

學生學習成效與績效責任 —— 內外部品質保證的角色

■ 文／池俊吉

高等教育評鑑中心助理研究員
兼研究規劃組組長

為了提升社會大眾對高等教育機構績效責任的了解及促進高等教育學生跨國流動，近年來各國高等教育機構及政府無不認真地將學生學習成效納入教育品質保證考量，且品質保證組織一直以來皆被期待能有效依據不同關係人（stakeholders）的需求回應全球品保趨勢。有鑑於此，亞太品質保證網絡（Asia-Pacific Quality Network, APQN）於今（2012）年2月1日至3月15日舉辦第4次線上國際論壇，邀請所有APQN會員機構從品質保證組織的角色來看學生學習成效與績效責任，希望在專家學者的引導下，各會員機構可相互分享並討論品質保證的作法，以達真正交流學習之效。

評鑑中心協助規劃論壇主題

此次論壇的主題為「學生學習成效與績效責任 ——內外部品質保證的角色」（Learning Outcomes and Accountability – the Role of EQA and IQA），並依據主題脈絡分成3個子題，包括：1.學習成效、資歷架構及績效責任；2.從外部品質保證評估學習成效；3.經由內部品質保證達成學習成效；分別由澳洲南澳大學教授Hilary Winchester、香港聯校素



▲外部品保機構可協助大學審核品保機制，並提出改善建議。（陳秉宏／攝）

質檢討委員會執行長黃慧心女士（Wai Sum Wong），以及斐濟資深品質保證專家Lemalu Lafi Sanerivi負責主持。評鑑中心除了協助規劃論壇主題，也由研究員組成討論團隊，與APQN會員機構互動交流，希望進一步提升臺灣高等教育的國際能見度，以發揮在亞太地區的影響力。以下重點摘要此次論壇中，亞太各國學者所提出的精彩內容。

採行國家資歷架構的優點與挑戰

國家資歷架構（National Qualifications Framework, NQF）早在1980年就由一些英語系國家開始發展，伴隨著這些國家的腳步，現在已有超過100個國家採用、發展或考慮使用此架構。不同國家所採用的資歷架構，因須符應其教育文化背景而有不同的執行目標及涵蓋範圍，這些執行目標從教育改革到訂定教育規章皆有，涵蓋範圍則可能包

含或不包含所有的高等教育與技職教育資歷（Winchester, 2012）。

許多國家之所以採用資歷架構，係認為資歷架構可以帶來一些好處。以東帝汶（Timor-leste）為例，該國面臨教育發展多元分化的今日，採行國家資歷架構能夠銜接各種資歷層次（包括正規與非正規教育），協助資歷間的轉換、資歷互認及提出學習成效的保證。此外，專家學者亦指出，若一個國家具有國家資歷架構，可以讓國內各種資歷架構（包括教育與訓練部門之資歷）有同等評價（parity of esteem），增加跨國教育資歷被承認的接受性與轉換性，提供非正式及非正規教育轉換正規教育的價值判定，以及增加國家教育系統了解其主要組成成分等優點。

當然，採行資歷架構也會面臨一些挑戰，包括學分轉換（credit transfer）、資歷流動（mobility of qualifications）、遠距教學（online delivery）及跨國教育採認的問題：

1.學分轉換：學分被視為課堂中的學習活動，要轉換時須考慮兩個不同教育系統如何定義其學分單位。

2.資歷流動：資歷會因為各國教育系統的獨特性而不容易與其他國家相容。

3.遠距教學：如何讓人對遠距教學的品質有信心是最大的問題，目前可行的方式是搭配外部品質保證來確保教學品質。

4.跨國教育：跨國教育的模式（設分校、遠距教學等）不同，會影響資歷品質的互認信心。

學生學習成效、資歷架構 與績效責任的關係

學生學習成效是指學生在學習完所有課

程後學到了什麼、能夠做什麼，和理解到了什麼，像是專業知識、技能或態度。學生學習成效在資歷架構裡占有相當重要的地位，是因為：1.學習成效重視的是學生，而不是老師；2.學習成效已經在歐洲國家、中東和亞洲被廣泛運用；3.學習成效和成就水平有直接的關係，就像是一個國家的資歷架構；4.學習成效是維持辦學品質和辦學標準的重要工具；5.學習成效能提供學習者、評估者（assessor）及雇主清楚的學後期待；6.學習成效也可幫助學生認證先前所學和協助學分轉換。

依據OECD的定義，「資歷架構是運用一些學習成效指標，來發展及分類資歷的工具。而這些指標可以是暗喻式或是清楚式的描述指標。資歷架構的範圍可以廣泛的包含所有學習成就及歷程，或只包含某一特別階段如基礎教育、成人教育、職業教育及訓練等。有些資歷架構有相當完整嚴謹的結構，有些則因國內已有共識，是建立在法律依據之上。但無論如何，所有的資歷架構都是為了在國內與國際增進資歷品質、可取得性及與勞力市場的銜接性。」（侯永琪，2009）這些學習成效指標是學生學習成效的呈現，因此，也直接促成學生學習成效與資歷架構的緊密連結。最後，因為學校教育的重點從教學轉成學習，重視對象從教學者轉換到學習者身上，所以資歷架構以及學習成效的施行結果，會連帶影響高等教育機構的績效責任，更會促進品質保證機制的形成。

參與此次APQN線上論壇的與會學者，皆認為學習成效、資歷架構與績效責任三者，在品質保證機制中占有非常重要的地位：學生的學習成效小則影響一個教育機構的績效

責任，大則影響一個國家的資歷架構，三者所形成的關係密不可分。

既然如此，該如何確保與評估學生學習成效？有效結合內部品質保證與外部品質保證的品保機制是國際主流趨勢。高等教育機構必須先妥善建立與運用內部品質保證機制來確保自身的辦學品質，並藉由外部品質保證組織的協助來評估是否達成既定的辦學目標及學習成效。

教育機構的內部品保壓力

學生學習成效以及評量結果可以作為一個完整的績效責任系統，來確認教育機構的辦學品質，這辦法也促成了由教育機構內部來保證辦學品質的機制。但在確保辦學品質的同時，教育與訓練機構亦面臨了品質提升的壓力：

- 1.在現今全球化的趨勢下，教育機構要符合國際所訂定的品質保證標準。
- 2.學程（programme）與畢業生品質必須在一般能力與專業能力上符合雇主以及企業所開出的條件。
- 3.職場要求持續地在改變，員工也需要持續提升其技能的機會。
- 4.中等教育和高等教育之銜接與轉換需要更多的關注；同時，要及早協助學習者追求與辨識終身學習的方向。
- 5.政府對於高等教育辦學以及訓練課程採行更多「標準為本」導向之經費補助方式。
- 6.公私立教育機構的增長提供一個良性競爭之環境，讓學生得以在入學時做出最佳選擇（Sanerivi, 2012）。

教育機構內部品保機制的要件

SPBEA（2011）認為，一個教育機構必須向其關係人保證其辦學品質，必須建立一個內部品質保證體制，至少須包括10項共通要件：

- 1.管理：必須為一經認可、合法、具有聲譽、明確教育及培訓目標之組織。
- 2.教育機構的課程發展、管理和審查：能適當地設計、發展和審查培訓課程。
- 3.課程教授：應設法確保教學品質，設計適當的教學方法以完成既定目標。
- 4.經費來源：應合理分配經費以達教學成效。
- 5.人事：應充實人員配置以確保教學品質。
- 6.教學輔助：應提供充足的教學資源給學生。
- 7.硬體設備：應提供合適且充足之硬體設備以達教學成效。
- 8.評量與改進方式：應有公平、令人信服且有效率的評量與改進方式來進行教學評量。
- 9.學習成效發表：應適時的呈現教學成果。
- 10.研究：應發表適量研究成果以達學位認證需求。

有效評量學生學習成效的建議

此外，要能有效地監督以及評量學生的學習成效，與會學者認為可參考以下建議：

- 1.清楚列出各層級學生被期望的學習成效。
- 2.清楚且有組織地明文列出評量過程以及改善學生的學習能力方案。
- 3.評量結果提供充分且令人信服的證據，

證明學生已達預定之學習成效。

4.和適當關係人分享與討論學生學習成效資訊，並用來改進教與學。

5.列管學生的學習資訊作為機構內部評量之資料，以及達成品質改善的證據。

誰來定義學生學習成效： 教育機構還是品保組織？

而學生學習成效應由誰來定義與確保，亦是此次APQN線上論壇中，各國品保組織關心的議題，綜合其討論結果，學者認為，基本上，學生學習成效應與學程目標、核心能力相關連，用以了解機構（學程）辦學（教學）的績效責任與品質，因此，機構（學程）必須依據其辦學（教學）目標設定合適的學生學習成效。而品保組織的任務就是提供清楚的指引，讓機構（學程）之學生學習成效能符合國家資歷架構，及與國際最佳實務連結。

學生學習成效評量的解析

學者皆認為高等教育機構在評量學生學習成效時，必須能兼顧「直接的」和「間接的」學生學習成效；並重視「認知」、「情感」及「技能」等不同向度之學生學習成效；及涵蓋「機構」、「學程」、「課程」3個層級之學生學習成效。

因此，高等教育機構必須能符合自身的辦學目標欲培養之核心能力，運用多元方法，蒐集能反映出學生學習成效之證據，才能完整證明高等教育之學生學習成效。

外部品質保證組織的角色

外部品質保證組織主要的任務在於審核機構的品質安排、成果與促進改善。外部品質保證扮演的是協助者而非主導者的角色，因此，高等教育機構必須有一套完整的內部品質保證機制，並落實推動，外部品保機構才能協助審核與提出改善建議。此外，有鑑於高等教育是一個系統化的過程，外部品質保證機構必須能以系統化的方式辨明機構教育安排的適當性、充分性、效率及有效性。

提升學習成效的國際可比性 逐漸形成趨勢

學者皆認為，學習成效的國際比較是可行的，關鍵在於是否有一個可接受的共同評量架構。以工程領域為例，若以學生畢業後所必須具備用以解決實務問題的專業知能觀點來看，其核心能力具共通性，評鑑機構就可利用一些共同的標準與效標，來評量各國工程教育畢業生，並根據其結果來確保跨國人才流動的品質，這也是人才流動全球化後不能避免的趨勢。



◎參考文獻

- Sanerivi, L. L. (2012). *Achieving learning outcomes through internal quality assurance*. Retrieved March 20, 2012, from http://www.apqn.org/files/forum/paper_258.doc
- Winchester, H. (2012). *Learning outcomes, qualification frameworks and accountability*. Retrieved March 20, 2012, from http://www.apqn.org/files/forum/paper_254.docx
- SPBEA. (2011). *Quality assurance standard*. Retrieved March 20, 2012, from <http://cdinforpack.spbea.org.fj/accreditation%20manual.pdf>
- 侯永琪(2009)。亞太各國建構「資歷架構」的發展。《評鑑雙月刊》，19，41-44。