

# 引玉之磚—— USR培力成效分析與經驗建立

■ 文／邱兆宏·教育部USR推動中心評估企劃組專員

入世學術（engaged scholarship）是大學教授從原本只服務學術社群的研究工作中，加入與實務社群的合作互動與知識交換，整合教學與服務工作，讓學術研究成果亦可以解決社會問題，創造公共利益（侯勝宗，2016）。大學社會責任實踐（University Social Responsibility, USR），正是大學將社會責任政策納入學校的管理、教學、研究、服務與公共活動，共同承擔社會責任，為社會進步做出貢獻（Daniel et al., 2017）。因此，USR可謂入世學術的一種典範。

臺灣教育部2018年起推動大學社會責任實踐計畫（以下簡稱USR計畫），成立「大學社會責任推動中心」（以下簡稱本中心），作為促進USR計畫整體發展工作之平台，將從多方角度與各大學及USR計畫執行團隊協力落實USR目標及效益（教育部大學社會責任推動中心，2020）。

臺灣在USR起步階段，場域溝通、學用接軌、制度建立，無不在實作嘗試過程中累積經驗；面對複雜多元的場域，也激發了跨領域的交流。本中心為進一步催化大學彼此之間共同學習、迎向挑戰、創新發展，透過集體經驗的闡述進而跨越現實中遭遇到的執行困境、並尋求務實的解方，每年持續辦理共同培力相關活動（教育部大學社會責任推動中心，2022a）。USR正式推動的5年

間，進入場域的做中學、跨領域的對話交流，以及透過培力將寶貴經驗結晶、轉譯、傳承，逐漸豐厚臺灣USR的知識體系。

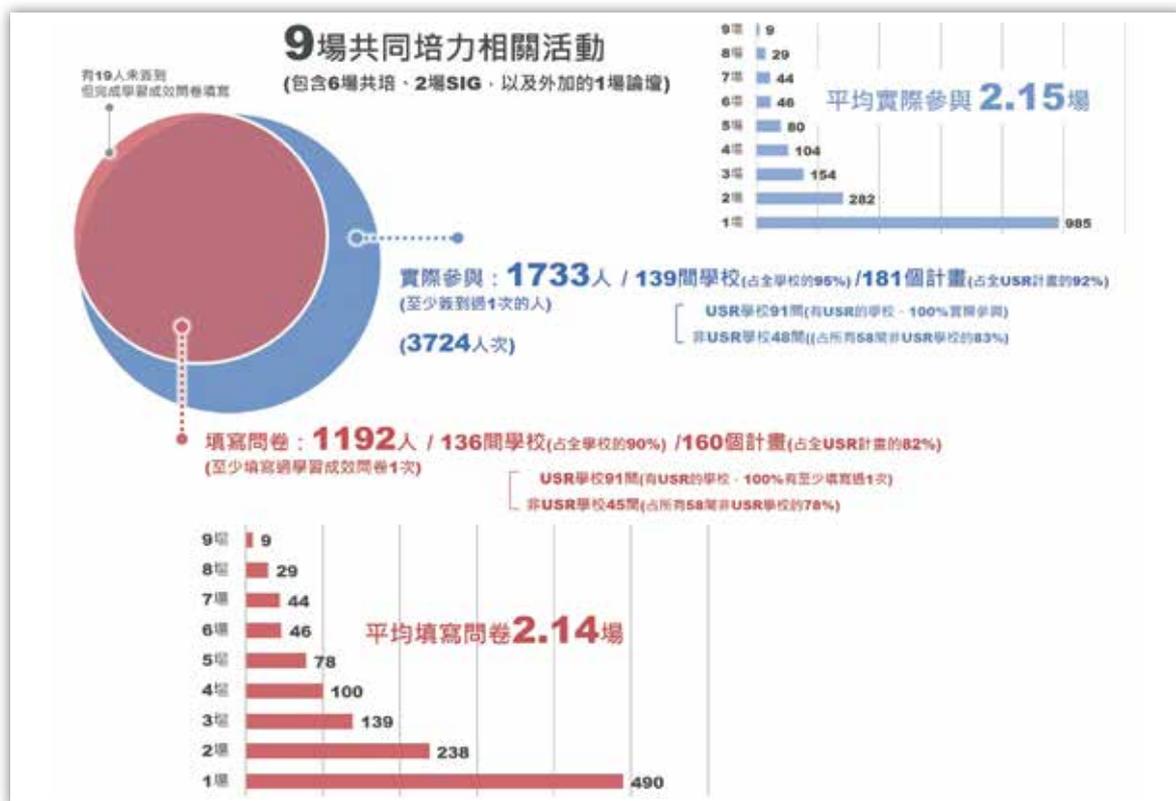
## 培力活動成效分析的探究

承擔社會責任既是USR的態度，進行效益評估、檢視自身執行計畫的健全度、面對社會課責，便是應然的作為。其中，利害關係人回饋是效益評估不可或缺的項目。USR第三期計畫徵件須知提示，大學應重視利害關係人的意見回饋，在執行策略與作法上，需制定良好的利害關係人回饋系統（教育部大學社會責任推動中心，2022b）。

本中心辦理共同培力活動的受眾乃是推動USR的利害關係人。秉持相同精神，辦了幾場活動的輸出（output）指標，不足以反映推動成效（outcome）與影響力（impact）；本中心進一步期待能了解所辦理的培力活動觸及了多少受眾、有多少參與者獲得學習效果，以及學到了什麼。

### 一、培力效果的分析方法

111年本中心主辦了9場共同培力相關活動，並將各場活動影音收錄於YouTube平台，供大眾閱覽（教育部大學社會責任推動中心，2022c）。



圖一 培力活動實際參與情形

為回答前揭問題，本中心就該9場活動所收集而得之報名資訊、簽到資料、學習成效問卷回填資料，以「人」為單位，進行交互勾稽，綜整每個人在這9場共同培力相關活動的參與情形，並經統計除權，呈現出跨活動間較趨近於真實的活動參與樣貌。

此外，利害關係人的反饋是效益評估資料的重要來源，因此，本中心於各場共同培力相關活動設計規格一致的《學習成效問卷》，以利分析學習者的整體樣態與學習成效。

## 二、《學習成效問卷》的設計

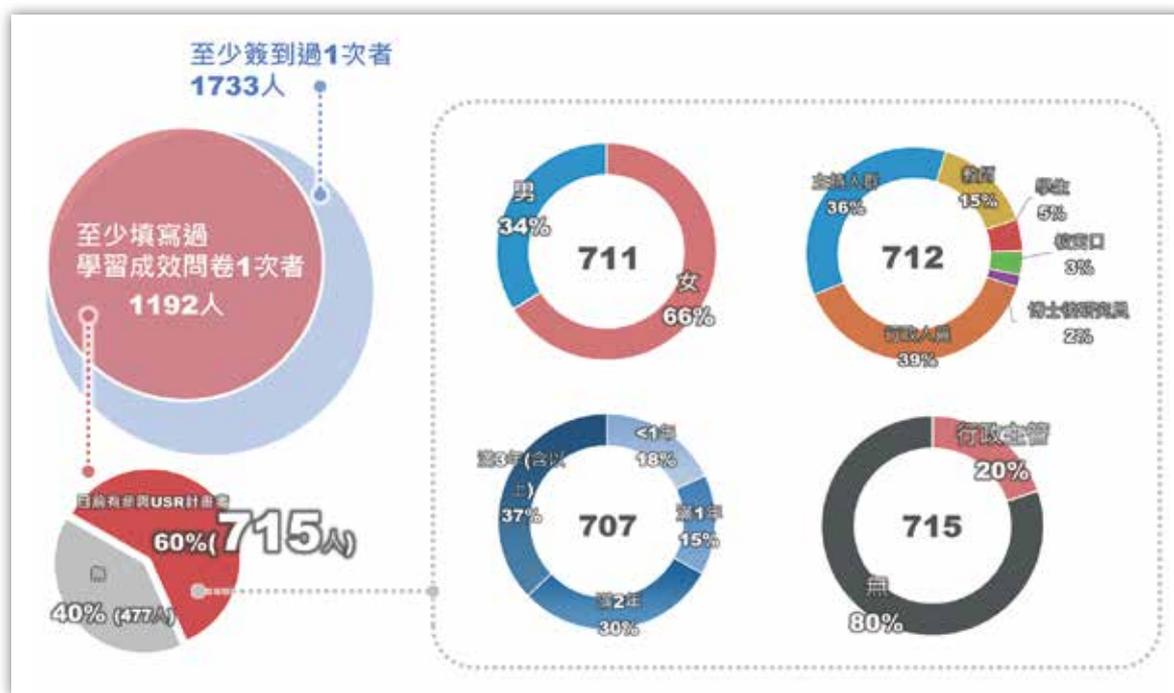
本中心所設計的《學習成效問卷》，結構包含「基本資料」、「學習成效」、「活動辦理」三部分；其中問卷主體—「學習成效」共有3個題目，分別從「印象深刻」、「全新／顛覆」、「運用解決」三個面向來了解填答者的學習狀況。

本中心將每場活動各分場或各講者講述內容的重點，依「印象深刻」、「全新／顛覆」、「運用解決」面向，分別摘述出「關鍵概念」選項的句子，並放入若干與當次活動不相關的概念句子作為「偵錯選項」，組成「答項」。置入「偵錯選項」的用意在於計算學習成效率，作為鑑別摻雜亂答可能的指標。

根據特定場次「印象深刻」、「全新／顛覆」、「運用解決」三個面向各關鍵概念的選答比率（迴響率）高低，可藉以了解該場次(1)讓與會者最印象深刻的概念；(2)對與會者而言是全新／顛覆既有認識的概念；(3)與會者最想實際運用來解決當前問題的概念分別是哪些。

## 培力活動參與情況與分析對象

由統計資料顯示（如圖一），111年9場共同培



圖二 有參與USR計畫的《學習成效問卷》填寫者樣態

力相關活動，有執行USR的91間學校全數有人員實際參與（至少簽到過1次），其中包含181個計畫，占全計畫的92%，顯示有絕大部分的USR計畫在111年有來參與過本中心所辦理的共同培力活動。此外，有48間未執行USR計畫的學校人員實際參與，占未執行USR計畫學校的83%。顯示本中心所辦理的共同培力相關活動也捲動了未執行USR計畫學校加入共學的行列。就人數來看，共有1,733人實際參與，平均每人參與2.15場；共有1,192人至少填寫1場《學習成效問卷》，平均每人填寫2.14場，其中以行政人員填寫場次最多（2.94場），其次是主持人群（2.37場）。

至少填寫過1次《學習成效問卷》的1,192人中，有715人（60%）目前有參與USR計畫。經統計除權得知（如圖二），女性（66%）比男性（34%）多；就身分別來看，「行政人員」最多（39%）、「主持人群」次之（36%）、「一般教師」再次之（15%）；就參與USR的年資來看，滿3年者最

多（37%），其次是滿2年者（30%）；有20%具有學校行政主管身分。

## 培力活動的學習成效展現

### 一、培力活動的學習成效率

以客戶反饋調查填答率約在10%-30%的經驗水平（Adam R., n.d.）來看，本中心各場次學習成效問卷填答率介於41%-79%，平均為64%，有良好的填答率。為避免猜答高估，經校正學習成效率後，各場平均學習效果率介於71%-89%，平均每場活動的平均學習成效率為80%，顯示有大多數填寫《學習成效問卷》的參與者獲得學習效果。其中又以「中長程效益評估論壇」場次最高（89%），其次為「共培二-計畫書撰寫」場次（85%）。

### 二、各場培力活動的學習迴響

本中心藉由各場次《學習成效問卷》「學習成效」的各關鍵概念選答比率（迴響率）高低，了

解到各場次與會者主要學習到什麼，依各場次分述如下。

#### **共培一 倫理有意思(△)：兼顧彼此利益 WinWin的USR（與國立陽明交通大學合辦）**

該場次幾位講師在談USR實際介入場域做了哪些事之前，均對場域的觀察做出清楚的輪廓勾勒。由此讓與會者了解到，社會現象的深度分析是與場域共構永續的基礎。此外，「科技與偏鄉需求的創意結合」例子也令與會者印象深刻，從而所提出的「將弱勢與偏鄉人士納為計畫參與者」概念，是與會者想實際運用的作法之一。就實際運用面，盤點場域利害關係人的需求、建立大學與場域間文化與知識的轉譯平台也是與會者在這場共培活動中學習到可以具體應用的作法。該場次令與會者最獲啟發的莫過於「誠信是永續經營的基本態度」的提醒。

#### **共培二 計畫書撰寫：問題意識、以實證為基礎、社會創新、大學多元特色（本中心自辦）**

該場次談到，韌性的實踐不是將系統回復到改變前的狀態，而是積極採取策略並運用創新來調整變化，這讓與會者對「韌性」有了新的認識。讓與會者感到最受用的是，「公共參與」是檢索USR文獻資料的關鍵字，而「多元夥伴／互惠共好」、「有場域脈絡」、「關注未被滿足／新興的議題」，是撰寫USR計畫重要思考的方向。再者，可援用行動研究的方法步驟，依循診斷、設計、發展、演進作為主要階段的認知，進行USR方案的規劃和執行。此外，在撰寫計畫書時需確認提案基準點以利規劃配套與資源投放，則是在實際應用上最多與會者認為的重要提醒。

#### **共培三 USR不NG – USR執行團隊該注意的「鉅角」（與國立屏東大學合辦）**

該場次多數與會者認同大學執行USR計畫除發展學術特色，尚需捲動內部行政體系認同，進行

單位間有機的整合；然而大學的運作有慣性，因此需要主政者（校長與領導團隊）的積極參與，進行全盤衡量，帶動內部行政單位的溝通，方能促成生態動力的翻轉。由教師們的討論，與會者認同進入場域學習，應兼顧場域與學習的需求，規劃各階段課程；在進入場域前，就需先建構學生對服務對象的圖像，了解場域之需求後，培養學生提供服務對象所需要之能力。場域人士們在討論中呼籲，大學若要與場域、利害關係人建立穩定的合作夥伴關係，就需要不帶目的性、任務性、預設立場的與之長期互動。這獲得許多與會者的迴響。

#### **共培四 萬丈高樓評deep起：短期成效分析、中長期評估、利害關係人評估（與高雄醫學大學合辦）**

該場次讓與會者最感到印象深刻的是，計畫內涵需要把握「以計畫目標為中心」、「以參與者為中心」、「以成效評量為中心」這三個重點。由此觀點延伸，讓與會者獲得啟發的建議是：在計畫規劃、目標擬訂時就先行設定成效檢核指標。在案例分享中，對影響大學與地方夥伴深化合作關係的因素建立評量尺規，以實證資料進行客觀分析的作法，讓不少與會者表示會想嘗試運用。此外，與會者也認同，好的USR評估架構，需有校級的統籌、連結中長期校務發展，根據自身計畫規劃合適的評估方法與指標。評估報告撰寫，不僅是成果展現，而是需呈現執行邏輯始末，收羅各利害關係人視角，從中找到問題並調整。

#### **共培五 混成教學：社會實踐與學習再進化（與國立高雄科技大學合辦）**

該場次讓與會者有感的是跨國的問題導向學習課程（Problem Based Learning, PBL）面臨數位工具、語言使用、文化隔閡、延伸交流管道

的多重挑戰。最令與會者印象深刻的是目前日本採用的合作式線上跨國學習 (Collaborative Online International Learning, COIL) 模式，而其中在介紹時談到加速學生學習興趣和參與的Tandem學習法 (提供自己母語知識作為交換、學習對方母語的)，最讓與會者在教學設計上獲得啟發。而讓最多與會者迴響表示想實際嘗試運用的是線上數位教學工具的應用，透過善用數位互動工具，簡化聚焦鋪排知識點，引導學生複習、反思沉澱所學。

#### **共培六 從領域到場域，大學轉型的金燈台 (與朝陽科技大學合辦)**

該場次讓與會者最印象深刻的是USR符合大學精神，有助於人才培育、迎合未來趨勢、整合校內外資源、帶動學校發展的主張，與會者也認同校務支持激勵教師深耕USR，可為學校帶來績效。令與會者耳目一新的概念是，大學可與地方政府、社區協力，建立共同願景，將USR成果轉換成地方施政特色重點；此外，USR是合作而非競爭，各大學的USR計畫可採議題分組，搭起共同守護地方的網絡。帶領學生進入場域、拉近與產業的距離，有助於增進學生實務能力與信心。此觀點則是有許多與會者表達願意效法。

#### **SIG一 大學生的社會參與與課程經驗 (與南華大學合辦)**

該場次關於學校透過課程、活動，邀請學生進入USR計畫，並將他們跟國際學生產生連結的案例，令最多與會者印象深刻。透過公民審議的方式，讓居民與學生透過雙向問答交流，汲取寶貴經驗及建議作為解方的作法，在教學啟發上，獲得最多與會者的迴響。而最讓與會者動容的是大學生闡述自己與學童互動過程中的返身省思與改變。與會者也認同，社會參與會帶給學生成就感，成就感能吸引學生更積極投入，誘發學生自主的表現。

#### **SIG二 風起雲「蛹」：從破繭、生澀到華麗起飛 (與國立暨南國際大學合辦)**

該場次最讓與會者有啟發的概念是：研究與USR實踐可相輔相成、計畫執行須將成果轉化為科學研究產出。讓最多與會者感到共鳴的是行動研究並非不科學，而是在實踐與教育下，需有更多的鋪墊與投入時間。此外，社會實踐 / 行動研究除了要發現真實，還要促成對場域社群有用的行動。在實踐運用上，最讓與會者們感到鼓舞的是，以解決問題為目標，促成跨域合作，在實踐的過程中獲得研究創新靈感與重拾教育熱忱，以及與其他專業學者合作，在做中學的過程中，刺激自身的典範轉移。

#### **中長期效益評估論壇 評估的WHAT、WHY、HOW (本中心自辦)**

該場次令與會者最深刻的概念是，推動USR須關注做了什麼、有沒有用、影響範圍，而USR效益評估應具體呈現大學社會參與、干預之後，對利害關係人產生什麼實質的改變。此外，利害關係人的受益 / 受害都要納入評估，進行改變價值衡量。此概念獲得最多與會者有意實際應用的迴響。其次則是效益評估應使用科學化調查工具，因此大學需要有足夠支持系統協助穩定且定期的資料蒐集、比較和成果說明；而評估的標準、項目須事先釐清方案干預與目的之間的運作機制。

#### **三、最具學習迴響的關鍵概念**

依據《學習成效問卷》「學習成效」的各關鍵概念選答結果，經以特定場次答項數、特定場次選答人數進行加、除權，作為排序指標，本中心綜整精煉出111年9場共同培力相關活動令與會者最印象深刻的10個概念、對與會者而言是全新 / 顛覆既有認識的10個概念，以及與會者最想實際運用 / 解決當前問題的10個概念。

讓與會者最印象深刻的10個概念依序為：(1)

USR的方法、效用、影響範圍；(2)USR有助於帶動學校發展；(3)引導學生參與USR並與國際連結；(4)公共參與的內涵；(5)社會現象的深度分析；(6)科技與偏鄉需求的創意結合；(7)在地脈絡與專業知識間的轉譯；(8)行動研究的科學實踐；(9)計畫執行應聚焦於目標、參與者、成效評量；(10)中長期效益評估為社會責信的展現。

對與會者而言是全新 / 顛覆既有認識的10個概念依序為：(1)誠信是永續經營的關鍵；(2)engagement是USR的關鍵字；(3)公民審議的課程設計；(4)研究與實踐可相輔相成；(5)將計畫轉化為科學研究產出；(6)利害關係人的實質改變；(7)Tandem學習法能提升興趣與參與；(8)由下而上形成社會實踐網絡；(9)校務支持激勵教師可為學校帶來績效；(10)中長期效益評估非統一固定的框架。

與會者最想實際運用 / 解決當前問題的10個概念依序為：(1)帶學生進入場域增加實務能力與信心；(2)善用數位互動工具教學；(3)確認提案基準點以利規劃配套與資源投放；(4)將弱勢與偏鄉人士納為計畫的參與者；(5)以解決問題為跨域合作共同目標；(6)以行動研究方法規劃執

行USR；(7)建立大學與場域間的轉譯平台；(8)創新跨領域教學，提升學生自學力；(9)公民審議促進學生與居民的對話；(10)讓各利害關係人了解為何而做。

### 建立經驗基礎作為學習成效新示範

USR計畫重視人才扎根養成，執行USR的學校 / 計畫端，須建立促進跨校合作與社群共學之機制，落實跨校交流、人才培育或相互合作，並擴散團隊成功經驗（教育部大學社會責任推動中心，2022b）。因此，所辦理的共同培力相關活動產生了怎樣的學習效果與影響力，亦是效益評估需要關注的重要環節之一。

本中心以積極作為，關心培力效益，在111年所辦理的9場共同培力相關活動，彙整勾稽各方資料，有系統地綜觀年度活動參與情形，並導入《學習成效問卷》設計，由與會者的反饋，結晶出年度學習的關鍵概念，勾勒出111年共同培力相關活動的學習圖像。

於此同時，本中心也期待透過如此探索效益評估新途徑的做法，以先行者的態度，發揮示範作用，建立經驗基礎，作為各界推動培力的參考。

#### ◎參考文獻

- 侯勝宗（2016年4月25日）。出世vs.入世，學術能為世界做什麼事？。獨立評論@天下。https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/380/article/4167
- 教育部大學社會責任推動中心（2020）。關於USR/什麼是USR。https://usr.moe.gov.tw/about-1
- 教育部大學社會責任推動中心（2022a）。秋頌—大學社會責任的深耕與創新。https://usr.moe.gov.tw/tw/e-book
- 教育部大學社會責任推動中心（2022b）。教育部推動第三期(112-113年)大學社會責任實踐計畫徵件須知。https://usr.moe.gov.tw/tw/news/announce?id=169
- 教育部大學社會責任推動中心（2022c）。111年度共培 & SIG 活動。https://youtube.com/playlist?list=PL9b\_O0PpmEFhbUxIcD\_70uUndoeq9z7Bd
- Adam R.(n.d.). *The Complete Guide to Acceptable Survey Response Rates*. Genre. https://www.genroe.com/blog/acceptable-survey-response-rate-2/11504#What-is-an-Acceptable-Response-Rate
- Daniel T. L. Shek, Angelina W. K. Yuen-Tsang & Eddie C. W. Ng (2017). USR Network: A Platform to Promote University Social Responsibility. In Daniel Shek & Robert Hollister (Eds.), *University social responsibility and quality of life: A global survey of concepts and experiences* (pp. 1121). Springer.