

2023 國際研討會專題演講 I

學生作為高等教育品質工作的積極參與者

■ 文／周華琪·高教評鑑中心副研究員

財團法人高等教育評鑑中心基金會於今（2023）年10月19日舉辦國際研討會「學生參與高等教育品質保證之現況與展望」（The Present and Future of Student Engagement in Higher Education Quality Assurance），第一場專題演講由挪威奧斯陸大學（University of Oslo）教育長Bjørn Stensaker教授擔任主講人，以「品質保證中的學生參與：原則與實踐」（Student Involvement in Quality Assurance: Principles and Practices）為題，採錄影方式進行發表。

Stensaker教授在其演講中，就學生參與品質保證的主要論點、參與的角色、主要的關鍵性難題、歐洲案例、附加價值及參與模式等，分別進行分析性的說明，內容如下所述。

學生參與品質保證的主要論點

學生為何要參與品質保證？這個基本的問題可從三個觀點來分析：1.市場觀點（market perspective）：學生在高等教育中投入了時間和金錢，因此讓學生參與提高教育品質的關鍵過程是很公平的，學生會被視為是「顧客」；2.學術觀點（academic perspective）：學生在高等教育中投入了時間、精力和心血，而他們可被視為是學校教職員工發展知識的「合作夥伴」；3.創

新觀點（innovation perspective）：學生可以為如何開展教學和學習帶來新的想法，而這對於提升高等教育的品質保證非常重要。此外也要提醒大家，在作為學生的此一角色上，學生就是「專家」，沒有人比學生更了解學生了。

學生在品質保證中可擔任的角色

這可以分為「品保機構」及「高等教育機構」兩個層面來討論。首先，在品保機構層面，學生可擔任的角色有許多種類，以下是常見的角色：

- 1.在歐洲許多國家，學生可擔任管理階層的代表職務，這通常是基於當地相關法令的規定，所以國家級品保機構的管理代表中必須包含學生代表的席位，而學生代表的來源多是由國家級學生組織所薦舉或遴選而出；
- 2.擔任評鑑／認可委員的一員，這通常會與培訓的程度有關，而學生與學者們參與同樣的培訓活動是不可或缺的一部分；
- 3.提供評鑑／認可委員意見，這包括了在評鑑過程中擔任調查對象、訪談對象等；
- 4.透過國家級的相關組織為國家評鑑或認可計畫的設計提出貢獻，這常見於設有國家級學生組織的國家，除了歐洲之外亦可見於澳洲；
- 5.作為評鑑／認可結果的接受者（recipients），許多品保機構都忽略了學生此一角色，品保機構應將其評鑑／認可的結果回

UNIVERSITY OF OSLO

Student Involvement in Quality Assurance: Principles and Practices

Bjørn Stensaker



◀挪威奧斯陸大學教育長Bjørn Stensaker教授（右下）以「品質保證中的學生參與：原則與實踐」為題進行專題演講。

饋給學生，包括如何將評鑑 / 認可的結果報告內容讓學生知悉、如何讓學生參與評鑑 / 認可過程等，而這也是目前一些品保機構陷入難題之處。

其次是在高等教育機構層面，學生可以擔任的角色有一些與品保機構層面類似，包括：1.擔任校內管理階層的代表職務；2.擔任內部品保委員 / 參與內部品保程序；3.透過調查和訪談為評鑑委員提供意見等。此外，學生亦能：4.透過對教學活動評鑑對品保作出貢獻，雖然從現有許多國家案例中可發現，學生對此類傳統的教學評鑑參與興趣不高；5.藉由建立非正式的品保機制，如美國即有學生設置對教師和課程評價的非正式平台網站，當然網站上同時呈現了具建設性及非建設性的意見，這個方式反映了若是沒有將學生的聲音納入品保機制中，他們也會嘗試從非正式的內部品保機制中，創造另一種的發聲管道，而這也是學生參與議題中值得去關注的部分。

學生參與的關鍵難題

在學生參與的議題討論上，主要會有5大原則性的關鍵難題：1.學生是主動或被動參與者？是

邀請學生作為品保過程的共同創造夥伴，或是指派特定任務給他們？如果是由高等教育機構或是品保機構指派任務，則學生的被動性會是個問題，而這也是最關鍵的難題之一；2.學生代表或是學生作為代表（students representation or students as representatives）？邀請的學生是代表誰？是應該由遴選產生、還是指定制？而這些方式的意涵為何？意即學生是要從身為學生的個人角度參與，或是從身為學生群體代表的角度參與，當然這與學者專家委員的情況類似，都會產生代表性的問題；3.學生參與前期的品保設計階段，或是接受參與品保結果的不確定性？是要先設定好學生參與規劃過程中的特定內容，或是開放性的讓學生全程參與？當然若是採用開放性的做法，則必須要承擔過程中學生可能會有與規劃者期待不同的雜音出現，而近期的研究亦顯示開放性的做法會讓學生參與的方式更為活躍；4.將學生視為一個具有一致性的群體，或是當作多元的互動關係人群體？當然此一議題又會與學生的代表性問題有所關聯，且現今的學生比以往任何時候都更加多元化，包括有更多年齡較長追求終身學習的高等教育學生，因此他們對於品質的定

義可能大相逕庭；5.將學生視為合作夥伴或是顧客？應該讓學生僅評價高等教育的產出，如課程、教學活動等的品質，或是可涉入到品質提升的相關歷程以協助高等教育的發展？以上皆是目前學生參與的關鍵討論議題。

當然解決學生參與方面的難題事實上也是一個關於文化與社會脈絡的問題，學者Tanaka也在2019年出版了《高等教育的學生參與及品質保證》(Student engagement and quality assurance in higher education)一書進行討論。Tanaka在書中指出，學生的參與取決於當地政治和國家的背景，而從現實狀況來看，世界各地在學生是否、以及如何參與品保機制上存在很大的差異性，主要是在學生參與是否有法律依據、是否有學生相關組織設立、對於學生參與的培訓及建構能力等方面，存在著多樣性。

歐洲的案例

在學生參與的實際案例方面，因目前學生參與主要仍以歐洲地區的國家為主，因此以下提供兩個歐洲案例進行說明。歐洲從90年代開始推動波隆納進程(Bologna Process)，為了達到建立歐洲高等教育區(European Higher Education Area, EHEA)的目標並確保高等教育的品質，因此制定了《歐洲高等教育區品質標準和指引》(Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ESG)。從法律層面來看，ESG由上而下設立了歐洲地區學生參與高教品保機制的基礎，與學生參與有直接相關指標有：

ESG指標1.3：各機構應確保課程的實施方式能鼓勵學生在創建學習過程中發揮積極作用，並確保學生的評量能反映出此一用意。

What is the added value of student involvement in QA?

- Increased legitimacy – embedding the voices of students in a systematic way
 - The alternative is student activism
- A way to work to enhance the outcomes of HE – are student-centered approaches to teaching and learning possible without student involvement?
- Other benefits include increased student motivation; strengthened sense of belonging; enhanced student-relationships (Matthews & Dollinger, 2023)



▲Bjørn Stensaker (右下)於專題演講中提出學生參與品保的附加價值。

ESG指標2.2：……互動關係人應參與課程的設計並持續改善。

ESG指標2.4：外部品保應由包括(一名或多名)學生成員的外部專家小組進行。

ESG指標3.1：……品保機構應讓互動關係人參與其管理與工作。

另一個案例則是蘇格蘭支持學生參與的「學生品質夥伴機構」(Student Partnerships in Quality Scotland, SPARQS)，旨在支持學生、高等教育機構和品保機構促進學生參與，也為在品保中扮演各種角色的學生提供培訓，並作為參與品保過程的人才輸送管道，希望加強學生參與的高等教育機構提供實務案例與建議。蘇格蘭SPARQS的案例可以提供給新導入學生參與品保理念的地區或國家參考，藉由建立外部專責學生參與品保的機構，由下而上的逐步建立學生參與的文化，培訓出可真正作為品保夥伴的學生，讓學生的聲音能夠在品保過程中有力地被聽見。

學生參與品保的附加價值

以長遠來看，提升學生參與品保的合法性是最大的附加價值之一，是能以系統的方式將學生的聲音融入其中；若以另一種觀點來看，學生行動主義(activism)也會因此而提升，當然學生所



表一 學生參與模式的概念化模型 (Holen et al. 2021)

	學生參與的內部壓力	學生參與的外部壓力
參與者共享規範、價值與目標	學生作為學徒	學生作為政治目的遵從者
參與者的規範、價值和目標相互衝突	學生作為民主參與者	學生作為顧客／消費者

帶來的聲音除了建設性的意見外，也會有非建設性的雜音，而這可能會對於改善高等教育品質的目標助益有限。

此外，學生參與品保是提升高等教育品質的最好途徑之一，研究也顯示以學生為中心的教學方式中，學生的參與度越高、其學習的成效會更好，因此在評斷高等教育品質良莠與否的品保機制中，若將學生也納入其中，可讓高等教育的品質更為具體且完整的呈現。根據Mattheews和Dollinger的研究指出，學生參與的其他優點包括增強學生對於高等教育的積極性及歸屬感，而亦有學者指出學生參與的提升可改善校內學生與教職人員的關係。

總結前述所提到的學生參與相關概念，可以表一的模型呈現。從表一模型中可知，學生可以不同的角色與方式來參與品保，而各種角色與方式

雖然對於高等教育的影響程度也會不一樣，但仍是以提升高等教育品質為共同目的。

結論

學生參與品保意味要釐清一些基本問題，即這個參與過程的預期結果是什麼。學生的參與意味著許多不同的角色和責任，可能會因此對高等教育產生漸進式或非建設性的影響。學者Bovill等人曾提出，若是想推動學生參與，則推動者需要去發展出一個變革理論 (theory of change)，意即需要清楚參與的目標、方式以及預期對於高教及品保的變化將如何產生。無論如何，學生即代表未來，也意味著更有創意及活力，因此為意想不到的情況做好計畫的前提下，學生的參與往往會對高等教育帶來新的動力，這也會推動產生更多新的想法。

◎參考資料

- Bovill, C., Matthews, K.E. & Hinchcliffe, T. (2021). *Student partnership in assessment*. London: AdvanceHE.
- Holen, R., Ashwin, P., Maassen, P. & Stensaker, B. (2021). Student partnership: exploring the dynamics in and between different conceptualizations, *Studies in Higher Education*, 46(12), 2726-2737.
- Jungblut, J., Vukasovic, M. & Stensaker (2015). Student perspectives on quality in higher education. *European Journal of Higher Education*, 5(2), 157-180.
- Matthews, K.E. (2017). Five propositions for genuine students as partner practice. *International Journal for Students as Partners*. 1(2), 64-81.
- Matthews, K.E. & Dollinger, M. (2023). Student voice in higher education: the importance of distinguishing between student representation and student partnership. *Higher Education*, doi: 10/1007/s10734-022-00851-7.
- Mercer-Mapstone, L. & Bovill, C. (2019). Equity and diversity in institutional approaches to student-staff partnership schemes in higher education. *Studies in Higher Education*, doi: 10.1080/03075079.2019.1620721.
- Naylor, R., Dollinger, M., Mahat, M. & Khawaja, M. (2020). Students as customers versus as active agents: conceptualizing the student role in governance and quality assurance. *Higher Education Research & Development*, doi: 10.1080/07294360.2020.1792850.
- Tanaka, M. (2019) *Student engagement and quality assurance in higher education*. London: Routledge.