

2023 國際研討會專題演講 II

高等教育內外部品質保證的 學生參與探析

■ 文／池俊吉·高教評鑑中心研究員兼主任

財團法人高等教育評鑑中心基金會（簡稱高教評鑑中心）於今（2023）年10月19日舉辦國際研討會，邀請國內外相關專家學者針對會議主題「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）進行專題演講與討論。國立政治大學教育學系侯永琪教授於會議中發表「從亞洲品質保證的角度看高等教育外部品質保證中『學生參與』的合法性之爭辯——政策背景是否重要？」（The battle for legitimacy of “student involvement” in external quality assurance of higher education from Asian QA perspectives - Does policy contextualization matter?），本文將分享其見解並加入相關學者專家的看法來探析高等教育內外部品質保證的學生參與的現況與挑戰。

大學生參與內外部品質保證的現況

高等教育品質保證因評鑑驅動力與發動者的不同，可分成內部品質保證（以下簡稱內部品保）與外部品質保證（以下簡稱外部品保）兩類。內部品保係指機構因自身需要，由機構發起的品質保證活動，用以自我檢視、改善及提升品質。外部品保係指基於外部的要求，由獨

立於高等教育機構外的第三方機構來進行品質保證活動，因主要為外部要求，因此多數國家在辦理時多以績效責任為主要目的，並依據國情的不同，採用不同的品質保證模式，包括認可（Accreditation）、評估（Assessment）及審核（Audit）等。

學生是高等教育的主角，是重要的互動關係人（stakeholder），但在高等教育的發展過程中，學生多半扮演著被動接受者的角色，教學者與學習者的角色分野十分清楚，因此學生的聲音通常都是潛藏在課堂中，不太容易能改變高等教育的規劃與走向。然而，近年來在學習者本位的高等教育發展趨勢、授予學位的單位與學習的多元化發展促使學生的聲音需要被聽見及落實。此外，外界對於學生學習成效的重視也促使各國高等教育機構在機構管理與運作時納入學生代表，品保機構也在品保訪評中加入學生訪談、問卷程序或直接納入學生為評鑑委員，以確保學生的需求與成效能被重視。

高等教育品質保證發展與國際品保組織的認證要求

各國品質保證發展重點，基本上皆從檢視高等教育機構資源的投入，到品質保證機制的建立與



▲國立政治大學教育學系侯永琪教授於會中以「從亞洲品質保證的角度看高等教育外部品質保證中『學生參與』的合法性之爭辯——政策背景是否重要？」為題進行專題演講。（陳柏亨／攝）

推展，以及品質保證成果的展現；現今無論是美國認可制度或歐洲國家品質保證制度的評鑑方式，品質保證發展的重點都圍繞在高等教育實施成效的評估，亦即學生學習成效上。而各國為落實確保學生學習權益與成效之評估，近年來逐步重視學生在各項學習事務的參與及表達意見的權利，並將其納入高等教育相關法規，以確保高等教育重要的互動關係人即學生的各項學習能受到保障與評估。

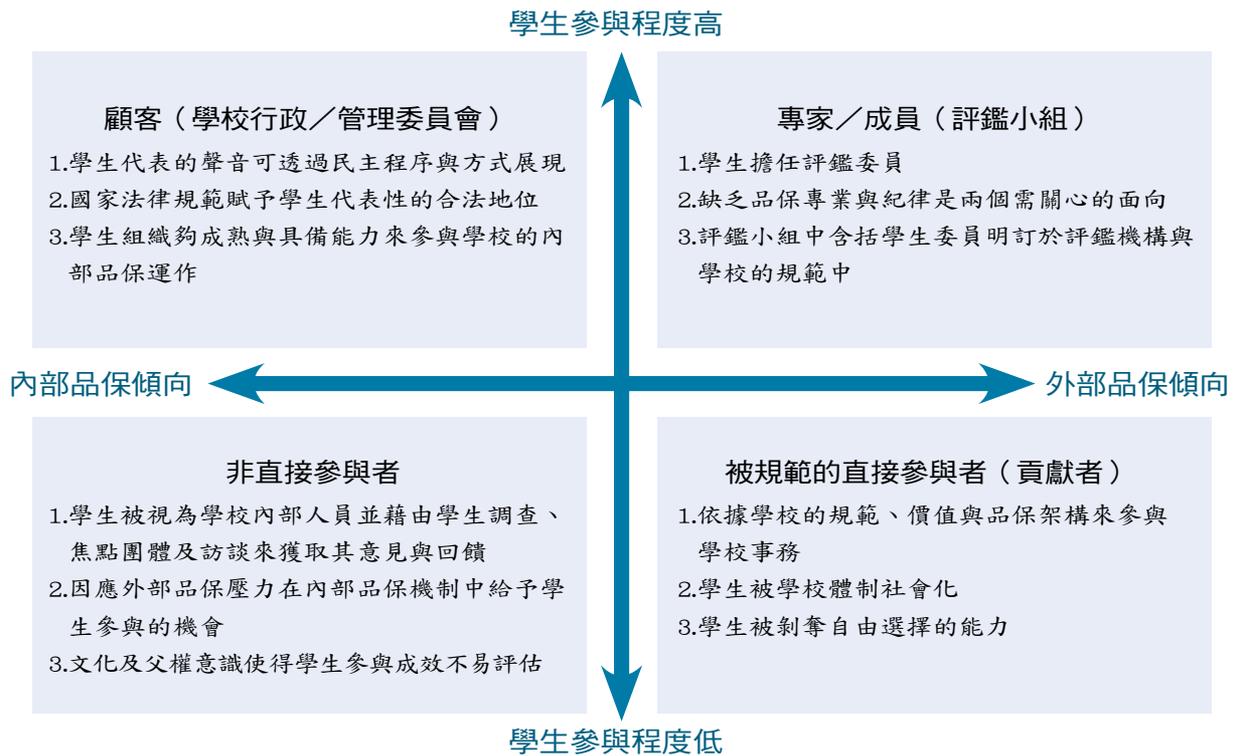
亞洲國家近年來通過高等教育品質保證機構國際網路（INQAAHE）的優良品質保證準則（Guidelines of Good Practice, GGP）的報告中，都針對學生參與給予進一步的期許。例如，希望日本大學認可協會（JUAA）與臺灣高教評鑑中心（HEEACT）都能強化學生參與的實質效果與角色。

INQAAHE新一期「高等教育品質保證的國際標準與準則」（International Standards and Guidelines for Quality Assurance in Tertiary Education, ISG）基

礎指標模組中就提出外部品保的實訪小組需包含不同類型的互動關係人，如學校、學者、學生、雇主或實務專家等，提供其不同角度的意見，這些關係人意見的蒐集與分析可以讓外部品保機構在品保任務執行的差異性、公平性與包容性獲得平衡，其中學生在亞洲國家外部品保作業的實質參與是國際組織在認證時重要的觀察重點。

學生參與作法的解析

學生作為高等教育的互動關係人，依據參與的模式會對於高等教育機構的權力、法規以及變革迫切性造成影響。學者對於學生參與的模式有著不同的視角與分類方式，如果以參與的程度而言，可分成三類，包括潛在參與者（latent stakeholder）、期待的參與者（expectant stakeholder）及決定性的參與者（definitive stakeholder），潛在的參與者比較被動，通常不表示意見或不重視；期待的參與者則是依據學校



圖一 學生參與內外部品保圖

規範表現出合宜的參與與投入；而決定性的參與者則具有權力能影響高等教育機構的治理與發展；Tanaka (2019) 認為學生參與牽涉到學生和大學之間互動的角色定位，因此提出了學生參與責任定位模型，以徒弟 (disciple)、客戶 (customer) 和夥伴 (partner) 三種不同類型來定位不同國家的學生參與類別。就徒弟類型而言，大學及其代表的教師擁有最高的話語權，因此學生不被期待表達對於改善教育相關措施的意見，關於教學的質疑與行動都有可能會被視為無禮表現，因此在此種環境下要提倡學生參與是大學責任的觀點，是難以執行的，亞洲地區的大學多是此類型；就客戶類型而言，由於將高等教育視為商品，因此作為消費者的學生滿意度就成為提升大學競爭力的關鍵，故大學有義務來促進學生的參與，其目的是為了準確地了解學生的需求和期望，但學生也並無義務要提供這些相關資訊

給大學，此類型以美國作為代表；就夥伴類型而言，多數的北歐國家已將學生定位為合作夥伴的關係，甚至已入法，規定高等教育的管理應由教師、行政人員及學生三方所負責，因此學生不僅獲得參與大學決策的權利，也有義務要負擔促進大學教育改善的共同責任。

Hou et al. (2022) 依據學校參與程度與內外部品保傾向將學生參與內外部品保之情形分成高參與的內部品保面向 (顧客)、高參與的外部品保面向 (專家/成員)、低參與的內部品保面向 (非直接參與者) 與低參與的外部品保面向 (被規範的直接參與者) 四類型，如圖一所示。簡言之，在內部品保部分，依據學生參與的程度低到高，在大學內部就會有填寫大學品質保證相關的學習經驗調查問卷、參加可能會影響院校決策的內部品質保證委員會或課程和院校層面的諮詢委員會及直接讓學生參內部品保過程，如與內部評鑑委

員一起開會、分享對內部品保機制的看法或協助撰寫自我評估報告等區別；在外部品保部分，學生參與的程度低到高就是被要求參與外部品保機構的訪談與問卷撰寫、擔任外部品保機構的觀察員或評鑑小組專家等區別。

亞洲國家外部品保的學生參與作法

亞洲國家因為社會文化因素，對於學生的外部品保參與較歐洲國家保守許多，Hou et al. (2022) 運用問卷調查詢問亞洲16個國家之21個品保機構針對學生在外部品質保證的參與情形、選擇學生代表的作法以及挑戰，得出一些結論如下：

一、學生外部品保的參與情形

- (一) 多數的品保機構仍在考慮與評估學生擔任外部評鑑委員的可能性。
- (二) 有一品保機構因應國際趨勢規劃在品保委員會中納入學生代表。
- (三) 東亞國家因為家長作風 (paternalism) 文化對於學生納入外部品保機制中仍有疑慮，原因來自於覺得學生不夠成熟與學生若參與外部品保機制中會影響其學習的時間及大學生在入學階段選擇學校時不太重視外部評鑑結果。

二、選擇學生代表的作法

- (一) 學校推薦、學生團體提名和個人申請是三個亞洲國家品保機構常見的方式。
- (二) 學生代表候選人主修必須與被評系所相

關而且學業表現要優良。

- (三) 品保機構提供與其他學者委員相同的培訓課程，確保學生代表具備評鑑知能，課程包括品保標準與評鑑機制、職責與工作倫理、報告撰寫、訪談技巧等。

三、品保機構學生參與看法與面臨的挑戰

- (一) 學生參與能增益品保體系、品保的公信力及高教機構的品質。
- (二) 學生擔任評鑑委員或參與品保決策上態度較為保守。
- (三) 從品保視角來看，有限的品保活動、非屬專家的角色定位和遴選機制是三個學生參與外部品保的主要的挑戰。

學生參與內外部品質保證已是國際趨勢

社會文化背景是亞洲國家在外部品質保證治理中學生參與角色的關鍵因素，學生一般被視為學習者，是徒弟，資歷與專業都不足以管理與評估學校，所以亞洲國家在外部品質保證治理中持保守態度，雖然目前在外部品保的機制中學生被看作是品保的合作夥伴，但卻未依此提供足夠的支持以及在大多數亞洲國家的文化脈絡下仍缺乏合法認可的品保權力。不過隨著學習管道與方式的多元化、學習成效的重要性提升及國際品保趨勢的轉變，學生作為高等教育互動關係者被認為越來越重要及不可或缺，以貢獻他們寶貴的學習經驗並藉以提升高等教育的品質。🌐

◎參考資料

Hou, Angela Yung Chi & Hill, Christopher & Lin, Arianna Fang-Yu & Justiniano, Dewin. (2022). The battle for legitimacy of 'student involvement' in external quality assurance of higher education from Asian QA perspectives – does policy contextualization matter?. *Journal of Asian Public Policy*. 1-19.

M, Tanaka. (Ed.). (2019). *Student Engagement and Quality Assurance in Higher Education: International Collaborations for the Enhancement of Learning*. Routledge.