

壹、前言

世界主要國家的評鑑、認可或品質保證組織大都將高等教育機構實施相關學生學習成果評估機制的成效，視為判斷高等教育機構效能達成程度及認可的重要條件（Eaton, 2003; Ewell, 2001）。我國在2012年開始的第二週期系所評鑑之核心概念上，揭櫫學校以確保學生學習成效（student learning outcomes）之作為為主軸，強調建立「學生學習成效品質保證機制」之重要性，希冀導引大學教學卓越化，以提升教學品質來確保學生學習成效。爰此，探討學生學習成效相關概念，以及了解大學如何推動與落實學生學習成效品質保證機制，實為現階段關注之重要課題。

此外，由各國大學評鑑發展經驗可知，大學教育對教師教學與學生學習之承諾，開始重視對學生學習成效之評估，以能提供改善教學實務之回饋資訊（Cartwright, Weiner, & Streamer-Veneruso, 2010）。我國自2005年起積極推行「獎勵大學教學卓越計畫」，目前已進入規劃第三期程（2013~2015年）計畫之獎助階段，目的即在協助各大學強化教學品質，引導學校重視教學風氣，提升教師教學品質，確保學生學習成效，以培育我國大學生未來競爭力。是以，本研究欲進一步以關鍵事件技術（critical incidents technique）探討獲得教育部「獎勵大學教學卓越計畫」補助之學校，大學四年級學生（以下簡稱大四學生）對於學校推動學生學習成效品質保證機制之滿意情形，進而分析歸納影響之關鍵因素。

關鍵事件技術被廣泛應用在商業界，常用來了解顧客滿意程度對企業服務品質的影響。而關鍵事件係指顧客和服務供應者間特定的互動，尤其是會造成顧客特別滿意或特別不滿意的互動事件（Bitner, Booms, & Tetreault, 1990）。企業透過分析滿意與不滿意事件的結果，了解導致方案成功或失敗的關鍵因素，以進行檢討與改進。有鑑於此，相信從教育主體和學校重要互動關係人（stakeholder）的學生角度，了解其滿意或不滿意的因素，對學校推動學生學習成效品質保證機制在確保教學卓越與學生學習成效上，是具有關鍵影響。

綜上所述，確保學生學習成效已成為教育革新的趨勢之一，本研究旨在以關鍵事件技術探討獲得教育部「獎勵大學教學卓越計畫」補助學校之大四

學生，對於學校推動學生學習成效品質保證機制之滿意情形，並輔以量化問卷調查結果，進而歸納、整理影響學生滿意認知之關鍵因素。

基於上述研究動機，本研究之目的如下：

- 一、了解國內、外大學推動學生學習成效品質保證機制之重要內涵。
- 二、分析學生對學生學習成效品質保證機制之滿意與不滿意事件。
- 三、探討學生對學生學習成效品質保證機制滿意認知之現況。
- 四、歸納學生對學生學習成效品質保證機制滿意認知之關鍵因素。

貳、文獻探討

一、學生學習成效之意義與內涵

學習是一種經由活動或經驗促使行為產生較為持久或改變的歷程（張春興、林清山，1981），其為一種建構和改變心理模式的過程（Leidner & Jarvenpaa, 1995; Shuell, 1986）。學習成效係指教學結束後，學習者在知識、技能及態度上的改變（邱貴發，1992；Piccoli, Ahmad, & Ives, 2001）。王保進（2011a）認為學生學習成效的強調與過去傳統大學教學最大之差異，即在將整個教學歷程從過去重視教師教什麼，轉變為學生應學什麼。

學生學習成效又稱為學生學習成果、學生學習表現（student learning performance）或學生學習成就（student learning achievement）。王如哲（2010）指出學生是接受教育的主體，教育之成敗繫於學生學習成效。然而，學生學習成效係一看似簡單卻又複雜之概念。Aamodt與Hovdhaugen（2008）亦指出，學生學習成效對高等教育機構而言，相對上屬於一個新的概念，多數大學教師對學生學習成效之內涵常呈現一種模糊之狀態。

聯合國教科文組織（United Nations Educational Scientific and Cultural Organization, UNESCO）於2007年出版的《品質保證與認證：基本辭彙與定義錄》（*Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions*）中，定義學生學習成效是一段論述，說明學習者歷經一段學習，且完成某一單位時數、課程或學程後，所被期待應該知道、了解，並能展現出來的智能與技術（黃淑玲，2010）。而歐洲高等教育品質保證網絡