

每年都有大學寄出錯誤的入學接受函。這為什麼會持續發生？

駐芝加哥辦事處教育組

對許多學生來說，這封電子郵件就是一切：被接受或被拒絕；有獎學金或沒有獎學金。但如果這封郵件是錯的呢？

在 2022 年 1 月，兩所位於密西根的大學就誤發了錯誤的錄取通知書。由於「人為錯誤」，奧克蘭大學(Oakland University)告知 5,500 名已被錄取的學生他們會獲得連續 4 年、每年 1 萬 2 千美元的獎學金。而中密西根大學 (Central Michigan University)則告訴 58 名學生，他們獲得了包含食宿全免甚至有書籍補助及 5 千元出國留學費的獎項。這樣錯誤的錄取或獎學金通知書並非個案。早在 2009 年，有 2 萬 8 千名學生收到錯誤的電子郵件表示他們已被加州大學聖地牙哥分校(University of California at San Diego)錄取，而 2016 年則有 130 名學生被杜蘭大學 (Tulane University)錯誤地「歡迎」，甚至還為他們創立了杜蘭大學的電子郵件帳戶。

像這樣的錯誤會對誤收到信件的學生造成長遠的傷害。但為什麼數十年來它們仍然持續發生呢？IvyWise(譯註：大學入學線上諮詢平台)的招生顧問暨麻省理工學院招生處前招生主任 Tiffany Blessing 說：「有幾個地方是可能出錯的。」例如許多大學的招生系統是由其他公司所建造，他們透過這些系統和未來的學生溝通，而這些系統內部的錯誤很難被發現。在 2021 年 4 月，肯塔基大學(University of Kentucky)不小心向 500,000 名高中生發出了錄取通知書。此事故導致大學官員迅速道歉，並為任何有疑問的人創建了一個核對頁面。該大學發言人 Jay Blanton 則在一封電子郵件中說：「當你處理大量的姓名和地址，並經常與不同學術或系所的學生往來溝通時，就有可能出錯。」Blanton 說，在此意外後，該大學建立了額外的審查流程，以確保在每次通信發送之前，有多雙眼睛檢查它。

Tiffany Blessing 說：「我們希望整個招生錄取和檢查過程都是個人化的，而的確招生官員——無論在哪個辦公室——都在為申請者做決定。但是同時他們也必須管理一個龐大的資料庫。」

招生官員也是人，他們也會犯錯誤——無論他們多麼希望自己不會犯錯。正在招生處工作的 Marie Bigham 表示：「這些錯誤有可能是郵件合併出錯了，也可能是學生的一個錄取決定與另一個決定的代碼被錯誤地輸入到了郵件寄發順序中。我不認為這當中有什麼人為的惡意存在。因為使用線上系統的關係，這些處理過程不像使用紙本那樣有形，所以可能更容易出現這些錯誤。」

不過在使用傳統郵件時期，這些人為錯誤也會發生。但比起預防這些偶發性的錯誤，更重要的是大學在錯誤發生後如何處理。雖然中密西根大學誤發郵件意外中的 58 名學生最後並沒有獲得他們被告知將獲得的獎項，但該校表示，它將通過為學生們提供相當於全額學費的獎學金來努力彌補錯誤。

撰稿人/譯稿人：Abbi Ross / Pei-Jung Li

資料來源：2022 年 2 月 3 日，The Chronicle of Higher Education

<https://www.chronicle.com/article/colleges-send-mistaken-acceptances-every-year-why-does-this-keep-happening>

