

口語評量的現況與發展

謝名娟，國家教育研究院測驗及評量研究中心

測驗及評量組

壹、議題的重要性

在現今的評量中，口試為多元評量中常使用的一種，如教師甄試、職場面試等，甚至在近期國民素養中，語文素養的評量方式，也是以口試進行。在各國的文官考試制度，可發現如英國、法國、日本及中國大陸等，亦將口試加入文官甄選中（彭錦鵬，2009）。而在國內考選部所舉行的考試中，除了傳統紙筆評量外，口試評量亦逐漸受到重視，實施的方式可分為一位委員與一位考生的個別面談（individual interview）、多位委員分別連續面談一位考生的序列面談（serial interview）、多位委員同時面談一位考生的小組面談（panel interview），以及多位委員同時面談多位考生的集體面談（group interview）（Dixon, Wang, Calvin, Dineen, & Tomlinson, 2002），但如何能有效提昇口試評量的信、效度，則成為當前重要的任務之一。據此，考選部於2010年時曾委託胡悅倫、陳世芳、莊俊儒、楊念湘、洪雅琪（2010）與余民寧、謝進昌、林顯達、陳柏霖、許嘉家、湯雅芬（2011）研擬結構化的口試流程及手冊編纂，除提供口試委員訓練用途外，更希冀實際運作時，能有效避免發生某些可能嚴重影響口試信、效度的問題，例如：委員提問偏重專業命題，無法與紙筆測驗所評量標的有所區隔；不同委員針對同一考生評分落差大；口試流程受無關干擾因素的影響過多等等。

本文將提出英國與目前臺灣考選關於口語評量的做法，與其產生的效應，提供教育部做為參考。

貳、國外的做法

英國政府機關招募人員之各種途徑中，有一種途徑較特別、普遍受到歡迎及重視、並要求所有應徵者均須接受測驗，通過所有階段之測驗者，始取得擔任正式永久職公務人員－快速升遷制度，由公務機關主導，透過此制度來挑選未來政府的主管。測驗內容包括線上的語言和數理能力測驗，電子公文盤測驗（為申論題性質，受試者在電腦上閱讀一些資料，要求受試者依據情境作決定，目的為測驗受試者的分析、推理、邏輯及論證能力）、One-day Fast Stream Assessment Centre（FSAC）測驗。其中，FSAC測驗的考科內容包括：一、團體討論；二、政策建議練習；三、簡報發表；四、面試。以下簡述相關執行方式（劉慧娥，2013）。

一、團體討論（練習）

歷時約45分鐘，目的為測驗應試者是否具備以下能力：建立生產力關係、產生影響力的溝通、努力達成結果。團體由5至6位來自不同背景的受試者組成，團體所有成員均須參與並對計畫／方案之討論有所貢獻。在同一團體之不同受試者，會被指定代表不同的立場（觀點，扮演不同角色），受試者的任務包括為自己的立場及整個團體，獲得最佳結果。受試者不僅須堅強地代表自己的立場，亦須仔細聆聽其他人的意見，並與大家協商以獲得共識。每個團體設有3位受過訓練的評分者。

二、政策建議練習

在個人桌上電腦進行，分為二部分：1、第一部分歷時15分鐘，測驗受試者是否具有建設性思考的能力，受試者須針對問題（或挑戰）提出創新看法；2、第二部分歷時90分鐘，測驗受試者是否具有決策（作決定）及具有影響力之溝通能力，受試者會拿到一些資料，受試者需要分析這些資料，後在電腦上提供政策建議。

三、簡報發表

歷時30分鐘，目的為測驗受試者是否具備以下能力：規劃、完成結果、建設性思考、具有影響力之溝通能力，受試者在預設虛擬情境／情況下，由3個方案中選出1個，受試者利用30分鐘來準備10分鐘的簡報發表；受試者向一位評估者（扮演資深主管角色）簡報，受試者完成10分鐘的簡報後，該位評估者會有20分鐘詢問受試者問題。

四、面試

一對一面試（one-to-one interview），歷時40分鐘，評估者評量受試者是否具備以下能力：學習及發展、建立具有生產力關係的能力。一般而言，受試者會談談自己的求學、工作、家庭生活、處理與他人關係的經驗、學習的能力及動機。

參、我國的做法

在臺灣口試的相關研究相當有限，但在實務應用上，以考試院所擬定的口試規則為主。依現行國家考試分為三種（考選部，2012）1、個別口試：評分規準為依據應考人的儀態、溝通能力、人格特質、才識與應變能力來評判；2、集體口試：兩位應考人以上，使用與個別口試相同的評分規準；3、團體討論：指五位以上應考人輪流擔任會議主持人，並評量其會議主持能力、口語表達能力、組織與分析能力、親和力與感受性、決斷力、及參與討論時的影響力、分析能力、團體適應能力、壓力忍耐力與積極性。其中個別口試的時間較短為20~60分鐘，集體口試則為1~2小時，團體討論時間則為2~4小時。余民寧（2013）指出，現行國家考試需要儘快完成職能分析，不能以同一份評分規準，運用在所有的口語評量中，例如，司法官的口語評量標準，和公務員的口語評量標準應該是不同的。必須要找到各職種的核心能力，工作經驗、或所需條件來擬訂評分規準較為適當。另外，口試委員除了須有專業知識之外，必須接受足夠的訓練，才能達到公平、公正、客觀的程度。為了節省巨大的人力成本與經費，甚至可以考慮使用非面對面的網路視訊或是錄音方式進行口語評量，但仍需經過更縝密的評估。

肆、對我國的啟示與建議

一、未來教育可走向更為多元、活潑、創意性的命題

過去的教育類的口試較少透過結構化的方式，進行職能分析，訂立評分規準，並依據規準來評。而較常依據主考者個人的想法，天馬行空的進行問答，如此作法常常會陷入個人偏誤。若要推行到教育類考試中，可以有幾種作法，例如在教師檢定方面，由於考生人數較多，無法透過實作評量的方式，能做到的還是僅限於紙筆測驗。可以的做法包括增加現場實務教學的情境題，要求考生依據某種理論，撰寫出相對應的教案，或是在教學現場出現了什麼狀況，應使用哪種教學理論來回應。教師甄試部分，由於人數已經過篩選，則可在最終選才的階段，設定幾個情境式的狀況劇，例如師生衝突、校園安全等實務上的狀況題，並依據規準來進行口試，以期能了解應試者是否符合教育現場的需求。

二、可運用科技來輔助口試的進行

在口試的應用上，最常面臨的是成本問題。應試者的錄音與口試委員的評分，常常需要花掉大量的成本。科技化的時代也許可以嘗試引進電腦輔助口試方式，以降低口試成本，並減少人為的評分誤差；例如：採行視訊口試方式、虛擬實境的操作演練方

式、或非面對面錄音口試評量方式等，尤其現在moocs或是線上互動的數位課程相當風行，然而，如何運用在高風險的考試，還需未來研究來評估。

參考文獻

余民寧 (2013) 。口試在國家考試應用之再檢討與改進。 **國家菁英** , 9 (2) , 87-107 。

余民寧、謝進昌、林顯達、陳柏霖、許嘉家、湯雅芬 (2011) 。 **國家考試集體口試參考手冊研究報告**。臺北市：考選部。

考選部 (2012) 。 **考選法規彙編**。臺北市：考選部。

胡悅倫、陳世芬、莊俊儒、楊念湘、洪雅琪 (2010) 。 **國家考試口試參考手冊**。臺北市：考選部。

彭錦鵬 (2009) 。考選制度的觀念革新：以簡併考試類科及考試及格人員地方歷練為例。 **國家菁英** , 5 (1) , 49-67 。

劉慧娥 (2013) 。英國政府快速升遷制度之介紹及分析：我國人才甄選可參考借鏡之處。 **國家菁英** , 9 (2) , 163-209 。

Dixon, M., Wang, S., Calvin, J., Dineen, B., & Tomlinson, E. (2002). The panel interview: A review of empirical research and guidelines for practice. *Public Personnel Management*, 31(3), 397-428.