



多數服從少數 評鑑無效？

2014-11-29 記者 鄭宇茹 報導

十一月初在交通大學第二餐廳開幕的柏斯漢堡引起了學生高度的關注，起因是多數學生認為上學年因餐廳評鑑不合格而退場的麥味登，似乎只是換個名稱便捲土重來，在網路上時常能看到抨擊與護航新店家的言論，你來我往的討論中也讓學生開始思考自己所填寫的評鑑問卷，是否真的能有效表達意見，將不良的廠商驅逐退場。



新開的早餐店引發爭議，使學生開始關注評鑑是否有效。

(照片來源/李有霖提供)

填寫率低 問卷代表性不足

往年餐廳評鑑所分配的權重分數為：網路加現場問卷調查40分、餐飲管理委員會考核30分、管理單位平時考核20分、顧客客訴考核10分。其中學生所掌握的問卷調查、顧客投訴以及部分餐委會學生代表的分數，共占了一半以上，對需要60分以上（餐廳統包商為65分）才過關的評鑑具有極高的影響力。但歷年來，填寫問卷的人數平均都是一百多人，很少超過兩百人，填寫率在連同碩博士生有一萬兩千人的交大甚至不足2%，讓人懷疑這樣的結果代表性不足，只反映了部分學生的看法。

低填寫率造成的另一個隱憂則是因為樣本數少，平均分數容易受到極端值的影響，只要有心的學生或是商家私下拉人填寫，由於分母數不大，最後呈現出來的分數有可能是被操縱過的，而非呈常態曲線分布，讓餐廳評鑑失去了改善用餐品質與環境的初衷。

機械所碩一的黃鈺傑就認為：「雖然評鑑可以讓沒誠意的店家感受壓力，可是好像有時會被濫用，沒有那麼糟的店家卻很容易在網路上被黑掉。」應數系大二的林煜修則說：「不知道要填問卷，而且沒意見的話也應該不會填。」顯現大部分會上網填寫評鑑留下意見的學生，多數是因為對店家不滿，其他人則少有動機填寫，或根本沒注意到評鑑的相關事宜。

其實，為了提升評鑑問卷的現場填寫率，從工讀生得到一張填寫的問卷就給五元，到填問卷送餐券，事務組試過各種辦法仍無法讓增加學生的填寫意願。事務組組長李自忠表示，一〇二學年是他們最努力推廣問卷的一年，但回收的問卷卻只有一家突破三百份，他推測這或許和交大理工科系學生較多，不喜參與公共事務有關。此外，為解決網路填寫率低落的問題，學生聯合會也結合社團與系學會，透過各管道發放問卷，希望能觸及更多學生，提高填寫率。

媒體歷屆廣告

推薦文章

- 變化自如 幕後的聲音演員
- 那些年 爸爸與芭樂的回憶

- 關余膚色 我想說的事

總編輯的話 / 郭穎慈



本期共有十九篇稿件。頭題〈夢想配方 攝影甜點與咖啡〉忠實刻劃一位科技新貴勇敢出走，開設一間攝影風格咖啡廳的歷程和堅持。

本期頭題王 / 洪詩宸



嗨，我是詩宸。雖然個子很小，但是很好動，常常靜不下來。興趣是看各式各樣的小說，和拿著相機四處拍，四處旅行。喜歡用相機紀錄下感動，或值得紀念的人事。覺得不論是風景還是人物，每個快門的...

本期疾速王 / 吳建勳



大家好，我是吳建勳，淡水人，喜歡看電影、聽音樂跟拍照，嚮往無憂無慮的生活。

本期熱門排行



夢想配方 攝影甜點與咖啡
洪詩宸 / 人物



橙色的季節 唯美「柿」界
陳思寧 / 照片故事



老驥伏櫪 馬躍八方
許翔 / 人物



追本溯源 探究大地之聲
劉雨婕 / 人物



變化自如 幕後的聲音演員
張婷芳 / 人物



現場填寫問卷的人潮量不穩定。

(照片來源／(上) 鄭宇茹攝(下) 黃馨儀提供)

權重調整 學生權益受損？

在今年六月底餐委會的會議中，將評鑑項目的問卷調查縮為30分，而管理單位的平時考核則升至30分，讓部分學生在匿名的粉絲頁「靠北交大」上貼文，懷疑餐委會調整分數比重的原因，並質疑此般做法是否傷害學生的權益，以及為何沒有人告知學生這項重要的變動。

對此，餐飲管理委員謝宜靜表示，開會當時為暑假，且新舊任學代和學聯會都處於交接的混亂狀態，才疏漏告知。但她強調並非故意拉低學生的分數，是因為管理單位平常要處理店家環境還有各式各樣的問題，但卻只有20分的影響力，因此餐委會才決定重新配分，讓學生、管理單位以及餐委會都有同樣的比重。

餐委王有証補充，學代除了學生的立場，還要從多方角度思考，因為餐廳的運作牽涉到很多的層面，不只營業的部分，還有環境管理、食安問題等，要經層層考慮之後才能下決定。所以將學生的10分挪到管理單位，為的就是讓事務組在面對廠商時，更能要求他們改善，保障學生的用餐品質。

靠北交大 11月19日

#靠北交大5287

剛發現一件驚人的事，原本餐聘評鑑，問卷分數佔40%，結果上學期將問卷分數改到剩30%，提高管理單位考核分數，從20%提高到30%。

1. 學生能掌握的比重變少了，原本問卷分數+學生餐委分數有55.7分，現在變成45.7分... 沒過半
2. 最近4次的評鑑結果，管理單位考核幾乎都在7.80分以上，只有一家70分以下69.3，依照往年的狀況，提高管理單位考核分數似乎是增加保險分數

PS. 對了，改變比重的提案是事務組提的，究竟事務組想做什麼，讓我們看下去。或許我們的敵人是學校，該死的官僚，抱持著好管理的心態，而不是其他被洗腦的學代。

資料：
1. 2013/6/24餐管會的會議紀錄<http://www.ga.nctu.edu.tw/.../files/meeting/20140627152704.pdf>
2. 歷年評鑑結果
<http://www.ga.nctu.edu.tw/ga2/files/happyact/>

讚、留言、分享

心... 和其他 44 人都說讚。

留言.....

不知道有沒有油水
讚 回覆 昨天 0:31

學生在網路上質疑權重調整的原因。(圖片來源／網頁截圖)

李自忠解釋：「從整個制度面來看，管理單位的權重只有二十分，真的是不太合理的事。」店家都清楚評鑑的分配，因此以前當然是優先討好學生，不太重視管理單位的要求，改善緩慢。如今改成30分，店家會更注重他們的考核。但他也強調，管理單位的分數並不是越多越好，大約30到40分是比較合適的。

女二舍餐廳元氣綜合蓋飯的老闆黃文吉認同這樣的調整，他覺得這讓整個配分更為平衡，對學生

也比較好，他說到：「像食安問題，外面的店家被檢舉衛生署才會去查，但學校是一定都會檢查，才能讓學生吃得更安心。」

店家心聲 盼學生多回饋

《國立交通大學委外經營廠商績效評鑑要點》裡寫到評鑑問卷的目的是：「為求有效評鑑本校委外經營廠商服務績效，並作為提昇其服務品質之依據。」除了改善餐廳品質，更重要的是讓不良廠商退場，像一〇一學年度連續兩次所有營業點的平均不到65分的前第一餐廳就遭到全面撤換，前二餐麥味登也在接連兩次成績不到60分後，改為柏斯漢堡。

根據評鑑結果，麥味登不合格的原因主要為服務態度不佳、價格太貴，而柏斯漢堡一開始卻採用原來的菜單和員工，在經過三個月與餐委會的協調，確認他們聘用新的員工與調降價格後才正式營業。但令老闆不解的是，為什麼已經拿出誠意按照餐委的要求進行改善，依然有學生抱怨太貴？在物價飛漲、店租也沒有比外面便宜的狀況下，校內經營其實沒有外界想的輕鬆，他無奈地說：「已經比較便宜了，從早站到晚要保持微笑也很難，現在就是走一步算一步，如果還是要弄掉我，也只能認賠。」



網路上謾罵聲多，早餐店生意依舊很好，讓老闆感到困惑。（照片來源／鄭宇茹攝）

黃文吉形容：「店家就像小孩，需要改進的地方要說，做得好也要鼓勵，有回饋才能讓人繼續前進。」可是他認為很多學生不會在當下就告知問題，反而到網路上才抱怨，這讓他覺得很困擾，因為並不是每個店家都會到「靠北交大」或總務處的留言板查看，評鑑結果出來也需一些時日，很難有效地即時修正問題。而每次評鑑幾乎都得最高分的二餐7-11老闆娘林巧英表示，評鑑能鼓勵表現優良的商家，反映學生的喜好，「這也是我們經營很重要的動力，會更用心地去和學生互動、服務。」她笑著說。

鼓勵或壓力 填了才有效力

「事實上，整個體制是算完整的，但為什麼很少能發揮效用將不良廠商退場？因為握有最多分數的學生不重視自己的權利。」李自忠認為雖然不可能對全校五十幾家店都瞭若指掌，很多人在填寫時也是憑印象作答，但填評鑑其實就像是選舉投票一樣，是使用者發揮影響力的時機，或許沒辦法全面把關餐廳或社會的品質，也許個人只在其中佔了一小部份，可是唯有跨出填寫的第一步，將心聲積沙成塔，才是讓整個機制有效運作的關鍵。



象牙塔外 明星高中存廢戰

針對十二年國教實行的現況、明星高中備受爭議的現勢以及大眾紛歧的觀點作探討，歸納出可行的未來發展。

橫著走出一條路 現實搖滾



日本搖滾樂團RADWIMPS，以獨具的世界觀和特殊省思角度，溫柔但尖銳的唱出此生的生命態度。

▲TOP