

# 教育评估结果反馈探究\*

汪建华,徐颖婕

(上海市教育评估院教育综合事务评估所,上海 200031)

**摘要:** 评估结果反馈是教育评估最后一个环节,也是最重要的一个环节。文章结合评估实务案例对结果反馈实施过程进行了深入的分析,指出评估结果反馈的形式目的,以及结果反馈需遵循的原则和风险控制,并对结果反馈对教育评估的影响进行了阐述。这些讨论能为教育评估的实践提供依据,也能为建立我国教育评估行业规范提供参考和借鉴。

**关键词:** 教育评估;结果反馈;探究

**中图分类号:** G40-58.1 **文献标识码:** A **文章编号:** 2095-3380(2020)02-0065-05

## Research on the Feedback of Education Evaluation Results

Wang Jianhua, Xu Yingjie

(Institute of Comprehensive Affairs of Education, Shanghai Institute of Education Evaluation,  
Shanghai 200031)

**Abstract:** Evaluation result feedback is the last and most important part of education evaluation. This paper makes an in-depth analysis of the implementation process of result feedback based on evaluation cases. It points out that we must pay attention to the forms of result feedback, the purpose of result feedback, the principles to be followed and the risk prevention and control, and expounds the impact of result feedback on educational evaluation. The discussion may provide a basis for the practice of educational evaluation and a reference for the establishment of norms of educational evaluation industry in China.

**Keywords:** Educational evaluation; Result feedback; Exploration

教育评估的直接目的大致有两个方面:一是为有关部门了解情况及做出进一步的决策提供依据;二是为被评对象改进工作提供依据。教育评估作为教育管理的重要环节,今后应更加重视评估对教育工作的改进与发展。因此,教育评估结果的有效反馈就显得十分重要,它直接关系到评估目的能否全面实现。

### 一、结果反馈的内涵解析

反馈本质上是一种信息或者数据的传递,根据信息来源可以将反馈分为内部反馈和外部反馈。内部反馈是指被评对象通过准备评估材料的过程而对自身情况产生的评判。外部反馈是指由外部评估方通过评审被评对象提供的材料、汇报答

\*基金项目:2020年度上海市探索长三角区域一体化教育领域新机制试验项目研究课题“长三角地区涉外教材管理协同创新机制研究”(2020规划1-41)。

收稿日期:2020-02-23,修回日期:2020-03-04

辩、实地检查等环节而对被评对象提供的评估结果。本文讨论的反馈特指外部反馈,即外界为了诱发被评对象的内部动机,影响被评对象某个方面或者多方面的工作水平,而有意识、有目的地提供关于被评对象某个方面或者多方面任务操作信息的过程,是一种旨在提高和改善被评对象绩效水平的外部干预手段。<sup>[1]</sup>

### 1. 评估结果反馈

评估结果反馈是以某种方式向被评对象、有关部门或人员通报评估结果的一种形式,是发挥教育评估价值功能的重要手段,是现代教育评估的重要环节。反馈评估结果可采用公告形式、口头形式、书面报告形式以及口头与书面相结合的形式。反馈评估结果的形式要有利于发挥教育评估的功能,要注意做好心理调控。<sup>[2]</sup>

### 2. 结果反馈的几种情况

评估结果反馈一般有以下三种情况。<sup>[3]</sup>

第一,向委托方报告,为委托方的决策提供信息。评估获得的信息是决策的一个重要依据,但不应该成为唯一依据。委托方的决策需要考虑众多的因素,评估的结果只是其中的一个因素,但这是一个极其重要的因素。

第二,向被评对象进行反馈。目的在于评估方和被评对象双方达成共识,就评估事宜与被评对象进行交流与讨论,不仅使评估结果发挥影响力,使他们能根据反馈意见有针对性地改进工作,还在于获取被评对象对评估工作的认识和理解,如评估方法是否合理,评估资料是否可靠等。

第三,在有些情况下,还需要在一定范围内公布评估结果。如在有关网站、公众号公示或者报刊上发布,使同行能相互借鉴、相互督促和相互鞭策。

### 3. 结果反馈的目的

向委托方反馈评估结果,使委托方了解被评对象的实际状况,从而采取有效措施,加强宏观调控,为进一步提高教育质量提供人力、物力、财力资源和方针政策保证。向被评对象反馈评估结果,应本着“以评促建、以评促改、重在建设”的目的,使被评对象了解自己达到评估目标的程度,从而引导被评对象自觉调控行为、改进工作、完善提高工作、学习水平的措施,向着更高目标努力。如需要向社会公

布,一定要选择在合适的范围或规定的时间内公布评估结果,以免产生不必要的误解。有时还可以向评估实施者反馈评估结果,使评估者了解评估工作的优点和问题,从而吸取经验,接受教训,不断提高评估者的业务能力和评估工作水平。

评估结果反馈之后,正是评估活动发挥其作用的开始。领导部门决策的修改,同行的督促和鞭策,自身对存在问题的明确认识,都为被评对象改进工作、为自己的工作迈上一个新的台阶创造了良好的条件。

## 二、结果反馈的原则与风险防控

### 1. 结果反馈的原则

#### (1) 激励性原则

正激励原则以提供客观公正的评估结果为目的,主要肯定被评对象的优点,少批评其不足。通过识别不良的工作方法和素质以及认可优良的工作方法和素质,有效促进被评对象不断强化工作理念、探寻自身优势和潜力,进一步增强其对评估工作的接受程度。此外,正激励原则也意味着要尽量减少负激励。如果被评对象的整体表现低于规定的标准,也要对其进行某种形式的反馈,以改进工作。

#### (2) 参照性原则

评估结果及其有效性通常会受到不同的常模总体和评估条件的影响,评估分数也会因被评对象工作环境和内容的不同而存在较大的差异。例如,普通职工参与基层测评时,可能对管理者的意见很大,导致得分很低;而同事参与办公室管理人员测评时,则可能导致得分虚高。可见,不能直接比较不同岗位、职级的测评结果。要从最相近的总体、最匹配的情境中获得资料来解释评估分数,才能真实地反映受测者的情况。在这方面,评估组织者可以与被评对象充分沟通,交流协商一个双方都认可的评估参照环境。

#### (3) 保密性原则

保密性原则要求不能在评估结果反馈之前泄露相关阶段保密的内容,要尊重和保护被评对象的隐私。为被评对象保密不仅能给他们提供心理安全感,使其愿意敞开心扉,还有助于顺利、深入地了解产生问题的原因,进而提供有效的解决方法。这

一原则涉及内容广泛,例如,除特许的本部门的专业人员、委托方负责人以及有关司法部门人员外,不允许任何个人和单位查阅评估结果等。

#### (4)效率性原则

效率性原则注重高效。在进行评估结果反馈时,要把反馈焦点放在重要问题上,包括评估目标的达成度、与机构发展战略有密切关系的内容。在相互尊重、鼓励的氛围中,评估组织方和被评对象简化与组织目标关系不大的问题,着重讨论如何解决当前存在的重点问题,例如员工的工作状况等,以提高反馈效率。<sup>[4]</sup>

### 2. 结果反馈的风险防控

风险防控是指风险管理者采取各种措施和方法,消灭或减少风险事件发生的各种可能性,或风险控制者减少风险事件发生时造成的损失。评估结果反馈环节的风险点主要有以下几方面:

#### (1)流程设计风险点

主要表现为评估结果公布的操作设计不规范、不完善,与其他流程环节缺乏相互制约或执行不力,造成在岗人员不履行或不正确履行职责,不作为、乱作为导致失职渎职等。

#### (2)人员渎职风险点

人员渎职风险主要指相关责任人员在评估结果反馈环节存在形式主义、官僚主义等有违廉政建设的行为,主要表现为:利用岗位职责之便,为人情关系泄露有关反馈结果的涉密信息,谋取私利;未按照规定做好涉密材料的整理、归档以及保管工作,造成涉密评估结果泄露;擅自降低评估标准,对评估结果擅自修改;因利益关系隐瞒相关事实,致使评估反馈结果丧失公正性。

#### (3)外部环境风险点

外部环境风险点指不能很好地抵御市场经济的冲击,受“人情关”“金钱关”的困扰,不能正确把握自己,违背原则办事;人情关系复杂,处理人情与权力关系不恰当,可能在结果反馈过程中违反政策规定,造成工作失误;亲属鼓动违法乱纪,干涉日常工作事务,可能造成评估结果反馈丧失公正性;社会交往不注意把握分寸,容易造成不良影响,可能造成涉密评估结果泄露。

针对上述评估结果反馈环节的风险点,应该致

力于建立和完善评估结果反馈风险点分级管控体系,实现精准监管、源头治理、科学预防、有效管控。以夯实廉政建设体制机制为基础,提升评估质量和团队人员能力以及工作精细化程度为目标,开展评估结果公布风险点的防控研究,认真辨识出评估结果反馈中的风险区域、关键因素和薄弱环节,确定各类风险点的等级,制定出科学有效、切实可行的管控措施。具体监控内容如下:①评估人员在评估过程中是否存在形式主义、官僚主义等不当行为;②评估程序是否规范和公平公正,是否严格按照规定进行评估;③建立评估领导小组,加强流程管理监控,严格监督评估的实际操作流程是否得到规范执行;④评估反馈结果是否与专家意见以及实际情况相符,评估人员有无擅自修改行为;⑤评估结果反馈是否与相关文件精神一致,是否得到委托方的许可或者授权。

## 三、结果反馈的案例分析

为了更好地体现结果反馈的特点和作用,下面以“推荐申报国家语言文字推广基地评审”为例进行分析。

### 1. 项目概述

为贯彻落实《国家语言文字工作委员会关于印发〈国家语言文字推广基地管理办法(实行)〉的通知》(国语[2018]3号)的精神,根据《教育部语言文字应用管理司关于组织申报国家语言文字推广基地的通知》(教语用司函[2019]19号)的要求,2019年上半年,上海市教育委员会(以下简称“市教委”)委托上海市教育评估院(以下简称“评估院”)组织开展推荐申报国家语言文字推广基地评审工作。

接受委托后,评估院相关人员认真研究文件要求,多次与委托方沟通,制定了《推荐申报国家语言文字推广基地评审工作方案》,确定了高校自行申报,其他单位由各区教育局推荐申报的形式;并明确最后由评估院向市教委提交各申报单位的书面评审意见,经委托方同意后,最终结果以网上公示形式向社会公开。本次评审共收到13个单位递交的申报材料,评审分为通讯评审和现场答辩两轮:7月上旬进行了第一轮专家通讯评审,评审专家按照《国家语言文字推广基地评审标准(试行)》的要求,

对13个申报基地的材料给出书面评审意见,并根据总分进行排序,评估院根据专家的评分及排序情况进行汇总整理,共有10所申报单位进入现场答辩环节;7月中旬进行第二轮现场答辩评审,评审专家根据现场答辩情况并结合申报材料对申报基地进行综合评议,最终确定了5个申报单位推荐申报国家语言文字推广基地。

经市教委讨论通过后,在评估院官网公示并通知被评单位,公示期结束后,将评估报告反馈至被评单位。

## 2. 结果反馈形式

根据市教委要求,推荐申报国家语言文字推广基地评审工作的最终结果以网上公示形式向社会公开。因此,该项目涉及结果反馈的三种形式。

首先是向市教委报告,为市教委向国家语委推荐国家语言文字推广基地提供依据。评审专家根据通讯评审和现场答辩情况并结合申报材料对申报基地进行综合评议,撰写书面评审意见,在专家组一致通过后,由评估院提交至市教委。市教委根据专家评审意见和辅佐材料综合考虑后,确定最终结果。

第二种反馈形式是向被评对象反馈。根据市教委确定的最终结果向评估对象反馈,并反馈评审意见,使被评对象了解自身不足之处,有针对性地改进工作。需要注意的是,如果项目的评审结果需要向社会公布,则应在公示的第一时间告知被评对象,并告知最终结果以公示期结束为准。

第三种反馈形式是向社会公布。有些项目经过与市教委讨论后,决定在评估院网站公示。在确定成为被推荐国家语言文字推广基地的被评对象之后,在使社会公众在监督被推荐单位的真实性的同时,能了解并重视语言文字工作。公示中还简明扼要地说明了项目评审的情况、最终结果、公示期和意见反馈渠道,缺一不可。

## 3. 结果反馈的目的

评估不是目的,评估是推进语言文字工作长效开展的有效手段。结果反馈的目的在于“以评促建、以评促改,重在建设”,在本项目中,结果反馈的目的在于帮助被评对象了解自身工作的实际情况,尤其是不足之处,有针对性地改进工作,进而推进

本市语言文字工作,使国家语言文字推广基地成为发挥特色优势、整合人才资源、传承弘扬中华优秀传统文化的重要平台,成为示范引领国家通用语言文字工作的基础阵地。

评估反馈报告对于委托方而言(在此案例中为市教委),使委托方了解被评对象的真实状况,从而采取有效措施,加强宏观调控、战略布局和政策保障,进一步提高教育质量;评估反馈报告对于被评对象而言,并不仅仅反映是否通过评估,更是对被评对象接受评估内容的诊断,既充分肯定被评对象的优点和特色,同时指出被评对象的不足之处,针对不足之处给予一定的建议,使被评对象不单单获得“通过”或者“不通过”的评估结论,而且得到富有针对性的意见和建议,真正达到“以评促建、以评促改,重在建设”的目的;评估结果是否向社会公布取决于评估项目的内容和性质,需要向社会公布的评估结果,在内容和措辞上需要谨慎和反复推敲,以免产生不必要的误解。评估结果向社会公布,有利于增加社会对该领域的了解,对积极推动该领域发展和增加舆论监督以保障该领域健康发展有着重要的作用。

## 4. 结果反馈的原则与风险防控

本项目的结果反馈体现了激励性原则、参照性原则、保密性原则和效率性原则。

评估反馈报告中对于被评对象的优点及特色的归纳体现了正激励原则。评估反馈不是一味地指出被评对象的缺点和不足,而是较多地肯定被评对象的优点,使被评对象理解评估并不是一味地挑错误找毛病,同时也是一个探寻自身的优势和潜力的过程,可以增强被评对象对评估工作的接受程度,对于反馈中指出的不足之处和改进的建议也能更好地接受、理解和实施,更好地开展工作。

本项目在评审时,将申报材料按照高校和其他单位分为两类,体现了参照性原则。高校和其他类别单位性质不同,在语言文字工作方面投入的人员、经费和科研能力等方面的差别是比较大的,因此,如果不做区别,评审专家很难客观地比较不同类型单位的申报材料。将同一类型的申报对象归为一类进行评审,再根据项目的具体情况,对每一类分配名额,是评估工作中经常使用的方法。

评审专家和评估工作人员在评估时必须遵循保密原则。在项目开展前,评估专家及相关工作人员都要签订承诺书,其中一项主要内容就是要求保密,在专家培训会时又明确要求评审专家对被评对象的信息和评审结果在公示期结束之前保密,这体现了对被评对象的尊重和保护,也体现了本项目在实施过程中的公正性。

评估反馈报告分为三个部分,优点和特色、不足之处以及建议,每个部分用精炼的语言表述,使被评对象能够一目了然,体现了效率性原则。在现场答辩的环节,评审专家针对开展语言文字应用研究、活动推广、会议培训、合作交流等重点方面进行提问,与语言文字推广关系不密切的问题点到即止,同样,在反馈报告中亦是如此,突出重点,具有针对性,提高了工作效率。

另外,针对结果反馈的风险防控,从制订工作方案开始就对评估结果公布风险点及防控进行了认真研究,辨识出评估结果反馈中的风险区域、关键因素和薄弱环节,确定了各类风险点的等级,制定出科学有效、切实可行的管控措施。在项目实施的每一个环节,都有专人进行监督,使项目按照预期顺利完成。

#### 四、结果反馈对教育评估的影响

评估不是目的,评估是推进被评对象工作长效开展的有效手段。通过评估后的结果反馈,落实被评对象经费和人员保障,使被评对象的工作有组织、有机制、有人管、有保障,实现自我管理和运行,实现工作由“被动应付”到“主动作为”的转变,最终建立长效管理机制。评估可以从反馈干预角度改进评估报告,为委托方、被评对象和社会提供更有价值的信息。

##### 1. 结果反馈提供诊断信息

结果反馈是教育评估的关键环节,通过结果反馈促进被评对象总结工作完成情况,完善工作方法,提高工作效率。结果反馈在出具评估报告时除了提供评估结论外,还应对被评对象工作的优点和特色、不足之处以及意见和建议三个方面进行总结。评估报告不仅仅是一份评估总结,更应该成为被评对象的工作资源,通过提供诊断信息对被评对

象进行干预,促进其后续工作的推进,从而达到以评促建、以评促改的评估目的。

##### 2. 结果反馈前的自我反思

有关外部反馈内置问题的研究表明,被评对象在结果反馈之前能够对其自身工作进行反思,其效果将比得到结果反馈后的改进更为显著。被评对象在提供评估佐证材料时,就会对其接受评估的工作做系统的整理,部分发现的问题在这一环节就可以自行修正,对于短时间内无法完善的部分,也有所了解,并且提高其对反馈信息的关注程度,促进其对工作情况的反思,更好地完善不足之处,有效地推进工作。而对评估方来说,可以反思和总结评估工作的不足,探究以后类似评估工作改进的方向和建议,以及如何实施更好的评估结果反馈。

##### 3. 结果反馈采用积极的反馈效价

反馈效价是影响评估结果传递效果的重要因素。积极性反馈容易被被评对象接受并正确理解,而消极性反馈则会引起被评对象的反感进而产生抗拒心理,无法对反馈内容接受并正确理解。<sup>[5]</sup>获得积极反馈的被评对象会报告其有较强的能力感,获得消极反馈的被评对象会报告其有较弱的能力感。<sup>[1]</sup>被评对象通常倾向于认为,积极反馈传递的信息是接受评估的内容是可接受的,受到肯定的鼓励,进而接受反馈信息中指出的不足之处进行整改;而消极反馈传递的信息是接受评估的内容没有达到既定的标准,是不符合指标的,被评对象容易产生消极的态度,反馈信息无法给予正面引导,促进其工作的改善。结果反馈在评估报告中对于被评对象的评价与建议应采用积极的、鼓励的、建设性的表达方式,避免消极的、否定的、破坏性的表达方式。<sup>[6]</sup>积极反馈传递一种对被评对象的肯定信号,肯定了被评对象的自我效能预期,<sup>[7]</sup>促使被评对象接受评估反馈结果并积极采纳评估报告提供的意见和建议,进而提升自我效能感与工作动力。

#### 参考文献

[1] 龙君伟. 反馈干预及其影响绩效的内部机制[J]. 心理科学进展, 2003, 11(4):452-456.

Long Junwei. Feedback intervention and its internal

- [3] 李延保. 从首轮本科教学评估的社会效应看评估理论研究的学术文化责任[J]. 高教发展与评估, 2009, 2(5): 38-42.  
Li Yanbao. Academic responsibility of evaluation theoretical study from the perspective of social influence after the first round of undergraduate teaching evaluation [J]. Higher Education Development and Evaluation, 2009, 2(5): 38-42.
- [4] 赵立莹. 问责与改进: 我国第四轮学科评估元评估[J]. 学位与研究生教育, 2018(2): 32-38.  
Zhao Liying. Accountability and Improvement: Meta-evaluation for the Fourth Round of Subject Evaluation in China [J]. Academic Degrees and Graduate Education [J]. 2018(2): 32-38.
- [5] Joint Committee on Standards for Educational Evaluation. The Program Evaluation Standards —A Guide for Evaluators and Evaluation Users [M]. 2nd ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 1994.
- [6] Yarbrough D B, Shula L M, Hopson R K, et al. The Program Evaluation Standards: A guide for evaluators and evaluation users [M]. 3rd ed. Thousand Oaks: Corwin Press, 2010.
- [7] 谷志军. 西方问责领域的定量研究及理论发展[J]. 国外社会科学, 2015(4): 41-48.  
Gu Zhijun. Quantitative Analysis and Theoretical Development of Accountability in the West [J]. Social Sciences Abroad, 2015(4): 41-48.
- [8] Program Evaluation Standards [EB/OL]. [2020-02-10]. <https://evaluationstandards.org/program/>.
- [9] 谷志军. 当代西方问责研究: 理论框架、热点主题及其启示[J]. 中国行政管理, 2017(7): 143-147.  
Gu Zhijun. Accountability Research in Contemporary Western Countries: Theoretical Framework and Hot Themes [J]. Chinese Public Administration, 2017(7): 143-147.
- [10] Scriven M. An introduction to Meta Evaluation [J]. Educational Products Report, 1969(2): 36-38.
- [11] 张明广. 自愿问责: 我国公立高校推行问责制的新途径[J]. 山东高等教育, 2018, 6(1): 43-50.  
Zhang Mingguang. Voluntary Accountability: A New Pathway for Public Colleges and Universities in China to Implement the Accountability System [J]. Review of Higher Education, 2018, 6(1): 43-50.
- [12] 冯晖. 教育评估现代化的内涵特征与推进策略[J]. 上海教育评估研究, 2019, 6(3): 1-4.  
Feng Hui. Connotation Characteristics and Promoting Strategy of Modernization of Education Evaluation [J]. Shanghai Journal of Educational Evaluation, 2019, 6(3): 1-4.

(上接第69页)

- mechanism of affecting performance [J]. Advances in Psychological Science, 2003, 11(4): 452-456.
- [2] 陶西平. 教育评价辞典[M]. 北京: 北京师范大学出版社, 1998: 123.  
Tao Xiping. Dictionary of educational evaluation [M]. Beijing: Beijing Normal University Publishing Group, 1998: 123.
- [3] 陈玉琨. 教育评价学[M]. 北京: 人民教育出版社, 2007: 54.  
Chen Yukun. Evaluation of education [M]. Beijing: People's Education Press, 2007: 54.
- [4] 测试结果反馈[EB/OL]. [2019-02-20]. <https://baike.so.com/doc/3731115-3920290.html>.  
Test result feedback [EB/OL]. [20190220]. <https://baike.so.com/doc/3731115-3920290.html>.
- [5] 龙君伟. 反馈干预的内部机制研究[J]. 心理科学, 2005, 28(1): 241-243.  
Long Junwei. Internal mechanism of feedback intervention [J]. Journal of Psychological Science, 2005, 28(1): 241-243.
- [6] 田霖, 沈钢. 反馈理论与自学考试分数报告的改进[J]. 评价与测量, 2011, 3(3): 14-20.  
Tian Lin, Shen Gang. Feedback theory and improvement of self-study test score report [J]. Evaluation and Measurement, 2011, 3(3): 14-20.
- [7] Zhou J. Feedback value, feedback style, task autonomy, and achievement orientation: interaction effects on creativity performance [J]. Journal of Applied Psychology, 1998, 83(2): 261-276.