

台灣教育長期追蹤資料庫

(Taiwan Education Panel Survey)

2003年國中預試

督導工作手冊

中 央 研 究 院
教 育 部 主辦
國 科 會

中 華 民 國 九 十 二 年 六 月

目 錄

壹、助理應注意事項.....	1
1.1 助理與計畫中心.....	1
1.2 助理之間.....	1
1.3 督導與學校聯絡人.....	1
1.4 督導與地區諮詢委員.....	2
貳、督導工作流程.....	3
參、督導工作內容.....	4
3.1 督導應注意事項.....	4
3.2 準備工作.....	4
3.3 與學校聯絡人之聯繫工作.....	4
3.4 與訪員之聯繫工作.....	5
3.5 正式調查之執行事項.....	6
3.6 資料的回收與後續整理.....	8
3.7 補測之執行事項.....	9
3.8 評量與檢討.....	9
附件一、督導工作紀錄表.....	10
附件二、督導聯絡訪員記錄表.....	11
附件三、國中預試督導回收物品記錄單.....	12
附件四、學校特殊問題紀錄表.....	13
附件五、寄件清單.....	14

壹、助理應注意事項

1.1 助理與計畫中心

- 1.1.1 助理是隸屬計畫中心或受計畫中心節制，協助計畫主持人執行計畫之人員。助理是訪員與計畫中心的橋樑，在整個調查過程中，負責聯絡學校、聯繫與督導訪員，並從事各項計畫所需之行政事務等工作。不論從事之職責工作為何，助理應遵守各項工作手冊的執行程序，勵行標準化的原則，以減少計畫執行時可能發生的錯誤。
- 1.1.2 助理對所經手的資料要嚴守保管、保密之責。
- 1.1.3 計畫進行期間，助理應隨時更新 TEPS 管控系統之資料。
- 1.1.4 特殊情況或錯誤之發生雖在所難免，但助理應盡量在事先做嚴密之規劃準備，以減少特殊狀況或錯誤發生之可能。若遇特殊情況，無法依計畫預定方式處理時，應隨時告知其他助理或計畫主持人，並將特殊情況或執行時所發生之錯誤做成紀錄，以供未來改進之參考。處理錯誤的基本原則是就事論事，並防範未來。
- 1.1.5 計畫進行期間，如因各種原因，須要他人支援時，應立即告知，以便安排支援人手。

1.2 助理之間

- 1.2.1 計畫進行期間，原則上每個星期召開一次田野工作會議，使各助理間能明白彼此的工作進度，保持團隊默契。
- 1.2.2 每位助理均有一個資料櫃，所有負責的所有學校、訪員資料等記錄的紙本都在內，若請假時，其他人可在櫃中找到資料。
- 1.2.3 管控系統或相關電腦檔案內的資料，應在每個星期四以前更新，計畫中心將指定專人負責檢查，並提醒進度。
- 1.2.4 助理應本團隊合作之精神，主動協助其他助理在其工作上需要解決之問題。

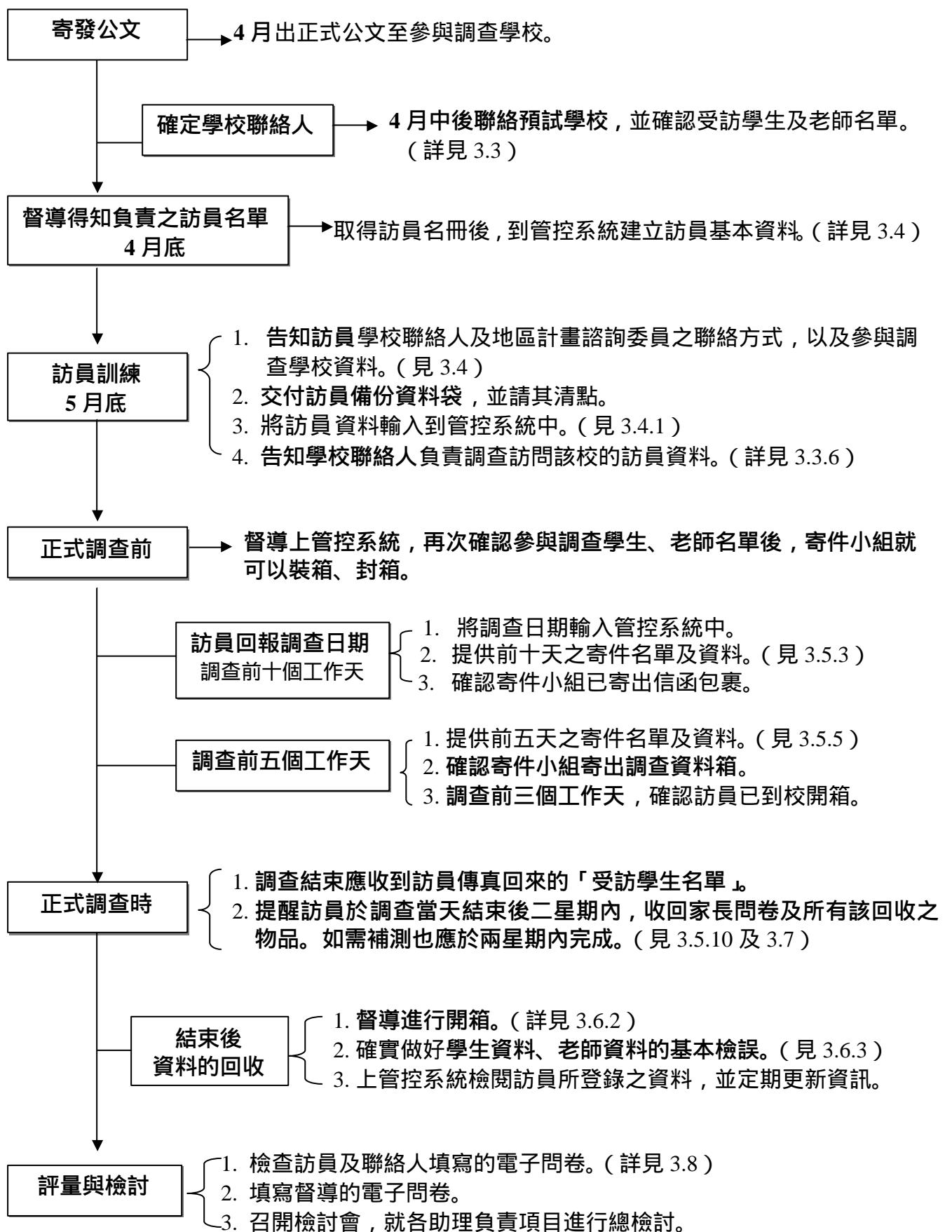
1.3 督導與學校聯絡人

- 1.3.1 督導是學校聯絡人與本計畫接觸的第一個對象，所以在與聯絡人聯繫時，應保持禮貌、和善的態度，並對學校聯絡人所給予的各項協助表示感謝。
- 1.3.2 督導應與學校聯絡人保持聯繫，並掌握其異動狀況。

1.4 督導與地區諮詢委員

- 1.4.1 當督導與學校聯絡時，若有任何特殊的情形發生，應立即告知負責協調學校之計畫主持人，由其彙整資訊，並與學校溝通。
- 1.4.2 當訪員與學校聯絡人聯絡時，若有任何情況無法處理時，即通知負責的督導，由其和學校所在地區的地區諮詢委員聯絡，請地區諮詢委員與學校相關人員溝通。

貳、督導工作流程



參、督導工作內容

3.1 督導應注意事項

- 3.1.1 將各項工作進度記錄在附件一、「督導工作紀錄表」中。
- 3.1.2 擔任督導之助理應輔導與監督訪員進行調查訪問的工作。
- 3.1.3 快速且正確無誤的解決訪員所遭遇的問題。
- 3.1.4 正式調查前，請留意並熟悉每位訪員進行之狀況，若發現訪員有不能如期完成的可能性時，應及早調派其他人員支援。

訪員到偏遠地區出差時，督導要隨時與其保持聯繫，以確保安全。

3.2 準備工作

- 3.2.1 準備放置學校資料的資料夾。
- 3.2.2 寄件小組在寄出通知參與調查公文的一個星期後，督導就可開始與所負責調查的學校聯繫。
- 3.2.3 如何與參與調查學校聯繫：
 - a、抽樣小組準備的學校名單上會有學校的聯絡電話，第一步就是利用電話與校方取得聯繫，由於公文是直接寄給校長，所以打電話到學校時，可以直接轉校長室，詢問校長或校長的秘書，公文是否到校，並請校方決定學校聯絡人；如果學校尚未收到公文，要儘速告知負責寄件之助理再寄一次。督導可自備一份公文影本以備學校詢問時使用。
 - b、在確定聯絡人的姓名與聯絡方式後，應立即與學校聯絡人聯絡，通知其已被指定為本計畫的學校聯絡人，請其告知聯絡方式，並將負責助理的聯絡方式告訴聯絡人。

3.3 與學校聯絡人之聯繫工作

- 3.3.1 取得學校聯絡人姓名及聯絡方式，所需要的資訊有：
 - a. 正確的學校地址及電話。
 - b. 學校聯絡人的職稱全銜。
 - c. 取得聯絡人的聯絡方式，包含：電話號碼、傳真號碼、e-mail 地址。
 - d. 詢問聯絡人用哪種方式提供學生名單最方便（e-mail 或寄磁碟片）
- 3.3.2 將學校聯絡人的所有相關資訊登錄到管控系統的『作業人員/人員基本資料/學校聯絡人』中，要特別註明聯絡人所認為最方便的提供名單的方式，倉儲小組才能依此記錄寄相關資料給學校聯絡人。如果學校以 e-mail 提供學生名單，請各督導自行寄出電子檔；其餘的寄件小組則負責以磁碟片方式將名單寄出。

- 3.3.3 將新抽樣及追蹤的學生及老師名單電子檔格式用 e-mail 傳給學校聯絡人，請學校聯絡人確定參與調查的國三學生名單及老師名單。包括：總班數、各班人數、班級名稱、學生姓名、學號、出生年月日及是否住家裡。
- 若是學校聯絡人無法使用 e-mail，則要用已存有學生及老師名單格式的磁碟片以附回郵方式寄給學校聯絡人，請其將所需資訊直接輸入後，再寄回給督導。若是學校無法使用電子檔，則只好請學校用傳真或信件寄到計畫中心來由負責督導輸入。
- 3.3.4 寄件小組寄學校聯絡人透明塑膠資料夾，內含：學校聯絡人手冊、簡訊。(若學校聯絡人不能用 e-mail 確定名單，就以內有學生及老師名單格式電子檔的磁碟片來跟學校確定)。
- 3.3.5 在取得學生名單後，負責的督導要先檢查所需要的資訊是否都已齊全，若齊全則將名單交給抽樣小組，並統一放入管控系統中。若是資料不齊全，則再退回給聯絡人請其補齊。
- 3.3.6 告知學校聯絡人負責調查訪問該校的訪員資料，及訪員會與他協調到校調查日期。(如學校聯絡人要求及早訂定日期，則請他提供二至三個日期，以供訪員選擇，但調查日期的約定需給計畫中心十個工作天的時間。)
- 3.3.7 調查前十個工作天：上管控系統的『作業管理 > 寄件 > 寄件箱子記錄及物品項目』中，確認寄件小組已寄出給學校聯絡人的調查信函包裹，(包裹內容詳見 P.15) 寄件小組寄出後，告知訪員與學校聯絡人聯絡。
- 3.3.8 調查前五個工作天：上管控系統的『作業管理 > 寄件 > 寄件箱子記錄及物品項目』中，確認寄件小組已寄出調查資料箱，並告知訪員請其與學校聯絡人聯絡。(資料箱內容詳見 P.17、P18)
- 3.3.9 調查前三個工作天：請訪員去開箱時檢查調查材料是否齊備，若有缺漏馬上與負責督導聯絡並尋求解決之道。

3.4 與訪員之聯繫工作

- 3.4.1 各督導得知自己負責地區的訪員名冊後，請先上管控系統將「訪員基本資料表」登錄至『作業人員> 人員基本資料 > 訪員』以建立訪員基本資料，並於訪訓前聯絡訪員參加訪訓，並詢問是否住宿，並記錄在「附件二、督導聯絡訪員紀錄表」上。
- 3.4.2 在訪訓時，認識訪員並建立良好關係。協助訪員訓練之順利進行。
- 3.4.3 訪訓時，將訪員所負責學校的學校聯絡人及地區計畫諮詢委員資料交給訪員，並提醒訪員要先熟讀計畫簡介、訪員手冊及學校聯絡人手冊，再與學校聯絡人聯繫約定調查日期，在約定好調查日期後要立即回報。
- 3.4.4 在整個調查過程中，與訪員保持密切聯繫，隨時掌握訪員的田野執行情況，與每位訪員至少要三天聯繫一次，並隨時提醒訪員依照標準化之作業程序完成各項工作。

3.5 正式調查之執行事項

3.5.1 督導在得知學校的調查日期後，需即時輸入管控系統以便提醒寄件小組。

3.5.2 寄件小組可透過管控系統來決定寄學校聯絡人信函包裹的日期。

3.5.3 **調查日前十個工作天**

督導需於調查日前十個工作天寄信函給聯絡人前，提供寄件小組：

1. 紿學校聯絡人的管控帳號密碼信函 1 封
2. 紿學校聯絡人全部參與調查的老師名單 1 份
3. 紿學校聯絡人全部參與調查的學生名單 1 份

3.5.4 寄件小組寄出信函包裹後，督導需告知訪員（通常：台北市內早上寄當天可送達；外縣市則需隔天早上甚至午後才送到）。

3.5.5 **調查日前五個工作天**

督導需於調查日前五個工作天寄調查資料箱給聯絡人前，提供寄件小組：

1. 參與受訪學生名單（有出缺席紀錄的） 2 份
2. 參與受訪老師名單 1 份
3. 參與受訪學生名條 2 份
4. 各老師評量學生的名單 各 1 份

透過管控系統，確認寄件小組於當天將調查資料箱（包括問卷箱及綜合分析箱）寄出，並提醒訪員要到校開箱。

3.5.6 **通知訪員寄出箱子**

調查箱寄出後，立即通知訪員寄出的時間（或請訪員上管控系統查詢物品是否寄出），並與學校聯絡確定資料是否送達學校。同時提醒訪員至學校開箱時務必勘查調查場地及檢查調查資料內容，如果調查資料箱有誤則馬上補寄。請訪員在檢查完箱子後，務必立即回報。

3.5.7 **寄件遺失的情況處理**

如果學校未在時間內收到寄件小組所寄出的物品，請督導先上管控系統的『作業管理 > 寄件 > 寄件箱子記錄及物品項目』中查詢該物品單號，並聯絡負責寄件公司，查詢該物品流向何處並由何人接收，再告知訪員。給聯絡人的信函包裹於調查前 10 個工作天由便利通公司寄出；調查資料箱於調查前 5 天由宅急便公司寄出。（便利通電話：(02) 2791-8780；宅急便電話：(02) 2788-4393。）

3.5.8 **導師與科任老師問卷**

老師問卷共分兩種：導師問卷與科任老師問卷。其填答方式共分五種，請參考下圖：

老師身份 (依據您在受訪班級的任教科目為準)		填答方式
導師	只擔任導師	填寫一份「國中導師問卷」
	導師兼 1 個班級的科任老師	填寫一份「國中導師問卷」，一份「國中科任老師問卷」之第四部份及學生一般表現評量
	導師兼 2 個班級的科任老師	填寫一份「國中導師問卷」，每份「國中科任老師問卷」之第四部份及學生一般表現評量
	以下類推。	
科任老師	擔任 1 個班級的科任老師	填寫一份「國中科任老師問卷」
	擔任 2 個班級的科任老師	填寫一份「國中科任老師問卷」，另一份科任問卷只需填寫第四部份和學生一般表現評量
	擔任 3 個班級的科任老師	填寫一份「國中科任老師問卷」，另二份科任問卷只需填寫第四部份和學生一般表現評量
	以下類推。	

若參與調查的老師換人、代課或請產假都要請訪員回報督導。在該班任教一學期的代課老師都要填問卷，若不是代課一學期的，則等正式的老師回來時再請其填寫所有的問卷。

3.5.9 住宿生的家長問卷

在學生名單交給學校聯絡人並確定住宿生後，寄件小組會依照學生名單上所標示出來的住宿生數目，隨問卷箱附上相同數量的大牛皮紙袋。調查當天，請訪員將家長問卷以限時專送寄給家長填寫。

3.5.10 調查當天應注意事項

- 在訪員調查當天，督導隨時待命。若調查當天學校有任何特殊狀況，請紀錄在附件四、「學校特殊問題記錄表」。
- 提醒訪員在調查時，不要耽誤學生用餐或放學時間。如果學生於原調查時段未出席則須再接受補測。(補測事宜請參照下頁 3.7 補測之執行事項。)
- 告知訪員統一在各校調查結束後第二天，通知宅急便到校收取要寄回的資料箱。並請訪員務必與學校確認寄件公司已將箱子寄回計畫中心。
- 調查當天結束後與訪員聯繫，瞭解當天調查情況並記錄下來(附件二、督導聯絡訪員記錄表)。並請訪員傳真「受訪學生名單」回計畫中心。

3.5.11 製作實際受訪學生名單

根據訪員傳真回來的學生出缺席記錄，即時登錄到管控系統中『訪問對象 > 學生 > 抽樣學生 > 是否實際受訪、出席記錄、缺席原因』三個欄位中。若有補測，則將補測學生的出缺席狀況，記錄在『訪問對象 > 學生 > 抽樣學生 > 補測狀況』的欄位中。若學生有轉學、轉班、改名、或其它特殊異動狀況，請務必告知抽樣小組以進行資料修改。

3.5.12 家長問卷過錄檢查

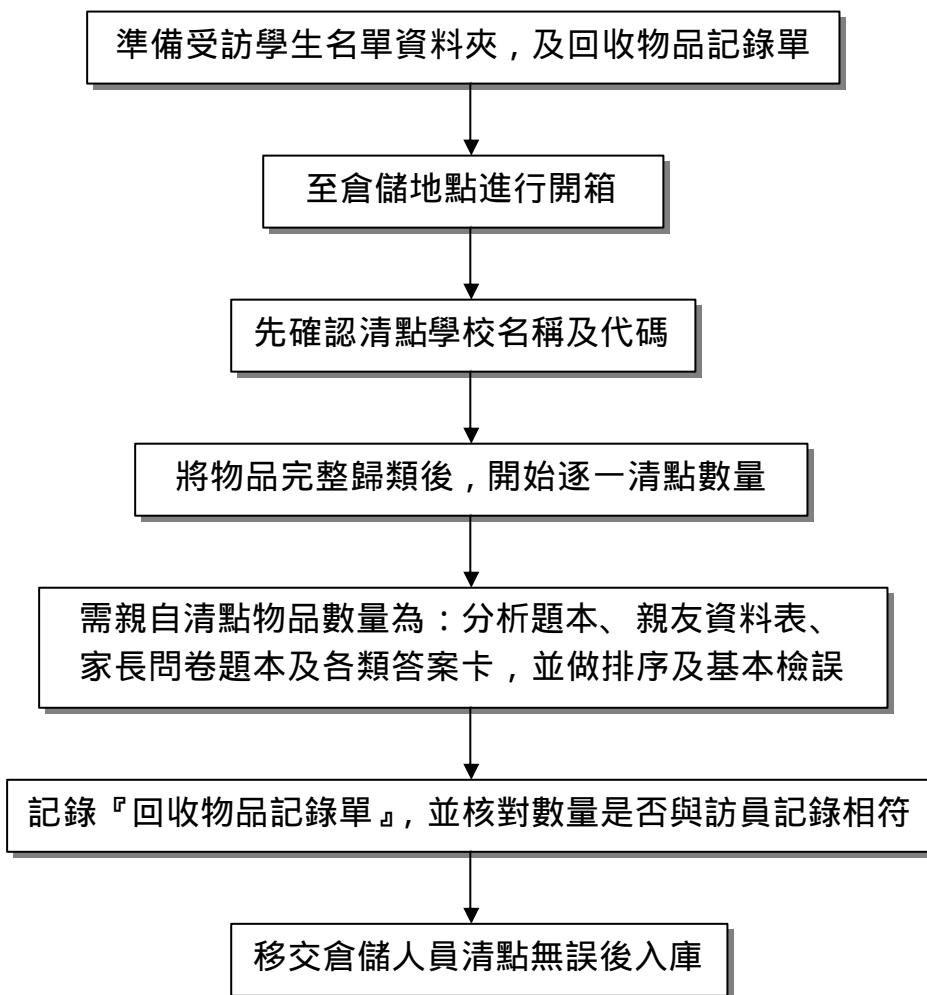
要求訪員將第一間學校的前 5 份過錄完成的家長問卷題本與過錄完畢的答案卡寄回計畫中心。

督導核對家長問卷中過錄時比較容易出錯的部份，在確定沒有問題後，才通知訪員可以繼續過錄其餘的問卷。若有問題則先將手邊的五份修改好，並告知訪員，請他注意其它問卷的過錄。

3.6 資料的回收與後續整理

3.6.1 倉儲小組先保管訪員寄回之資料箱，並登錄至管控系統告知各負責督導開箱清點。

3.6.2 開箱流程圖：



3.6.3 各督導檢查訪員、老師寄回之包裹（即開箱作業）：

- (1) 先檢查訪員寄回的問卷題本、答案卡、及其它調查相關物品的數量。清點時請先登記在附件三、「督導回收物品記錄單」上，清點完畢後，立即將清點結果登錄至管控系統中。（開箱回收數量的管控登錄主要由倉儲人員負責。而督導主要登記項目為各答案卡詳細未回收狀況，包括學生、家長及老師答案卡的回收狀況。見 3.6.3）

- (2) 學生資料的基本檢誤：先檢查答案卡有無排序，接著檢查學生答案卡的數量是否與實際受訪學生數相同，並核對學生抽樣 ID 與學生姓名，是否與受訪學生名單上相同，若有出入，請登記在「回收物品記錄單」的備註欄上。未回收卡及已回收的有姓名空白卡也請紀錄清楚，並將有姓名的空白卡放在排序好的卡的最上方。
- (3) 老師資料的基本檢誤：先檢查答案卡有無排序，接著核對老師抽樣 ID 及老師姓名與名單是否相符，並檢查老師答案卡是否有漏答或填答錯誤的，如有請補問。
- (4) 家長資料的基本檢誤：將各訪員所做的第一所學校過錄完畢的前 5 份家長問卷題本與答案卡做檢誤，核對訪員的過錄是否有錯誤，並立即向訪員反映。之後訪員所寄回的答案卡，先檢查有無排序，接著檢查答案卡的數量是否與實際受訪學生數相同，並核對學生抽樣 ID 與學生姓名，是否與受訪學生名單上相同，若有出入，請登記在「回收物品記錄單」的備註欄上。若訪員的答案劃的大淡，請以 2B 鉛筆幫他補畫加重。
- (5) 基本檢誤應在收到資料後儘快完成，並將完成的資料交給倉儲小組入庫。

- 3.6.4 督導整理訪員寄回之各項表單，並將各類答案卡回收狀況登錄至管控系統『作業管理/回收/學校、老師問卷回收，及學生問卷、綜合分析、家長問卷回收』等欄位中。
- 3.6.5 各督導以 E-mail 或電話向訪員反映及時檢誤後的結果。
- 3.6.6 各督導叮嚀訪員上網填訪員電子問卷（見訪員手冊）。填完後請將全部的紙本記錄，隨下一間調查學校要寄回的東西，分校並分類放置後再一起寄回計畫中心。
- 3.6.7 進行問卷之複查訪問-電訪（或由調查研究室進行）

3.7 補測之執行事項

請訪員與學校聯絡人先安排應在原調查時間受訪但缺席的學生，接受補測。若缺席比例，超過該校參與調查學生數的 10% 或 5 人時，則一定要補測。補測應在原調查日期結束後兩週內完成。補測的程序，均依前述各相關施測程序執行。

3.8 評量與檢討

3.8.1 上管控系統檢查學校聯絡人及訪員所填寫的電子問卷

每校調查日結束的兩個星期後，督導需督促和檢查學校聯絡人及訪員有無填寫電子問卷。督導對於訪員及聯絡人電子問卷的權限，只有『清空』『查詢』及『刪除』的功能，若訪員或聯絡人真的無法上網填寫，需請其傳真或郵寄紙本回來，督導再以聯絡人或訪員的帳號及密碼上管控系統填寫問卷。

- 3.8.2 上管控系統填寫「督導評估訪員問卷」及「督導評估學校聯絡人問卷」。
- 3.8.3 計算訪員薪資及評估學校聯絡人嘉獎。
- 3.8.4 召開檢討會，就各助理負責項目進行總檢討。

附件一、督導工作紀錄表

助理姓名：_____ (自行以日期記錄) P：

學校名稱 (註明學制)					
確定公文到校並取得聯絡人聯絡方式					
確定寄件小組寄出簡訊及學校聯絡人手冊					
告知學校聯絡人簡訊及手冊已寄出					
得知正確參與調查學生、老師名單					
告知聯絡人，負責訪員之聯絡方式					
學校預定調查日期					
確定寄件小組寄出信函及學生親友資料表					
告知學校聯絡人信函及親友資料表已寄出					
確定寄件小組寄出調查資料箱					
確定訪員勘查場地					
學校實際調查日期					
計畫中心收到調查箱日期					
與學校約定之補測日期					
計畫中心完整回收家長問卷日期					
計畫中心完整回收老師問卷日期					
送卡、讀卡					

附件二、督導聯絡訪員記錄表

助理：_____
(自行記錄)

日期	訪員姓名	學校名稱	聯絡內容記錄	解決方法

附件三、國中預試督導回收物品記錄單

管控編號：_____
宅急便單子編號：_____

(一所學校填一張，請自行記錄，記錄完請登錄至系統中)

督導姓名：			學校名稱：			
學校代碼：			箱子回收日期：			
督導開箱日期：			登錄管控日期：			
物品項目			數量	物品項目		數量
題本	學生	綜合分析題本(含備份)		2B 鉛筆		
	家長	學生問卷題本(含備份)		橡皮擦		
	家長	家長問卷題本(要入庫的)		小牛皮信封袋		
		家長問卷題本備份		大牛皮信封袋		
學校聯絡人意見調查表				大透明盒		
訪員手冊				備用答案卡(分析_____；學問_____；家長_____；導問_____；導評1_____；科問_____；科評1_____)		
物品項目			應 回 收 數 量	已回收		未回收
				可送讀 卡數量	有姓名空白卡	數量
答案卡	學生	綜合分析答案卡				
		學生問卷答案卡				
	家長	家長問卷答案卡				
	導師	老師問卷答案卡				
		學生一般表現評量答 案卡				
	科任	老師問卷答案卡				
	學生一般表現評量答 案卡					
學生親友資料表						

附件四、學校特殊問題紀錄表

督導姓名：_____
(自行記錄)

附件五、寄件清單

1. 紿學校聯絡人的簡訊和信函

學制：國中

學校名稱：_____

學校代碼：_____

訪員：_____

	資料內容	份數	清點
1	給聯絡人的簡訊	1 份	
2	學校聯絡人手冊	1 本	

2. 學校聯絡人郵件清單內容

學校名稱：_____

學校代碼：_____

學制：國中

參與調查學生數：_____

參與調查班級數：_____

訪員：_____

	資料內容	份數	清點
1	給學校聯絡人全部參與調查的老師名單	1 份	
2	給學校聯絡人全部參與調查的學生名單	1 份	
3	給學生的信	張	
4	親友資料表	張	
5	給老師的信(一人一封)	封	
6	給家長的信(一人一封)	封	
7	給老師的簡訊	份	

*註：如有緊急情況，以個別案件處理

3.訪員備份袋清單 (一人一份)

	內容	份數	工讀生 請打√	訪員 請打√
1	訪員訓練課程表	1 張		
2	簡訊	1 份		
3	訪訓用訪員手冊	1 本		
4	聯絡人手冊	1 本		
5	訪員名牌	1 個		
6	國中 學生問卷題本	3 本		
7	國中 家長問卷題本	10 本		
8	國中 導師問卷題本	2 本		
9	國中 科任老師問卷題本	2 本		
10	學生問卷答案卡	3 張		
11	家長問卷答案卡	10 張		
12	導師問卷答案卡	2 張		
13	導師評量學生答案卡 I	2 張		
14	科任老師問卷答案卡	2 張		
15	科任老師評量學生答案卡 I	2 張		
16	大透明盒	1 個		
17	家長問卷用小牛皮信封袋	5 個		
18	住宿生用大牛皮信封袋	5 個		
19	訪員同意書	1 張		
20	2B 鉛筆	1 支		
21	橡皮擦	2 個		

4. 綜合分析箱內容清單

學制：國中

學校名稱：_____

參與調查人數：_____人

學校代碼：_____

訪員：_____

班級數：_____班

請在下列物品清點無誤時，在方格內打「√」

綜合分析箱				
	計畫中心 工讀生 清點	項目	訪員收到 清點	訪員寄回 清點
1		綜合分析答案卡(張)		
2		各種備用答案卡各 3 張		
3		綜合分析題本(本)		
4		綜合分析題本備份 3 本		
5		2B 鉛筆 (填答用 枝)		
6		備用 2B 鉛筆 5 枝		
7		宅急便寄件回條兩張		
8				

5. 問卷箱內容清單

學制：國中

學校名稱：_____

參與調查學生數：_____人

老師人數：導師_____人

實際參與調查老師數：_____人

學校代碼：_____

訪員：_____

班級數：_____班

科任：_____人

請在下列物品清點無誤時，在方格內打「√」

問卷箱					
	計畫中心 工讀生清點	項目	數量	訪員收到 清點	訪員寄回 清點
1		參與受訪學生名單	2 份		
2		參與受訪老師名單	1 份		
3		參與受訪學生名條	2 份		
4		學生問卷題本	本		
5		學生問卷答案卡	張		
6		家長問卷題本	本		
7		家長問卷答案卡	張		
8	本	導師問卷題本	共 袋 依 老 師 人 數 清 點		
9	張	導師問卷答案卡			
10	張	導師評量學生答案卡 I			
11	本	科任老師問卷題本			
12	張	科任老師問卷答案卡			
13	張	科任老師評量學生答案卡 I			
14		簡訊	10 份		
15		家長問卷用小牛皮信封袋(依學生人數而定)	個		
16		住宿生用大牛皮信封袋(依住宿生人數而訂)	個		
17		老師問卷用回郵信封袋(依老師人數而定)	個		
18		大透明盒	3 個		
19		訪員手冊(調查當天用)	每校 1 本		