

台灣教育長期追蹤資料庫

(Taiwan Education Panel Survey)

2003年

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 二 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 助理與學校聯絡人.....	1
1.4 助理與地區諮詢委員.....	1
貳、督導工作流程.....	2
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.....	7
3.7 補測之執行事項.....	8
3.8 評量與檢討.....	8
附件一、督導工作紀錄表.....	9
附件二、督導聯絡訪員記錄表.....	10
附件三、督導回收物品記錄單.....	11
管控編號：.....	11
附件四、學校特殊問題紀錄表.....	12
附件五、寄件清單.....	13

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，在整個施測過程中，負責聯繫與督導訪員，並從事各項計畫所需之行政事務。助理應遵守各項工作手冊的執行程序，厲行標準化的原則，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。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。
- 1.1.4 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。

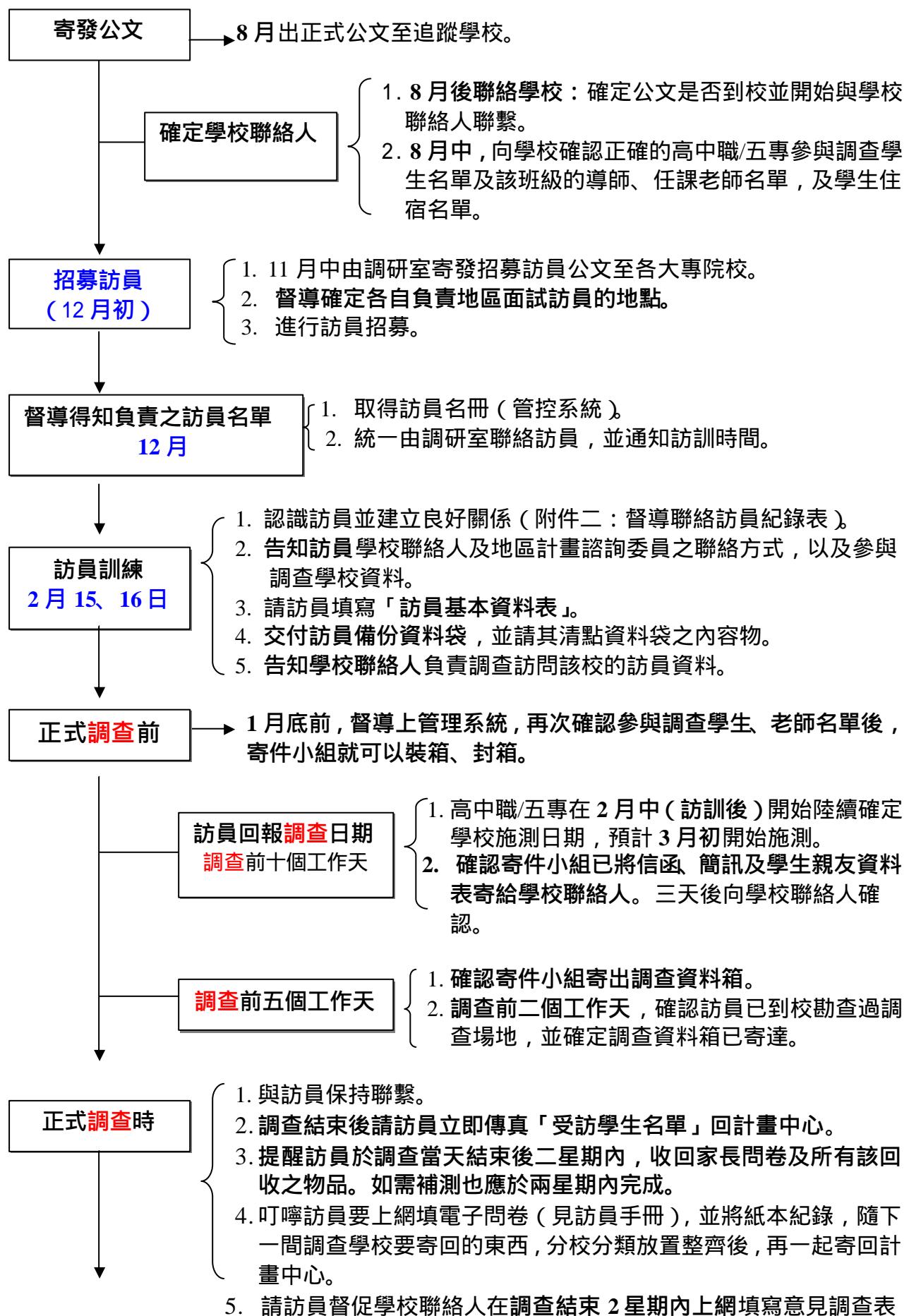
1.3 助理與學校聯絡人

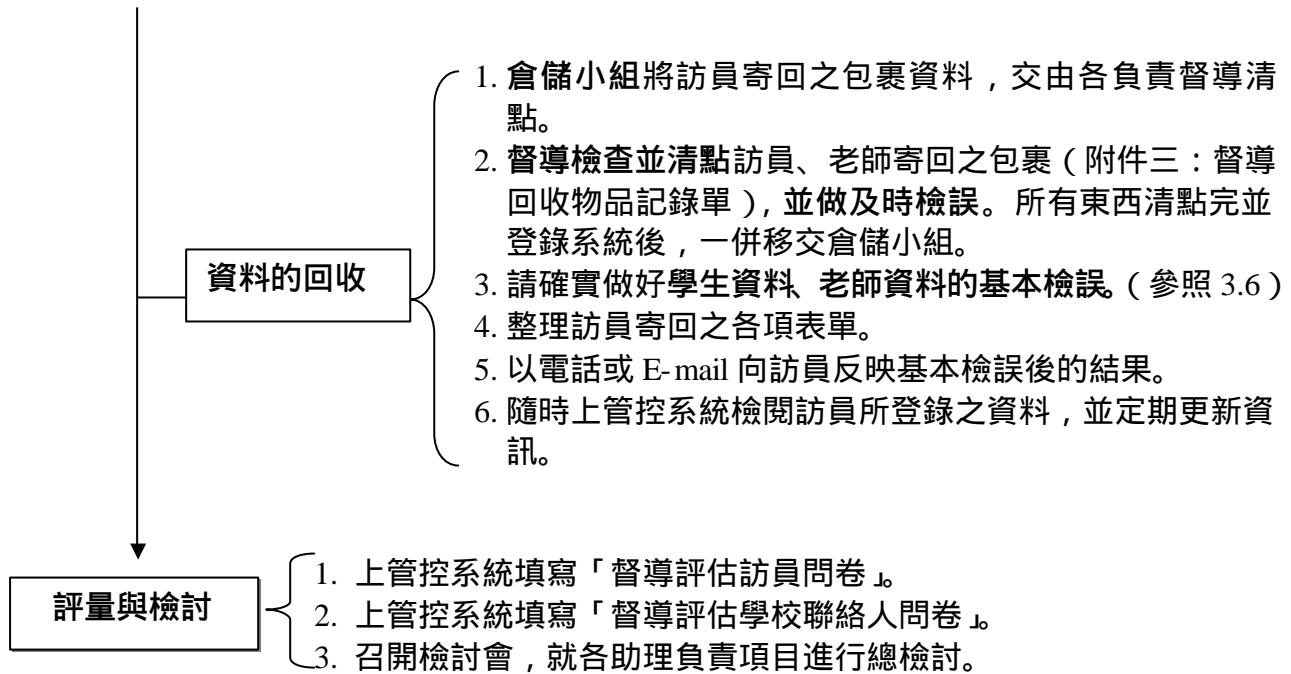
- 1.3.1 助理是與學校聯絡人與本計畫接觸的第一個對象，所以在與聯絡人聯繫時，應保持禮貌、和善的態度，並對學校聯絡人所給予的各項協助表示感謝。
- 1.3.2 助理應與學校聯絡人保持聯繫，並應掌握其異動狀況。

1.4 助理與地區諮詢委員

- 1.4.1 當助理與學校聯絡時，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，即通知負責的助理，由助理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的調查學校聯繫。
- 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，請其告知聯繫方式，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/學校連絡人』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；寄件小組則負責以磁碟片方式將名單寄出。
- 3.3.3 將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。若是學校沒有電子檔，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**：確認寄件小組已寄出給學校聯絡人的調查信函包裹，包括：參與調查學生及老師名單，給學生、家長、老師的信函，給老師的簡訊，及學生親友資料表。寄件小組寄出後，訪員需與學校聯絡人聯絡，請聯絡人在收到包裹後，將其先行分發給參與調查的學生、家長與老師。請受訪學生於訪員到校開箱前一天將親友資料表帶至學校交給聯絡人，收齊後於開箱當天交給訪員。
- 3.3.8 **調查前五個工作天**：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，確認學校聯絡人是否收到，並請學校聯絡人收到箱子後先不要開箱並保管好，等訪員到校一起開箱。
- 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。並與學校聯絡人先行分發老師問卷給參與調查的老師填寫，請老師填寫完後封好並直接以回郵信封袋寄回計畫中心。

3.4 與訪員之聯繫工作

- 3.4.1 各督導上管控系統查詢並確定自己負責的訪員名冊，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，但調查日期的約定，需請訪員注意一定要給計畫中心約十個工作天做準備，在約定好施測日期後要立即回報負責督導。
- 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。

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 寄件小組寄出信函包裹後，督導需告知訪員，訪員需在寄件送達當天(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)與學校聯絡人聯絡，請聯絡人在收到包裹後，將相關資料先行分發給參與調查的學生、家長與老師，並於開箱前一天提醒學生將「學生親友資料表」帶至學校交由連絡人收齊。

3.5.4 調查前五個工作天

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。

3.5.5 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，請訪員與學校聯絡確定材料是否送達學校。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，務必立即回報負責督導。

3.5.6 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收到的物品，請督導先向寄件小組查詢該物品單號，並聯絡負責寄件公司，查詢該物品流向何處並由何人接收。給連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。)

3.5.7 填寫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。其填答方式共分四種，請參考下圖：(以班級做為單位， 表示應填答部份)

	導師問卷 第一 三部份	導師問卷 第四部份 和學生一般表現評量	科任老師問卷 第一 三部份	科任老師問卷 第四部份 和學生一般表現評量
導師				
科任老師				
導師兼 科任老師				
擔任多班參 與調查班級 的科任老師	(其中一班)			
	(其餘班級)			

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。並請訪員告知老師們問卷回收日期（調查完畢兩個星期內），填答完後，直接封好並以回郵信封寄回計畫中心。

3.5.8 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，訪員請住宿生將家中地址寫在大牛皮紙袋上，再用限時專送方式將家長問卷寄給家長，內附的回郵信封（小牛皮紙袋）上則書寫訪員的住址，請家長在填寫完成後，以掛號方式寄回給訪員。

3.5.9 調查當天應注意事項

- a. 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」。
- b. 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者，則皆須再接受補測。（補測事宜請參照下頁 3.6 補測之執行事項。）
- c. 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綜合分析箱。並請訪員與學校確認寄件公司已將箱子寄回計畫中心。
- d. 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）另請訪員將當天的受訪學生的出缺席記錄，紀錄在「受訪學生名單」中，用傳真方式立即傳回來。

3.5.10 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』中。

3.5.11 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 各督導檢查訪員、老師寄回之包裹：

- (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。
- (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。若學生的答案劃的太淡，請以 2B 鉛筆幫他補畫加重。

- (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。若老師的答案劃的太淡，請以 2B 鉛筆幫他補畫加重。
- (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。若訪員的答案劃的太淡，請以 2B 鉛筆幫他補畫加重。
- (5) 檢誤應在收到資料後儘快完成，並將即時檢誤完成的資料交給倉儲小組入庫。

- 3.6.3 督導整理訪員寄回之各項表單，並將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』中。
- 3.6.4 各督導以 E-mail 或電話向訪員反映及時檢誤後的結果。
- 3.6.5 各督導叮嚀訪員上網填訪員電子問卷。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。
- 3.6.6 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安排應在原調查時間受訪但缺席的學生接受補測 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 上管控系統填寫「督導評估訪員問卷」。
- 3.8.2 上管控系統填寫「督導評估學校聯絡人問卷」。
- 3.8.3 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、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：		學制：				
回收日期：		登錄系統日期：				
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)		使用物品	2B 鉛筆	
	學生	學生問卷題本(含備份)			橡皮擦	
	家長	家長問卷題本(含備份)			小牛皮信封袋	
	老師	導師問卷題本(含備份)			大牛皮信封袋	
	老師	科任老師問卷(含備份)			大透明盒	
學校聯絡人意見調查表			備用答案卡(分_____；問_____；家_____；導問_____；導評1_____；導評2_____；科問_____；科評1_____；科評2_____)			
訪員手冊						
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	(註明：班級代碼、學生或老師代碼)
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				
		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	學校聯絡人的信函	1 封	

2. 學校連絡人郵件清單內容

學制：國中

參與調查人數：_____

學校名稱：_____

學校代碼：_____

參與調查班級數：_____

訪員：_____

	資料內容	份數	清點
1	給學校聯絡人的手冊*	1 冊	
2	給學校聯絡人的管控帳號密碼信函	1 封	
3	給學校聯絡人全部參與調查的老師名單	1 份	
4	給學校聯絡人全部參與調查的學生名單	1 份	
5	給學生的信	張	
6	親友資料表	張	
7	給老師的信(一人一封)	封	
8	給家長的信(一人一封)	封	
9	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

	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	1 本		
7	國中 家長問卷題本	3 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	導師評量學生答案卡 II	2 張		
15	科任老師問卷答案卡	2 張		
16	科任老師評量學生答案卡 I	2 張		
17	科任老師評量學生答案卡 II	2 張		
18	大透明盒	1 個		
19	家長問卷用小牛皮信封袋	5 個		
20	住宿生用大牛皮信封袋	5 個		
21	訪員同意書	1 張		
22	2B 鉛筆	1 支		
23				

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		備用橡皮擦 10 個		
8		宅急便寄件回條兩張		

5. 問卷箱內容清單

學制：國中

學校名稱：_____

參與調查學生：_____人

老師人數：導師_____人

實際參與調查老師：_____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	依老師人數清點 (袋)		
9	張	導師問卷答案卡			
10	張	導師評量學生答案卡 I			
11	張	導師評量學生答案卡 II			
12	本	科任老師問卷題本			
13	張	科任老師問卷答案卡			
14	張	科任老師評量學生答案卡 I			
15	張	科任老師評量學生答案卡 II			
16		簡訊	10 份		
17		家長問卷用小牛皮信封袋(依學生人數而定)	個		
18		住宿生用大牛皮信封袋(依住宿生人數而訂)	個		
19		老師問卷用回郵信封袋(依老師人數而定)	個		
20		大透明盒	3 個		
21		訪員手冊(調查當天用)	每校 1 本		