

台灣教育長期追蹤資料庫

(Taiwan Education Panel Survey)

高中職/五專

督導工作手冊

中央研究院
國立教育研究院籌備處
國科會

主辦

中華民國九十六年三月

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	1
1.5 督導離職注意事項	2
貳、督導工作流程	3
參、督導工作內容	4
3.1 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 督導與倉儲寄件小組的聯繫	7
3.6 資料的回收與後續整理	7
3.7 各類答案卡的基本檢誤	9
3.8 導師與科任老師問卷	13
3.9 評量與檢討	13
附件、第四波高中職/五專寄件清單	14

壹、助理應注意事項

1.1 助理與計畫中心

- 1.1.1 助理在整個調查過程中，負責聯絡學校、督導與訪員，並從事各項計畫所需之行政事務等工作。
- 1.1.2 助理應遵守各項工作手冊的執程序，力行標準化的原則，以減少計畫執行時可能發生的錯誤。
- 1.1.3 助理對所經手的資料要嚴守保管、保密之責。
- 1.1.4 計畫進行期間，如因各種原因，需要他人支援時，應立即告知其他助理或計畫主持人，以便安排支援人手。若遇特殊情況，無法依計畫預定方式處理時，應隨時報告計畫主持人並尋求其他助理協助，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。

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 若請假時需告知所有其他助理，並指定職務代理人，以便能迅速處理學校及訪員相關事務。

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 當督導或訪員與學校聯絡時，有任何特殊的情形發生而無法處理時，例如不願協助提供名單、拒絕調查或問卷回收困難等，由督導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。

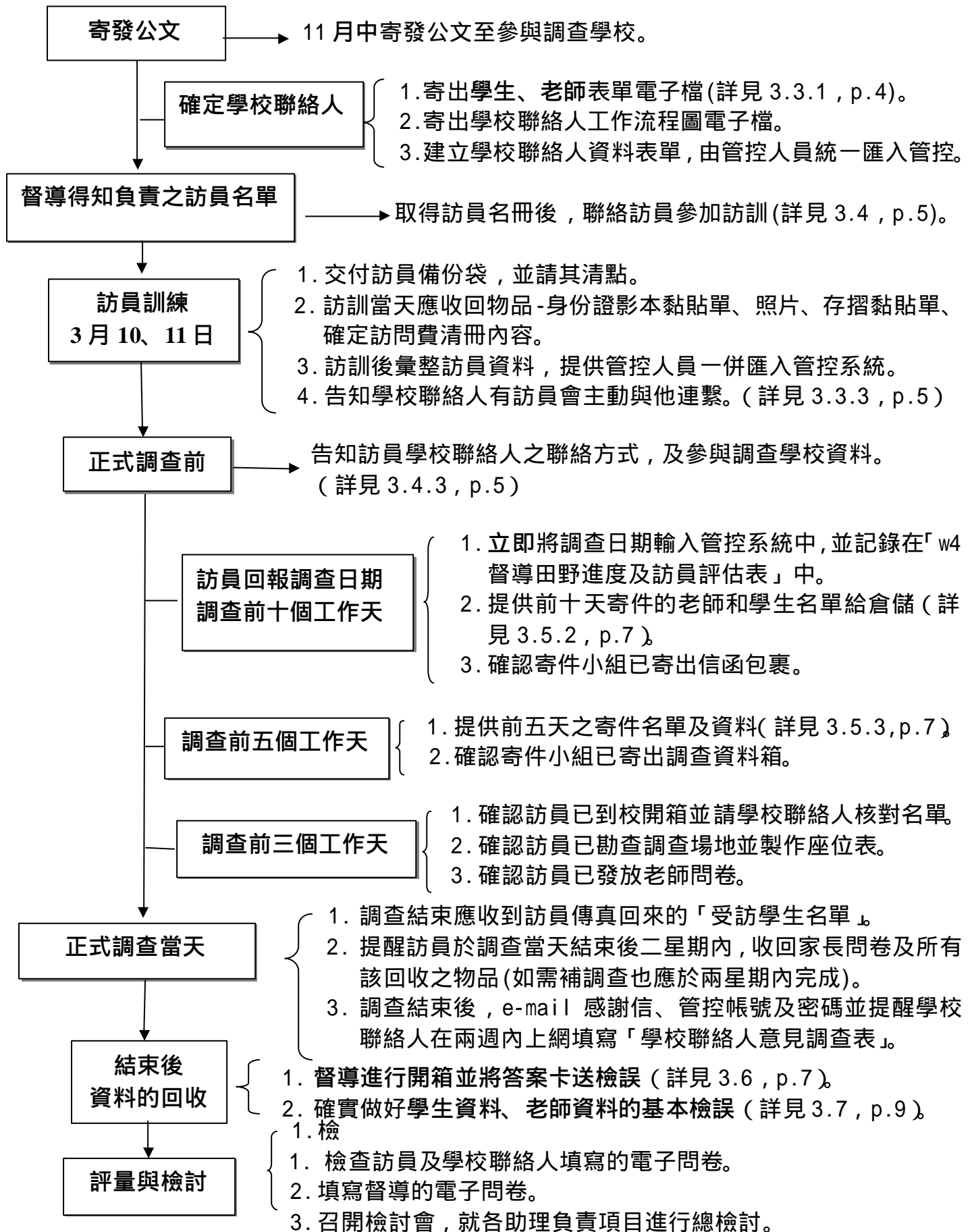
諮詢委員名單檔案路徑：

N:\ttam_new\2007 第四波田野正式調查（13 波次）\行政\公關\諮詢委員名單

1.5 督導離職注意事項

- 1.5.1 請到管控系統更新手上訪員所有的聯絡方式及其他基本資料。
- 1.5.2 將學校或訪員的特殊情況(需註明學校名稱、訪員姓名)記錄在：
N:\ttam_new\2007 第四波田野正式調查（13 波次）\田野進程與檢討「w4 督導田野進度及訪員評估表」。
- 1.5.3 請上管控填寫所有負責學校的「督導評學校」電子問卷。
- 1.5.4 請訪員填寫所有電子問卷。
- 1.5.5 將老師問卷回收狀況依照最新進度確實登記在檔案中，以隨時提供寄件小組進行催收作業；同時，若有整校老師卡送交讀卡檢誤，務必在上傳管控作業後核對老師卡回收情形。
- 1.5.6 若參與調查的老師換人、代課或請產假都要上管控登錄並將紙本紀錄交給計畫統一保存。
- 1.5.7 若學生有轉學、轉班、改名、或其它特殊異動狀況，請確定已經上管控更正，並將已更正資訊告知檢誤小組。
- 1.5.8 請將「受訪學生出缺席名單」的紙本紀錄交給計畫中心統一保存。

貳、督導工作流程



參、督導工作內容

3.1 應注意事項

- 3.1.1 將各校工作進度記錄在「w4 督導田野進度及訪員評估表」檔案中，於每週五下班前，將檔案上傳 N 槽。
- 3.1.2 輔導與監督訪員進行調查訪問的工作，並將訪員在各校調查情況記錄在「w4 督導田野進度及訪員評估表」檔案中，於每週五下班前將檔案上傳 N 槽。
- 3.1.3 快速且正確無誤的解決訪員所遭遇的問題。若問題無法立即解決，請先尋其他督導的經驗，或立即向田野老師反映狀況。
- 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，應立即報告老師，並及早調派其他訪員支援。

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 在公文寄出後，當有學校主動與計畫中心聯繫時，督導就可開始與該縣市的其他學校聯繫。
- 3.2.3 如何與調查學校聯繫：
 - A、資料小組準備的學校名單上會有學校的聯絡電話，第一步先以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、學校文書組或收發室，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，督導應自行以傳真或郵寄方式補寄一份。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 確認學校聯絡人資料。
 - A、取得學校聯絡人下列資訊：
 - a. 正確的學校地址及電話。
 - b. 學校聯絡人的職稱全銜。
 - c. 電話號碼、傳真號碼、e-mail 帳號。
 - d. 將學校聯絡人的所有相關資訊，填寫在聯絡人資料表，由管控人員統一匯入管控。
 - B、寄給聯絡人的電子檔
 - a. 聯絡人的工作流程圖。
 - b. 高三日間部抽樣學生表單和老師的空白表單（需電話解說）。
 - C、需特別詢問學校有無特殊分組的情形，若有需要立即請淵傑特別處理。遇到分組情形，則需請學校聯絡人提供分組的學生及老師名單，以利督導日後上管控登錄。

- 3.3.2 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，若齊全則先作簡單檢查，並將名單交由資料部門進行檢誤後，統一匯入管控系統中。若檢誤後名單資料仍不齊全，彙整缺漏處後一次聯絡，請聯絡人協助補齊。
- 3.3.3 訪訓後：
- A、告知學校聯絡人負責該校的訪員基本資料，以及訪員會與其協調「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）。
 - B、確認正、副訪員的編組和行程配合狀況。
 - C、副訪員人數：75 位學生（含）以上—1 位副訪員；120 位學生（含）以上—2 位副訪員。其他特殊狀況由督導自行判斷。
- 3.3.4 調查結束當天：
- A、e-mail 感謝函給聯絡人，並附上管控帳號與密碼，請聯絡人上網填寫意見調查表（要附上連結）。
 - B、請聯絡人協助訪員回收老師問卷。
- 3.3.5 在綜合分析及學生卡片檢誤之後，會以調查時間先後順序分階段寄禮物到校，需請聯絡人協助發放禮物給學生，並傳真學生禮物簽收名條回計畫中心。
- 3.3.6 請聯絡人協助催收老師問卷，提醒受訪老師寄回填寫完畢的問卷資料袋，以利敘獎。

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，於訪訓前聯絡訪員參加訪訓，並詢問是否住宿，回報給訪訓負責人，以利統籌及訂房作業進行。
- 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。
- 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。
- 3.4.5 訪員回報調查日期後，督導要立即上管控登錄。
- 3.4.6 調查前十個工作天
上管控系統的「作業管理 > 寄件 > 寄件箱子紀錄及物品項目」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。
- 3.4.7 調查前五個工作天
上管控系統的『作業管理 > 寄件 > 寄件箱子紀錄及物品項目』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。提醒聯絡人通知協助老師（資料箱內容詳見 p.15-18）。
- 3.4.8 調查前三個工作天
- A、確認訪員開箱的狀況，調查物品是否都無誤、數量也正確，並再次確認學生及老師名單是否正確。
 - B、確認訪員已勘查過場地。
 - C、確認訪員依名單製作座位表。
 - D、確認訪員已發放老師問卷。

3.4.9 寄遺失的情況處理

若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 > 寄件箱子紀錄及物品項目」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簽收，再告知訪員。

3.4.10 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，請記錄在「w4 督導田野進度及訪員評估表」檔案中，並在管控「訪問對象>學校」的「特殊受訪狀況」一欄中記錄。
- 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，請參考(3.4.11)的補調查原則。
- C、請訪員統一在各校調查結束後當天，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。
- D、調查當天結束後與訪員聯繫，瞭解當天調查情況（例如詢問今天調查狀況如何？有多少學生出席？有多少學生缺席？有人中途離開嗎？該寄回的物品今天是否已寄回？）並記錄在「w4 督導田野進度及訪員評估表」。
- E、請訪員傳真「受訪學生名單」回計畫中心。
- F、實際受訪學生名單
 - a. 學生的出缺席狀況由讀卡程序直接匯入管控。
 - b. 根據「受訪學生名單」，在一星期內到管控系統「訪問對象>學生>抽樣學生」確認讀卡上傳結果。
 - c. 若學生有轉學、轉班、改名或其它特殊異動狀況，請務必上管控系統進行資料修改。

3.4.11 補調查原則

- A、什麼是補調查？何時需補調查？

若調查當天學生缺席人數超過本計畫規定之標準時，就需另外約時間進行補調查，也就是集合這些缺席的學生，集體再做一次分析與學問的調查。

B. 補調查原則 (符合1或2任一條件者，該校即需進行補調查)

- 1. 當該校的追蹤學生有三名(含)以上，因臨時原因（如公假、個人原因缺席、無故缺席或中途離席後沒再回來）致當天無法接受調查。
- 2. 當任一班的缺席人數(無論是永久或臨時原因)超過一定數目，且其中因為臨時原因缺席人數達三人(含)以上時：

全班人數	缺席人數
1 19 人	4 人(含)以上，且臨時原因缺席 3 人(含)以上
20 29 人	6 人(含)以上，且臨時原因缺席 3 人(含)以上
30 39 人	8 人(含)以上，且臨時原因缺席 3 人(含)以上
40 人以上	10 人(含)以上，且臨時原因缺席 3 人(含)以上

- 3. 若需補調查，則全校所有缺席學生都應該一起參加。

- 4. 補調查應在原調查日期結束後兩週內完成。

C. 補調查時間及注意事項：

- 1. 若隔天即可補調查，訪員可將綜合分析箱封箱後，留在學校託人保管，待隔天補調查後，再一起將箱子寄回。
- 2. 若 2 5 天後才可補調查，訪員只可留下需補調查學生的綜合分析和學生問卷題本及答案卡，其餘資料則需於調查當天裝箱寄回。

3. 若 7 天後才能補調查，則需將所有資料全數寄回，待調查前中心會再寄出補調查資料。
- 3.4.12 家長問卷過錄檢查
- A、 要求訪員將第一間學校的前五份(兩份追蹤樣本 三份新樣本)過錄完成的家長問卷題本、答案卡及訪員手冊的附件六、「家問過錄紀錄表」寄回計畫中心。
 - B、 督導逐題核對家長問卷的畫卡及邏輯檢誤，並送讀卡檢誤後，確定沒有問題，再通知訪員可以繼續過錄其餘的問卷。
- 3.4.13 督導以 e-mail 或電話向訪員反映即時檢誤後的結果。
- 3.4.14 各督導叮嚀訪員上網填電子問卷（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。

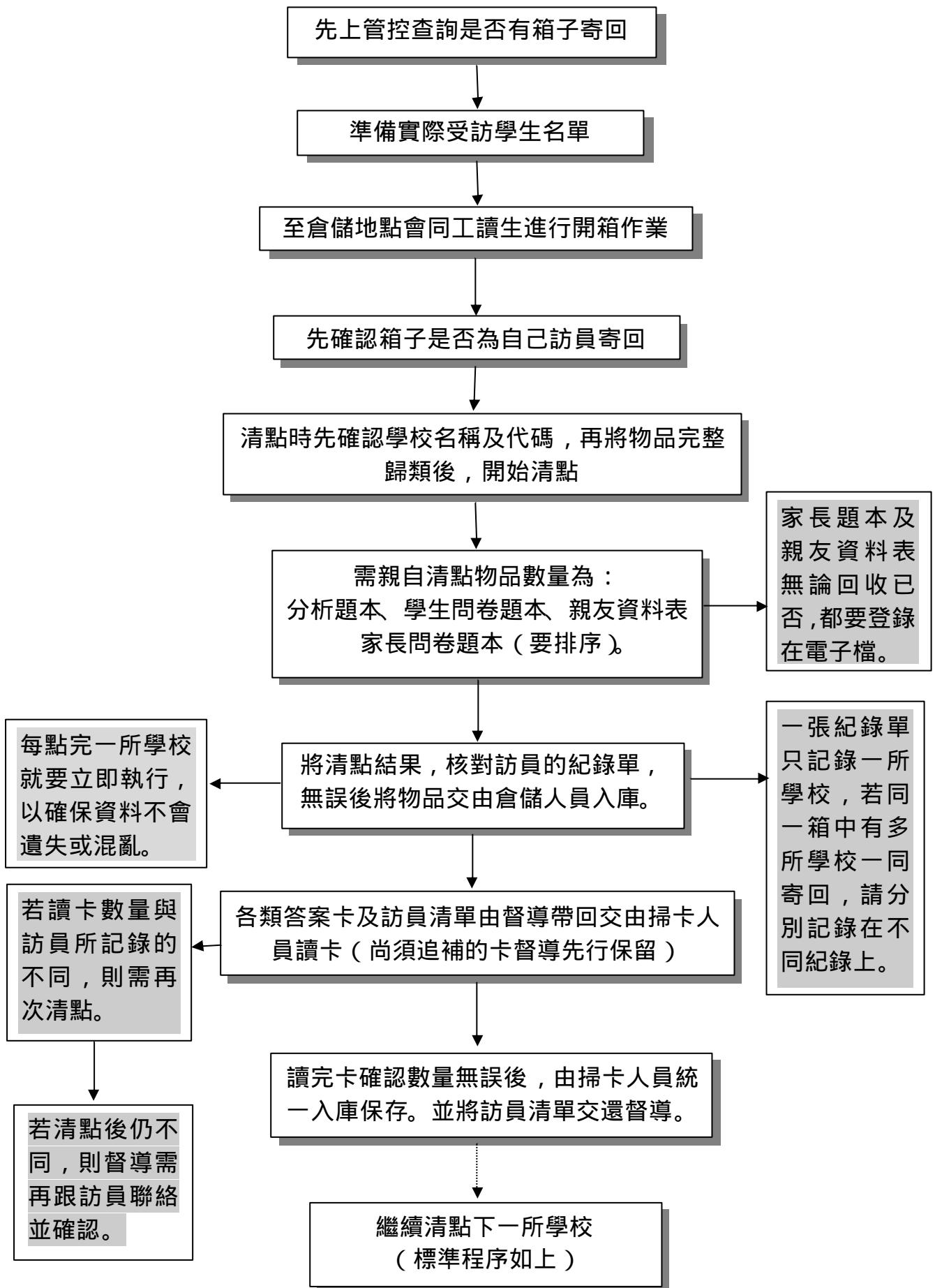
3.5 督導與倉儲寄件小組的聯繫

- 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 調查日前十個工作天-寄三封信
- 提供寄件小組下列名單：(上管控>作業管理>寄件>列印)
- A. 學生名單-給學校聯絡人 1 份
 - B. 老師名單-給學校聯絡人 1 份
- 3.5.3 調查日前五個工作天-寄調查資料箱
- A. 提供寄件小組：(上管控>作業管理>寄件>列印)
 - a. 學生名單-給訪員 2 份（正訪員隨箱寄回、留底各 1 份）
 - b. 學生評量名單-給倉儲 4 份
 - c. 老師名單-給訪員 1 份
 - d. 學生名條(A4，標籤紙)各 1 份（用合併列印製作）
 - B. 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並回報開箱結果。
- 3.5.4 寄件小組寄出信函包裹後，督導需告知訪員(通常：台北縣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)。

3.6 資料的回收與後續整理

- 3.6.1 督導在調查結束後兩天，要上管控查詢資料箱是否寄回。若已寄回，與倉儲約開箱時間；若未寄回，請與訪員聯繫。
- 3.6.2 開箱時請注意：
- A、 訪員寄回之答案卡，應按無效卡(含污損、印刷不良)、無填答正式卡、有填答備份卡的順序，放在有填答正式卡的上面。
 - B、 督導在清點卡片時，尚須追補的正式卡暫不讀卡入庫。
 - C、 若訪員寄回卡片為已？答的污損卡，請直接將污損卡答案謄到新卡上，銷毀污損卡，將新卡連同其餘要讀的卡一起送交掃卡人員讀卡。
 - D、 依據訪員填寫的寄回物品紀錄單，核對清點寄回物品並更正後，另謄寫一份寄回物品紀錄單，交由倉儲建檔。
 - E、 若為印刷不良卡，要統一放在倉儲的回收盒中，供印刷小組與印刷廠檢討用。
 - F、 家長問卷題本、親友資料表要按名單逐一確實清點並把回收之狀況登錄至「家問及親友資料表回收紀錄單」檔案中。

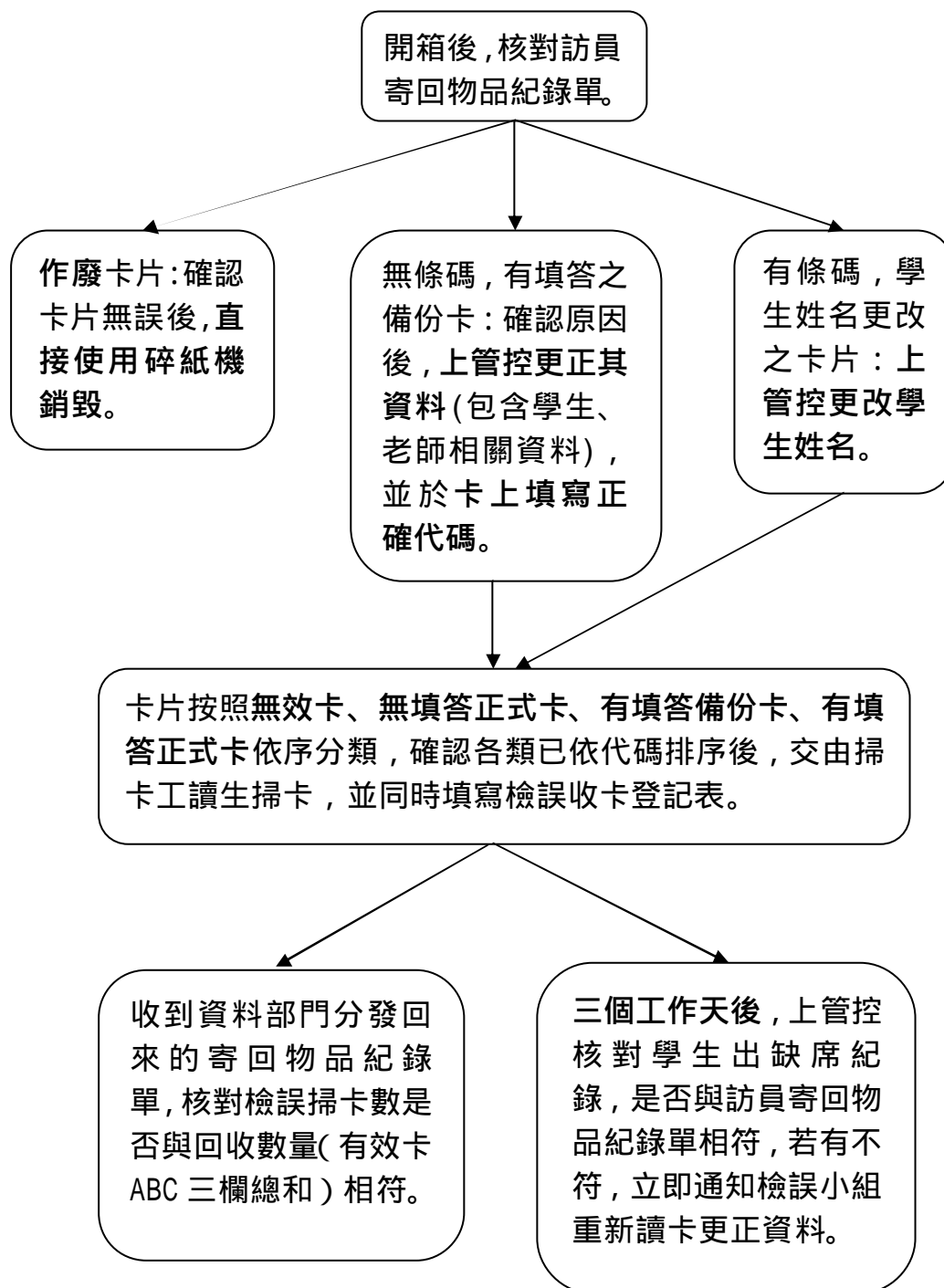
3.6.3 開箱流程圖：



3.7 各類答案卡的基本檢誤

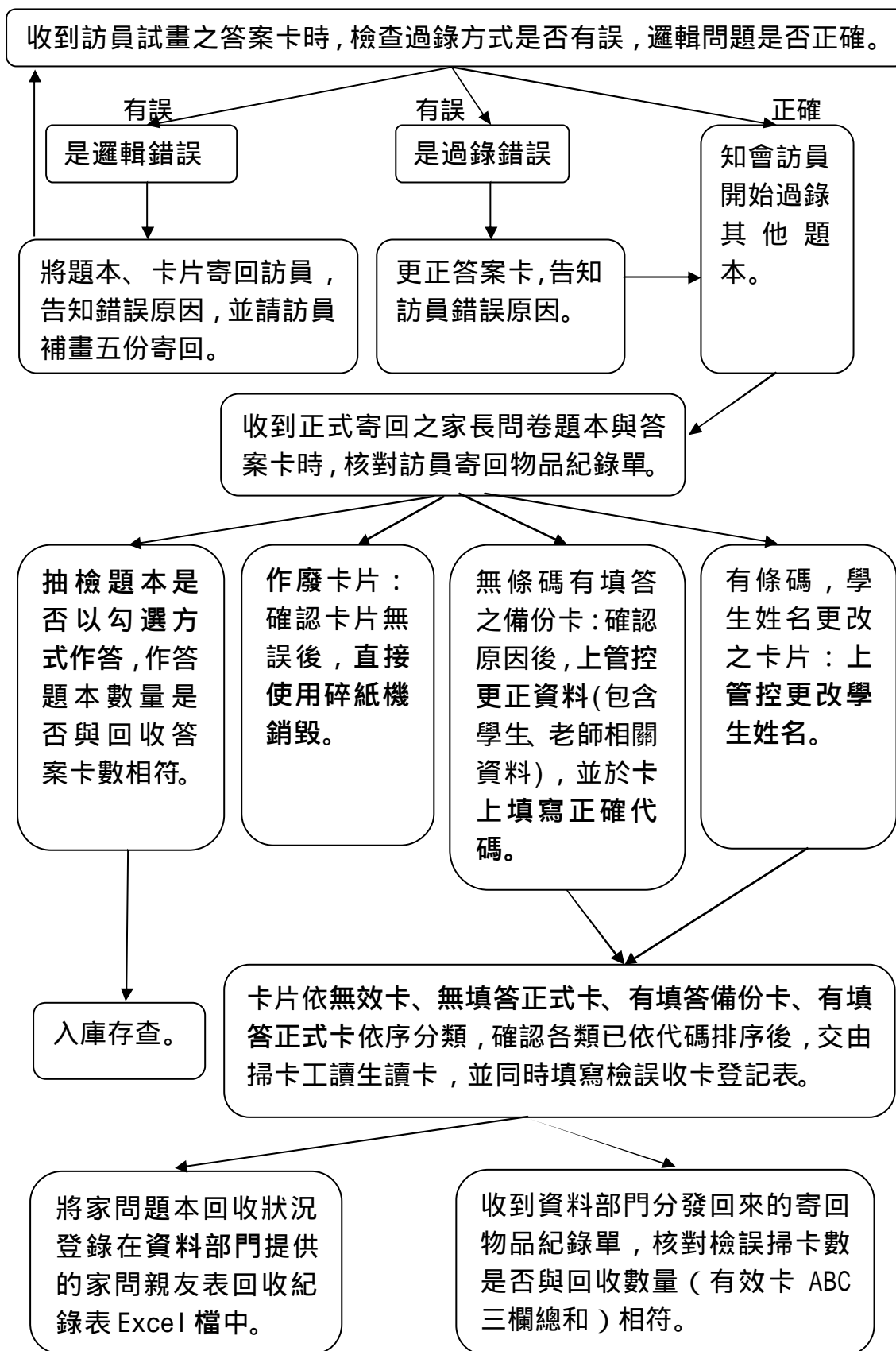
3.7.1 學生綜合分析、學生問卷答案卡：

1. 檢查時間：回收開箱時。
2. 檢查項目：回收數量是否正確(特別是有填答正式卡) 學生基本資料是否有修改、條碼是否正確、手寫條碼是否與名單學生姓名相同。
3. 檢查處理程序：



3.7.2 家長問卷題本與答案卡初步檢誤：

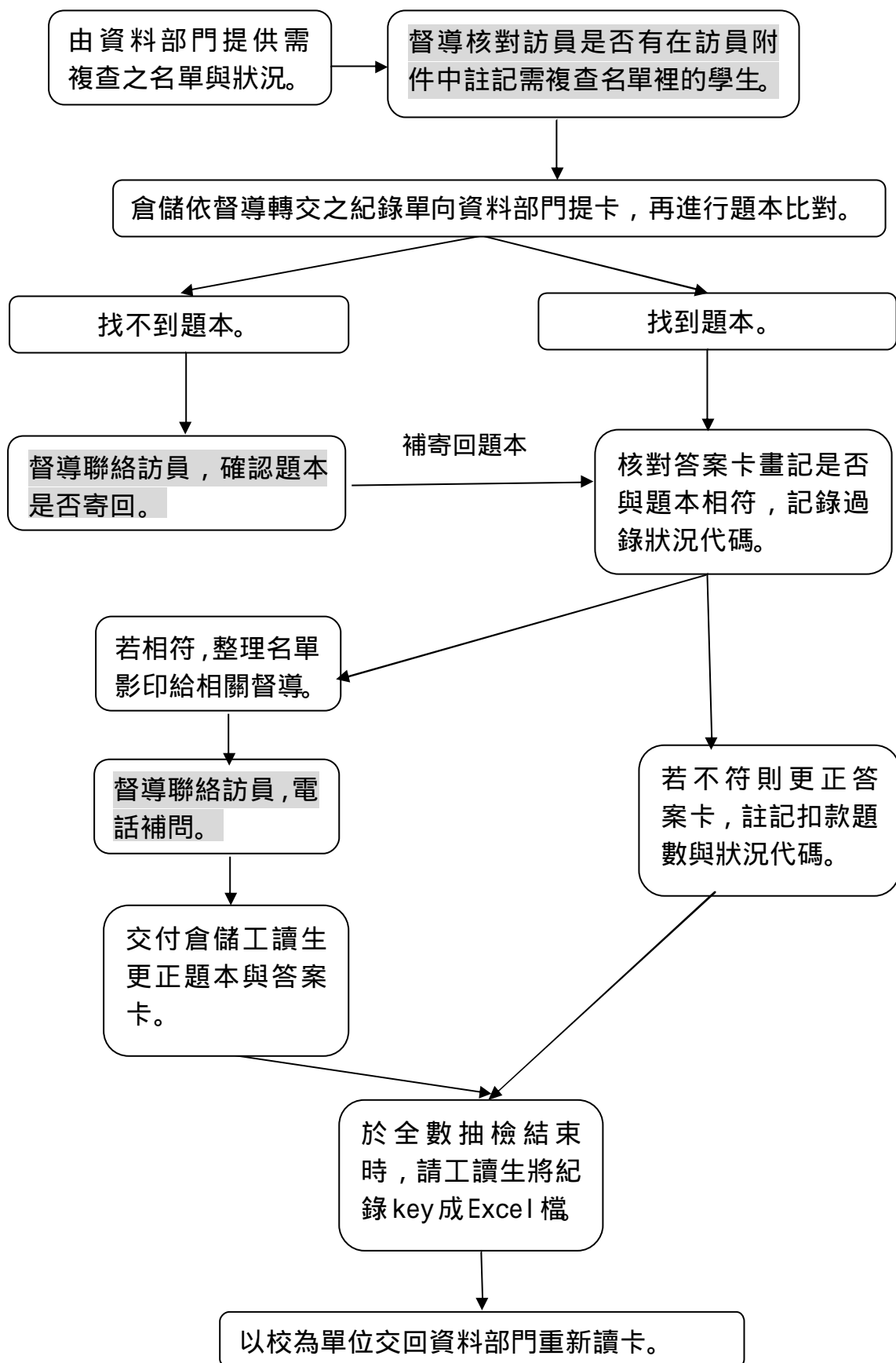
1. 檢查時間：訪員第一所學校試畫五張答案卡寄回時、或正式回收開箱時。
2. 檢查項目：回收數量是否正確、學生基本資料是否修改、條碼是否正確、無填答案卡訪員畫記區是否漏畫記原因。
3. 檢查處理程序：



3.7.3 家長問卷題本檢誤複查：

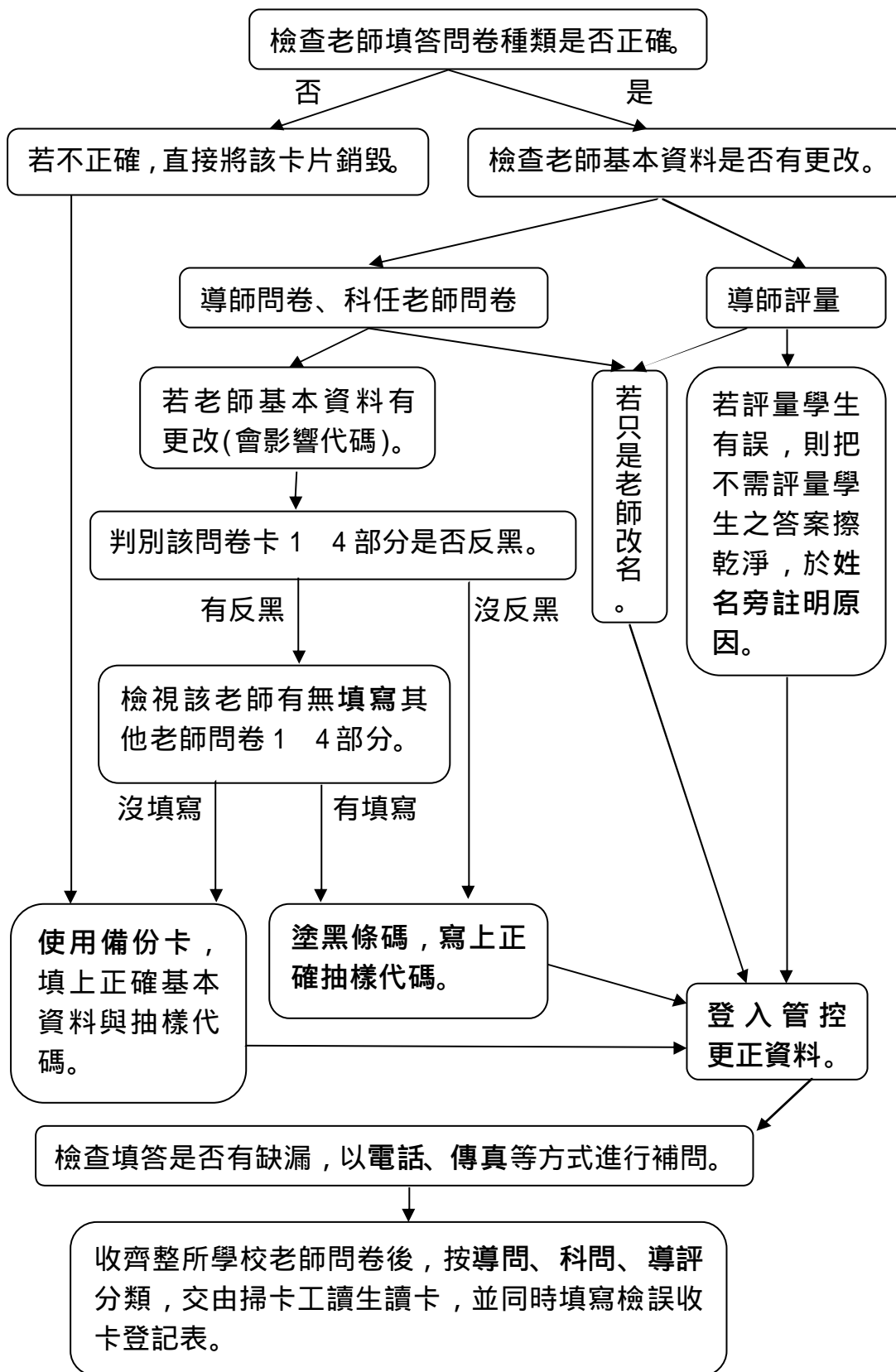
1. 督導所需處理的項目：灰底框框所示。

2. 檢查處理程序：



3.7.4 老師問卷：

1. 檢查時間：收到老師問卷答案卡時。
2. 檢查項目：老師基本資料是否更改、填答問卷種類是否正確、評量學生是否正確、回答是否完整。
3. 檢查處理程序：



3.8 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。兩種問卷均有五部分，第一 四部分內容完全相同，第五部分導師問卷為「導師班情況」；科任老師問卷則為「任教班級情況」。導師問卷另含學生一般表現評量。

其填答方式，請參考下表說明：

老師身分 (依據老師在受訪班級的任教科目為準)		填答方式
導師	只擔任導師	填寫整份「高中職/五專」導師問卷、學生一般表現評量
	導師 兼 1 個班級的科任老師	填寫整份「高中職/五專」導師問卷、學生一般表現評量、一份「高中職/五專」科任老師問卷之第五部分
	導師 兼 2 個班級的科任老師	填寫整份「高中職/五專」導師問卷、學生一般表現評量、每班一份「高中職/五專」科任老師問卷之第五部分
	以下類推	以下類推
科任老師	擔任 1 個班級的科任老師	填寫整份「高中職/五專」科任老師問卷
	擔任 2 個班級的科任老師	填寫整份「高中職/五專」科任老師問卷，另一份科任老師問卷只需填寫第五部分
	以下類推	以下類推

3.8.1 老師答案卡回收狀況畫記說明

- 導師/科任老師問卷答案卡、及導師評量答案卡回收後，督導需將每張答案卡的最終回收狀況直接畫記在卡片上。而調查過程中的任何特殊狀況仍須記錄在管控上。

導師/科任老師問卷答案卡、導師評量答案卡

代碼	說明	代碼	說明
1. 亂	亂答	3. 漏	已補問但資料仍不齊全
2. 拒	拒訪	4. 其	其他非拒訪之未填答狀況

3.9 評量與檢討

3.9.1 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，有『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。

3.9.2 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」。

3.9.3 計算訪員薪資及評估學校聯絡人嘉獎。

3.9.4 召開檢討會，就各助理負責項目進行總檢討。

附件、第四波高中職/五專寄件清單

1、訪員備份袋清單（一人一份）

	內 容	數 量	工讀生 請打✓	訪員 請打✓
1	訪員訓練課程表	1 張		
2	訪員手冊(訪訓用)	1 本		
3	訪員基本資料表	1 張		
4	訪員同意書	1 張		
5	訪問費用說明	1 張		
6	公文影印本	1 份		
7	學生問卷題本（四版）	共 8 本		
8	家長問卷題本（四版）	共 8 本		
9	導師問卷題本	2 本		
10	科任老師問卷題本	2 本		
11	綜合分析備份卡	3 張		
12	學生問卷備份卡	3 張		
13	家長問卷備份卡	3 張		
14	導師評量學生備份卡	2 張		
15	導師問卷備份卡	2 張		
16	科任老師問卷備份卡	2 張		
17	簡訊	1 份		
18	學生親友資料備份表	5 張		
19	小透明盒	1 個		
20	大牛皮信封袋	5 個		
21	小牛皮信封袋	5 個		
22	老師問卷用回郵信封袋	5 個		
23	2B 鉛筆		1 支	

2、學校聯絡人郵件清單

學校名稱：_____

學校代碼：_____ 學程：_____

參與調查學生數：_____

參與調查班級數：_____ 班

訪員：_____

	資料內容	份 數	清點
1	老師名單-給學校聯絡人	1 份	
2	學生名單-給學校聯絡人	1 份	
3	給學生的信	封	
4	給家長的信	封	
5	給老師的信	封	
6	簡訊	份	
7	大透明盒（有貼計畫標籤）	1 個	
8	學生親友資料表	張	
9	學校聯絡人手冊	1 本	

3、綜合分析箱清單

學 程：_____

學校代碼：_____

學校名稱：_____

訪 員：_____

參與調查學生數：_____人

班 級 數：_____班

*請詳細清點下列物品，並將實際清點數量寫在方格內。

綜合分析箱					
	計畫中心 工讀生 清點	項目	數量	訪員收到 數量	訪員寄回 數量
1.		綜合分析題本	本		
2		綜合分析答案卡	張		
3		2B 鉛筆	支		
4		宅急便寄件回條	2 張		
5		大透明盒	1 個		

4、 學生問卷箱清單

學 程：_____

學校代碼：_____

學校名稱：_____

訪 員：_____

參與調查學生數：_____人

班 級 數：_____班

老師人數：導師_____人

實際參與調查老師數：_____人

*請詳細清點下列物品，並將實際清點數量寫在方格內。

問卷箱					
	計畫中心工讀生清點	項目	數量	訪員收到數量	訪員寄回數量
1		學生名單-給訪員	2 份		
2		學生名條 (A4 , 標籤紙)	各 1 份		
3		學生問卷題本	本		
4		學生問卷答案卡	張		
5		家長問卷題本	本		
6		家長問卷答案卡	張		
7		大牛皮信封袋 (依住宿生人數而定)	個		
8		小牛皮信封袋 (依住宿生人數而定)	個		
9		大透明盒	2 個		
10		訪員手冊 (調查當天用)	1 本		

5、 老師問卷箱清單

學 程：_____

學校代碼：_____

學校名稱：_____

訪員：_____

參與調查學生數：_____人

班級數：_____班

老師人數：導師_____人

實際參與調查老師數：_____人

*請詳細清點下列物品，並將實際清點數量寫在方格內。

老師問卷資料袋			
計畫中心工讀生 清點	項目	數量	訪員收到 數量
1	1 份 老師名單-給訪員	共 袋 依 老 師 人 數 清 點	
2	本 導師問卷題本		
3	張 導師評量學生答案卡		
4	張 導師問卷答案卡		
5	張 科任老師問卷答案卡		
6	本 科任老師問卷題本		
7	份 學生名單-老師評量用 (每位老師一份)		
8	份 老師問卷填答說明(每袋一份)		
9	支 2B 鉛筆(每袋一支)	支	
10	份 老師問卷用回郵信封袋 (依老師人數而定)	份	
11	張 老師問候信(依老師人數而定)	張	