

國立師範大學實習教師諮詢服務 實施狀況及其效益評估之研究

曾國鴻

本研究為一行政導向的諮詢服務狀況與成效評估的研究，其目的在設立諮詢服務中心，利用專線電話提供諮詢服務，並出版教學實務叢書，辦理研習活動，以評估諮詢服務中心的整體效益。

經由電話訪問及問卷調查，獲得如下的發現與結論：

- 一、有必要繼續設置諮詢服務電話，但其宣傳有待加強，以增加其使用率。
- 二、實習教師肯定演講座談活動的功能，但卻未能充分參與。
- 三、教師分佈地域太廣，辦理演講座談不便。
- 四、諮詢專線設備不足。

最後，本研究提出如下建議：

- 一、加強諮詢服務項目的宣導，以充份利用諮詢專線。
- 二、訂定辦法，以利持續辦理研習活動。
- 三、充實硬體設施，並常設實習教師諮詢服務中心。
- 四、延聘諮詢服務的種子教師。
- 五、擴增諮詢服務對象的範圍與諮詢服務管道。
- 六、有計畫出版輔導叢書。

壹、緒論

師範教育是一種專業教育，其教育目的在培育中小學師資，為達成此項目的，師範院校的課程設置除了一般大學院校普通科目之外，另有教育專業科目及專門科目，務期師範院校結業生在接受四年學校的理論課程之後，能順利的走上講台，成為一位術德兼修的優良教師。

因為，教育工作是一種專業，故除了需具備豐富的理論知識外，尚需要熟練的方法和技能，及相關的實務經驗；因此在民國八十年十一月，教育部公布國立師範大學結業生教育實習輔導實施要點，用以加強對國立師範大學結業生實習之輔導，以增進其教學、生活適應能

力及教育專業態度，俾能
然而，實習教師在教
得解決或協助，為落實教
查中心，設置專線電話，
疑難問題，除此之外亦辦
成效評估研究，期望經
盡力臻於至善之地。

- 依據上述研究動機，
- (一) 評估實習教師諮詢
 - (二) 檢討實習教師研習
 - (三) 評估實習教師諮詢
 - (四) 探究常設實習教師

一、成效評估的概念

執行一項計畫，除了
重要的，莫過於評估該計
被評鑑者對吹毛求疵式的
在評鑑的過程中，應該用
點予以肯定與鼓勵。這種
的關係，但是，矯枉過正
了評鑑工作尋找缺點、謀
畫執行者從事自我評鑑，
畫的成效評估，除了瞭解
三的缺失，作為未來改進

二、成效評估的模式

評鑑專家發展出來的
而較常被評鑑者引用的模
盒模式、及服務對象導向
Anderson, et al, 1974; Scri

及教育專業態度，俾能順利成為具備充分能力的適任教師。

然而，實習教師在教學過程中常遭遇許多問題，往往無法及時獲得解決或協助，為落實教育實習輔導工作，本校籌辦實習教師諮詢服務中心，設置專線電話，為實習教師提供諮詢服務，協助其及時解決疑難問題，除此之外亦辦理研習活動並出版教學實務叢書，並進行有關成效評估研究，期望經由多重管道協力推動教育實習輔導工作，俾能盡力臻於至善之地。

依據上述研究動機，本研究的主要目的有下列五項：

- (一) 評估實習教師諮詢專線實施成效。
- (二) 檢討實習教師研習活動及專題講座之效果。
- (三) 評估實習教師諮詢服務中心之整體成效。
- (四) 探究常設實習教師諮詢服務中心之可行性。

貳、文獻探討

一、成效評估的概念

執行一項計畫，除了按步就班，依照計畫內容逐項實施以外，最重要的，莫過於評估該計畫的成效，以為改進後續計畫的參考。由於被評鑑者對吹毛求疵式的評鑑反應日趨激烈，評鑑工作者開始強調，在評鑑的過程中，應該用 Valuing 的觀點，對被評鑑者工作的價值、優點予以肯定與鼓勵。這種觀念的轉變，固然改善了評鑑者與被評鑑者的關係，但是，矯枉過正，評鑑者一味嘉許工作者的優點，反而失去了評鑑工作尋找缺點、謀求改善的本意。本計畫的成效評估，係由計畫執行者從事自我評鑑，沒有評鑑者與被評鑑者的情結。因此，本計畫的成效評估，除了瞭解計畫實施的成效以外，更進一步著重檢討過去的缺失，作為未來改進後續計畫的參考。

二、成效評估的模式

評鑑專家發展出來的評鑑模式，各具特色，很難斷言孰優孰劣。而較常被評鑑者引用的模式則有目標導向的評鑑模式、改進導向的評鑑模式、及服務對象導向的評鑑模式等三種（Cronbach, et al, 1980; Anderson, et al, 1974; Scriven, 1967）。

1994.7
2 卷 4 期
教育研究資訊

本計畫所從事的成效評估，就評估的規準而言，比較類似以服務對象為導向的評鑑理念。本計畫認為成效評估必須取決於服務對象——實習教師（大五結業生）對諮詢服務的滿意程度。換句話說，雖然所有的諮詢服務項目都已經按照計畫執行，但是，如果實習教師對諮詢服務的品質不滿意，那麼這項計畫的成效就有待商榷。

就評估的過程而言，本計畫的成效評估則是比較近似以改進為導向的評估模式。雖然本計畫的成效評估與CIPP評鑑模式頗有差異，不過，在計畫執行的過程中，時時蒐集資料，評核計畫實施的效益，作為謀求改善的參考，倒是相當符合CIPP評鑑模式的精神。

概括言之，本計畫的成效評估，是一個平行於計畫執行的系統，如圖1所示。成效評估系統蒐集本計畫各個階段的相關資料，經過整理、分析以後，對計畫執行系統提供適當的回饋，俾使執行系統能夠有所改善。

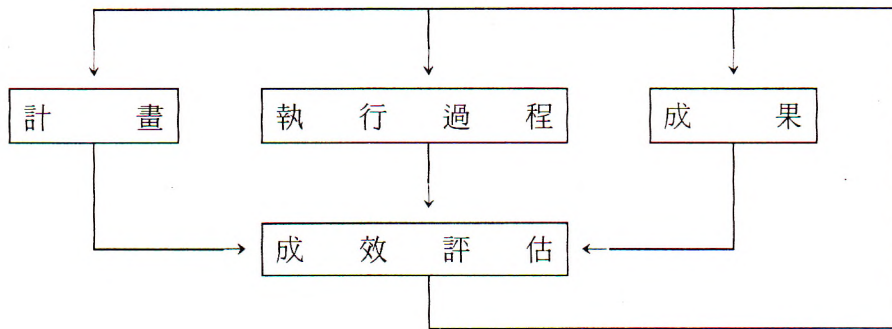


圖1：實習教師諮詢服務成效評估系統圖

參、研究設計

一、研究對象

在南區輔導網內，三所師範大學及政治大學教育系八十學年度應屆結業生有四七八名，再加上本校分發至中、北區輔導網的結業生有二一三名，共計有六九一名。

二、研究工具

本研究所使用的研究工具包括「實習教師諮詢電話專線統計表」、

「實習教師研習調查問卷」
「調查問卷」等三種。

三、研究設計

本研究的諮詢服務內容
一彙整本研究期間主要的諮詢
二個案診斷分析（限於篇幅）
三成效分析。

四、研究方法與步驟

本研究除文獻的蒐集與
整理與分析、撰寫結語建

肆、諮詢

一、諮詢服務項目

為提供實習教師迅速方
困擾，因此提供以下四項服
一實習教師教學方法困擾問
二實習教師班級經營之理論
三實習教師之師生關係、同
四實習教師生涯的整體規劃
五其他：含各科教材、教學

二、諮詢服務方式

一諮詢服務專線與特約教授之
本室以原先為連絡業務使
二七做為諮詢專線電話。
四教學實習指導教授及其
小組，每當實習教師遭遇
約教授加以回答與輔導。
一舉辦演講、研討座談等活

「實習教師研習調查問卷」、「實習教師輔導叢書與諮詢電話專線調查問卷」等三種。

三、研究設計

本研究的諮詢服務內容之探討與實施之成效分析採用的方式如下：
一、彙整本研究期間主要的諮詢問題與諮詢建議（限於篇幅，從略）；
二、個案診斷分析（限於篇幅，從略）；
三、成效分析。

四、研究方法與步驟

本研究除文獻的蒐集與探討外，並輔之以問卷調查法、個案資料彙整與分析、撰寫結語建議等四階段進行。

肆、諮詢服務實施狀況

一、諮詢服務項目

為提供實習教師迅速方便之服務，解決其在教學實習上之疑惑或困擾，因此提供以下四項服務：

- 一、實習教師教學方法困擾問題之協助；
- 二、實習教師班級經營之理論與實務經驗之提供；
- 三、實習教師之師生關係、同事關係及親師關係之諮詢；
- 四、實習教師生涯的整體規劃與體認之協談；
- 五、其他：含各科教材、教學實務等之諮詢。

二、諮詢服務方式

一、諮詢服務專線與特約教授之設置：為隨時提供快速便捷的諮詢服務，本室以原先為連絡業務使用的電話及傳真機：（〇七）七一一五一二七做為諮詢專線電話。另外，本室特聘請本校大五輔導教授、大四教學實習指導教授及其他學驗俱豐的學者專家等，共同組成諮詢小組，每當實習教師遭遇困擾問題時，本室按問題性質委請上述特約教授加以回答與輔導。

二、舉辦演講、研討座談等活動：本室自八十一年十月份起，邀請校內

1994.7
2卷4期
教育研究資訊

外學者專家及資深且富實務經驗而任教於國高中校友或現職校長、教師，以及部、廳、局長蒞臨演講座談。

- (三)出版叢書：將演講、研討活動的講題內容整理彙集成「實習教師諮詢服務與輔導叢書」第一至第四冊，其內容可概分為四大部分：(1)教師生涯的經營實務；(2)導師工作的經營方法；(3)教學班級的經營實務；(4)教學策略的靈活運用；(5)實習遭遇問題及其解決對策；(6)實習教師諮詢服務與成效評估；整理彙編的相關文章合計近四十篇。
- (四)到校諮詢：本諮詢服務亦採主動出擊之方式，選擇實習教師人數較多的學校，聘請專家學者到校與實習教師進行座談，利用面對面的直接溝通方式，請實習教師就教學、班級經營、生活適應及人際關係等問題廣泛交換意見，同時亦深入了解實習教師之授課情形、作息時間、校園環境及適應狀況，以作為諮詢輔導之參考。

以上四項服務訊息則係透過下列方式，提供實習教師參考：

- (1)印製宣傳海報；
 - (2)刊登消息於教育實習輔導通訊內；
 - (3)發佈廣播新聞稿件；
 - (4)發信函給實習教師。
- (五)進行個案分析：因事件之內容及性質之不同，有部分諮詢個案需深入的了解與輔導，即需進行個案分析。因此，邀請校內、外的學者專家對問題的關鍵部分進行深入的探討，包括其實習困擾因素之類型，個人背景資料、實習學校的環境特性等，提供最深入的諮詢服務。
- (六)實問題卷調查：包括研習時間的安排、研習活動的講題內容及對整個研習活動的評價等，藉以了解實施的實際成效與反應並作為日後繼續辦理之參考，此外，於平時亦郵寄問卷給實習教師以徵詢其對專線電話諮詢、出版叢書等之意見。

三、諮詢服務工作概況

(一)諮詢服務電話：由81年10月開始接受電話諮詢。其中較具代表性的，計有如下個案：

1. 81年11月一位校長來電請協助與實習教師（原任教學組長）溝通，調接訓育組長，已經洽請實習輔導教授前往協商。
2. 81年11月一位實習教師來電，詢問有關數學的教學方法及資訊。

- 洽詢數學系諮詢教授
3. 81年12月一位女性實習性騷擾的策略，經與
4. 82年2月一位實習教請實習輔導教授予以
5. 82年3月一位實習教當地教育局，已經予
6. 82年4月一位實習教教師的實習輔導教授
7. 82年5月一位高雄市格的管道。由本校實

(二)研習活動工作概況：截其項目包含：如何與學好師生關係、如何當好應用、如何保有健康甜方案、做一個高附加價教室學習氣氛、如何擔學正常化、中學工藝教其因應對策、如何調整方案、實習教師應有的—壓力與應對技巧、新

伍、

一、諮詢服務電話的

本項目以本校結業的(王玉，民70)，於全省抽電話的成效評估。

評估結果發現諮詢服深入瞭解造成使用率不高意見，於82年5月對實習效。詳細的評估結果，茲

洽詢數學系諮詢教授以後，已予回覆。

3. 81年12月一位女性實習教師來電詢問如何有效防止學校行政主管性騷擾的策略，經與輔導教授共商對策後，由輔導教授前往輔導。
4. 82年2月一位實習教師來電，表示遭遇成績計算的困擾。已經洽請實習輔導教授予以輔導。
5. 82年3月一位實習教師來電，詢問有關教師對調的規定。經洽詢當地教育局，已經予以回覆。
6. 82年4月一位實習教師來電，詢問有關實習成績的問題。已由該教師的實習輔導教授予以回答。
7. 82年5月一位高雄市民來電，詢問擔任教師的資格及取得教師資格的管道。由本校實習室予以回答。

二、實習活動工作概況：截至八十二年五月止，前後共辦理二十二場次，其項目包含：如何與學生家長連繫、如何與學生談話、如何維持良好師生關係、如何當好國中導師、溝通式教學法在國中英語課程的應用、如何保有健康甜美的嗓子、做個快樂的老師、自願就學輔導方案、做一個高附加價值的現代教師、教室情境的互動、如何增進教室學習氣氛、如何擔任一位稱職的數學老師、使國民中學數學教學正常化、中學工藝教學實務探討、實習教師常遭遇的困難問題及其因應對策、如何調整數學教學方式以因應國民中學學生自願就學方案、實習教師應有的心理準備、結業生分發作業流程、教室管理－壓力與應對技巧、新教育實習輔導制之回顧與展望。

伍、研究結果與討論

一、諮詢服務電話的成效評估結果與討論

本項目以本校結業的實習教師為評估對象，依據分層取樣法（郭生玉，民70），於全省抽取61位實習教師為樣本，進行有關諮詢服務電話的成效評估。

評估結果發現諮詢服務電話設置以來，使用率並不高。本計畫為深入瞭解造成使用率不高的原因，以及實習教師對設置諮詢服務電話意見，於82年5月對實習教師進行電話訪問，藉以評估這項服務的成效。詳細的評估結果，茲逐一臚述於后。

1994.7
2卷4期
教育研究資訊

(一) 訊息的傳達——實習教師是否收到諮詢服務電話的宣傳品？

實習教師對宣傳品印象是否深刻？

根據電話調查的結果，在受訪問的樣本實習教師中，大約有 $\frac{1}{3}$ 沒有收到諮詢服務電話的宣傳品。在收到諮詢服務電話宣傳品的樣本實習教師中，則有78%表示印象不深刻。這項統計結果顯示下列三項事實值得注意：

1. 收到不是迫切需要的宣傳品，置之一旁乃是人之常情。
2. 本計畫的宣傳品需要再作改進，以便引起實習教師的注意。
3. 有必要運用多重管道宣傳，使實習教師得到應有的訊息。

(二) 訊息的收受——實習教師是否注意到諮詢服務的項目？

樣本實習教師對諮詢服務項目的瞭解，能夠全部列舉者，理所當然被判定為「很瞭解」；能夠列舉1~2項者，被歸類為「稍瞭解」；至於無法說出任何一項諮詢服務項目者，則被視為「不瞭解」。依照這樣的標準，所有樣本實習教師中，只有5%堪稱對諮詢服務的項目很瞭解，7%稍瞭解，其餘88%則毫無概念。對諮詢服務的項目不清楚，自然而然，遭遇疑難問題的時候，不太容易想到使用諮詢服務電話。這極有可能是造成諮詢服務電話使用率偏低的重要原因。

(三) 使用的動機——實習教師是否想要使用諮詢服務電話？

實習教師沒有使用諮詢服務電話的原因為何？

$\frac{2}{3}$ 接受調查的實習教師，根本不曾考慮使用諮詢服務電話。如此的統計數字，乍看之下，難免讓人質疑設置諮詢服務電話的價值。但還有 $\frac{1}{3}$ 的樣本實習教師曾經想要使用。至於樣本實習教師沒有使用諮詢服務電話的原因，以「同事或同學可以幫忙」、「對諮詢服務電話不瞭解」、及「沒有困擾」等三項最為普遍。第一項原因——同事或同學可以幫忙，實習輔導工作者應該善加利用。第二項原因——對諮詢服務電話不瞭解，是本計畫亟需改進的缺失。第三項原因——沒有困擾，則是本計畫、實習輔導工作者、學校、與教育主管機關所樂見的事實。其他的原因，雖然被提到的頻率不高，不過，諸如「上班時間不方便打電話」及「電話中無法充分交談」等因素，都值得本計畫作為改進的參考。

(四) 價值的判斷——實習教師對諮詢服務電話的價值如何？

根據電話調查的結果，實習教師對諮詢服務電話的價值判斷，有必要的樣本實習教師則各有不同。

至於樣本實習教師對諮詢服務電話的價值判斷，有「有助於解決問題」的，有「有助於繼續設置」的，有「有備無患」的，有「諮詢服務電話是「很好」的，有「對實習教師而言，可以「多一意見」的，有「意見是激勵本計畫繼續」的。

認為不必要繼續設置的，則為諮詢服務電話「没帮助」，而且，「電話中同時，目前「已經有許就近幫忙」，所以似乎見被提出的次數不多，

二、研習活動的成效

本計畫為深入瞭解研習活動的意見，於研習活動辦理期間，採行問卷調查，藉以評估研習活動的成效。

整體而言，接受調查的實習教師對研習活動的意見，是專題演講或師生座談的成效比，參與研習者多贊成繼續研習。至於研習內容、研習時間、及價值判斷，則以研習的內容——研習活動的成效最為重要。

研習活動的成效

根據問卷調查結果顯示，研習活動的成效相當適切。在15個專題中，有10個專題獲得「適切」的反應。對其他15個專題中，獲得「適切」的比率為55%~100%。另外有一個主題，

四 價值的判斷——實習教師認為諮詢服務電話是否有必要繼續設置？ 為什麼？

根據電話調查的結果，絕大部份的樣本實習教師(82%)都認為諮詢服務電話有必要繼續設置，而認為不必要繼續設置與沒有意見的樣本實習教師則各有9%。

至於樣本實習教師認為有必要繼續設置的理由，主要是諮詢服務電話「有助於解決問題」(15%)，也許「有人需要」(32%)，繼續設置，可以「有備無患」(13%)。有部份(26%)實習教師則以為諮詢服務電話是「很好的服務方式」，能夠繼續設置的話，對實習教師而言，可以「多一個尋求協助的管道」，未嘗不是好事。這些意見是激勵本計畫繼續推動諮詢服務電話業務的最有力精神支柱。

認為不必要繼續設置諮詢服務電話的實習教師，其所持的理由則為諮詢服務電話「沒有時效」，對解決迫在眉睫的問題「沒有幫助」，而且，「電話中無法充分交談」，不容易找出問題的癥結。同時，目前「已經有許多途徑可以尋求協助」，「同事或同學可以就近幫忙」，所以似乎沒有設置諮詢服務電話的必要。雖然這些意見被提出的次數不多，但是，的確指出了諮詢服務電話的弱點。

二、研習活動的成效評估結果與討論

本計畫為深入瞭解研習活動的成效，以及參與研習者對研習活動的意見，於研習活動辦理之後，對全體參與研習者進行封閉式與開放式的問卷調查，藉以評估研習活動的成效。

整體而言，接受調查樣本，對本計畫推動辦理的研習活動，無論是專題演講或師生座談的內容、時間，絕大多數給予肯定的評價。因此，參與研習者多贊成繼續推動辦理這類的研習活動。以下按研習內容、研習時間、及價值判斷等項目，依序說明本計畫成效評估的結果。

一 研習的內容——研習活動的專題演講內容是否適切？

研習活動的師生座談是否有幫助？

根據問卷調查結果，參與研習者，大多數認為專題演講的內容相當適切。在15個專題演講的主題中，只有一個主題出現“內容不適切”的反應。對其他主題的內容，多予以肯定的評價，認為內容適切的比率為55%~100%，唯有兩個主題受肯定的比率在40%以下。另外有一個主題，回收的問卷只有3份，其數值比率不列入本

1994.7
2卷4期
教育研究資訊

計畫成效評估的參考範圍。綜觀專題講座之所以有如此的成效，一方面是專題講座主題，頗能切合參與者的需要。另一方面則是延請的講座教授，多能運用其豐富的經驗，針對主題作充分的發揮。

至於參與研習者對師生座談的看法，認為座談對個人未來從事教學工作「有幫助」或「很有幫助」的，佔所有接受調查者人數的85%以上，認為沒有幫助者只佔極少數(1.47%)。如果按系別分析，則只有工教系參與研習者，認為師生座談「有幫助」的比率偏低(38.89%)。其餘各系參與研習者，認為師生座談「有幫助」的比率都在50%以上，教育系與國文系甚至高達95%以上。有鑑於此，似宜考慮辦理更多場次的師生座談。

(二)研習的時間——整體研習活動的時間安排是否適切？

研習活動的專題演講時間是否適切？

研習活動的師生座談時間是否適切？

整體而言，樣本對研習活動的時間安排還算相當滿意，認為時間安排「適切」及「很適切」的參與研習者比率，分別為60.59%與14.78%，合計在75%以上。認為時間安排不適切的參與研習者，只佔接受調查參與研習者人數的4.43%。不過，對時間安排沒有意見的參與研習者人數相當高(20.20%)，究竟是真的沒有意見，還是對時間安排不滿意的消極表示，有待再深入瞭解。如果就各系的研習活動而言，參與研習者滿意時間安排的比率，幾乎都在50%以上。唯一例外的是工教系，其接受調查者當中，有72.22%對時間的安排不表示意見，只有27.78%的參與研習者認時間安排得當。根究其原因，極有可能是工教系的兩場次研習活動，合併在一天舉辦，一整天的聽講與座談，反而讓參與者覺得枯燥、乏味。果真如此，未來，針對研習活動，似宜分段實施，而避免將研習活動集中於一天或兩天。

就專題演講而言，按照主題的不同，認為時間長短適當者人數比率，自57.89%至97.10%不等。不過，一般認為時間長短適當的參與研習者比率，大約是70%左右。其次，認為演講時間太短者人數比率，大約是25%，而認為演講時間太長者人數比率，則大約是在5%左右。至於師生座談的時間安排，認為恰當者人數比率為86.06%，而且各系差異不大。認為時間太短的參與研習者有12.22%，1.71%的參與研習者則覺得時間過長。

(三)價值的判斷——這種

在所有接受問卷活動的價值，因而認與研習者，只佔接受擇不表示意見。如果者較數、理、化、及值。當然，這只是相以外，數、理、化各上。

根據成效評估結果入探討其原因，主要是過，儘管諮詢服務電話有備無患、多重服務管至於本計畫推動辦理的數參與者都給予正面的在進行成效評估的時候結論如下：

- 一、有必要繼續設置諮詢用率：因為三所師南區實習教師來自立較晚，宣傳不足學或就近請教，而做為提供解決對策
- 二、實習教師肯定演講實習教師在實習學希望實習教師常請殊為可惜！事實上院若辦理返校座談正常教學活動；因及座談等系列活動

三)價值的判斷——這種研習活動是否有必要繼續辦理？

在所有接受問卷調查者當中，將近九成(88.97%)肯定辦理研習活動的價值，因而認為有必要繼續辦理。認為不必要繼續辦理的參與研習者，只佔接受調查者的1.23%。另外有9.80%的參與研習者選擇不表示意見。如果按照系別分析，明顯可見教育與語文學系參與者較數、理、化、及工教系參與者，更肯定辦理這類研習活動的價值。當然，這只是相對的差異。事實上，除了工教系的參與研習者以外，數、理、化各系，贊成繼續舉辦研習活動者比率都在78%以上。

陸、結論

根據成效評估結果，本計畫設置的諮詢服務電話使用率偏低。深入探討其原因，主要是實習教師對諮詢服務電話缺乏深刻的印象。不過，儘管諮詢服務電話的使用率不高，大部份的樣本實習教師卻基於有備無患、多重服務管道等理由，主張有必要繼續設置諮詢服務電話。至於本計畫推動辦理的研習活動，無論是專題演講或師生座談，大多數參與者都給予正面的評價，並支持繼續辦理這類研習活動。當然，在進行成效評估的時候，也發現本計畫在執行中的若干缺失。茲列述結論如下：

- 一、有必要繼續設置諮詢服務電話，但其宣傳有待加強，以增加其使用率：因為三所師範大學及政大的實習教師分佈於各地區，因此南區實習教師來自各不同學校，當其遭遇問題時，或許因專線成立較晚，宣傳不足，及時效應不夠等因素，故常循舊識師長、同學或就近請教，而較不輕易在遭遇困擾問題時即以電話諮詢專線做為提供解決對策的途徑，因而未能充份利用諮詢專線。
- 二、實習教師肯定演講座談活動的功能，但卻未能充分參與：可能因實習教師在實習學校本身課務繁忙或路途較遠，或因實習學校不希望實習教師常請假，使實習教師未能充分參與演講座談活動，殊為可惜！事實上，教育部來函指示，國高中校長建議，師範校院若辦理返校座談，宜於寒假期間辦理，以免影響原實習學校之正常教學活動；因此本校辦理之實習教師諮詢服務與研究之演講及座談等系列活動，雖以海報及通知廣為宣傳，然而因實習教師

1994.7

2卷4期

教育研究資訊

礙於各種因素而不克參與，是相當可惜的。

三、實習教師分佈地域太廣，辦理演講座談不便：依據部頒實習輔導區之劃分，本校負責分佈於南區八縣市一百七十四所實習學校之輔導工作，要安排辦理演講座談活動，以符合各實習教師皆方便參與，實非容易。

四、諮詢專線設備不足：本研究申請電話專線未獲核准設置，僅以本室使用量早以頻繁之電話來運用於諮詢服務上，由於本室在近兩年配合新制教育實習輔導工作，業務量已急遽擴增，電話使用頻率相當高，因此若兼其他多種用途，在實際連繫之效能上大受影響，難發揮其功效。

柒、建議

一、加強諮詢服務項目的宣導，以充份利用諮詢專線

- (一)師範生在校期間，宜利用各種機會說明諮詢服務的項目，應該最容易建立深刻的印象。
- (二)製作諮詢專線手冊或小資料卡，並列出諮詢項目與內容，以利隨身攜帶；甚至可適時贈送價廉物美的小紀念品，上面印專線電話號碼，以廣為流傳。
- (三)同時運用多種宣傳管道，如廣播、電視、寄送年節賀卡、及專人到校宣導等，俾使實習教師對諮詢服務的項目與功能，了解深刻。
- (四)明確劃分實習指導小組與專線之輔導範圍與功能：宜含實習指導小組不能解決的項目，如實習業務、教師權利與義務、訓輔諮詢等。
- (五)實習教師使用專線比率偏低時，宜主動徵詢是否有疑難要協助解決，並藉此表達關懷之意。

二、訂定辦法，以利持續辦理研習活動

- (一)訂定實習教師參與各項活動之辦法：實習教師因時間、地點或課務等因素而未能充分參加，殊為可惜，最好能明訂參與研習活動辦法。
- (二)配合教育(教學)實習課程，辦理系列的教師基本素養研習活動。
- (三)結合學生社團活動，舉辦各種教師基本素養的研習活動。
- (四)學期中的研習活動，以不超過半天為原則，假期中的研習則可以結

- 合各種康樂活動，安
- (五)慎選研習或座談主題
- 學生家長溝通？」
- 及「人際關係技巧」
- (六)儘量聘請具資深實務
- 解答者。

三、實習教師集中輔導

- (一)建議「實習教師集中
- (二)有選擇性辦理到校諮詢

四、充實硬體設施，

為使諮詢服務能收至

為常設之措施；並增加

其具體作法有：

- (一)選用易記電話專線號碼
- (二)若經費許可，考慮採用
- (三)以「張老師」為典範
- 用專線。
- (四)就不同主題，安排各類
- 個案之諮詢，並將諮詢

五、延聘諮詢服務的

- (一)在各學校延聘具有熱忱
- 教師。
- (二)諮詢服務種子教師能多
- 指導小組。
- (三)遇有難以解決的問題，
- 服務中心聯絡。

六、擴增諮詢服務對

- (一)諮詢服務的對象可以考

合各種康樂活動，安排較長時間的活動內容。

⇒慎選研習或座談主題，並增加學生較缺乏能力之項目，如「怎樣與學生家長溝通？」、「輔導學生實例個案」、「人事與行政法規」、及「人際關係技巧」等。

⇒儘量聘請具資深實務經驗的中學老師、校長擔任研習講座或研討會解答者。

三、實習教師集中分發於交通較方便地區，以利研習與輔導

⇒建議「實習教師集中於特約學校實習與二次分發」案能及早落實。

⇒有選擇性辦理到校諮詢服務工作。

四、充實硬體設施，並常設實習教師諮詢服務中心

為使諮詢服務能收到預期之服務功能，有必要使諮詢服務專線成為常設之措施；並增加電話硬體設施，以迅速有效為實習教師服務。

其具體作法有：

⇒選用易記電話專線號碼，如6648585（老老師幫我幫我）。

⇒若經費許可，考慮採用以（080）為開頭的免費電話號碼。

⇒以「張老師」為典範，確立常設中心的公信力，讓實習老師樂於使用專線。

⇒就不同主題，安排各類專長中學老師或大學教授，輪流來中心接受個案之諮詢，並將諮詢輪值時間表廣為宣傳應用。

五、延聘諮詢服務的種子教師

⇒在各學校延聘具有熱忱，且學驗俱豐的資深教師擔任諮詢服務種子教師。

⇒諮詢服務種子教師能夠主動為實習教師解決問題，甚至可取代實習指導小組。

⇒遇有難以解決的問題，諮詢服務種子教師能夠代替實習教師與諮詢服務中心聯絡。

六、擴增諮詢服務對象的範圍與諮詢服務管道

⇒諮詢服務的對象可以考慮納入南區輔導網的所有教師。

1994.7

2卷4期

教育研究資訊

- (二)分別設立北、中、南區教師諮詢服務中心，為各該區的教師提供諮詢服務。
- (三)增加同儕團體諮詢服務之管道（如學長姐或較有經驗的同學），以收輔導時效。
- (四)考慮在師範院校各系設置「實習教學諮詢服務小組」。

七、有計劃出版輔導叢書

- (一)由各師大輪流主編刊物，選擇不同主題有計劃出版一系列實習教師諮詢服務與輔導叢書或實習輔導通訊。
- (二)以簡訊方式快速發刊相關訊息。

捌、參考文獻

- 郭生玉(民70)，**心理與教育研究法**，台北市：大世紀出版社。
- 黃光雄(民78)，**教育評鑑的模式**，台北市：師大書苑。
- 楊國樞等(民67)，**社會及行為科學研究法(下冊)**，台北市：東華書局。
- Anderson, S., et al (1974). *Encyclopedia of Educational Evaluation*. San Francisco, CA: Jossey Bass Publishers.
- Cronbach, L.J., et al (1980). *Toward Reform of Program Evaluation*. San Francisco, CA: Jossey Bass Publishers.
- Scriven, M. (1967). The Methodology of Evaluation. In R. Tyler, et al (Eds.), *Perspectives of Curriculum Evaluation*. Chicago, IL: Rand McNally Co.

[本文係根據曾國鴻(民82)主持「實習教師諮詢服務與效益評估研究」專案報告整理而成，此專案是教育部委託之研究，並由孫仲山、陳芳慶、楊裕仁等共同參與研究。]

[曾國鴻，美國北科羅拉多大學博士，現任國立高雄師範大學副教授兼實習室主任。]

台灣地區
第一

本研究旨在探討近
育的發展狀況及其所面
之策略，以供教育決策
列八項政策性的建議：
一、減緩研究所量的擴
二、提昇研究所的教育
三、適度調整研究所班
四、正視研究所課程實
五、加強研究所與企業
六、兼顧理工與人文社
七、發展各研究所的特
八、留學政策與研究所

美國教育社會學者M.
學齡人口(18~21歲)的
才型(elite type)(15%以
及普及型(universal access
年我國高等教育發展快速