

壹、前言

近年來，組織行為管理隨著資訊科技發展，透過建置網路績效管理平台並進行各項資料的管理與運用，已成為提升組織效能的一種趨勢。國內各縣市在進行校務評鑑、校長辦學績效評鑑或其他各種方案評鑑過程中，也逐漸要求學校應將自我評鑑檔案或佐證資料上傳到學校網頁上，以便訪評委員進行資料檢視，並藉以引導學校提升其資訊管理能力，展現「無紙化行政」的效益。研究者在擔任各縣市各種評鑑的訪評過程中也發現，即使教育行政單位沒有要求，部分學校也會透過學校網路系統，提供該項評鑑的進入介面，並依據評鑑項目與指標，將各種佐證資料上傳。透過超連結的方式，呈現各種可供檢視的文件檔案、活動照片或影像紀錄等資料，確實可減少資料影印的耗費，以及訪評委員資料檢視的時間。但無可諱言地，目前的作法對協助受評者提供評鑑資料內容，以及評鑑者進行客觀與正確性的判斷，並未帶來多大的幫助。因為目前在各種評鑑計畫或評鑑工具中，大部分未明確指出「每一指標所要採取的檢證標準與檢核方式」，以及可用來判斷的「證據資料來源與內容」，以致於不同學校對指標會有不同的解讀；而不同的訪評委員也有不同的解讀與判斷依據，因而影響評鑑結果的一致性與正確性。更有甚者，受評學校為了爭取好的評鑑成績，相關人員在評鑑之前，便忙於「做資料」，以便符合指標要求。使得評鑑變成一種原罪（郭昭佑，2007），而學校更是「聞評色變」。因此，若能針對「每一評鑑指標的檢證標準、檢核方式與證據來源」有較明確的界定，且能夠設計完善的網路績效管理平台，適切管理各項評鑑資料上傳的時間點，應可提升校務管理效率，並減少學校行政負擔，引導學校與個人更務實地展現績效。

評鑑指標的檢證標準與方式若未能具體界定，證據資料的來源與內容也缺乏明確的說明，則評鑑指標會因受評者與評鑑者不同解讀而失去客觀性，也影響評鑑的公正性。此外，國內傳統的學校或其他方案評鑑指標的檢證方式，仍偏重檔案查閱，因此無論是紙本或電子檔，皆給學校有進行事後編造假資料的空間，而評鑑結果對善於撰寫記錄或整理資料的學校較為有利；對某些較循規蹈矩，默默執行，卻不善於事後整理資料的學校，反而吃虧。尤其，傳統的學校評鑑因受限於評鑑委員共同可利用的時間有限，因此各校訪評時間的安排，多則一天，少則半天，往往影響訪評委員對資料審閱的深度（例如：無法充分檢證學校所呈現會議資料與活動時間的真偽）。因此，若能藉由網路管理平台的設計，明確化每一指標的檢證標準、方式與證據來源，並要求受評學校配合各項指標所要求的檢證資料內容，依據該資料應呈現的時間點，於「平時」即上傳至管理平台，其優點在於可透過網路上傳時間的紀錄，以及網路管理平台龐大的記憶容量與資料庫的管理效能，打破評鑑時間與空間的限制。不僅可忠實記錄檔案上傳的時間，亦能杜絕評鑑資料造假的可能性；且透過網路視訊系統的設計，評鑑者與受訪者也可隨時進行具隱私性的個別晤談；此外，也可透過網路管理平台，更便捷

地檢視學校所提供的多元化錄音與影像紀錄資料，強化檔案查閱與檢視的功能。亦即透過評鑑網路管理平台的建置，可將歷程紀錄忠實地存檔，並經由平台管理的過程，將評鑑資料依指標進行分類，適切引導學校養成平時建立檔案管理的習性，所得資料不僅可供學校自我管理使用，在評鑑期間更可經由系統化的管理資料庫，讓評鑑委員能更輕易地檢閱各項評鑑指標證據資料內容的真實性，有效杜絕資料造假的機會，其最大意義在於引導學校務實地執行評鑑指標項目、強化學校自我管理與提升學校的經營品質。具體而言，本研究目的有三：一、探討關鍵績效指標系統最適切的檢證方式、證據來源與評定標準；二、依據關鍵績效指標的檢證方式與證據來源，設計網路管理平台；三、選擇部分學校與評鑑者針對網路管理平台的使用進行實際測試，以檢視其效益性與可行性。

貳、文獻探討

一、績效指標的檢證方式、證據來源與評定標準

國內碩、博士論文與期刊對有關學校、校長與教師評鑑指標的檢證方式，例如檔案查閱、晤談、觀察、座談、問卷調查等，較少進行實證性研究，少部分僅在其論文中，概括性介紹各種可能的資料蒐集或檢核方式之功能與作法（王冬雅，2004；吳清山，2001；吳淑妤，2003；李有在，2006；陳忠本，2004；蔡金柱，2004；鍾榮茂，2006；羅英豪，2000）；對評鑑指標系統中，每一項指標的檢證方式，有具體規劃者，僅見於少部分的評鑑手冊或工具中（許明峰，2005；陳漢強、周淑惠，1993；蔡培村、鄭彩鳳，2008；鄭新輝，2008；鄭新輝、林文展，2011），大多數缺乏實證研究；對每一項指標進行判斷時所要因循的證據資料來源與內容，更缺乏相關研究。由於評鑑指標的檢證方式若僅概略性呈現，且證據資料來源與內容也缺乏明確的陳述，則評鑑指標會因受評者與評鑑者不同解讀而失去客觀性，也影響評鑑的公正性。因此，為明確化國民中、小學整合性績效管理系統關鍵績效指標之檢證方式與證據來源，以下針對文獻中有關績效指標檢證方式與證據資料來源進行探討。

（一）績效指標的檢證方式

「指標的檢證方式」是指針對所要檢證的績效指標，進行資料蒐集所使用的方法或技術。Stufflebeam 與 Shinkfield（2007）認為，評鑑人員應運用各種資訊蒐集方法與技術，由多元的資訊來源處蒐集評鑑所需的資訊。對評鑑指標的檢證方式，例如檔案查閱、晤談、觀察、座談、問卷調查等，僅概括性地介紹其功能與作法（王冬雅，2004；吳清山，2001；吳淑妤，2003；李有在，2006；許明峰，2005；陳忠本，2004；蔡金柱，2004；鄭新輝，2008；鍾榮茂，2006；羅英豪，2000；Alabama State Department of Education, 2002；Stufflebeam & Shinkfield, 2007）。由於相關研究相當少見，以下將綜合國內、外學者對學校、校長與教師評鑑在進行資料蒐集時，所經常使用的方式或技術、資訊蒐集的可能來源，以及各種檢證方式與資料來源