

# 運用模糊解析Kano模式衡量新北市活化英語課程品質

李友錚, 陳彥吉

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

## 摘要

新北市於97年度開始試辦「活化課程實驗方案」其目的是培育具備「多語能力」的新世代公民。實施活化課程至今，有諸位學者針對課程進行相關研究，但無以學生為對象做研究，而所有的教學計劃及準備，其主要目的，就是要使學生得到最大的收穫。

為瞭解學生對於活化英語課程教學品質要求，期望能更滿足學生的需求，並結合學生的聲音，使學生能更有興趣學習英語課程，進而提升整體的課程品質。本研究運用模糊解析Kano模式分析，探討學生對英語活化課程品質看法。得知學生對於實體性、可靠性、回應性、保證性和同理性等五方面構面的二維品質屬性的歸類，並更進一步提出歸類後的二維品質屬性重要性指數，得到更完整學生重視活化英語課程品質項目。

關鍵字：模糊理論、Kano二維模式、解析式Kano模式、活化英語課程、教學品質