

鄉土語言教學滿意度之研究-以國小台語為例

李友錚, 賴幸冠

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

摘要

關於教學品質的研究，在國內外的研究，許多精闢的見解及卓著的文獻為數不少，且貢獻頗豐。

以品質管理觀點來看，顧客的要求是設定品質標的最重要的依據。在學校教學的環境中，教師和學生產生最直接的互動，教師同時也是提昇教育品質的關鍵性角色，是故社會大眾對於教師個人教學品質的要求更是日益加增。

但針對台灣的鄉土語言教學品質為研究對象者極寡，蓋因台灣的鄉土語言乃在近2年才被政府列為必修課程。本文乃針對中部地區的三所國民小學已實施九年一貫鄉土語言2年後的學校，將學生視為接受服務的顧客，教師為提供教學服務者，以Parasuraman、Zeithamel與Berry三位學者提出之服務品質缺口模式與服務品質調查表（SERVQUAL），建構一套鄉土語言教學品質之缺口模式，作為偵測與分析的工具，研究提供教育服務的一方（教師），與接受服務的顧客（學生），對於鄉土教學品質的看法差異性做分析研究。

關鍵字：教學品質、PZB服務品質