

# 整合教師學生家長三者之國民中學網站服務品質改善策略

林耿妃, 林淑萍

科技管理學系

管理學院

splin@chu.edu.tw

## 摘要

網際網路現已深植於我們的生活中，傳統教育遭逢衝擊，勢必也得整裝重新出發。教學不僅資訊化，各級學校也紛紛成立學校網站，為外部的家長、學生以及內部的教育相關人員建立起聯繫與溝通的管道。然因缺乏明確的規章條文，學校網站的內容與品質良莠不定，相對地，提供服務所能達到的品質也是參差不齊。因此本研究之主要目的為透過教師、家長及學生三方使用者之觀點，釐清國中學校網站之服務需求，進而以一個個案國中，說明該如何在資源有限下進行網站服務改善策略。

本研究以問卷調查方式蒐集資料，並透過系統品質、資訊品質、一般網站品質、教學品質、輔導品質、親師關係品質等六部份進行國中網站服務品質之需求評估，共蒐集有效教師問卷100份，學生問卷101份及家長問卷65份，且採用t-檢定、變異數分析及重要績效缺口模式(IPGA)進行資料分析。研究結果顯示，教師、學生及家長三者對網站之服務需求並非完全一致，且在資訊有限的條件下，學校單位可依序由系統品質、資訊品質及一般服務品質方面進行服務項目之改善。此結果將可提供學校管理者及教育單位作為建置國中學校網站及擬定服務品質改善策略時之參考依據。

關鍵字：學校網站、網站服務品質、重要績效缺口分析(IPGA)、國民中學