

# 應用IPGA模式建立國民小學網站服務品質之改善策略

林淑萍, 王傳鑫

科技管理學系

管理學院

splin@chu.edu.tw

## 摘要

資訊時代，國民小學網站將成為小學生輔導學習的主要平台，因此本研究旨在建立國民小學網站品質評估量表以了解小學生對網站服務需求之關鍵要素、目前執行缺口及改善策略；本研究以台中縣立某國小高年級學生為研究樣本，採問卷調查方式進行資料蒐集並利用統計方法與重要性績效缺口模式進行資料分析，主要研究結果發現，小學網站服務品質可透過系統品質、資訊品質、服務品質、教育品質、輔導品質及親師關係品質等六個構面包括17個指標共36個項目進行評估，本研究更進一步提出相關學術貢獻與建議，以供未來研究者及相關教育單位與主管機關做為參考依據。

關鍵字：國民小學網站、服務品質、重要性績效缺口分析（IPGA）