

大学体育教学质量与满意度的研究

曾旭升

苏州工艺美术职业技术学院 江苏苏州 215000

摘要: 本研究的主要目的是采用PZB服务质量模式编制体育教学质量量表,以体育教学质量各构面对大学生体育教学满意度进行预测分析,此结果将作为提升大学体育教学质量与满意度的参考。本研究设计「体育教学质量与满意度问卷」,以苏州工艺美院的学生为对象,共发出500份,回收440份,经剔除回答不完整的问卷后,获得有效卷392份。本研究的体育教学质量共取得五个构面:有形性、可靠性、反应性、保证性、同理性。研究结果发现体育教学质量中的反应性与保证性对体育教学满意度具有正向预测能力。

关键词: 服务质量; 体育教学; 满意度

Research on the teaching quality and satisfaction of college physical education

Xusheng Zeng

Suzhou Arts and Design technology Institute Suzhou, Jiangsu 215000

Abstract: The main purpose of this study is to construct a questionnaire on the quality of physical education teaching using the PZB service quality model, and to predict and analyze the satisfaction of college students with physical education teaching based on the various dimensions of teaching quality. The results will serve as a reference for improving the quality and satisfaction of college physical education teaching. In this study, a "Physical Education Teaching Quality and Satisfaction Questionnaire" was designed and distributed to students at Suzhou Institute of Arts and Crafts. A total of 500 questionnaires were distributed, and 440 were collected. After excluding incomplete responses, 392 valid questionnaires were obtained. The study identified five dimensions of physical education teaching quality: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research results indicate that responsiveness and assurance within the quality of physical education teaching positively predict students' satisfaction with physical education teaching.

Keywords: Service Quality; Physical Education Teaching; Satisfaction

近年来教育部提倡教育改革,如何提升教学质量乃是施政重点的1。教育质量管理的观念逐渐普及化,各级学校对于该如何维持与改善教学质量,以及如何藉由质量指针来发挥质量控管的功能,已是迫切需要进行深入探讨的课题。随着质量时代的来临,质量管理在企业界已广泛的受到重视,然近年来在国内教育界也开始造成一股新的改革风潮。从2000年大学体育课从原有四年必修,更改为必修与选修并行,各校并根据大学法落实大专院校体育课自主精神,使大学体育课面临重大改变

压力与变数,并且在迈入二十一世纪后,体育课从原有的竞技性运动逐渐趋向休闲化、自主化与多元发展。大学体育教学是学生接触体育课,学习技能以及培养终身运动兴趣,与建立正向运动态度的关键时期。根据研究发现对于体育课满意度愈高的学生,继续选修的机会也就愈高,因此了解学生对于体育教学的满意度,进而规划改善体育教学质量,是大学体育教学单位必须重视的课题。服务质量是由顾客在接受服务前期望的服务水平与体验后实际感受的服务水平相比较而得,然亦有研究仅以顾客对服务质量感受程度来衡量服务质量。服务质量对于顾客满意度与组织获利能力,具有正面的影响力。因此,针对教育方面提出,将教育视为一种「服务」,并把学生视为「顾客」;也就是说将学生当成顾

作者简介: 曾旭升(1965.12-),男,汉,湖南邵阳人,苏州工艺美术职业技术学院,副教授,大学本科,研究方向:体育教育与运动训练。

客, 学校所提供的教学则为商品。进一步发展服务质量模式称为SERVQUAL量表, 精简成为五大构面: 有形性 (tangibles), 意指服务过程中, 相关单位所提供的场地、设备、器材以及相关工作人员的服装仪容等; 可靠性 (reliability), 在服务过程中, 承诺能够履行正确与可依赖性的能力; 反应性 (responsiveness), 能够迅速适时提供消费者所需的服务; 保证性 (assurance), 相关工作人员具备执行服务所需的知识能力及礼貌地协助达成服务, 并且激发消费者的信任; 同理性 (empathy), 对于消费者个人的关心与重视。

满意度是顾客在使用产品后, 评估该产品的绩效与购买前期望的一致性, 当二者的一致性相当时, 顾客将获得满足; 反的, 将产生不满意的结果。研究指出, 满意度是参与者在参与活动后所产生一种符合或超越个人期望的心理状态或感觉。满意度是消费者在拥有或使用过该产品或服务的后, 在内心中所得到正面情感的满足。综合以上的论述可以得知, 顾客满意度是参与前的预期与参与后的认知所评估的结果, 当参与后的知觉绩效大于购物前的个人期望, 则顾客满意度高; 反的, 则顾客满意度低。服务质量模式量表不仅运用在企业界、服务业等行业, 国外的研究者早在1990年代即开始思索如何运用有效的管理方法来提升教育质量。以PZB的五大服务质量构面, 使用SERVQUAL量表探讨大学生对大学服务质量的满意度。近年来在国内的教育界也掀起研究风潮, PZB服务质量概念探讨资优生独立研究课程的教学质量, 以及探讨体育教学的服务质量期望内涵。汇整以往国内大专院校体育课满意度的相关研究发现, 随研究对象与目的的不同, 所表现出的构面与因素而有所差异, 其归纳如下: 场地设施与器材、教师教学、教学与学习效果、教师专业与素养、身体技能与发展、同侪与人际关系、教务与教学行政、课程内容与项目等, 由上得知, 极少研究者采用PZB服务质量模式探讨体育教学质量。因此, 提出将服务质量的观念从学生的角度, 运用服务质量模式导入体育教学质量, 希望更精确衡量体育教学质量, 有助于提升体育教学质量。综合上述的文献回顾与现况分析, 发现在体育教学的领域中, 仅有少数研究应用PZB服务质量模式探讨体育教学质量与体育教学满意度。因此本研究的目的欲运用服务质量的观念来探讨学生对于体育教学质量的需求与体育教学满意度, 将学生视为顾客, 以学校提供的体育教学视为商品或服务, 来探讨大学生对于体育教学质量与体育教学整体满意度的影响关系, 除了有助于了解学生对于体育教学质量的想法外, 还可以将此研究结果提供体育教学相关单位和教师参考, 改善学生较为不满意的教学质量面向, 充实体育教学质量的内涵, 进而冀望提升学生对于体育教学

质量的整体满意度。

一、处理方法

本研究问卷分为三部份, 第一部份系以PZB三位学者的服务质量模式的SERVQUAL量表的有形性、可靠性、反应性、保证性、同理性等五构面为理论基础, 并参考「以PZB服务质量构面编制体育教学质量量表」, 其中有形性是指体育教学中, 学生所使用的场地、设备、器材以及环境, 可靠性则是体育教师具备指导学生运动技能的方法, 反应性是指教师在教学过程中能够协助学生解决问题与需求, 保证性则指教师能够以亲切的态度教导学生, 让学生得到良好的学习效果, 同理性则表示体育教师能够关心学生, 尤其是有特殊需求者, 在测量方面, 以学生对于体育教学质量实际感受的程度衡量; 第二部份满意度问卷, 并且依据云科大体育教学实施现况, 编制「体育教学质量与满意度问卷」, 再请校方的体育教师审核其问卷的内容效度, 体育教学质量部分有26题, 体育教学满意度部分共5题。本问卷的计分方式使用五点尺度量表计分, 5是「非常满意」、4是「满意」、3是「普通」、2是「不满意」和1是「非常不满意」。第三部份为个人基本资料, 包含性别、学院与年级, 共计3题。回收的有效问卷以题目总分相关法及t检定进行项目分析来考验问卷的鉴别力。体育教学质量部分, t检定介于7.43~13.65, 均达显著水平 ($p<.05$); 此外, 题目与总分的相关值介于0.40~0.64, 皆大于0.3以上, 显示所有题项皆符合鉴别力的要求, 故保留全部题目进行因素分析, 如表一所示。体育教学满意度部分, t检定介于6.72~12.35, 均达显著水平 ($p<.05$); 此外, 题目与总分的相关值介于0.75~0.85, 皆大于0.3以上, 显示所有题项皆符合鉴别力的要求。

本研究针对体育教学质量量表共26题项来进行因素分析, 在进行因素分析前先进行KMO值的检定, 发现其KMO值为.892, 结果显示资料适合进行因素分析, 而从Bartlett球形检定的近似卡方值分配值为4007.576 ($p<.05$), 达显著水平。由此得知母群体的相关矩阵有共同因素存在, 适合进行因素分析。通过检定后, 继续以因素分析中的主成份分析法分析其特征值 (eigenvalue) 大于1.0的因素来萃取出共同因素, 并以陡阶检验 (scree test) 决定因素数目, 在经过直接斜交法 (direct oblimin) 进行转轴后, 抽取因素负荷量 (factor loading) 大于.4的体育教学质量因素, 第十七题因小于.4予以删除, 共二十五题萃取出五个因素, 其命名与其特征值分别为「同理性」7.30、「有形性」2.83、「可靠性」2.09、「保证性」1.33与「反应性」1.13, 相对应的解释变异量分别为28.07%、10.9%、8.04%、5.13%、4.34%, 累积解释变异量为56.49%。在满意度量表仅有五题, 因素分析的总解释变异量为60.70%。

体育教学质量与满意度量表经上述的项目分析与因素分析的后,在效度方面已具备良好的建构效度,亦应具备良好的信度。建议运用Cronbach's α 系数做为检验各分量表及总量表的信度指标,当 α 系数 >0.7 ,表示信度相当高; α 系数介于 $0.35\sim 0.7$ 表示尚可;若小于 0.35 则为低信度。此问卷二十五题的五构面的Cronbach's α 系数分别为同理性 0.827 、有形性 0.880 、可靠性 0.813 、保证性 0.568 、反应性 0.741 ,总表Cronbach's α 系数是 0.882 。体育教学整体满意度的Cronbach's α 系数是 0.886 ;所以表示体育教学服务质量量表与体育教学整体满意度量表的内部一致性颇高,拥有内部一致性指标。

二、体育教学质量对体育教学满意度预测情形

本研究为了探讨大学体育教学质量对大学生体育教学整体满意度的影响关系,并测出影响满意度的最强预测变项,即以大学体育教学质量的五构面(同理性、有形性、可靠性、保证性、反应性)为自变项,并以体育教学整体满意度为依变项,运用复回归强行进入法(enter)进行分析。其研究结果显示体育教学质量对于整体满意度的影响,调整后 R^2 达 $.084$, F 值为 8.159 ($p<.05$)达显著水平,表示五个变项可以对于体育教学满意度解释变异量为 8.4% ,并以「反应性」及「保证性」等二构面对整体满意度具有显著正向影响,如表四所示。此研究结果表示学生对于「反应性」构面内容,例如将学生的意见纳入课程内容,注意学生的体能调整教学方式,指导运动技巧不佳者,并且与同学一起运动以提高学习意愿,与校方能够开设多样化的体育课等;以及「保证性」构面中,老师若于运动前带领学生做热身活动,并且告知运动安全事项,以及安排学生体验比赛情境等的体育教学质量,相关教学单位若能增强此二构面的体育教学质量,将能提升学生对于体育教学质量的满意度。反的,学生对于「同理性」、「可靠性」与「有形性」等三构面的体育教学质量对体育教学整体满意度,未能达到显著正向影响。以往的体育课授课方式教师都是站在主导的立场,老师与学生的距离较远,因此研究者认为或许是学生根据以往上体育课的经验与认知,所以对于「同理性」构面的题项,例如老师具亲和力易相处,营造快乐学习气氛,温和态度与学生沟通,给予学生适度的赞扬,老师指导技巧的学习,以及老师对于学生意见及时的处理等;以及「可靠性」方面,老师会学生讨论运动技术与专业知识,示范正确运动技巧、运用不同教学方法以及辅助器材等帮助学生学习;此二构面比较属于是体育教师个人特质与教学方式,加上学生对于自己所需也许不清楚,因此学生对于「同理性」和「可靠性」此构面的体育教学质量的实际感受,较不易预测体育教学整体满意度。此外「有形性」方面,因

为校方提供的场地、设施、器材以及空间等都是 consistency,学生无法与校外其他场地做比较亦或是有其他的选项,再者学生对于有形性则较不重视,因此研究者认为学生在「有形性」方面的质量满意与否,未能正向预测体育教学整体满意度。

三、建议

经由上述的研究结果的发现与讨论,本研究进行以下的建议:本研究仅针对云科大的体育教学质量与满意度的研究,结果并无法推论到其他全国的大专院校,建议后续的研究可针对全国大专院校进行体育教学质量的调查。再者对于「同理性」、「有形性」、「可靠性」等三构面,未能达显著预测力,亦有待进一步研究。另外也可以探讨体育教学质量与满意度是否影响学生选课意愿与后续参与运动的相关研究。此外亦可运用PZB服务质量模式从体育教师、体育教学相关行政人员与学生等三面的看法来探讨体育教学质量,使体育教学获得更多学术理论的左证与应用,深化此方面研究的内涵,以提升体育教学质量与满意度。

四、结论

根据本研究结果发现大学体育教学质量的「同理性」、「有形性」、「可靠性」、「反应性」和「保证性」等五构面,以「反应性」与「保证性」等二构面对大学生体育教学满意度具有显著正向影响。由上述研究结果得知,在「反应性」方面,体育教师若能够将学生的意见纳入课程内容,注意学生的体能调整教学方式,指导运动技巧不佳者,并且与同学一起运动以提高学习意愿,校方能够开设多样化的体育课等,将能正向影响体育教学满意度。再者,在「保证性」方面,老师若于运动前带领学生做热身活动,告知运动安全事项,以及安排学生体验比赛情境等,亦能增加体育教学满意度。有鉴于此,体育教学单位应建议体育教师加强反应性与保证性等方面的教学质量,以提升体育教学满意度。本研究结果与某些研究有些不同,其研究发现学生重视可靠性的服务质量,对于有形性则较不重视。出现此种不同的结果,表示教学质量是相对的,因为不同的教学对象与教学目的而有所不同,因此必须确实了解该其教学单位的学生,对于教学单位的教师所提供的体育教学质量的需求与感受,提供相关教学单位的主管、教师与相关行政人员的参考,规划改善教学质量的策略,将有助于相关教学单位提升体育教学满意度。

参考文献:

- [1]大卫·罗.体育、文化与媒介:不羁的三位一体[M].吕鹏,译.北京:清华大学出版社,2013
- [2]蒋清华,李安平.论高校体育教学活动创新的艺术特征的引导[J].黑龙江工业学院学报(综合版),2021,21(02):30-33.