

內小家長滿意雙語創新教學嗎- 家長問卷之現況調查分析

林毓禎 陳繼堯 林政旭



緣起

符應行政院打造臺灣為「雙語國家」之政策，並研擬將英語定為第二官方語言，以及因應全球化世界趨勢潮流與 108 課綱的推行，為從小培養學童「用得到」的英語力，桃園市自 107 學年度於市內六所學校試辦公立雙語學校，自一年級開始逐年實施，每週總授課時數的三分之一以英語授課，以 EMI(English as a Medium of Instruction) 全英語授課為主要教學模式，本校為其中一所學校，自 107 學年度推動雙語迄今，一至三年級學生皆接受雙語教學。

ENJOY 雙語圖像

內小願景為「讓每一個人更好」，每天進步一點點，以 ENJOY 為雙語教學的圖象，其意涵為：

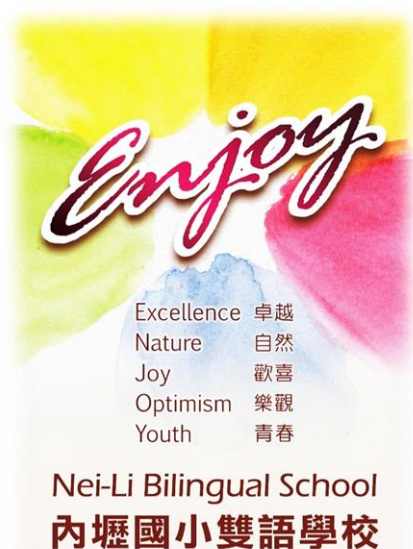
Excellence—英語成為教室語言，學生用英語作為溝通語言邁向卓越的英語程度

Nature—回歸語言學習本質，對英語學習有興趣有熱度，很自然的使用語言

Joy—教師樂趣化的教學，讓文化吸收有國際視野學生歡喜學英語說英語

Optimism—正向思考善於溝通，團隊合作互動共好，充滿樂觀的人生態度

Youth—厚植美學素養，涵養全人發展力，享受青春洋溢的最美歲月



家長語言態度與家長滿意度的思考

家長的語言態度對於社會的雙語現象和學校雙語教育都具有決定性的影響力。Edith & Philp (1986) 曾經表示家長的語言態度

會決定語言在家庭中使用的情形，因此家長的語言態度比外在的語言環境更為重要。推動雙語需要語言環境持續耕耘，家長是一股重要的著力點。

Kotler(1999)認為顧客滿意度是一個人所感覺愉悅程度之高低，這種愉悅程度來自顧客對產品知覺績效和對產品的期望，在比較兩者之後所形成的。鍾孟蓉(2019) 研究家長滿意度構面以「教師專業及師生互動」、「行政效率品質」。

由上述得知，家長對於學校推動雙語的滿意度多來自於原先將孩童送到雙語實驗學校時的期待，對學校的活動、課程、環境、親子溝通以及孩童就讀後所接受到的感受，給予評價，表示對學校推動雙語的滿意程度。

家長滿意的相關因素

由於滿意度是一種個人主觀的感受，是個人對孩童本身學習認知與感受及生活情況做整體評估的結果，可能受到學業成就、家庭因素、生活事件等影響。筆者綜合各項研究結果與影響因素，將家長的滿意度區分為雙語環境、親子互動、教學服務專業與語言態度等四個向度。

調查設計與實施

研究對象

研究以本校一至三年級雙語學童家長為調查對象，以班級為單位進行問卷調查。

調查工具

本問卷調查對象為一至三年級推動雙語學童家長，以鍾孟蓉(2019)的「家長滿意度」為基礎，擬定「推動雙語家長滿意度」問卷內容為兩部分：

第一部分為基本資料，以填表人之「身分」作為分析之基礎。第二部分為家長滿意問卷，擬定各題內涵如表 1。設定量尺以二選一至四選一之方式進行。表 1 最右欄位(滿意度)在問卷中不顯示。

表 1 家長滿意度問卷

題號	題目	滿意度
第一題	您是小孩的： (1). 母親 (2). 父親 (3). 祖父母 (4). 姑姑叔叔阿姨 (5). 其他__	家長身分
第二題	你知道學校有推動雙語教學嗎？ (1)知道 (2). 不知道	雙語環境
第三題	您 <u>支持</u> 或 <u>不支持</u> 學校推動雙語教學？ (1) 支持 (2). 不支持 (3). 沒意見	雙語環境

題號	題目	滿意向度
第四題	你小孩回家會和你討論或談起學校上雙語課的事 情嗎？(1). 會 (2). 不會 (3). 不記得。	親子互動
第五題	您滿意小孩班上雙語老師的教學嗎？ (1). 滿意 (2). 還算滿意 (3). 不滿意 (4). 不知道	教學服務專業
第六題	您知道您的孩子認得出幾個 26 個英文字母？ (1). 0 個 (2). 不到一半 (3). 大約一半多 (4). 26 個全都認得。	教學服務專業
第七題	您的孩子唸得出幾個 26 個英文字母？ (1). 0 個 (2). 不到一半 (3). 大約一半多 (4). 26 個全會唸。	教學服務專業
第八題	您小孩在家裡說英語的次數，無論是單字或句子都 算，上星期平均每天 (1). 0 次 (2). 1~5 次 (3). 6~10 (4). 非常多次，無法計算。	語言態度
第九題	您覺得小孩的國語和英語，哪一科的成績感覺比較 好？ (1). 國語較好 (2). 英語較好 (3). 國語英語一樣好 (4). 國語英語都不好。	親子互動
第十題	您覺得小孩比較喜歡國語，還是英語？ (1). 比較喜歡國語 (2). 比較喜歡英語 (3). 都 喜歡 (4). 都不喜歡。	親子互動
問答題	您對雙語教學的意見	

實施程序

由班級導師發給班級學生，敘述推動雙語教學是本校學校經營發展重點，為了解家長看法，特製作本問卷，請家長填寫完整後由班上小朋友帶回交給班導師。本調查通知如下敘述：

1. 為確保結果的準確性，本問卷預定每年聖誕節前進行調查，日期訂為 12 月 22 日(遇假日順延但須於 12 月 25 日前完成)。
2. 教師應保持對問卷的中立性，不要有任何暗示的語氣或態度。
3. 教師發下問卷前**必須向學生說明事項**：

本家長問卷沒有標準答案，不會影響任何成績。

問卷問的內容是整體的想法，以選擇題方式呈現。

家長們只要按照自主的感受選答便可。

老師不會看問卷的答案。

家長的回答非常重要，學校很重視家長的意見。

各班收齊家長問卷後，請班長直接送交教務處。

資料處理與分析

本調查所獲得家長問卷回收後，剔除答題不全與無法判讀之無效問卷，將有效問卷編碼後，輸入 EXCEL 套裝軟體中進行資料處理與分析。並以描述性之「次數」、「百分比」等，了解本校家長在雙語推動各題意所顯示現況。

問卷回收

本問卷依實施程序進行調查，總計發出 761 份，問卷以班級為單位共回收 727 份，回收率 95.5%，回收概況統計如表 2。

表 2 內小推動雙語的家長問卷回收統計表

年級	班級數	有效問卷	無效問卷	人數合計
一年級	8	201	1	202
二年級	11	286	0	286
三年級	10	238	1	239
分項小計	29	725	2	727

結果與分析

以下指數係依回收問卷，轉換為百分比，如表 3 家長問卷指數總表。

表 3 家長問卷指數總表

		單位：%				
題目	選項	(1). 母親	(2). 父親	(3). 祖父母	(4). 姑姑叔叔阿姨	(5). 其他
1.您是小孩的：	一年級	69.8	25.2	3.0	1.0	1.0
	二年級	69.9	22.0	5.2	0.7	2.1
	三年級	69.0	24.7	3.3	0.8	2.1
	1~3 年級	69.6	23.8	4.0	0.8	1.8
2.你知道學校有推動雙語教學嗎？	(1) 知道		(2). 不知道			
	一年級	99.5	0.5			
	二年級	98.3	1.7			
	三年級	96.7	3.3			
3.您支持或不支持學校推動雙語教學？	(1) 支持		(2). 不支持	(3). 沒意見		
	一年級	95.0	0.0	5.0		
	二年級	93.4	0.7	5.9		
	三年級	93.3	0.0	6.7		
4.你小孩回家會和你討論或談起學校上雙語課的事	(1). 會		(2). 不會	(3). 不記得		
	一年級	69.3	29.2	1.5		
	二年級	61.9	34.6	3.5		
	三年級	64.4	31.0	4.6		

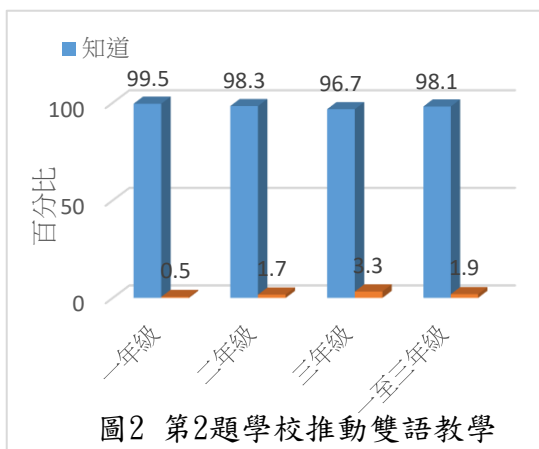
情嗎？	1~3 年級	64.8	31.9	3.3	
5. 您滿意小孩班上 雙語老師的教學 嗎？		(1). 滿意	(2). 還算滿意	(3). 不滿意	(4). 不知道
	一年級	57.4	28.7	0.0	13.9
	二年級	51.4	30.1	0.3	18.2
	三年級	47.9	35.3	0.4	16.4
	1~3 年級	51.9	31.4	0.3	16.4
6. 您知道您的孩子 認得出幾個 26 個 英文字母？		(1). 0 個	(2). 不到一半	(3). 大約一半 多	(4). 26 個全都 認得
	一年級	0.0	10.9	17.9	71.1
	二年級	0.3	7.7	9.4	82.5
	三年級	0.4	2.5	7.1	90.0
	1~3 年級	0.3	6.9	11.0	81.8
7. 您的孩子唸出 得幾個 26 個英文 字母？		(1). 0 個	(2). 不到一半	(3). 大約一半 多	(4). 26 個全會 唸
	一年級	0.5	8.0	17.4	74.1
	二年級	0.7	5.9	9.1	84.3
	三年級	0.8	2.5	6.3	90.4
	1~3 年級	0.7	5.4	10.5	83.5
8. 您小孩在家裡說 英語的次數，無論 是單字或句子都 算，上星期平均每 天		(1). 0 次	(2). 1~5 次	(3). .6~10	(4). 非常多次， 無法計算
	一年級	9.9	57.9	18.8	13.4
	二年級	13.6	49.0	19.9	17.5
	三年級	11.3	50.6	19.7	18.4
	1~3 年級	11.8	52.0	19.5	16.6
9. 您覺得小孩的國 語和英語，哪一科 的成績感覺比較 好？		(1). 國語較好	(2). 英語較好	(3). 國語英語 一樣好	(4). 國語 英語都不好
	一年級	56.4	13.4	24.8	5.4
	二年級	51.0	14.0	24.8	10.1
	三年級	46.9	22.6	25.9	4.6
	1~3 年級	51.2	16.6	25.2	7.0
10. 您覺得小孩比 較喜歡國語，還是 英語？		(1). 比較喜歡 國語	(2). 比較喜歡 英語	(3). 都喜歡	(4). 都不喜歡
	一年級	28.2	21.3	46.5	4.0
	二年級	33.9	15.4	45.8	4.9
	三年級	33.6	19.7	42.4	4.2
	1~3 年級	32.2	18.5	44.9	4.4

依表 3 所示，將近 70% 的填答者是孩童的母親，24% 填答者是父親；98% 以上的家長知道學校推動雙語教學，99% 以上的家長是支持雙語教學，83% 以上的家長滿意學校教師雙語教學。

雙語環境

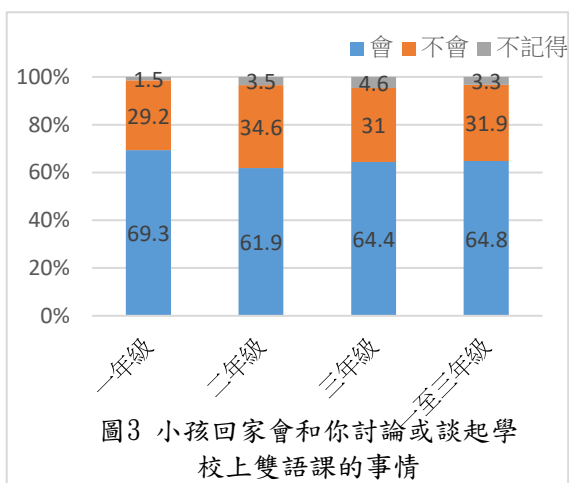
摘錄表 3 之一至三年級欄位，並繪製如圖 2。其中第 2、3 題為「雙語環境」的向度，指數最高，顯見學校在深耕雙語特色環境深具成效。有 96% 以上的家長知道學校推動「雙語教學」。

第 3 題「支持學校推動雙語教學」是檢視學校願景目標「ENJOY」的達成程度，此命題綜合了整體的雙語環境感受。參考表 3 數據顯示，家長支持度為 93%，其餘為沒意見，或許是雙語是世界趨勢潮流，家長認同且支持學校雙語政策，這點讓學校教師很欣慰。

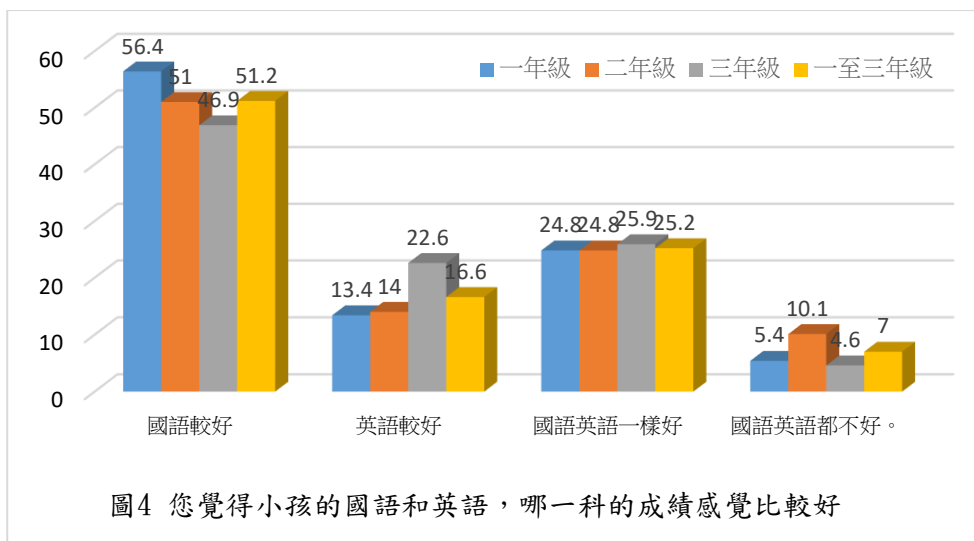


親子互動

然而，對於第 4 題「你小孩回家會和你討論或談起學校上雙語課的事情嗎？」部份，一至三年級僅有 64% 的家長會和孩子談論雙語，相對於其他分項比值低，30% 左右的家長不會，雙語推動要成功，家長是重要關鍵，未來學校雙語活動要納入家長一起努力。

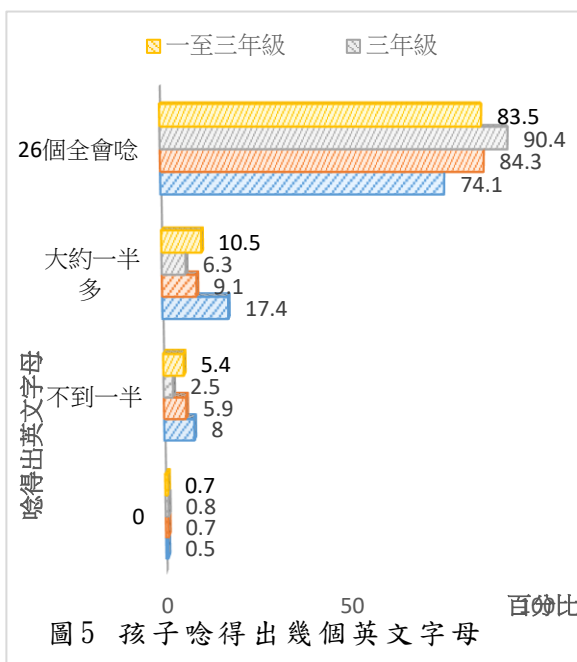


第 9、10 題為親子互動時家長之發現孩子國語和英語的比較程度，第 9 題有約 25% 家長覺得孩童國語與英語的成績一樣好；約 51% 家長認為孩童的國語成績較英語好，或許孩子接觸國語時間較久，表達較自然給家長的感受是國語成績較好；約 17% 家長認為孩子的英語成績較好，國語與英語成績都不好的比例雖然低於 10%，也是親師需要關注的，其中緣由有深入探究之必要。第 10 題家長認為小孩比較喜歡國語的比例高於比較喜歡英語的，42% 至 47% 的家長認為孩子兩者都喜歡。



教學服務專業

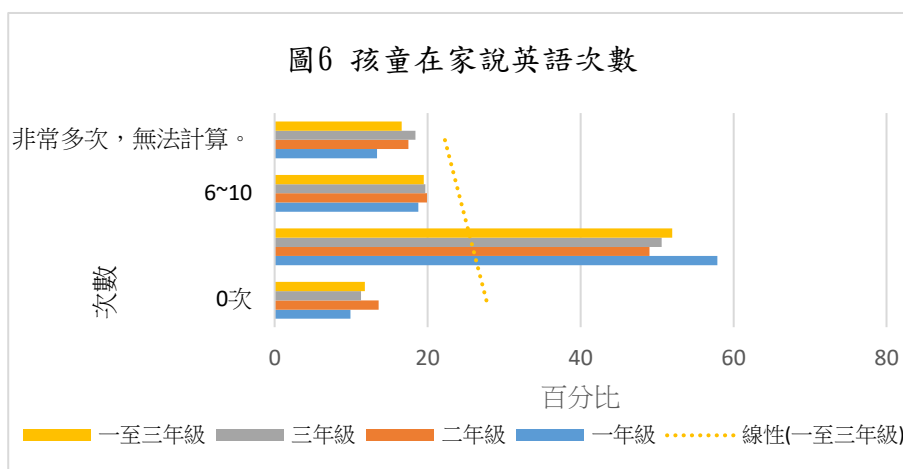
就表 3 來看，發現以第 5、6、7 題「家長滿意老師雙語教學、認得出、唸得出 26 個英文字母」等「教師服務專業」向度的指數達 80% 以上，教師服務專業深深影響兒童學習成效；然而，一年級家長滿意(88%)雙語老師教學，卻只有 71% 一年級學生全認得出、74% 一年級孩童全唸得出 26 個英文字母，將近三成認不出與唸不出全部 26 個英文字母的學生其原因有深入探究之必要。隨著孩童年級上升接觸雙語的機會變多，認得出與唸得出全部 26 個英文字母，由一年級的約 74% 上升到三年級的約 91%。



語言態度

Edith & Philp (1986) 也曾經表示家長的語言態度會決定語言在家庭中使用的情形，因此家長的語言態度比外在的語言環境更為重要。就表 3 而言，第 8 題小孩在家裡說英語的次數，無論是單字或句子都算，平均每天的次數顯示約 12% 的孩童在家都不說英語，1-5 次的約 52%，

次數非常多的約 17%。其中次數非常多的 17%，對照第 9 題孩子英語成績較好的 17%，第 10 題覺得孩子比較喜歡英語的 18%，次數多寡與學習成績好壞數據不謀而合，或許孩童每周說英語的次數影響著學英語的成果。



結論與建議

本調查研究主要是嘗試了解本校雙語教學的實施概況，探討本校雙語給家長的感受。然而，感受是個人綜合各變項的總和，至少應包括家庭、學校與學生學習等。本研究僅針對家長對學校推動雙語感受所做的調查，主要強調學校和家庭情境的重要。

對於滿意度究竟在多少比率以上為佳，是一種主觀的看法，惟以本調查研究而言，在 80%應是可以被接受的參考點。本研究所列舉的向度也許主觀，量尺也可能過於簡化，然而就了解家長真實感受而言，調查結果應有參考價值。基於上述資料分析與討論，我們發現家長在「雙語環境」與「教師服務專業」上，有較高的滿意程度，在「親子互動」與「語言態度」上的滿意程度較低。茲綜合結論分述如下：

- 一. 內小家長支持學校推動雙語。
- 二. 內小家長滿意教師的雙語教學。
- 三. 學童的英文字母程度隨著年級高低成正比。
- 四. 親子互動與家長的語言態度影響孩童的雙語學習成效。

針對調查的結果與分析，提出下列的努力方向：

- 一. 學生個別化教學策略的強化

低成就與高成就學生的關注更應持續以精緻的理念，時時發揮創意，精心設計符合學生需求的活動，如此方能讓學生保持高昂的學習動機，達成有效的學習目標。

二. 社區與家長雙語共學的連結

學校提升家長雙語的參與度，讓親師生雙語共學，隨時鼓勵孩童在家也雙語。

三. 關於本研究

本研究從家長對雙語的滿意指數著手，探討學校家庭雙語情境中的滿意程度，若能定期蒐集相關資料，歷經數年再加以分析探討，應有助於學校推動雙語的精進。孩子的學習成效是親師的責任，讓我們努力營造溫馨自然的雙語學習情境，培養孩子帶著走的能力。

參考文獻：

臺灣教育評論月刊(2020)，9（9），頁 90-96。2020 年臺灣公立國小推展雙語教育之探討 <http://www.ater.org.tw/journal/article/9-9/free/06.pdf>

鍾孟蓉(2019)。雲林縣國民小學學校行銷策略、學校品牌與家長滿意度之研究 (未出版碩士論文)。國立屏東大學，屏東縣。

Kotler, P.(1999).*Marketing Management*. Singapore: Prentice Hall, 185.