

历史发展阶段中都不无例外地侧重研究学习者学习绩效的提升。

(二) 翻转课堂研究现状

在 FCM 教学实践取得巨大成就的同时,国内外教育理论界开始对 FCM 的影响机制和绩效评估进行探索和研究。Marcey D J, Brint M E 等人以大学生物学导论为课程,通过实验法对 16 名学生实行翻转课堂教学模式,同时选择 32 名学生作为对照组实行传统课程模式,通过一个学期的实验并对两组 GPA 成绩进行 T 检验,发现实验组分数显著优于对照组。^[8] Cara A. Marlowe 以迪拜美国学术学校 (Dubai American Academy) 在校的国际班学生为实验对象,以环境系统与社会为实验课程,结果发现翻转课堂模式下学习者的成绩不仅有了显著提高,而且减小了学生的学习压力^[9],成为国内外鲜有的对 FCM 形成性评估的研究。北京师范大学教育技术学院马秀麟教授以大学信息技术公共课为 FCM 实验课程,通过实验组与对照组在成绩考核和个人素质差异性检验,对于任务驱动、项目教学方式的内容,FCM 较传统模式有着显著优势;而 FCM 对于推理性较强、系统性很强的课程并不适合。^[10]

通过国内外文献分析,目前的 FCM 实证研究主要集中在以下两个方面:(1) 侧重 FCM 模式下学习者终结性评估的研究,即通过翻转课堂这一教学模式,学习者在成绩上是否有所提高;(2) FCM 中学习绩效与普适性的关系研究,通过对比课程设置、群体差异在学习成绩上的分布,来讨论适合 FCM 的教学模式和学习群体。

然而,对于翻转课堂的形成性评估,如对学生所反映出的情感、态度、策略等方面的发展的评价却鲜有研究。翻转课堂的重要意义在于使学生从

被动接受评价转变为评价的主体和积极参与者,激发学习者获取成就感和自信心,培养大学生的创新精神和团队协作意识,这都是我国高教界研究亟需探索的问题。本研究在探索 FCM 学习者满意度影响因素的基础上,构建 FCM 满意度理论模型,进一步分析我国高等教育环境下 FCM 学习者满意度的构成机制和评价方式。

(三) 理论背景综述

1. 美国客户满意度指数模型 (ACSI)

翻转课堂作为一种全新的教育变革,其适应性和质量评估无疑将影响着它的顺利发展乃至成败。于此,学习者的满意度程度及其影响因素成为教育界关注的话题。美国顾客满意度指数模型 ACSI (American Customer Satisfaction Index) 是在 Fomell 提出的因果关系的顾客满意度模型基础上发展而来的,是由 6 个结构变量构成的因果关系模型 (如图 2 所示)。^[11]

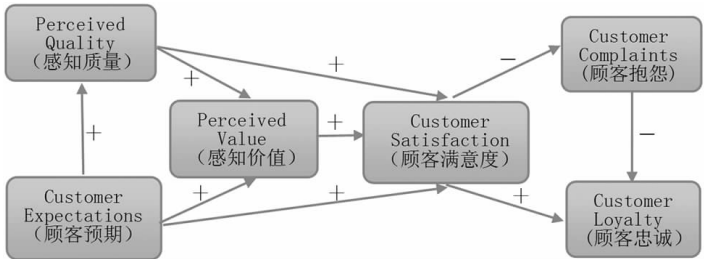


图 2 美国顾客满意度指数模型 (ACSI)

其中顾客预期 (Customer Expectations)、感知质量 (Perceived Quality)、感知价值 (Perceived Value) 是自变量,顾客满意度 (Customer Satisfaction) 是因变量,顾客抱怨 (Customer Complaints) 和顾客忠诚度 (Customer Loyalty) 是满意度的结果变量。ACSI 中前半部的 4 个变量结构是主模型,也是本研究的重点,各结构变量的观测变量如表 1 所示。^[12]

表 1 美国客户满意度模型各项观测变量

结构变量	观测变量 1	观测变量 2	观测变量 3
顾客预期	产品顾客化预期	产品可靠性预期	产品质量总体预期
感知质量	产品顾客化	产品可靠性的感受	产品质量总体感受
感知价值	给定价格条件下对质量的感受	给定质量条件下对价格的感受	
顾客满意度	实际感受同预期质量的差距	实际感受同理想产品的差距	总体满意程度

在欧美国家,ACSI 应用到高等教育领域的研究已渐成潮流,并成为教育质量评价和监督的重要参

考标准。但是我国国情和教育现状与欧美国家存在差异,同时,ACSI 在教育中的运用也存在一些概