

國立國父紀念館 110 年度生活美學班問卷調查分析報告

調查名稱：國立國父紀念館 110 年度生活美學班學員問卷調查

主辦單位：國立國父紀念館

調查日期：110 年 03 月 01 至 04 月 30 日

調查對象：第 53 期生活美學班學員

有效樣本數：1,684 份

一、調查目的

為提升服務品質建構優質終身學習環境，了解學員對本館生活美學班課程設計及授課內容、授課進度是否符合教學大綱、師生互動及溝通情形、課程對學員學習幫助、教師授課時間及課堂秩序的掌握、課程整體評價、現場人員服務、未來推廣教育課程建議事項及參與本館藝文活動現況等三大項 20 個項目進行滿意度及意見調查，以作為日後課程規劃及推動藝文教育之重要參考。

二、調查內容及方式

(一) 電子化線上填答問卷期間及回收(含紙本)情形

自 110 年 03 月 01 日至 110 年 04 月 30 日第 53 期生活美學班學員進行問卷調查，至各班進行宣導並製作 QR CODE，俾利學員使用手機線上填答，本期報名學員數總計 2,376 人，共計完成填答並匯出 1,684 份問卷，收回有效問卷 1,684 份，回收率約 71%。

(二) 調查內容分為 3 大部分、20 小項—

1. 了解學員之個人資料。
2. 調查學員對本館開設各類課程、教學內容及人員服務之滿意度。
3. 對本館生活美學班學員參與本館展覽等活動可近性，規劃課程及未來閉館相關建議與看法。

三、調查統計與分析

依據回收的有效樣本 1,684 份，進行統計分析如下：

	問題	分析與解讀	備註
(一) 基本資料			
	1. 年齡	55 歲以上之學員達 77%，符合本館辦理終身學習之宗旨，及樂齡學習之目標。 其中 65 歲以上之學員達 35%，符合現今友善關懷長者之趨勢，且比例逐年增加。	詳細數字詳調查結果 1
	2. 性別	男女比率約為 1：4，學員以女性佔大多數。	詳細數字詳調查結果 2
	3. 教育程度	接受調查者的教育程度以「大學/專科」以上居多，	詳細數字詳

		計佔 63%，若再加上「研究所或以上」者，共計 81%，顯示本館生活美學班學員之教育程度頗高。	調查結果 3
4.職業		接受調查者的職業以「退休人員」居多，計佔 52%，家庭主婦次之，計佔 28%，顯示本館生活美學班課程設計宜以退休人員及家管為規劃對象，未來仍以平日規劃課程為主。	詳細數字詳 調查結果 4
5.是否為首次參加本館課程		接受調查者約 78%均為非初次上課學員，顯示本館課程深受學員喜愛，舊生持續學習延續性高。	詳細數字詳 調查結果 5
6.課程消息來源		接受調查者透過親友/同事告知 43%較往年增加，顯示課程的口碑及人際傳達仍是重要的宣傳管道；其次為官網或臉書 31%，透過網路行銷及招生簡章宣傳生活美學班課程可輔助增加招生效果。亦有因參觀館內展覽及 B1 的師生成果展覽課程作品得知。	詳細數字詳 調查結果 6
(二) 教學內容與服務			
1. 課程設計及授課內容滿意度		接受調查者超過 99 %滿意及非常滿意教師課程設計及授課內容，顯示本館課程深受學員喜愛。	詳細數字詳 調查結果 1
2. 課程上的授課進度與教學大綱相符的滿意度		接受調查者超過 98%滿意及非常滿意教師課程上的表達及課綱安排，顯示本館課程深受學員喜愛，教師口條及教學安排有方。	詳細數字詳 調查結果 2
3. 學習需求幫助滿意度		接受調查者超過 98%滿意及非常滿意課程對學員之學習需求幫助，顯示本館聘請之教師授課內容及成效受學員肯定。	詳細數字詳 調查結果 3
4. 師生互動及溝通情形滿意度		接受調查者超過 98%滿意及非常滿意師生互動及溝通方式，顯示本館生活美學各班班級經營良好，師生溝通好，且互動融洽。	詳細數字詳 調查結果 4
5. 老師授課時間及調補課或請假的滿意度		接受調查者約 99%對本館生活美學班老師授課時間及上課秩序的掌握表示滿意及非常滿意。	詳細數字詳 調查結果 5
6. 參加的課程整體評價滿意度		接受調查者 98%對本館開設之生活美學課程及推廣教育感到滿意及非常滿意，顯示本館生活美學各班班級經營良好，聘用教師對學員教學皆有所收穫。	詳細數字詳 調查結果 6
7. 現場及線上服務滿意度		接受調查者 96%表示對現場及線上服務人員問題諮詢、突發狀況處理及利用電話等管道諮詢等滿意	詳細數字詳 調查結果 7

		度高，人員第 1 時間協助學員解決問題並提供教學支援。	
(三) 規劃課程建議			
	1. 願意繼續報名參加本館藝文課程	接受調查者 99%表示願意繼續報名參加本館藝文課程，顯示學員喜愛課程並希望持續學習，提供民眾參與藝文及融入生活美學的機會。	詳細數字詳調查結果 1
	2. 參與課程時，遇到的困難與挑戰	此項填答無 75%比率較多，表示參與課程時，遇到的困難與挑戰無；但仍有少部分原因反映對活動訊息資訊操作、及建築物硬體環境進出入口設備有困難，顯示多數年長學員的資訊操作困難須學習，仍需花費較多時間人力協助教學。在報名方式可再簡化明瞭，尚有加強改善的空間。	詳細數字詳調查結果 2
	3. 參加課程外，會參加本館其他展覽、藝文或休閒等活動	接受調查者此項填答數 807 份不多，接受調查者比率高 85%會看展覽或表演，會參加本館其他藝文活動，顯示藝文活動近用性及參與度高，其他本館藝文活動亦深受學員喜愛。部份會至戶外園區活動，僅有少部分不參加；故未來仍應加強規劃讓課程與本館活動相結合，提升民眾忠誠度及參與感。	詳細數字詳調查結果 3
	4. 對目前課程中最推薦續辦之課程	本項因學員多以中文不完整填答且填寫之代號缺漏，故無法進行該項統計結果分析。	無
	5. 本館進行整修，針對本生活美學班課程及未來推廣藝文教育，您有什麼想法或建議	接受調查者本次開放性建議共 1,271 份，多數希望閉館整修期間不要停課，續辦或另覓場地使用，以延續生活美學班課程。	詳細數字詳調查結果 5

四、對課程及老師有其他意見或建議？（開放性問題彙整）學員建議事項如下：

有效樣本 1,684 份問卷，559 位學員提出建議，茲將學員建議事項歸納為(1)課程規劃及報名方式、(2)空間及空調、(3)教學器材及設備、(4)課程內容及教學方式、(5)其他等 5 項，建議內容如下列各表所示。

(1) 課程規劃及報名方式(258 人)：

	其他意見或建議	人數
1	讚，繼續一直學下去	168
2	希望團體報名，舊生優先、長者保留名額。開班門檻太高/不要設最低開班門檻。	35
3	增加班級及名額，課程精實，深入淺出，大師級的教授，報名時太熱門強手成為秒殺班，很多畫家級同學都成遺珠。名額少、報名緊張且太困難，希望能多開班、太搶手都報不上、EX. 林仁山、王浚棠、鄭志德、楊千慧、陳忠義、楊昇鴻…等。	55

■ 本館意見或擬改進方式：

- 1.本館生活美學班自 101 年起改為一年招收 3 期，每期 15 週，每期中間僅休 1 星期左右，係配合擴大為民服務之宗旨而改制，並符合多數民眾之需要，將進行溝通及解釋，期能獲得學員之諒解配合。
- 2.目前已針對縮短暑期（5 至 8 月）課程，部分將 15 堂課改成 12 堂課，提供教師及學員可有休息充電的時間，另提供教師補課之彈性空檔，亦能安排為教室軟硬體設備更新、維修及保養時程。
- 3.本館生活美學班基於館務基金成本考量，並參考性質相似館所規範，又本館維持 70 歲以上長者、原住民、身心障礙者、本館退休員工、現任本館志工及同仁 8 折優惠之規定，且名額持續增加中，為維持收支平衡及班級永續發展。有關課程規劃及課程內容，本館尊重各班教師之專業，惟屢有學員詢問是否增加開設日文基礎班、水彩班等課程，考量授課教師之時間教學壓力、教室使用及課程未來多元化發展，故暫時不再新增開班，將持續與學員進行溝通，期能獲得體諒。
- 4.本館為配合文化部資訊共構系統，整合藝文活動資訊，提供學員更便利之服務，業於 42 期導入文化部「藝文活動管理暨報名系統」迄今，一律採行線上選課報名，以達公平公開之目標。為兼顧生活美學班推廣樂齡學習之宗旨，又避免數位落差影響弱勢族群學習及參加文藝活動之權益，本館於開放報名首日上午提供現場報名之服務。目前制度已推行多年，惟少部分舊學員及年長者，每期報名皆需提供服務人員現場教導及協助，將持續進行溝通，期能獲得學員之體諒，並解決學員報名操作的問題。

(2) 空間及空調(55 人)：

	其他意見或建議	人數
1	漢文班與美術班內容不同，不宜安排同一教室	10
2	冷氣不冷，夏天會悶。 空調設備希望能改善。 星期六下午的教室冷氣，常常不穩定或沒有。 密閉教室煩請空調視學生學習狀況容許延後關機。	35
3	教室擁擠，學員人數眾多。	10

■本館意見或擬改進方式:

- 1.本館為因應節能減碳及節約用電政策，公共場合空調依經濟部能源局規定設為 26 度，每年 8 月於尖峰時段節約用電，公共場合空調設為 28 度，並由工務機電組定時測量。另為配合節能減碳，空調開放依課程表規劃辦理，於開課前 10 分鐘開啟，下課後 5 分鐘關閉，未來可考量每班內購置安裝風扇，加強室內空氣循環；另每期並提供各班人數供工務機電組參考調整風量。將盡力進行溝通，期能獲得學員之體諒。如遇提前上課、補課和其它之偶發狀況，將隨時再以通告方式辦理。
- 2.研習教室目前為多功能使用空間，因目前日間課程教室已飽合且受限既有格局，無法調整，未來將納入整修空間之規畫進行調整，將與該班級進行溝通獲得諒解。

(3) 教學器材及設備 (53 人):

	其他意見或建議	人數
1	館方是否能提供投影設備供老師示範時使用、投影設備宜再改善	20
2	館方可否提供活動式或折疊式的鏡子，老師上課示範動作時，常被遮住或看不到	5
3	桌子太過笨重，移動困難，每次上課都要重排桌子，很不方便	10
4	教室太擁擠，椅子太老舊，希望桌面能更乾淨整潔	12
5	請館方再多增購幾尊不同的石膏像	5
6	進館內門禁可利用 QR 碼設定，省去寫資料，減少物品接觸，提升防疫效能	1

■本館意見或擬改進方式:

- 1.有關投影機設備能再改進建議，將重新檢視並逐年汰舊換新投影機設備，未來擬採購多功能數位講桌整併控制可播放投影設備，以方便操作及改善上課品質，期能提供學員更好之學習環境。
- 2.本館於去年因防疫教學需要新購置投影設備 1 組，避免老師示範教學時群聚情形，惟數量少且操作需同仁現場協助安裝，將評估使用效益再添購。
- 3.研習教室 6 為保留插座供各類課程所需，故原先設計時便未將鏡子貼至地板且評估安裝下方鏡面之安全之疑慮及實際效用低，可考慮採購鏡面式貼壁紙投影方式，增加教學效果。故將與學員溝通，以期獲得體諒。
- 4.有關「桌椅太重，移動困難及椅子老舊清潔」、增購石膏像一事，因研習教室之桌椅雖使用時間多年，每日清潔人員協助擦拭外，並巡堂時要求各班下課前須清理完畢才離開教室；且現場桌椅並非損壞無法使用，為惜物推廣環保，並配合 112 年之後將進行閉館整修，故暫不宜增購。將於每年財物盤點及自行檢核時，逐步汰換老舊桌椅並回收更新，未來更新桌子時將採購較輕便材質以利課程進行。
- 5.由於現有研習教室空間有限，且課程近乎飽和，故僅能於現有空間下做最適當之分配，並調整滿班之招生人數適當性，將持續與學員溝通使其了解。

6.配合政策進館內採實聯制登記，本館資訊組已更新可使用掃描身分證及本館網路 QR Cord 方式登記方式入館，將加強與學員宣導及溝通。

(4) 課程內容及教學方式 (167 人):

	其他意見或建議	人數
1	謝謝老師認真教學，獲益良多；感謝老師用心且認真教導、課堂上的討論非常精彩，每次都收穫滿滿、感謝老師的專業及耐心、細心的指導…EX. 曾英雪、林仁山、楊昇鴻、林聰明、陳一郎、劉旭恭、王俊棠、郭吉森、洪瑞霞、王淑娟、陳麗雀、陳忠義…	135
2	增加館外看展解說課程安排	5
3	新舊生夾雜，程度不一，老師較難授課，加上學生人數多，也較難照顧同學個別需要	20
4	課程中多一點日語交談及說明	5
5	增加課程可再分級，利於學習	2

■ 本館意見或擬改進方式:

- 1.有關課程規劃、課程內容難易度及校外參訪安排等，本館尊重各班教師之專業及課程需求，並會傳達學員意見及感謝給授課教師，以供參考。
- 2.有關增加課程分級及時間等，本館尊重各班教師排定之時間，又由於現有研習教室空間有限，且課程近乎飽和，除開課堂數限制外，可開設新班時段亦有限，將傳達學員意見給授課教師，以供參考。

(5) 其他：反映課務經營及對本館感謝等 (26 人)。

	其他意見或建議	人數
1	希望貴館對班長能有所約束，能否每期都重選讓同學都有參與感；本班老師及同學都相處融洽，但班長太獨斷獨行，都是萬年班長；老師平易近人很好聊，但如果一直聊天影響其他同學的授課權益，就不能認同。	10
2	館方對資深教師應該給予獎勵	6
3	老師上課幽默風趣，每次上課都讓學生們受益良多；感謝國父紀念館提供幽靜的環境讓我們上課以及徜徉在藝術的氛圍裡。	2
4	感謝國父紀念館同仁的熱忱服務。無論如何都希望課程能夠繼續進行下去。	8

■本館意見或擬改進方式:

- 1.有關班務經營係由各班自行管理、本館尊重各班教師及學員，如若影響課程秩序及規範等，同仁得視情形與老師討論，並於班級內宣導。
- 2.本館每年提供授課教師聘書1紙，學員所提建議，爾後將評估考量具體教師獎勵機制，對資深或優良教師給予更多鼓勵。

五、本館進行整修，針對本生活美學班課程及未來推廣藝文教育，您有什麼想法或建議？

(開放性問題彙整)學員建議事項如下 (1,271人):

	建議事項	人數
1	館維修期間仍供民眾上課，這麼優質的課程一定不能間斷，生活美學對銀髮族教育重要，不宜中斷，希望館方能令覓場地(租借…)，讓學員可以持續學習，請館方務必持續開設生活美學班之課程、請館方另尋場所給我們繼續上課，慰藉退休人員心靈的寄託、…EX. 光復國小、松菸教室、周邊租或借用場地等。	1,231
2	網路報名方式對老人不友善	15
3	缺少無障礙通道，爬坡很辛苦。請從地下室開出入口	25

■本館意見及小結:

有關本館生活美學班學員參與課程時，對未來本館閉館整修影響開課事宜，多數反映多年優質的研習課程一定不能間斷，對既有課程及教師滿意度極高，生活美學課程對退休人員、樂活族之終身學習的重要性及意義，希望館方閉館整修期間能持續開設生活美學班之研習課程、建議另尋場所或租用教室等，未來仍能繼續開設辦理，提供更完善的研習空間。本館將會把意見納入閉館整修前之相關業務推動之會議中評估並進行討論，以期有更妥適的規劃。

對本館地下室出入口需求已反映多年，目前雖已有電梯可使用，但因現有樓梯設置由外入館內，仍需上樓後再下樓至研習教室，學員上課時攜帶作品及相關材料等物品仍比較不便，針對此項本館「跨域加值計畫」內已將新增出入口納入工程改善計畫規劃中，相信，將可具體解決此問題。

其次，學員反映會遇到的困難及挑戰，仍有因報名資訊軟體的不易使用且操作複雜，本館因配合文化部「藝文活動管理暨報名系統」，一律採行線上選課報名，以達公平公開之目標，亦將建議反應予文化部資訊人員協助改善；目前已於生活美學班辦公室放置電腦，於平時可教導並協助學員熟悉電腦報名系統，並於報名前協助完成事前選課作業，及同仁協助完成後續報名程序。目前學員雖尚無點字或其他溝通方式等無障礙需求，但未來建置新教室及周邊空間標示等，可將其多元需求友善環境設備一併考量。

本次經問卷調查，了解學員參與本館其他藝文活動意願高，並會至中山公園園區活動，未來仍應持續結合館內重要藝文活動或節慶，將生活美學班師生納入合作，不僅建立參與及認同感，更能創造更多資源及活動的多元表現。落實文化參與已成為博物館推廣教育活動的普世價值，除硬體及軟體上，仍有努力的空間外，藉由學員的相關建議，希望未來能具體落實改善；目前服務人員的觀念、溝通及態度，對待長者或學員的方式等，都能立即反映在滿意度上。在提供長者服務事務上，是需要更多的耐心及用心，給予第一線服務同仁的支持，並且透過各組室提供的協助及幫忙，共同為博物館推廣藝文教育而努力，將為本館創造更多的社會價值。