

# 國立國父紀念館 108 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 108 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：108 年 6 月 17 至 9 月 20 日

調查對象：第 49 期生活美學班學員

有效樣本數：1,253 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、教師授課時間及課堂秩序的掌握、課程整體評價、報名動機、建議事項及了解本館推動文化平權現況等三大項 21 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) 問卷發放及回收情形

自 108 年 6 月 17 日至 108 年 9 月 20 日第 49 期生活美學班學員進行問卷調查，計發出 2,050 份問卷，收回有效問卷 1,253 份，回收率約 61%。

### (二) 調查內容分為 3 大部分、21 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及教學之滿意度。
3. 對本館生活美學班文化平權之可近性相關建議與看法。

## 三、調查統計與分析

依據回收的有效樣本 1,253 份，進行統計分析如下：

| 項目              | 問題      | 分析與解讀   | 備註          |
|-----------------|---------|---|-------------|
| <b>(一) 基本資料</b> |         |   |             |
|                 | 1. 年齡   | 60 歲以上之學員達 83.23%，符合本館辦理終身學習之宗旨，及樂齡學習之目標。<br>其中 70 歲以上之學員達 18.49%，均享 8 折優惠，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，計佔 68.1%，若再加上「研究所及以上」  | 詳細數字詳調查結果 3 |

|                    |                        |  |             |
|--------------------|------------------------|--|-------------|
|                    |                        | 者，共計 80.5%，顯示本館生活美學班學員之教育程度頗高。   |             |
|                    | 4. 職業                  | 接受調查者的職業以「退休人員」居多，計佔 40.27%，家管次之，計佔 27.38%，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. 是否為第一年參加本館課程        | 接受調查者約 74%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。   | 詳細數字詳調查結果 5 |
|                    | 6. 課程消息來源              | 接受調查者 32%為官網，較往年增加，親友/同事告知 30%，顯示透過網路行銷及招生簡章宣傳生活美學班課程達效果，惟課程的口碑及人際傳達仍是重要的宣傳管道。       | 詳細數字詳調查結果 6 |
|                    | 7. 優惠身分人數              | 70 歲以上之學員達 538 人，志工人數 31 人，參與學員近用情形逐年增加。   | 詳細數字詳調查結果 7 |
| <b>(二) 課程內容及教學</b> |                        |  |             |
|                    | 1. 課程設計及授課內容滿意度        | 接受調查者超過 98.23 %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 98.80%滿意教師課程上的表達，顯示本館課程深受學員喜愛，教師口條及教學有方。                                     | 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 98.98%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 97.77%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，師生感情融洽。                                   | 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 97.72%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。   | 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 97.2%對本館開設之生活美學課程感到滿意，顯示本館生活美學各班班級經營良好，學員上課皆有所收穫。                              | 詳細數字詳調查結果 6 |
|                    | 7. 您為何選讀這門課            | 接受調查者 97%表示對課程感興趣，有 24%表示欣賞授課老師，另有 18%為了紓壓及身   | 詳細數字詳調查結果 7 |

|                   |                       |  |             |
|-------------------|-----------------------|--|-------------|
|                   |                       | 體健康，顯示本館課程內容及教師深受學員喜愛，對學員來說亦能達到舒緩壓力的效果。  |             |
| <b>(三) 文化平權相關</b> |                       |  |             |
|                   | 1. 了解文化平權意義           | 接受調查者 83%表示了解文化平權意義，部分透過文字說明理解，顯示學員仍有觀念與實務面待加強推動。                                    | 詳細數字詳調查結果 1 |
|                   | 2. 參與課程時，遇到的困難與挑戰     | 接受調查者此項填答數量不多，依各項目原因有 46%對活動訊息資訊及軟體設備有困難，顯示多數年長學員的資訊操作須學習，在報名方式可再簡化明瞭及軟體介面仍有加強改善的空間。 | 詳細數字詳調查結果 2 |
|                   | 3. 對生活美學班教室環境的無障礙現況評分 | 接受調查者 1-5 分平均分數為 4-5 分，表示對生活美學班教室環境的無障礙現況滿意度高。                                       | 詳細數字詳調查結果 3 |
|                   | 4. 會參加本館其他藝文活動        | 接受調查者超過 80%表示，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。                            | 詳細數字詳調查結果 4 |
|                   | 5. 對該館推動及落實文化平權現況評分   | 接受調查者 1-5 分平均分數為 3-4 分，表示對推動及落實文化平權現況現況滿意度普通，整體上仍有具體實務面待加強推動。                        | 詳細數字詳調查結果 5 |

#### 四、學員建議事項如下：

有效樣本 1253 份問卷，286 位學員提出建議，茲將學員建議事項歸納為課程規劃及報名方式、空間及空調、教學器材及設備、課程內容及教學方式、其他等 5 項，詳細建議內容如下列表所示。

- (1) 課程規劃及報名方式：每年課程（有寒暑假）、開班門檻太高、推薦課程及能團報等。  
(86 人)

| 班級及人數  | 建議事項   |
|--|--|
| 花鳥動物(二)：1 人<br>花鳥進階：1 人<br>山水寫生：1 人/古典音樂：2 人 | 盼有寒暑假，較會提昇上課士氣。<br>老師上課很辛苦，希望有寒暑假，讓老師休養生息。         |
| 歌唱技巧教唱：2 人<br>手機攝影初階班：5 人                    | 增加文學類課程/手機攝影課程/<br>希望增加身體保健課程，銀髮族需求高               |
| 山水花鳥：1 人<br>油畫輕鬆畫：2 人                        | 開班門檻太高/不要設最低開班門檻。                                  |
| 日文初階：2 人/日文中階：2 人<br>日文初階：1 人/日文進階：12 人      | 1. 希望能讓高橋老師繼續教課，受益良多。<br>2. 高橋老師教學認真，希望能再多開高橋老師課程。 |

|  |   |
|--|---|
|  | 3. 請繼續保留開班，希望團體報名，舊生優先。   |
| 歌唱技巧教唱(一)(二): 2 人<br>古典音樂: 6 人<br>水彩班 (風景): 2 人/基礎素描: 6 人/水彩畫 A: 5 人/粉彩畫: 2 人                        | 增加班級及名額   |
| 花鳥進階(二): 15 人<br>花鳥初階: 5 人<br>創意水墨: 4 人<br>水墨進階與創作: 2 人<br>衣服彩繪初級: 2 人<br>鉛筆旅行·淡彩畫: 1 人<br>日文中級: 2 人 | 1. 因為學員年齡都大，上網慢，希望恢復團報，避免學習中斷的困擾。<br>2. 已參加數年，希望能團報，不須上網報名，浪費時間與資源。網路太秒殺。<br>3. 電腦報名很難，報名方式可再簡化明瞭。<br>4. 長者保留名額。<br>5. 出席率高的同學，可優先報名。 |

### 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，將盡力進行溝通及解釋，期能獲得學員之肯定。
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」，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，尚需提供服務人員協助，將持續進行溝通，期能獲得學員之體諒。

### (2) 空間及空調：教室空間不足、加強隔音設備、空調不足等。(75 人)

| 班級及人數   | 建議事項                                    |
|---|---|
| 楷書: 11 人/彩墨山水花鳥: 1 人<br>水彩畫 A: 1 人                | 教室擁擠，學員人數眾多。                            |
| 古典音樂: 12 人<br>東西藝術賞析: 12 人<br>歌劇欣賞: 6 人/中醫養生: 2 人 | 逸仙放映室隔音不佳，影響教學品質，請改善隔音設備，以避免大會堂彩排時受到干擾。 |
| 1. 拼布班: 5 人/東西藝術賞析: 2                             | 1. 冷氣不冷，夏天會悶。                           |

|   |   |
|---|---|
| 人/書法課：3人/寫意水墨：1人<br>/素描入門：1人/書法初階：1人/淡彩速寫：3人<br>2. 日文初階：5人<br>3. 花藝 A/B 班：5人/茶道班：2人<br>4. 書法課：1人/皮件製作班：1人 | 2. 空調設備希望能改善。<br>3. 冷氣太晚開，太早關，請提前開冷氣。<br>4. 空調的設定，要因人數改變。 |
|---|---|

### 本館意見或擬改進方式：

1. 本館逸仙放映室位於頂樓，天花板上方與大會堂及展覽組相連產生共鳴，因此隔音效果受限，未來將於本館跨域增值計畫中改善，目前將盡力進行溝通及解釋，期能獲得學員之體諒。
2. 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；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，將再以通告方式辦理。

- (3) 教學器材及設備：改善投影設備、改善音響設備、增添歌曲、改善地板教室設備、改善桌椅設備、請學員使用完共用器材後善盡清潔義務等。(44 人)

| 班級及人數                                       | 建議事項  |
|---|---|
| 書法-楷書：1人<br>攝影初階/進階：5人<br>東西藝術賞析：2人/書法 A：2人 | 投影機設備能再改進。<br>新購置數位講桌控制可撥放投影設備，以方便操作及改善上課品質。  |
| 歌劇欣賞：6人                                     | 改善逸仙放映室音響及隔音設備。                               |
| 卡拉 OK 快樂歌頌：1人                               | 增加歌曲資料庫。                                      |
| 養生 SPA 瑜珈：4人<br>動齡風華：3人                     | 1. 教室內鏡子影響觀看老師示範視線。<br>2. 教室 6 之鏡面請延伸至地板。     |
| 漢文基礎與傳統吟調：1人<br>炭筆素描：2人                     | 1. 每次上課都要重排桌子，很不方便。<br>2. 美術專用教室不夠使用，常頻繁搬動桌椅。 |
| 水彩畫 B/油畫 C：7人<br>人物速寫：3人                    | 1. 教室桌椅常有顏料殘留，弄髒衣物，請改進。<br>2. 畫板太髒。           |
| 油畫 C：2人                                     | 教室器材板請定期更新。                                   |
| 水彩畫 B/油畫 C：4人<br>花鳥動物(一)：1人                 | 教學設備請定期清潔，汰舊換新。                               |

### 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控制可撥放投影設備，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. 本館於今年 7 月已更新並委請廠商灌錄近年新歌，將可提供學員學習並豐富歌曲。

- 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，故將與學員溝通，以期獲得體諒。
- 4.有關「桌椅老舊」一案，因研習教室之桌椅雖使用時間較久，但並非損壞無法使用，為惜物推廣環保，並保有本館傳統之特色，經每年財物盤點及自行檢核時，會逐步汰換老舊桌椅並回收更新。
- 5.關於「桌椅零亂未歸位及教室整潔」問題，因生活美學班各班之教學需求皆不同，上課模式因配合教師而異，造成桌椅常有搬動移位之情形，將再與學員溝通，並請各班教師及班長協助督導學員於課堂結束後將座位歸位，清潔繪畫材料造成的髒汙，本館管理同仁亦會不定時於班級內進行宣導及處理，共同維護教室整潔。
- 6.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，如西畫課程雖以研習教室 7 為優先地點，惟該教室原時段已滿之狀況下，會協調新教師於另一教室開課，爾後會針對空堂教室進行課程位置調整，將持續與學員溝通使其了解。

(4) 課程內容及教學方式：對皮件製作班、中醫養生班、古典音樂欣賞班、東西藝術賞析班、唐卡繪畫班、素描班、鉛筆旅行淡彩畫班、水彩班等課程之建議。(72 人)

| 班級及人數  | 建議事項                    |
|--|-------------------------|
| 皮件手工製作：4 人   | 課程可再分級，利於學習。<br>能有進階課程。 |
| 國畫花鳥：2 人   | 工作人員友善，希望增加服務人員         |
| 茶之道：1 人  | 感謝老師傳承茶文化               |
| 中醫養生：1 人   | 請資深老師，內容較有深度、豐富。        |
| 古典音樂欣賞：4 人<br>東西藝術賞析：2 人<br>日文初級：2 人                   | 每期上課內容請提供紙本講義教材。        |
| 唐卡繪畫：18 人  | 延長上課時間。                 |
| 揮灑--複合媒材表現：2 人   | 老師太優秀了/建議開進階班。          |
| 鉛筆旅行·淡彩畫：1 人   | 蔡瑞成老師-人物速寫班開日間班。        |
| 水彩畫 A：3 人/壓克力：7 人<br>鉛筆旅行·淡彩畫：5 人<br>生活素描班及水彩 123：20 人 | 報名太難，名額太少。<br>期待課程永續。   |

**本館意見或擬改進方式：**

- 1.有關課程規劃及課程內容，本館尊重各班教師之專業，並會傳達學員意見給授課教師，以供參考。
- 2.學員反映每期上課內容請提供紙本講義教材，因此為各班特殊需求，請學員商酌是否使用班費印製紙本講義。
- 3.有關課程時間，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，除開課時間限制外，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：反映缺乏便利超商、加強廁所清潔等。(9人)

| 班級及人數                                   | 建議事項   |
|---|--|
| 水彩畫 B：3 人                               | 缺乏便利超商，用餐與繳學費實在不方便。                              |
| 壓克力：1 人                                 | 停車費再降低，增加多元化餐廳方便性                                |
| 素描：1 人                                  | 廁所清潔尚待提升。  |
| 壓克力繪畫與油畫創作：2 人/書<br>法 D 班：1 人/水彩畫 B：1 人 | 辦公室工作人員態度親切/感恩館內員工的服務。<br>辦公室工作人員態度親切、反應事情均適時解決。 |

**本館意見或擬改進方式：**

有關「缺乏便利超商」、停車費再降低、增加多元化餐廳方便性，及「廁所清潔待提升」係屬綜合發展組業務，擬移請綜合發展組研議。

(綜合發展組)

**五、學員建議推動文化平權有關文化近用事項如下：**

1. 網路報名方式對老人不友善：15 人。
2. 缺少無障礙通道，爬坡很辛苦。
3. 請從地下室開出入口：55 人。
4. 報名請提供信用卡繳費、停車優惠。
5. 學員能參與的藝文活動太少。
6. 宣傳平台要更加多元。
7. 安排歌唱班舞台以及古典音樂表演。
8. 館內展覽很精彩，可多宣傳。
9. 簡化報名系統操作複雜度
10. 停車場增加信用卡繳費。
11. 漢文吟唱課程教室希望與繪畫班安排不同教室。
12. 缺乏便利超商，用餐與繳學費實在不方便。
13. 文化平權從教育做起造成擾民，矯枉過正。

**小結：**

有關本館生活美學班學員參與課程時，對本館推動文化平權相關藝文活動或措施，多數反映地下室出入口需求，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較不便，未來本館「跨域加值計畫」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，學員反映經常會遇到的困難及挑戰，為報名資訊軟體的不易使用且操作複雜、活動宣傳不足需加強、文字簡章內容可改善等，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，將提供建議反應予文化部資訊人員；本館並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，已順利完成後續程序。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；經調查，學員參與藝文活動意願高，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。

對於文化平權觀念的建立及落實，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的感受上。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。