

國立中正紀念堂管理處

110-2 期研習班學員問卷分析研究報告

執行單位：藝聯有限公司

目錄

第壹章、緒論	2
壹、前言	2
貳、調查目的	3
第貳章、調查概述	4
壹、研究設計與實施	4
一、研究方法	4
二、問卷調查	4
貳、資料處理與分析	5
第參章、調查結果分析	6
壹、受訪學員人口統計特質分析	6
一、性別	6
二、年齡	7
三、小結	8
貳、學員行為調查分析	9
一、希望未來開設實體課程類型（複選）	9
二、希望未來開設線上課程類型	10
三、開發研習班 App 下載使用意願	13
四、小結	15
參、各項滿意度分析	16
一、課程滿意度	17
二、教學空間滿意度	19
三、課程時段及長度安排滿意度	21
四、教學師資滿意度	23
五、小結	25
第肆章、結論與建議	26
壹、結論	26
一、根據人口統計特質分析的建議	26
二、根據各項滿意度分析的建議	26
三、依據研究工具的建議	26

第壹章、緒論

壹、前言

由於時代急遽演進，社會生活型態改變，博物館的角色隨著社會需求期待和自我專業期待的轉變，日趨多元。面對眾多文化機構和休閒娛樂事業的競爭壓力，以及博物館專業水準的提升，博物館的經營已不能侷限在傳統的展示、教育、宣傳及相關研習課程等服務方式。企業管理中客製化的精神與實踐也正是現代博物館所需具備的營運發展理念。因此，若欲提供適於研習班學員的研習課程，博物館必須先瞭解學員的特性與需求，相關參與研習課程的行為與各項課程服務的滿意程度等，就成為不可忽視的要務。

國立中正紀念堂作為國家博物館，為發展更佳學員服務品質，並充沛國家文化創意產業環境整備，企以符合社會科學標準程序的調查研究過程為橋梁，瞭解中正紀念堂主要學員需求與意見回饋，藉以使中正紀念堂供之研習課程更臻完善。

國立中正紀念堂管理處委託藝聯有限公司進行研習班學員問卷分析研究，針對學員人口統計特質分析、學員行為分析、研習班各項滿意度包含參加課程滿意度、教學空間滿意度、課程時段及長度安排滿意度、師資教學滿意度等進行分析，以提供未來中正紀念堂開設研習班之參考依據。

貳、調查目的

為瞭解中正紀念堂的研習班課程學員之特徵、持續蒐集學員意見資訊。調查後分析研究結果，作為日後相關研習課程設計、行銷規畫、服務品質提升、開發客群等行政改進參考依據，本研究調查目的為：

一、瞭解國立中正紀念堂研習班學員人口統計之特質分析：

經由本調查進行研習班學員的人口統計變項與分析，以了解學員的特質，以對參加課程學員之特徵與特性進行初步掌握，做為未來需求的預測與服務的調整與改善之參考基礎。

二、瞭解國立中正紀念堂研習班學員參與課程的行為分析：

針對國立中正紀念堂研習班學員參與相關研習課程的參與行為，如課程資訊來源、參與課程次數、研習課程領域、參與研習班課程情形、未來課程開設之需求、開發研習班App下載使用意願、是否為中正紀念堂的社群媒體粉絲、是否為中正紀念堂的電子報訂閱者等行為進行分析，以量化研究結果為基礎，彙整學員的參與行為特徵，據以了解學員的課程參與情形。

三、瞭解國立中正紀念堂研習班學員對研習課程的各項滿意度：

針對國立中正紀念堂研習班學員參與相關研習課程的整體滿意度進行分析，如參與課程滿意度、教學空間滿意度、課程時段及長度安排滿意度、師資教學滿意度，等各個不同之項目，進行學員滿意度調查，以了解學員對國立中正紀念堂研習班的各項課程服務之感受與需求，並以此量化研究結果為基礎，彙整不滿意之學員的意見，據以做為改善特定服務之參考依據。

第貳章、調查概述

壹、研究設計與實施

一、研究方法

(一) 調查對象：

本次調查國立中正紀念堂研習班之學員為對象，調查項目包含學員基本人口變項、研習班學員行為、研習班各個面向的滿意程度等資料。

(二) 調查實施時間：

自110年11月至12月期間進行調查。

(三) 問卷版本：

為同時調查國立中正紀念堂研習班學員對相關研習課程的行為、意見與滿意度，本次問卷設計線上問卷調查與紙本問卷兩種版本進行調查。

(三) 完成樣本數：本調查共完成146份有效問卷。

二、問卷調查

(一) 問卷內容設計：

本研究共分為三大部分，第一部分為「受訪者基本資料」、第二部分為「學員行為調查」，第三部分為「學員滿意度調查」。在滿意度部份採用Likert Scale五點計分評量法來計分，填答選項分為(5)非常滿意(4)滿意(3)普通(2)不滿意(1)非常不滿意。主要衡量內容說明如下：

1. 受訪者基本資料：主要瞭解課程學員的基本特質，以利掌握特定族群的型態特質。其內容包含性別與年齡二項。
2. 學員行為：主要係為瞭解學員之基本行為特性。其內容包含：如課程資訊來源、參與課程次數、研習課程領域、參與研習班課程情形、未來課程開設之需求、開發研習班App下載使用意願、是否為中正紀念堂的社群媒體粉絲、是否為中正紀念堂的電子報訂閱者等項目。

3. 學員滿意度：主要瞭解學員對各項服務之滿意度意見，其內容包含：參與相關研習課程的整體滿意度進行分析，如參與課程滿意度、教學空間滿意度、課程時段及長度安排滿意度、師資教學滿意度，等各個不同之項目，進行學員滿意度調查等。

貳、資料處理與分析

本研究之問卷資料處理與分析採用：

- (一) 次數分配
- (二) 交叉分析：為促進性別平等，問卷資料進行分析時以性別作為交叉之變項，針對各項學員行為與課程相關滿意度進行交叉，以提供未來在性別平等推動策略之參考依據。

第參章、調查結果分析

壹、受訪學員人口統計特質分析

一、性別

由國立中正紀念堂研習班學員問卷調查結果顯示，在受訪的學員中以女性學員居多。

在146份有效問卷中，女性學員與男性學員比例四捨五入後接近9：1，女性學員為87.3%（124人）、男性學員為12.7%（18人），女性學員較男性學員大幅超出74.6%（106人），顯示學員以女性佔絕大多數。另外有4位學員未填答性別題項。受訪學員性別比例如表1所示。

項目	次數	百分比
女性	124	87.3%
男性	18	12.7%
總計	142	100%
未填寫	4	-

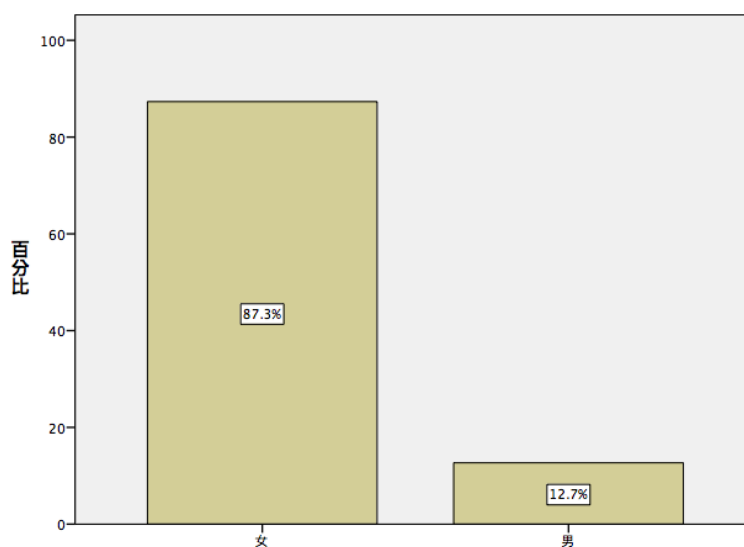


圖 1、受訪學員性別比例

二、年齡

從本次之學員年齡調查中可知，在146份有效問卷中，參加研究課程的核心學員群以年齡層61-70歲之區間居多，共佔了41.8%（61人），其次為51-60歲，佔了32.2%（47人），而以「21-30歲」之學員最少，僅占0.7%（1人）。由此結果顯示，51-70歲為中正紀念堂最核心的課程學員（如表2）。

項目	次數	百分比
21-30 歲	1	0.7%
31-40 歲	8	5.5%
41-50 歲	10	6.8%
51-60 歲	47	32.2%
61-70 歲	61	41.8%
71-80 歲	19	13.0%
總計	146	100%

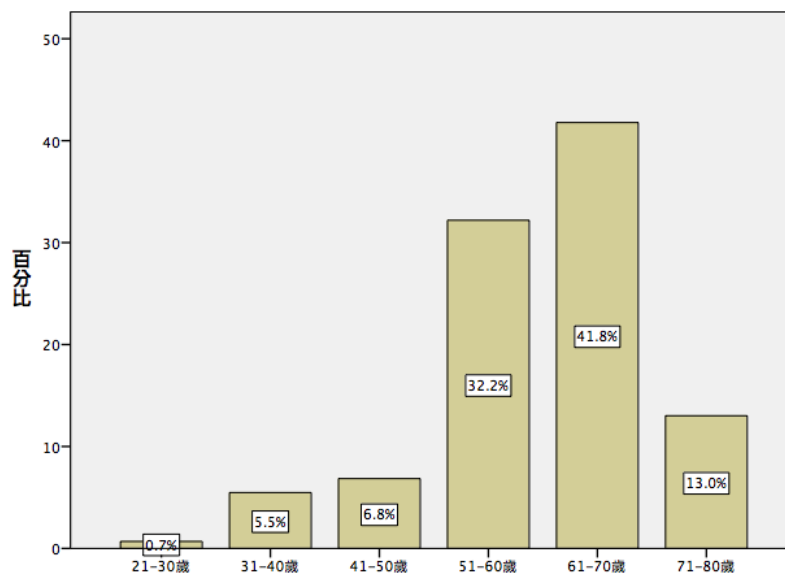


圖 2、受訪學員年齡統計表

三、小結

從以上調查結果中，我們可描繪出中正紀念堂研習班的主要學員圖像為女性，年齡在50-70歲之間的銀髮族為主要客群，佔了研習課程的3/4左右；其次是70歲以上的老年客群。結果顯示研習課程的學員為高齡客族，未來除應掌握目前的主要客群、提供他們所需求活動外，也應適度朝更年輕化的客群需求規畫活動，以擴大研習班的學員人數（如表3）。

個人屬性變項		次數	百分比
性別	女	124	87.3%
	男	18	12.7%
年齡	21-30 歲	1	0.7%
	31-40 歲	8	5.5%
	41-50 歲	10	6.8%
	51-60 歲	47	32.2%
	61-70 歲	61	41.8%
	71-80 歲	19	13.0%
共 146 人			

貳、學員行為調查分析

一、希望未來開設實體課程類型（複選）

從下表研究統計結果中可知，中正紀念堂研習班之學員對於未來開設實體研習課程的類型偏好情形依序為「藝術人文」(25.3%)、「健康養生」(23.1%)、「戶外休閒」(20.9%)、「文創手作」(20.4%)、「科學新知」(8%)。顯示「藝術人文」、「健康養生」、「戶外休閒」與「文創手作」是多數學員希望未來能開設的實體研習課程，均有超過兩成的學員勾選（如表12）。

項目	次數	百分比
藝術人文	57	25.3%
健康養生	52	23.1%
戶外休閒	47	20.9%
文創手作	46	20.4%
科學新知	18	8.0%
其他	5	2.2%
總計	225	100%

男女性學員對於未來開設實體研習課程的類型偏好情形差異相當大，女性的偏好課程類型超過二成者有「藝術人文」、「文創手作」、「戶外休閒」、「健康養生」；但男性的偏好課程類型超過二成者只有「健康養生」、「藝術人文」二項。男性學員對健康養生的課程類型偏好高達38.5%，幾乎是女性學員的一倍（如表13）。

項目	女		男	
	次數	百分比	次數	百分比
藝術人文	49	25.5%	7	26.9%
文創手作	43	22.4%	2	7.7%
戶外休閒	42	21.9%	3	11.5%

健康養生	40	20.8%	10	38.5%
科學新知	14	7.3%	3	11.5%
其他	4	2.1%	1	3.8%
總計	192	100%	26	100%

二、希望未來開設線上課程類型

中正紀念堂研習班之學員對於未來開設線上課程類型偏好情形依序為「藝術人文」(37.8%)、「健康養生」(31.1%)、「文創手作」(14.8%)、「戶外休閒」(20.9%)、「科學新知」(11.1%)。顯示「藝術人文」、「健康養生」是多數學員希望未來能開設的線上研習課程，均有超過三成的學員勾選(如表14)。

項目	次數	百分比
藝術人文	51	37.8%
健康養生	42	31.1%
文創手作	20	14.8%
科學新知	15	11.1%
其他	7	5.2%
總計	135	100%

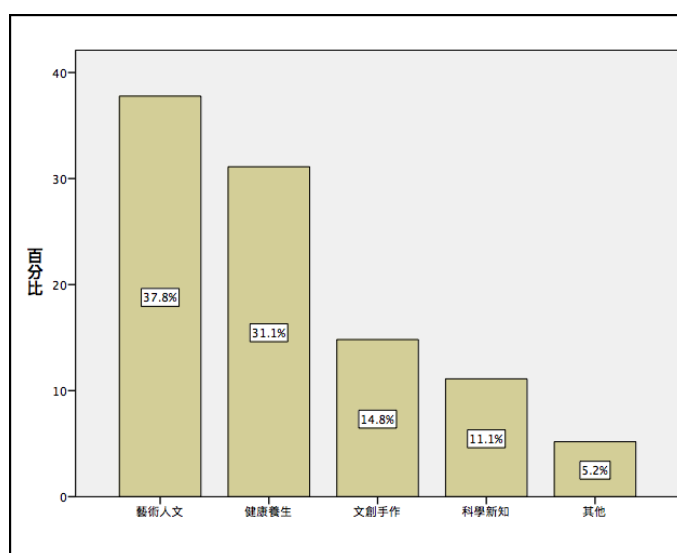


圖 7、希望未來開設線上課程類型

男女性學員對於未來開設線上研習課程的類型偏好情形差異不太，與實體研習課程不同。女性的偏好課程類型超過三成者有「藝術人文」、「健康養生」。

生」；但男性的偏好課程類型超過二成者只有「藝術人文」，「健康養生」只有超過二成的男性學員選擇。顯然男性學員對「健康養生」課程偏向以實體類型參與（如表15）。

項目	女		男	
	次數	百分比	次數	百分比
藝術人文	43	38.1%	8	44.4%
健康養生	34	30.1%	4	22.2%
文創手作	18	15.9%	2	11.1%
科學新知	12	10.6%	3	16.7%
其他	6	5.3%	1	5.6%
總計	113	100%	18	100%

三、開發研習班 App 下載使用意願

當詢問學員如果未來開發研習班App，整合課程資訊、報名、請假及退費等功能，都能在手機上操作時，他們的下載使用意願為何？多數的學員願意下載研習班App，比率高達74.6%。而不願意的學員只有20.4%（如表16）。

項目	次數	百分比
願意	106	74.6%
不願意	29	20.4%
其他	7	4.9%
總計	142	100%

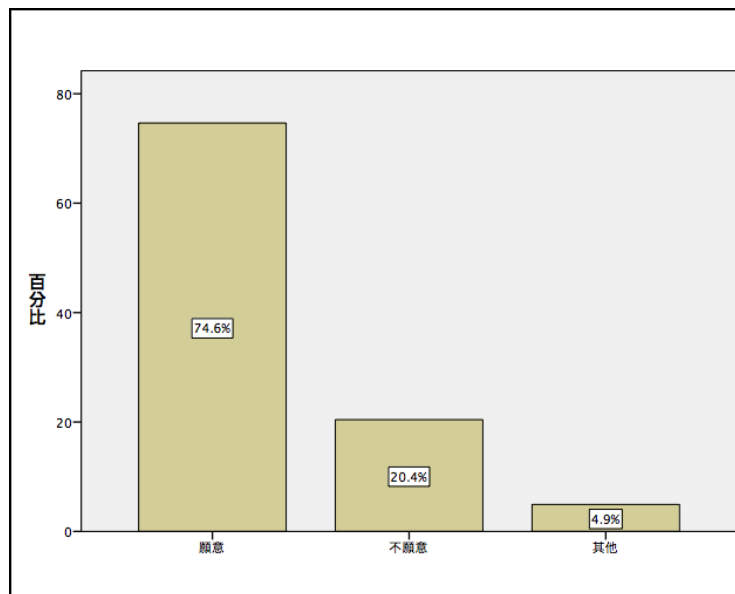


圖 8、開發研習班 App 下載使用意願

當詢問如果未來開發研習班App，整合課程資訊、報名、請假及退費等功能，都能在手機上操作，學員們的下載使用意願時，男女性學員的態度相當接近，都超過七成以上願意使用研習班App，男女性學員的差異不大，顯示學員們對於科技的導入接受程度相當高（如表17）。

項目	女		男	
	次數	百分比	次數	百分比
願意	92	74.2%	14	77.8%
不願意	25	20.2%	4	22.2%
其他	7	5.6%	0	0%
總計	124	100%	18	100%

四、小結

從中正紀念堂研習班學員的行為研究分析中可得知，研習班之學員有相當高的忠誠度，顯示中正紀念堂的相關研習規劃深獲肯定。在未來開設實體或線上課程規劃上，無論男女學員均以藝術人文與健康養生為偏好，顯示學員對於這兩項研習課程的喜愛。對於研習班App的開發需求上，男女學員願意使用的比率都超過七成，未來中正紀念堂可考慮開發研習班App來服務更多的研習班學員，同時可簡化相關的行政程序與人力。雖然學員對於研習班課程有相當高的忠誠度，但對於中正紀念堂的社群媒體與電子報的使用比率均不高，可能是研習班學員年齡較其他藝術機構更為年長所導致。

參、各項滿意度分析

本次問卷調查中針對學員參與研習班課程的各項滿意度係透過Likert五點量表分析學員對各項服務之滿意度為何，本次研究將填答選項設定為：

「非常滿意」 -5 分

「滿意」 -4 分

「普通」 -3 分

「不滿意」 -2 分

「非常不滿意」 -1 分

計算公式為（各學員填答之分數總和/有效樣本數=該題滿意度平均數），而百分位數則以平均數20。

一、課程滿意度

從研習班學員對參與研習班課程滿意度統計表中可知，在 144份有效問卷中學員普遍感到「非常滿意」，佔了74%（108人），而有22.6%（33人）認為「滿意」，有2.1%（3人）認為此次參觀之滿意程度為「普通」。參與研習班課程的平均數相當高，達4.73，若轉換為百分位數則為94.6，顯示研習班學員對參與的課程滿意度極高（如表22）。

項目	次數	百分比
非常滿意	108	74%
滿意	33	22.6%
普通	3	2.1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	144	100%
平均數	4.73	
百分位數	94.6	

男女性研習班學員對參與課程滿意度相當接近，滿意度均極高。女性學員的滿意度平均數為4.74，轉換為百分位數為94.8。男性學員的滿意度平均數為4.61，百分位數為92.2，先是不論男女學員對課程均有很高的滿意程度（如表23）。

項目	女		男	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	93	75%	13	72.2%
滿意	30	24.2%	3	16.7%
普通	1	0.8%	2	11.1%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%

總計	124	100%	18	100%
平均數	4.74		4.61	
百分位數	94.8		92.2	

二、教學空間滿意度

從研習班學員對參與研習班教學空間滿意度統計表中可知，在 143份有效問卷中學員普遍感到「非常滿意」，佔了43.4%(62人)，而有36.4%(52人)認為「滿意」，有16.1%(23人)認為此次參觀之滿意程度為「普通」。不滿意的比率為2.8%(4人)，非常不滿意的比率則為1.4%(2人)。教學空間滿意度平均數為4.17，若轉換為百分位數則為83.4，顯示研習班學員對課程空間的滿意度尚佳，空間有進一步改善的空間（如表24）。

項目	次數	百分比
非常滿意	62	43.4%
滿意	52	36.4%
普通	23	16.1%
不滿意	4	2.8%
非常不滿意	2	1.4%
總計	143	100%
平均數	4.17	
百分位數	83.4	

男女性研習班學員對課程空間的滿意度存在顯著差異。女性學員的滿意度平均數為4.20，轉換為百分位數為84。男性學員的滿意度平均數為4，百分位數為80，較女性學員的百分位數低了4分，顯示男性學員對教學空間的要求較高（如表25）。

項目	女		男	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	56	45.2%	6	35.3%
滿意	45	36.3%	5	29.4%

普通	17	13.7%	6	35.3%
不滿意	4	3.2%	0	0%
非常不滿意	2	1.6%	0	0%
總計	124	100.0	17	100%
平均數	4.20		4.00	
百分位數	84.0		80.0	

三、課程時段及長度安排滿意度

研習班學員對課程時段及長度安排滿意度統計表中可知，在144份有效問卷中學員普遍感到「非常滿意」，佔了56.9%（82人），而有39.6%（57人）認為「滿意」，有3.5%（5人）認為此次參觀之滿意程度為「普通」。課程時段及長度安排滿意度平均數為4.53，若轉換為百分位數則為90.6，顯示研習班學員對課程時段及長度安排滿意度佳（如表26）。

項目	次數	百分比
非常滿意	82	56.9%
滿意	57	39.6%
普通	5	3.5%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	144	100%
平均數	4.53	
百分位數	90.6	

男女性研習班學員對課程時段及長度安排滿意度存在顯著差異。女性學員的滿意度平均數為4.57，轉換為百分位數為91.4。男性學員的滿意度平均數為4.28，百分位數為85.6，較女性學員的百分位數低了5.8分，顯示男性學員對課程時段及長度安排有較高的期待（如表27）。

項目	女		男	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	74	59.7%	7	38.9%
滿意	47	37.9%	9	50.0%
普通	3	2.4%	2	11.1%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%

總計	124	100%	18	100%
平均數	4.57		4.28	
百分位數	91.4		85.6	

四、教學師資滿意度

從研習班學員對參與研習班課程教學師資滿意度統計表中可知，在 146 份有效問卷中學員普遍感到「非常滿意」，佔了78.8%（115人），而有21.2%（31人）認為「滿意」。研習班課程教學師資滿意度平均數相當高，達4.79，若轉換為百分位數則為95.8，顯示研習班學員對課程的教學師資最為滿意，這是中正紀念堂研習班課程最重要的資產（如表28）。

項目	次數	百分比
非常滿意	115	78.8%
滿意	31	21.2%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	146	100%
平均數	4.79	
百分位數	95.8	

男女性研習班學員對課程教學師資滿意度存在些微差異。女性學員的滿意度平均數為4.8，轉換為百分位數為96。男性學員的滿意度平均數為4.72，百分位數為94.4，較女性學員的百分位數低了1.6分。但不論男性或女生學員對課程教學師資均有很高的滿意程度（如表29）。

項目	女		男	
	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	100	80.6%	13	72.2%
滿意	24	19.4%	5	27.8%
普通	0	0%	0	0%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總計	124	100%	18	100%

平均數	4.80	4.72
百分位數	96.0	94.4

五、小結

從研習班學員對參與研習班課程各項滿意度統計表中得知，學員們對「教學師資」滿意度最高，平均數為4.79、轉換為百分位數為95.8。其次為「課程」，平均數為4.73、轉換為百分位數為94.6。「課程時段與長度安排」平均數則為4.53、轉換為百分位數為90.6。「教學空間」平均數最低，僅達4.17、轉換為百分位數為83.4，是唯一未達到百分位數90分的項目，可能的原因是研習空間在中正紀念堂內部，均無對外的窗戶，感覺上較為壓迫所致（如表30）。

項目	平均數	百分位數
教學師資	4.79	95.8
課程	4.73	94.6
課程時段與長度安排	4.53	90.6
教學空間	4.17	83.4

在男女學員各項滿意度方面，其各項排序均一致，顯示男女學員對各項研習班的滿意度有一致的感受。不過，在各項滿意度上，女性學員滿意度均較男性學員來得高（如表29）。

項目	女		男	
	平均數	百分位數	平均數	百分位數
教學師資	4.8	96	4.72	94.4
課程	4.74	94.8	4.61	92.2
課程時段與長度安排	4.57	91.4	4.28	85.6
教學空間	4.2	84	4	80

第肆章、結論與建議

壹、結論

整體而言，國立中正紀念堂的研習班課程的各個面向服務均獲得多數研習班學員肯定，本次調查研習班學員之整體滿意度高、參與的課程忠誠度皆高，顯示服務水準維持在相當高的水準之上。以下將結合本次調查結果和方法提出對國立中正紀念堂的研習班課程之相關建議。

一、根據人口統計特質分析的建議

在本次國立中正紀念堂研習班的主要學員圖像方面，超過八成為女性學員，顯示女性是研習班課程的核心學員。在年齡方面，以50歲以上的銀髮族為主要客群，達到研習班的九成。調查結果顯示研習課程學員為高齡客族。因我國人口老化的程度未來會越來越高，未來二十年間，相關課程的需求應該會有繼續增加的機會。因此，未來應提供這些主要客群的需求活動。而近年國內的文化創意產業蓬勃發展，也可考量適度增加以較年輕族群的研習課程，擴大研習班的服務層面，同時增加研習班的學員人數。

二、根據各項滿意度分析的建議

從研習班學員對參與研習班課程各項滿意度統計表中得知，中正紀念堂研習班課程的各項滿意度中，在「教學師資」、「課程」、「課程時段與長度安排」的滿意度均有很好的表現，在百分位數均超過90分的高標，中正紀念堂應該在這三個項目繼續維持。不過在滿意度最低的「教學空間」項目中，其百分位數僅達83.4，是未來主要應改善的項目。其可能的原因是研習教室在中正紀念堂內並沒有對外窗戶，感覺上較為壓迫。中正紀念堂或可採取牆壁彩繪方式提升視覺延伸感，同時適度調整燈光，以提高空間的舒適程度。

三、依據研究工具的建議

本次國立中正紀念堂的研習課程學員調查在問卷的設計上，可適度增加更多的人口統計變項，如教育水準、居住地區等可作為進一步市場區隔的分析使用。

同時建議，未來應定期進行研習班課程學員的持續性調查，以做為時序性的比較使用，可提供對研習班課程學員的各種資訊有更清晰的理解。