

樂齡學習中心服務品質暨對樂齡輔導團滿意度調查問卷

【樂齡學習中心】

敬愛的樂齡中心主任 您好：

本調查問卷係接受教育部終身教育司委託辦理，主要是瞭解 貴中心在經營樂齡學習中心的服務品質情形，以及對於分區樂齡輔導團的服務滿意情形。每部分皆有填寫的說明，請依照 貴中心的實際情況填寫即可。

這份問卷所調查到的資料，將提供教育部與學術單位研究分析使用，以作為未來樂齡學習中心與樂齡輔導團的發展與建議，請放心作答。您的意見將會給予極大的助益，在此由衷感謝您的協助。

敬祝

身體健康，萬事如意！

國立中正大學成人及繼續教育學系

林麗惠 副教授 敬上

中華民國 102 年 9 月

第一部分 個人基本資料：

請在符合您基本資料的“”上打“”，或在_____填寫您的情形。

一、貴單位所屬地區在_____縣（市）_____鄉（鎮市區）

二、承辦單位：_____

三、性別：1. 男 2. 女

四、年齡：_____歲

五、教育程度：

1. 國小 2. 國/初中 3. 高中/職 4. 大專以上（含研究所）

六、參與經營樂齡中心的年數：_____年_____個月

第二部分 服務品質：

請根據貴中心的實際情況，在符合您情形的“□”上打“√”，或在____填寫貴單位的情形。

壹、整合性解決方案

一、樂齡學習空間活化運用情形

1. 樂齡中心空間運用情形：

- (1) 利用閒置空間來辦理樂齡學習活動
- (2) 利用現有空間來辦理樂齡學習活動
- (3) 利用全新空間來辦理樂齡學習活動

2. 中心開放時間：

- 不定期（請敘明開放時間）：_____
- 定期（請敘明開放時間）：_____
- 全天（請敘明開放時間）：_____

二、樂齡中心結合內、外部資源情形

1. 承辦單位內部是否有挹注相關資源？例如：經費、人力...等資源的投入。

(1) 經費部分：除了教育部經費補助外，是否還有另外爭取經費？

一年平均爭取多少錢？

- 無另外爭取經費； 10萬元以下； 11~20萬； 21~30萬
- 31~40萬； 41~50萬； 51萬元以上

(2) 人力部分：目前樂齡中心常態性志工大約_____人

2. 承辦單位是否有連結外部資源共同辦理學習活動？

- 無連結，原因：_____
- 有連結，包括（可複選）： 企業組織； 公家單位； 醫療院所
- 民間團體； 其他：_____

3. 貴單位除了在機構內辦理學習活動外，是否有對外開拓學習據點，辦理相關課程活動（一個學習據點至少辦理6個小時以上的學習活動）？

- 是，102年開拓據點：_____個；101年開拓據點：_____個；
100年開拓據點：_____個；
- 否，原因：_____

4. 貴單位是否有應用教育部出版品（如：樂齡學習中心工作手冊），以提升樂齡中心經營的品質與效率。

是

否，原因說明：_____

三、行銷宣傳、網站使用情形

1. 貴單位宣導樂齡中心（含樂齡中心理念、招生訊息、課程資訊等）之方式為（可複選）：

於承辦單位之機構內宣傳

請其他學校協助宣傳（含鄰近國中小、高中、大學等）

請政府機關協助宣導（含各縣市政府、鄉鎮市區公所等）

媒體刊載（含發布新聞稿、刊登廣告）

結合社區進行宣導

學員口耳相傳

其他（請說明）_____

2. 貴單位能有效利用下述資訊科技來運作樂齡中心（可複選）：

製作學習成果影片

將影片上傳到公開網站（例如：youtube）

自建網站或部落格，網址：_____

其他，請說明：_____

3. 承辦單位使用教育部樂齡學習網之滿意度評估

題 項	非	滿	普	不	非
	常	意	通	滿	常
	滿	意	通	意	不
	意	意	通	意	滿
	意	意	通	意	意
服務便捷性					
1. 活動訊息公布符合時效性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 資訊標題與內容一致	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 網站之間的連結是有效順暢且正確	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 網站（頁）之字體大小、顏、行距等適宜，能舒適的閱讀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

題 項	非 常 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意	非 常 不 滿 意
網站完整性					
1. 可查詢到各樂齡學習中心的課表	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 提供各樂齡學習中心承辦人聯絡方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 可查詢有助推展承辦樂齡學習中心業務之資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 首頁版面設計及架構配置清楚，便於瀏覽及使用 網站服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

貳、外部效益

1. 媒體報導情形（含樂齡故事）

請填寫從 102 年 1 月至 102 年 8 月底，外部媒體報導情形：

平面媒體計_____則；電子網路媒體（含電視及廣播）計_____則

2. 請 貴單位自評辦理樂齡學習中心之影響

題 項	非 常 符 合	符 合	普 通	不 符 合	非 常 不 符 合
1. 承辦樂齡中心的業務，有助於提升民眾對於高 齡社會的概念	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 承辦樂齡中心的業務，有助於營造「高齡友善 城市」的形象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 承辦樂齡中心的業務，與社區居民的互動更為 頻繁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 承辦樂齡中心的業務，社會大眾更加認識我們 的單位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 承辦樂齡中心的業務，有助於擴展機構的知名 度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

題 項	非 常 符 合	符 合	普 通	不 符 合	非 常 不 符 合
6. 承辦樂齡中心的業務，增加社區民眾與高齡者的互動機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 承辦樂齡中心的業務，讓授課教師更瞭解如何進行高齡教學	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 承辦樂齡中心的業務，有助機構內的其他單位更加瞭解高齡相關知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 承辦樂齡中心的業務，增進組織成員對於終身學習、高齡教育相關知識之瞭解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 承辦樂齡中心的業務，提升組織成員對於在高齡社會中應善盡社會責任之認同	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

參、內部效益

一、志工培訓與運用情形

1. 樂齡中心實際志工人數：_____人；性別：男性____位；女性____人

2. 是否已進行樂齡志工培訓（包含縣市政府與輔導團辦理之培訓）：

是，時數____小時；尚未進行

4. 樂齡中心志工參與培訓之後運用情形？

有，志工分成下列各組（可複選），協助樂齡中心推展相關課程與活動

企畫組 行銷組 公關組 文書組 攝影組

檔案管理組 總務組 其他：_____

無，原因_____

二、課程與教材

1. 樂齡中心各類課程的辦理情形

(1)101年 政策宣導課程____小時；基礎生活課程____小時

興趣休閒課程____小時；貢獻服務課程____小時；

特色課程____小時

(2)102 年 政策宣導課程____小時；基礎生活課程____小時
興趣休閒課程____小時；貢獻服務課程____小時；
特色課程____小時

2. 請填寫一個最具特色的課程名稱：_____；
將這門課列為特色課程的原因：_____

3. 樂齡中心是否有自行發展教材（含宣導摺頁）或教具
有，如：_____；無，原因：_____

三、請填寫 貴單位承接樂齡中心的業務之後，內部相關的行政作業情形。

1. 定期召開核心團隊會議，提升樂齡中心的經營與服務品質。

是；平均每個月____次。 否

2. 定期召開內部志工團隊會議，提升志工成員向心力、凝聚感及經驗傳承。

是；平均每個月____次。 否

肆、成本合理性

一、請填寫樂齡中心的師資基本資料：

102 年教師人數共計有_____人；性別：男性____位；女性____位。
55 歲以下的講師有____位；56 歲以上的講師有____位

101 年教師人數共計有_____人；性別：男性____位；女性____位。
55 歲以下的講師有____位；56 歲以上的講師有____位

二、承辦樂齡中心後，共計輔導成立幾個**自主學習團體**（由學員自行成立學習團體、自行規劃學習課程，如：讀書會）以及**自主服務團體**（除了學員自行成立學習團體外，並利用時間將學習成果服務其他中高齡者）？

102 年共計成立_____個**自主學習團體**；
成立_____個**自主服務團體**，共辦理_____次活動，約有_____人次參與

101 年共計成立_____個**自主學習團體**；
成立_____個**自主服務團體**，共辦理_____次活動，約有_____人次參與

三、學員參與樂齡中心課程，一年平均需額外支付多少費用（含參訪、學費、材料費…）？

不需另外支付費用； 499 元以下； 500-999 元；
 1,000-1,499 元； 1,500-1,999 元； 2,000 元以上

第三部分 服務滿意度：請根據您對於分區輔導團之服務滿意度的實際情況，在符合您情形的“□”上打“√”或在_____填寫您的情形。

題項	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
培訓研習					
1. 我對於分區輔導團辦理研習培訓的課程規劃感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我對於分區輔導團辦理研習培訓的教學方式感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我對於分區輔導團辦理研習培訓的服務團隊感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我對於分區輔導團辦理研習培訓的場地安排感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 參加培訓研習後，提升樂齡中心的經營效能感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
分區訪視輔導					
1. 貴中心是否有接受分區輔導團的訪視輔導 <input type="checkbox"/> 是，請往下繼續填寫 2,3,4 題 <input type="checkbox"/> 否，則免填以下 2,3,4 題					
2. 我對於訪視輔導時，訪視委員的專業協助感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我對於訪視輔導時，訪視委員的輔導諮詢態度感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 訪視輔導後，可以提升樂齡中心的經營效能感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
樂齡學習系列教材，共計有 11 冊，分別為： 1.健康老化、2.高齡心理、3.經濟安全、4.退休準備 5.家庭代間關係、6.社會參與、7.樂齡中心工作手冊、 8.樂齡中心志工手冊、9.樂齡學習創意教案手冊、 10.一個人一個故事、11.樂齡自主學習團體實用手冊	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1. 我對於樂齡學習系列教材所安排主題內容感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我對於樂齡學習系列教材的實用性感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我對於樂齡學習中心工作手冊，能做為經營樂齡中心的參考資料感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

樂齡學習系列教材	非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
4. 我對於樂齡學習中心志工手冊，能做為志工協助樂齡中心業務的參考資料感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我對於樂齡學習系列教材，能做為授課講師的課程教學資料感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我對於樂齡自主學習團體實用手冊，能做為中心成立自主團體時的參考資料感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部分 請寫下您對於樂齡輔導團的期許或建議：

【問卷到此結束，請您檢查有無遺漏的題目，衷心感謝您的填答。】