

世新大學管理學院  
行政管理學系學生學術研討會論文

指導教授：蘇毓昌 助理教授

如何提升民眾使用社區活動中心的意願  
—以臺北市文山區興隆區民活動中心為例

學生：高于涵、許莞欣、林玟伶、張子珊

中華民國 107 年 5 月 23 日

## 摘要

社區活動中心是社區核心的公共設施，其功能與活動是能夠藉此建立社區民眾親和關係、凝聚社區意識的必要存在，但現今不僅沒有針對民眾需求考慮社區活動中心的設計，更導致目前社區活動中心的使用率不佳，欲瞭解臺北市文山區興隆區民社區活動中心之使用現況，分析民眾使用社區活動中心的主要因素，並給予改善建議，期望能作為未來其他社區活動中心發展之借鏡。

本研究透過場所環境、管理維護、活動設計、廣告宣傳四個面向做為影響使用者的評估標準，採用質化及量化兩種研究方法進行分析；從本次研究調查中，四大面向中，有使用經驗的民眾認為，場所環境、活動設計及管理維護(活動設計與管理維護為名次並列)面向最為重要；而無使用經驗的民眾則為，活動設計及場所環境，由此對比可看出活動設計與場所環境這兩個面向對於民眾來說是具重要性的。在活動設計上，以活動類型與時段最為重要；在場所環境上以硬體設備最為重要，其中空調設備尤為凸顯。此外，宣傳方式的部分，推測可能成效不彰，使得無使用經驗的民眾基本上不清楚相關訊息。

綜合上述，本研究發現場所環境方面，針對樓層位於四樓且無電梯導致不便的問題，可以建議設置外掛式電梯，提高使用者使用之誘因；在管理維護方面，由於場地清潔採自助式，並無標示相關懲處，故建議重新檢視社區活動中心使用規則，於申請課程時進行宣導，並設立獎懲機制；對於活動設計方面，針對熱門時段被固定佔據，重新檢視與設計時段之規則以及降低早上時段的租借費用此兩種策略；在廣告宣傳方面，發現並無有效利用科技發達的優勢，活用網際網路，因此建議活動中心的網站增設活動資訊，讓民眾能更直接的了解活動資訊，解決民眾對於課程的困擾，減少資訊不對稱的問題，以及舉辦短期交流活動，擴大人際傳播範圍。

## 目錄

壹、 緒論.....	2-1
一、 研究動機.....	2-1
二、 研究目的.....	2-2
三、 研究問題.....	2-3
貳、 文獻探討.....	2-5
一、 社區之定義.....	2-5
二、 社區活動中心之定義.....	2-5
三、 社區參與之定義.....	2-5
四、 使用頻率之定義.....	2-6
五、 場所環境.....	2-6
六、 管理維護.....	2-8
七、 活動設計.....	2-11
八、 廣告宣傳.....	2-12
九、 興隆區民活動中心概述.....	2-14
參、 研究設計.....	2-16
一、 研究架構.....	2-16
二、 研究方法.....	2-16
肆、 興隆區民活動中心運作的主觀認知 .....	2-21
伍、 興隆區民活動中心運作的現況分析 .....	2-31
陸、 研究發現與建議 .....	2-43
一、 研究發現.....	2-43
二、 研究建議.....	2-44
柒、 參考文獻.....	2-49
附錄一、訪談大綱 (A1) .....	2-52
附錄二、訪談大綱 (A2) .....	2-53
附錄三、訪談大綱 (B1) .....	2-54
附錄四、訪談大綱 (C1、C2、C3) .....	2-55
附錄五、問卷—有使用經驗名眾 .....	2-56
附錄六、問卷—無使用經驗民眾 .....	2-58

# 壹、緒論

## 一、研究動機

社區活動中心是連結地方感情、文化與社區意識的場所，是社區核心的公共設施（何珮綺，2011：15），也是作為社區營造及發展的活動空間。但現今有很多社區活動中心普遍使用率不高，大多是委外、租給民間團體來使用，社區民眾的使用率非常地低，也很多社區活動中心只作為召開里民大會、舉辦婚宴及慶功宴、選舉投票地點等等（謝承翰，2009：1-1），有些甚至年久失修、灰塵密布、髒亂不堪，有許多閒置空間，成為名副其實的蚊子館，地方里長也指出為了養這些活社區動中心，不得不將其外包，讓租金供應水電，如此一來卻失去了社區活動中心的實質意義。

根據調查顯示社區活動中心在經營管理方面有許多問題，在衛福部社會救助及社工司〈105年度社區發展工作績效評鑑報告〉中指出下列有待改善的困境：（一）部分社區發展協會墨守成規，像是福利服務如婦女、兒少、障礙者等大部分依循政策推展，在服務推動上績效低落而致經營內容未合民眾需求，亦即各項社區福利服務需求未詳細定位；（二）大多數的社區活動中心仍停留在「政府出錢、民間出力」的傳統模式與理念，與現階段強調社區自主的草根理念相去甚遠。

此外，簡俊卿（2003）的研究也指出，社區活動中心管理維護層面較嚴重，包括：（一）設置的公益設施內容及用途未能符合當地使用者的需求；（二）缺乏管理維護基金來支持長期營運；（三）管理單位缺乏經營管理、維護計畫；（四）空間規劃設計、用途使用、空間組構皆相互衝突；（五）開放給市民使用的管理機制不足等。藉此本研究認為社區活動中心的管理與維護之內容，或簡單或繁雜，端視其個案情況而定，包括對「事」的管理、對「物」的維護、對「人」的服務皆是探討社區活動中心重要的一環。

不過社區所提供的休閒活動對社區民眾來說也是一種福利，李繡如（2009）便指出社區所提供的資源也通常由民眾所共享，民眾藉由參與的過程中達到休閒的利益與福祉，並獲得放鬆與消除疲勞。由此本研究認為社區活動中心的功能與活動是能夠藉此建立社區民眾親和關係、凝聚社區意識的必要存在。

對於社區活動中心功能之需求，王怡婷（2010）認為社會大眾對於社區活動中心設備的種類、數量及位置的需求隨著所得、工作時間、距離、人口組成等因

素而有所不同。林瑞欽（1994）認為社區民眾對自己所居住的社區喜愛、認同、投入程度，常與他們於該社區環境的認識與瞭解密切相關，例如民眾的性別、年齡、職業、教育程度、生活所得的高低、社區組織的與否及類別等等變項。此外，謝承翰（2009）研究調查發現，常去社區活動中心多為年紀稍長或是無工作者，通常具有一定的社區意識促使他們去參與社區活動，因此本研究認為社區人口組成中時間方面較為彈性者對於設計規劃社區活動中心是很重要的一部分。

對於如何探討民眾使用社區活動中心的意願，由於本團隊為世新大學的學生，且在成本、時間有限的考量下較無法實施大規模的研究方案，因此欲先從鄰近的行政區開始著手進行研究。經由臺北市文山區公所網站尋找文山區所有社區活動中心，發現興隆區民活動中心附近交通便利，設有興隆平面停車場及 Ubike，也有公車可以到捷運站，且鄰近中小學、鄰里公園及興隆市場，雖然擁有這些有利條件，但活動中心位在四樓卻無設置電梯，民眾使用的意願是否因此受到影響？基此，本研究將針對「興隆區民活動中心」進行探討，瞭解民眾使用情況與需求並提出改善建議，期望能作為未來其他社區活動中心發展之借鏡。

## 二、研究目的

針對社區活動中心功能發揮，劉郁芬（2007）認為與社區發展工作的落實存在著密切關係。社區發展工作經常要使用到社區活動中心的設備，完善的設施配合良好的運作管理才能彰顯社區活動中心的整體功能。因而本研究認為社區活動中心代表的意涵不僅僅是一個空間上的意義，其實也包含著社區民眾能在此互動交流、接受服務與傳達訊息的社交場域，透過這樣的場所進行各項活動，使社區民眾對社區產生認同感，討論社區內的各項公共議題，提出建議並採取行動，落實社區活動中心實質環境的改善，展現社區凝聚力來達到社區發展的目的。

然而，過去社區活動中心的興建，不僅沒有針對民眾需求考慮社區活動中心的設計，更導致目前社區活動中心除極少數使用現況良好，大多數只作為召開區民大會之用甚至任其髒亂荒廢。由此本研究主要在於探討如何提升民眾使用社區活動中心的意願，以期達成下列研究目的：

- (一) 瞭解臺北市文山區興隆區民社區活動中心之使用現況。
- (二) 分析影響民眾使用社區活動中心的主要因素。
- (三) 彙整民眾對於社區活動中心之需求並給予改善建議。

### 三、研究問題

根據上述研究目的，本研究以臺北市文山區興豐里興隆區民活動中心為例，藉以瞭解影響民眾使用社區活動中心的因素為何？

為瞭解民眾使用活動中心的意願，透過檢閱社區活動中心相關理論與文獻，本研究藉此將影響民眾意願之因素彙整為場所環境、管理維護、活動設計及廣告宣傳四大面向。

林明宗（1999）指出交通的便利性以及社區活動中心內部的硬體設備可能都會影響社區活動中心的使用率，因此認為社區活動中心的地理位置是具重要性的因素，本研究想要探討場所環境如何影響民眾使用社區活動中心的意願；接著由於簡俊卿（2003）的研究調查指出社區活動中心在管理維護層面情況較為嚴重，藉此本研究認為社區活動中心管理組織對於管理及維護的內容項目是探討社區活動中心的重要一環；再來何珮綺（2011）也指出社區活動中心最常在晚間時段使用，發現大部分的活動以舞蹈與歌唱類最為常見，因此本研究認為活動的設計也是影響民眾前往社區活動中心的原因之一；最後有好的宣傳效果可以讓民眾更瞭解社區活動中心的現況，也可以讓他們更願意參與社區活動。茲將各面向之下研究次要問題分述如下：

### 場 所 環 境

- 設置區位如何影響民眾使用社區活動中心的意願？（交通便利、樓層設置）
- 硬體設備如何影響民眾使用社區活動中心的意願？（空調設備、電子設備、桌椅設備、照明設備、防災設備）

### 管 理 維 護

- 社區活動中心管理機制如何影響民眾使用社區活動中心的意願？（公共安全之管理、公共事務之服務）
- 環境維護情形如何影響居民使用社區活動中心的意願？（公共衛生之維護、公共設備之維護、公共景觀之美化）

### 活 動 設 計

- 活動性質如何影響民眾使用社區活動中心的意願？（活動類型、活動頻率）
- 活動內容如何影響民眾使用社區活動中心的意願？（活動時間、活動多元程度、活動費用）

### 廣 告 宣 傳

- 宣傳定位如何影響民眾使用社區活動中心的意願？（角色定位、宣傳角色）
- 宣傳媒介如何影響民眾使用社區活動中心的意願？（平面宣傳、電子宣傳、人際傳播）

## 貳、文獻探討

### 一、社區之定義

社區一詞，源於拉丁字 *communis*，意指伙伴關係（*fellowship*）或指共同的關係及感覺，譯為「社區」，亦有人譯為「共同體」，亦是社會學的一個概念（王靖淇，2012：5）。而社區一詞雖已然成為人們生活中常用詞句，但其意義卻隨著不同學者的認知而有不同的解釋。

社區是特定地理區域中，在普遍的與自律的原則下，民眾心理上相互認同、往來互動，彼此間有相同的利益、需要與問題，並可結合一致採取行動來解決問題、滿足需求，以提升社區生活的品質，著重的是一群人為了社區所做的情感連結與互動（吳宜蓁，1996；楊國德，1996，轉引自謝承翰，2009：2-2）。

### 二、社區活動中心之定義

林明宗（1999）認為，社區活動中心是提供社區民眾推展社區發展工作而舉辦各種活動的場所，亦為一基礎的鄰里性公共設施，與社區發展及提升社區意識有密切關係。此外，對於社區活動中心的描述，徐震（1985）認為其不僅是一幢房子、活動空間，更是一種組織社區的樞紐。其力量在於如何運用及動員社區，以擴大社區的參與和服務。而一般對於社區活動中心的看法大致可區分為兩類，狹義的看法：將社區活動中心看作一棟建築物、活動場所以及一些應有的設備；廣義的看法：將社區活動中心視為一種社區的組織、服務的樞紐與推動社區合作的力量。

林紀東（2002）也指出，里、社區活動中心是里辦公處與社區發展協會成立之管理組織，具有訂定收費標準，獨立帳戶與帳簿，定期將憑證送區公所審核，每年度提帳務報告、年度收支情形，另對盈餘亦有支用分配之權等財務自主權，且有營運工作的決定權以及決定借用權利，如決定年度使用計畫、規範社區活動中心的用途與開放時段。簡言之，各社區活動中心是由人民組織，接受區公所依據各縣市管理使用要點之規定，受委任辦理活動中心在法令規範下之職務。

### 三、社區參與之定義

社區參與是社區及參與組合而成，指一群人居住在某一地區的人，對這個地區及其鄰人有一種心理上的認同與融合，就是所謂的親屬感；也就是人們認為這個社區屬於他的，而他也屬於這個社區（徐震，1995，轉引自王靖淇，2012：18）。



廖俊松（2004）指出，「社區參與」的概念與民眾參與、市民參與、公民參與、公共參與，以及社會參與等意思類似，希望透過人民對公共事務的意見表達與言論參與，爭取己身需求回應的滿足與社會價值的實現。

而社區參與對於陳其南（1996），則認為是成員共同期望社區進步與發展，願意投入個人有形或無形的資源，包括時間、金錢、勞心勞力等。經由個人參與社區活動，加深個人對社區的認同，而這認同又轉化成個人對社區環境的情感認知。簡言之，社區民眾的參與度越高對社區的認同感也越高。

#### 四、使用頻率之定義

林儀婷、吳志康（2011）對於體驗動機認為動機是一種被刺激的需求，促使使用者採取行動來滿足需求，且吸引使用者從事體驗活動並繼續維持活動強度的原因。而 Tsiros and Mittal（2000）也提出再使用意願是指使用者再次使用同品牌產品或服務的可能性，亦即使用者願意再次前來使用同產品，因為能提升其心理效益而產生好感並主動的重複使用和推薦親朋好友加入之行為。再者，Fornell（1992）也提出滿意度是反映一種使用者在接受服務或使用產品後，產生喜歡或不喜歡的整體感覺，其可能反映在使用的頻率上。

此外，根據沈聲耀（2006）、何佩琦（2011）、劉郁芬（2007）、謝承翰（2009）在研究活動中心的調查當中，訪問使用活動中心頻率皆使用「月」為基準，其中謝承翰（2009）問卷選選項為從不使用、偶爾使用、有時使用、經常使用、總是使用。透過上述相關文獻之探討，本研究針對受訪民眾在使用區民活動中心之頻率上，界定為「有使用經驗」與「無使用經驗」的民眾兩種。

#### 五、場所環境

透過謝承翰（2009）彙整不同研究者對於設計社區活動中心之評估指標，以及何佩琦（2011）研究調查針對硬體場所環境面評估內容，因而本研究整理出下列 5 點探討社區活動中心須具備之功能，藉此瞭解社區評估指標檢視社區活動中心當前的問題，進而改善以吸引更多民眾前來使用：

- (一) 社區活動中心的設計：陸光（1973）指出因為社區位置不同、需要不同、資源不同、很難有統一的標準去評估；但原則上，社區活動中心應考慮：交通便利性、環境良好、空間大小、建築美感、建築面積、隔間配置、設備。

(二) 社區活動中心的規劃：陳在頤(1985)指出應有精密和符合邏輯的設計，它可反應出民眾的特殊需要，在規劃評估上針對以下基本問題：場地大小、交通便利性、監督與管理、功能、建築物美化與舒適感、與其他機構之配合、經濟實用、設備提供。

(三) 社區活動中心的滿意度指標：楊益銘(1997)提出活動舉辦、具備功能、設備提供、景觀優美、公共安全、經營管理、場地舒適、交通便利等指標，用以瞭解社區民眾對於社區活動中心的各項滿意度。

(四) 社區活動中心的評鑑項目：林明宗(1999)總結社區活動中心應考慮事項以及滿意度評估指標內容，整理出各項類別與因素：

- 1、區位因素：位置、交通便利性。
- 2、環境品質：建築物外觀、環境整潔。
- 3、建物型態：場地大小、內部隔間。
- 4、設備提供：設施或設備多寡與好壞。

(五) 社區活動中心的硬體場所環境面評估：何珮綺(2011)指出社區活動中心分為3點因素做評估測量：

- 1、設置區位：為瞭解社區活動中心設置地點之周遭環境狀態，評估細項應包含設置地點周邊狀態、服務範圍民眾抵達方式。
- 2、空間狀態：為瞭解於日常性活動使用空間，主要空間之大型/週期性活動使用空間；次要空間之辦公社團使用空間，服務空間之儲藏室、廁所；附屬空間之其他特別空間，無障礙設施設置項目、防災設備。
- 3、空間感受：為瞭解管理者於日常、臨時、大型活動之使用於空間量方面之感受。

此外，而根據謝承翰(2009)研究調查發現，使用社區活動中心在性別上多數為女性，年齡上多數為高齡者，但一般社區活動中心在空間規畫與配置時，往往忽略這部分的細節。以臺北市士林區天山里活動中心為例，其位置位於三樓及四樓，只有樓梯可通往，而缺乏電梯到達，對於高齡者及行動不便者不但會造成危險性，可能降低使用活動中心的意願。因此可做出的改善像是加強婦女、高齡者及行動不便者的服務設施，女廁的數量、危險地區把手的設置、電梯的設置等，能給予民眾更多的安全與便利；以及藉由何珮綺(2011)下列2點研究數據顯示的應考量因素，本研究對於社區活動中心規畫設計，想藉此針對社區人口組成、

區位設置等部分，做出服務設施的改善，對於前來使用活動中心的民眾，能給予更多的安全與便利：

- (一) 設置區域可選定於社區之中心區域為佳：設置能靠近社區生活中心點或是鄰近熱鬧區域或市集，以提高社區活動中心之能見度以及交通工具之可及性。
- (二) 改善社區防災避難據點內外之設備與空間：現今社區活動中心多有結構老舊、不符合現代使用需求等問題，對於設立的防災避難據點應加以修繕與增加應有之防災設備與項目，避免災難發生時卻無法發揮社區防災避難之功能。

透過上述相關研究文獻之探討，本研究整理出場所環境方面，影響民眾使用社區活動中心意願的可能因素：

- (一) 設置區位如何影響民眾使用社區活動中心的意願：
  - 1、交通便利：設置區位靠近中心點或是在交通上方便到達的區位對於民眾使用意願的影響。
  - 2、樓層設置：如果社區活動中心設置在二樓以上，規劃完善的無障礙設施與否，以及電梯設置與否對於民眾使用意願的影響。
- (二) 硬體設備如何影響民眾使用社區活動中心的意願：
  - 1、空調設備：室內裝置空調設備的數量多寡與功能性對於影響民眾使用的意願。
  - 2、電子設備：包含電腦、投影設備、麥克風及音響等相關電子設備的數量多寡與功能性對於民眾使用意願的影響。
  - 3、桌椅設備：桌椅設備的數量多寡與功能性對於民眾使用意願的影響。
  - 4、照明設備：照明設備的數量多寡與功能性對於民眾使用意願的影響。
  - 5、防災設備：防災設備的數量多寡與功能性對於民眾使用意願的影響。

## 六、管理維護

所謂「管理」，乃是指「有系統地推動組織內之人力與物力朝向既定目標，以期順利達成任務之整個行為過程而言」，而社區活動中心管理則是指一組織依據社區活動中心管理的法令或社區民眾自行簽訂的公約，有效利用管理機制中的人員、金錢、物料、方法等要素，使其彼此互相配合，達到管理組織所要完成之

任務；「維護」，則是意味著維持、修護與保養（洪幸妙、張金鶚，1992：4）。

藉由上述定義可知「管理維護」係透過規劃、組織、任用、指揮、控制之一套決策與作業標準，以及管理工作的執行，維護制度的建立，針對社區活動中心之建築物及其設備機能，進行定期性的檢修保養，藉以維持社區活動中心實質使用及環境品質，延遲其衰退並提高使用效益（洪子茵、張金鶚，2002，轉引自楊士賢，2009：1）。

而陳奕良（2008）指出管理維護的目的，可分別從社區活動中心軟、硬體面論述，從硬體方面而言，管理維護可維持社區活動中心構造、設施設備及其使用機能正常運作，以節省能源消耗與人力物力浪費，同時可創造建築物更高的價值；從軟體面而言，以建立民眾與社區活動中心管理機制之溝通管道，並同時凝聚民眾間共識等。

對於社區活動中心管理機制之意義探討，何明修（2007）指出社會組織在公民社會裡扮演重要的支柱，建構起公民參與的重要管道及機制。透過它們，生活世界的問題能中介到政治系統裡而得到解決。故游琬瑩（2013）提出下列2點社會組織發揮其效果的優勢，因而本研究想藉此瞭解社區活動中心管理機制如何扮演培養民眾積極參與的基地，以讓民眾有能力解決自己社區活動中心中的事務，進而達到自主管理、運作的目標：

- （一）民眾透過結社可以彙整不同意見，形成一股具公共性的集體力量。
- （二）結社過程可能出現不同利益及衝突，此時組織本身的統整和管理能力就顯得相當重要，不論是對外的協商功能，或者對組織內部管理。

此外，根據張玉蓉（2006）研究社區自主性的評估指標，發現公共領域是讓民眾之間互相認識、瞭解、培養默契、增加感情交流的地方，本研究整理下列6點評估指標，想藉此探討如何保持公共領域順暢運作以建立民眾互信和共識，進而成為社區活動中心管理機制自主經營和獲取資源的重要關鍵：

- （一）社區活動中心管理機制：擁有可以代表運作的組織，對內可辦理活動，對外則代表社區活動中心參與或舉辦活動。而此機制代表了民眾的普遍意見，因此對外界具有一定的影響力。
- （二）經營目標：社區活動中心組織擁有成立的宗旨，且成員與組織能依照經營需求設定不同時期的階段目標。
- （三）自主決策與管理：民眾普遍擁有對社區活動中心公共事務的決策權力與

能力，且組織擁有社區成員共同擬定並遵守之行為管理規範。

(四) 執行能力：民眾擁有主導公共事務的專業能力與權力，可以依照自己的步調設定最適合的工作計畫執行期程。

(五) 實際運作之公共領域：社區活動中心做為公共空間以供民眾活動，且擁有傳遞資訊的媒介或制度，可使民眾資訊的傳達與意見的交流。

(六) 自主經濟能力：社區活動中心擁有提供營運的經濟來源，其來源可能來自政府補助經費、社區產業等；此外，社區擁有公開、透明、專業的財務管理制度，且有專人負責管理社區活動中心資產。

根據司徒達賢(1995)指出，社區活動中心之營運工作，里活動中心由里長(里辦公室)主導，社區活動中心由社區管理委員會主導會務。又其營運事項，在《社區發展工作綱要》中已有規定為：成立社區管理基金、訂定開放時間、辦理活動之方向與限制、非經核准不得出租或營業行為、提報年度使用計畫、借用手續、收費狀況帳務管理及提送審核與盈餘支用事項等，已能概括的對經管目標、內容、方向訂之(劉郁芬，2007：36)。

透過上述相關研究文獻之探討，本研究整理出管理維護方面，影響民眾使用社區活動中心意願的可能因素：

(一) 社區活動中心管理機制如何影響民眾使用社區活動中心的意願：

1、公共安全之管理：包括門禁管制、防盜措施，以及防災之消防措施與設備的管理對於民眾使用意願的影響。

2、公共事務之服務：包括收取活動費用、使用費用(水電費、冷氣費)，以及民眾決議事項執行之成果的服務對於民眾使用意願的影響。

(二) 環境維護情形如何影響民眾使用社區活動中心的意願：

1、公共衛生之維護：包括環境清潔、衛生、垃圾處理、噪音管制等狀況的維護對於民眾使用意願的影響。

2、公共設備之維護：所有公共設施設備之定期檢修維護對於民眾使用意願的影響。

3、公共景觀之美化：包括牆壁張貼宣傳、海報定期更新以及建築景觀之維護對於民眾使用意願的影響。

## 七、活動設計

社區活動中心是一個提供社區民眾辦理各項社團活動、休閒活動、大型節日活動、會議、課程、講習等活動的場所（何珮綺，2011：88）。林瑞穗（1996）將臺灣各社區的活動大致分為五類：藝文性、知識性、休閒性、體育性及公益性，藝文性活動包括民俗才藝、國樂演奏、傳統戲曲表演、琴棋書畫、攝影及音樂舞蹈等；知識性活動包括文化講座、成人補習教育及傳統古蹟參觀等；休閒性活動包括傳統手工藝、插花、茶道、康樂聯歡活動、電影錄影帶欣賞及媽媽教室等；體育性活動包括社區全民運動、球類競賽、游泳、登山、健行、國術及跆拳道等；公益性活動包括社區童子軍、認養公園或道樹及義賣樂捐和募捐等，除了體育性及公益性的活動常會在戶外或其他地方舉行外，其餘大部分是利用社區的活動中心舉辦其活動（林瑞穗，1996，轉引自劉郁芬，2007：15-16）。

但謝承翰（2009）指出國內大多數社區活動中心只從事召開里民大會、舉辦慶功宴、選舉投票等活動，很少配合民眾活動需求，導致社區活動中心無法充分發揮功能。何珮綺（2011）彙整國內社區活動中心相關使用現況問題，在活動內容方面，發現民眾參與年齡斷層、辦理活動時間不當、活動內容缺乏多元性、民眾參與意願低落及缺乏民眾認同等問題。

賴冠宇（2016）調查發現，民眾參與活動的可能因素以對活動內容感興趣、鄰居或朋友邀約及活動免費所佔的比例最高，對於活動內容本身以及能與熟悉的鄰居朋友結伴參加已經成為社區吸引民眾參與活動的重要因素，活動免費雖位居第三，但民眾大多願意依活動內容決定是否負擔參與活動的費用。此外，就活動的頻率來看，一次性、連貫性及持續性活動，分別產生的活動效益與影響族群層面都不盡相同，其中連貫性活動（每週固定，持續 1-3 個月不等）活動地點多為室內空間，例如社區活動中心或社區教室；活動類型則多為教育體驗課程，例如瑜珈課及 DIY 體驗活動，此種活動具有固定的頻率週期，並配合階段性課程內容，將有助於活動的延續及建立民眾持續性的集體參與（賴冠宇，2016：153-154）。

透過上述相關研究文獻之探討，本研究整理出活動設計方面，影響民眾使用社區活動中心意願的可能因素：

（一）活動性質如何影響民眾使用社區活動中心的意願：

1、活動類型：包含藝文性、知識性及休閒性活動，不同類型的活動對於民眾使用意願的影響。

2、活動頻率：一次性、連貫性及持續性活動對於民眾使用意願的影響。

(二) 活動內容如何影響民眾使用社區活動中心的意願：

1、活動時間：辦理活動的時段以及活動的時間長短對於民眾使用意願的影響。

2、活動多元程度：各類型活動的多元程度對於民眾使用意願的影響。

3、活動費用：活動免費與否以及需自行負擔的費用多寡對於民眾使用意願的影響。

## 八、廣告宣傳

近年來積極推動的社區總體營造工作，許多社區活動中心開始有較多的利用及活動，但是在民眾的認知當中，對社區活動中心的定位仍然在過去那種選舉時段投開票場地、提供民眾集會或宴會舉辦等活動的場所（劉郁芬，2007：19）。

「傳播」一詞從拉丁文的字義來看，與「分享」、「建立共同性」有關，人們藉由傳播，能分享知識，對事物產生共同性（Rosengren，2000；林文琪譯，2004：2，轉引自葉修毓，2007：10）。此外，也有定義「傳播」為透過談話進行對觀念、知識等的分享、傳遞或交換（蔡念中，2003：5，轉引自葉修毓，2007：10）。所以傳播可說是一種過程、行為以及社會互動，發生在任何兩個單位之間的溝通，包括個人、小團體、組織等等，以建立共通性與分享意義（葉修毓，2007：10）。

根據 Grossberg, Wartella & Whitney（1998）指出傳播的設計使用目的，可分為人際傳播、大眾傳播與網路傳播 3 種。「人際傳播」主要用於人對人的傳播，例如面對面交談、電話、信件等。和人際傳播媒介相反，「大眾傳播媒體」進行一對多的傳播，例如宣傳海報、報章雜誌、廣播電視等。而「網路傳播」結合大眾傳播與人際傳播的媒介特性，甚至有創造新社會關係的可能性，視訊、新的電腦傳播科技都屬於此類（Grossberg, Wartella & Whitney，1998；楊意菁、陳芸芸譯，2001：8，轉引自葉修毓，2007：11）。此外，高度互動性是人際傳播的特色，可讓 2 個或多個社會成員，以多方向的傳播方式互動（Markus，1987，轉引自葉修毓，2007：12）。

因此社區活動中心有舉行活動時，宣傳方式就是影響民眾認識這個活動的重

要關鍵，做好的各種宣傳品，必須透過有效的管道來發送，才能確實達成宣傳的效果，讓民眾知道活動的存在，激起民眾的興趣。一般在社區中常見的幾種宣傳管道有下列幾種（崔媽媽基金會，2017）：

- (一) 公布欄：指社區外的里鄰公佈欄，透過里長的協助，將訊息張貼公佈。
- (二) 出入口：可於社區幾個重要出入口擺放臨時的板架張貼活動訊息，而為了避免臨時架設的架子或布條妨礙了社區的整體的感官，建議可於活動前數日才於出入口處進行宣傳。
- (三) 跑馬燈：在門口出入處設置有跑馬燈，透過密集播放的方式，讓民眾獲得各種即時訊息，或是與社區當地的有線電視業者合作，請協助於活動前期在頻道上播放宣傳訊息。
- (四) 住戶信箱：將活動訊息逐戶投遞到住戶的信箱，但是需要比較早就開始投，且容易被認為是一般的廣告傳單
- (五) 社區網站：現在科技發達，善用網站的功能，隨時將活動的籌備紀錄、照片公佈出來，除了可吸引更多民眾上網瀏覽外，也能直接作為活動的紀錄。
- (六) 電子郵件：電子訊息傳播相當方便，可建議民眾轉寄給其他人，或在自己的網站、部落格上張貼訊息。
- (七) 社區廣播：公寓大廈社區多會配備有防災用的廣播系統，通常會由里長來廣播，活動當天可利用作為宣傳的管道或是宣傳活動的事項。
- (八) 社區刊物：可以透過社區刊物的「活動訊息」版面來宣傳，並將「活動名稱」、「活動時間」、「活動地點」、「訊息洽詢管道」標名清楚。
- (九) 社區社團：社區裡的社團不但可以是活動中的表演、協助團隊，也可以是訊息的傳播中心，透過利用社團的聚會時間預告活動訊息，並轉達給其他民眾。
- (十) 人際傳播：透過人際網絡將訊息放送出去，像是可藉由口耳相傳、親友告知等方式傳達。例如：臺北市中正區《林口水源》社區透過社區人際網絡，募集到活動所需的音控人員與設備。
- (十一) 管理服務處：管理服務處或社區發展協會通常是社區的訊息中心，當住戶出現時，可以讓相關人員隨口提醒或擺放傳單供自由取閱。
- (十二) 大眾媒體：各種平面、電子媒體發達，可嘗試將活動訊息新聞稿提



供給相關單位，邀請前來採訪。

- (十三) 其他組織：社區周邊的民間團體、學校、才藝教室是民眾聚集的地方，活動設計時可以多多善用這些社區的資源，或是邀請他們協辦活動，幫忙宣傳。

透過上述相關研究文獻之探討，本研究整理出廣告宣傳方面，影響民眾使用社區活動中心意願的可能因素：

- (一) 宣傳定位如何影響民眾使用社區活動中心的意願：

- 1、角色定位：瞭解社區活動中心在民眾心中是扮演何種角色。
- 2、宣傳角色：社區的里長、管理委員會的人員或是一些社區周邊的團體或是學校，是否有意願參與或是協助活動的宣傳。

- (二) 宣傳媒介如何影響民眾使用社區活動中心的意願：

- 1、平面宣傳：如何利用社區內現有的佈告欄、跑馬燈以及廣播器讓民眾瞭解活動內容，更願意參與活動。
- 2、電子宣傳：利用現在網際網路的發達，要如何使用社區網站或是社交軟體來增加民眾對活動的認知度。
- 3、人際傳播：利用人際網絡之間互動關係，像是口耳相傳、親友告知等方式傳達訊息，讓民眾得知活動資訊。

## 九、興隆區民活動中心概述

興隆區民活動中心座落於興隆路二段 97 號 4 樓，為一棟四層樓高的老式建築，目前無設置電梯。活動中心內各教室的場地皆可申請租借，租借時段為早中晚三個時段皆可使用，其適辦活動有大型座談、演講、研習、集會、文康、展覽等活動。地理位置鄰近公車站，在交通上便利可達，如圖 2-1。

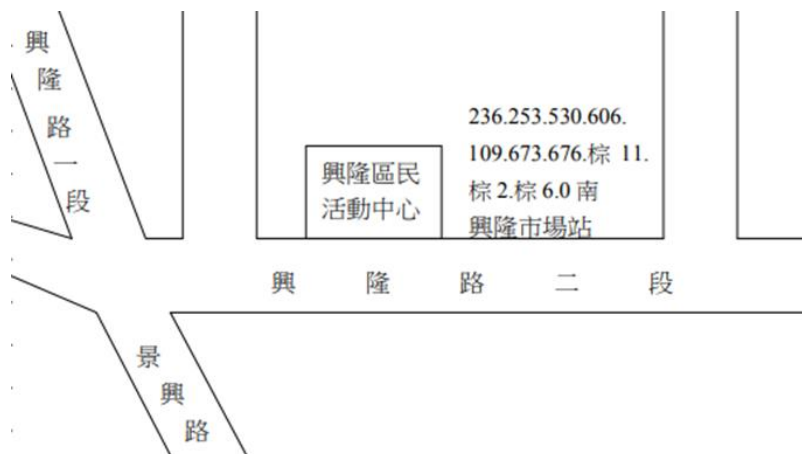


圖 2-1 興隆區民活動中心簡易地圖

資料來源：臺北市文山區公所。

興隆區民活動中心總面積約為 200 坪，其中內廳約 91 坪、內教室約 15 坪、外廳約 70 坪、外教室約 15 坪、小教室約 9 坪；整體可容納人數約為 355 人，其中內廳約 200 人、內教室約 20 人、外廳約 100 人、外教室約 20 人、小教室約 15 人（臺北市文山區公所，2018），如表 2-1。

表 2-1 興隆區民活動中心各場地面積及容納人數

	場地類別	使用面積	可容納人數
興隆區民 活動中心	內廳	約 91 坪	約 200 人
	內教室	約 15 坪	約 20 人
	外廳	約 70 坪	約 100 人
	外教室	約 15 坪	約 20 人
	小教室	約 9 坪	約 15 人
		合計約 200 坪	合計約 355 人

資料來源：臺北市文山區公所。

本研究先從社區相關及使用頻率之定義著手，再透過「場所環境」、「管理維護」、「活動設計」及「廣告宣傳」四大面向，初步探索社區活動中心的基本要求，並瞭解興隆區民活動中心周邊與內部相關情形，以及嘗試去探討興隆區民活動中心的運作情形，並試圖提出改善建議，期望能夠提升民眾對於社區活動中心的使用意願。

## 參、研究設計

### 一、研究架構

本研究根據前面的文獻回顧，建立以場所環境、管理維護、活動設計及廣告宣傳四大面向的架構，藉此探討四大面向如何影響民眾使用興隆區民活動中心的意願，如圖 3-1。

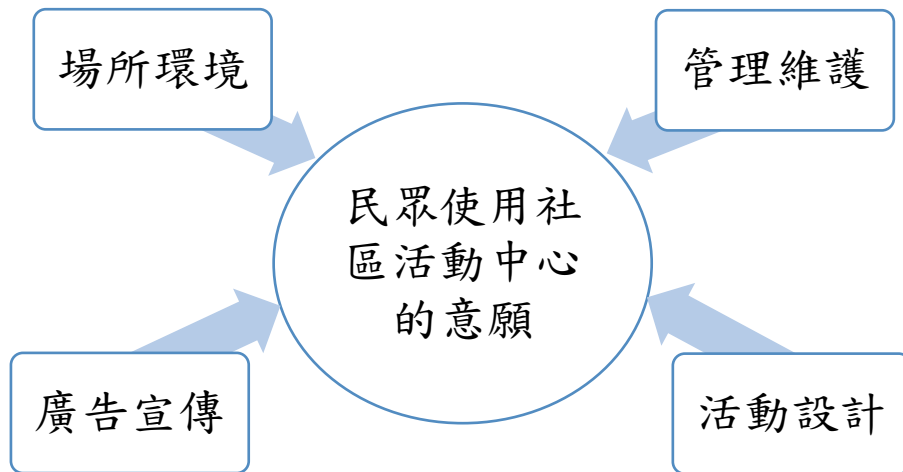


圖 3-1 研究架構圖

資料來源：本研究整理繪製。

### 二、研究方法

本研究透過「文件分析法」、「深度訪談」及「問卷調查法」，進行資料蒐集與分析，敘述如下：

#### (一) 文件分析法

首先藉由蒐集政府機關的文件與會議記錄、章程規約和信件、官方出版品和報告文獻等等進行分析研究，藉以瞭解問題發生的可能原因、解決過程及可能產生的結果（吳定，2003，轉引自胡雅芳，2011：5-6），用於探討社區及社區活動中心的定義，瞭解社區活動中心應提供的功能為何。另外，將影響民眾使用社區活動中心的因素分為場所環境、管理維護、活動設計及廣告宣傳四大面向，透過回顧社區活動中心相關研究之文件分析，瞭解可能影響民眾使用意願的因素，以便作為探討分析的基礎和參考，並提供社區活動中心在使用上可行的改善建議。

## (二) 深度訪談

深度訪談係採用較少但具代表性的樣本，透過訪談者和受訪者之間針對研究主題進行互動，以瞭解與獲得研究主題之相同資訊。深度訪談在本質上由訪談者建立對話的方向，再針對由受訪者提出的特殊主題加以追問，透過彈性開放的訪談整理出完整且深入的資料，雖然無法做到大規模的調查，但藉由訪談者與受訪者一問一答的互動模式更能深入理解受訪者的觀點。

深度訪談的目的在於分析訪談的真正內幕、真實意涵、衝擊影響、未來發展以及解決之道（萬文隆，2004：17），透過面對面的方式深入訪問研究對象，比起做問卷上問題更能深入瞭解受訪者真實的想法，得到更真實的資訊，透過設定一系列有結構性的問題，仔細傾聽並引導受訪者暢所欲言。藉此，本研究以場所環境、管理維護、活動設計及廣告宣傳四大面向的架構為基礎進行訪談大綱之設計，藉以瞭解興隆區民活動中心之使用現況(訪談大綱詳如附錄一~四)。

搜尋訪談對象上，本研究採取「立意抽樣」及「滾雪球抽樣」係以對興隆區民活動中心的使用與運作情況較為瞭解的人員，以及透過受訪者推薦，藉此利用樣本尋找樣本如滾雪球方式。總計本研究共訪談 6 位受訪者如表 3-1 所示，首先針對管理者方面，在人選上以熟悉、瞭解社區內部事務運作者作為訪談目標，因而選定 2 位民選公職人員以及 1 位常任文官作為管理者面向的訪談代表。再者，除了瞭解管理者部分，也需要從另一角度來交叉探討，因此針對使用者方面，在人選上以熟悉、瞭解活動中心課堂相關事務者作為訪談對象，因此選擇 3 種活動類型課程之班務代表作為使用者面向的訪談對象。

表 3-1 訪談對象名單

代碼	職務類型	性別	訪談日期
A1	民選公職人員	男	03/27 (二)
A2	民選公職人員	男	05/01 (二)
B1	常任文官	男	04/17 (二)
C1	班務代表	女	04/26 (四)
C2	班務代表	男	04/28 (六)
C3	班務代表	女	05/01 (二)

資料來源：本研究整理繪製。

### (三) 問卷調查法

問卷調查的形式是由一連串寫好的小問題組成，透過特定方式發放問卷，收集受訪者的意見、感受及想法。問卷調查法與觀察、訪談等方法相比，較為靈活，效率也較高。另外，問卷調查一般不需要署名，受訪者在回答上沒有太多的心理負擔，容易獲得受訪者的支持，易使結論比較客觀。

本研究針對研究主題選擇對有使用經驗與無使用經驗的民眾發放問卷，以場所環境、管理維護、活動設計及廣告宣傳四大面向設計問卷，調查民眾對於興隆區民活動中心的滿意度，並在民眾填寫過程中，針對民眾不滿意的部分進行訪問。透過分析使用社區活動中心的滿意度與四大面向的重要程度排序，藉此瞭解民眾對社區活動中心的期望，讓社區活動中心符合民眾需求，提升民眾使用社區活動中心的意願，以利提供社區活動中心在使用上可行的改善建議。

在選擇抽樣方法上，本研究採取「分層抽樣」及「近便取樣」進行抽樣：

#### 1、針對有使用經驗的民眾

##### (1) 抽樣分層

在「分層抽樣」方面，透過興隆區民活動中心的活動時段表，以兩階層抽樣來選擇樣本。第一階層，為瞭解參加不同活動類型的民眾對於興隆區民活動中心的看法，因此以文獻中所整理的活動類型為基礎，區分為藝文性、知識性及休閒性三種不同類型的活動；第二階層，將活動時段表中的所有課程進行編碼後，計算出藝文性有 3 門課、知識性有 1 門課以及休閒性有 7 門課。接著，再按照興隆區民活動中心所開放的時段，區分為上午、下午及晚上三個時段，從中各抽選出一門課。藉由上述程序篩選出三項活動，分別為上午時段的藝文性課程、下午時段的休閒性課程、晚上時段的知識性課程。

起初，在選擇抽樣人數上，由於本研究無法取得所有上課人數作為母體，故採取一個班級人數三分之一的比例抽取樣本進行，惟到現場發放時，到課人數約為 10 人，故改為採用普查方式進行。

##### (2) 問卷設計

在設計上，共有 5 大題。首先，針對第一大題，探討哪些因素對民眾而言是重要的，目的在於，瞭解民眾使用興隆區民活動中心時，會因為哪些因素而影響使用意願之高低，藉此可將影響因素作為誘因，以提升社區活動中心的使用率。

接著，第二大題進一步使民眾根據影響因素對應的四大面向進行排序，目的在於，瞭解各面向在重要性上的強度，藉此看出民眾在整體評估因素後，所聚焦的面向為何，由此可優先訂定目標，從聚焦的面向開始著手，藉以增加民眾參與頻率。

再來，第三大題為調查民眾使用興隆區民活動中心的現況，此部分係惟與無使用經驗的民眾問卷調查的差異處，由於惟有使用過興隆區民活動中心才得以評斷內部相關情況。因而目的在於，瞭解實際上民眾的參與度與滿意度，並針對其中不滿意的題項進行詢問改善建議，藉此可對照實際情況中，興隆區民活動中心在運作上能否符合民眾的需求。

接下來，透過第四大題選擇出最符合對於社區活動中心的認知，目的在於，瞭解對於興隆區民活動中心的角色定位，藉此可以在發展興隆區民活動中心上尋找潛在的使用族群。

最後，在第五大題的調查基本資料中，目的在於，瞭解興隆區民活動中心使用上的人口概況，藉此找出使用族群，以規劃增加其他的使用族群(問卷詳如附件五)。

### (3) 進行時間與成功樣本

本研究於4月26日(星期四)、4月28日(星期六)以及5月1日(星期二)共3天時間，針對有使用經驗的民眾進行問卷發放。採取普查的方式，至課堂班級詢問民眾對於興隆區民活動中心的看法，最後共回收12份問卷，有效問卷12份。

## 2、針對無使用經驗的民眾

### (1) 抽樣近便

在「近便取樣」方面，將選擇到興隆區民活動中心鄰近區域進行問卷調查，由於興隆區民活動中心在星期日不對外開放，因此透過假日的星期六時間針對「無使用經驗」的民眾進行問卷調查，藉此避開大部分民眾上課、上班的時間。

在抽樣人數方面，則對應於「有使用經驗」的民眾中，上述三個班級的有效問卷數量。

## (2) 問卷設計

在設計上，共有 4 大題。首先，針對第一大題，探討哪些因素對民眾來說是重要的，目的在於，瞭解民眾使用興隆區民活動中心時，會因為哪些因素而影響使用意願之高低，藉此可將影響因素作為誘因，促使不曾使用的民眾來參與。

接著，第二大題進一步使民眾根據影響因素對應的四大面向進行排序，目的在於，瞭解各面向在重要性上的強度，藉此看出民眾在整體評估因素後，所聚焦的面向為何，由此可優先訂定目標，從聚焦的面向開始著手，以此吸引民眾參與。

再來，透過第三大題選擇出最符合對於社區活動中心的認知，目的在於，瞭解對於興隆區民活動中心的角色定位，藉此可以在發展興隆區民活動中心上符合民眾的需求，可以願意嘗試參與。

最後，在第四大題的調查基本資料中，目的在於，瞭解經過興隆區民活動中心而不曾使用的民眾的人口概況，藉此尋找可能的潛在使用族群，以規劃增加其他的使用族群(問卷詳如附件六)。

## (3) 進行時間與成功樣本

本研究於 4 月 16 日(星期六)以及 4 月 28 日(星期六)共 2 天時間，針對無使用經驗的民眾進行問卷發放。採取依賴近便的方式，至興隆區民活動中心附近，例如公園、市場等場所，詢問民眾沒有使用興隆區民活動中心之原因，最後共回收 19 份問卷，有效問卷 16 份。

## (四) 小結

上述說明之抽樣方法上，針對深度訪談部分，立意抽樣由研究者根據個人主觀判斷而選取最適合研究目的之樣本，因此可能有錯誤判斷之疑慮；而滾雪球抽樣可能造成受訪者意見似乎趨近相同，產生其代表性的疑問。針對問卷調查部分，分層抽樣若分層特徵選擇不當，可能造成抽樣誤差提高；而近便取樣有使用上的限制，其不容許抽樣者對於樣本的代表性有任何的控制，在分析上無法估計精確度。因此本研究採用此 4 種抽樣方式，使其相互搭配輔助以彌補個別之缺失，增強所獲得樣本之代表性和公平性，藉此在分析結果上更具信度與效度。

## 肆、興隆區民活動中心運作的主觀認知

為瞭解影響民眾使用興隆區民活動中心意願的因素，本研究針對有使用經驗的民眾，採取分層抽樣的方式，到課堂班級向民眾發放問卷調查，以採集對於興隆區民活動中心的看法與建議；針對無使用經驗的民眾，採取近便抽樣的方式，至興隆區民活動中心附近，例如公園、市場等場所，詢問民眾沒有使用興隆區民活動中心之原因，分析如下：

### 一、問卷一有使用經驗民眾的認知

對於有使用經驗的民眾來說，在使用活動中心上重要程度前五名分別為活動類型、活動時段、硬體設備、衛生清潔及交通便利程度，其中活動類型、活動時段和硬體設備更有高達 92% 的受訪者回答重要，如表 4-1 所示。

表 4-1 重要因素統計—有使用經驗

項目	次數	次數百分比
活動類型	11	92%
活動時段	11	92%
硬體設備	11	92%
衛生清潔	8	67%
交通便利程度	7	58%
宣傳方式	4	33%
是否設置電梯	4	33%
設備維護	3	25%
活動費用	2	17%
安全管理	2	17%
管理者回應民眾 需求的效率	1	8%
教室隔音	0	0%

資料來源：本研究整理繪製。



對於有使用經驗的民眾來說，針對活動類型方面，可以明顯看出休閒性活動較為吸引人，如表 4-2 所示。由此推測民眾可能希望透過參與休閒性課程藉以紓解壓力，使身心靈放鬆。

表 4-2 活動類型重要性之統計—有使用經驗

活動類型	次數
休閒性	8
藝文性	3
知識性	0
<b>總數</b>	<b>11</b>

資料來源：本研究整理繪製。

對於有使用經驗的民眾來說，針對活動時段方面，明顯可以看出民眾較為偏好晚上時段的課程，如表 4-3 所示。由此推測多數民眾白天都需要上班、上課，晚上時段較有空閒的時間可以使用社區活動中心。

表 4-3 活動時段重要性之統計—有使用經驗

活動時段	次數
晚上(18-22)	8
早上(08-12)	3
下午(13-17)	0
<b>總數</b>	<b>11</b>

資料來源：本研究整理繪製。

對於有使用經驗的民眾來說，針對硬體設備方面，可以明顯看出民眾較為重視空調設備，如表 4-4 所示。因此室內空調設備的設置與否與維修保養，可能為影響民眾使用意願之因素。

表 4-4 硬體設備重要性之統計—有使用經驗

硬體設備	次數
空調設備	8
桌椅設備	1
照明設備	1
防災設備	1
電子設備	0
總數	11

資料來源：本研究整理繪製。

對於有使用經驗的民眾來說，以場所環境為最重要，其次為活動設計與管理維護，最後是廣告宣傳，如表 4-5 所示。由此推測有使用經驗民眾有確實使用興隆區民活動中心，因此，對於硬體設備方面較為瞭解也相對重視。

表 4-5 提升區民活動中心使用率的重要面向之統計—有使用經驗

重要程度	活動設計	廣告宣傳	場所環境	管理維護
1	3	0	8	1
2	2	2	2	6
3	6	0	2	4
4	1	10	0	1
平均值	2.42	3.67	1.5	2.42

資料來源：本研究整理繪製。

對於有使用經驗的民眾來說，認為興隆區民活動中心的角色定位是紓壓，如表 4-6 所示。對照表 4-2 的活動類型重要性之統計多為休閒性活動，可以得知民眾在平日裡累積的壓力可以透過參與社區活動中心的課程，藉以紓解壓力使身心靈放鬆。

表 4-6 角色定位統計—有使用經驗

角色定位	次數	次數百分比
紓壓	7	58%
聯絡感情	3	25%
租借場所	2	17%
學習	0	0%
其他	0	0%
<b>總數</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

資料來源：本研究整理繪製。

綜合上述的調查結果可以得知，場所環境是影響有使用經驗的民眾的主要原因之一，其中，在硬體設備方面，民眾普遍認為空調設備最為重要，因此在提升社區活動中心使用意願上，室內空調設備的設置與否與維修保養應可列為一個評估指標。另外，活動設計及管理維護此兩面向皆為提升使用率上的第二名，在活動設計面向中，民眾喜歡的活動類型以休閒性活動居多，加上多數民眾皆認為社區活動中心是一個紓壓的地方，以及民眾偏好的時段以晚上為主，因此可以在晚上時段增加此類型課程以吸引民眾，藉此提升興隆區民活動中心的使用意願。最後，在管理維護面向中，民眾普遍認為衛生清潔是重要的，有一個乾淨的環境才能給予民眾舒適的空間來使用社區活動中心。

## 二、問卷—無使用經驗民眾的認知

對於無使用經驗的民眾來說，重要程度前五名分別為活動類型、活動時段、宣傳方式、衛生清潔及硬體設備，其中活動類型更有高達 93% 的受訪者回答重要，如表 4-7 所示。

表 4-7 重要因素統計—無使用經驗

項目	次數	次數百分比
活動類型	15	93%
活動時段	12	75%
宣傳方式	11	68%
衛生清潔	10	62%
硬體設備	8	50%
交通便利程度	5	31%
設備維護	4	25%
安全管理	4	25%
是否設置電梯	3	18%
活動費用	3	18%
管理者回應民眾 需求的效率	3	18%
教室隔音	2	12%

資料來源：本研究整理繪製。

對於無使用經驗的民眾來說，針對活動類型方面，可以明顯看出休閒性活動較為吸引人，如表 4-8 所示。由此推測民眾可能希望透過參與休閒性課程藉以紓解壓力，使身心靈放鬆。

表 4-8 活動類型重要性之統計—無使用經驗

活動類型	次數
休閒性	9
知識性	5
藝文性	1
總數	15

資料來源：本研究整理繪製。

對於無使用經驗的民眾來說，針對活動時段方面，明顯可以看出民眾較為偏好晚上時段的課程，如表 4-9 所示。由此推測多數民眾白天都需要上班、上課，晚上時段較有空閒的時間可以使用社區活動中心。

表 4-9 活動時段重要性之統計—無使用經驗

活動時段	次數
晚上(18-22)	10
早上(08-12)	1
下午(13-17)	1
總數	12

資料來源：本研究整理繪製。

對於無使用經驗的民眾來說，以活動設計為最重要，其次為場所環境，接著是管理維護，最後是廣告宣傳，如表 4-10 所示。由此推測可能興隆區民活動中心開設的課程多元程度稍顯不足，無法滿足不同層面民眾的需求。

表 4-10 提升區民活動中心使用率的重要面向之統計—無使用經驗

重要程度	場所環境	廣告宣傳	活動設計	管理維護
1	5	4	5	2
2	4	1	7	4
3	5	3	2	6
4	2	8	2	4
平均值	2.25	2.94	2.06	2.75

資料來源：本研究整理繪製。

對於無使用經驗的民眾來說，認為興隆區民活動中心的角色定位是紓壓，如表 4-11 所示。對照表 4-8 的活動類型重要性之統計多為休閒性活動，可以得知民眾在平日裡累積的壓力希望可以透過參與社區活動中心的課程，藉以紓解壓力使身心靈放鬆。

表 4-11 角色定位統計—無使用經驗

角色定位	次數	次數百分比
紓壓	9	56%
聯絡感情	3	19%
學習	3	19%
租借場所	1	6%
其他	0	0%
<b>總數</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

資料來源：本研究整理繪製。

綜合上述調查結果可以得知，活動設計是影響無使用經驗民眾的主要原因之一，民眾偏好的活動類型以休閒性活動居多，加上多數民眾皆認為社區活動中心是一個可以紓壓的地方，以及民眾偏好的時段以晚上為主，因此可以在晚上時段增加此類型課程以吸引民眾，藉此提升興隆區民活動中心的使用意願。另外，宣傳方式為提升使用率上的第三名，依照本研究的訪查，有很多民眾完全不知道其實附近有一個興隆區民活動中心，或是知道興隆區民活動中心的位置，但是對於裡面課程、活動等相關訊息皆不清楚，因此可看出在宣傳方面，興隆區民活動中心並沒有提供足夠的資訊公告給予民眾。現今處於科技化的時代，因此可以透過電子媒體的方式讓更多人知道興隆區民活動中心舉辦的活動、課程，以及也可以張貼一些各個課堂使用情形的照片，讓民眾可以選擇自己喜歡的課程去上課，以提升活動中心的使用意願。

### 三、比較有無使用經驗民眾的認知

從重要因素統計來看，對有使用經驗的民眾來說，活動類型、活動時段及硬體設備皆為在使用活動中心上的第一名；而對無使用經驗的民眾而言，重要程度依序為活動類型、活動時段及宣傳方式，如表 4-12 所示。由此對比可看出最重要的因素皆為活動類型及活動時段，因此，在提升興隆區民活動中心的使用意願上，可以優先訂定目標，從這方面開始著手，藉以吸引民眾參與。此外，依據表 4-12 所示，兩者皆認為衛生清潔是第四重要的因素，但此因素是民眾最基本的需求，有一個乾淨的環境，才能讓民眾舒適的使用興隆區民活動中心。

表 4-12 重要因素統計—有無使用經驗之比較

項目	有使用經驗	無使用經驗
活動類型	11(92%)	15(93%)
活動時段	11(92%)	12(75%)
硬體設備	11(92%)	8(50%)
衛生清潔	8(67%)	10(62%)
交通便利程度	7(58%)	5(31%)
宣傳方式	4(33%)	11(68%)
是否設置電梯	4(33%)	3(18%)
設備維護	3(25%)	4(25%)
活動費用	2(17%)	3(18%)
安全管理	2(17%)	4(25%)
管理者回應民眾 需求的效率	1(8%)	3(18%)
教室隔音	0(0%)	2(12%)

資料來源：本研究整理繪製。

從活動類型重要性之統計來看，兩者皆以選擇休閒性課程比例居多，如表 4-13 所示。透過參與休閒性課程，藉以紓解壓力使身心靈放鬆，因此可以多增加休閒性課程以吸引更多民眾，藉以提升興隆區民活動中心的使用意願。

表 4-13 活動類型重要性之統計—有無使用經驗之比較

活動類型	有使用經驗	無使用經驗
休閒性	8(73%)	9(60%)
藝文性	3(27%)	5(33%)
知識性	0(0%)	1(7%)
總數	11(100%)	15(100%)

資料來源：本研究整理繪製。

從活動時段重要性之統計來看，兩者皆以選擇晚上時段比例居多，如表 4-14 所示。因此，推測由於大部分民眾白天都需要上班、上課，沒有空閒的時間可以到社區活動中心，而白天時段較常使用的族群為老年人及退休人士，時間上較有彈性，因此可以增加一些晚上時段的課程，讓白天忙碌的民眾也可以利用晚上時段到興隆區民活動中心放鬆心情。

表 4-14 活動時段重要性之統計—有無使用經驗之比較

活動時段	有使用經驗	無使用經驗
晚上(18-22)	8(73%)	10(84%)
早上(08-12)	3(27%)	1(8%)
下午(13-17)	0(100%)	1(8%)
<b>總數</b>	<b>11(100%)</b>	<b>12(100%)</b>

資料來源：本研究整理繪製。

從提升區民活動中心使用率的四大面向來看，平均值越小代表重要程度越高，對於有使用經驗的民眾來說，以場所環境為最重要，其次為活動設計與管理維護；而對無使用經驗的民眾來說，以場所環境為最重要，其次為活動設計，如表 4-15 所示。由此對比可看出場所環境與活動設計這兩個面向對於民眾來說是具重要性的。

表 4-15 提升區民活動中心使用率的重要面向之統計—有無使用經驗之比較

重要程度	有使用經驗	無使用經驗
	平均值	平均值
活動設計	2.42	2.25
廣告宣傳	3.67	2.94
場所環境	1.5	2.06
管理維護	2.42	2.75

資料來源：本研究整理繪製。



從角色定位統計來看，兩者皆認為社區活動中心是一個可以紓壓的地方，如表 4-16 所示。對照表 4-13 的活動類型重要性之統計多為休閒性活動，可以得知民眾在平日裡累積的壓力希望可以透過參與社區活動中心的課程，藉以紓解壓力使身心靈放鬆。

表 4-16 角色定位統計—有無使用經驗之比較

角色定位	有使用經驗	無使用經驗
紓壓	7(58%)	9(56%)
聯絡感情	3(25%)	3(19%)
租借場所	2(17%)	1(6%)
學習	0(0%)	3(19%)
其他	0(0%)	0(0%)
<b>總數</b>	<b>12(100%)</b>	<b>16(100%)</b>

資料來源：本研究整理繪製。

※註：表 4-12 至表 4-16 皆以有使用經驗為主要排序依據的標的。

## 伍、興隆區民活動中心運作的現況分析

透過半結構式之訪綱設計，對於興隆區民活動中心的使用情況上較為瞭解的人員，3位管理者及3位使用者，進行質化深度訪談，獲取管理者與使用者不同角度之觀點與建議，並針對場所環境、管理維護、活動設計及廣告宣傳四大面向，分析影響民眾使用興隆區民活動中心的因素，藉以瞭解興隆區民活動中心之使用現況。

### 一、場所環境

根據前述問卷調查結果顯示，對於有使用經驗的民眾來說，場所環境此面向的重要程度排序為第一名。在硬體設備方面，有高達92%的民眾普遍認為具重要性，其中，空調設備尤為重要，以及也有58%的民眾認為交通便利程度對他們而言是重要的。此外，對於無使用經驗的民眾來說，場所環境此面向的重要程度排序為第二名。因而透過此數據對照分析質化訪談部分，藉此瞭解「設置區位」與「硬體設備」此兩項因素影響民眾使用社區活動中心意願之情形。

#### (一)設置區位

目前興隆區民活動中心的使用族群上，以老年人及退休人士居多，但由於活動中心位於4樓且無興建電梯，整體設計對於年長者較不友善，因此在使用上相當不便利，也使得民眾的使用意願偏低。此外，在交通位置方面，大多數使用者皆是以相對就近之社區活動中心為主。

活動中心因為設在4樓，剛剛提到沒有電梯，所以參加的人都會比較辛苦要爬到4樓去……而且它的樓層因為在設計上有挑高，所以會比一般的感覺更高……另外，因為在設置上對於老年人是不方便的，所以也比較少人去上課(A1)。

對於哪些因素會影響興隆區民活動中心使用意願的高低，一個就是它的位置，距離比較近當然會比較去使用，所以相對的這一帶的人大概使用興隆、興豐、興業這幾個活動中心為主，因此使用上集中興隆區民活動中心就是這個原因……另外就是方便性，因為興隆區民活動中心比

較大的缺點就是沒有電梯，使用的人爬樓梯爬到 4 樓會有點喘(A2)。

因為使用的長者真的比較多，所以要讓長者爬到 4 樓是真的不方便……另外，交通位置也是民眾考慮的地方，基本上使用的人都是我們這附近的人(B1)。

因為沒有電梯，而且這邊都是退休的人來運動，有些人年紀大了，爬到 4 樓太累，所以參加課堂的人就漸漸變少……還有像這邊就是住附近才會來，住比較遠的就不會來這裡(C3)。

## (二)硬體設備

在相關硬體設備方面，需要民眾自行添購，區公所並不會提供經費來運用在私人身上，因此在設備上，可能無法滿足不同層面民眾之需求。另外，區公所有時會出現經費不足的問題，因而無法即時回應民眾需求，此時里辦公處面對民眾基本硬體設備之需求，便會運用里的經費來解決問題。

在活動中心並不會設置那種活動相關設備，意思是民眾如果想要開設新課程，必須自行購買需要的活動設備，區公所的經費不會用在私人身上……有時候像是民眾想要增加電扇，區公所講說可能沒經費，而且跟公家要錢沒那麼簡單，所以電扇這類基本硬體設備，區公所如果目前經費不足，而民眾有這個需求，我就會直接用我們里的預算來幫區公所添增設備(A1)。

在教室使用率上，其中最後面的內大廳由於空調設備在使用上並不理想，進而影響到其使用率不佳。另外，隔音設備方面也是使用效果不彰，民眾於課程進行時，會受到其他課程聲音之干擾。

後面的內大廳因為窗戶比較少、空氣不流通，所以比較少人想來租借，而且裡面冷氣機的冷房效果不是太好，開起來也不是很涼，因為我也曾經去借過一些課，所以使用上是沒那麼理想(A2)。

歌唱班的話基本上會產生一個問題就是噪音，所以我們基本上都會加裝些隔音的設備，可是還是檔不了，因為離住宅區實在太近了(B1)。

卡拉 OK 班的音樂聲音有時候會影響到我們上課(C3)。

對於興隆區民活動中心目前最需要的便民設施，即電梯，但此項措施之設置並不在區公所能力範圍，因此必須向市政府爭取經費。但對於市政府提供的經費項目，有時候其實無法回應民眾對於社區活動中心之實際需求，需要民眾一步步爭取相關經費來完善。

電梯這個就不是區公所能夠決定的，是要政府決定的，像去年做了無障礙廁所，但有障礙的人根本爬不上來，可是因為政府剛好有這個預算可以去爭取，所以就要先爭取無障礙廁所，之後民眾覺得有需要再去爭取電梯，不然那間無障礙廁所根本沒在用(A2)。

## 二、管理維護

根據前述問卷調查結果顯示，對於有使用經驗的民眾來說，管理維護此面向的重要程度排序為第二名，其中有 67% 的民眾認為衛生清潔對他們而言是重要的。此外，對於無使用經驗的民眾來說，也有 62% 的民眾認為此因素是重要的。因此透過此數據對照分析質化訪談部分，藉以瞭解「社區活動中心管理機制」與「環境維護情形」此兩項因素影響民眾使用社區活動中心意願之情形。

### (一) 社區活動中心管理機制

興隆區民活動中心的內部管理維護統一由區公所民政課進行管理，如果民眾在使用活動中心上遇到困難，包括公共安全方面或設備維修的問題，可向里幹事或撥打 1999 至民政課反應。然而，目前安全管理這方面，雖然有加裝保全設施及監視器，但部分已有毀損，要如何進行維修，除經費上的缺乏外，與警政系統的整合也是必須考量的重點，因此在安全方面有待改善。

里幹事是民政課的人員，基本上轄區的活動中心由里幹事當管理員。可以打 1999 到區公所或是里辦公處都可以，里幹事就會回報上去……基本上民眾都知道有事情就打給里幹事，監視器理論上這邊也有，可是現在監視器都必須統歸警察局處理……民政局不讓里長有維修、裝設監視器的經費，也就是說以前裝的現在還是有，但因為主機壞掉且沒有經費維修，除非自掏腰包(A1)。

針對回應民眾需求方面，整體而言效率很高。比較簡單、具急迫性的設備，例如水龍頭、燈具一兩天就會處理完畢；較複雜專業的設備，例如冷氣、廁所最慢也不會超過一星期。其中，針對樓梯照明不足，有發生過處理效率不彰的事件，民眾反應很久都沒有處理，最後透過投遞市長信箱才解決問題。

教室方面原則上，燈光有壞的或是天花板有漏水的，會馬上通報區公所，緊急的兩天內會來維修，所以設備原則上都還不錯(A1)。

一般最慢隔天就要修好，除非是嚴重的，像飲水機今天壞的話，應該隔天就要修好……一般修比較快的是燈具、電器類，因為有固定的技工在負責……像廁所、水龍頭或冷氣比較專業的，不是技工可以處理就會比較慢，因為要找人來修理……可能三五天跑不掉，但出現的頻率非常低所以還好 (A2)。

以前有過樓梯間電燈不亮，造成上下樓梯時不安全，尤其是老人家。有先向管理者反應但一直沒有處理，後來去投市長信箱才解決(C1)。

說實在我們可以理解公部門要跑程序，如果有急迫性的東西，像燈管當下就會處理……會馬上處理的話就是電的問題，曾經發生過突然停電，其他的原則上沒有什麼特別急迫的(C2)。

## (二)環境維護情形

針對環境維護方面，興隆區民活動中心歷經幾次翻修，包括燈光、窗戶、廁所等等，整體環境比之前好很多。而環境的整潔維護主要是由民政課請代賑工負責，例如教室、走廊、廁所，但基本的環境衛生是由民眾自發性行動，教室環境的清潔是由課堂成員自行整理，課堂相關用品也是由課堂成員自行歸位。另外，在管理維護上，雖有訂定社區活動中心使用規則，但基本上仍以口頭勸告為主，執行成效並不好。

整修就是包括燈光，從興隆市場到整個大樓外觀的燈光明亮度……區公所有請專門的人打掃，是社會局有個專案以工代賑……其實區公所都有貼公告不得破壞環境衛生，所以是要民眾負責去清理，大概是民眾的公德心(A1)。

現在看到的興隆活動中心經過好幾次的整修，之前的狀況滿不理想，大概 7、8 年前，整個條件都很差……以前一進去就覺得破舊，後來經過窗戶、天花板和廁所整修，所以整體的環境比以前好非常多，就只差電梯……在衛生方面有派人來清潔廁所、教室、走廊，場地他們還是會打掃，有規定說垃圾要自己帶走，所以那邊是沒有垃圾筒，只有廁所有垃圾桶，所以在教室的垃圾都要自己帶回去(A2)。

基本上要叫他們百分之百守法的話，我覺得是很難，理論上是可以，可是基本上執行起來是很困難……現在管人民真的不好管，因為他們都會找漏洞，我們比較沒有一個標準可以去限制他們，也是用口頭的勸告，大概也只能做到這樣，因為公家有公家的困難(B1)。

場地原則上，比如說活動晚上 10 點結束，要全部清空，我們有一個小倉庫……每個時段是不同的活動，就要回復原狀、清空(C2)。

### 三、活動設計

根據前述問卷調查結果顯示，對於無使用經驗的民眾來說，活動設計此面向的重要程度排序為第一名。在活動類型方面，有高達 94%無使用經驗的民眾以及 92%有使用經驗的民眾認為此項具重要性，六成五的民眾傾向舉辦休閒性活動。在活動時段方面，有 92%有使用經驗的民眾以及 75%無使用經驗的民眾認為此項因素是重要的，近八成的民眾希望在晚上時段舉辦活動。透過此數據對照分析質化訪談部分，進而瞭解「活動性質」與「活動內容」影響民眾使用社區活動中心意願之可能因素。

#### (一)活動性質

在活動類型方面，民眾對於興隆區民活動中心的使用以休閒性活動為主，如卡拉 OK 歌唱班和桌球班；其次是藝文性活動，如舞蹈班；知識性活動則較少。從各類型活動的多元程度來看，目前趨於固定幾種活動，無開設語文班、樂器演奏班等活動，多元程度略顯不足。

它基本上規劃成好幾個教室，目前有剛提到的卡啦 OK 這個班級之外，空曠的教室尤其是外面大的那個，有所謂的韻律操、打桌球的(A1)。

有三間大概都是在唱卡拉 OK 為主，其中有一間是里辦公處租來給我們里民使用唱卡拉 OK 的，另外兩間是一般民眾在唱，還有早上有人在跳國際標準舞，晚上有一個陳氏太極拳，像我們還有打桌球的，主要大概這些為主(A2)。

興隆的話，它比較傾向是歌唱跟跳舞這兩種，使用率都還滿高的，因為這附近的人口也滿多的，效能的話應該都還不錯(B1)。

在活動頻率方面，現有活動以具有固定頻率週期的連貫性活動佔絕大多數，像是卡拉 OK 歌唱班、桌球班及舞蹈班皆為受訪者所提及的常態性班級。而這些活動多是長期舉辦，有些固定的班級目前已開設十年以上。這也面臨到一些問題，如常態性班級佔據了熱門時段，使得其他民眾長期無法爭取到該時段開辦活動，

但因使用率方面的問題，管理者仍以確定能夠長期開設的班級為優先考量。

其他可能有一些臨時、偶爾承租的，那個就比較零散、比較少。假設說有的社區要開會，有需要大一點的場地，就會來這邊租個一次、單次的來租，那其他現在看到的都是叫做常態性的，一般一租就是半年，固定在使用的，偶爾承租單次的比例上會比較小(A2)。

現在面對的問題是，因為公共設施有使用率的問題，怕有蚊子館，基本上大家都想租熱門時段，所以我們還是優先給常態班，畢竟他們租十幾年了，當然他們也會卡住時段，有人會說這邊時段怎麼都是這些，可是問的那些人不一定租得久(B1)。

參與活動的族群方面，卡拉 OK 歌唱班和舞蹈班以銀髮族及退休者居多；桌球班則較多上班族參與。整體來說，各類活動皆以銀髮族及退休者居多，可看出其他族群的使用意願並不高，其中的原因可能是活動未符合他們的需求。而民眾會來興隆區民活動中心參加活動的原因，多是由於活動中有熟識的親友邀請，且有共同的興趣，因此會結伴來參與活動。

那邊使用的長者真的比較多，活動中心如果開歌唱班的話基本上都是長者在唱，所以比較少年輕人。現在變成應該全臺北市都有這個問題是，活動中心現在是被長者佔據，基本上都是歌唱班(B1)。

活動中心跟運動中心是不一樣的，功能不一樣，所以沒有辦法全部都考量到給所有不同層面的人來使用。想開什麼課，原則上都可以，但是它有限制是室內能上的課，場地是這樣使用的(A1)。

基本上是桌球愛好者，都是在大學時代打球隊就認識的人。……因地緣關係，鄰近大學畢業的學長會來這裡打，所以會找以前桌球社認識的球友一起來打球(C2)。



我們就跳一跳當作運動，因為現在舞廳也很多，我們也是可以去舞廳跳舞，但是這邊有一些認識很久的老朋友都有運動，所以在這邊運動比較方便(C3)。

## (二)活動內容

在活動時間安排方面，星期一至星期六皆有開設班級，活動多在晚上時段舉辦，其次是下午時段，早上時段則相對較少活動。需要上班、上學的民眾只能利用平日晚上時段或星期六休假時間來參加社區活動中的活動。依目前的情況來看，尚須提升民眾在早上時段的使用意願。

像打桌球的有一些是上班族晚上可以來，而晚上看到大多是唱卡拉OK的，也有像是陳氏太極拳，就是退休的人時間比較有彈性。像小孩子也可以，但是現在小孩子又很忙，因為他們禮拜一到禮拜五很忙，有時候禮拜六禮拜天也很忙，所以如果想要找小孩子來上那邊的課程的話，其實也不太容易(A2)。

原則上我知道晚上時段、下班後時段都滿了，假日禮拜六也滿了，那只有早上時段是還有空的(C2)。

在活動費用方面，包含場地租借費用以及課程本身所需費用，基本上課程本身並不需要支付額外的費用，僅需要繳交使用場地的費用，且場地租借費用是由使用者平均分擔，因此來參與活動的民眾所需花費低，有的課程則是免費參加。

使用率高的話其實他們第一個考慮的，我覺得是價錢，價錢比較低的話他們就可以來這邊開課這樣。他們通常都會去找里長，因為透過里長申請的話都會有優惠，可是之後臺北市可能會廢除里長的優惠(B1)。

其實我覺得公所這邊，就是少三成的優惠，影響不大，因為收費不高，使用一個上午沒多少錢，大概一百多塊而已。一個上午那麼多人上，所以不會很貴(A1)。

我們這堂課沒有收錢，大家來就是放鬆身心，想來就來(C1)。

#### 四、廣告宣傳

根據前述問卷調查結果顯示，對於有使用經驗的民眾來說，廣告宣傳此面向的重要程度排序為第四名。在宣傳方式的方面，有將近33%的民眾認為具重要性，其中，人際傳播尤為重要，以及也有58%的民眾認為興隆區民活動中心對他們而言是紓壓放鬆的地方。此外，對於無使用經驗的民眾來說，廣告宣傳此面向的重要程度排序為第三名。因而透過此數據對照分析質化訪談部分，藉此瞭解「宣傳定位」與「宣傳媒介」此兩項因素影響民眾使用社區活動中心意願之情形。

##### (一)宣傳定位

角色定位方面，興隆區民活動中心主要是居民連絡感情的地方，因為都是附近區民前往參與，藉此可以認識更多新的朋友，分享、傳遞或交換知識及經驗，增加人際互動，建立共同的興趣。

所謂的活動中心，我覺得這對長者很重要，讓他有個地方，可以走出家到活動中心，又有很多人陪伴，或者有老師上課，他就上得非常愉快，在心情上在體能上都是非常有幫助的(A1)。

活動中心就是一個讓大家可以去那邊做一些自己喜歡做的事，認識一些朋友生活就比較不會無聊、連絡感情，不同人到那個地方參加活動就會認識一些新朋友，因為都在這附近又很方便也不用花太多的錢，所以也很容易到那個地方……這樣生活也容易過的充實一點(A2)。

活動中心是一個社交的地方，興趣相同的各類地方朋友的社交，以及運動健身的地方，它是結合這兩者，來這裡的人基本要人際互動，也有聯絡感情，這基礎建立在大家有共同的興趣(C2)。

我們來這邊就是運動，要休閒這樣(C3)。

宣傳角色方面，目前興隆區民活動中心的課程主要是由里長來發放宣傳單到公寓或大樓公告欄，亦或者由每個里里長創辦一個網頁以及群組方便民眾了解新的活動內容，有時會交付鄰長發放宣傳單，有利於民眾做接下來的連繫。

興隆……基本上那邊的活動，都是里長個別在里上貼公告……我們每個里都有網頁……還有 LINE 群組……我們都會任何活動就第一優先知道(A1)。

里長也會印製 A4 的文宣發到各個公寓貼公告，會跟你們說有這個課，告訴活動中心大概有這些課程，基本上如果要跟他做聯繫的話，他們自己私下去跟班級的班長做聯繫……也會用 LINE 來宣傳……或是跟鄰長合作發宣傳單在佈告欄上(B1)。

## (二)宣傳媒介

平面宣傳方面，利用現有的佈告欄張貼活動 DM，也會為了增加吸引力，張貼彩色或黑白的 A4 宣傳單，以及將活動訊息逐戶投遞到住戶的信箱。另外，里長也會利用里內的跑馬燈定期播放長期的活動課程，有時也會利用廣播的方式向民眾告知目前開辦的活動，讓民眾及時獲得訊息。但里內佈告欄時常需要更新，便會撤下原有的宣傳單，使得宣傳效果有限。

海報宣傳基本上坦白講，開這種課不需要……小教室的班級是印一個 A4 的單張貼公告，影印彩色、黑白都可以(A1)。

像活動中心通常都會有公告欄，也會在公告欄上放課程 DM，讓去的人可以知道有什麼課程……比如說有些就貼的很多，有的人是在教學的就會放在那邊，才會有人注意到課程來參加，就跟招生一樣……比較重要的事每一戶都會發到信箱(A2)。

像是我們自己開的課就會放在跑馬燈上面，廟的旁邊有兩個地方做

跑馬燈把它放在上面，像我們一個國樂班一個桌球班，就會放在上面固定讓他們跑……新的活動很短的不會跑跑馬燈，跑馬燈就是要讓大家不斷的提醒這樣……像這種常態性的就會用跑馬燈(A2)。

最直接就是廣播，雖然是最傳統……廣播是那種比較即時的就會用廣播的方式，有些老人家沒有注意到我們的通知的話，廣播會有提醒的作用，假如有辦新的活動，就會廣播開了什麼新課程、講座(A2)。

放在大樓公寓的樓梯間那個沒有用，因為不可能長時間放著，今天放上去，可能兩個禮拜以後，就會把它拿掉放新的(A2)。

電子宣傳方面，隨著科技發達，會增設 Facebook 的粉絲專頁或是社團，以公開的方式讓民眾更容易取得活動的內容，也會增設 LINE 群組讓民眾得知第一線消息。近來因社群網站無法有效的控制及區公所網站的活動消息更新效率也具有不確定性，使得 Facebook 的網頁以及 LINE 的群組也面臨困境而停止，民眾只能透過親自前往活動中心的方式得知活動資訊。

每個里都有每個里的網頁，我們還有 LINE 群組，現在是很方便的群組……這些群組，任何活動是幹部第一優先會知道(A1)。

透過臉書上公告預告活動，群組裡面所有的幹部都會預告，甚至於里長跟里長又有里長的群組，也是分享活動，可以同時共襄盛舉(A1)。

如果民政課有放在網站可以上去網路上看，如果沒有的話就只能到活動中心去看……LINE 沒有，因為 LINE 很可怕會一直 good morning，LINE 很難控制(A2)。

我們有開一個社團，大家都可以參加興福里辦公處的社團，因為有一些活動照片就可以放在上面，有時候帶里民去玩就會放在上面，里民就可以去上面找自己的照片，有辦一些活動也會把他 PO 上去，才知道

這些年辦了哪些活動(A2)。

FB 增設，曾辦過 FB 但出現問題所以沒了(B1)。

人際傳播方面，興隆區民活動中心最主要的宣傳方式為人際之間互相宣傳，藉由親朋好友間的推薦進而來參與活動，再由已經上過課學生親自推薦給有興趣的朋友，或是相約一群朋友來參加課程。但目前興隆區民活動中心大部分的課程皆為常態班，尤其熱門時段有不少競爭者，因此並沒有特別著重在宣傳這部分。

宣傳本身自己的學生、上課的夥伴，「食好鬥相報」就是口耳傳播了，所以一定會(A1)。

活動中心一個口耳相傳，就是大家互相告知(A2)。

宣傳我們並沒有對外，這邊課程其實都很滿，但是有人反映說，大部分使用都是常態班……我們優先還是考慮到使用率的問題，還是會優先借給常態班，因為他們比較固定，如果要提升公共設施的使用率的話一定是先租給能穩定租借的班級，第一優先考量……其實應該不用太大宣傳，因為他們是有在搶時段(B1)。

桌球愛好者幾乎都是大學時代就認識因地緣關係，鄰近大學畢業的學長會與大學桌球社認識的球友一起來打球……得知這堂課的資訊是透過朋友相互告知……要有關鍵的人物透過認識的人介紹來了一次，覺得氛圍不錯就會繼續來，因為社團中有志同道合的人，所以會吸引人加入(C2)。

大家都是透過朋友和朋友講，所以知道有這堂課會跳舞的人才會來，不會跳的就不會來這裡，有認識的人也會跳舞，就會一起來這裡跳，因為這堂課已經開很久了，大家都會知道(C3)。

## 陸、研究發現與建議

### 一、研究發現

本研究透過深度訪談及問卷調查的方式針對臺北市文山區興隆區民活動中心進行研究，希望瞭解影響民眾使用社區活動中心的因素，以及實際情況的想法與建議，並藉由場所環境、管理維護、活動設計及廣告宣傳四大面向之量化與質化分析結果，進行整理進而歸納出結論，最終依照數據統計之資料提出政策建議，以下為本研究所歸結之四大面向結論：

#### (一) 場所環境

根據問卷調查結果顯示，場所環境此面向是影響有使用經驗民眾的主要原因之一，由於相關硬體設備需要民眾自行添購，區公所並不會提供經費來運用在私人身上，因此可能無法滿足不同層面民眾之需求。另外，由於興隆區民活動中心位於交通上方便到達的區位，附近設有興隆平面停車場及 Ubike，也有公車可以到捷運站，且鄰近中小學、鄰里公園及興隆市場，位置上相當便利，容易吸引到許多附近的民眾前來參與活動。目前興隆區民活動中心的使用族群上，以老年人及退休人士居多，但樓層設置於 4 樓且無興建電梯，整體設計對於年長者較不友善，因此在使用上相當不便利，也使得民眾的使用意願偏低。因此，如何改善上述問題為目前首要解決之目標。

#### (二) 管理維護

在管理維護方面，本研究發現民眾對於管理維護的各項目滿意度上，除了在安全管理及衛生清潔方面，部分民眾有表示疑慮外，其他方面的評價普遍偏高。此外，多數民眾表示，有任何使用上的問題向里幹事或民政課反應後，大多能立即得到回應，有此可看出，社區活動中心在處理行政事務上是有效率的。根據問卷調查結果顯示，雖然對民眾來說衛生清潔是第四重要的因素，但此因素是民眾最基本的需求，因此如何訂立規則讓民眾自發性維護環境整潔是目前首要解決的目標。

#### (三) 活動設計

根據問卷調查結果顯示，對民眾來說最為重要的面向為活動設計，有六成五的民眾傾向舉辦休閒性活動，以及有近八成的民眾希望在晚上時段舉辦活動。然而，本研究訪查過程中也發現到，在活動類型的多元程度上略顯不足，趨於固定

幾種類型。因此，在提升興隆區民活動中心的使用意願上，可以先由活動設計此面向開始著手，藉此吸引民眾參與。

#### (四) 廣告宣傳

在角色定位方面，興隆區民活動中心對於民眾來說是一個紓壓放鬆的地方，透過參與課程紓解壓力，使身心靈放鬆，並且與新朋友建立共同的興趣，增加人際互動。然而，根據問卷調查結果發現，對於無使用經驗的民眾來說，宣傳方式是第三重要的因素，目前多數民眾對於興隆區民活動中心裡面的課程、活動等相關訊息並不清楚。因此，可以看出在廣告宣傳方面，並沒有提供足夠的資訊給予民眾。

## 二、研究建議

本研究主要在探討影響民眾使用興隆區民活動中心的因素，因此針對場所環境、管理維護、活動設計及廣告宣傳四大面向，提出改善建議，希望提升民眾使用社區活動中心的意願。

### (一) 場所環境

#### 1、建置外掛式電梯之便民設施

針對樓層位於四樓且無電梯導致不便這方面問題，藉由與受訪者之談話，多數回應皆認為在重要因素上，電梯便是其中之一。由於使用族群上以老年人及退休人士居多，年長者需求增加，樓層四樓無增設電梯，卻又在廁所增設無障礙廁所，互相矛盾，因此造成使用率降低。建置外掛式電梯之建議除了考量長者方面，也讓其他使用者能以方便、輕鬆的心態前來使用，藉此提高社區活動中心之使用率，但由於在室內新增電梯有法規上的限制，所以此一部份建議採外掛式電梯作為改善無障礙廁所的情況。

#### 2、社區活動中心預算編列

針對社區活動中心預算編列不足這方面問題，透過與民選人員談話，以及詢問使用之民眾，瞭解區公所在編列社區活動中心之預算方面，發生無法回應民眾對於基本硬體設備之需求，而是透過里辦公處補助經費以解決問題。但可能造成民眾往後設備問題轉為里辦公處之承擔，以及民眾對區公所產生不信任。像是外大廳的租借比例低，需要經費改善空調設備以提升使用率。

因此本研究分為短中長期，建議短期可以增加電風扇的預算，以便空氣流通，中期建議更新外大廳空調系統預算，長期則建議編列翻修牆壁的預算，增設窗戶，預算分配之建議除了考量基本硬體設備之需求，也讓其他使用者不會因此對公共事務冷感，促進社區活動中心進步與發展，藉此提高其使用率。

## (二) 管理維護

### 1、 民眾聯名申請經費裝設監視器並建立巡守隊

針對公共安全這方面的問題，由於興隆區民活動中心的監視器有部分已經毀損，導致在使用上可能會有安全上的疑慮，尤其是晚上。因此本研究提出兩個解決方案，首先，由去使用興隆區民活動中心的民眾以有治安顧慮的事由，群體發出連署，向區公所民政課及警察局各分局提出陳情治安狀況，具體指出應增設監視器的理由，希望可以申請增設監視器保障民眾安全；接著，與社區守望相助巡守隊合作，將區民活動中心列為社區巡守的一個點，擴大巡守範圍，預防犯罪發生，協助維護地方治安。上述兩個方案雖能保障民眾安全，但仍治標不致本，民眾應該要有自我保護意識，隨時結伴而行，降低犯罪發生的可能。

### 2、 重新檢視社區活動中心使用規則，於申請課程時進行宣導，並設立獎懲機制

針對環境維護這方面的問題，雖然有代賑工負責打掃教室、走廊、廁所，但基本的環境衛生是由民眾自發性行動，雖然興隆區民活動中心有張貼公告，表示場地清潔採自助式，垃圾請自行帶走，但是並無標示清楚若違規的相關懲處，如此一來民眾就會無視此規定。因此本研究認為應該重新檢視社區活動中心的使用規範，並於申請課程時進行宣導，清楚說明違規懲處，希望達到讓每堂課的民眾都在課堂結束後自行將環境回復原狀此目標，再來設立一個獎懲機制，採用計點或是扣分的方式，增加民眾警示的作用，並作為下次使用的參考，若下一堂課的民眾來上課時發現環境髒亂，也可以跟里幹事投訴，希望建立民眾互助互惠、相互協助的精神，隨時保持環境整潔，讓大家都有一個乾淨的衛生可以使用。

## (三) 活動設計

### 1、 與鄰近社區合作開設不同類型的課程



針對活動類型這方面的問題，目前興隆區民活動中心多為休閒性活動，透過問卷調查得知部分民眾因為課程或活動未符合他們需求，因而沒有意願使用社區活動中心，可看出活動的多元程度略顯不足。對此，本研究建議可以透過里長與社區結合開設課程，或者是與其他活動中心合作，此外也可以增設補助及誘因標準的制度來開設更多元的課程，並鼓勵民眾提出有興趣的課程或活動，例如書法班、樂器演奏班等藝文性活動，或是語文班等知識性活動，增加民眾來此活動中心的意願，進而提升活動的多元性，並配合活動的宣傳，增加對這些課程或活動有興趣的民眾參與其中。

## 2、重新檢視與設計活動時段之規則

針對活動頻率這方面，目前以連貫性活動為主，有些活動除了每周會有四天，每天的活動時間也都有固定在某一個時段，就這部分來看，民眾已對特定活動具有認同感，且願意長期參與活動。但這也延伸出常態性班級長期佔用了熱門時段的問題，使得其他民眾無法在該時段開辦活動。對此，本研究建議活動中心管理者先重新檢視與設計時段之規則，並對於活動時段制定規則，應規定同樣班級使用熱門時段的次數上限，讓其他民眾有機會在想要的時段開辦活動，以達公平性。整體使用率固然重要，但能顧及到民眾需求才是首要目標。

## 3、降低早上時段的租借費用

針對活動時間安排這方面的問題，目前除了星期日活動中心不對外開放以外，平日及星期六皆有固定活動，而活動多在晚上時段舉辦，其次是下午時段，早上時段則出現較多閒置空間。為提升民眾在早上時段的使用意願，本研究建議透過降低早上時段的場地租借費用的方式，來增加民眾使用的意願。另外，根據問卷調查得知有的民眾由於夏天的冷氣使用費過高，而沒有意願租借使用，對此，可透過降低早上時段的冷氣使用費，以提升民眾在早上時段的使用意願，進而減少搶著租用熱門時段的問題。

## 4、開辦適合各年齡層參與的活動

針對參與活動的族群這方面的問題，目前以銀髮族及退休者居多，其他族群的使用意願不高，其中的原因可能在於活動未符合他們的需求。對此，本研究建議由里長首先開辦適合各年齡層參與的活動，例如：體適能訓練課程，並且課程內容能依照各年齡層或族群提供不同的需要。另外，針對家庭，可以開辦 DIY 課程、團體競賽等親子活動，來提升不同族群的使用意願。

#### (四) 廣告宣傳

##### 1、 增加宣傳者，提升傳遞活動資訊的效率

針對宣傳角色這方面的問題，目前仍是里長作為最主要的宣傳者，而鄰長也只有暫時協助，並沒有增加其他人員協助宣傳，使宣傳角色過於少數。因此本研究建議與鄰長以及社區發展協會內的人員長期協助各活動宣傳，增加發放宣傳單的人員，再來也可以邀請各課程的班長協助推廣自己班的活動，因為班長是最深入了解課程內容的人，因此更熟知課程可以給參與者帶來多大的效益，此外與里幹事配合公告在區公所的公告欄或者是網站上，增加公私部門的合作，擴大宣傳範圍。

##### 2、 設立活動看板

針對平面宣傳這方面的問題，雖然有張貼在公告欄上，但是替換率太高，使得民眾無法得知先前的消息，就算有逐戶投到住戶信箱，但也容易被住戶丟棄。因此本研究認為可以在里長辦公室前設置小型活動看板，除了放上現有的活動宣傳單，也可以放置課表提供民眾去對照，並定期清理已經結束的活動，使整個看板看起來有條有序，另外也可以配合里內廣播以及跑馬燈讓年長者更容易得到資訊，進而增加民眾觀看看板的頻率。

##### 3、 活動中心的網站增設活動資訊，重新創立粉絲專頁

針對電子宣傳這方面的問題，沒有利用現代科技發達的優勢，活用網路科技，如此一來民眾僅能透過里內的宣傳以及活動中心的公告得知。因此本研究提出兩個解決方案，首先，在活動中心的網頁上增設今年的課表，讓民眾一目瞭然近期有什麼課程，並將平面宣傳單的內容放到網站上去，具體說明課程內容，增加活動資訊的曝光率；第二，重新增設粉絲專頁，透過粉絲專頁預告活動增加神秘感外，並由里上民眾組成小編志工團隊定期更新網站，

透過上傳活動花絮或者是生活知識的分享來增加網站熱度，舉辦成果展，拍攝影片吸引更多不同族群，也可以利用粉絲專頁私訊的功能，讓民眾能更直接的了解活動資訊，解決民眾對於課程的困擾，減少資訊不對稱的問題。

#### 4、 舉辦短期交流活動，擴大人際傳播範圍，增加新住民的參與

針對人際傳播這方面的問題，因為目前興隆區民活動中心的民眾比較重視人際傳播，而只有正在參加活動的民眾會比較知道課程內容，使得會來參加的人僅是固定的民眾或者是親朋好友，讓新搬進社區的民眾無從得知消息。因此本研究認為舉辦短期交流活動，可以將經常參與的民眾以及未參加過的民眾互相交流活動課程，並透過親身體驗分享本身參加完活動的心得，讓活動宣傳更具有真實性，吸引更多住戶參加，也可以藉此結識有共同興趣的民眾一同創設新課程，增加活動的豐富性。

## 柒、參考文獻

### 一、專書

- (一) 司徒達賢，1995，非營利組織的經營管理，臺北市：天下遠見出版社。
- (二) 林紀東，2002，新編六法參照法令判解全書，臺北市：五南圖書出版股份有限公司。

### 二、論文

- (一) 丁怡楓，2014，YouBike 使用者體驗動機、滿意度及再承租意願之研究，臺北市立大學休閒運動管理學系暨碩士班碩士論文，未出版，臺北。
- (二) 王怡婷，2010，臺灣住宅建築外觀色彩的用色範圍與變遷-以桃園與臺南地區為例，中原大學建築系研究所碩士論文，未出版，桃園。
- (三) 王靖淇，2012，台南市社區發展實務研究-以仕安社區與復興社區為例，逢甲大學公共政策研究所碩士論文，未出版，臺中。
- (四) 何珮綺，2011，宜蘭鄉村平原地區社區活動中心之用後評估，國立宜蘭大學建築與永續規劃研究所碩士班碩士論文，未出版，宜蘭。
- (五) 李繡如，2009，民眾之社區意識、休閒參與與社區凝聚力關係之研究，私立朝陽科技大學碩士論文，未出版，臺中。
- (六) 沈聲耀，2006，高雄市老人活動中心社會服務契約外包之服務績效探討，國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- (七) 林明宗，1999，臺南市民眾對於社區活動中心使用情形及看法之研究-以金華、力行、西賢社區為例，國立成功大學都市計劃研究所碩士論文，未出版，臺南。
- (八) 張玉蓉，2006，社區自主性評估指標之初探，臺灣大學建築與城鄉研究所碩士論文，未出版，臺北。
- (九) 陳奕良，2008，公寓大廈維護管理問題與因應對策之探討-以新竹縣為例，明新科技大學營建工程與管理研究所碩士論文，未出版，新竹。
- (十) 游琬瑩，2013，社區自主性之初探-以宜蘭縣為例，慈濟大學社會工作學系碩士班碩士論文，未出版，花蓮。
- (十一) 楊士賢，2009，國宅社區適用公寓大廈管理條例後管理維護問題之研究-以高雄市為例，長庚大學土地管理與開發學系碩士班碩士論文，

未出版，桃園。

- (十二) 楊益銘，1997，社區活動中心使用現況與功能轉型之研究-以鳳山市五甲國宅社區為例，中山大學公事所碩士論文，未出版，高雄。
- (十三) 葉修毓，2007，即時通訊使用行為影響因素之初探研究，國立中正大學電訊傳播研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- (十四) 劉郁芬，2007，社區活動中心經營管理之探討-以臺中市為例，逢甲大學都市計畫系碩士論文，未出版，臺中。
- (十五) 賴冠宇，2016，都市型社區活動經營對生活文化發展之影響-以臺中市北屯區水湳、松茂、忠平社區為例，逢甲大學建築所碩士論文，未出版，臺中。
- (十六) 謝承翰，2009，從社區意識的角度探討社區活動中心使用之研究—以臺北市士林區為例，臺北大學都市計畫所碩士論文，未出版，臺北。
- (十七) 簡俊卿，2003，民間自辦都市更新設置公益設施使用成效之研究—以臺北市更新設置活動中心案為例，中國文化大學建築及都市計畫研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，臺北。

### 三、期刊

- (一) 朱芳妮，2012，〈集合住宅使用衝突與管理維護績效關係之探討〉，《住宅學報》，21卷1期，頁37-66。
- (二) 何明修，2007，〈公民社會的限制—台灣環境政治中的結社藝術〉，《臺灣民主季刊》，4卷2期，頁33-65。
- (三) 林瑞欽，1994，〈社區意識的概念、測量與提振策略〉，《社會發展研究學刊》，1期，頁1-21。
- (四) 林瑞穗，1996，〈台灣都市社區的社區意識與鄰里關係〉，《中國論壇》，12卷6期，頁53-56。
- (五) 洪子茵、張金鶚，2002，〈臺北市集合住宅管理維護模式之研究〉，《都市與計畫》，29卷3期，頁421-444。
- (六) 洪幸妙、張金鶚，1992，〈住宅管理維護對住宅品質之影響研究〉，《都市與計畫》，20卷1期，頁1-22。
- (七) 徐震，1985，〈善用社區活動中心推動兒童青少年福利服務工作研討會〉，

《社區發展季刊》，33 期，頁 111-129。

- (八) 陳在頤，1985，〈美國休閒活動發展史研究〉，《體育學報》，4 期，頁 19-21。
- (九) 陳其南，1996，〈社區營造與文化建設〉，《理論與政策》，10 卷 2 期，頁 109-116。
- (十) 陸光，1973，〈社區活動中心的設計與活動（上）〉，《社區發展月刊》，2 卷 1 期，頁 8-17。
- (十一) 陸光，1973，〈社區活動中心的設計與活動（下）〉，《社區發展月刊》，3 卷 1 期，頁 19-23。
- (十二) 萬文隆，2004，〈深度訪談在質性研究中的應用〉，《生活科技教育月刊》，37 卷 4 期，頁 17-23。
- (十三) 廖俊松，2004，〈社區營造與社區參與：金鈴園與紹社的觀察與學習〉，《社區發展季刊》，104 期，頁 133-146。

#### 四、相關網站

- (一) 社會救助及社工司，2017，105 年度社區發展工作績效評鑑報告，2017 年 12 月 25 日取自衛生福利部社會救助及社工司，網址：  
<https://dep.mohw.gov.tw/DOSAASW/cp-556-4800-103.html>。
- (二) 崔媽媽基金會·藝文行動 go！，公寓大廈-社區藝文培力手冊，2017 年 12 月 23 日取自崔媽媽基金會，網址：  
[http://www2.tmm.org.tw/ap/artbook\\_015.htm](http://www2.tmm.org.tw/ap/artbook_015.htm)。
- (三) 臺北市文山區公所，興隆區民活動中心簡介，2018 年 3 月 19 日取自臺北市文山區公所，網址：  
<https://wsdo.gov.taipei/News.aspx?n=9DB3244D31F05135&sms=D2EB48D13D44E588>。
- (四) 臺北市文山區興豐里，臺北市文山區興豐里介紹，2018 年 3 月 19 日取自臺北市文山區公所，網址：[http://li.taipei/ws\\_xingfeng/36166\\_03](http://li.taipei/ws_xingfeng/36166_03)。
- (五) 臺北市文山區戶政事務所，文山區各里人口、戶數統計表，2018 年 3 月 19 日取自臺北市文山區戶政事務所，網址：  
<https://wshr.gov.taipei/News.aspx?n=0D10FB9C602D6389&sms=D3AC32FD34D317A8>。

## 附錄一、訪談大綱 (A1)

○○您好，我們是之前與您電話連絡的世新大學行政管理學系三年級學生，感謝您接受我們的訪談邀請。之前有先寄 E-mail，裡面有附上我們的訪談問題。訪談時間大約花費 30-40 分鐘時間，訪談過程中需要進行錄音，一切訪談內容僅供學術研究使用，資料不會對外公開，請您放心回答。而我們目前針對「如何提升民眾使用社區活動中心的意願」進行研究，因此想先由這 5 個問題來詢問您的看法。

學生：高于涵、許莞欣、林玟伶、張子珊 敬上

- 1、 興豐里設有興豐及興隆兩個區民活動中心，請您整體評估一下兩者的使用情況及效能。
- 2、 您覺得一個區民活動中心的使用率要高的話，哪些因素是比較重要的？
- 3、 您如何看待目前興隆區民活動中心的現況？
- 4、 請問目前設有管理委員會負責管理及維護興隆區民活動中心嗎？
- 5、 您覺得社區活動中心是一個什麼樣的地方？

## 附錄二、訪談大綱 (A2)

○○您好，我們是之前與您電話連絡的世新大學行政管理學系三年級學生，感謝您接受我們的訪談邀請。之前有先寄 E-mail，裡面有附上我們的訪談問題。訪談時間大約花費 30-40 分鐘時間，訪談過程中需要進行錄音，一切訪談內容僅供學術研究使用，資料不會對外公開，請您放心回答。而我們目前針對「如何提升民眾使用社區活動中心的意願」進行研究，因此想先由這 5 個問題來詢問您的看法。

學生：高于涵、許莞欣、林玟伶、張子珊 敬上

1. 請您整體評估一下興隆區民活動中心目前使用情況。
2. 您覺得哪些因素會影響興隆區民活動中心使用意願的高低？
3. 在興隆區民活動中心的使用上，民眾曾向您反應哪些方面的需求呢？
4. 您覺得過去課程宣傳方面有哪些需要改善的地方？
5. 您覺得社區活動中心是一個什麼樣的地方？



### 附錄三、訪談大綱 (B1)

○○您好，我們是之前與您電話連絡的世新大學行政管理學系三年級學生，感謝您接受我們的訪談邀請。之前有先寄 E-mail，裡面有附上我們的訪談問題。訪談時間大約花費 30-40 分鐘時間，訪談過程中需要進行錄音，一切訪談內容僅供學術研究使用，資料不會對外公開，請您放心回答。而我們目前針對「如何提升民眾使用社區活動中心的意願」進行研究，因此想先藉由這 5 個問題來詢問您的看法。

學生：高于涵、許莞欣、林玟伶、張子珊 敬上

1. 興豐里設有興豐及興隆兩個區民活動中心，請您整體評估一下兩者的使用情況及效能。
2. 您覺得一個社區活動中心的使用率要高的話，哪些因素是比較重要的？
3. 以一個管理者的角度來看，您認為如何提升民眾使用社區活動中心的意願？
4. 對於社區活動中心，民眾曾向您反應哪些方面的需求呢？
5. 您覺得社區活動中心是一個什麼樣的地方？

#### 附錄四、訪談大綱 (C1、C2、C3)

班長您好，我們是世新大學行政管理學系三年級學生，目前針對「如何提升民眾使用社區活動中心的意願」進行研究，一切訪談內容僅供學術研究使用，資料不會對外公開，請您放心回答。訪談時間大約花費 10-15 分鐘，想詢問您對於興隆區民活動中心的看法。

學生：高于涵、許莞欣、林玟伶、張子珊 敬上

1. 請您大致說明班長主要負責的事項有哪些？
2. 就您所知，班上同學參與這堂課的原因有哪些？
3. 就您了解，在興隆區民活動中心的使用上，是否遭遇到困難？
4. 就您觀察，未來如何吸引更多人來使用興隆區民活動中心？
5. 您覺得社區活動中心是一個怎麼樣的地方？

## 附錄五、問卷一有使用經驗名眾

您好，我們是世新大學行政管理學系三年級學生，目前針對「如何提升民眾使用社區活動中心的意願」進行研究，想詢問您對於興隆區民活動中心的看法。本問卷僅供學術研究使用，資料不會對外公開，大約花費5~10分鐘時間，請安心填答！感謝您抽空填答此問卷，祝您事事順心！

指導教授：蘇毓昌 助理教授

學生：高于涵 許莞欣 林玟伶 張子珊 敬上

聯絡電話：0918169403

電子信箱：sa1997428y30@gmail.com

### 一、在興隆區民活動中心的使用上，下列哪些因素對您來說是重要的？(至多勾選6題)

場所環境	管理維護	活動設計	廣告宣傳
<input type="checkbox"/> 1. 交通便利程度 <input type="checkbox"/> 2. 是否設置電梯 <input type="checkbox"/> 3. 硬體設備： (請擇一) <input type="checkbox"/> 空調設備 <input type="checkbox"/> 電子設備 <input type="checkbox"/> 桌椅設備 <input type="checkbox"/> 照明設備 <input type="checkbox"/> 防災設備	<input type="checkbox"/> 4. 設備維護 <input type="checkbox"/> 5. 衛生清潔 <input type="checkbox"/> 6. 教室隔音 <input type="checkbox"/> 7. 安全管理 <input type="checkbox"/> 8. 管理者回應民眾需求的效率	<input type="checkbox"/> 9. 活動類型： (請擇一) <input type="checkbox"/> 藝文性 <input type="checkbox"/> 知識性 <input type="checkbox"/> 休閒性 <input type="checkbox"/> 10. 活動時段： (請擇一) <input type="checkbox"/> 早上(08-12) <input type="checkbox"/> 下午(13-17) <input type="checkbox"/> 晚上(18-22) <input type="checkbox"/> 11. 活動費用	<input type="checkbox"/> 12. 宣傳方式： (請擇一) <input type="checkbox"/> 平面宣傳 <input type="checkbox"/> 電子宣傳 <input type="checkbox"/> 人際傳播

### 二、在提升興隆區民活動中心的使用率上，您覺得此四面向的重要程度分別為何？

	場所環境	管理維護	活動設計	廣告宣傳
排序 (1~4) (重要程度：1 最高、4 最低)				

### 三、請根據您使用興隆區民活動中心的情況，回答下列問題：

(一)請問您一個月來活動中心幾次？

\_\_\_\_\_次

(二)請問您參加過下列哪些類型的活動？(可複選)

藝文性(例:音樂舞蹈、琴棋書畫)  知識性(例:講座、語文班)  休閒性(例:唱歌、體育)

(三)請問您是從下列哪些管道得知活動資訊？(可複選)

佈告欄  跑馬燈  宣傳單  社區網站  社交軟體  親友告知  其他 \_\_\_\_\_

(四)使用滿意度 (給分：1~10分，分數越高，表示滿意程度越高)

面向	項目	給分	改善建議
活動設計	1、活動時段的滿意程度？	___/10	
	2、活動多元性的滿意程度？	___/10	
	3、活動費用的滿意程度？	___/10	
廣告宣傳	4、活動宣傳方式的滿意程度？	___/10	
場所環境	5、交通便利性的滿意程度？	___/10	
	6、樓層設置的滿意程度？	___/10	
	7、硬體設備的滿意程度？	___/10	
管理維護	8、設備維修效率的滿意程度？	___/10	
	9、衛生清潔的滿意程度？	___/10	
	10、教室隔音效果的滿意程度？	___/10	
	11、宣傳單定期更新的滿意程度？	___/10	
	12、安全管理的滿意程度？	___/10	
	13、管理者回應民眾需求的效率的滿意程度？	___/10	
	14、您是否曾向里長(里幹事)反應對於活動中心的需求或是改善建議？	是/否	

#### 四、社區活動中心對您來說是一個怎麼樣的地方？(單選)

- 提供場地對外租借的地方   
學習新知的地方   
紓壓放鬆的地方  
人們聯絡感情的地方   
其他 \_\_\_\_\_

#### 五、基本資料

- (一) 性別：男   女  
(二) 年齡：22歲以下(含)   23~43歲   44~64歲   65歲以上(含)  
(三) 居住地：興豐里   興福里   其他 \_\_\_\_\_

※ 問卷到此結束，再次感謝您撥冗填答，祝您有美好的一天！ ※

## 附錄六、問卷—無使用經驗民眾

您好，我們是世新大學行政管理學系三年級學生，目前針對「如何提升民眾使用社區活動中心的意願」進行研究，想詢問您對於興隆區民活動中心的看法。本問卷僅供學術研究使用，資料不會對外公開，大約花費5分鐘時間，請安心填答！感謝您抽空填答此問卷，祝您事事順心！

指導教授：蘇毓昌 助理教授

學生：高于涵 許莞欣 林玟伶 張子珊 敬上

聯絡電話：0918169403

電子信箱：sa1997428y30@gmail.com

### 一、下列哪些因素對您來說是重要，且會使您願意前來興隆區民活動中心？(至多勾選6題)

場所環境	管理維護	活動設計	廣告宣傳
<input type="checkbox"/> 1. 交通便利程度 <input type="checkbox"/> 2. 是否設置電梯 <input type="checkbox"/> 3. 硬體設備： (請擇一) <input type="checkbox"/> 空調設備 <input type="checkbox"/> 電子設備 <input type="checkbox"/> 桌椅設備 <input type="checkbox"/> 照明設備 <input type="checkbox"/> 防災設備	<input type="checkbox"/> 4. 設備維護 <input type="checkbox"/> 5. 衛生清潔 <input type="checkbox"/> 6. 教室隔音 <input type="checkbox"/> 7. 安全管理 <input type="checkbox"/> 8. 管理者回應民眾需求的效率	<input type="checkbox"/> 9. 活動類型： (請擇一) <input type="checkbox"/> 藝文性 <input type="checkbox"/> 知識性 <input type="checkbox"/> 休閒性 <input type="checkbox"/> 10. 活動時段： (請擇一) <input type="checkbox"/> 早上(08-12) <input type="checkbox"/> 下午(13-17) <input type="checkbox"/> 晚上(18-22) <input type="checkbox"/> 11. 活動費用	<input type="checkbox"/> 12. 宣傳方式： (請擇一) <input type="checkbox"/> 平面宣傳 <input type="checkbox"/> 電子宣傳 <input type="checkbox"/> 人際傳播

### 二、在提升活動中心的使用率上，您覺得此四面向的重要程度分別為何？

	場所環境	管理維護	活動設計	廣告宣傳
排序 (1~4) (重要程度：1 最高、4 最低)				

### 三、活動中心對您來說是一個怎麼樣的地方？(單選)

- 提供場地對外租借的地方   
  學習新知的地方   
  紓壓放鬆的地方  
 人們聯絡感情的地方   
  其他 \_\_\_\_\_

### 四、基本資料

(一)性別：男    女

(二)年齡：22歲以下(含)    23~43歲    44~64歲    65歲以上(含)

※ 問卷到此結束，再次感謝您撥冗填答，祝您有美好的一天！ ※