



圖1. 嘉義縣竹崎地區農會果樹產銷第81、89班參觀蜜棗栽培技術

國內來賓參訪滿意度調查

◎文・圖／吳倩芳

前 言

農業試驗改良場所給一般民眾的印象是一個進行試驗工作的機構，但對農友而言卻是一個技術與知識的大型智庫；部分產銷班或農友為精進栽培管理技術及對作物新品種資訊的蒐集，會主動要求所屬轄區農會或生產合作社安排到改良場進行觀摩學習活動；農業相關科系的高職或大專院校亦會安排學生到改良場觀摩，讓學生們提早認識職場；改良場亦是國中小進行環境及食農教育的好場所。經統計，2011至2015年到高雄區農業改良場(以下簡稱本場)參訪人數共計有10,907人，平均每年有2,181人蒞場參訪。

為了解這種參訪活動對參訪者的實際受益，故藉由問卷來進行參訪活動滿意度調查，以做為本場日後安排參訪之參考與改進依據。

參訪活動安排及執行

本場為安排觀摩學習活動，會於收到公文後與發文單位承辦人聯繫，確認主要參訪目的，並聯繫本場研究人員及安排場地，依參訪者的背景及需求做適當安排，如講解單項作物之栽培管理技術或新品種介紹、至田區或溫室進行觀摩或引導解說參觀農業陳列館，針對不同群體的需求規劃客製化的參訪活動；過程中，本場人員全程陪同，並隨時與參訪者交流互動。

問卷調查

以104年度至本場參訪的國內來賓為調查對象，問卷內容包含人口統計變數測量(性別、年齡、居住地、教育程度及職業)、參訪前主要想得到的資訊、參訪後的感想(此次參



圖2. 臺南市歸仁區農會「104年度選任人員及農業推廣幹部農業觀摩」參訪果樹研發成果並品評木瓜新品種



圖3. 屏東縣萬巒鄉五溝土磚屋傳統聚落保存協會參觀果園草生栽培成果—實地踩踏草生栽培的感覺及功效



圖4. 國立屏東科技大學熱農所學生到本場參觀並體驗採棗樂

訪是否有得到想要的資訊、參訪過程中是否會與解說人員互動、解說人員的內容是否清楚、對解說人員的解說及參訪路線規劃是否滿意、是否會想再來及建議親友或班員參訪、下次再來比較想得到哪方面資訊等)。

調查結果

104年度至本場參訪的國內來賓共計有45場次(2,276人)，其中農會及農民團體(產銷班、經營專區契作農戶及個別農戶)18場(1,327人)、教育單位17場(663人)及其他單位10場(286人)。

問卷採逢機、勾選及不記名方式，於參訪結束離開前進行填寫；總共回收491份問卷，其中有效問卷463份，無效問卷28份，問卷數據以SPSS 22.0進行統計分析。

一、人口統計變數測量：

463位參訪者男性273人(59%)，女性190人(41%)；年齡分布以16~25歲人數最多(130人，28.1%)，其次為65歲以上(99人，21.4%)、56~65歲(92人，19.9%)、46~55歲(74人，16%)；職業部分，農民身分占55% (專業及兼職)，其餘如圖5。

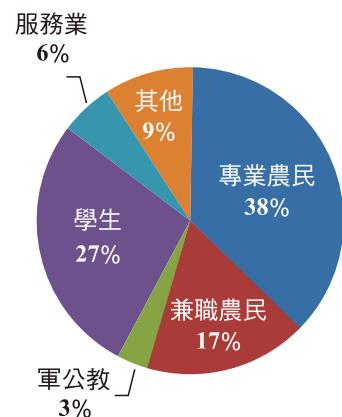


圖5. 參訪者職業類別統計

二、參訪滿意度

每個團體參訪停留時間不一，從1至3小時皆有，為了解來賓在參訪過程中對本場安排的路線、導覽人員解說滿意度及再度參訪或介紹親友參訪意願，故進行滿意度調查。463位參訪者在參訪前有81.9%聽過高雄區農業改良場，17.7%沒有聽過。參訪動機以農會(或生產合作社、契作團體)提議安排比率最高(39.3%)，其次是學校老師/公司安排(25.3%)；參訪主要目的以想要學東西占最高(67.6%)，其次是自己想來或是很多班員都想要來(15.3%)。到本場參訪最想要得到的資訊，問卷共列出新品種資訊、栽培技術、土壤檢測、施肥技術、病蟲害防治方法、農產品加工及以上皆是等7個選項，採用複選題方式讓參訪者勾選，再利用二分法群組表進行統計分析。7個選項中以「栽培技術」的反應值最高(44個，觀察值百分比49.4%)，其餘如圖6所示。

參訪者對參訪過程中與解說人員互動、解說內容是否清楚、對解說人員的解說及參訪路線規劃滿意度調查結果，有379位(81.9%)表示會於解說過程中與解說人員互動；207位(44.7%)覺得解說人員的解說內容非常清楚，210位(45.4%)覺得清楚；對解說人員的解說滿

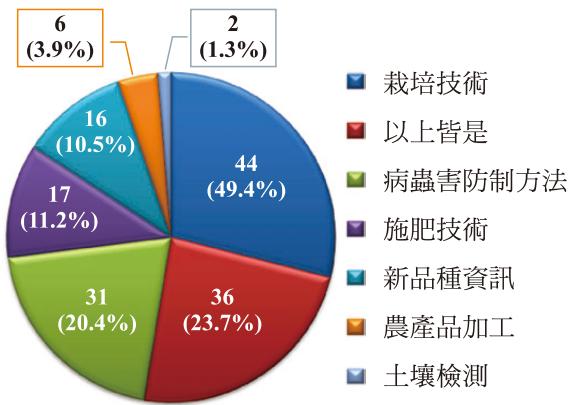


圖6. 參訪來賓至本場參訪前最想得到的資訊
(數值呈現：上—反應值；下—觀察值百分比)

意度，有216位(46.7%)表示非常滿意，220位(47.5%)表示滿意；對於參訪路線規劃滿意部分，173位(37.4%)表示非常滿意，238位(51.4%)表示滿意，餘詳如表1。

有388位(83.8%)參訪者表示會想再到本場來參觀；409位(88.3%)表示會建議親友或班員來參訪(表2)；如果下次還有機會到本場參訪，會比較想得的資訊，6個選項中仍是以「栽培技術」的反應值最多(53個，觀察值百分比59.6%)，其餘依序為「病蟲害防治」、「新品種資訊」、「土壤肥料檢測」、「產品行銷資訊」及「技轉資訊」。

結 語

參訪活動的規劃是藉由巧妙操控、創造環境，儘可能讓參加者從中獲得想要的體驗，而解說是在運用解說媒介使訪客獲得良好的資訊與體驗，解說員能幫助訪客獲得更多農業的知識。安排參訪活動，係針對不同群體需求，規劃客製化的活動，於整個過程中全程陪同，並隨時與參訪者交流互動就是為讓大家入寶山能滿載而歸。本場竭誠歡迎到場參訪，但請於決定參訪前先與本場推廣課聯絡，並於參訪前1週來函申請，讓本場有充分時間為大家安排滿意的參訪。

表1. 到本場參訪過程中與解說人員互動關係、解說內容是否清楚、對解說人員的解說及參訪路線規劃滿意度調查？(n=463)

	次數	有效百分比(%)
這次參訪的解說過程中，會與解說人員互動嗎？		
會	379	81.9
不會	80	17.3
未勾選	4	0.9
覺得這次參訪的解說人員解說的內容是否清楚？		
非常清楚	207	44.7
清楚	210	45.4
普通	46	9.9
這次參訪過程中，您對解說人員的解說是否滿意？		
非常滿意	216	46.7
滿意	220	47.5
普通	25	5.4
未勾選	2	0.4
這次參訪過程中，您對參訪路線的規劃是否滿意？		
非常滿意	173	37.4
滿意	238	51.4
普通	46	9.9
未勾選	6	1.3

表2. 參訪後是否想再來及建議親友或班員到本場參訪調查次數分配表(n=463)

	次數	有效百分比(%)
參加這次參訪，會想再到本場來參訪嗎？		
會	388	83.8
不會	8	1.7
不知道	63	13.6
其他	4	0.9
參加這次參訪後，您會建議您的親友或班員到本場來參訪嗎？		
會	409	88.3
不會	5	1.1
不知道	43	9.3
其他	5	1.1
未勾選	1	0.2