

需求之相關理論與評估方式

大綱



一、需求定義

需求 (needs) 包括生理與心理的需要，乃一種剝奪狀態，可激勵個體採取行動，達成目標 (goal) (Darley, Glucksberg & Kinchla, 1991)。

Houle (1996) 定義需求是一種在某些必要 (necessary) 或慾望 (desirable) 的需要 (require) 或想要 (want) 之情境 (condition) 或狀態 (situation)，常用來表達個人或團體中普遍或特定狀況之不足，此需求可由個人自己認知或他人決定。Coon (2000) 則表示需求是促使個體行為的內在動力，需求會導致驅力產生，進而以行為表現來達成目標與需求量的降低。請參見圖 2-2-2：

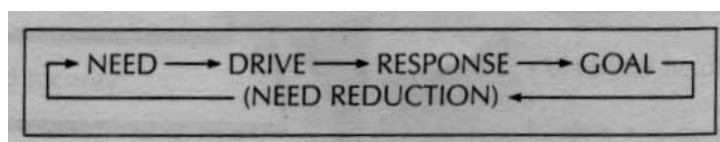


圖 2-2-2 動機形成模式

資料來源：Coon (2000), p.404

國際教育百科全書（The international encyclopedia of education）中 Suarez（1994）認為需求的概念包括三種意義：

- (一)需求是一種差距（discrepancy）：需求是實際狀況與目標狀況間的差異。
- (二)需求是一種希欲（want）或偏好（preference）：個體所知覺的欲求和喜好。
- (三)需求是一種不足（deficit）：個體未能達到或保持最低的滿足水準。

Scissons（1982）為了區辨不同的需求定義，以能力（competence）、動機（motivation）和適切（relevance）等三個名詞來說明教育需求的構成概念。能力是指工作上必須具備的知能；動機是指增進個人能力的傾向；適切是指學習某項知能對個體是有用的、有幫助的。故需求必須是能力、動機和適切三方面的結合，亦即個體意識到本身缺乏某項知能，且了解他對自己的重要性而產生學習意願。請參見圖 2-2-3：



圖 2-2-3 教育需求的構成概念

資料來源：Scissons (1982), p.21

綜上所述，需求是一個多元化的概念，涉及生理、心理與社會層面，而教育範疇所重視的需求則隱含引起動機，導致學習意願與學習行為，以滿足差距或不足，以及必要或慾望的需要或想要。

二、需求理論

需求是多重的複合概念，在心理學及社會學上都有學者提到需求的意涵，從不同的角度探討形成不同的分類方式，故將就三種常在成人教育文獻上被引用與探討的需求分類進行說明，並分別依發表年代之先後順序詳述如下：

（一）馬斯洛（Maslow）

需求原是心理學研究的領域，心理學家曾針對個體心理需求提出多種理論，其中以馬斯洛（A. H. Maslow）所提出的「需求階層理論」（Need Hierarchy Theory）

最知名且廣受支持。

馬斯洛認為人類所有行為均由需求所引起，且人類的需求可分為高低層次，低層次的需求包括生理的需求、安全的需求、歸屬和愛的需求以及尊重的需求，這四種需求屬基本需求 (basic needs)，基本需求係因匱乏而形成，故又稱匱乏需求 (deficiency needs 簡稱 D-needs)；高層次的需求包括知的需求、美的需求、自我實現的需求以及超越的需求，而這四種需求屬衍生需求 (meta-needs)，衍生需求為個體心理成長所必須，故又稱成長需求 (growth needs)，或存在需求 (being needs 簡稱 B-needs)。低層次的匱乏需求為高層次成長需求之基礎，成長需求對匱乏需求有引導作用，兩者間具交互作用 (Maslow, 1987; Lefton, 1994; 呂明、陳紅雯, 1992; 陳啟勳, 2000; 程薇, 2003; 布爾格, 2004)，詳細需求內容分述如下：

1.生理的需求 (physiological needs)

指維持生存所必需的基本需求，人類的需要中最基本、最強烈、最明顯的一種需求，食、衣、住、行、性、睡眠、空氣等屬之。

2.安全的需求 (Safety needs)

包括安全、穩定、保護、免於害怕或混亂、以及有結構與有次序的需求，在於免於威脅、免於恐懼、個體生存的安全需求、預防危險與意外、環境安全保障，困難求人幫助、危險求人保護、職業希求保障、病痛希求醫治等屬之。

3.歸屬和愛的需求 (Belonging and Love needs)

愛的需要包括給予愛與接受愛，也就是指能友愛人，並能被人友愛，能隸屬於團體，並為團體所接受。包括：親子之愛、異性之愛、手足之愛；擴大為鄰居、親友之關懷，團體分子的接納與讚許等。

4.尊重的需求 (Esteem needs)

尊重的需求可分成兩部分，相輔相成。一是自我尊重 (Self-esteem)，包括：勝任能力、自信心、成就、獨立自主、稱職本領、領導指揮等；另一則是來自他人的尊重，包括：承認、接納、賞識、注意、關心、支持、地位、名譽等。

5.認知和理解的需求 (Needs to Know and Understand)

指個體對自己、對他人、對事物變化中所不理解之處想要理解的需求，有人稱之為好奇心，另外諸如探索、操弄、試驗、閱讀、詢問等亦屬之。顯然，在涵義上知的需求即屬學習動機。

6.審美需求 (Aesthetic Needs)

指對美好事物欣賞的需求，諸如希望事物具對稱美、有秩序、有結構、順自然、循真理公平等心理的需求屬之。另外馬斯洛認為美的需要與人的自我形象有關，他指出就嚴格的生物學意義而言，人需要美正如人的飲食

需要鈣一般，美有助於使人變的更健康。

7.自我實現的需求 (Self-actualization needs)

是個人最高層次的需求，一種成為獨特自我、實現自我潛能、不斷發展及做最高度創造的需求。

8.超越的需求 (need for transcendence)

指個人期望在作為上超越物質條件的限制，在精神上能表現出具有創造性的人格品質。

多數學者將上述需求以金字塔方式作層級式陳述，以解釋其間之關係。事實上層級間並無截然的界線，而是有相互重疊的地方，因此，並非等到某一需求獲得百分百的滿足之後，上一層級的需求才顯現，多數人在同一時間內，常是部分需求有滿足，部分需求尚未滿足，通常需求滿足的程度是由下往上層級遞減 (Davidoff, 1987)。請參見圖 2-2-4：

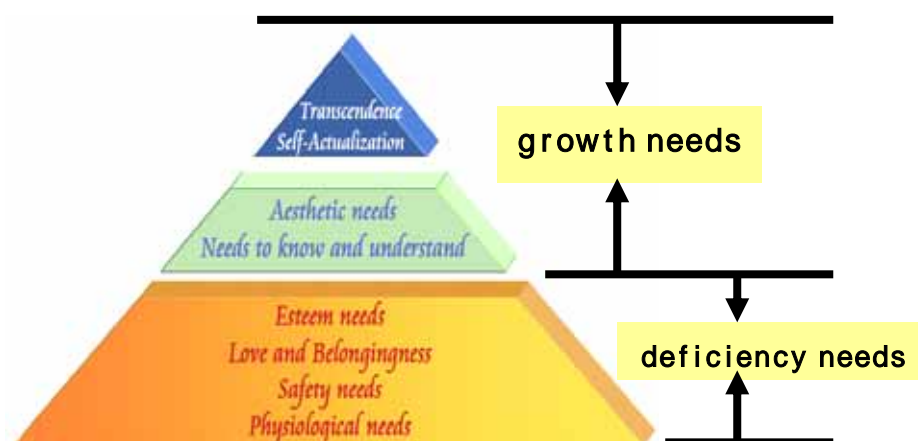


圖 2-2-4 馬斯洛的需求階層理論

資料來源：研究者自行整理與彙製而成

縱使馬斯洛的需求階層中並未特別提出教育與需求的關聯，然而各種形式的教育是人類為了滿足與提昇心理需求的重要媒介，因此亦可將教育需求視為滿足個人心理需求的另一種形式表現 (林振春, 1995)。此外，馬斯洛的需求階層確立了全人 (whole person) 觀點，其生理、情緒、智能需求皆相互關聯，就教育意義而言，學習者若飢餓、生病或受傷，就不會有求知意願 (朱敬先, 1997)，由此可知需求與教育之相關性。

(二)蒙尼特 (Monette)

蒙尼特 (Monette, 1977) 整理成人教育文獻中所呈現的明示或隱喻的需求意義，將需求分為四類：

1.基本的人性需求 (Basic human needs)

天生的需求，與生物心理上的驅力同義，為內在的、自然的，非學習而來的狀態，例如：飢餓、口渴、性等需求。

2. 感覺與表達出的需求 (Felt and expressed needs)

個體依其知覺而感到不足時的狀態為感覺的需求，如果將感覺到的需求表達出來就是表現的需求。雖然感覺的需求會因個人知覺限制而無法將真正需求具體表達，但此類需求仍被普遍使用。

3. 規範的需求 (Normative needs)

指介於實際的狀況或條件與理想標準間的差距或不足，理想標準就是參照某些理想常模或期望標準，經過評估與診斷現實實際情形後，進行差距或不足狀態的矯正，此即謂之規範的需求。不同的價值判斷會影響標準的認定，故規範的需求會隨著社會價值的改變或知識的發展而改變。

4. 比較的需求 (Comparative needs)

將具有相同特質的團體或個人一起比較，比較後所發現二者間的差距，即是比較的需求。

(三) 諾爾斯 (Knowles)

基本上諾爾斯的需求分類是建立在馬斯洛的需求階層上，另外加強提出教育需求的觀點，諾爾斯 (Knowles, 1980) 認為需求有二種：

1. 基本的或生物的需求 (Basic or organismic needs)

包含六個觀點，分述如下：

(1) 身體的或物質的需求 (Physical needs)

是最容易觀察與自覺的經驗需求，當身體的或物質的需求滿足後才能專心學習、心無旁騖。

(2) 成長的需求 (Growth needs)

迫切的成長需求是學習動機的要件，成長包括：知識、理解力、技能、態度、興趣、及鑑識能力等。

(3) 安全的需求 (The needs for security)

安全需求包括身體的及心理的需求，自尊及自我身體心像 (self-image) 免受威脅。

(4) 新經驗的需求 (The needs for new experirnce)

指在追求安全的同時，也渴望相對的冒險、刺激與風險。

(5) 情感的需求 (The needs for affection)

指所有的人都想要被喜歡，這是比較社會化的需求，有些人會奉獻，有些會樂於分享其愛好、經驗、喜樂與悲傷。

(6) 識別的需求 (The needs for recognition)

指所有人都需要感受到價值，能獲得某些人或事物上的讚賞與敬重。

2.教育需求 (Education needs)

教育需求是指實際表現的能力階層與被要求的能力階層間之差距，亦即個人為自己、組織、社會的利益所應學習的東西，其性質也是個人、組織或社會的實際狀態與期望之間的差距，而此差距可經由學習來縮短。請參見圖 2-2-5：

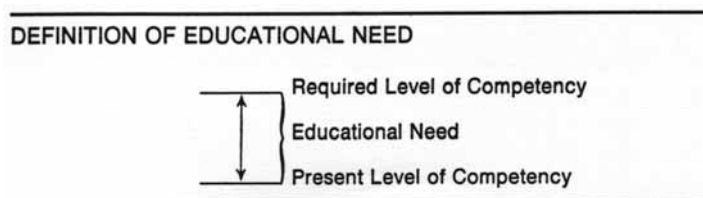


圖 2-2-5 教育需求的定義

資料來源：Knowles (1980), p.88

綜合上述需求理論之探討，馬斯洛 (Maslow) 以心理學的觀點提出需求階層論；蒙尼特 (Monette) 由個人及社會的角度歸納提出基本的人性需求、感覺與表達出的需求、規範的需求以及比較的需求；諾爾斯 (Knowles) 從教育的觀點提出基本的或生物的需求、教育需求。在前述學者所提的需求意義和分類中，雖然只有諾爾斯 (Knowles) 明確提出教育需求觀點，但是教育需求乃是個體在生命發展過程中，為了完成各發展階段任務，所需要藉教育手段以滿足其發展需求之教育策略 (林振春，1995，1997)。

運用上述需求理論概念，在滿足教育需求的原則下，可助於建立符合個人知識需求與自我實現需求之繼續教育課程。

三、需求分析類型

(一)學習者分析 (Learner Analysis)

旨在了解學習者的學習準備、學習阻礙情況及其態度，以設計出合宜的課程，一般而言學習者分析可分為三大面向 (柯恩，2005)：

1.學習者一般背景 (general characteristics) 分析

一般背景分析是指要了解學習者文化、心理與社會背景等因素，可再細分成二類，分述如下：

- (1) 主觀資料 (個人主觀的發展與認定)：個人興趣、嗜好、個性、生活習慣、性向、學習能力。
- (2) 客觀資料 (不可變的紀錄)：性別、年齡、家庭背景、婚姻狀況、學習成績、學習歷程、工作歷程。

分析結果可應用在教學方法 (策略) 和教學媒體選擇上。通常學習者年齡越大或舊有經驗越多，教學方法會採用比較、分析、綜合的方法，並使用抽象為主的媒體來呈現，如文字、符號等；年齡越小或舊有經驗較少，則使用具體型式為

主的媒體來呈現，如演示、模擬等。

2.學習風格 (learning styles) 分析

學習風格分析是指要了解學習者最佳或較為偏好的學習方式或類型。有些學習者常喜歡由「看」來學習，例如：透過看照片、圖表、示範、閱讀及觀看影片來學習事物；有些學習者常喜歡以「聽」來學習，例如：透過聽錄音帶、演講、提問、辯論、討論及口語化的教學來學習事物；另外也有人喜歡身體活動及實際參與來學習，例如：透過自己動手做、角色扮演、移動、接觸及體驗來學習事物。

3.起點能力 (entry competencies) 分析

主要是了解學習者的原有學習準備狀態，亦即以先備知識 (prerequisite) 為確定依據，以確定教學內容、程度及範圍，避免教學內容脫離學習者的實際水準，或浪費在不必要的內容上。一般可再細分成三類，分述如下：

(1) 對預備技巧的分析：目的是要了解學習者是否已具備進行新學習時所需的知識與技巧，這是影響學習的重要基礎。

(2) 對目標技巧的分析：應了解學習者是否已完全掌握或部份掌握了教學目標所訂定的知識與技巧，對於已完全掌握的部份則沒有進行教學的必要。

(3) 對學習態度的分析：了解學習者對所學內容是否有誤解的概念或學習態度上的偏見，可針對迷思部分加強釐清概念。

(二)學習環境分析 (Learning environment Analysis)

1. 工作單位屬性：例如醫學中心或區域教學醫院...

2. 工作單位文化背景：例如財團法人佛教綜合醫院，醫院的宗旨理念為尊重生命、人本醫療。

3. 工作單位環境相關因素：

◆ 工作項目及其內容

例如下述情況：

(1) 對於急性病危病人提供各種幫助氧合 (oxygenation) 及通氣 (ventilation) 的治療。

(2) 維持呼吸道通暢之治療，例如深呼吸運動、咳嗽運動、間歇正壓呼吸治療 (intermittent positive pressure breathing, IPPB)、胸腔復原治療、經鼻氣管內管抽痰。

(3) 呼吸復原訓練。

(4) 其他，例如呼吸治療器材的消毒、維修、發明、與品質管制。

◆ 工作服務範圍

例如下述情況：

(1) 外科或內科加護病房

- (2) 小兒及新生兒加護病房
- (3) 呼吸照護中心、呼吸照護病房
- (4) 燙傷中心
- (5) 急診
- (6) 一般病房

- ◆ 單位特性：例如呼吸器 10 台。
- ◆ 工作負荷：例如正常班、固定夜班或需三班輪值。
- ◆ 硬體環境及可用資源：例如圖書館、會議室、教學部、專家（教授、顧問）等資源。

(三)任務分析 (Task Analysis)

任務分析包括學習者的職責及其被要求參與的教育訓練計劃等，例如：如何將工作以能力化、步驟化、程序化方式呈現，以及如何轉化任務（工作）為概念、技巧與原則，向教學目標推進。

四、需求評估方式

需求評估是一個經驗過程 (empirical process)，是計畫發展的基本步驟，其目的是節省時間與資源 (Timmreck, 2003)。

需求評估結果可診斷或是識別問題（或缺點）、確認目標以及決定預期目標的可達成程度與資源的可利用成效 (Suarez, 1994)。

需求評估的方法有許多種，有些相當複雜，例如採用會計學量化方法（此方法能提出有效力且讓人可接受的量化分析），方法包括：Multi-attribute Utilities、Utility Curves、Anchored Rating Scales、Decision Trees 等。有些方法本質上屬於質性方法，此方法比較直覺式、比較快、比較不科學。量化與質性方法各有優缺點，但是一般計畫仍以量化方法為主，因為量化方法可以數字呈現具體資料，讓人易於了解，而非一些抽象描述 (Timmreck, 2003)。

常見之需求評估工具有：討論會、焦點團體、關鍵人物訪談、統計資料、追蹤指標、研究調查結果、問卷調查等 (Glick, 2004)。根據本身研究設計考量可採用一種或多種工具，進行教育需求評估。

五、參考資料

Coon, D. (2000). *Introduction to psychology: Gateways to mind and behavior* (9th ed.). Australia: Wadsworth.

Darley, J. M., Glucksberg, S., & Kinchla, R. A. (1991). *Psychology* (5th de.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.

Davidoff, L. L. (1987). *Introduction to psychology* (3rd ed.). New York : McGraw-Hil.

Glick, D. F. (2004). Program management. In M. Stanhope, & J. Lancaster. (Eds.),

- Community & public health nursing* (pp. 490-515). St. Louis : Mosby.
- Houle, C. O. (1996). *The design of education* (2nd ed.). San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Knowles, M. S. (1980). *The modern practice of adult education: From pedagogy to andragogy* (revised and updated). Englewood Cliffs: Cambridge Adult Education.
- Lefton, L. A. (1994). *Psychology* (5th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Maslow, A. H. (1987). *Motivation and personality* (3rd ed.). New York : Harper and Row.
- Monette, M. L. (1977). The concept of education need: An analysis of selected literature. *Adult Education*, 27(2), 116-127.
- Scissons, E. H. (1982). Typology of needs assessment definitions in adult education. *Adult Education*, 33(1), 20-28.
- Suarez, T. M. (1994). Needs assessment. In *The international encyclopedia of education* (2nd ed.) (Vol. 7, pp. 4056-4060). Oxford, England: Pergamon.
- Timmreck, T. C. (2003). *Planning, program development, and evaluation* (2nd ed.). Sudbury: Jones and Bartlett.
- 布爾格 (Jerry M. Burger) (2004)。人格心理學 (Personality) (林宗鴻譯)。台北市：揚智。(原作 1993 年出版)。
- 朱敬先 (1997)。教育心理學：教學取向。台北市：五南。
- 呂明、陳紅雯 (1992)。第三思潮：馬斯洛心理學。台北市：師大書苑。
- 林振春(1995)。臺灣地區成人教育需求內涵之分析。社會教育學刊，24，105-122。
- 林振春 (1997)。臺灣地區成人教育需求內涵的德惠法研究。成人教育學刊，1，43-82。
- 柯恩(David E. Kern)(2005)。醫學教育之課程發展-六個階段的方法(Curriculum Development for Medical Education: A six-step approach) (劉克明、劉敏譯)。台北縣新店市：藝軒。(原作 1998 年出版)。
- 陳啟勳 (2000)。需求層次論。在國立編譯館主編，教育大辭書 (頁 460-461)。台北市：文景。
- 程薇 (2003)。教育心理學。台北市：志光。