WORKSHOPSKILL · FACILITATION KIT

課後回饋問卷（Post-Training Survey） — 引導者執行手冊

資料夾： `post-training-survey` · 類目：回饋表單 · 任意人數 · 填寫 5 分鐘 · 課後發放 · 紙面或線上

許可：CC BY 4.0

目录

為什麼這份問卷不是笑臉表
紙面還是線上
怎麼讀答案
變體
代理版
逐題解讀
向買單方或人資彙報
什麼時候發
匿名承諾怎麼寫
已知翻車點與救援
資料夾裡有什麼
60 秒速讀
開放題：怎麼歸類答案
讀問卷資料的 3 個已知翻車點

5
分鐘

不限
人數

課後回饋問卷——使用指南

一頁紙的課後回饋問卷：六道量表題加兩道開放題。它存在的原因是：多數培訓回饋停在「笑臉表」——只問「你開心嗎」。這份問卷問的是買單方真正關心的問題：「今天的東西，會有任何一項出現在工作裡嗎？」

為什麼這份問卷不是笑臉表

柯氏（Kirkpatrick）四級模型的第 1 級測的是反應——滿意度、趣味、氣氛。絕大多數評估停在這裡，因為滿意度好收、報出去也體面。但反應分數幾乎無法告訴買單方培訓有沒有用。

這份問卷的八道題裡有三道越過這道線：

題目	實際測的是什麼
第 2 題——「兩週內我會用上今天的一樣東西」	遷移意圖（通往第 3 級的橋）
第 7 題——「週一你會做什麼不一樣的事」	一條可核對的行為承諾，用參與者自己的話寫
第 8 題——「什麼妨礙了你今天的學習」	課程設計障礙——你下一場的免費諮詢

笑臉表只能報喜。這份問卷能告訴你修什麼。

什麼時候發

時機	回收率	說明
結束前 5 分鐘，人在場時	90% 以上	預設選項。人還沒走，填完才離場
當晚發線上連結	40–60%	只適合掐點下課的長課。21:00 前發出
第二天再發	低於 25%	多天課程可接受，單場課等於白髮

人還聚在場就說「稍後發郵件」——等於把最好的回收視窗白白捐掉。

紙面還是線上

資料夾裡的紙面卡是實在的預設選項：不用登入、不用找裝置、沒有「待會兒再填」。現場發、門口回收箱收、回家路上算分。

線上版的價值在規模——四十人、自動計分、結果連結可直接轉發。題目完全一致，哪種順手用哪種。一鍵線上版在資料夾頁面裡有連結。

匿名承諾怎麼寫

髮捲之前把承諾寫在白板上，只寫三句話：

1. 不記名、不追蹤、不編號。
2. 結果只按全場平均值彙報。
3. 引導師在報告發給買單方**之後**才看結果，不是當場。

兌現不了的承諾比不寫更糟——如果必須識別填寫人（證書專案、合規要求），就在問卷上如實寫明，同時刪掉「匿名」兩個字。

怎麼讀答案

不要先看平均分。先看第 2 題和第 7 題——那是遷移的證據。完整的逐題解讀表、反向題陷阱、向買單方彙報的規則，見 `反思引導問題.md`。

已知翻車點與救援

1. **問卷拖到第二天才發。** 回收率跌破 25%。救援：每份課程表末尾留 5 分鐘空白，像消防通道一樣不許挪用。
2. **匿名承諾走過場。** 承諾念得像官樣文章，答案就會集體變客氣。救援：髮卡之前，用你自己的話把承諾說一遍。
3. **只彙報平均分。** 平均 4.1 但「節奏」一題 2.2，和每題都 4.1，是兩回事。救援：永遠把最低的那一題報出來——見解讀表。

變體

- **多天課程：** 每天結束都發一次，而不是隻在最後一天。第 3 題（節奏）的逐日變化比最終平均分資訊量大得多。
- **有合規要求的企業內訓：** 同一套題目可直接作為培訓成效佐證（台灣講師：TTQS 訓練品質系統的課程問卷佐證；香港：資歷架構一類的課程記錄）。附上全場層面的彙總，不要附個人答卷。
- **少於 6 人的高管小組：** 跳過量表卡，兩道開放題改成結課口頭環節，輪流說出來。

資料夾裡有什麼

- `道具卡.pdf`——撲克規格印刷卡組：說明卡、題目卡、開放題卡
- `執行指南.md`——本指南
- `反思引導問題.md`——怎麼讀答案、怎麼彙報
- `測評預設.json`——完整題目集，純 JSON
- `答卷.pdf`——A4 答卷：量表的列印填寫版
- `學員工作簿.pdf`——學員工作簿：通俗講解、帶引導的題目、筆記與行動頁
- `簡報.pdf`——講課或投屏用的簡報
- `簡報.html`——同一套簡報的瀏覽器版，N 鍵講者提示
- `使用許可.md`——一句話說明這套材料你能做什麼

- `活動海報.pdf`——一面牆講完整場活動（A3）：速覽、流程、復盤問題、注意事項。
- `快速上手.md`——一頁，三十秒，然後列印進場
- `SKILL.md`——供 AI 代理讀取的機器可讀清單
- `執行手冊.pdf`——印刷版：本執行腳本 + 反思引導表，合訂成一份 A4 PDF

代理版

本資料夾的每個檔案都有穩定的公開 URL——AI 代理用三條 curl 命令就能拿到問卷卡、解讀指南和本指南（見 `SKILL.md`），或用一條 `formlm-cli smart generate` 命令建好線上版。紙面版完全不需要螢幕：卡片、筆、門口一個回收箱就夠了。

課後回饋問卷——怎麼讀答案

> 先立一條規則：數字告訴你往哪看；開放題告訴你發生了什麼。
>
> 配合 `執行指南.md` 使用。20 人一場，讀答案約 15 分鐘。

60 秒速讀

在做任何平均計算之前，按順序回答三個問題：

1. **第 2 題均值 ⩾ 3.5 嗎？** 遷移意圖存在。低於 3.0——這場課是表演，而且嫌疑在課程設計，不在講授。
2. **第 7 題的承諾數得清嗎？** 數一數多少答案指向具體動作（「更新交接模板」）而不是一句感覺（「多溝通」）。具體答案才是你彙報時拿得出手的東西。
3. **第 8 題的障礙在重複嗎？** 兩個人提到同一個障礙是一條線索。三個人提到，就是一紙返工單。

逐題解讀

題號	構念	低分（≤ 2.5）意味著	第一步動作
1	相關性	內容沒對上聽眾的實際工作	重寫需求調研；約一位參與者聊 15 分鐘
2	遷移意圖	週一沒有一樣東西用得上	每半天加一個應用練習
3	節奏	太快、太慢或水平錯配	分組或設兩條進度線
4	引導	提問與異議沒有被接住	下一場先修房間契約
5	清晰度	練習在沒有說明目的的情況下進行	每個環節前用一句話交代「為什麼」
6	反向——阻礙感	**低分是好事。** 高分意味著參與者預期不會有任何改變	全場第 6 題均值高於 3.5 視為設計警報

反向題是測謊儀：客氣場子會把每題都打 4——包括「什麼都不會改變」。當第 6 題和第 2 題雙雙走高，信第 6 題。

開放題：怎麼歸類答案

第 7 題（週一承諾）→ 你的追蹤清單。 每條具體答案變成 30 天后一封追蹤資訊裡的一行：「你說要更新交接模板——後來怎麼樣了？」這是世上最便宜的第 3 級行為檢查：不用工具、一條資訊、得到的是真話。

第 8 題（障礙）→ 你的返工清單。 把答案分進三個桶：環境（場地、時間、裝置）、設計（練習、順序）、場外（工作量、上級支援）。前兩個你能改；第三個在彙報時如實說明就行。

只有讚美的答案直接丟掉。讚美令人愉快，且資訊量為零。

向買單方或人資彙報

報四個數字加一句話——永遠不要附整卷：

1. 回收率（這是你的信用：在場 90% 以上，好過郵件 30%）
2. 第 2 題均值（遷移意圖）
3. 得分最低的那道題，報名字、報數字
4. 第 7 題裡具體承諾的條數
5. 第 8 題的一條原話障礙，經許可後引用

永遠不要彙報：個人答卷、個人排名、或只有總平均分。不帶最低題的平均分，培訓彙報的公信就是這麼丟的——買單方見過太多「什麼都改變不了的 4.6 分」。

讀問卷資料的 3 個已知翻車點

1. **只挑好話。** 只引用第 7 題裡的溫暖答案，問卷就變成了廣告。救援：每引用一句讚美，配一句障礙——反差才是買單方信的東西。
2. **一份怒氣衝衝的答卷蓋過整體分佈。** 單份極端答卷是一個人的經歷，不是全場的。救援：報分佈，且最後才讀極端答卷，不是最先。
3. **問卷分數被當成講師個人 KPI。** 分數一旦變成個人績效指標，這個工具就死了——答案會集體變外交辭令。救援：只做全場層面彙報，白紙黑字寫在問卷上。