

國立國父紀念館

112 年滿意度調查結果

於性別平等、文化平權面向分析

- 一、本館於 112 年 4 月 26 日至 11 月 26 日，進行 112 年滿意度調查(報告詳附件)，採系統性便利抽樣方式進行面訪，發放有效問卷計 511 份 (平日收取 200 份、假日收取 311 份)，問卷填答選項分為 (5) 非常滿意／非常重要 (4) 滿意／重要 (3) 普通 (2) 不滿意／不重要 (1) 非常不滿意／非常不重要。
- 二、調查結果顯示，國父紀念館的觀眾在各項服務當中，對「整體人員及服務」之滿意度最高，滿意度百分比為 97.34%，「整體硬體設施 (設備)」為第二，百分比為 91.31%，兩者落差 6.03%。
- 三、性別平等面向分析：
本次研究結果顯示，參觀國父紀念館的觀眾中，女性觀眾多於男性，與國內外相關博物館觀眾之研究，普遍以女性觀眾居多之情況相同。在 511 份有效問卷中，女性觀眾與男性觀眾比例接近，但略多於男性：女性為 53.03% (271 人)，超過半數，男性為 46.58%

(238 人)，女性較男性多出 6.45 % (33 人)。因應多元性別認同趨勢，本研究保留其他選項提供傳統性別二分法的另一個選擇，然而收集到的樣本數較為不足，只有 2 人勾選。

(一) 本館觀眾性別分布為男性 46.58%、女性 53.03%，其他 0.39%(2 人)，顯示女性略多於男性。

(二) 性別與滿意度交叉分析：

1. 女性：硬體設施滿意度以「環境清潔」最高、「空調系統」最低，人員服務以「人員服務品質」最高、「人員形象」最低，「性別友善設施」滿意度百分比達 91.49%、整體滿意度達 93.73% (略低於整體觀眾滿意度百分比 94.33%)。
2. 男性：硬體設施滿意度以「環境清潔」最高、「圖書館」最低，人員服務以「人員形象」最高、「人員專業度」最低，「性別友善設施」滿意度百分比達 91.60%、整體滿意度達 97.58% (高於整體觀眾滿意度百分比 94.33%)。
3. 其他性別：因為其他性別填答人數過低，無法達到足夠的樣本數進行分析。

將性別與滿意度進行交叉分析後可知，國父紀念館在各項服務中，不同性別的滿意度均超過九成，女性比男性高出 0.15 個百分比 (男：94.18 %，女：94.33 %)。而不同性別在各項服務的滿意度排序相

同，「整體人員服務」在男性與女性觀眾的滿意度均為較高的項目，分別為 97.58 及 97.08 %，「整體硬體設施（設備）」則為第二（男：90.77 %；女：91.59 %）。

（三）性別與整體滿意度、再訪及推薦意願交叉分析：，男女性觀眾的整體滿意度差異不大（男：95.80 %，女：93.73 %），兩者相差 2.07 個百分點。在國父紀念館的再訪意願方面，女性高於男性，相差 3.44 個百分點（男：86.97 %，女：90.41%）。最後，在推薦與分享意願方面，亦是女性觀眾高於男性觀眾（男：61.76 %，女：71.22 %），兩者相差 9.46 個百分點。

（四）性別平等或文化平權需求調查：國父紀念館之觀眾性別平等或文化平權需求最多為「能提供相關主題的展覽」，佔了 28.84%（381 人），次之依序為「提供多元語言導覽」，佔了 19.23%（254 人），第三為「推出平權共融類型的活動」17.87%（236 人）。另一方面，有「推出易讀手冊」和「性別友善廁所等設施加強」需求觀眾佔比最低，分別佔 9.69%（128 人）和 8.86%（117 人）。

（五）育嬰室問卷調查：在 29 份有效問卷中，有 72.41%（21 人）為女性，27.59%（8 人）為男性。年齡方面，以「30-39 歲」為大宗，佔 62.07%（18 人）。教育程度中，以大學

以上佔比最多，共佔 93.10%3.10% (27 人)。此外，所有填答者皆無身心障礙，且皆有子女。針對國父紀念館的育嬰室進行調查後發現，使用者以女性居多，年齡介於 30-39 歲為眾。育嬰室內各項設備的滿意度皆高，且整體評分達 9.14 分，而最多觀眾的建議是希望能在育嬰室內增設飲水機，以更便於使用。

四、文化平權面向分析：

(一) 身心障礙觀眾滿意度分析：

1. 領有身心障礙證明之觀眾滿意度分析因為樣本數過低 (9 位)，數據參考價值受到限制。
2. 普遍而言，身心障礙者的各項服務滿意度皆高，除「空調系統」外，皆達到 100% 的滿意度。而在整體滿意度及再訪意願，皆有 88.89% 的身心障礙觀眾感到滿意且願意在訪，然推薦意願則較低，僅 55.56% 的身心障礙觀眾較有意願推薦、分享國父紀念館給他人。

(二) 觀眾族群分布：

1. 年齡：在 511 份有效問卷中，參觀國父紀念館的觀眾群以年齡層 20-29 歲最多，佔比 26.03 % (133 人)，其次為「50-59 歲」，佔了 19.57 % (100 人)，而以「14 歲以

下」之觀眾最少，僅占 1.57% (8 人)，60 歲以上高齡者的比例則為 15.07。

2. 族群：根據調查結果顯示，495 份有效問卷中，在國籍方面，以本國籍為主要觀眾，佔 86.26% (427 人)，外國觀眾僅有約一成，共佔 13.74% (68 人)。而在本國籍的族群方面，國父紀念館的觀眾多為閩南族群，佔 74.94% (320 人)，其次為客家族群，佔 16.63% (71 人)，第三為外省族群，佔 6.09% (26 人)，原住民與新住民都皆佔比不到 1%1%，落差較大。

五、性別平等議題焦點訪談分析：

為更深入了解訪客對本館提供文化服務，在加強性別平權上的意見回饋，112 年特辦理性別平等議題焦點訪談 1 場，性平訪談受訪者總共 5 位女性，3 位男性，年齡分布為 18 至 30 歲。博物館經驗與年輕觀眾場次性質相仿，大多為經常性觀眾，但是進入國館的次數都低於 3 次甚至無經驗；多數受訪者對性別平等議題有各種程度的參與，曾參觀博物館性平主題展覽或設施，如故宮女性主題畫展、德國同志博物館、臺北流行音樂中心的性別友善廁所等，或參與相關議題講座，僅有 2 位沒有實際參與相關議題的經驗，但會在網路關注相關議題。受訪者就過往經驗和訪談前置的館舍參觀後，針對問題給予

豐富意見，下列將受訪者針對性平議題方向的回答進行統整分析。

整體而言，性別平等場次的受訪者多為相關議題關注者，對他們而言，認為國館在性別平等議題的提倡有更多可延伸、發展的空間。起因於他們感受國館有資源與空間能加以運用，舉辦更多相關主題展覽、活動，讓館內展覽性質能更多元，也更有議題性；加上因應社會趨勢中更多元性別的出現，他們希望未來能在國館中看到更多元性別議題的提倡而不是男女的兩性平等。在硬體設施方面，受訪者認為廁所不需要再有更多種類區分，而是能建立通用、不分類的廁所，這或許能應對未來持續發展的多元性別社會，基於一些設施位置和服務流程，受訪者也提出多個細部想法。在人員服務或社群媒體經營上，也能增加相關服務或和多方管道合作經營，不僅強化國館的宣傳也能落實性別平等推廣。