

外籍旅客意見調查分析表

以下為 2009 年 1 月至 12 月全年度，外籍遊客蒞臨本館所完成之問卷調查分析結果。除了在旅客國籍分布的分析上，為了因應今年參訪旅客較往年更多國家及多樣化，而採取最新分類分析之外，其他分布的分析，均附上 2007 年與 2008 年度的問卷調查以便比較。

一、基本資料分析

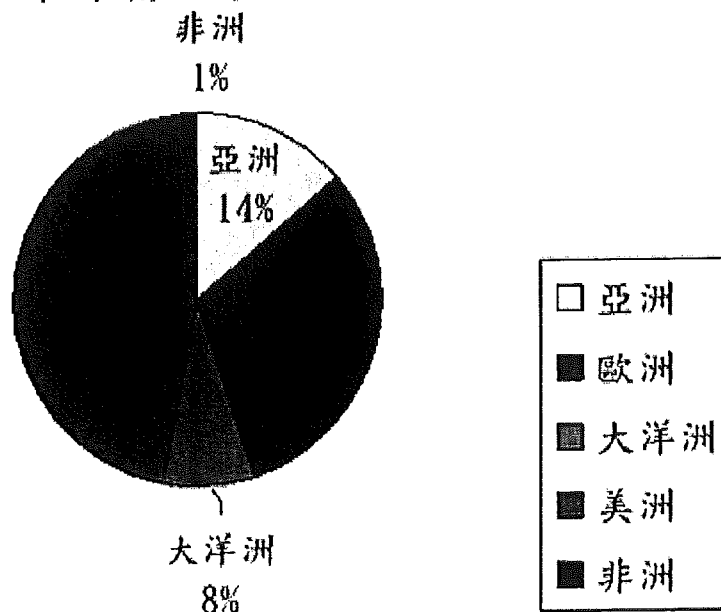
(一) 問卷背景

1. 時間：2009 年 1 月至 12 月全年度
2. 地點：國立國父紀念館
3. 對象：蒞臨本館之外籍旅客
4. 發出問卷：1500 份
5. 有效問卷：1500 份

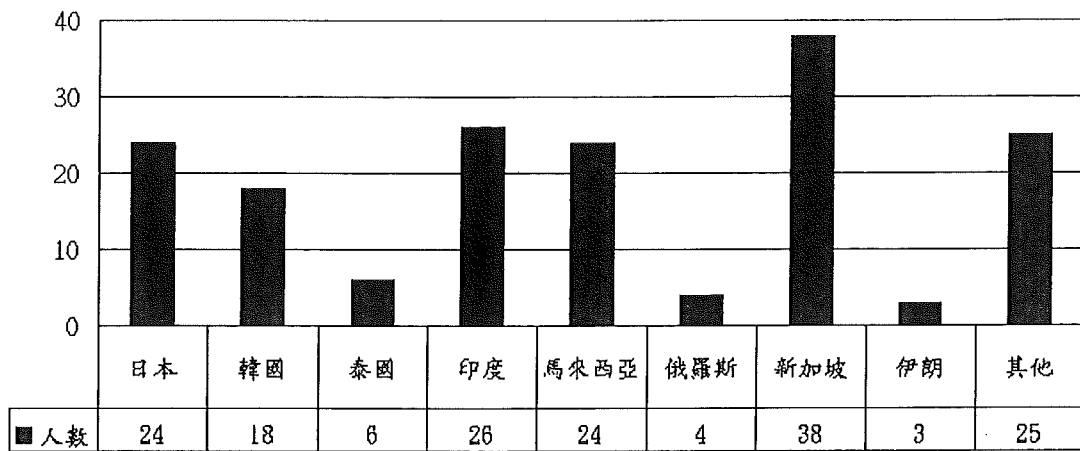
(二) 外籍旅客之國籍分析

	亞洲	歐洲	大洋洲	美洲	非洲
2009 年	14%	31%	8%	46%	1%

2009 年外籍旅客之各洲分布圖

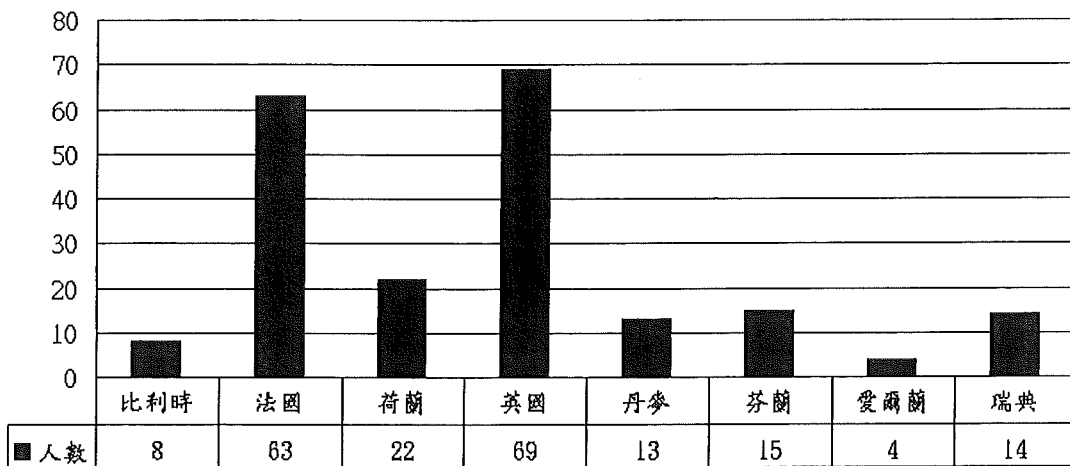


(1) 亞洲

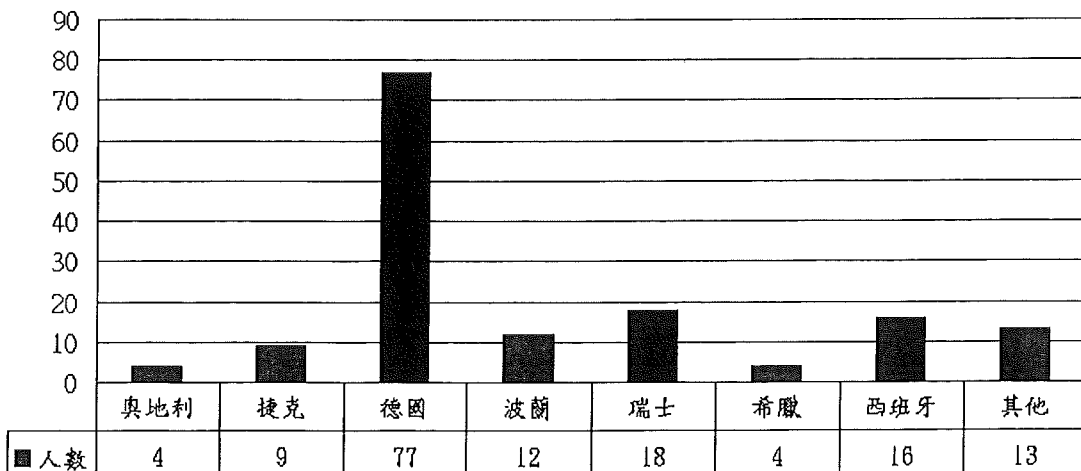


(2) 歐洲

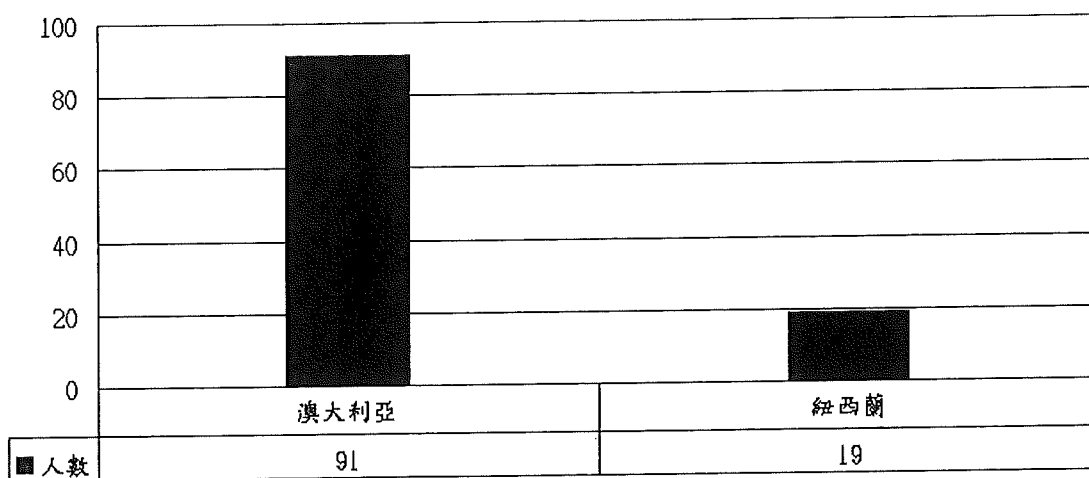
【西歐、北歐】



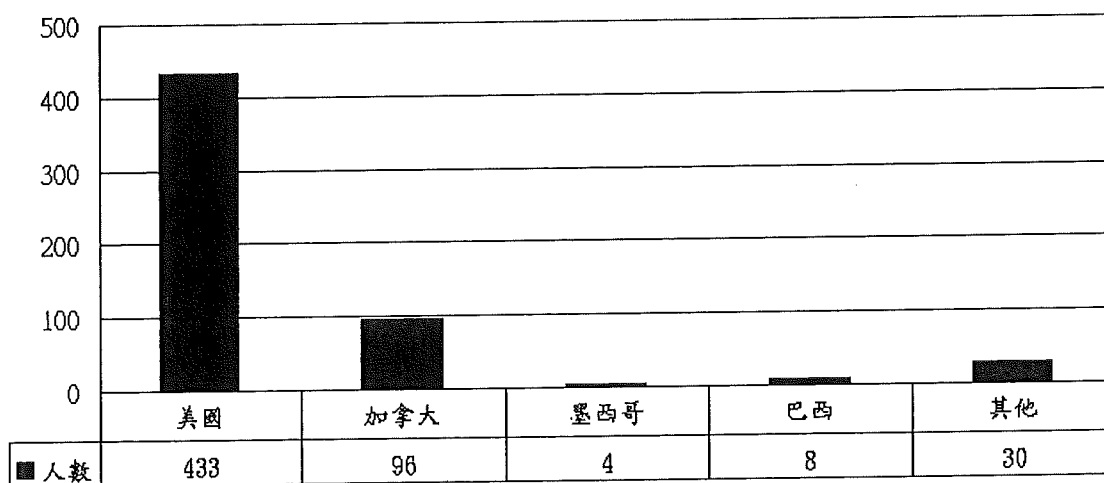
【中歐、南歐】



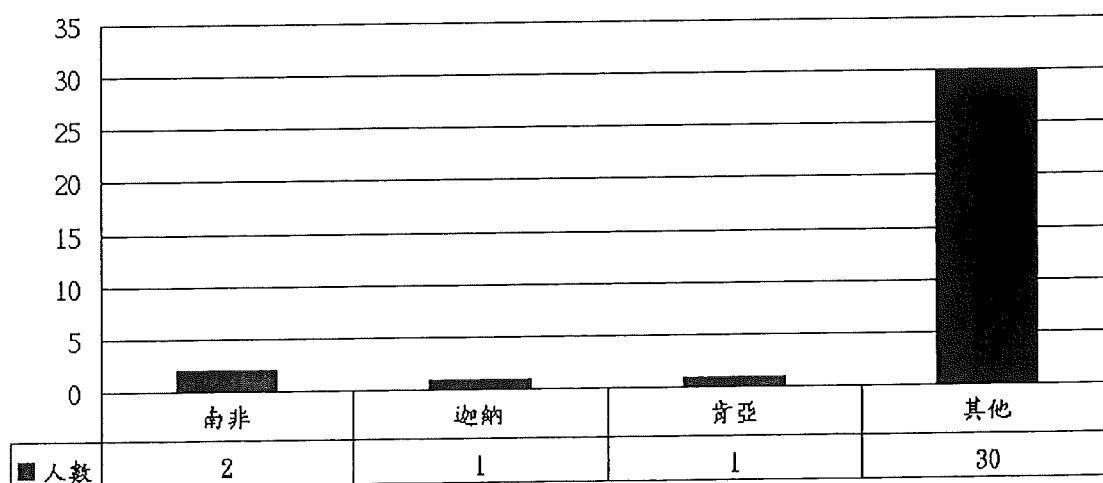
(3) 大洋洲



(4) 美洲



(5) 非洲



(三) 分析說明

1. 今年的外籍旅客，仍以英語系國家（美洲、澳洲、英國）為主要大宗，而歐洲各國的旅客也占了四分之一，另外也有來自德國和非洲的旅客，顯示本館的國際知名度有提升。此外大部分的旅客多可以用英文溝通，因此外語工讀生的工作也發揮極大的功用。

2. 日籍旅客的參觀本館的人數也為數不少，但有接受到導覽服務的人數卻不多，推測其原因在於多數日籍旅客都是跟著旅行團來訪，由導遊導覽本館，而外語工讀生無法適時給予解說；另外，本館熟稔日文的服務生和外語工讀生過少，又日籍旅客英文普遍不流利，溝通上的隔閡導致來館的日籍旅客接受導覽意願度低落。

3. 往年所做之分析，以美國、加拿大、中國大陸和日本所做的分類，是考慮到這些國家的旅客為大宗。但由於近年來台觀光的旅客多國化，到本館參訪的旅客也有多樣化的趨勢，以分析上將採取較詳細的說明，不再採過去概括的分類，期能洞見訪客的分布。

二、問卷內容分析

問卷內容：2007 年、2008 年、2009 年度之比較

(一) 外籍旅客來館原因

1. 為了特定目的來館

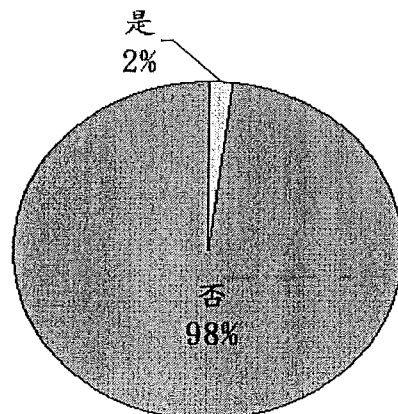


圖 1-1 是否為了特定目的來館

如圖 1-1，僅有 2% 的外籍旅客是為了特定目的才來參觀本館，而大部分目的為了解歷史相關知識，也有明確寫出是為了國父史蹟而來的旅客。

2. 如何得知國父紀念館（如附圖一、二）

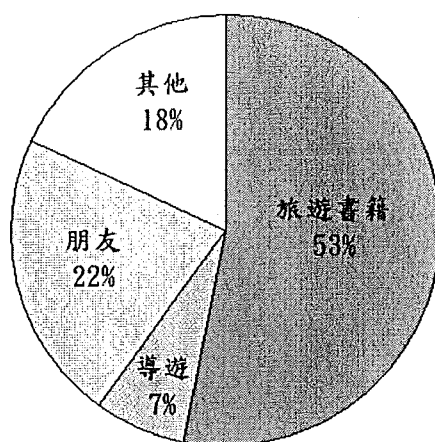


圖 1-2 如何得知本館訊息

以上面圖 1-2 顯示出，當中有近半數的受訪者是透過旅遊書籍，其次為親戚、朋友，甚至飯店櫃台人員指引而來，而這些人事前對國父史蹟或本館資訊未有充足了解，因此需要相關的外語服務與硬體設施。受訪中有 7% 旅客隨的旅行團，顯示旅遊相關產業的宣傳仍有一定效力，而在本館積極發展網路宣傳的來訪同時，我們發現透過網路了解本館訊息的外籍旅客（7%）竟然低於偶然路過（11%）者。

（二）外籍旅客對本館印象最深刻之項目

「印象最深刻（the most impressive）」的選項有畫廊展場、儀隊交接、建築、國父史蹟等項目，但由於 2009 年有許多旅客提到外語導覽也十分令他們驚豔，故將「導覽」獨立列出，並在與往年比較時合併至「其他」類中。

1. 外籍旅客對本館印象最深刻之處（如附圖三、四）

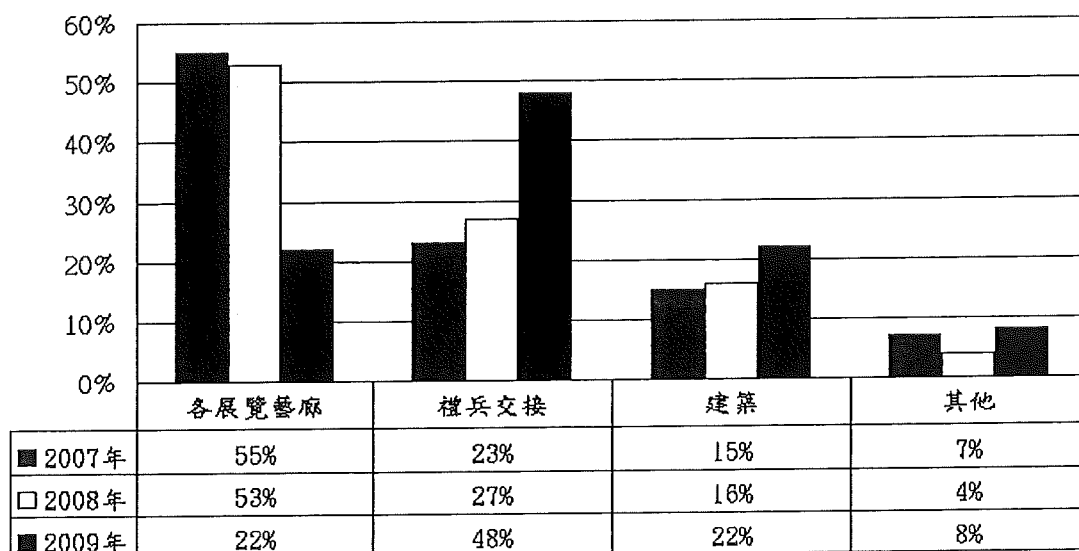


圖 2-1 2005-2008 年印象最深刻之項目比較

2009年印象最深刻之項目

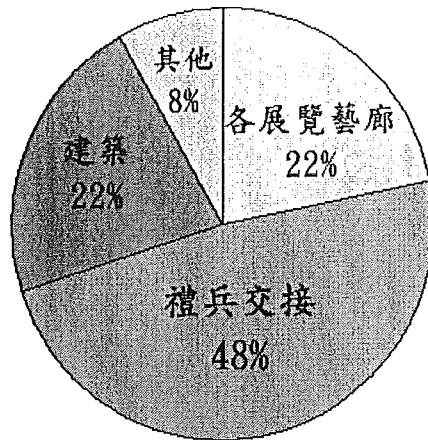


圖 2-2 2008 年印象最深刻之項目¹

2. 外籍旅客對本館印象最深刻之處圖目分析

由圖 2-1 與圖 2-2 可知，引人注目且威嚴的形象與整齊劃一的儀隊交接儀式在本年度佔了將近四成，對館內外建築物設計及館外外圍活動留下深刻印象的外籍旅客明顯提昇趨勢，並有旅客加註對水墨畫、書法等格外有記憶。

(三) 對於導覽員滿意度

1. 導覽率

「導覽率」係指填寫問卷的旅客是否有接受導覽，導覽人員包括展場服務人員、外語工讀生團隊與建教合作生。

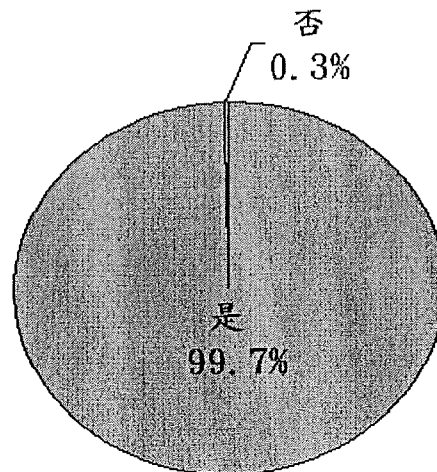


圖 3-1 2009 年導覽率

由於幾乎所有問卷均是在導覽過後才引導外籍旅客至服務台填寫，因此有高達 99.7% 的已導覽率；若要以是否被導覽來看出外語導覽服務的宣傳成果，建議可比照設計給台灣民眾的問卷放置在入口處或櫃台，由有興趣的外籍旅客自由填寫並繳回。

¹ 2008 年的「導覽」與「未作答」兩項合併記入「其他」項目內。

2. 導覽滿意度調查結果

「導覽滿意度」是將舊式問卷的「Very good (非常滿意)」、「Good (滿意)」、「OK (普通)」等依次轉為和新式問卷同樣的五到一分的分數制，再予以統計，最後計算出本年度的平均分數。

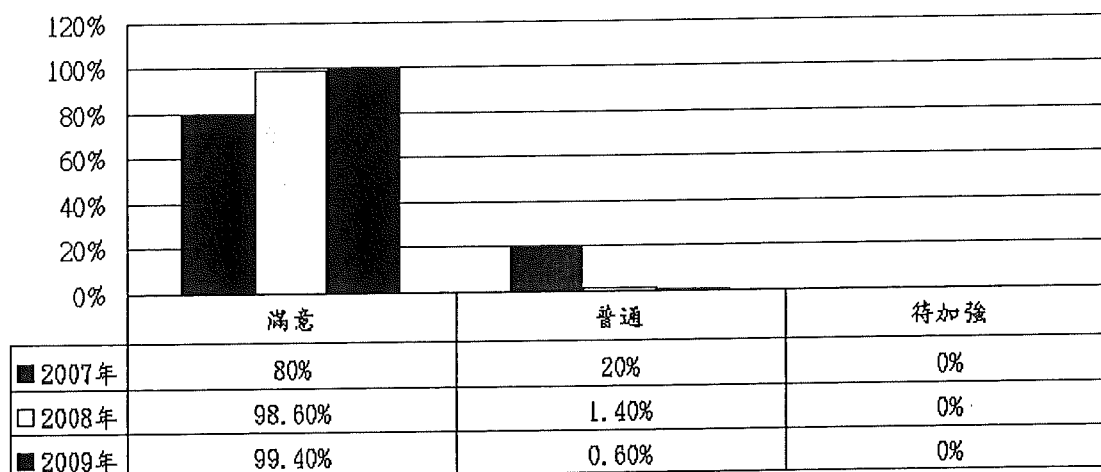


圖 3-2 2007-2009 年導覽滿意度

項目	非常滿意 Very good	滿意 Good	普通 OK	不佳 Poor	劣 Bad	未作答 N/A
人數	1496	4	0	0	0	0
比例	99.4%	0.6%	0%	0%	0%	0%

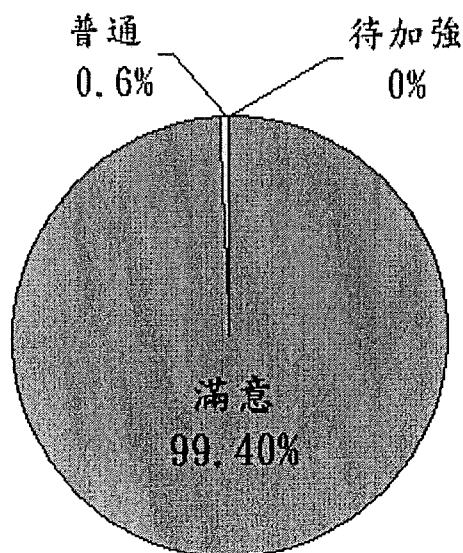


圖 3-3 2009 年導覽滿意度

2. 導覽滿意度調查結果圖目分析

根據上表所顯示，今年導覽的滿意度較往年大幅提升，顯示在先前的經驗累積之下，外語導覽的服務水準與狀況仍然維持在一定的品質之上。讓旅客的參觀行程有了豐富的收穫；更有旅客大力讚揚導覽員的友善態度與親和力。希望能持續保持，繼續帶給外國人最好的導覽以提升本館形象。

(四) 建議館內最欲改進項目

針對外籍旅客調查「最欲改進項目」的目的是想藉此改進館內未曾被台灣民眾或員工發現、建議的缺失，了解並改善後以吸引更多旅客前來，讓本館的國際化更臻成熟。但並不是所有受訪者都有填寫這個部份，表示館內設施與服務都相當良好、不需改善的旅客也不在少數，以下列出本年度仍需要改進的項目與其所佔的百分比。

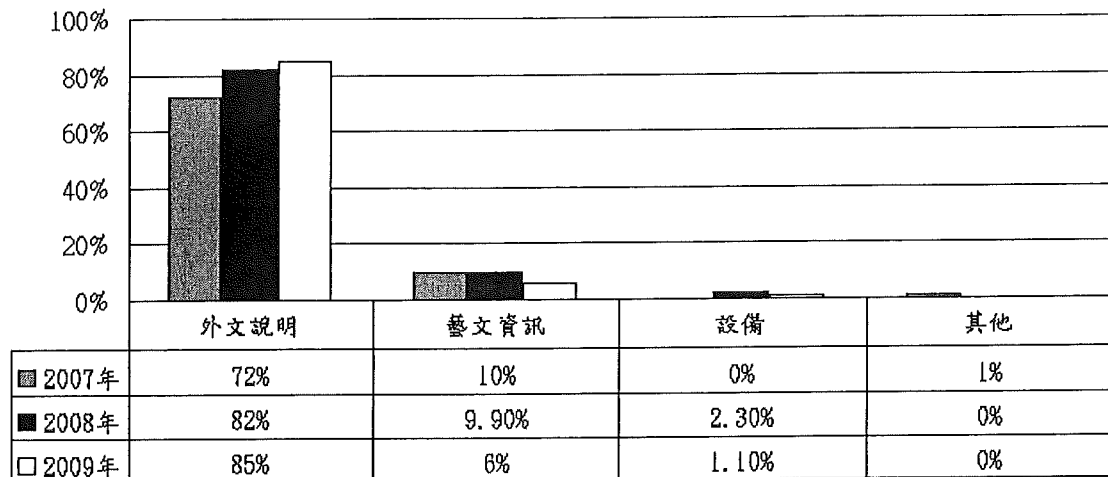


圖 4-1 2007-2009 年最欲改進項目²

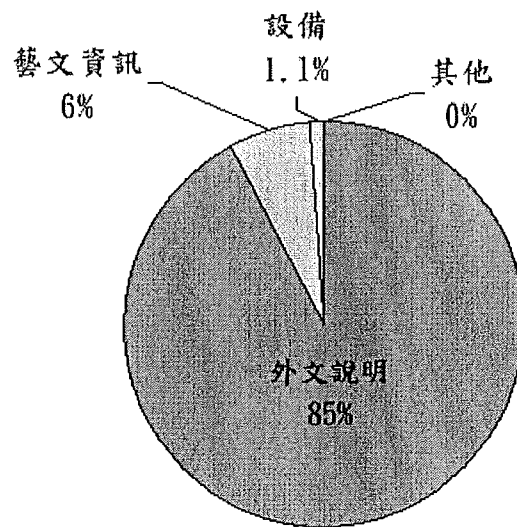


圖 4-2 2008 年最欲改進項目

2. 需改進的部分圖目分析

相較於前兩年，外籍旅客對「其他語言註解」這一項的不滿意度，仍居高不下。不少外籍旅客仍強烈希望東西室的解說牆上可以設英、日文翻譯，讓無意願聽導覽而想自由參觀的外籍旅客，仍有機會可以深入認識本館和展場內容。

² 2007 至 2009 年的報告中均將導覽系統 (guiding system) 和設備 (facility) 合併計算，本年度將之分別列出。

三、改進建議

導覽人員仍是外籍旅客了解本館相關資訊與國父史蹟的主要來源，在硬體設備未能即時符合需求時，應繼續積極訓練外語導覽人員並維持其服務品質。

(一) 本問卷絕大多數均發放給已經接受導覽的外籍旅客，可以考慮與發放給台灣民眾的問卷調查相同，擺放在服務台上自由供民眾拿取填寫，並準備適當的小禮品以回饋之。

(二) 本年度的滿意度較去年稍有下降，原因是建教合作生在不常來館且與開口和外國人對話機會少的導覽狀況顯得較生澀，但建教合作是個很好讓建教生發揮與學習的機會，讓建教生對於英文不再感到陌生且信心大增，問卷中顯示服務品質並未受影響。

(三) 反應需要註有外文標示、折頁、說明板等設施的外籍旅客仍佔了壓倒性的多數，希望能儘快增進相關設備，讓沒有意願聽取導覽的旅客同樣也能了解國父史蹟與館內相關資訊。

(四) 由於約有半數的外籍旅客經由旅遊書籍或旅行團得知本館訊息，可考慮與附近景點設計套裝行程，或主動接洽旅遊書籍出版社，以保持本館之最新資訊均刊登其上。

(五) 各展場考慮增設英文翻譯解說牆，以及影音系統的外語版本。

(六) 日籍旅客來訪踴躍，而日文導覽人員需求漸增，本館已有日文導覽服務員，建議往後是否可以與日文系建教生合作。

(七) 德籍(佔歐洲地區 11%)旅客大幅增加趨勢，建議能印製德文簡介資料方便旅客索取。

(八) 館內英文地圖標示不清，建議能夠更簡易化以展場為說明即可讓旅客在到訪的有限時間內能更清楚理解動線指引。

