

外籍旅客意見調查分析表

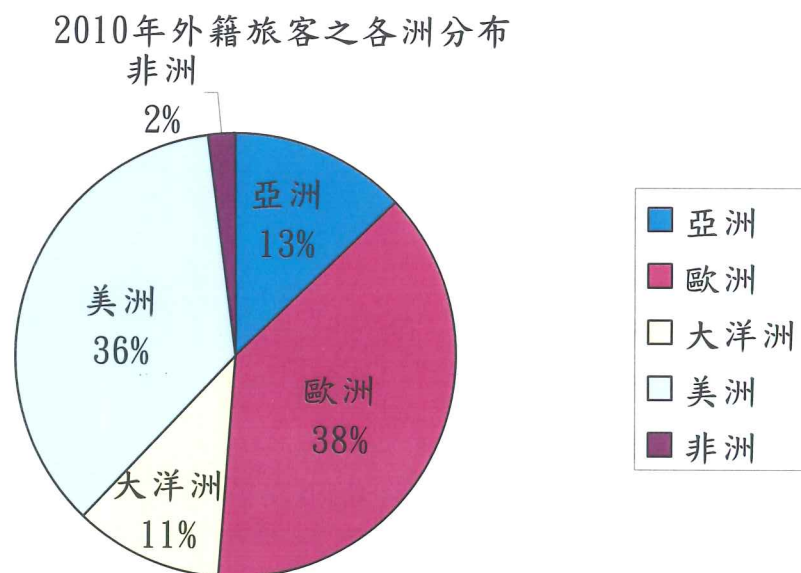
以下為 2010 年 1 月至 12 月全年度，外籍遊客蒞臨本館所完成之問卷調查分析結果。除了在旅客國籍分布的分析上，為了因應今年參訪旅客較往年更多國家及多樣化，而採取最新分類分析之外，其他分布的分析，均附上 2007 年至 2009 年度的問卷調查以便比較。

一、基本資料分析

(一) 問卷背景

1. 時間：2010 年 1 月至 12 月全年度
2. 地點：國立國父紀念館
3. 發出問卷： 400 份
4. 有效問卷： 391 份
5. 外籍旅客之各洲分布

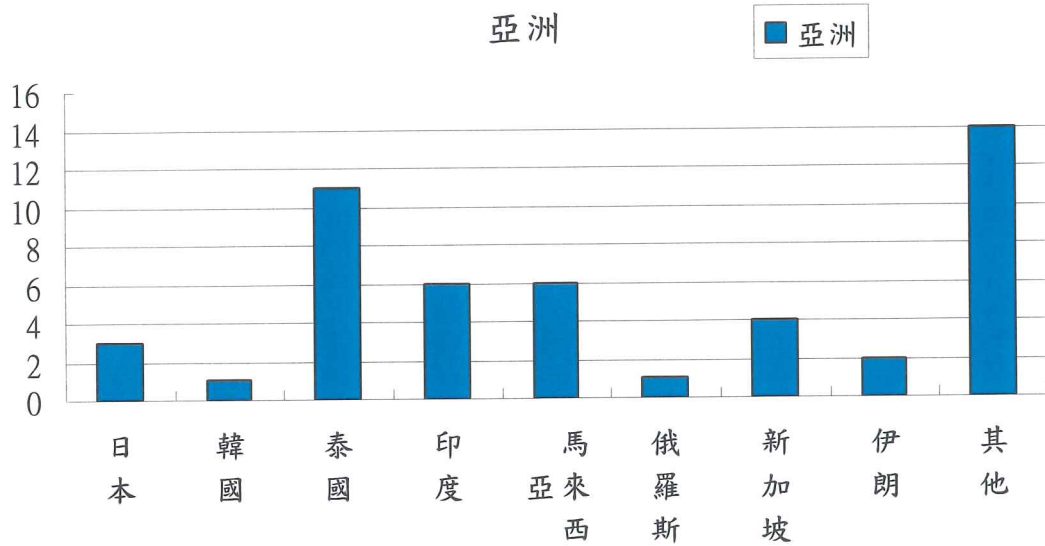
	亞洲	歐洲	大洋洲	美洲	非洲
2010 年	13%	38%	11%	36%	2%



6. 外籍旅客之國籍分析

(1) 亞洲

國家	日本	韓國	泰國	印度	馬來西亞	俄羅斯	新加坡	伊朗	其他
人數	3	1	11	6	6	1	4	2	14

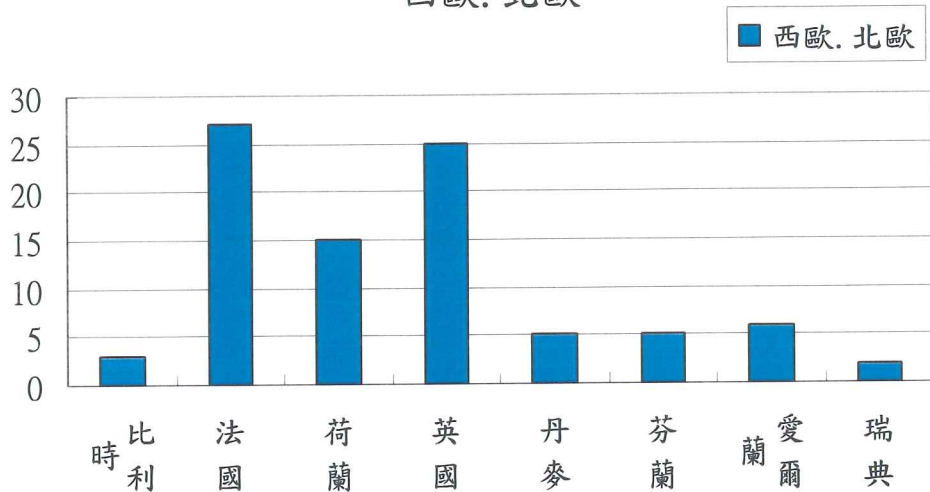


(2) 歐洲

西歐、北歐

國家	比利時	法國	荷蘭	英國	丹麥	芬蘭	愛爾蘭	瑞典
人數	3	27	15	25	5	5	6	2

西歐、北歐

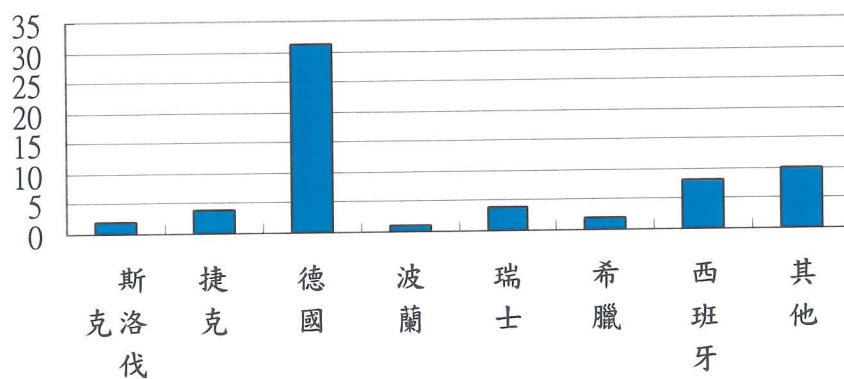


中歐、南歐

國家	斯洛伐克	捷克	德國	波蘭	瑞士	希臘	西班牙	其他
人數	2	4	31	1	4	2	8	10

中歐、南歐

■ 中歐、南歐

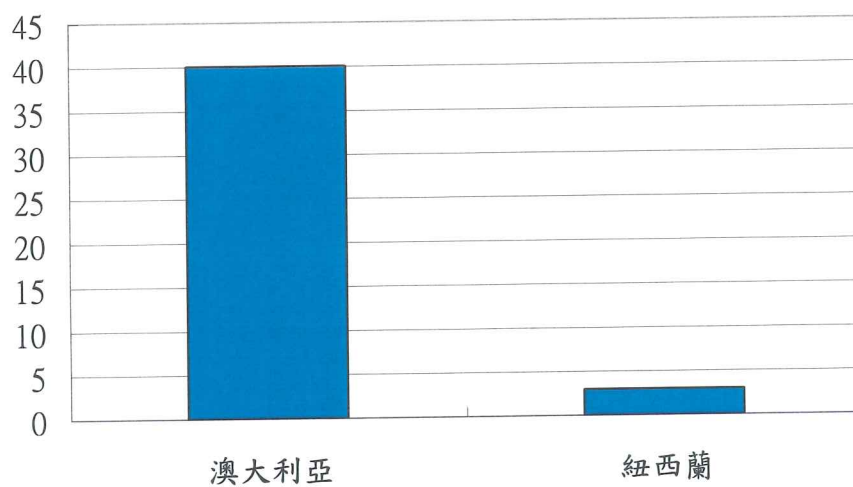


(3) 大洋洲

國家	澳大利亞	紐西蘭
人數	40	3

大洋洲

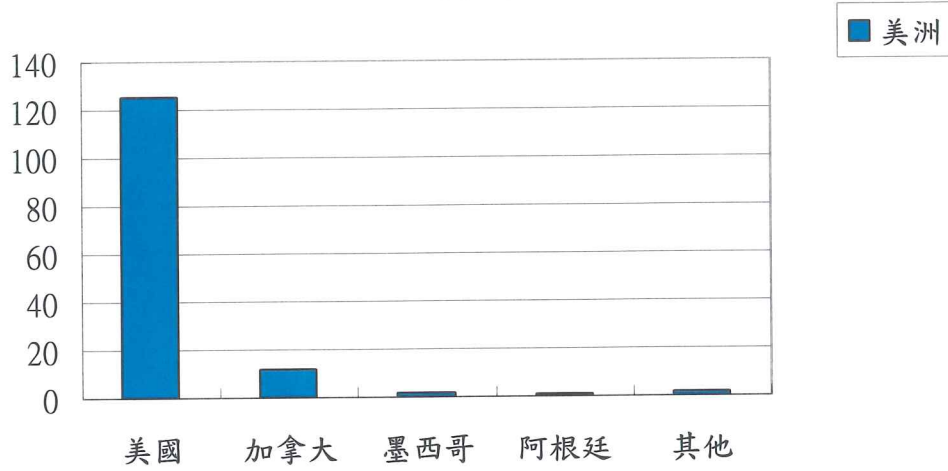
■ 大洋洲



(4) 美洲

國家	美國	加拿大	墨西哥	阿根廷	其他
人數	125	12	2	1	2

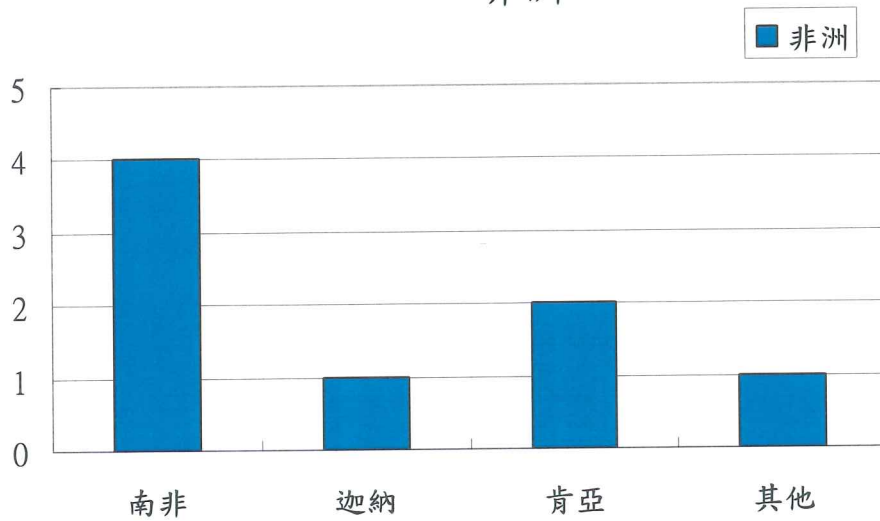
美洲



(5) 非洲

國家	南非	迦納	肯亞	其他
人數	4	1	2	1

非洲



(二) 分析說明

1. 根據統計可以看出歐洲旅客來參觀本館的人數日益增加，又以德國為大宗旅客，建議往後有機會可讓德語系合作與提醒實習生學習語言除了英文以外可以多元化學習。
2. 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，另外也有來自澳洲和非洲的旅客，顯示本館的國際知名度十分廣闊。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並未受到影響。
3. 日籍旅客的參觀本館的人數十分多，但有受到導覽服務的人數卻相對的十分少，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，而外語工讀生無法介入；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。
4. 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，是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

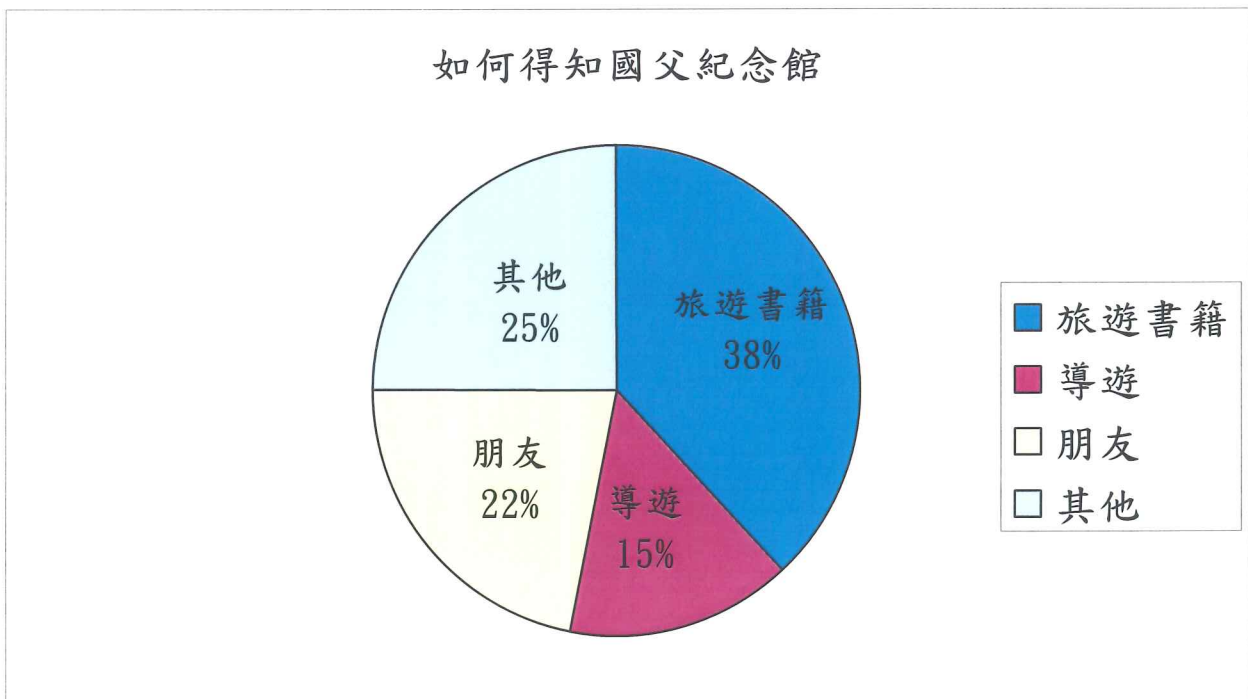
問卷內容：2007年、2008年、2009年與2010年度之比較

(一) 如何得知國父紀念館

1. 如何得知國父紀念館 (如附圖一、二)

旅遊書籍	導遊	朋友	其他
38%	15%	22%	25%

2. 旅客如何得知國父紀念館調查結果圖目分析

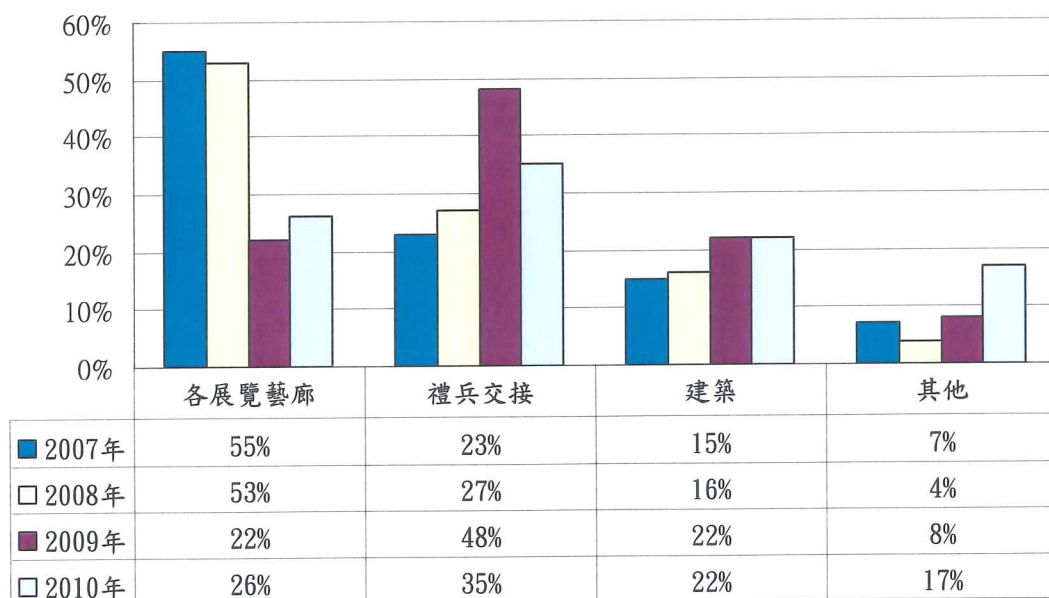


(二) 外籍旅客對本館印象最深刻之項目

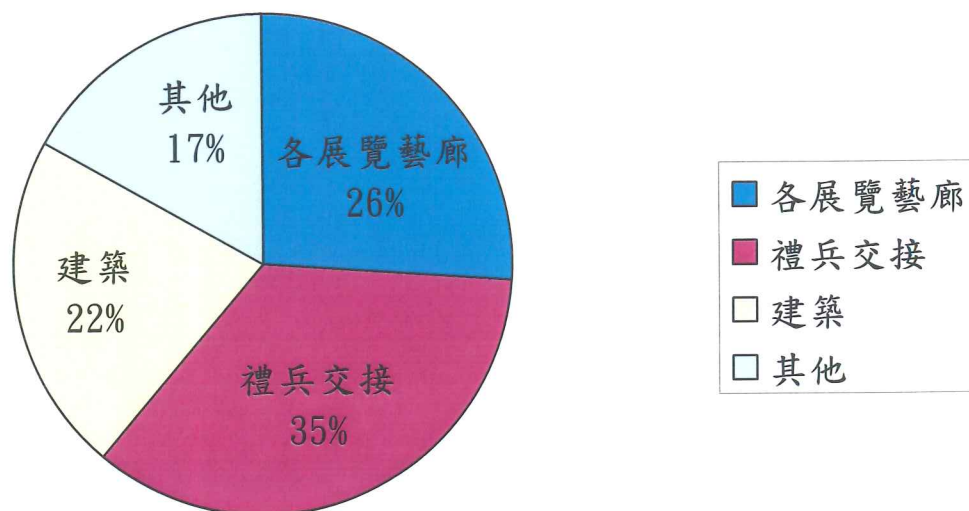
「印象最深刻 (The most impressive)」項有畫廊展場、儀隊交接、建築、國父史蹟等項目，但由於 2009 年有許多旅客提到外語導覽也十分令他們驚豔，故將「導覽」獨立列出，並在與往年比較時合併至「其他」類中。

1. 外籍旅客對本館印象最深刻之處 (如附圖三、四)

	各展覽藝廊/ 國父史蹟	禮兵交接	建築	其他
2007 年	55%	23%	15%	7%
2008 年	53%	27%	16%	4%
2009 年	22%	48%	22%	8%
2010 年	26%	35%	22%	17%



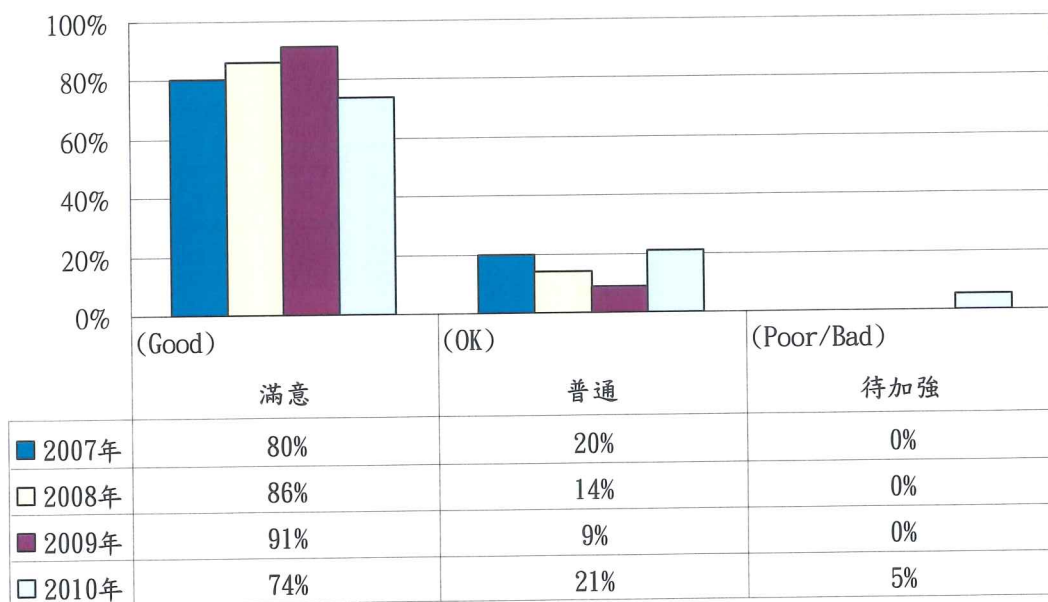
2. 外籍旅客對本館印象最深刻之處圖目分析



(三) 對於導覽員滿意度

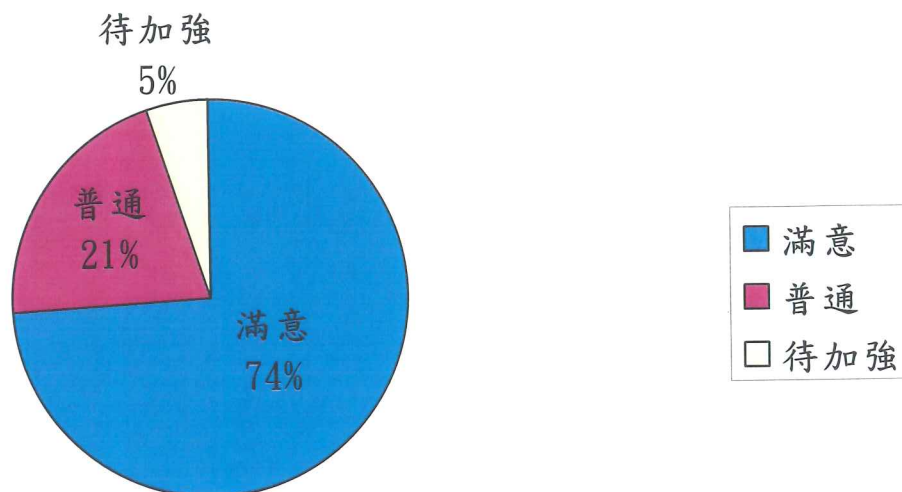
1. 導覽滿意度調查結果 (如附圖五、六)

	滿意 (Good)	普通 (OK)	待加強 (Poor/Bad)
2007年	80%	20%	0%
2008年	86%	14%	0%
2009年	91%	9%	0%
2010年	74%	21%	5%



2. 導覽滿意度調查結果圖目分析

	滿意 (Good)	普通 (OK)	待加強 (Poor/Bad)
2010年	74%	21%	5%

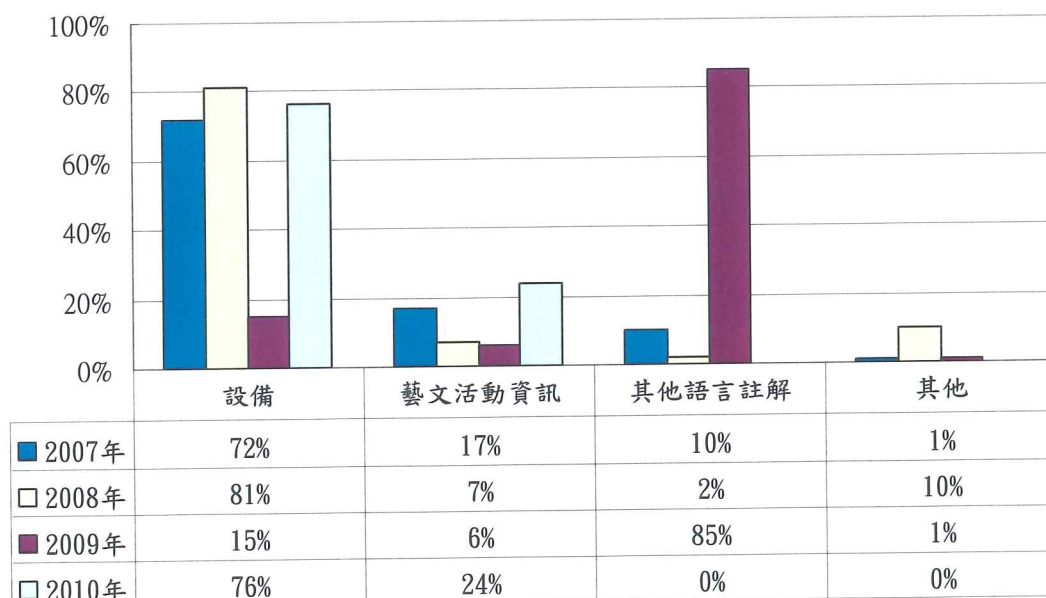


承接前一題大多旅客於填寫最深刻同時有於其他當中標記對於導覽實習生印象非常深刻學生可見學生的努力有成，導覽能力得以加許，希望能持續保持，繼續帶給外國人最好的導覽以提升本館形象。

(四) 建議館內所需改進的部分

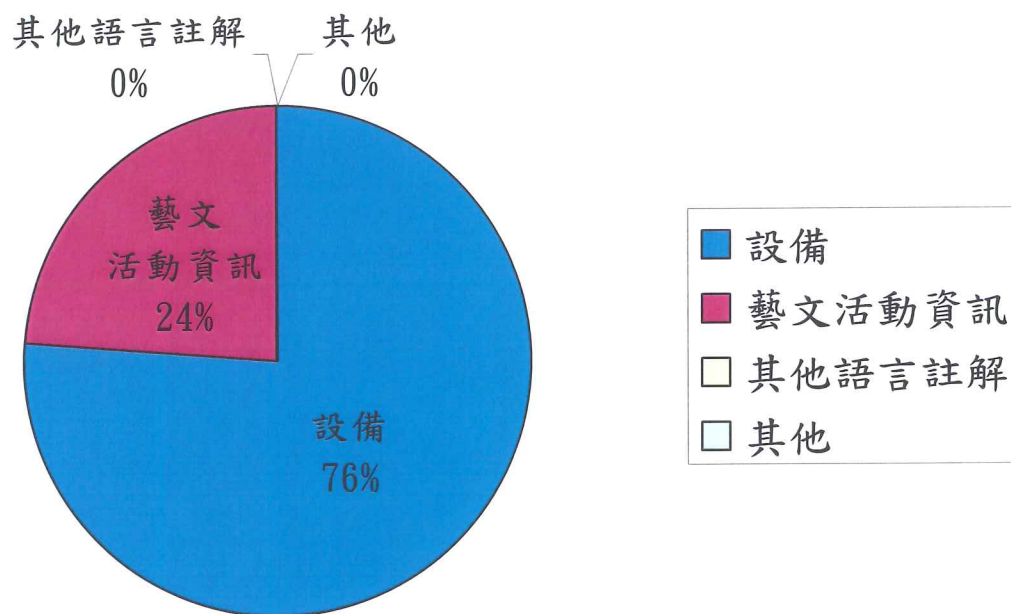
1. 需改進的部分 (如附圖七、八)

	設備	藝文活動資訊	其他語言註解	其他
2007年	72%	17%	10%	1%
2008年	81%	7%	2%	10%
2009年	15%	6%	85%	1%
2010年	76%	24%	0%	0%



2、需改進的部分圖目分析

	設備	藝文活動資訊	其他語言註解	其他
2010年	76%	24%	0%	0%



三、改進建議

- (一) 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。
- (二) 日籍旅客來訪踴躍，而日文導覽人員需求漸增，建議往後優先進用擅長日文的服務員或工讀生。