外籍旅客意見調查分析表

以下為 2011 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：2011 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： 200 份
5. 有效問卷： 200 份

(二) 外籍旅客之國籍分析

國家	亞洲	歐洲	大洋洲	美洲	非洲
百分比	17%	37%	8%	38%	0%

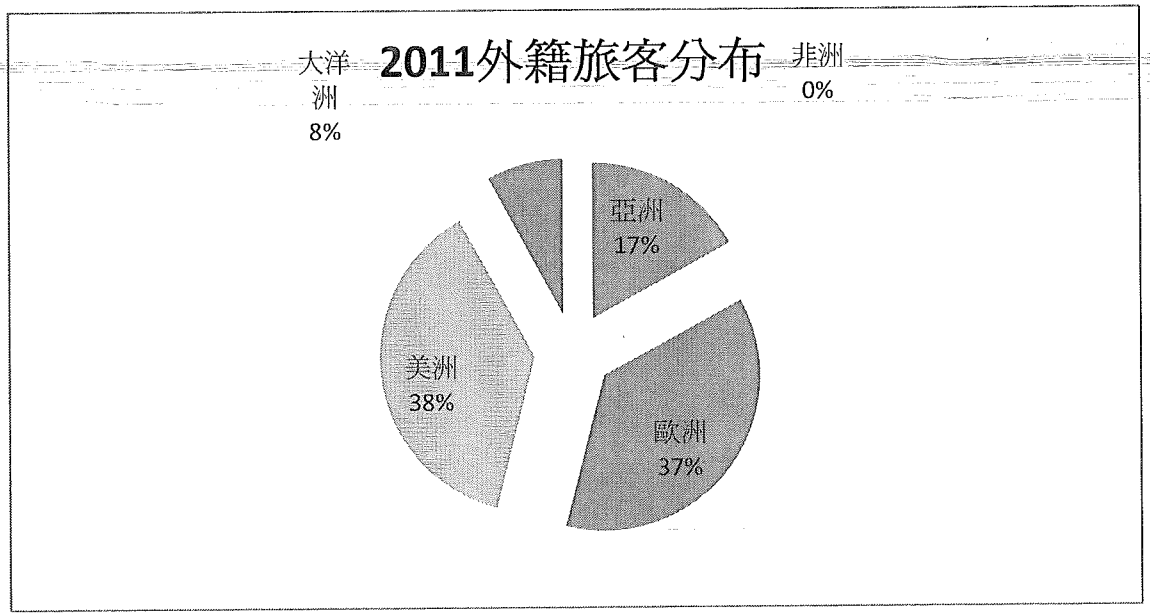


圖 1-1 外籍旅客分布

(1) 亞洲

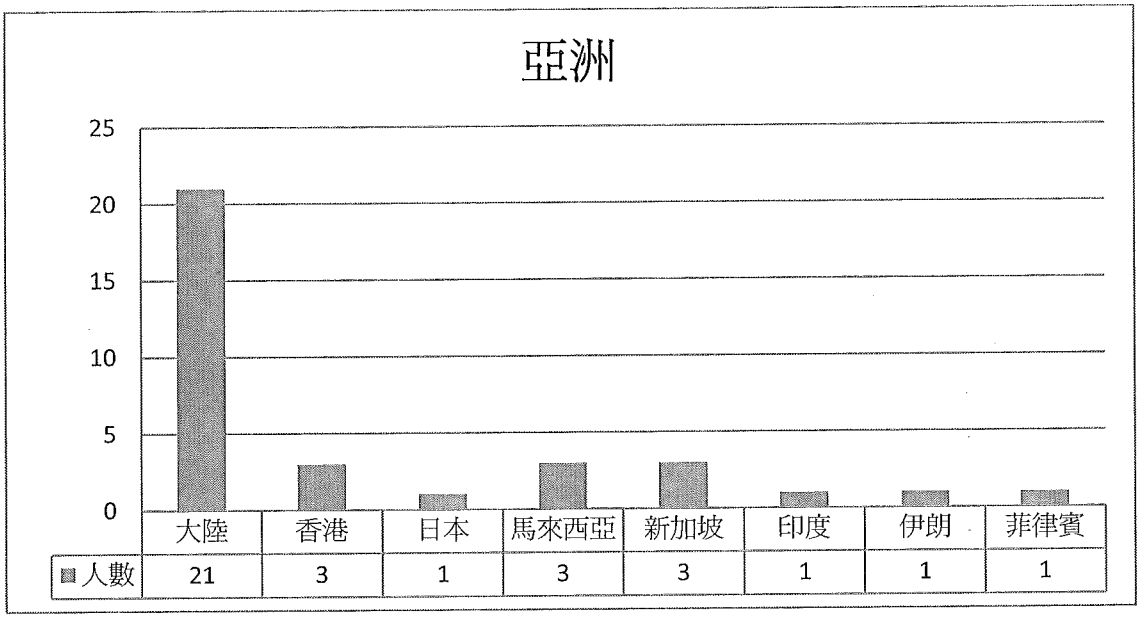


圖 1-2 外籍旅客(亞洲)

(2) 歐洲

【西歐、北歐】

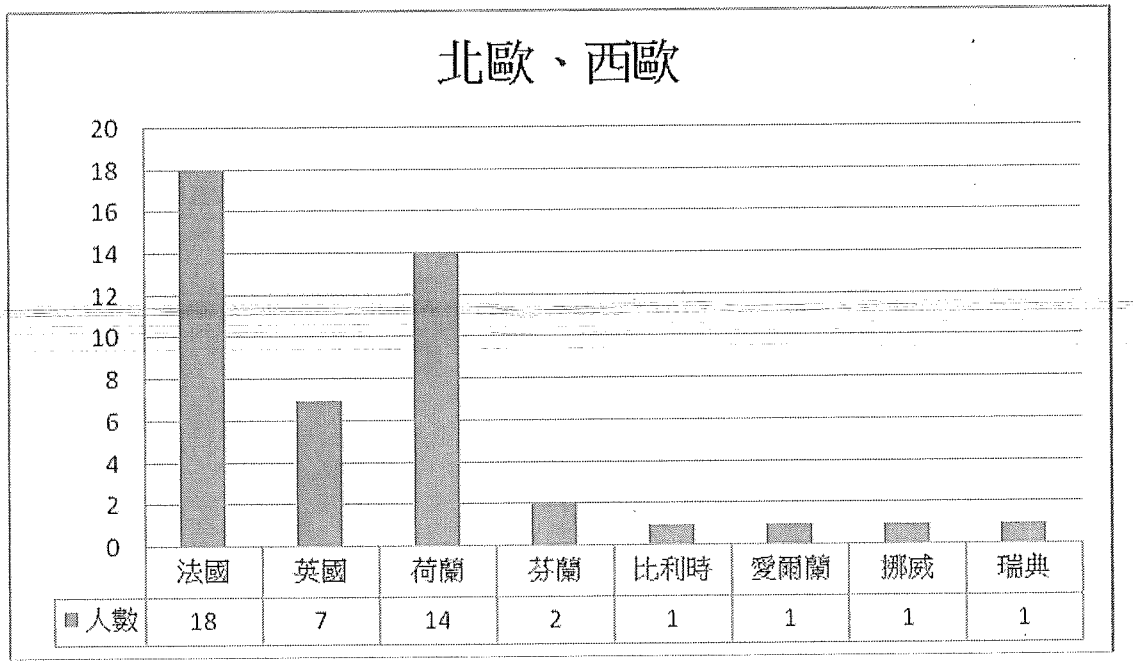


圖 1-3 外籍旅客(北歐、西歐)

【中歐、南歐】

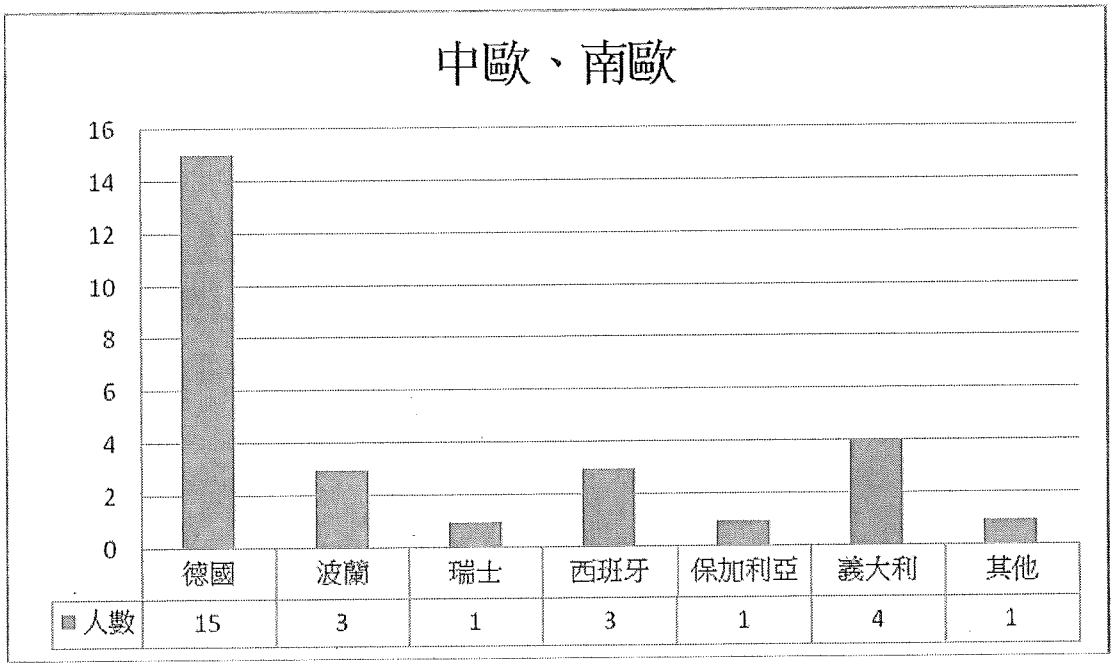


圖 1-4 外籍旅客(中歐、南歐)

(3) 大洋洲

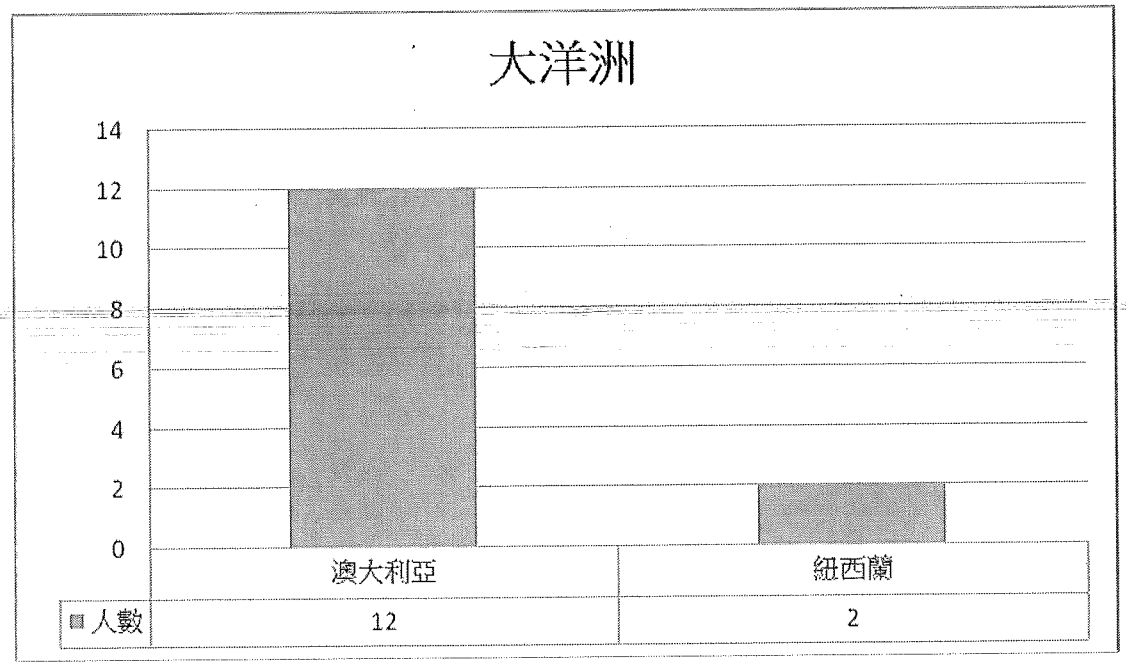


圖 1-5 外籍旅客(大洋洲)

（4）美洲

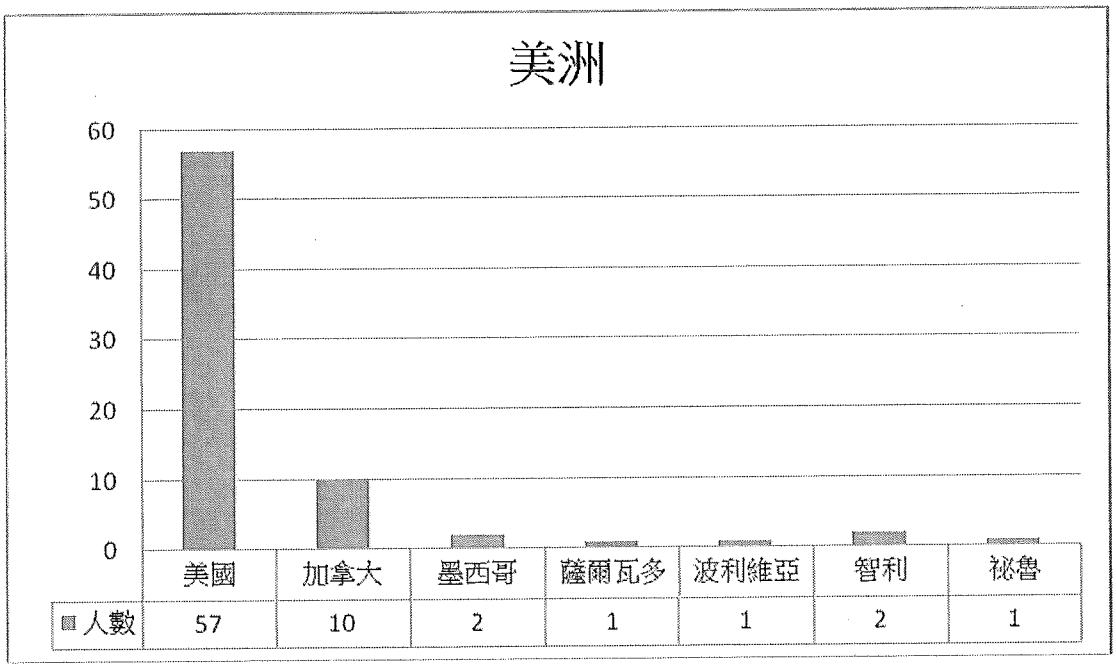


圖 1-6 外籍旅客(美洲)

（三）分析說明

1. 今年的外籍旅客，仍以英語系國家（美洲、澳洲、）為主要大宗，而歐洲各國的旅客也占了三分之一，另外也有來自德國旅客，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. 大陸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陸客都是跟著旅行團來訪，由導遊導覽本館，我們也只能在陸客個別參觀時，予以協助導覽。另，雖本館有安排服務員定時導覽，但實際有參與導覽的人並不多，我們應好好利用這個機會，讓陸客對國父有更深的了解!

3. 往年所做之分析，以美國、加拿大、澳洲，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。

本次統計，發現德國、法國旅客也有增加的趨勢，建議可以增加相關語言之導覽介紹。

二、問卷內容分析

問卷內容：2007 年、2008 年、2009 與 2011 年度之比較

（一）外籍旅客來館原因

1. 為了特定目的來館

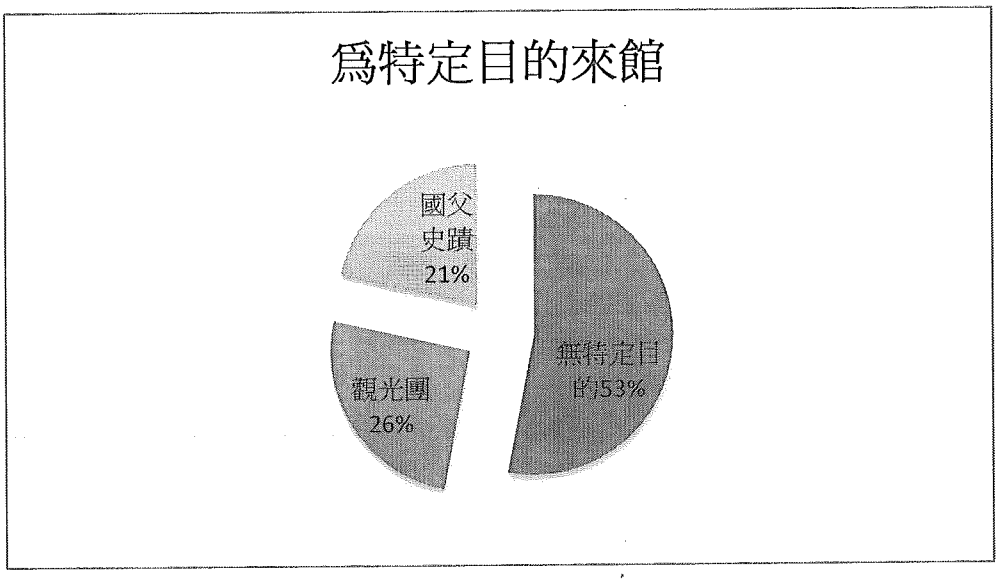


圖 2-1　是否為了特定目的來館

如圖 2-1，只有 47%的外籍旅客是為了特定目的才來參觀本館，而大部分來館都是在網路或書上看到本館的介紹而來，並不是為了參加特定展覽活動而來，也有 21%的旅客明確寫出為了解國父相關知識與史蹟而來。

2. 如何得知國父紀念館（如附圖 2-2）

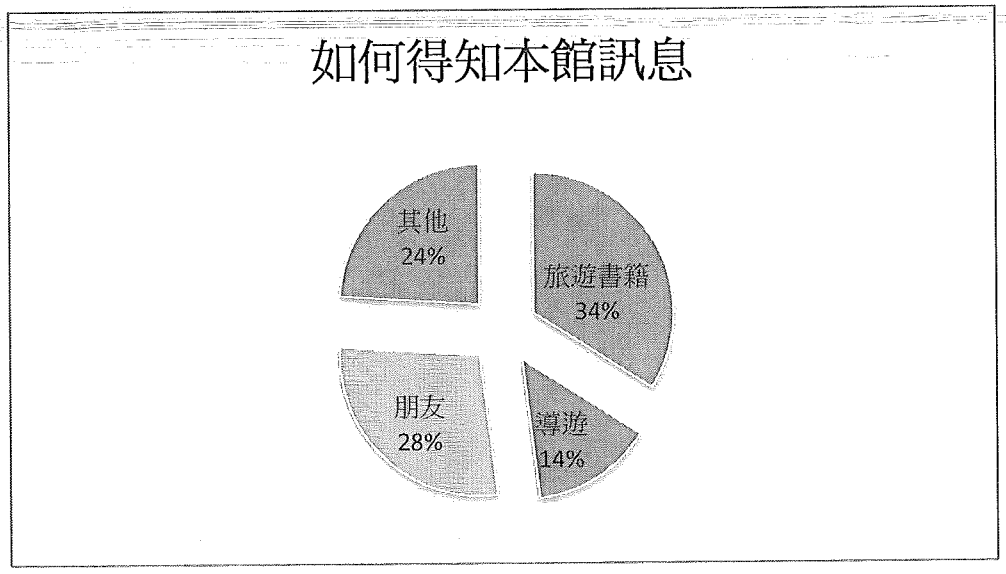


圖 2-2　如何得知本館訊息

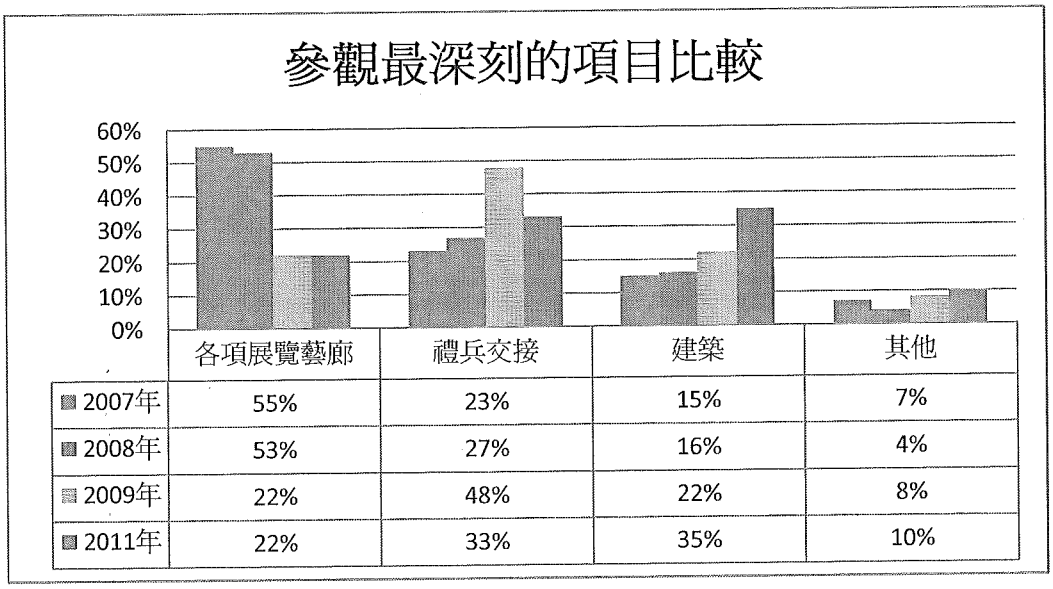
以上面圖 2-2 顯示出，當中有 34%的受訪者是透過旅遊書籍，其次為親

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 14%為旅行團的旅客，顯示旅遊相關產業的宣傳仍有一定效力。另外 24%經由其他管道知道本館的訊息者，**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的外籍旅客（9%）竟然低於偶然路過（15%）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 2-3、2-4）



	各項展覽藝廊	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%
2011年	22%	33%	35%	10%

圖 2-3　2007-2011 年印象最深刻之項目比較

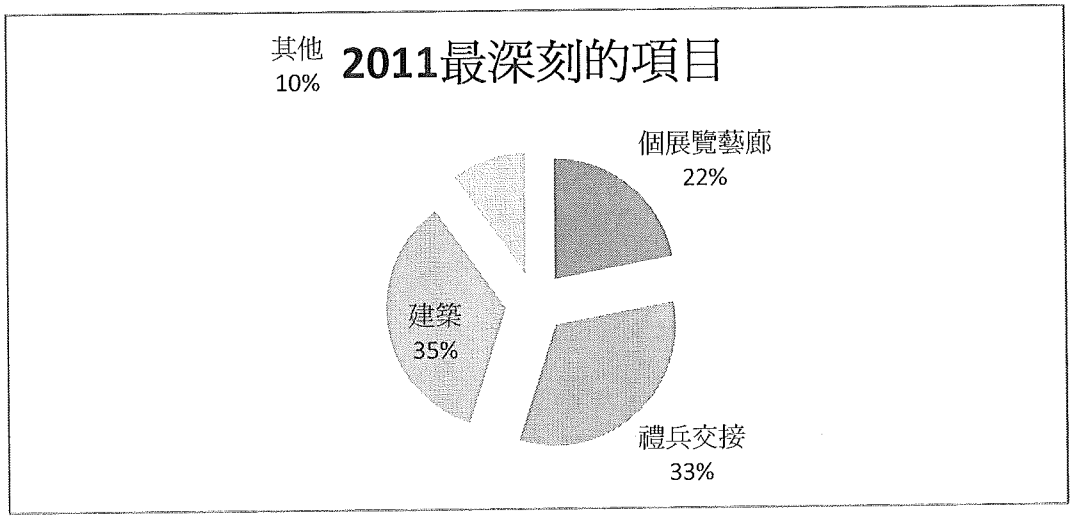


圖 2-4　2011 年印象最深刻之項目

2. 外籍旅客對本館印象最深刻之處圖目分析

由圖 2-3 與圖 2-4 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 33%，**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至 35%，並有旅客加註對國父油畫、或歷史非常有興趣。

（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、建教合作生。

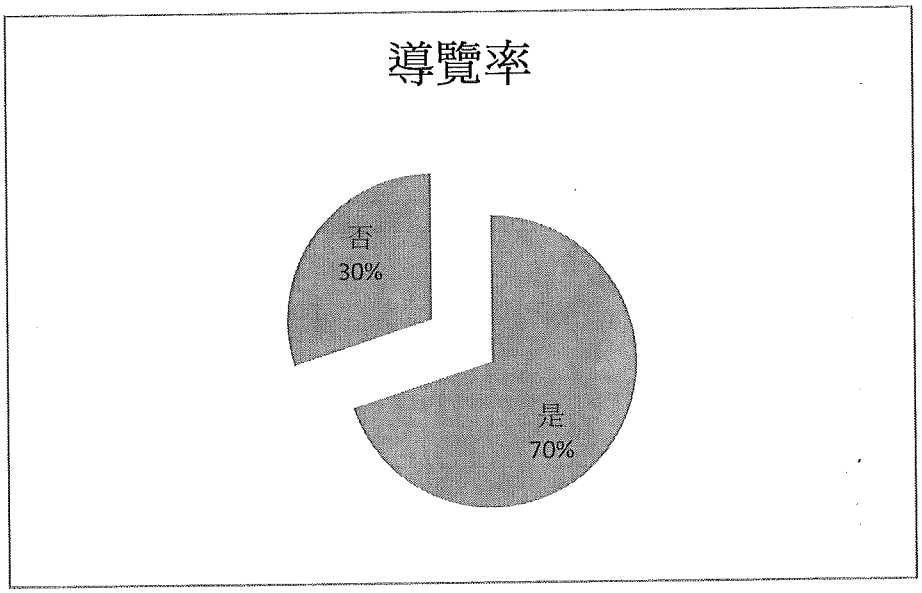


圖 3-1　2011 年導覽率

由於幾乎所有問卷都是在導覽過後才引導外籍旅客至服務台填寫，因此有 70%的已導覽率；而三成的未導覽率，經過與同學們的溝通，是因為有些外籍旅客只需要自己看展並未經由英語導覽人員導覽，之後，我們也給與填寫此問卷，所以得出來的結果，會有導覽率偏低的結果。

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。

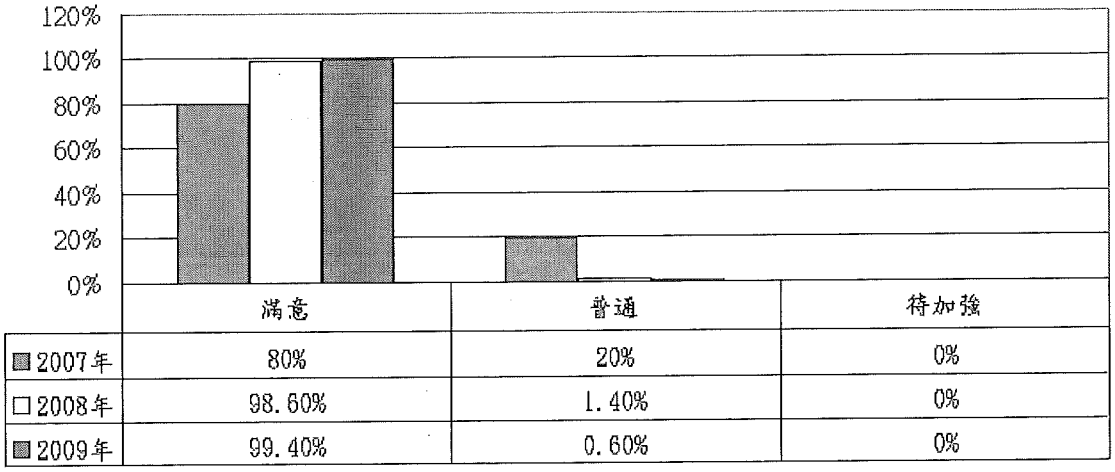


圖 3-2　2007-2009 年導覽滿意度(舊制)

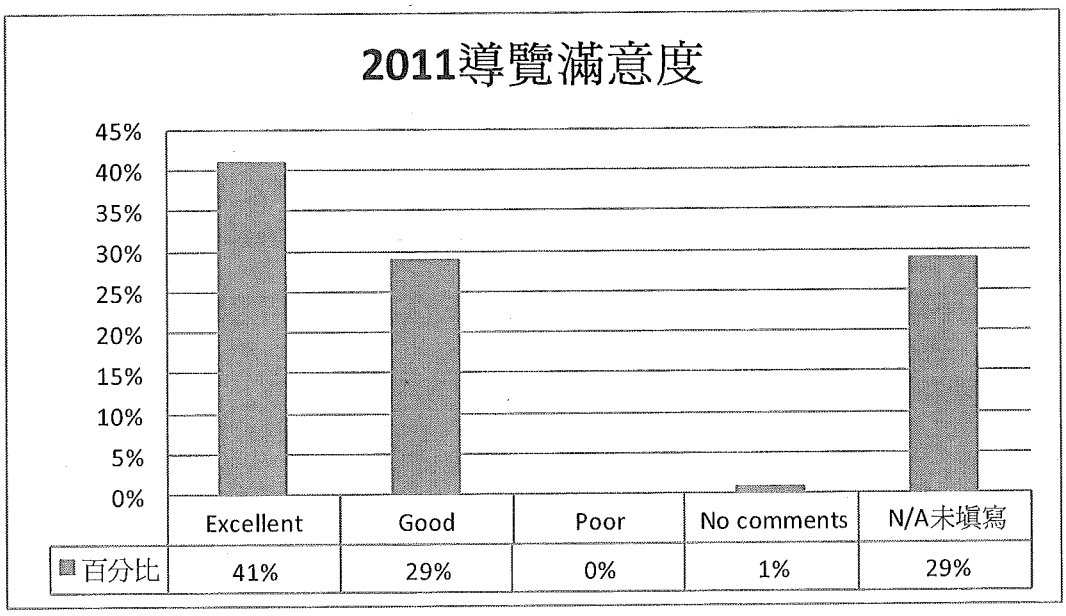


圖 3-3 2011 年導覽滿意度(新制)

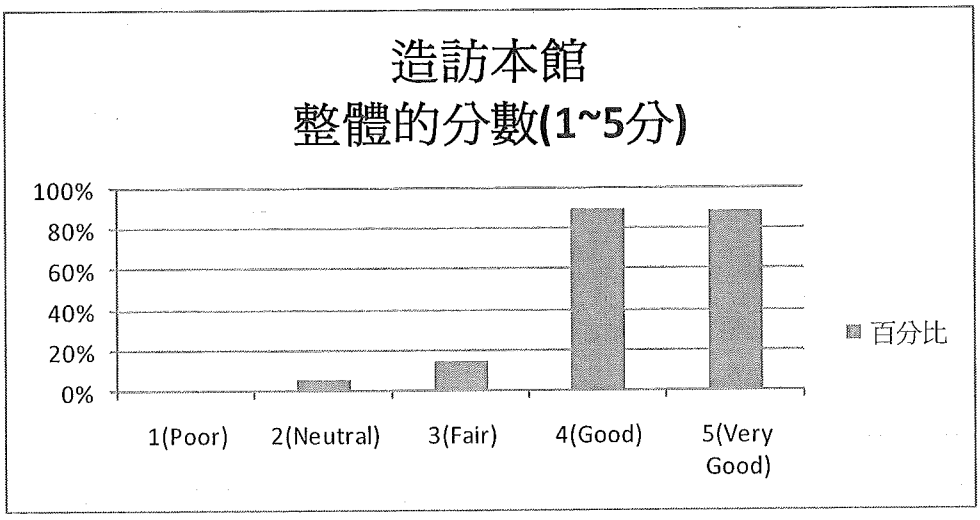


圖 3-4 造訪本館所給的整體分數

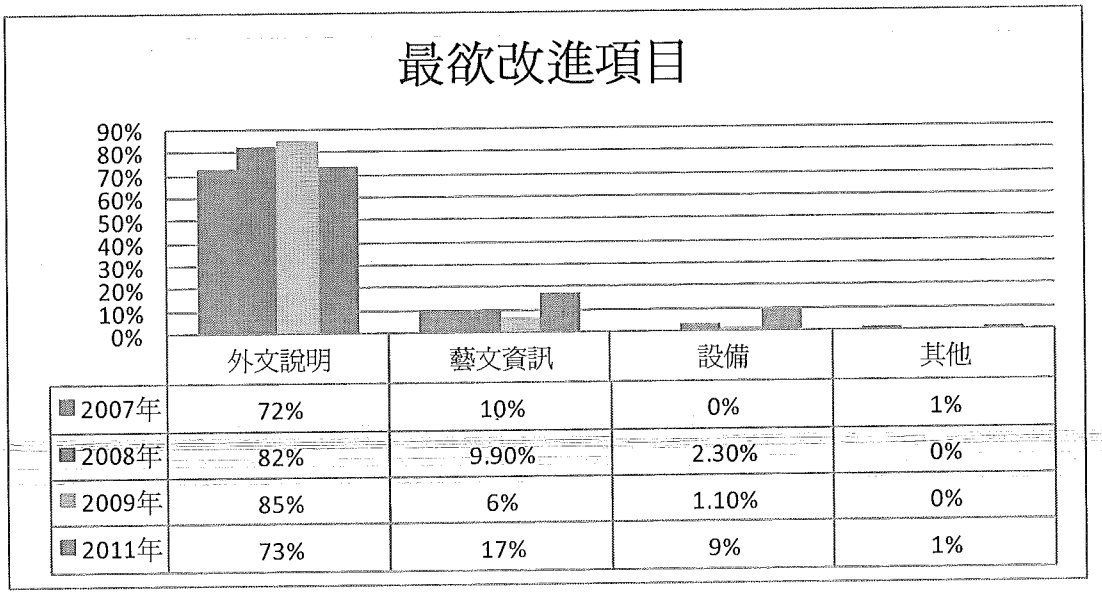
2. 導覽滿意度調查結果圖目分析

在 2011 年度導覽滿意度上，由舊制三個分類(滿意、普通、待加強)；更改為五個分類(Excellent、Good、Poor、No comments、N/A 未填寫)。

根據上圖(圖 3-3)表示，對導覽滿意的旅客占七成，較前幾年有明顯下滑，其原因為:來參訪的旅客因時間沒有接受導覽，只有填寫問卷，導致 N/A(沒有回答)旅客將近三成。同學們應再加強導覽及溝通技巧，引導旅客落實完整的填寫。

(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。



	外文說明	藝文資訊	設備	其他
2007年	72%	10%	0%	1%
2008年	82%	9.90%	2.30%	0%
2009年	85%	6%	1.10%	0%
2011年	73%	17%	9%	1%

圖 4-1　2007-2011 年最欲改進項目

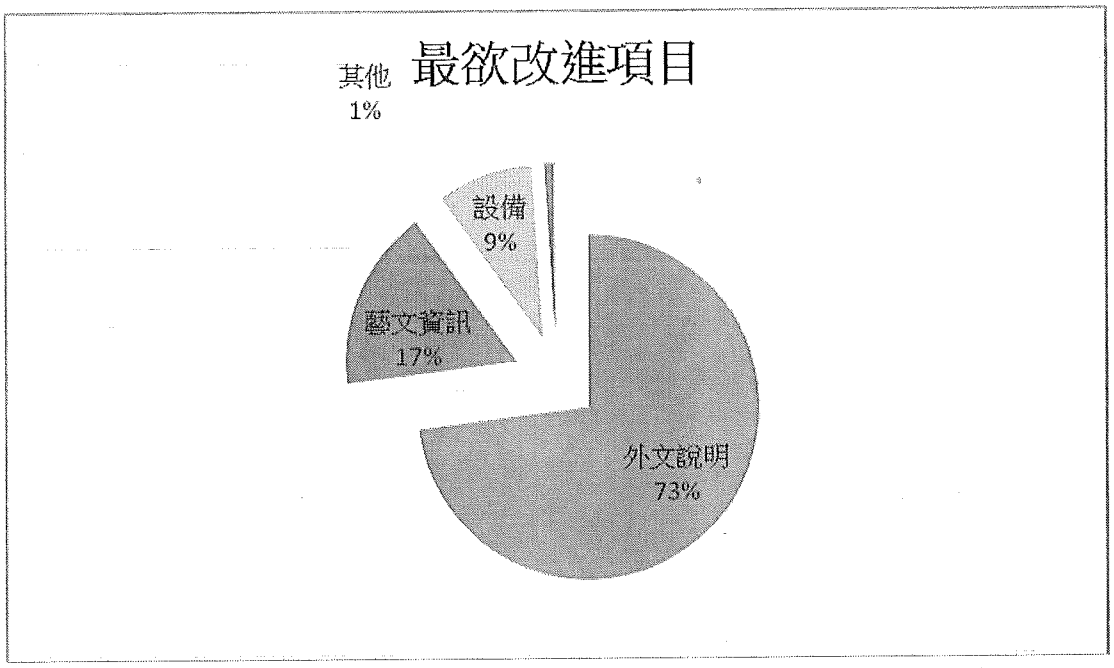


圖 4-2　2011 年最欲改進項目

2. 需改進的部分圖目分析

從圖 4-1 表示，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。

而藝文資訊部分，每年都攀升，顯示旅客除了對國父的史蹟部份感興趣外，也重視相關藝文資訊。

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）本年度的滿意度較去年明顯下降，原因是有很多旅客在英語導覽上，因為旅客趕時間或以為要花很多時間，而拒絕導覽，導致在問卷的回饋上有些落差，建議是多與導覽人員溝通或者一起討論如何改進的方法(如:跟旅客的對應或聽導覽送紀念品等)

（二）反應需要註有外文的標示、折頁、說明板等設施的外籍旅客仍佔多數，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。

（三）有部分旅客對館外的活動也很感興趣，例如:外面練舞的學生們、或水舞等這些方面，英語導覽人員也可以多做介紹，讓旅客對台灣的文化有更深的體認。

（四）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。

（五） 德籍(佔歐洲地區 15%)旅客大幅增加趨勢，雖然本館目前沒有德語導覽人員，但建議能印製德文或其他國語言簡介資料方便旅客索取。

（六） 館內英文地圖標示不清，建議能夠簡化**以展場為說明即可**，讓旅客在到訪的有限時間內，能快速看懂導覽動線。

（七） 在藝文資訊上，可以多設英文硬體介紹吸引觀眾往其他樓層參觀書法展或是當期的展覽，讓外國旅客不僅只在一樓參訪，也可以到樓上參加其他的文化饗宴。

四、旅客建議

是否為了特定目的而來本館

1.是，是為了哪一個展覽?

Dr.Sun Yat-Sen

水舞

100th birthday

Visit Taiwan

It' s important for history.

2.否，是為了哪個目的前來本館?

Tourist:

Tourist、sightseeing、general sightseeing、

General visit

Learning:

To learn more about Dr.SYS

Education

Visit and learn more about Taiwan

Historical sightseeing

To know more

History

Know Dr.SYS

Learn more about Taiwan/Chinese cultural

Cultural education

Know better

Business:

Business.

Honor guard exchange ceremony:

Honor guard

See changing of the guard

Guard exchange

Exhibition:

Exhibition

Others:

Just interested

Look around

Interest
Show my family.
To see it
Curiosity
Just visiting
For kids
Relax with kids
Visiting Taipei and walk to see the memorial Hall.
In the past, I' ve visited an art exhibition, as well as some historical exhibit. But today, I am here to see the community and Taipei public space.

What should be improved?

1. Guided tour
   English or German
   Need more information in English
   In English
2. Facilities
   The tour bus parking lot is lord, near the quiet garden. The corridor behind the SYS sculpture (the one with the bathrooms could be more lovely)
   English tranlotion
   Comfortable
   Some information in English

3. More information about the art activities at the memorial hall
   In English—more info.
   More outside activity
   Audio guides can be provided
   In English

4. More details of language explanation about the hall& exhibitions
   More English options
   More English
   english
   More English information

All very good
Information at the entrance to building
No English
More English please, but Guiding is perfect
More English Descriptions.
More English translation on exhibition of Song Ching Ling and Dr. SYS
More English descriptions in the exhibitions, thank you!
More English signs!
Maybe more information in English in Galleries, sorry I don' t speak Chinese!
English please

5. Others

It was great!
Everything was fine, no changes
More English signs? But the guide was able to explain everything!
Nothing
Some signs in English would be helpful!
Fu ShanYu was outstanding and the English was great.
Please English/Spanish
No air-conditioning
Very impressive memorial
Nothing is wrong- FABULOUS
Very nice visit
English subtitles of cast
Info. In English
More Info. About Dr. SYS
More English
More English in the painting exhibition
Excellent
Thank you so much
Put it in English also
English descriptions are very short
Thanks for children to do☺