

## 國立國父紀念館

### 110年滿意度調查結果

#### 於性別平等、文化平權面向分析報告

- 一、本館於暑假期間8月21至30日、非暑假期間9月23日至10月9日、大會堂疫情後第一至二場演出日期11月5至6日三階段期程進行110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，發放問卷587份，剔除無效問卷76份，有效問卷計511份(紙本373份、電子138份)，施作人員計3位。調查結果顯示，「硬體設施設備」總平均有86.29%的觀眾感到滿意，其中「性別友善設施」滿意度平均值為4.33；「人員服務」總平均有92.68%的觀眾感到滿意；整體滿意度達95.5%，平均值為4.4403。
- 二、面訪期間本館因新冠肺炎疫情採取措施如開放時間縮短、空間及入口部分開放、容留人數限制、生活美學班停復課、展演取消、商店暫停營業等狀況，將影響本次調查結果，以及未來年度滿意度調查結果比較，惟仍能反映嚴峻疫情後，觀眾防疫新生活之軌跡。
- 三、性別平等面向分析：
  - (一)本館觀眾性別分布為男性52.64%、女性47.16%，其他0.2%(1人)，顯示男、女性約各半。
  - (二)不同性別觀眾滿意度：
    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「人員態度」最高、「人員專業

度」最低，「性別友善設施」滿意度達4.36分(高於整體觀眾平均值)、整體滿意度達4.43分(低於整體觀眾平均值)。

2. 男性：硬體設施滿意度以「環境清潔」最高、「美學班教室」最低，人員服務以「人員服務品質」最高、「人員專業度」最低，「性別友善設施」滿意度達4.30分(低於整體觀眾平均值)、整體滿意度達4.45分(高於整體觀眾平均值)。

3. 其他性別：無論硬體設施或人員服務之重要度及滿意度均給5分，表示覺得每項服務均非常重要，也感到非常滿意，「性別友善設施」滿意度達5分(高於整體觀眾平均值)、整體滿意度達4分(低於整體觀眾平均值)。

4. 男、女性觀眾僅「美學班教室」、「人員態度」2項滿意度上具顯著差異；惟「性別友善設施」以女性平均滿意度高於男性。

### (三)不同性別高齡觀眾滿意度：

1. 女性：硬體設施滿意度以「展示空間」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」滿意度達4.24分(低於女性平均值)、整體滿意度達4.61分(高於女性平均值)。

2. 男性：硬體設施滿意度以「環境清潔」最高、「美學班教室」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」滿意度達4.43分(高於男性平均值)、整體滿意度達4.50分(高於男性平均值)。

3. 高齡男、女性觀眾僅在「館內外標示」滿意度上有顯著差異；惟「性別友善設施」以男性平均滿意度高於女性。

(四)「性別友善設施」滿意度之重要表現程度分析：

「性別友善設施」預期重要性平均值4.60、參與滿意度平均值4.33，觀眾滿意程度小於重視程度，重視/表現程度落差為負值，於IPA重要表現程度矩陣圖位置，列為需優先改善項目，值得關注。

四、文化平權面向分析：

(一)高齡觀眾分析：

1. 65歲以上高齡觀眾計68人，占總觀眾數13.31%(若加計60-64歲觀眾達24.66%)，來館時段以「14:00-16:29」最多占47.1%，其次為「9:00-11:29」占35.3%。
2. 硬體設施滿意度以「公廁滿意度」最高、「美學班教室」最低，人員服務以「人員服務品質」、「人員態度」並列最高、「人員專業度」最低，「性別友善設施」滿意度達4.34分(高於整體觀眾平均值)、整體滿意度達4.54分(高於整體觀眾平均值)，與其他年齡層觀眾在滿意度上並無顯著差異。
3. 60歲以上觀眾人數於疫情期間仍達總人數近四分之一，可評估是否於「14:00-16:29」、「9:00-11:29」2個較常入館時

段，由服務員廣播提醒相關高齡友善設施設備之使用並給予關懷，或安排較多志工服務；另美學班學員多為高齡長者，但「美學班教室」滿意度卻偏低，值得關注。

(二)身心障礙觀眾滿意度分析：

1. 身障觀眾計19人，占總觀眾數3.72%。
2. 硬體設施滿意度以「環境清潔」最高、「無障礙設施」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」滿意度達4.46分(高於整體平均值)、整體滿意度達4.53分(高於整體平均值)；有關無障礙設施滿意度偏低情形值得關注。

(三)學生觀眾滿意度分析：

1. 學生觀眾計79人，占總觀眾數15.46%。
2. 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、「人員專業度」最低，「性別友善設施」滿意度達4.36分(高於整體平均值)、整體滿意度達4.53分(高於整體平均值)；惟再訪與分享推薦的意願較低，分享意願平均值甚至低於4分值得關注。

(四)大會堂觀眾滿意度分析：

1. 大會堂觀眾計50人，占總觀眾數9.78%，因疫情影響，為平、假日各1天，觀賞贈票之「藏音天路」晚場演出觀眾。
2. 硬體設施滿意度以「環境清潔」最高、「大會堂」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4.21分、整體滿意度4.22分(2項均低於

整體平均值)；有關大會堂滿意度偏低情形值得關注。

(五)觀眾族群分布：

1. 觀眾國籍：本國籍為主要觀眾，占總數98.13%，外國籍觀眾計有日、港各2位，美、中、馬各1位，以及2位來自無設有國父相關紀念館舍的其他國家。
2. 本國籍觀眾族群分布：閩南族群最多、占71.80%，其次為外省族群、占15.60%，第三為客家族群、占12.0%，新住民僅占0.6%。