

2016

# 105 年下半年暨全年 國立臺灣美術館 參觀民眾滿意度 調查報告



# 目錄

目錄.....	i
表目錄.....	iv
圖目錄.....	vi
壹、前言.....	1
1. 調查目的.....	1
2. 調查對象.....	1
3. 調查內容.....	1
4. 資料處理.....	1
5. 分析方法.....	2
6. 信效度分析.....	2
貳、基本資料與參觀行為.....	4
1. 基本資料.....	4
(1) 性別分佈.....	4
(2) 年齡分佈.....	5
(3) 教育程度分佈.....	6
(4) 職業分佈.....	7
(5) 居住地分佈.....	9
2. 參觀特性.....	11
(1) 參觀動機分佈（可複選）.....	11
(2) 資訊來源分佈（可複選）.....	12
(3) 參觀同伴分佈.....	14
(4) 一年參觀次數分佈.....	15
(5) 平均停留時間分佈.....	16
(6) 實際參觀時間分佈.....	17
(7) 參觀展覽方式分佈.....	18

(8)	夜間參觀其他美術館經驗分佈 .....	19
(9)	希望國美館夜間開放時段分佈 .....	20
(10)	參觀區域分佈 (複選) .....	21
(11)	參觀展覽項目 (可複選) .....	23
(12)	未來發展上應加強之設施與服務、對本館的期望 .....	27
3.	服務滿意度 .....	31
(1)	服務滿意度分佈 .....	31
(2)	服務滿意度得分 .....	34
參、	比較不同人口背景之參觀民眾的參觀特性 .....	36
1.	參觀同伴 .....	37
2.	一年參觀次數 .....	39
3.	平均停留時間 .....	41
4.	實際參觀時間 .....	42
5.	參觀展覽方式 .....	43
6.	夜間參觀其他美術館經驗 .....	44
7.	希望國美館增加夜間開放時段 .....	45
肆、	比較不同人口背景與參觀特性之參觀民眾的服務滿意度 .....	46
1.	性別 .....	46
2.	年齡 .....	47
3.	教育程度 .....	49
4.	職業 .....	51
5.	居住地 (中部縣市) .....	53
6.	居住地 (全國地區) .....	54
7.	參觀同伴 .....	55
8.	一年參觀次數 .....	57
9.	平均停留時間 .....	58
10.	實際參觀時間 .....	59

11.	參觀展覽方式 .....	61
12.	夜間參觀其他美術館經驗 .....	63
13.	希望國美館夜間開放時段 .....	64
伍、	服務滿意度之相關性及預測因子 .....	65
1.	相關性 .....	65
2.	預測因子 .....	66
陸、	跨年度參觀民眾的服務滿意度、基本資料、參觀特性、參觀型態及未來 發展建議比較 69	
1.	服務滿意度比較 .....	69
2.	滿意度變化 .....	70
3.	基本資料之年度比較 .....	71
4.	參觀動機（可複選）之年度比較 .....	72
5.	資訊來源（可複選）之年度比較 .....	73
6.	參觀特性之年度比較 .....	74
7.	參觀區域（複選）之年度比較 .....	75
柒、	結論 .....	76
1.	基本資料、參觀行為與服務滿意度 .....	76
2.	不同人口背景之參觀特性與型態 .....	77
3.	不同人口背景之服務滿意度 .....	77
4.	服務滿意度之相關性及預測因子 .....	78
5.	跨年度參觀民眾的比較 .....	78
6.	建議 .....	80
捌、	附表 .....	82
玖、	問卷 .....	114

# 表目錄

表 1.	問卷回收狀況記錄表.....	2
表 2.	信度統計量(全年).....	3
表 3.	項目整體統計量(全年).....	3
表 4.	性別之人數分配表.....	4
表 5.	年齡之人數分配表.....	5
表 6.	教育程度之人數分配表.....	6
表 7.	職業之人數分配表.....	7
表 8.	居住地之人數分配表.....	9
表 9.	參觀動機(可複選)之人次分配表.....	11
表 10.	資訊來源(可複選)之人次分配表.....	12
表 11.	參觀同伴之人次分配表.....	14
表 12.	一年參觀次數之人數分配表.....	15
表 13.	平均停留時間之人數分配表.....	16
表 14.	實際參觀時間之人數分配表.....	17
表 15.	參觀展覽方式之人數分配表.....	18
表 16.	夜間參觀其他美術館經驗之人數分配表.....	19
表 17.	希望國美館夜間開放時段之人數分配表.....	20
表 18.	參觀區域(複選)之人次分配表.....	21
表 19.	參觀展覽項目(可複選)之人次分配表.....	25
表 20.	應加強之軟體設施之分類人次分配表.....	28
表 21.	應加強之硬體設施之分類人次分配表.....	29
表 22.	對本館的期望之分類人次分配表.....	30
表 23.	服務滿意度之人數分配表.....	32
表 24.	服務滿意度得分之敘述統計摘要.....	34
表 25.	參觀特性與基本資料的交叉分析彙總表.....	36
表 26.	性別在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	46
表 27.	年齡在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	47
表 28.	教育程度在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	49
表 29.	職業在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	51
表 30.	居住地(中部縣市)在全年服務滿意度上之差異分析摘要表...53	
表 31.	居住地(全國地區)在全年服務滿意度上之差異分析摘要表...54	
表 32.	參觀同伴在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	55
表 33.	一年參觀次數在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	57
表 34.	平均停留時間在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	58
表 35.	實際參觀時間在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	59
表 36.	參觀展覽方式在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	61

表 37.	夜間參觀其他美術館經驗在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	63
表 38.	希望國美館夜間開放時段在全年服務滿意度上之差異分析摘要表.....	64
表 39.	相關係數的強度大小與意義.....	65
表 40.	全年整體服務滿意度與各項人員服務滿意度之相關係數表..	65
表 41.	預測全年整體服務滿意度之迴歸係數摘要表.....	67
表 42.	102~105 年度在服務滿意度上之差異分析摘要表 .....	69
表 43.	最近二年調查常見的開放意見彙總表.....	80

# 圖目錄

圖 1.	性別之人數比例.....	4
圖 2.	年齡之人數比例.....	5
圖 3.	教育程度之人數比例.....	6
圖 4.	職業之人數比例.....	8
圖 5.	居住地之人數比例.....	10
圖 6.	參觀動機之人次比例.....	11
圖 7.	資訊來源之人次比例.....	13
圖 8.	參觀同伴之人數比例.....	14
圖 9.	一年參觀次數之人數比例.....	15
圖 10.	平均停留時間之人數比例.....	16
圖 11.	實際參觀時間之人數比例.....	17
圖 12.	參觀展覽方式之人數比例.....	18
圖 13.	夜間參觀其他美術館經驗之人數比例.....	19
圖 14.	希望國美館夜間開放時段之人數比例.....	20
圖 15.	參觀區域之人次比例.....	22
圖 16.	參觀展覽項目之人次比例.....	27
圖 17.	服務滿意度之人數比例.....	33
圖 18.	服務滿意度得分之平均數.....	35
圖 19.	參觀同伴與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	38
圖 20.	一年參觀次數與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	40
圖 21.	平均停留時間與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	41
圖 22.	實際參觀時間與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	42
圖 23.	參觀展覽方式與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	43
圖 24.	夜間參觀其他美術館經驗與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	44
圖 25.	希望國美館增加夜間開放時段與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著) .....	45
圖 26.	整體服務滿意度影響權重雷達圖.....	68
圖 27.	103~105 年滿意度趨勢 .....	70
圖 28.	不同年度與基本資料交叉分析.....	71
圖 29.	不同年度與參觀動機 (可複選) 交叉分布.....	72
圖 30.	不同年度在資訊來源 (可複選) 之交叉摘要表.....	73
圖 31.	不同年度在參觀特性之交叉摘要表.....	74
圖 32.	不同年度在參觀區域 (複選) 之交叉摘要表.....	75

# 壹、前言

## 1. 調查目的

為了解 105 年度下半年前往國立臺灣美術館之參觀民眾，對本館各項公共設施與服務的滿意度，特續執行本調查。調查資料將與上半年合併後進行全年分析。

## 2. 調查對象

調查對象以國立臺灣美術館之參觀民眾為主。

## 3. 調查內容

調查問卷內容與上半年相同，分成五大部份，第一部分為基本資料，了解參觀民眾的性別、年齡、教育程度、職業、居住地等資料；第二部分為參觀特性調查，了解參觀民眾參觀的動機、資訊來源、同行人員、參觀次數、停留時間、實際參觀時間與參觀方式等；第三部分主要為服務滿意度調查，了解參觀民眾對參觀環境、服務人員、導覽解說人員、展覽內容及整體的服務滿意程度；第四部分為參觀型態調查，主要詢問參觀民眾參觀過的廳室、參觀的展覽名稱（上、下半年不同）；第五部分則為未來發展的建議，分為軟體設施、硬體設施等項目，詢問應加強點與原因，另外再加上對美術館的期望。本報告完整的問卷題項內容，請參考附件。

## 4. 資料處理

本次調查下半年發放問卷 800 份，實際回收問卷數為 758 份，回收率為 94.8%；有效份數為 758 份，無廢卷，有效回收率為 100%，在 95%信賴水準，抽樣誤差為正負 3.56%以內（<http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>）。有效樣本中，針對量表題部分，若有少許題項漏填者，為求完整，以眾數方式填補。

上、下半年問卷合併後的有效份數為 1479 份，在 95%信賴水準，抽樣誤差為正負 2.55%以內。整理如表 1 所示。



表1. 問卷回收狀況記錄表

上半年	發放問卷 776	回收問卷 722	回收率 93.0%	廢卷 1	有效回收率 99.9%
下半年	發放問卷 800	回收問卷 758	回收率 94.8%	廢卷 0	有效回收率 100%
全年	發放問卷 1576	回收問卷 1480	回收率 93.9%	廢卷 1	有效回收率 99.9%

## 5. 分析方法

根據基本資料、參觀特性調查、服務滿意度調查、參觀型態調查等，進行次數分配與敘述統計，瞭解參觀民眾基本背景、參觀特性與型態及滿意度分布情形。

接著，以交叉表形式，呈現不同人口背景之參觀民眾的參觀特性與型態；並以差異分析獨立樣本 T 檢定(Independent Sample t-test)、單因子變異數分析(One way ANOVA)，檢驗不同人口背景之參觀民眾的服務滿意度看法是否不同。

接著以相關分析(Correlation)，瞭解整體的服務滿意度與參觀環境、服務人員、導覽解說人員、展覽內容滿意度之間的關係；以多元迴歸 (Mutliple Regression)，分析整體服務滿意度的預測因素，包括人口背景、參觀環境、服務人員、導覽解說人員滿意度影響因子等

最後，進行跨年度（103 年~105 年）間相關滿意度之趨勢比較，同時比較不同年度之人口變項、參觀特性、參觀區域等。而且針對參觀民眾所提出在軟體設施、硬體設施及未來期望等之文字意見，進行文字探勘，以歸納比較不同年度之關注議題。

## 6. 信效度分析

信度是指測量結果的一致性、穩定性及可靠性，信度係數愈高即表示該測驗的結果愈一致、穩定與可靠。本報告根據 Cronbach's  $\alpha$  係數檢視問卷之信度，該係數值越大表示問卷信度越高。

Nunnally (1978) 認為，信度  $\alpha$  係數的標準應該在 0.70 之上。

經過信度分析後，獲得本次問卷之 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.89，大於 0.70 之標準，表示該份問卷題目之間具有不錯的內部一致性，即信度優良。

表2. 信度統計量(全年)

Cronbach's Alpha 值	項目的個數
0.89	5

另外，本份問卷之項目整體統計量表如下，其中由最後一欄的「項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值」也可以得知，任一題的刪除皆不會造成 Cronbach's Alpha 值的大幅提升，代表各題皆為內部一致性優良的題目。

表3. 項目整體統計量(全年)

題號	內容	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的項目總 相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1	參觀環境	17.48	4.23	0.74	0.86
2	服務人員	17.44	4.15	0.76	0.86
3	導覽解說人員	17.64	4.04	0.68	0.88
4	展覽內容	17.51	4.26	0.68	0.87
5	整體滿意度	17.48	4.13	0.80	0.85

效度(Validity)是用來衡量測量結果的正確性，所謂測量的正確性，指測驗或測量工具（如問卷）能正確測得其所欲測量的特質或功能之程度。若一個測量工具不能測出所要測的特質，則有再好的信度、再優良的施測步驟也都沒有用，因此我們可說「效度」是測量工具最重要的必備條件。

一般而言，效度可區分為三種類型，分別為「內容效度(Content Validity)」、「效標效度(Criterion – related Validity)」與「建構效度(Construct Validity)」。

除了上述三種效度之外，近年來在社會科學之領域中亦倡導「專家效度」，透過專家或問卷編製者依據本身在內容上的專業知識判斷問卷各題項的代表性。一般所指之專家不必然為從事研究之學者，亦可為長年投身於該領域工作者或是具備專業能力之問卷設計者等。

因此，本問卷採用「專家效度」的分析方式，藉由臺灣美術館之專業能力，以及晨晰統計顧問公司具多年經驗之統計顧問，協助檢視問卷的合理性與問題描述後，對於問卷之邏輯與內容加以修飾，因此本份問卷具備相當之「專家效度」。

## 貳、基本資料與參觀行為

### 1. 基本資料

#### (1) 性別分佈

受訪參觀民眾的性別以「女」最多，計 1,061 人(71.7%)，「男」較少，計 409 人(27.7%)，未填答 9 人(0.6%)。

表4. 性別之人數分配表

性別	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
男	409	27.7	214	28.2	195	27.0
女	1,061	71.7	540	71.2	521	72.3
未填答	9	0.6	4	0.5	5	0.7
總數	1479	100.0	758	100.0	721	100.0

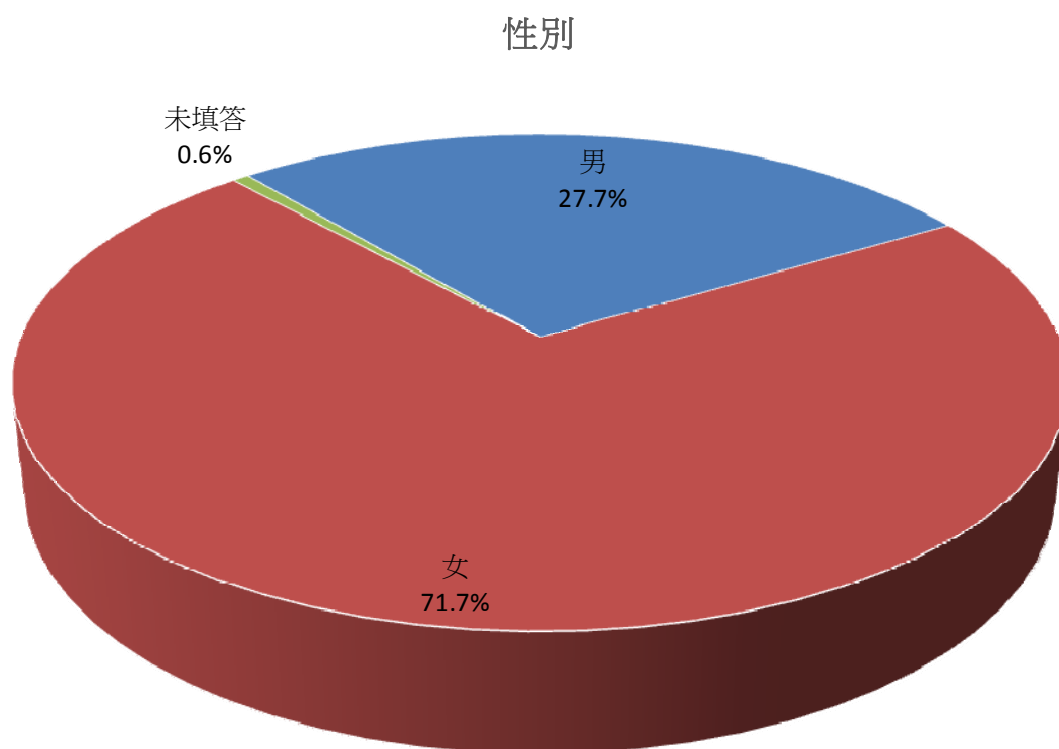


圖1. 性別之人數比例

## (2) 年齡分佈

受訪參觀民眾的年齡以「20歲以下」最多，計419人（28.3%），其次依序為「31-40歲」319人（21.6%）、「21-30歲」297人（20.1%）、「41-50歲」215人（14.5%）、「51-60歲」142人（9.6%）、「61歲以上」80人（5.4%），未填答7人（0.5%）。

表5. 年齡之人數分配表

年齡	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
20歲以下	419	28.3	238	31.4	181	25.1
21-30歲	297	20.1	135	17.8	162	22.5
31-40歲	319	21.6	176	23.2	143	19.8
41-50歲	215	14.5	104	13.7	111	15.4
51-60歲	142	9.6	64	8.4	78	10.8
61歲以上	80	5.4	38	5.0	42	5.8
未填答	7	0.5	3	0.4	4	0.6
總數	1479	100.0	758	100.0	721	100.0

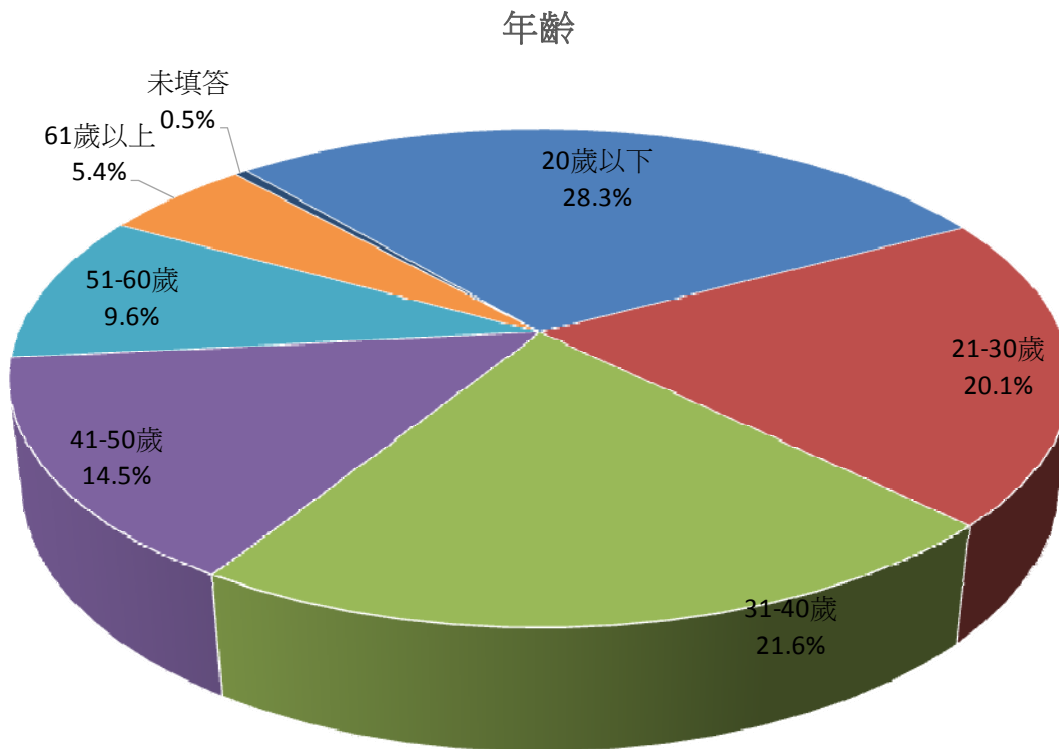


圖2. 年齡之人數比例

### (3) 教育程度分佈

受訪參觀民眾的教育程度以「大學/專科」最多，計 815 人（55.1%），其次依序為「高中/職以下」423 人（28.6%）、「研究所以上」221 人（14.9%），未填答 20 人（1.3%）。

表6. 教育程度之人數分配表

教育程度	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
高中/職以下	423	28.6	222	29.3	201	27.9
大學/專科	815	55.1	406	53.6	409	56.7
研究所以上	221	14.9	115	15.2	106	14.7
未填答	20	1.3	15	2.0	5	0.7
總數	1479	100.0	758	100.0	721	100.0

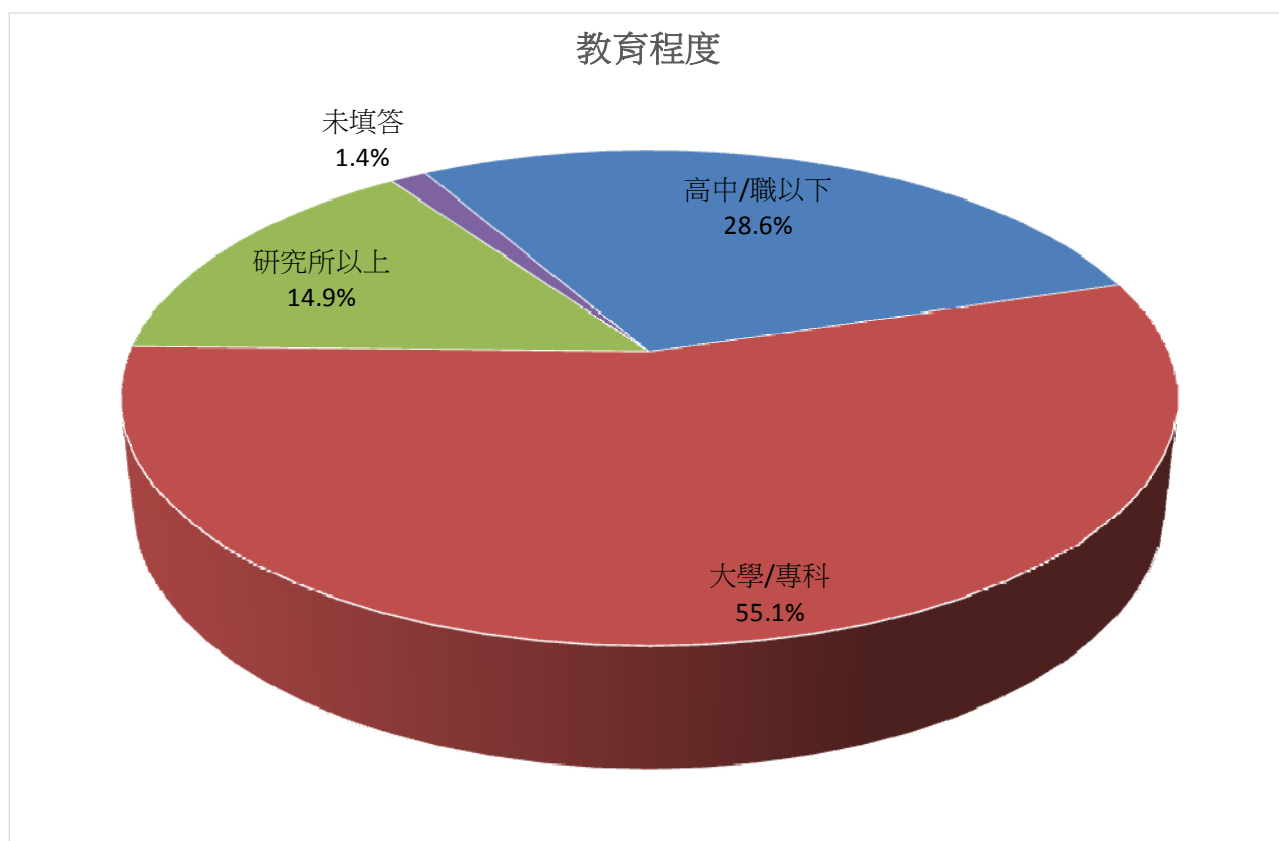


圖3. 教育程度之人數比例

#### (4) 職業分佈

受訪參觀民眾的職業以「學生」最多，計 554 人 (37.5%)，其次依序為「工商服務業」234 人 (15.8%)、「家庭主婦」198 人 (13.4%)、「自由業」135 人 (9.1%)、「教」130 人 (8.8%)、「軍公」78 人 (5.3%)、「退休人員」77 人 (5.2%)、「其它」62 人 (4.2%)、「農林漁牧業」6 人 (0.4%)，未填答 5 人 (0.3%)。

表7. 職業之人數分配表

職業	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
軍職、公職	78	5.3	45	5.9	33	4.6
教職	130	8.8	58	7.7	72	10.0
工商服務業	234	15.8	123	16.2	111	15.4
學生	554	37.5	286	37.7	268	37.2
退休人員	77	5.2	38	5.0	39	5.4
農林漁牧業	6	0.4	2	0.3	4	0.6
家庭主婦	198	13.4	101	13.3	97	13.5
自由業	135	9.1	68	9.0	67	9.3
其它	62	4.2	34	4.5	28	3.9
未填答	5	0.3	3	0.4	2	0.3
總數	1479	100.0	758	100.0	721	100.0

# 職業

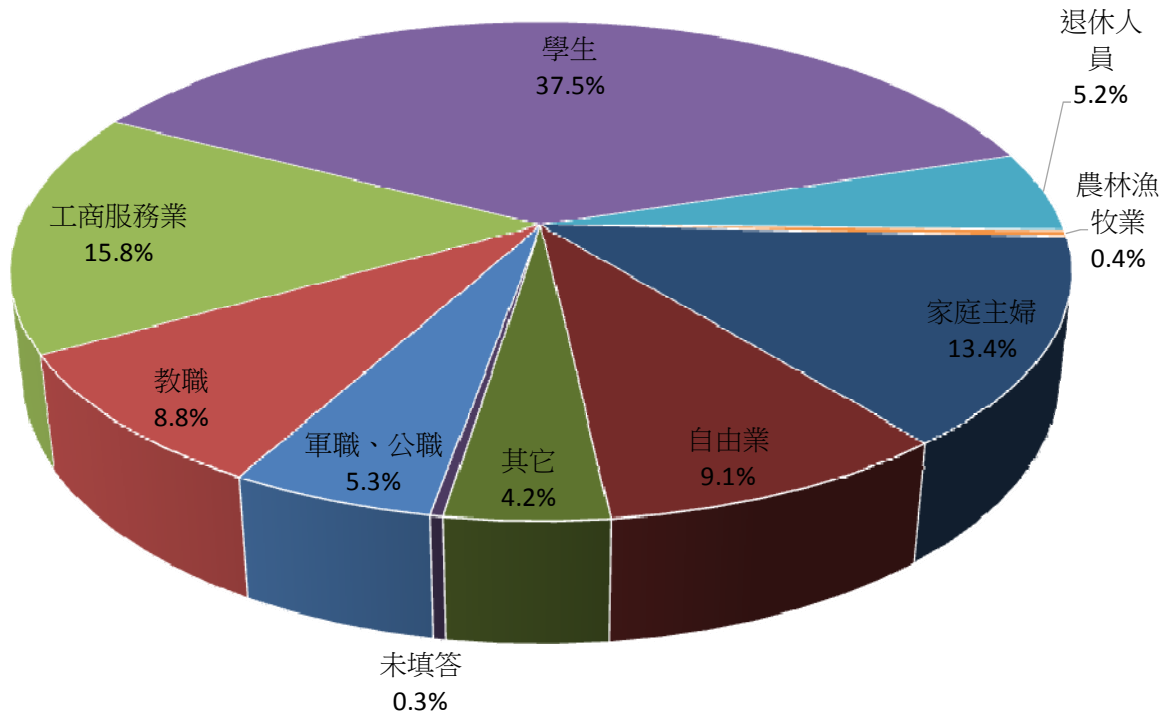


圖4. 職業之人數比例

(5) 居住地分佈

受訪參觀民眾的居住地以「中部地區」最多，計 1042 人（70.4%），其次依序為「北部地區」206 人（13.9%）、「其他區域」99 人（6.7%）、「南部地區」97 人（6.6%）、「東部地區」26 人（1.8%），未填答 9 人（0.6%）。

進一步觀察「中部地區」各縣市，則以「台中市」最多，計 861 人（58.2%），其次依序為「彰化縣」97 人（6.6%）、「南投縣」37 人（2.5%）、「雲林縣」30 人（2.0%）、「苗栗縣」17 人（1.1%）。

表8. 居住地之人數分配表

居住地	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
中部地區	1042	70.4	519	68.5	523	72.5
台中市	861	58.2	422	55.7	439	60.9
南投縣	37	2.5	13	1.7	24	3.3
彰化縣	97	6.6	59	7.8	38	5.3
苗栗縣	17	1.1	9	1.2	8	1.1
雲林縣	30	2.0	16	2.1	14	1.9
北部地區	206	13.9	115	15.2	91	12.6
南部地區	97	6.6	47	6.2	50	6.9
東部地區	26	1.8	14	1.8	12	1.7
其他區域	99	6.7	56	7.4	43	6.0
未填答	9	0.6	7	0.9	2	0.3
總數	1479	100.0	758	100.0	721	100.0



## 居住地

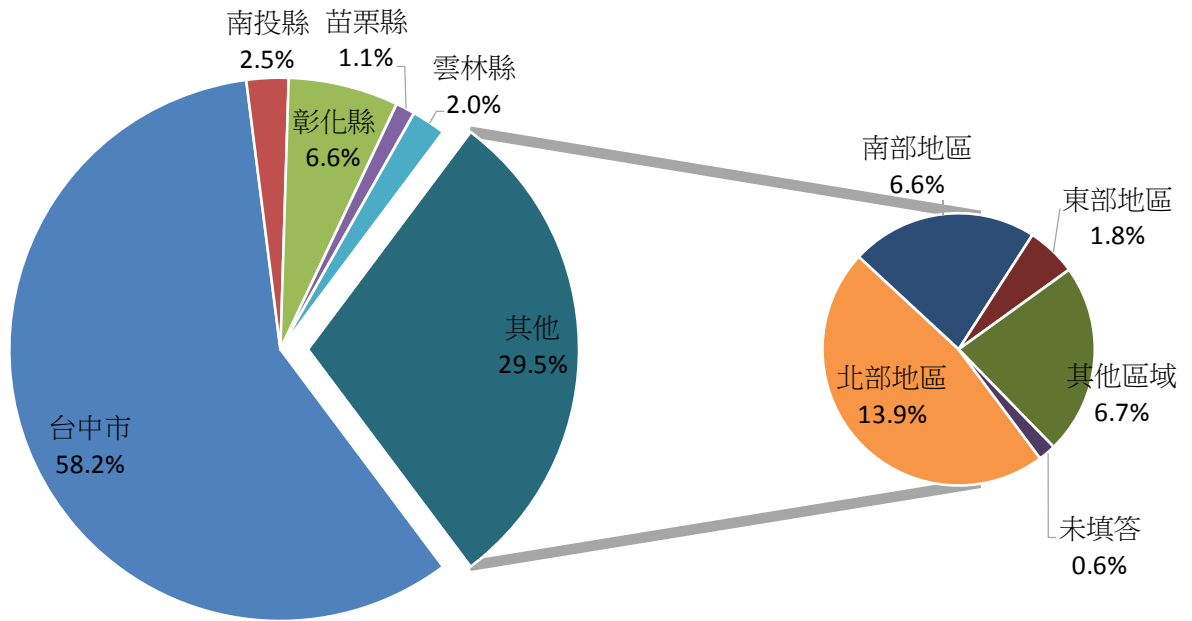


圖5. 居住地之人數比例

## 2. 參觀特性

### (1) 參觀動機分佈（可複選）

受訪參觀民眾的參觀動機（可複選），以「休閒」最多，計 950 人（64.3%），其次依序為「增加藝術知識」613 人（41.5%），「學校作業」138 人（9.3%），「工作需要」62 人（4.2%），「其他」32 人（2.2%）。

表9. 參觀動機（可複選）之人次分配表

參觀動機（可複選）	全年（N = 1478）		下半年（N = 758）		上半年（N = 720）	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
休閒	950	64.3	500	66.0	450	62.5
工作需要	62	4.2	30	4.0	32	4.4
學校作業	138	9.3	78	10.3	60	8.3
增加藝術知識	613	41.5	302	39.8	311	43.2
其他	32	2.2	14	1.8	18	2.5
總數	1795	121.5	924	121.9	871	120.9

參觀動機（人次百分比）

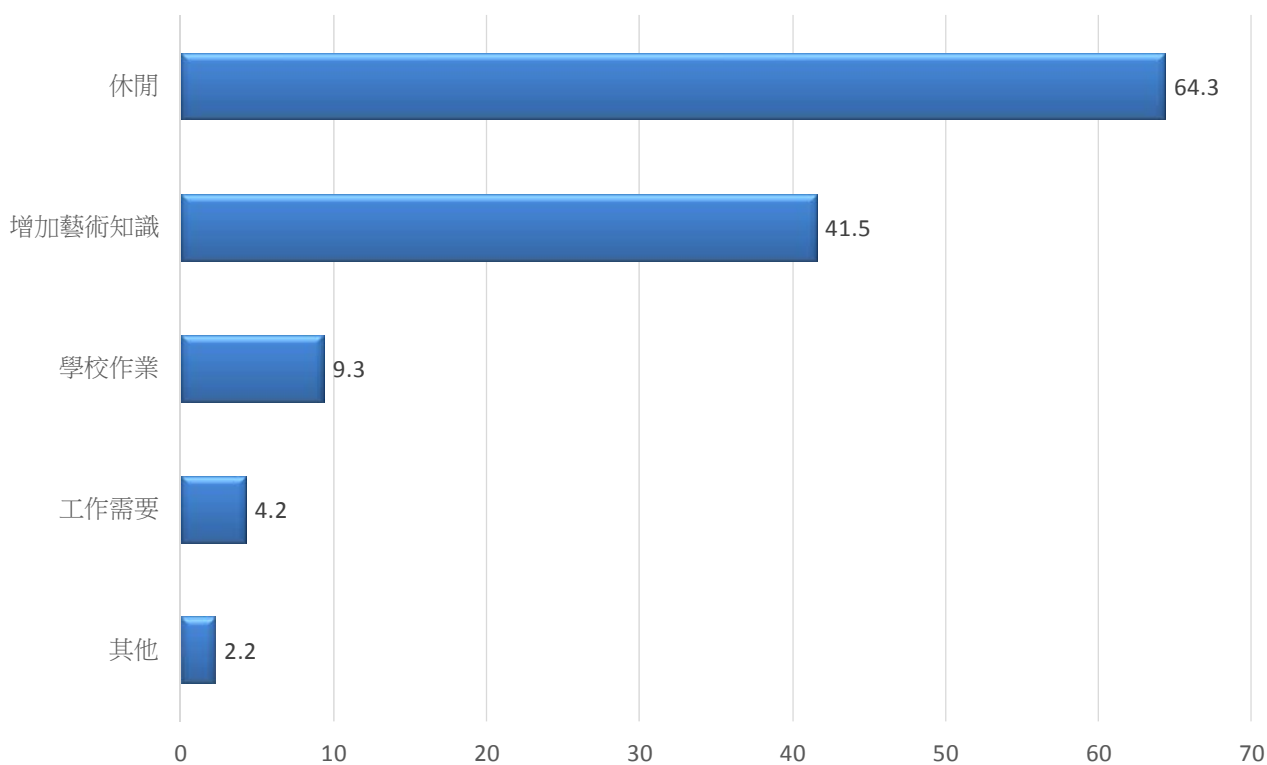


圖6. 參觀動機之人次比例

## (2) 資訊來源分佈 (可複選)

受訪參觀民眾的資訊來源 (可複選)，以「本館網站」最多，計 507 人 (34.8%)，其次依序為「網路資訊」416 人 (28.6%)，「朋友介紹」368 人 (25.3%)，「家人介紹」238 人 (16.3%)，「本館館訊」216 人 (14.8%)，「老師介紹」161 人 (11.1%)，「本館活動簡章」135 人 (9.3%)，「其他」79 人 (5.4%)，「手機簡訊」47 人 (3.2%)，「電子報」與「雜誌」各 41 人 (2.8%)，「電視新聞」39 人 (2.7%)，「電子 DM」16 人 (1.1%)，「廣播」15 人 (1.0%)，「電視跑馬燈」9 人 (0.6%)。

表10. 資訊來源 (可複選) 之人次分配表

資訊來源 (可複選)	全年 (N = 1457)		下半年 (N = 748)		上半年 (N = 703)	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
本館網站	507	34.8	227	30.3	280	39.5
網路資訊	416	28.6	220	29.4	196	27.6
電子報	41	2.8	21	2.8	20	2.8
本館館訊	216	14.8	104	13.9	112	15.8
本館活動簡章	135	9.3	62	8.3	73	10.3
電子 DM	16	1.1	6	0.8	10	1.4
手機簡訊	47	3.2	22	2.9	25	3.5
電視新聞	39	2.7	21	2.8	18	2.5
電視跑馬燈	9	0.6	6	0.8	3	0.4
雜誌	41	2.8	21	2.8	20	2.8
廣播	15	1.0	8	1.1	7	1.0
老師介紹	161	11.1	95	12.7	66	9.3
家人介紹	238	16.3	133	17.8	105	14.8
朋友介紹	368	25.3	189	25.3	179	25.2
其他	79	5.4	37	4.9	42	5.9
總數	2328	159.8	1172	156.6	1156	162.8

資訊來源（人次百分比）

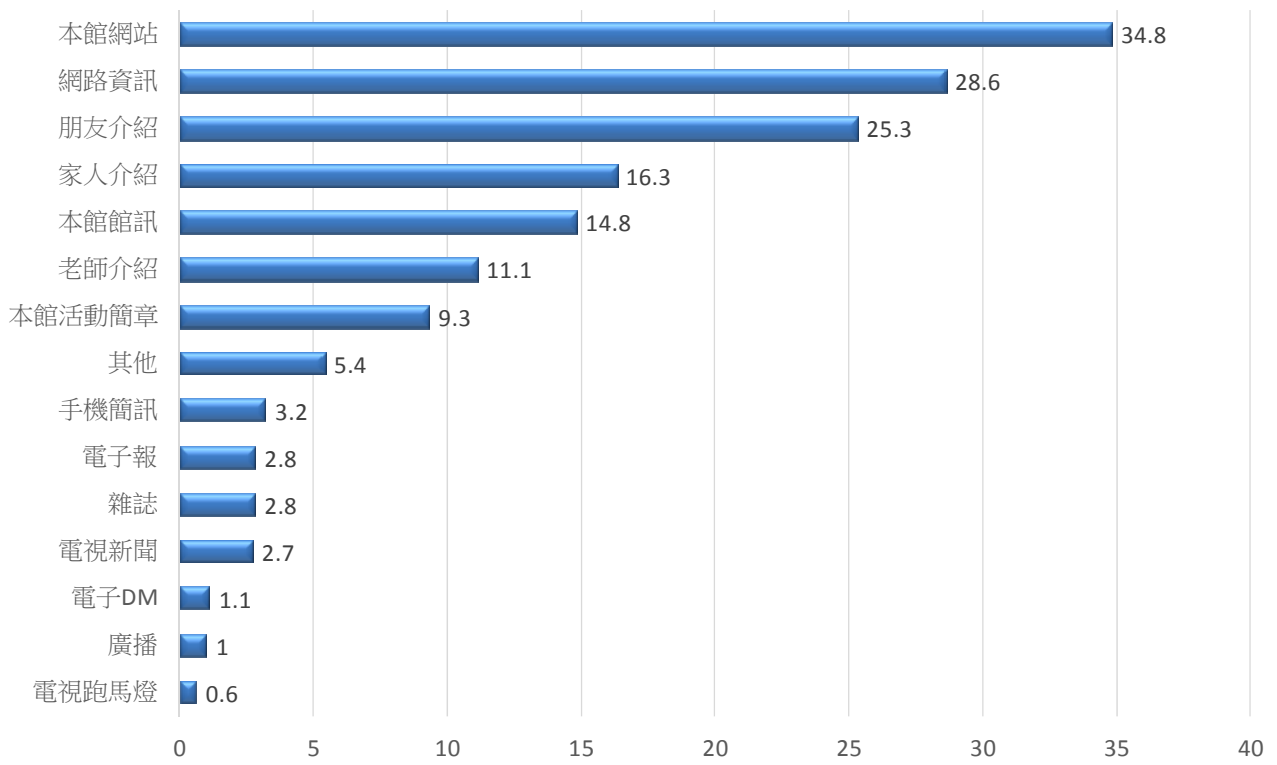


圖7. 資訊來源之人次比例

### (3) 參觀同伴分佈

受訪參觀民眾的參觀同伴，以「和家人」最多，計 680 人（46.0%），其次依序為「和朋友」344 人（23.3%）、「一個人」265 人（17.9%）、「學校或團體」180 人（12.2%）、「其他」8 人（0.5%），未填答 2 人（0.1%）。

表11. 參觀同伴之人次分配表

參觀同伴	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
一個人	265	17.9	124	16.4	141	19.6
和家人	680	46.0	368	48.5	312	43.3
和朋友	344	23.3	157	20.7	187	25.9
學校或團體	180	12.2	107	14.1	73	10.1
其它	8	0.5	2	0.3	6	0.8
未填答	2	0.1	0	0.0	2	0.3
總數	1479	100.0	758	100.0	721	100.0

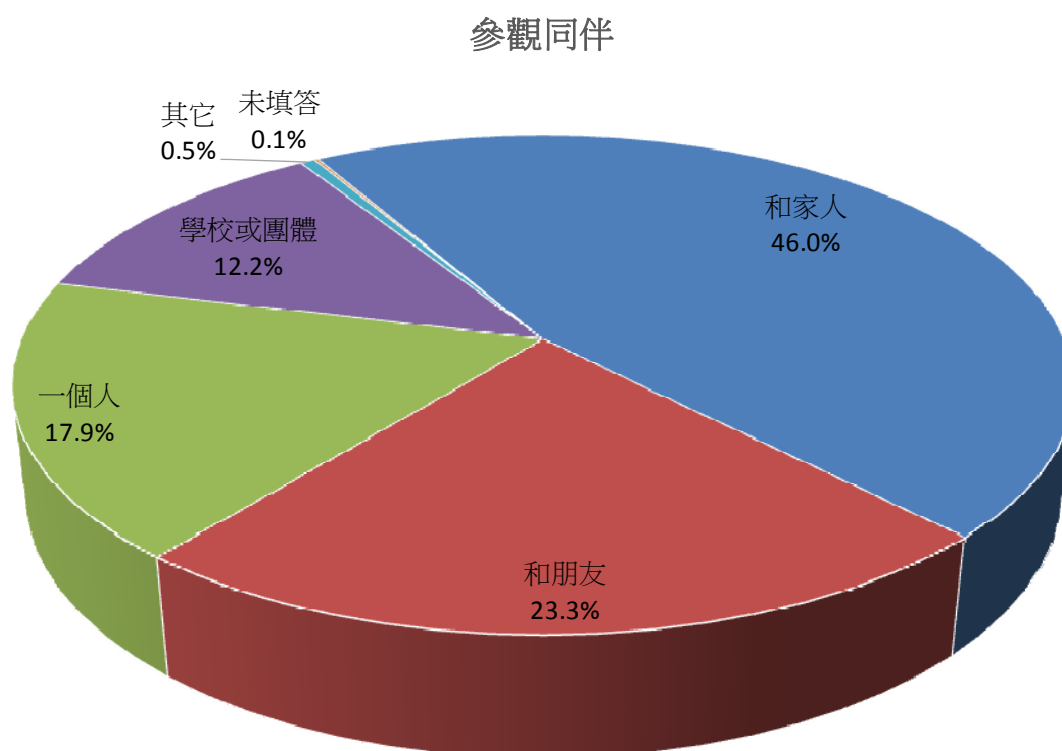


圖8. 參觀同伴之人數比例

(4) 一年參觀次數分佈

受訪參觀民眾一年參觀美術館次數(含本次)，以「2~5次」最多，計640人(43.3%)，其次依序為「第1次」398人(26.9%)、「11次以上」253人(17.1%)、「6~10次」183人(12.4%)，未填答5人(0.3%)。

表12. 一年參觀次數之人數分配表

一年參觀次數	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
第1次	398	26.9	124	16.4	165	22.9
2~5次	640	43.3	368	48.5	311	43.1
6~10次	183	12.4	157	20.7	99	13.7
11次以上	253	17.1	107	14.1	141	19.6
未填答	5	0.3	0	0.0	5	0.7
總數	1479	100.0	758	100.0	721	100.0

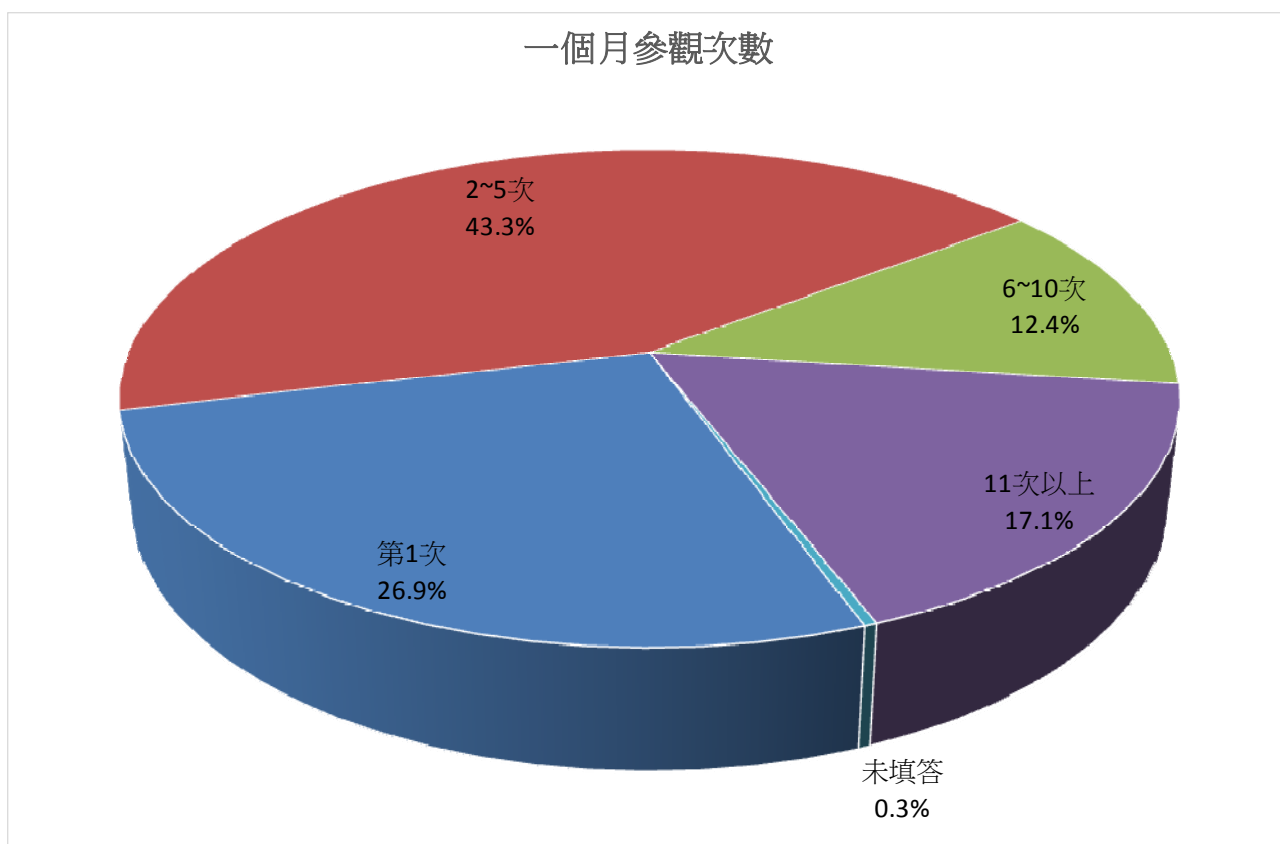


圖9. 一年參觀次數之人數比例

### (5) 平均停留時間分佈

受訪參觀民眾每次在國美館平均停留時間，以「1-2小時」最多，計781人（52.8%），其次依序為「半天」482人（32.6%）、「半天至一天」111人（7.5%）、「1小時以內」102人（6.9%），未填答3人（0.2%）。

表13. 平均停留時間之人數分配表

平均停留時間	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
1小時以內	102	6.9	50	6.6	52	7.2
1-2小時	781	52.8	410	54.1	371	51.5
半天	482	32.6	242	31.9	240	33.3
半天至一天	111	7.5	56	7.4	55	7.6
未填答	3	0.2	0	0.0	3	0.4
總數	1479	100.0	758	100.0	721	100.0

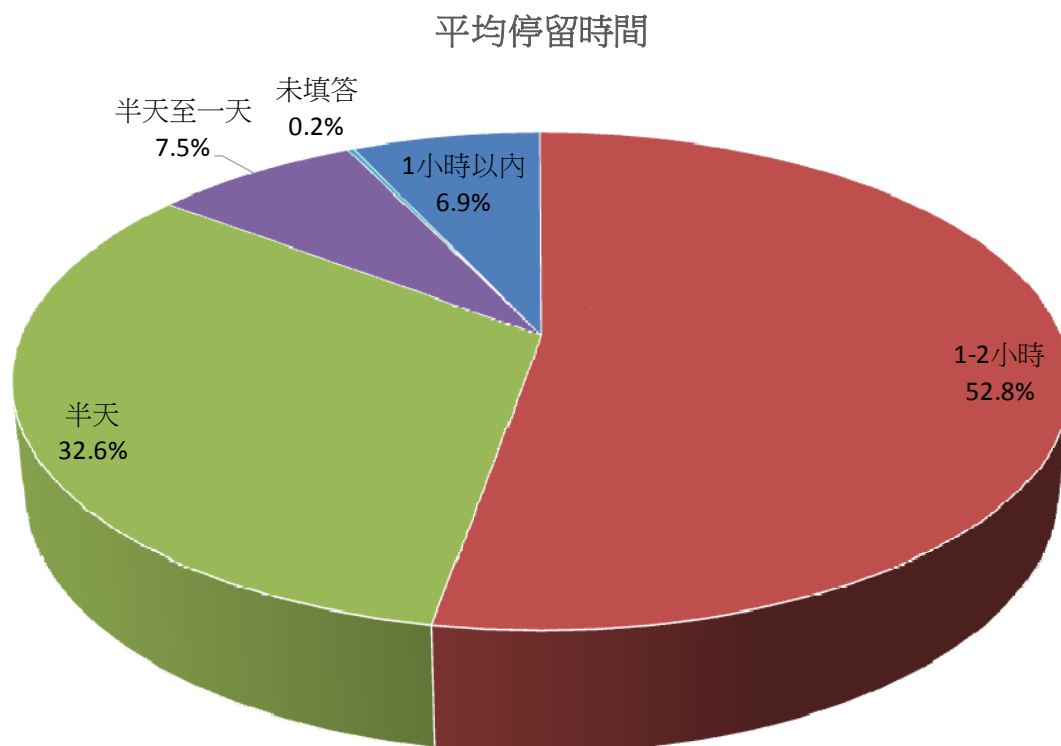


圖10. 平均停留時間之人數比例

(6) 實際參觀時間分佈

受訪參觀民眾實際參觀展覽的時間，以「1小時」最多，計412人（27.9%），其次依序為「1小時半」326人（22.0%）、「2小時」286人（19.3%）、「3小時以上」158人（10.7%）、「30分鐘」149人（10.1%）、「2小時半」146人（9.9%），未填答2人（0.1%）。

表14. 實際參觀時間之人數分配表

參觀展覽方式	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
30分鐘	149	10.1	77	10.2	72	10.0
1小時	412	27.9	210	27.7	202	28.0
1小時半	326	22.0	175	23.1	151	20.9
2小時	286	19.3	144	19.0	142	19.7
2小時半	146	9.9	72	9.5	74	10.3
3小時以上	158	10.7	80	10.6	78	10.8
未填答	2	0.1	0	0.0	2	0.3
總數	1479	100.0	758	100.0	721	100.0

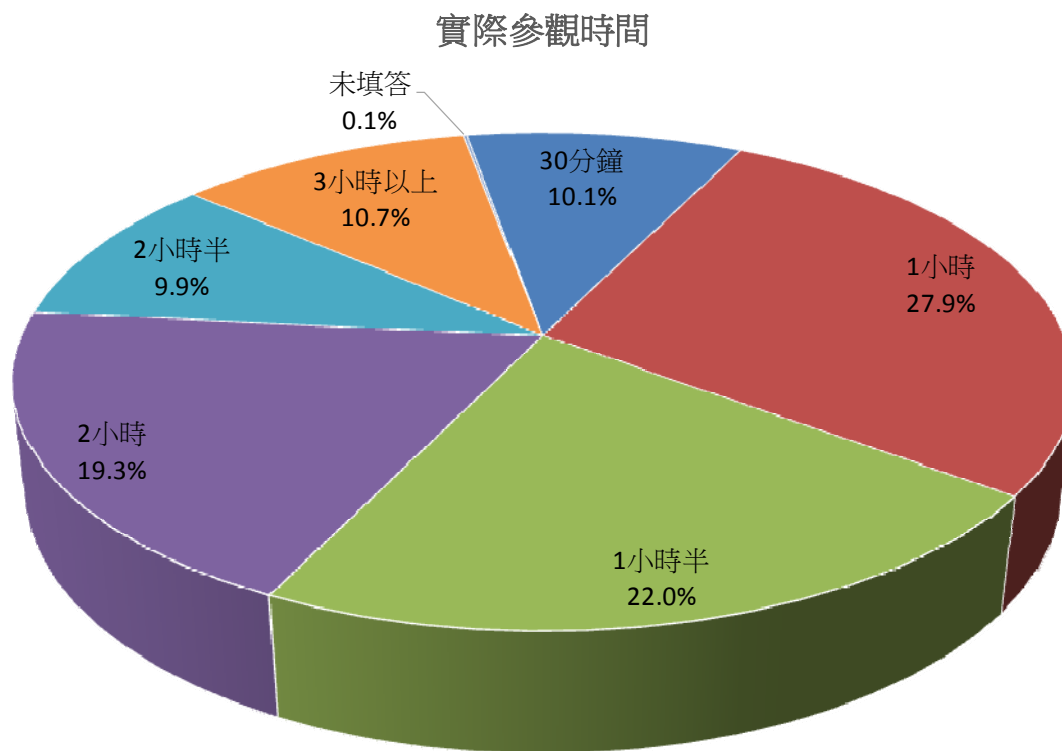


圖11. 實際參觀時間之人數比例



(7) 參觀展覽方式分佈

受訪參觀民眾喜歡的參觀展覽方式，以「自行參觀」最多，計 976 人（66.0%），其次依序為「導覽人員解說」242 人（16.4%）、「專家解說」140 人（9.5%）、「使用 QR code 語音導覽」67 人（4.5%）、「使用 Wifi phone 語音導覽」45 人（3.0%）、「其他方式」8 人（0.5%），未填答 1 人（0.1%）。

表15. 參觀展覽方式之人數分配表

參觀展覽方式	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
自行參觀	976	66.0	506	66.8	470	65.2
專家解說	140	9.5	65	8.6	75	10.4
導覽人員解說	242	16.4	117	15.4	125	17.3
使用 Wifi phone 語音導覽	45	3.0	23	3.0	22	3.1
使用 QR code 語音導覽	67	4.5	43	5.7	24	3.3
其他方式	8	0.5	4	0.5	4	0.6
未填答	1	0.1	0	0.0	1	0.1
總數	1479	100.0	758	100.0	721	100.0

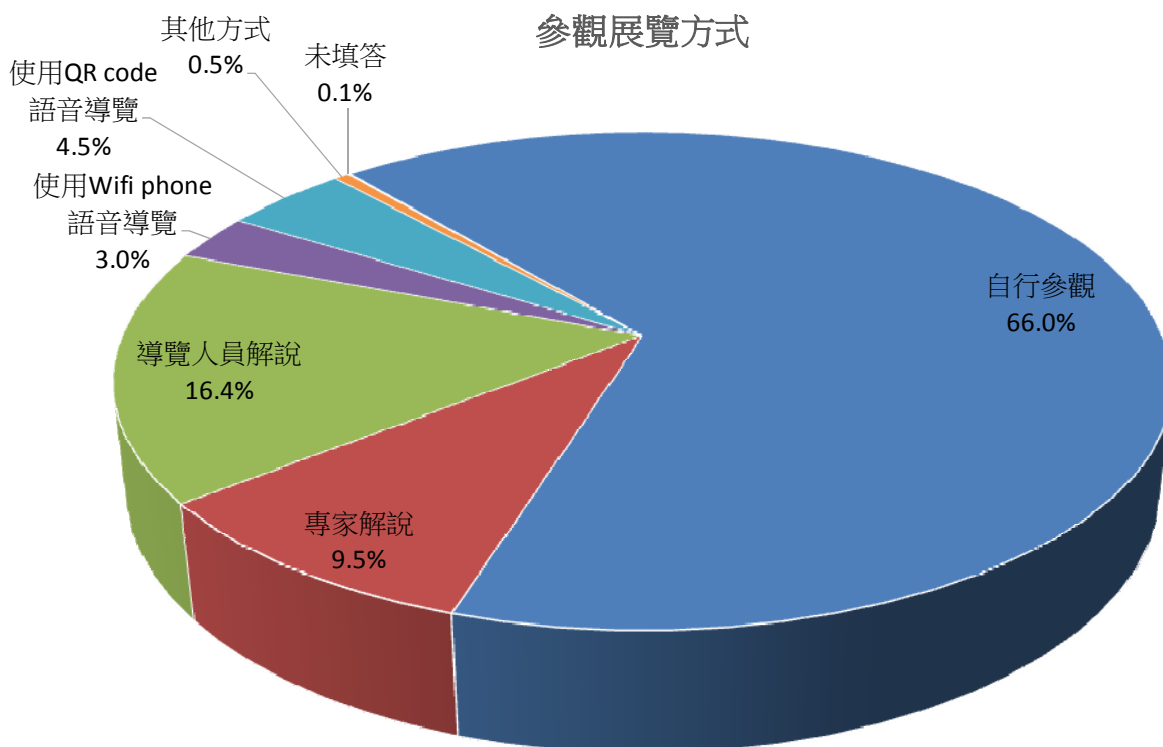


圖12. 參觀展覽方式之人數比例

### (8) 夜間參觀其他美術館經驗分佈

受訪參觀民眾的夜間參觀其他美術館經驗，以「不曾」最多，計 1,115 人（75.4%），其次依序為「1~3 次」276 人（18.7%）、「4 次以上」87 人（5.9%），未填答 1 人（0.1%）。

表16. 夜間參觀其他美術館經驗之人數分配表

夜間參觀其他美術館經驗	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
不曾	1,115	75.4	580	76.5	535	74.2
1~3 次	276	18.7	133	17.5	143	19.8
4 次以上	87	5.9	45	5.9	42	5.8
未填答	1	0.1	0	0.0	1	0.1
總數	1479	100.0	758	100.0	721	100.0

註：本題係 2015 下半年新增題目。

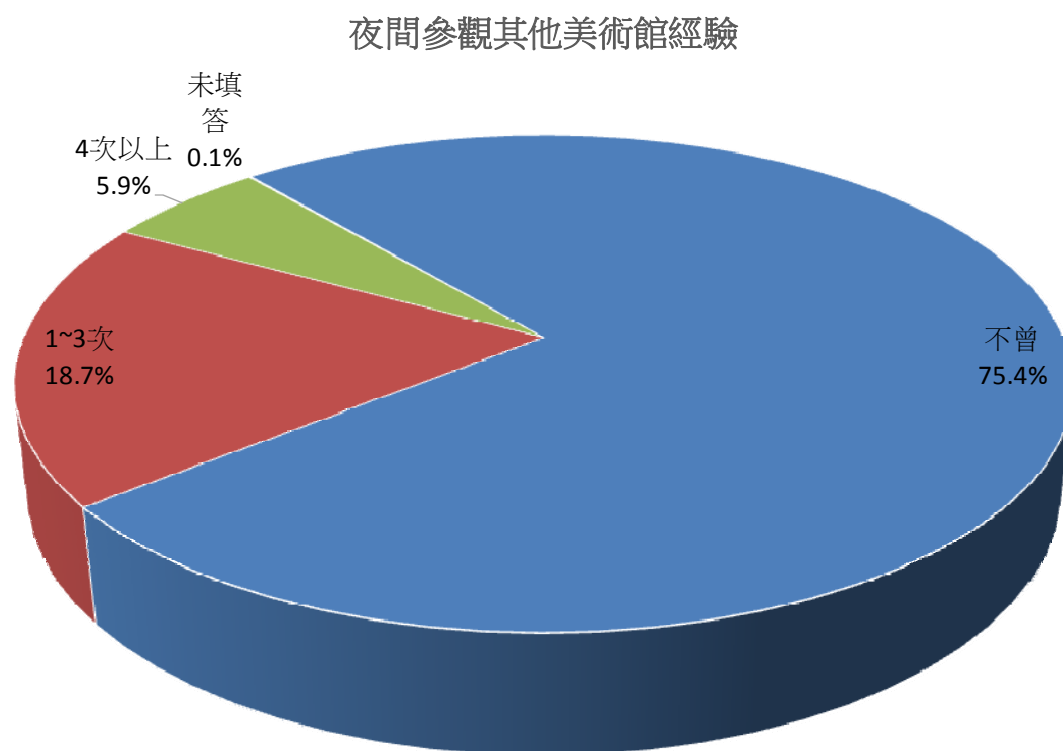


圖13. 夜間參觀其他美術館經驗之人數比例

(9) 希望國美館夜間開放時段分佈

受訪參觀民眾希望國美館夜間開放時段，以「星期六」最多，計 1,028 人（69.5%），「星期五」較少，計 415 人（28.1%），未填答 36 人（2.4%）。

表17. 希望國美館夜間開放時段之人數分配表

希望國美館夜間開放時段	全年		下半年		上半年	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
星期五	415	28.1	207	27.3	208	28.8
星期六	1,028	69.5	551	72.7	477	66.2
未填答	36	2.4	0	0.0	36	4.8
總數	1479	100.0	758	100.0	721	100.0

註：本題係 2015 下半年新增題目。

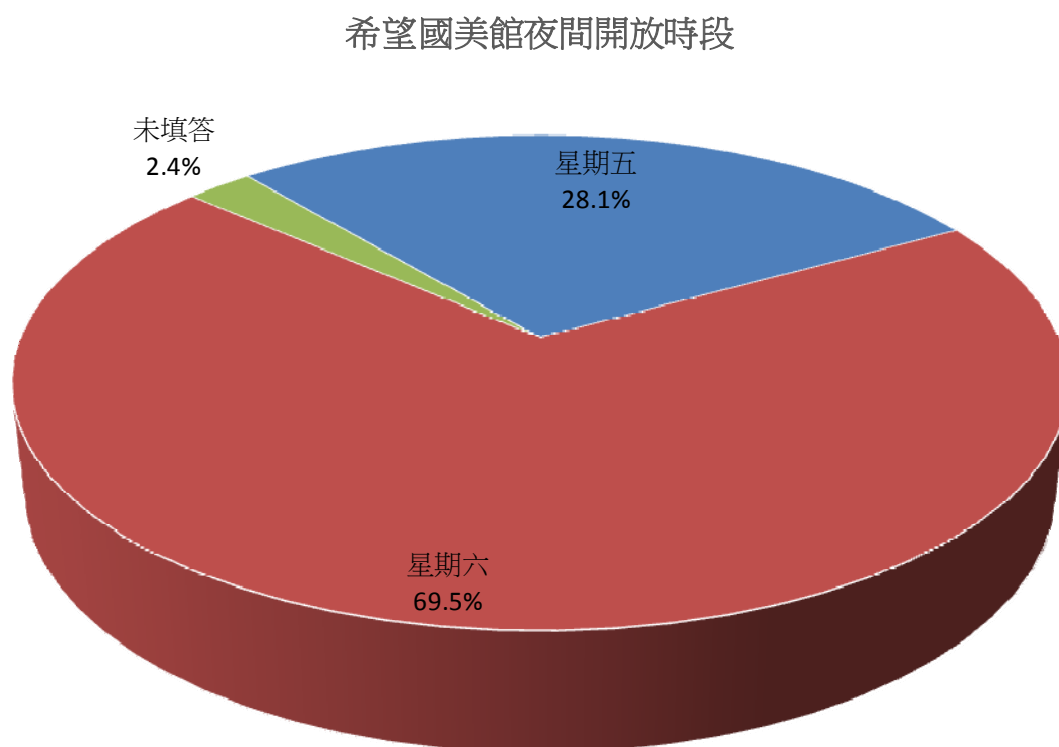


圖14. 希望國美館夜間開放時段之人數比例

#### (10) 參觀區域分佈 (複選)

受訪參觀民眾的參觀區域 (複選)，以「展場」最多，計 977 人次 (66.8%)，其次依序為「館外彫塑園區」514 人次 (35.1%)，「精品店」414 人次 (28.3%)，「兒童遊戲室」348 人次 (23.8%)，「兒童繪本區」347 人次 (23.7%)，「影音藝術廳」341 人次 (23.3%)，「數位方舟」303 人次 (20.7%)，「資料中心」217 人次 (14.8%)，「春水堂」205 人次 (14.0%)，「下凹庭園」203 人次 (13.9%)，「資訊轉運站」122 人次 (8.3%)，「演講廳」119 人次 (8.1%)，「咖啡廳」96 人次 (6.6%)，「教師資源室」62 人次 (4.2%)，「其他」18 人次 (1.2%)。

表18. 參觀區域 (複選) 之人次分配表

參觀區域 (複選)	全年 (N = 1463)		下半年 (N = 750)		上半年 (N = 713)	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
兒童遊戲室	348	23.8	194	25.9	154	21.6
兒童繪本區	347	23.7	184	24.5	163	22.9
數位方舟	303	20.7	159	21.2	144	20.2
演講廳	119	8.1	74	9.9	45	6.3
教師資源室	62	4.2	37	4.9	25	3.5
影音藝術廳	341	23.3	208	27.7	133	18.7
資料中心	217	14.8	113	15.1	104	14.6
資訊轉運站	122	8.3	73	9.7	49	6.9
下凹庭園	203	13.9	104	13.9	99	13.9
精品店	414	28.3	206	27.5	208	29.2
春水堂	205	14.0	103	13.7	102	14.3
館外彫塑園區	514	35.1	242	32.3	272	38.1
咖啡廳	96	6.6	58	7.7	38	5.3
展場	977	66.8	486	64.8	491	68.9
其他	18	1.2	10	1.3	8	1.1
總數	4286	292.8	2251	300.1	2035	285.5

參觀區域（人次百分比）

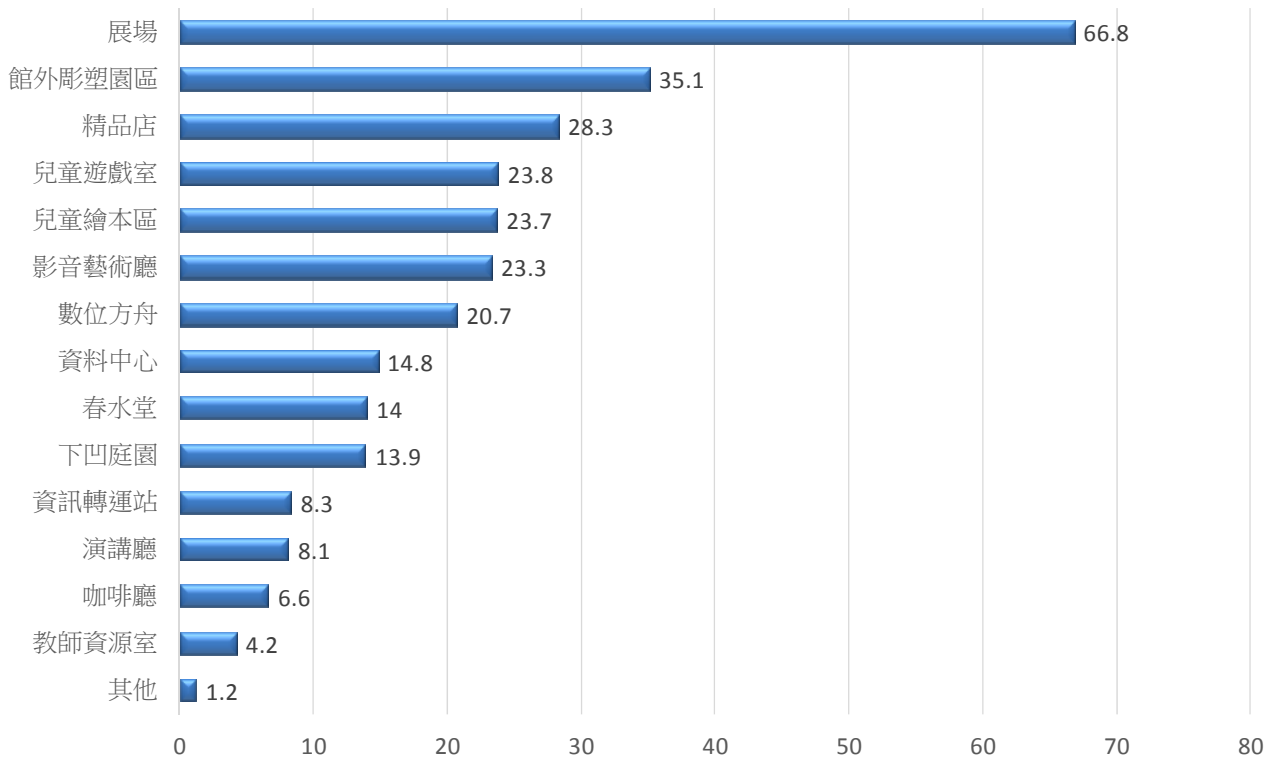


圖15. 參觀區域之人次比例

### (11) 參觀展覽項目（可複選）

上半年受訪參觀民眾的參觀展覽項（可複選），以「林之助百歲紀念展」最多，計 227 人次（31.7%），其次依序為「國美無雙 I——館藏精品常設展」201 人次（28.1%），「國美無雙 II——館藏精品常設展」179 人次（25.0%），「洪易的藝想世界」135 人次（18.9%），「第 17 屆國際版畫雙年展主題展：日本浮世繪—富士美術館典藏精選」131 人次（18.3%），「夢·棲地—館藏青年藝術主題展」110 人次（15.4%），「呂鐵州、許深州膠彩畫紀念展」104 人次（14.5%），「第 31 屆版印年畫展」97 人次（13.5%），「我的隱藏版——自畫像」教育展」89 人次（12.4%），「倪再沁紀念展」83 人次（11.6%），「李小鏡：N·E·X·T」與「105 年全國美術展」各 68 人次（9.5%），「第 17 屆國際版畫雙年展」與「2015 數位藝術創作案「藍榮賢：光·彩·交響」」各 66 人次（9.2%），「自然魔法師」教育展」62 人次（8.7%），「2016 數位藝術策展案「美錯了？」」45 人次（6.3%），「蕭世瓊書法展」43 人次（6.0%），「2016 科技跨域藝術展」38 人次（5.3%），「周瑛捐贈展」36 人次（5.0%），「2015 數位藝術策展案「一場關於真實的導覽」」34 人次（4.7%），「2016 數位藝術創作案「劉辰岫：薔薇之塔」」33 人次（4.6%），「2015 數位藝術創作案「郭信輝：繞行—漂浮的屏幕」」32 人次（4.5%），「2015 數位藝術創作案「葉廷皓：和諧國度」」與「2016 數位藝術創作案「黃盟欽：織造身體」」各 29 人次（4.1%），「2016 新媒體藝術主題展」28 人次（3.9%），「蕭勤 80 回顧展」23 人次（3.2%），「2016 數位藝術創作案「林泰州：失序的序列 PM2.5.7.12.19.31.50」」21 人次（2.9%）。

下半年受訪參觀民眾的參觀展覽項（可複選），以「第 17 屆國際版畫雙年展主題展：日本浮世繪—富士美術館典藏精選」最多，計 264 人次（35.4%），其次依序為「國美無雙 I—館藏精品常設展」197 人次（26.4%），「國美無雙 II—館藏精品常設展」190 人次（25.5%），「2016 台灣美術雙年展」169 人次（22.7%），「105 年全國美術展」161 人次（21.6%），「自然魔法師」教育展」141 人次（18.9%），「銀鹽世代—臺灣攝影家原作展」134 人次（18.0%），「《蓮池》互動裝置展」115 人次（15.4%），「第 17 屆國際版畫雙年展」105 人次（14.1%），「薛保瑕個展」75 人次（10.1%），「2016 數位藝術創作案：「蒲帥成：瞬逝的容顏—櫃子裡的我」」62 人次（8.3%），「2016 數位藝術策展案(一)「美錯了？」」60 人次（8.1%），「2016 數位藝術創作案「劉辰岫：薔薇之塔」」57 人次（7.7%），「2016 數位藝術創作案「王彥博：薩烏達德」」

與「2016 數位藝術創作案：「李文政：北海老英雄」」各 54 人次（7.2%），「2016 數位藝術創作案：「吳長蓉：耳令聲」」48 人次（6.4%），「2016 數位藝術策展案(三) 「彼處/此地」」46 人次（6.2%），「2016 數位藝術策展案(二) 「再次回到類比之詩」」39 人次（5.2%），「原住民主題展」與「2016 數位藝術創作案「林泰州：失序的序列 PM2.5.7.12.19.31.50」」各 37 人次（5.0%），「2016 數位藝術創作案：「鄧雯馨：Blue Tears」」25 人次（3.4%）。

表19. 參觀展覽項目(可複選)之人次分配表

參觀展覽項目(可複選)	人次	百分比(%)
下半年(N = 745)		
國美無雙 I—館藏精品常設展	197	26.4
國美無雙 II—館藏精品常設展	190	25.5
105 年全國美術展	161	21.6
薛保瑕個展	75	10.1
第 17 屆國際版畫雙年展	105	14.1
第 17 屆國際版畫雙年展主題展：日本浮世繪—富士美術館典藏精選	264	35.4
2016 台灣美術雙年展	169	22.7
「自然魔法師」教育展	141	18.9
銀鹽世代—臺灣攝影家原作展	134	18.0
原住民主題展	37	5.0
《蓮池》互動裝置展	115	15.4
2016 數位藝術策展案(一)「美錯了？」	60	8.1
2016 數位藝術策展案(三)「彼處/此地」	46	6.2
2016 數位藝術策展案(二)「再次回到類比之詩」	39	5.2
2016 數位藝術創作案「王彥博：薩烏達德」	54	7.2
2016 數位藝術創作案：「吳長蓉：耳令聲」	48	6.4
2016 數位藝術創作案「劉辰岫：薔薇之塔」	57	7.7
2016 數位藝術創作案「林泰州：失序的序列 PM2.5.7.12.19.31.50」	37	5.0
2016 數位藝術創作案：「鄧雯馨：Blue Tears」	25	3.4
2016 數位藝術創作案：「李文政：北海老英雄」	54	7.2
2016 數位藝術創作案：「蒲帥成：瞬逝的容顏—櫃子裡的我」	62	8.3
總數	2070	277.8
上半年(N = 716)		
國美無雙 I——館藏精品常設展	201	28.1
國美無雙 II——館藏精品常設展	179	25.0
「我的隱藏版——自畫像」教育展	89	12.4
呂鐵州、許深州膠彩畫紀念展	104	14.5
第 31 屆版印年畫展	97	13.5
夢·棲地-館藏青年藝術主題展	110	15.4
蕭勤 80 回顧展	23	3.2
林之助百歲紀念展	227	31.7
蕭世瓊書法展	43	6.0
第 17 屆國際版畫雙年展主題展：日本浮世繪—富士美術館典藏精選	131	18.3
洪易的藝想世界	135	18.9
第 17 屆國際版畫雙年展	66	9.2
2015 數位藝術策展案「一場關於真實的導覽」	34	4.7
2015 數位藝術創作案「郭信輝：繞行—漂浮的屏幕」	32	4.5



參觀展覽項目（可複選）	人次	百分比(%)
2015 數位藝術創作案「藍榮賢：光·彩·交響」	66	9.2
2015 數位藝術創作案「葉廷皓：和諧國度」	29	4.1
2016 數位藝術策展案「美錯了？」	45	6.3
2016 新媒體藝術主題展	28	3.9
2016 科技跨域藝術展	38	5.3
2016 數位藝術創作案「黃盟欽：織造身體」	29	4.1
2016 數位藝術創作案「劉辰岫：薔薇之塔」	33	4.6
2016 數位藝術創作案「林泰州：失序的序列 PM2.5.7.12.19.31.50」	21	2.9
李小鏡：N·E·X·T	68	9.5
「自然魔法師」教育展	62	8.7
105 年全國美術展	68	9.5
倪再沁紀念展	83	11.6
周瑛捐贈展	36	5.0
總數	2077	290.1

## 參觀展覽項目（人次百分比）

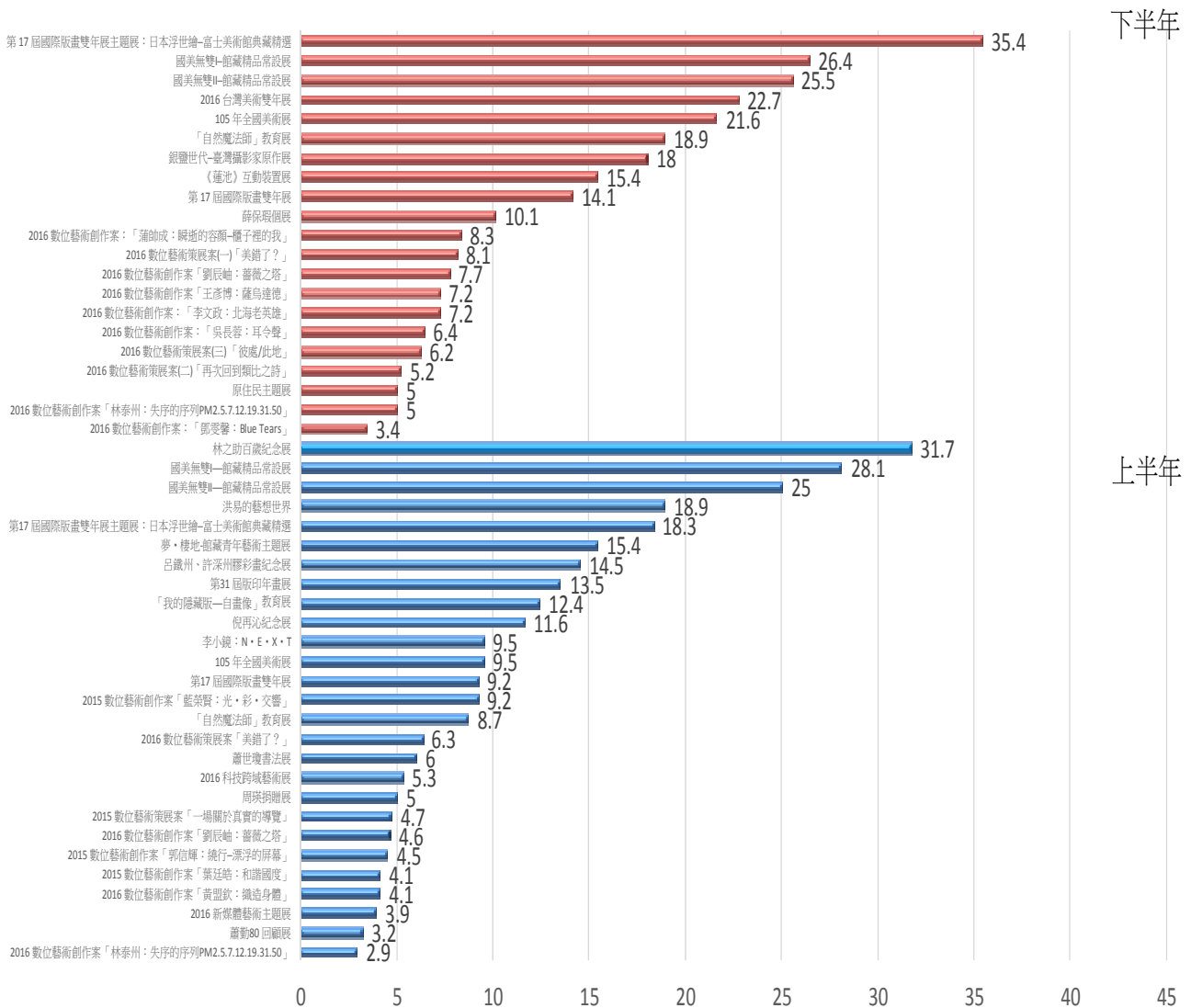


圖16. 參觀展覽項目之人次比例

### (12) 未來發展上應加強之設施與服務、對本館的期望

#### 【應加強之軟體設施】

105年下半年受訪參觀民眾對於未來發展上應加強之軟體設施，除了「稱讚語或空泛建議」及「其它無法分類」外，以「解說,講解,導覽,介紹,資訊等」類別最多，計 29 人次（19.0%），其次為「親切,主動,互動,態度,熱情,笑容,和善,耐心,貼心等」16 人次（10.5%）。各分類之民眾詳細意見列於附表 1。

如與去年同期（104 年下半年）比較，除了「稱讚語或空泛建議」人次比例增加外，其它項目皆有大幅下降現象，顯示民眾對軟體設施應改善的項目，比起去年同期有減少的趨勢。

表20. 應加強之軟體設施之分類人次分配表

類別	增加或改善的內容	105年				104年			
		上半年		下半年		上半年		下半年	
		人次	%	人次	%	人次	%	人次	%
A	人員,志工,服務,服務品質等	6	6.3%	5	3.3%	13	9.5%	10	8.1%
B	解說,講解,導覽,介紹,資訊等	24	25.3%	29	19.0%	31	22.6%	33	26.8%
C	親切,主動,互動,態度,熱情, 笑容,和善,耐心,貼心等	14	14.7%	16	10.5%	10	7.3%	20	16.3%
D	展覽,藝術,作品,展場,動畫等	15	15.8%	13	8.5%	20	14.6%	22	17.9%
E	參觀品質,秩序維持	0	0.0%	0	0.0%	3	2.2%	3	2.4%
F	稱讚語或空泛建議	6	6.3%	62	40.5%	69	50.4%	25	20.3%
other	其它無法分類	44	46.3%	49	32.0%	22	16.1%	22	17.9%
		109	114.7%	174	113.7%	137	122.6%	123	109.8%

註：因部分民眾意見多元並跨不同類別，故總計超過 100%。

### 【應加強之硬體設施】

105 年下半年受訪參觀民眾對於未來發展上應加強之硬體設施，除了「稱讚語或空泛建議」及「其它無法分類」外，以「廁所,洗手間,冷氣,空調,飲水,飲水機,停車,車位,椅,座位等」類別最多，計 30 人次（17.0%），其次為「休息,參觀,空間,動線,標示,路線,路標,展場,休息區,英才門開放等」23 人次（13.1%）。各分類之民眾詳細意見列於附表 2。

如與去年同期（104 年下半年）比較，除了「稱讚語或空泛建議」人次比例增加外，其它項目皆有大幅下降現象，顯示民眾對硬體設施應改善的項目，比起去年同期有減少的趨勢。

表21. 應加強之硬體設施之分類人次分配表

類別	增加或改善的內容	105 年				104 年			
		上半年		下半年		上半年		下半年	
		人次	%	人次	%	人次	%	人次	%
A	廁所,洗手間,冷氣,空調,飲水,飲水機,停車,車位,椅,座位等	33	32.7%	30	17.0%	37	24.8%	55	35.7%
B	休息,參觀,空間,動線,標示,路線,路標,展場,休息區,英才門開放等	22	21.8%	23	13.1%	18	12.1%	53	34.4%
C	導覽,螢幕,語音,電腦等	6	5.9%	6	3.4%	38	25.5%	15	9.7%
D	兒童,孩子,小朋友,遊戲等	2	2.0%	12	6.8%	13	8.7%	13	8.4%
E	稱讚語或空泛建議	8	7.9%	50	28.4%	15	10.1%	15	9.7%
other	其它無法分類	40	39.6%	68	38.6%	44	29.5%	21	13.6%
		111	109.9%	189	107.4%	149	110.7%	154	111.7%

註：因部分民眾意見多元並跨不同類別，故總計超過 100%。

## 【對本館的期望】

105 年下半年受訪參觀民眾對本館的期望，除了「稱讚語或空泛建議」及「其它無法分類」外，以「展覽,藝術,作品,美術,展品,國際化等」類別最多，計 133 人次（24.1%），其餘皆在 10%以下。各分類之民眾詳細意見列於附表 3。

如與去年同期（104 年下半年）比較，在「展覽,藝術,作品,美術,展品,國際化等」的人次比例有大幅下降，顯示民眾對本館的期望，比起去年同期有減少的趨勢。

表22. 對本館的期望之分類人次分配表

類別	增加或改善的內容	105 年				104 年			
		上半年		下半年		上半年		下半年	
		人次	%	人次	%	人次	%	人次	%
A	展覽,藝術,作品,美術,展品,國際化等	89	22.9%	133	24.1%	160	46.8%	135	34.4%
B	活動	22	5.7%	26	4.7%	26	7.6%	28	7.1%
C	互動	23	5.9%	38	6.9%	18	5.3%	17	4.3%
D	兒童,遊戲,親子,小朋友	27	7.0%	46	8.3%	23	6.7%	36	9.2%
E	導覽,解說	16	4.1%	26	4.7%	19	5.6%	21	5.3%
F	宣傳,資訊,推廣教育等	11	2.8%	18	3.3%	32	9.4%	15	3.8%
G	動線,標示	7	1.8%	1	0.2%	9	2.6%	17	4.3%
H	開放,時間,空間,展場,分館,設施等	64	16.5%	38	6.9%	47	13.7%	78	19.8%
I	人數控管	2	0.5%	3	0.5%	3	0.9%	5	1.3%
J	平價消費,秩序維持	0	0.0%	0	0.0%	10	2.9%	13	3.3%
K	稱讚語或空泛建議	70	18.0%	145	26.3%	33	9.6%	62	15.8%
other	其它無法分類	109	28.1%	144	26.1%	7	2.0%	19	4.8%
	總計	440	113.4%	618	112.0%	342	113.2%	393	113.5%

註：因部分民眾意見多元並跨不同類別，故總計超過 100%。

### 3. 服務滿意度

#### (1) 服務滿意度分佈

全年問卷調查受訪參觀民眾的滿意度，在參觀環境方面，以「滿意」最多，計 760 人(51.4%)，其次依序為「非常滿意」664 人(44.9%)、「普通」51 人(3.4%)、「不滿意」與「非常不滿意」各 2 人(0.1%)。

在服務人員方面，以「非常滿意」最多，計 728 人(49.2%)，其次依序為「滿意」685 人(46.3%)、「普通」63 人(4.3%)、「不滿意」2 人(0.1%)、「非常不滿意」1 人(0.1%)。

在導覽解說人員方面，以「滿意」最多，計 761 人(51.5%)，其次依序為「非常滿意」549 人(37.1%)、「普通」160 人(10.8%)、「不滿意」6 人(0.4%)、「非常不滿意」3 人(0.2%)。但就喜歡以導覽人員解說方式參觀的 242 人來看，「滿意」與「非常滿意」的比例提高為 92.1%。

在展覽內容方面，以「滿意」最多，計 747 人(50.5%)，其次依序為「非常滿意」651 人(44.0%)、「普通」74 人(5.0%)、「不滿意」7 人(0.5%)。

在整體服務滿意度方面，以「滿意」最多，計 753 人(50.9%)，其次依序為「非常滿意」664 人(44.9%)、「普通」60 人(4.1%)、「不滿意」2 人(0.1%)。

表23. 服務滿意度之人數分配表

選項	參觀環境		服務人員		導覽解說人員 (註)		展覽內容		整體滿意度		
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
全年	非常滿意	664	44.9	728	49.2	549	37.1	651	44.0	664	44.9
	滿意	760	51.4	685	46.3	761	51.5	747	50.5	753	50.9
	普通	51	3.4	63	4.3	160	10.8	74	5.0	60	4.1
	不滿意	2	0.1	2	0.1	6	0.4	7	0.5	2	0.1
	非常不滿意	2	0.1	1	0.1	3	0.2	0	0.0	0	0.0
總數		1479	100.0	1479	100.0	1479	100.0	1479	100.0	1479	100.0
註：若僅針對問卷第二項第7題，參觀展覽方式喜歡「③導覽人員解說」的242人分析，則有「非常滿意」111人(45.9%)、「滿意」112人(46.3%)、「普通」17人(7.0%)。											
下半年	非常滿意	353	46.6	397	52.4	300	39.6	341	45.0	354	46.7
	滿意	384	50.7	329	43.4	376	49.6	372	49.1	382	50.4
	普通	20	2.6	31	4.1	78	10.3	41	5.4	21	2.8
	不滿意	0	0.0	1	0.1	3	0.4	4	0.5	1	0.1
	非常不滿意	1	0.1	0	0.0	1	0.1	0	0.0	0	0.0
總數		758	100.0	758	100.0	758	100.0	758	100.0	758	100.0
註：若僅針對問卷第二項第7題，參觀展覽方式喜歡「③導覽人員解說」的115人分析，則有「非常滿意」54人(46.2%)、「滿意」52人(44.4%)、「普通」9人(7.7%)。											
上半年	非常滿意	311	43.1	331	45.9	249	34.5	310	43.0	310	43.0
	滿意	376	52.1	356	49.4	385	53.4	375	52.0	371	51.5
	普通	31	4.3	32	4.4	82	11.4	33	4.6	39	5.4
	不滿意	2	0.3	1	0.1	3	0.4	3	0.4	1	0.1
	非常不滿意	1	0.1	1	0.1	2	0.3	0	0.0	0	0.0
總數		721	100.0	721	100.0	721	100.0	721	100.0	721	100.0
註：本次調查若針對問卷第二項第7題參觀展覽方式喜歡「③導覽人員解說」的125人中，則有57人(45.6%)「非常滿意」、60人(48.0%)「滿意」、8人(6.4%)「普通」。											

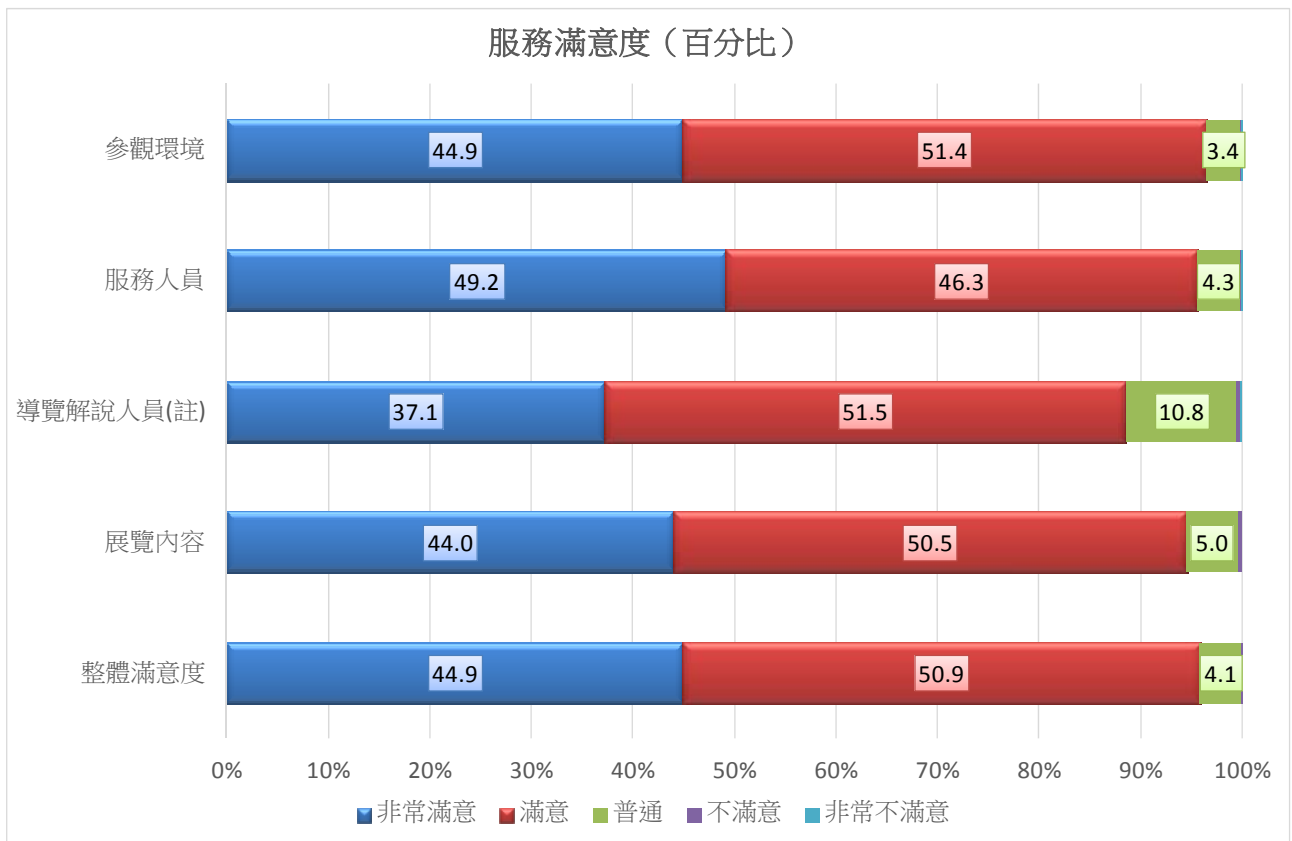


圖17. 服務滿意度之人數比例



## (2) 服務滿意度得分

針對全年滿意度調查之項目（參觀環境、服務人員、導覽解說人員、展覽內容、整體滿意度）之平均數與標準差，進行描述性分析，以清楚地了解受訪參觀民眾的滿意度得分狀況。

如下表所示，全年受訪參觀民眾的滿意度依序為「服務人員」( $M = 4.44, SD = 0.59$ )、「參觀環境」( $M = 4.41, SD = 0.58$ )、「展覽內容」( $M = 4.38, SD = 0.60$ )與「導覽解說人員」( $M = 4.25, SD = 0.67$ )。「整體滿意度」，平均為 4.41，標準差為 0.57。

所有項目的滿意度分數很接近，都在 4 分以上，且上、下半年差別不大。表示受訪參觀民眾對本館的參觀環境、服務人員、導覽解說人員、展覽內容、整體滿意度的滿意度都介於非常滿意與滿意之間。

不過由前表得知，認為導覽解說人員服務為「普通」的人仍然稍多，約佔一成強，由於在歷次調查中都有類似現象，已成為一種常態。故本項滿意度再參考問卷第二項第 7 題中，喜歡以「③導覽人員解說」為參觀展覽方式的人之意見，由表中顯示，「導覽解說人員」滿意度分數略有上升。

表24. 服務滿意度得分之敘述統計摘要

項目	全年				下半年				上半年			
	人數	平均數	標準差	排序	人數	平均數	標準差	排序	人數	平均數	標準差	排序
參觀環境	1,479	4.41	0.58	2	758	4.44	0.56	2	721	4.38	0.60	2
服務人員	1,479	4.44	0.59	1	758	4.48	0.58	1	721	4.41	0.60	1
導覽解說人員 (註)	1479 (242)	4.25 (4.37)	0.67 (0.67)	4	758 (117)	4.28 (4.34)	0.67 (0.73)	4	721 (125)	4.22 (4.39)	0.67 (0.61)	3
展覽內容	1,479	4.38	0.60	3	758	4.39	0.61	3	721	4.38	0.59	2
整體滿意度	1,479	4.41	0.57		758	4.44	0.56		721	4.37	0.59	

註：括號內數字為僅針對問卷第二項第 7 題參觀展覽方式喜歡「③導覽人員解說」的參觀民眾進行統計。

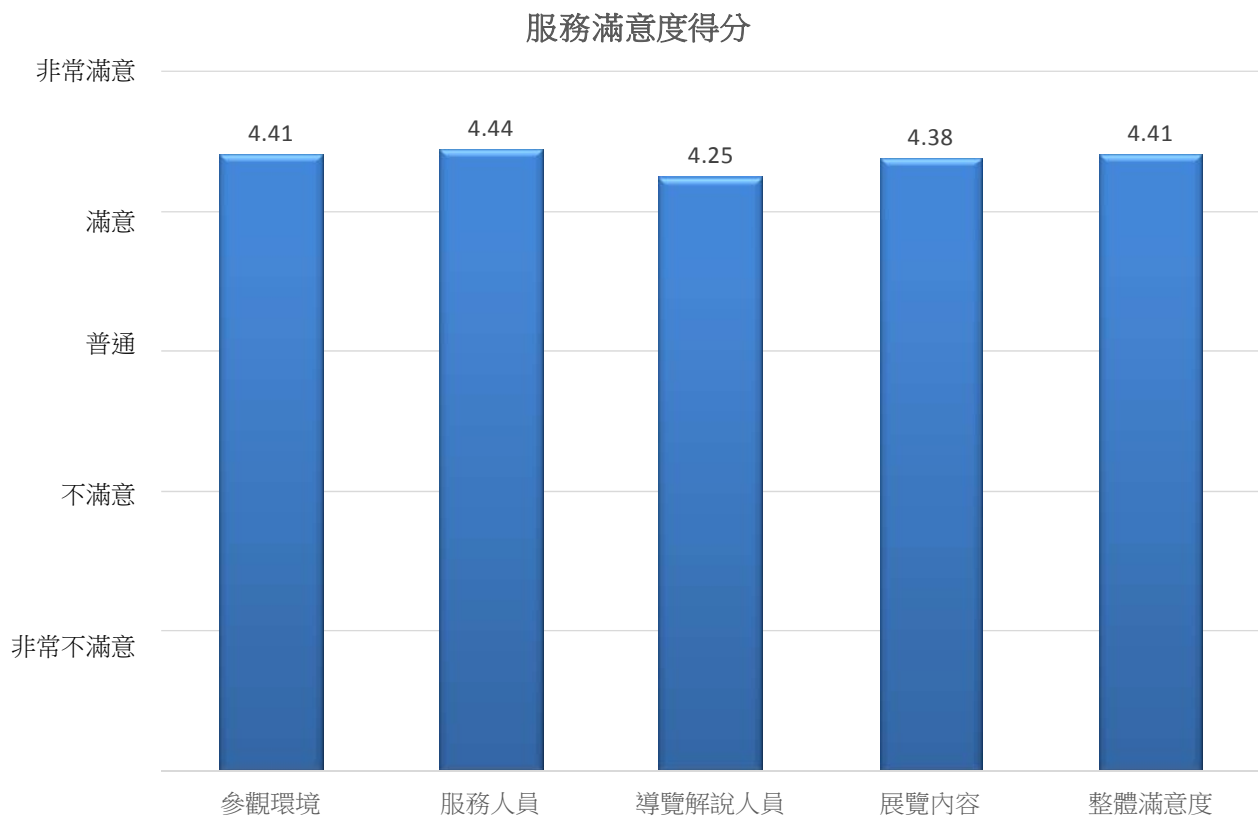


圖18. 服務滿意度得分之平均數

## 參、比較不同人口背景之參觀民眾的參觀特性

本節主要以交叉表形式，探究不同人口背景〔包括性別、年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)、居住地(中部縣市)〕的受訪參觀民眾，分別在「參觀特性」(包括參觀同伴、一年參觀次數、平均停留時間、實際參觀時間、參觀展覽方式、夜間參觀其他美術館經驗、希望國美館夜間開放時段)等項目之人數比例差異有多大。

另外，有二項「參觀特性」(參觀動機、資訊來源)因為複選題，無法與背景變項進行交叉分析，先予敘明。

由於基本資料有六項，參觀特性有七項，表格龐大，本報告為便於解讀，於表中增加資料百分比橫條圖，以便於解讀。如卡方檢定達顯著( $p < .05$ )，則以\*標示，代表不同背景的參觀民眾在某個參觀特性的比例是不相同的。

目前統計結果，七項「參觀特性」皆有不同數目的背景差異，茲先彙總如下：

表25. 參觀特性與基本資料的交叉分析彙總表

參觀特性 \ 基本資料	參觀同伴	一年參觀次數	平均停留時間	實際參觀時間	參觀展覽方式	夜間參觀其他美術館經驗	希望國美館夜間開放時段
性別	V				V	V	
年齡	V	V	V	V	V	V	
教育程度	V	V	V	V	V		V
職業	V	V	V	V	V	V	
居住地(全國地區)	V	V	V				
居住地(中部縣市)	V	V	V				

V代表參觀特性會受到人口背景的影響

## 1. 參觀同伴

受訪參觀民眾在「參觀同伴」的人數比例上，會受到性別、年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)與(中部縣市)等所有背景變項皆有顯著影響(如圖 19)。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在性別上，男生「和家人」的比例高於女生，而女生「和朋友」的比例則高於男生。

在年齡別上，51 歲以上者「一個人」的比例較高，20 歲以下、31-50 歲者「和家人」的比例較高，21-30 歲者「和朋友」的比例較高。

在教育程度別上，高中/職以下、研究所以上者「和家人」的比例較高，大學/專科者「和朋友」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業只有 6 人數不討論外，退休人員、自由業者「一個人」的比例較高，工服務業、家庭主婦者「和家人」的比例較高，學生者「學校或團體」的比例較高。

在居住地(全國地區)別上，中部地區者「一個人」的比例較高，其他區域者「和朋友」的比例較高，東部地區者「學校或團體」的比例較高。

在居住地(中部縣市)別上，台中市、彰化縣者「和家人」的比例較高，苗栗縣者「和朋友」的比例較高，南投縣、雲林縣者「學校或團體」的比例較高。

參觀同伴與基本資料交叉分析

	人數	一個人	和家人	和朋友	學校或團體	其他
性別*	1477	265	680	344	180	8
男	409	20%	52%	18%	9%	1%
女	1059	17%	43%	26%	13%	1%
年齡*						
20歲以下	418	5%	50%	24%	20%	0%
21-30歲	297	19%	25%	44%	10%	1%
31-40歲	319	14%	58%	17%	12%	0%
41-50歲	215	25%	56%	11%	8%	1%
51-60歲	141	35%	41%	18%	5%	1%
61歲以上	80	48%	36%	10%	6%	0%
教育程度*						
高中/職以下	422	11%	53%	14%	21%	1%
大學/專科	814	20%	41%	29%	9%	0%
研究所以上	221	24%	48%	20%	7%	1%
職業*						
軍公	78	23%	35%	21%	22%	0%
教	130	23%	44%	19%	14%	1%
工商服務業	234	20%	52%	21%	6%	1%
學生	553	8%	42%	31%	19%	1%
退休人員	76	43%	43%	9%	4%	0%
農林漁牧業	6	33%	17%	33%	17%	0%
家庭主婦	198	16%	66%	11%	8%	0%
自由業	135	34%	36%	27%	3%	0%
其他	62	23%	44%	26%	8%	0%
居住地(全國地區)*						
中部地區	1040	21%	46%	21%	12%	0%
北部地區	206	8%	50%	29%	11%	2%
南部地區	97	12%	36%	26%	25%	1%
東部地區	26	8%	46%	12%	35%	0%
其他區域	99	15%	42%	41%	1%	0%
居住地(中部縣市)*						
台中市	860	23%	47%	20%	10%	0%
南投縣	36	11%	39%	19%	31%	0%
彰化縣	97	8%	54%	21%	18%	0%
苗栗縣	17	12%	35%	53%	0%	0%
雲林縣	30	13%	37%	20%	27%	3%

圖19. 參觀同伴與基本資料交叉分析表 (\*表統計顯著)

## 2. 一年參觀次數

受訪參觀民眾在「一年參觀次數」的人數比例上，會受到年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)與(中部縣市)等所有背景變項皆有顯著影響(如圖 20)。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在年齡別上，20 歲以下者「第 1 次」的比例較高，61 歲以上者「11 次以上」的比例較高。

在教育程度別上，高中/職以下者「第 1 次」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業只有 6 人數不討論外，學生者「第 1 次」的比例較高，自由業者「6~10 次」的比例較高，退休人員、家庭主婦者「11 次以上」的比例較高。

在居住地(全國地區)別上，最大的差異來自於，不含中部之所有地區者「第 1 次」的比例都較高。

在居住地(中部縣市)別上，苗栗縣、雲林縣者「第 1 次」的比例較高。

一年參觀次數與基本資料交叉分析

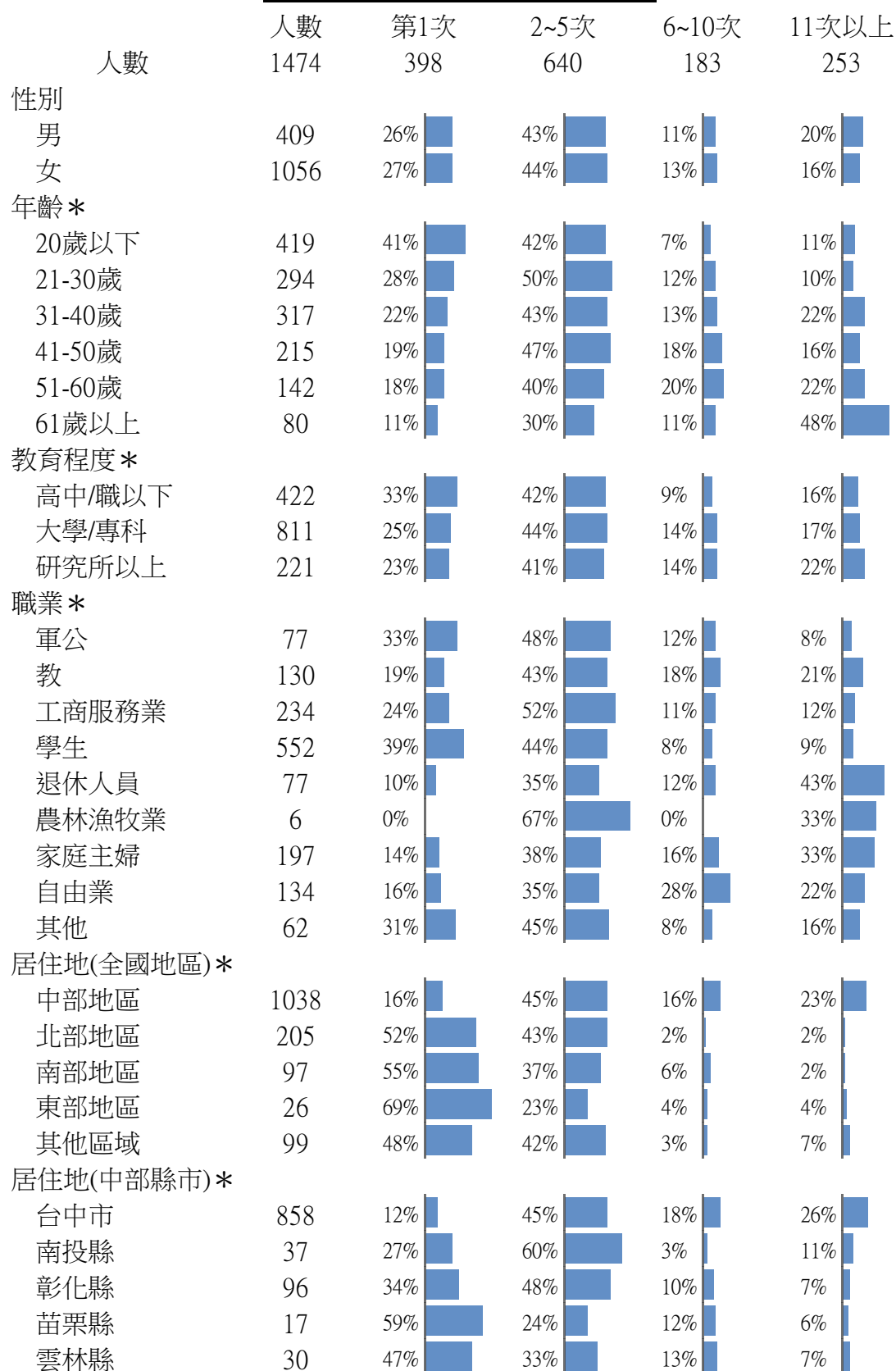


圖20. 一年參觀次數與基本資料交叉分析表 (\*表統計顯著)

### 3. 平均停留時間

受訪參觀民眾在「平均停留時間」的人數比例上，會受到年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)與(中部縣市)等所有背景變項皆有顯著影響（如圖 21）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在年齡別上，21-30 歲者「1-2 小時」的比例較高。

在教育程度別上，大學/專科者「1-2 小時」的比例最高。

在職業別上，除農林漁牧業者只有 6 人不討論外，家庭主婦者「半天」的比例較高。

在居住地(全國地區)別上，除東部外之其他區域者「1-2 小時」的比例都較高。

在居住地(中部縣市)別上，苗栗縣、雲林縣者「1-2 小時」的比例較高。

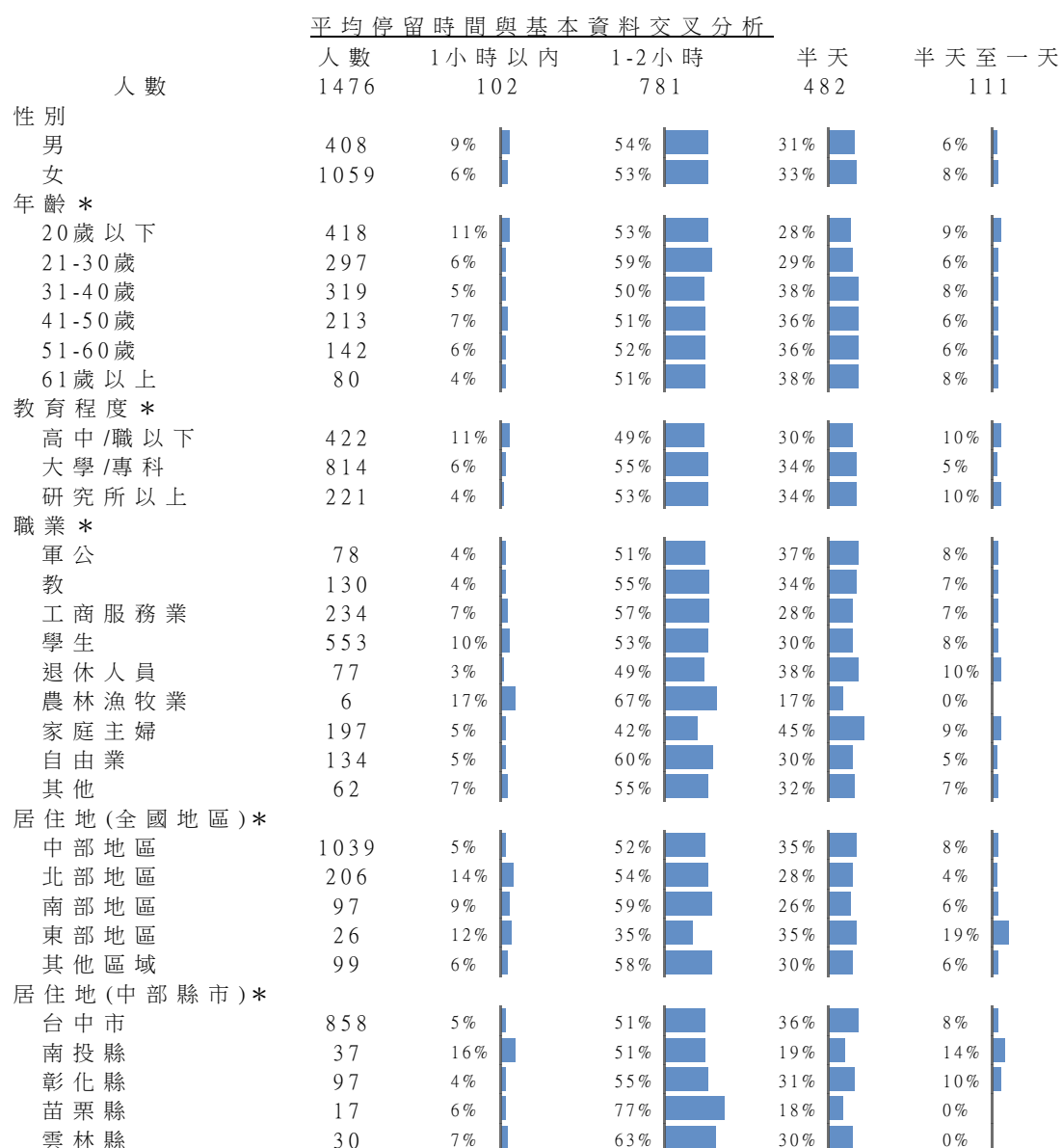


圖21. 平均停留時間與基本資料交叉分析表（\*表統計顯著）



#### 4. 實際參觀時間

受訪參觀民眾在「實際參觀時間」的人數比例上，會受到年齡、教育程度、職業等所有背景變項皆有顯著影響（如圖 22）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在年齡別上，20 -50 歲者「1 小時」的比例較高，51-60 歲以上者「2 小時」的比例較高。

在教育程度別上，高中/職者「30 分鐘」的比例較高、大學/專科者「1 小時」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業者僅 6 人不討論外，軍公、工商服務業、家庭主婦者「1 小時」的比例較高，學生、退休人員者「3 小時以上」的比例較高。

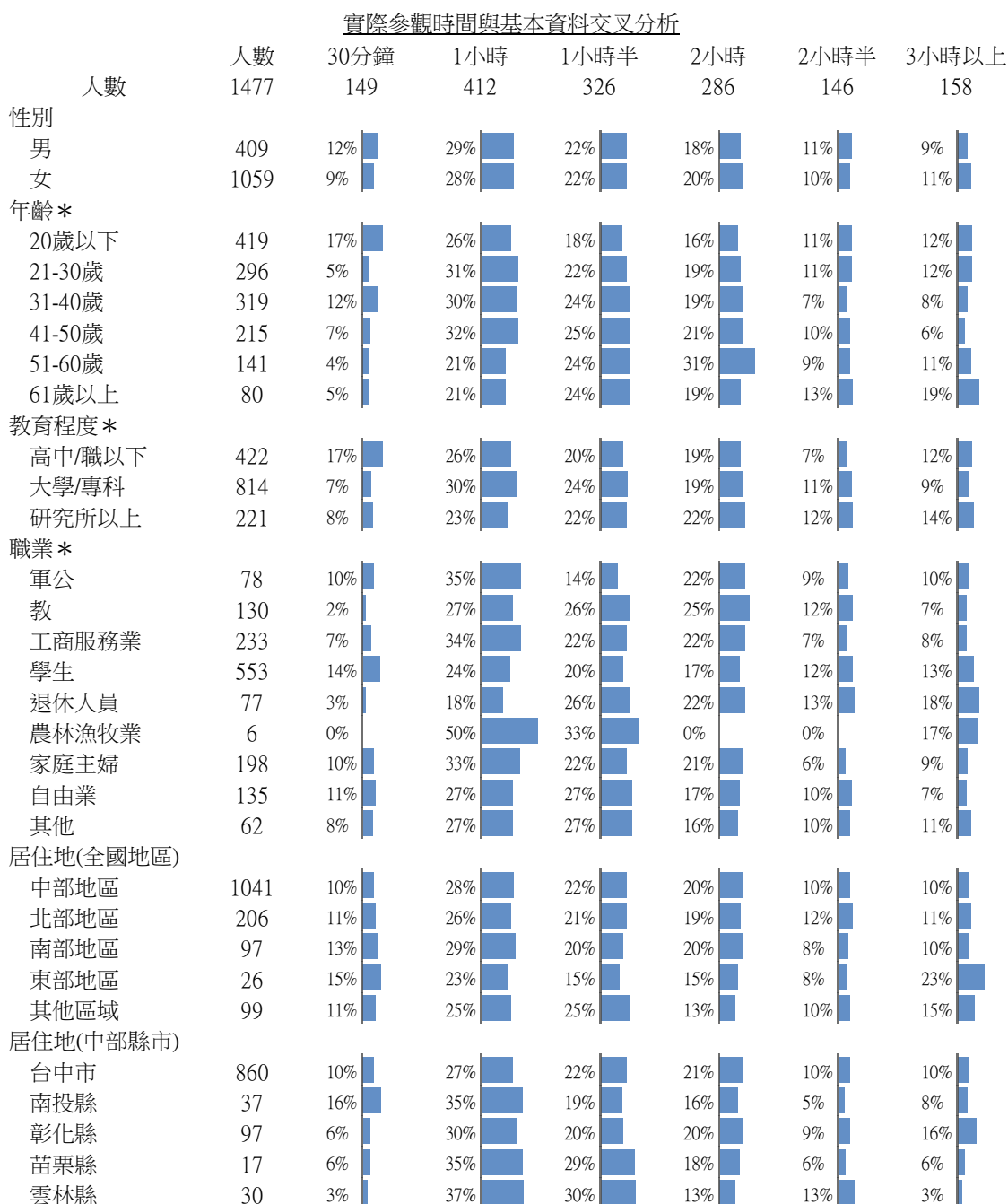


圖22. 實際參觀時間與基本資料交叉分析表（\*表統計顯著）

## 5. 參觀展覽方式

受訪參觀民眾在「參觀展覽方式」的人數比例上，會受到性別、年齡、教育程度、職業等背景變項皆有顯著影響（如圖 23）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

由於大多數參觀民眾仍以「自行參觀」居多，故以下就非「自行參觀」方式進行探討。

在性別上，男性者「自行參觀」的比例較高。

在年齡上，30 歲以下者「自行參觀」的比例較高。

在教育程度別上，高中/職以上者「自行參觀」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業者僅 6 人不討論外，工商服務業、學生、自由業、其他者「自行參觀」的比例最高。

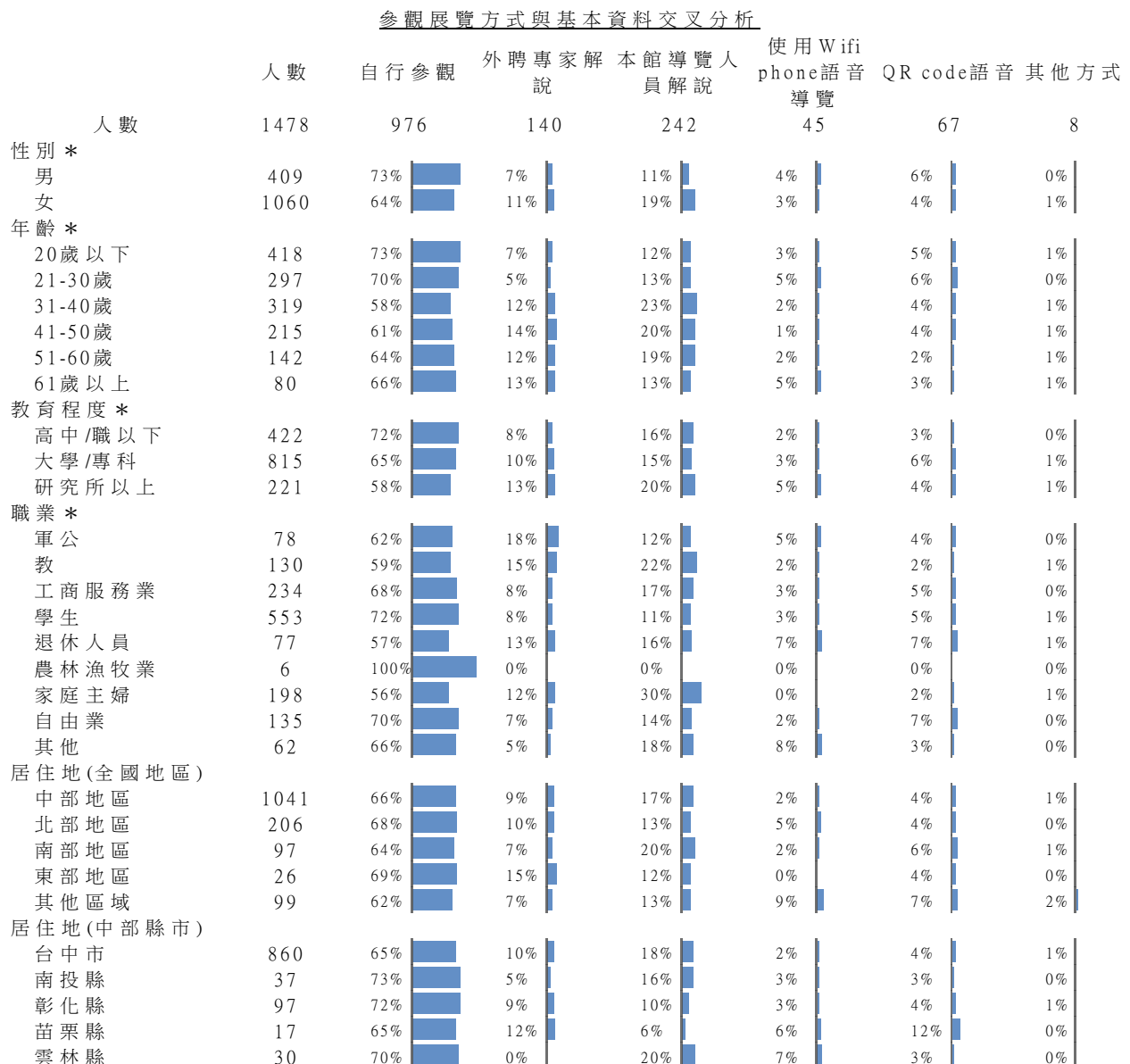


圖23. 參觀展覽方式與基本資料交叉分析表（\*表統計顯著）

## 6. 夜間參觀其他美術館經驗

受訪參觀民眾在「夜間參觀其他美術館經驗」的人數比例上，會受到性別、年齡、職業等背景變項皆有顯著影響（如圖 24）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在性別上，女生者「不曾」的比例較高，男生者「1~3 次」的比例較高。

在年齡別上，21-40 歲者「不曾」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業者只有 6 人不討論外，工商服務業、學生、家庭主婦者「不曾」的比例較高。

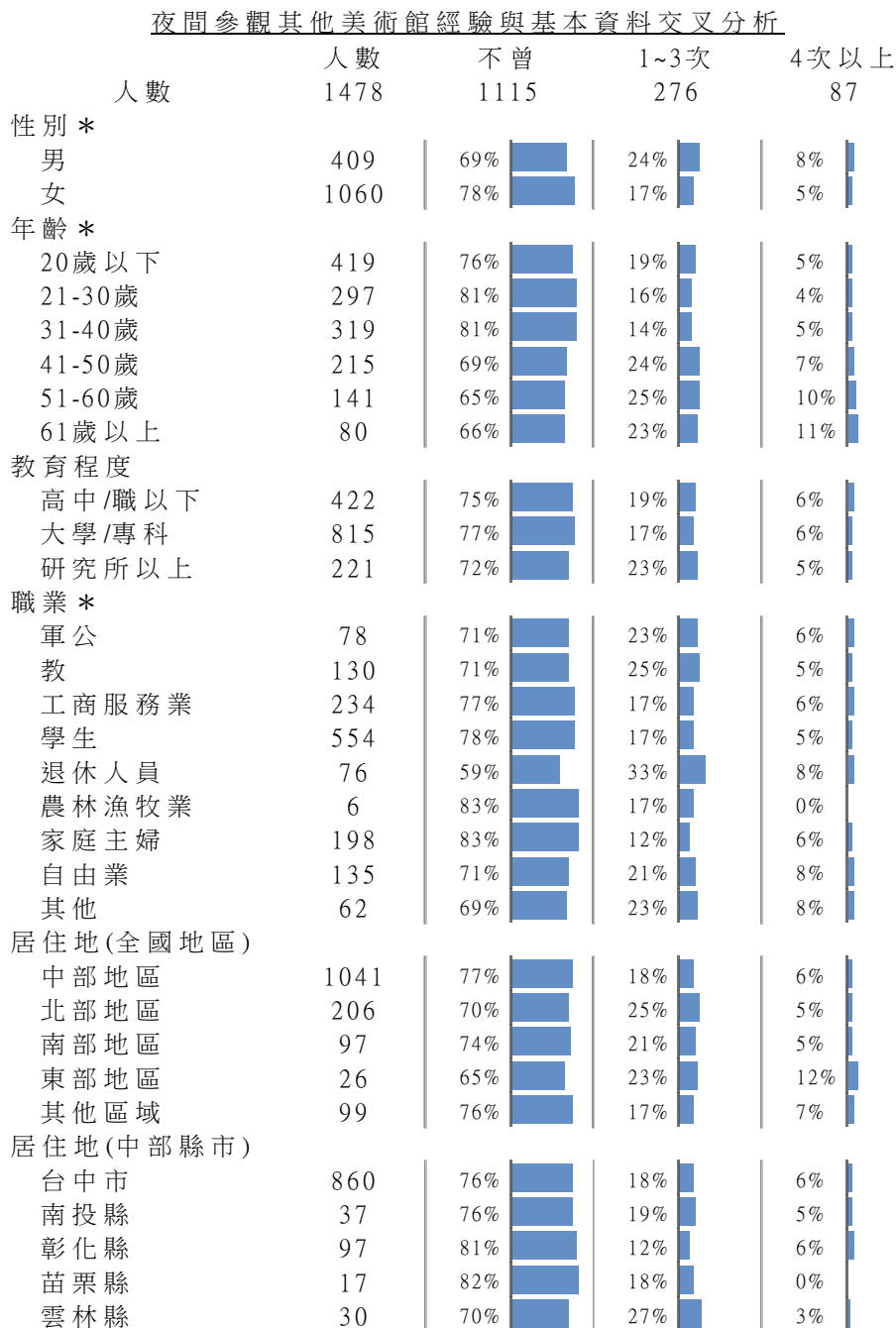


圖24. 夜間參觀其他美術館經驗與基本資料交叉分析表（\*表統計顯著）

## 7. 希望國美館增加夜間開放時段

受訪參觀民眾在「希望國美館增加夜間開放時段」的人數比例上，僅會受到教育程度等背景變項皆有顯著影響（如圖 25）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在教育程度別上，高中/職及研究所以者「星期六」的比例較高。

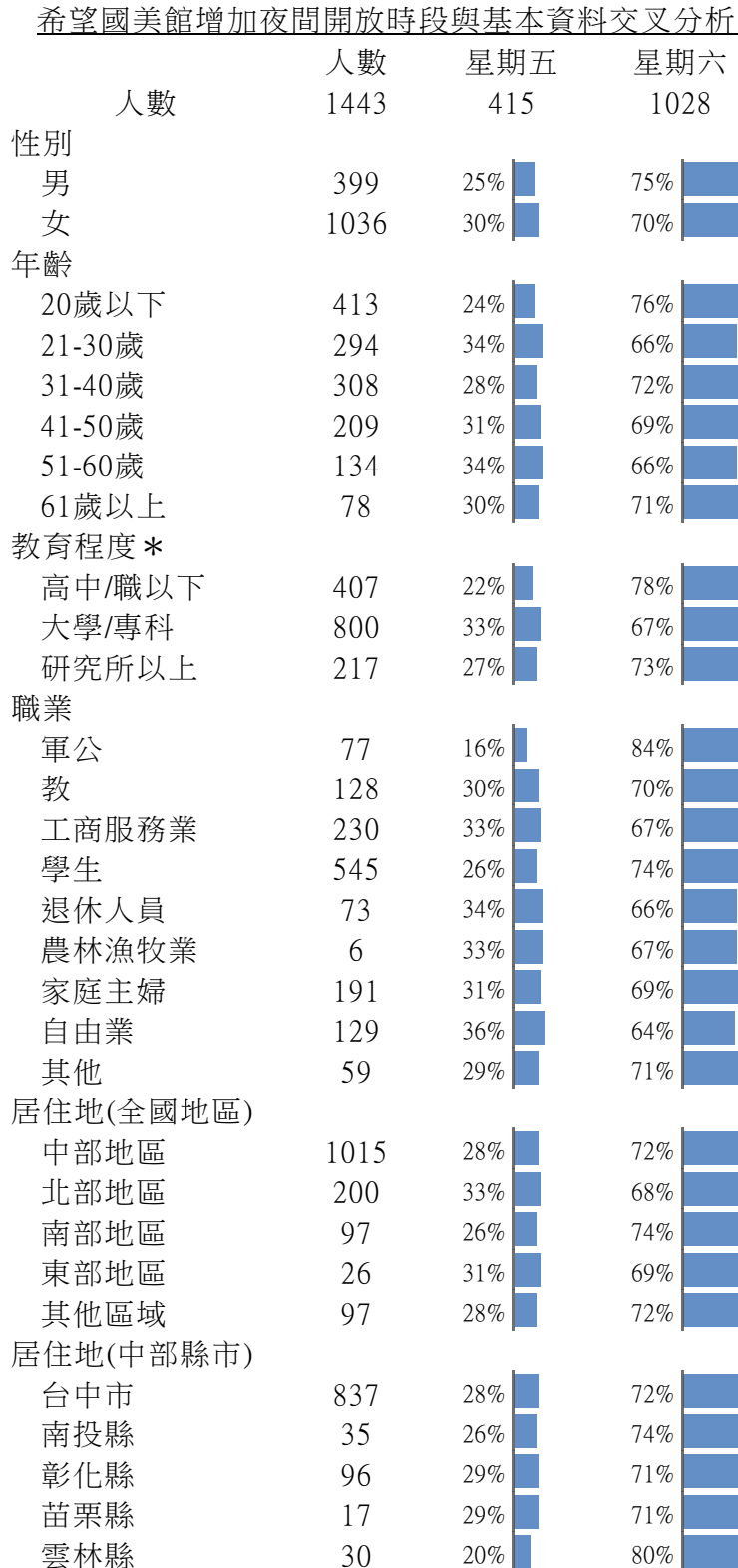


圖25. 希望國美館增加夜間開放時段與基本資料交叉分析表（\*表統計顯著）

# 肆、 比較不同人口背景與參觀特性之參觀民眾的服務滿意度

本段旨在以獨立樣本 t 檢定 (Independent Sample t-test) 與單因子變異數分析 (One-way ANOVA) 去探討不同人口背景與參觀特性的全年受訪參觀民眾在滿意度調查(包括參觀環境、服務人員、導覽解說人員、展覽內容及整體服務滿意度等) 之差異情形。

## 1. 性別

不同性別的全年受訪參觀民眾在「參觀環境」、「服務人員」、「導覽解說人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」的 t 檢定皆未達統計顯著 ( $p > .05$ ), 表示不同性別的受訪參觀民眾在這些項目的分數皆無顯著的差異存在。

表26. 性別在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	性別	人數	平均數	標準差	t	p
參觀環境	男	409	4.43	0.58	1.01	.312
	女	1,061	4.40	0.58		
服務人員	男	409	4.47	0.60	1.05	.292
	女	1,061	4.44	0.58		
導覽解說人員	男	409	4.28	0.70	1.06	.289
	女	1,061	4.24	0.66		
展覽內容	男	409	4.37	0.64	-0.55	.584
	女	1,061	4.39	0.58		
整體滿意度	男	409	4.42	0.60	0.57	.569
	女	1,061	4.40	0.56		

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

## 2. 年齡

不同年齡的全年受訪參觀民眾在「服務滿意度」五個面向的  $F$  檢定皆達統計顯著 ( $p < .05$ )，代表不同年齡的受訪參觀民眾在「參觀環境」、「服務人員」、「導覽解說人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」的分數皆有顯著的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較得知，在「參觀環境」方面，20 歲以下受訪參觀民眾 ( $M = 4.55$ ) 顯著高於 21-30 歲 ( $M = 4.33$ )、31-40 歲 ( $M = 4.41$ )、41-50 歲 ( $M = 4.33$ )、51-60 歲 ( $M = 4.32$ ) 與 61 歲以上 ( $M = 4.29$ ) 者。

在「服務人員」方面，20 歲以下受訪參觀民眾 ( $M = 4.56$ ) 顯著高於 21-30 歲 ( $M = 4.38$ ) 與 31-40 歲 ( $M = 4.40$ ) 者。

在「導覽解說人員」方面，20 歲以下 ( $M = 4.31$ ) 與 31-40 歲 ( $M = 4.34$ ) 受訪參觀民眾顯著高於 21-30 歲 ( $M = 4.13$ ) 者。

在「展覽內容」方面，20 歲以下受訪參觀民眾 ( $M = 4.55$ ) 顯著高於 21-30 歲 ( $M = 4.30$ )、31-40 歲 ( $M = 4.36$ )、41-50 歲 ( $M = 4.28$ )、51-60 歲 ( $M = 4.30$ ) 與 61 歲以上 ( $M = 4.28$ ) 者。

在「整體滿意度」方面，20 歲以下受訪參觀民眾 ( $M = 4.54$ ) 顯著高於 21-30 歲 ( $M = 4.37$ )、31-40 歲 ( $M = 4.39$ )、41-50 歲 ( $M = 4.31$ )、51-60 歲 ( $M = 4.33$ ) 與 61 歲以上 ( $M = 4.29$ ) 者。

表27. 年齡在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	年齡	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 20 歲以下	419	4.55	0.56	8.50***	<.001	1>2,3,4,5,6
	(2) 21-30 歲	297	4.33	0.61			
	(3) 31-40 歲	319	4.41	0.57			
	(4) 41-50 歲	215	4.33	0.54			
	(5) 51-60 歲	142	4.32	0.59			
	(6) 61 歲以上	80	4.29	0.53			
服務人員	(1) 20 歲以下	419	4.56	0.56	4.81***	<.001	1>2,3
	(2) 21-30 歲	297	4.38	0.66			
	(3) 31-40 歲	319	4.40	0.59			
	(4) 41-50 歲	215	4.40	0.55			
	(5) 51-60 歲	142	4.46	0.55			
	(6) 61 歲以上	80	4.35	0.55			

面向	年齡	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法 事後比較
導覽解說人員	(1) 20 歲以下	419	4.31	0.74	4.37***	<.001	1,3>2
	(2) 21-30 歲	297	4.13	0.70			
	(3) 31-40 歲	319	4.34	0.63			
	(4) 41-50 歲	215	4.16	0.64			
	(5) 51-60 歲	142	4.25	0.60			
	(6) 61 歲以上	80	4.23	0.53			
展覽內容	(1) 20 歲以下	419	4.55	0.59	10.69****	<.001	1>2,3,4,5,6
	(2) 21-30 歲	297	4.30	0.64			
	(3) 31-40 歲	319	4.36	0.59			
	(4) 41-50 歲	215	4.28	0.59			
	(5) 51-60 歲	142	4.30	0.58			
	(6) 61 歲以上	80	4.28	0.50			
整體滿意度	(1) 20 歲以下	419	4.54	0.57	7.03***	<.001	1>2,3,4,5,6
	(2) 21-30 歲	297	4.37	0.58			
	(3) 31-40 歲	319	4.39	0.59			
	(4) 41-50 歲	215	4.31	0.55			
	(5) 51-60 歲	142	4.33	0.56			
	(6) 61 歲以上	80	4.29	0.56			

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

### 3. 教育程度

不同教育程度的全年受訪參觀民眾在「服務滿意度」所有面向的  $F$  檢定皆達統計顯著 ( $p < .05$ )，表示不同教育程度的受訪參觀民眾在「參觀環境」、「服務人員」、「導覽解說人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」的分數皆有顯著的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較得知，在「參觀環境」方面，高中/職以下受訪參觀民眾 ( $M = 4.51$ ) 顯著高於大學/專科 ( $M = 4.36$ ) 與研究所以上 ( $M = 4.38$ ) 者。

在「服務人員」方面，高中/職以下受訪參觀民眾 ( $M = 4.53$ ) 顯著高於大學/專科 ( $M = 4.40$ ) 者。

在「導覽解說人員」方面，高中/職以下受訪參觀民眾 ( $M = 4.32$ ) 顯著高於大學/專科 ( $M = 4.22$ ) 者。

在「展覽內容」方面，高中/職以下受訪參觀民眾 ( $M = 4.49$ ) 顯著高於大學/專科 ( $M = 4.33$ ) 與研究所以上 ( $M = 4.34$ ) 者。

在「整體滿意度」方面，高中/職以下受訪參觀民眾 ( $M = 4.50$ ) 顯著高於大學/專科 ( $M = 4.36$ ) 與研究所以上 ( $M = 4.38$ ) 者。

表28. 教育程度在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	教育程度	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 高中/職以下	423	4.51	0.59	9.21****	<.001	1>2,3
	(2) 大學/專科	815	4.36	0.58			
	(3) 研究所以上	221	4.38	0.53			
服務人員	(1) 高中/職以下	423	4.53	0.57	6.39**	.002	1>2
	(2) 大學/專科	815	4.40	0.60			
	(3) 研究所以上	221	4.43	0.58			
導覽解說人員	(1) 高中/職以下	423	4.32	0.73	3.37*	.035	1>2
	(2) 大學/專科	815	4.22	0.64			
	(3) 研究所以上	221	4.23	0.64			
展覽內容	(1) 高中/職以下	423	4.49	0.62	9.67****	<.001	1>2,3
	(2) 大學/專科	815	4.33	0.59			
	(3) 研究所以上	221	4.34	0.62			
整體滿意度	(1) 高中/職以下	423	4.50	0.58	8.82****	<.001	1>2,3
	(2) 大學/專科	815	4.36	0.56			



面向	教育程度	人數	平均數	標準差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值	Scheffé 法 事後比較
	(3) 研究所以上	221	4.38	0.59			

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

#### 4. 職業

除了「服務人員」、「導覽解說人員」之外，不同職業的全年受訪參觀民眾在「服務滿意度」其餘三個面向的  $F$  檢定皆達統計顯著 ( $p < .05$ )，但經 Scheffé 法事後比較，在「參觀環境」方面，不同的職業組別間的受訪參觀民眾均無顯著差異存在 ( $p > .05$ )，代表九個職業的分組兩兩之間並無明顯差異。故不同職業的受訪參觀民眾僅在「參觀環境」的分數皆有顯著的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較得知，在「展覽內容」方面，學生 ( $M = 4.48$ ) 顯著高於自由業 ( $M = 4.23$ ) 者。

在「整體滿意度」方面，學生 ( $M = 4.49$ ) 顯著高於自由業 ( $M = 4.26$ ) 者。

表29. 職業在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	職業	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 軍公	78	4.44	0.55	2.34*	.017	N.S.
	(2) 教	130	4.38	0.56			
	(3) 工商服務業	234	4.39	0.55			
	(4) 學生	554	4.48	0.60			
	(5) 退休人員	77	4.31	0.49			
	(6) 農林漁牧業	6	4.50	0.55			
	(7) 家庭主婦	198	4.36	0.64			
	(8) 自由業	135	4.29	0.53			
	(9) 其它	62	4.35	0.48			
服務人員	(1) 軍公	78	4.45	0.57	1.13	.340	
	(2) 教	130	4.42	0.57			
	(3) 工商服務業	234	4.47	0.54			
	(4) 學生	554	4.49	0.62			
	(5) 退休人員	77	4.43	0.59			
	(6) 農林漁牧業	6	4.50	0.55			
	(7) 家庭主婦	198	4.39	0.59			
	(8) 自由業	135	4.36	0.60			
	(9) 其它	62	4.37	0.52			
導覽解說人員	(1) 軍公	78	4.32	0.61	0.61	.769	
	(2) 教	130	4.21	0.61			
	(3) 工商服務業	234	4.25	0.62			

層面	職業	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法事後比較
	(4) 學生	554	4.24	0.75			
	(5) 退休人員	77	4.25	0.57			
	(6) 農林漁牧業	6	4.17	0.41			
	(7) 家庭主婦	198	4.32	0.66			
	(8) 自由業	135	4.19	0.65			
	(9) 其它	62	4.23	0.61			
展覽內容	(1) 軍公	78	4.41	0.55	4.17***	<.001	4>8
	(2) 教	130	4.39	0.59			
	(3) 工商服務業	234	4.34	0.61			
	(4) 學生	554	4.48	0.62			
	(5) 退休人員	77	4.26	0.47			
	(6) 農林漁牧業	6	4.17	0.41			
	(7) 家庭主婦	198	4.32	0.63			
	(8) 自由業	135	4.23	0.57			
	(9) 其它	62	4.29	0.52			
整體滿意度	(1) 軍公	78	4.49	0.55	4.08***	<.001	4>8
	(2) 教	130	4.33	0.58			
	(3) 工商服務業	234	4.41	0.53			
	(4) 學生	554	4.49	0.57			
	(5) 退休人員	77	4.30	0.56			
	(6) 農林漁牧業	6	4.33	0.52			
	(7) 家庭主婦	198	4.35	0.61			
	(8) 自由業	135	4.26	0.60			
	(9) 其它	62	4.29	0.49			

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

## 5. 居住地 (中部縣市)

居住地(中部縣市)不同的全年受訪參觀民眾在「服務滿意度」所有面向上的  $F$  檢定皆未達統計顯著 ( $p > .05$ )，表示居住地(中部縣市)不同的受訪參觀民眾在「參觀環境」、「服務人員」、「導覽解說人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」的分數上皆沒有顯著差異存在。亦表示受訪參觀民眾在服務滿意度各面向的感受，不會因為居住地(中部縣市)的不同而有所不同。

表30. 居住地(中部縣市)在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	居住地(中部縣市)	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值
參觀環境	(1) 台中市	861	4.39	0.57	0.46	.766
	(2) 南投縣	37	4.41	0.50		
	(3) 彰化縣	97	4.41	0.57		
	(4) 苗栗縣	17	4.53	0.62		
	(5) 雲林縣	30	4.30	0.70		
服務人員	(1) 台中市	861	4.44	0.59	0.80	.525
	(2) 南投縣	37	4.51	0.51		
	(3) 彰化縣	97	4.43	0.58		
	(4) 苗栗縣	17	4.65	0.49		
	(5) 雲林縣	30	4.37	0.56		
導覽解說人員	(1) 台中市	861	4.26	0.66	0.02	.999
	(2) 南投縣	37	4.24	0.72		
	(3) 彰化縣	97	4.27	0.71		
	(4) 苗栗縣	17	4.29	0.69		
	(5) 雲林縣	30	4.27	0.69		
展覽內容	(1) 台中市	861	4.37	0.60	1.02	.398
	(2) 南投縣	37	4.46	0.56		
	(3) 彰化縣	97	4.39	0.62		
	(4) 苗栗縣	17	4.59	0.62		
	(5) 雲林縣	30	4.50	0.63		
整體滿意度	(1) 台中市	861	4.40	0.58	0.25	.912
	(2) 南投縣	37	4.41	0.50		
	(3) 彰化縣	97	4.39	0.57		
	(4) 苗栗縣	17	4.53	0.62		
	(5) 雲林縣	30	4.37	0.61		

## 6. 居住地 (全國地區)

居住地(全國地區)不同的全年受訪參觀民眾在「服務滿意度」所有面向上的  $F$  檢定皆未達統計顯著 ( $p > .05$ )，表示居住地(全國地區)不同的受訪參觀民眾在「參觀環境」、「服務人員」、「導覽解說人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」的分數上皆沒有顯著差異存在。亦表示受訪參觀民眾在服務滿意度各面向的感受，不會因為居住地(全國地區)的不同而有所不同。

表31. 居住地(全國地區)在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	居住地(全國地區)	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值
參觀環境	(1) 中部地區	1,042	4.40	0.58	0.99	.412
	(2) 北部地區	206	4.44	0.61		
	(3) 南部地區	97	4.37	0.55		
	(4) 東部地區	26	4.54	0.58		
	(5) 其他區域	99	4.47	0.58		
服務人員	(1) 中部地區	1,042	4.44	0.59	0.35	.846
	(2) 北部地區	206	4.45	0.58		
	(3) 南部地區	97	4.43	0.61		
	(4) 東部地區	26	4.38	0.75		
	(5) 其他區域	99	4.51	0.60		
導覽解說人員	(1) 中部地區	1,042	4.26	0.67	0.90	.463
	(2) 北部地區	206	4.20	0.70		
	(3) 南部地區	97	4.21	0.71		
	(4) 東部地區	26	4.08	0.69		
	(5) 其他區域	99	4.25	0.66		
展覽內容	(1) 中部地區	1,042	4.38	0.60	0.38	.825
	(2) 北部地區	206	4.40	0.59		
	(3) 南部地區	97	4.35	0.63		
	(4) 東部地區	26	4.46	0.58		
	(5) 其他區域	99	4.33	0.67		
整體滿意度	(1) 中部地區	1,042	4.40	0.57	0.40	.808
	(2) 北部地區	206	4.44	0.54		
	(3) 南部地區	97	4.37	0.62		
	(4) 東部地區	26	4.35	0.69		
	(5) 其他區域	99	4.42	0.59		

## 7. 參觀同伴

不同參觀同伴的全年受訪參觀民眾在「參觀環境」、「導覽解說人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」等面向的  $F$  檢定皆達統計顯著 ( $p < .05$ )，表示不同參觀同伴者在這些項目上有明顯的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較得知，在「參觀環境」方面，和家人 ( $M = 4.46$ ) 的受訪參觀民眾顯著高於一個人 ( $M = 4.30$ ) 者。

在「導覽解說人員」方面，和家人 ( $M = 4.28$ ) 的受訪參觀民眾顯著高於和朋友 ( $M = 4.14$ )；學校或團體 ( $M = 4.41$ ) 的受訪參觀民眾顯著高於一個人 ( $M = 4.20$ ) 與和朋友 ( $M = 4.14$ ) 者。

在「展覽內容」方面，和家人 ( $M = 4.40$ ) 的受訪參觀民眾顯著高於一個人 ( $M = 4.27$ )；學校或團體 ( $M = 4.52$ ) 的受訪參觀民眾顯著高於一個人 ( $M = 4.27$ ) 與和朋友 ( $M = 4.35$ ) 者。

在「整體滿意度」方面，和家人 ( $M = 4.45$ ) 的受訪參觀民眾顯著高於一個人 ( $M = 4.32$ ) 者；學校或團體 ( $M = 4.52$ ) 的受訪參觀民眾顯著高於一個人 ( $M = 4.32$ ) 與和朋友 ( $M = 4.34$ ) 者。

表32. 參觀同伴在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	參觀同伴	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 一個人	265	4.30	0.56	4.62**	.001	2>1
	(2) 和家人	680	4.46	0.57			
	(3) 和朋友	344	4.36	0.58			
	(4) 學校或團體	180	4.46	0.62			
	(5) 其他	8	4.25	0.71			
服務人員	(1) 一個人	265	4.44	0.57	1.31	.265	
	(2) 和家人	680	4.46	0.58			
	(3) 和朋友	344	4.39	0.61			
	(4) 學校或團體	180	4.48	0.62			
	(5) 其他	8	4.63	0.52			
導覽解說人員	(1) 一個人	265	4.20	0.65	5.68***	<.001	2>3 4>1,3
	(2) 和家人	680	4.28	0.66			

面向	參觀同伴	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法 事後比較
	(3) 和朋友	344	4.14	0.69			
	(4) 學校或團體	180	4.41	0.68			
	(5) 其他	8	4.38	0.52			
展覽內容	(1) 一個人	265	4.27	0.63	5.39***	<.001	2>1
	(2) 和家人	680	4.40	0.59			4>1,3
	(3) 和朋友	344	4.35	0.61			
	(4) 學校或團體	180	4.52	0.58			
	(5) 其他	8	4.38	0.52			
整體滿意度	(1) 一個人	265	4.32	0.59	5.36***	<.001	2>1
	(2) 和家人	680	4.45	0.56			4>1,3
	(3) 和朋友	344	4.34	0.58			
	(4) 學校或團體	180	4.52	0.56			
	(5) 其他	8	4.38	0.52			

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

## 8. 一年參觀次數

一年參觀次數不同的全年受訪參觀民眾僅在「導覽解說人員」面向的  $F$  檢定達統計顯著 ( $p < .05$ )，表示一年參觀次數不同的受訪參觀民眾在該項目的分數皆有顯著的差異存在。

經 Scheffé 法事後比較得知，在「導覽解說人員」方面，11 次以上受訪參觀民眾 ( $M = 4.37$ ) 顯著高於 6~10 次 ( $M = 4.16$ ) 者。

表33. 一年參觀次數在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	一年參觀次數	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 第 1 次	398	4.44	0.61	2.57	.053	
	(2) 2~5 次	640	4.39	0.56			
	(3) 6~10 次	183	4.33	0.62			
	(4) 11 次以上	253	4.47	0.55			
服務人員	(1) 第 1 次	398	4.46	0.59	1.21	.305	
	(2) 2~5 次	640	4.44	0.57			
	(3) 6~10 次	183	4.38	0.63			
	(4) 11 次以上	253	4.49	0.61			
導覽解說人員	(1) 第 1 次	398	4.23	0.72	3.89**	.009	4>3
	(2) 2~5 次	640	4.24	0.64			
	(3) 6~10 次	183	4.16	0.69			
	(4) 11 次以上	253	4.37	0.64			
展覽內容	(1) 第 1 次	398	4.43	0.61	2.36	.070	
	(2) 2~5 次	640	4.35	0.60			
	(3) 6~10 次	183	4.32	0.60			
	(4) 11 次以上	253	4.42	0.60			
整體滿意度	(1) 第 1 次	398	4.42	0.59	1.51	.211	
	(2) 2~5 次	640	4.40	0.55			
	(3) 6~10 次	183	4.33	0.58			
	(4) 11 次以上	253	4.44	0.61			

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$



## 9. 平均停留時間

平均停留時間不同的全年受訪參觀民眾，雖僅在「展覽內容」面向  $F$  檢定達統計顯著 ( $p > .05$ )，但經 Scheffé 法事後比較，在「展覽內容」上，不同的平均停留時間組別間的受訪參觀民眾均無顯著差異存在 ( $p > .05$ )，代表四個平均停留時間的分組兩兩之間並無明顯差異。

表34. 平均停留時間在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	平均停留時間	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 1 小時以內	102	4.32	0.62	1.34	.259	
	(2) 1-2 小時	781	4.40	0.56			
	(3) 半天	482	4.42	0.58			
	(4) 半天至一天	111	4.48	0.67			
服務人員	(1) 1 小時以內	102	4.36	0.58	1.53	.204	
	(2) 1-2 小時	781	4.44	0.57			
	(3) 半天	482	4.45	0.60			
	(4) 半天至一天	111	4.53	0.69			
導覽解說人員	(1) 1 小時以內	102	4.13	0.73	2.54	.055	
	(2) 1-2 小時	781	4.23	0.65			
	(3) 半天	482	4.29	0.68			
	(4) 半天至一天	111	4.32	0.73			
展覽內容	(1) 1 小時以內	102	4.32	0.63	3.01*	.029	N.S.
	(2) 1-2 小時	781	4.37	0.60			
	(3) 半天	482	4.37	0.61			
	(4) 半天至一天	111	4.54	0.58			
整體滿意度	(1) 1 小時以內	102	4.31	0.60	1.78	.148	
	(2) 1-2 小時	781	4.40	0.55			
	(3) 半天	482	4.41	0.60			
	(4) 半天至一天	111	4.50	0.57			

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

## 10. 實際參觀時間

實際參觀時間不同的全年受訪參觀民眾，在「服務滿意度」所有五面向的  $F$  檢定皆未達顯著 ( $p > .05$ )，表示實際參觀時間不同的受訪參觀民眾在「參觀環境」、「服務人員」、「導覽解說人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」的分數上皆沒有顯著差異存在。亦表示受訪參觀民眾在服務滿意度各面向的感受，不會因為實際參觀時間的不同而有所不同。

表35. 實際參觀時間在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	實際參觀時間	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值
參觀環境	(1) 30 分鐘	149	4.46	0.60	0.43	.826
	(2) 1 小時	412	4.40	0.54		
	(3) 1 小時半	326	4.39	0.56		
	(4) 2 小時	286	4.40	0.60		
	(5) 2 小時半	146	4.41	0.64		
	(6) 3 小時以上	158	4.44	0.59		
服務人員	(1) 30 分鐘	149	4.45	0.61	0.34	.889
	(2) 1 小時	412	4.43	0.55		
	(3) 1 小時半	326	4.44	0.60		
	(4) 2 小時	286	4.48	0.54		
	(5) 2 小時半	146	4.47	0.67		
	(6) 3 小時以上	158	4.42	0.65		
導覽解說人員	(1) 30 分鐘	149	4.22	0.73	0.91	.476
	(2) 1 小時	412	4.22	0.64		
	(3) 1 小時半	326	4.25	0.67		
	(4) 2 小時	286	4.32	0.60		
	(5) 2 小時半	146	4.21	0.77		
	(6) 3 小時以上	158	4.26	0.71		
展覽內容	(1) 30 分鐘	149	4.38	0.64	0.66	.657
	(2) 1 小時	412	4.36	0.57		
	(3) 1 小時半	326	4.37	0.63		
	(4) 2 小時	286	4.38	0.57		
	(5) 2 小時半	146	4.45	0.59		
	(6) 3 小時以上	158	4.42	0.67		
整體滿意度	(1) 30 分鐘	149	4.46	0.58	1.15	.333
	(2) 1 小時	412	4.36	0.56		

面向	實際參觀時間	人數	平均數	標準差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值
	(3) 1 小時半	326	4.39	0.57		
	(4) 2 小時	286	4.43	0.57		
	(5) 2 小時半	146	4.43	0.60		
	(6) 3 小時以上	158	4.44	0.60		

## 11. 參觀展覽方式

不同參觀展覽方式的全年受訪參觀民眾在「服務滿意度」所有面向的  $F$  檢定皆未達統計顯著 ( $p > .05$ )，代表不同參觀展覽方式的受訪參觀民眾在所有項目的分數上皆無顯著的差異存在。

表36. 參觀展覽方式在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	參觀展覽方式	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值
參觀環境	(1) 自行參觀	976	4.42	0.58	1.13	.343
	(2) 外聘專家解說	140	4.32	0.60		
	(3) 本館導覽人員解說	242	4.39	0.57		
	(4) 使用 Wifi phone 語音導覽	45	4.40	0.58		
	(5) 使用 QR code 語音導覽	67	4.48	0.56		
	(6) 其他方式	8	4.63	0.52		
服務人員	(1) 自行參觀	976	4.44	0.59	0.38	.863
	(2) 外聘專家解說	140	4.40	0.63		
	(3) 本館導覽人員解說	242	4.47	0.56		
	(4) 使用 Wifi phone 語音導覽	45	4.49	0.59		
	(5) 使用 QR code 語音導覽	67	4.48	0.59		
	(6) 其他方式	8	4.38	0.92		
導覽解說人員	(1) 自行參觀	976	4.22	0.67	2.02	.073
	(2) 外聘專家解說	140	4.22	0.67		
	(3) 本館導覽人員解說	242	4.37	0.67		
	(4) 使用 Wifi phone 語音導覽	45	4.24	0.65		
	(5) 使用 QR code 語音導覽	67	4.30	0.70		
	(6) 其他方式	8	4.25	0.71		
展覽內容	(1) 自行參觀	976	4.37	0.61	0.98	.428
	(2) 外聘專家解說	140	4.34	0.58		
	(3) 本館導覽人員解說	242	4.44	0.57		
	(4) 使用 Wifi phone 語音導覽	45	4.36	0.61		
	(5) 使用 QR code 語音導覽	67	4.34	0.71		
	(6) 其他方式	8	4.63	0.52		
整體滿意度	(1) 自行參觀	976	4.40	0.58	1.09	.365
	(2) 外聘專家解說	140	4.35	0.59		
	(3) 本館導覽人員解說	242	4.47	0.56		
	(4) 使用 Wifi phone 語音導覽	45	4.47	0.50		

面向	參觀展覽方式	人數	平均數	標準差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值
	(5) 使用 QR code 語音導覽	67	4.37	0.57		
	(6) 其他方式	8	4.38	0.52		

## 12. 夜間參觀其他美術館經驗

是否有夜間參觀其他美術館經驗的全年受訪參觀民眾，在「服務滿意度」所有面向的  $F$  檢定皆未達統計顯著 ( $p > .05$ )，代表不同夜間參觀其他美術館經驗的受訪參觀民眾，在所有項目的分數上皆無顯著的差異存在。

表37. 夜間參觀其他美術館經驗在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	夜間參觀其他美術館經驗	人數	平均數	標準差	$F$ 值	$p$ 值
參觀環境	(1) 不曾	1,115	4.42	0.57	0.49	.612
	(2) 1~3 次	276	4.38	0.57		
	(3) 4 次以上	87	4.41	0.71		
服務人員	(1) 不曾	1,115	4.46	0.58	0.99	.371
	(2) 1~3 次	276	4.42	0.56		
	(3) 4 次以上	87	4.38	0.78		
導覽解說人員	(1) 不曾	1,115	4.25	0.67	0.26	.771
	(2) 1~3 次	276	4.27	0.64		
	(3) 4 次以上	87	4.22	0.83		
展覽內容	(1) 不曾	1,115	4.38	0.60	0.01	.991
	(2) 1~3 次	276	4.38	0.58		
	(3) 4 次以上	87	4.38	0.72		
整體滿意度	(1) 不曾	1,115	4.41	0.57	0.55	.577
	(2) 1~3 次	276	4.37	0.55		
	(3) 4 次以上	87	4.41	0.67		

### 13. 希望國美館夜間開放時段

不同希望國美館夜間開放時段的全年受訪參觀民眾，在「服務滿意度」所有面向的  $F$  檢定皆未達統計顯著 ( $p > .05$ )，代表不同希望國美館夜間開放時段的受訪參觀民眾，在所有項目的分數上皆無顯著的差異存在。

表38. 希望國美館夜間開放時段在全年服務滿意度上之差異分析摘要表

面向	希望國美館夜間開放時段	人數	平均數	標準差	$t$ 值	$p$ 值
參觀環境	(1) 星期五	415	4.41	0.58	-0.22	.829
	(2) 星期六	1,028	4.41	0.56		
服務人員	(1) 星期五	415	4.42	0.59	-1.07	.283
	(2) 星期六	1,028	4.46	0.58		
導覽解說人員	(1) 星期五	415	4.23	0.67	-0.89	.376
	(2) 星期六	1,028	4.26	0.66		
展覽內容	(1) 星期五	415	4.38	0.58	0.16	.871
	(2) 星期六	1,028	4.38	0.61		
整體滿意度	(1) 星期五	415	4.39	0.57	-0.72	.470
	(2) 星期六	1,028	4.41	0.57		

# 伍、服務滿意度之相關性及預測因子

## 1. 相關性

在本段中旨在探討全年整體服務滿意度與各項服務滿意度（包含參觀環境、服務人員、導覽解說人員）之間的關聯性，計算皮爾森相關係數（Pearson correlation coefficient）：若係數之絕對值愈接近 1，表示關聯性愈強。

依據相關係數之數值大小與意義（邱皓政，2006），判斷兩變數之間的關聯程度，以解釋係數的實務意義。

表39. 相關係數的強度大小與意義

相關係數範圍	變項關聯程度
1.00	完全相關
.70 至 .99	高度相關
.40 至 .69	中度相關
.10 至 .39	低度相關
.10 以下	微弱或無相關

「整體服務滿意度」與「參觀環境」、「服務人員」、「導覽解說人員」、「展覽內容」的服務滿意度皆有顯著相關，相關係數分別為 .69, .71, .61, .66，皆達中高度相關。

代表全年受訪參觀民眾對於本館的「整體服務滿意度」與「參觀環境」、「服務人員」、「導覽解說人員」、「展覽內容」的相關度都很高，也就是提高這四項服務滿意度，皆有助於提高受訪參觀民眾對本館的整體滿意度。

表40. 全年整體服務滿意度與各項人員服務滿意度之相關係數表

服務滿意度項目	整體服務滿意度
參觀環境	.69***
服務人員	.71***
導覽解說人員	.61***
展覽內容	.66***

\*  $p < .05$ ，\*\*  $p < .01$ ，\*\*\*  $p < .001$



## 2. 預測因子

接著，以「背景變項」(包括性別、年齡、教職育程度、職業、居住地)、「各項服務滿意度」(包括參觀環境、服務人員、導覽解說人員、展覽內容)為自變項，進行對依變項「整體服務滿意度」的預測力分析，期能找出顯著的預測因子。由於本研究有兩個以上的自變項，因此利用多元迴歸 (Multiple regression) 進行分析，並採用「全部進入法」(Enter)，考量自變項之間的預測，以所有自變項同時預測依變項。

由於自變項含有類別變項，因此在進行迴歸分析之前必須先需轉換成具有數量性質的虛擬變項 (Dummy Variable)，其中包括「性別」、「年齡」、「教職育程度」、「職業」與「居住地」等五個類別變項，分別以「女」、「61 歲以上」、「研究所以上」、「其他職業」與「其他區域」作為參照組。

由表 41 可知，多元迴歸模型中整體  $F$  檢定達顯著 ( $F = 23.36, p < .001$ )，意味該迴歸模型解釋力 ( $R^2 = .72$ ) 具有統計意義，代表所有自變項可聯合顯著預測依變項。

$t$  檢定結果顯示，在背景變項方面，「職業」的迴歸係數達顯著 ( $p < .05$ )，表示在控制其他變數的情況下，「職業」對整體服務滿意度有影響。其中，「教職」迴歸係數為正值 ( $B = -0.25, p < .05$ )，代表職業為「教職」的受訪參觀民眾比「其他」者會給予較低的整體滿意度。

至於在「各項服務滿意度」方面，「參觀環境」、「服務人員」、「導覽解說人員」與「展覽內容」的迴歸係數皆達顯著水準 ( $B = 0.23, 0.38, 0.16, 0.19, p < .01$ )，且迴歸係數皆為正值，代表「參觀環境」、「服務人員」、「導覽解說人員」與「展覽內容」的滿意度分數越高，其預測「整體服務滿意度」的程度也會越高。而且相較起來，以「服務人員」的影響最大，其次依序為「參觀環境」、「展覽內容」、「導覽解說人員」。

另外「性別」、「年齡」、「教育程度」、「居住地(全國地區)」與的迴歸係數皆未達顯著 ( $p > .05$ )，表示這些背景變項皆無法有效預測「整體服務滿意度」。

綜合而言，受訪參觀民眾前來本館參觀的整體服務滿意度，一方面受到背景影響，其中職業是關鍵，教職者滿意度最低；另一方面也受到「參觀環境」、「服務人員」、「導覽解說人員」與「展覽內容」的綜合影響，而其中又以「服務人員」影響受訪參觀民眾的整體感受最大。

表41. 預測全年整體服務滿意度之迴歸係數摘要表

自變項	未標準化迴歸 係數 (B)	標準誤 (S.E.)	t 值	p 值
常數項	0.38	0.27	1.42	.159
性別 (參照組：女)				
男性	-0.05	0.06	-0.74	.458
年齡 (參照組：61 歲以上)				
20 歲以下	-0.12	0.17	-0.68	.500
21-30 歲	0.07	0.14	0.48	.629
31-40 歲	0.07	0.13	0.52	.607
41-50 歲	0.07	0.13	0.51	.610
51-60 歲	0.00	0.13	0.03	.979
教育程度 (參照組：研究所以上)				
高中/職以下	0.10	0.08	1.13	.258
大學/專科	0.04	0.07	0.65	.516
職業 (參照組：其他)				
軍職、公職	-0.03	0.15	-0.23	.818
教職	-0.25	0.12	-2.06*	.041
工商服務業	-0.19	0.11	-1.73	.085
學生	-0.04	0.14	-0.26	.794
退休人員	-0.15	0.15	-0.99	.325
家庭主婦	-0.21	0.11	-1.84	.068
自由業	-0.11	0.12	-0.91	.365
居住地(全國地區) (參照組：其他區域)				
中部地區	-0.04	0.10	-0.38	.702
北部地區	0.12	0.11	1.09	.279
南部地區	-0.18	0.12	-1.41	.159
東部地區	0.11	0.21	0.53	.596
各項服務滿意度				
參觀環境	0.23	0.05	4.12***	.000
服務人員	0.38	0.05	7.15***	.000
導覽解說人員	0.16	0.04	3.58***	.000
展覽內容	0.19	0.05	3.48**	.001

註： $R^2 = .72$ ,  $Adj. R^2 = .69$ ,  $F = 23.36$ ,  $p < .001$ , \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

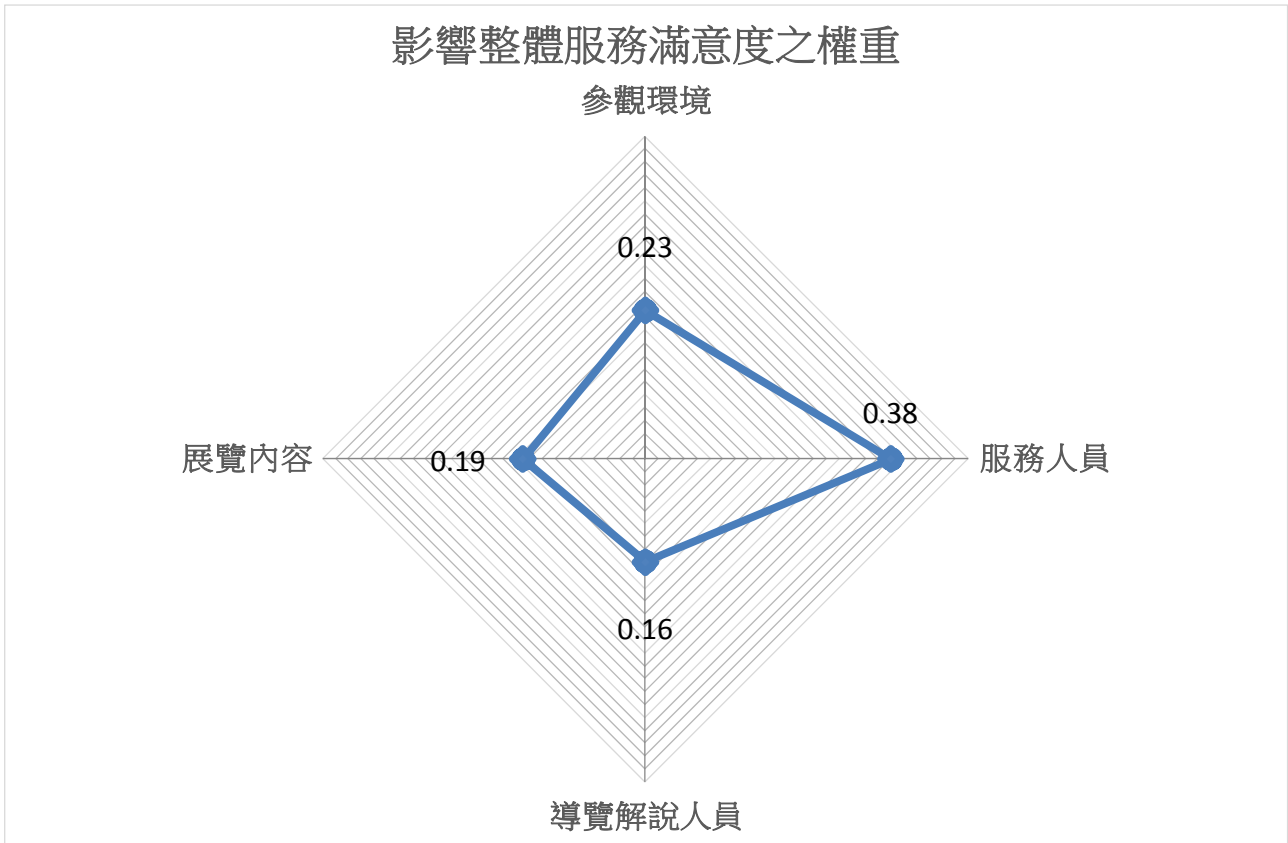


圖26. 整體服務滿意度影響權重雷達圖

# 陸、跨年度參觀民眾的服務滿意度、基本資料、參觀特性、參觀型態及未來發展建議比較

## 1. 服務滿意度比較

不同年度的受訪參觀民眾在「服務滿意度」的  $F$  檢定中，「服務人員」與「導覽解說人員」皆達顯著 ( $p < .05$ )，表示不同年度的受訪參觀民眾在這些項目上有明顯的差異存在。

在「服務人員」方面，103 年 ( $M = 4.45$ ) 與 105 年 ( $M = 4.44$ ) 顯著高於 104 年 ( $M = 4.38$ )。

在「導覽解說人員」方面，105 年 ( $M = 4.25$ ) 顯著高於 104 年 ( $M = 4.19$ )。

在「展覽內容」方面，105 年 ( $M = 4.38$ ) 顯著高於 104 年 ( $M = 4.33$ )。

綜合而言，各年度各項滿意度幾乎都在 4 分以上，表示大致而言，受訪參觀民眾都趨向滿意的。

表42. 102~105 年度在服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	年度	人數	平均數	標準差	$F/t$ 值	$p$ 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 103 年	1,314	4.42	0.58	2.36	.095	
	(2) 104 年	1,396	4.37	0.58			
	(3) 105 年	1,479	4.41	0.58			
服務人員	(1) 103 年	1,314	4.45	0.59	5.30**	.005	1,3>2
	(2) 104 年	1,396	4.38	0.61			
	(3) 105 年	1,479	4.44	0.59			
導覽解說人員	(1) 103 年	1,314	4.25	0.66	4.13*	.016	1,3>2
	(2) 104 年	1,396	4.19	0.66			
	(3) 105 年	1,479	4.25	0.67			
展覽內容	(1) 103 年	---	---	---	2.00	.046	3>2
	(2) 104 年	1,396	4.33	0.02			
	(3) 105 年	1,479	4.38	0.60			
整體滿意度	(1) 103 年	1,314	4.37	0.58	1.28	.278	
	(2) 104 年	1,396	4.38	0.59			
	(3) 105 年	1,479	4.41	0.57			

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ; \*\*\* $p < .001$ 。「展覽內容」一題係 104 年起新加入。

## 2. 滿意度變化

從服務滿意度所繪製的趨勢圖看來，可發現在 103~105 年間，「參觀環境」、「服務人員」與「整體滿意度」皆變化不大且非常接近，代表近 3 年在該三項滿意度已維持在固定的水準；至於「導覽解說人員」滿意度雖略低於前三項，但近三年皆維持在高檔。

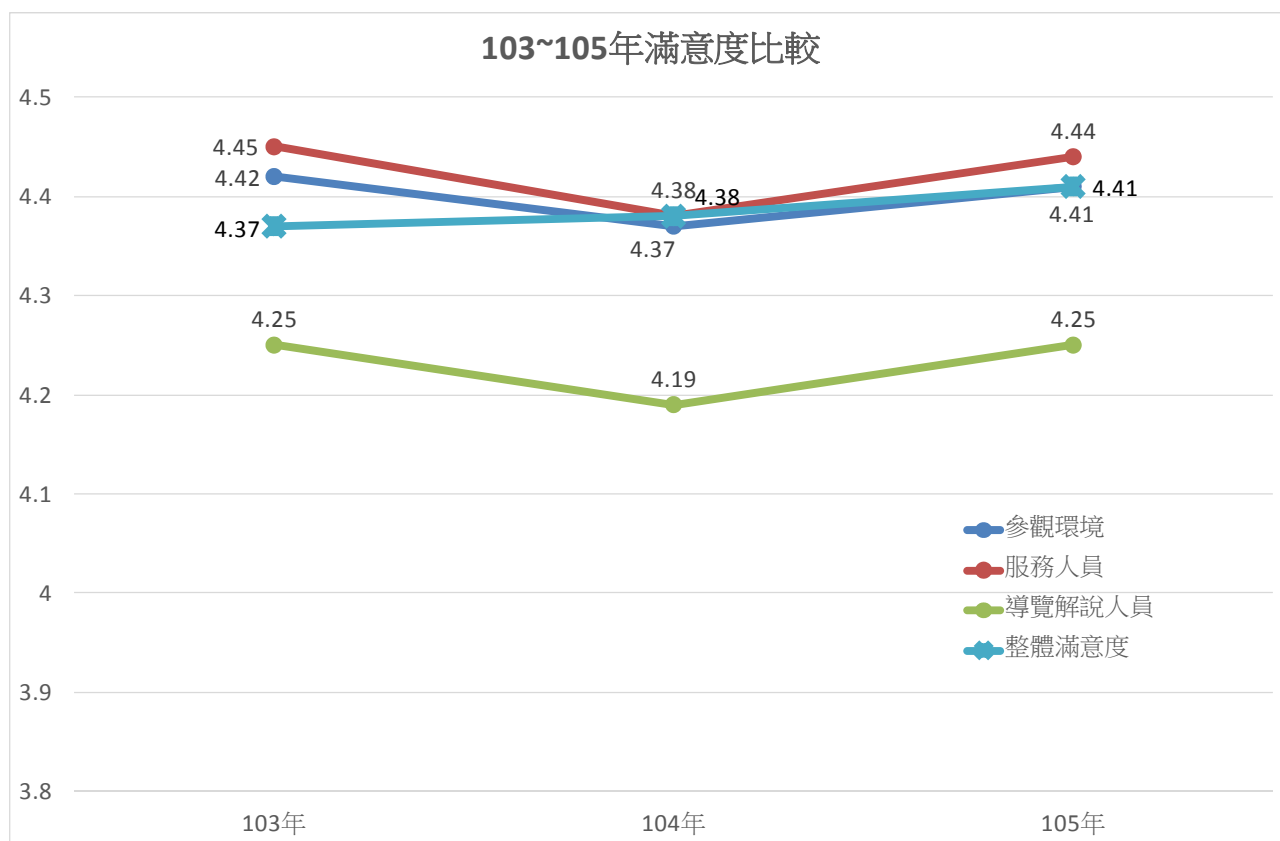


圖27. 103~105 年滿意度趨勢

接著比較 103 與 105 年度的受訪參觀民眾在「人口背景（包括性別、年齡、教育程度、職業、居住地區）」、「參觀特性」（包括參觀同伴、一年參觀次數、平均停留時間、實際參觀時間、參觀展覽方式）、「參觀型態」等項目之人數比例差異有多大。

### 3. 基本資料之年度比較

在基本資料方面，根據圖 28，不同年度的受訪參觀民眾，比較大的差異在 21-30 歲者有逐年減少現象。其餘基本資料的人數比例差別不大。

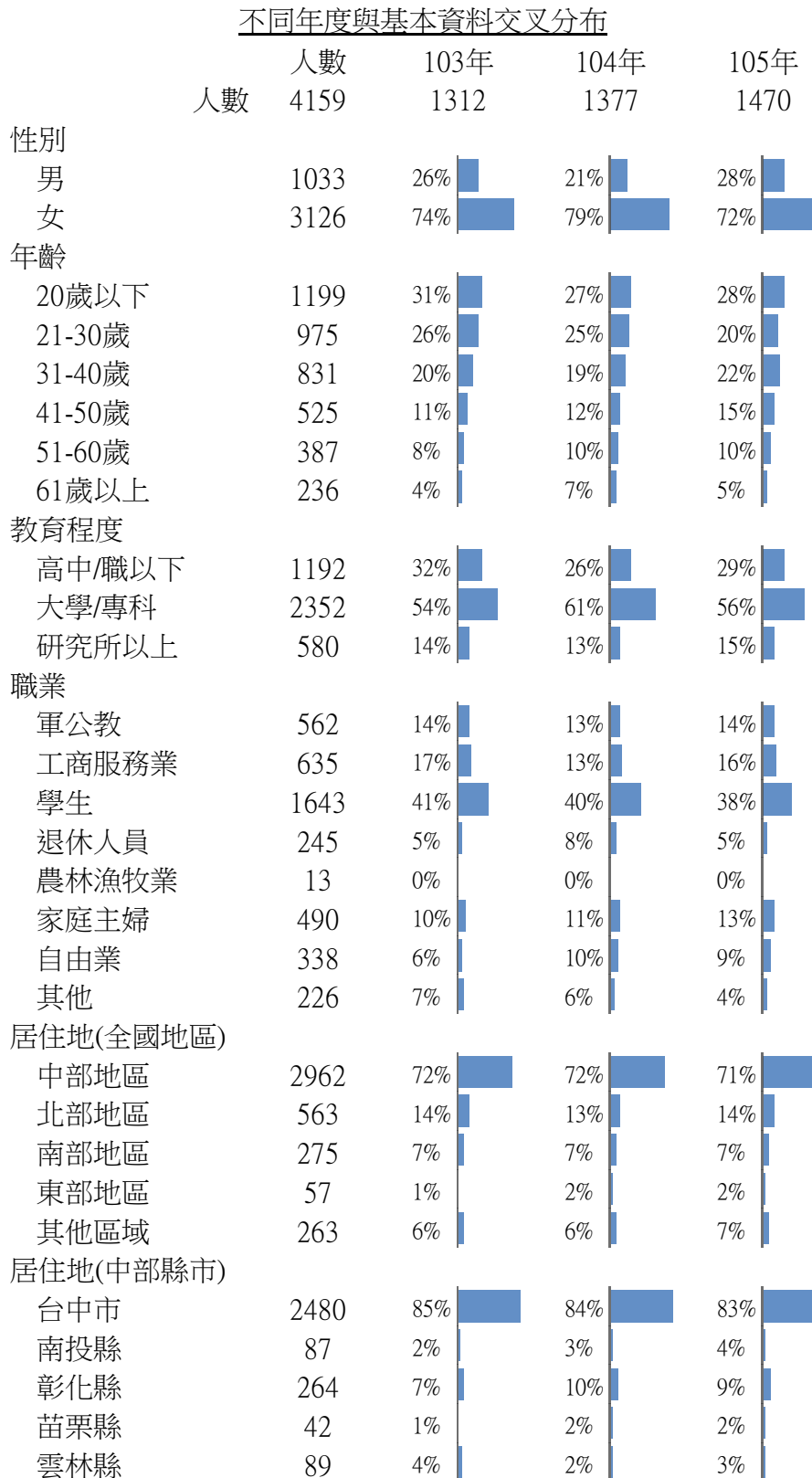


圖28. 不同年度與基本資料交叉分析

#### 4. 參觀動機（可複選）之年度比較

在「參觀動機（可複選）」方面，根據圖 29，不同年度的受訪參觀民眾，比較大的差異在於休閒動機逐年減少、工作需要動機逐年增加。其餘參觀動機的人數比例差別不大。

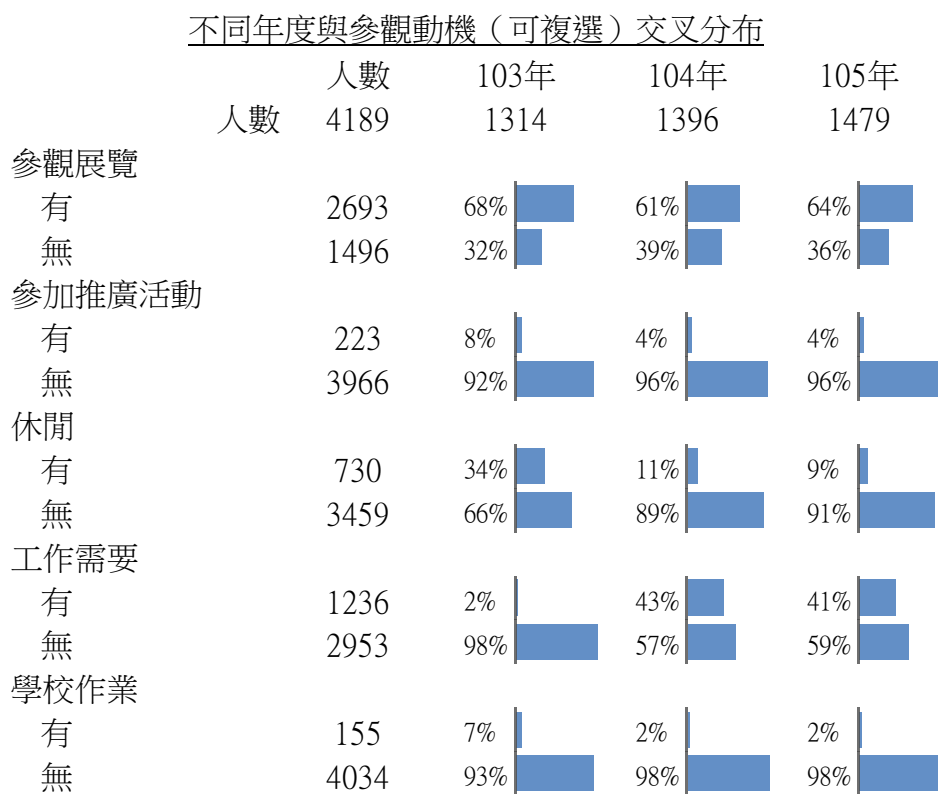


圖29. 不同年度與參觀動機（可複選）交叉分布

## 5. 資訊來源（可複選）之年度比較

在「資訊來源（可複選）」方面，根據圖 30，不同年度的受訪參觀民眾，各種資訊來源的人數比例差別不大。

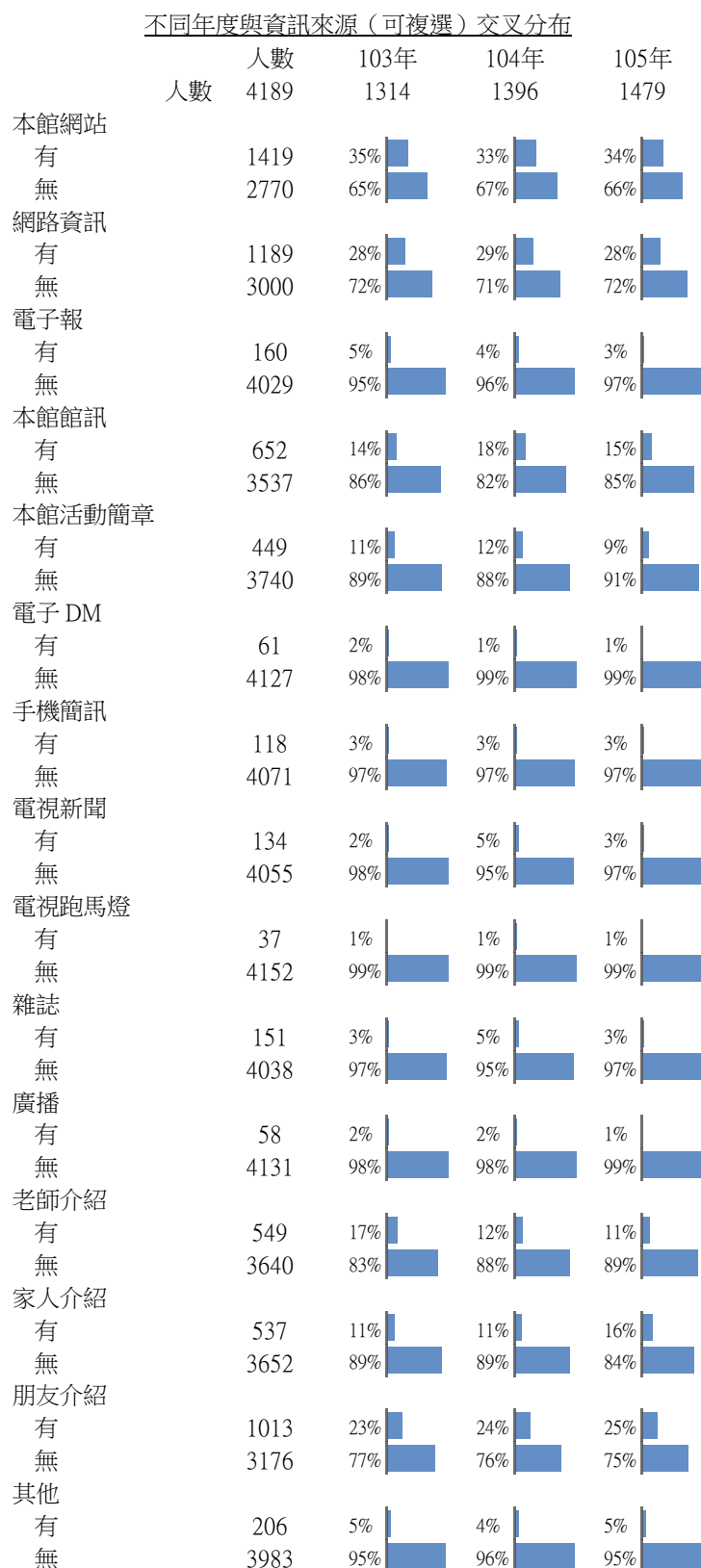


圖30. 不同年度在資訊來源（可複選）之交叉摘要表



## 6. 參觀特性之年度比較

在「參觀特性」方面，根據圖 31，不同年度的受訪參觀民眾，比較大的差異自 104 年開始，一年參觀次數 2 次以上者明顯增加，表示常客變多。其餘參觀特性的人數比例差別不大。

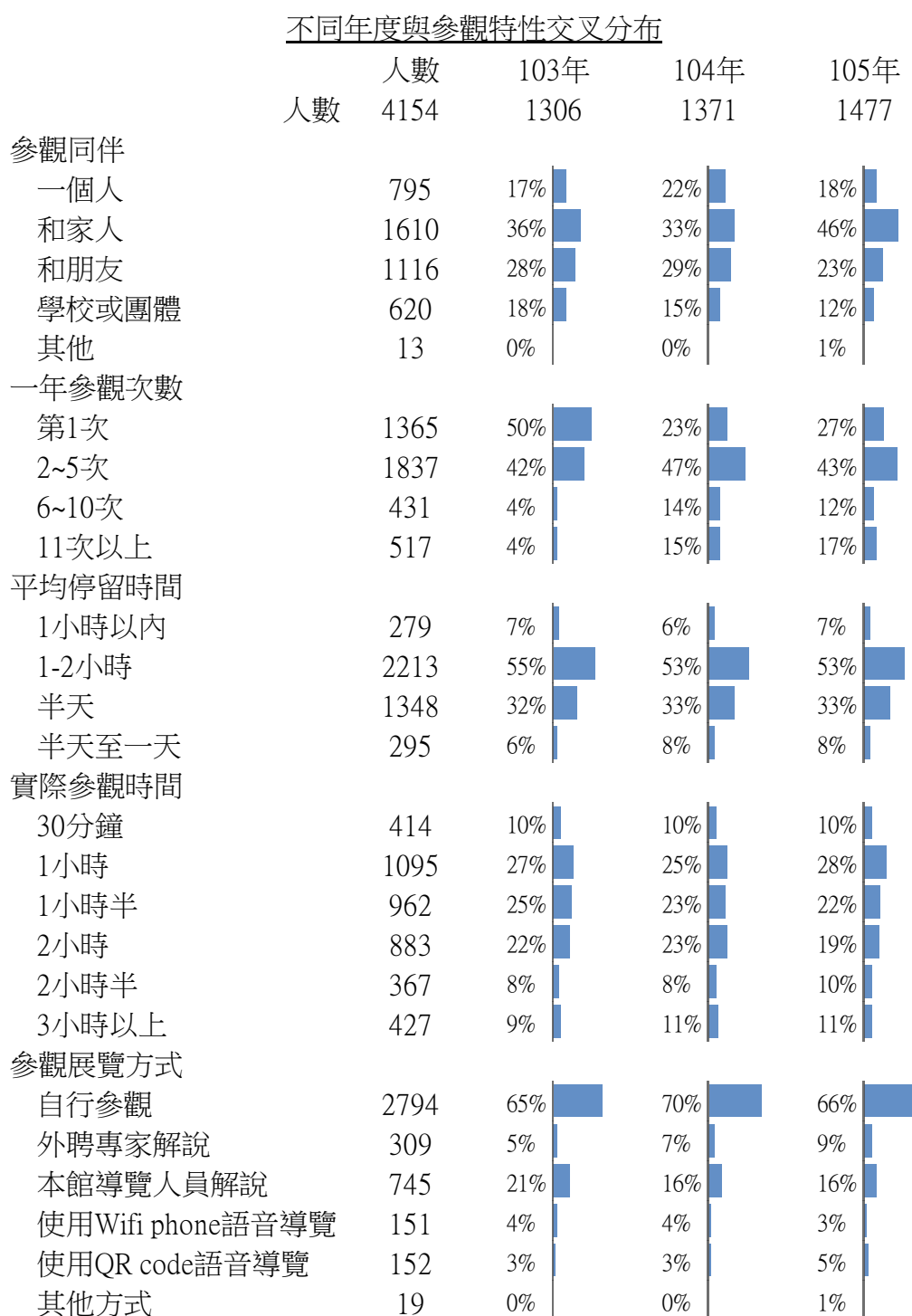


圖31. 不同年度在參觀特性之交叉摘要表

## 7. 參觀區域（複選）之年度比較

在「參觀區域（複選）」方面，根據圖 32，不同年度的受訪參觀民眾，各參觀區域的人數比例差別不大。

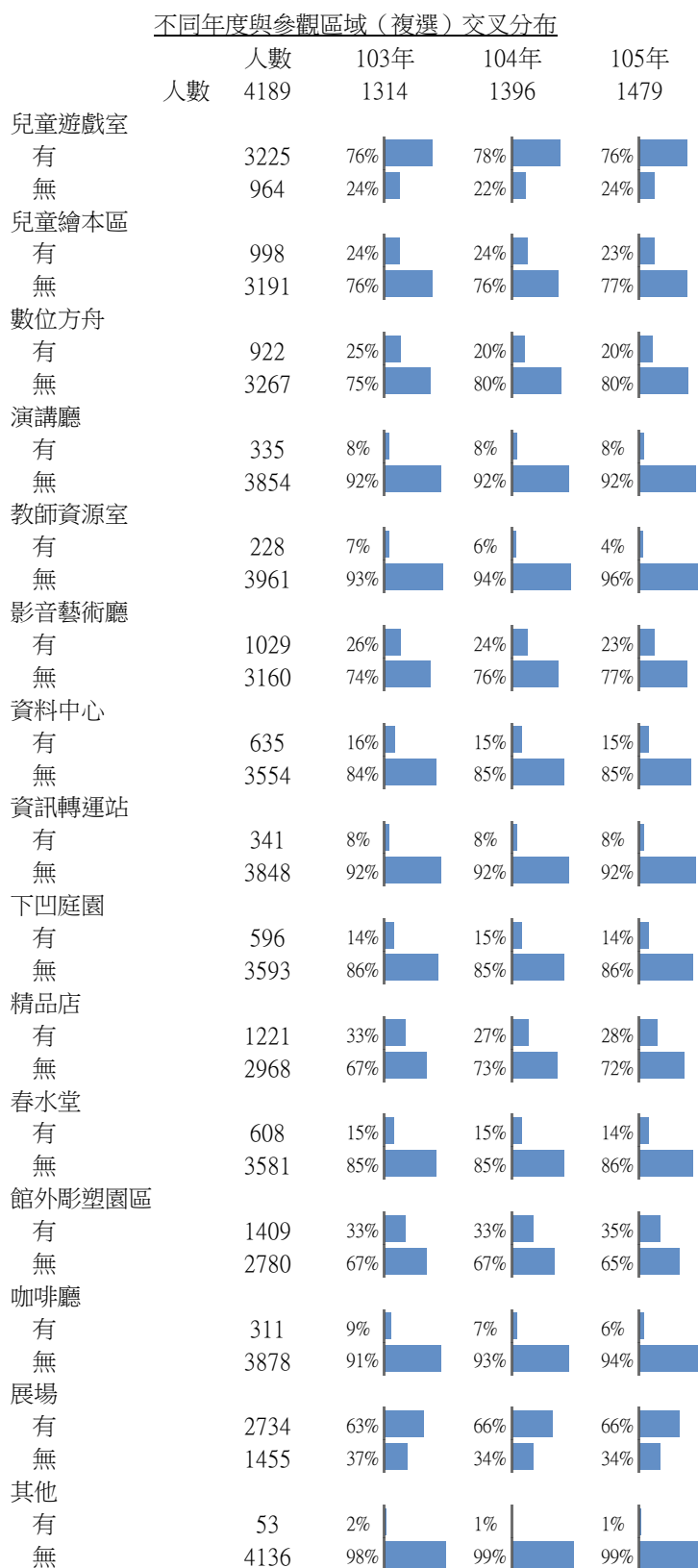


圖32. 不同年度在參觀區域（複選）之交叉摘要表

# 柒、結論

## 1. 基本資料、參觀行為與服務滿意度

在基本資料與參觀行為方面，105 全年調查回收問卷共 1479 份，參觀民眾的男女比為 27.7%、71.7%，女性還是較多；年齡層集中在 50 歲以下（84.5%），接近八成五；參觀民眾的教職育程度以大學/專科最多（55.1%），不過高中/職以下者也不少（28.6%）；職業方面，以學生最多（37.5%），其次工商服務業達 15.8%、家庭主婦達 13.4%，此為主要三大族群；居住地方面，因地緣關係，仍然以台中市最多（58.2%），而整個中部地區佔率高達 70.4%，其次為北部地區（13.9%）。

在參觀特性方面，參觀民眾的參觀動機（可複選），以休閒最多（64.3%），其次為增加藝術知識（41.5%）；參觀民眾的資訊來源（可複選），以本館網站最多（34.8%），其次網路資訊（28.6%）、朋友介紹（25.3%）。

而參觀民眾的參觀同伴，以和家人最多（46.0%），其次和朋友（23.3%）；參觀民眾一年參觀美術館次數(含本次)，以 2~5 次最多（43.3%），其次為第 1 次（26.9%）。

參觀民眾每次在國美館平均停留時間，以 1-2 小時最多（52.8%），其次為半天（32.6%）；參觀民眾的實際參觀時間，以「1 小時」最多（27.9%），其次為「1 小時半」（22.0%）與「2 小時」（19.3%）。

參觀民眾喜歡的參觀展覽方式，以「自行參觀」最多（66.0%），其次為「導覽人員解說」（16.4%）；參觀民眾夜間參觀其他美術館經驗，以「不曾」最多（75.4%），其次為「1~3 次」（18.7%）；希望國美館夜間開放時段，以「星期六」最多（69.5%），「星期五」較少（28.1%）；參觀區域前五名為展場（66.8%）、館外彫塑園區（35.1%）、精品店（28.3%）、兒童遊戲室（23.8%）、兒童繪本區（23.7%）。

受訪參觀民眾的參觀展覽項（下半年），前五名為「第 17 屆國際版畫雙年展主題展：日本浮世繪—富士美術館典藏精選」（35.4%）、「國美無雙 I—館藏精品常設展」（26.4%）、「國美無雙 II—館藏精品常設展」（25.5%）、「2016 台灣美術雙年展」169 人次（22.7%）。

受訪參觀民眾對未來發展上應加強之設施與服務的意見（下半年），在軟體設施方面，大約以解說、講解、導覽、介紹、資訊等項目較常被提出；在硬體設施方面，大約有關廁所、

停車、冷氣、飲水機、動線、空間、休息區、標示等項目較常被提出。

在對本館的期望方面，大致有希望更多展覽、藝術、作品、美術、展品、國際化等較常被提出的項目。

在服務滿意度方面，合計「非常滿意」與「滿意」的人數，則以參觀環境最高（96.3%），其次依序為整體滿意度（95.8%）、服務人員（95.5%）、展覽內容（94.5%）、導覽解說人員（88.6%）。其中認為導覽解說人員服務為「普通」的人較稍多（10.8%），不過，就喜歡以導覽人員解說方式參觀的 242 人來看，「滿意」與「非常滿意」的比例提高為 92.2%。

若以得分來看，大小順序為「服務人員」（ $M = 4.44$ ）、「參觀環境」（ $M = 4.41$ ）、「展覽內容」（ $M = 4.38$ ）、「導覽解說人員」（ $M = 4.25$ ）。整體滿意度平均分為 4.41。所有項目的滿意度分數都在 4 分以上，表示參觀民眾對本館的服務人員、參觀環境、展覽內容、導覽解說人員、整體滿意度都是偏向非常滿意的。

## 2. 不同人口背景之參觀特性與型態

分析結果，全年參觀民眾的參觀特性與型態主要是受到年齡、教育程度、職業等人口背景的影響較大。也就是說，不同年齡、教育程度、職業的參觀民眾，其前來本館的參觀特性與型態上（包括參觀同伴、一年參觀次數、平均停留時間、實際參觀時間、參觀展覽方式），皆會有較大的不同。

## 3. 不同人口背景之服務滿意度

分析結果，全年參觀民眾的整體服務滿意度會受到年齡、教育程度、職業、參觀同伴、一年參觀次數等人口背景與參觀型態的影響。

在年齡方面，20 歲以下參觀民眾的多數滿意度，普遍高於其他年齡層。

在教育程度方面，高中/職以下者在各項滿意度上，皆顯著高於大學/專科或研究所以上。

在職業方面，學生對於展覽內容、整體滿意度等，皆顯著高於自由業者。

在居住地方面，對所有項目的滿意度，普遍沒有影響。

在參觀同伴方面，和家人、學校或團體的參觀民眾在導覽解說人員、展覽內容與整體滿

意度等，皆顯著高於一個人與和朋友者。

在一年參觀次數方面，11 次以上的參觀民眾在導覽解說人員的滿意度，顯著高於 6~10 次者。

在平均停留時間、實際參觀時間、參觀展覽方式、夜間參觀其他美術館經驗、希望國美術館夜間開放時段方面，對所有項目的滿意度，普遍沒有影響。

#### 4. 服務滿意度之相關性及預測因子

全年參觀民眾對於本館的「整體服務滿意度」與「參觀環境」、「服務人員」、「導覽解說人員」、「展覽內容」滿意度息息相關，相關係數達.60 以上，達到中高度相關的程度（相關係數介於 0~1，1 代表完全相關）。故提高民眾的各項滿意度，皆有助於提高受訪參觀民眾對本館的整體滿意度。

綜合來說，參觀民眾的整體感受是全面地，即各項的服務滿意度都會影響對美術館的整體滿意度。

而以多元迴歸進行的預測因子分析發現，在背景變項上，「職業」對整體服務滿意度有影響，其中「教職」的受訪參觀民眾比「其他」者有更高的整體滿意度。

進一步，在控制背景變項的情況下，各項服務滿意度仍然都是主要影響整體滿意度的因子，而且其中又以服務人員最有影響力，其次參觀環境，至於展覽內容、導覽解說人員的影響差別不大。

#### 5. 跨年度參觀民眾的比較

##### 服務滿意度

從服務滿意度趨勢圖看來，在 103~105 年間，「參觀環境」、「服務人員」與「整體滿意度」皆變化不大且非常接近，代表近 3 年在該三項滿意度已維持在固定的水準；至於「導覽解說人員」滿意度雖略低於前三項，但近三年皆維持在高檔。

##### 基本資料

103 至 105 年間，不同年度的的受訪參觀民眾，比較大的差異在 21-30 歲者有逐年減少現象。其餘基本資料的人數比例差別不大。

#### 參觀動機與資訊來源

103 至 105 年間，不同年度的的受訪參觀民眾，比較大的差異在休閒動機逐年減少、工作需要動機逐年增加。其餘參觀動機的人數比例差別不大。各種資訊來源的人數比例差別也不大。

#### 參觀特性

103 至 105 年間，不同年度的的受訪參觀民眾，比較大的差異自 104 年開始，一年參觀次數 2~5 次以上者明顯增加，表示常客變多。其餘參觀特性的人數比例差別不大。

#### 參觀區域

102 至 105 年間，不同年度的的受訪參觀民眾，各參觀區域的人數比例差別不大。

#### 未來發展建議

本項比較 105 上、下半年參觀民眾對於本館的發展建議，主要分為軟體設施、硬體設施與對本館期望等三項。

對軟體設施的意見，上、下半年都以「解說、講解、導覽、介紹、資訊等」的意見為主（25.3%、19.0%），下半年略為下降；且民眾對「親切、主動、互動、態度、熱情、笑容、和善、耐心、貼心等」、「展覽、藝術、作品、展場、動畫等」的建議比例也都減少（14.7%減少至 10.5%、15.8%減少至 8.5%）。

對硬體設施的意見，上、下半年都以「廁所、洗手間、冷氣、空調、飲水、飲水機、停車、車位、椅、座位等」的意見為主（32.7%、17.0%），下半年略為下降；且民眾對「休息、參觀、空間、動線、標示、路線、路標、展場、休息區、英才門開放等」的建議比例也減少（21.8%減少至 13.1%）。

對本館期望的意見，上、下半年都以「展覽、藝術、作品、美術、展品、國際化等」的意見為主

(22.9%、24.1%)，下半年略為上升；其它類型意見沒有太大變化。

## 6. 建議

- 從跨年滿意度比較看來，今(105)年參觀民眾的各項滿意度與去(104)年相比，皆有上升，大都回到 103 年水準，維持在 4.25~4.44 之間的高檔水準，表示參觀環境、服務人員、整體滿意度皆已達到一穩定狀況。而導覽解說人員的滿意度也上升，相同於前(103)年水準，表示今年的導覽解說人員的服務滿意度有回升。無論如何，近三年滿意度大致持平，表示現行服務模式可以繼續維持。
- 今(105)年參觀民眾的背景如性別、年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)、居住地(中部縣市)等，與過去二年並沒有太大不同。主要的差異在 **21-30 歲** 者比例有逐年減少現象。表示本館對年青人的吸引力在遞減中。建議深入訪談該族群，了解其對本館的喜好，以進行調整。
- 今(105)年參觀動機方面，與過去相比，比較大的差異在**休閒動機**有逐年減少現象、而**工作需要動機**逐年增加。由於連續二年觀察到該情形，建議館方舉辦更深入的研討會與對談，適時調整本館經營方向。
- 今(105)年參觀特性方面，與去(104)年相比，比較大的差異在自 104 年開始，一年參觀次數 2 次以上者明顯增加，這是一個好現象，表示常客變多。建議本館全面檢視對常客的服務項目與措施，適時加碼，繼續提高其多次參觀次數。
- 在開放題的意見中，有許多項目在歷次的調查中，有重複出現情形，下表為近二年（104~105 年）4 次調查中常見的要求項目。建議本館可依據設立宗旨、營運方向、現場實況、經費來源等情形，綜合考量後，選擇可執行項目，排定改善計劃，列入年度改善績效 KPI。如尚需民眾進一步意見者，可另立專案調查，或加入例行性調查中詢問民眾意見。

表43. 最近二年調查常見的開放意見彙總表

次序	軟體設施（692 人次）	硬體設施（803 人次）	對本館期望（1798 人次）
----	--------------	--------------	----------------

1	90 人次： 更多導覽員、固定時段太少、增加日語與台語、線上導覽、增加語音導覽、手機 APP、兒童導覽員	159 人次： 更多休息區、座椅、飲水機、兒童幼兒空間	370 人次： 更多展覽、多元化、國際化
2	70 人次： 更多展場人員與遊客互動、互動式展品、電子電視觸控互動、互動軟體	61 人次： 更多廁所、清潔、指標、親子廁所	206 人次： 更多兒童活動與展覽、互動、演講(座)
3		57 人次： 參觀動線不清、流暢度不足、引導不明顯	129 人次： 更多藝術品、藝術課程、年輕藝術家、通俗藝術
		45 人次： 冷氣太冷、停車位不足	



## 捌、 附表

附表 1 未來發展上應加強之軟體設施及原因之彙總表（分七類）

類別	意見
<b>A</b>	<b>人員,志工,服務,服務品質</b>
282	服務親切，服務人員有禮貌
596	服務，導覽人員加強訓練
597	，導覽人員佳能訓練
655	，導覽專員服務
699	導覽服務講解，把抽象的講解得更清楚
<b>B</b>	<b>解說,講解,導覽,介紹,資訊</b>
52	耳機導覽，人多時可以不用等
53	耳機導覽，方便清楚
121	語音導覽機數量希望能增加，
123	互動解說看板，方便觀展
147	資訊轉運站使用不當，其空間與電腦似乎沒有人利用
223	活動訊息 APP，較容易獲得展場資訊
266	玩具資訊，
290	多些導覽，不定時參訪遊客可參加
355	需要，可以增加導覽員的講解次數
356	虛擬現實增強導覽，瞭解作品本意比較有助於欣賞
389	兒童導覽員，
408	APP 解說，
503	導覽可增加，以免聽不懂
571	文宣，向非台中地區人士發送資訊
596	服務，導覽人員加強訓練
597	，導覽人員佳能訓練
627	APP(官方)，動線及內容解說
653	增加除英、國之其他語音導覽，
655	，導覽專員服務
666	可以有互動裝置，若一旁解說員忙碌中也可以自行操作
694	臉書粉絲團可以多一些展場資訊，
695	定時導覽，
697	導覽，專家解說
699	導覽服務講解，把抽象的講解得更清楚
753	講解多一點，很多並不是特瞭解
759	方舟部分解說，抽象不容易懂
781	導覽器雜音大，
789	網路，資訊上網不便

796	有外語導覽，
52	耳機導覽，人多時可以不用等
53	耳機導覽，方便清楚
121	語音導覽機數量希望能增加，
123	互動解說看板，方便觀展
147	資訊轉運站使用不當，其空間與電腦似乎沒有人利用
223	活動訊息 APP，較容易獲得展場資訊
266	玩具資訊，
290	多些導覽，不定時參訪遊客可參加
355	需要，可以增加導覽員的講解次數
356	虛擬現實增強導覽，瞭解作品本意比較有助於欣賞
389	兒童導覽員，
408	APP 解說，
503	導覽可增加，以免聽不懂
571	文宣，向非台中地區人士發送資訊
596	服務，導覽人員加強訓練
597	，導覽人員佳能訓練
627	APP(官方)，動線及內容解說
653	增加除英、國之其他語音導覽，
655	，導覽專員服務
666	可以有互動裝置，若一旁解說員忙碌中也可以自行操作
694	臉書粉絲團可以多一些展場資訊，
695	定時導覽，
697	導覽，專家解說
699	導覽服務講解，把抽象的講解得更清楚
753	講解多一點，很多並不是特瞭解
759	方舟部分解說，抽象不容易懂
781	導覽器雜音大，
789	網路，資訊上網不便
796	有外語導覽，
52	耳機導覽，人多時可以不用等
53	耳機導覽，方便清楚
121	語音導覽機數量希望能增加，
123	互動解說看板，方便觀展
147	資訊轉運站使用不當，其空間與電腦似乎沒有人利用
223	活動訊息 APP，較容易獲得展場資訊
266	玩具資訊，
290	多些導覽，不定時參訪遊客可參加

355	需要，可以增加導覽員的講解次數
356	虛擬現實增強導覽，瞭解作品本意比較有助於欣賞
389	兒童導覽員，
408	APP 解說，
503	導覽可增加，以免聽不懂
571	文宣，向非台中地區人士發送資訊
596	服務，導覽人員加強訓練
597	，導覽人員佳能訓練
627	APP(官方)，動線及內容解說
653	增加除英、國之其他語音導覽，
655	，導覽專員服務
666	可以有互動裝置，若一旁解說員忙碌中也可以自行操作
694	臉書粉絲團可以多一些展場資訊，
695	定時導覽，
697	導覽，專家解說
699	導覽服務講解，把抽象的講解得更清楚
753	講解多一點，很多並不是特瞭解
759	方舟部分解說，抽象不容易懂
781	導覽器雜音大，
789	網路，資訊上網不便
796	有外語導覽，
<b>C</b>	<b>親切,主動,互動,態度,熱情,笑容,和善,耐心,貼心</b>
123	互動解說看板，方便觀展
171	互動遊戲，加深、強記憶
178	數位設施，可以互動
179	可以互動的，
254	互動裝置，可以觸摸
256	互動程式，增加更多互動感
257	互動藝術，增加互動，可讓觀賞者更貼近藝術
282	服務親切，服務人員有禮貌
326	可和觀賞看互動的軟體，可增加互動和體驗
335	互動遊戲，
379	互動設施，3D 及 VR
532	親子遊戲，遊戲區總客滿，可多增加一些互動區
539	民眾互動，昨日詢問是否可配合家長發糖果(不是吃)，但館方比較不願意，很可惜
601	更多平板，電子化圖書，讓小來可以互動
636	互動項目可增加，更生動
666	可以有互動裝置，若一旁解說員忙碌中也可以自行操作

<b>D</b>	<b>展覽,藝術,作品,展場,動畫</b>
223	活動訊息 APP，較容易獲得展場資訊
257	互動藝術，增加互動，可讓觀賞者更貼近藝術
356	虛擬現實增強導覽，瞭解作品本意比較有助於欣賞
367	，展覽內容可再豐富多元
442	，可增加兒童繪畫作品
459	國外作品，國際化
475	增加 3D 美術，作者增加不同藝術
489	QR Code，國外 or 其他展場可以用自己的手機
502	引進東南亞藝術，東南亞外籍人口日增
620	應要阻止明眾拍照，影響展覽品質
629	作品說明，
685	作品說明牌，大字點老人看不清楚
694	臉書粉絲團可以多一些展場資訊，
<b>E</b>	<b>參觀品質,秩序維持</b>
---	---
<b>F</b>	<b>讚語或空泛建議</b>
48	， Good Job!
73	很滿意，
79	滿意，
123	互動解說看板，方便觀展
126	很好，
143	3D computer， use technology
146	，很滿意
147	資訊轉運站使用不當，其空間與電腦似乎沒有人利用
171	互動遊戲，加深、強記憶
179	可以互動的，
198	遊樂，很好玩
216	很好，
222	展訊 APP，可隨時知道最新消息
236	good!， good!
238	good!， good!
239	good!， good!
240	很棒，
241	很棒，空間大舒適
256	互動程式，增加更多互動感
257	互動藝術，增加互動，可讓觀賞者更貼近藝術
266	玩具資訊，

<b>285</b>	滿意，
<b>296</b>	很好，很棒
<b>301</b>	都很好，
<b>302</b>	滿意，
<b>312</b>	很好，
<b>327</b>	良好，
<b>335</b>	互動遊戲，
<b>348</b>	良好，
<b>360</b>	滿意，
<b>370</b>	滿意，
<b>385</b>	良好，
<b>414</b>	很好，
<b>417</b>	增加更有趣文化展，逛太就會失去興致
<b>421</b>	兒童的展，
<b>428</b>	滿意，看的畫
<b>436</b>	小黑蚊太多，請加強防蚊
<b>460</b>	很好，
<b>465</b>	好，
<b>466</b>	不用加強，
<b>481</b>	It's ok.，
<b>509</b>	可，
<b>513</b>	，一切好
<b>518</b>	，good
<b>529</b>	滿意，
<b>540</b>	，都不錯
<b>541</b>	，沒有都很好哇
<b>544</b>	很好，
<b>546</b>	好，滿意
<b>551</b>	，很好
<b>561</b>	很好，
<b>566</b>	，很好
<b>570</b>	很好，不用加強
<b>575</b>	，很好了
<b>580</b>	，良好
<b>590</b>	很好，
<b>596</b>	服務，導覽人員加強訓練
<b>597</b>	，導覽人員佳能訓練
<b>612</b>	good，

613	很好，
635	很好，很好
650	好，
<b>other</b>	<b>其它無法分類</b>
8	紅外線感應，防止不明人士入侵
9	紅外線，防止不明人士進入
10	監視器，可能被偷
11	紅外線，防止不明人士入侵
54	跟上北部，
112	可在 2F 增加，
113	加強小孩設施，
174	多元化導引，
181	人體感應，有時接收不到
197	遊樂區，
242	wifi，
267	兒童活動，
270	休息設施，
291	增加飲水機，目前只有二台太少(一 F)標示不清
336	增加宣傳 ex:APP，不太知道何時什麼展
343	音樂，
345	增加音樂，
349	The translation of Korean，
350	飲水機，沒有找到飲水機設施啦
354	網路上增加虛擬瀏覽，事先不知館內含有什麼展出
404	感謝，
418	多點體驗式的場館，可以增強感染力
419	兒童設施，
420	兒童說故事時間太少，
431	光線，太暗易昏睡
510	影片多一些，看不夠
542	簡餐館，
567	行進路線，可以地板箭號建議動線
576	素人參展管道，網路可載明素人(海外民眾)參展方式
578	哺乳室，1F 只有 1 間，2F 只有一間
583	視訊，
595	展區方向指引，可以投射器材於明顯處代替
619	多些 Qrcode，深入了解展品
621	國美官方網站在手機上打開慢，不知道

<b>622</b>	官方網站，手機打開網頁有點慢
<b>696</b>	數位創作，希望畫質與清晰度好一點
<b>702</b>	電腦，
<b>707</b>	哺乳室，
<b>762</b>	行銷可再加強，不易接受館訊
<b>766</b>	WIFI，可以上網找畫家資料
<b>767</b>	WIFI，可以上網
<b>768</b>	WIFI，可以上網
<b>769</b>	WIFI，可上網找資料
<b>777</b>	哺乳室，太少間
<b>778</b>	哺乳室，可多一間
<b>779</b>	提供尿布，
<b>785</b>	希望有 VR，不適合小朋友
<b>787</b>	網站使用便利度，
<b>788</b>	，換展時間應措開



附表 2 未來發展上應加強之硬體設施及原因之彙總表（分六類）

類別	意見
<b>A</b>	廁所,洗手間,冷氣,空調,飲水,飲水機,停車,車位,椅,座位
151	哺乳室, 哺乳室若與飲水機空間分開會比較好, 飲水的人太多, 很吵
209	展場外椅子, 方便休息
223	座位增加, 假日人較多
266	冷氣,
267	洗手間,
279	冷氣, 太冷啦!
282	廁所, 乾淨
325	, 多增加一些座位可供老人 or 小朋友休息用
331	休閒椅, 休息地方有些不足
332	椅子, 距離有點遠
336	增加停車位, 不好停車
356	影音廳座位, 不少覽客只能坐在地上, 他們久立真的會很累
400	冷氣, 強一點
408	飲水機,
417	增加椅子和休息區, 吃東西地方太少
420	廁所太少,
426	多設置椅子, 椅子較少
431	座位增加, 設的太少
456	座位增加, 看太久會累
463	冷氣, 有點冷
489	飲水機, 每次來口都很渴
510	廁所多一些, 找不到
511	洗手間, 標示不清楚, 找不到位置
535	廁所不足,
602	服務人員的椅子, 希望人員能坐下, 讓觀眾自在一點
619	休息椅, 休息
685	設老人座位,
702	椅子, 休息地方不夠
748	休息區, 椅子不夠
800	座椅, 可以放空
<b>B</b>	休息,參觀,空間,動線,標示,路線,路標,展場,休息區,英才
128	展場主題活動, 增加寓樂
151	哺乳室, 哺乳室若與飲水機空間分開會比較好, 飲水的人太多, 很吵
209	展場外椅子, 方便休息

222	互動類設施，吸引參觀
288	作品解說牌，參觀者可直接針對有興趣的作品瞭解
325	，多增加一些座位可供老人 or 小朋友休息用
331	休閒椅，休息地方有些不足
354	增加休息區，參觀累了，可以就近休息
417	增加椅子和休息區，吃東西地方太少
418	多點休息地方，走累了可以坐坐
511	洗手間，標示不清楚，找不到位置
536	增加兒童遊戲室空間，排隊排很久
619	休息椅，休息
622	指標不明，展場標誌動向
623	展場指引，希望可以更明確
626	增加更多文字說明，讓更多參觀者了解藝術
680	更多的導覽標示，
681	增加路線規畫，
702	椅子，休息地方不夠
743	參觀流程，希望有參觀路徑流程
748	休息區，椅子不夠
767	休息區，可休息
769	休息區，可休息
128	展場主題活動，增加寓樂
151	哺乳室，哺乳室若與飲水機空間分開會比較好，飲水的人太多，很吵
209	展場外椅子，方便休息
222	互動類設施，吸引參觀
288	作品解說牌，參觀者可直接針對有興趣的作品瞭解
325	，多增加一些座位可供老人 or 小朋友休息用
331	休閒椅，休息地方有些不足
354	增加休息區，參觀累了，可以就近休息
417	增加椅子和休息區，吃東西地方太少
418	多點休息地方，走累了可以坐坐
511	洗手間，標示不清楚，找不到位置
536	增加兒童遊戲室空間，排隊排很久
619	休息椅，休息
622	指標不明，展場標誌動向
623	展場指引，希望可以更明確
626	增加更多文字說明，讓更多參觀者了解藝術
680	更多的導覽標示，
681	增加路線規畫，

702	椅子，休息地方不夠
743	參觀流程，希望有參觀路徑流程
748	休息區，椅子不夠
767	休息區，可休息
769	休息區，可休息
C	導覽,螢幕,語音,電腦
162	Wifi phone 語音，音質些與模糊
306	有嬰兒車租，帶孩子導覽
349	語音簡介，手機不能用
401	導覽文字介紹，知識入門
459	電腦展示，數位化時代來臨
680	更多的導覽標示，
D	兒童,孩子,小朋友,遊戲
306	有嬰兒車租，帶孩子導覽
317	好玩的遊戲，小朋友喜歡
325	，多增加一些座位可供老人 or 小朋友休息用
335	兒童設施，
421	好玩遊戲，
503	兒童版，
536	增加兒童遊戲室空間，排隊排很久
573	兒童遊戲室，沒有小孩的馬桶座
601	迷宮遊戲，讓小孩室內運動
633	幼兒童可互動的，
666	兒童遊戲室教具，希望較舊的較具可以更換
721	互動遊戲成人的，我也想玩兒童的互動
E	讚語或空泛建議
48	， Good Job!
52	滿意，
53	滿意，
54	很好了，
73	很好，
93	很好?，
126	很好，
216	很好，
236	good!， good!
238	good!， good!
239	good!， good!
240	很棒，

241	很棒，
285	滿意，
296	很好，很棒
301	都很好，
302	滿意，
312	很好，
327	良好，
343	，很好
345	，很好
348	良好，
355	不需要，已經很完備了
360	滿意，
370	滿意，
385	良好，
404	感謝，
414	很好，
428	滿意，看的畫
460	很好，
465	很好，
466	不用加強，
481	It's ok，
509	可，
513	，一切都好
518	，good
540	，都不錯
544	一樣好，
546	正，
551	，很好
561	很好，
570	很好，不用加強
575	，很好了
580	，良好
590	很好，
612	good，
613	很好，
621	，很好的樣子
635	很好，很好
650	好，

other	其它無法分類
8	有獨特的圖案，能凸顯本館的特色
9	增加色彩圖案，表現特色
10	加上色彩，太單調
11	有車子接送，服務更周到
58	遮陽設備，防曬
61	互動區，高科技感
72	1樓女化妝室，門把有損壞
83	交通，從火車站來館的交通較不方便
84	wifi，希望可以全館都有
91	台中車站到本館間的交通設置，展品能與台北市北美館交流
112	作品，
127	互動影音觸控學習，增加生動感
143	3D computer，use technology
147	往春水堂路上可加設雨棚，以免下雨淋濕，
154	推車，舊有的壞了應更新
170	電動服務，方便
179	可以互動的，
226	引導字體宜放大，因為高齡化的社會需要
233	，2F不相通，有時要走好久
242	互動設施(戶外戶內)，
243	遊樂設施，提供有關藝術性的遊樂設施
244	入口，不明顯
258	互動 ipod 壞掉惹，
259	互動板，互動版壞掉了
330	有較多餐廳，餐廳選擇太少
353	親子互動區，可讓小孩跑跑跳跳
379	親子設施，小孩較易吵鬧，可再多增加相關設施
380	繪本區戶外黃色木架，已頹?裂開，有危險性
419	更多書，
425	解說，解說可以再多點
432	公車站點廣告，再依些公車站點公告欄放置展覽新資訊可使更多人了解
439	演講廳，指示標誌應再清楚
447	自動扶梯，走樓梯累
467	今天看展覽有設施待維修可再加強，
502	E亭應汰換，使用率不高可考慮做其他用途
506	哺乳室，太少
525	哺乳室，只有一間

530	可影片介紹，更容易瞭解
532	親子互動，
539	B1 庭園，木板上次反映有塌陷裂開，仍未處理，地上燈座未鎖緊，有安全之虞
553	增加小孩的互動主題，
562	"輕聲說話"立牌，提醒觀眾進入美術館應輕聲交談
576	春水堂屋頂綠化，似乎蓄水池很久未用，可用輕質土種植花草
578	電梯、戶外區，距離太遠，戶外區維護不夠
595	維護作品安全，小孩幼兒會碰觸作品
610	，指引指標再明確一點
620	禁止拍攝公告，告知民眾不可公告
654	官境 VR，世界潮流
656	作品解析，讓客人充分了解作者的訴求
684	沒老人座，
692	多些作品創作理念告示，有時作品搭配藝術家的創作理念文字，能更拉近與藝術家的距離
694	管制違規行為，有些觀眾在沒志工時觸摸產品拍照之類
699	衛生間清潔，衛生間內有點髒
701	展覽作品的介紹增加，有些作品的介紹過於集中且資訊很少觀賞起來不便
707	電梯，數量太少停留鍵太久
728	解說，許多東西看不懂
729	解說，看不懂一些展示品所表達的涵意
730	解說，看不懂
731	戶外美術品，美觀
732	增加垃圾桶，不方便處理隨身垃圾
740	，可以再涼一點
764	藝術圖書館，認識藝術家創作之歷程
766	互動藝術區，可以與畫家互動
768	增加講解，不明白藝術品的意思
778	電梯，可多一台
785	希望有更多手工，只有很少手工做
787	解說器內容與說明，牌不同，餐廳
788	網站，連線緩慢

附表 3 對本館的期望之彙總表（分十二類）

類別	意見
A	展覽,藝術,作品,美術,展品,國際化
2	兒童遊戲室的設施與活動非常棒,若能增加少年美術體驗活動將能使藝術更深化人心。
6	能繼續保持展覽品質
8	有更多藝術品
11	增加更多美術品
20	展覽品更豐富
21	展覽可以再有趣一點
24	多一些展覽
28	希望國美無雙的作品,替換可多些,謝謝!
29	展覽人員多一點
30	國際展覽很棒
31	我覺得參觀美術館很有意義。
39	展覽可以有趣一點
41	展覽可以多些互動或適合親子
42	希望夜展部分可儘快成行,讓台中市民有更多不同時段親近美術館。
45	我最喜歡我們的美術館
62	更多不同展覽
71	希望有更多類似與外國文物交流的展覽
101	可以有多一些國際展
102	多增加國際畫展的頻率
103	可以再多展覽
116	希望部分展覽收費,更確保品質
122	往後有更多國際合作的展覽
123	希望多引進國外公主美術館好展
125	增加互動式展覽
134	很喜歡來這裡看展覽
137	更多元的國外展覽品介紹
139	希望美術館展出更多作品
140	希望有更多的展覽,可以觀賞
141	更多展覽
147	多展出國內或中國的美術以宣傳中華文化
159	good!希望可以看到更多國外的經典畫作!開展學生的眼界!
160	兒童遊戲室可長換展覽主題
178	室內有更多裝置藝術

179	展覽室不要太分散
180	能有更多的互動藝術品
186	希望之後會有更多有趣的展覽! =)
187	希望未來可以有更多知名畫作放進館內提供展覽. :)
199	多舉辦國際性畫展，如上次日文浮世繪展
200	希望有較多古典藝術之展覽
201	希望展品不要太前衛，喜歡古典美術
202	期望有更多好的藝術品展出
208	展覽物品可在更多元化
216	希望可以增加卡通類的展覽
222	更多國外藝術來參展
223	期望看到更多國外的美術展示
226	成為國際知名的美術館
230	作品都很有創意
237	希望可以有更多展覽
260	增加親子互動展覽
286	三 F 的國美館可否更換展覽
303	作品能夠全影音互動
304	可多展出點展覽
313	持續?藝術文化推廣
326	有更多的展覽
329	希望能夠再多一些展覽或其他活動
333	多辦一些可以互動的展覽
337	展覽期間活動宣傳加強
339	持續推廣藝術教育
340	展覽可以歸類，方便參觀
350	有更多的優秀作品展出，以及開設美術講座
361	希望展覽越來越好
362	希望能多增加攝影方面的作品
363	多增加國外畫家名作
379	可增加展覽多元且親子共學部分
383	期望有更多古典印象派之展覽
387	美術館很漂亮，可以常來
391	親子共同展覽，如繪本、黏土創作
392	更多國際的展覽!
407	希望未來能有更多互動展覽
409	更多美術展演
416	多增加兒童美術展覽活動



425	多些有創意的展覽
426	希望越辦越好，多與大陸藝術家作交流:)
429	作品須再多元化
437	1.增加國際型展覽 2.小禮物太簡略
450	wifi phone 語音導覽機可以有耳機(孔)嗎?這樣在聽語言解說時，比較不會吵到其他民眾觀看作品的情緒。
454	希望有動物相關的展覽
464	希望有很多來自世界各國藝術家的作品
468	增加適合親子互動的展覽主題
474	每幅畫當很有藝術感。
479	好的展覽可多安排，TKS~
485	藝術不是無界限，三思，人心的吸收
487	可增加展覽室位置指標
493	多增加兒童有關展覽
495	希望展覽區指標更加清楚:)
496	導覽員可以向前說明作品
497	多親子互動式展品，可親自體驗
499	希望多增加國外特展
500	美術館很有國際性
508	更多主題展覽!
521	多增加數位創作的講座和展覽
523	更多國際化之交流展
538	希望孩子不要太多，遊戲是應該跟作品分開一點
559	希望以後有更多展覽可以免費參觀!
570	無，能夠展出台灣的美術品，是非常棒的一件事
574	希望能更換新的展覽
577	希望多更多兒童可參與的互動展覽
581	希望以後有更多的展覽供我們欣賞
592	可增加國際展
593	能夠增加外國的展覽
594	展覽內容更多元
602	希望能收藏更多作品
606	沒有，很喜歡美術館的環境
611	更多互動展出，兒童展品
612	國外展品展出
620	希望有更多不同方位的展覽內容!
627	能有更多與國外互動的作品展覽
633	讓對藝術相關沒興趣的宅男有動機到美術館來久一點

643	能有更多藝術相關推廣
652	增加藝術品概念說明
657	希望多點解釋或展覽大綱
672	增加互動的展覽
673	更多國際知名藝術家作品展演
675	希望能有展覽的活動表
680	山不在高，期望更豐富展品
684	多引進國外藝術家作品展出
706	展覽多元很棒
712	多增加展品
720	可增加本國創作藝術人員之設展
723	希望每個作品都有說明
725	增加科技互動展覽品
739	多增加國際大師的展覽
743	增加多一點展覽
750	希望有茶藝方面的展覽
762	有互動的展覽，讓美不止於具專業的觀眾，更加平易近人
764	多些雕塑藝術紡織藝術，藝術圖書館
766	引入多點台灣本地作品
776	希望能提供青少年美術專業知識
783	有更多展覽品
784	更多展覽品
791	引入更多青年藝術家作品
794	可以增加更多展覽
799	展覽作品可加解說，觀眾可自行依需求閱讀
<b>B</b>	<b>活動</b>
2	兒童遊戲室的設施與活動非常棒，若能增加少年美術體驗活動將能使藝術更深化人心。
35	多增加親子同樂的活動。
40	展場可以再多些活動。
50	再多一些創作活動(不限年齡)
51	增加 DIY 探索活動
240	暑期活動增加場次，人數 20-30 較適當，感謝
241	多宣傳展出及活動，感謝
253	我覺得寫生的活動寒假也可以辦
307	能更多活動
329	希望能夠再多一些展覽或其他活動
337	展覽期間活動宣傳加強

342	多辦闖關活動
398	能有夜間活動或互動探索活動
399	舉辦戶外相關活動
416	多增加兒童美術展覽活動
424	多增加一些互動活動
472	增加兒童 DIY 活動
473	增加兒童 DIY 活動
505	我最喜歡貴館所舉辦的節令活動，深動有意義感恩
609	能和學校共同舉辦活動
675	希望能有展覽的活動表
689	活動規則可再清楚些像體驗活動的叫號，過號規則
696	增加夜間活動
714	可以多一些互動活動
771	互動活動安排
788	能有更多推廣活動
<b>C</b>	<b>互動</b>
17	希望可以多有一些像自然魔法師那樣互動非靜態的展
41	展覽可以多些互動或適合親子
69	自然魔法師教育展互動
125	增加互動式展覽
127	期望推廣展場的互動，引發學習樂趣引導，Thanks!
128	期望推廣互動遊戲，增加親子同樂
161	很棒('•W•') 多點互動=))
166	更多互動設施
180	能有更多的互動藝術品
189	和大眾更多互動
260	增加親子互動展覽
303	作品能夠全影音互動
311	很好，互動很多
314	可以多一些互動體驗
333	多辦一些可以互動的展覽
355	希望貴館增加互動項目和現代攝影展示，越辦越好
398	能有夜間活動或互動探索活動
407	希望未來能有更多互動展覽
424	多增加一些互動活動
468	增加適合親子互動的展覽主題
497	多親子互動式展品，可親自體驗
518	喜歡互動法，很棒

577	希望多更多兒童可參與的互動展覽
605	有互動
611	更多互動展出，兒童展品
627	能有更多與國外互動的作品展覽
672	增加互動的展覽
688	互動規畫可以更詳盡
698	更多互動區
714	可以多一些互動活動
721	多幾個成人也可以玩的互動
725	增加科技互動展覽品
738	增加親子互動區可讓親子關係更加緊密
762	有互動的展覽，讓美不止於具專業的觀眾，更加平易近人
765	互動區
771	互動活動安排
779	希望更多互動展
795	互動式區域很喜歡多一些類似的
<b>D</b>	<b>兒童,遊戲,親子,小朋友</b>
1	兒童遊戲室的設施更多。
2	兒童遊戲室的設施與活動非常棒，若能增加少年美術體驗活動將能使藝術更深化人心。
3	兒童遊戲室的設施增加。
35	多增加親子同樂的活動。
41	展覽可以多些互動或適合親子
128	期望推廣互動遊戲，增加親子同樂
160	兒童遊戲室可長換展覽主題
167	兒童設施增設
173	遊戲試玩具更新
217	兒童遊樂場不休息。
254	兒童繪本區可以撥電影
260	增加親子互動展覽
315	希望遊戲室能增加新的益智遊戲
320	可以多一些有關兒童之美展
324	多增加小朋友的遊樂設施。
357	希望遊戲室名額可以增加，其他非常好，謝謝!
370	公園多設一些兒童遊樂設施
379	可增加展覽多元且親子共學部分
391	親子共同展覽，如繪本、黏土創作
416	多增加兒童美術展覽活動

420	希望裡面更可愛，小朋友會更愛
423	增加兒童遊戲室遊戲項目
468	增加適合親子互動的展覽主題
472	增加兒童 DIY 活動
473	增加兒童 DIY 活動
490	親子特展，什麼主題都好跟孩子一起閱讀
492	對於親子館部分感覺不錯，可再增加點繪畫區
493	多增加兒童有關展覽
497	多親子互動式展品，可親自體驗
498	能有多一些主題是適合兒童的
501	增設兒童展
502	貴館親子參觀者多，可增設哺乳室、親子休息區等
524	適合帶小朋友來
537	增加兒童說故事屋
538	希望孩子不要太多，遊戲是應該跟作品分開一點
577	希望多更多兒童可參與的互動展覽
599	需要收費，很好，遊戲室搬離館內。
600	需要收費，很好，遊戲室搬離館內。
611	更多互動展出，兒童展品
666	兒童遊戲使有些固定的較具可以定期更換
737	希望幫 3-12 小朋友導覽
738	增加親子互動區可讓親子關係更加緊密
760	希望兒童館控制人數時間能彈性
770	很適合親子或個人參觀
775	希望兒童遊戲室可以一直都有
786	增加親子兒童展
<b>E</b>	<b>導覽,解說</b>
15	更多導覽時間
22	可增設台語導覽
46	希望可以多增加數位解說
47	增加導覽時段，可用 Google 表單
48	我希望固定時段有專人導覽(早上、下午各一)可先預約
56	控管導覽人數，假日人多帶小孩來，有點亂
57	導覽的很棒
151	上次浮世繪展，人太多，導覽都被影響，且有預約導覽卻被一堆沒預約的人搶在前面聽導覽，感覺很不好。
196	能否開放周六夜間導覽
282	導覽時段多一些

300	座談、演講、導覽非常好
450	wifi phone 語音導覽機可以有耳機(孔)嗎?這樣在聽語言解說時，比較不會吵到其他民眾觀看作品的情緒。
452	希望下次來能夠有導覽解說
453	希望下次能參與到有解說人員的解說。
469	多一點導覽
478	附解說詞
496	導覽員可以向前說明作品
547	有導覽
625	能有更多的解說員
662	導覽時間更彈性多元
695	希望定時導覽的區域能在網頁看到
733	解說可以再請楚一點
737	希望幫 3-12 小朋友導覽
747	增加導覽團節數，延長開放參觀時間
782	我喜歡這個導覽員
799	展覽作品可加解說，觀眾可自行依需求閱讀
<b>F</b>	<b>宣傳,資訊,推廣教育</b>
127	期望推廣展場的互動，引發學習樂趣引導，Thanks!
128	期望推廣互動遊戲，增加親子同樂
147	多展出國內或中國的美術以宣傳中華文化
172	多宣傳
203	開發移動互連宣傳(微信)
211	增加 APP 系統，可方便民眾迅速查詢資訊
241	多宣傳展出及活動，感謝
313	持續?藝術文化推廣
336	加強宣傳
337	展覽期間活動宣傳加強
338	加強宣傳
339	持續推廣藝術教育
373	推廣"美"的教育心靈及技巧
576	貴館精神指標代表物似乎是大門口左上沉思臉龐的雕像。多數人拍照完就走了，建議可以以此雕像座延伸開放創作，宣傳貴館。
618	多增加專家來親自講解(可預約，提前網路宣傳)
643	能有更多藝術相關推廣
724	希望可多讓民眾知道這裡的資訊
788	能有更多推廣活動
<b>G</b>	<b>動線,標示</b>

	439 建議動線與指示需再清楚
<b>H</b>	<b>時間,空間,開放,展場,分館,設施</b>
	15 更多導覽時間
	32 希望能有夜間開放時間
	33 開放夜間參觀
	40 展場可以再多些活動。
	127 期望推廣展場的互動，引發學習樂趣引導，Thanks!
	129 延長開放時間，特別是星期五
	144 增加夜間開放
	145 增加夜間開放
	170 更多的休息空間
	196 能否開放周六夜間導覽
	209 展場安排得宜(串連在一起)
	293 請增加夜間開放時段，謝謝
	298 開放夜宿(暑假)
	305 展場小姐都很親切
	369 提供了一個很棒的空間，感謝!
	381 可延長開館時間
	411 延長營業時間
	412 增加夜間開放
	430 周末夜間開放尤佳
	456 館開放時間可以延長
	531 希望可以夜間開放
	545 很好，只是自己安排的時間不足
	549 很期待耶間的開放
	565 增加夜間開放的時間(周末)
	569 希望星期六晚上能開放參觀
	576 貴館精神指標代表物似乎是大門口左上沉思臉龐的雕像。多數人拍照完就走了，建議可以以此雕像座延伸開放創作，宣傳貴館。
	578 除館內展場的維護，戶外裝置希望也能定期檢修
	591 能開放更多時間
	607 開館時間延長
	630 可開放夜間參觀時段
	637 英才路門口開放
	662 導覽時間更彈性多元
	663 可以延長開放時間
	665 請貴館禮拜一不要休館，修其他時間，跟文化中心錯開
	693 可增加夜間開放時段

702	開館時間加長
747	增加導覽團節數，延長開放參觀時間
760	希望兒童館控制人數時間能彈性
15	更多導覽時間
32	希望能有夜間開放時間
33	開放夜間參觀
40	展場可以再多些活動。
127	期望推廣展場的互動，引發學習樂趣引導，Thanks!
129	延長開放時間，特別是星期五
144	增加夜間開放
145	增加夜間開放
170	更多的休息空間
196	能否開放周六夜間導覽
209	展場安排得宜(串連在一起)
293	請增加夜間開放時段，謝謝
298	開放夜宿(暑假)
305	展場小姐都很親切
369	提供了一個很棒的空間，感謝!
381	可延長開館時間
411	延長營業時間
412	增加夜間開放
430	周末夜間開放尤佳
456	館開放時間可以延長
531	希望可以夜間開放
545	很好，只是自己安排的時間不足
549	很期待耶間的開放
565	增加夜間開放的時間(周末)
569	希望星期六晚上能開放參觀
576	貴館精神指標代表物似乎是大門口左上沉思臉龐的雕像。多數人拍照完就走了，建議可以以此雕像座延伸開放創作，宣傳貴館。
578	除館內展場的維護，戶外裝置希望也能定期檢修
591	能開放更多時間
607	開館時間延長
630	可開放夜間參觀時段
637	英才路門口開放
662	導覽時間更彈性多元
663	可以延長開放時間
665	請貴館禮拜一不要休館，修其他時間，跟文化中心錯開



693	可增加夜間開放時段
702	開館時間加長
747	增加導覽團節數，延長開放參觀時間
760	希望兒童館控制人數時間能彈性
<b>I</b>	<b>人數控管</b>
56	控管導覽人數，假日人多帶小孩來，有點亂
240	暑期活動增加場次，人數 20-30 較適當，感謝
760	希望兒童館控制人數時間能彈性
<b>J</b>	<b>平價消費</b>
---	---
<b>K</b>	<b>讚語或空泛建議</b>
12	規劃均非常棒
14	請保持下去
23	對本館非常滿意，無任何期望
49	很好了。
61	很好
64	繼續努力
65	很滿意
67	沒什麼，已經很好了
68	很好了~繼續努力吧!
74	目前都很好
75	希望能越來越精彩
88	加油喔!
92	good!
104	期許能一直有這麼完美的服務
105	期許能一直有這麼完美的服務
111	非常好
114	目前很好
115	目前很好
124	很好!
136	很好
146	很滿意
149	沒有。
150	十分新穎，希望繼續維持，求新求變。
158	滿意
165	保持即可
175	很好!
176	希望繼續保持!

182	沒有
184	很完美。
188	沒有
193	非常滿意
194	整體來說，非常滿意
197	我非常滿意你們的服務。
198	我非常期望滿意。
214	不錯
215	很好，保持現狀
228	請繼續加油~辛苦了
231	希望可以做得更好
238	good!
239	good!
245	期待更好
247	好棒
249	滿意
250	非常滿意
251	好棒
252	好棒
255	希望可以安靜一點:)
257	超棒的!
264	Good
270	沒有
271	很棒
272	很棒
273	沒
274	沒
275	很滿意
276	已經很滿意了
279	很棒
280	覺得越來越棒了!
281	很滿意
285	滿意
296	很棒
299	完美
301	無，期待更好
309	很好了!目前沒有更好的意見
316	已經非常好

335	很行
343	很好
359	非常完美，讚!很滿意。
360	滿意
364	貴館服務人員真棒，親切如家人
366	已經非常好了，請繼續保持。
374	非常好
375	Very good；廁所很乾淨
384	很好!
386	無，很好
400	都還不錯:)
404	加油
406	很棒~會再來
408	加油，非常棒
413	No Thanks
418	越辦越好!
421	更有趣
422	沒有
428	滿意
435	很舒適，輕鬆
436	已經很棒!
444	非常好
445	沒意見
446	很好
448	非常完美
451	沒有
467	沒有
470	不知道
476	很好，可讓人身心靈提升!
483	整體感覺很完美、舒適
488	謝謝，辛苦了:)
491	氣氛營造得很好
507	加油
510	繼續維持!
512	很好
513	Good
514	很好
519	意見

522	沒有
527	很滿意
533	100 分!
544	更加好
548	非常好
550	很好!
551	好上加好
552	貴館服務人員親切至尚，很感恩
555	很棒
556	沒有
561	OK
568	謝謝
572	設施、氣氛都很舒適
575	無，一切都很棒
579	沒有
584	good
585	很好
590	很好
596	加油!
597	加油
614	感謝貴館服務人員親切待客
615	休閒好地方，棒!
624	希望全台灣學生都能來館參賞
628	環境很好。
632	再次參觀
634	非常乾淨、清爽
635	很好
640	更好
641	超棒的:)很喜歡過來~
642	很好
647	很好:)
648	很好
649	很好
651	好
656	No 整理優良
669	很好
671	越來越好
682	WELL DONE

694	繼續保持
700	都很滿意
704	氣氛好
707	可以更好
other	其它無法分類
4	可以再寧靜一些
9	提供接駁服務
10	有附飲料
16	拍照點太少
25	1.館內聊天聲太大，希望可以改善像日本一樣，多加宣導或定時廣播提醒。2.很多人的腳踏到線內，恐觸碰到畫，希望可以多加宣導。
34	繼續維持，並夜間參觀。
52	一切都還不錯，休閒地點欠缺
53	休息的座椅不多
54	展出更多展
55	暑假能多些孩子的展
77	阻止超線的人員可以在專心一點。
78	期望還能欣賞各國交流的展
79	空調的部分再強調一些
83	多與北美館交流
96	在出入口，是否可設置"手部消毒清潔液"
106	希望夏季冷氣能強一點，並繼續提供如此好的服務
107	版畫多一些
108	多一些油畫
117	椅子可以更多
130	交通規劃
132	可播放數分鐘的輕音樂
142	增加幼兒設施
143	extend opening hours
154	樹不要修太多，比較涼
164	有 7-11 或咖啡 shop
169	吳必誠
181	希望能增加對學生的名次(比賽)
190	椅子多一點
192	希望可以增加 QR 掃描
195	希望展能更多:)
205	希望公車班次多一點
210	增加戶外雨備設施

213	可以看到更多的油畫
220	可開設微信公眾號
221	Youtube 上提供全國美展評審實錄對於觀展瞭解有助益，希望能保持!
224	展出物品可多樣化
227	國美無雙展可否定期更換展
229	設置多些椅子
232	國美無雙可否改為固定展
233	哺乳室可再增設一間嗎?
236	冷氣可以再強一點!
243	小食站
244	影音放映片子夠水準
246	服務人員親切
256	停車位多一點
265	希望從火車站有多一點接駁車
277	增加藝文講座，可與創作者接觸交流
283	國美無雙展可否定期更新展
284	國美無雙展可否改為更新展
292	椅子多設可供休息，而且不要凹凸不平的椅子
294	展示內容再多一些。
295	讓我在旅途中得到放鬆，很不錯喔~~
308	能夜間進館
310	休息區太吵
321	遊樂設施多一點。
322	飲水機多一點。
331	有多些不同的策展
334	提升安靜度，但這與人員比較有關，辛苦了!
341	希望以後有自修的房間
349	圖書館簡介請增加韓語的，整體很好。
351	希望?一些可以多一些查閱的地方
352	希望多舉辦一些設計展
354	能夠加強在普通人員的知名度
367	希望可以更多元，比北美館主題更明確
368	玩具多一點
372	希望多增加夜間時段
378	加強志工的專業及態度
382	對孩子友善，孩子哭幫安撫，非恐嚇
395	希望有夜間展
405	希望未來可以有更多跟自然花卉相關畫展，或者是 DIY

417	現在已經很滿意了，應該再增加人流量
431	可增加音樂氛圍
432	期望本館可多增設參觀指示
433	國美無雙可否更新定期展
434	這次展大部分都好黑暗喔~心情難愉悅
438	問卷太長，字體太小
440	填問卷的小禮物可提高
447	增加重要古物和國寶
455	希望有雕塑品可以參觀
459	熱忱，創新
461	希望在手機充電站增加座椅
462	希望在手機充電站增加座椅
465	發揚光大
482	展出分區提示更明確
486	陳敬元展很恐怖
489	希望可以永遠這樣保持下去，很喜歡
506	館外器材維護能多留意，小黑蚊防治
511	希望收門票，提高參觀品質
517	不要免費，會讓想看的人不能專心看
520	希望能第期舉辦各種藝文講座
526	time
528	多元化，立體感的感覺
539	民眾提議可斟酌參考
540	台灣文化的發展歷史
541	台灣文化發展的歷史
542	有食物
543	有食物
554	多些小孩主題
557	國美無雙展可否增為周期展(每半年為一期)
558	更多學童文化教育
560	希望夜間時段能增加
582	可以更好
583	加油，科技多元(3C)
589	認真覺得要收門票，\$15 也好
601	讓全世界的人都知道，並來過
603	常辦書法展
604	可以再進步
608	冷氣強一點

610	可售票增加參觀品質，利用自動售票機
613	辦素描展
621	越來越美
622	出版品的多元化
626	增加主題展
631	希望有明確的指標
646	台雙展不易明瞭，說明要更清楚
653	希望對來訪訪客的服儀有要求-禁止穿拖鞋
660	生活經驗相關
661	Good!創新方面
670	希望服務人員不要一直盯著人看
674	設置參觀路線
676	只是多一點
677	指標多一點
687	永續經營
691	比較希望能展出多一點的小型雕塑品，如袖珍雕品之類的
697	夜間參觀
699	吸引更多年輕人來
709	十分好玩有趣
710	十分好玩有趣
711	很有趣能增進知識
713	希望有更多展
726	提供拍照
728	有餐廳
730	有餐廳
734	攝影展
742	可帶外食
745	希望未來能看見更多影片
749	增設專人導賞團一對一
752	保持現有服務水準
754	貴館服務人員親切
759	期望往收費方向或特展收費
767	可供遊客拍照
768	可拍照
769	可拍照
790	請開英才門



## 玖、問卷

# 2016 國立臺灣美術館觀眾意見調查表

調查日期：2016 年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 時間：\_\_\_\_：\_\_\_\_

親愛的觀眾 您好：

這是一份為瞭解本館觀眾之參觀特性、參觀型態及服務品質滿意度所設計的問卷，調查結果僅供本館未來改善的參考，請惠填下列問題，感謝您的協助！

國立臺灣美術館祝您參觀愉快

## 一、基本資料 \*以下題目，請在您適合的圈內○塗黑「●」。

### 1、性別：

1.男 2.女

### 2、年齡：

1. 20 歲以下 2. 21- 30 歲 3. 31- 40 歲 4. 41- 50 歲 5. 51- 60 歲 6. 61 歲以上

### 3、教育程度：

1.高中/職以下 2.大學/專科 3.研究所以上

### 4、職業：

01. 軍公 02. 教 03. 工商服務業 04. 學生 05. 退休人員  
06. 農林漁牧業 07. 家庭主婦 08. 自由業 09. 其他 \_\_\_\_\_

### 5、居住地：(單選)

中部地區 (請勾選居住縣市：1.台中市 2.南投縣 3.彰化縣 4.苗栗縣 5.雲林縣)  
6.北部地區 7.南部地區 8.東部地區 9.其他區域(請註明)\_\_\_\_\_。

## 二、參觀特性調查

### 1、請問您今天參觀本館主要的動機是什麼：(可複選)

1.休閒 2.工作需要 3.學校作業 4.增加藝術知識 5.其他 \_\_\_\_\_

### 2、請問您如何獲得本館展覽及活動相關資訊？(可複選)

01.本館網站 02.網路資訊 03.電子報 04.本館館訊 05.本館活動簡章 06.電子 DM  
07.手機簡訊 08.電視新聞 09.電視跑馬燈 10.雜誌 11.廣播 12.老師介紹  
13.家人介紹 14.朋友介紹 15.其他 \_\_\_\_\_

### 3、請問您今天來館參觀是：(單選)

1.一個人 2.和家人 3.和朋友 4.學校或團體 5.其他 \_\_\_\_\_

### 4、請問您一年參觀美術館幾次(含本次)？(單選)

1.第 1 次 2.2~5 次 3.6~10 次 4.11 次以上

### 5、請問您每次在國美館停留時間平均多久？(單選)

1. 1 小時以內 2. 1- 2 小時 3.半天 4.半天至一天

### 6、請問您每次在國美館停留時間中，實際參觀展覽的時間約多久？(單選)

1. 30 分鐘 2. 1 小時 3. 1 小時半 4. 2 小時 5. 2 小時半 6. 3 小時以上

7、請問您喜歡以何種方式參觀展覽？（單選）

- 1.自行參觀 2.專家解說 3.導覽人員解說 4.使用 Wifi phone 語音導覽  
5.使用 QR code 語音導覽 6.其他方式 \_\_\_\_\_

8、請問您是否曾經夜間參觀過其他美術館的經驗？（單選）

- 1.不曾 2.1~3 次 3.4 次以上

9、如果國美館計畫增加夜間開放時段，您會希望是在星期幾？（單選）

- 1.星期五 2.星期六

**第三部份：服務滿意度調查**

1、請問您對本館整體設施的參觀環境是否滿意？（單選）

- 1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意 原因 \_\_\_\_\_

2、請問您對本館服務人員整體的服務與禮儀是否滿意？（單選）

- 1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意 原因 \_\_\_\_\_

3、請問您對本館導覽解說人員的解說服務是否滿意？（單選）

- 1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意 原因 \_\_\_\_\_

4、請問您對本館整體的服務是否滿意？（單選）

- 1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意 原因 \_\_\_\_\_

5、請問您對本館的展覽內容是否滿意？（單選）

- 1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意 原因 \_\_\_\_\_

**第四部份：參觀型態調查**

1、請問您今天參觀過本館哪些地方？（複選）

- 01.兒童遊戲室  02.兒童繪本區  03.數位方舟  04.演講廳  05.教師資源室  
 06.影音藝術廳  07.資料中心  08.資訊轉運站  09.下凹庭園  10.精品店  
 11.春水堂  12.館外彫塑園區  13.咖啡廳  14.展場  15.其他 \_\_\_\_\_

2、這次來國美館，您看了哪些展覽：（可複選）

- 1 國美無雙 I—館藏精品常設展 2 國美無雙 II—館藏精品常設展 3 105 年全國美術展 4 薛保瑕個展  
5 第 17 屆國際版畫雙年展 6 第 17 屆國際版畫雙年展主題展：日本浮世繪—富士美術館典藏精選  
7 2016 台灣美術雙年展 8 「自然魔法師」教育展 9 銀鹽世代—臺灣攝影家原作展 10 原住民主題展  
11 《蓮池》互動裝置展 12 2016 數位藝術策展案(一)「美錯了？」 13 2016 數位藝術策展案(三)「彼處/此地」  
14 2016 數位藝術策展案(二)「再次回到類比之詩」 15 2016 數位藝術創作案「王彥博：薩烏達德」  
16 2016 數位藝術創作案：「吳長蓉：耳令聲」 17 2016 數位藝術創作案「劉辰岫：薔薇之塔」

18. 2016 數位藝術創作案「林泰州：失序的序列 PM2.5.7.12.19.31.50」 19. 2016 數位藝術創作案：「鄧雯馨：Blue Tears」  
20. 2016 數位藝術創作案：「李文政：北海老英雄」 21. 2016 數位藝術創作案：「蒲帥成：瞬逝的容顏—櫃子裡的我」

### 第五部份：對本館未來發展的建議

1、您認為本館在未來發展上應加強那些設施與服務？

〈1〉.軟體設施： \_\_\_\_\_ 原因： \_\_\_\_\_

〈2〉.硬體設施： \_\_\_\_\_ 原因： \_\_\_\_\_

2、您對本館的期望？