## 103年度 國立臺灣博物館 展覽及服務民眾滿意度

## 問卷調查分析 壹↘調查期間

### 103年 6月 103年 7月 6 7 8 9 10 11 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 13 14 15 16 17 18

19 20 21 22 23 24 25

103年6月1日至103年8月31日(3個月)

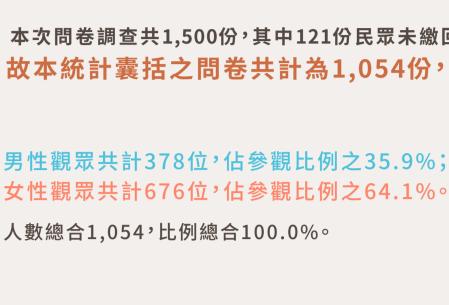
服務

貳、調查方式 以服務台、導覽活動及現場發放等方式 進行觀眾滿意度抽樣調查。

103年8月

24 25 26 27 28 29 30

參、觀眾基本資料分析 (-)



No.1

大專51.9%

家管及

退休人員

10.2%

其他16.9%

# 男性觀眾共計378位,佔參觀比例之35.9%;

本次問卷調查共1,500份,其中121份民眾未繳回,325份為無效問卷, 故本統計囊括之問卷共計為1,054份,回收率約為70%。

66歲以上 2.7% No.2 51-65歳 6.1% 18歳以下 26.8%

年齡 項目 人數

18歲以下

19-24歲

25-35歳

36-50歳

51-65歳

66歲以上

大專

碩士

博士

總合

項目

軍公教人員

學生

民間企業

家管及退休人員

其他

總合

項目

北部

中部

南部

東部

離鳥

中部4.4%

常儿

80 [ 70

60

50 40

30 20

10

人數

23

1

16

62

25

6

31

43

電視

比例

32%

1%

23%

87%

比例

39%

9%

48%

67%

最近一次

參觀次數

第1次

2-3次

4-6次

7次以上

總合

親朋好友

是

否

總合

是否再訪

是

否

總合

臺博館本館

土銀展示館

南門園區

知道目前

三個館舍

知道

不知道

未參觀其他

館舍原因

時間不夠

沒有興趣

不知道地點

距離太遠

其他

(三)參觀原因

(四)訊息管道

臺博館展覽與教育活動推廣方式相當多元且分散,從本次調查中

得知民眾接收臺博館展覽或教育活動的訊息,緣自於親友口碑所

介紹,約佔37%;其次是來自於官網介紹,約佔23%;因為臺博館

宣傳旗幟約佔15%;而本館所設計的活動文宣約佔13%。最少的

訊息管道

親友介紹

捷運、公車等宣傳看板

臺博館前旗幟

活動文宣

報章雜誌介紹

官方網站

其他網站

其他

直覺印象

國立歷史博物館

國立臺灣博物館

國立臺灣歷史博物館

台灣省立博物館

伍、民眾對臺博館滿意度分析

(一)服務滿意度

參觀民眾對於臺博館提供的服務滿意度最高的為館內的環境清潔

面向,高達近90%,提供給民眾舒適衛生之環境。其次民眾較為滿

意的分別為臺博館服務人員之友善態度以及本館舉辦之教育活動

,服務滿意度約為87%左右。惟本館所設置之休憩空間似乎滿意度

略低,只達85%,未來可以提供更多休憩空間給民眾使用。但整體

休憩空間

539

421

87

7

0

85.4%

1054

服務設施

554

443

57

0

0

86.8%

1054

(二)參觀滿意度

以持續加強的地方。

環境衛生

637

396

21

0

0

89.6%

1054

民眾對於臺博館的參觀感受,滿意度平均

為85%,其中對於本館的展覽滿意度最高

為87%,參觀過後對於所獲得的專業知識

也相當滿意,將近87%。惟臺博館本館的

動線指標似乎較不明確,民眾參觀過後的

印象,僅有84%的滿意度。另外,紀念品商

店的滿意度也在平均之下,為本館未來可

活動參與

376

320

26

0

0

87.1%

1054

整體品質

562

466

26

0

0

87.7%

1054

而言,民眾對於臺博館提供的服務滿意度約為87%。

專業程度

519

456

78

0

1

85.4%

1054

則是捷運公車之看板及報章雜誌介紹,各約佔9%。

親友介紹

37%

臺博館前旗幟

15%

捷運、公車等

宣傳看板

9%

廣播

25-35歳

電視

廣播

報章雜誌

網路

66歲以上

電視

廣播

報章雜誌

網路

報章雜誌

網路

人數

100

13

46

199

人數

27

5

9

13

比例

43%

6%

20%

85%

比例

96%

18%

32%

46%

No.1 36-50歳 35.6% 19-24歲 6.7% No.3

總合 25-35歲 22.2% 博士1.2% 碩士13.5% 項目 國中或以下 21.5% 國中或以下 高中職

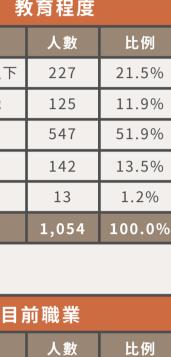
軍公教人員

11.9%

高中職11.9%

No.1

學生32.4%



125

342

301

108

178

1,054

居住地

人數

930

46

35

4

35.9%

比例

26.8%

6.7%

22.2%

35.6%

6.1%

2.7%

100.0%

11.9%

32.4%

28.6%

10.2%

16.9%

100.0%

比例

88.2%

4.4%

3.3%

0.4%

0.4%

64.1%

282

71

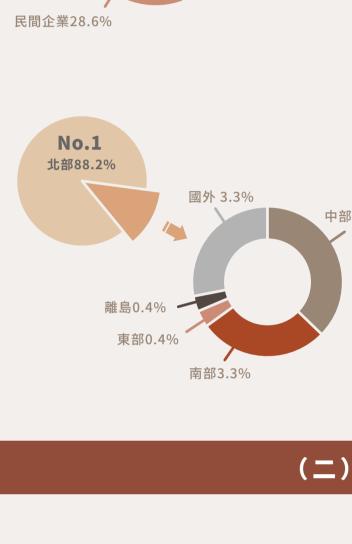
234

375

64

28

1,054



由下表參觀民眾使用的媒介

區分觀眾群,得知約有八成

民眾較常使用之媒介為網路

,其中又以19-50歲年齡層

之參觀民眾為大宗。故以吸

引觀眾群而言,網路行銷仍

是本館宣傳方式不可或缺之

比例

19-24歲

要角。

人數

18歲以下

4-6次

10.7%

2-3次

27.5%

否 4%

否 2%

7次以上 14.1%

	仲 55	4	0.4%
	國外	35	3.3%
	總合	1,054	100.0%
,			
常月	<b>]傳播</b> 嫫	<b>非體(複</b>	選)
		-	79.3%
		,	3.370
50.	9%		
		21.8%	
	6.5%		



No.1

第1次47.6%

是 96%

是 98%

臺博館本館 70.5%

知道 59%

時間不夠

53%

肆、民眾蒞臨參觀次數及原因分析
(一)參觀次數
抽樣調查中,將近五成民眾第一次來臺博館參觀,且其中多數為北
部人,可推知仍有許多潛在觀眾群尚未蒞臨過臺博館;另有五成民
眾參觀過一次以上,可見老顧客回流的次數約佔本館參觀人潮之
半數,再參照民眾是否願意再次蒞臨臺博館之回復,也有將近98%
的觀眾願意再次前往,並且近96%之觀眾有意願推薦親朋好友來
參觀。
フカリト

統計次數

502

290

113

149

1,054

統計次數

125

342

1,054

統計次數

1036

18

1,054

百分比

47.6%

27.5%

10.7%

14.1%

100.0%

百分比

11.9%

32.4%

100.0%

百分比

98%

2%

100.0%

			7		
目	前	僅	終	] /	7
當	中	, 4	約	有	7
民	眾	前	往	2	C
僅	有	7	%	的	E
	有				

60.9%

21%° 南門園區 21.3% 土銀展示館 不知道 41%

(二)參觀館舍 成民眾知悉臺博館擁有三個館舍,而在所有參觀人數 六、七成民眾選擇參觀本館及土銀展示館,僅有21%的 012年開幕不久的南門園區參觀。一次參觀三個館舍的 民眾,而當問及為何沒有參觀其他展館的原因(複選), 見眾認為是時間不夠;其次是因為不知道展館地點,約佔 此次參觀 統計次數 百分比 的館舍

743

642

225

統計次數

617

437

統計次數

533

63

205

129

68

70.5%

60.9%

21.3%

百分比

58.5%

41.5%

百分比

53%

6%

21%

13%

7%

20%

5%

統計次數 百分比

37%

9%

15%

13%

9%

23%

12%

13%

391

94

160

138

90

247

126

138

百分比

5%

82%

12%

1%

統計次數

55

864

124

11



其他 7%

沒有興趣

距離太遠

13%

不知道地點

21%

)%來自於展覽活動的主題; 約佔25%;而也有20%的民 前往參觀,因本館宣傳活動						
參觀原因	統計次數	百分比				
活動主題有興趣	733	70%				
傳活動吸引	92	9%				
展覽活動的印象	266	25%				
親友推薦	173	16%				
F或課業需求	122	12%				



其他 13%

活動文宣

13%

其他網站

12%

報章雜誌介紹

9%

官方網站

23%

	/及死	01.0070						
_	專業知識	86.97%						
	動線指標	83.75%						
	空間規劃	85.41%						
 紀念品商店	紀念品商店	84.24%						
眾對於土銀展示館的展覽以及所之專業知識亦相當滿意,約分別為 86.5%。對於本館安排的動線指標 規劃也有不錯的評價,但對於土銀 內紀念品商店的滿意度略低,僅達 左右,未來可多改善紀念品商店帶 的印象。								
	土銀展示館	滿意度						
	展覽	87.17%						
	專業知識	86.58%						
	TI /4 IF IT	05 270/						

動線指標

空間規劃

紀念品商店

南門園區

展覽

專業知識

動線指標

空間規劃

紀念品商店

對於前年新開幕的南門園區而言,民眾參

觀後的滿意度在展覽以及所獲得之專業

知識方面各為86%左右。動線指標與空間

規劃亦有85%之滿意度,惟南門園區的紀

念商品店滿意度較低,僅有82%左右,仍

有加強的空間,如販售具有本館特色的文

創商品、提升品質與價值或是朝更加多元

85.37%

86.23%

81.74%

滿意度

86.89%

86.56%

85.11%

85.67%

82.26%

臺博館本館

展覽

滿意度

87.35%

### 03. 冷氣太冷 04. 宣傳稍嫌不足 05. 希望文字加上注音符號 06. 雨傘放置位置應改進 07. 展覽內容不夠豐富,請改進 08. 飲水機位置不好找 09. 警衛勸阻我們不能喝水有點困擾 10. 增加電梯及休息座位 11. 餐廳聲音大影響參觀品質 12. 餐廳太熱 13. 餐廳太貴 14. 飲食區位置太少 15. 廁所垃圾桶不好踩,會夾到衛生紙

35. 紀念品種類太少 36. 能保存原製樟腦之南門之廠支援古蹟實在不易,若能讓小朋 友認識土壤更好

34. 希望販賣樟腦產品

參觀品質

境衛生皆有將近90%的滿意度,是參觀民眾對本館最滿意的地方 ;而關於臺博館本館的動線指標方面,無論是去年或今年滿意度 皆略低,約為83%~84%之間,多位民眾也於問卷提及希望參觀動 線可以標示清楚一些,可見未來針對臺博館本館的動線設計仍有 加強的空間,以讓民眾更能感受到臺博館的努力與用心。另外,增 加飲水設備也是民眾一提再提之建議,未來希望民眾如有飲水需 求,能加強志工服務或是指標指引民眾至地下室飲水。 **(二)** 關於本館、土銀及南門園區的紀念品商店,滿意度均低於平均 85%,多位民眾提出建議及改善,如紀念品種類太少、紀念品商店

與102年的問卷調查比較結果顯示,民眾對於臺博館所提供的環

(三)

道臺博館三間館舍之所在位置,以增加民眾進入南門園區參觀之 興致。 (四) 展館冷氣太冷的問題歷年皆有民眾反應,惟因本館典藏品保存之 須,依國際慣例維持在20度正負2度左右。另外夏日炎炎,南門園

### 16. 增加男廁 17. 兒童探索室的影片太過老舊,完全無法吸引小朋友注意,影片 畫質也不好 18. 土銀展示館入口處沒有殘障坡道 19. 希望可以有互動的遊戲,有獎徵答 20. 小朋友太吵,希望可以規範

21. 兒童體驗區開放時間延長

25. 希望多做古代化石之展覽

22. 增加小朋友遊樂設施

23. 開館時間延長至六點

24. 樓梯灰塵很多

- 柒、結論 **(**—)
- 太小、缺乏販售樟腦產品等等,未來本館如能與相關廠商合作提 供更多獨創且高品質的文創商品,以能提升民眾對於紀念品商店 之滿意度。
- 區的餐廳太熱仍不時有民眾反映,也是本館未來須正視的議題。

- 而前來觀賞的民眾僅約佔9%。 建築物吸引 對展覽 對展覽活動 工作或課業需求 宣1 主題有興趣 12% 70% 對以往周 親友推薦 16% 工作 建築物吸引 211 對以往展覽 宣傳活動吸引 其他 50 活動的印象 9% 25%
  - 關於臺博館的名稱僅有82%參觀民眾回答正確,其餘約有12%誤 認為臺博館是「國立臺灣歷史博物館」,另約5%民眾認為是「國立 歷史博物館」,可見本館在名稱上仍容易與其他友館混淆,未來應 朝何種方向以打響知名度或是如何釐清臺博館的定位值得加以考 國立臺灣博物館 82%

服務滿意度

非常滿意

滿意

普通

不滿意

很不滿意

滿意度

人次總計

T | | |

88% 87%

86% 85% 84% 83% 82% 81% 80%

展覽

土銀展示館

N N

專業知識 動線指標 空間規劃 紀念品商店

專業知識 動線指標 空間規劃 紀念品商店

03. 很棒的常設展, 現場環境及建築維護也做得很好

08. 詢問問題,服務員皆回應良好,讓我感覺很專業

09. 很舒適,參觀環境對孩子的知識也有幫助

10. 試穿伊斯蘭服飾很有趣,解說也很詳盡

愛護大自然及健康身體的體驗場所

13. 保持傳統,讓我們大開眼界,請繼續努力

05. 很高興於此參訪學習,本人獲益良多

化的產品發展。

陸、建議事項

(一)對臺博館之讚美

07. 非常滿意服務人員的親切態度及導覽人員的專業知識及年老

12. 能將博物館精神與農地合作,作為教育之用或一般人民參與

88% 87% 86% 85% 84% 83%

82% 81%

80%

展覽

南門園區

88%

87%

86% 85%

84% 83%

82% 81%

80%

展覽

01. 服務良好,環境佳

02. 展區舒適, 櫃台人員親切

04. 很棒的地方, 物超所值

06. 解說員講解得很生動又專業

11. 教育活動很有趣也很好玩

志工的熱忱,整體來說90分

態度親切

555

471

27

1

0

87.5%

1054

臺博館本館

### 專業知識 動線指標 空間規劃 參觀民 獲得到 87%與 與空間 展示館 81.7% 給民眾

## (二)對臺博館之建議 01. 參觀動線不夠明確 02. 禁止抽菸告示牌太小非常不明顯

29. 伊斯蘭題目太大,主題不清楚 30.建議展覽以電視廣播等媒介宣導,以方便安排觀展 31. 服務員可以主動一點,二樓沒有導覽 32. 植物的魔法植物種子大球最上方與最下方的種子名稱看不到

33. 在空間有限人口眾多的情況下,是否採入館人數限制,以維持

26. 對於土銀展示館至為驚豔,但對本館空間與照明十分失望

28. 不同的展覽放在一起,讓博物館的特色及定位不清楚

27. 展場可以明亮一點,有些展館太暗會害怕

- 南門園區的參觀人潮比例仍低,並且參觀本館與土銀展示館卻未 參觀南門園區者,雖然時間不夠是主要原因,但是亦有21%民眾 是因為不清楚地點,未來建議加強南門園區與本館及土銀展示館 之間之關聯性,除了廣為宣傳之外並加上交通位置圖,讓民眾知
  - 國立臺灣博物館