

102年度國立臺灣博物館 展覽及服務環境民眾滿意度問卷調查分析

National Taiwan Museum, 2013 Questionnaire

- 1 調查期間：102年1月1日至102年8月31日
- 2 調查方式：以櫃檯、導覽活動、民意信箱及現場發放等方式進行觀眾滿意度抽樣調查。
- 3 參訪者基本資料分析：

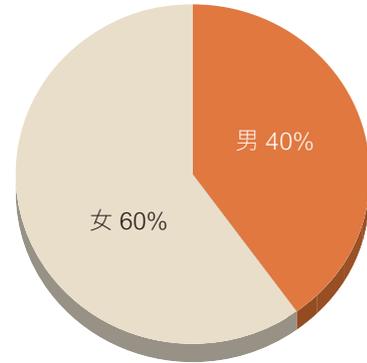
(一) 本次問卷調查共1520份問卷，回收後有效問卷1301份、無效問卷219份，回收率86%。其中524位是男性參訪者，777位是女性參訪者，女性參訪者比率高達60%。參訪者中以36-50歲年齡層最多，占38%，25-35歲年齡層占25%居次，25-50歲參訪者合計占62%，為本館最主要觀眾年齡層。最高學歷以大專居多，占55%。職業則以民間企業32%占多數，學生30%居次。而本館也因地緣關係，參觀民眾以北部地區87%為最多。

* 回收率達到70%或者更高，屬於高品質問卷調查，「非回應偏誤」不造成影響。(Newcomer & Wirtz, 2004)

基本資料統計										總採樣人數：1301人	
性別		年齡		最高學歷		目前職業		居住地		常用傳播媒體	
男	524 40%	18歲 以下	193 15%	國(初)中 或以下	120 9%	軍公教 人員	162 13%	北部	1136 87%	電視	491 38%
女	777 60%	19~24 歲	191 15%	高中職	194 15%	學生	387 30%	中部	57 5%	廣播	64 5%
--	--	25~35 歲	321 24%	大專	716 55%	民間 企業	420 32%	南部	47 4%	報章 雜誌	217 17%
--	--	36~50 歲	491 38%	碩士	241 19%	家管及 退休人員	161 12%	東部	17 1%	網路	1002 77%
--	--	51~65 歲	87 7%	博士	30 2%	其他	171 13%	離島	0 0.0%	--	--
--	--	66歲 以上	18 1%	--	--	--	--	國外	44 4%	--	--
總計	1301 100%	總計	1301 100%	總計	1301 100%	總計	1301 100%	總計	1301 100%	--	--

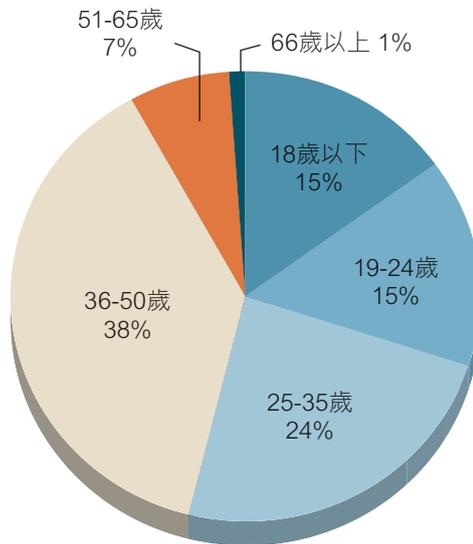
1 性別

項目	人數	比例
男	524	40%
女	777	60%
總計	1301	100%



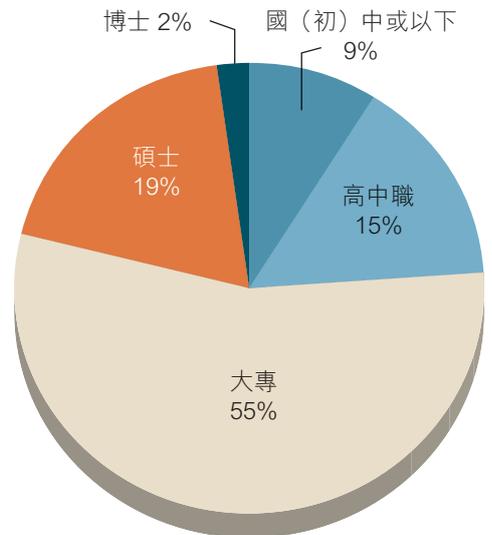
2 年齡

項目	人數	比例
18歲以下	193	15%
19-24歲	191	15%
25-35歲	321	24%
36-50歲	491	38%
51-65歲	87	7%
66歲以上	18	1%
總數	1301	100%



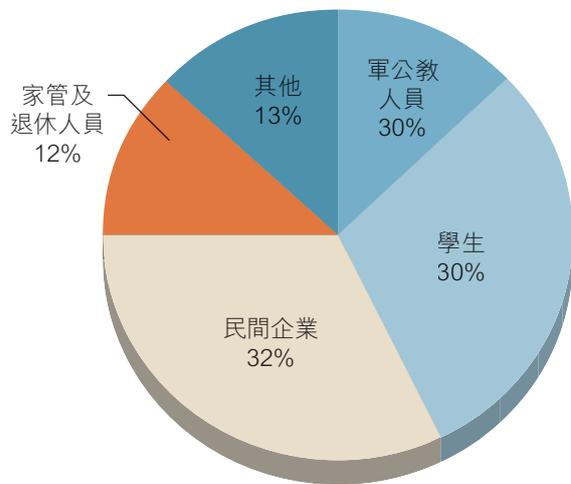
3 教育程度

項目	人數	比例
國（初）中或以下	120	9%
高中職	194	15%
大專	716	55%
碩士	241	19%
博士	30	2%
總和	1301	100%



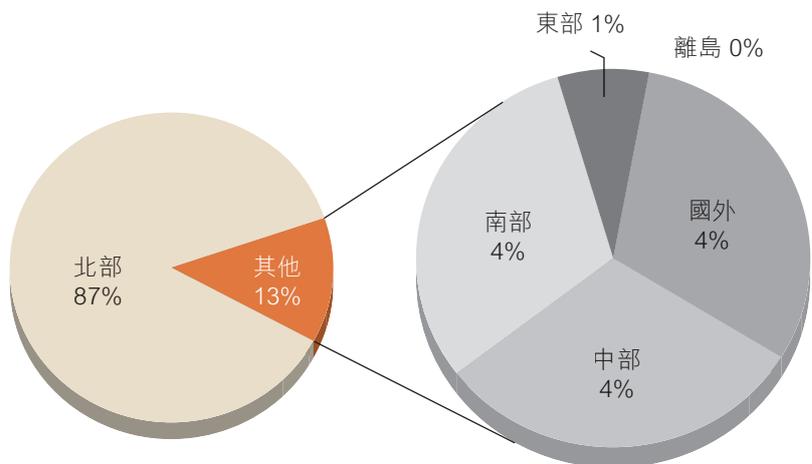
4 目前職業

項目	人數	比例
軍公教人員	162	13%
學生	387	30%
民間企業	420	32%
家管及退休人員	161	12%
其他	171	13%
總和	1301	100%



5 居住地

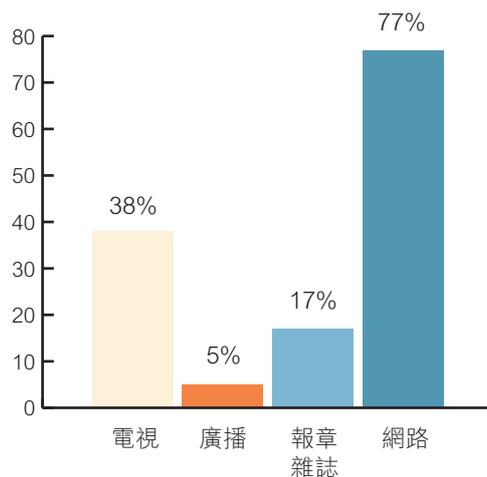
項目	人數	比例
北部	1136	87%
中部	57	4%
南部	47	4%
東部	17	1%
離島	0	0.0%
國外	44	4%
總和	1301	100%



6 較常使用的傳播媒體(複選)

項目	人數	比例
電視	491	38%
廣播	64	5%
報章雜誌	217	17%
網路	1002	77%

問卷總數:1301份



- (二) 由下表參觀民眾使用的傳媒做年齡分析，除66歲以上參訪者外，有八成以上民眾以網路作為較常使用之傳播媒體，其中25-50歲占本館參訪者最多的年齡層尤為明顯，各有接近九成及八成之比例，由此顯示網路為現代人各項活動資訊流通之主流媒體。
- (三) 再對照受訪民眾得知本館展覽活動訊息之管道，以親友介紹為主占34%，其次為博物館前旗幟20%，再次之為本館網頁介紹及由其他網頁得知(合計23%)，顯見網路行銷可作為本館未來進行展覽活動推廣、機關形象塑造之重要管道，並可藉由其他網站(民眾參觀照片及心得分享等)作為行銷，應加強開發並提升本館在社群網絡(其他網頁)上能見度，而不僅限於官網單向式的訊息發佈。

18歲以下	人數	比例
電視	80	44%
廣播	6	3%
報章雜誌	11	6%
網路	138	76%

19-24歲	人數	比例
電視	55	31%
廣播	11	6%
報章雜誌	28	16%
網路	154	86%

25-35歲	人數	比例
電視	84	27%
廣播	8	3%
報章雜誌	41	13%
網路	277	89%

36-50歲	人數	比例
電視	212	45%
廣播	23	5%
報章雜誌	90	19%
網路	377	80%

51-65歲	人數	比例
電視	49	60%
廣播	12	15%
報章雜誌	36	44%
網路	54	66%

66歲以上	人數	比例
電視	11	65%
廣播	4	24%
報章雜誌	11	65%
網路	2	12%

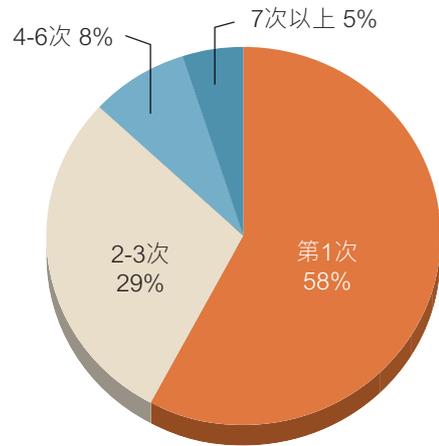
4 民眾蒞臨參觀次數及原因分析：

(一) 抽樣調查中，有58%的參訪者第一次參訪本館，有29%已參觀過2-3次，而得知本館展覽教育活動訊息中有59%是因對展覽及活動主題有興趣來參觀，其次為因以往展覽及活動的良好印象占24%，而其中親友推薦占11%，對照有99%受訪民眾會再推薦給親友的調查顯示，本館在展覽品質、活動設計上極具成效，參觀過之民眾有幾近100%願推薦親友來訪。

(二) 受訪者中有高達47%的民眾僅參觀單一展館，其中參觀本館占38%，參觀土銀展示館占9%，而未參觀原因均以時間不夠為主要原因，而參觀本館未參觀土銀展示館受訪者中有19%不知道土銀展示館地點，參觀土銀展示館未參觀本館受訪者中僅有5%不知道本館地點。顯示土銀展示館位置較不為民眾所知，本館應加強土銀展示館與本館之關連性，並加強宣導。

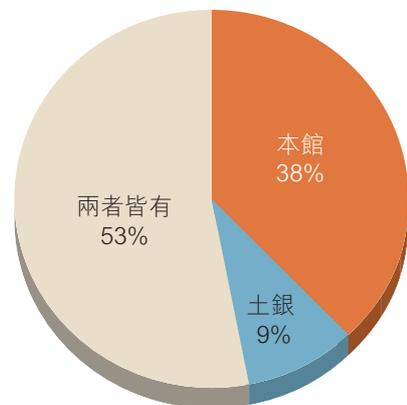
最近一年參觀次數

項目	人數	比例
第1次	752	58%
2-3次	381	29%
4-6次	105	8%
7次以上	63	5%
總和	1301	100%



本次參觀的展館

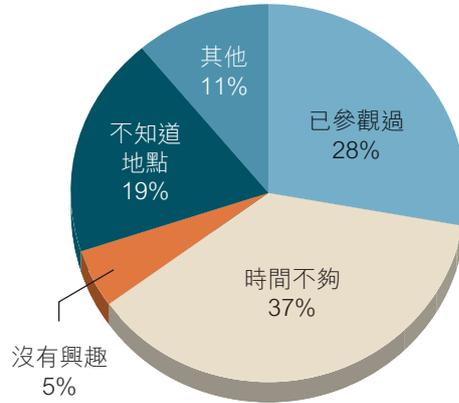
項目	人數	比例
本館	495	38%
土銀	112	9%
兩者皆有	694	53%
總和	1301	100%



未參觀另一展館的原因？

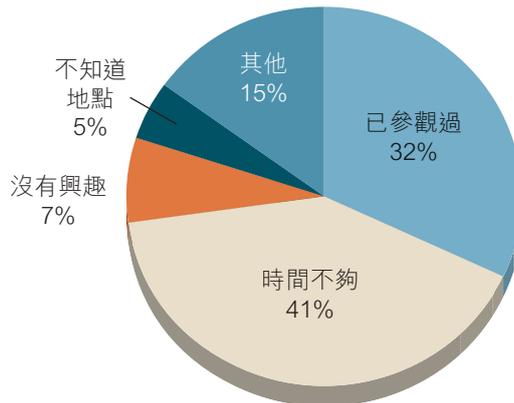
參觀本館而未參觀土銀展示館

項目	人數	比例
已參觀過	139	28%
時間不夠	181	37%
沒有興趣	25	5%
不知道地點	96	19%
其他	54	11%
總和	495	100%



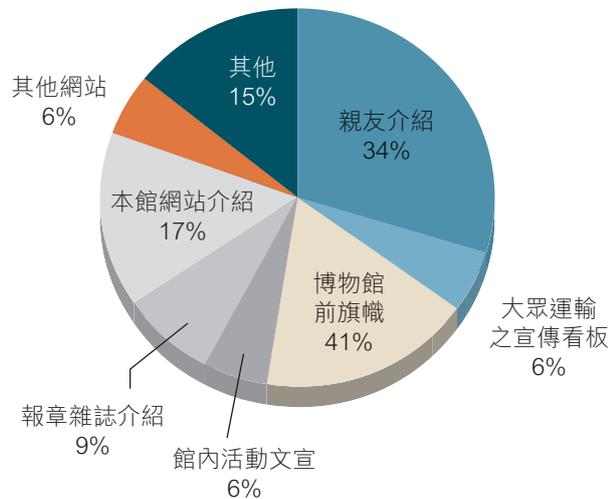
參觀土銀展示館未參觀本館

項目	人數	比例
已參觀過	36	32%
時間不夠	46	41%
沒有興趣	8	7%
不知道地點	5	5%
其他	17	15%
總和	112	100%



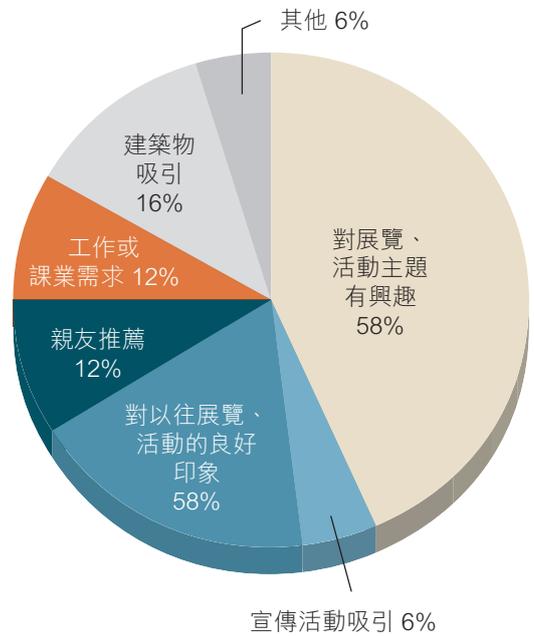
如何得知本次展覽教育活動訊息(複選)

項目	人數	比例
親友介紹	439	34%
大眾運輸之宣傳看板	75	6%
博物館前旗幟	255	20%
館內活動文宣	80	6%
報章雜誌介紹	114	9%
本館網站介紹	226	17%
其他網站	78	6%
其他	210	16%



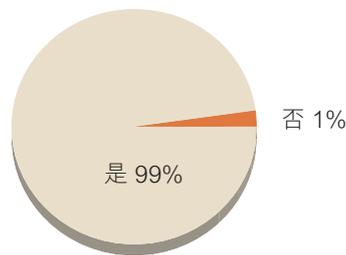
此次參觀展覽的原因(複選)

項目	人數	比例
對展覽、活動主題有興趣	761	58%
宣傳活動吸引	84	6%
對以往展覽、活動的良好印象	307	24%
親友推薦	150	12%
工作或課業需求	144	11%
建築物吸引	205	16%
其他	79	6%



是否會推薦與親友

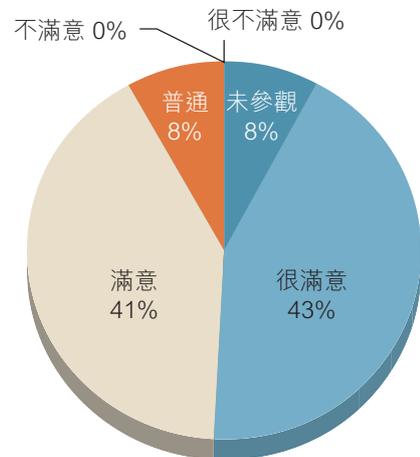
項目	人數	比例
是	1284	99%
否	17	1%
總計	1301	100%



5 民眾對展覽滿意度調查圖表統計：

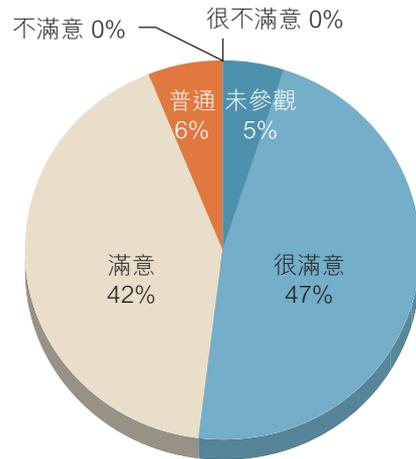
對臺灣博物館本館2樓展覽的滿意程度

項目	人數	比例
未參觀	100	8%
很滿意	562	43%
滿意	528	41%
普通	105	8%
不滿意	4	0%
很不滿意	2	0%
總和	1301	100%



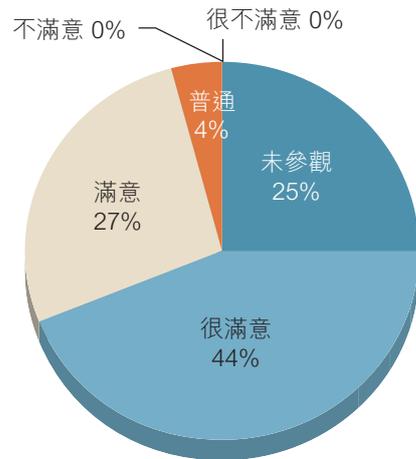
對臺灣博物館本館
其它樓層展覽的滿意程度

項目	人數	比例
未參觀	67	5%
很滿意	617	47%
滿意	543	42%
普通	71	6%
不滿意	1	0%
很不滿意	2	0%
總和	1301	100%



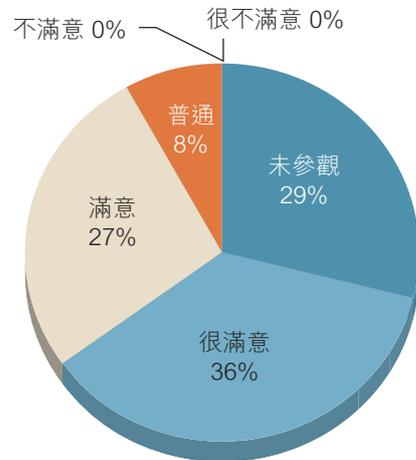
對土銀展示館古生物大展的滿意程度

項目	人數	比例
未參觀	326	25%
很滿意	578	44%
滿意	345	27%
普通	49	4%
不滿意	1	0%
很不滿意	2	0%
總和	1301	100%



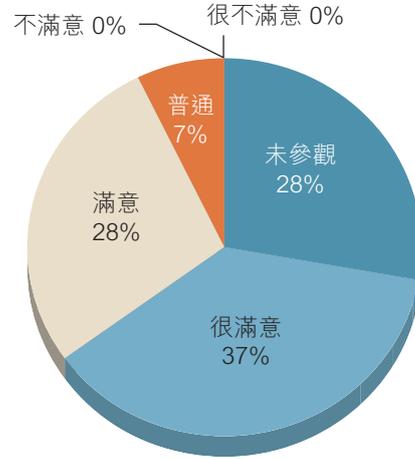
對土銀展示館古蹟修復室展覽的滿意程度

項目	人數	比例
未參觀	384	29%
很滿意	466	36%
滿意	349	27%
普通	100	8%
不滿意	0	0%
很不滿意	2	0%
總和	1301	100%



對土銀展示館土銀行史室展覽的滿意程度

項目	人數	比例
未參觀	363	28%
很滿意	485	37%
滿意	367	28%
普通	84	7%
不滿意	0	0%
很不滿意	2	0%
總和	1301	100%



民眾對展覽總滿意度統計

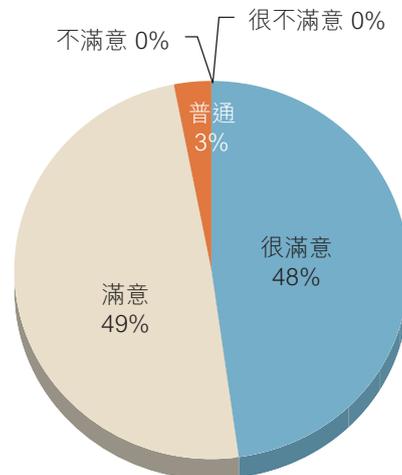
項目	未參觀	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	滿意度
對臺灣博物館本館2樓展覽的滿意程度	100	562	528	105	4	2	87%
對臺灣博物館本館其它樓層展覽的滿意程度	67	617	543	71	1	2	89%
對土銀展示館古生物大展的滿意程度	326	578	345	49	1	2	91%
對土銀展示館古蹟修復室展覽的滿意程度	384	466	349	100	0	2	88%
對土銀展示館土銀行史室展覽的滿意程度	363	485	367	84	0	2	88%

滿意度計算方式：依 Likert scale 之加總方式 (很滿意 x5+ 滿意 x4+ 普通 x3+ 不滿意 x2+ 很不滿意 x1)/(人次 x5)

5 民眾對博物館提供服務滿意度調查分析圖表：

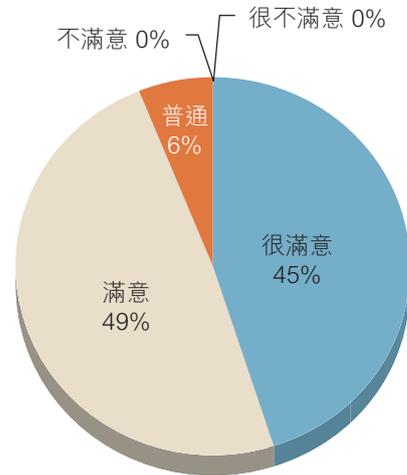
對博物館服務人員服務態度的滿意程度

項目	人數	比例
很滿意	619	48%
滿意	638	49%
普通	42	3%
不滿意	1	0%
很不滿意	1	0%
總和	1301	100%



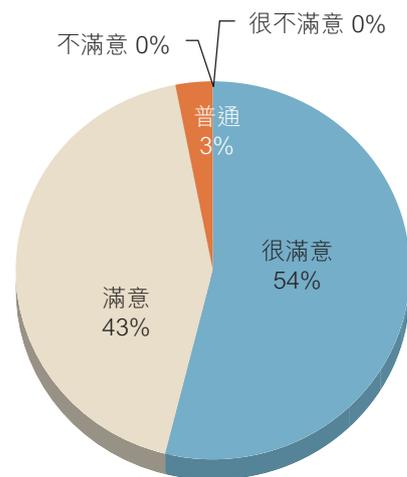
對博物館保全人員服務態度的滿意程度

項目	人數	比例
很滿意	585	45%
滿意	640	49%
普通	70	6%
不滿意	3	0%
很不滿意	3	0%
總和	1301	100%



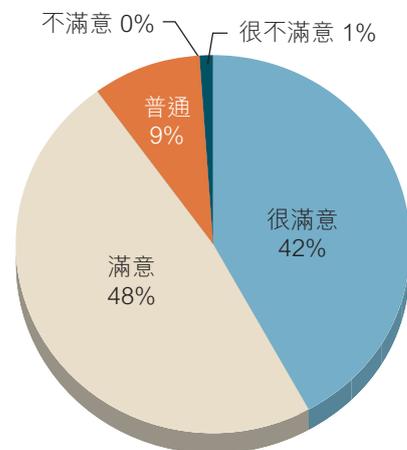
對博物館環境衛生的滿意程度

項目	人數	比例
很滿意	708	54%
滿意	554	43%
普通	35	3%
不滿意	3	0%
很不滿意	1	0%
總和	1301	100%



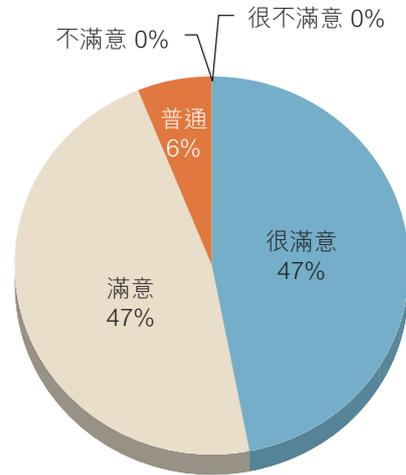
對博物館參觀動線及引導指標的滿意程度

項目	人數	比例
很滿意	544	42%
滿意	627	48%
普通	110	9%
不滿意	16	1%
很不滿意	4	0%
總和	1301	100%



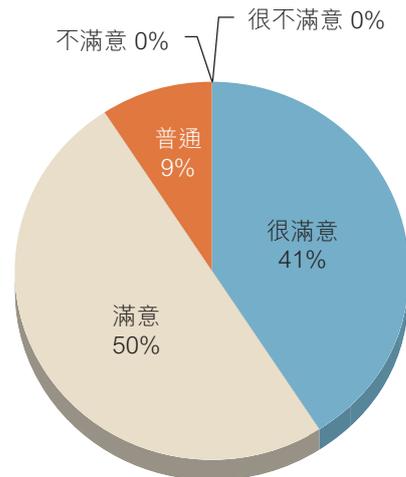
對博物館的空間設計的滿意程度

項目	人數	比例
很滿意	606	47%
滿意	617	47%
普通	75	6%
不滿意	2	0%
很不滿意	1	0%
總和	1301	100%



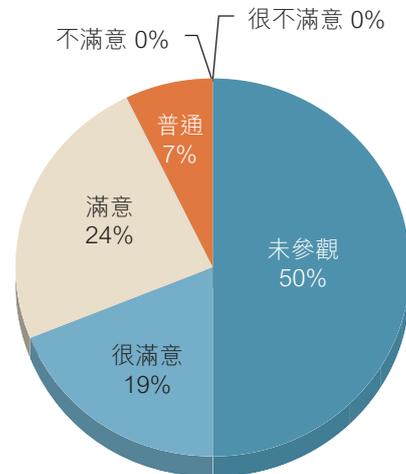
對博物館所提供之展覽或推廣教育活動的滿意程度

項目	人數	比例
很滿意	526	41%
滿意	654	50%
普通	116	9%
不滿意	4	0%
很不滿意	1	0%
總和	1301	100%



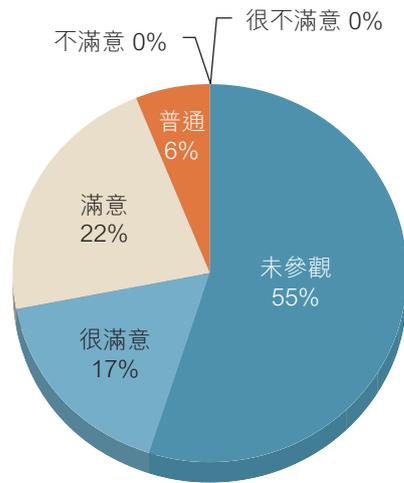
對本館商店服務品質的滿意程度

項目	人數	比例
未參觀	649	50%
很滿意	243	19%
滿意	320	24%
普通	87	7%
不滿意	1	0%
很不滿意	1	0%
總和	1301	100%



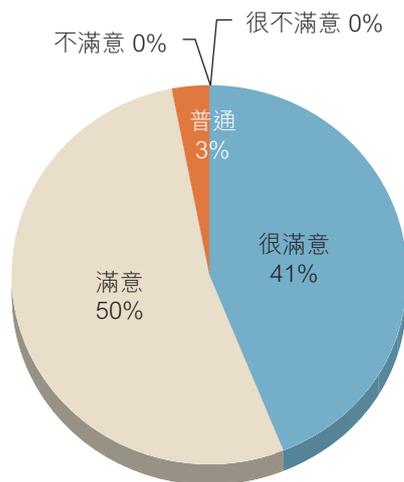
對土銀館商店之服務品質的滿意程度

項目	人數	比例
未參觀	715	55%
很滿意	224	17%
滿意	282	22%
普通	76	6%
不滿意	3	0%
很不滿意	1	0%
總和	1301	100%



對博物館之整體服務品質的滿意程度

項目	人數	比例
很滿意	579	44%
滿意	685	53%
普通	36	3%
不滿意	0	0%
很不滿意	1	0%
總和	1301	100%



民眾對展覽總滿意度統計

滿意程度	未參觀	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	滿意度
對博物館服務人員之服務態度的滿意程度		619	638	42	1	1	89%
對博物館保全人員之服務態度的滿意程度		585	640	70	3	3	88%
對博物館環境衛生的滿意程度		708	554	35	3	1	90%
對博物館參觀動線及引導指標的滿意程度		544	627	110	16	4	86%
對博物館的空間設計的滿意程度		606	617	75	2	1	88%
對博物館所提供之展覽或推廣教育活動的滿意程度		526	654	116	4	1	86%
對本館商店之服務品質的滿意程度	649	243	320	87	1	1	85%
對土銀館商店之服務品質的滿意程度	715	224	282	76	3	1	85%
對博物館之整體服務品質的滿意程度		579	685	36	0	1	88%

滿意度計算方式：依 Likert scale 之加總方式 (很滿意 x5+ 滿意 x4+ 普通 x3+ 不滿意 x2+ 很不滿意 x1)/(人次 x5)

- (一) 為提高問卷調查之效度及信度，本年度依李克特量表 (Likert scale) 加總方式以加權方式計算滿意度，目的在乘以係數以區分出民眾在選項勾選上反映出的程度差異，較之往年僅以滿意和很滿意的人次做為滿意度計算模式，提昇了統計滿意度數據之信度與效度。惟因兩者計算方式不同，在數據呈現將有所差異，為精確表現今年度與去年度滿意度正確差異，另將去年數據套入102年度滿意度計算方式，作為比較基準。
- (二) 101年度問卷套入102年度滿意度計算方式，轉換後滿意度，顯示在增加效度之計算基準下，本館各項實質滿意度均略為降低，也顯示本館仍有很大改善空間。

民眾對展覽總滿意度統計

滿意程度	未參觀	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	101年原滿意度	李克特滿意度
對博物館服務人員之服務態度的滿意程度		619	638	42	1	1	95%	88%
對博物館保全人員之服務態度的滿意程度		585	640	70	3	3	92%	87%
對博物館環境衛生的滿意程度		708	554	35	3	1	95%	89%
對博物館參觀動線及引導指標的滿意程度		544	627	110	16	4	85%	84%
對博物館的空間設計的滿意程度		606	617	75	2	1	93%	87%
對博物館所提供之展覽或推廣教育活動的滿意程度		526	654	116	4	1	89%	86%
對本館商店之服務品質的滿意程度	649	243	320	87	1	1	90%	86%
對土銀館商店之服務品質的滿意程度	715	224	282	76	3	1	88%	85%
對博物館之整體服務品質的滿意程度		579	685	36	0	1	94%	87%

7 建議事項：

(一) 民眾對臺博館的讚美：

- 1 很棒!讓我更瞭解台灣!加油!
- 2 特別喜歡琥珀展。
- 3 很好!再加油!
- 4 很舒服很乾淨的環境，可以消磨一整天!
- 5 下次有機會再帶家人或親朋好友來。
- 6 YA!超讚!

(二) 民眾對臺博館的建議指教：

- 1 冷氣空調太冷，冷氣可以調高1-2度。
- 2 地下室Amber區空調較差，有古舊味道。
- 3 廁所清潔尚待改善、地板潮濕、周日廁所有臭味，其他時間還好。
- 4 無博愛座，可增設年長者座位。
- 5 可增加英文解說的比重，使國外訪客也能融入。

(二) 民眾對臺博館的建議指教 (續前頁) :

- 6 希望鄭成功畫像與台灣輿圖可以多多展覽，黃虎旗可以再展。
- 7 網路上資訊更新不容易得知，可推廣至學校機構並配合學術教育ex:專家導覽。
- 8 工讀生訓練不夠，關於大部分詢問皆無法回答。
- 9 (1)部分展品指引不夠清楚。(2)購票位置不明確。(3)琥珀展導覽及策展很用心。
- 10 通往B1展廳的引導不是很明顯，引導指標有點小。
- 11 增加對本館介紹(建物&歷史)。
- 12 本館地下室的邱雲原住民銅像可設置解說牌，讓民眾可以看到牌子就知道展覽主題以及創作者姓名。
- 13 各創意展區的博物館導覽資訊希望能提供齊全。例如：地址、交通區域、接駁車等。
- 14 希望購票處可有牌子寫"憑票可到2處參觀"或售票人員可在每次購票時口頭告知。
- 15 應該有活魚展示(東沙)，而不是只有標本。
- 16 能否提供雨傘套或允許攜入乾燥雨傘。。
- 17 希望展覽及推廣教育之活動多變動，展覽日期不要太長，多變動較好。
- 18 若是可增設飲水機將是最棒的一件事!
- 19 商品販售部的藍色折傘(黃虎標)品質極差，用兩次傘骨與傘布縫線處破損，建議下架處理。
- 20 印章設計可以更親民簡單ex.黃虎旗。
- 21 建議將問卷內容縮為一面，以利民眾填寫。
- 22 本館有漏水情形。
- 23 拍照立牌建議加上站立台，讓小朋友較容易拍到照。

(三) 民眾對土銀展示館的建議指教：

- 1 土銀展示館未見垃圾桶。
- 2 整面都是鳥類動物標本牆面有些背光，有些字幕因底色呈現不清楚。
- 3 動物標本標示方式不科學，看數字找答案，為何不把動物名稱標示在標本下方或左右，應不需讓參觀民眾尋找，多數標本放置太高無法看清。
- 4 網路資訊更新不容易得知，可推廣至學校機構並配合學術教育ex:專家導覽。
- 5 專題講座導覽開放的名額太少。
- 6 兒童探索室影片應提供中文發音，小朋友才易瞭解。
- 7 未強制規定兒童探索室的年齡限制（三歲以下有人入場）。
- 8 恐龍館影片播放資訊可置於網路上。
- 9 土銀館有點吵雜，沒能有良好的秩序管理。
- 10 土銀女保全態度很差。
- 11 土銀是否可更換新的化石或新發現的化石?
- 12 第一次到土銀展示館，覺得館內圖文立體仿物介紹都很用心，希望可以恐龍觸摸體驗或是相關活動。
- 13 館藏太多，空間不夠，稍單調。整個行程一小時內可完成，不夠豐富。有些化石可以複製品形式，增添豐富度。
- 14 希望購票處可有牌子寫"憑票可到2處參觀"或售票人員可在每次購票時口頭告知。
- 15 入口閘門設計可免去警衛幫忙。
- 16 2F餐廳可否恢復供應冰淇淋。
- 17 土銀館商店缺乏與土銀相關紀念品，讓人失望。文史相關陳設也希望推出紀念品。如舊照片明信片等。

8 結論：

- (一) 問卷調查結果顯示，民眾對本館環境衛生滿意度達90%滿意度，而在展覽空間設計及人員服務態度則有88%滿意度，各項滿意度均較去年有小幅提升，其中對博物館參觀動線及引導指標滿意度由84%提升至86%，因本年度針對展館指標、定時導覽告示等進行多次勘察及改善行為，投注於改進服務設施品質的用心，民眾均可感受。而民眾建議增設年長博愛座位及飲水機等意見，已於視聽教室增加身障座位，另101年亦於地下一樓增設飲水機，惟指引標示設計無法正確引導民眾，此仍有待本館明年室內裝修工程時併同檢討加強指標系統。由近二年調查結果可發現改善設施前後滿意度之差異，目前本館仍持續進行各項指標系統、空調設備及屋頂外牆修繕等服務設施改善作業，未來將使民眾參觀展場時更感便利舒適。
- (二) 調查結果民眾無論對本館商店或土銀展示館委外餐廳之服務品質滿意度均低於85%，並有多位民眾提出改善建議，對此本館亦進行檢討改善，例如本館商店調整服務人員中午不午休，以因應遠地到訪民眾購買紀念品之需求，另要求土銀展示館配合民眾反應食物氣味飄散問題改善空調排氣等設備，目前國人對古蹟博物館開設餐廳正負二面各有評價，但基於維護百年脆弱古蹟及環境空間條件不同下，本館仍將致力於加強改善相關軟硬體設備，以多面向服務民眾需求為方向。
- (三) 調查中亦顯示參觀本館而未參觀土銀展示館中有近二成民眾不知土銀展示館位置，亦有民眾建議於購票處立牌述明憑票可至二館參觀或由售票人員每次購票時口頭告知，在在顯示本館應加強土銀展示館與本館之關連性，並加強宣導。建議服務台於顯著位置宣導土銀展示館位置，並輔以書面及網路資訊加強土銀展示館與本館關連性及相關之展覽資訊推廣，未來南門園區亦建議比照，加強本館臺博系統古蹟群之關連性，使臺博館對古蹟修復再利用之經營用心為民眾所知。
- (四) 展館冷氣設定過冷問題歷年均有民眾反應，本館因博物館文物保存適合之溫度依國際慣例約在20度正負2度左右，館內溫度均控制在此範圍，雖已於網站建置常見問答回應，每逢夏季仍會有參觀民眾一再反應。本館於近期亦已調整溫度設定，將可減少同樣陳情抱怨問題一再重覆，另本館亦已規劃因應政府節能措施，針對展場典藏品性質及數量將進行展場空調溫度調整措施。
- (五) 由問卷結果可知，參觀民眾對本館整體滿意度占88%，而受訪民眾有99%願意再推薦親友到博物館參觀，顯示本館在不斷求新求變與創新改善軟硬體質量服務中，仍維持著一貫的高服務水準，而持續不斷的用心與努力是提升民眾滿意度的不二法門，今後在能力所及範圍，本館仍會朝改善服務設施及提升服務品質方向繼續努力。