

98 年度國立臺灣博物館服務環境滿意度調查分析

一、調查期間：98 年 07 月 07 日 ~ 98 年 08 月 30 日

二、觀眾資本資料分析：

有效問卷共 200 份，200 樣本數中 75 位是男性觀眾，125 位是女性觀眾。其中參觀民眾以 20 歲以下最多，佔 35%，其次是 30-39 歲佔 23%。教育程度方面以大學為最多，佔 56%，其次是高中、職佔 18%。職業以學生居多，佔 48%。觀眾平均來本館參觀次數為 2.49 次。

基本資料統計				總採樣人數: 200人			
性別:	人數	受訪者年齡層:	人數	受訪者教育程度	人數	受訪者職業	人數
男	75	20歲以下:	69	國小及以下:	17	軍公教:	32
女	125	21~29歲:	44	國中:	13	學生:	97
		30~39歲:	46	高中、職:	36	民間企業:	18
		40~49歲:	32	專科:	21	自由業:	10
		50~59歲:	6	大學及以上:	112	家管、退休人員:	25
		60歲以上:	2	未作答:	1	其他:	16
		未作答:	1			未作答:	2

三、民眾來館參觀次數及原因：

(一) 有效問卷 200 份中，多數參訪者的來訪次數為 1-3 次，其次為一次以下。來訪 4 次及以上者僅為抽樣之 0.285%。參訪原因方面，多數經由校外教學、路過等其他原因或親友介紹原因，各佔總抽樣之 0.26%。另因建築外觀吸引入館，佔 0.21%。新聞媒體介紹原因則佔 0.13%。

受訪者參訪次數		
	人數	百分比
少於一次:	54	27%
1~3次:	89	45%
4~6次:	21	11%
6次以上:	36	18%

受訪者參訪原因		
	人數	百分比
新聞媒體介紹:	26	13%
本館網站介紹:	30	15%
親友介紹:	51	26%
建築吸引:	41	21%
其他:	52	26%

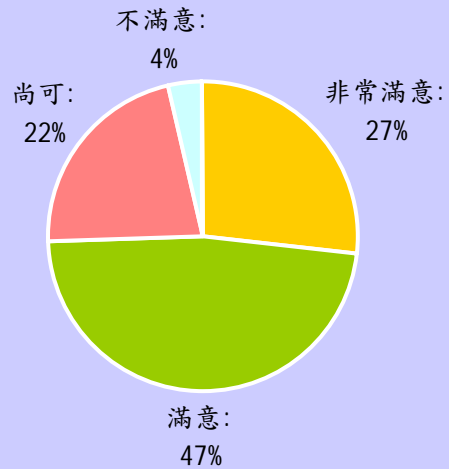
四、滿意度統計：

(一) 服務導覽人員服務態度：

滿意比率為 92%

	人數	百分比
非常滿意:	67	34%
滿意:	116	58%
尚可:	17	9%
不滿意:	0	0%
非常不滿意:	0	0%

您對本單位參觀動線及引導標示滿不滿意?



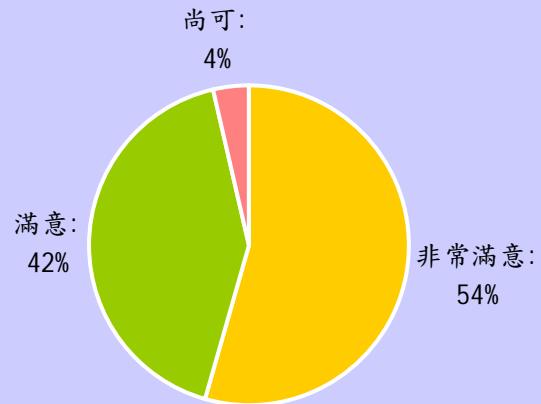
■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 非常不滿意

(二) 展覽館環境衛生：

滿意比率為 97%

	人數	百分比
非常滿意:	109	55%
滿意:	84	42%
尚可:	7	4%
不滿意:	0	0%
非常不滿意:	0	0%

您對本單位的衛生環境滿不滿意?



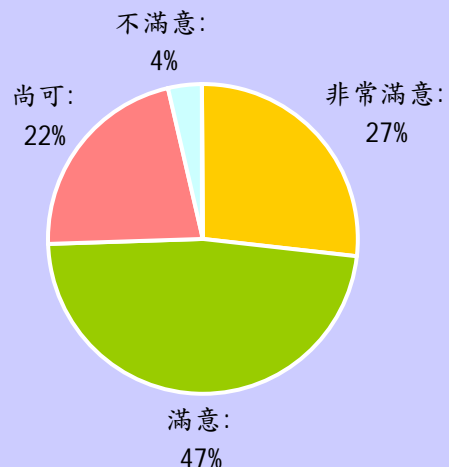
■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 非常不滿意

(三) 參觀動線及引導指標：

滿意比率為 97%

	人數	百分比
非常滿意:	54	27%
滿意:	95	48%
尚可:	44	22%
不滿意:	7	4%
非常不滿意:	0	0%

您對本單位參觀動線及引導標示滿不滿意?

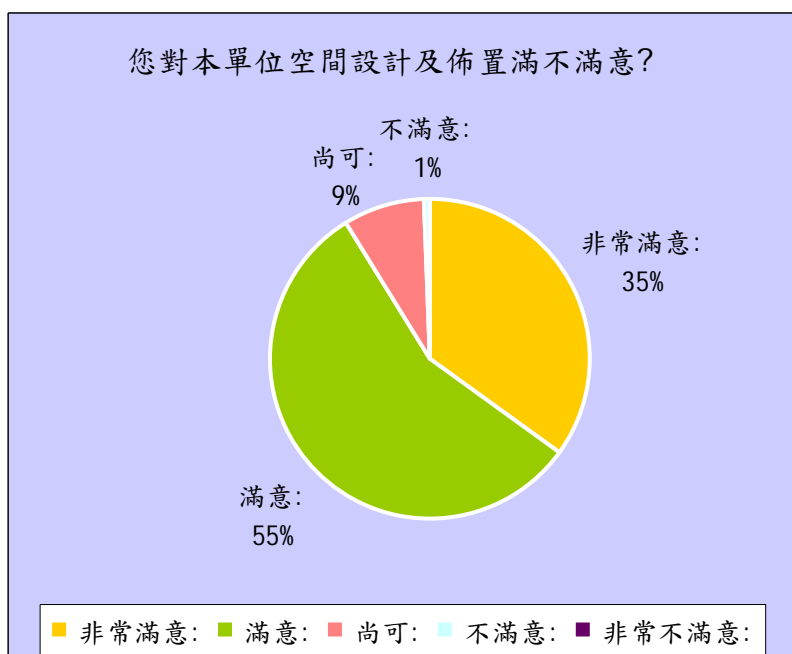


■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 尚可 ■ 不滿意 ■ 非常不滿意

(四) 空間設計與佈置:

滿意比率為 91%

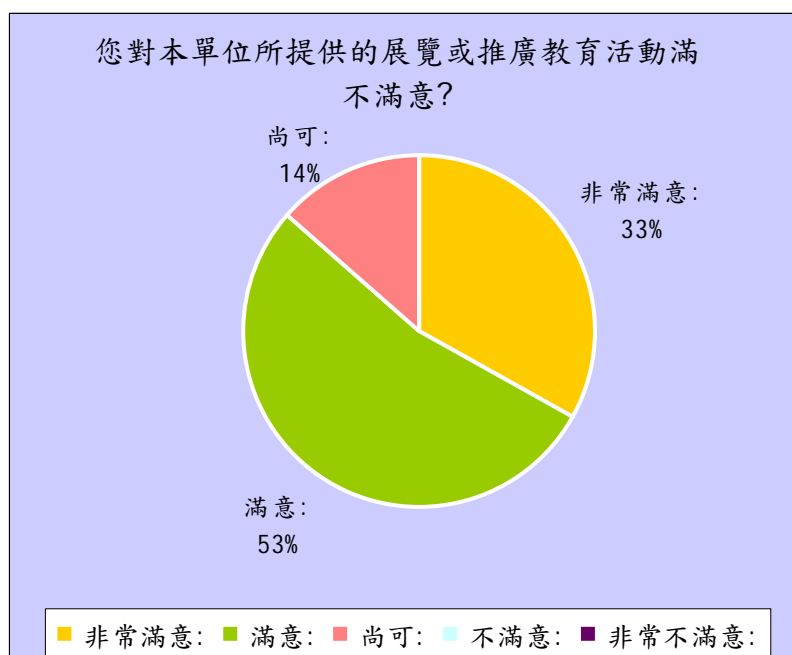
	人數	百分比
非常滿意:	70	35%
滿意:	112	56%
尚可:	17	9%
不滿意:	1	1%
非常不滿意:	0	0%



(五) 展覽或教育活動內容:

滿意比率為 87%

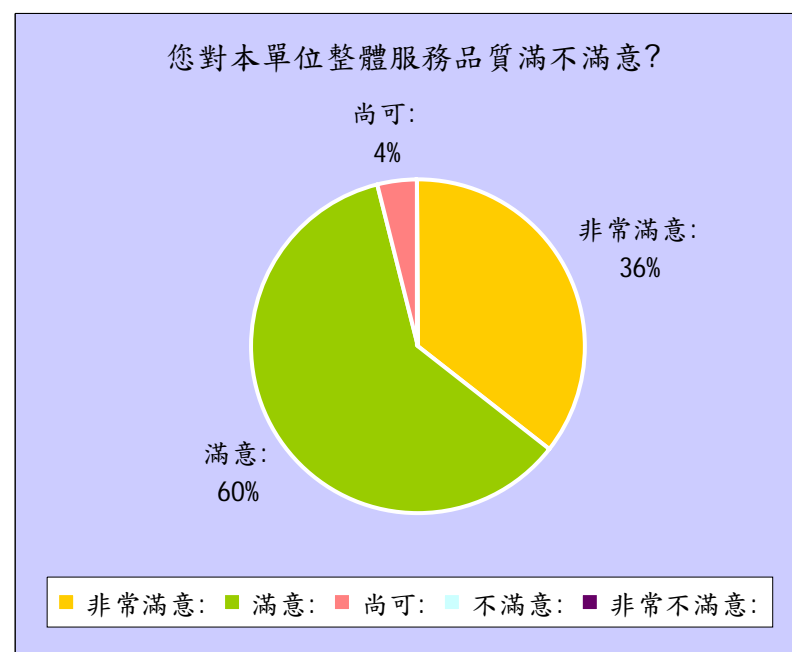
	人數	百分比
非常滿意:	66	33%
滿意:	107	54%
尚可:	27	14%
不滿意:	0	0%
非常不滿意:	0	0%



(六) 整體服務品質:

滿意比率為 96%

	人數	百分比
非常滿意:	71	36%
滿意:	121	61%
尚可:	8	4%
不滿意:	0	0%
非常不滿意:	0	0%



總體滿意度統計:						
滿意度:	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	滿意度
服務導覽人員服務態度:	67	116	17	0	0	92%
環境衛生:	109	84	7	0	0	97%
參觀動線&引導指標:	54	95	44	7	0	75%
空間設計&佈置:	70	112	17	1	0	91%
展覽&推廣教育活動:	66	107	27	0	0	87%
整體服務品質:	71	121	8	0	0	96%

五、建議事項：

(一) 對本館之讚美：

1. 導覽人員熱心解說，淺顯易懂。
2. 教育活動、解說優質。
3. 展覽、展場規劃越來越好。
4. 博物館建築物既莊嚴且富麗堂皇。

(二) 對本館建議：

1. 展場樓層平面圖及展覽之簡介應設置於入口處。
2. 參觀動線及引導指標不明確，各樓層的標示不很清楚。
3. 希望博物館常有新的展覽和互動活動、增加固定導覽次數。
4. 有未開放展覽區時，應於購票時先行告知。
5. 多以兒童為考量設計展覽、展品及學習單。
6. 觀眾建議本館加強廣告宣傳，吸引參觀展覽人潮，提昇展覽水準。

六、結論：

- (一) 經由問卷調查可知，蒞臨本館民眾有 73% 來館參觀次數超過一次，其中又以親友介紹佔最大比率，受建築外觀吸引次之，顯示本館環境及展覽活動內容頗受民眾喜愛，值得推薦。
- (二) 另本館在服務態度、環境衛生及展覽空間設計與佈置均有高達 90% 以上滿意度，整體滿意度更高達 97%，相較去年 95% 的滿意度仍能增加 2%，顯示本館在為民服務的質與量上不斷追求提升的用心與努力成果，已獲民眾肯定。
- (三) 在眾多讚美中仍有要求改進的建議，只要有一位民眾不滿意，本館仍秉持以客為尊，以民為主的方針持續進行改善。
 1. 針對參觀動線及引導指標不明確問題，因各展廳間各自獨立無一定

參觀方向，民眾可自行決定欲參觀之展室，但各樓梯間仍設置有建議參觀動線指標。

2. 展覽館樓層平面圖標示問題，入口處即有圖說，亦於每月活動簡訊中註明展覽展室並印製全館展廳空間圖供參考，98 年度重新印製為民服務白皮書並新增各樓層空間指示圖，目前更進行展館指標系統更新規劃作業，期使民眾對各樓層空間有更明確的認識。
3. 另因撤佈展封閉未開放之展覽空間請於購票時告知之建議，會請推廣教育組規劃設置告示牌，以方便入館民眾決定購票與否。