

2016

105 年上半年 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.....	8
2. 參觀特性.....	10
(6) 參觀動機分佈（可複選）.....	10
(7) 資訊來源分佈（可複選）.....	11
(8) 參觀同伴分佈.....	13
(9) 一年參觀次數分佈.....	14
(10) 平均停留時間分佈.....	15
(11) 實際參觀時間分佈.....	16
(12) 參觀展覽方式分佈.....	17

(13)	夜間參觀其他美術館經驗分佈	18
(14)	希望國美館夜間開放時段分佈	19
(15)	參觀區域分佈 (複選)	20
(16)	上半年參觀展覽項目	22
(17)	未來發展上應加強之設施與服務、對本館的期望	24
3.	服務滿意度	27
(1)	服務滿意度分佈	27
(2)	服務滿意度得分	29
參、	比較不同人口背景之參觀民眾的參觀特性	31
1.	參觀同伴	32
2.	一年參觀次數	34
3.	平均停留時間	36
4.	實際參觀時間	38
5.	參觀展覽方式	40
6.	夜間參觀其他美術館經驗	42
7.	希望國美館增加夜間開放時段	44
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	50
5.	居住地 (中部縣市)	52
6.	居住地 (全國地區)	53
7.	參觀同伴	54
8.	一年參觀次數	55
9.	平均停留時間	56
10.	實際參觀時間	57

11.	參觀展覽方式	59
12.	夜間參觀其他美術館經驗	61
13.	希望國美館夜間開放時段	62
伍、	服務滿意度之相關性及預測因子	63
1.	相關性	63
2.	預測因子	64
陸、	服務滿意度趨勢分析	67
1.	服務滿意度比較	67
2.	滿意度變化	68
柒、	參觀民眾之市場區隔	70
1.	潛在群體模式 (LCM)	70
2.	參觀民眾族群特性	70
3.	參觀民眾族群之滿意度	73
捌、	結論	74
1.	基本資料、參觀行為與服務滿意度	74
2.	不同人口背景之參觀特性與型態	75
3.	不同人口背景之服務滿意度	76
4.	服務滿意度之相關性及預測因子	76
5.	服務滿意度趨勢分析	77
6.	參觀民眾之市場區隔	77
7.	建議	77
玖、	附表	80
壹拾、	問卷	104

表目錄

表 1.	問卷回收狀況記錄表	1
表 2.	信度統計量	2
表 3.	項目整體統計量	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	8
表 9.	參觀動機之人次分配表	10
表 10.	資訊來源之人次分配表	11
表 11.	參觀同伴之人次分配表	13
表 12.	一年參觀次數之人數分配表	14
表 13.	平均停留時間之人數分配表	15
表 14.	實際參觀時間之人數分配表	16
表 15.	參觀展覽方式之人數分配表	17
表 16.	夜間參觀其他美術館經驗之人數分配表	18
表 17.	希望國美館夜間開放時段之人數分配表	19
表 18.	參觀區域之人次分配表	20
表 19.	參觀展覽項目之人次分配表	22
表 20.	應加強之軟體設施之分類人次分配表	24
表 21.	應加強之硬體設施之分類人次分配表	25
表 22.	對本館的期望之分類人次分配表	26
表 23.	服務滿意度之人數分配表	27
表 24.	服務滿意度得分之敘述統計摘要	29
表 25.	參觀特性與基本資料的交叉分析彙總表	31
表 26.	性別在服務滿意度上之差異分析摘要表	46
表 27.	年齡在服務滿意度上之差異分析摘要表	47
表 28.	教育程度在服務滿意度上之差異分析摘要表	49
表 29.	職業在服務滿意度上之差異分析摘要表	50
表 30.	居住地(中部縣市)在服務滿意度上之差異分析摘要表	52
表 31.	居住地(全國地區)在服務滿意度上之差異分析摘要表	53
表 32.	參觀同伴在服務滿意度上之差異分析摘要表	54
表 33.	一年參觀次數在服務滿意度上之差異分析摘要表	55
表 34.	平均停留時間在服務滿意度上之差異分析摘要表	56
表 35.	實際參觀時間在服務滿意度上之差異分析摘要表	57
表 36.	參觀展覽方式在服務滿意度上之差異分析摘要表	59

表 37.	夜間參觀其他美術館經驗在服務滿意度上之差異分析摘要表	61
表 38.	希望國美館夜間開放時段在服務滿意度上之差異分析摘要表	62
表 39.	相關係數的強度大小與意義	63
表 40.	整體服務滿意度與各項人員服務滿意度之相關係數表	63
表 41.	預測整體服務滿意度之迴歸係數摘要表	65
表 42.	105 上半年與去年同期在服務滿意度上之差異分析摘要表	67
表 43.	分群數判定過程 (N = 708)	70
表 44.	族群之預估比率	71
表 45.	參觀民眾族群在服務滿意度上之差異分析摘要表	73

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	7
圖 5.	居住地之人數比例	9
圖 6.	參觀動機之人次比例	10
圖 7.	資訊來源之人次比例	12
圖 8.	參觀同伴之人數比例	13
圖 9.	一年參觀次數之人數比例	14
圖 10.	平均停留時間之人數比例	15
圖 11.	參觀展覽方式之人數比例	16
圖 12.	參觀展覽方式之人數比例	17
圖 13.	夜間參觀其他美術館經驗之人數比例	18
圖 14.	希望國美館夜間開放時段之人數比例	19
圖 15.	參觀區域之人次比例	21
圖 16.	參觀展覽項目之人次比例	23
圖 17.	服務滿意度之人數比例	28
圖 18.	服務滿意度得分之平均數	30
圖 19.	參觀同伴與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著)	33
圖 20.	一年參觀次數與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著)	35
圖 21.	平均停留時間與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著)	37
圖 22.	實際參觀時間與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著)	39
圖 23.	參觀展覽方式與基本資料交叉分析表 (* 表統計顯著)	41
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) ...	43
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	66
圖 27.	105 上半年與去年同期滿意度趨勢	68
圖 28.	103~105 上半年滿意度趨勢	69
圖 29.	參觀民眾族群特性	72

壹、前言

1. 調查目的

為了解 105 年度上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，特執行本次調查。

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、參觀方式、夜間參觀經驗與夜間開放時段等；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、展覽內容滿意度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(上半年)；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

本次調查發放問卷 776 份，實際回收問卷數為 722 份，回收率為 93.0%；有效份數為 721 份，廢卷 1 份，有效回收率為 99.9%，在 95%信賴水準，抽樣誤差為正負 3.97%以內。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。整理後的資料筆數，整理如表 1 所示。

表1. 問卷回收狀況記錄表

	發放問卷	回收問卷	回收率
份數	776	722	93.0%
	回收問卷	廢卷	有效回收率
份數	722	1	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；同時，並進行跨年度之間趨勢（103 年~105 上半年）的比較。

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。

最後，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。

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 α 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 α 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 α 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

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

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	17.37	4.27	0.76	0.86
2	服務人員	17.34	4.26	0.77	0.86
3	導覽解說人員	17.54	4.21	0.66	0.89
4	展覽內容	17.37	4.44	0.69	0.88
5	整體滿意度	17.38	4.20	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 521 人(72.3%)，「男」較少，計 195 人(27.0%)，未填答 5 人(0.7%)。

表4. 性別之人數分配表

性別	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
男	195	27.0	135	22.1
女	521	72.3	469	76.9
未填答	5	0.7	6	1.0
總數	721	100.0	610	100.0

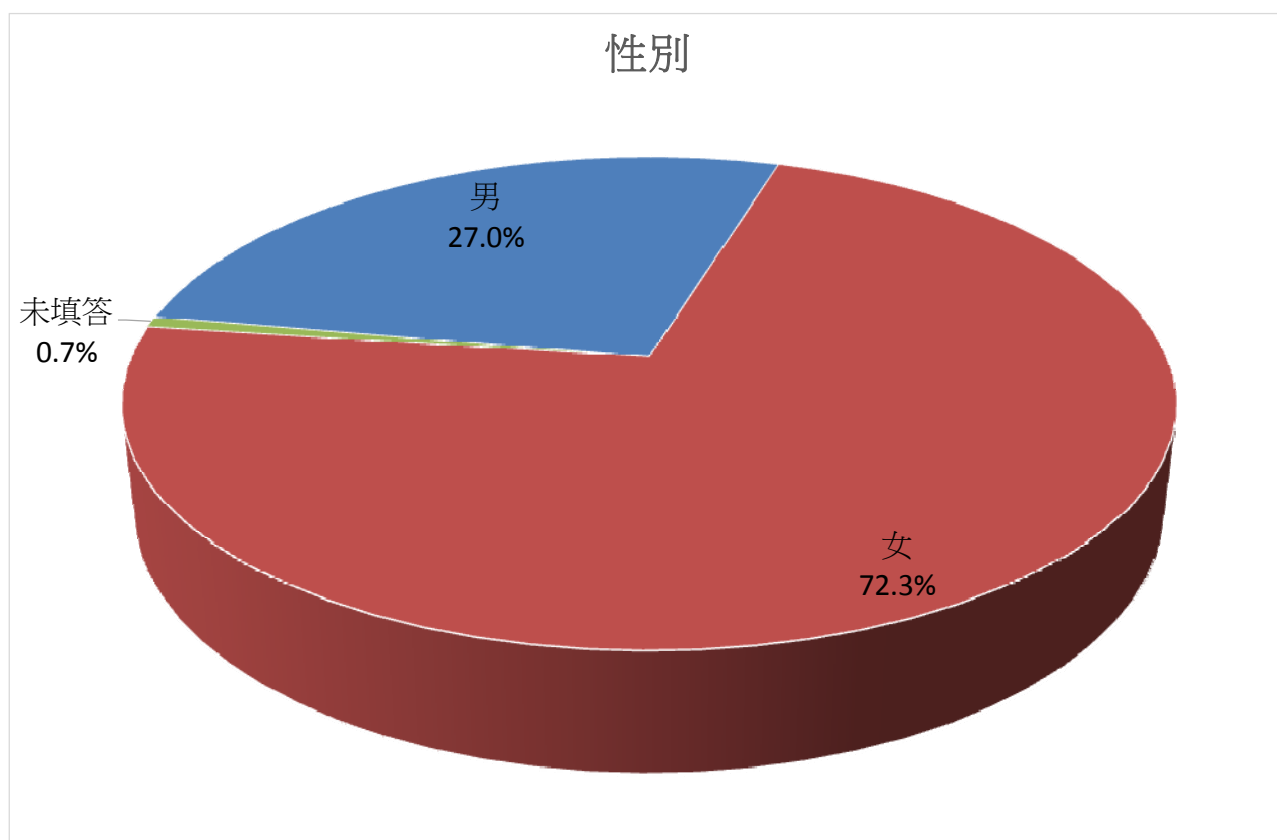


圖1. 性別之人數比例

(2) 年齡分佈

受訪參觀民眾的年齡以「20歲以下」最多，計181人（25.1%），其次依序為「21-30歲」162人（22.5%）、「31-40歲」143人（19.8%）、「41-50歲」111人（15.4%）、「51-60歲」78人（10.8%）、「61歲以上」42人（5.8%），未填答4人（0.6%）。

表5. 年齡之人數分配表

年齡	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
20歲以下	181	25.1	180	29.5
21-30歲	162	22.5	166	27.2
31-40歲	143	19.8	95	15.6
41-50歲	111	15.4	70	11.5
51-60歲	78	10.8	61	10.0
61歲以上	42	5.8	29	4.8
未填答	4	0.6	9	1.5
總數	721	100.0	610	100.0

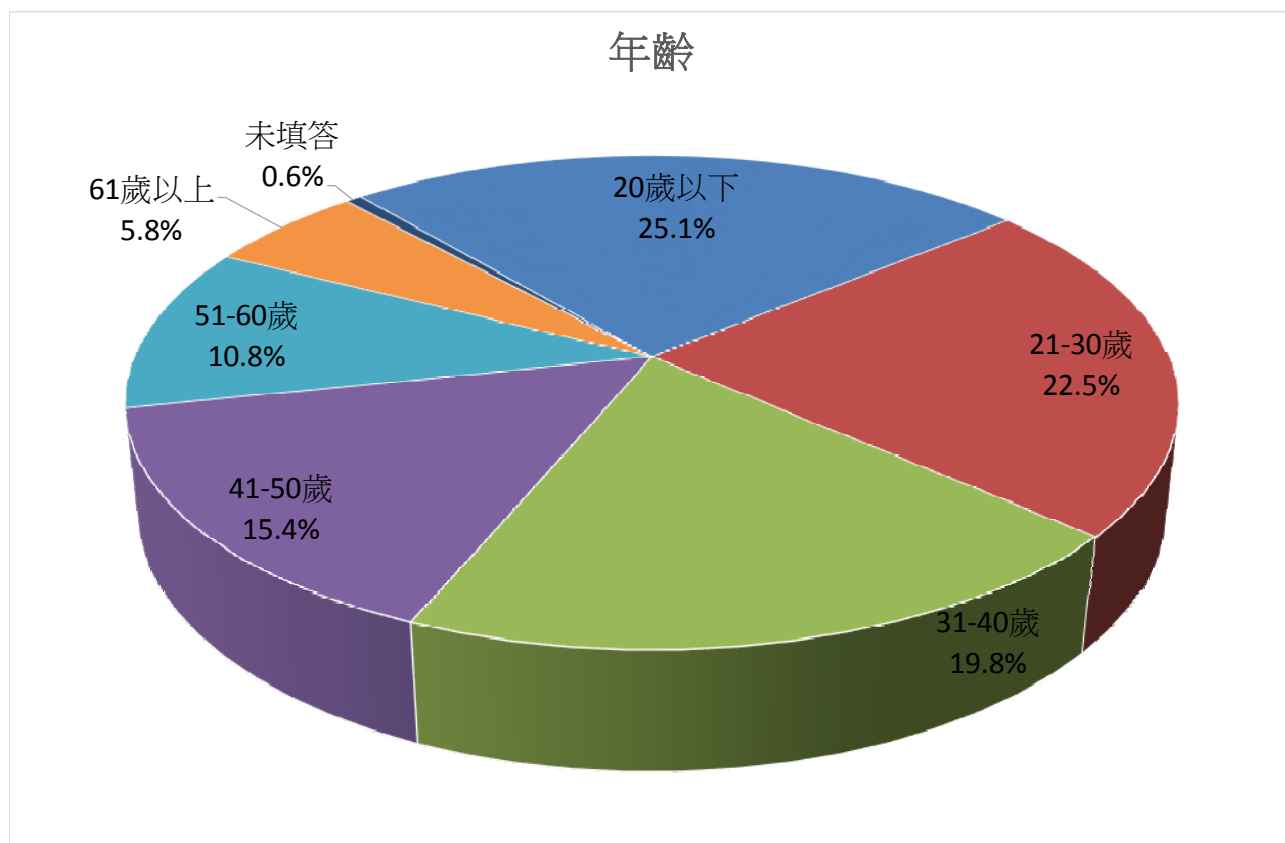


圖2. 年齡之人數比例

(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 409 人（56.7%），其次依序為「高中/職以下」201 人（27.9%）、「研究所以上」106 人（14.7%），未填答 5 人（0.7%）。

表6. 教育程度之人數分配表

教育程度	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
高中/職以下	201	27.9	151	24.8
大學/專科	409	56.7	361	59.2
研究所以上	106	14.7	77	12.6
未填答	5	0.7	21	3.3
總數	721	100.0	610	100.0

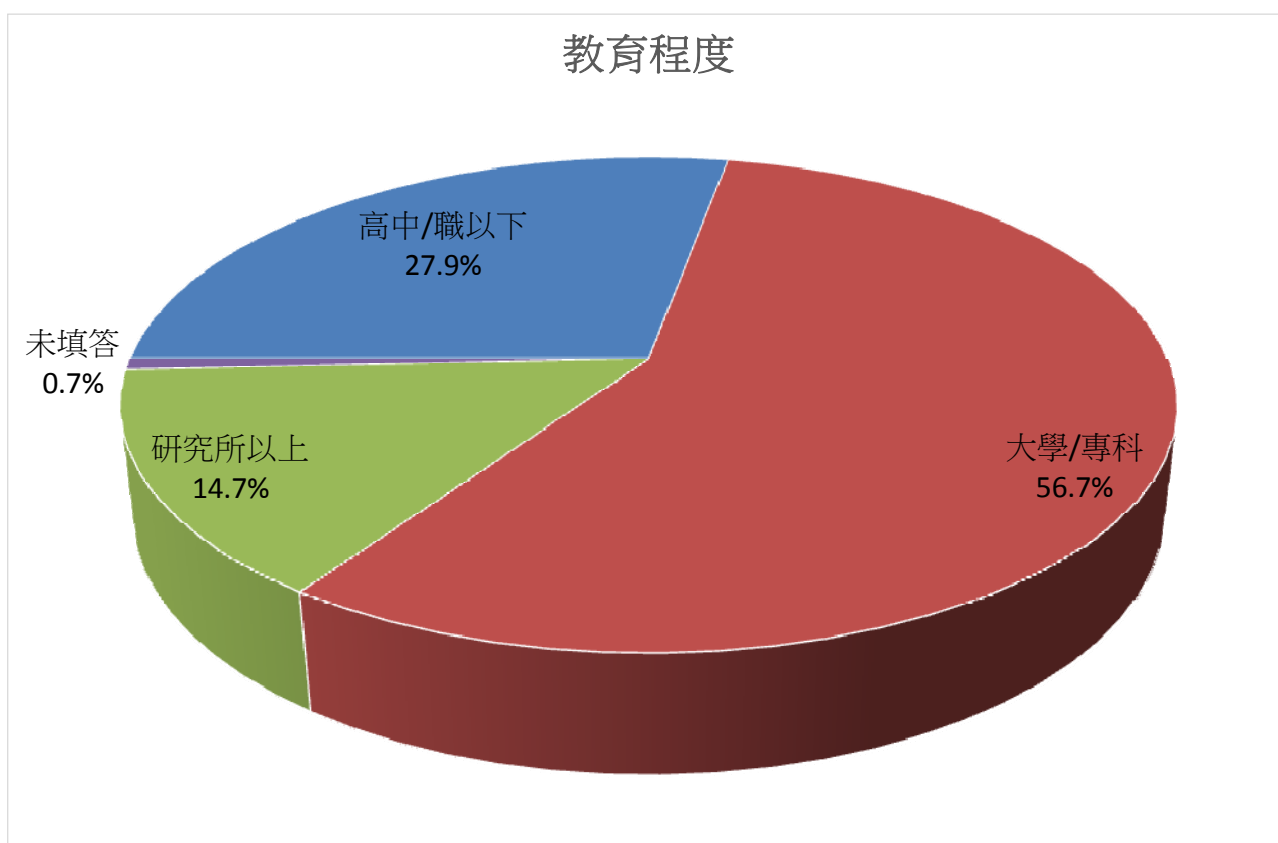


圖3. 教育程度之人數比例

(4) 職業分佈

受訪參觀民眾的職業以「學生」最多，計 268 人（37.2%），其次依序為「工商服務業」111 人（15.4%）、「家庭主婦」97 人（13.5%）、「教」72 人（10.0%）、「自由業」67 人（9.3%）、「退休人員」39 人（5.4%）、「軍公」33 人（4.6%）、「其它」28 人（3.9%）、「農林漁牧業」4 人（0.6%），未填答 2 人（0.3%）。

表7. 職業之人數分配表

職業	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
軍公	33	4.6	24	3.9
教	72	10.0	63	10.3
工商服務業	111	15.4	77	12.6
學生	268	37.2	271	44.4
退休人員	39	5.4	38	6.2
農林漁牧業	4	0.6	1	0.2
家庭主婦	97	13.5	49	8.0
自由業	67	9.3	43	7.0
其它	28	3.9	36	5.9
未填答	2	0.3	8	1.3
總數	721	100.0	610	100.0

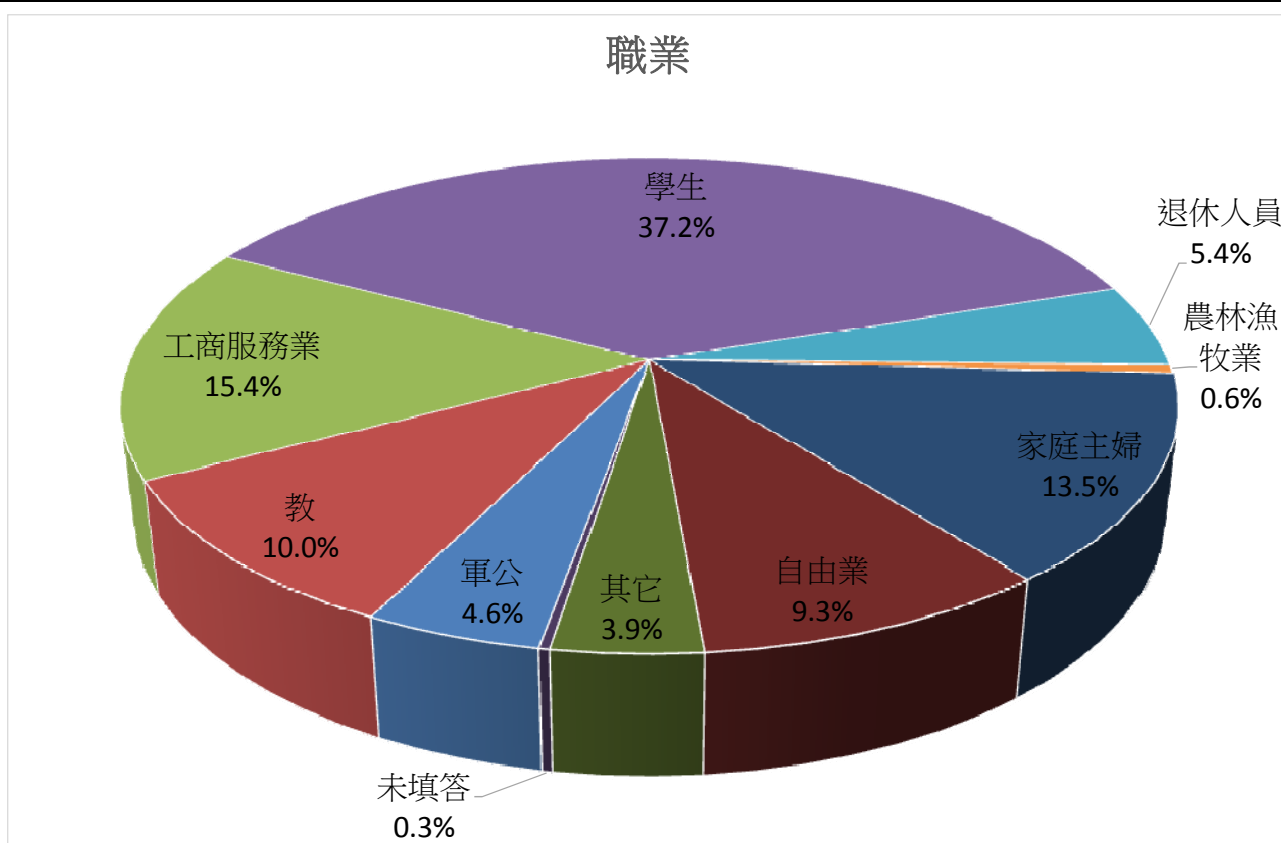


圖4. 職業之人數比例

(5) 居住地分佈

受訪參觀民眾的居住地以「中部地區」最多，計 523 人（72.5%），其次依序為「北部地區」91 人（12.6%）、「南部地區」50 人（6.9%）、「其他區域」43 人（6.0%）、「東部地區」12 人（1.7%），未填答 2 人（0.3%）。

進一步觀察「中部地區」各縣市，則以「台中市」最多，計 439 人（60.9%），其次依序為「彰化縣」38 人（5.3%）、「南投縣」24 人（3.3%）、「雲林縣」14 人（1.9%）、「苗栗縣」8 人（1.1%）。

表8. 居住地之人數分配表

居住地	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
中部地區	523	72.5	429	70.3
台中市	439	60.9	362	59.3
南投縣	24	3.3	12	2.0
彰化縣	38	5.3	42	6.9
苗栗縣	8	1.1	6	1.0
雲林縣	14	1.9	7	1.1
北部地區	91	12.6	68	11.1
南部地區	50	6.9	45	7.4
東部地區	12	1.7	20	3.3
其他區域	43	6.0	32	5.2
未填答	2	0.3	16	2.6
總數	721	100.0	610	100.0

居住地

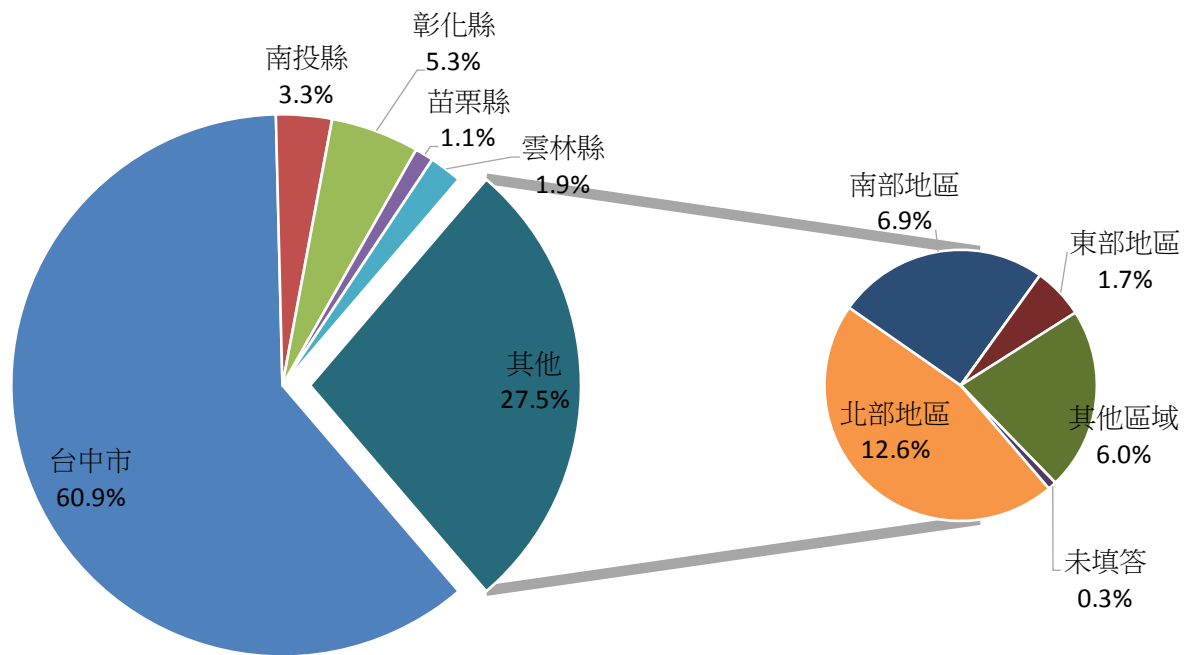


圖5. 居住地之人數比例

2. 參觀特性

(6) 參觀動機分佈（可複選）

受訪參觀民眾的參觀動機以「休閒」最多，計 450 人（62.5%），其次依序為「增加藝術知識」311 人（43.2%），「學校作業」60 人（8.3%），「工作需要」32 人（4.4%），「其他」18 人（2.5%）。

表9. 參觀動機之人次分配表

參觀動機（可複選）	本次調查（N = 720）		去年同期（N = 598）	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
休閒	450	62.5	336	56.2
工作需要	32	4.4	26	4.3
學校作業	60	8.3	101	16.9
增加藝術知識	311	43.2	244	40.8
其他	18	2.5	11	1.8
總數	871	120.9	718	120.0

註：空白者為本次無此選項

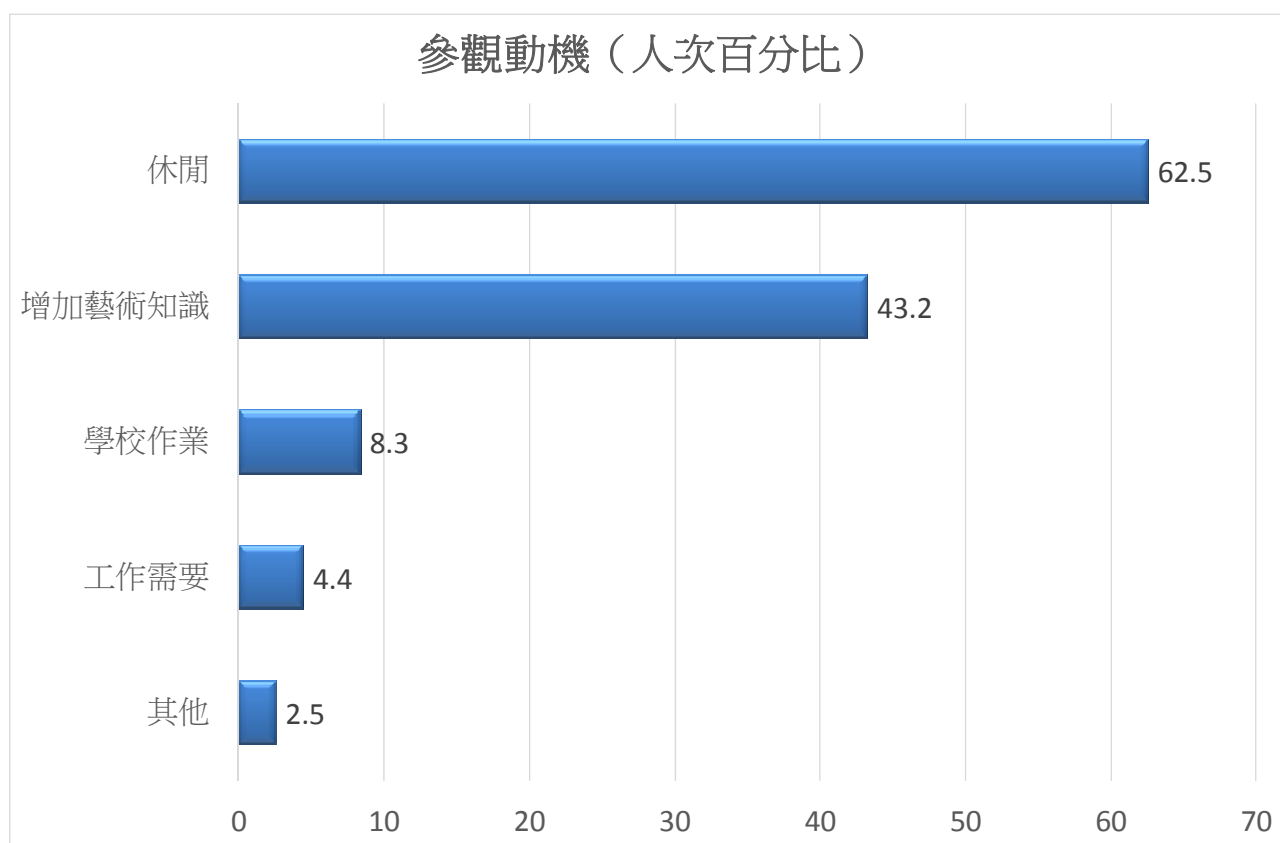


圖6. 參觀動機之人次比例

(7) 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 280 人 (39.5%)，其次依序為「網路資訊」196 人 (27.6%)，「朋友介紹」179 人 (25.2%)，「本館館訊」112 人 (15.8%)，「家人介紹」105 人 (14.8%)，「本館活動簡章」73 人 (10.3%)，「老師介紹」66 人 (9.3%)，「其他」42 人 (5.9%)，「手機簡訊」25 人 (3.5%)，「電子報」20 人 (2.8%)，「雜誌」20 人 (2.8%)，「電視新聞」18 人 (2.5%)，「電子 DM」10 人 (1.4%)，「廣播」7 人 (1.0%)，「電視跑馬燈」3 人 (0.4%)。

表10. 資訊來源之人次分配表

資訊來源 (可複選)	本次調查 (N = 709)		去年同期 (N = 593)	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
本館網站	280	39.5	187	31.2
網路資訊	196	27.6	178	29.7
電子報	20	2.8	24	4.0
本館館訊	112	15.8	111	18.5
本館活動簡章	73	10.3	76	12.7
電子 DM	10	1.4	14	2.3
手機簡訊	25	3.5	18	3.0
電視新聞	18	2.5	37	6.2
電視跑馬燈	3	0.4	10	1.7
雜誌	20	2.8	31	5.2
廣播	7	1.0	10	1.7
老師介紹	66	9.3	93	15.5
家人介紹	105	14.8	66	11.0
朋友介紹	179	25.2	146	24.3
其他	42	5.9	21	3.5
總數	1156	162.8	1022	170.5

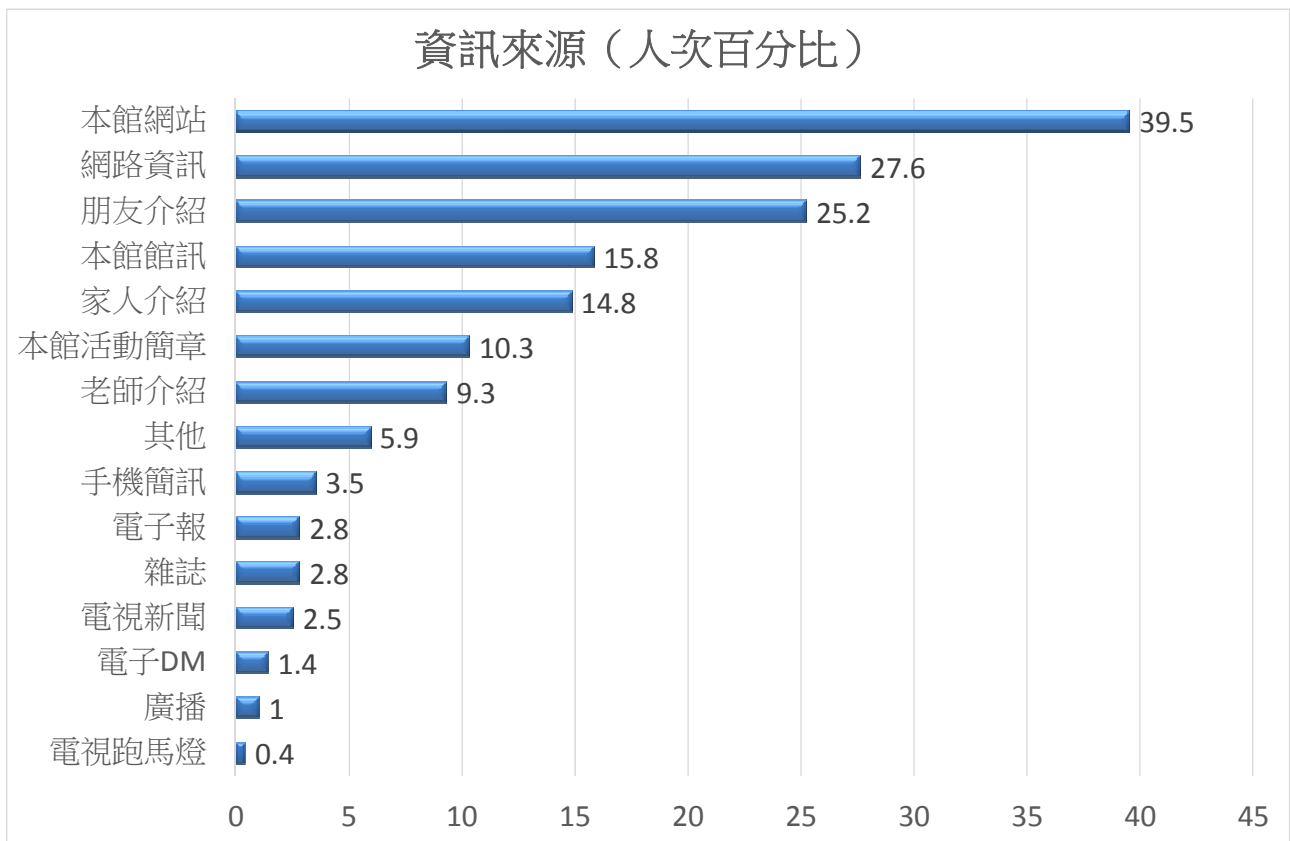


圖7. 資訊來源之人次比例

(8) 參觀同伴分佈

受訪參觀民眾的參觀同伴以「和家人」最多，計 312 人 (43.3%)，其次依序為「和朋友」187 人 (25.9%)、「一個人」141 人 (19.6%)、「學校或團體」73 人 (10.1%)、「其他」6 人 (0.8%)，未填答 2 人 (0.3%)。

表11. 參觀同伴之人次分配表

參觀同伴	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
一個人	141	19.6	115	18.9
和家人	312	43.3	184	30.2
和朋友	187	25.9	170	27.9
學校或團體	73	10.1	130	21.3
其他	6	0.8	2	0.3
未填答	2	0.3	9	1.5
總數	721	100.0	610	100.0

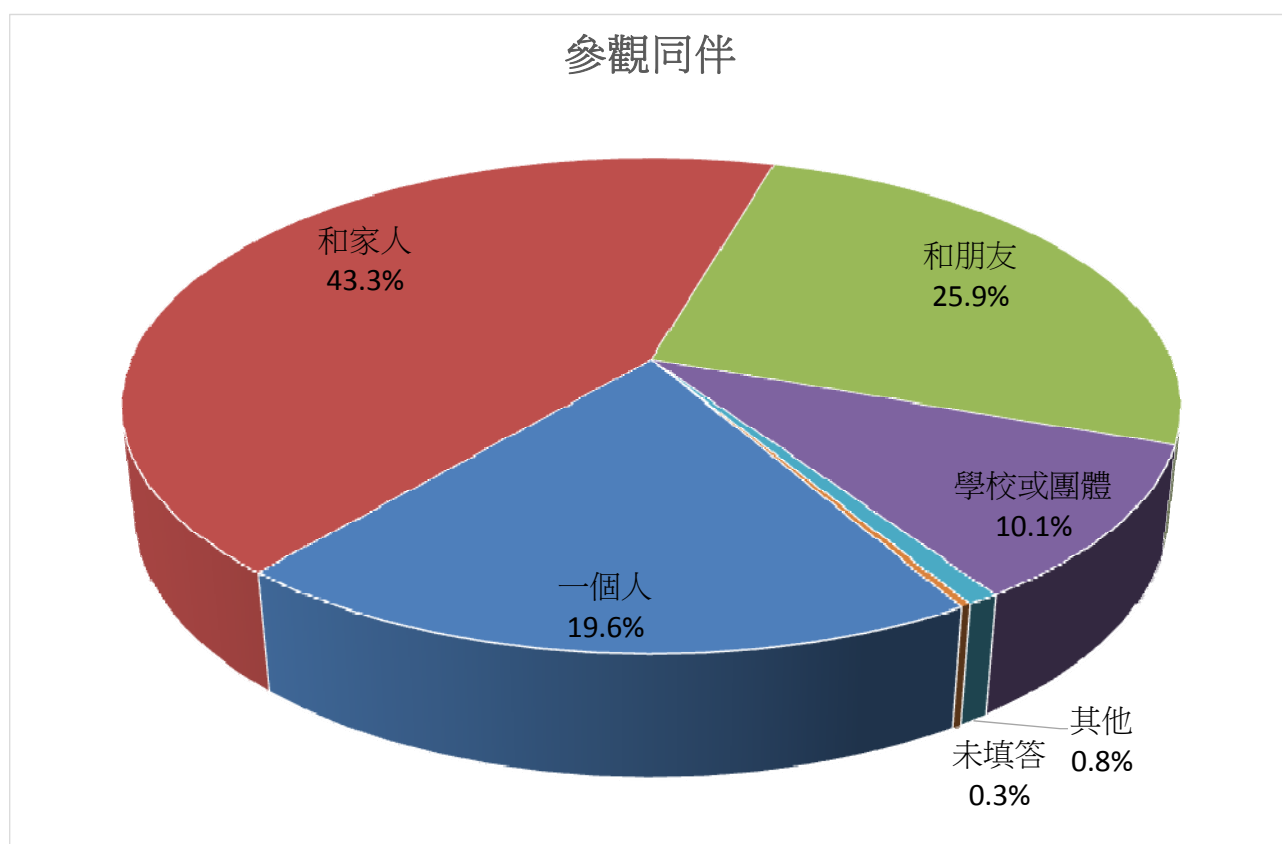


圖8. 參觀同伴之人數比例

(9) 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311人(43.1%)，其次依序為「第1次」165人(22.9%)、「11次以上」141人(19.6%)、「6~10次」99人(13.7%)，未填答5人(0.7%)。

表12. 一年參觀次數之人數分配表

一年參觀次數	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
第1次	165	22.9	158	25.9
2~5次	311	43.1	269	44.1
6~10次	99	13.7	87	14.3
11次以上	141	19.6	87	14.3
未填答	5	0.7	9	1.5
總數	721	100.0	610	100.0

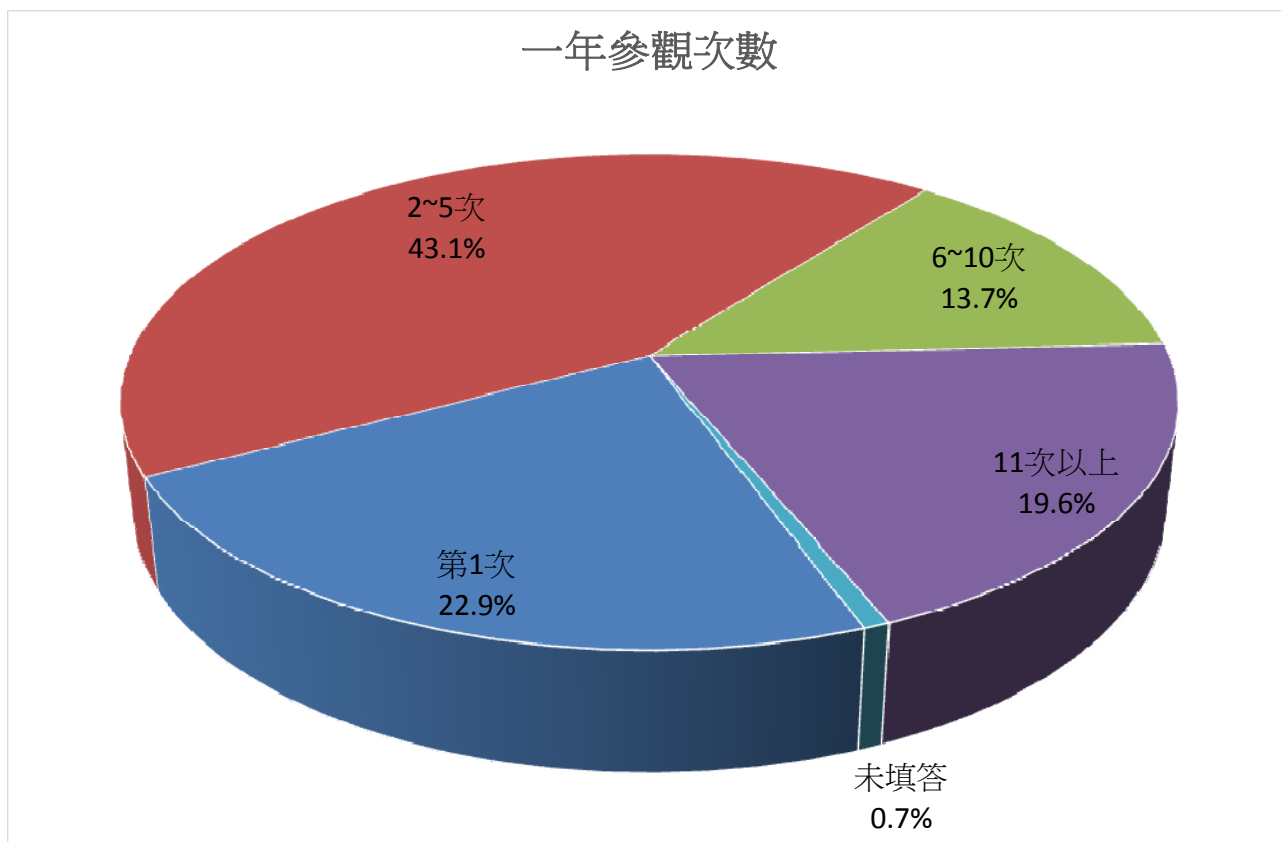


圖9. 一年參觀次數之人數比例

(10) 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 371 人（51.5%），其次依序為「半天」240 人（33.3%）、「半天至一天」55 人（7.6%）、「1 小時以內」52 人（7.2%），未填答 3 人（0.4%）。

表13. 平均停留時間之人數分配表

平均停留時間	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
1 小時以內	52	7.2	40	6.6
1-2 小時	371	51.5	307	50.3
半天	240	33.3	209	34.3
半天至一天	55	7.6	38	6.2
未填答	3	0.4	16	2.6
總數	721	100.0	610	100.0

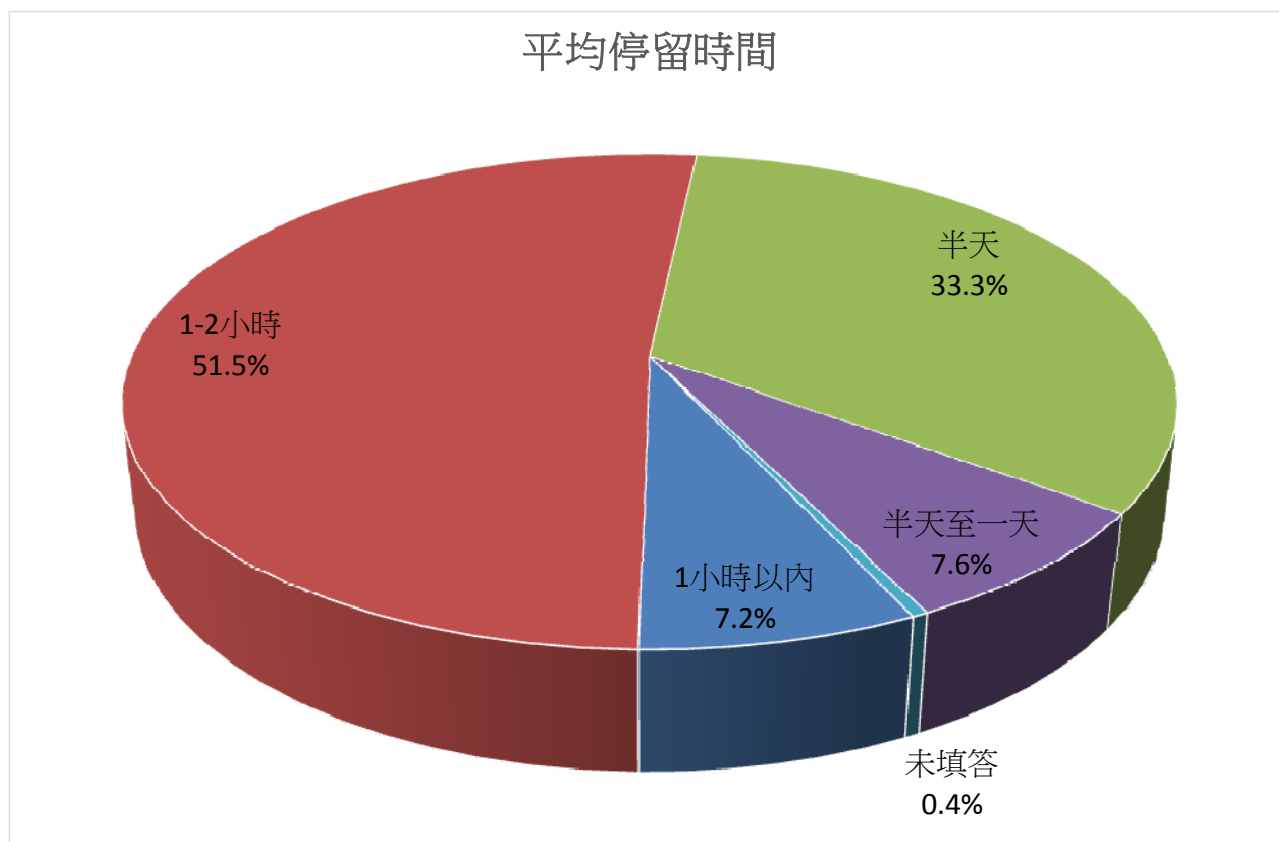


圖10. 平均停留時間之人數比例

(11) 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202人（28.0%），其次依序為「1小時半」151人（20.9%）、「2小時」142人（19.7%）、「3小時以上」78人（10.8%）、「2小時半」74人（10.3%）、「30分鐘」72人（10.0%），未填答2人（0.3%）。

表14. 實際參觀時間之人數分配表

參觀展覽方式	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
30分鐘	72	10.0	64	10.5
1小時	202	28.0	141	23.1
1小時半	151	20.9	138	22.6
2小時	142	19.7	143	23.4
2小時半	74	10.3	59	9.7
3小時以上	78	10.8	59	9.7
未填答	2	0.3	6	1.0
總數	721	100.0	610	100.0

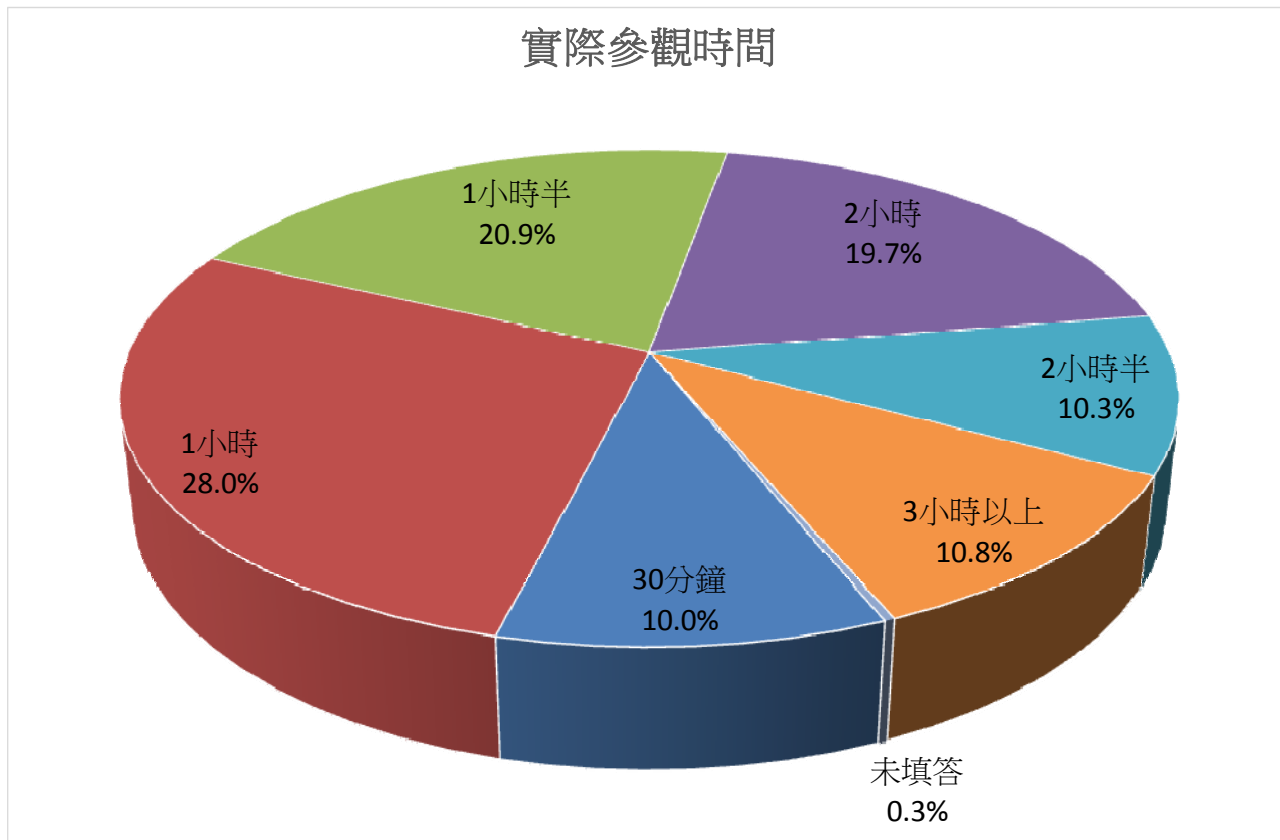


圖11. 參觀展覽方式之人數比例

(12) 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 470 人（65.2%），其次依序為「導覽人員解說」125 人（17.3%）、「專家解說」75 人（10.4%）、「使用 QR code 語音導覽」24 人（3.3%）、「使用 Wifi phone 語音導覽」22 人（3.1%）、「其他方式」4 人（0.6%），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	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
自行參觀	470	65.2	404	66.2
專家解說	75	10.4	47	7.7
導覽人員解說	125	17.3	112	18.4
使用 Wifi phone 語音導覽	22	3.1	15	2.5
使用 QR code 語音導覽	24	3.3	24	3.9
其他方式	4	0.6	3	0.5
未填答	1	0.1	5	0.8
總數	721	100.0	610	100.0

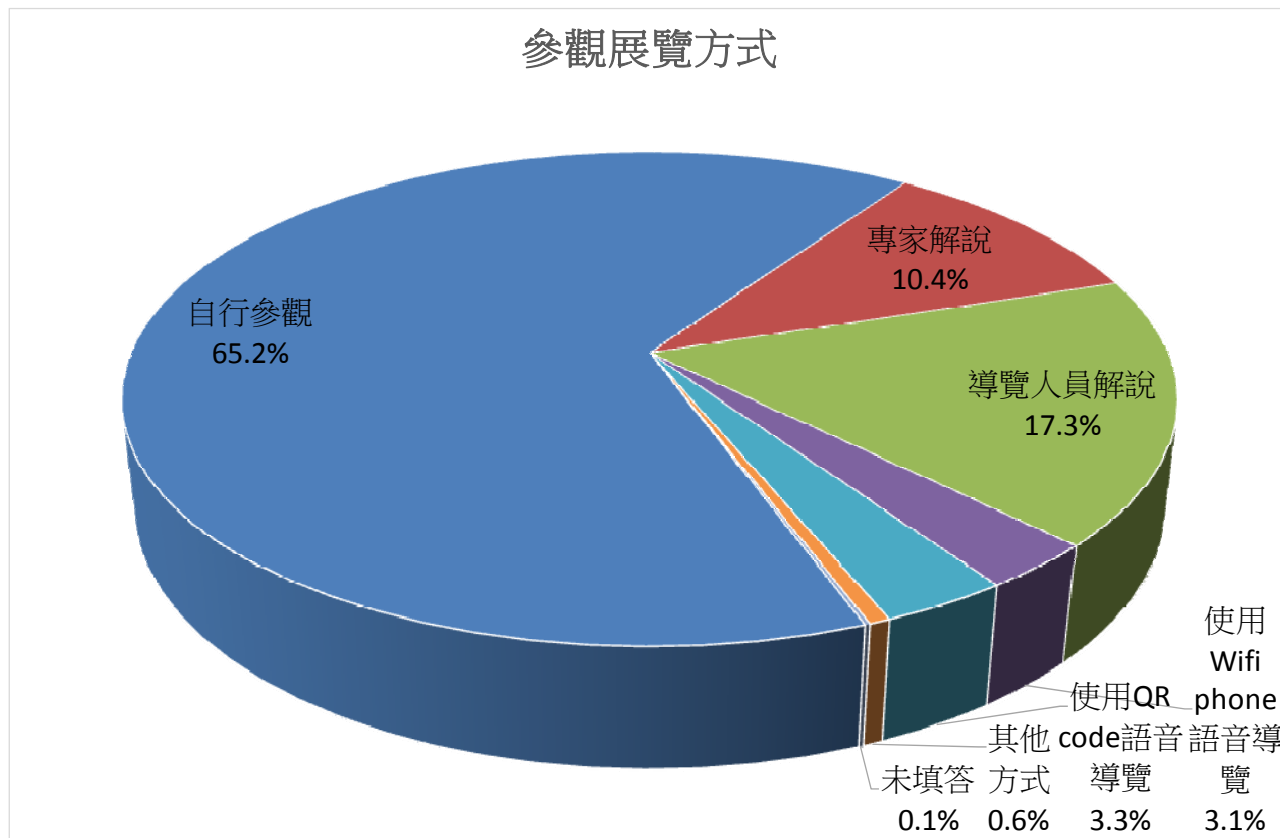


圖12. 參觀展覽方式之人數比例

(13) 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 535 人（74.2%），其次依序為「1~3 次」143 人（19.8%）、「4 次以上」42 人（5.8%），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	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
不曾	535	74.2	---	---
1~3 次	143	19.8	---	---
4 次以上	42	5.8	---	---
未填答	1	0.1	---	---
總數	721	100.0	---	---

註：本題係去年下半年新增題目。

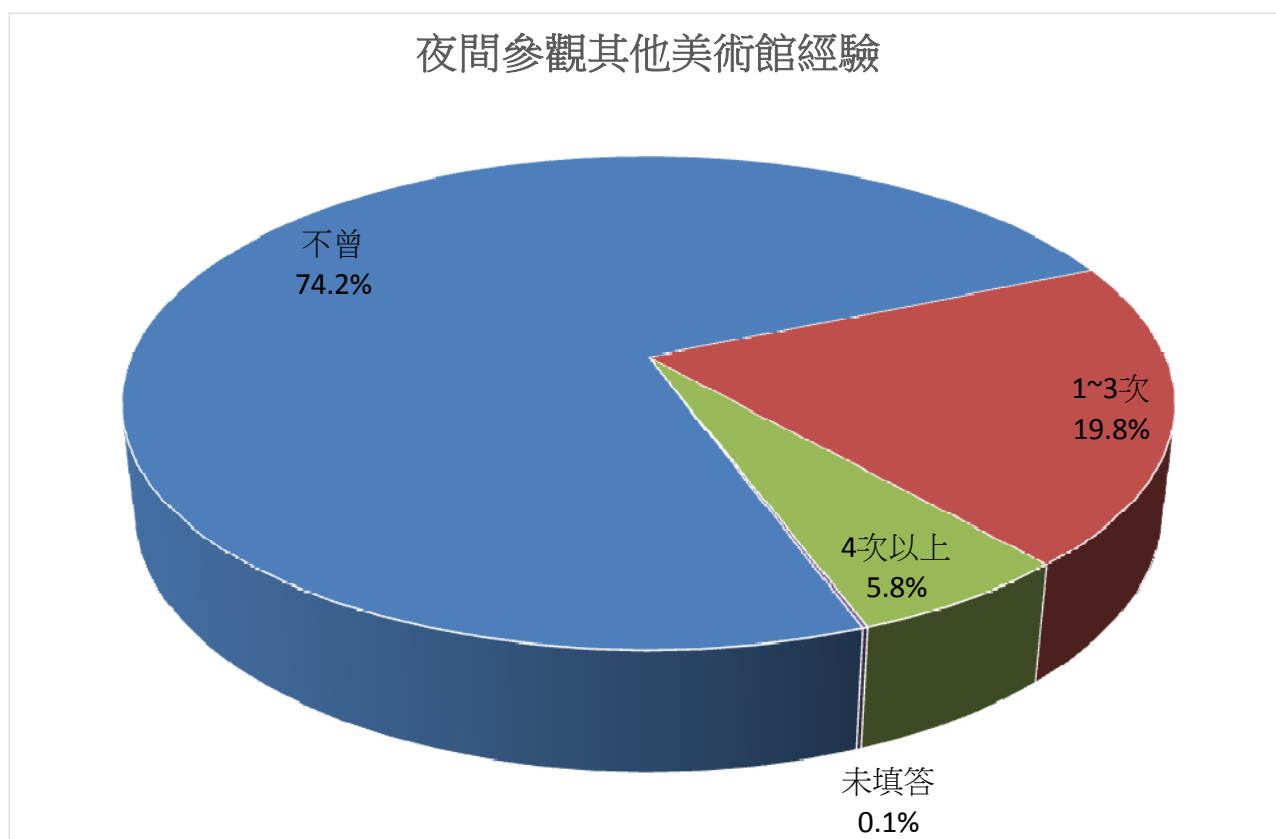


圖13. 夜間參觀其他美術館經驗之人數比例

(14) 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 477 人（66.2%），「星期五」較少，計 208 人（28.8%），未填答 36 人（4.8%）。

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	本次調查		去年同期	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
星期五	208	28.8	---	---
星期六	477	66.2	---	---
未填答	36	4.8	---	---
總數	721	100.0	---	---

註：本題係去年下半年新增題目。

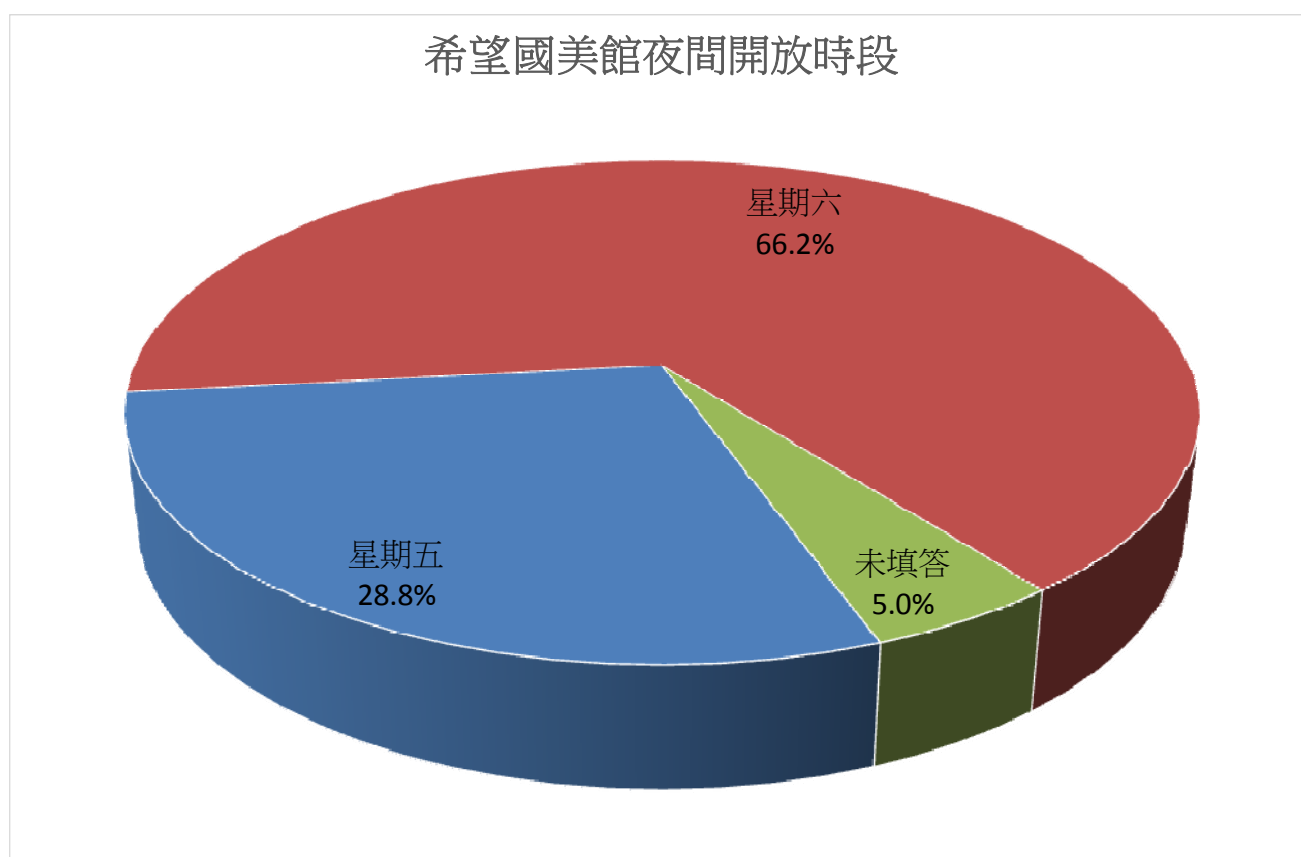


圖14. 希望國美館夜間開放時段之人數比例

(15) 參觀區域分佈 (複選)

受訪參觀民眾的參觀區域，以「展場」最多，計 491 人 (68.9%)，其次依序為「館外彫塑園區」272 人 (38.1%)，「精品店」208 人 (29.2%)，「兒童繪本區」163 人 (22.9%)，「兒童遊戲室」154 人 (21.6%)，「數位方舟」144 人 (20.2%)，「影音藝術廳」133 人 (18.7%)，「資料中心」104 人 (14.6%)，「春水堂」102 人 (14.3%)，「下凹庭園」99 人 (13.9%)，「資訊轉運站」49 人 (6.9%)，「演講廳」45 人 (6.3%)，「咖啡廳」38 人 (5.3%)，「教師資源室」25 人 (3.5%)，「其他」8 人 (1.1%)。

表18. 參觀區域之人次分配表

參觀區域 (複選)	本次調查 (N = 713)		去年同期 (N = 606)	
	人次	百分比(%)	人次	百分比(%)
兒童遊戲室	154	21.6	123	20.3
兒童繪本區	163	22.9	159	26.2
數位方舟	144	20.2	115	19.0
演講廳	45	6.3	41	6.8
教師資源室	25	3.5	36	5.9
影音藝術廳	133	18.7	153	25.2
資料中心	104	14.6	86	14.2
資訊轉運站	49	6.9	49	8.1
下凹庭園	99	13.9	82	13.5
精品店	208	29.2	165	27.2
春水堂	102	14.3	73	12.0
館外彫塑園區	272	38.1	195	32.2
咖啡廳	38	5.3	48	7.9
展場	491	68.9	396	65.3
其他	8	1.1	5	0.8
總數	2035	285.5	1726	284.6

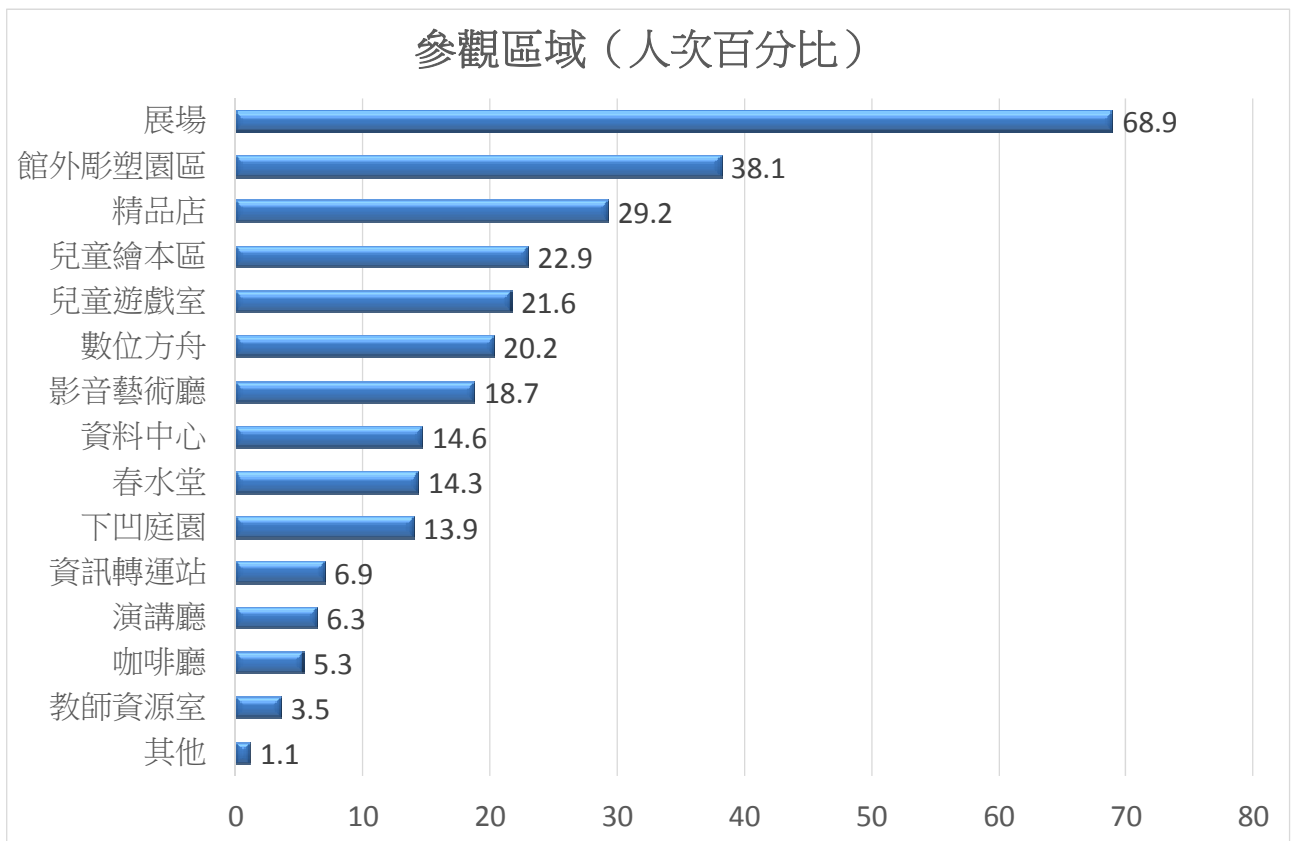


圖15. 參觀區域之人次比例

(16) 上半年參觀展覽項目

上半年受訪參觀民眾的參觀展覽項，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%)。

表 19. 參觀展覽項目之人次分配表

參觀展覽項目	人次	百分比(%)
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

參觀展覽項目	人次	百分比(%)
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
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

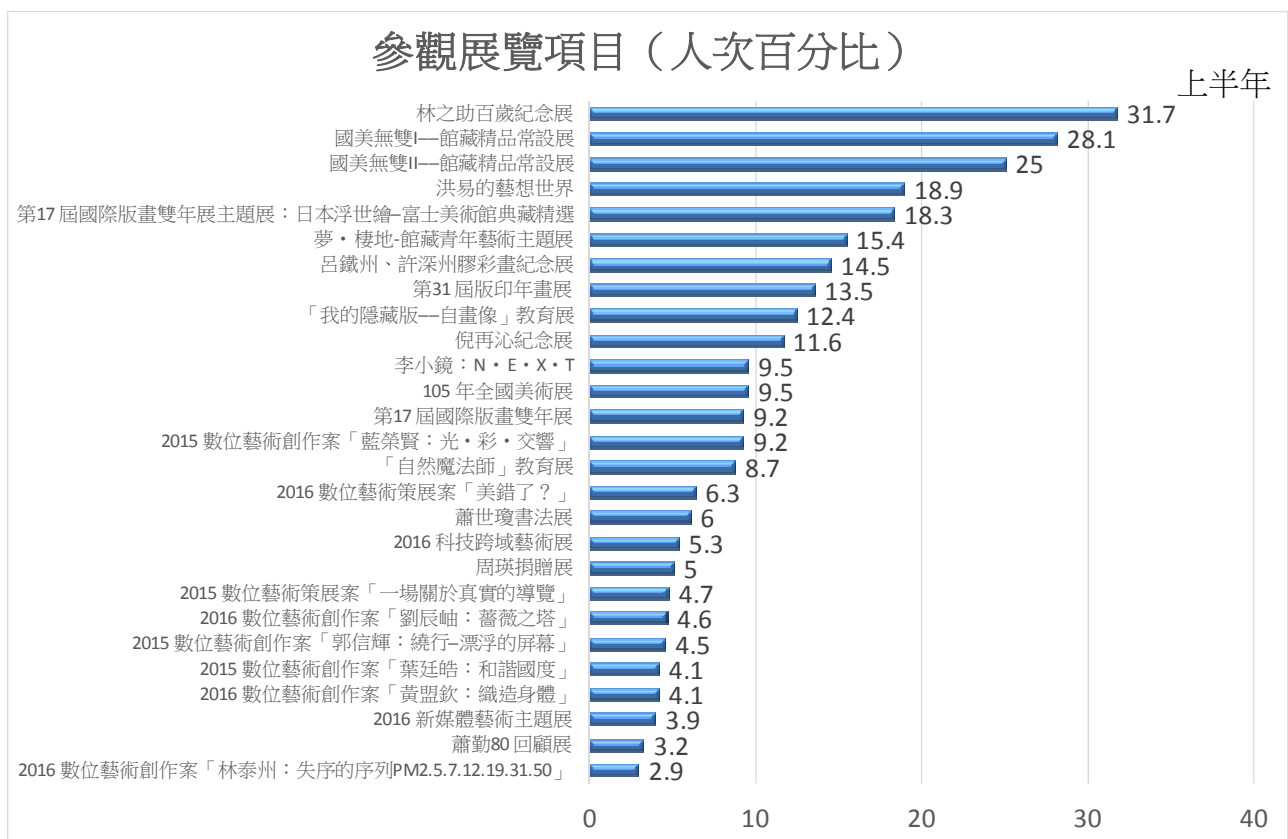


圖16. 參觀展覽項目之人次比例

(17) 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】

上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 24 人次（25.3%），其次為「展覽,藝術,作品,展場,動畫等」15 人次（15.8%）與「親切,主動,互動,態度,熱情,笑容,和善,耐心,貼心等」14 人次（14.7%）。各分類之民眾詳細意見列於附表 1。

如與去年同期（104 上半年）比較，比例上大致接近，仍以上述前二項為民眾對軟體設施最多的改善意見。

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		104			
		上半年		上半年		下半年	
		人次	%	人次	%	人次	%
A	人員,志工,服務,服務品質等	6	6.3%	13	9.5%	10	8.1%
B	解說,講解,導覽,介紹,資訊等	24	25.3%	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%	10	7.3%	20	16.3%
D	展覽,藝術,作品,展場,動畫等	15	15.8%	20	14.6%	22	17.9%
E	參觀品質(秩序維持)	0	0.0%	3	2.2%	3	2.4%
F	稱讚語或空泛建議	6	6.3%	69	50.4%	25	20.3%
other	其它無法分類	44	46.3%	22	16.1%	22	17.9%
		109	114.7%	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】

上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 33 人次（32.7%），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」22 人次（21.8%）。各分類之民眾詳細意見列於附表 2。

如與去年同期（104 上半年）比較，關於「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」有較大幅度的上升，由 12.1%增加為 21.8%；而「導覽,螢幕,語音,電腦等」明顯的減少，由 25.5%下降為 5.9%。

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		104			
		上半年		上半年		下半年	
		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%	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%	18	12.1%	53	34.4%
C	導覽,螢幕,語音,電腦等	6	5.9%	38	25.5%	15	9.7%
D	兒童,孩子,小朋友,遊戲等	2	2.0%	13	8.7%	13	8.4%
E	稱讚語或空泛建議	8	7.9%	15	10.1%	15	9.7%
other	其它無法分類	40	39.6%	44	29.5%	21	13.6%
		111	109.9%	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】

上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 89 人次（22.9%），其次為「開放,時間,空間,展場,分館,設施等」64 人次（16.5%），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 上半年）比較，仍以上述二項為民眾本館的期望最多的改善意見。

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

本次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 376 人(52.1%)，其次為「非常滿意」311 人(43.1%)

在服務人員方面，以「滿意」最多，計 356 人(49.4%)，其次為「非常滿意」331 人(45.9%)。

在導覽解說人員方面，以「滿意」最多，計 385 人(53.4%)，其次為「非常滿意」249 人(34.5%)，二者合計佔 87.9%。但就喜歡以導覽人員解說方式參觀的 125 人來看，「滿意」與「非常滿意」的比例提高為 93.6%。

在展覽內容方面，以「滿意」最多，計 375 人(52.0%)，其次為「非常滿意」310 人(43.0%)。

在整體服務滿意度方面，以「滿意」最多，計 371 人(51.5%)，其次為「非常滿意」310 人(43.0%)。

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	%	
本次調查	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	
去年同期	非常滿意	255	41.8	269	44.1	189	31.0	266	43.6	259	42.5
	滿意	333	54.6	311	51.0	342	56.1	299	49.0	326	53.4
	普通	22	3.6	30	4.9	74	12.1	43	7.0	25	4.1
	不滿意	0	0.0	0	0.0	2	0.3	2	0.3	0	0.0
	非常不滿意	0	0.0	0	0.0	3	0.5	0	0.0	0	0.0
總數	610	100.0	610	100.0	610	100.0	610	100.0	610	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」。

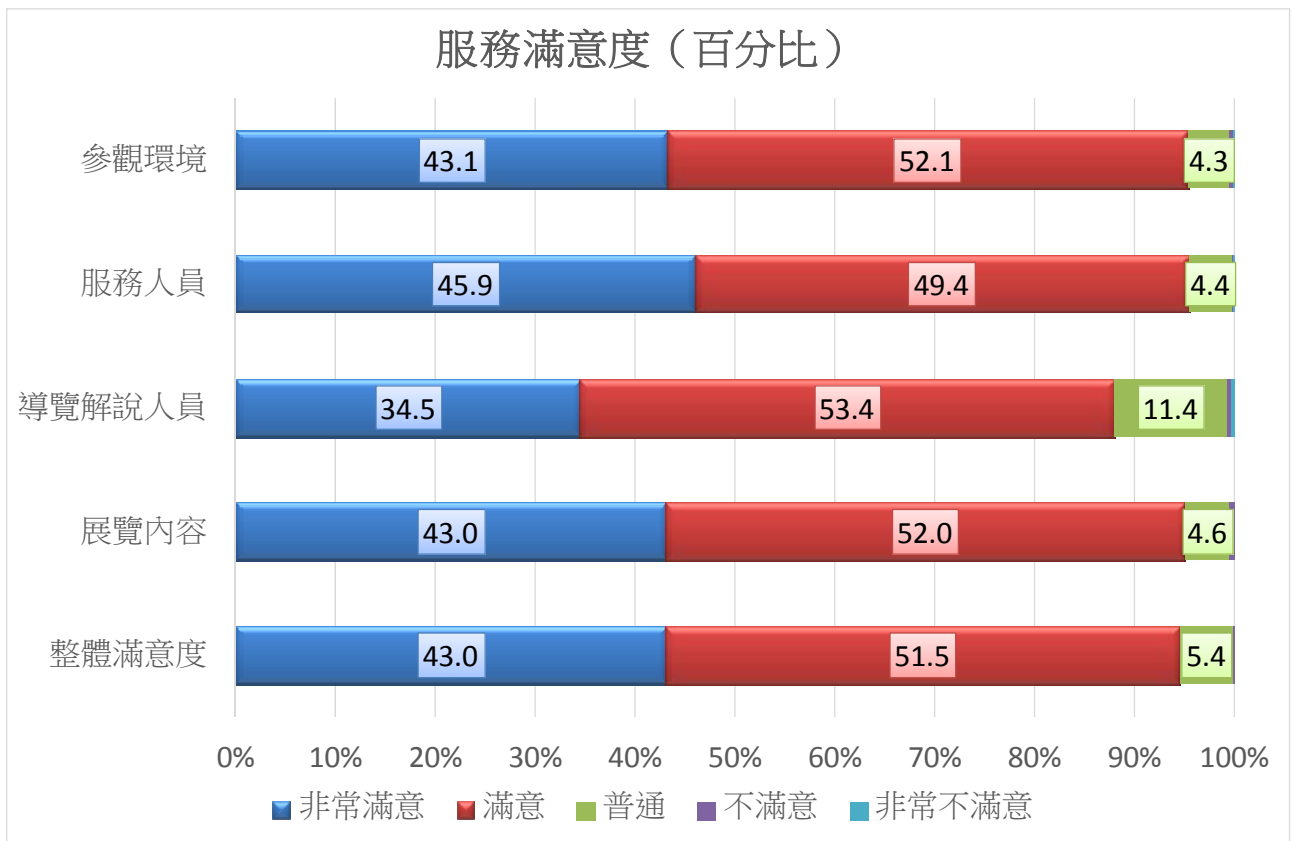


圖17. 服務滿意度之人數比例

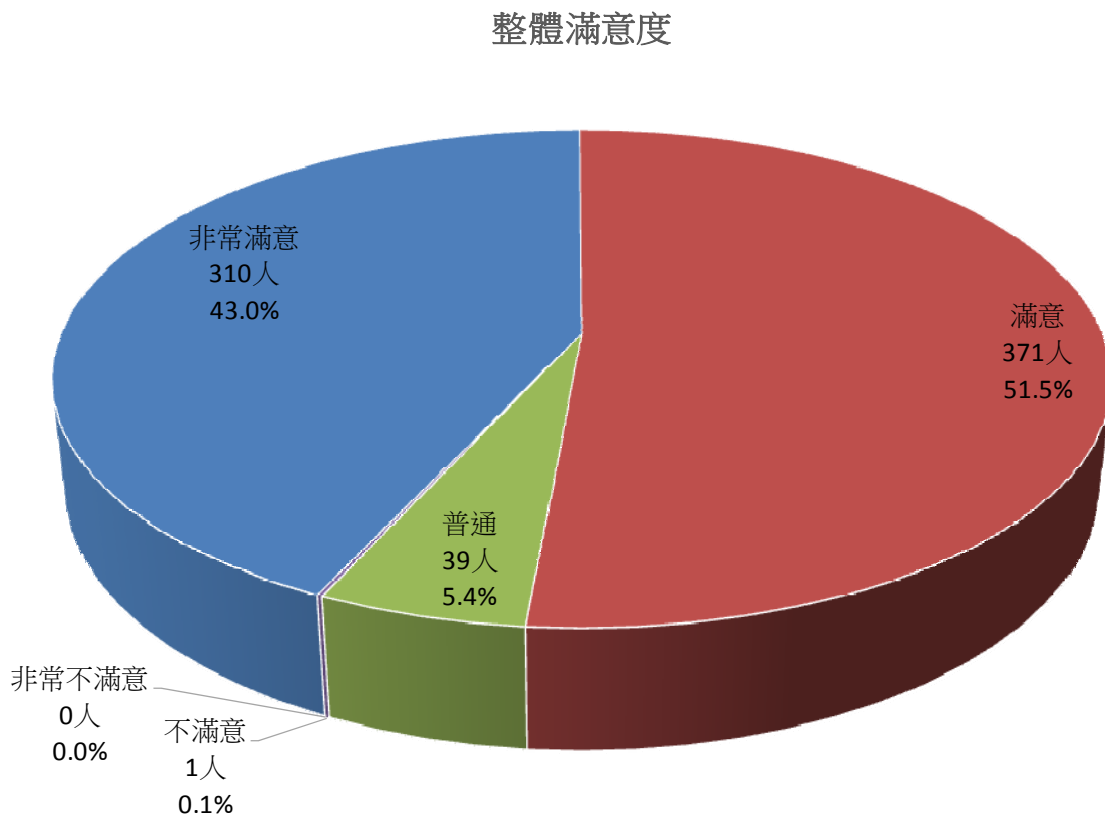


圖18. 服務滿意度之人數比例

(2) 服務滿意度得分

針對本次滿意度調查之項目（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。

如表 24 所示，受訪參觀民眾的滿意度依序為「服務人員」($M = 4.41, SD = 0.60$)、「參觀環境」($M = 4.38, SD = 0.60$)、「展覽內容」($M = 4.38, SD = 0.59$)與「導覽解說人員」($M = 4.22, SD = 0.67$)。「整體滿意度」，平均分為 $M = 4.37$ ，標準差 $SD = 0.59$ 。

所有項目的滿意度分數很接近，都在 4 分以上，且比去年同期皆略有提升，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、展覽內容的滿意度都比去年更佳。

另外，若僅就喜歡以導覽人員解說方式參觀的 125 人來看，則導覽解說人員服務滿意度得分平均數立刻提高為 4.39（標準差為 0.61），與其它項目相比，不分秋色。

表24. 服務滿意度得分之敘述統計摘要

項目	本次調查				去年同期			
	人數	平均數	標準差	排序	人數	平均數	標準差	排序
參觀環境	721	4.38	0.60	2	610	4.38	0.56	2
服務人員	721	4.41	0.60	1	610	4.39	0.58	1
導覽解說人員(註)	721	4.22	0.67	3	610	4.17	0.68	4
展覽內容	721	4.38	0.59	2	610	4.36	0.63	3
整體滿意度	721	4.37	0.59		610	4.38	0.57	

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，則導覽解說人員服務滿意度得分平均數提高為 4.39，標準差為 0.61。

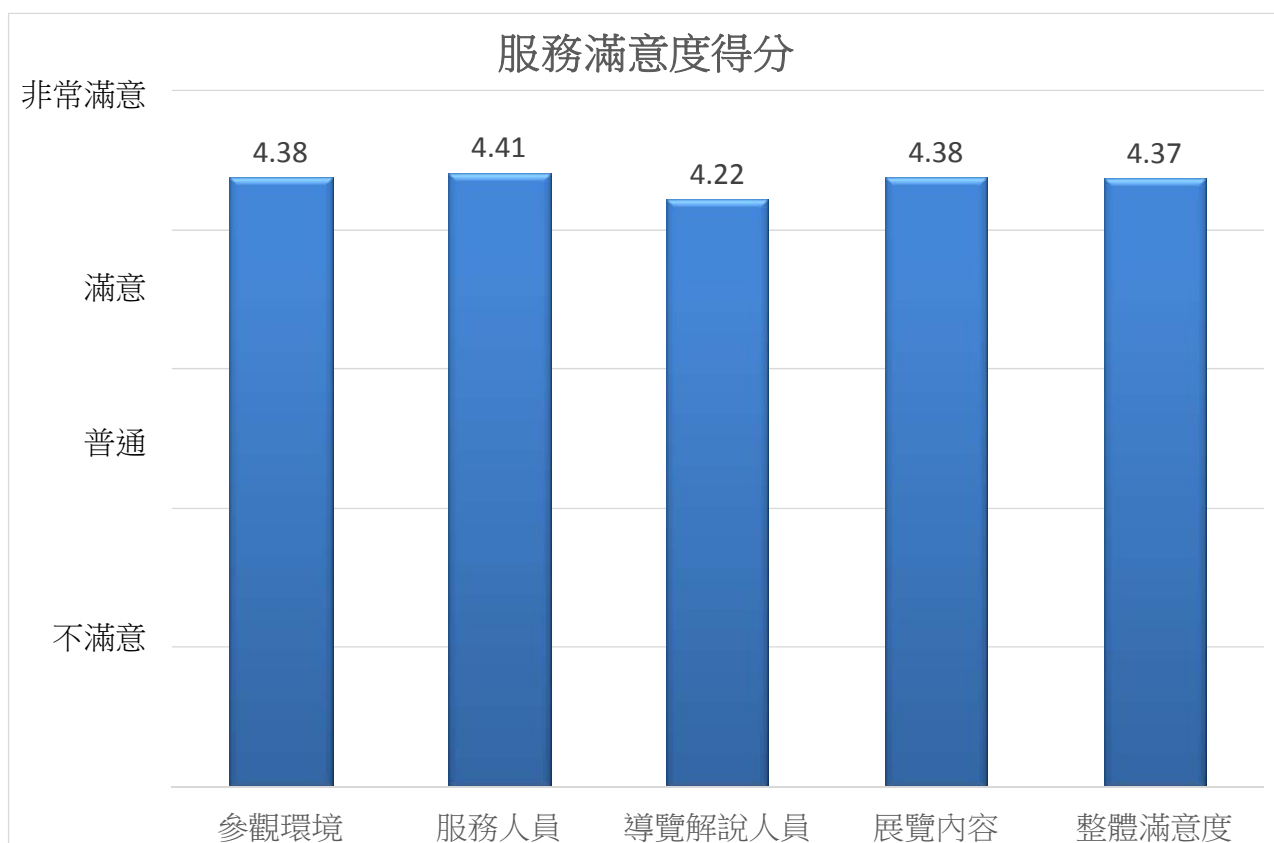


圖19. 服務滿意度得分之平均數

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	
年齡	V	V	V	V	V		
教育程度	V	V	V	V			
職業	V	V	V	V	V		V
居住地(全 國地區)	V	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(如下圖)。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歲以下與31-50歲者「和家人」的比例較高，30歲以下者「和朋友」或「學校或團體」的比例也較高。

在教育程度別上，高中/職以下者「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4人不討論外，退休人員者「一個人」的比例較高，教、工商服務業、家庭主婦者「和家人」的比例較高，學生者「和朋友」的比例較高，軍公者「學校或團體」的比例較高。

在居住地(全國地區)別上，中部地區與其他區域者「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、苗栗縣者「一個人」的比例較高，彰化縣、苗栗縣者「和朋友」的比例較高，南投縣者「學校或團體」的比例較高。其他參觀同伴的縣市差異不大。

參觀同伴與基本資料交叉分析

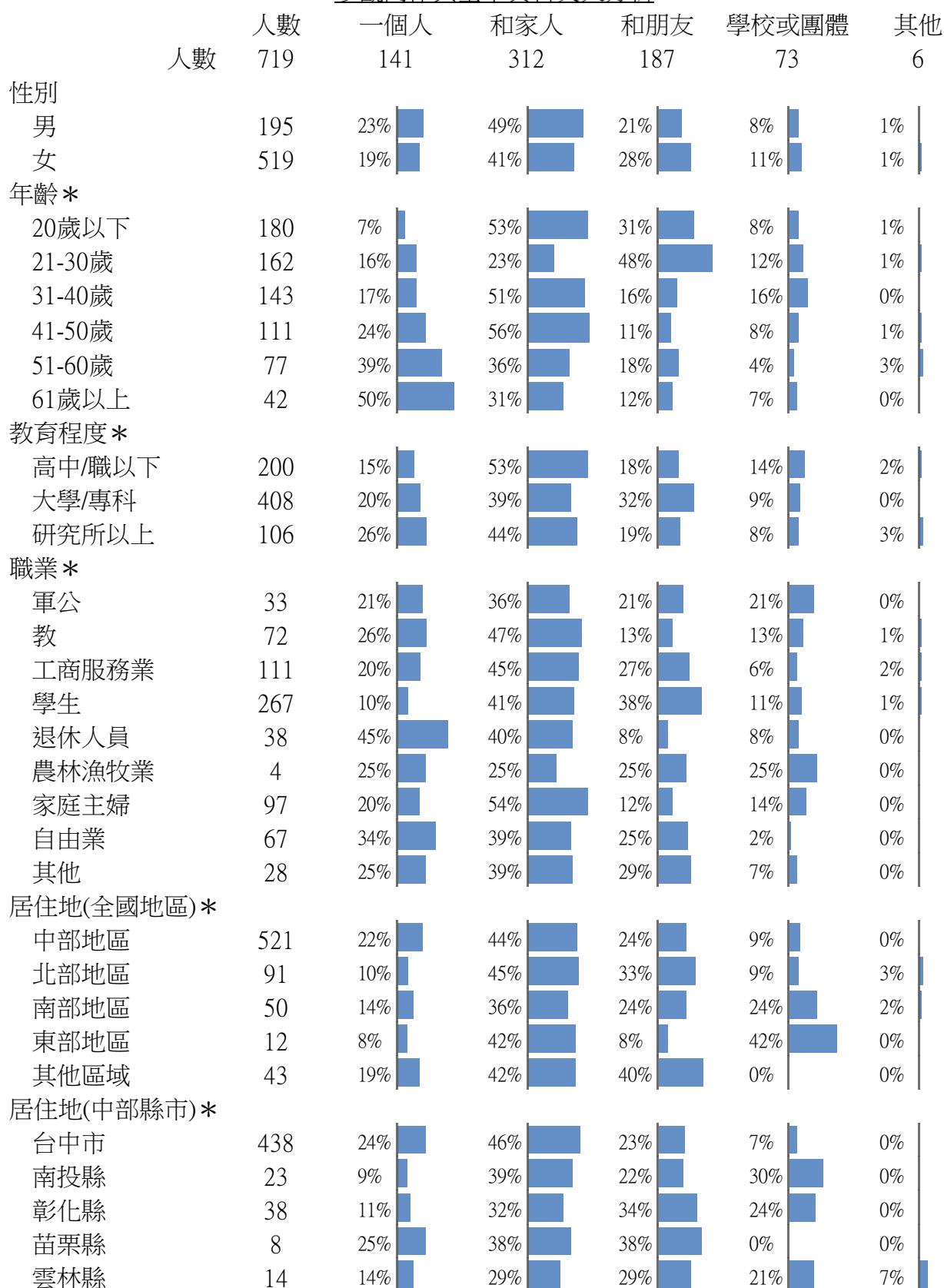


圖20. 參觀同伴與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)

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(如下圖)。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4人不討論外，工商服務業或其他者「第1次」的比例較高，軍公者「2~5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，中部地區者「第1次」的比例最低，東部地區者「2~5次」的比例最低。

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，南投縣者「2~5次」的比例較高。

一年參觀次數與基本資料交叉分析

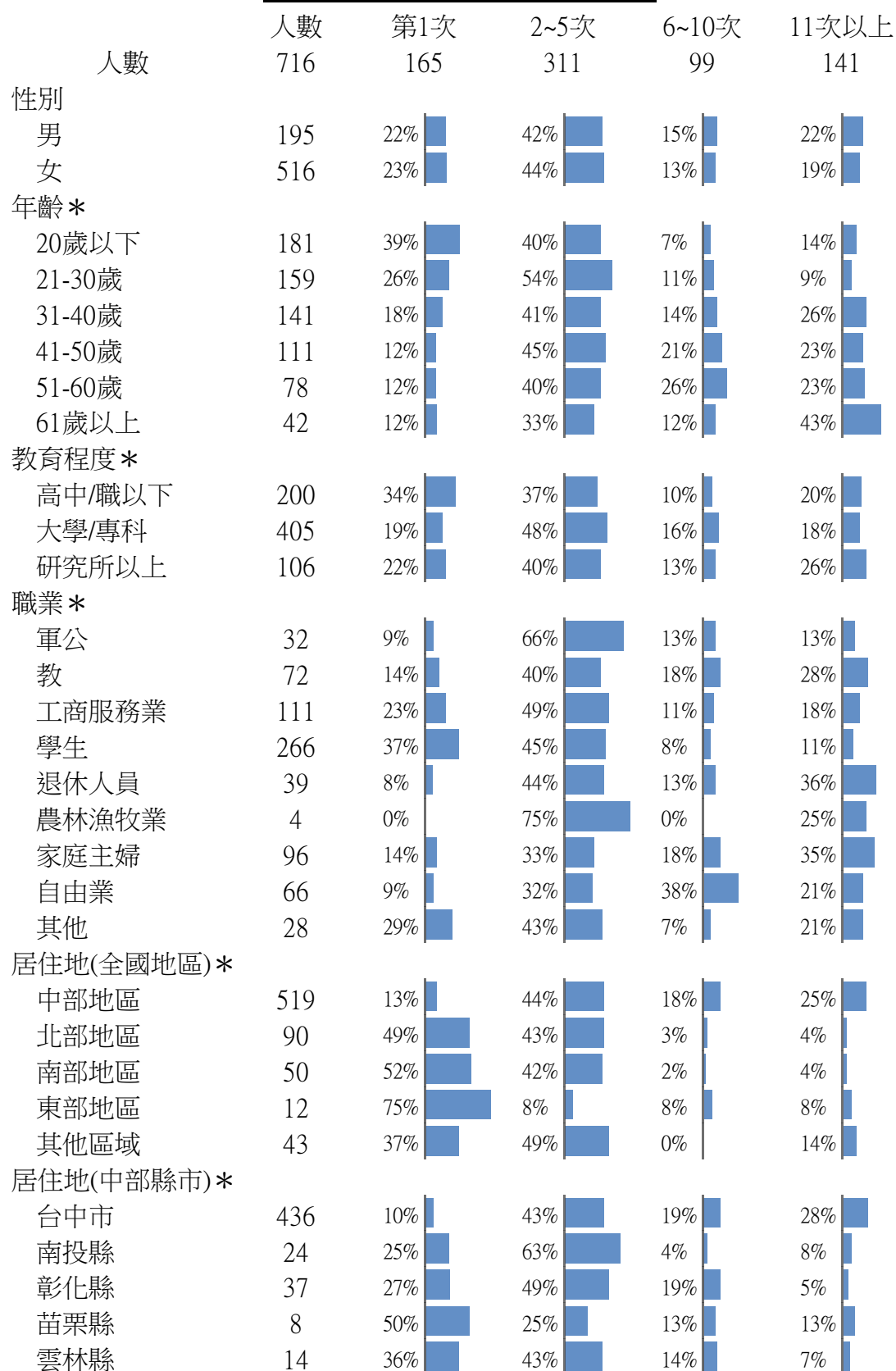


圖21. 一年參觀次數與基本資料交叉分析表 (*表統計顯著)

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(如下圖)。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在年齡別上，30 歲以下者「1-2 小時」的比例較高，61 歲以上者「半天」的比例較高。

在教育程度別上，高中/職以下者「1 小時以內」的比例最高。

在職業別上，除農林漁牧業者只有 4 人不討論外，教、工商服務業、自由業者「1-2 小時」的比例較高，退休人員、家庭主婦者「半天」的比例較高。

在居住地(全國地區)別上，東部者「1-2 小時」的比例最低，而「半天」的比例最高。

在居住地(中部縣市)別上，苗栗縣者「1-2 小時」的比例最高，而「半天」的比例最低。

平均停留時間與基本資料交叉分析

	人數	1小時以內	1-2小時	半天	半天至一天
人數	718	52	371	240	55
性別					
男	194	11%	53%	30%	6%
女	519	6%	51%	34%	8%
年齡*					
20歲以下	180	12%	56%	26%	7%
21-30歲	162	8%	58%	29%	5%
31-40歲	143	6%	45%	38%	11%
41-50歲	109	3%	50%	39%	9%
51-60歲	78	5%	46%	44%	5%
61歲以上	42	5%	55%	31%	10%
教育程度*					
高中/職以下	200	14%	48%	30%	9%
大學/專科	408	5%	53%	36%	6%
研究所以上	106	4%	54%	32%	10%
職業*					
軍公	33	3%	49%	33%	15%
教	72	3%	61%	28%	8%
工商服務業	111	8%	61%	25%	5%
學生	267	11%	54%	30%	5%
退休人員	39	3%	36%	49%	13%
農林漁牧業	4	25%	75%	0%	0%
家庭主婦	96	4%	33%	47%	16%
自由業	66	3%	58%	36%	3%
其他	28	11%	43%	43%	4%
居住地(全國地區)*					
中部地區	520	6%	51%	36%	7%
北部地區	91	15%	53%	29%	3%
南部地區	50	10%	56%	24%	10%
東部地區	12	0%	25%	42%	33%
其他區域	43	7%	61%	21%	12%
居住地(中部縣市)*					
台中市	436	5%	50%	38%	7%
南投縣	24	17%	54%	21%	8%
彰化縣	38	5%	47%	32%	16%
苗栗縣	8	0%	100%	0%	0%
雲林縣	14	14%	57%	29%	0%

圖22. 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（如下圖）。以下僅以百分比差異較大者，加以說明。

在年齡別上，20 歲以下與 31-40 歲者「30 分鐘」的比例較高，51 歲以上者超過「1 小時半」的比例較高。

在教育程度別上，高中/職者「30 分鐘」的比例較高、研究所以上者「3 小時以上」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業者僅 4 人不討論外，軍公、工商服務業者「1 小時」的比例較高，退休人員者「3 小時以上」的比例最高。

實際參觀時間與基本資料交叉分析

人數	人數	30分鐘	1小時	1小時半	2小時	2小時半	3小時以上
性別	719	72	202	151	142	74	78
男	195	13%	31%	21%	15%	11%	9%
女	519	9%	27%	21%	21%	10%	11%
年齡*							
20歲以下	181	18%	24%	17%	19%	13%	9%
21-30歲	161	5%	33%	22%	17%	11%	12%
31-40歲	143	12%	33%	21%	19%	8%	8%
41-50歲	111	6%	31%	23%	24%	10%	6%
51-60歲	77	8%	22%	22%	26%	7%	16%
61歲以上	42	5%	17%	31%	14%	7%	26%
教育程度*							
高中/職以下	200	18%	26%	19%	20%	8%	9%
大學/專科	408	7%	30%	23%	20%	11%	10%
研究所以上	106	8%	26%	17%	21%	11%	18%
職業*							
軍公	33	6%	42%	9%	21%	6%	15%
教	72	3%	26%	25%	28%	8%	10%
工商服務業	110	6%	41%	26%	19%	5%	5%
學生	267	14%	24%	18%	20%	12%	12%
退休人員	39	3%	10%	26%	21%	15%	26%
農林漁牧業	4	0%	75%	25%	0%	0%	0%
家庭主婦	97	10%	29%	22%	20%	8%	11%
自由業	67	13%	27%	22%	16%	15%	6%
其他	28	11%	29%	21%	14%	14%	11%
居住地(全國地區)							
中部地區	522	10%	28%	22%	21%	10%	9%
北部地區	91	11%	26%	20%	17%	13%	13%
南部地區	50	12%	30%	14%	26%	6%	12%
東部地區	12	0%	17%	17%	17%	17%	33%
其他區域	43	9%	35%	21%	5%	9%	21%
居住地(中部縣市)							
台中市	438	10%	27%	23%	22%	10%	9%
南投縣	24	21%	33%	21%	17%	4%	4%
彰化縣	38	8%	29%	13%	13%	16%	21%
苗栗縣	8	0%	50%	25%	25%	0%	0%
雲林縣	14	7%	29%	29%	14%	21%	0%

圖23. 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，會受到年齡、職業、居住地(全國地區)等背景變項皆有顯著影響(如下圖)。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。

在年齡別上，31-60 歲者使用「本館導覽人員解說」的比例較高。

在職業別上，除農林漁牧業者僅 4 人不討論外，家庭主婦者使用「本館導覽人員解說」的比例最高。

在居住地(全國地區)上，東部地區者使用「外聘專家解說」的比例較高，南部地區者使用「本館導覽人員解說」的比例較高。

參觀展覽方式與基本資料交叉分析

	人數	自行參觀	外聘專家解說	本館導覽人員解說	使用Wifi phone語音 導覽	QR code 語音	其他方式
人數	720	470	75	125	22	24	4
性別							
男	195	73%	7%	12%	3%	4%	1%
女	520	63%	12%	19%	3%	3%	1%
年齡*							
20歲以下	180	75%	8%	9%	3%	4%	1%
21-30歲	162	70%	7%	13%	5%	5%	1%
31-40歲	143	55%	13%	26%	3%	3%	1%
41-50歲	111	59%	14%	24%	0%	3%	1%
51-60歲	78	60%	13%	23%	3%	1%	0%
61歲以上	42	64%	14%	14%	5%	2%	0%
教育程度							
高中/職以下	200	70%	10%	17%	3%	2%	0%
大學/專科	409	66%	10%	17%	2%	5%	1%
研究所以上	106	55%	15%	22%	6%	2%	1%
職業*							
軍公教	33	64%	18%	12%	3%	3%	0%
工商服務業	111	60%	9%	23%	3%	5%	0%
學生	267	74%	9%	8%	4%	4%	1%
退休人員	39	54%	10%	21%	8%	8%	0%
農林漁牧業	4	100%	0%	0%	0%	0%	0%
家庭主婦	97	47%	12%	38%	0%	1%	1%
自由業	67	76%	8%	13%	2%	2%	0%
其他	28	64%	4%	21%	7%	4%	0%
居住地(全國地區)*							
中部地區	522	66%	10%	17%	3%	3%	0%
北部地區	91	60%	14%	17%	6%	3%	0%
南部地區	50	64%	4%	26%	0%	6%	0%
東部地區	12	58%	25%	17%	0%	0%	0%
其他區域	43	67%	7%	12%	7%	2%	5%
居住地(中部縣市)							
台中市	438	66%	11%	18%	2%	3%	0%
南投縣	24	71%	4%	17%	4%	4%	0%
彰化縣	38	66%	16%	11%	3%	3%	3%
苗栗縣	8	75%	0%	13%	13%	0%	0%
雲林縣	14	64%	0%	21%	7%	7%	0%

圖24. 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，僅會受到性別背景變項的顯著影響（如下圖）。

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。

夜間參觀其他美術館經驗與基本資料交叉分析

人數	人數	不曾	1~3次	4次以上
720	535	143	42	
性別*				
男	195	68%	26%	6%
女	520	77%	18%	6%
年齡				
20歲以下	181	80%	15%	6%
21-30歲	162	77%	19%	4%
31-40歲	143	80%	15%	6%
41-50歲	111	67%	28%	5%
51-60歲	77	64%	27%	9%
61歲以上	42	67%	26%	7%
教育程度				
高中/職以下	200	78%	17%	6%
大學/專科	409	72%	21%	7%
研究所以上	106	76%	20%	4%
職業				
軍公	33	67%	24%	9%
教	72	67%	26%	7%
工商服務業	111	76%	18%	6%
學生	268	80%	15%	6%
退休人員	38	55%	40%	5%
農林漁牧業	4	75%	25%	0%
家庭主婦	97	78%	16%	6%
自由業	67	69%	28%	3%
其他	28	71%	21%	7%
居住地(全國地區)				
中部地區	522	75%	19%	6%
北部地區	91	68%	26%	6%
南部地區	50	78%	18%	4%
東部地區	12	58%	25%	17%
其他區域	43	77%	19%	5%
居住地(中部縣市)				
台中市	438	76%	18%	6%
南投縣	24	75%	25%	0%
彰化縣	38	71%	18%	11%
苗栗縣	8	75%	25%	0%
雲林縣	14	64%	29%	7%

圖25. 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，僅受到職業背景變項的顯著影響（如下圖）。

在職業別上，除農林漁牧業者僅 4 人不討論外，大多數都選擇「星期六」，而選擇「星期五」者以自由業較多。

希望國美館增加夜間開放時段與基本資料交叉分析

人數	人數	星期五	星期六
685	208	477	
性別			
男	185	29%	71%
女	496	31%	69%
年齡			
20歲以下	175	24%	76%
21-30歲	159	34%	66%
31-40歲	132	30%	70%
41-50歲	105	32%	68%
51-60歲	70	36%	64%
61歲以上	40	33%	68%
教育程度			
高中/職以下	185	25%	75%
大學/專科	394	33%	67%
研究所以上	102	30%	70%
職業*			
軍公	32	16%	84%
教	70	23%	77%
工商服務業	107	36%	65%
學生	259	26%	74%
退休人員	35	37%	63%
農林漁牧業	4	50%	50%
家庭主婦	90	31%	69%
自由業	61	46%	54%
其他	25	36%	64%
居住地(全國地區)			
中部地區	496	30%	70%
北部地區	85	31%	69%
南部地區	50	24%	76%
東部地區	12	50%	50%
其他區域	41	32%	68%
居住地(中部縣市)			
台中市	415	31%	69%
南投縣	22	23%	77%
彰化縣	37	27%	73%
苗栗縣	8	50%	50%
雲林縣	14	14%	86%

圖26. 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

不同性別的受訪參觀民眾在「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「服務人員」、「導覽解說人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」的分數皆無顯著的差異存在。

表26. 性別在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	195	4.38	0.59	0.13	.897
	女	521	4.38	0.60		
服務人員	男	195	4.40	0.62	-0.25	.801
	女	521	4.41	0.59		
導覽解說人員	男	195	4.19	0.73	-0.49	.625
	女	521	4.22	0.65		
展覽內容	男	195	4.38	0.61	0.03	.978
	女	521	4.38	0.59		
整體滿意度	男	195	4.36	0.63	-0.46	.644
	女	521	4.38	0.58		

* $p < .05$

2. 年齡

除了「服務人員」之外，不同年齡的受訪參觀民眾在「服務滿意度」其餘四個面向的 F 檢定皆達統計顯著 ($p < .05$)，但經 Scheffé 法事後比較，不同的年齡組別間的受訪參觀民眾也無顯著差異存在 ($p > .05$)。

故年齡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」面向的滿意度，不會因為年齡的不同而有所不同。

表27. 年齡在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	181	4.49	0.58	4.03**	.001	N.S.
	(2) 21-30 歲	162	4.28	0.66			
	(3) 31-40 歲	143	4.45	0.58			
	(4) 41-50 歲	111	4.38	0.56			
	(5) 51-60 歲	78	4.27	0.53			
	(6) 61 歲以上	42	4.19	0.55			
服務人員	(1) 20 歲以下	181	4.46	0.58	1.70	.134	
	(2) 21-30 歲	162	4.35	0.70			
	(3) 31-40 歲	143	4.45	0.55			
	(4) 41-50 歲	111	4.42	0.55			
	(5) 51-60 歲	78	4.41	0.57			
	(6) 61 歲以上	42	4.21	0.52			
導覽解說人員	(1) 20 歲以下	181	4.20	0.73	2.42*	.034	N.S.
	(2) 21-30 歲	162	4.12	0.73			
	(3) 31-40 歲	143	4.38	0.61			
	(4) 41-50 歲	111	4.19	0.64			
	(5) 51-60 歲	78	4.22	0.62			
	(6) 61 歲以上	42	4.14	0.52			
展覽內容	(1) 20 歲以下	181	4.48	0.59	2.40*	.036	N.S.
	(2) 21-30 歲	162	4.33	0.64			
	(3) 31-40 歲	143	4.41	0.56			
	(4) 41-50 歲	111	4.36	0.54			
	(5) 51-60 歲	78	4.26	0.63			
	(6) 61 歲以上	42	4.26	0.54			
整體滿意度	(1) 20 歲以下	181	4.46	0.58	2.77*	.017	N.S.

面向	年齡	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法 事後比較
	(2) 21-30 歲	162	4.36	0.61			
	(3) 31-40 歲	143	4.43	0.60			
	(4) 41-50 歲	111	4.33	0.58			
	(5) 51-60 歲	78	4.24	0.56			
	(6) 61 歲以上	42	4.19	0.59			

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$, N.S.表 F 檢定顯著，但事後比較無任何顯著存在。

3. 教育程度

不同教育程度的受訪參觀民眾在「服務滿意度」所有面向的 F 檢定中，只有「參觀環境」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」的分數有顯著的差異存在。且經 Scheffé 法事後比較，高中/職以下 ($M = 4.47$) 民眾對「參觀環境」滿意度顯著高於大學/專科 ($M = 4.33$) 者。

表28. 教育程度在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	201	4.47	0.58	4.22*	.015	1>2
	(2) 大學/專科	409	4.33	0.61			
	(3) 研究所以上	106	4.40	0.53			
服務人員	(1) 高中/職以下	201	4.46	0.58	2.38	.093	
	(2) 大學/專科	409	4.36	0.61			
	(3) 研究所以上	106	4.46	0.57			
導覽解說人員	(1) 高中/職以下	201	4.21	0.76	0.00	.998	
	(2) 大學/專科	409	4.21	0.64			
	(3) 研究所以上	106	4.22	0.65			
展覽內容	(1) 高中/職以下	201	4.43	0.63	2.69	.069	
	(2) 大學/專科	409	4.33	0.58			
	(3) 研究所以上	106	4.44	0.57			
整體滿意度	(1) 高中/職以下	201	4.44	0.61	2.44	.088	
	(2) 大學/專科	409	4.33	0.58			
	(3) 研究所以上	106	4.41	0.60			

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

4. 職業

不同職業的受訪參觀民眾在「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 ($p < .05$)，表示不同職業的受訪參觀民眾在「服務人員」、「導覽解說人員」、「展覽內容」與「整體滿意度」的分數皆無顯著的差異存在。

表29. 職業在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
參觀環境	(1) 軍公	33	4.42	0.56	0.57	.802
	(2) 教	72	4.42	0.58		
	(3) 工商服務業	111	4.41	0.55		
	(4) 學生	268	4.38	0.65		
	(5) 退休人員	39	4.23	0.48		
	(6) 農林漁牧業	4	4.50	0.58		
	(7) 家庭主婦	97	4.39	0.62		
	(8) 自由業	67	4.30	0.55		
	(9) 其它	28	4.36	0.49		
服務人員	(1) 軍公	33	4.45	0.56	0.41	.918
	(2) 教	72	4.43	0.58		
	(3) 工商服務業	111	4.48	0.52		
	(4) 學生	268	4.38	0.66		
	(5) 退休人員	39	4.36	0.58		
	(6) 農林漁牧業	4	4.50	0.58		
	(7) 家庭主婦	97	4.41	0.57		
	(8) 自由業	67	4.36	0.57		
	(9) 其它	28	4.36	0.56		
導覽解說人員	(1) 軍公	33	4.39	0.56	1.10	.362
	(2) 教	72	4.21	0.58		
	(3) 工商服務業	111	4.23	0.62		
	(4) 學生	268	4.15	0.74		
	(5) 退休人員	39	4.23	0.58		
	(6) 農林漁牧業	4	4.25	0.50		
	(7) 家庭主婦	97	4.34	0.64		
	(8) 自由業	67	4.15	0.70		
	(9) 其它	28	4.18	0.72		
展覽內容	(1) 軍公	33	4.45	0.51	1.04	.404

層面	職業	人數	平均數	標準差	F 值	p 值
	(2) 教	72	4.46	0.60		
	(3) 工商服務業	111	4.36	0.52		
	(4) 學生	268	4.41	0.63		
	(5) 退休人員	39	4.26	0.50		
	(6) 農林漁牧業	4	4.25	0.50		
	(7) 家庭主婦	97	4.35	0.65		
	(8) 自由業	67	4.24	0.55		
	(9) 其它	28	4.39	0.57		
整體滿意度	(1) 軍公	33	4.48	0.57	1.34	.218
	(2) 教	72	4.33	0.63		
	(3) 工商服務業	111	4.36	0.55		
	(4) 學生	268	4.44	0.59		
	(5) 退休人員	39	4.21	0.57		
	(6) 農林漁牧業	4	4.25	0.50		
	(7) 家庭主婦	97	4.36	0.63		
	(8) 自由業	67	4.28	0.62		
	(9) 其它	28	4.25	0.52		

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

5. 居住地 (中部縣市)

居住地(中部縣市)不同的受訪參觀民眾在「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	439	4.36	0.61	0.72	.577
	(2) 南投縣	24	4.46	0.51		
	(3) 彰化縣	38	4.29	0.57		
	(4) 苗栗縣	8	4.63	0.52		
	(5) 雲林縣	14	4.29	0.91		
服務人員	(1) 台中市	439	4.40	0.60	0.94	.440
	(2) 南投縣	24	4.58	0.50		
	(3) 彰化縣	38	4.34	0.63		
	(4) 苗栗縣	8	4.63	0.52		
	(5) 雲林縣	14	4.43	0.51		
導覽解說人員	(1) 台中市	439	4.24	0.65	0.29	.884
	(2) 南投縣	24	4.29	0.75		
	(3) 彰化縣	38	4.16	0.79		
	(4) 苗栗縣	8	4.25	0.46		
	(5) 雲林縣	14	4.36	0.63		
展覽內容	(1) 台中市	439	4.37	0.59	1.46	.213
	(2) 南投縣	24	4.50	0.51		
	(3) 彰化縣	38	4.34	0.71		
	(4) 苗栗縣	8	4.38	0.52		
	(5) 雲林縣	14	4.71	0.61		
整體滿意度	(1) 台中市	439	4.37	0.59	0.57	.684
	(2) 南投縣	24	4.46	0.51		
	(3) 彰化縣	38	4.26	0.64		
	(4) 苗栗縣	8	4.50	0.53		
	(5) 雲林縣	14	4.43	0.65		

* $p < .05$

6. 居住地 (全國地區)

居住地(全國地區)不同的受訪參觀民眾在「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	523	4.36	0.61	1.09	.360
	(2) 北部地區	91	4.41	0.56		
	(3) 南部地區	50	4.40	0.57		
	(4) 東部地區	12	4.50	0.67		
	(5) 其他區域	43	4.53	0.55		
服務人員	(1) 中部地區	523	4.41	0.60	0.72	.578
	(2) 北部地區	91	4.36	0.57		
	(3) 南部地區	50	4.48	0.54		
	(4) 東部地區	12	4.25	0.87		
	(5) 其他區域	43	4.49	0.63		
導覽解說人員	(1) 中部地區	523	4.24	0.66	1.94	.103
	(2) 北部地區	91	4.10	0.75		
	(3) 南部地區	50	4.20	0.70		
	(4) 東部地區	12	3.83	0.58		
	(5) 其他區域	43	4.28	0.63		
展覽內容	(1) 中部地區	523	4.38	0.59	0.09	.986
	(2) 北部地區	91	4.36	0.57		
	(3) 南部地區	50	4.34	0.56		
	(4) 東部地區	12	4.42	0.67		
	(5) 其他區域	43	4.40	0.69		
整體滿意度	(1) 中部地區	523	4.37	0.59	0.29	.887
	(2) 北部地區	91	4.37	0.57		
	(3) 南部地區	50	4.38	0.60		
	(4) 東部地區	12	4.33	0.65		
	(5) 其他區域	43	4.47	0.63		

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

7. 參觀同伴

不同參觀同伴的受訪參觀民眾只在「參觀環境」的 F 檢定達統計顯著 ($p < .05$)，且經 Scheffé 法事後比較得知，參觀同伴為和家人者 ($M = 4.48$) 的民眾滿意度顯著高於一個人 ($M = 4.26$) 與和朋友 ($M = 4.30$)。

表32. 參觀同伴在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	141	4.26	0.59	4.89***	<.001	2>1,3
	(2) 和家人	312	4.48	0.58			
	(3) 和朋友	187	4.30	0.59			
	(4) 學校或團體	73	4.37	0.59			
	(5) 其他	6	4.33	0.82			
服務人員	(1) 一個人	141	4.41	0.56	2.22	.065	
	(2) 和家人	312	4.46	0.58			
	(3) 和朋友	187	4.33	0.62			
	(4) 學校或團體	73	4.37	0.66			
	(5) 其他	6	4.83	0.41			
導覽解說人員	(1) 一個人	141	4.21	0.67	1.99	.095	
	(2) 和家人	312	4.25	0.65			
	(3) 和朋友	187	4.11	0.70			
	(4) 學校或團體	73	4.30	0.70			
	(5) 其他	6	4.50	0.55			
展覽內容	(1) 一個人	141	4.32	0.61	1.38	.239	
	(2) 和家人	312	4.43	0.57			
	(3) 和朋友	187	4.32	0.61			
	(4) 學校或團體	73	4.40	0.59			
	(5) 其他	6	4.50	0.55			
整體滿意度	(1) 一個人	141	4.29	0.62	2.07	.084	
	(2) 和家人	312	4.43	0.58			
	(3) 和朋友	187	4.32	0.60			
	(4) 學校或團體	73	4.41	0.57			
	(5) 其他	6	4.50	0.55			

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

8. 一年參觀次數

一年參觀次數不同的受訪參觀民眾在「參觀環境」與「導覽解說人員」二個面向的 F 檢定皆達統計顯著 ($p > .05$)。

經 Scheffé 法事後比較得知，在「參觀環境」方面，一年參觀次數 11 次以上者 ($M = 4.50$) 的受訪參觀民眾分數顯著高於 6~10 次 ($M = 4.26$) 者。

在「導覽解說人員」方面，一年參觀次數 11 次以上者 ($M = 4.38$) 的受訪參觀民眾分數顯著高於第 1 次 ($M = 4.14$) 與 6~10 次 ($M = 4.11$) 者。

表33. 一年參觀次數在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	165	4.39	0.62	3.21*	.023	4>3
	(2) 2~5 次	311	4.36	0.57			
	(3) 6~10 次	99	4.26	0.66			
	(4) 11 次以上	141	4.50	0.54			
服務人員	(1) 第 1 次	165	4.37	0.62	1.28	.279	
	(2) 2~5 次	311	4.43	0.56			
	(3) 6~10 次	99	4.34	0.63			
	(4) 11 次以上	141	4.47	0.60			
導覽解說人員	(1) 第 1 次	165	4.14	0.73	4.45**	.004	4>1,3
	(2) 2~5 次	311	4.21	0.62			
	(3) 6~10 次	99	4.11	0.74			
	(4) 11 次以上	141	4.38	0.65			
展覽內容	(1) 第 1 次	165	4.38	0.64	2.20	.087	
	(2) 2~5 次	311	4.36	0.58			
	(3) 6~10 次	99	4.28	0.59			
	(4) 11 次以上	141	4.48	0.56			
整體滿意度	(1) 第 1 次	165	4.35	0.63	1.78	.150	
	(2) 2~5 次	311	4.38	0.57			
	(3) 6~10 次	99	4.27	0.55			
	(4) 11 次以上	141	4.45	0.63			

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

9. 平均停留時間

平均停留時間不同的受訪參觀民眾，只有「導覽解說人員」的 F 檢定達顯著 ($p < .05$)。但經 Scheffé 法事後比較，不同的平均停留時間組別間的受訪參觀民眾也無顯著差異存在 ($p > .05$)。

故年齡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」面向的滿意度，不會因為平均停留時間的不同而有所不同。

表34. 平均停留時間在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	52	4.37	0.69	0.06	.980	
	(2) 1-2 小時	371	4.37	0.55			
	(3) 半天	240	4.39	0.59			
	(4) 半天至一天	55	4.38	0.80			
服務人員	(1) 1 小時以內	52	4.37	0.60	0.61	.610	
	(2) 1-2 小時	371	4.39	0.56			
	(3) 半天	240	4.43	0.60			
	(4) 半天至一天	55	4.49	0.79			
導覽解說人員	(1) 1 小時以內	52	4.06	0.80	2.95*	.032	N.S.
	(2) 1-2 小時	371	4.17	0.63			
	(3) 半天	240	4.29	0.67			
	(4) 半天至一天	55	4.33	0.79			
展覽內容	(1) 1 小時以內	52	4.33	0.68	2.11	.098	
	(2) 1-2 小時	371	4.36	0.57			
	(3) 半天	240	4.38	0.61			
	(4) 半天至一天	55	4.56	0.57			
整體滿意度	(1) 1 小時以內	52	4.33	0.65	1.27	.283	
	(2) 1-2 小時	371	4.35	0.56			
	(3) 半天	240	4.40	0.62			
	(4) 半天至一天	55	4.49	0.60			

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ ，N.S.表 F 檢定顯著，但事後比較無任何顯著存在。

10. 實際參觀時間

實際參觀時間不同的受訪參觀民眾，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	72	4.51	0.60	0.93	.462
	(2) 1 小時	202	4.38	0.56		
	(3) 1 小時半	151	4.34	0.54		
	(4) 2 小時	142	4.37	0.59		
	(5) 2 小時半	74	4.35	0.73		
	(6) 3 小時以上	78	4.38	0.65		
服務人員	(1) 30 分鐘	72	4.46	0.60	0.28	.923
	(2) 1 小時	202	4.42	0.55		
	(3) 1 小時半	151	4.36	0.58		
	(4) 2 小時	142	4.42	0.55		
	(5) 2 小時半	74	4.42	0.72		
	(6) 3 小時以上	78	4.41	0.67		
導覽解說人員	(1) 30 分鐘	72	4.21	0.79	0.56	.731
	(2) 1 小時	202	4.19	0.67		
	(3) 1 小時半	151	4.19	0.62		
	(4) 2 小時	142	4.27	0.62		
	(5) 2 小時半	74	4.16	0.78		
	(6) 3 小時以上	78	4.29	0.67		
展覽內容	(1) 30 分鐘	72	4.35	0.65	0.95	.447
	(2) 1 小時	202	4.37	0.56		
	(3) 1 小時半	151	4.32	0.59		
	(4) 2 小時	142	4.38	0.58		
	(5) 2 小時半	74	4.42	0.62		
	(6) 3 小時以上	78	4.49	0.62		
整體滿意度	(1) 30 分鐘	72	4.44	0.60	1.31	.258
	(2) 1 小時	202	4.36	0.59		
	(3) 1 小時半	151	4.30	0.57		

面向	實際參觀時間	人數	平均數	標準差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值
	(4) 2 小時	142	4.38	0.59		
	(5) 2 小時半	74	4.38	0.63		
	(6) 3 小時以上	78	4.49	0.58		

p* < .05; *p* < .01; ****p* < .001

11. 參觀展覽方式

參觀展覽方式不同的受訪參觀民眾，在「服務滿意度」所有面向上的 F 檢定中，僅有「服務人員」、「導覽解說人員」達統計顯著 ($p < .05$)。但經 Scheffé 法事後比較，在「服務人員」方面，不同的參觀展覽方式組別間的受訪參觀民眾也無顯著差異存在 ($p > .05$)。

故在「導覽解說人員」方面，有導覽人員解說者 ($M = 4.39$) 的民眾滿意度顯著高於自行參觀 ($M = 4.16$) 者。

表36. 參觀展覽方式在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	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 自行參觀	470	4.38	0.60	1.50	.189	
	(2) 專家解說	75	4.27	0.60			
	(3) 導覽人員解說	125	4.41	0.57			
	(4) 使用 Wifi phone 語音導覽	22	4.41	0.67			
	(5) 使用 QR code 語音導覽	24	4.42	0.50			
	(6) 其他方式	4	5.00	0.00			
服務人員	(1) 自行參觀	470	4.39	0.60	2.49*	.030	N.S.
	(2) 專家解說	75	4.28	0.67			
	(3) 導覽人員解說	125	4.50	0.55			
	(4) 使用 Wifi phone 語音導覽	22	4.50	0.60			
	(5) 使用 QR code 語音導覽	24	4.50	0.51			
	(6) 其他方式	4	5.00	0.00			
導覽解說人員	(1) 自行參觀	470	4.16	0.69	3.92**	.002	3>1
	(2) 專家解說	75	4.15	0.67			
	(3) 導覽人員解說	125	4.39	0.61			
	(4) 使用 Wifi phone 語音導覽	22	4.32	0.65			
	(5) 使用 QR code 語音導覽	24	4.46	0.59			
	(6) 其他方式	4	4.75	0.50			
展覽內容	(1) 自行參觀	470	4.35	0.59	2.17	.055	
	(2) 專家解說	75	4.31	0.64			
	(3) 導覽人員解說	125	4.46	0.56			
	(4) 使用 Wifi phone 語音導覽	22	4.50	0.67			
	(5) 使用 QR code 語音導覽	24	4.46	0.51			
	(6) 其他方式	4	5.00	0.00			
整體滿意	(1) 自行參觀	470	4.35	0.60	1.91	.090	

面向	參觀展覽方式	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法 事後比較
度	(2) 專家解說	75	4.27	0.60			
	(3) 導覽人員解說	125	4.46	0.58			
	(4) 使用 Wifi phone 語音導覽	22	4.55	0.51			
	(5) 使用 QR code 語音導覽	24	4.46	0.51			
	(6) 其他方式	4	4.75	0.50			

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ ，N.S.表 F 檢定顯著，但事後比較無任何顯著存在。

12. 夜間參觀其他美術館經驗

不同夜間參觀其他美術館經驗的受訪參觀民眾，在「服務滿意度」所有面向上的 F 檢定皆未達統計顯著 ($p > .05$)，表示不同夜間參觀其他美術館經驗的受訪參觀民眾在「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，不會因為夜間參觀其他美術館經驗的不同而有所不同。

表37. 夜間參觀其他美術館經驗在服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	夜間參觀其他美術館經驗	人數	平均數	標準差	F 值	p 值	Scheffé 法事後比較
參觀環境	(1) 不曾	535	4.40	0.59	0.91	.402	
	(2) 1~3 次	143	4.32	0.54			
	(3) 4 次以上	42	4.36	0.82			
服務人員	(1) 不曾	535	4.43	0.59	0.98	.378	
	(2) 1~3 次	143	4.35	0.56			
	(3) 4 次以上	42	4.38	0.79			
導覽解說人員	(1) 不曾	535	4.22	0.67	0.01	.994	
	(2) 1~3 次	143	4.21	0.64			
	(3) 4 次以上	42	4.21	0.84			
展覽內容	(1) 不曾	535	4.38	0.60	0.70	.497	
	(2) 1~3 次	143	4.34	0.56			
	(3) 4 次以上	42	4.45	0.59			
整體滿意度	(1) 不曾	535	4.39	0.60	1.44	.238	
	(2) 1~3 次	143	4.30	0.56			
	(3) 4 次以上	42	4.43	0.63			

13. 希望國美館夜間開放時段

希望國美館夜間開放時段不同的受訪參觀民眾，在「服務滿意度」所有面向上的 t 檢定皆未達統計顯著 ($p > .05$)，表示希望國美館夜間開放時段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，不會因為希望國美館夜間開放時段的相同而有所不同。

表38. 希望國美館夜間開放時段在服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	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	星期五	208	4.37	0.58	-0.64	.521
	星期六	477	4.40	0.58		
服務人員	星期五	208	4.38	0.59	-0.80	.424
	星期六	477	4.42	0.58		
導覽解說人員	星期五	208	4.16	0.67	-1.43	.155
	星期六	477	4.24	0.65		
展覽內容	星期五	208	4.39	0.59	0.51	.614
	星期六	477	4.36	0.59		
整體滿意度	星期五	208	4.35	0.60	-0.86	.392
	星期六	477	4.39	0.58		

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 .71, .69, .60, .68，皆接近高度相關。

代表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. 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	.71***
服務人員	.69***
導覽解說人員	.60***
展覽內容	.68***

*** $p < .001$

2. 預測因子

接著，以「背景變項」(包括性別、年齡、教育程度、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 ($F = 56.61, p < .001$)，意味該迴歸模型解釋力 ($R^2 = .67$) 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，「20 歲以下」的迴歸係數達顯著 ($p < .05$)，表示在控制其他變數的情況下，「20 歲以下」對整體服務滿意度有影響，且迴歸係數為負值 ($B = -0.19, p < .05$)，代表年齡為「20 歲以下」的民眾比「61 歲以上」者會給予較低的整體滿意度。

另外，「學生」的迴歸係數亦達顯著 ($p < .05$)，表示在控制其他變數的情況下，「學生」對整體服務滿意度有影響，且迴歸係數為正值 ($B = 0.28, p < .01$)，代表職業為「學生」的民眾比「其他」者會給予較高的整體滿意度。

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 ($B = 0.30, 0.23, 0.13, 0.29, p < .001$)，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「參觀環境」、「展覽內容」的影響最大，「服務人員」的影響其次，「導覽解說人員」的影響最小。

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，其中年齡、職業是關鍵，年齡愈高或為學生者，滿意度愈高；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「參觀環境」、「展覽內

容」影響受訪參觀民眾的整體感受最大。

表41. 預測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	0.15	0.16	0.95	.342
性別 (參照組：女)				
男性	-0.01	0.03	-0.30	.761
年齡 (參照組：61 歲以上)				
20 歲以下	-0.19	0.09	-2.06*	.040
21-30 歲	-0.03	0.08	-0.38	.705
31-40 歲	0.01	0.07	0.18	.854
41-50 歲	-0.02	0.07	-0.29	.772
51-60 歲	-0.05	0.07	-0.73	.464
教育程度 (參照組：研究所以上)				
高中/職以下	0.02	0.05	0.40	.687
大學/專科	-0.01	0.04	-0.16	.873
職業 (參照組：其他)				
軍公	0.16	0.09	1.68	.093
教	0.02	0.08	0.30	.766
工商服務業	0.08	0.08	1.00	.316
學生	0.28	0.08	3.50**	.001
退休人員	0.06	0.10	0.60	.552
農林漁牧業	-0.02	0.19	-0.12	.903
家庭主婦	0.08	0.08	0.99	.324
自由業	0.12	0.08	1.42	.157
居住地(全國地區) (參照組：其他區域)				
中部地區	0.00	0.06	0.08	.940
北部地區	0.02	0.07	0.28	.778
南部地區	-0.01	0.07	-0.12	.906
東部地區	0.02	0.12	0.20	.840
各項服務滿意度				
參觀環境	0.30	0.03	8.71***	<.001
服務人員	0.23	0.03	6.58***	<.001
導覽解說人員	0.13	0.03	4.98***	<.001
展覽內容	0.29	0.03	9.98***	<.001

註： $R^2 = .67$, $Adj. R^2 = .66$, $F = 56.61$, $p < .001$

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

影響整體服務滿意度之權重

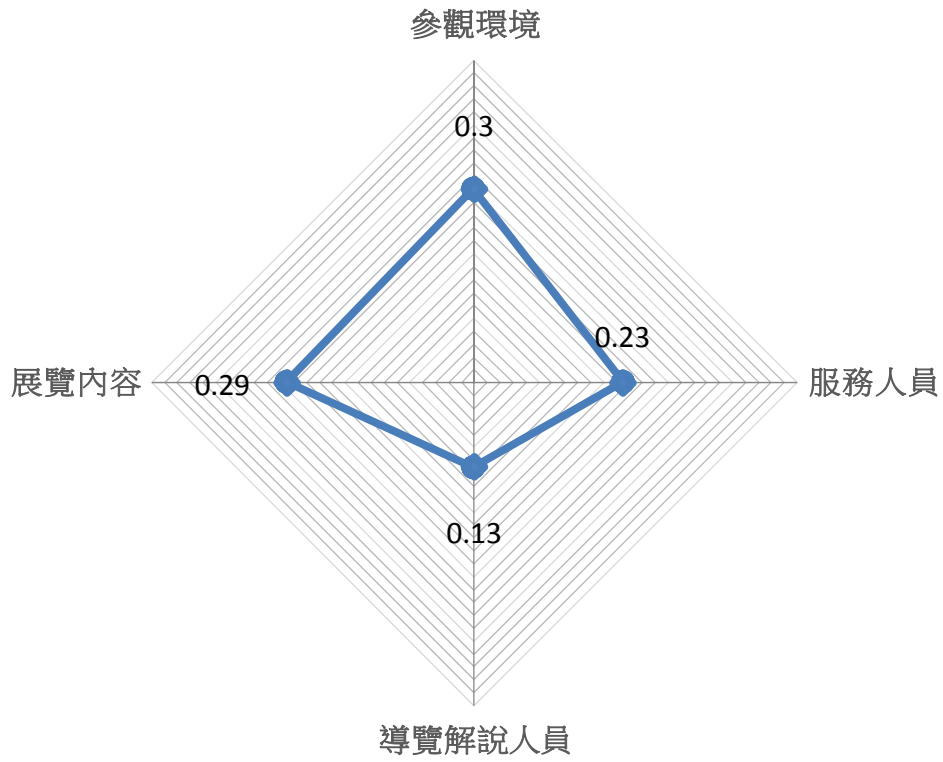


圖27. 整體服務滿意度影響權重雷達圖

陸、服務滿意度趨勢分析

1. 服務滿意度比較

105 上半年與去年同期相比，受訪參觀民眾在「服務滿意度」的 t 檢定中，各面向與整體皆未達顯著 ($p > .05$)。

表示 105 上半年與去年同期相比，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」的滿意度上皆沒有顯著差異存在

表42. 105 上半年與去年同期在服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	半年度	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
參觀環境	去年同期	610	4.38	0.56	0.00	1.000
	105 上半年	721	4.38	0.60		
服務人員	去年同期	610	4.39	0.58	0.62	.539
	105 上半年	721	4.41	0.60		
導覽解說人員	去年同期	610	4.17	0.68	1.35	.178
	105 上半年	721	4.22	0.67		
展覽內容	去年同期	610	4.36	0.63	0.60	.550
	105 上半年	721	4.38	0.59		
整體滿意度	去年同期	610	4.38	0.57	-0.31	.754
	105 上半年	721	4.37	0.59		

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

2. 滿意度變化

從服務滿意度所繪製的趨勢圖看來，亦可發現與去年同期相比，「參觀環境」、「服務人員」、「展覽內容」、「整體滿意度」的滿意度數據大致皆呈現持平，沒有明顯的變化。

而「導覽解說人員」的滿意度則有較大幅度的上升，雖仍低於其它項目，但對比去年同期的下降趨勢，本次民眾滿意度的上升，仍值得鼓勵。

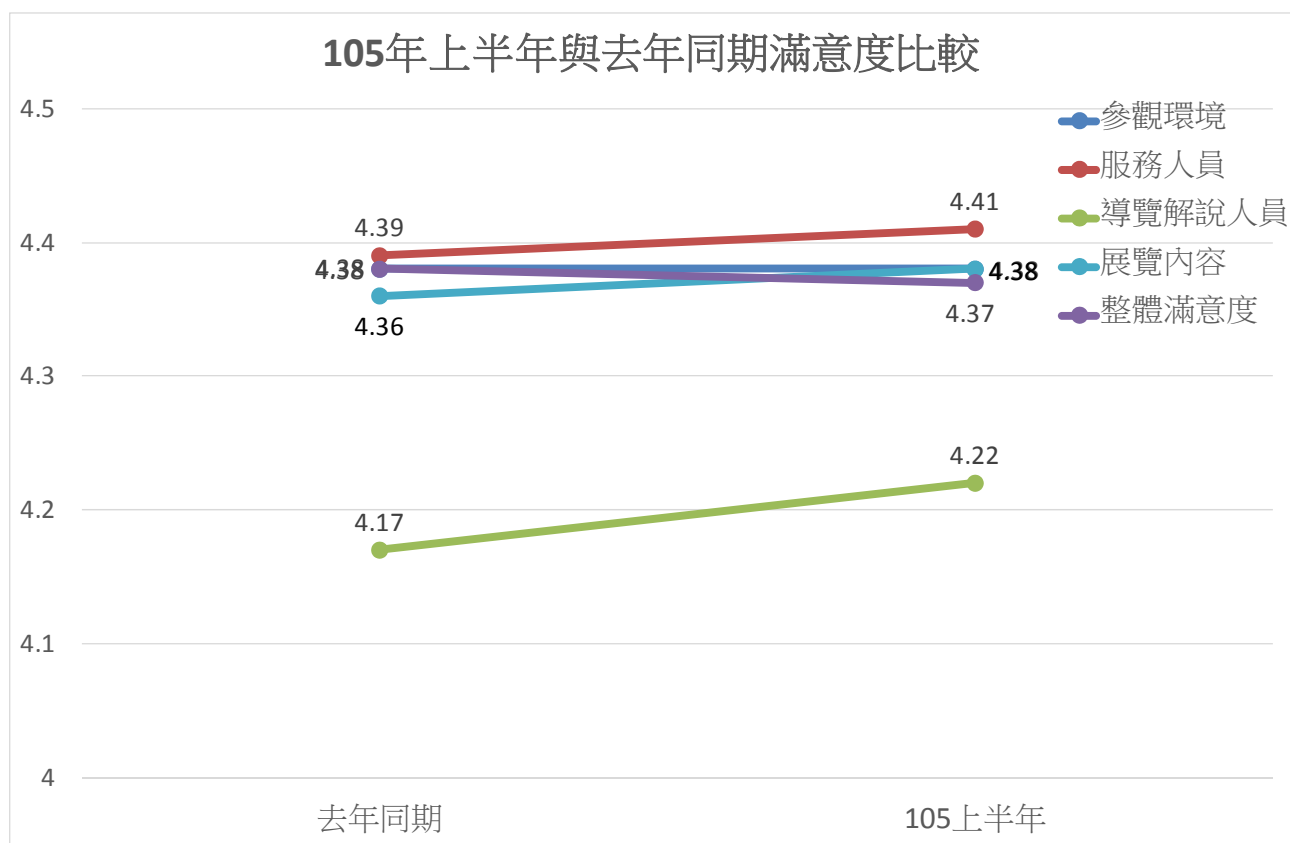


圖28. 105 上半年與去年同期滿意度趨勢

進一步，將 103~105 上半年服務滿意度調查中，三年都有調查的項目，即「參觀環境」、「服務人員」、「導覽解說人員」、「展覽內容」、「整體滿意度」五項，繪製成趨勢圖，從圖中可發現最近五次調查「參觀環境」、「服務人員」、「展覽內容」、「整體滿意度」四項大致呈現穩定態勢，維持在 4.3~4.5 之間，不再大幅起伏，代表美術館在這四個項目的服務品質已維持在高水準。

而「導覽解說人員」的滿意度雖看來低於上述三項，但也都維持在 4.1~4.3 之間。代表導覽解說人員的服務品質也已維持在一個固定的水準上。

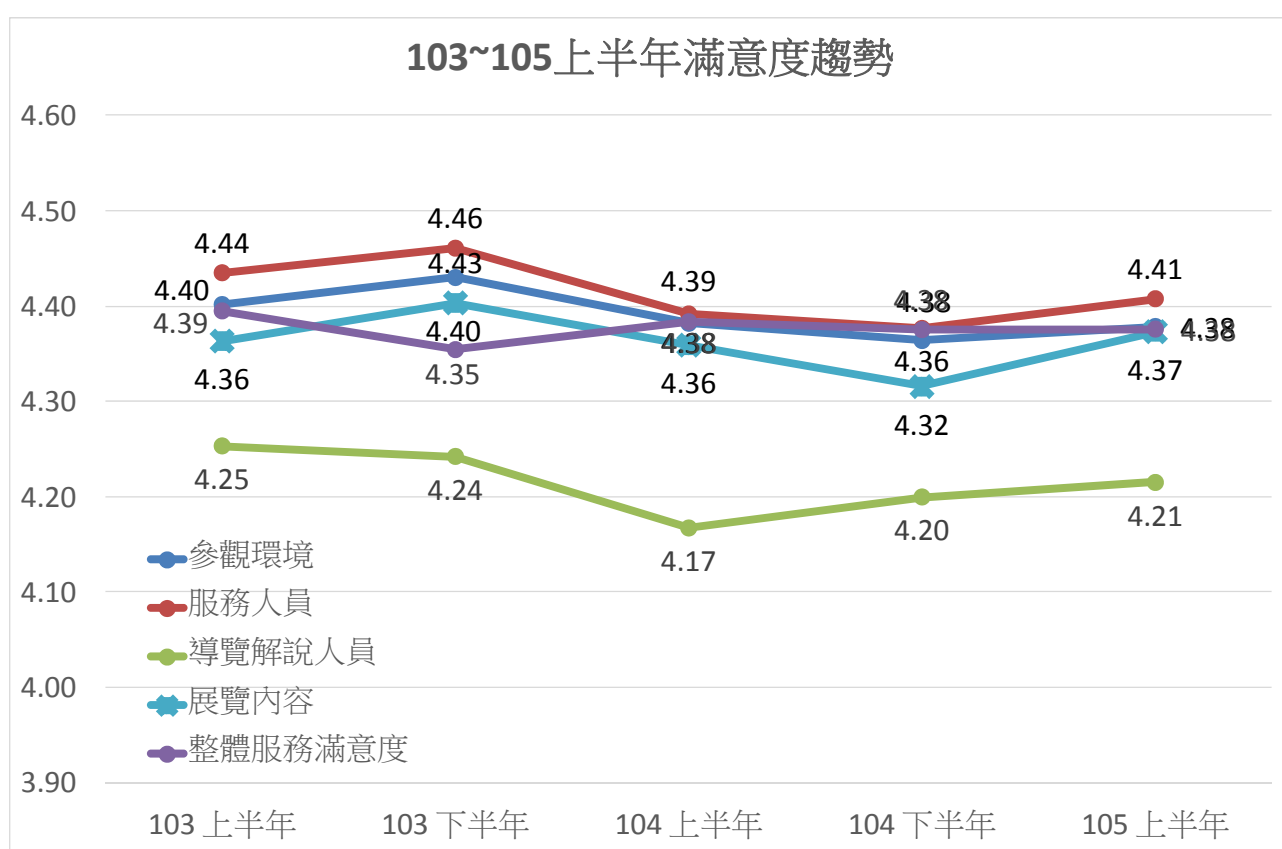


圖29. 103~105 上半年滿意度趨勢

柒、參觀民眾之市場區隔

1. 潛在群體模式 (LCM)

本調查除了解參觀民眾的滿意度情形外，同時也詢問了觀眾的參觀行為（如參觀動機、資訊來源、同伴類型、參觀頻率、時間、方式等），以了解民眾前來本館的行為狀況。這些行為除個別單項探討外，並用來與基本資料進行交叉分析。接著本調查進一步，將探討各項行為間是否有連帶關係，例如以休閒為動機的民眾，其參觀同伴是否集中某種類型？而為增加藝術知識前來者，其參觀頻率、時間是否特別長？

首先，要了解一個人，與其聽他講什麼，不如看他作了什麼。客觀行為更能誠實反應一個人的特徵。所以本調查對觀眾的參觀行為（類別型資料），將具有共同行為者加以集群，以了解這些參觀行為是否可歸納為幾個類似族群。簡言之，希望找出本館參觀民眾的市場區隔，俾未來針對不同參觀行為的族群，提供客製化服務。

藉由類別型的行為變數去定義民眾狀態，再去估計出潛在的類別，這需要使用潛在群體模式 (Latent Class Modeling; LCM)，也稱為潛在類別分析(Latent Class Analysis; LCA)。在分群數的判斷上，採用相關績效指標 BIC (Bayesian Information Criterion)，作為判定區隔數的依據，逐次比較不同分群方式的優劣，以 BIC 值最小為最佳分群數 (邱皓政，2008)。

根據前述介紹的分析方法，選擇最佳模型。表 43 中列出不同數量之潛在分類模型的配適度結果以及每個模型的分類準確性訊息。由表中發現當分群數增加 BIC 值先減少然後增加，在 3 群時有相對較小值，且當分群數目超過 3 群後，其 BIC 會因投入變數持續增加而有惡化之現象。最後，決定以 3 群為最佳分群數。

表43. 分群數判定過程 (N = 708)

分群數	2	3	4	5
參數個數	81	122	163	204
對數概似函數值	-8628	-8452	-8349	-8274
BIC	17787	17705	17768	17887

2. 參觀民眾族群特性

依據潛在群體模式 (LCM) 區分出三種主要族群，由潛在群體機率得知，各族群之人數

比例與行為特性如表 44 與圖 30 所示。

族群 1 比率約 43%，所有人的參觀動機皆以休閒為主，參觀同伴與家人同來的比例最高，一年參觀次數多在 5 次以下，停留時間多在 1-2 小時，實際參觀時間多在 1 小時半以內，參觀方式絕大多數為自行參觀，其它方式極少。可稱為「親子休閒型觀眾」。

族群 2 比率約 35%，參觀動機以增加藝術知識為大宗，近六成從本館網站獲取參觀資訊，參觀同伴雖仍以與家人同來比例最高，但一個人來的比例則是三群中最高的，一年參觀次數達 11 次以上者接近一半，停留時間多在半天以上，實際參觀時間多在 1 小時半以上，參觀方式雖仍以自行參觀最多，但專家解說或導覽人員的比例也不少。可稱為「藝術專業型觀眾」。

族群 3 比率約 22%，參觀動機以增加藝術知識與學校作業為大宗，參觀同伴以和朋友及學校或團體最多，尤其學校或團體的比例是三群中最高的，一年參觀次數多在 5 次以下，停留時間多在 1-2 小時，實際參觀時間多在 1 小時半以內，參觀方式雖仍以自行參觀最多，但專家解說或導覽人員是三群中最高的。可稱為「學生作業型觀眾」。

因此，針對來館民眾的比例及需求，可作為本館未來規劃服務項目與設施的重要參考。

表44. 族群之預估比率

族群	族群名稱	群體比率
1	親子休閒型觀眾	43%
2	藝術專業型觀眾	35%
3	學生作業型觀眾	22%

參觀民眾行為分群結果

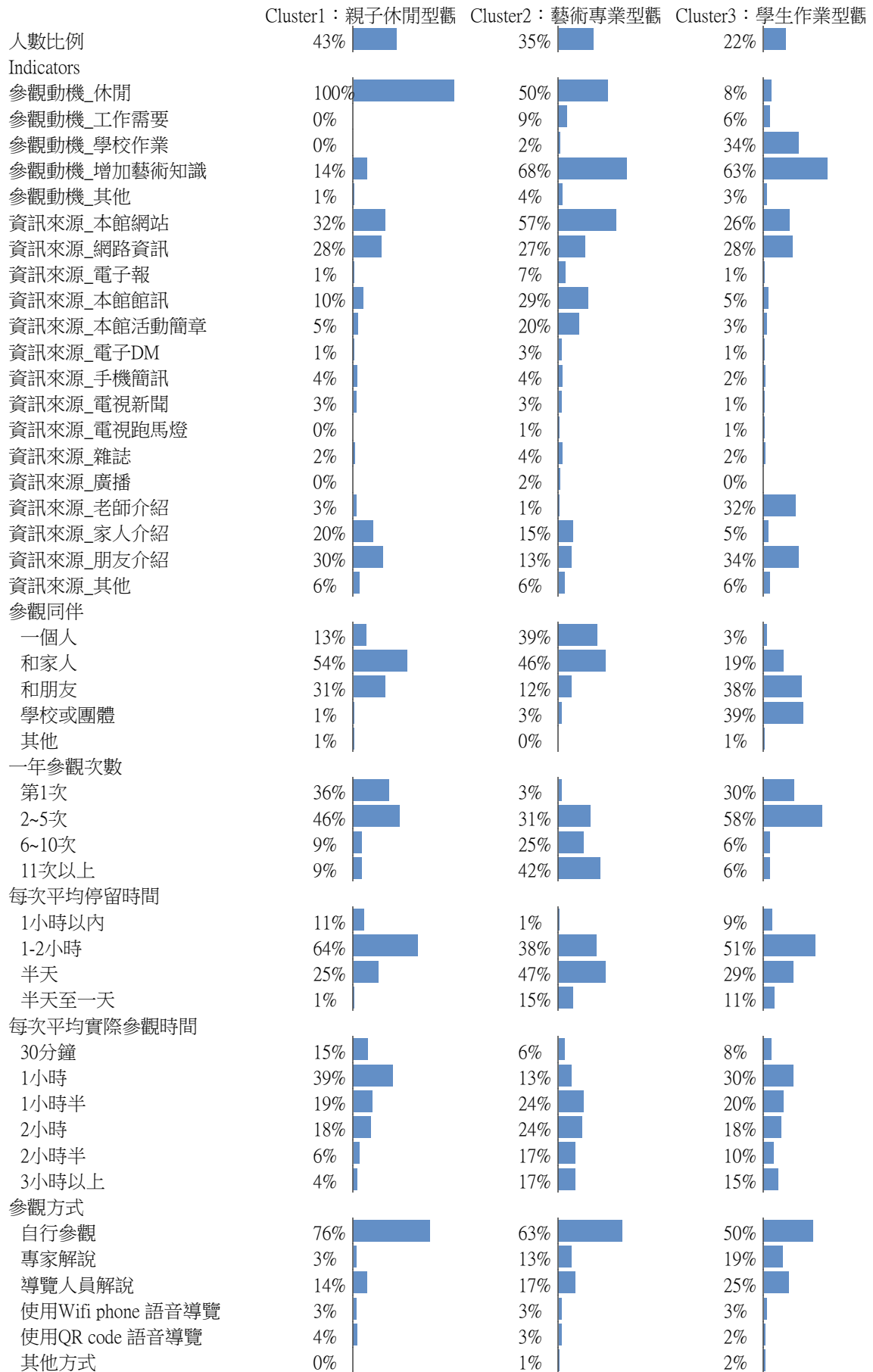


圖30. 參觀民眾族群特性

3. 參觀民眾族群之滿意度

不同參觀民眾族群，在「服務滿意度」所有面向上的 F 檢定皆未達統計顯著 ($p > .05$)，表示不同參觀民眾族群在「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，不會因為參觀民眾族群的不同而有所不同。

表45. 參觀民眾族群在服務滿意度上之差異分析摘要表

層面	參觀民眾族群	人數	平均數	標準差	F 值	p 值
參觀環境	(1) 親子休閒型觀眾	318	4.40	0.55	0.76	.467
	(2) 藝術專業型觀眾	238	4.39	0.64		
	(3) 學生作業型觀眾	152	4.33	0.62		
服務人員	(1) 親子休閒型觀眾	318	4.39	0.57	1.20	.303
	(2) 藝術專業型觀眾	238	4.46	0.60		
	(3) 學生作業型觀眾	152	4.39	0.63		
導覽解說人員	(1) 親子休閒型觀眾	318	4.16	0.63	2.40	.092
	(2) 藝術專業型觀眾	238	4.29	0.69		
	(3) 學生作業型觀眾	152	4.20	0.73		
展覽內容	(1) 親子休閒型觀眾	318	4.33	0.59	1.83	.161
	(2) 藝術專業型觀眾	238	4.43	0.59		
	(3) 學生作業型觀眾	152	4.39	0.61		
整體滿意度	(1) 親子休閒型觀眾	318	4.36	0.57	0.17	.842
	(2) 藝術專業型觀眾	238	4.39	0.62		
	(3) 學生作業型觀眾	152	4.38	0.60		

捌、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，本次調查回收有效問卷共 721 份，參觀民眾的男女比為 27.0%、72.3%，女性較多；年齡層集中在 40 歲以下（67.4%），超過 2/3；參觀民眾的教育程度以大學/專科最多（56.7%），不過高中/職以下者也不少（27.9%）；職業方面，以學生最多（37.2%），其次工商服務業達 15.4%、家庭主婦 13.5%，此為主要三大族群；居住地方面，因地緣關係，自然以台中市最多（60.9%），而整個中部地區佔率高達 72.5%，其次為北部地區（12.6%），其餘地區都在 10% 以下。

在參觀特性方面，參觀民眾的參觀動機以休閒最多（62.5%），其次為增加藝術知識（43.2%）；參觀民眾的資訊來源以本館網站最多（39.5%），其次網路資訊（27.6%）、朋友介紹（25.2%）。

而參觀民眾的參觀同伴以和家人最多（43.3%），其次和朋友（25.9%）、學校或團體（19.6%）；參觀民眾一年參觀美術館次數(含本次)，以 2~5 次最多（43.1%），其次為第 1 次（22.9%）。

參觀民眾每次在國美館平均停留時間，以 1-2 小時最多（51.5%），其次為半天（33.3%）；參觀民眾的實際參觀時間，以「1 小時」（28.0%）、「1 小時半」（20.9%）與「2 小時」（19.7%）三者最多，合計佔 68.6%。

參觀民眾喜歡的參觀展覽方式，以「自行參觀」最多（65.2%），其次為「導覽人員解說」（17.3%）；參觀民眾的夜間參觀經驗，以「不曾」最多（74.2%）；希望國美館夜間開放時段，以「星期六」最多（66.2%）；參觀區域前五名為展場（68.9%）、館外彫塑園區（38.1%）、精品店（29.2%）、兒童繪本區（22.9%）、兒童遊戲室（21.6%）。

上半年受訪參觀民眾的參觀展覽項，前五名為「林之助百歲紀念展」227 人次（31.7%）、「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%）。

上半年受訪參觀民眾對未來發展上應加強之設施與服務的意見方面，在軟體設施上，以「解說,講解,導覽,介紹,資訊等」及「展覽,藝術,作品,展場,動畫等」類最多；在硬體設施上，

以「廁所,洗手間,冷氣,空調,飲水,飲水機,停車,車位,椅,座位等」及「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」類最多。

在對本館的期望方面，以「展覽,藝術,作品,美術,展品,國際化等」及「開放,時間,空間,展場,分館,設施等」類最多。

在服務滿意度方面，合計「非常滿意」與「滿意」的人數，則以服務人員（95.3%）及參觀環境（95.2%）最高，其次依序為展覽內容（95.0%）、整體滿意度（94.5%）、導覽解說人員（87.9%）。不過，如以導覽人員解說方式參觀的 125 人來看，導覽解說人員滿意的比例提高為 93.6%。

若以得分來看，大小順序為服務人員（ $M = 4.41$ ）、參觀環境（ $M = 4.38$ ）、展覽內容（ $M = 4.38$ ）、導覽解說人員（ $M = 4.22$ ）。整體滿意度平均分為 4.37。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

參觀特性與基本資料的交叉分析方面，在「參觀同伴」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)等的影響。也就是說，不同年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)與(中部縣市)的參觀民眾，其前來本館的參觀同伴會有較大的不同。

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)等的影響。也就是說，不同年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)與(中部縣市)的參觀民眾，其前來本館的一年參觀次數會有較大的不同。

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)等的影響。也就是說，不同年齡、教育程度、職業、居住地(全國地區)與(中部縣市)的參觀民眾，其前來本館的平均停留時間會有較大的不同。

在「實際參觀時間」的人數比例上，會受到年齡、教育程度、職業等的影響。也就是說，不同年齡、教育程度、職業的參觀民眾，其前來本館的實際參觀時間會有較大的不同。

在「參觀展覽方式」的人數比例上，會受到年齡、職業、居住地(全國地區)的影響。也就

是說，不同年齡、職業、居住地(全國地區)的參觀民眾，其前來本館的參觀展覽方式會有較大的不同。

在「夜間參觀其他美術館經驗」的人數比例上，僅會受到性別的影響。也就是說，不同性別的參觀民眾，其夜間參觀其他美術館經驗會有較大的不同。

在「希望國美館增加夜間開放時段」的人數比例上，僅會受到職業的影響。也就是說，不同職業的參觀民眾，其夜間參觀其他美術館經驗會有較大的不同。

3. 不同人口背景之服務滿意度

分析結果，參觀民眾的服務滿意度僅僅會受到參觀同伴、一年參觀次數、參觀展覽方式等人口背景影響。

在參觀同伴方面，和家人者在「參觀環境」滿意度，顯著高於一個人與和朋友者。

在一年參觀次數方面，11次以上者對於「參觀環境」滿意度，顯著高於6~10次者；11次以上者對於「導覽解說人員」滿意度，也顯著高於第1次與6~10次者。

在參觀展覽方式方面，有導覽人員解說者對於「導覽解說人員」滿意度，顯著高於自行參觀者。

至於其他的人口背景則不會影響參觀民眾的服務滿意度。

4. 服務滿意度之相關性及預測因子

參觀民眾對於本館的「整體服務滿意度」與「參觀環境」、「導覽解說人員」、「展覽內容」滿意度息息相關，相關係數皆達.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）。代表受訪參觀民眾的整體感受，與參觀環境、導覽解說人員、展覽內容等有相當程度的相關。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，年齡、職業對整體服務滿意度有影響，其中年齡為「20歲以下」的受訪參觀民眾比「61歲以上」者有更低的整體滿意度；而職業為「學生」的受訪參觀民眾比「其他」職業者會有較高的整體滿意度。

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，而且其中又以參觀環境、展覽內容最有影響，其次為服務人員，而導覽解說人員的影響較小。

5. 服務滿意度趨勢分析

與去年同期（104 上半年）相比，各項滿意度數據皆有上升情形，雖沒有達到統計顯著，但持續滿意度的上升也代表本館服務的進步。

而發現最近五次調查中（103 上、下半年，104 上、下半年，105 上半年），各項滿意度數據皆呈現穩定態勢，沒有大幅變化。

6. 參觀民眾之市場區隔

針對觀眾的參觀行為（類別型資料），將具有共同行為者加以集群，希望找出本館參觀民眾的市場區隔，俾未來針對不同參觀行為的族群，提供客製化服務。

經由使用潛在群體模式，發現以 3 群為最佳分群數。由潛在群體機率得知，族群 1 比率約 43%，可稱為「親子休閒型觀眾」；族群 2 比率約 35%，可稱為「藝術專業型觀眾」；族群 3 比率約 22%，可稱為「學生作業型觀眾」。不同參觀民眾族群，在「服務滿意度」上皆沒有顯著差異存在

7. 建議

- 持續對男性或 50 歲以上高齡人口民眾，提出針對性宣傳與活動，以吸引更多民眾前來參觀。尤其老齡化社會來臨，因應大量退休族群的出現，可舉辦更多與銀養族相關的展覽與活動，發揮本館啟發美學素養，推廣文化認知的目標。
- 民眾主要的資訊來源為網站、網路、館訊，其次才為朋友、老師介紹，可見本館的網路資訊已躍居民眾資訊來源首位。目前館方已進行社群網絡的經營，今年 7 月 11 日粉絲已破 3 萬人，建議可對粉絲團成員進一步分析，找出活躍粉絲的族群特性，如累積按讚最多、最有帶動力的粉絲，以及留言關鍵字分析、貼文排名等，以深化

社群經營。

- 民眾一年參觀美術館次數(含本次)中，第 1 次參觀的比例再下降為 22.9%（去年同期 25.9%，前年同期 47.2%），而 2 次以上的回頭客增為 77.1%（去年同期 72.7%，前年同期 51.9%），代表本館對參觀民眾的客戶關係經營 CRM 已具成效，使民眾願意更常來館參觀，這對於美術教育的深化有正面作用，建議繼續維持。
- 民眾最喜歡的參觀展覽方式還是自行參觀，約佔六成五（去年同期六成六，前年同期六成五），大致呈現穩定狀態。而導覽人員解說佔一成七（去年同期一成八，前年同期二成四），持續下降。因導覽人員解說畢竟需要人力與訓練，建議加強推廣自動化的導覽服務，除已有的 Wifi 或 QR code 等被動式導覽外，亦可考慮使用 BEACON 主動推播技術，將展品資訊主動傳送到民眾手機，增加其閱覽的機會。（相關資訊 Google 搜尋：湃思紀 Passage「緊緊跟隨你：當 BEACON 進到博物館」，新北市政府新聞局「第一次來黃金博物館?! 免驚~ Beacon 導覽服務會主動報你知！」）
- 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46. 最近三次調查常見的開放意見彙總表

次序	軟體設施（539 人次）	硬體設施（697 人次）	對本館期望（1246 人次）
1	73 人次： 更多導覽員、解說內容與時間、兒童導覽、APP 導覽	106 人次： 更多休息區、座椅、飲水機	307 人次： 更多展覽、多元化、國際化
2	55 人次： 更多展場人員與遊客互動、影音科技互動	42 人次： 更多廁所、清潔、指標、親子廁所	67 人次： 更多藝術品
3	3 人次： 開啟英才門	31 人次： 參觀動線不清、流暢度不足、引導不明顯	51 人次： 更多親子、國際性、演講、互動式、DIY 等活動
4		9 人次： 開啟英才門	6 人次： 開啟英才門

- 在滿意度方面，與去年同期相比，並沒有太大變化，代表美術館的服務品質已達穩定階段，應繼續維持。由於迴歸分析顯示「參觀環境」、「展覽內容」是最能影響受訪參觀民眾整體滿意度的因子，建議配合開放題意見，對該二項服務的具體建言，進行實質改善及追蹤。
- 從參觀民眾的市場區隔來看，來館參觀民眾類型大致可分為親子休閒型、藝術專業型、學生作業型，各類民眾的滿意度雖無差別，但參觀習性有很大差異。建議可針對各群民眾需求，將現有展覽與活動，結合出不同主題形式，契合民眾需求。

玖、 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
A	人員,志工,服務,服務品質
89	講解人員少，
279	人員教育，人員表現不佳對藝術不夠認識有待加強
315	導覽活動，人員專業可以針對各種族群
323	人員教育制度制定，
366	工作人員態度欠友善，在國美無雙展時拿起相機被工作人員兇
572	多增加導覽員，有時候聽人員解說對創作才能有更深入了解
B	解說,講解,導覽,介紹,資訊
15	展品介紹 QR CODE，可自行了解感興趣的產品
29	語音導覽，需要耳機
62	增加可互動的小遊戲，讓展覽資訊可以更容易吸收為新知
70	網路資訊，多點展場資訊
78	網站，增加藝術家的介紹
85	導覽時間上升，
86	導覽時段上升，
87	解說時段，
88	QR CODE，部分手機講解較少
89	講解人員少，
118	語音導覽，
174	解說，
225	QR CODE，提供多館藏介紹
299	專家解說，更了解作品
315	導覽活動，人員專業可以針對各種族群
398	導覽，導覽時間可多增加
440	增加專家導覽，
443	導覽時間，可以增加
542	QR CODE，除導覽可給予觀眾接觸更深入的資訊
572	多增加導覽員，有時候聽人員解說對創作才能有更深入了解
594	語音導覽，方便
615	增加展覽的介紹，進入館中參觀路徑中也能有管道了解其他展區訊息
677	美術作者生平介紹，
728	導覽 APP，QR CODE 掃描容易導致堵塞
C	親切,主動,互動,態度,熱情,笑容,和善,耐心,貼心
4	互動媒體，可以與美術互動
62	增加可互動的小遊戲，讓展覽資訊可以更容易吸收為新知

143	互動，喜歡有參與感
210	可以互動的藝術品，增加參與感
211	可互動的藝術，增加參與感
212	兒童遊戲方面，希望青年能進去或設青少年遊戲互動區
213	互動式，能增加觀展樂趣
230	增加互動電視觸碰，讓參觀民眾有多接觸想要了解的新知識
303	和觀眾互動內容，似乎觀眾可參與項目不多
366	工作人員態度欠友善，在國美無雙展時拿起相機被工作人員兇
546	互動，增加樂趣
560	3D 動化互動，未來趨勢增加印象
655	影音互動，
712	藝術互動軟體，增加人與藝術間的距離
D	展覽,藝術,作品,展場,動畫
62	增加可互動的小遊戲，讓展覽資訊可以更容易吸收為新知
70	網路資訊，多點展場資訊
78	網站，增加藝術家的介紹
210	可以互動的藝術品，增加參與感
211	可互動的藝術，增加參與感
221	增加兩岸藝術交流與展覽，
279	人員教育，人員表現不佳對藝術不夠認識有待加強
296	圖書館藏書，貴館圖書館有??的藝術類典藏
299	專家解說，更了解作品
416	，展場動線規劃
460	手機查詢，個別展覽圖片不多
615	增加展覽的介紹，進入館中參觀路徑中也能有管道了解其他展區訊息
632	作品面對面，了解作者為何創作
687	多辦國際性展覽，
712	藝術互動軟體，增加人與藝術間的距離
E	參觀品質(秩序維持)
	無
F	讚語或空泛建議
240	，更多展覽
427	再大一點，
454	增加更多資訊，
471	活動，國際化
545	講解，得到多一點知識
740	展覽硬體，造型美造型豐富
other	其它無法分類

9	自動化導引，
12	自動化導引，
73	多點電影的，
75	QR，
103	雙年展紀錄片，能像往昔在台中播放
109	WIFI，
110	影片選擇須加強，太吵
120	休息區，
144	暫時托嬰中心，讓大人可多點安靜參觀時間
145	觸控式，
146	觸控式，更多體驗
147	電腦數位化，查問資料較易
148	設置 QR CODE，方便
191	QR CODE，過展太慢
208	延長時間，星期六夜間較多人有時間
222	增加圖書收藏，大陸名家出版品過少
224	QR CODE，QR CODE 能施設多些
244	飲水設備，紙杯較方便
259	放映室，座位多設一些
277	多用運電子媒體，少用紙上廣告
286	增加夜間，能下班放鬆
298	電腦，
358	多講座，大眾聽得懂得非學術派
364	親子畫展，
372	英才門要打開，逃生安全方便進出
375	人力增加，
377	寶庫解密列常設展，
409	加強宣傳，好的東西要讓更多人知道
441	E 館，螢幕稍有延遲
461	國美館 APP，方便了解
462	飲料用餐應平民，
469	加快 APP 更新速度，手機查詢更方便
470	LED 屏，可適當增設以便了解
484	WIFI，
485	WIFI，領導我們看館展
496	字體大些，
502	展區的整合公告多一些，
513	方舟，影音效果方面沒之前展出的精彩

525	親子活動，
539	WIFI 訊號，落實全館皆有訊號
701	增加周邊商品，
707	人數控管，太吵
720	常設展太久，
745	出入口，出入口可多一點走路較方便

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
A	廁所,洗手間,冷氣,空調,飲水,飲水機,停車,車位,椅,座位
1	椅子或沙發，逛累了可以休息一下
24	座位，
73	洗手間多一點，
78	飲水機，增加冰水及熱水
86	廁所清潔，
109	椅子多一點，
188	座椅，
191	廁所，太少
238	一樓廁所，男用鎖壞
245	停車場，停車格劃寬一點比較好
255	廁所，太偏僻
256	休息區座位，增加
272	停車場，人可標示不明顯
281	椅子，方便休息
296	展場中的椅子，貴館作品多且棒需要駐足良久但休息位置不夠
344	多一些休息椅，
358	飲水機，多少台在 1F
398	座位，可以增加
443	休息區，椅子可增加
448	女性洗手間，人多時太擁擠
490	椅子，太少了
539	廁所，廁所環境可以更好
540	廁所，
541	冷氣，太冷
561	空調 展覽，空氣中有化學物質的異味，解說內容的校對文字解說內容有不少錯誤
576	飲水機，
622	老人拐杖椅，有些老人不耐走可以累時休息
650	機車停車格，數量不足
686	椅子太少，因假日人潮多
728	座椅，
773	增加飲水機，夏天容易口渴
774	飲水機清潔，飲水機不乾淨
775	椅子設置，館內較大希望有可以稍作休息處
B	休息,參觀,空間,動線,標示,路線,路標,展場,休息區,英才

1	椅子或沙發，逛累了可以休息一下
58	休息區化妝室，
62	2F 以上展覽空間，有更多裝置藝術或雕像並增加解說牌
224	用餐區，可提供自由用餐休息區
256	休息區座位，增加
260	休息區多設地方，地方寬敞走得很累
272	停車場，入可標示不明顯
277	展場空間不足，動線不流暢
281	椅子，方便休息
286	增加休息區，逛累能休息
296	展場中的椅子，貴館作品多且棒需要駐足良久但休息位置不夠
303	參觀引導指示牌，
344	多一些休息椅，
417	動線，動線規畫不良
430	，空間安全
443	休息區，椅子可增加
461	動線，明顯一點
466	樓梯，應該標示出哪些可以直通三樓
471	加強導覽，路線有些不清楚
487	，增加休息位置
622	老人拐杖椅，有些老人不耐走可以累時休息
775	椅子設置，館內較大希望有可以稍作休息處
C	導覽,螢幕,語音,電腦
110	導覽須耳機，不方便
144	觸控式，點選的導覽銀幕
148	設置導覽 MP3，方便
378	導覽機，音質不好
407	定時導覽，
471	加強導覽，路線有些不清楚
D	兒童,孩子,小朋友,遊戲
365	親子互動區，休假時可以帶孩子來了解藝術
749	兒童設施，讓帶兒童家長有地方玩
E	讚語或空泛建議
133	導覽，
146	，都可以
235	用餐區，方便多元
323	展場創意介入性，
409	餐廳，可以待在這裡一整天

661	空間太大，
711	，展場精緻化
740	外觀，
other	其它無法分類
6	互動軟體，可吸引更多孩童
60	，影音的兩個廳可以分開
61	草皮，至於周邊的展品可以放集中一點
75	QR，
103	影音藝術廳，增加播放次數不只在周末
108	WIFI，
121	館外人員，保護創作者作品
143	觸控式，點選或經由觸控感應
165	平價餐廳，
166	燈光亮一點，太暗
187	，增加出入口
210	展品，古今要兼具
211	展覽藝術品，古今要兼具
212	展覽藝術品，多一些現代藝術品立體
225	燈，大廳稍微昏暗
259	字體大些，老人家視力不好
279	教師資源室，資源大大不足空了一半
309	交通接駁，
315	戶外指示，有些戶外區域容易繞路
330	地板平滑且乾淨，就怕民眾喝水噴到地上容易滑倒
357	，指引不夠明確空橋沒開放進入展區
367	展覽口解不夠，被拿光了
371	郵寄服務，觀光客可現場購明信片立即寄回家
375	增加公車線，
405	電梯，推車上樓不易
441	館外雕塑，和上次來看到的相同
451	各展區，腳力不夠好走錯要繞回去
470	自助查詢機，方便查詢
519	哺乳屋，哺乳室太少
615	多增加互動區，小孩實際體驗經驗
632	3D 列印，新時代
642	國美無雙，希望作品輪替快點
644	多增加戶外展覽，小孩可以在戶外看展，並跑跳
677	DM 報導展覽作品，

683	QR CODE，太小了要靠很近才照的到
709	電梯，hild 鍵有點太久了
720	逃生不清楚，
760	文字解說，有時看到作品卻不清楚意境
761	文字解說，對展品能更認識
762	文字解說，希望看到劇作名稱

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
15	多舉辦一些院外裝置藝術展，可突出季節性
45	能辦更多不同類型展覽
58	展覽資訊不夠明晰
66	展覽東西可以針對兒童部分
69	熱門的展覽期可適度延長
70	更多館外雕塑作品
82	請繼續提供藝術展覽
90	更多國際性聯合展覽 國外 ARTBT 展覽
96	可增加夜間開放時間，可多展示和小孩可連結的展覽
118	展出更多外國作品
119	期待有更多元化的展型式內容也期望更多年輕藝術者的加入
122	有更多人能阻止觸碰展品
134	更多海外藝術家特展
135	多些互動式藝術
138	增加與美術系與高中美術班之間的交流與合作
149	可以有城市建築藝術方面的展覽
153	開放網路美術館
156	多增設館外裝置藝術品與延長至 1730
158	能增加一些藝術品類展示，如舊文物傳統文物童玩之類的
168	能有更多的展覽及活動
183	多能和展品互動
191	飲水機多些展出一些西方作品
197	增加國外藝術作品
200	更多國外的展覽作品
212	增加動漫展覽
215	增設更多互動式展覽
218	展品更多講解更多
242	多與國外藝術館畫展交流
246	希望下次來參觀能看到新的作品
249	少一點令人不舒服的青年藝術展
260	多面推廣更增加藝術品展覽
262	可多增加戶外的展覽
266	與國外展覽合作，多元化的視野呈現
269	畫展中國風的藝術

271	可以多點與藝術家的互動
277	不要收費的展覽才有人潮，平時就要讓市民來增加美術的陶冶
313	遇學校補假時美術館也休館很難配合少了一個好去處
314	青少年美術專業領域課
321	錯覺大師艾雪的展覽北美館高美館皆巡迴展，台中國美館卻不爭取?
346	可以多增加夜間美術館場次
361	可介紹在地藝術家
363	適合兒童的展覽
368	展覽可介紹本土藝術家
390	多辦國際展覽
403	展覽能夠更多元化兼顧所有藝術作品
404	多增加一些適合幼兒的展覽
409	更多名師展覽
410	希望有更多小朋友欣賞的作品
444	每一間展覽廳都有展覽
461	多辦一些展覽
469	期望多辦藝術展
470	希望能夠成為藝術家的展示聖地
471	多些當代藝術展覽
472	多設畫家的展覽
480	有互動的展覽
486	增加展覽作品類型
490	變多展覽
535	教師資源室可不可以部要當志工的休息室，因為他是美術館的一部分，志工電腦可不可以加裝耳機，我們為什麼要忍受噪音，電腦請更新，不論是否有清除舊版本太舊了裝置，
550	增加介紹美術館的小冊子
558	辦理國際性展覽
566	多點娛樂互動展覽
571	希望多展出可以互動操作的展覽，增開晚間時段
572	多舉辦青年相關的合作，拓展青年的藝術融合生活
579	希望多策畫藝術家畫展
580	增加展覽資訊曝光度
582	能開放周六夜間展覽
602	希望外面的牆可常有展覽品而不是空著
646	兒童展覽更多
647	多辦國際展
660	這次充滿藝術人文之地除能吸收美學又能親子同遊，很值得來訪

663	希望可增加兒童方面的展覽
667	增加更多展覽
671	辦更多世界各國美術館的典藏精進
675	對於展覽的布置思路也可以做簡介
682	更多國際性展覽
697	希望以後可以常看到更多精彩的展覽
703	展品可再豐富希望導覽人員可再講解詳細
713	親子展覽
723	希望有賣展覽的明信片
730	希望能多水彩系列的展覽
737	期待夜間展覽開放
738	增加學齡前展覽
748	可加強宣導讓更多人來看展充實藝術內涵
753	希望有國外畫家展冊
754	國際級大師作品多展出
757	多辦浮世繪類型的展覽
763	多宣導展覽服務
771	能有多種類的美術作品
776	對本國美術史做完整的整理和介紹
15	多舉辦一些院外裝置藝術展，可突出季節性
45	能辦更多不同類型展覽
58	展覽資訊不夠明晰
66	展覽東西可以針對兒童部分
69	熱門的展覽期可適度延長
70	更多館外雕塑作品
82	請繼續提供藝術展覽
90	更多國際性聯合展覽 國外 ARTBT 展覽
96	可增加夜間開放時間，可多展示和小孩可連結的展覽
118	展出更多外國作品
119	期待有更多元化的展型式內容也期望更多年輕藝術者的加入
122	有更多人能阻止觸碰展品
134	更多海外藝術家特展
135	多些互動式藝術
138	增加與美術系與高中美術班之間的交流與合作
149	可以有城市建築藝術方面的展覽
153	開放網路美術館
156	多增設館外裝置藝術品與延長至 1730
158	能增加一些藝術品類展示，如舊文物傳統文物童玩之類的

168	能有更多的展覽及活動
183	多能和展品互動
191	飲水機多些展出一些西方作品
197	增加國外藝術作品
200	更多國外的展覽作品
212	增加動漫展覽
215	增設更多互動式展覽
218	展品更多講解更多
242	多與國外藝術館畫展交流
246	希望下次來參觀能看到新的作品
249	少一點令人不舒服的青年藝術展
260	多面推廣更增加藝術品展覽
262	可多增加戶外的展覽
266	與國外展覽合作，多元化的視野呈現
269	畫展中國風的藝術
271	可以多點與藝術家的互動
277	不要收費的展覽才有人潮，平時就要讓市民來增加美術的陶冶
313	遇學校補假時美術館也休館很難配合少了一個好去處
314	青少年美術專業領域課
321	錯覺大師艾雪的展覽北美館高美館皆巡迴展，台中國美館卻不爭取?
346	可以多增加夜間美術館場次
361	可介紹在地藝術家
363	適合兒童的展覽
368	展覽可介紹本土藝術家
390	多辦國際展覽
403	展覽能夠更多元化兼顧所有藝術作品
404	多增加一些適合幼兒的展覽
409	更多名師展覽
410	希望有更多小朋友欣賞的作品
444	每一間展覽廳都有展覽
461	多辦一些展覽
469	期望多辦藝術展
470	希望能夠成為藝術家的展示聖地
471	多些當代藝術展覽
472	多設畫家的展覽
480	有互動的展覽
486	增加展覽作品類型
490	變多展覽

	教師資源室可不可以部要當志工的休息室，因為他是美術館的一部分，志工電腦可不可以加裝耳機，我們為什麼要忍受噪音，電腦請更新，不論是否有清除貴版本太舊了裝置，
535	
550	增加介紹美術館的小冊子
558	辦理國際性展覽
566	多點娛樂互動展覽
571	希望多展出可以互動操作的展覽，增開晚間時段
572	多舉辦青年相關的合作，拓展青年的藝術融合生活
579	希望多策畫藝術家畫展
580	增加展覽資訊曝光度
582	能開放周六夜間展覽
602	希望外面的牆可常有展覽品而不是空著
646	兒童展覽更多
647	多辦國際展
660	這次充滿藝術人文之地除能吸收美學又能親子同遊，很值得來訪
663	希望可增加兒童方面的展覽
667	增加更多展覽
671	辦更多世界各國美術館的典藏精進
675	對於展覽的布置思路也可以做簡介
682	更多國際性展覽
697	希望以後可以常看到更多精彩的展覽
703	展品可再豐富希望導覽人員可再講解詳細
713	親子展覽
723	希望有賣展覽的明信片
730	希望能多水彩系列的展覽
737	期待夜間展覽開放
738	增加學齡前展覽
748	可加強宣導讓更多人來看展充實藝術內涵
753	希望有國外畫家展冊
754	國際級大師作品多展出
757	多辦浮世繪類型的展覽
763	多宣導展覽服務
771	能有多種類的美術作品
776	對本國美術史做完整的整理和介紹
B	活動
4	活動可多於網路 FB 傳達
62	有更多小型活動
97	希望多舉辦親子活動

150	有互動式活動參與
168	能有更多的展覽及活動
202	以後不限製活動人數
204	多點親子互動活動
296	可考慮手做活動
333	希望多些類似自然魔法師教育展的活動
334	希望多些類似自然魔法師教育展的活動
364	多元推廣活動訊息
406	有益於親子的活動
423	多辦一些親子活動
442	場外假日辦親子活動
449	希望有更多的宣傳活動
502	舉辦兒童活動如親子互動趣味類
570	增加親子戶外活動專區
577	希望能有更多夜間開放活動
603	希望能多增加戶外活動或導覽
636	幼兒活動多點
641	不定期舉辦親子活動
752	多辦一些互動活動
C	互動
135	多些互動式藝術
150	有互動式活動參與
178	有更多小朋友互動的展區
179	有更多小朋友互動的展區
183	多能和展品互動
204	多點親子互動活動
214	互動設施更多
215	增設更多互動式展覽
229	增加一些親子互動的動畫立體 4D
247	手做互動教學
271	可以多點與藝術家的互動
450	希望有更多互動式的展示品
452	兒童互動影展
456	互動設施可加入說明指示
479	多些類似自然魔法師動畫互動
480	有互動的展覽
502	舉辦兒童活動如親子互動趣味類
538	遊戲室互動設施更多

565	多點娛樂互動
566	多點娛樂互動展覽
571	希望多展出可以互動操作的展覽，增開晚間時段
752	多辦一些互動活動
772	希望增加更多互動媒體
D	兒童,遊戲,親子,小朋友
66	展覽東西可以針對兒童部分
97	希望多舉辦親子活動
178	有更多小朋友互動的展區
179	有更多小朋友互動的展區
204	多點親子互動活動
229	增加一些親子互動的動畫立體 4D
324	遊戲區一定要很好玩
325	謝謝設置兒童專屬空間
338	增加小朋友玩具
341	遊戲室教具增多
363	適合兒童的展覽
406	有益於親子的活動
410	希望有更多小朋友欣賞的作品
423	多辦一些親子活動
442	場外假日辦親子活動
452	兒童互動影展
502	舉辦兒童活動如親子互動趣味類
538	遊戲室互動設施更多
570	增加親子戶外活動專區
641	不定期舉辦親子活動
646	兒童展覽更多
660	這次充滿藝術人文之地除能吸收美學又能親子同遊，很值得來訪
663	希望可增加兒童方面的展覽
696	多開放兒童遊戲空間
713	親子展覽
768	網站的兒童遊戲室是很之前的，希望更有彈性
769	可鋪設軟填充物在大庭讓親子躺著同樂
E	導覽,解說
14	解說多一些時段
120	導覽圖不夠詳細
151	希望可以有英文導覽
157	隨機解說

226	增加導覽解說
248	定時有解說員導覽
344	多一些導覽與講座
415	希望可多增開夜間服務，以及導覽場次增加
463	持續收藏深度增加導覽志工的教育訓練研習
603	希望能多增加戶外活動或導覽
616	專家解說可有更明顯的預約
619	增加專家解說
677	導覽時間次數人員增多提高效果
703	展品可再豐富希望導覽人員可再講解詳細
729	每幅畫都有 QR CODE 解說
750	導覽時間可加長可以觀看和了解更清楚
F	宣傳,資訊,推廣教育
58	展覽資訊不夠明晰
95	廣告資訊再多一點
100	資訊更多宣傳
105	可以多些宣傳
259	擴大宣傳如放資料到各地圖書館
260	多面推廣更增加藝術品展覽
261	海外也可多些宣傳
364	多元推廣活動訊息
449	希望有更多的宣傳活動
580	增加展覽資訊曝光度
724	資訊宣傳
G	動線,標示
55	希望可以標示出展場的位置及種類
171	看展動線不清楚從哪先看
412	人動線能不能拍照可以標示清楚些，不要相機拿出來才阻止
509	展場標示更明確
511	方向標示可更清楚有時會迷路
512	2 樓動線可以開放減少爬樓梯
765	增加動線指引
H	時間,空間,開放,展場,分館,設施
7	延長開放時間
8	希望周六夜間延長開放
13	希望星期六夜間延長開放
28	24 小時開放
29	開放時間延長至 7 點

35	時間增長
55	希望可以標示出展場的位置及種類
78	開放夜間參觀
79	希望延長周六時間
80	開放夜間觀賞
85	開放夜間
86	開放夜間
87	開放夜間
96	可增加夜間開放時間，可多展示和小孩可連結的展覽
107	希望開放到晚上
110	加長開館時間
143	增設用餐或休息空間
144	多些用餐地點或空間
146	增設空間室
147	開放周六夜間參觀
153	開放網路美術館
196	夜間開放
221	開放版畫教室課程
225	舉辦修復相關研討會或開放報名實習
252	希望可增設晚上開放時段
254	延長開放時間
255	假日可開放
268	未來開放夜間或夜宿
299	開放夜間時段
304	開放夜間時段
325	謝謝設置兒童專屬空間
326	能開放星期六夜間參觀
383	能開放周六夜間
398	開館時間可以延長
399	開館時間延長
434	可增加夜間開放時間
440	可增加夜間開放時間
443	開館時間可加長
460	希望夜間可以開放
487	開放夜間參觀
504	增加夜間開放時間
507	展場結合現代與環境議題發人省思
509	展場標示更明確

512	2樓動線可以開放減少爬樓梯
522	空間舒服寧靜，只是不曉得是展場內都無法拍照嗎?
543	開放時間延長到 2000
547	多開放夜間時段
548	多開放夜間時段
568	2F 影藝廳太熱空間感較小
577	希望能有更多夜間開放活動
581	增加假日開館時間
582	能開放周六夜間展覽
586	有夜間開放時間
628	早上早餐開放
630	晚點休息開放到八點
635	延長開放時間
659	星期六可否夜間開放展示
677	導覽時間次數人員增多提高效果
678	夜間開放
696	多開放兒童遊戲空間
731	開放夜宿
737	期待夜間展覽開放
750	導覽時間可加長可以觀看和了解更清楚
764	延長開館時間
I	人數控管
202	以後不限製活動人數
743	可以減少人數
J	平價消費
	無
K	讚語或空泛建議
16	活動更多元
17	繼續加油
22	我希望有更多展品
23	我希望可以更大
24	勿忘初心
27	NO
31	希望越來越好
43	更多展覽
73	服務人員多微笑
74	改變越多美術
76	內在人文能加強

77	展覽可以更多
103	希望有更好充實的作品可展現
112	更多展覽
123	服務親切
142	展出更多元
145	更多藝術品
167	希望展覽內容更多元
201	立足台灣展望國際
203	畫展很棒
205	外部展出次數多且多樣化
236	提供一個藝文空間令人身心舒暢
237	更多更好的展覽
239	更多面的展覽
270	可以有更多的新鮮展覽
273	可以增加介紹
275	服務品質很好
279	成為台灣人藝術軟硬體上的指標成為華人藝術的重地
284	服務人員優良熱心
286	服務人員服務很好
290	有更多不一樣的展覽
291	有更多不一樣的展覽
295	展覽更新快速，很新
309	成為亞洲國家美術館之典範
318	很喜歡每次來都有不同收穫
331	提供多元化服務
347	商品可更多樣化
356	更多的藝術作品
369	驚奇與讚嘆
372	更親民
420	活動可再多元些
433	希望有更多展覽
473	對台中市民提升藝術欣賞能力
477	持續優雅環境
488	美上加美 豐富美感生活，深化藝術推廣
489	提供優質展場
492	希望展可再多點
506	希望多些展覽更新
510	提升居民對藝術的賞析

518	多元化展覽
521	空間很舒服
523	十分易親近的美術館
533	很值得去了解藝術的好環境和空間
541	希望更多展覽
554	希望服務可以好一點
567	服務台親切
569	太空曠了
583	很乾淨
584	展出更有趣的東西
585	希望以後有更多展覽品
594	多些展品
638	硬體空間很不錯，成為世界級的美術館
672	已經很滿意
683	這裡很棒很舒服
687	語音導覽免費很棒
717	希望有更多展覽
720	內容可增多
722	對市民是一個很棒的地方
736	很棒的展場服務
749	提升國人藝術境界
other	其它無法分類
20	希望未來有 LINE 群族
30	恢復每日關館後室外撥放的音樂
33	紀錄片雙年展回台中國美館舉行
46	指標可再增設
47	應該要收門票
48	可以收費提高服務品質
49	須加收門票
53	可以發 IPAD 使觀眾了解
60	會聽到對面的聲音
71	休閒區座椅
91	可增加評講員
92	可到香港展出
94	可於公車身用上廣告
102	增設 LINE 群族
114	增加夜間時段
117	門口有各展區介紹

121	希望有人能在館外展區請觀者誤觸碰
128	增加紀念品可選購
136	可以假日看展有拍照的明信片
154	加強小學生教育知識
162	可增 APP 軟體
170	燈光可明亮些
190	增設 YOUBIKE 借還的地方比較方便
198	講座公布提早在紙面上
206	演講能增加
207	舉辦藝文展演演講參加的報名更簡便
222	開設製陶教學
227	辦展可以更多元
231	增加休息區
232	增加休息區
233	多些寒暑假小孩節目
238	提供紀念展
241	廁所很乾淨上下階梯要小心
243	希望特展多一點
256	各式各樣的展出
258	各館外可置椅子
263	洪易展引起廣大迴響，繽紛歡樂的氣氛令人難忘，期待再次來展，建議展期可長些
274	播音樂
278	增加年輕人參觀的吸引因素
283	館內服務人員都很熱心希望未來到館參觀都能看到這些笑容
285	增加餐廳的種類
298	希望可以多放點書
312	UBIKE 請持續服務，大門服務台服務優
315	期望研究者能有正式的程序可以申請作為研究場域
320	希望可以更安靜
323	國美館帶觀眾去哪資源不齊方向失序，做為第一層級機構，淪為地方文化中心
332	增加電影放映
340	希望可以有更多中國的水墨畫
342	能辦有關電影的講座
350	希望演講時能確實做到無干擾像是手機靜音
355	能有椅子坐
376	增加一些可以操作學習的課程
380	可提供更多美學方面的介紹讓台中或其他外地人更加了解
381	LINE 群族獲得最新訊息

400	能拍照為何不能錄像，不然就規定別拍
411	假日時能更安靜
437	多辦電影展
445	希望看到林之助的畫展
446	希望有機會看到周瑛捐贈展
459	多些國美特色明信片
465	繼續提供免費參觀
467	希望有攝影展
468	希望多些講解人員
478	增加輕食區
498	服務要主動介紹
499	可以在裡面加美食區
500	黑暗迷宮要大一點
501	黑暗迷宮太小了
508	能有環境教育的服務或特展
515	希望有一家便利商店
516	可以加設餐廳
517	可增設小吃部
527	館員主動介紹
529	冷氣太冷
544	能多開寶庫解密展
549	增加些可留紀念的本子
553	注解的字可以放大
563	可加網頁的玫瑰花
578	可提供更多餐飲
596	加寬服務台
604	增加夜間時段
613	在出口處設置 dm 回收，重複使用
615	可增加平日假日夜間參觀
617	國美無雙可否作為定期展
623	可增加公車路線及班次
624	希望可以由講師演講
627	增加指引人員
629	國美無雙可否作為定期展
634	有好吃的東西
645	座位希望能多一些
648	增加幼兒展
657	休閒館可再多設置

662	可以參觀別人畫的圖畫
685	國美無雙可否設為定期展
686	希望主題能更多元化與貼近生活化
688	冷氣不要太強
690	夜宿國美館
692	常設展能多展出一些館藏
693	增加休息區
694	希望公車班次多
700	椅子多一點
704	新增價錢平易近人之食物區
707	精品店的價格可以更親民
725	國美無雙可否不定期展
728	覽期延長一點
744	今天參觀品質很差，廣場人聲非常吵雜，有人講電話拍照大聲聊天，請加強宣導勸說
751	多加宣導造福市民
758	知道不能拍照但人員不要那麼兇叫我刪照片可用勸導
759	希望浮世繪展畫冊可再版

壹拾、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題，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）

- 國美無雙 I——館藏精品常設展 國美無雙 II——館藏精品常設展 「我的隱藏版——自畫像」教育展
 呂鐵州、許深州膠彩畫紀念展 第 31 屆版印年畫展 夢·棲地-館藏青年藝術主題展 蕭勤 80 回顧展
 林之助百歲紀念展 蕭世瓊書法展 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
 洪易的藝想世界 第 17 屆國際版畫雙年展 2015 數位藝術策展案「一場關於真實的導覽」
 2015 數位藝術創作案「郭信輝：繞行—漂浮的屏幕」 2015 數位藝術創作案「藍榮賢：光·彩·交響」
 2015 數位藝術創作案「葉廷皓：和諧國度」 2016 數位藝術策展案「美錯了？」
 2016 新媒體藝術主題展 2016 科技跨域藝術展 2016 數位藝術創作案「黃盟欽：織造身體」

2016 數位藝術創作案「劉辰岫:薔薇之塔」 2016 數位藝術創作案「林泰州:失序的序列 PM2.5.7.12.19.31.50」

李小鏡：N·E·X·T 「自然魔法師」教育展 105 年全國美術展 倪再沁紀念展 周瑛捐贈展

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？