

112 年度國立臺灣美術館 服務滿意度調查報告

計畫主持人：林詠能
研究助理：何佳芸、孫珮綺

目錄

第壹章、緒論.....	3
第貳章、調查概述.....	4
壹、研究設計與實施.....	4
一、研究方法.....	4
二、問卷調查.....	4
貳、資料處理與分析.....	6
第參章、調查結果分析.....	7
壹、觀眾人口統計特質分析.....	7
一、性別.....	7
二、年齡.....	8
三、教育程度.....	10
四、職業.....	11
五、居住地區.....	12
六、小結.....	13
貳、觀眾行為調查分析.....	14
一、觀眾參觀頻率.....	14
二、同行者.....	18
三、交通方式.....	19
四、觀眾獲知訊息之管道（複選）.....	20
五、參觀原因（複選）.....	21
六、停留時間.....	22
參、各項服務滿意度分析.....	24
一、整體硬體設施（設備）滿意度.....	26
二、整體展覽滿意度.....	27
三、整體人員及服務滿意度.....	29
四、QR Code 語音導覽服務.....	30
肆、重要表現程度分析與忠誠度分析.....	37
一、預期重要性.....	37
二、參與滿意度.....	37
三、重要/表現程度落差.....	38
四、重要/表現程度分析（IPA 分析）.....	39
五、忠誠度分析（再訪與推薦意願）.....	40

伍、語音導覽使用情形分析	43
一、「你看！？」教育展	43
二、問世間，情不為何物—2022 台灣美術雙年展	44
三、中華民國第 38 屆版印年畫--兔野仙蹤—兔年年畫特展	46
四、畫筆下的真實—李梅樹 120 歲藝術紀念展	47
五、數據光景—2023 臺灣國際光影藝術節	49
第肆章、結論與建議	50
壹、結論	50
貳、建議	50
一、根據「人口統計特質分析」提出建議	50
二、根據「行為調查分析」提出建議	51
三、根據「各項服務滿意度分析與忠誠度」提出建議	53
四、根據「重要表現程度」提出建議	53
五、根據「QR Code 語音導覽使用情形」提出建議	53
附錄、112 年「國立台灣美術館觀眾滿意度調查」問卷	55

第壹章、緒論

國立台灣美術館（以下簡稱「國美館」）作為為全國唯一一座國家級美術館機構，持續服務廣大的社會大眾。為掌握國美館的觀眾樣態，進一步提升各項服務，本研究以符合社會科學標準程序的調查程序，探索國美館不同觀眾的需求與各項服務品質。為使國美館觀眾調查能夠具備有全面性與系統性，研究依我國文化統計的相關規範，進行本項年度觀眾調查。期望透過此問卷調查，瞭解國內民眾對國美館參觀的滿意度。

本研究調查分析之結果，將作為國美館日後展覽、空間設計、行銷規畫、服務品質提升、開發客群等行政改進參考之依據，以強化國美館的核心價值。本研究調查目的為：

- 一、調查主要瞭解參訪國美館觀眾的基本資料，以了解並掌握參訪觀眾之特徵與參觀行為。
- 二、依據各項調查滿意度調查之量化研究結果為基礎，以做為改善國美館特定服務之參考依據。

第貳章、調查概述

壹、研究設計與實施

一、研究方法

(一) 調查對象：

問卷調查對象：參訪國美館之12歲以上觀眾。問卷調查執行由國美館工作人員進行。

(二) 調查地點：國美館出入口處進行出口調查。

(三) 調查實施時間：112年7月1日至9月30日，共計3個月。

(四) 抽樣方法：採系統準隨機方式抽樣。

(五) 完成樣本數規劃：本調查共完成312份有效問卷。

二、問卷調查

(一) 問卷內容設計（調查問卷詳如附錄）：

本研究共分為四大部分，第一部分為「觀眾行為調查」，第二部分為「觀眾重要（重視度）—表現（滿意度）程度及忠誠度」，第三部分為「受訪者基本資料」，第四部份為「語音導覽使用行為」。在量表部分，採用 Likert Scale 五點計分評量法來計分，填答選項分為（5）非常滿意（4）滿意（3）普通（2）不滿意（1）非常不滿意。並設計不適用之選項，以排除遺漏題。各項目主要衡量內容說明如下：

1. **觀眾行為**：主要係為瞭解參訪博物館觀眾之基本行為特性。其內容包含國美館參觀次數、所有博物館參觀次數、同行者、交通方式、訊息取得管道、參觀原因、館內消費停留時間，並進行性別平等分析。
2. **受訪者基本資料**：瞭解參觀觀眾的基本特質，以利掌握特定族群的型態特質。其內容包含：性別、年齡、教育程度、職業、居住地。
3. **觀眾滿意度-重要性與忠誠度**：瞭解參觀觀眾對各項服務之滿意度及重要性意見，其內容包含：硬體設施(設備)、展覽、人員服務等。
4. **語音導覽滿意度使用行為**：瞭解使用語音導覽之觀眾滿意度與服務品質等。此外，透過國美館提供的 QR Code 語音導覽後台數據，分析觀眾使用語音導覽之行為，其內容包含：播放次數、平均閱聽(秒)及瀏覽次數

等。

5. 忠誠度及其他意見：瞭解參觀觀眾對「再訪」及「推薦」國美館的意願及其他意見。其內容包含改善意見及其他相關建議等。

貳、資料處理與分析

本研究之問卷資料處理與分析採用：

- (一) 描述性統計分析
- (二) 重要表現程度分析 (IPA)：

IPA分析法是為了解民眾對於某項服務的重視程度與實際的感受程度，並可提供機構在改善服務品質上的優先順序(圖1)。操作方式是先計算各別題項的重要與表現程度平均數，將這些平均值置入二維矩陣中，再以所有題項的平均值為分隔點，形成四個象限，利用各別題項的相對位置，描述此服務項目的表現情形，並提出服務的改善策略與建議。重要表現程度分析矩陣圖如下：

圖 1、重要表現程度矩陣圖



第參章、調查結果分析

壹、觀眾人口統計特質分析

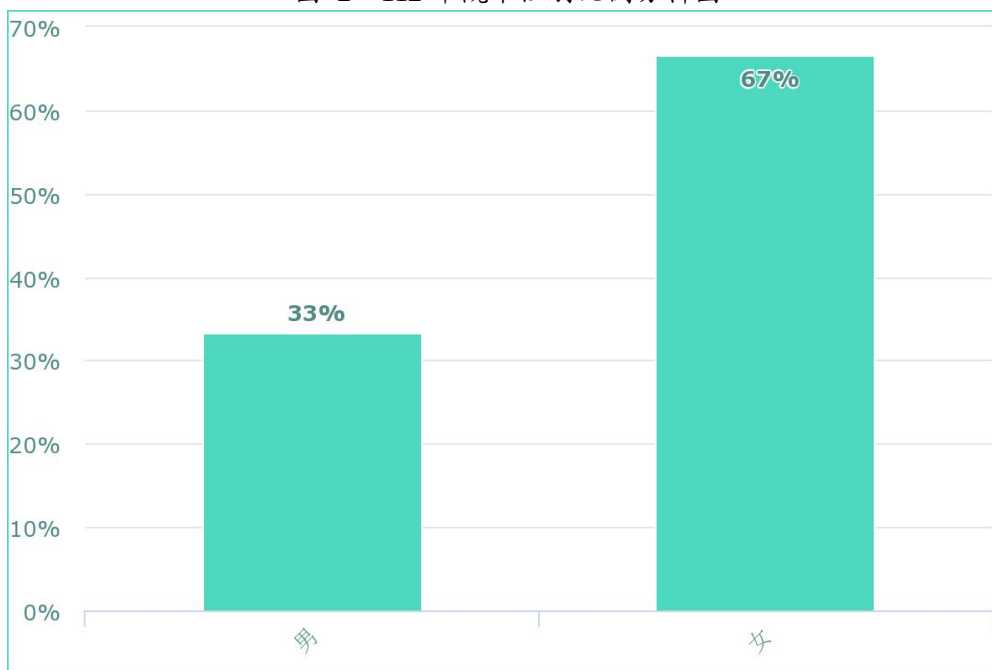
一、性別

本次研究結果顯示，參觀國美館的觀眾中，以女性觀眾居多，與國內外相關博物館觀眾之研究，普遍以女性觀眾為主之情況相符，顯示女性觀眾在國美館之參與上，較男性更為積極。在 306 份有效問卷中，女性觀眾與男性觀眾比例約為 2：1，「女性」為 66.67%（204 人）、「男性」為 33.33%（102 人），女性較男性多出 33.34%（102 人）。

表 1、112 年觀眾性別比例統計表

項目	次數	百分比
男	102	33.33%
女	204	66.67%
總計	306	100%

圖 2、112 年觀眾性別比例分析圖



二、年齡

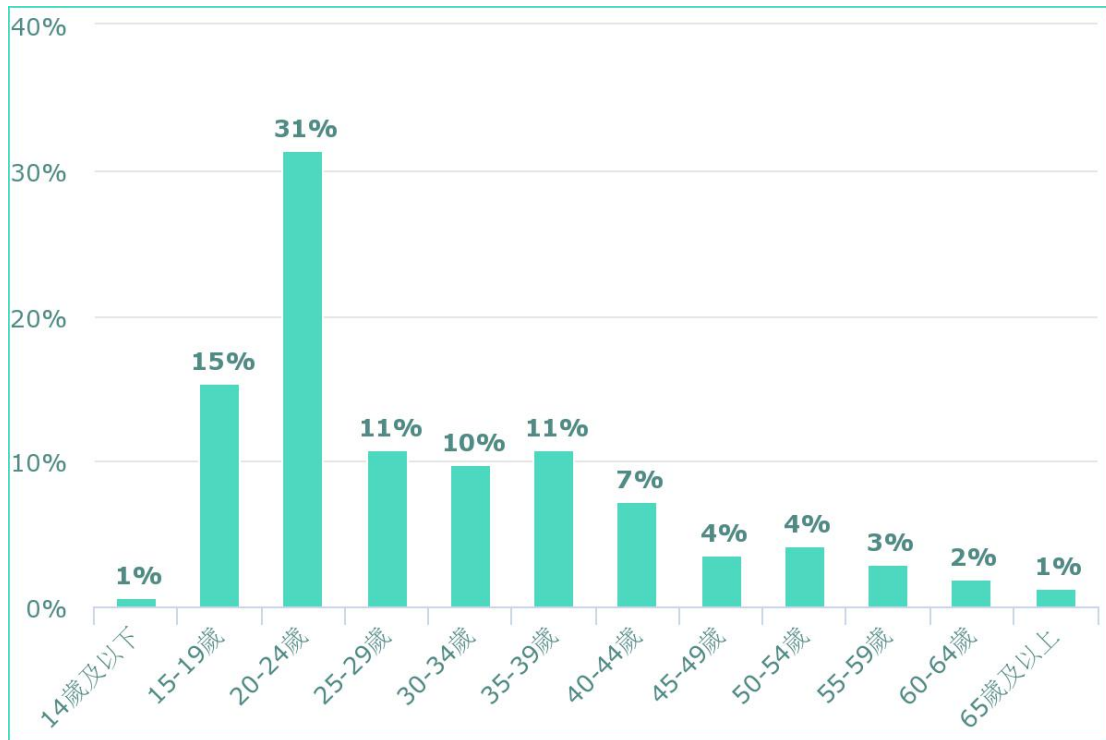
從本次之觀眾年齡調查中可知，國美館的觀眾年齡分佈較為年輕，以 39 歲以下的觀眾為主要客群。在 306 份有效問卷中，參觀國美館的核心觀眾群的年齡在「20-24 歲」區間，共佔了 31.37%（96 人）；其次為「15-19 歲」區間，共佔了 15.36%（47 人）；再次之為「25-29 歲」及「35-39 歲」，同時各佔 10.78%（33 人）；「30-34 歲」區間，則佔了 9.8%（30 人）。

而「14 歲以下」之填答觀眾最少，僅占 0.65%（2 人），可能由於國美館中 14 歲以下觀眾為家庭或校外參訪等團體觀眾居多，在進行問卷抽樣時，團體中僅會抽 1-2 人以避免抽樣偏誤，而前述團體多由大人進行填答，因此調查結果可能低估此年齡族群。

表 2、112 年觀眾年齡統計表

項目	次數	百分比
14 歲及以下	2	0.65%
15-19 歲	47	15.36%
20-24 歲	96	31.37%
25-29 歲	33	10.78%
30-34 歲	30	9.80%
35-39 歲	33	10.78%
40-44 歲	22	7.19%
45-49 歲	11	3.59%
50-54 歲	13	4.25%
55-59 歲	9	2.94%
60-64 歲	6	1.96%
65 歲及以上	4	1.31%
總計	306	100%

圖 3、112 年觀眾年齡統計表



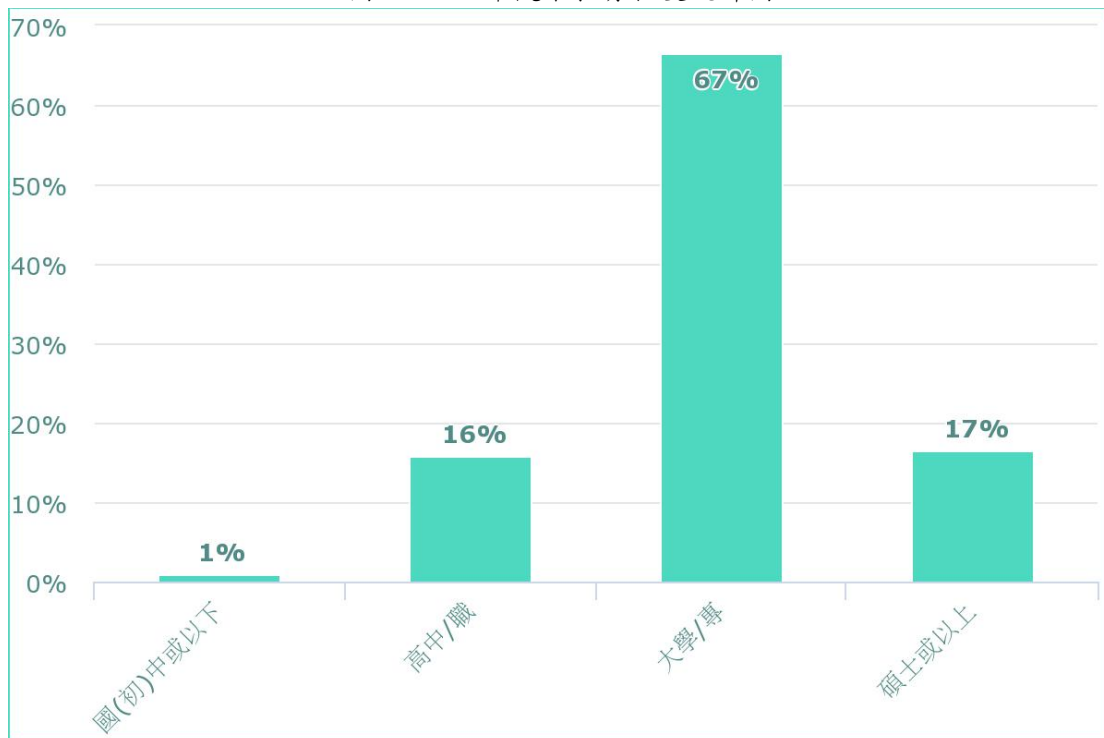
三、教育程度

國美館的核心觀眾為具有大學學歷以上的客群。本次調查結果顯示，在 308 份有效問卷中，具有大學學歷上的觀眾達 83%。其中具有「大學/專」教育程度之觀眾為參觀國美館的主要觀眾，佔了 66.56% (205 人)，次之為「碩士或以上」之教育程度的觀眾，共佔 16.56% (51 人)，符合博物館觀眾普遍以教育程度較高之高學歷者居多的情況。再其次為及「高中/職」教程度之觀眾，佔 15.91% (49 人)，最後為「國(初)中或以下」教程度之觀眾，僅佔 0.97% (3 人)。

表 3、112 年觀眾教育程度統計表

項目	次數	百分比
國(初)中或以下	3	0.97%
高中/職	49	15.91%
大學/專	205	66.56%
碩士或以上	51	16.56%
總計	308	100%

圖 4、112 年觀眾教育程度統計圖



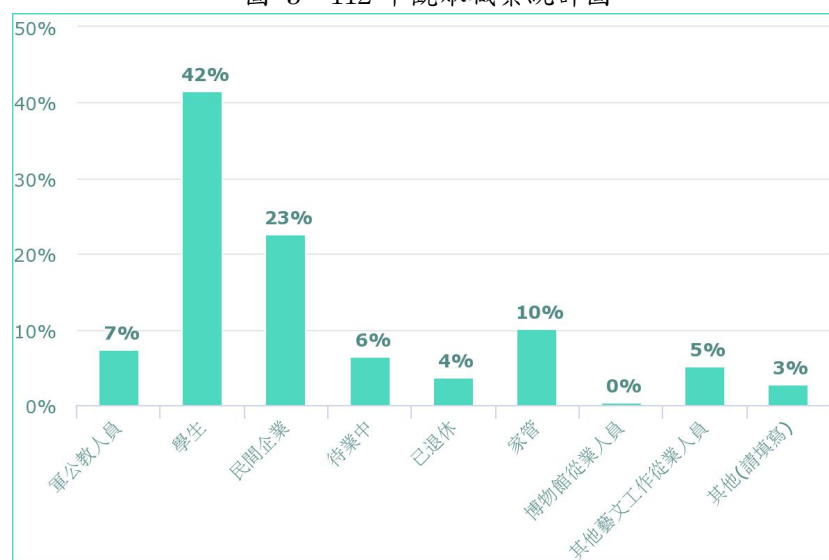
四、職業

根據本次調查結果統計，國美館的觀眾多為「學生」，佔 41.55%（123 人）此結果與年齡調查結果相呼應(核心年齡層主要在「20-24 歲」區間)；其次為「民間企業」之觀眾、「家管」及「軍公教人員」，分別佔 22.64%（67 人）、10.14%（30 人）、7.43%（22 人）；再次之為「待業中」、「其他藝文工作從業人員」、「已退休」、「其他」和「博物館從業人員」。選填「其他」之觀眾職業包含：補教業、自由業、管理人員、服務業、律師及行政等多元背景。

表 4、112 年觀眾職業統計表

項目	次數	百分比
軍公教人員	22	7.43%
學生	123	41.55%
民間企業	67	22.64%
待業中	19	6.42%
已退休	11	3.72%
家管	30	10.14%
博物館從業人員	1	0.34%
其他藝文工作從業人員	15	5.07%
其他	8	2.70%
總計	296	100%

圖 5、112 年觀眾職業統計圖



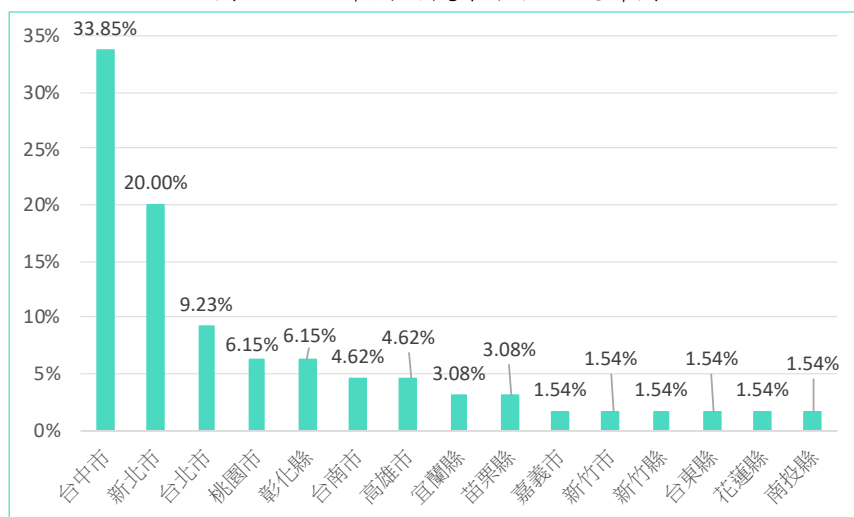
五、居住地區

在有填答的觀眾回應中顯示，本國觀眾，以國美館所在地「台中市」為觀眾的主要來源地區，在 65 份有效問卷中，共有 33.85% 來自此地區；另人驚訝的是，來自北北桃的觀眾為國美館最重要的客群，其中「新北市」共佔 20%；來自「台北市」之觀眾，共佔 9.23%；「桃園市」則各佔 6.15%。此外，在 312 份問卷中，共有 8 位國外人士，其中香港 3 人、泰國 1 人、澳門 1 人、新加坡 1 人、馬來西亞 1 人、美國 1 人，推估外國觀眾佔全館觀眾的比例約為 2.56%。

表 5、112 年國內觀眾居住地統計表

縣市	人數	佔比
台中市	22	33.85%
新北市	13	20.00%
台北市	6	9.23%
桃園市	4	6.15%
彰化縣	4	6.15%
台南市	3	4.62%
高雄市	3	4.62%
宜蘭縣	2	3.08%
苗栗縣	2	3.08%
嘉義市	1	1.54%
新竹市	1	1.54%
新竹縣	1	1.54%
台東縣	1	1.54%
花蓮縣	1	1.54%
南投縣	1	1.54%
合計	65	100%

圖 6、112 年國內觀眾居住地統計圖



六、小結

從以上調查結果中，可描繪出參觀國美館的主要觀眾圖像為女性、年齡在 20-24 歲之間、居住地區為台中市、教育程度在大學/專以上、職業則以學生佔大數。上述詳細數據請見表 6。

表 6、112 年國美館觀眾個人屬性變項分析表

個人屬性變項		次數	百分比	個人屬性變項		次數	百分比
性別	女	204	66.67%	教育程度	國(初)中或以下	3	0.97%
	男	102	33.33%		高中/職	49	15.91%
年齡	14 歲及以下	2	0.65%		大學/專	205	66.56%
	15-19 歲	47	15.36%		碩士或以上	51	16.56%
	20-24 歲	96	31.37%	職業	軍公教人員	22	7.43%
	25-29 歲	33	10.78%		學生	123	41.55%
	30-34 歲	30	9.80%		民間企業	67	22.64%
	35-39 歲	33	10.78%		待業中	19	6.42%
	40-44 歲	22	7.19%		已退休	11	3.72%
	45-49 歲	11	3.59%		家管	30	10.14%
	50-54 歲	13	4.25%		博物館從業人員	1	0.34%
	55-59 歲	9	2.94%		其他藝文工作從業人員	15	5.07%
	60-64 歲	6	1.96%		其他(請填寫)	8	2.70%
	65 歲及以上	4	1.31%				

貳、觀眾行為調查分析

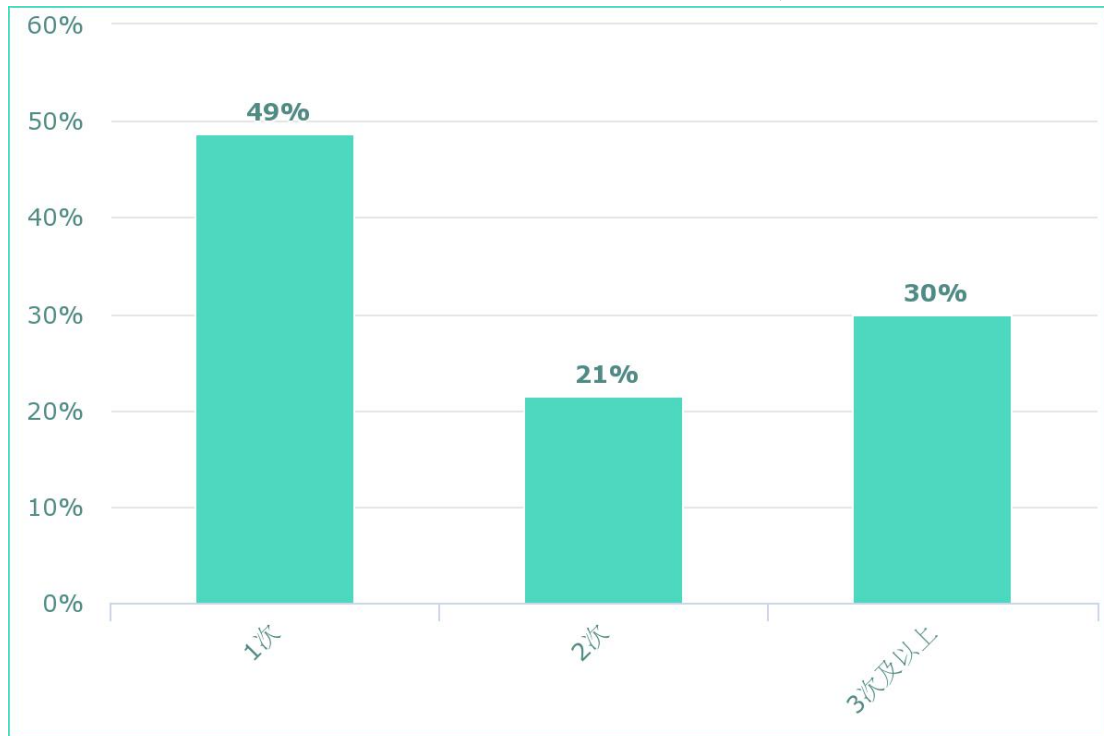
一、觀眾參觀頻率

國美館擁有一群忠誠度相當高的觀眾。從本次統計結果顯示，在參觀國美館之觀眾當中，在 308 份有效問卷，過去一年參觀 1 次以上之觀眾佔 48.70%（150 人）。而參觀 2 次以上的觀眾超過 5 成，其中參觀 2 次以上之觀眾佔約二成，佔 21.43%（66 人），其次約有三成觀眾參觀 3 次以上，佔 29.87%（92 人）。

表 7、112 年過去一年參觀國美館次數統計表

項目	次數	百分比
1 次	150	48.70%
2 次	66	21.43%
3 次及以上	92	29.87%
總計	308	100%

圖 7、112 年過去一年參觀國美館次數統計對照圖



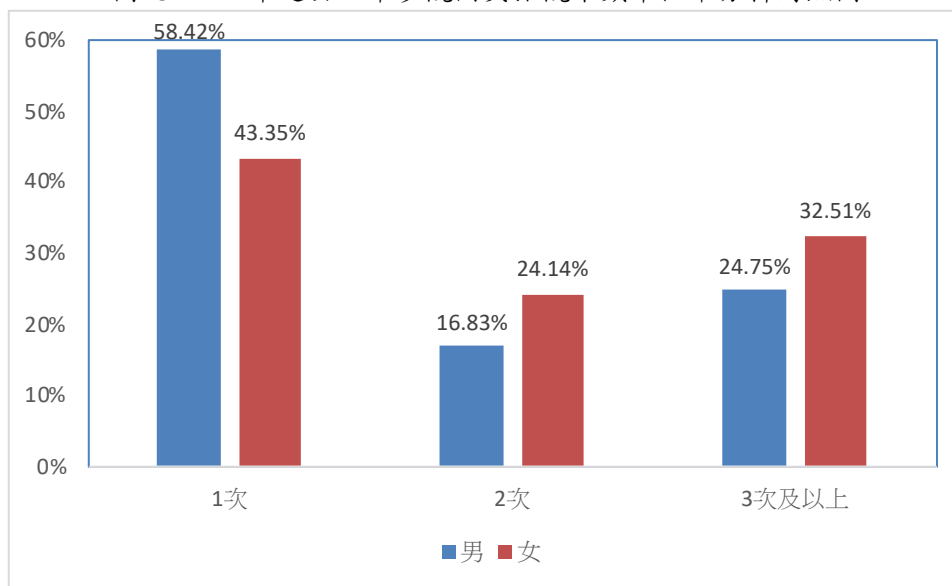
國美館觀眾參觀頻率性別分析

在不同性別方面，從過去 12 個月內參觀國美館的數據可以發現，女性觀眾的國美館參觀頻率較男性高，約 56% 的女性參觀國美館 2 次以上，其中參觀 2 次的比例為 24.14%、3 次及以上的比例為 32.51%。而男性觀眾的國美館參觀頻率在 2 次以上者，僅有 41%，參觀 2 次的比例為 16.83%、3 次及以上的比例為 24.75%。

表 8、112 年過去一年參觀國美館觀眾頻率性別分析統計表

	男		女	
	人次	%	人次	%
1 次	59	58.42%	88	43.35%
2 次	17	16.83%	49	24.14%
3 次及以上	25	24.75%	66	32.51%
合計	101	100%	203	100%

圖 8、112 年過去一年參觀國美館觀眾頻率性別分析對照圖



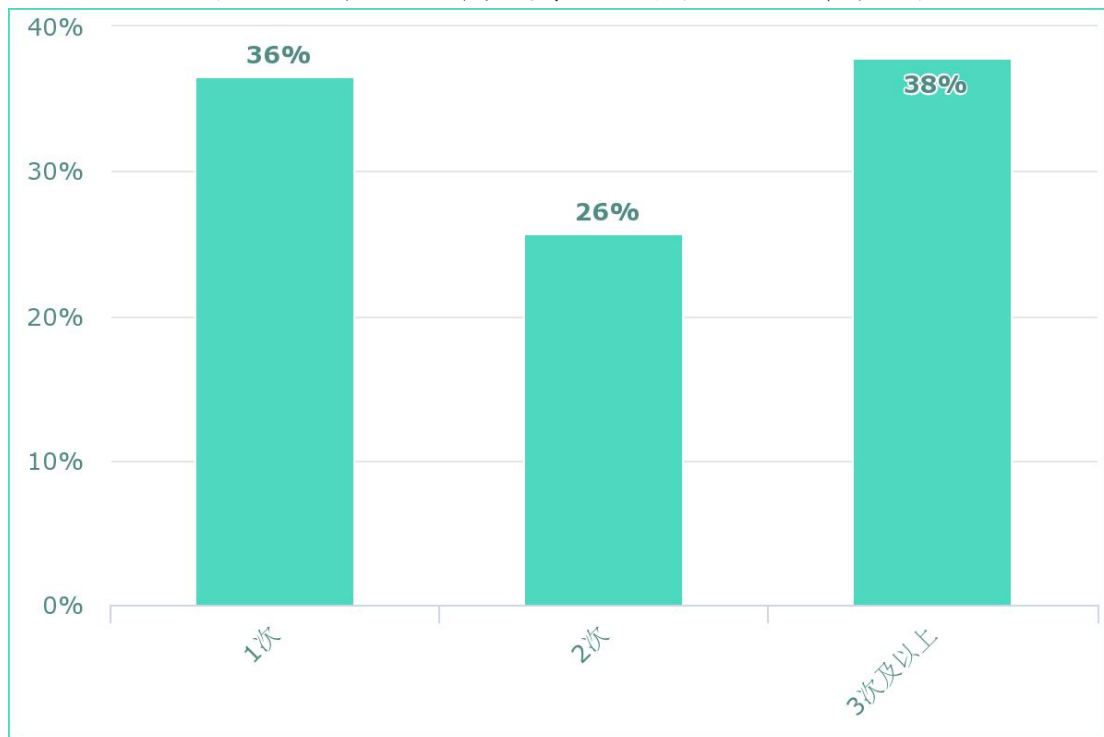
經常性觀眾與非經常性觀眾分析

國美館的觀眾以非經常性的觀眾為主。從過去 12 個月內參觀博物館/美術館次數可以發現，在 296 份有效問卷中，過去一年僅參觀過 1 次及 2 次之非經常性觀眾分別佔了 36.49% (108 人)、25.68% (76 人)，非經常性觀眾合計共佔 62.17% (184 人)。參觀 3 次以上之經常性觀眾則佔 37.84% (112 人)，非經常性觀眾較經常性觀眾多了 24.33%。

表 9、112 年過去一年參觀博物館/美術館次數統計表

項目	次數	百分比
1 次	108	36.49%
2 次	76	25.68%
3 次及以上	112	37.84%
總計	296	100%

圖 9、112 年過去一年參觀博物館/美術館次數統計對照圖



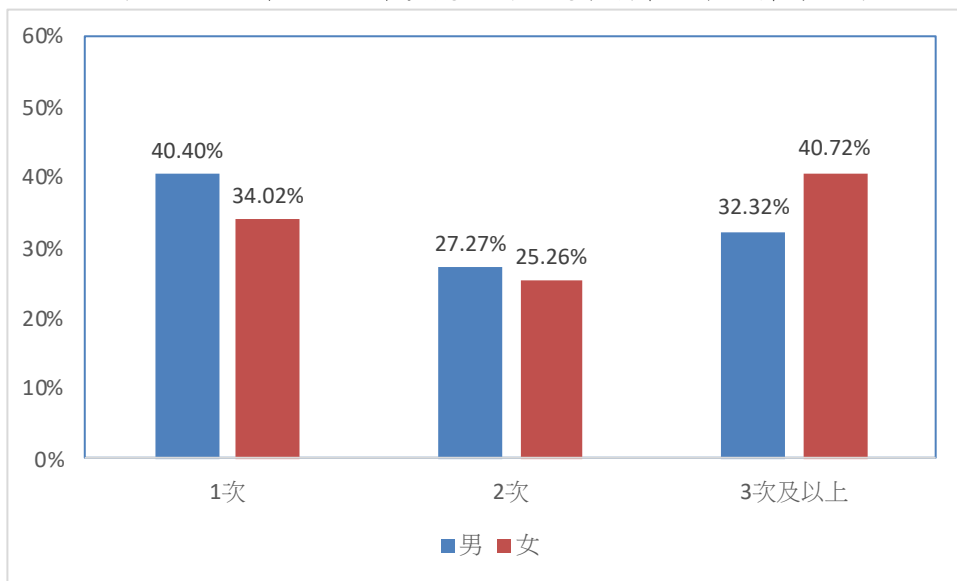
經常性觀眾與非經常性觀眾性平分析

在不同性別方面，從過去 12 個月內參觀所有博物館/美術館次數可以發現，女性參觀所有博物館/美術館的經常性觀眾較男性高約 8%；約有 40.72% 的女性在過去 12 個月參觀博物館/美術 3 次以上；而男性觀眾的經常性觀眾僅有 32.32%。

表 10、112 年過去一年參觀國美館觀眾頻率性平分析統計表

	男		女	
	人次	%	人次	%
1 次	40	40.40%	66	34.02%
2 次	27	27.27%	49	25.26%
3 次及以上	32	32.32%	79	40.72%
合計	99	100%	194	100%

圖 10、112 年過去一年參觀國美館觀眾頻率性平分析對照圖



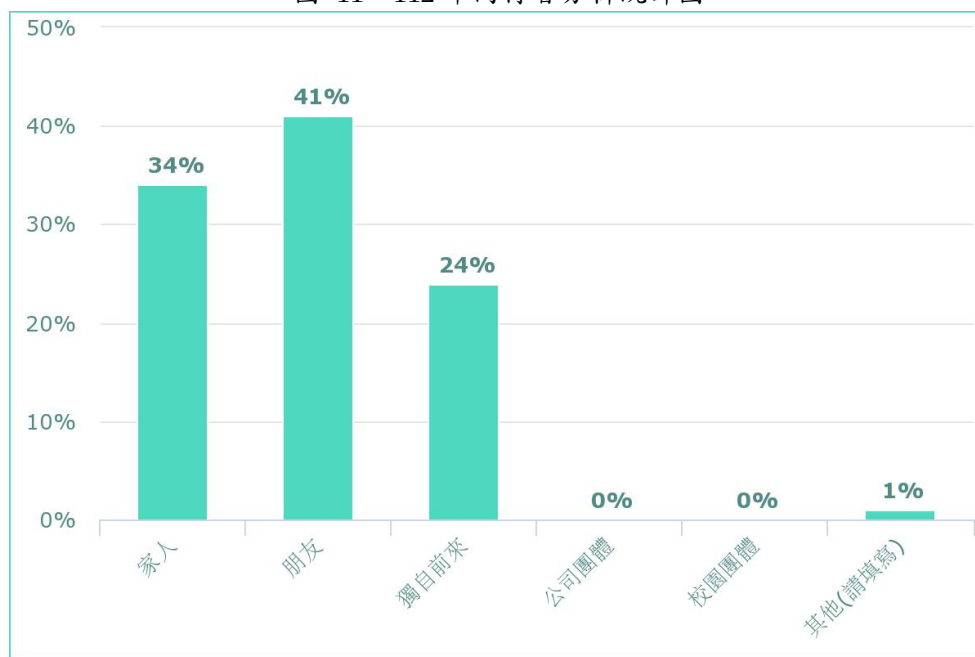
二、同行者

國美館的觀眾參觀多有同行者。從下表統計結果中可知，國美館之觀眾同行者多為「朋友」，佔 41.10%（127 人），次之為「家人」，佔 33.98%（105 人），與朋友或家人等同行者前來的合計佔約四分之三，共 75.08%（232 人）；最低者為「獨自前來」，佔 23.95%（74 人）。從一般博物館觀眾調查獲知，多數觀眾參觀博物館均有同行者，顯示參觀博物館為其社交活動之一，而「獨自前來」的觀眾佔比較少。

表 11、112 年同行者分析統計表

項目	次數	百分比
家人	105	33.98%
朋友	127	41.10%
獨自前來	74	23.95%
公司團體	0	0.00%
校園團體	0	0.00%
其他	3	0.97%
總計	309	100%

圖 11、112 年同行者分析統計圖



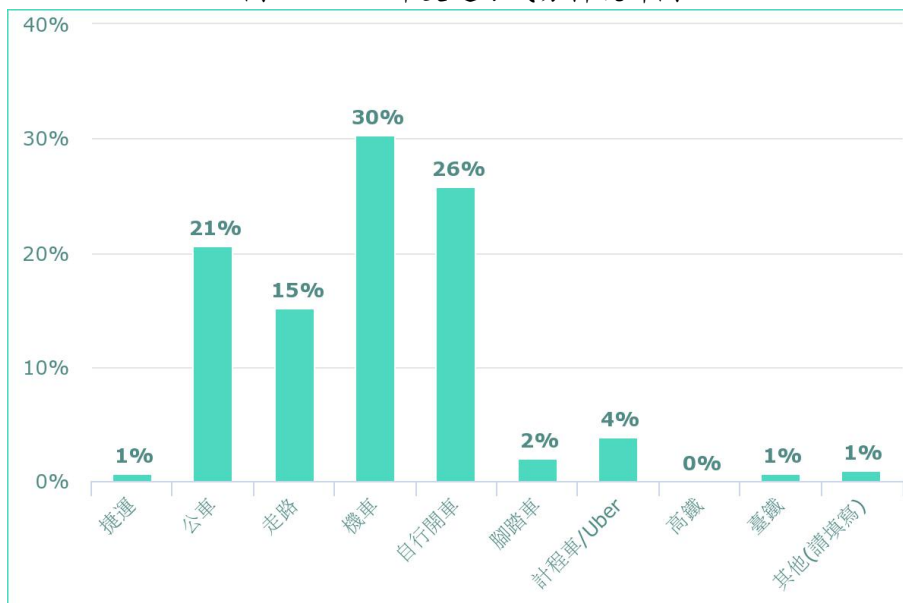
三、交通方式

從此統計結果中可知，國美館之觀眾交通方式多為「機車」佔 30.32%（94 人），其次為「自行開車」佔 25.81%（80 人），顯示約有五成五的國美館觀眾之交通方式多以私人交通工具為主。再其次約有三成五的觀眾的交通方式為「公車」及「走路」，分別佔 20.65%（64 人）、15.16%（47 人）。

表 12、112 年交通方式分析統計表

項目	次數	百分比
捷運	2	0.65%
公車	64	20.65%
走路	47	15.16%
機車	94	30.32%
自行開車	80	25.81%
腳踏車	6	1.94%
計程車/Uber	12	3.87%
高鐵	0	0.00%
臺鐵	2	0.65%
其他	3	0.97%
總計	310	100%

圖 12、112 年交通方式分析統計圖



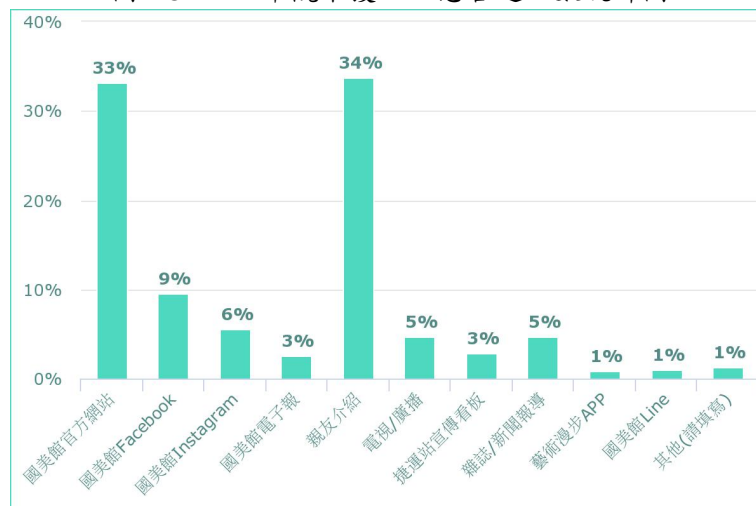
四、觀眾獲知訊息之管道（複選）

觀眾獲知訊息之管道，從此次調查統計中顯示，「親友介紹」佔 33.68%（128 人次），顯示口碑對於國美館傳播的重要性，其次為「國美館官方網站」，佔 33.16%（126 人次）；「親友介紹」及「國美館官方網站」二項佔觀眾獲知訊息的管道約近七成，為最主要訊息來源。第三則為「國美館 Facebook」佔 9.4%（36 人次）。

表 13、112 年觀眾獲知訊息管道次數統計表

項目	次數	百分比
國美館官方網站	126	33.16%
國美館 Facebook	36	9.47%
國美館 Instagram	21	5.53%
國美館電子報	10	2.63%
親友介紹	128	33.68%
電視/廣播	18	4.74%
捷運站宣傳看板	11	2.89%
雜誌/新聞報導	18	4.74%
藝術漫步 APP	3	0.79%
國美館 Line	4	1.05%
其他	5	1.32%
總計	380	100%

圖 13、112 年觀眾獲知訊息管道次數統計圖



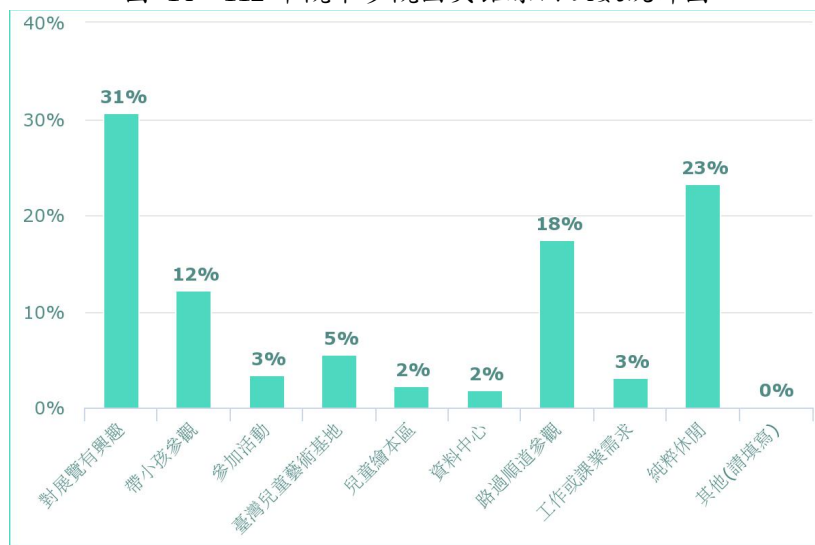
五、參觀原因（複選）

在參觀國美館的原因，從此統計結果中可知，國美館有三成觀眾參觀原因為「對展覽有興趣」，佔 30.59%（145 人次），次之依序為「純粹休閒」以及「路過順道參觀」，各分別佔 23.21%（110 人次）以及 17.51%（83 人次），再其次為「帶小孩參觀」而來的觀眾佔 12.24%（58 人次）。「其他（遊覽車）」而來的觀眾佔比最低，僅佔 0.21%（1 人次）。

表 14、112 年觀眾參觀國美館原因次數統計表

項目	次數	百分比
對展覽有興趣	145	30.59%
帶小孩參觀	58	12.24%
參加活動	16	3.38%
臺灣兒童藝術基地	26	5.49%
兒童繪本區	11	2.32%
資料中心	9	1.90%
路過順道參觀	83	17.51%
工作或課業需求	15	3.16%
純粹休閒	110	23.21%
其他	1	0.21%
總計	474	100%

圖 14、112 年觀眾參觀國美館原因次數統計圖



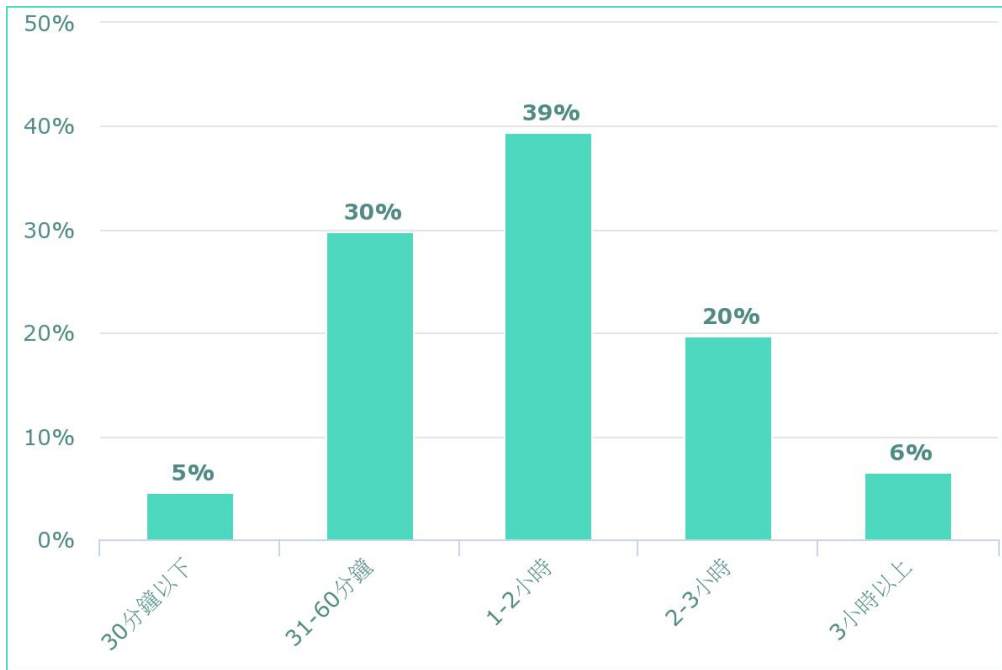
六、停留時間

在 309 份有效問卷中的調查結果顯示，本展覽觀眾停留時間以「1-2 小時」比例最高，為 39.48%（122 人）；其次為「31-60 分鐘」，佔 29.77%（92 人）；再其次為「2-3 小時」，佔 19.74%（61 人）。「3 小時以上」及「30 分鐘以下」佔比最少，分別為 6.47%（20 人）、4.53%（14 人）。

表 15、112 年觀眾參觀國美館停留時間統計表

項目	次數	百分比
30 分鐘以下	14	4.53%
31-60 分鐘	92	29.77%
1-2 小時	122	39.48%
2-3 小時	61	19.74%
3 小時以上	20	6.47%
總計	309	100%

圖 15、112 年觀眾參觀國美館停留時間統計圖



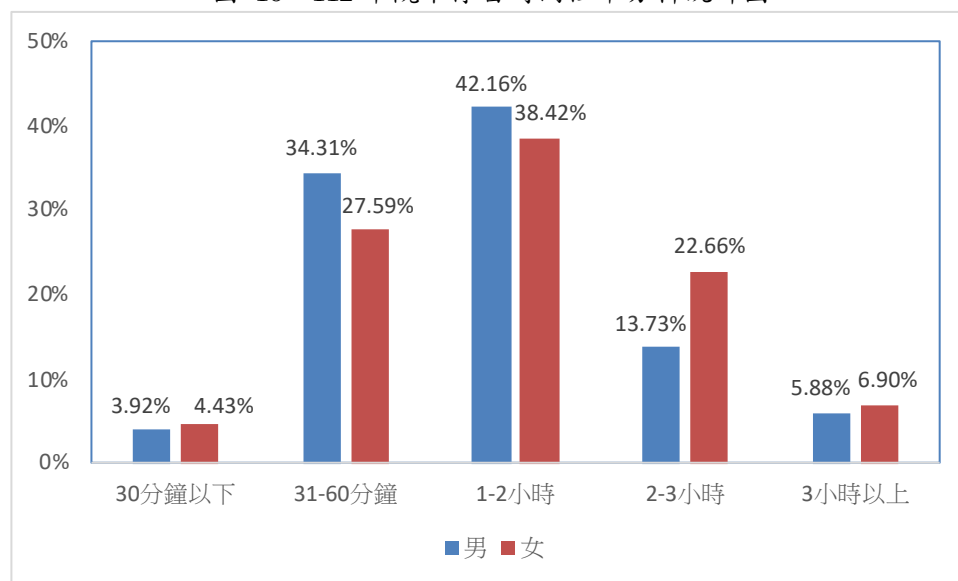
觀眾停留時間性平分析

在不同性別的觀眾停留時間方面，女性觀眾參觀國美館的時間平均較男性長。女性參觀達 2 小時以上的比例為 29% 左右，其中 2-3 小時的比例為 22.66%、3 小時以上為 6.90%；而男性觀眾參觀達 2 小時以上的比例僅為 19%，較女性低了 10%，其中 2-3 小時的比例為 13.73%、3 小時以上為 5.88%。

表 16、112 年觀眾停留時間性平分析統計表

	男		女	
	人次	%	人次	%
30 分鐘以下	4	3.92%	9	4.43%
31-60 分鐘	35	34.31%	56	27.59%
1-2 小時	43	42.16%	78	38.42%
2-3 小時	14	13.73%	46	22.66%
3 小時以上	6	5.88%	14	6.90%
合計	102	100%	203	100%

圖 16、112 年觀眾停留時間性平分析統計圖



參、各項服務滿意度分析

本次問卷調查透過 Likert 五點量表分析觀眾參觀國立台灣美術館（以下稱國美館）的各項服務之滿意度，包含「整體硬體設施（設備）」、「整體展覽滿意度」以及「整體人員及服務」三大項，本次研究將填答選項設定為：

「非常滿意」—5 分

「滿意」—4 分

「普通」—3 分

「不滿意」—2 分

「非常不滿意」—1 分

從統計結果可知，國美館年度觀眾整體服務滿意度為 4.27 分。在各分項服務當中，觀眾對「整體人員及服務」之滿意度最高，平均數為 4.39 分，次之為「QR Code 語音導覽服務」，平均數為 4.28 分。而「整體硬體設施（設備）」位居第三，平均數為 4.21 分，「整體展覽」最低，為 4.16 分。

表 17、112 年各項服務滿意度分析表

項目	平均數	排序
整體人員及服務	4.39	1
QR Code 語音導覽服務	4.28	2
整體硬體設施（設備）	4.21	3
整體展覽	4.16	4
總平均	4.27	

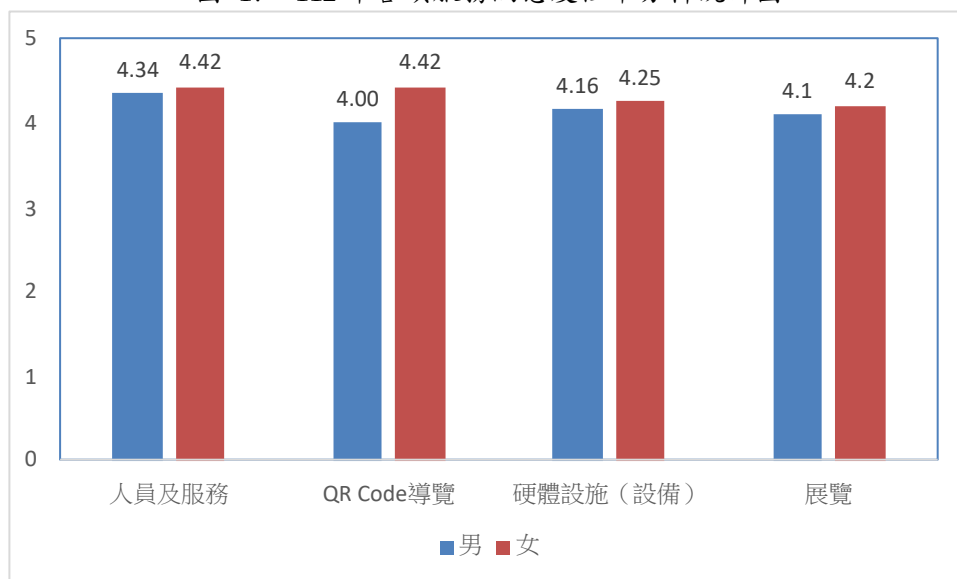
各項滿意度性平分析

在不同性別的觀眾各項滿意度方面，女性觀眾的滿意度均大幅超過男性觀眾。女性觀眾的「整體人員及服務」滿意度達 4.42 分，而男性觀眾僅達 4.34 分。而服務滿意度落差最大的是「QR Code 語音導覽服務」，女性滿意度為 4.42 分，而男性觀眾僅 4 分。

表 18、112 年各項服務滿意度性平分析表

項目	男	女
整體人員及服務	4.34	4.42
QR Code 語音導覽服務	4	4.42
整體硬體設施（設備）	4.16	4.25
整體展覽	4.1	4.2

圖 17、112 年各項服務滿意度性平分析統計圖



一、整體硬體設施（設備）滿意度

從統計結果中可知，整體硬體設施（設備）五個項目總平均為 4.21 分。其中國美館觀眾對「建築空間」滿意度最高，平均數為 4.26 分，次之項目為「無障礙設施」（平均數為 4.24 分）、「廁所」（平均數為 4.22 分）、「休憩設備」（平均數為 4.20 分），最後為「館內外標示」（平均數為 4.09 分）。

表 19、112 年整體硬體設施（設備）滿意度統計表

項目	平均數	排序
建築空間	4.26	1
無障礙設施	4.24	2
廁所	4.22	3
休憩設備	4.20	4
館內外標示	4.09	5
總平均	4.21	

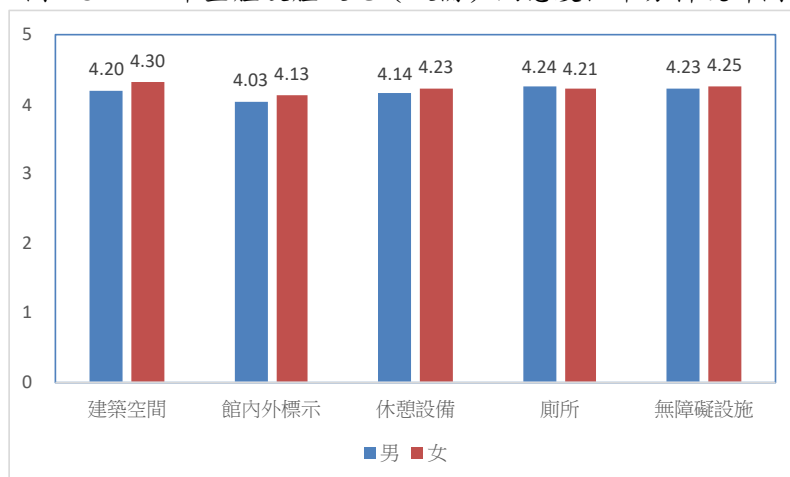
整體硬體設施（設備）滿意度性平分析

在不同性別的觀眾整體硬體設施（設備）滿意度方面，女性觀眾除對廁所的滿意度低於男性觀眾外，其餘均超過男性觀眾，顯示女性對於廁所服務的需求較高。下表顯示，女性觀眾的「建築空間」滿意度達 4.30 分，而男性觀眾僅達 4.20 分。而在「廁所」滿意上，女性滿意度為 4.21 分，而男性觀眾為 4.24 分。

表 20、112 年整體硬體設施（設備）滿意度性平分析統計表

項目	男	女
建築空間	4.20	4.30
館內外標示	4.03	4.13
休憩設備	4.14	4.23
廁所	4.24	4.21
無障礙設施	4.23	4.25

圖 18、112 年整體硬體設施（設備）滿意度性平分析統計圖



二、整體展覽滿意度

在本次調查研究中可知，在整體展覽之五個項目總平均數為 4.16 分。國美館之觀眾對「展示主題」之滿意度最高，平均數為 4.24 分，次之依序為「展場氣氛」、「展示內容」以及「展示手法」，平均數分別為 4.23 分、4.21 分以及 4.13 分，滿意度最低之項目為展覽「展場動線」，平均數為 3.96 分。

表 21、112 年整體展覽滿意度統計表

項目	平均數	排序
展示主題	4.24	1
展場氣氛	4.23	2
內容	4.21	3
展示手法	4.13	4
動線	3.96	5
總平均	4.16	

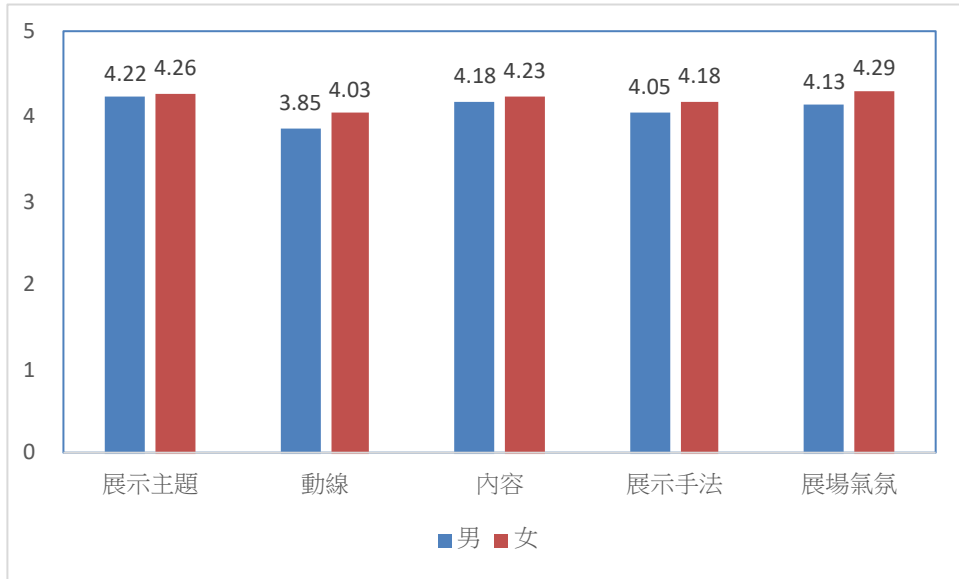
整體展覽滿意度性平分析

在不同性別的觀眾整體展覽滿意度方面，女性觀眾所有面向的滿意度均高於男性觀眾。下表顯示，女性觀眾的「展示主題」滿意度達 4.26 分，而男性觀眾僅達 4.22 分。而在「動線」滿意上，女性滿意度為 4.03 分，而男性觀眾僅為 3.85 分。

表 22、112 年整體展覽滿意度性平分析統計表

項目	男	女
展示主題	4.22	4.26
動線	3.85	4.03
內容	4.18	4.23
展示手法	4.05	4.18
展場氣氛	4.13	4.29

圖 19、112 年整體展覽滿意度性平分析統計圖



三、整體人員及服務滿意度

在本次統計結果中顯示，在整體人員及服務之二個項目總平均數為 4.39 分。國美館觀眾對館方「人員態度」最為滿意，平均數別為 4.47 分，次之為「人員專業度」，平均數別為 4.31 分。

表 23、112 年整體人員及服務滿意度統計表

項目	平均數	排序
人員態度	4.47	1
人員專業度	4.31	2
總平均	4.39	

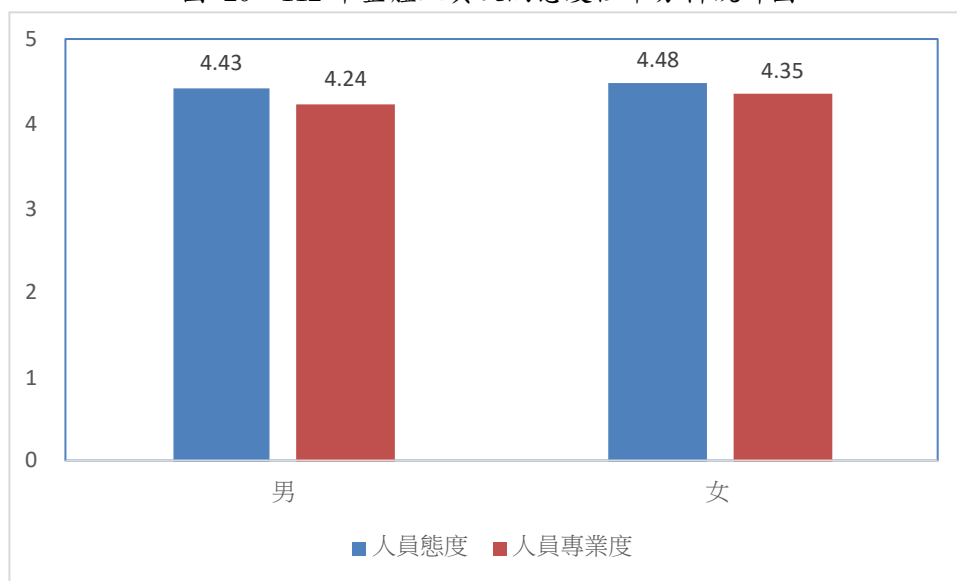
整體人員及服務滿意度性平分析

在不同性別的觀眾的整體人員及服務滿意度方面，女性觀眾在二個面向的滿意度也均高於男性觀眾。下表顯示，女性觀眾的「人員態度」滿意度達 4.48 分，而男性觀眾僅達 4.43 分。而在「人員專業度」滿意上，女性滿意度為 4.35 分，而男性觀眾僅為 4.24 分。

表 24、112 年整體人員及滿意度性平分析統計表

項目	男	女
人員態度	4.43	4.48
人員專業度	4.24	4.35

圖 20、112 年整體人員及滿意度性平分析統計圖



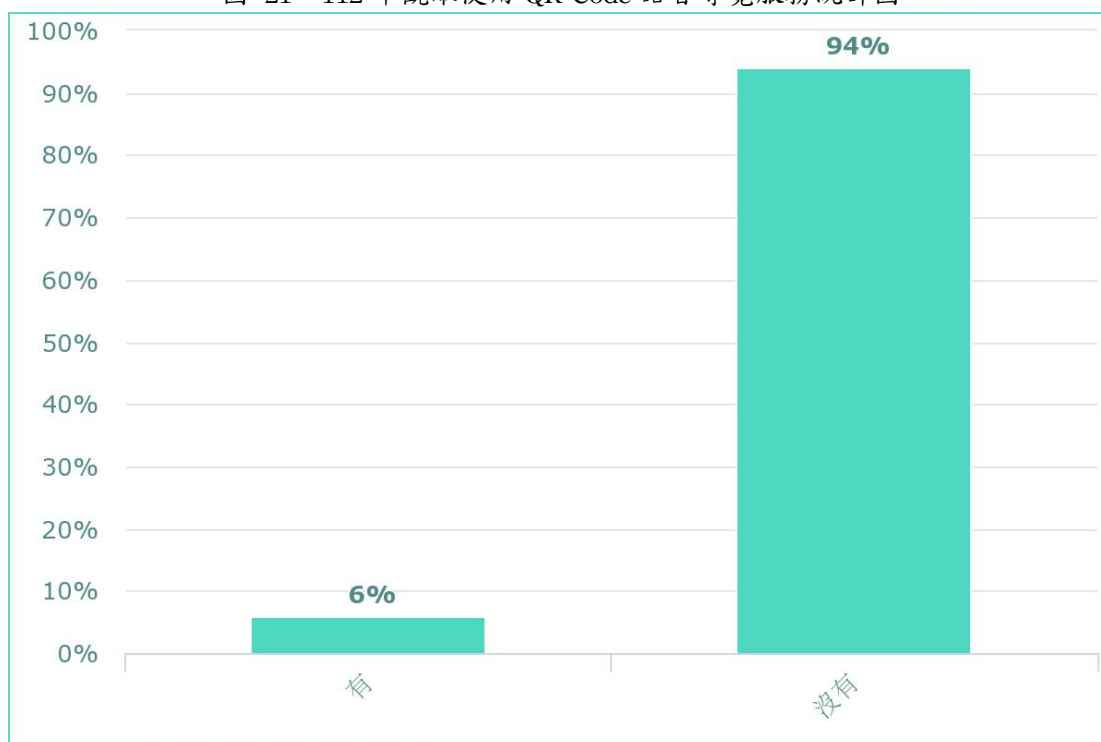
四、QR Code 語音導覽服務

國美館提供了 QR Code 語音導覽服務，不過使用比例不高。在 296 份有效問卷中，“沒有使用 QR Code 語音導覽服務”的觀眾為大多數，占 93.92%（278 人），“有使用 QR Code 語音導覽服務”的觀眾未達一成，占 6.08%（18 人）。

表 25、112 年觀眾使用 QR Code 語音導覽服務統計表

項目	次數	百分比
有	18	6.08%
沒有	278	93.92%
總計	296	100%

圖 21、112 年觀眾使用 QR Code 語音導覽服務統計圖



本次調查結果中顯示，在整體 QR Code 語音導覽服務上，總平均數為 4.28 分。在各個分項服務上以「操作容易度」最為滿意，平均數別為 4.39 分，次之為「導覽內容」，平均數為 4.32 分；其次為「音質清晰」，平均數為 4.26 分；而「導覽長度」平均為 4.22 分。

表 26、112 年 QR Code 語音導覽滿意度統計表

項目	平均數	排序
操作容易度	4.39	1
導覽內容	4.32	2
音質清晰	4.26	3
長度	4.22	4
總平均	4.28	

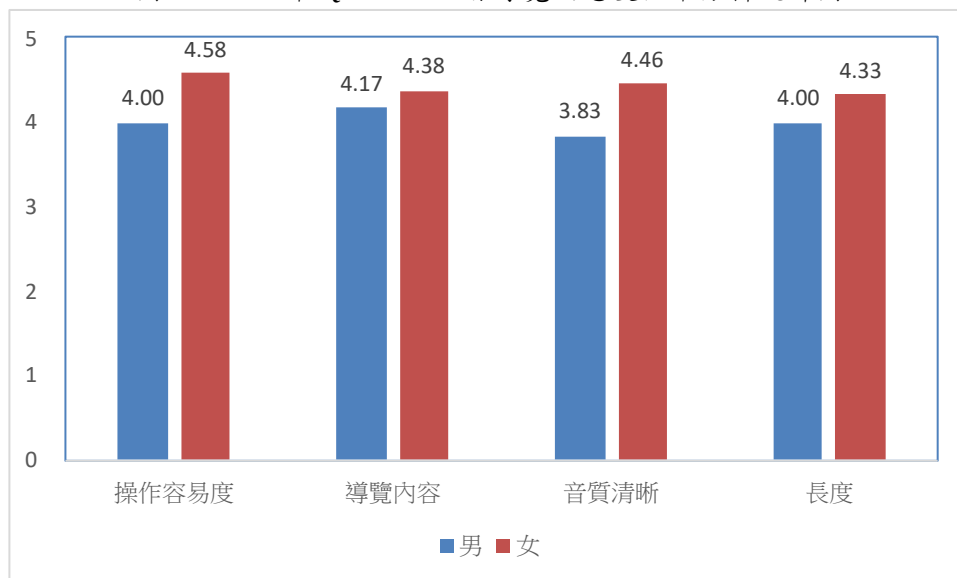
QR Code 語音導覽性滿意度性平分析

在不同性別觀眾的 QR Code 語音導覽滿意度方面，女性觀眾在四個面向的滿意度均顯著高於男性觀眾。下表顯示，女性觀在 QR Code 語音導覽的「操作容易度」滿意度達 4.58 分，而男性觀眾僅達 4.00 分。而在「音質清晰」滿意度上，女性滿意度為 4.46 分，而男性觀眾僅為 3.83 分。

表 27、112 年 QR Code 語音導覽滿意度性平分析統計表

項目	男	女
操作容易度	4.00	4.58
導覽內容	4.17	4.38
音質清晰	3.83	4.46
長度	4.00	4.33

圖 22、112 年 QR Code 語音導覽滿意度性平分析統計圖

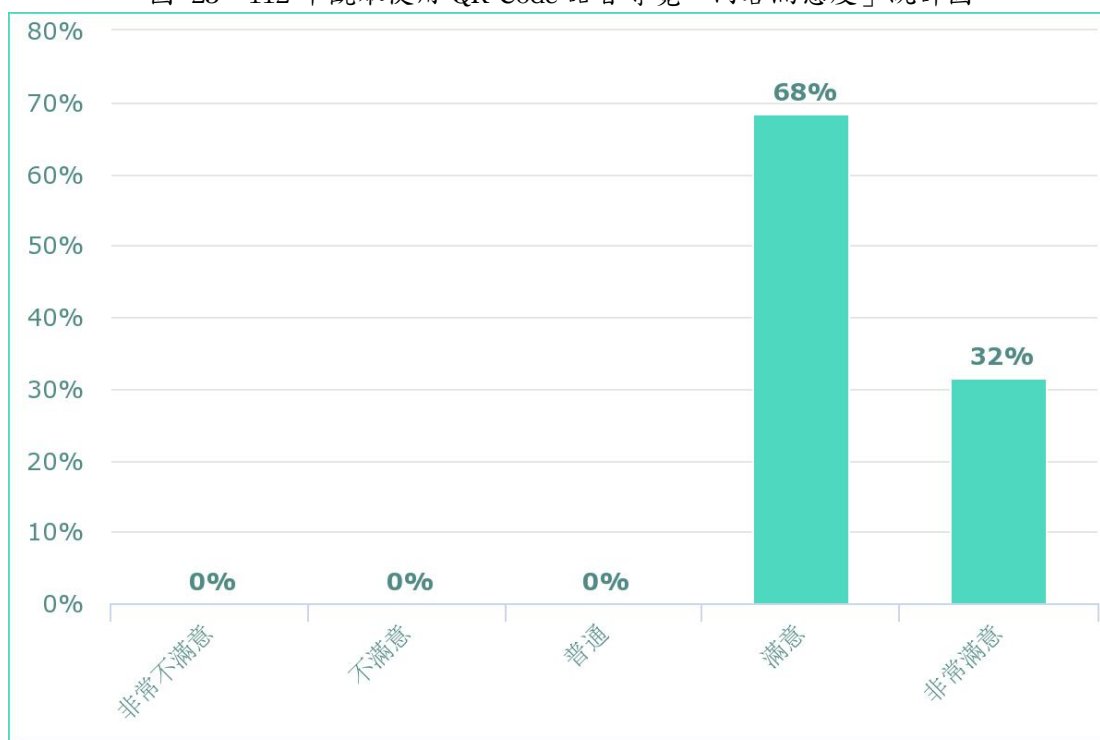


在「使用 QR Code 語音導覽」的各項分項滿意度平均數為 4.32 分。其中有使用 QR Code 語音服務的觀眾對「內容滿意度」，「非常滿意」的觀眾佔 31.58%（6 人），其它 68.42%（13 人）則表示「滿意」。

表 28、112 年觀眾使用 QR Code 語音導覽「內容滿意度」統計表

項目	次數	百分比
非常滿意	6	31.58%
滿意	13	68.42%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	19	100%
平均分數：4.32		

圖 23、112 年觀眾使用 QR Code 語音導覽「內容滿意度」統計圖

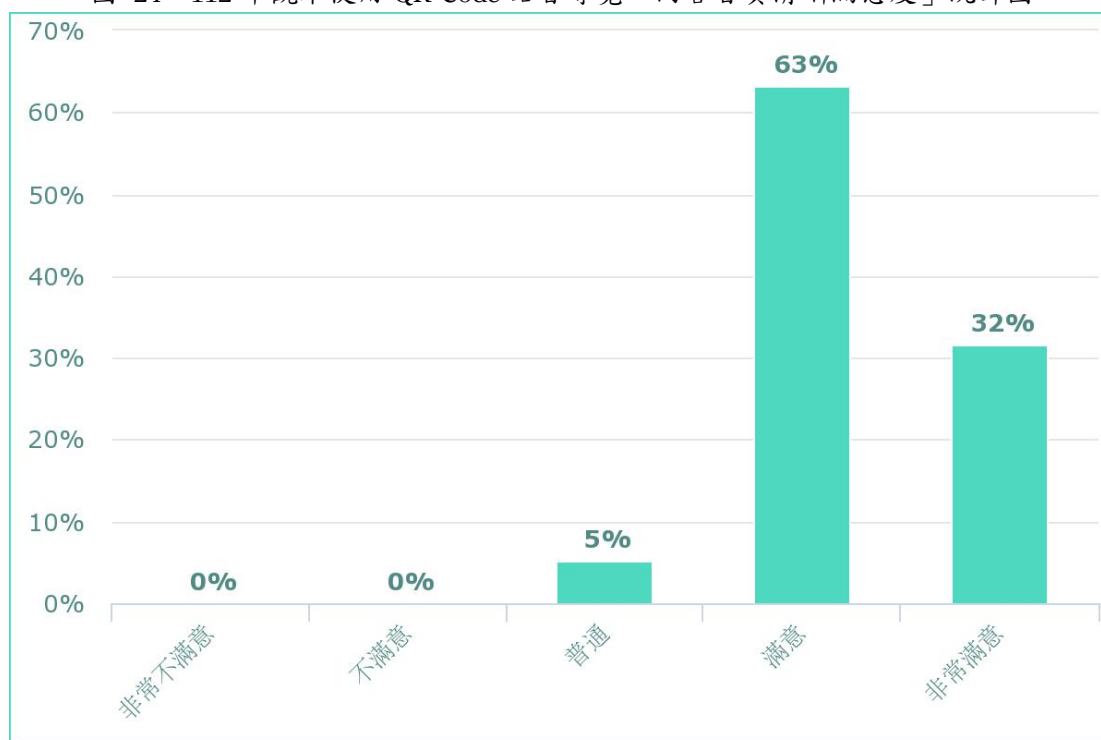


有使用 QR Code 語音導覽服務的觀眾對「內容音質清晰滿意度」平均數為 4.26 分。其中表示「非常滿意」的觀眾佔 31.58%（6 人），「滿意」佔 63.16%（12 人），另有 5.26%（1 人）表示「普通」。

表 29、112 年觀眾使用 QR Code 語音導覽「內容音質清晰滿意度」統計表

項目	次數	百分比
非常滿意	6	31.58%
滿意	12	63.16%
普通	1	5.26%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	19	100%
平均分數：4.26		

圖 24、112 年觀眾使用 QR Code 語音導覽「內容音質清晰滿意度」統計圖

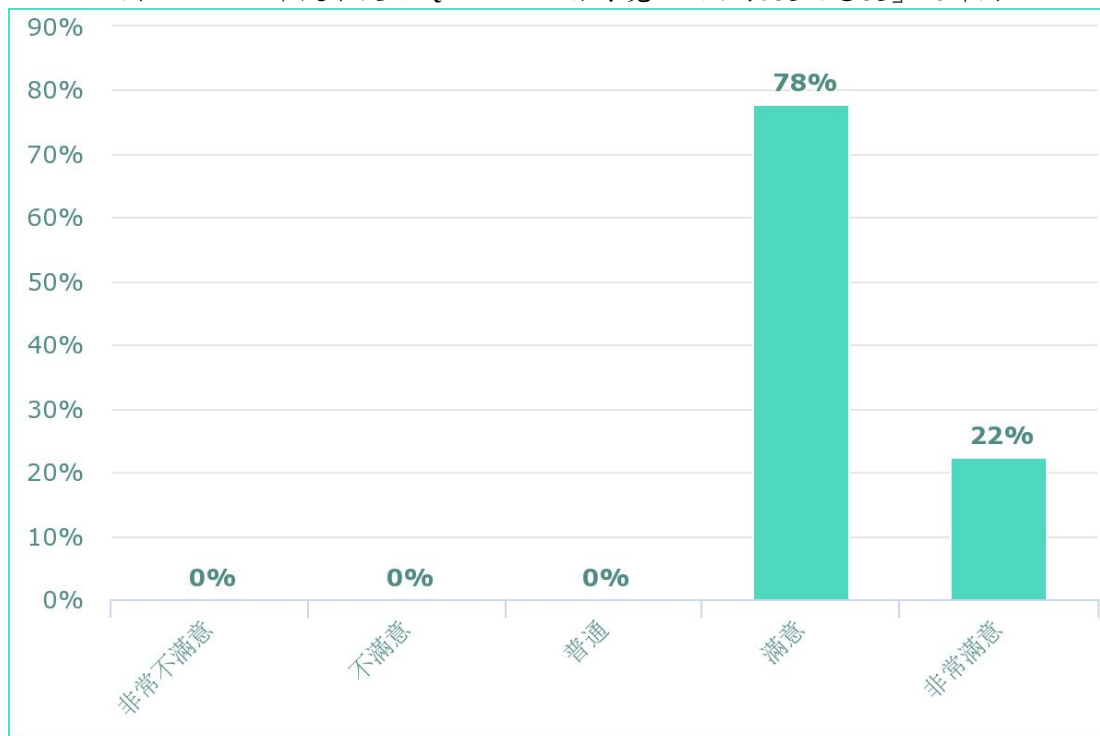


有使用 QR Code 語音導覽服務的「內容長度滿意度」平均數為 4.22 分。其中表示「非常滿意」的觀眾佔 22.22%（4 人），其它 77.78%（14 人）則表示「滿意」。

表 30、112 年觀眾使用 QR Code 語音導覽「內容長度滿意度」統計表

項目	次數	百分比
非常滿意	4	22.22%
滿意	14	77.78%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	18	100%
平均分數：4.22		

圖 25、112 年觀眾使用 QR Code 語音導覽「內容長度滿意度」統計圖

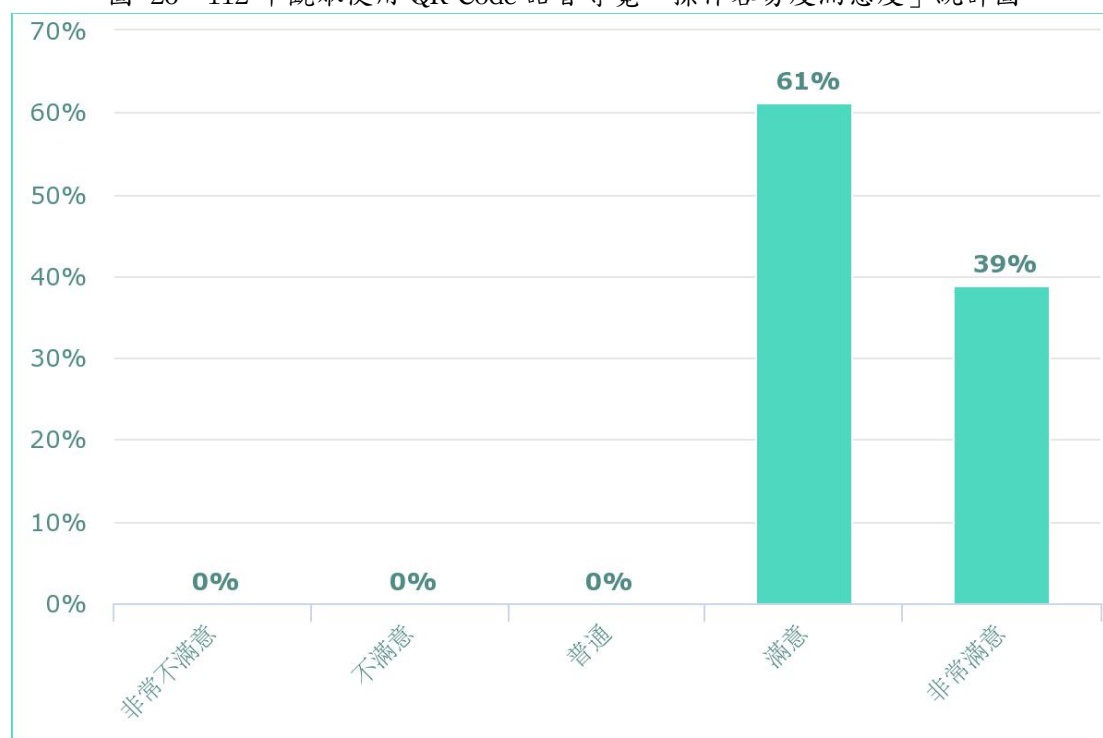


有使用 QR Code 語音導覽服務的在「操作容易度滿意度」上，平均數為 4.39 分。經調查顯示，「非常滿意」的觀眾佔 38.89%（7 人），其它 61.11%（11 人）則表示「滿意」。

表 31、112 年觀眾使用 QR Code 語音導覽「操作容易度滿意度」統計表

項目	次數	百分比
非常滿意	7	38.89%
滿意	11	61.11%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	18	100%
平均分數：4.39		

圖 26、112 年觀眾使用 QR Code 語音導覽「操作容易度滿意度」統計圖



在 296 份有效問卷中的調查結果顯示，本展覽觀眾「最常使用語言」以「華語」比例最高，為 93.58%（277 人）；其次為「臺語」，佔 5.07%（15 人）；再其次為「客家語」及「其他(英文)」佔比分別為 0.68%（2 人）、「原住民語」則為 0%。

表 32、112 年觀眾「最常使用語言」統計表

項目	次數	百分比
華語	277	93.58%
臺語	15	5.07%
客家語	2	0.68%
原住民語	0	0.00%
其他(請填寫)	2	0.68%
總計	296	100%

圖 27、112 年觀眾「最常使用語言」統計圖



肆、重要表現程度分析與忠誠度分析

本館使用 IPA 重要-表現程度分析法(Importance-Performance Analysis)，以 Likert 五點量表為尺度，針對「整體硬體設施（設備）」、「整體展覽滿意度」以及「整體人員及服務」三大項進行問卷調查，依本研究量表之設計，填答選項設定如下：

「非常重要」—5 分

「重要」—4 分

「普通」—3 分

「不重要」—2 分

「非常不重要」—1 分

計算公式為〔各觀眾填答之分數總和/有效樣本數=該題平均數〕，為該題之總平均重視程度。

一、預期重要性

由調查結果中顯示，國美館之觀眾其整體預期重要性，為平均值 4.30 分，表示國美館觀眾對各項服務有相當程度的重視。其中，觀眾普遍最為重視之項目依序為「人員態度」、「展覽內容」、「展場氣氛」、「展示主題」以及「廁所」和「人員專業度」，平均值分別為 4.39 分、4.38 分、4.37 分、4.35 分以及後二項同為 4.34 分。重視程度較低之項目為「建築空間」、「休憩設備」與「無障礙設施」，平均值分別為 4.2 分、4.16 分 與 4.13 分。

二、參與滿意度

從本次統計結果中可知，國美館之觀眾其整體參與滿意度，為平均值 4.21 分，其中，最滿意之項目為平均值 4.47 分之「人員態度」，次之為「人員專業度」以及「建築空間」，平均值為 4.31 分、4.26 分，而「展示主題」與「無障礙設施」之滿意度平均值為 4.24 分，位居第四位。另一方面，觀眾滿意度最低之三個項目為「展示手法」及「館內外標示」，平均值均為 4.13 分、4.09 分，最後為「動線」，平均值僅為 3.96 分。

三、重要/表現程度落差

為了解觀眾的事前預期程度以及參觀後滿意程度之關係，依本分析法將滿意程度之平均值減去重視程度之平均值，以得出重視/表現程度之落差，「正值」表示滿意程度大於重視程度（表現程度高於觀眾之預期重要性，觀眾整體滿意度將提高），「負值」表示滿意程度小於重視程度（預期重要性高於表現程度，觀眾整體滿意度將降低），此為衡量觀眾整體重視程度與參觀滿意度之關係的重要指標。

而本次的調查結果當中，整體項目之重要/表現之落差為負值（-0.09分），顯示整體滿意程度稍小於重視程度。僅「休憩設備」一項之重要/表現之落差為正值（0.04分），顯示滿意程度大於重視程度。

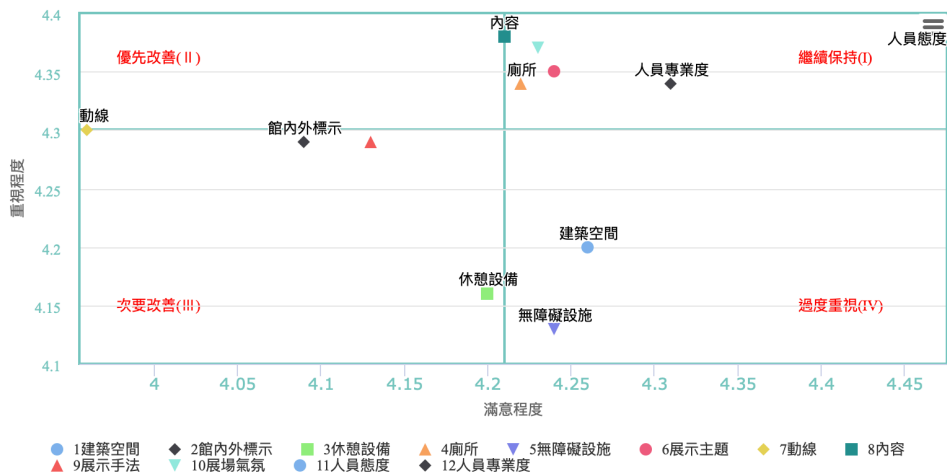
表 33、112 年重要表現程度分析表

	預期重要性 A	參與滿意度 B	重要/表現之落差 B-A
總平均數（中心點）	4.30	4.21	-0.09
1 建築空間	4.20	4.26	0.06
2 館內外標示	4.29	4.09	-0.20
3 休憩設備	4.16	4.20	0.04
4 廁所	4.34	4.22	-0.12
5 無障礙設施	4.13	4.24	0.11
6 展示主題	4.35	4.24	-0.11
7 動線	4.30	3.96	-0.34
8 內容	4.38	4.21	-0.17
9 展示手法	4.29	4.13	-0.16
10 展場氣氛	4.37	4.23	-0.14
11 人員態度	4.39	4.47	0.08
12 人員專業度	4.34	4.31	-0.03

四、重要/表現程度分析 (IPA 分析)

本次調查結果顯示，「動線」、「內容」等 2 項服務位於第二象限(II)表示重視程度高但是滿意程度不佳，此象限的服務屬性是應優先加強改善的重點。而「廁所」、「展示主題」、「展場氣氛」、「人員態度」、「人員專業度」,5 項服務位於第一象限(I)表示重視程度與滿意程度的評價皆高，落在此象限中的服務項目應該繼續保持。在第三象限(III)中，「館內外標示」、「休憩設備」、「展示手法」重要與滿意程度兩者皆差，此象限的屬性為次要改善項目。而落第四象限(IV)表示重視程度低但是滿意程度高，「建築空間」、「無障礙設施」，此象限的屬性觀眾較不重視，可思考將此象限的資源，改投注在第二象限的服務之上。

圖 28、112 年重要表現程度矩陣圖



繼續保持 (I)	優先改善 (II)	次要改善 (III)	過度重視 (IV)
4.廁所	7.動線	2.館內外標示	1.建築空間
6.展示主題	8.內容	3.休憩設備	5.無障礙設施
10.展場氣氛		9.展示手法	
11.人員態度			
12.人員專業度			

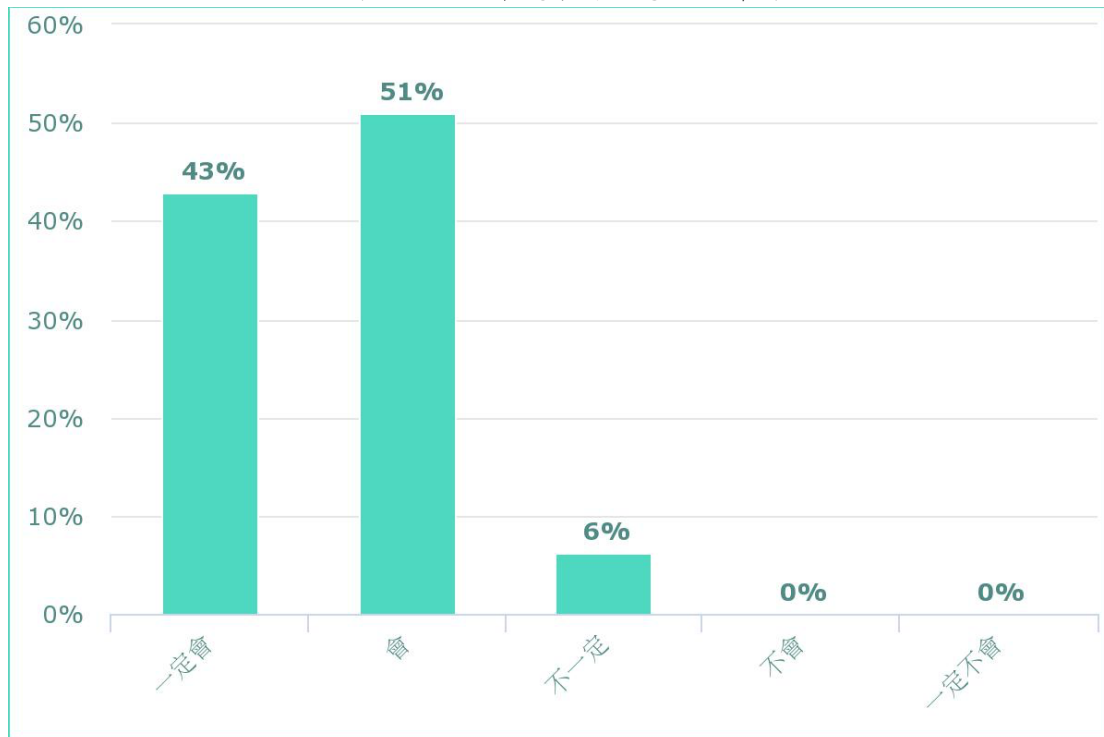
五、忠誠度分析（再訪與推薦意願）

從本次調查研究結果可知，在 310 份有效問卷，平均數為 4.37 分，國美館之多數觀眾選擇「會再訪」，佔高達 50.97%（158 人），「一定會再訪」，佔達 42.90%（133 人），而「不一定」之觀眾僅占 6.13%（19 人）。「不會再訪」及「一定不會再訪」，則為 0%。

表 34、112 年觀眾再訪意願統計表

項目	次數	百分比
一定會再訪	133	42.90%
會再訪	158	50.97%
不一定	19	6.13%
不會再訪	0	0.00%
一定不會再訪	0	0.00%
總計	310	100%
平均分數：4.37		

圖 29、112 年觀眾再訪意願統計圖

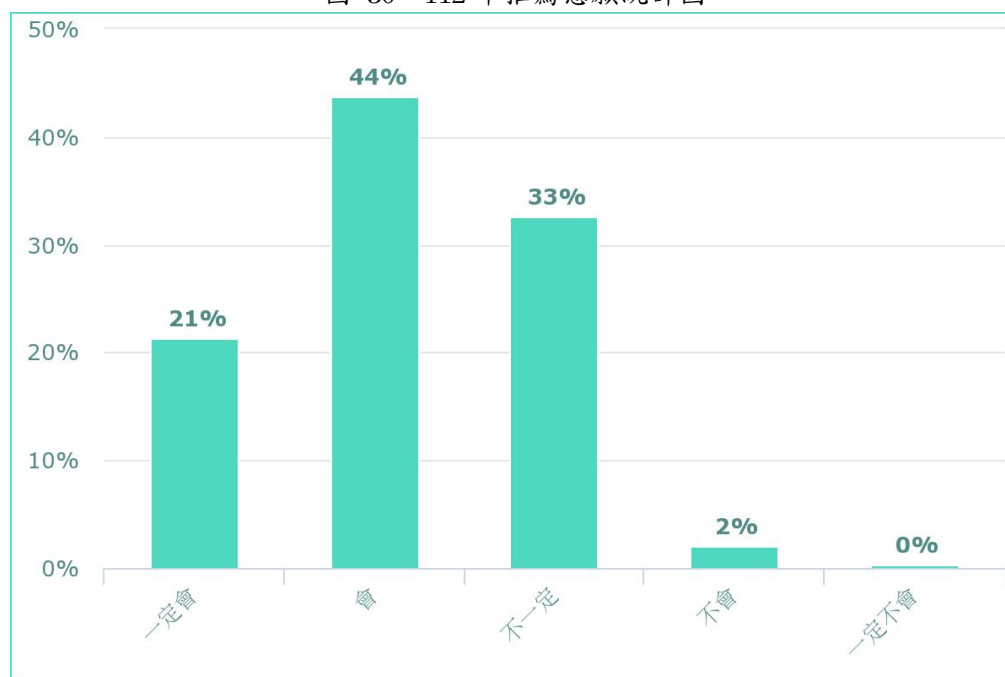


而在推薦意願統計結果中可知，國美館之觀眾願意推薦或願意於社群媒體上分享參觀/消費經驗之比例也相當高，在 306 份有效問卷，平均數為 3.84 分，有約六成五（65.03%）之觀眾有此意願，其中「會推薦」佔 43.79%（134 人）、「一定會推薦」佔 21.24%（65 人），其次「不一定會推薦」，佔 32.68%（100 人）。而無推薦意願之觀眾，含「不會推薦」及「一定不會推薦」佔比為 2.29%（7 人）。

表 35、112 年觀眾推薦意願統計表

項目	次數	百分比
一定會推薦	65	21.24%
會推薦	134	43.79%
不一定	100	32.68%
不會推薦	6	1.96%
一定不會推薦	1	0.33%
總計	306	100%
平均分數：3.84		

圖 30、112 年推薦意願統計圖



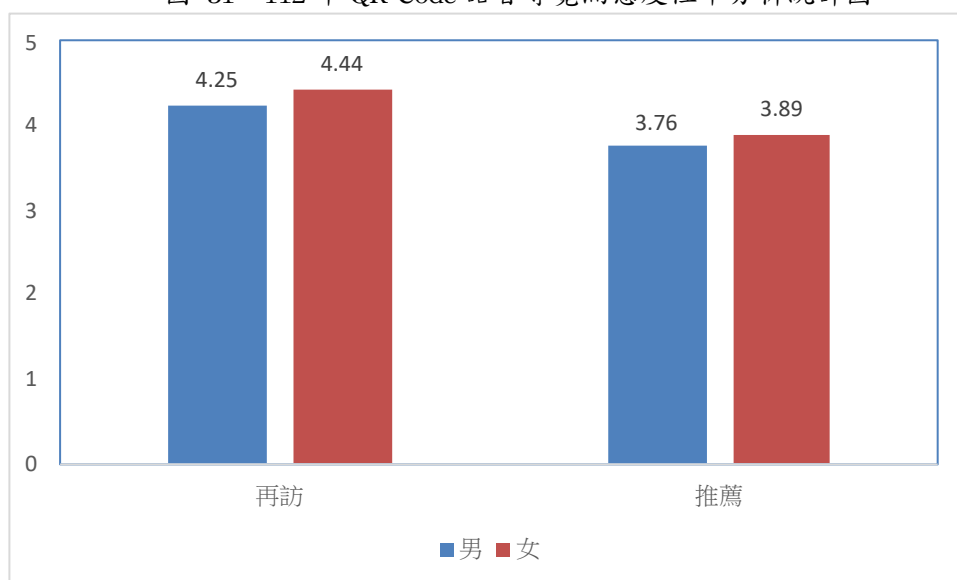
忠誠度性平分析

在不同性別觀眾的忠誠度方面，女性觀眾在再訪意願與推薦意願均顯著高於男性。下表顯示，女性觀眾在「再訪意願」達 4.44 分，而男性觀眾僅達 4.25 分。而在「推薦意願」上，女性滿意度為 3.89 分，而男性觀眾僅為 3.76 分。

表 36、112 年 QR Code 語音導覽滿意度性平分析統計表

項目	男	女
再訪	4.25	4.44
推薦	3.76	3.89

圖 31、112 年 QR Code 語音導覽滿意度性平分析統計圖



伍、語音導覽使用情形分析

一、「你看！？」教育展

『「你看！？」教育展』語音導覽使用情形分析，展品名稱為「看草賞花-我覺得 Big Flower, Little Flower (The Kaleidoscope)」及「你看！？ LOOK!？」播放次數為 1 次，其它為 0 次。而「看草賞花-我覺得」的平均閱聽為 8 秒，佔長度 38 秒的 21.05%；「你看！？ LOOK!？」的平均閱聽為 40 秒，佔長度 43 秒的 93.02%。

瀏覽次數，則以「你看！？ LOOK!？」為最多，共 13 次，次之為「看草賞花-我覺得」，共 10 次。瀏覽次數最少為「劉啟祥 | 港灣 Liu Chi-Shiang "The Harbour"」、「入眼-「我」感受 Mirror, Mirror, on the Wall」及「袁旃 | 仙境春長(二) Yuan Jai "Eternal Spring in the Land of Immortals II"」，各為 2 次。

表 37、112 年『「你看！？」教育展』語音導覽使用統計表

展品名稱	語音版本	語音長度(秒)	播放次數	平均閱聽(秒)	瀏覽次數
你看！？ LOOK!?	繁體中文	43	1	40	13
看草賞花-我覺得 Big Flower, Little Flower (The Kaleidoscope)	繁體中文	38	1	8	10
陳德旺 觀音山遠眺 Chen De-Wang "Looking far into the Distance at Mt. Guan Yin"	繁體中文	50	0		6
歡迎來到「臺灣兒童藝術基地 教育展示空間」 Welcome to Taiwan Children's Art Cave	繁體中文	58	0		5
看看、想想、聊館藏 Let's talk about "ART"	繁體中文	63	0		4
入山-我看看 Mountain Color and Shape	繁體中文	60	0		4
林之助 暮紅 Lin Chih-Chu "Red Sunset"	繁體中文	54	0		3
劉啟祥 港灣 Liu Chi-Shiang "The Harbour"	繁體中文	72	0		2
入眼-「我」感受 Mirror, Mirror, on the Wall	繁體中文	76	0		2
袁旃 仙境春長(二) Yuan Jai "Eternal Spring in the Land of Immortals II"	繁體中文	66	0		2
共創區-我來分享 Make ART together	繁體中文	49	0		2

二、問世間，情不為何物—2022 台灣美術雙年展

「問世間，情不為何物—2022 台灣美術雙年展」語音導覽使用情形分析，展品名稱「野鰻·人」播放 3 次，次數為最高，平均閱聽為 76 秒，佔長度 92 秒的 82.6%。其次播放 2 次為「展覽總論（繁體中文）」、「展覽總論（English）」，平均閱聽皆為 52 秒，佔長度 107 秒的 48.6%；「助產序曲（繁體中文）」、「助產序曲（English）」，平均閱聽皆為 47 秒，佔長度 82 秒的 57.31%。

平均閱聽最高的為展品名稱「父親」，平均閱聽為 95 秒，佔長度 96 秒的 98.96%；其次為展品名稱「部落地圖」，平均閱聽為 82 秒，佔長度 86 秒的 95.35%；再其次為展品名稱「主視覺意象聯想：網際網路 1997 - 2022」，平均閱聽為 79 秒，佔長度 84 秒的 94.05%，以上播放次數皆為 1 次。

瀏覽次數，則以「希巨·蘇飛」為最多，共 48 次，次之為「遊林驚夢：巧遇 Hagay」，共 22 次，再其次為「邱建仁」，共 18 次、「展覽總論（繁體中文）」，共 17 次。

表 38、112 年『「問世間，情不為何物—2022 台灣美術雙年展」教育展』語音導覽使用統計表

展品名稱	語音版本	語音長度(秒)	播放次數	平均閱聽(秒)	瀏覽次數
父親	繁體中文	96	1	95	4
部落地圖	繁體中文	86	1	82	5
記憶鍊流	繁體中文	88	1	81	13
主視覺意象聯想：網際網路 1997 - 2022	繁體中文	84	1	79	12
野鰻·人	繁體中文	92	3	76	11
展覽總論	繁體中文	107	2	52	17
展覽總論	English	107	2	52	1
助產序曲	繁體中文	82	2	47	10
助產序曲	English	82	2	47	3
拉什麼龐克	繁體中文	92	1	23	5
希巨·蘇飛	繁體中文	84	0		48
遊林驚夢：巧遇 Hagay	繁體中文	85	0		22
邱建仁	繁體中文	85	0		18
SHE	繁體中文	98	0		13
瓦歷斯·拉拜（吳鼎武）	繁體中文	82	0		12
生命的迴旋 VI - 如布之舌	繁體中文	88	0		11

情與物的飄移	繁體中文	112	0		10
島嶼路徑—穿梭在時空軸度中	繁體中文	73	0		9
半田計畫	繁體中文	77	0		7
我的腳是寫詩的隊伍	繁體中文	94	0		7
引爆火山工程	繁體中文	86	0		7
斷頭河計畫	繁體中文	87	0		7
吃土	繁體中文	91	0		5
Archive or Alive——劉守曜獨舞數位典藏研發計畫	繁體中文	94	0		5
旋轉浮浪貢	繁體中文	80	0		5
芭比的獨白	繁體中文	83	0		4
強制對話	繁體中文	80	0		4
BiOfilm.net: Resist like bacteria	繁體中文	85	0		3
默島新樂園	繁體中文	89	0		3
聲音地誌	繁體中文	83	0		3
郭敬耘	繁體中文	96	0		3
黏菌、爛泥與原初	繁體中文	87	0		2
我的身體·我的歷史	繁體中文	85	0		2
斷頭河計畫	English	87	0		2
聲之身	繁體中文	79	0		2
瓦歷斯·拉拜(吳鼎武)	English	82	0		1
我的腳是寫詩的隊伍	English	94	0		1
去排灣	繁體中文	87	0		1
盡音	繁體中文	88	0		1
蔡海如	繁體中文	101	0		1
區	繁體中文	87	0		1
SHE	English	98	0		1
生命的迴旋 VI - 如布之舌	English	88	0		1

三、中華民國第 38 屆版印年畫--兔野仙蹤—兔年年畫特展

「中華民國第 38 屆版印年畫--兔野仙蹤—兔年年畫特展」語音導覽使用情形分析，展品名稱為「瑞兔迎春」、「福兔迎春(展品代碼 aac10e86-5a54-4204-bdb0-470b6369450f)」、「福兔迎春(展品代碼 ad76c840-9115-4c51-973b-7b3d42925eb3)」、「金銀雙喜」及「食糶，團圓做伙」播放次數為 1 次，其它為 0 次。

而平均閱聽最高為 72 秒，展品名稱為「瑞兔迎春」，佔長度 75 秒的 96%、「福兔迎春(展品代碼 aac10e86-5a54-4204-bdb0-470b6369450f)」，佔長度 80 秒的 90%及「金銀雙喜」，佔長度 74 秒的 97.30%。

瀏覽次數，則以「瑞兔迎春」為最多，共 7 次，次之為「展覽總論」，共 6 次，再其次為「食糶，團圓做伙」，共 5 次。

表 39、112 年「中華民國第 38 屆版印年畫--兔野仙蹤—兔年年畫特展」語音導覽使用統計表

展品名稱	語音版本	語音長度(秒)	播放次數	平均閱聽(秒)	瀏覽次數
瑞兔迎春	繁體中文	75	1	72	7
福兔迎春(展品代碼 aac10e86-5a54-4204-bdb0-470b6369450f)	繁體中文	80	1	72	4
金銀雙喜	繁體中文	74	1	72	4
福兔迎春(展品代碼 ad76c840-9115-4c51-973b-7b3d42925eb3)	繁體中文	73	1	69	2
食糶，團圓做伙	繁體中文	75	1	67	5
展覽總論	繁體中文	71	0		6
撈金撈到兔	繁體中文	68	0		4
福兔迎春	繁體中文	80	0		1
玉兔迎春	繁體中文	72	0		1

四、畫筆下的真實—李梅樹 120 歲藝術紀念展

「畫筆下的真實—李梅樹 120 歲藝術紀念展」語音導覽使用情形分析，從分析得知，展品名稱為「小憩之女（繁體中文）」、「小憩之女（English）」播放 7 次，次數為最高，平均閱聽皆為 72 秒，佔長度 79 秒的 91.14%。其次播放 6 次為「劉清港（繁體中文）」、「劉清港（English）」，平均閱聽皆為 45 秒，佔長度 81 秒的 55.56%，及、「三峽春曉（繁體中文）」、「三峽春曉（English）」，

平均閱聽皆為 75 秒，佔長度 80 秒的 93.75%。

平均閱聽最高的為展品名稱「陳植棋、陳植棋病中（繁體中文）」、「陳植棋、陳植棋病中（English）」，平均閱聽為 85 秒，佔長度 90 秒的 94.45%，播放次數共 3 次；其次為展品名稱「佛門少女（繁體中文）」、「佛門少女（English）」，平均閱聽為 82 秒，佔長度 86 秒的 95.35%，播放次數皆為 1 次；再其次為展品名稱「刺繡、編物、編物（繁體中文）」、「刺繡、編物、編物（English）」，平均閱聽為 81 秒，佔長度 84 秒的 96.43%，播放次數皆為 1 次。

瀏覽次數，則以「小憩之女」為最多，共 78 次，次之為「劉清港」，共 74 次，再其次為「三峽南橋」，共 45 次、「露臺」，共 40 次。

表 40、112 年「畫筆下的真實—李梅樹 120 歲藝術紀念展」語音導覽使用統計表

展品名稱	語音版本	語音長度(秒)	播放次數	平均閱聽(秒)	瀏覽次數
陳植棋、陳植棋病中	繁體中文	90	3	85	16
陳植棋、陳植棋病中	English	90	3	85	1
佛門少女	繁體中文	86	1	82	28
佛門少女	English	86	1	82	3
刺繡、編物、編物	繁體中文	84	1	81	22
刺繡、編物、編物	English	84	1	81	2
紅衣	繁體中文	83	2	79	35
紅衣	English	83	2	79	7
清溪浣衣	繁體中文	80	2	78	30
沉思	繁體中文	83	4	78	27
初夏、花開時節	繁體中文	79	1	78	24
黃土水軍火葬中、等待中的火葬等候室	繁體中文	83	3	78	12
清溪浣衣	English	80	2	78	4
沉思	English	83	4	78	4
黃昏	繁體中文	76	1	76	25

黃昏	English	76	1	76	4
三峽春曉	繁體中文	80	6	75	33
戲水	繁體中文	77	1	75	24
三峽春曉	English	80	6	75	6
戲水	English	77	1	75	3
小憩之女	繁體中文	79	7	72	78
小憩之女	English	79	7	72	5
冰果店	繁體中文	75	2	69	31
玫瑰(一)	繁體中文	70	2	69	30
玫瑰(一)	English	70	2	69	4
冰果店	English	75	2	69	4
三峽南橋	繁體中文	63	3	61	45
三峽南橋	English	63	3	61	3
奧只見湖	繁體中文	79	1	54	28
奧只見湖	English	79	1	54	3
憑欄少女	繁體中文	67	4	49	26
憑欄少女	English	67	4	49	7
劉清港	繁體中文	81	6	45	74
劉清港	English	81	6	45	8
露臺	繁體中文	76	2	16	40
露臺	English	76	2	16	4
郊遊	繁體中文	74	0		30
郊遊	English	74	0		8

五、數據光景－2023 臺灣國際光影藝術節

「數據光景－2023 臺灣國際光影藝術節」語音導覽使用情形分析，播放次數 1 次的展品名稱為「光的時間量子」、「樹的噪訊」及「反射研究」，其它為 0 次。其中，平均閱聽時間以「光的時間量子」最高，平均閱聽為 100 秒，佔長度 92 秒的 108.7%；次之為「反射研究」，平均閱聽為 48 秒，佔長度 58 秒的 82.76%，最後為「樹的噪訊」，平均閱聽為 9 秒，佔長度 57 秒的 15.79%。

瀏覽次數，則以「總論」為最多，共 12 次，次之為「光的時間量子」，共 10 次，再其次為「樹的噪訊」、「反射研究」，皆各 8 次。

表 41、112 年「數據光景－2023 臺灣國際光影藝術節」語音導覽使用統計表

展品名稱	語音版本	語音長度(秒)	播放次數	平均閱聽(秒)	瀏覽次數
光的時間量子	繁體中文	92	1	100	10
反射研究	繁體中文	58	1	48	8
樹的噪訊	繁體中文	57	1	9	8
總論	繁體中文	66	0		12
碎形	繁體中文	74	0		7
青台	繁體中文	64	0		5
植光·花	繁體中文	86	0		5
耳語	繁體中文	58	0		3
福朗提爾壹號	繁體中文	90	0		2
非歐幾何延伸公設	繁體中文	71	0		2

第肆章、結論與建議

壹、結論

整體而言，國美館在硬體、軟體、服務人員與QR Code語音導覽之服務獲得多數觀眾之肯定。本次調查發現國美館觀眾之整體滿意度高、再訪意願以及推薦意願皆高，顯示本館服務水準維持在一定水平之上。以下將結合本次調查結果和方法提出對本館未來管理及研究方法之相關建議。

貳、建議

一、根據「人口統計特質分析」提出建議

1、觀眾性別特質

國美館觀眾以女性觀眾居多，女性比例為66.67%，男性比例為33.33%，同時又以青少年與青年人口為主，以年齡層 15-39 歲區間居多，約佔78%，顯示國美館的觀眾相當年輕，在目前我國人口少子女化與高齡化的情形下，十分難得。可能的原因主要是近年國美館的科技藝術展覽較多，吸引較年輕的族群前來參觀。國美館應持續關注人口趨勢增長，與時俱進，以設計出符合國美館觀眾類型之展覽內容、教育活動策劃等。此外，女性觀眾為國美館核心觀眾族群，在相關硬體設施及展覽主題方面，亦可聚焦於女性觀眾的需求及感興趣的議題。

2、觀眾教育程度

從本次問卷調查中顯示，國美館之主要觀眾群以教育程度在大學/專以上之觀眾為主，約佔83%。在國美館策劃展覽內容與教育活動上，建議可視此主要群體之需求與意見為重要的考慮因素，來辦理相關主題展覽與活動。

3、觀眾職業

國美館的觀眾多為學生，佔41.55%（123人），其次為「民間企業」工作者，佔22.64%（67人），此結果也與年齡調查結果相呼應，這部分可再持續進行調查。而針對學生族群，建議在策劃展覽與教育活動時，可考慮此群體主要的教育、社交、娛樂等需求。另一方面，建議國美館也可強化館所與學校單位間的合作，除了增加展覽資訊宣傳外，也可藉此增進此群體對國美館活動的參與率與再訪率。

4、觀眾居住地區

此次調查中可知，以「台中市」地區之觀眾為國美館的主要來源區，共佔33.85%，而來自北北桃的觀眾群亦為國美館的重要客群，國美館做為唯一的國家級美術館，因此未來在宣傳活動與展覽時，可嘗試將資源挹注在北北桃地區，規劃展覽與教育內容時，也可結合在地活動，促進社區互動關係提升。

二、根據「行為調查分析」提出建議

1、觀眾參觀頻率

從本次統計結果顯示，在參觀國美館之觀眾當中，過去一年參觀2次以上之觀眾佔53.30%，約五成多在一年內多次造訪國美館，可知國美館有忠誠度相當高的核心觀眾。

而從過去12個月內參觀所有博物館/美術館的次數可知，非經常性觀眾佔了62%，參觀3次以上之經常性觀眾佔38%左右，從本次調查總數據來看，非經常性觀眾較經常性觀眾約多一倍。建議持續進行觀眾調查，以瞭解國美館常態性的觀眾類型比例，若確實非經常性觀眾佔比高，此為國美館之優勢，顯示服務更多的非菁英觀眾。

2、同行者

參觀國美館之觀眾同行者以「朋友」為主41.10%，其次依序為「家人」33.98%以及「獨自前來」23.95%。顯示在經歷了本土疫情之後，國美館成為民眾一個具有安全社交距離觀看展覽之餘，又能夠維持社交的空間，對此國美館可參考觀眾的需求，提供觀眾一個安全舒適的觀展環境。

3、交通方式

本次調查中可知，國美館之觀眾交通方式多為「機車」佔30.32%，其次為其次為「自行開車」佔25.81%以及「公車」佔20.65%，顯示國美館觀眾之交通方式雖還是以大眾交通工具為主，但在個人的交通工具方面也增加。這表示觀眾對於

個人交通工具的停車需求大，國美館目前提供較優惠的停車費用，應可滿足觀眾來館的停車需求。

4、獲知訊息的管道

從此次調查統計中顯示，「親友介紹」為最主要獲知訊息的管道，佔了33.68%，可知口碑效應對國美館之重要性，其次為「國美館官方網站」，佔33.16%（126人）。第三則為「國美館Facebook」佔9.4%（36人次），經由調查發現，四成多觀眾訊息來源為國美館的官方網路途徑（國美館官方網站、Facebook、Instagram、電子報、App等），因此建議國美館除了重視服務品質，加強展覽品質與服務口碑外，可增加投注於網路與社群媒體的宣傳。

5、參觀原因

觀眾通常參觀國美館的主要三個原因為「對展覽有興趣」佔30.59%、「純粹休閒」23.21%及「路過順道參觀」17.51%。因此建議除了可進一步研究主要觀眾群有興趣之展覽內容、主題和教育活動外，為滿足觀眾休閒與心理療癒功能，也可增設相關活動以及相關宣傳。

6、停留時間

從此次統計結果中可知，觀眾停留時間1小時以上的比例達六成五，顯示國美館的軟硬體能滿足觀眾的需求。因為大量觀眾的停留時間較長，未來可考量提供更多的休息空間或座位區，以減緩博物館疲勞現象的產生，平衡觀眾在觀眾與休息上的需求。

三、根據「各項服務滿意度分析與忠誠度」提出建議

從統計結果可知，國美館在各項服務當中，觀眾對「整體人員及服務」之滿意度最高，滿意度平均數為 4.39 分，次之為「QR Code 語音導覽服務」平均數為 4.28 分、次之為「整體硬體設施（設備）」，平均數為 4.21 分，而「整體展覽」位居第四，平均數為 4.15 分。滿意度最低之「整體展覽」項目可再進行質性的深度訪談，以了解觀眾的主要訴求為何？藉以提升觀眾對國美館各項服務的整體滿意度。

四、根據「重要表現程度」提出建議

參觀觀眾對國美館之服務重視程度整體平均數為 4.30分，表示觀眾對國美館服務相當重視；觀眾對本館服務滿意度整體平均數為 4.21分，表示觀眾對國美館服務較為滿意。其中，最重視與最滿意之項目相同，最重視的項目為「人員態度」平均值均為 4.39分，最滿意之項目亦為「人員態度」平均值4.47分。顯示觀眾對於軟性的服務需求高。

本次問卷調查結果顯示，「廁所」、「展示主題」、「展場氣氛」、「人員態度」、「人員專業度」此五項位於第一象限（I），表示國美館之觀眾對此服務的重視程度與滿意程度皆佳，為國美館的優勢，應繼續保持；而「動線」與「內容」位於第二象限（II），表示觀眾之重視程度高但滿意程度低，為需優先改善之重點項目，不過內容位於平均數上，可視為滿意。而關於急需改善項目「展場動線」，建議可進一步透過分析觀眾於館內之移動路線，並輔以觀眾訪談調查，以更瞭解觀眾的需求及可改善之處。

五、根據「QR Code 語音導覽使用情形」提出建議

國美館的「QR Code語音導覽」使用比例不高，僅有6%，可能的原因有：一、觀眾未攜帶耳機，因館內相當安靜，擔心影響他人看展而未使用。二、觀眾可能較習慣以觀看的方式了解展覽內容，而未使用QR Code語音導覽服務。三、QR Code的設置位置可能不易看到或不易掃描。四、可能部份觀眾未有吃到飽的手機流量，

而未使用。建議國美館未來應該針對「QR Code語音導覽」服務進行更深入的研究，以了解觀眾的真正需求與需要。

附錄、112 年「國立台灣美術館觀眾滿意度調查」問卷

112 年「國立臺灣美術館觀眾滿意度調查」問卷

您好：

為瞭解您對於國美館各項服務之滿意度，本館特進行此次調查，您寶貴的意見可作為本館改善意見以及未來推廣之重要參照依據，煩請撥冗填寫以下問題，十分感謝您的協助。

國立臺灣美術館 敬上

A. 觀眾行為

A.1. 請問過去 1 年內，您參觀過幾次國美館？

- (1) 1 次 (2) 2 次 (3) 3 次以上

A.2. 請問過去 1 年內，您參觀過幾次博物館(包含本次)?

- (1) 1 次 (2) 2 次 (3) 3 次以上

A.3. 請問您今天與誰一同參觀？

- (1) 家人 (2) 朋友 (3) 獨自前來
 (4) 公司團體 (5) 學校校外參訪 (6) 其他_____

A.4. 請問今天您到館主要的交通方式為何？

- (1) 捷運 (2) 公車 (3) 走路
 (4) 騎機車 (5) 自行開車 (6) 腳踏車
 (7) 計程車/Uber (8) 高鐵 (9) 臺鐵
 (10) 其他_____

A.5. 請問您是從下列何種管道獲得國美館的相關消息(可複選)?

- (1) 國美館官方網站 (2) 國美館 Facebook (3) 國美館 Instagram
 (4) 國美館電子報 (5) 親友介紹 (6) 電視/廣播
 (7) 捷運站宣傳看板 (8) 雜誌/新聞報導 (9) APP/國美館 Line
 (10) 其他_____

A.6. 請問您今天來參觀國美館的主要原因為何?(可複選)

- (1) 對展覽有興趣 (2) 帶小孩參觀 (3) 參加相關活動
 (4) 漂浮島城 VR 藝廊 (5) 臺灣兒童藝術基地 (6) 兒童繪本區
 (7) 資料中心 (8) 路過順道參觀 (9) 工作或課業需求
 (10) 純粹休閒 (11) 其他_____

B. 各項服務滿意度及重要度

(非常滿意/非常重要=5、滿意/重要=4、普通=3、不滿意/不重要=2、非常不滿意/非常不重要=1)

參觀經驗	無經驗	重要度	滿意度
B.1.整體硬體設施(設備)			
1.1.建築空間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1.2.館內外標示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1.3.休憩設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1.4.廁所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1.5.無障礙設施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
B.2.整體展覽			
2.1.展示主題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
2.2.動線	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
2.3.內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
2.4.展示手法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
2.5.展場氣氛	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
B.3.整體人員及服務			
3.1.人員態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
3.2.人員專業度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1

B.4.請問您是否還會再來國美館參觀?

(1)一定會 (2)會 (3)不一定 (4)不會 (5)一定不會

B.5.請問您是否願意推薦或於社群媒體上分享國美館的參觀/消費經驗?

(1)一定會 (2)會 (3)不一定 (4)不會 (5)一定不會

C. QR Code 語音導覽服務

C.1.請問您今天有使用 QR Code 語音導覽服務嗎?

- (1)有 (2)沒有(跳答 D.1.)

(非常滿意=5、滿意=4、普通=3、不滿意=2、非常不滿意=1)

題項	滿意度
C.1.1 語音導覽內容	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
C.1.2 導覽內容音質清晰度	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
C.1.3 導覽內容長度	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
C.1.4 QR Code 操作容易度	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1

C.2.請問您平常最常使用何種語言?

- (1)華語 (2)臺語 (3)客家話語(腔調: _____) (4)原住民語(族語: _____)
 (4)其他 _____

D.受訪者基本資料

D.1.性別:

- (1)男 (2)女

D.2.年齡:

- (1)14 歲及以下 (2)15-19 歲 (3)20-24 歲 (4)25-29 歲
 (5)30-34 歲 (6)35-39 歲 (7)40-44 歲 (8)45-49 歲
 (5)50-54 歲 (6)55-59 歲 (7)60-64 歲 (8)65 歲及以上

D.3.教育程度:

- (1)國(初)中或以下 (2)高中/職 (3)大學/專
 (4)碩士或以上

D.4.職業:

- (1)軍公教人員 (2)學生 (3)民間企業
 (4)待業中 (5)已退休 (6)家管
 (7)博物館從業人員 (8)其他藝文工作從業人員 (9)其他 _____

D.5.居住地郵遞區號: _____

D.5.1若您為外國籍,請填國家: _____

~~ 本問卷到此結束,謝謝您的配合回答! ~~