

國立臺灣交響樂團112年友善場館滿意度調查統計分析

一、 調查目的

國臺交為臺灣歷史最悠久的交響樂團，為落實樂教推廣，建置全臺唯一以古典音樂為主題的音樂文化園區，於園區內除能在演奏廳欣賞專業演出外，亦可於影音館參觀樂器展示及閱讀豐富的音樂圖書資料，另有AR、VR的科技元素互動體驗，讓參觀者可輕鬆地認識古典音樂。為瞭解國臺交來訪觀眾之特徵、蒐集觀眾意見資訊，調查分析問卷結果，以做為未來場館硬體設備設施、活動內容與服務品質等相關面向之改進參考依據，進而提升整體服務品質，營造多元且優質的文化場域。

二、 調查對象：至國臺交參觀或欣賞演出之民眾

三、 調查期間：112年6月16日起至12月6日止

四、 問卷份數：共計432份

五、 調查內容

（一）受訪者基本資料

1. 性別

男	女	其他
30.83%	68.96%	0.21%

2. 年齡

20歲以下	21~40歲	41~60歲	61歲以上
13.18%	34.89%	41.99%	9.94%

3. 身分別

一般民眾	身心障礙者	身心障礙者之照護或陪同者
98.39%	1.38%	0.23%

4. 職業

學生	軍公教	工	商	自由業	退休	家管	其他
18.89%	16.79%	10.11%	14.89%	6.87%	7.82%	13.55%	11.07%

5. 小結

由受訪者輪廓來看，國臺交的觀眾以女性居多(68.96%)，顯示女性在藝文活動的參與意願上，較男性更為積極；年齡層在41~60歲區間較多(41.99%)，其次為21~40歲(34.89%)，顯示青壯年為國臺交主要客群；職業分佈相對均衡，但以學生(18.89%)占比最高；多數是一般民眾(98.39%)，僅有極少數是身心障礙者或其之照顧者與陪同者(1.61%)。

(二) 整體服務及設施滿意度

1. 請問這是您第幾次來到國臺交？

第1次	第2~9次	第10次以上
50.10%	32.87%	17.03%

2. 請問您這次來國臺交主要目的是？

演奏廳觀賞表演節目	影音館參觀展覽或參加活動	其他
71.79%	19.79%	8.42%

3. 請問您對國臺交的「動線指標」滿意嗎？

非常滿意	滿意	普通	待改進
61.44%	32.99%	4.54%	1.03%

4. 請問您對國臺交的「服務人員引導服務」滿意嗎？

非常滿意	滿意	普通	待改進	未使用 (或無使用需求)
69.29%	25.31%	2.28%	0.83%	2.28%

5. 請問您對國臺交的「廁所設備」滿意嗎？

非常滿意	滿意	普通	待改進	未使用 (或無使用需求)
58.32%	26.90%	5.95%	0.62%	8.21%

6. 請問您對國臺交整體環境滿意嗎？

非常滿意	滿意	普通	待改進	未使用 (或無使用需求)
62.30%	33.61%	3.28%	0.61%	0.20%

7. 小結

由觀眾來訪頻率來看，50.10%的受訪者是第一次來到國臺交，49.90%則為再次來訪，顯示國臺交已有固定之觀眾群，未來可持續優化更新展覽內容，以促進觀眾回訪的意願，同時積極增加活動多元性，滿足不同客群的期待，以吸引新觀眾的到訪。

在動線指標、服務人員引導服務及廁所設備等項目，大多數人感到滿意或非常滿意，以整體環境滿意度而言，滿意或非常滿意占比95.9%，僅有0.82%認為待改進或不滿意，顯示觀眾對國臺交整體設施與接待服務滿意度相當高。

(三) 性別及無障礙友善設施

1. 請問您對國臺交的「哺集乳室」滿意嗎？

非常滿意	滿意	普通	待改進	未使用 (或無使用需求)
38.00%	14.80%	2.40%	0.00%	44.80%

2. 請問您對國臺交的「無障礙廁所」滿意嗎？

非常滿意	滿意	普通	待改進	未使用 (或無使用需求)
37.47%	17.11%	2.44%	0.00%	42.97%

3. 請問您對國臺交的「無障礙通路（如：出入口、走廊、坡道）」滿意嗎？

非常滿意	滿意	普通	待改進	未使用 (或無使用需求)
40.64%	22.54%	4.02%	0.40%	32.39%

4. 請問您對國臺交的「無障礙停車位」滿意嗎？

非常滿意	滿意	普通	待改進	未使用 (或無使用需求)
35.13%	17.76%	2.59%	0.60%	43.91%

5. 請問您對國臺交的「輔具借用（如：輪椅、老花眼鏡等）」滿意嗎？

非常滿意	滿意	普通	待改進	未使用 (或無使用需求)
33.27%	15.82%	3.45%	0.81%	46.65%

6. 小結

本團於演奏廳及影音館各設置1間哺乳室、1間無障礙廁所兼具性別友善廁所，所有使用者均可使用，約43%觀眾未使用或無使用需求，非常滿意及滿意平均達53%。在無障礙通路、無障礙停車位及輔具借用部分，未使用或無使用需求平均約41%，非常滿意及滿意平均達55%。從滿意度調查結果中，顯示觀眾對國臺交場館友善空間之規劃滿意度相當高，僅有一小部分人認為待改進或不滿意（無障礙通路0.4%、無障礙停車位0.6%、輔具借用0.81%），表示仍有可改善的空間，惟未提供具體意見或建議事項，未來將針對該部分持續深入分析和了解觀眾需求，探詢是否為設施設備數量不足、不易使用等問題，從而有針對性地改進設施和服務，以為更多人提供更好的服務和體驗。

(四) 關於國臺交的其他意見

1. 請問您有沒有任何其他意見或建議可以提供本團做為改善參考？

1	停車稍嫌不變
2	很好的音樂廳，聆賞品質優。
3	希望有越來越多好的節目～
4	假日大門壞了，工作人員服務態度很差，無所事事不願意協助處理
5	音樂好有趣很讚，希望增加親子活動
6	讚讚
7	一級棒👍
8	有演出時停車位應該提供，否則十分不便利
9	工作人員不應該在演出中放遲到觀眾入座，既影響演奏者，也影響聽眾。 工作人員與演出中走動，鞋子聲音非常大聲，極度不尊重表演。
10	入場動線應再更清楚，有看到前方入場觀眾不清楚動線，因為驗票環節沒有即時停下，後來被工作人員提醒而走向門口的情形。 第一首節目開始後，也有工作人員讓觀眾進場的情形，工作人員和入場觀眾走動時非常影響場內聲音，影響已坐下的聽者欣賞演出。
11	看不懂入口
12	很可惜沒有體驗
13	Good!
14	環境寬敞，整潔
15	很好，無其他意見
16	收費停車場
17	停車場動線略為狹小
18	蚊子好多好煩
19	建議遲到聽眾，在中場休息時間再入場，以免影響樂團演出與全部聽眾權益。
20	很喜歡國台交的演出，希望有更多機會欣賞
21	一樓男生廁所水龍頭沒有水（感應不良？）
22	借用停車場請標明，以方便停車謝謝
23	來館，不好停車
24	星期日可以開放二樓，讓前來參觀的客人也能體驗更棒的影音，謝謝
25	Google 入口標示
26	非常有意義的活動
27	非常棒
28	非常棒

29	應該開放停車空間
30	廁所非常乾淨
31	上次參加導覽，園區內到處走找不到在哪棟建築物導覽，走了很久
32	很好
33	good 很讚
34	有些樂器用 QRcode 掃描，沒辦法聽到樂器示範音樂
35	沒有，非常好
36	霧峰國小停車場晚上太暗 沒有燈光
37	女廁還要上、下樓不方便
38	小筑服務的非常好~非常親切~給 100 個讚
39	櫃台小筑笑容滿面，親切可愛，太棒了！
40	小女生導覽員介紹非常仔細非常優秀
41	互動體感區沒空調，於天氣炎熱時，室內悶熱，空氣不流通。

2. 小結

有關觀眾對國臺交的其他意見，許多留言稱讚本團服務優良或活動很棒，亦有許多留言提出可改善之處，其中主要為停車問題、其次為演奏廳演出秩序維護問題。針對停車問題，囿於園區係坐落於文化部、教育部及交通部聯合辦公區內，並無提供參觀民眾之停車場，周邊雖有收費停車場，惟數量有限，故本團已協調周邊之霧峰國小及霧峰區公所等機關，於演出活動時免費提供觀眾停車，並積極宣導觀眾善用大眾運輸工具往返。有關演奏廳演出秩序維護問題，為尊重演出者及遲到觀眾，本團均會事前與主辦單位確認遲到觀眾入場時間，以古典音樂演奏來說，通常為整首曲子或一個樂章結束時開放，爾後將加強向觀眾說明，並持續進行工作人員教育訓練，以提供更好的服務品質。其餘水龍頭無水、互動體感區無空調、掃描樂器示範音樂QRcode無聲音等問題，本團於當次問卷回收時均已即刻進行檢修改善，確保場館整體服務品質。