

101 年度國立臺灣博物館展覽及服務民眾滿意度問卷調查分析

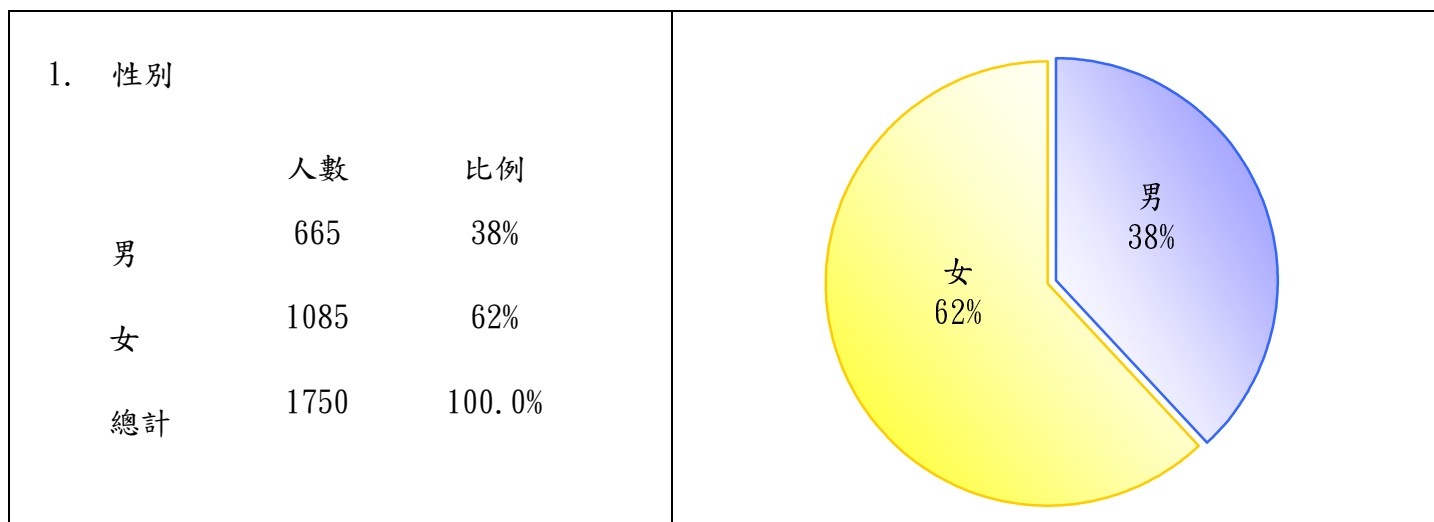
一、 調查期間：101 年 1 月 1 日至 101 年 12 月 31 日

二、 調查方式：以櫃檯、導覽活動、民意信箱及現場發放等方式進行觀眾滿意度抽樣調查。

三、 觀眾基本資料分析：

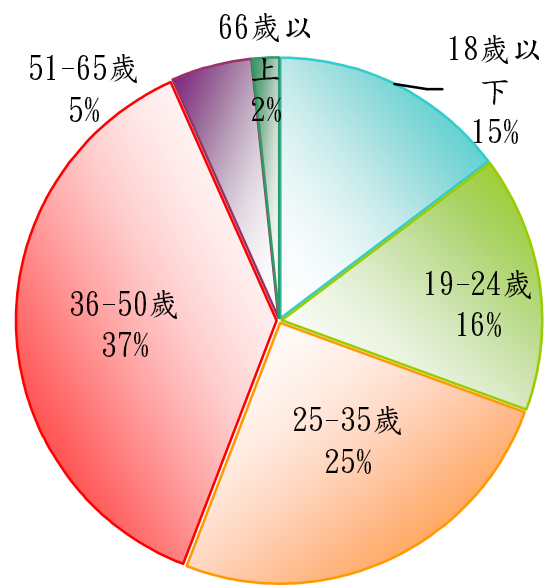
(一) 本次問卷調查回收問券共 2230 份，其中有效問卷 1750 份、無效問卷 480 份。665 位是男性觀眾，1085 位女性觀眾。觀眾以 36-50 歲最多，占 37.3%，而 25~35 歲、36-50 歲兩區間觀眾合計占 62.7%，為本館最主要觀眾年齡。最高學歷以大專居多，占 56.2% 則以民間企業 30.8% 而本館也因地利關係，參觀民眾以北部地區民眾為大宗。

基本資料統計											總採樣人數：1750 人	
性別		年齡		最高學歷		目前職業		居住地		常用傳播媒體		
男	665	18歲以下	260	國(初)中 或以下	160	軍公教人員	262	北部	1521	電視	493	
女	1085	19~24歲	274	高中職	251	學生	508	中部	71	廣播	78	
		25~35歲	444	大專	983	民間企業	539	南部	55	報章雜誌	207	
		36~50歲	653	碩士	326	家管及退休人員	181	東部	26	網路	1348	
		51~65歲	92	博士	28	其他	259	離島	12			
		66歲以上	27					國外	65			



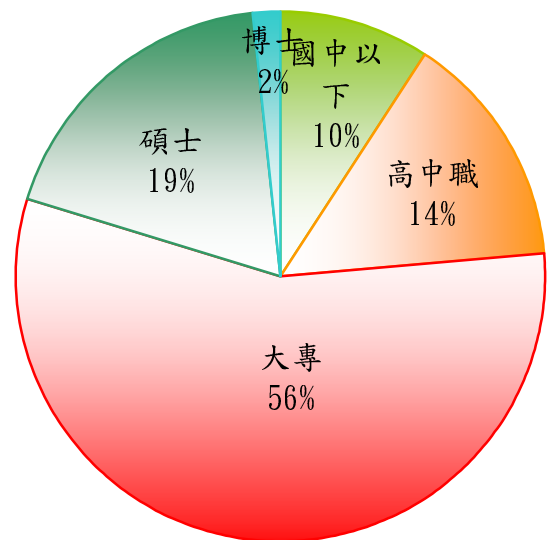
2. 年齡

	人數	比例
18歲以下	260	14.9
19-24歲	274	15.7%
25-35歲	444	25.4%
36-50歲	653	37.3%
51-65歲	92	5.3%
66歲以上	27	1.5%
總計	1750	100.0%



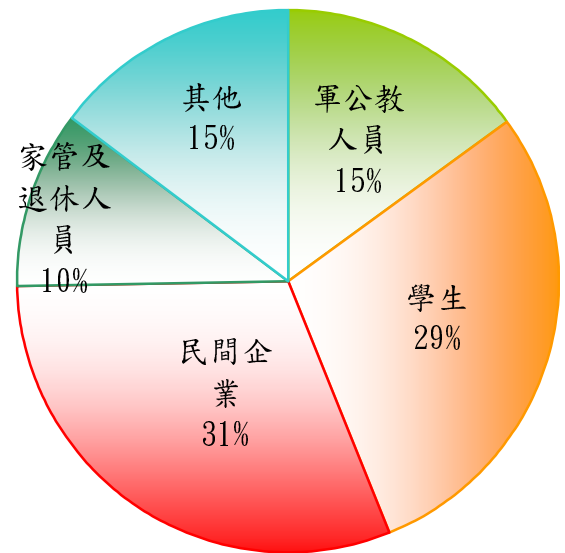
3. 教育程度

	人數	比例
國(初)中或以下	160	9.2%
高中職	253	14.4%
大專	983	56.2%
碩士	326	18.6%
博士	28	1.6%
總計	1750	100.0%



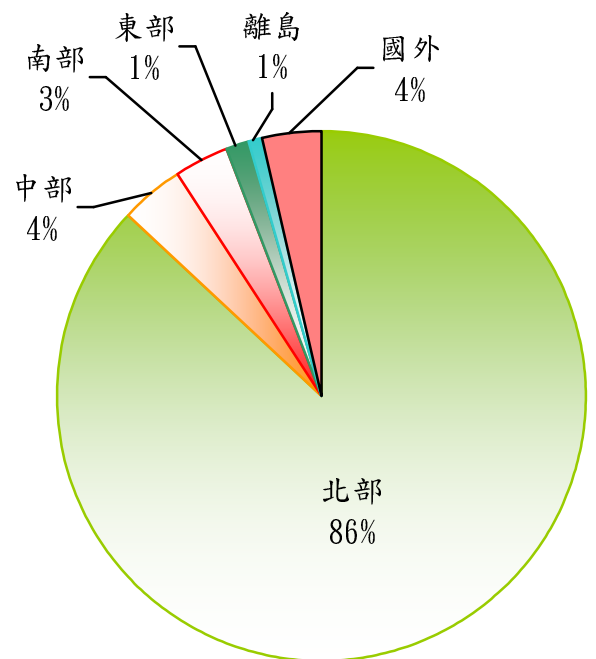
4. 目前職業

	人數	比例
軍公教人員	262	15%
學生	508	29%
民間企業	539	30.8%
家管及退休人員	181	10.3%
其他	260	14.8%
總計	1750	100.0%



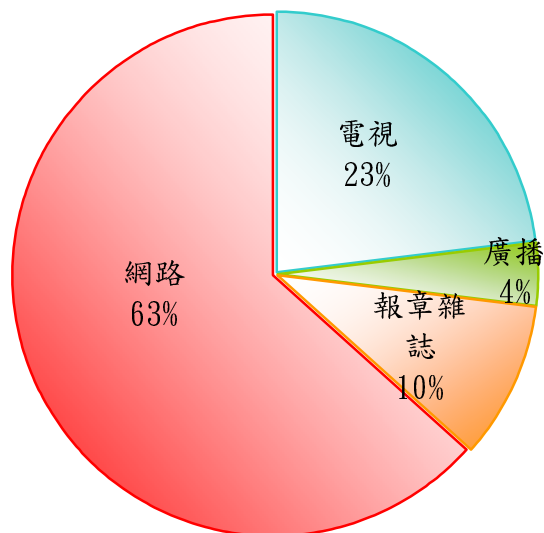
5. 居住地

	人數	比例
北部	1521	86.9%
中部	71	4.1%
南部	55	3.1%
東部	26	1.5%
離島	12	0.7%
國外	65	3.7%
總計	1750	100.0%



6. 較常使用的傳播媒體(複選)

	人數	比例
電視	493	23.2%
廣播	78	3.7%
報章雜誌	207	9.7%
網路	1348	63.4%

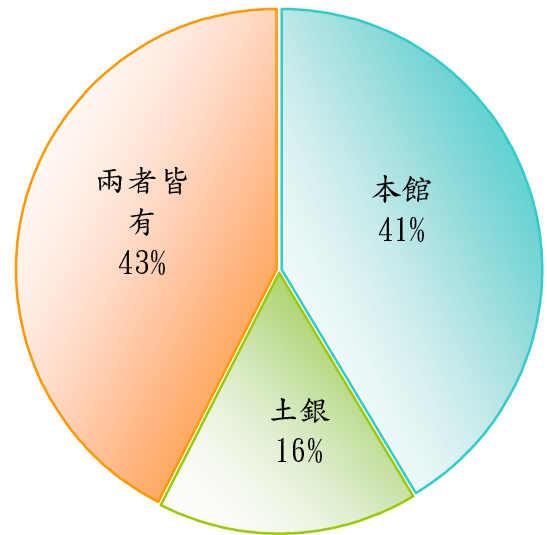


由參觀民眾基本資料的統計中發現，網路是現今臺博館觀眾最常使用的傳播媒體，在「19~24歲」年齡層民眾有超過九成的網路使用人口，網路行銷儼然為未來努力推廣博物館形象的重要方向。

年齡層	人次	選擇「網路」為較常使用媒體人次	百分比
18歲以下	257	60	23%
19~24歲	274	140	51%
25~35歲	444	168	38%
36~50歲	653	287	44%
51~65歲	92	21	23%
66歲以上	27	2	7%

(一)本次參觀的展館

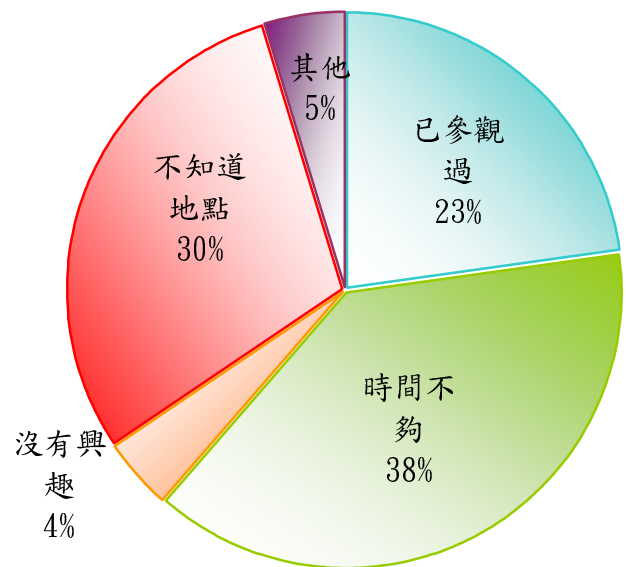
	人數	比例
本館	723	41.3%
土銀	284	16.2%
兩者皆有	743	42.5%
總數	1750	100.0%



(二)未參觀另一展館的原因

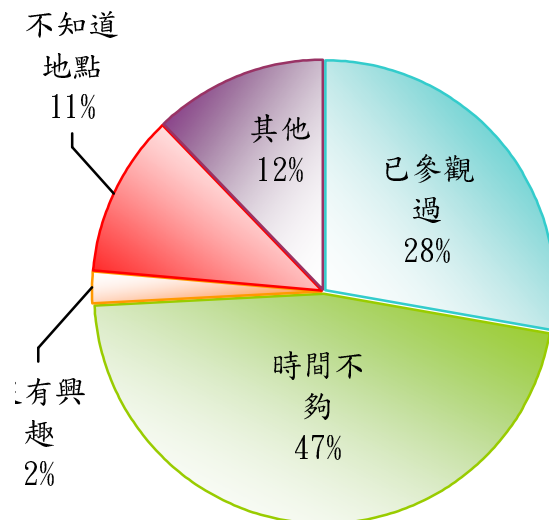
1. 參觀本館而未參觀土銀展示館的原因

	人數	比例
已參觀過	153	22.7%
時間不夠	260	38.6%
沒有興趣	29	4.3%
不知道地點	200	29.7%
其他	31	4.6%
總數	673	100.0%



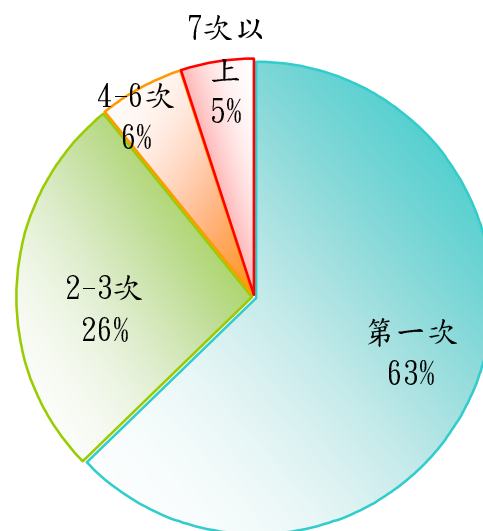
2. 參觀土銀展示館而未本館參觀的原因

	人數	比例
已參觀過	77	27.9%
時間不夠	128	46.4%
沒有興趣	6	2.2%
不知道地點	31	11.2%
其他	34	12.3%
總數	276	100.0%



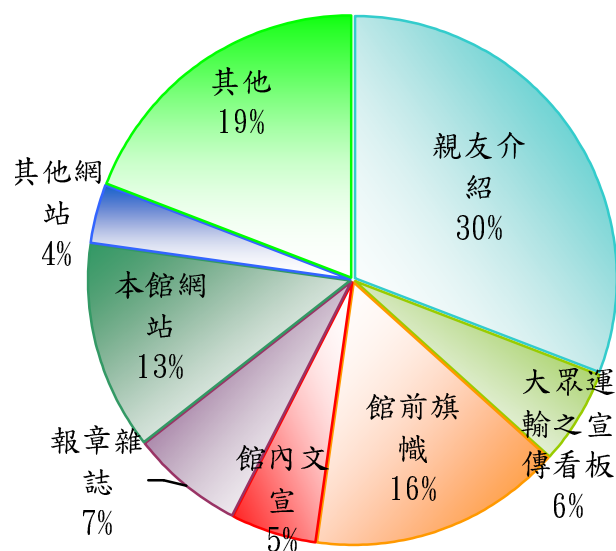
(三)最近一年內參觀次數

	人數	比例
第一次	1101	62.9%
2-3次	460	26.3%
4-6次	102	6.8%
7次以上	87	5.0%
總數	1750	100.0%



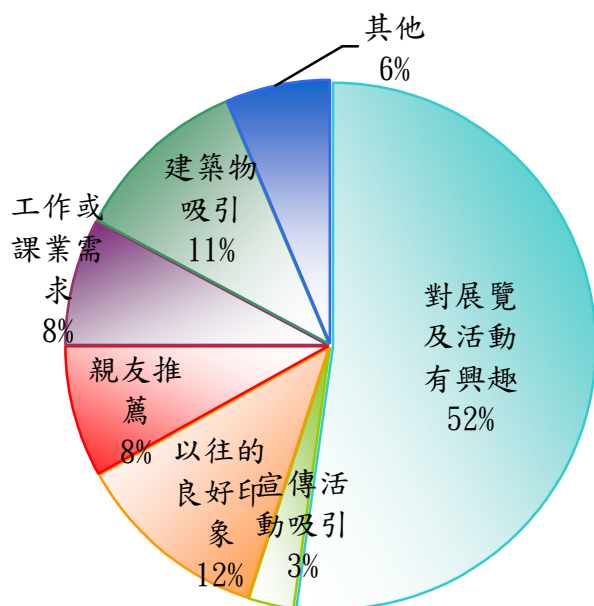
(四)如何得知本次展覽教育活動的
訊息(複選)

	人數	比例
親友介紹	561	30.9%
大眾運輸之宣傳看板	103	5.7%
博物館前旗幟	284	15.7%
館內活動文宣	95	5.2%
報章雜誌介紹	126	6.9%
本館網站介紹	230	12.7%
其他網站：	69	3.8%
其他：	346	19.1%
總和	1814	100.0%



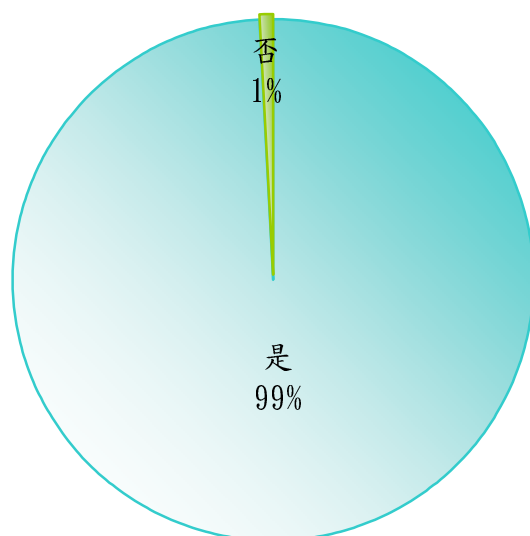
(五)參觀此次展覽的原因(複選)

	人數	比例
對展覽、活動主題有興趣	818	52.2%
宣傳活動吸引	46	2.9%
對以往展覽、活動的良好印象	185	11.8%
親友推薦	128	8.2%
工作或課業需求	122	7.8%
建築物吸引	170	10.8%
其他	99	6.3%
問券數量	1568	100.0%



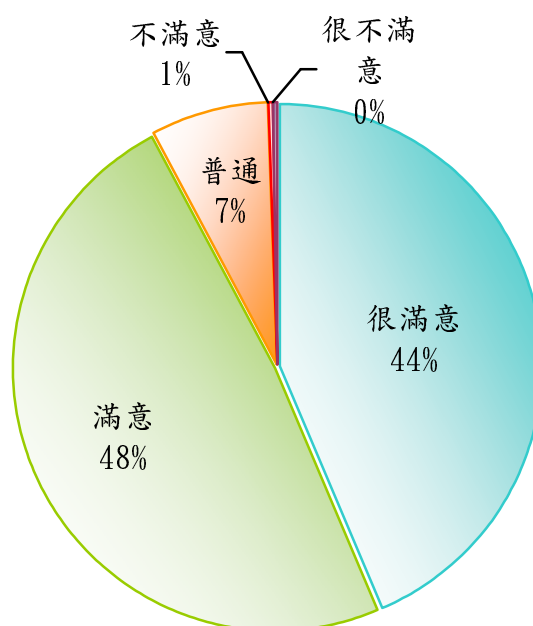
(六)是否會與親友推薦

	人數	比例
是	1734	99.1%
否	16	0.9%
總計	1750	100.0%



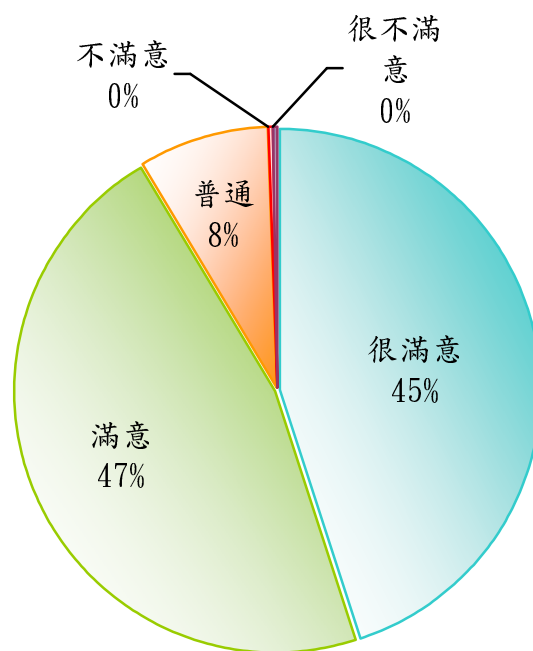
(一) 對臺灣博物館本館 2 樓常設展的展覽內容的滿意程度

	人數	比例
未參觀	149	
很滿意	696	43.5%
滿意	776	48.7%
普通	115	7.2%
不滿意	8	0.5%
很不滿意	3	0.2%
總數	1601	100%



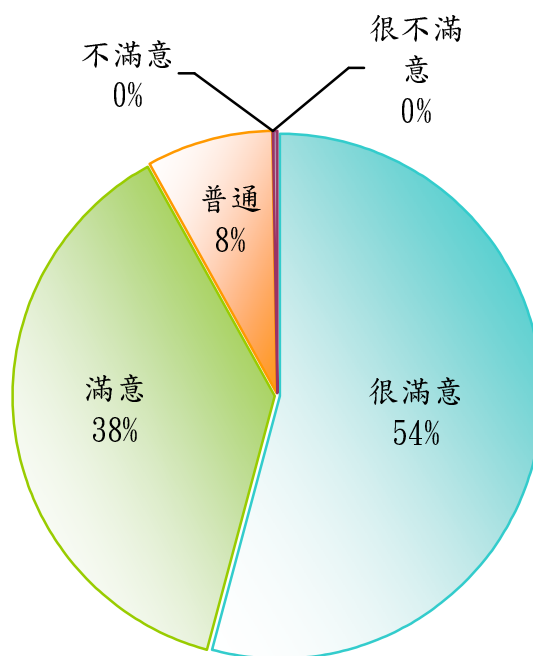
(二)對臺灣博物館本館其它樓層的特展展覽內容的滿意程度

	人數	比例
未參觀	222	
很滿意	687	42.9%
滿意	711	44.4%
普通	121	7.6%
不滿意	6	0.4%
很不滿意	3	0.1%
總數	1527	95.4%



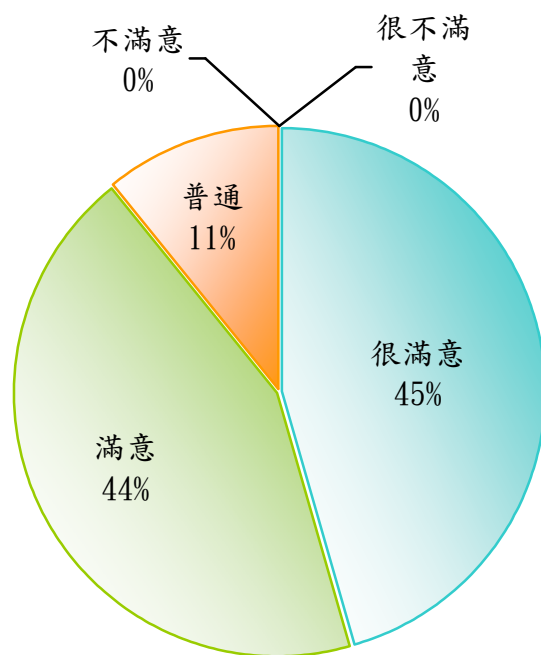
(三)對土銀展示館古生物大展的展覽內容的滿意程度

	人數	比例
未參觀	433	
很滿意	674	42.1%
滿意	529	33.0%
普通	111	6.9%
不滿意	1	0.1%
很不滿意	2	0.1%
總數	1317	82.3%



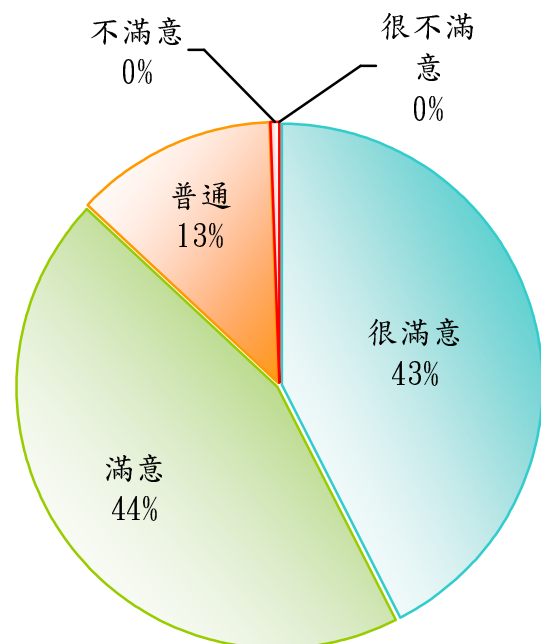
(四)對土銀展示館古蹟修復室展覽內容的滿意程度

	人數	比例
未參觀	402	
很滿意	541	33.8%
滿意	652	40.7%
普通	101	9.7%
不滿意	0	0.0%
很不滿意	0	0.0%
總數	1348	84.2%



(五)對土銀展示館古蹟修復室展覽內容的滿意程度

	人數	比例
未參觀	464	
很滿意	548	47.3%
滿意	570	41.5%
普通	162	11.1%
不滿意	6	0.1%
很不滿意	0	0.0%
總和	1286	100%

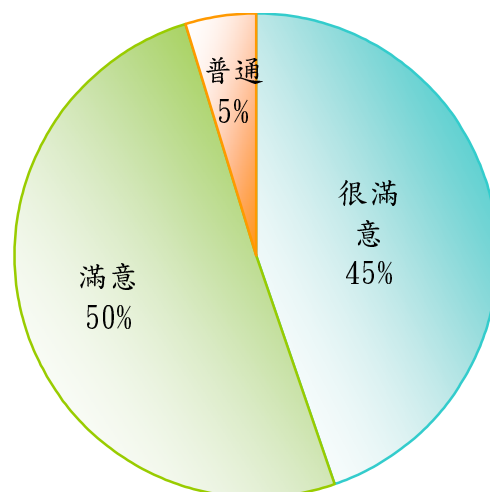


滿意度	未參觀	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	總滿意度
對臺灣博物館本館 2 樓展覽的滿意程度	149	696	779	115	8	3	92%
對臺灣博物館本館其它樓層展覽的滿意程度	222	687	711	121	6	2	92%
對土銀展示館古生物大展的滿意程度	433	674	529	111	1	2	91%
對土銀展示館古蹟修復室展覽的滿意程度	402	541	652	155	0	0	89%
對土銀展示館土銀行史室展覽的滿意程度	464	548	570	162	6	0	87%

民眾對博物館提供服務滿意度調查分析圖表

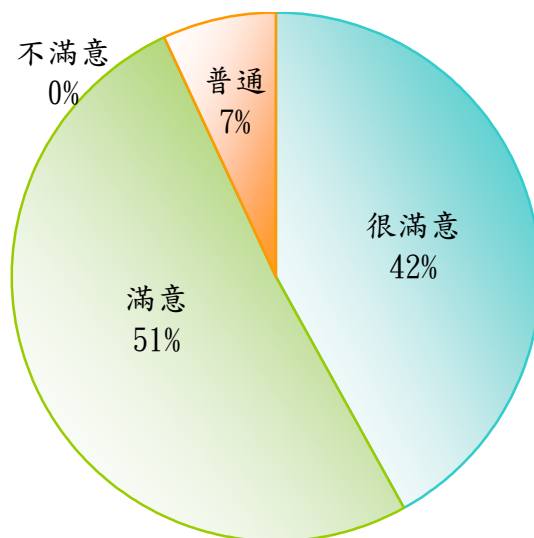
(一)對博物館服務人員之服務態度的滿意程度

	人數	比例
很滿意	796	45.5%
滿意	869	49.7%
普通	82	4.7%
不滿意	1	0.1%
很不滿意	0	0.0%
總數	1748	100.0%



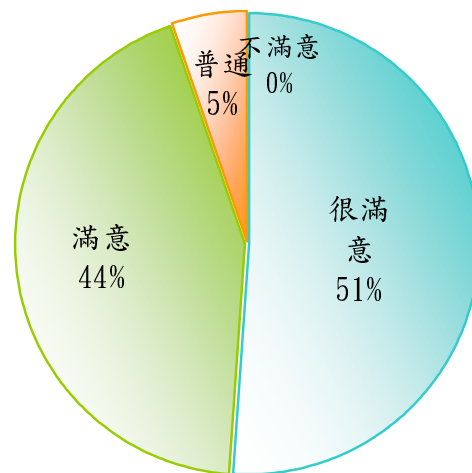
(二)對博物館保全人員之服務態度的滿意程度

	人數	比例
很滿意	742	41.8%
滿意	871	51.1%
普通	132	7.5%
不滿意	3	0.2%
很不滿意	1	0.1%
總和	1749	100.0%



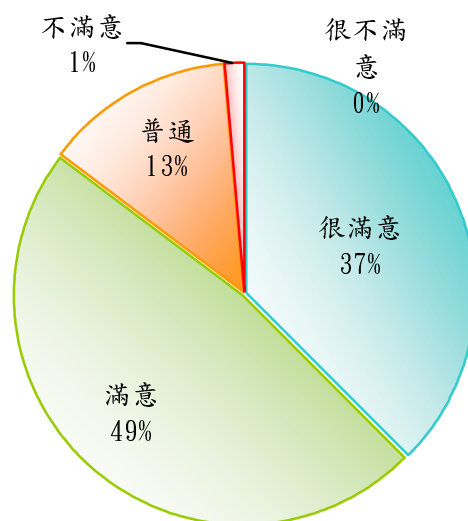
(三)對博物館環境衛生的滿意程度

	人數	比例
很滿意	891	51.0%
滿意	765	43.8%
普通	90	5.2%
不滿意	1	0.1%
很不滿意	0	0.0%
總和	1747	100.0%



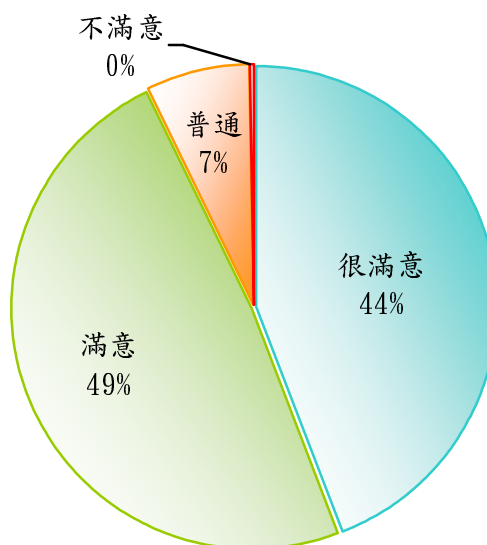
(四)對博物館參觀動線及引導指標的滿意程度

	人數	比例
很滿意	565	37.4%
滿意	725	48.0%
普通	198	13.1%
不滿意	22	1.5%
很不滿意	1	0.1%
總和	1511	100.0%



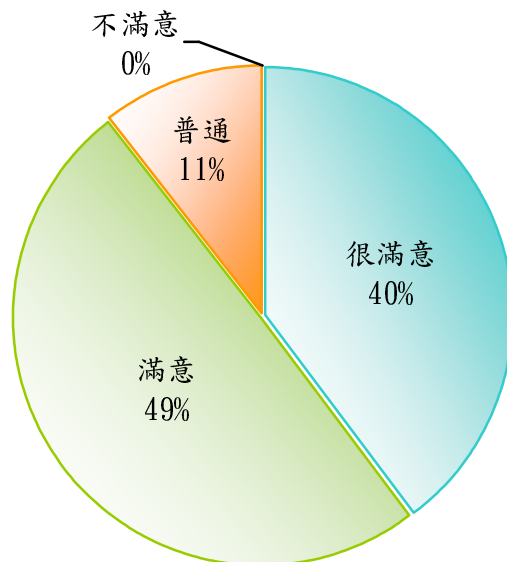
(五)對博物館的空間設計的滿意程度

	人數	比例
很滿意	771	44.1%
滿意	853	48.8%
普通	120	6.9%
不滿意	5	0.3%
很不滿意	0	0.0%
總和	1749	100.0%



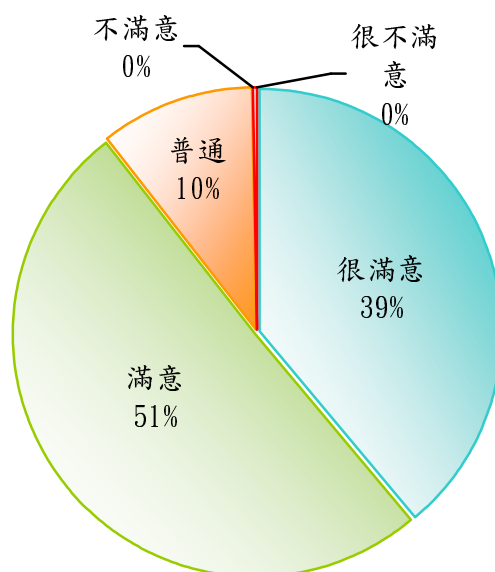
(六)對博物館所提供之展覽或推廣教育活動的滿意程度

	人數	比例
很滿意	693	39.6%
滿意	870	49.7%
普通	185	10.6%
不滿意	2	0.1%
很不滿意	0	0.0%
總和	1750	100.0%



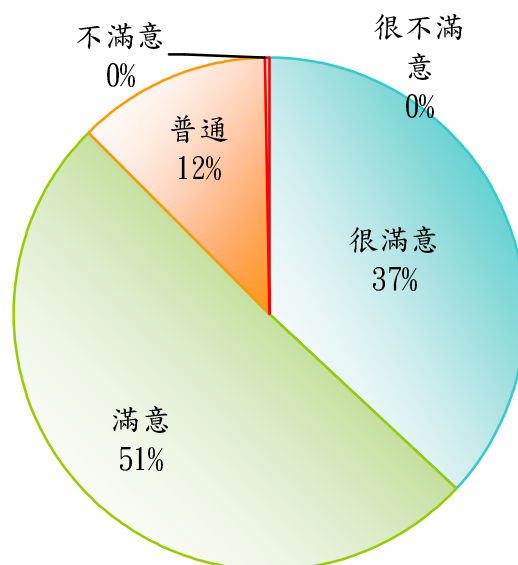
(七)對本館商店之服務品質的滿意程度

	人數	比例
未參觀	674	
很滿意	412	38.9
滿意	534	51.5
普通	108	10.2
不滿意	3	0.3
很不滿意	1	0.1%
總和	1076	100.0%



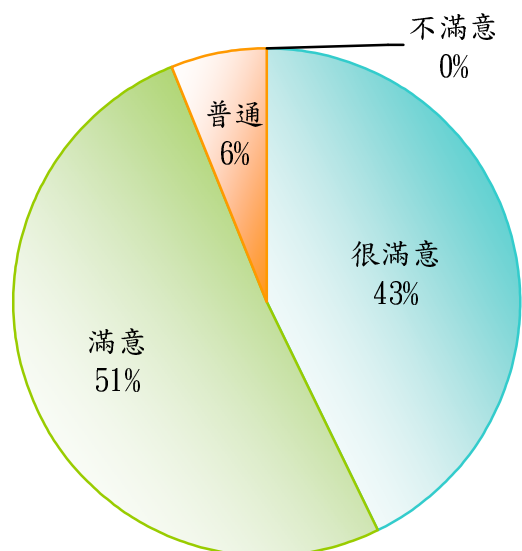
(八)對土銀館商店之服務品質的滿意程度

	人數	比例
未參觀	736	
很滿意	374	37.4%
滿意	512	50.4%
普通	124	12.0%
不滿意	1	0.1%
很不滿意	1	0.1%
總和	1012	100%



(九)對博物館之整體服務品質的滿意程度

	人數	比例
很滿意	653	43.6%
滿意	779	51.0%
普通	90	6.3%
不滿意	1	0.1%
很不滿意	0	0.0%
總和	1523	100.0%



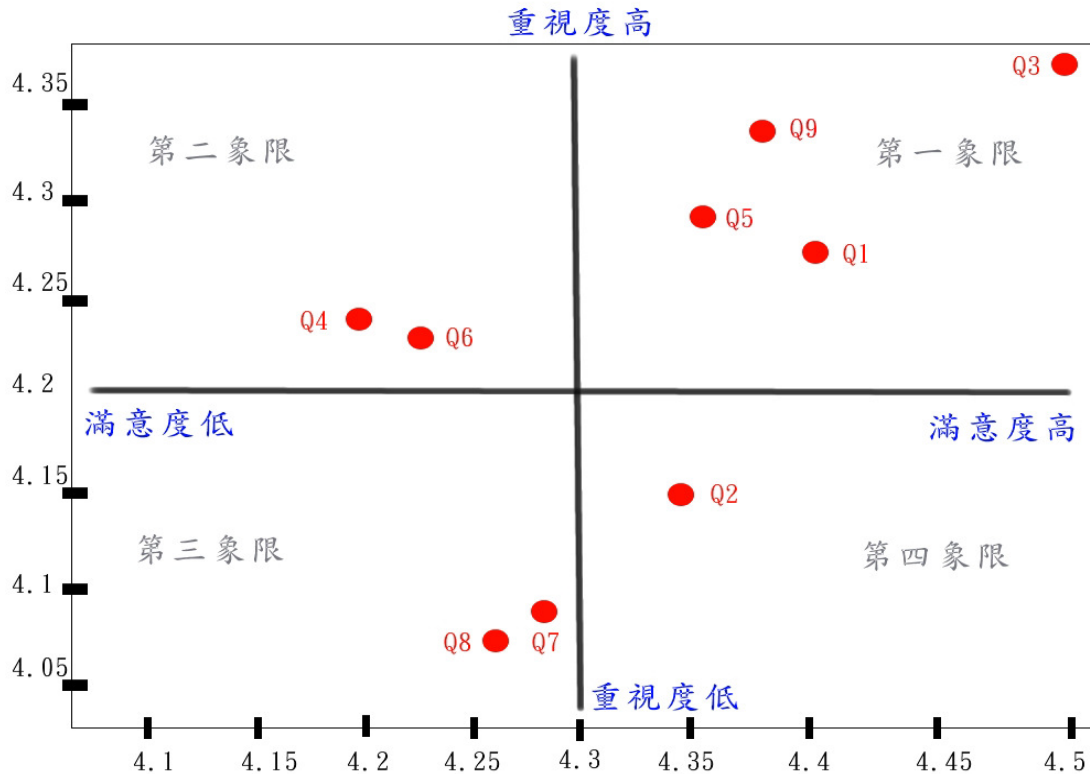
滿意程度	未參觀	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	總滿意度
對博物館服務人員之服務態度		796	869	82	1	0	95.25%
對博物館保全人員之服務態度		742	871	132	3	1	92.22%
對博物館環境衛生		891	765	90	1	0	94.79%
對博物館參觀動線及引導指標		565	725	198	22	1	85.37%
對博物館的空間設計		771	853	120	5	0	92.85%
對博物館所提供之展覽或推廣教育活動		692	870	185	2	0	89.31%
對本館商店之服務品質	674	421	543	108	3	1	89.59%
對土銀館商店之服務品質	738	374	512	124	1	1	87.55%
對博物館之整體服務品質		653	779	90	1	0	94.02%

重視程度	未參觀	很重視	重視	普通	不重視	很不重視	重視度
對博物館服務人員之服務態度		698	918	134	0	0	92.34%
對博物館保全人員之服務態度		612	920	212	3	1	87.64%
對博物館環境衛生		682	795	140	3	0	91.17%
對博物館參觀動線及引導指標		597	871	164	4	0	89.73%
對博物館的空間設計		698	888	160	4	0	90.63%
對博物館所提供之展覽或推廣教育活動		667	869	211	2	0	87.82%
對本館商店之服務品質	447	421	665	193	5	2	84.45%
對土銀館商店之服務品質	701	322	526	193	5	1	80.99%
對博物館之整體服務品質		732	891	126	1	0	92.74%

※ 滿意度算法：計算選項「非常滿意」、「滿意」之總和佔問卷數量的比例。

※ 重視度算法：計算選項「非常重視」、「重視」之總和佔問卷數量的比例。

應用重要表現分析法 (IPA) 探討博物館的服務品質



編號	項目	滿意度	滿意度	重視度	重視度
Q1	博物館服務人員之服務態度	95.25%	4.41	92.34%	4.32
Q2	博物館保全人員之服務態度	92.22%	4.34	87.64%	4.22
Q3	博物館環境衛生	94.79%	4.46	91.17%	4.33
Q4	博物館參觀動線及引導指標	85.37%	4.21	89.73%	4.26
Q5	博物館的空間設計	92.85%	4.37	90.63%	4.30
Q6	博物館所提供之展覽或推廣教育活動	89.31%	4.29	87.82%	4.26
Q7	本館商店之服務品質	89.59%	4.28	84.45%	4.18
Q8	土銀館商店之服務品質	87.55%	4.24	80.99%	4.11
Q9	博物館之整體服務品質	94.02%	4.37	92.74%	4.35
	平均值	91.22%		88.61%	

※ 計算方法：將選項「很重視」、「重視」、「普通」、「不重視」、「很不重視」分別採 5 分制，依序最高為「很重視」的 5 分至最低的「很不重視」的 1 分。將分數乘上各該選項的總和後進行加總，加總後的數值在除上問卷總數得到各題重視度之平均數。取各題重視平均數的中數當做 XY 軸的交叉點後分為四象限。

※ 滿意度算法：計算選項「非常滿意」、「滿意」之總和佔問卷數量的比例。

※ 重視度算法：計算選項「非常重視」、「重視」之總和佔問卷數量的比例。

在第一象限的項目是遊客對於博物館滿意度高且重視度也高的項目，在這一象限的項目有「博物館的環境衛生」、「服務人員的服務態度」、「博物館的空間設計」以及「博物館的整體服務品質」。在這一象限的項目是我們博物館應該繼續保持的項目，因為這些服務是遊客重視且滿意度也較高的。

在第二象限的項目是遊客對於博物館滿意度較低但重視度卻較高的項目，在這一象限的項目有「博物館的參觀動線及引導指標」以及「博物館所提供之展覽或推廣教育活動」。這兩個項目是我們最需優先改善的項目，由於在前面的民眾基本資料那一塊我們可以發現本次問卷的大宗訪談對象的年齡層為「36-50歲」佔了37.3%職業則是「民間企業」佔了30.3%我們要改善的這兩個項目可以優先考慮針對我們主要遊客群為改善方向。

在第三象限的項目是遊客滿意度低但重視度也較低的一塊，在這一區塊中的項目分別是兩館的商店所提供的服務。這顯示遊客對展館所提供賣店的服務即使不是很滿意但也並不是這麼的重視，但這不代表我們可以不用重視這一塊的服務品質。這樣的統計結果所意味的是民眾來博物館必然是因為我們提供的展覽而不是因為我們的商店商品，故重視度與展覽相比是相對為低的。但是這也是我們博物館的機會點，在這一象限中除了是我們博物館所次要改善的項目外，也是我們博物館可以在嘗試的機會點，舉紐約大都會博物館的例子，他最有名的就是博物館本身提供的展覽，但是民眾到博物館也多半會購買紐約大都會博物館 LOGO 手提袋，這有點像是名產或伴手禮的概念，民眾到了博物館購買紀念品一定是會買具代表性的紀念品。但是我們兩館的商店所賣的商品除了本館的出版品之外大多都是一般旅遊景點就可以買到的紀念品如明信片和掉飾，身為首都博物館的臺博館要如何增加北部地區以外的遊客甚至是外國遊客，這一點或許是我們可以創造出與其他博物館或地方文化館有差異性和識別性的一點。

第四象限的項目是遊客雖然不重視但是滿意度卻高的項目，在這個象限中的項目是「保全人員的服務態度」，民眾對於保全人員的服務態度的要求相較於服務台服務人員是來得低的，保全人員只需提供非常基本的協助如協助民眾開門、協助行動不便的民眾進入展場及驗票等。所以在這一點代表的是我們的保全人員所提供的服務已經達到民眾認知上的滿意，是只需維持而不用再加強的部份。

