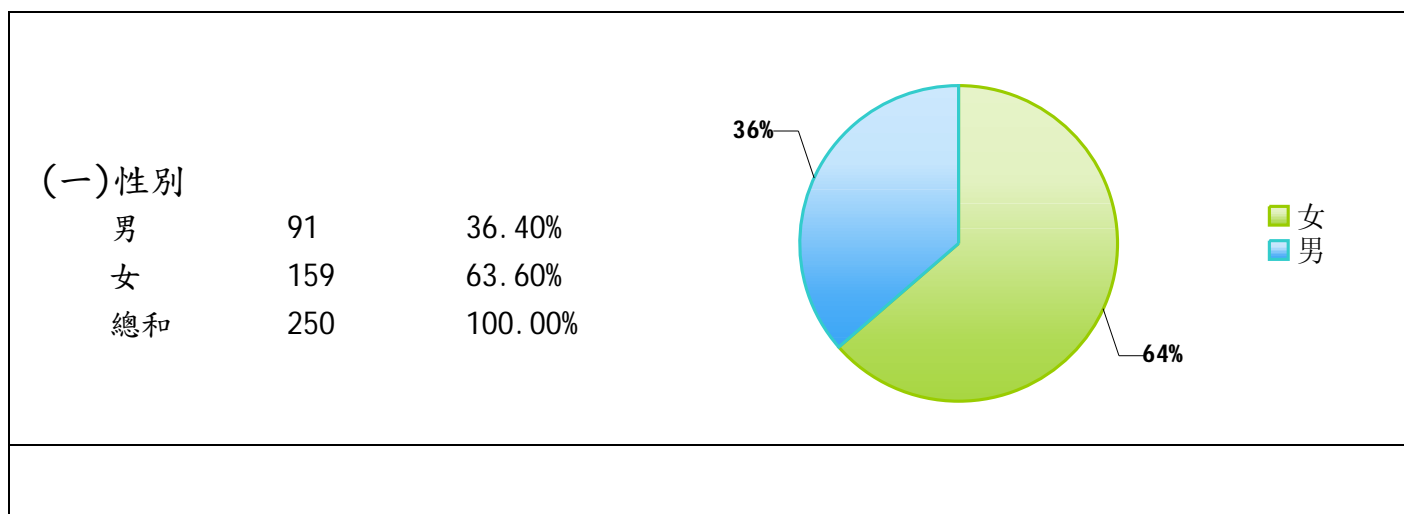


100 年度國立臺灣博物館 展覽及服務環境民眾滿意度問卷調查分析

- 一、 調查期間：100 年 1 月 23 日至 100 年 7 月 17 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：

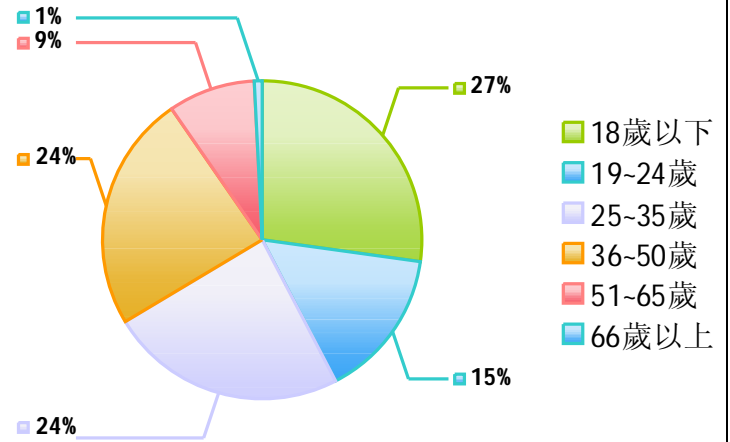
(一) 本次問卷調查回收問券共 291 份，其中有效問卷 250 份、無效問卷 28 份。91 位是男性觀眾，159 位女性觀眾。觀眾以 18 歲以下最多，占 27.2%，而 25-35 歲、36~50 歲兩區間觀眾合計占 48%，為本館最主要觀眾年齡。最高學歷以大專居多，占 42.4%。職業則以學生 41.2% 占多數。而本館也因地利關係，參觀民眾以北部地區民眾為大宗。

| 基本資料統計 | | | | | | 總採樣人數：250 人 | | | | | |
|--------|-----|--------|----|----------|-----|-------------|-----|-----|-----|--------|-----|
| 性別 | | 年齡 | | 最高學歷 | | 目前職業 | | 居住地 | | 常用傳播媒體 | |
| 男 | 91 | 18歲以下 | 68 | 國(初)中或以下 | 46 | 軍公教人員 | 35 | 北部 | 214 | 電視 | 101 |
| 女 | 159 | 19~24歲 | 38 | 高中職 | 47 | 學生 | 103 | 中部 | 13 | 廣播 | 18 |
| | | 25~35歲 | 60 | 大專 | 106 | 民間企業 | 47 | 南部 | 9 | 報章雜誌 | 56 |
| | | 36~50歲 | 60 | 碩士 | 47 | 家管及退休人員 | 29 | 東部 | 3 | 網路 | 164 |
| | | 51~65歲 | 22 | 博士 | 4 | 其他 | 36 | 離島 | 3 | | |
| | | 66歲以上 | 2 | | | | | 國外 | 1 | | |



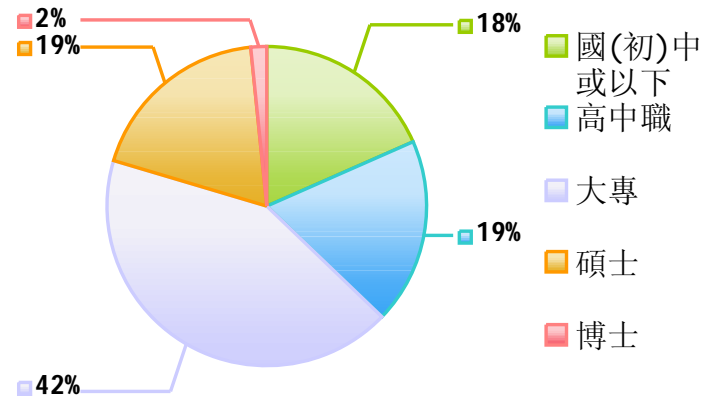
(二) 年齡

| | | |
|--------|-----|---------|
| 18歲以下 | 68 | 27.20% |
| 19~24歲 | 38 | 15.20% |
| 25~35歲 | 60 | 24.00% |
| 36~50歲 | 60 | 24.00% |
| 51~65歲 | 22 | 8.80% |
| 66歲以上 | 2 | 0.80% |
| 總和 | 250 | 100.00% |



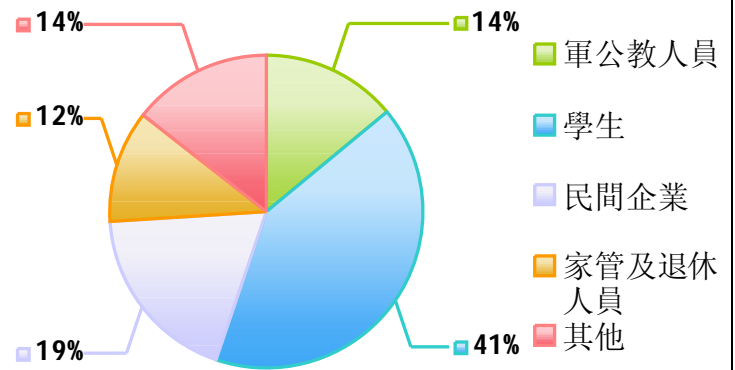
(三) 教育程度

| | | |
|----------|-----|---------|
| 國(初)中或以下 | 46 | 18.40% |
| 高中職 | 47 | 18.80% |
| 大專 | 106 | 42.40% |
| 碩士 | 47 | 18.80% |
| 博士 | 4 | 1.60% |
| 總和 | 250 | 100.00% |



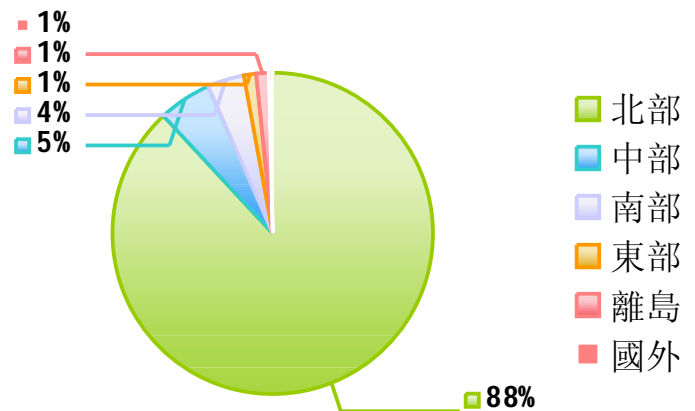
(四) 目前職業

| | | |
|---------|-----|---------|
| 軍公教人員 | 35 | 14.00% |
| 學生 | 103 | 41.20% |
| 民間企業 | 47 | 18.80% |
| 家管及退休人員 | 29 | 11.60% |
| 其他 | 36 | 14.40% |
| 總和 | 250 | 100.00% |



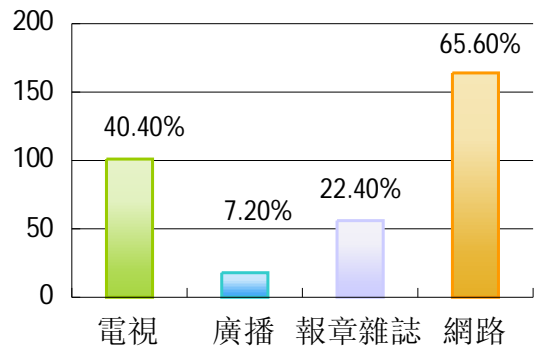
(五) 居住地

| | | |
|----|-----|---------|
| 北部 | 214 | 88.07% |
| 中部 | 13 | 5.35% |
| 南部 | 9 | 3.70% |
| 東部 | 3 | 1.23% |
| 離島 | 3 | 1.23% |
| 國外 | 1 | 0.41% |
| 總和 | 243 | 100.00% |



(六)較常使用的傳播媒體(複選)

| | | |
|------|-----|--------|
| 電視 | 101 | 40.40% |
| 廣播 | 18 | 7.20% |
| 報章雜誌 | 56 | 22.40% |
| 網路 | 164 | 65.60% |
| 問券數目 | 250 | |



(二) 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，而且深入分析後發現此一現象並不侷限在年輕族群，不論任何年齡層均有六成左右的民眾使用網路作為主要接收訊息的傳播媒體，甚至在「19~24歲」、「51~65歲」年齡層民眾有接近七成或超過七成的網路使用人口，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 | 68 | 44 | 64.71% |
| 19~24歲 | 38 | 29 | 76.31% |
| 25~35歲 | 60 | 35 | 58.33% |
| 36~50歲 | 60 | 35 | 58.33% |
| 51~65歲 | 22 | 15 | 68.18% |
| 66歲以上 | 2 | 1 | 50.00% |
| 總和 | 250 | 159 | 63.60% |

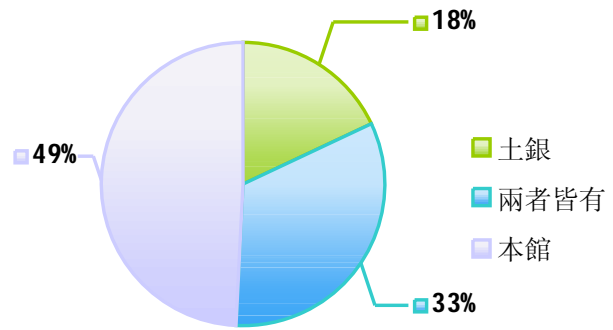
四、民眾蒞臨參觀次數及原因分析

(一) 調查中有近 66%的民眾是第一次參觀本館，主要是由親友介紹而來占 29%，其次為博物館前旗幟所吸引，參觀展覽及活動有超過 54%的民眾參觀展覽是因為「對展覽、活動主題有興趣」，其次為親友推薦，顯示本館展覽內容、設計之活動及文宣吸引民眾參觀興趣。

(二) 調查結果顯示有 49%的民眾僅參觀一間展館，其中以「時間不夠」為主因，其中參觀本館中有 20%的民眾因為「不知道地點」而未參觀土銀展示館，顯示本館服務人員的引導、標示和土銀展示館為本館分館的宣導與推展仍需加強民眾印象。

(一) 本次參觀的展館

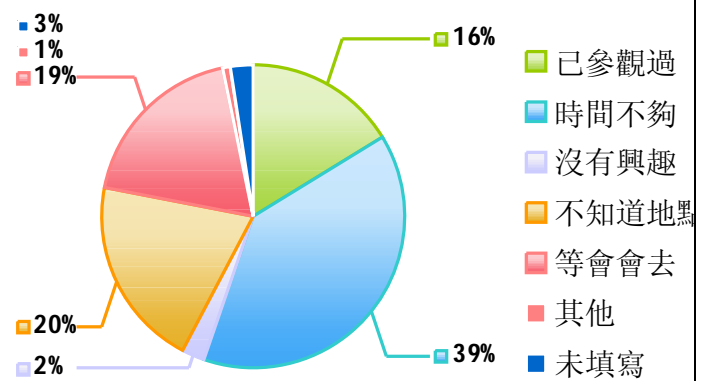
| | | |
|------|-----|---------|
| 本館 | 123 | 49.20% |
| 土銀 | 45 | 18.00% |
| 兩者皆有 | 82 | 32.80% |
| 總和 | 250 | 100.00% |



(二) 未參觀另一展館的原因

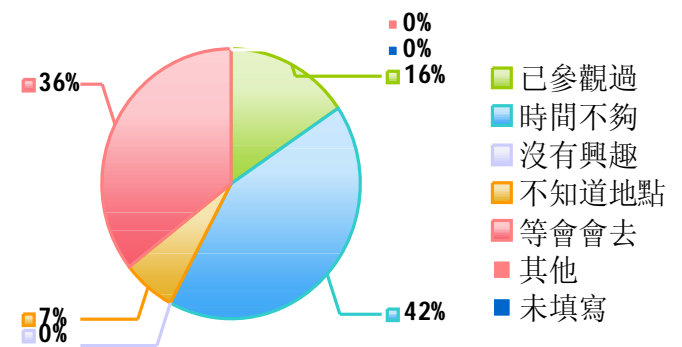
1. 參觀本館而未參觀土銀展示館的原因

| | | |
|-------|-----|---------|
| 已參觀過 | 20 | 16.26% |
| 時間不夠 | 48 | 39.02% |
| 沒有興趣 | 3 | 2.44% |
| 不知道地點 | 25 | 20.33% |
| 等會會去 | 23 | 18.70% |
| 其他 | 1 | 0.81% |
| 未填寫 | 3 | 2.44% |
| 總數 | 123 | 100.00% |



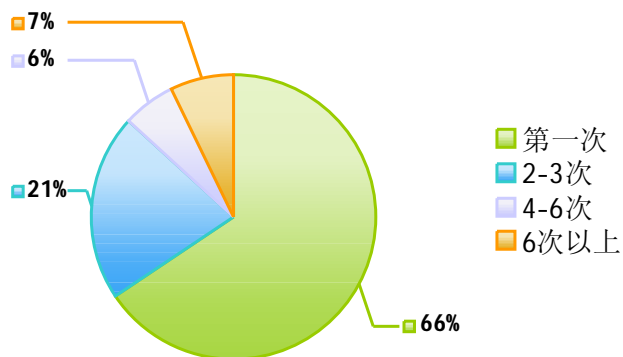
2. 參觀土銀展示館而未本館參觀的原因

| | | |
|-------|----|---------|
| 已參觀過 | 7 | 15.56% |
| 時間不夠 | 19 | 42.22% |
| 沒有興趣 | 0 | 0.00% |
| 不知道地點 | 3 | 6.67% |
| 等會會去 | 16 | 35.56% |
| 其他 | 0 | 0.00% |
| 未填寫 | 0 | 0.00% |
| 總數 | 45 | 100.00% |



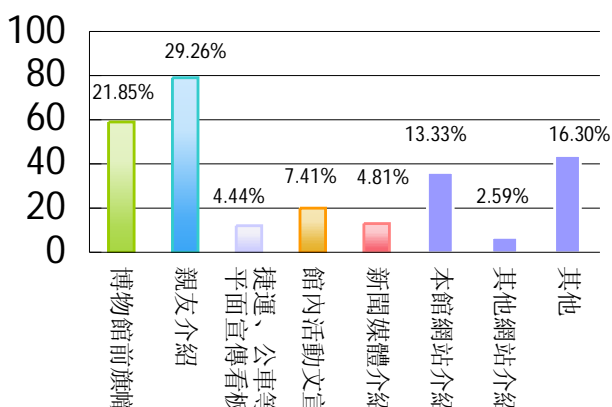
(三)最近一年內參觀次數

| | | |
|------|-----|---------|
| 第一次 | 164 | 65.60% |
| 2-3次 | 53 | 21.20% |
| 4-6次 | 15 | 6.00% |
| 6次以上 | 18 | 7.20% |
| 總和 | 250 | 100.00% |



(四)如何得知本次展覽教育活動的訊息(複選)

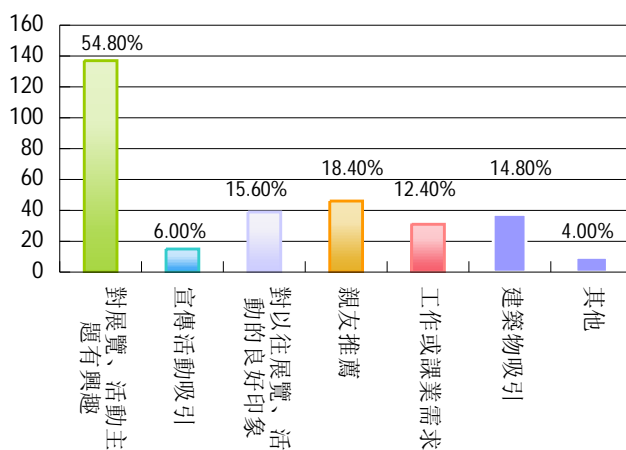
| | | |
|--------------|-----|--------|
| 博物館前旗幟 | 59 | 21.85% |
| 親友介紹 | 79 | 29.26% |
| 捷運、公車等平面宣傳看板 | 12 | 4.44% |
| 館內活動文宣 | 20 | 7.41% |
| 新聞媒體介紹 | 13 | 4.81% |
| 本館網站介紹 | 36 | 13.33% |
| 其他網站介紹 | 7 | 2.59% |
| 其他 | 44 | 16.30% |
| 問券數量 | 250 | |



以上數據為 250 份問券中每個選項之選擇數目，以及其所代表之百分比。

(五)參觀此次展覽的原因(複選)

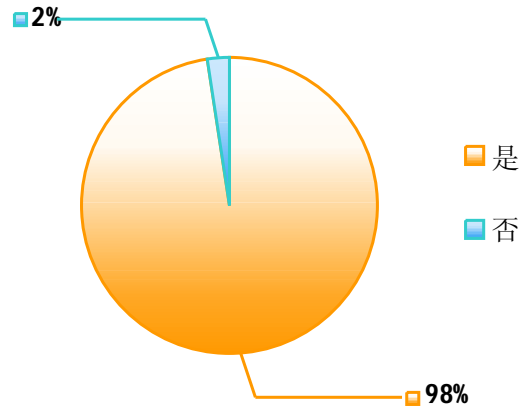
| | | |
|---------------|-----|--------|
| 對展覽、活動主題有興趣 | 137 | 54.80% |
| 宣傳活動吸引 | 15 | 6.00% |
| 對以往展覽、活動的良好印象 | 39 | 15.60% |
| 親友推薦 | 46 | 18.40% |
| 工作或課業需求 | 31 | 12.40% |
| 建築物吸引 | 37 | 14.80% |
| 其他 | 10 | 4.00% |
| 問券數量 | 250 | |



以上數據為 250 份問券中每個選項之選擇數目，以及其所代表之百分比。

(六) 是否會與親友推薦

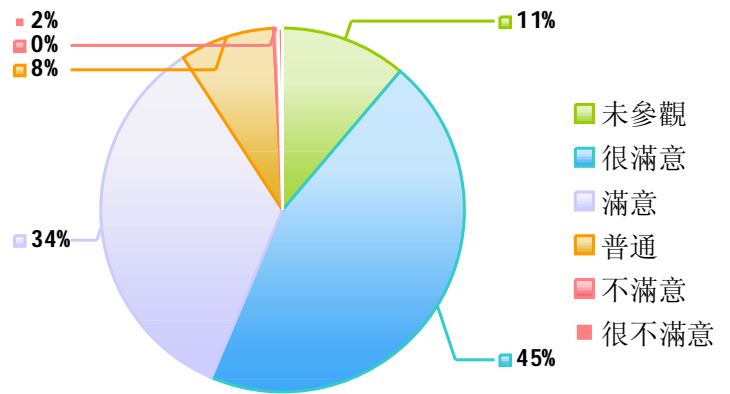
| | | |
|----|-----|---------|
| 是 | 244 | 97.60% |
| 否 | 6 | 2.40% |
| 總和 | 250 | 100.00% |



五、 民眾對展覽滿意度調查圖表統計

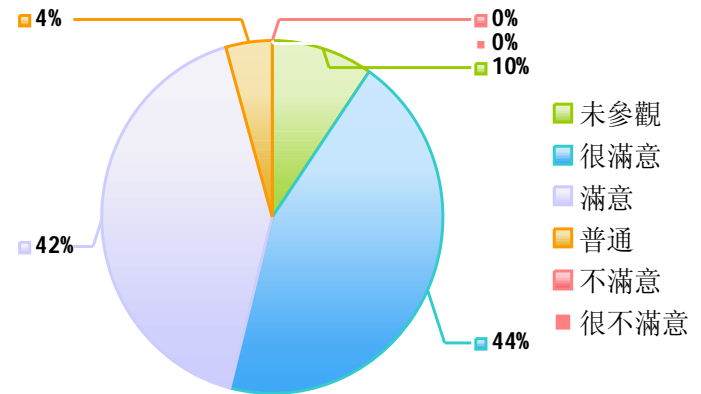
(一) 對臺灣博物館本館 2 樓常設展的展覽內容的滿意程度

| | | |
|------|-----|--------|
| 未參觀 | 28 | 11.20% |
| 很滿意 | 113 | 45.20% |
| 滿意 | 86 | 34.40% |
| 普通 | 21 | 8.40% |
| 不滿意 | 1 | 0.40% |
| 很不滿意 | 1 | 0.40% |
| 總和 | 250 | 100% |



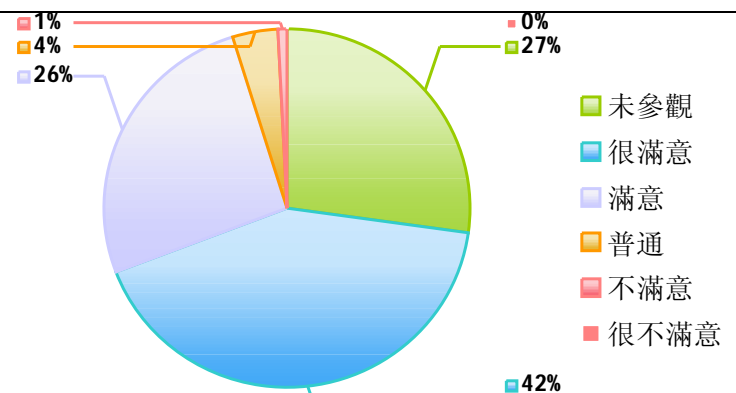
(二) 對臺灣博物館本館其它樓層的特展展覽內容的滿意程度

| | | |
|------|-----|--------|
| 未參觀 | 24 | 9.60% |
| 很滿意 | 111 | 44.40% |
| 滿意 | 104 | 41.60% |
| 普通 | 11 | 4.40% |
| 不滿意 | 0 | 0% |
| 很不滿意 | 0 | 0% |
| 總和 | 250 | 100% |



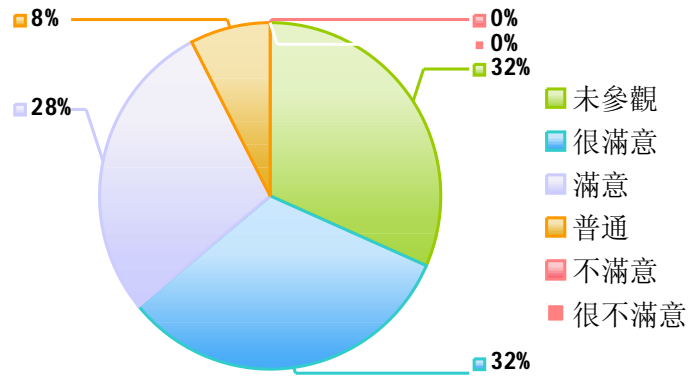
(三) 對土銀展示館古生物大展的展覽內容的滿意程度

| | | |
|------|-----|--------|
| 未參觀 | 68 | 27.20% |
| 很滿意 | 105 | 42.00% |
| 滿意 | 65 | 26.00% |
| 普通 | 10 | 4.00% |
| 不滿意 | 2 | 0.80% |
| 很不滿意 | 0 | 0% |
| 總和 | 250 | 100% |



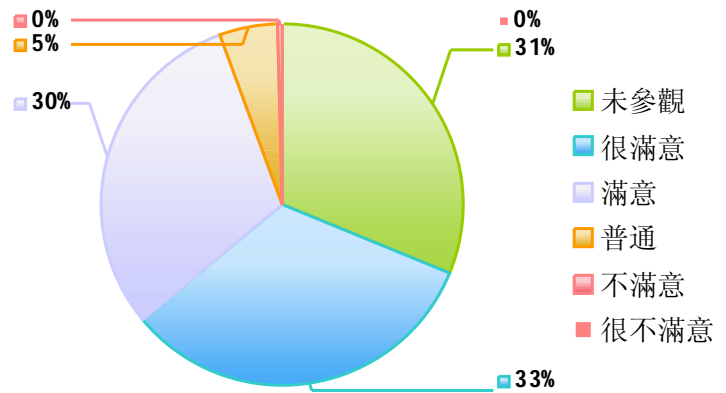
(四) 對土銀展示館古蹟修復室展覽內容的滿意程度

| | | |
|------|-----|--------|
| 未參觀 | 79 | 31.60% |
| 很滿意 | 81 | 32.40% |
| 滿意 | 71 | 28.40% |
| 普通 | 19 | 7.60% |
| 不滿意 | 0 | 0 |
| 很不滿意 | 0 | 0 |
| 總和 | 250 | 100% |



(五) 對土銀展示館土銀行史室展覽內容的滿意程度

| | | |
|------|-----|--------|
| 未參觀 | 78 | 31.20% |
| 很滿意 | 82 | 32.80% |
| 滿意 | 76 | 30.40% |
| 普通 | 13 | 5.20% |
| 不滿意 | 1 | 0.40% |
| 很不滿意 | 0 | 0 |
| 總和 | 250 | 100% |



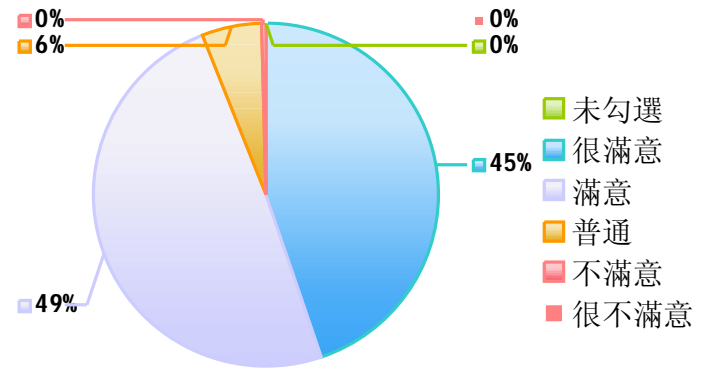
(六) 民眾對展覽總體滿意度統計

| 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 | 28 | 113 | 86 | 21 | 1 | 1 | 89.6% |
| 對臺灣博物館本館其它樓層展覽的滿意程度 | 24 | 111 | 104 | 11 | 0 | 0 | 95.1% |
| 對土銀展示館古生物大展的滿意程度 | 68 | 105 | 65 | 10 | 2 | 0 | 93.4% |
| 對土銀展示館古蹟修復室展覽的滿意程度 | 79 | 81 | 71 | 19 | 0 | 0 | 88.9% |
| 對土銀展示館土銀行史室展覽的滿意程度 | 78 | 82 | 76 | 13 | 1 | 0 | 91.9% |

六、 民眾對博物館提供服務滿意度調查分析圖表

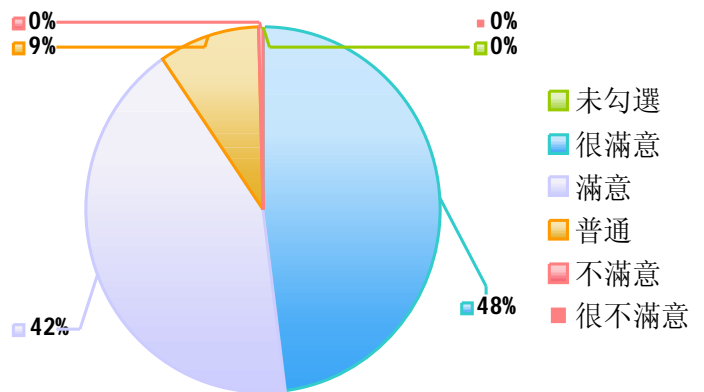
(一) 對博物館服務人員之服務態度的滿意程度

| | | |
|------|-----|--------|
| 未勾選 | 0 | 0 |
| 很滿意 | 112 | 44.80% |
| 滿意 | 123 | 49.20% |
| 普通 | 14 | 5.60% |
| 不滿意 | 1 | 0.40% |
| 很不滿意 | 0 | 0 |
| 總和 | 250 | 100% |



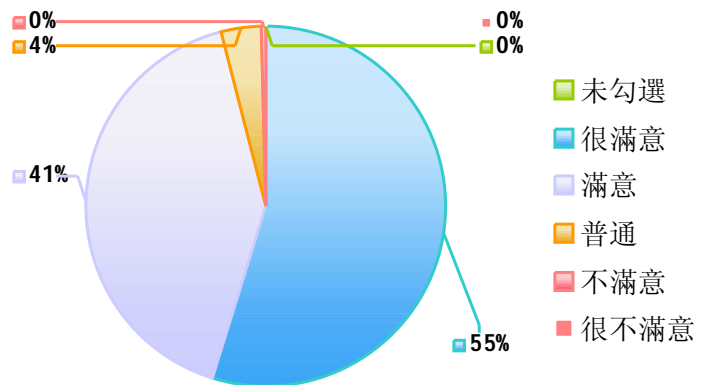
(二) 對博物館保全人員之服務態度的滿意程度

| | | |
|------|-----|--------|
| 未勾選 | 0 | 0 |
| 很滿意 | 120 | 48.00% |
| 滿意 | 106 | 42.40% |
| 普通 | 23 | 9.20% |
| 不滿意 | 1 | 0.40% |
| 很不滿意 | 0 | 0 |
| 總和 | 250 | 100% |



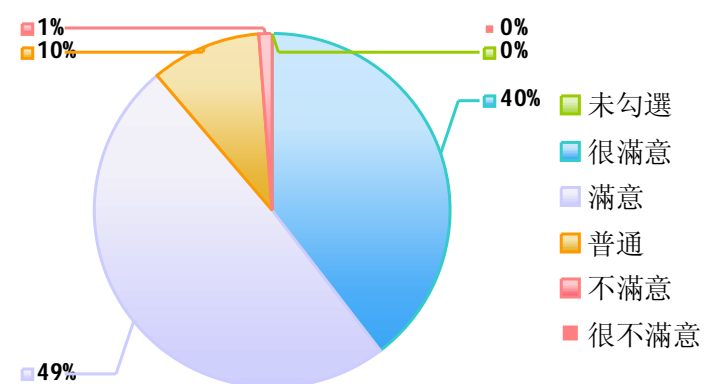
(三) 對博物館環境衛生的滿意程度

| | | |
|------|-----|--------|
| 未勾選 | 0 | 0 |
| 很滿意 | 137 | 54.80% |
| 滿意 | 103 | 41.20% |
| 普通 | 9 | 3.60% |
| 不滿意 | 1 | 0.40% |
| 很不滿意 | 0 | 0 |
| 總和 | 250 | 100% |



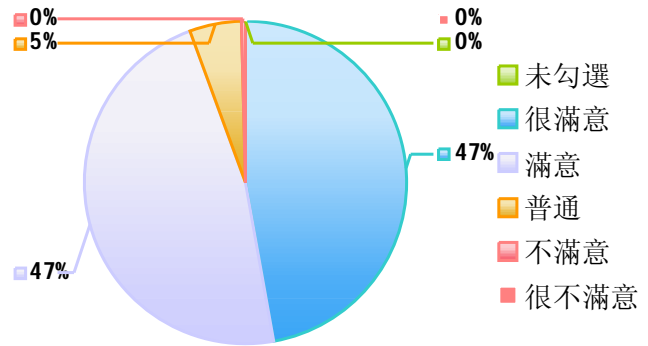
(四) 對博物館參觀動線及引導指標的滿意程度

| | | |
|------|-----|--------|
| 未勾選 | 0 | 0 |
| 很滿意 | 99 | 39.60% |
| 滿意 | 123 | 49.20% |
| 普通 | 25 | 10.00% |
| 不滿意 | 3 | 1.20% |
| 很不滿意 | 0 | 0 |
| 總和 | 250 | 100% |



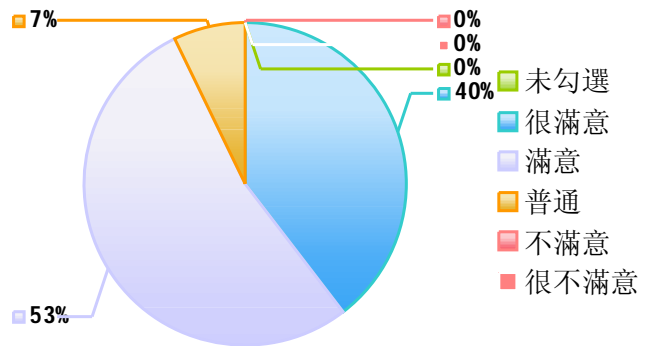
(五) 對博物館的空間設計的滿意程度

| | | |
|------|-----|--------|
| 未勾選 | 0 | 0 |
| 很滿意 | 118 | 47.20% |
| 滿意 | 118 | 47.20% |
| 普通 | 13 | 5.20% |
| 不滿意 | 1 | 0.40% |
| 很不滿意 | 0 | 0 |
| 總和 | 250 | 100% |



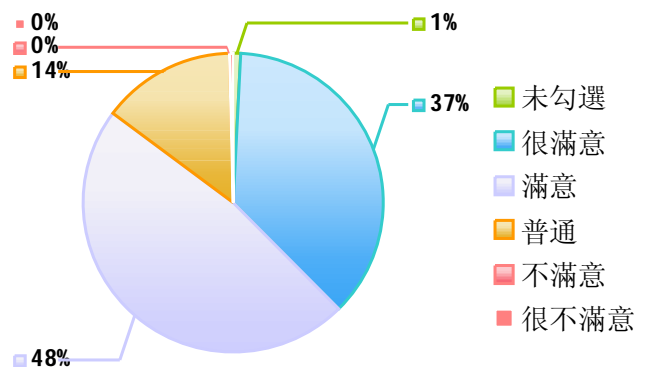
(六) 對博物館所提供之展覽或推廣教育活動的滿意程度

| | | |
|------|-----|--------|
| 未勾選 | 0 | 0 |
| 很滿意 | 99 | 39.60% |
| 滿意 | 133 | 53.20% |
| 普通 | 18 | 7.20% |
| 不滿意 | 0 | 0 |
| 很不滿意 | 0 | 0 |
| 總和 | 250 | 100% |



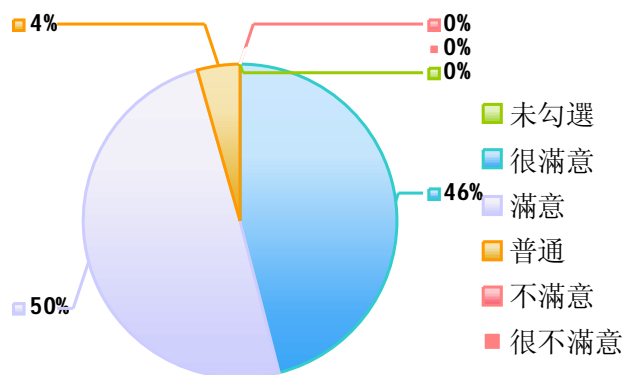
(七) 對博物館商店之服務品質的滿意程度

| | | |
|------|-----|--------|
| 未勾選 | 2 | 0.80% |
| 很滿意 | 92 | 36.80% |
| 滿意 | 119 | 47.60% |
| 普通 | 36 | 14.40% |
| 不滿意 | 0 | 0 |
| 很不滿意 | 1 | 0.40% |
| 總和 | 250 | 100% |



(八) 對博物館之整體服務品質的滿意程度

| | | |
|------|-----|--------|
| 未勾選 | 0 | 0 |
| 很滿意 | 115 | 46.00% |
| 滿意 | 124 | 49.60% |
| 普通 | 11 | 4.40% |
| 不滿意 | 0 | 0 |
| 很不滿意 | 0 | 0 |
| 總和 | 250 | 100% |



(九) 民眾對博物館提供服務整體滿意度統計

| 滿意程度 | 未勾選 | 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的滿意程度 | 0 | 112 | 123 | 14 | 1 | 0 | 93.6% |
| 對博物館保全人員之服務態度的滿意程度 | 0 | 120 | 106 | 23 | 1 | 0 | 90.0% |
| 對博物館環境衛生的滿意程度 | 0 | 137 | 103 | 9 | 1 | 0 | 95.6% |
| 對博物館參觀動線及引導指標的滿意程度 | 0 | 99 | 123 | 25 | 3 | 0 | 87.6% |
| 對博物館的空間設計的滿意程度 | 0 | 118 | 118 | 13 | 1 | 0 | 94.0% |
| 對博物館所提供之展覽或推廣教育活動的滿意程度 | 0 | 99 | 133 | 18 | 0 | 0 | 92.8% |
| 對博物館商店之服務品質的滿意程度 | 2 | 92 | 119 | 36 | 0 | 1 | 85.1% |
| 對博物館之整體服務品質的滿意程度 | 0 | 115 | 124 | 11 | 0 | 0 | 95.6% |

七、 建議事項

(一) 對本館之讚美

1. 很棒的展覽。
2. 初次參觀，有被驚豔到!!
3. 近半年的臺博館非常令人激賞，加油:)尤其是 Balzac 特展，看到許多細心的設計以及最近種種推廣行銷，讓人看到臺博館的活力無限。
4. 今日參觀巴爾扎克展，非常精采及令人印象深刻，非常感謝主辦單位的用心。
5. 對於保存維護古蹟建築給予高度鼓勵與肯定，土銀展示館真是不錯，會再來。
6. 巴爾扎克策展很精緻，獲益匪淺，希望類似展覽能夠多舉辦以利國內民眾文化素養的提升。
7. 廁所很乾淨~優。

(二) 對本館之建議

1. 可以增加更多兒童互動的探索活動。
2. 冷氣太強，太冷了，至少提醒攜帶小外套。
3. 2F 原住民展覽玻璃櫃內長霉，請優先處理，以免影響櫃內文物。
4. 有貴賓至館參觀，不應阻礙主要參觀通道，應留給一般參觀民眾適當通路。
5. 清明連假參觀，參加導覽人數很多，建議可使用團導機器，使品質更好。大家圍著用心的老師，難免有收聽死角，麥克風也無法太大聲，為了聽內容，無法邊看邊聽，有些可惜了!。
6. 海洋生物特展希望增加多些活的實品，如之前恐龍特展只有一隻大型恐龍化石在大廳，有點失望，帶小朋友來也會覺得無趣。
7. 紀念品太貴。
8. 在金庫的展示中發現英文字 attach 應改正為 attack，建議館方可找英文專業人士再檢查所有的英文拼音。
9. 動線設計不佳，展覽品打光有點太強了。
10. 為什麼博物館裡會有餐廳？不滿意！

八、 結論：

- (一) 調查結果參觀民眾中有近七成以網路為主要使用傳播媒體，其中「19-24 歲」及「51-65 歲」有七成以上使用率，顯示網路行銷可視為未來推廣博物館各項活動及形象的重要工具，而調查顯示民眾因網路資訊而來館參觀的比例不到二成，本館目前雖已建置有 facebook、youtube 及部落格等社群網站，但發揮之成效仍有很大的成長空間，可繼續加強經營博物館行銷方式。
- (二) 調查顯示本館二展館，有 49%的民眾僅參觀一處展館，主因為「時間不夠」，但其中參觀本館中有 20%的民眾是因為「不知道地點」而未參觀土銀展示館，而參觀土銀展示館中僅有 6%民眾因「不知道地點」而未參觀本館，顯示民眾對於土銀展示館為本館分館的認知資訊仍顯不足，目前一票可參觀二館之優惠資訊，僅靠服務人員口頭告知，資訊極為不足，建議加強服務台告示標示，並於網站、活動簡訊及門票等民眾隨手可得的公開資訊中進行標註，門票亦可標示土銀展示館與本館位置圖。
- (三) 調查結果有高達 97.6%的民眾參觀完展覽館後願意推薦親友參觀。顯示本館展覽活動內容及各項服務設施均獲得高度滿意及認同感，本年度舉辦之國際大展「文學拿破崙| 巴爾札克特展」，更是引起參觀民眾高度肯定與推薦，這是一個值得全體同仁感到欣慰與振奮的訊息。
- (四) 調查結果顯示民眾無論對於博物館人員服務態度、環境衛生或展覽教育活動之滿意度均達 90%以上，對於整體服務品質滿意度亦高達 95.6%，但對於參觀動線、引導指標及商店之服務品質則低於 90%，對此本館已多次進行勘查作業，並著手規劃展館指標系統之改善措施，期使參觀民眾有更優質的博物館之行。