

99 年度國立臺灣博物館展覽暨服務環境滿意度問卷調查分析

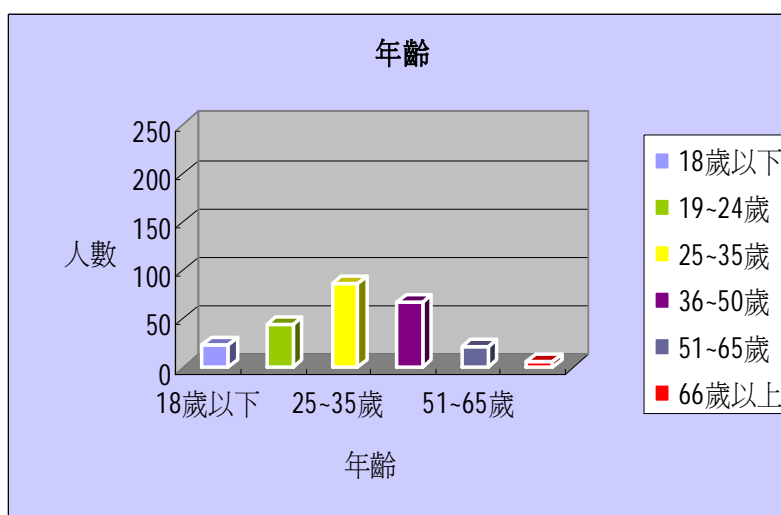
- 一、調查期間：99 年 3 月 16 日至 99 年 7 月 1 日
- 二、調查方式：以櫃檯、導覽活動、民意信箱及現場發放等方式進行觀眾滿意度意見抽樣調查。
- 三、觀眾基本資料分析：

有效問卷共 250 份，250 樣本數中 98 位是男性觀眾，152 位是女性觀眾。參觀民眾以 25 至 35 歲最多，佔 37%，其次是 36 至 50 歲，佔 27%。教育程度以大專最多，佔 61%，其次是高中職，佔 18%。職業以學生及一般民間企業為主，佔 50%，而本館因地利關係參觀民眾也以北部為主要客群。

基本資料統計								總採樣人數：250 人	
性別		受訪者年齡層		受訪者教育程度		受訪者職業		受訪者居住地	
性別	人數	年齡層	人數	教育程度	人數	職業	人數	居住地	人數
男	98	18 歲以下	24	國(初)中或以下	8	軍公教人員	32	北部	210
女	152	19~24 歲	45	高中職	47	學生	69	中部	16
		25~35 歲	86	大專	151	民間企業	58	南部	11
		36~50 歲	68	碩士	38	家管及退休人員	47	東部	1
		51~65 歲	21	博士	6	其它	44	離島	0
		66 歲以上	6					其它	12

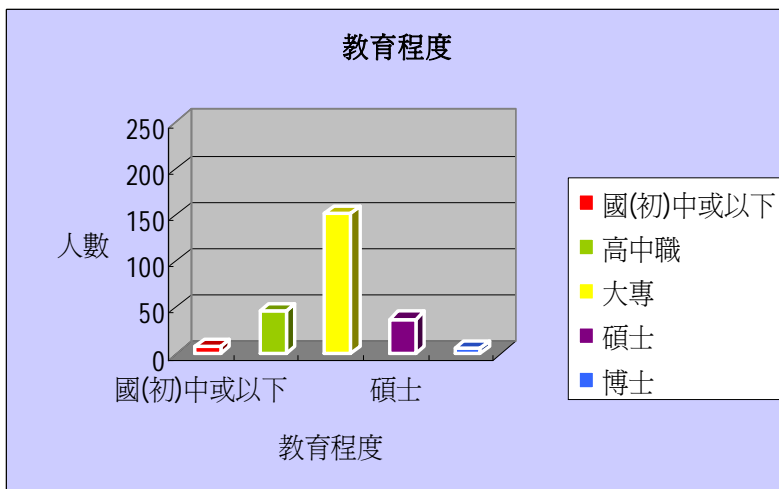
(一) 年齡

	人數	百分比
18 歲以下	24	8%
19~24 歲	45	17%
25~35 歲	86	37%
36~50 歲	68	27%
51~65 歲	21	8%
66 歲以上	6	3%



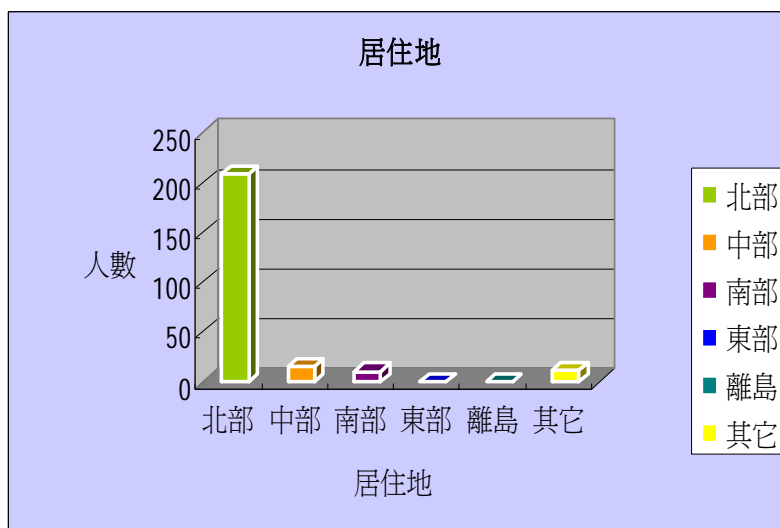
(二) 教育程度

	人數	百分比
國(初)中或以下	8	2%
高中職	47	18%
大專	151	61%
碩士	38	17%
博士	6	2%



(三) 居住地

	人數	百分比
北部	210	85%
中部	16	6%
南部	11	4%
東部	1	0%
離島	0	0%
其它	12	5%



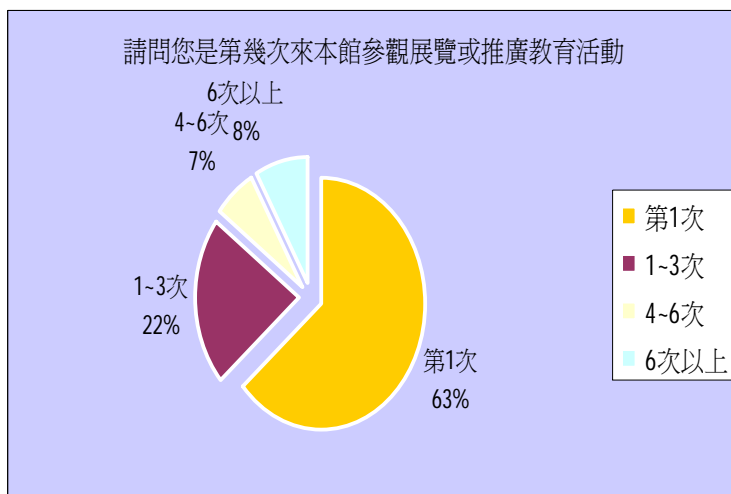
四、民眾來館參觀次數及原因分析

(一) 調查中有 63% 以上民眾第一次參訪本館，參訪原因多數是對本館展覽有興趣佔 28%，其次則為親友介紹佔 24%，而因外觀建築吸引佔抽樣 20%，工作或課業需求佔 12%，新聞媒體及網站介紹佔 10%。有半數左右參觀民眾並不知道購買任一門票即可參觀兩館，而未參觀另一展館之原因有 16% 並不知道另一展館之地點。而參觀後有高達 96% 會再介紹親朋好友來館參觀，與前二項參觀原因相符合，也顯示本館展出之主題或展廳環境獲民眾喜愛。

(二) 調查分析統計圖表：

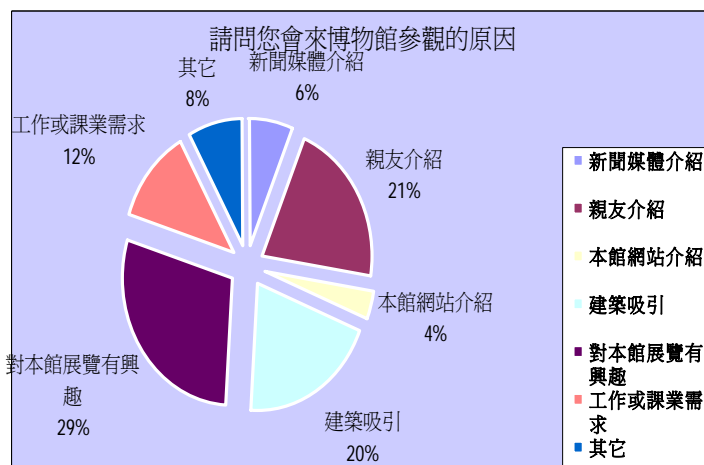
1. 請問您是第幾次來本館參觀展覽或推廣教育活動？

受訪者參訪次數	次數	百分比
第1次	159	63%
1-3次	54	22%
4-6次	17	7%
6次以上	20	8%
總計	250	100%



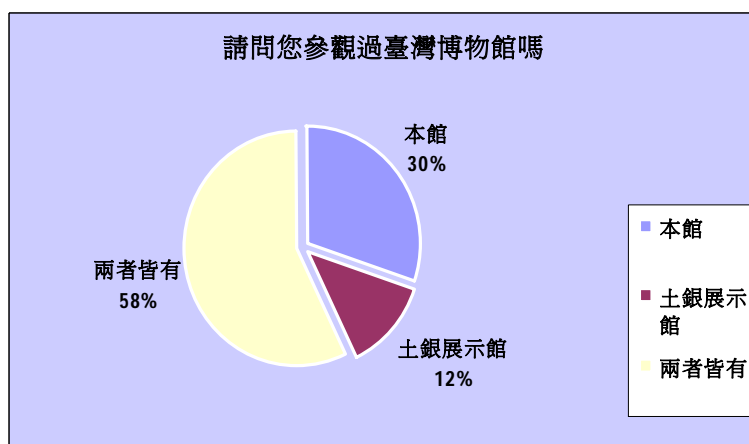
2. 請問您會來博物館參觀之原因？

	人數	百分比
新聞媒體介紹	19	6%
親友介紹	64	21%
本館網站介紹	11	4%
建築吸引	59	20%
對本館展覽有興趣	87	29%
工作或課業需求	37	12%
其它	24	8%



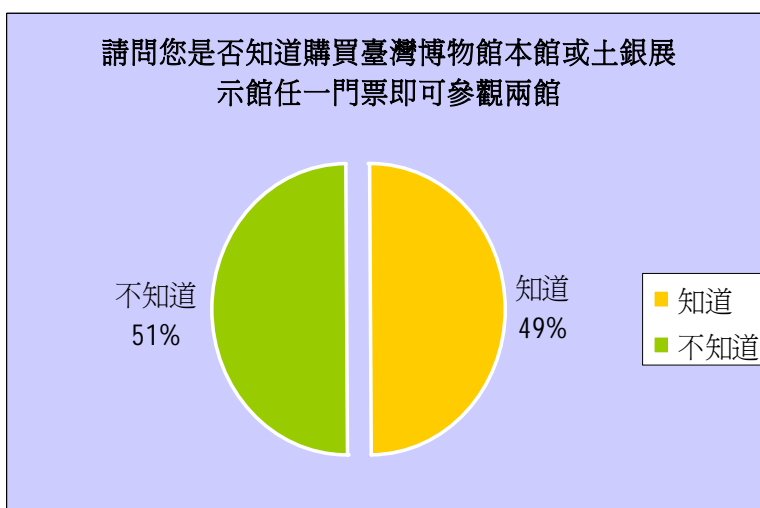
3. 請問您參觀過臺灣博物館本館、土銀展示館或兩者皆有？

	次數	百分比
本館	76	30%
土銀展示館	31	12%
兩者皆有	143	58%



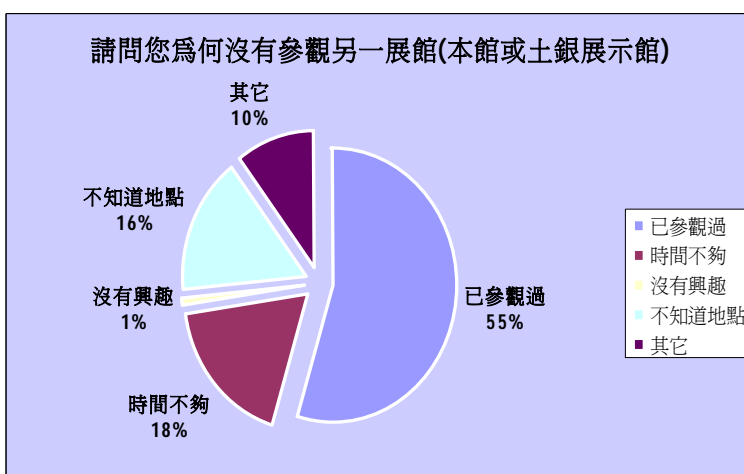
4. 請問您是否知道購買臺灣博物館本館或土銀展示館任一門票即可參觀兩館？

	人數	百分比
知道	124	49%
不知道	126	51%



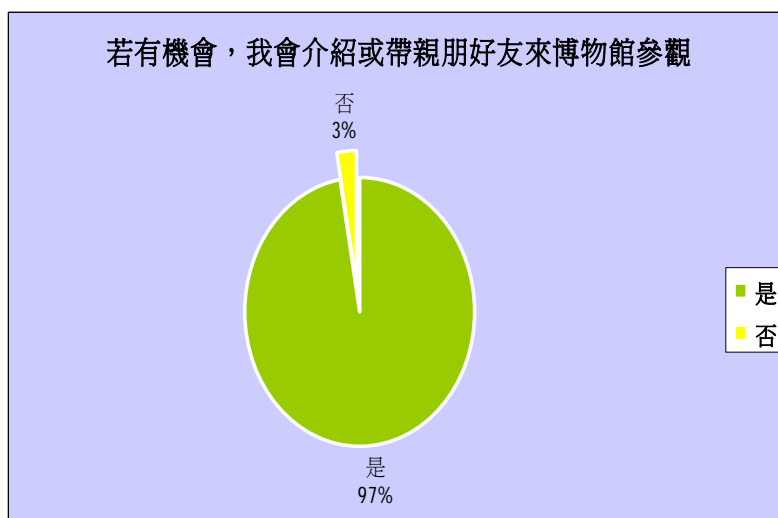
5. 請問您為何沒有參觀過另一展館(本館或土銀展示館)？

	人數	百分比
已參觀過	137	55%
時間不夠	46	18%
沒有興趣	2	1%
不知道地點	41	16%
其它	26	10%



6. 若有機會，我會介紹或帶親朋好友來博物館參觀

	人數	百分比
是	243	96%
否	7	4%

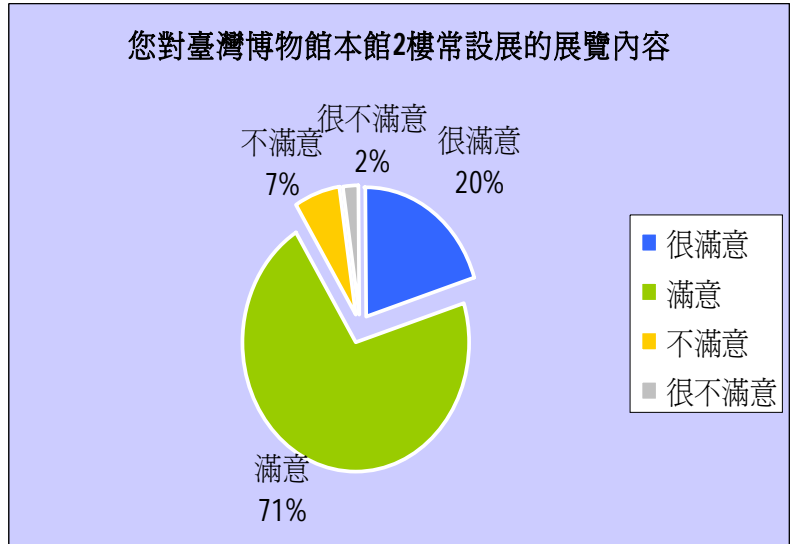


五、 民眾對展覽滿意度調查分析圖表

(一) 對本館 2 樓常設展的展覽內容

滿意度 91%

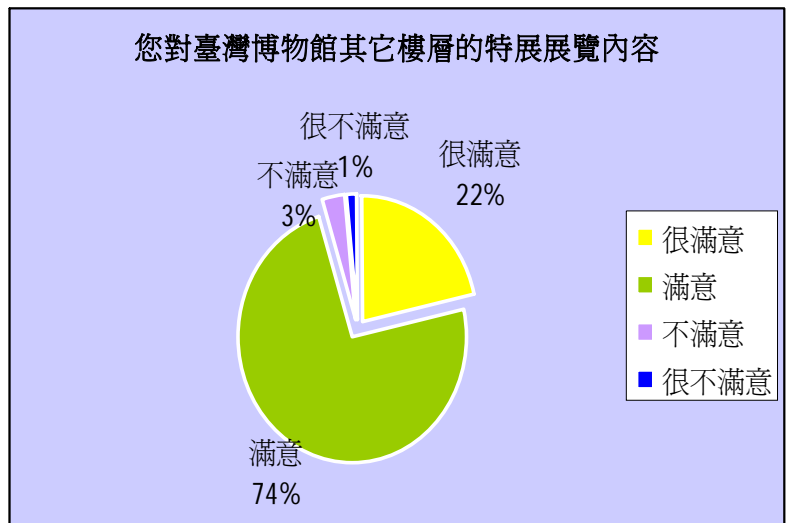
	人數	百分比
很滿意	43	20%
滿意	150	71%
不滿意	14	7%
很不滿意	5	2%
未參觀	32	
合計	250	100%



(二) 對臺灣博物館本館其它樓層的特展展覽內容

滿意度 96%

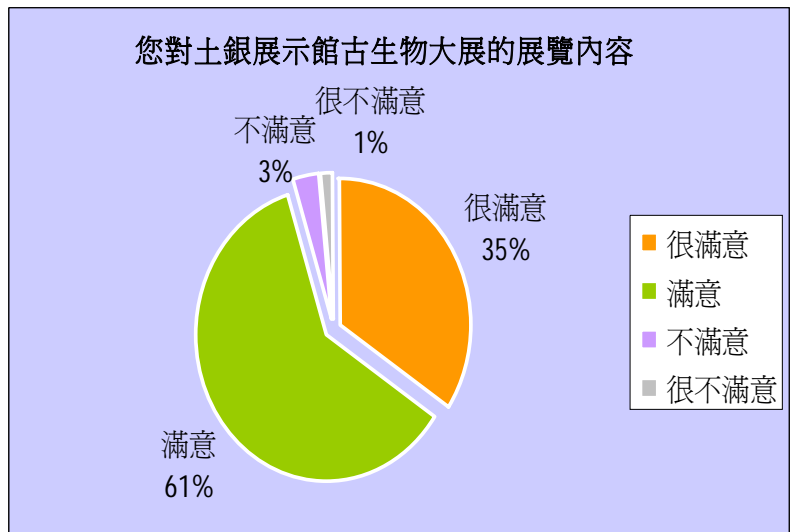
	人數	百分比
很滿意	47	22%
滿意	161	74%
不滿意	9	3%
很不滿意	1	1%
未參觀	32	
合計	250	100%



(三) 對土銀展示館古生物大展的展覽內容

滿意度 97%

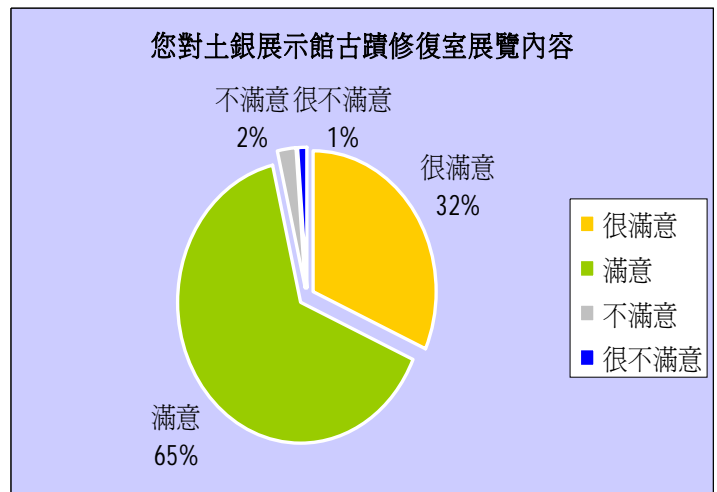
	人數	百分比
很滿意	74	35%
滿意	130	52%
不滿意	7	3%
很不滿意	1	1%
未參觀	38	
合計	250	100%



(四) 對土銀展示館古蹟修復室展覽內容

滿意度 97%

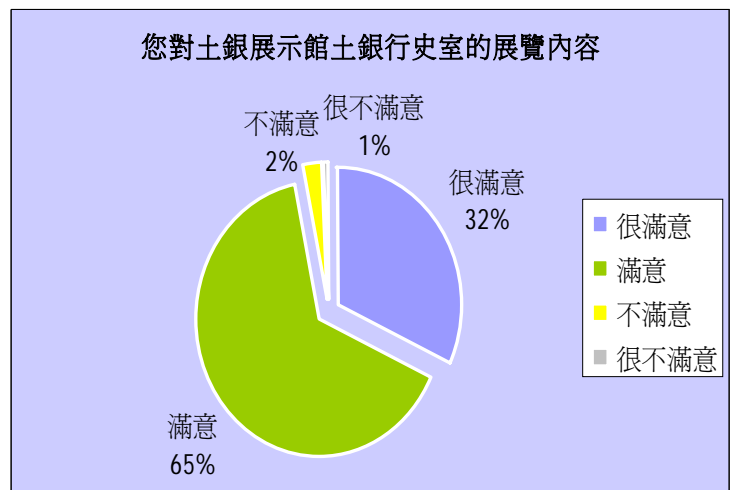
	人數	百分比
很滿意	56	32%
滿意	113	65%
不滿意	4	2%
很不滿意	2	1%
未參觀	75	
合計	250	100%



(五) 對土銀展示館土銀行史室的展覽內容

滿意度 97%

	人數	百分比
很滿意	55	32%
滿意	117	65%
不滿意	4	2%
很不滿意	1	1%
未參觀	73	
合計	250	100%



(六) 民眾對展覽總體滿意度統計

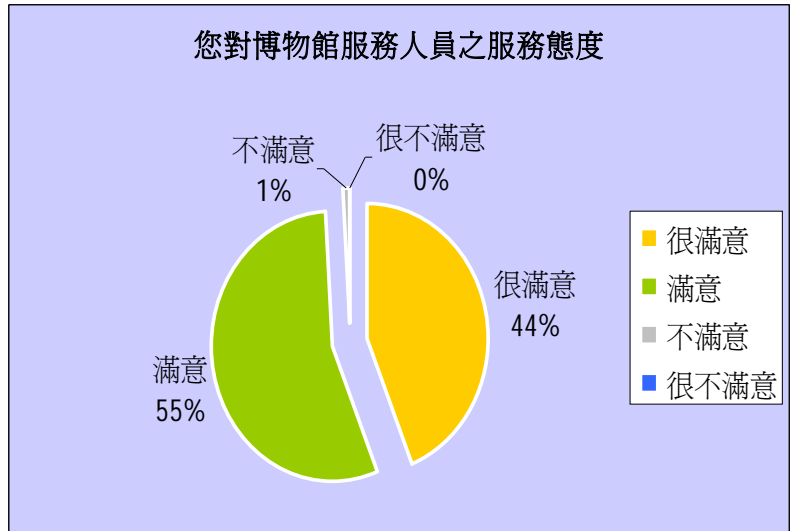
總體滿意度統計					
滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	滿意度
本館二樓常設展的展覽	43	150	14	5	91%
本館其它樓層的展覽	47	161	9	1	96%
土銀展示館古生物大展	74	130	9	1	97%
土銀展示館古蹟修復室展覽	56	113	4	2	97%
土銀展示館土銀行史室	55	117	4	1	97%

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

滿意度 99%

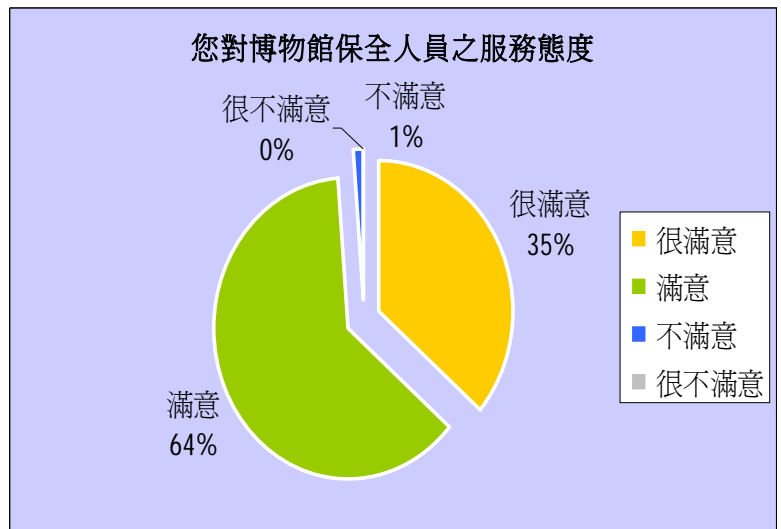
	人數	百分比
很滿意	110	44%
滿意	139	55%
不滿意	1	1%
很不滿意	0	0%
合計	250	100%



(二) 對博物館保全人員之服務態度

滿意度 99%

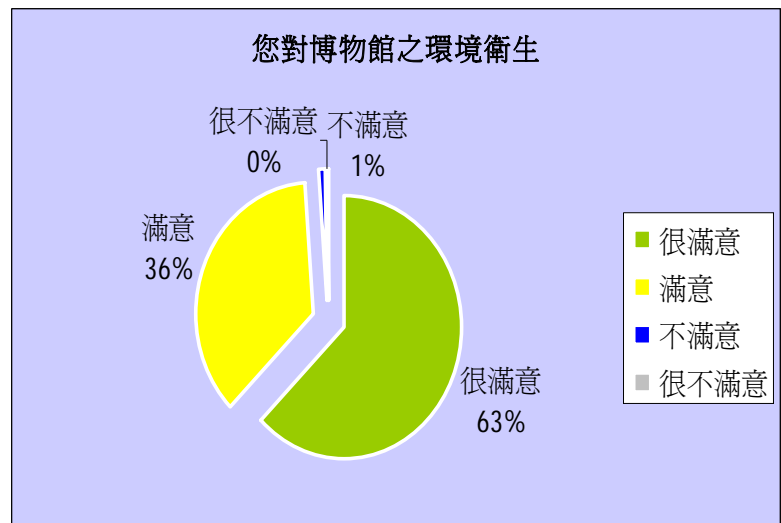
	人數	百分比
很滿意	91	35%
滿意	156	64%
不滿意	3	1%
很不滿意	0	0%
合計	250	100%



(三) 對博物館之環境衛生

滿意度 99%

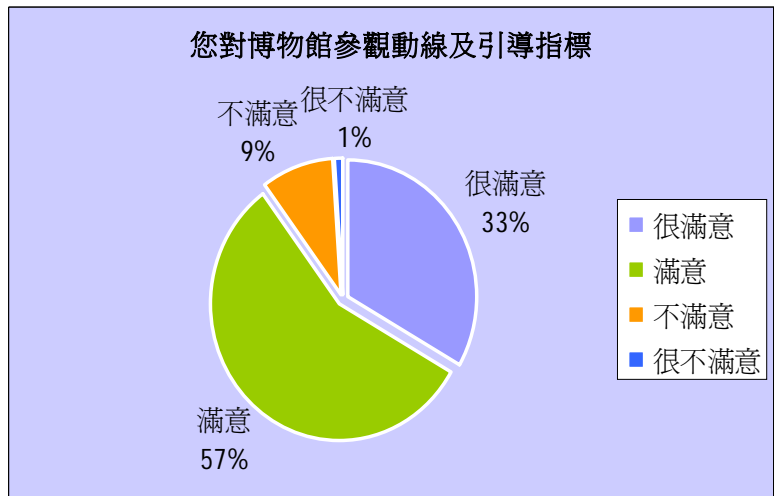
	人數	百分比
很滿意	158	63%
滿意	90	36%
不滿意	2	1%
很不滿意	0	0%
合計	250	100%



(四) 對博物館參觀動線及引導指標

滿意度 90%

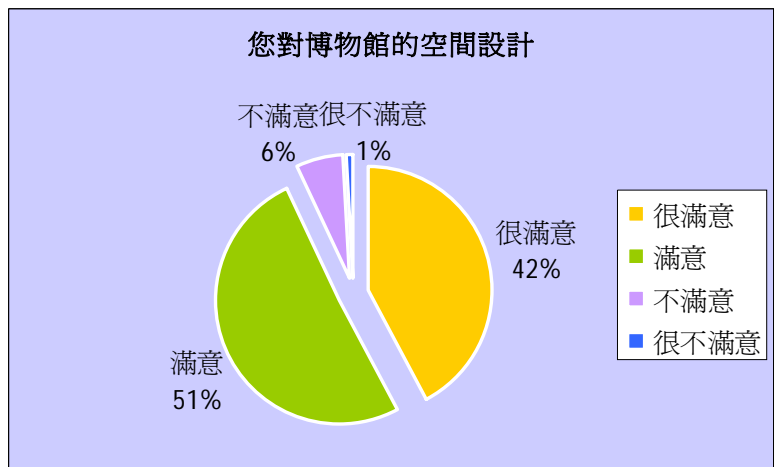
	人數	百分比
很滿意	83	33%
滿意	142	57%
不滿意	24	9%
很不滿意	1	1%
合計	250	100%



(五) 對博物館的空間設計

滿意度 93%

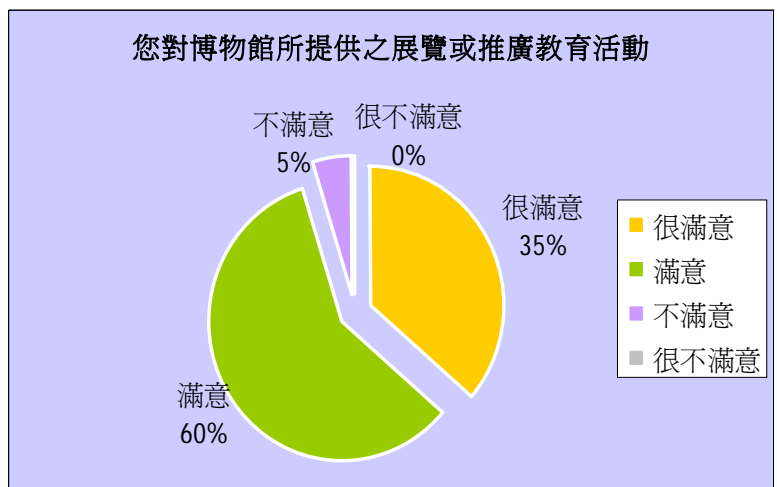
	人數	百分比
很滿意	105	42%
滿意	127	51%
不滿意	17	6%
很不滿意	1	1%
合計	250	100%



(六) 對博物館所提供之展覽或推廣教育活動

滿意度 95%

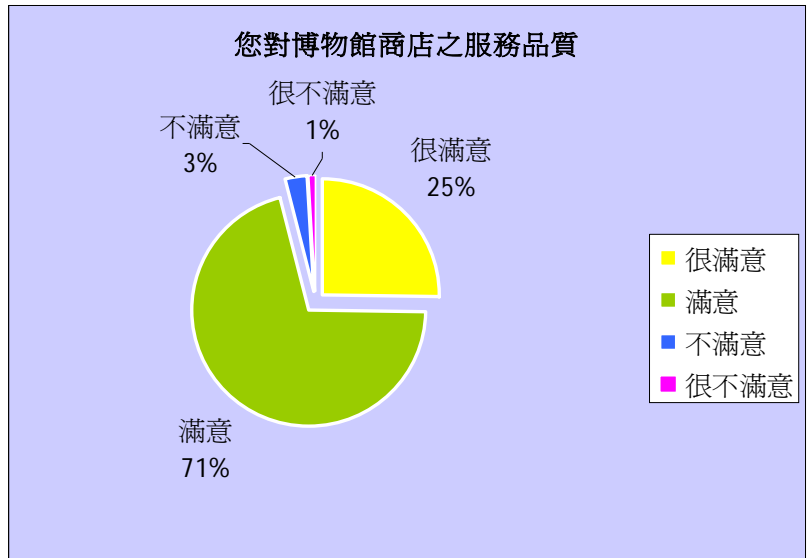
	人數	百分比
很滿意	91	35%
滿意	147	60%
不滿意	12	5%
很不滿意	0	0%
合計	250	100%



(七) 對博物館商店之服務品質

滿意度 96%

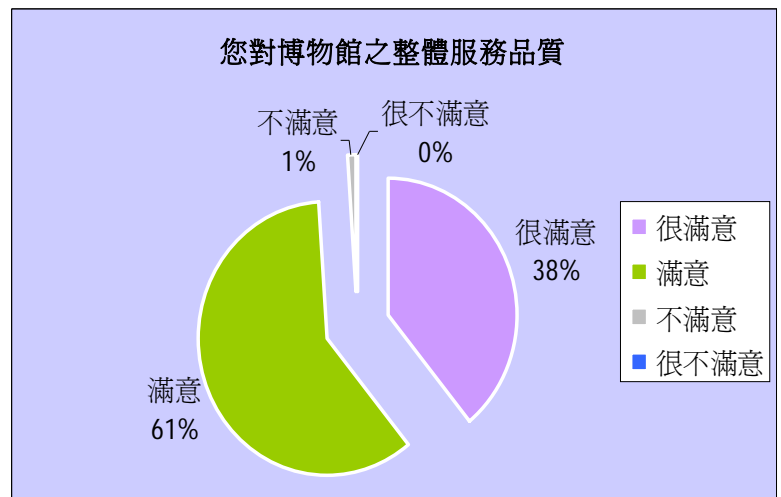
	人數	百分比
很滿意	64	25%
滿意	174	71%
不滿意	11	3%
很不滿意	1	1%
合計	250	100%



(八) 您對博物館之整體服務品質

滿意度 99%

	人數	百分比
很滿意	98	38%
滿意	149	61%
不滿意	3	1%
很不滿意	0	0%
合計	250	100%



(九) 民眾對博物館提供服務總體滿意度統計

總體滿意度統計					
滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	滿意度
服務人員服務態度	110	139	1	0	99%
保全人員服務態度	91	156	3	0	99%
環境衛生	158	90	2	0	99%
參觀動線及指標	83	142	24	1	90%
空間設計	105	127	17	1	93%
展覽及推廣教育活動	91	147	12	0	95%
商店之服務品質	64	174	11	1	96%
整體服務品質	98	149	3	0	99%

七、建議事項：

(一) 對本館之讚美：

1. 保全人員、服務人員表現很好。
2. 動線及空間感都很好，展示與參觀者沒有距離。
3. 展示手法細膩，整體規劃有整體感。

(二) 對本館之建議

1. 實體或模型能再多增一點更佳。
2. 展覽作品不夠精緻，且作品不夠豐富。
3. 本館展場指示與動線指標規劃不夠明確。
4. 本館二樓住民介紹佈置說明看板應加強燈視或視訊設計。
5. 本館台灣的垂直分佈模型及海洋生物食物網之呈現過暗，不夠明亮清晰。
6. 土銀展館二樓之餐廳希望能提供無線上網及電源。
7. 土銀展館燈光有些太暗，字看不清楚。
8. 土銀鳥類展示區主體與名稱對照太複雜，單向動線對想再看一次的人不太方便。
9. 土銀光牆之展品與標示相隔太遠，展覽之設計待加強，建議加強標示位置及說明。
10. 土銀一樓建議可再劃分故事區，如影片書、教具會更好，而二樓之影片可再簡短。
11. 本館大廳的小綠光可撤除。
12. 土銀二樓古蹟區對會議室之門，易被風吹開，又彈回發出大聲響，請加裝隔音條。
13. 土銀入口處及石尚的空調過強，氣味不佳。
14. 本館服務人員無明確指示土銀館之位置，需參觀者口語詢問才告知。
15. 簡介應於購票時主動給付。
16. 各樓層之展示可在一樓先做簡要之介紹。
17. 展覽活動之宣傳差強人意。
18. 可增加外文導覽及介紹。
19. 門票可收貴一些。
20. 本館商店服務人員態度欠佳，服務熱誠有待加強。
21. 請加強小朋友秩序維護。
22. 建議考慮以基金方式經營。
23. 保全人員過多，會讓展館內氣氛太嚴肅。
24. 希望派員至較有名的歐美博物館觀摩借鏡。

八、分析結論

- (一) 本次抽樣問卷調查結果，參訪本館主要原因是對本館展覽有興趣佔 29%，其次則為親友介紹佔 21%，而因外觀建築吸引為 20%，與去年差異不大，但值得注意的是，去年有近七成民眾參觀本館次數超過一次以上，而今年上半年之問卷卻顯示有

63%的民眾第 1 次參觀本館展覽或推廣教育活動，可推論是因今年初土銀展示館新館營運吸引不少民眾參觀所致。

- (二) 而本館土銀展示館新館仍維持親民之 20 元票價，並擴大以購買任一門票可參觀二館之便民型式來達到身為國立博物館推廣文化教育之目的，但調查結果顯示有 49% 近半成民眾不知此一優惠訊息，而另有 16% 民眾因不知道另一展館地點而未參觀，對於遠道而來之民眾實屬可惜，建請教育推廣組規劃設置通告牌示，並於服務臺放置相關文宣媒介以加強宣傳效果。
- (三) 針對展覽調查可見展覽內容普遍受到民眾相當的好評，展覽平均滿意度高達 96%，這對本館策展人員而言是相當大的肯定。但在本館常設展部份，滿意度 91% 就略嫌差強人意，有 2% 的民眾對設計呈現方式非常不滿意，本館對於維持近十年之常設展區應在預算可行範圍內持續改進以符合大眾之期待。
- (四) 在服務態度、環境衛生方面有高達 99% 的滿意度，空間設計、教育活動及商店服務都有 95% 左右滿意度，本館因應土銀展示館開館營運，不論是硬體設備的不斷修正改進，或是軟體提供的創新改變，更讓整體滿意度高達 99%，顯示本館為了給予民眾最佳服務上的不斷追求獲得民眾高度讚賞。而在參觀動線及引導指標設計上雖和去年相較已有進行改善，但部份指標仍侷限於展館的空間特性無法強制參觀方向，而引起民眾不滿意觀感，本館仍應思考在動線設計上力求突破。
- (五) 在問卷調查中，民眾不吝對本館讚美也給予相當多的建議，其中對於年初開館之土銀展示館有最多建議，如參觀指引方向、餐廳氣味、保全人員過多及增設哺乳親子廁所等均已儘速改善，但部份建議礙於經費問題，將於下年度編列預算進行。