

目錄

壹、 調查目的.....	1
貳、 觀眾組成分析.....	1
一、 觀眾組成分析	1
二、 觀眾參觀動線分析	3
參、 次級資料分析.....	5
肆、 觀眾意見調查分析.....	6
一、 調查概述	6
二、 觀眾基本資料分析	8
三、 調查結果分析	13
四、 歷年趨勢分析	45
伍、 結論及建議.....	48
一、 結論	48
二、 建議	52

表目錄

表 1、 受訪觀眾參觀樓層流向.....	4
表 2、 近五年總參觀人數統計.....	5
表 3、 成功樣本結構-年度比較.....	12
表 4、 整體性相關建議.....	36
表 5、 大廳及公共服務區各項設施滿意度近三年度比較.....	46
表 6、 語音導覽機滿意度近三年度比較.....	47
表 7、 各項人員服務態度滿意度近三年度比較.....	47

圖目錄

圖 1、 109 年 1-10 月參觀人數.....	5
圖 2、 成功樣本結構-性別.....	8
圖 3、 成功樣本結構-年齡.....	8
圖 4、 成功樣本結構-教育程度.....	9
圖 5、 成功樣本結構-從事行業.....	9
圖 6、 成功樣本結構-婚姻狀況.....	10
圖 7、 成功樣本結構-擁有小孩狀況.....	10
圖 8、 成功樣本結構-居住地區.....	11
圖 9、 成功樣本結構-來訪型態.....	11
圖 10、 團體觀眾來訪類型.....	14
圖 11、 散客觀眾來訪類型.....	14
圖 12、 觀眾類型停留時間.....	15
圖 13、 觀眾回訪故宮北院的期間.....	16
圖 14、 觀眾近三年內參觀國立故宮博物院之次數.....	17
圖 16、 觀眾對大廳及公共服務區域設施滿意度.....	18
圖 17、 觀眾使用語音導覽機的概況.....	23
圖 18、 觀眾使用個人語音導覽機服務之滿意度.....	23
圖 19、 觀眾使用團體語音導覽機服務之滿意度.....	24
圖 20、 觀眾使用專人定時導覽服務之滿意度.....	25
圖 21、 觀眾參觀故宮陳列室之概況.....	26
圖 22、 觀眾對陳列室整體展覽滿意度.....	27
圖 23、 觀眾對兒童學藝中心整體滿意度.....	27
圖 24、 觀眾對各項服務人員服務態度的滿意度.....	28
圖 25、 觀眾對院區內友善平權設施的滿意度.....	32
圖 26、 國立故宮博物院北部院區整體滿意度.....	34

圖 27、 觀眾推薦親朋好友來參觀故宮北院之意願度.....	35
圖 28、 觀眾到訪故宮南院的概況.....	42
圖 29、 未來一年內到訪故宮南院的意願度.....	43
圖 30、 觀眾來訪國立故宮博物院概況之歷年比較.....	45
圖 31、 觀眾停留時間之歷年比較.....	45
圖 32、 觀眾對國立故宮博物院整體滿意度之歷年比較.....	46

壹、調查目的

故宮擁有豐富的館藏，而現代的博物館除需具備物件的蒐藏、維護及展示功能性外，也逐漸形成休閒、娛樂、教育等多元化結合的文化資源。今年度面對疫情的影響，造成故宮北院的觀眾結構改變，對於服務的需求也有所不同。建立觀眾研究及發展，長期持續性的觀察及蒐集觀眾與博物館間的互動，將有助於博物館的成長及改變的基礎資料。有鑑於此，國立故宮博物院除定期性蒐集觀眾參觀行為及對於各項設施、展覽、人員服務態度等滿意度評價，作為未來故宮各項施政之參考。

貳、觀眾組成分析

觀眾組成分析則透過現場觀察法進行，觀察項目二大項目，其一為瞭解故宮北部院區的熱門展廳、常態展及特展等展間的觀眾組成，其二則是人流的走向動線分佈。

一、觀眾組成分析

(一) 調查方法及內容

採人員觀察法方式進行，由觀查人員於指定展廳出口處(以路線規劃之出口為主)進行觀查觀眾之組成，觀查項目為性別、年齡、團體觀眾或散客觀眾、國內觀眾或國外觀眾等項目，透過觀查員辨別後紀錄方式。

(二) 調查期間

調查執行期間為 109 年 8 月 27 日~8 月 30 日，執行時段包括上午及下午。

(三) 各展間觀眾組成分析

觀察的展間為 102(導覽大廳)、107(國寶聚焦)、207(風格故事—康熙御製琺瑯彩瓷特展)、212(攬勝—近現代實景山水畫展)、302(國寶薈萃)、303(士拿乎—清宮鼻煙壺的時尚風潮)、305/307(吉金耀采(銅器))。

▶ 102 展間(導覽大廳)

- 團體及散客比例：團體約為 9.3%，散客約為 90.7%。

- 國人及非國人比例：國人約為 96.8%，非國人約為 3.2%。
- 性別比例：男性約為 46.4%，女性約為 53.6%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 18.2%，13-20 歲約為 14.3%，21-40 歲約為 33.2%，41-60 歲約為 25.4%，61 歲以上約為 8.9%。

▶ 107 展間(國寶聚焦)

- 團體及散客比例：團體約為 4.8%，散客約為 95.2%。
- 國人及非國人比例：國人約為 98.8%，非國人約為 1.2%。
- 性別比例：男性約為 47.8%，女性約為 52.2%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 12.8%，13-20 歲約為 17.9%，21-40 歲約為 41.8%，41-60 歲約為 22.3%，61 歲以上約為 5.2%。

▶ 207 展間(風格故事—康熙御製琺瑯彩瓷特展)

- 團體及散客比例：全數為散客。
- 國人及非國人比例：國人約為 99.5%，非國人約為 0.5%。
- 性別比例：男性約為 42.9%，女性約為 57.1%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 15.9%，13-20 歲約為 22.0%，21-40 歲約為 35.7%，41-60 歲約為 18.7%，61 歲以上約為 7.7%。

▶ 212 展間(攬勝—近現代實景山水畫展)

- 團體及散客比例：團體約為 2.4%，散客約為 97.6%。
- 國人及非國人比例：全數為國人。
- 性別比例：男性約為 40.5%，女性約為 59.5%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 19.0%，13-20 歲約為 17.9%，21-40 歲約為 38.1%，41-60 歲約為 24.4%，61 歲以上約為 0.6%。

▶ 302 展間(國寶薈萃)

- 團體及散客比例：團體約為 0.4%，散客約為 99.6%。
- 國人及非國人比例：國人約為 98.8%，非國人約為 1.2%。
- 性別比例：男性約為 52.2%，女性約為 47.8%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 17.1%，13-20 歲約為 8.8%，21-40 歲約為 38.6%，41-60 歲約為 25.5%，61 歲以上約為 10.0%。

▶ 303 展間(士拿乎—清宮鼻煙壺的時尚風潮)

- 團體及散客比例：團體約為 10.8%，散客約為 89.2%。
- 國人及非國人比例：國人約為 99.1%，非國人約為 0.9%。
- 性別比例：男性約為 48.2%，女性約為 51.8%。

- 年齡比例:12 歲以下約為 11.3%，13-20 歲約為 23.0%，21-40 歲約為 32.4%，41-60 歲約為 24.3%，61 歲以上約為 9.0%。

▶ 305/307 展間(吉金耀采(銅器))

- 團體及散客比例：團體約為 1.9%，散客約為 98.1%。
- 國人及非國人比例：國人約為 99.5%，非國人約為 0.5%。
- 性別比例:男性約為 43.6%，女性約為 56.4%。
- 年齡比例:12 歲以下約為 18.0%，13-20 歲約為 20.4%，21-40 歲約為 31.0%，41-60 歲約為 22.3%，61 歲以上約為 8.3%。

由於本年度因新冠肺炎疫情影響，整體觀眾均以國人觀眾為主，而國人參觀型態也以散客為主；在性別方面，整體以女性略多於男性觀眾，觀察過程中，僅有 302 展間為男性略高於女性；在年齡層方面，各展間均以 21-40 歲的觀眾較多，61 歲以上的觀眾較少。

二、 觀眾參觀動線分析

(一) 成功樣本結構

共計完成 101 份有效樣本數，當中男性 49 份，女性 52 份；散客 91 份，團體 10 份；在年齡的分布上，13-20 歲有 29 份，21-40 歲有 40 份，41-60 歲有 28 份，61 歲以上有 4 份。

(二) 人流紀錄分析

1. 樓層流向

受訪觀眾的樓層參觀流向主要以「1 樓→2 樓→3 樓」人數較多(32 位)，其次則以「3 樓→2 樓→1 樓」(25 位)，再其次依序為「1 樓→3 樓→2 樓」(14 位)、「2 樓→3 樓」(4 位)、「2 樓→3 樓→1 樓」及「1 樓→2 樓→3 樓→1 樓」(均各有 3 位)，其餘皆低於 3 位以下。

表1、 受訪觀眾參觀樓層流向

參觀樓層動向	人數	占比
1 樓-2 樓-3 樓	32	31.7%
3 樓-2 樓-1 樓	25	24.8%
1 樓-3 樓-2 樓	14	14.0%
2 樓-3 樓	4	4.0%
2 樓-3 樓-1 樓	3	3.0%
1 樓-2 樓-3 樓-1 樓	3	3.0%
1 樓-2 樓	2	2.0%
1 樓-3 樓-2 樓-1 樓	2	2.0%
2 樓-3 樓-2 樓-1 樓	2	2.0%
3 樓-1 樓	1	1.0%
3 樓-2 樓-1 樓-2 樓	1	1.0%
3 樓	1	1.0%
3 樓-2 樓	1	1.0%
3 樓-1 樓-2 樓	1	1.0%
1 樓	1	1.0%
2 樓-1 樓-3 樓	1	1.0%
2 樓-3 樓-2 樓	1	1.0%
1 樓-2 樓-1 樓-2 樓	1	1.0%
1 樓-2 樓-3 樓-2 樓	1	1.0%
1 樓-2 樓-3 樓-2 樓-1 樓	1	1.0%
1 樓-2 樓-3 樓-2 樓-3 樓	1	1.0%
2 樓-3 樓-2 樓-3 樓-1 樓	1	1.0%
1 樓-2 樓-1 樓-2 樓-3 樓-2 樓	1	1.0%
總計	101	100.0%

2. 參觀展間數量

101 位受訪者中，參觀展間數量最少的為 3 個展間，最多的 26 個展間(包括重複進入同一個展間)，平均參觀的展間數量為 15.5 個展間。

此外，觀察參觀次數最多的展間則為 302(國寶薈萃)展間(83 人次)，也是本院最熱門的展間之一，其次為 306(敬天格物-玉器)展間(79 人次)、207(風格故事-康熙御製琺瑯彩瓷特展)展間(78 人次)，再其次依序為 201(搏泥幻化-陶瓷)展間(71 人次)、107(國寶聚焦)展間(71 人次)、303(士拿乎—清宮鼻煙壺的時尚風潮)展間(70 人次)。

參、次級資料分析

受到新冠肺炎疫情影響，今年度整體的參觀人數截至 10 月止約有 552,971 人，較去年度 1-10 月總參觀人數的成長率為-83.2%，顯示過去國際觀光客的來訪為故宮的主要參觀觀眾。

另觀察團體觀眾與散客觀眾的變動，105 年度約有半數為團體觀眾到 106-108 年度略有下滑到四成三至四成五間，主要還是受到開放大陸觀光客可自由行的政策影響。而今年度主力觀眾轉變為國人觀眾，其參觀型態也隨之轉變為散客為主。

表2、 近五年總參觀人數統計

	105	106	107	108	109(1-10 月)
整體參觀人數	4,665,725	4,436,118	3,860,644	3,832,373	552,971
1-10 月參觀人數	3,992,855	3,538,931	3,136,096	3,281,466	552,971
月平均人數	388,810	369,677	321,720	319,364	55,297
團體	50.7%	43.0%	42.8%	45.4%	22.9%
散客	49.3%	57.0%	57.2%	54.5%	77.1%

進一步觀察今年度 1-10 月的參觀人數變化，1 月份為寒假且為農曆春節假期，當時各國疫情雖已傳出但尚未蔓延，同時也受到國內大選影響導致大陸觀光客的減少，故較去年度的人數有明顯的減少。而到了 2 月份後則開始受到疫情影響，到 4 月份則是人數最少的時間點，到了 5 月國內疫情逐漸穩定開始防疫新生活後，國人陸續恢復正常活動一直到暑假期間國人觀眾逐漸恢復，9 月份一向為故宮人數較少的月份，到了 10 月份會有新的特展推出後，人數則恢復與暑假期間差不多的狀況。

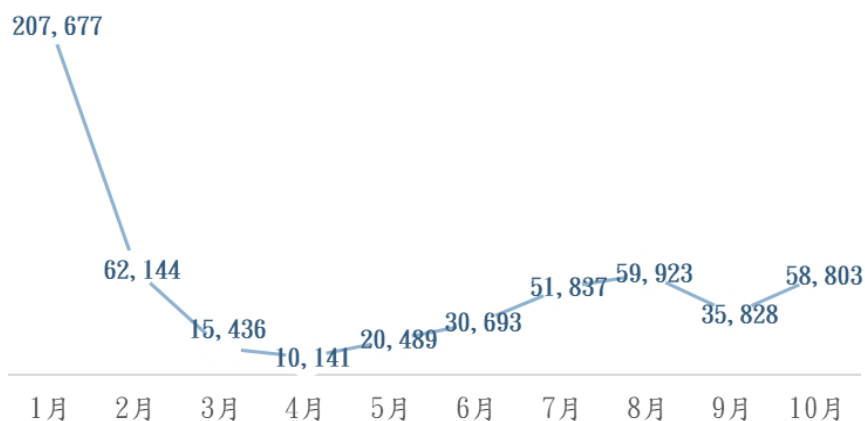


圖1、 109 年 1-10 月參觀人數

肆、觀眾意見調查分析

一、調查概述

(一) 調查對象

以 15 歲以上參觀過國立故宮博物院正館展覽區(陳列室)，且本人未在院內工作(含志工)之觀眾為調查對象。

(二) 調查方法

本調查採用 CAPI 電腦輔助面訪系統進行，由訪問員在國立故宮博物院正館的展覽區出口(包括正館 1 樓與地下 1 樓)處，邀請合格受訪者並告知調查的目的，請受訪者自行填寫，若過程中有需要協助的部分則由訪問員進行訪問，填寫或訪問完成後，所有資料均立即進入調查資料系統中。

(三) 調查內容

調查內容設計則參考歷年北部院區的調查問卷並與貴單位進行訪談及問卷討論後，確認問卷初稿後進行預試調查，同時在預試完成後提出預試分析報告且召開會議後，由貴院確認定稿，詳細調查問卷如附件。

(四) 調查時間

調查期間為 109 年 8 月 26 日至 9 月 3 日，涵蓋平日及假日所有開放時段。

(五) 抽樣設計

採隨機抽樣方式，預計至少完成 900 份有效樣本數，在信賴水準為 95%的情況下，抽樣誤差在 $\pm 3.3\%$ 之間。

(六) 資料處理

1. 資料建檔及檢誤

調查執行採 CAPI 系統，在訪問及填答的同時資料即透過系統進行初步檢

誤及建檔，但為確保資料準確性，調查結束後再由研究人員依據問卷的邏輯建置檢誤條件，在資料完整建檔後將透過統計分析軟體(SPSS)進行檢誤工作，除各題邏輯外，也將進行交叉分析之邏輯性檢誤。

2. 分析方法

▶ 次數分配

根據各題的樣本比例進行比較選項間的差異。

▶ 交叉分析

以各題與基本資料的交叉表來分析與基本特徵間的相關。交叉表則採用卡方檢定，卡方顯著水準小於 5%時才認定兩變數間相關。另外，針對交叉表的百分比檢定，則檢視兩個獨立的群體對同一議題看法的百分比間之差異。

▶ 滿意度百分比分析：

滿意=非常滿意+還算滿意

不滿意=非常不滿意+不太滿意

▶ 歷年趨勢分析

歷年趨勢變動為滿意度調查最重要的觀察項目之一，因此，將針對歷年相同之題目透過統計檢定方式瞭解滿意度變動是否具顯著性，並透過統計圖表的呈現，更易於瞭解趨勢變動之情形。

二、 觀眾基本資料分析

(一) 成功樣本結構

本年度北院整體完成 902 份有效樣本數，在信心水準 95%下，抽樣誤差控制在 $\pm 3.3\%$ 間。

1. 性別

受訪觀眾中，女性觀眾約占五成八，男性觀眾約占四成二。透過人流觀察數據也發現，多數展間也以女性觀眾多於男性觀眾。

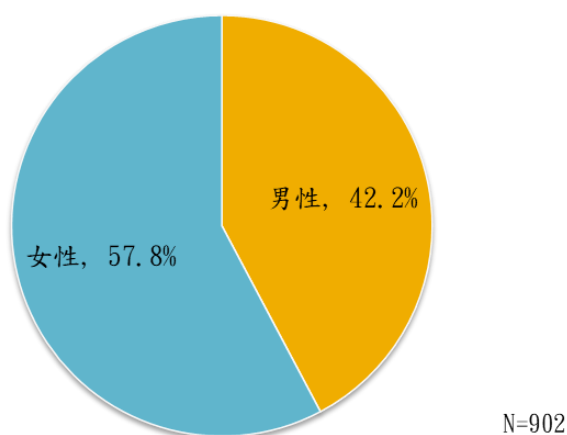


圖2、成功樣本結構-性別

2. 年齡

受訪觀眾中，以 15-24 歲的觀眾居多，約占三成，其次為 35-44 歲(約占二成四)、25-34 歲(約占一成八)及 45-54 歲(約占一成七)，其餘各年齡層則未達一成。

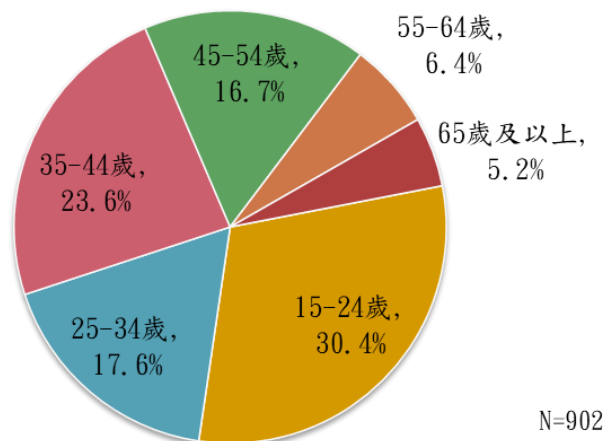


圖3、成功樣本結構-年齡

3. 教育程度

受訪觀眾中，以大學教育程度的觀眾居多，約占五成四，其次依序為研究所及以上(約占二成一)、高中/高職(約占一成五)、專科(8.2%)及國初中及以下(2.1%)。

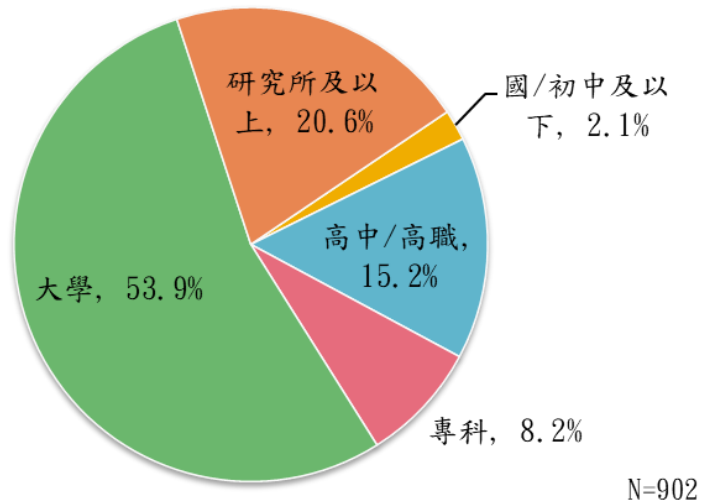


圖4、成功樣本結構-教育程度

4. 從事行業

受訪觀眾中，以學生觀眾居多，占二成八，其次為家管/退休/待業(約占一成五)、商業及服務業(各約占一成二)、工業及軍公教人員(各約占一成一)，其餘各項職業均低於一成。

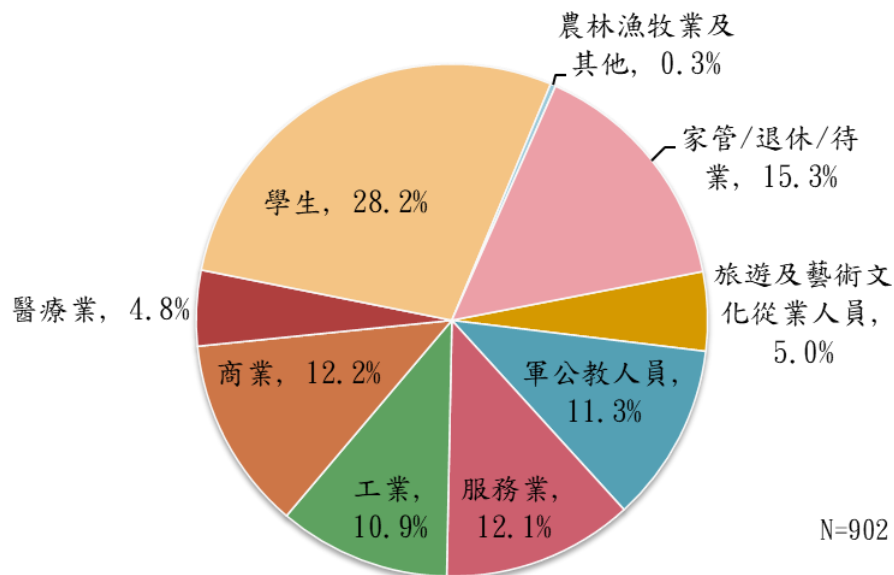


圖5、成功樣本結構-從事行業

5. 婚姻狀況

受訪觀眾中，以未婚的觀眾居多，約占五成二，而已婚約占四成七，另有 0.3% 表示其他。

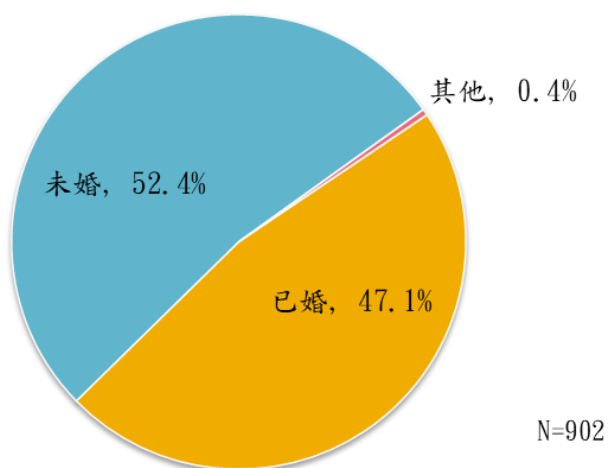


圖6、成功樣本結構-婚姻狀況

此外，進一步了解受訪觀眾是否有 18 歲以下的小孩，約有七成表示沒有，約有三成是有 18 歲以下的小孩。

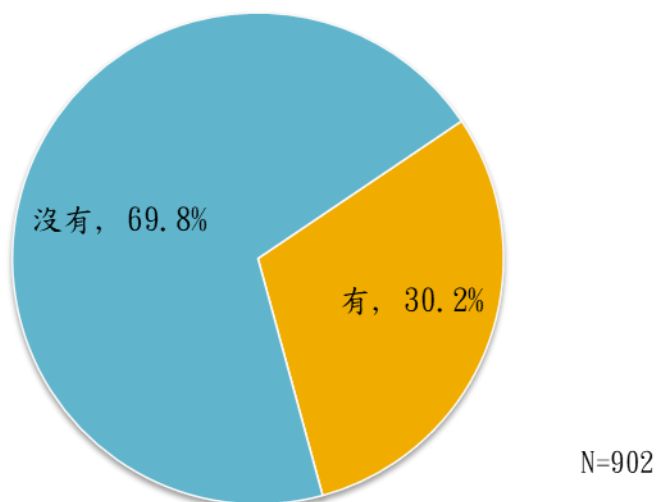


圖7、成功樣本結構-擁有小孩狀況

6. 居住地區

本年度受到新冠病毒疫情影響，多數觀眾均以國人觀眾為主(約占九成九)，僅有 1.2%為國外觀眾。而受訪觀眾的居住地區以雙北的觀眾較多(新北市約占二成四、臺北市約占二成二)，其次則是其他北部地區，約占二成，再其次為中部地區(約一成七)及南部地區(約一成三)，而東北部及離島地區僅占 2.8%。從上述資料可發現，因疫情影響，來訪故宮北院以北部地區的國人觀眾為主，約占六成六。

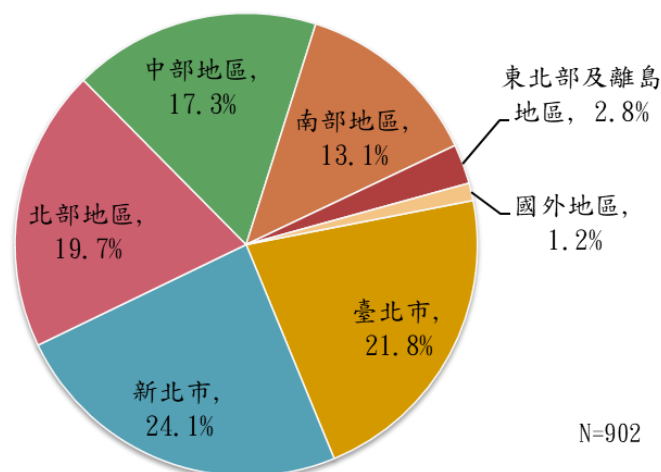


圖8、成功樣本結構-居住地區

7. 來訪型態

受訪觀眾中，以散客的觀眾居多，約占九成一，團體觀眾僅占 9.2。由於訪問過程中，團體觀眾一個團體僅能抽取一位受訪者，且本年度因疫情影響，參觀者以國人為主，國人旅遊型態以散客的型態較多，故團體與散客比例僅作為受訪觀眾來訪型態之參考，非實際參觀觀眾之比例。

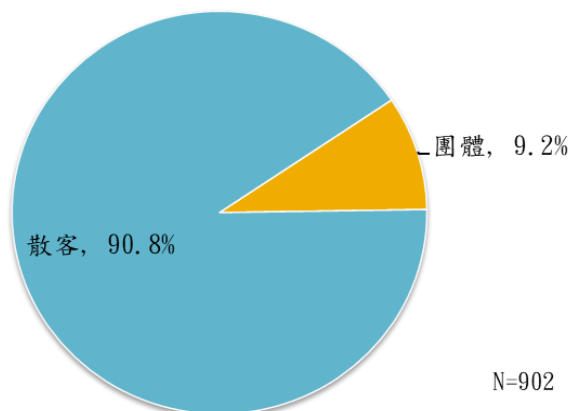


圖9、成功樣本結構-來訪型態

(二) 樣本結構之年度比較

本年度因新冠肺炎疫情影響，有別歷年主要以國外觀眾為主，今年度大多數均為國人觀眾，但仍以女性觀眾高於男性觀眾，而年齡方面，本年度執行時為暑假快結束前，加上國人無法出國，故 15-24 歲的觀眾人數較多。

表3、 成功樣本結構-年度比較

年度		105 年度	106 年度	107 年度	108 年度	109 年度
有效樣本數		854	955	1, 018	1, 080	900
總計		100. 0%	100. 0%	100. 0%	100. 0%	100. 0%
性別	男性	43. 0%	43. 0%	50. 5%	41. 5%	42. 2%
	女性	57. 0%	57. 0%	49. 5%	58. 5%	57. 8%
年齡	15-24 歲				19. 5%	30. 4%
	25-34 歲				34. 4%	17. 6%
	35-44 歲				19. 8%	23. 6%
	45-54 歲				13. 6%	16. 7%
	55-64 歲				8. 1%	6. 4%
	65 歲及以上				4. 4%	5. 2%
教育程度	國/初中及以下	1. 8%	3. 0%	3. 4%	2. 3%	2. 1%
	高中/高職	11. 6%	13. 6%	14. 5%	13. 7%	15. 2%
	專科	12. 9%	14. 1%	10. 0%	65. 5%	8. 2%
	大學	60. 2%	54. 2%	56. 6%		53. 9%
	研究所及以上	13. 6%	15. 0%	15. 4%	17. 6%	20. 6%
觀眾屬性	團體	35. 6%	46. 8%	36. 8%	47. 5%	9. 2%
	散客	64. 4%	53. 2%	63. 2%	52. 5%	90. 8%

註 1:105-106 年度為 11 月、107 年度為 12 月、108 年度為 10 月、109 年度為 8-9 月

註 2:105-107 年度年齡級距不同，故在此表不呈現

三、 調查結果分析

(一) 觀眾來訪型態

1. 觀眾屬性

整體而言，今年度受到疫情影響，以國人觀眾為主且來訪型態以散客居多，約占九成一(90.8%)，而團體則僅有 9.2%。

進一步針對觀眾屬性與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、教育程度、婚姻狀況、行業及居住地區有顯著差異，但婚姻狀況及行業因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考分析如下：

- ▶ 年齡:以 65 歲及以上者為團體觀眾的比例較高，占 23.4%，其次為 55-64 歲，占 17.2%，可發現年紀越長參加團體前往參觀故宮北院的比例則越高。
- ▶ 教育程度:以高中/高職者為團體觀眾的比例較高，占 19.7%，其次為國初中及以下的觀眾，占 15.8%。
- ▶ 婚姻狀況:已婚者(12.2%)為團體觀眾的比例高於未婚者(6.3%)。
- ▶ 行業:以家管/退休/待業者為團體觀眾的比例較高，占 15.9%，學生則最低(7.1%)。
- ▶ 居住地區:以居住在東北部及離島地區為團體觀眾的比例較高，占 40.0%，其次為中部地區，占 16.7%。

此外，觀察團體觀眾同行者(n=83)的概況，主要以公司/機關團體為主，占四成三(43.4%)，其次為社區/社團旅遊，約占三成(30.1%)，在其次為校外教學，約占一成三(13.3%)及觀光團約占一成(10.8%)。另有 2.4%表示其他，則為家族或朋友的團體。

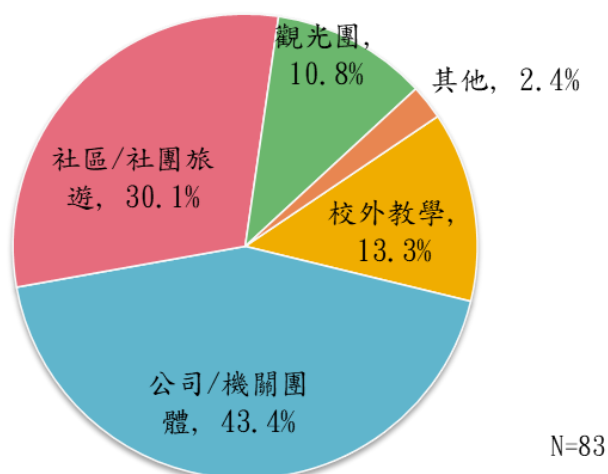


圖10、團體觀眾來訪類型

另觀察散客觀眾的同行者概況(n=819)，與家人/親戚一起同行的比例最高，約占五成五(55.3%)，其次為與朋友／鄰居，約占二成(20.3%)，再其次為自己單獨前往參觀，約占一成八(17.9%)，其餘類型的同行者皆低於一成。

此外，散客觀眾有同行者中(n=672)，約有三成(30.2%)同行者中有 12 歲以下的成員，因調查執行日期為暑假期間，有不少屬於親子觀眾前往參觀。

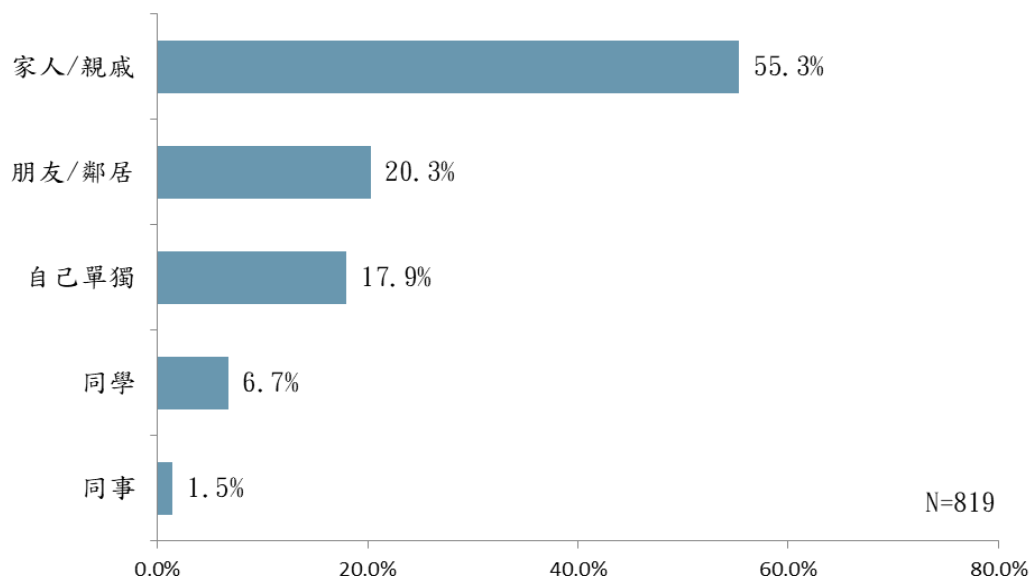


圖11、散客觀眾來訪類型

2. 觀眾停留時間

整體而言，觀眾所停留的時間，以停留 2-3 小時居多，約占三成九(39.0%)，其次為停留 1-2 小時，占約三成五(34.7%)，再其次為停留 3-4 小時，約占一成

五(14.7%)，而停留 1 小時以內僅占 2.4%及停留 4 小時以上占 9.1%。

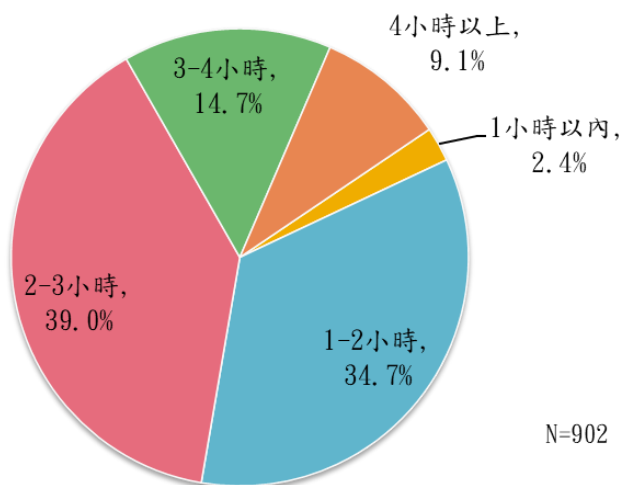


圖12、觀眾類型停留時間

進一步針對觀眾停留時間與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、婚姻狀況、行業、參觀概況及居住地區有顯著差異，但婚姻狀況、行業及居住地區因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考分析如下：

- ▶ 年齡:以 55-64 歲停留 2-3 小時的比例較高(44.8%)，而 65 歲以上觀眾的比例較低，占 34.0%。停留 1-2 小時以 15-24 歲及 65 歲以上的比例較高，分別占 42.0%及 40.0%。
- ▶ 婚姻狀況:未婚者(38.3%)停留 1-2 小時的比例高於已婚者(30.6%)。
- ▶ 行業:以醫療業(62.8%)停留 2-3 小時的比例較高，旅遊及藝術文化從業人員則較低(28.9%)。
- ▶ 參觀概況:首次參觀者(44.0%)停留 1-2 小時的比例高於曾經來訪者(31.8%)。
- ▶ 居住地區:以臺北市居民(47.2%)停留 1-2 小時的比例較高，東北部/離島居民則較低(24.0%)。

3. 觀眾回訪故宮北院的期間

整體而言，約二成三(22.9%)的觀眾表示為首次參觀國立故宮博物院，約有七成七(77.1%)均曾經來訪參觀過，當中又以來訪故宮超過三年以上比例最高，占三成五(35.3%)，

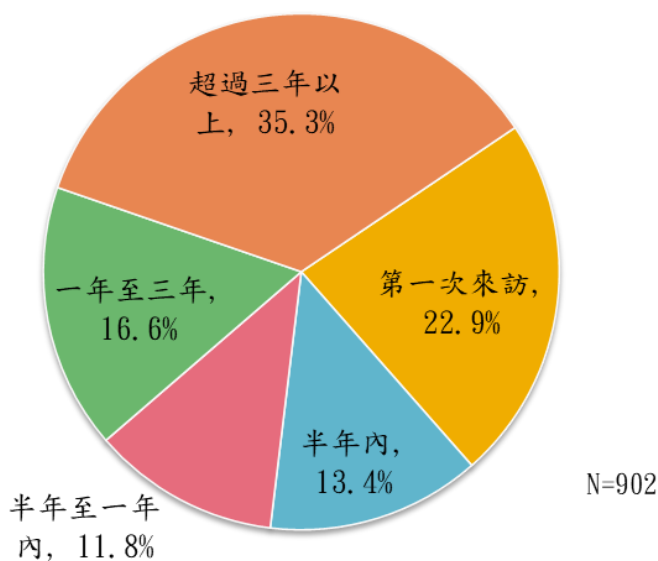


圖13、觀眾回訪故宮北院的期間

進一步針對觀眾回訪國立故宮博物院的期間與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、教育程度、婚姻狀況、行業及居住地區有顯著差異，但婚姻狀況、行業及居住地區因交叉細格期望值小於5的比例超過20%，分析結果僅供參考分析如下：

- ▶ 年齡:年齡越小首次來訪的比例則越高，從15-24歲首次來訪比例為38.7%到65歲以上則降到6.4%。近半年曾經來訪過則以45歲以上均超過2成以上(20.5%~27.7%間)。
- ▶ 教育程度:教育程度越高首次來訪的比例則越低，從國初中及以下首次來訪比例為47.4%到研究所以上則降到7.5%。
- ▶ 婚姻狀況:未婚者(32.3%)首次來訪的比例高於已婚者(12.7%)。
- ▶ 行業:以學生首次來訪的比例較高(38.6%)，旅遊及藝術文化從業人員則最低(2.2%)。
- ▶ 居住地區:居住地區距離故宮北院的遠近則影響到首次來訪的比例，以雙北首次來訪的比例較低，南部地區及東北部/離島則較高。

曾來訪的觀眾於近三年的平均參觀次數約為5.7次，若包含首次參觀者整體之平均參觀次數為3.0次。整體而言，約有半數(58.2%)的觀眾近三年僅來過1次參觀國立故宮博物院的觀眾(包括首次參觀及三年內僅來過1次者)，曾參觀2次的觀眾，約占二成(20.0%)，曾參觀過3次約占一成(10.4%)，超過4次及以上

約有一成(11.4%)。

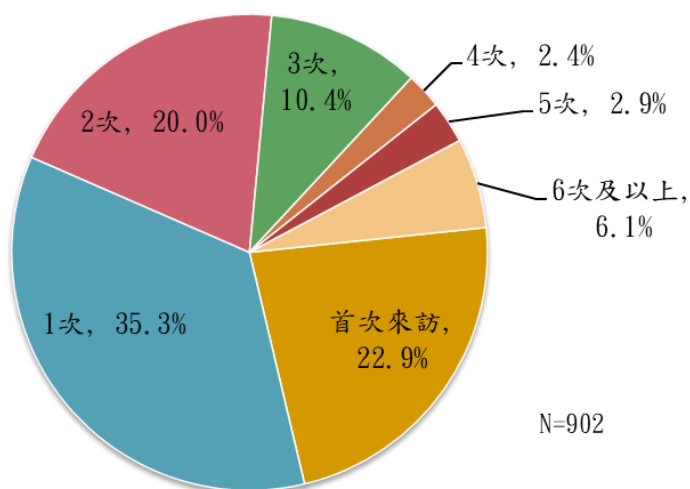


圖14、觀眾近三年內參觀國立故宮博物院之次數

4. 觀眾來訪故宮北院的目的

整體而言，觀眾來訪故宮北院的主要目的以喜歡參觀故宮文物的比例最高，占四成九(49.0%)，其次為親友出遊，約占三成九(38.8%)，再其次為有想參觀的特展/展覽(34.3%)及很久沒來過想來走走(27.2%)，其餘各目的均低於一成。

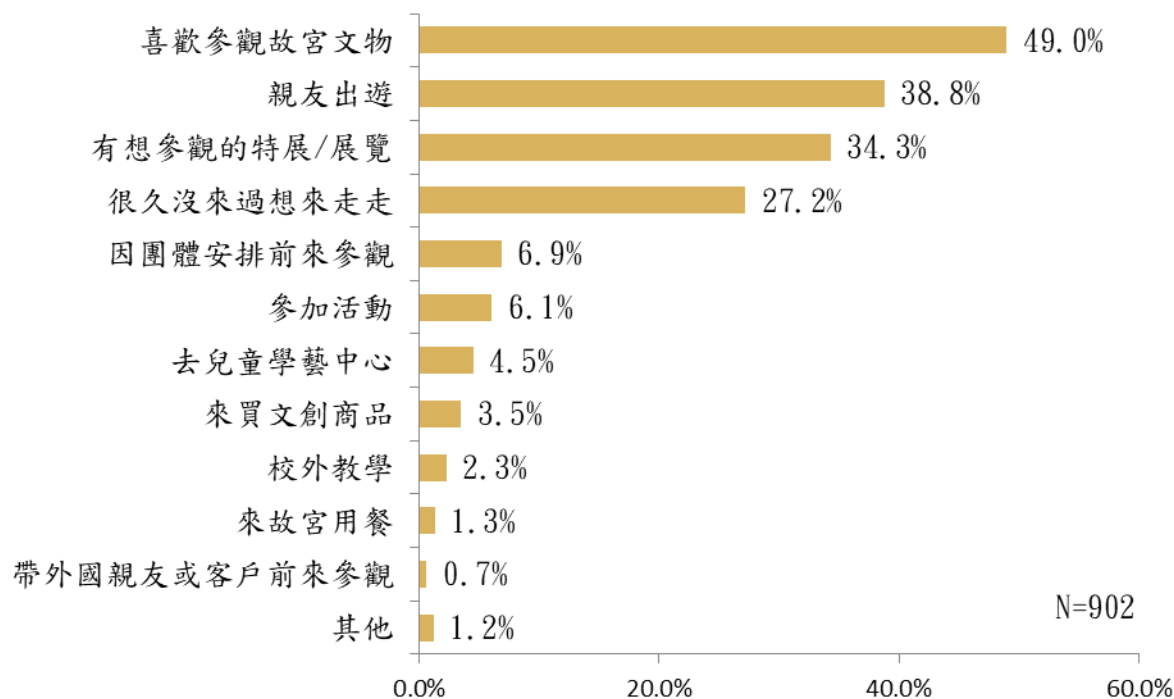


圖15、 觀眾來訪故宮北院的目的

針對前三項主要來訪目的進一步了解其觀眾資料：

- ▶ 喜歡參觀故宮文物:以女性、55歲及以上、大學教育程度、未婚、旅遊及藝術文化從業人員、首次參觀及居住在南部地區等特質的觀眾比例較高。
- ▶ 親友出遊:以35-44歲、國初中及以下教育程度、已婚、工業從業人員、首次來訪者、居住在中部地區等特質的觀眾比例較高。
- ▶ 有想參觀的特展/展覽:以女性、55-64歲、未婚、旅遊及藝術文化從業人員、首次來訪者、居住在臺北市等特質的觀眾比例較高。

(二) 觀眾對大廳及公共服務區域設施的滿意度

觀眾對於大廳及公共服務區域設施的滿意度包括寄物處存放物品便利性、購票處動線規劃、導覽地圖清楚明確度、各項設施指示標誌清楚明確度、洗手間清潔、休息座椅設施數量、大廳及公共服務區域舒適度、餐飲服務的多元性、餐飲價格的合理性、文創商品的多元性及文創商品價格的合理性，其調查結果發現，除了餐飲及文創商品相關議題外，其餘各項滿意度均達九成三以上，當中以購票處動線規劃及大廳及公共服務區域的舒適度獲得九成七的高度肯定。（各項目之滿意度評價已排除未接觸者）

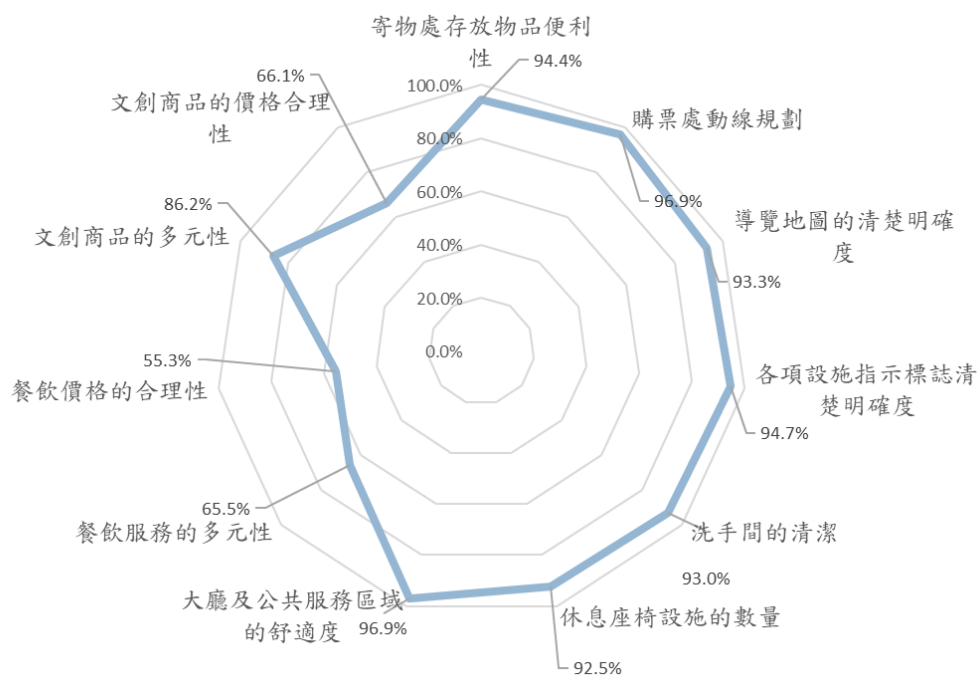


圖16、觀眾對大廳及公共服務區域設施滿意度

1. 寄物處存放物品便利性的滿意度

調查結果顯示，高達九成四(94.4%)的觀眾表示滿意故宮北院在寄物處存放物品便利性(非常滿意 65.9%、還算滿意 28.5%)，表示尚可約占 5.0%，而僅有 0.6%表示不滿意(不太滿意 0.5%、非常不滿意 0.2%)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

針對寄物處存放物品便利性表示不滿意的原因或需要改善建議，以置物櫃的鎖頭有點故障(n=1)及對於水杯需寄放希望能開放(n=1)。

2. 購票處動線規劃的滿意度

調查結果顯示，高達九成七(96.9%)的觀眾對購票處動線規劃感到滿意(非常滿意 67.5%、還算滿意 29.4%)，表示尚可約占 2.8%，而僅有 0.3%表示不滿意(不太滿意 0.3%、無任何表示非常不滿意)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

針對購票處動線規劃表示不滿意的原因或需要改善建議，以購票排隊要排很久(n=1)及建議團體購票應在 B1 較適合，1 樓空間太小(n=1)。

3. 導覽地圖清楚明確度的滿意度

調查結果顯示，高達九成三(93.3%)的觀眾對導覽地圖清楚明確度感到滿意(非常滿意 58.7%、還算滿意 34.6%)，表示尚可約占 6.3%，而僅有 0.4%表示不滿意(不太滿意 0.3%、非常不滿意 0.1%)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

針對導覽地圖清楚明確度表示不滿意的原因或需要改善建議，以建議可做成線上版導覽地圖(n=1)。

4. 各項設施指示標誌清楚明確度的滿意度

調查結果顯示，高達九成五(94.7%)的觀眾對各項設施指示標誌清楚明確度感到滿意(非常滿意 65.0%、還算滿意 29.7%)，表示尚可約占 4.8%，而僅有 0.6%表示不滿意(不太滿意 0.4%、非常不滿意 0.1%)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

針對各項設施指示標誌清楚明確度表示不滿意的原因或需要改善建議，以動線指示標誌不夠明確清楚(n=3)、有些展間出入口沒有標示(n=1)、置物櫃的標示不清楚(n=1)及建議館內動線可像捷運一樣，用顏色來做區分(n=1)。

5. 洗手間清潔的滿意度

調查結果顯示，高達約九成三(93.0%)的觀眾對洗手間清潔感到滿意(非常滿意 70.1%、還算滿意 22.9%)，表示尚可約占 6.3%，而僅有 0.6%表示不滿意(不太滿意 0.5%、非常不滿意 0.1%)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

針對洗手間清潔表示不滿意的原因或需要改善建議，以廁所設備老舊(n=2)、廁所有味道(n=2)及廁所清潔度不佳(n=1)。

6. 休息座椅設施數量的滿意度

調查結果顯示，高達九成三(92.5%)的觀眾對休息座椅設施數量感到滿意(非常滿意 61.5%、還算滿意 30.9%)，表示尚可約占 6.7%，而僅有 0.9%表示不滿意(不太滿意 0.8%、非常不滿意 0.1%)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、教育程度及行業有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- ▶ 年齡：以 65 歲及以上的觀眾對休息座椅設施數量表示非常滿意的比例較高(70.2%)，但此族群也是表示尚可比例最高(12.8%)。
- ▶ 教育程度：以國初中及以下教育程度者對休息座椅設施數量表示非常滿意的比例較高(84.2%)，研究所以上者則較低(53.2%)。
- ▶ 行業：以醫療業(69.8%)及學生(69.3%)對休息座椅設施數量表示非常滿意的比例較高旅遊及藝術文化從業人員則較低(35.6%)。

針對休息座椅設施數量表示不滿意的原因或需要改善建議，以休息座椅數量太少(n=1)、B1 大廳能像以前一樣，多放一些座椅(n=1)及座椅太硬，坐起來不舒服(n=1)。

7. 大廳及公共服務區空調舒適度的滿意度

調查結果顯示，高達九成七(96.9%)的觀眾對大廳及公共服務區空調舒適度感到滿意(非常滿意 70.6%、還算滿意 26.3%)，表示尚可約占 2.8%，而僅有 0.3% 表示不滿意(不太滿意 0.3%、無任何表示非常不滿意)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

針對大廳及公共服務區空調舒適度表示不滿意的原因或需要改善建議，建議團體集合或發送語音系統可以在 B1，1 樓大廳的空間太擁擠(n=1)。

8. 餐飲服務多元性的滿意度

調查結果顯示，約有六成六(65.5%)的觀眾對餐飲服務的多元性感到滿意(非常滿意 25.9%、還算滿意 39.6%)，表示尚可約占 29.4%，而僅有 5.1% 表示不滿意(不太滿意 5.1%、無任何表示非常不滿意)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

針對餐飲服務多元性表示不滿意的原因或需要改善建議，以餐點選擇性太少(n=7)及餐點口味不好吃(像微波食品、只提供西式餐點、份量太少等)(n=3)。

9. 餐飲價格合理性的滿意度

調查結果顯示，約有五成五(55.3%)的觀眾對餐飲價格合理性感到滿意(非常滿意 17.8%、還算滿意 37.5%)，表示尚可約占三成九(38.74%)，而僅有 5.9% 表示不滿意(不太滿意 5.5%、非常不滿意 0.4%)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

針對餐飲價格合理性表示不滿意的原因或需要改善建議，主要以餐點價格太高(n=6)。

10. 文創商品多元性的滿意度

調查結果顯示，約有八成六(86.2%)的觀眾對文創商品多元性感到滿意(非常滿意 38.9%、還算滿意 47.4%)，表示尚可約占一成三(13.3%)，而僅有 0.5%表示不滿意(不太滿意 0.5%、無任何表示非常不滿意)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡及行業有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- ▶ 年齡：以 15-24 歲的觀眾對文創商品多元性表示非常滿意的比例較高(43.2%)，55-64 歲則較低(25.0%)。
- ▶ 行業：以旅遊及藝術文化從業人員(45.7%)對文創商品多元性表示非常滿意的比例較高(45.7%)，工業從業者則較低(32.3%)。

11. 文創商品價格合理性的滿意度

調查結果顯示，約有六成六(66.1%)的觀眾對文創商品價格合理性感到滿意(非常滿意 19.8%、還算滿意 46.4%)，表示尚可約占三成(29.9%)，而僅有 4.0%表示不滿意(不太滿意 3.8%、非常不滿意 0.2%)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

(三) 觀眾對語音導覽設施的滿意度

1. 各項語音導覽設施及服務的使用率

調查結果顯示，約有一成五(15.1%)有使用個人語音導覽機，4.7%有使用團體導覽機，2.3%有使用專人定時導覽服務，但整體約有七成八(77.9%)則是沒有使用任何導覽機或服務。

深入了解沒有使用語音導覽機或服務的原因，主要以沒有需要比例最高，約占九成一(90.8%)，其次為不知道可以租借語音導覽機，占 4.7%，再其次為個人導覽機租借費用太高，占 2.7%，其餘原因則低於 3%以下。

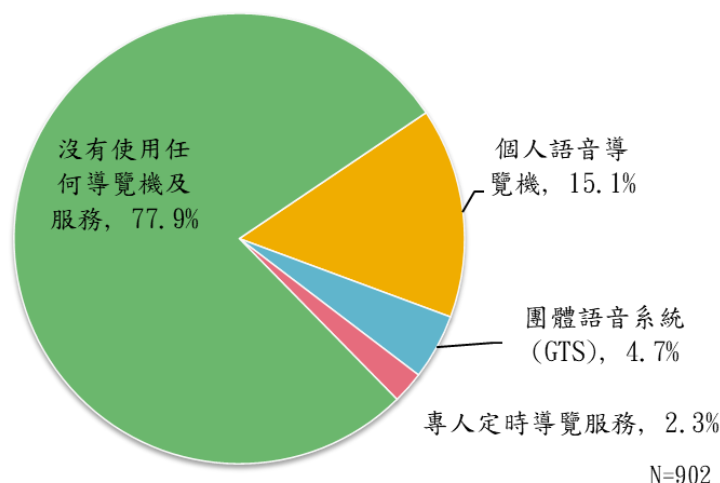


圖17、觀眾使用語音導覽機的概況

2. 使用個人語音導覽機服務之滿意度評價

針對有使用個人語音導覽機服務(n=136)瞭解其滿意度，有高達九成(90.4%)表示滿意個人語音導覽機服務(非常滿意 53.7%、還算滿意 36.8%)，表示尚可約占 7.4%，而僅有 2.2%表示不滿意(不太滿意 2.2%、無任何表示非常不滿意)。

針對使用個人語音導覽機服務表示不滿意的原因，機器老舊且解說不夠詳細生動(n=1)、個人導覽機氣容易沒電(n=1)及要特別去找文物的號碼才能聽取(n=1)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

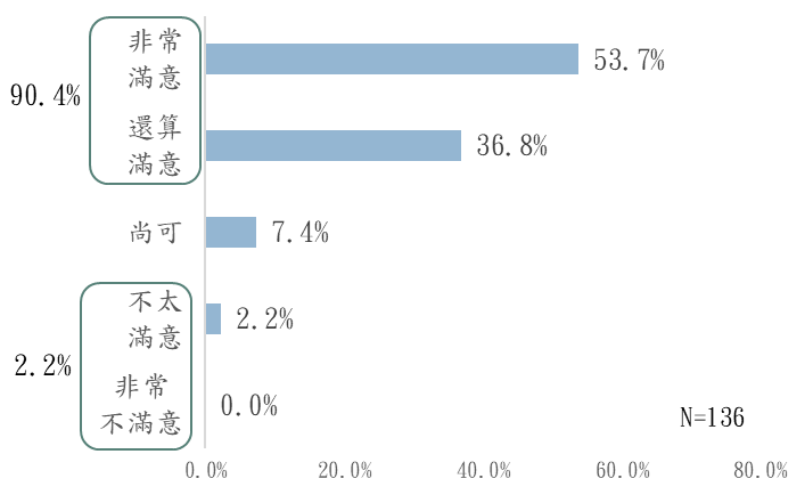


圖18、觀眾使用個人語音導覽機服務之滿意度

3. 使用團體語音導覽機服務之滿意度評價

針對有使用團體語音導覽服務(n=42)瞭解其滿意度，有高達約九成八(97.6%)表示滿意團體語音導覽服務(非常滿意 66.7%、還算滿意 31.0%)，表示尚可約占 2.4%，無任何有使用的觀眾表示不滿意。

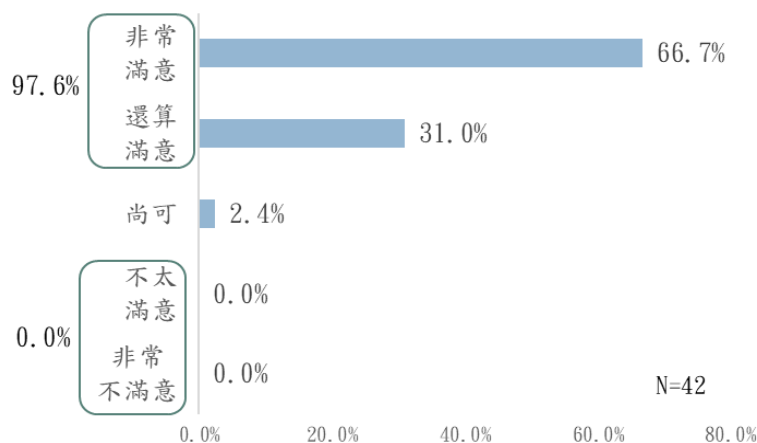


圖19、觀眾使用團體語音導覽機服務之滿意度

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

4. 使用專人定時導覽服務之滿意度評價

調查結果顯示，有高達約九成五(95.2%)表示滿意專人定時導覽服務(非常滿意 81.0%、還算滿意 14.3%)，而僅有 4.8%表示不滿意(不太滿意 4.8%、無任何使用觀眾表示非常不滿意)。

針對使用專人定時導覽服務表示不滿意的原因(n=1)為專人導覽時間太短，建議可延長至 2 小時。

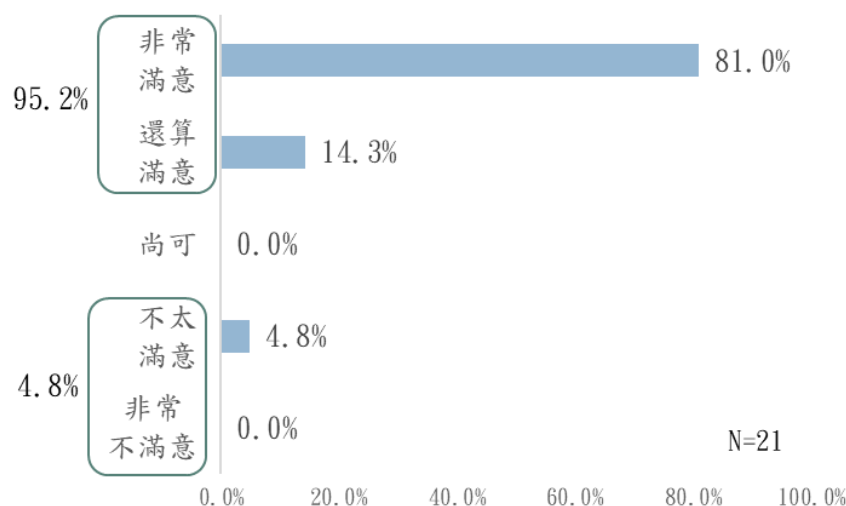


圖20、觀眾使用專人定時導覽服務之滿意度

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

(四) 觀眾對陳列室展覽參觀概況及滿意度

1. 觀眾參觀故宮陳列室之概況

觀眾參觀故宮北院各陳列室的造訪率，以 3 樓 302 國寶薈萃比例最高，約占八成九(89.1%)，其次為 3 樓 305/307 吉金耀采(銅器)，占七成六(75.8%)，再其次依序為 2 樓 207 風格故事-康熙御製琺瑯彩瓷特展(72.0%)及 2 樓 203 適於心(瓷器)(71.8%)。造訪率低於五成的陳列室為 B1 兒童學藝中心(12.3%)、2 樓 204/206 筆墨見真章(44.3%)、2 樓 201/205 搏泥幻化(陶瓷)(46.1%)、1 樓 104 院藏善本古籍選粹(47.9%)及 2 樓 210 經典之美-新媒體藝術展(49.1%)。而整體觀眾的參觀展間數約為 12.4 間(包括重複進出)。

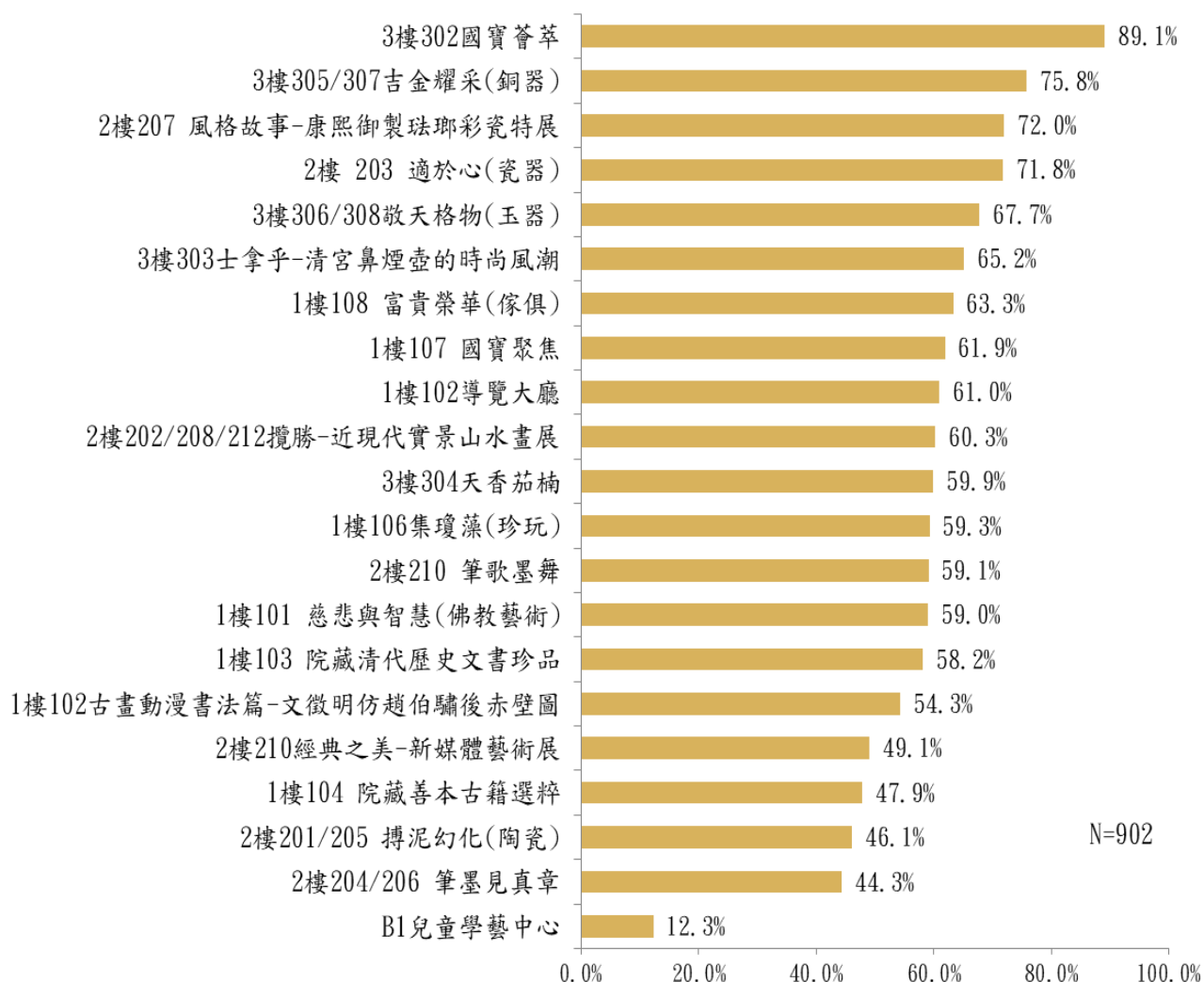


圖21、觀眾參觀故宮陳列室之概況

2. 觀眾對陳列室整體展覽的滿意度

調查結果顯示，高達九成八(98.0%)的觀眾對陳列室整體展覽感到滿意(非常滿意 70.2%、還算滿意 27.8%)，表示尚可約占 1.8%，僅有 0.2%表示不滿意(不太滿意 0.2%、無任何使用觀眾表示非常不滿意)。

針對 0.2%表示不滿意者了解其原因(n=2)，其中一位則對於陳列室內互動裝置表示不易使用(包括 104、106、201/205、203、207、202/208/212 陳列室)，另一位則是針對 303 陳列室的展版設計不佳(如字太小)及說明卡放的位置太低，視覺上不好觀看。

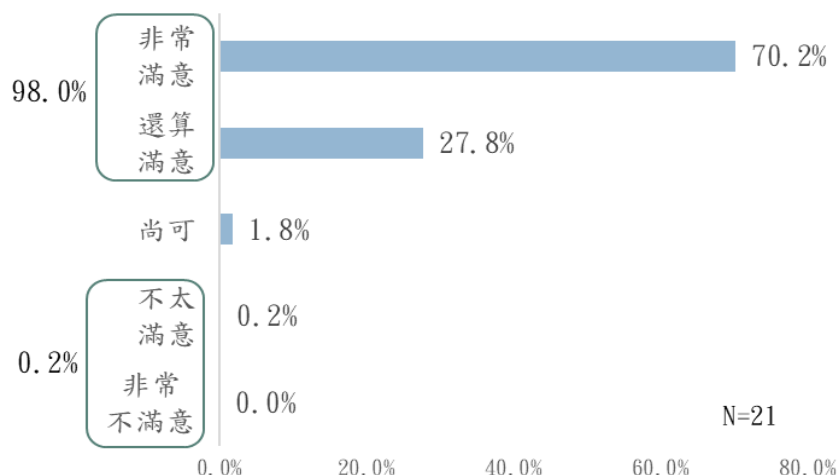


圖22、觀眾對陳列室整體展覽滿意度

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

3. 觀眾對兒童學藝中心整體的滿意度

調查結果顯示，約有八成二(82.0%)的觀眾對兒童學藝中心整體感到滿意(非常滿意 45.9%、還算滿意 36.0%)，表示尚可約一成六(16.2%)，僅有 1.8%表示不滿意(不太滿意 1.8%、無任何使用觀眾表示非常不滿意)。

針對 1.8%表示不滿意者了解其原因，主要以空間太小，且對於小朋友而言內容有點無聊。

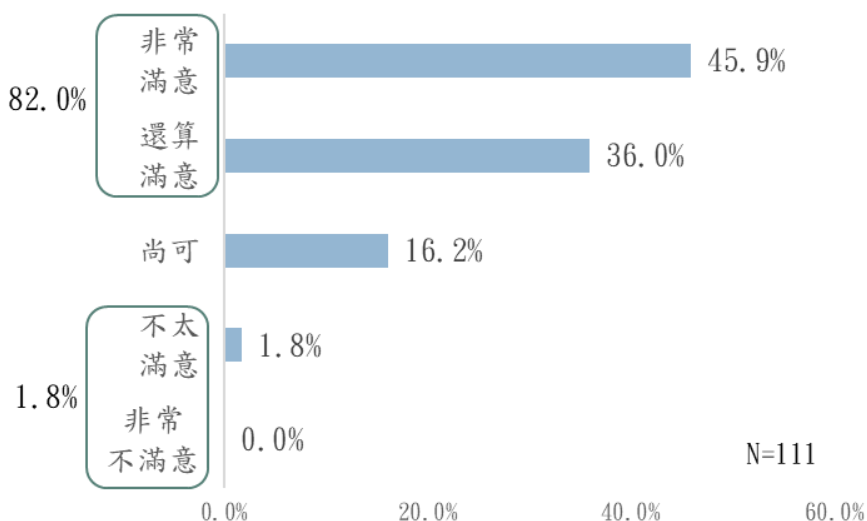


圖23、觀眾對兒童學藝中心整體滿意度

(五) 觀眾對各項服務人員服務態度的滿意度

觀眾對各項服務人員服務態度的滿意度包括售票人員、服務台人員、清潔人員、入口處驗票人員、入口處安檢人員、陳列室管理人員、餐飲服務人員、禮品販售服務人員及整體人員。調查結果發現，整體人員服務滿意度高達九成九(99.4%)，表示幾乎所有觀眾對於各項服務人員都給予正面的評價，除了餐飲服務人員外，其餘各項服務人員的滿意度均達九成二以上。(各項目之滿意度評價已排除未接觸者)

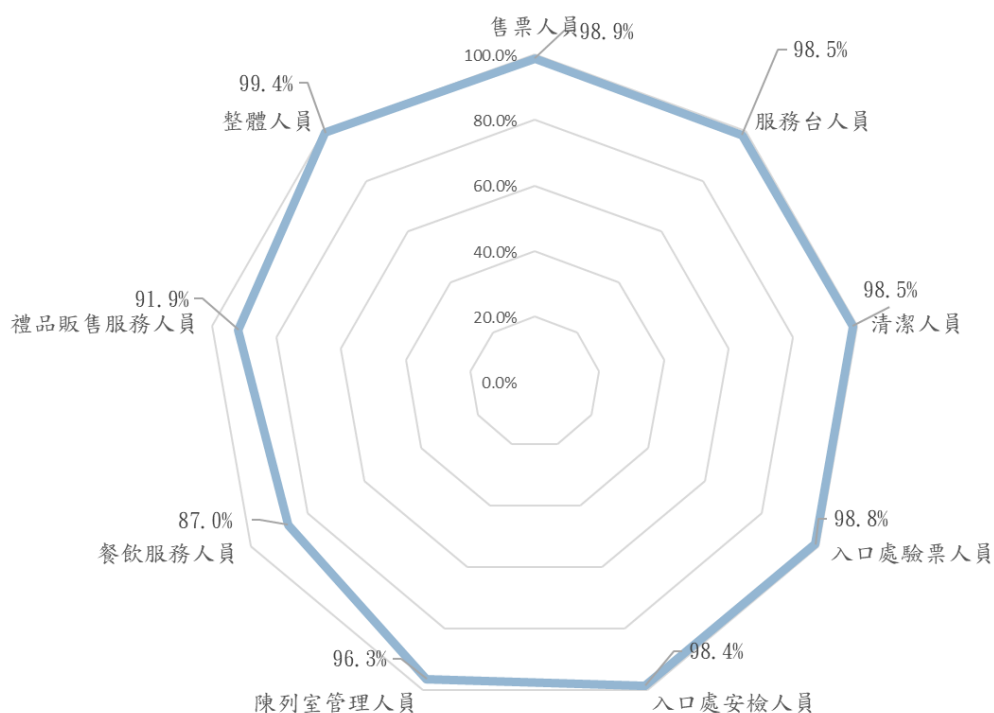


圖24、觀眾對各項服務人員服務態度的滿意度

1. 售票人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成九(98.9%)的觀眾對售票人員服務態度感到滿意(非常滿意 79.6%、還算滿意 19.3%)，表示尚可約占 0.8%，僅有 0.3%表示不滿意(不太滿意 0.3%、無任何觀眾表示非常不滿意)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

針對 0.3%表示不滿意者了解其原因(n=2)，其中一位則購票等候時間太久，建議可採機器售票方式，另一位受訪者為身障者，排隊到購票處購買時，售票人員用手揮手一指(告知去哪個位置)，態度相當冷漠，希望能多點尊重與協助。

2. 服務台人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成九(98.5%)的觀眾對服務台人員服務態度感到滿意(非常滿意 79.2%、還算滿意 19.2%)，表示尚可約占 1.4%，而僅有 0.1%表示不滿意(不太滿意 0.1%、無任何觀眾表示非常不滿意)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

針對 0.1%表示不滿意者了解其原因(n=1)，服務台人員不夠親切。

3. 清潔人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成九(98.5%)的觀眾對清潔人員服務態度感到滿意(非常滿意 80.2%、還算滿意 18.3%)，表示尚可約占 1.5%，無任何觀眾表示有不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

4. 入口處驗票人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成九(98.8%)的觀眾對入口處驗票人員服務態度感到滿意(非常滿意 79.6%、還算滿意 19.2%)，表示尚可約占 1.2%，無任何觀眾表示有不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

5. 入口處安檢人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成八(98.4%)的觀眾對入口處安檢人員服務態度感到滿意(非常滿意 77.3%、還算滿意 21.2%)，表示尚可約占 1.4%，僅有 0.1%表示不滿意(不太滿意 0.1%、無任何觀眾表示非常不滿意)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、教育程度及婚姻狀況有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- ▶ 年齡:以 15-24 歲的觀眾對入口處安檢人員服務態度表示非常滿意的比例較高(84.3%)，55-64 歲則較低(67.2%)。
- ▶ 教育程度:以高中/高職教育程度者對入口處安檢人員服務態度表示非常滿意的比例較高(81.8%)，專科教育程度者則較低(68.9%)。
- ▶ 婚姻狀況:未婚觀眾(78.4%)對入口處安檢人員服務態度表示非常滿意的比例略高於已婚觀眾(76.0%)。

針對 0.1%表示不滿意者了解其原因(n=1)，入口處安檢人員太冷漠。

6. 陳列室管理人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成六(96.3%)的觀眾對陳列室管理人員服務態度感到滿意(非常滿意 73.7%、還算滿意 22.6%)，表示尚可約占 3.4%，僅有 0.4%表示不滿意(不太滿意 0.4%、無任何觀眾表示非常不滿意)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

針對 0.4%表示不滿意者了解其原因(n=3)，以瓷器區的工作人員，表情可再溫和點(n=1)、團體客音量更大，都無勸導，只針對散客會勸導(n=1)、人員不夠主動積極(n=1)。

7. 餐飲服務人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，約占八成七(87.0%)的觀眾對餐飲服務人員服務態度感到滿意(非常滿意 52.7%、還算滿意 34.3%)，表示尚可約占一成(11.3%)，僅有 1.7%表示不滿意(不太滿意 1.7%，無任何觀眾表示非常不滿意)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無

顯著差異，故不進行交叉分析說明。

針對 1.7%表示不滿意者了解其原因(n=4)，以服務人員態度不夠親切(n=2)、態度不佳且口氣怠慢讓人不舒服(n=2)。

8. 禮品販售服務人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成二(91.9%)的觀眾對禮品販售服務人員服務態度感到滿意(非常滿意 56.4%、還算滿意 35.4%)，表示尚可約占 8.1%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

9. 整體人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成九(99.4%)的觀眾對整體人員服務態度感到滿意(非常滿意 79.8%、還算滿意 19.6%)，表示尚可約占 0.6%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- ▶ 年齡:以 15-24 歲的觀眾對整體人員服務態度表示非常滿意的比例較高(86.1%)，65 歲及以上則較低(66.0%)。

（六）觀眾對院區內友善平權設施的滿意度

觀眾對院區內友善平權設施的滿意度包括無障礙洗手間、輪椅借用、無障礙坡道及電梯、親子友善設施、嬰兒車借用、親子洗手間及整體性別平等友善環境，調查結果發現，各項滿意度均達九成三以上的高度肯定。（各項目之滿意度評價已排除未接觸者）

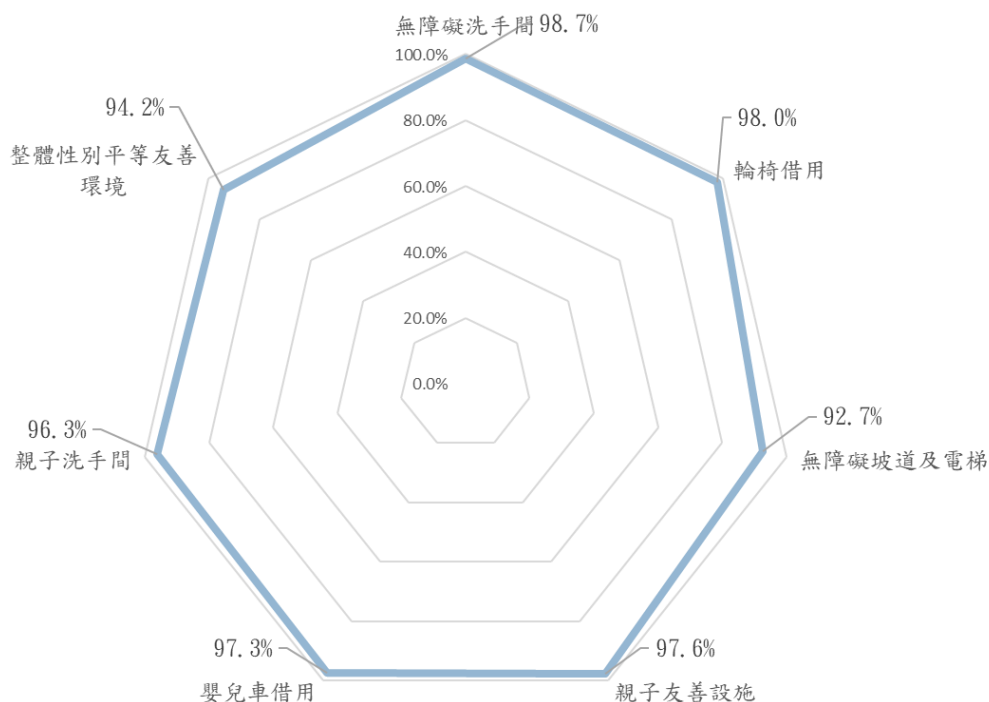


圖25、觀眾對院區內友善平權設施的滿意度

1. 無障礙洗手間的滿意度

調查結果顯示，高達約九成九(98.7%)的觀眾對無障礙洗手間感到滿意(非常滿意 63.1%、還算滿意 35.6%)，表示尚可約占 1.3%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

2. 輪椅借用的滿意度

調查結果顯示，高達九成八(98.0%)的觀眾對輪椅借用感到滿意(非常滿意 72.5%、還算滿意 25.5%)，表示尚可約占 2.0%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

3. 無障礙坡道及電梯的滿意度

調查結果顯示，高達九成三(92.7%)的觀眾對無障礙坡道及電梯感到滿意(非常滿意 63.5%、還算滿意 29.2%)，表示尚可約占 6.6%，僅有 0.7%表示不滿意(不太滿意 0.7%、無任何觀眾表示非常不滿意)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

針對 0.7%表示不滿意者了解其原因(n=1)，標示不清楚找不到電梯。

4. 親子友善設施的滿意度

調查結果顯示，高達九成八(97.6%)的觀眾對親子友善設施感到滿意(非常滿意 64.6%、還算滿意 32.9%)，表示尚可約占 2.4%，無任何表示不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

5. 嬰兒車借用的滿意度

調查結果顯示，高達約九成七(97.3%)的觀眾對嬰兒車借用感到滿意(非常滿意 64.9%、還算滿意 32.4%)，無任何觀眾表示尚可，僅有 2.7%表示不滿意(無任何觀眾表示不太滿意、非常不滿意 2.7%)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

針對 2.7%表示不滿意者了解其原因(n=1)，標示不清楚找不到借用的地方。

6. 親子洗手間的滿意度

調查結果顯示，高達約九成六(96.3%)的觀眾對親子洗手間感到滿意(非常滿意 72.0%、還算滿意 24.4%)，表示尚可約占 3.7%，無任何表示不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

7. 整體性別平等友善環境的滿意度

調查結果顯示，高達九成四(94.2%)的觀眾對整體性別平等友善環境感到滿意(非常滿意 61.0%、還算滿意 33.3%)，表示尚可約占 5.8%，無任何表示不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同

年齡、教育程度及參觀概況有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- ▶ 年齡：以 15-24 歲的觀眾對整體性別平等友善環境表示非常滿意的比例較高(67.9%)，55-64 歲則較低(44.8%)。
- ▶ 教育程度：教育程度越高對整體性別平等友善環境表示非常滿意的比例則越低，從國初中及以下的 84.2%到研究所以上則降到 46.8%。
- ▶ 參觀概況：首次參觀者(70.0%)對整體性別平等友善環境表示非常滿意的比例高於曾經來訪者(58.3%)。

(七) 國立故宮博物院北部院區整體滿意度

1. 觀眾對故宮北院的整體滿意度

觀眾對國立故宮博物院北部院區的整體滿意度達九成九(98.1%)，當中非常滿意占 73.5%，還算滿意占 25.4%，表示尚可占 1.1%，無任何觀眾表示不滿意，顯示本年度雖遇到疫情的影響，整體參觀者的結構受到改變，雖整體參觀人數下降，但反而讓觀眾獲得非常優質的參觀品質。

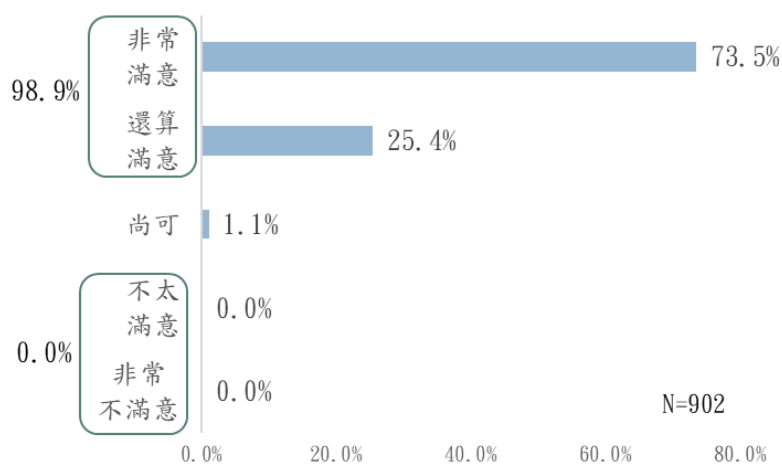


圖26、國立故宮博物院北部院區整體滿意度

進一步瞭解滿意度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、教育程度及行業有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- ▶ 年齡:以 15-24 歲的觀眾對故宮北院整體表示非常滿意的比例較高(80.3%)，65 歲以及上則較低(63.8%)。
- ▶ 教育程度:以大學教育程度者對故宮北院整體表示非常滿意的比例較高(77.2%)，研究所以上則較低(64.0%)。
- ▶ 行業:以學生對故宮北院整體表示非常滿意的比例較高(77.6%)，家管/退休/待業(68.8%)及旅遊及藝術文化從業人員(68.9%)則較低。

2. 觀眾推薦親朋好友來參觀故宮北部院區之意願度

調查結果顯示，高達約九成八(98.0%)的觀眾表示會推薦親朋好友來參觀故宮北部院區(一定會 79.8%、可能會 18.2%)，表示不一定約占 1.8%，表示不會推薦僅占 0.2%(可能不會 0.2%、無任何觀眾表示一定不會)。

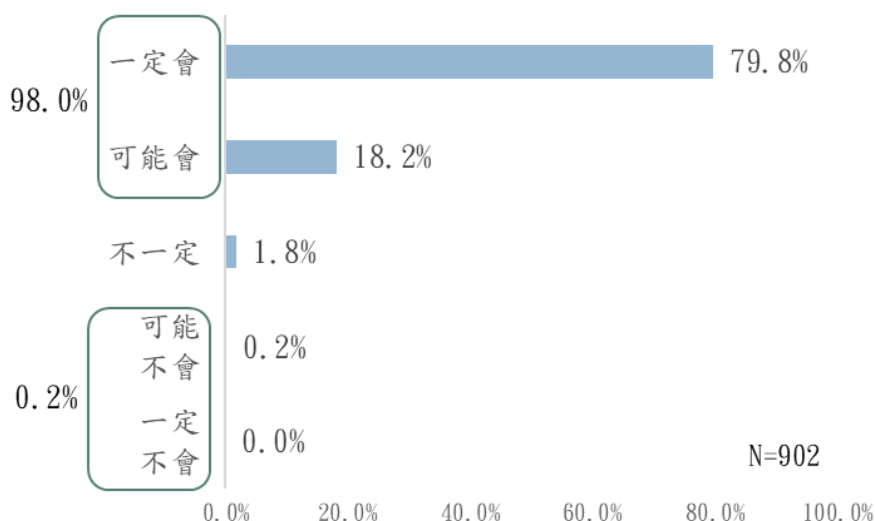


圖27、觀眾推薦親朋好友來參觀故宮北院之意願度

進一步瞭解意願度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別、年齡、教育程度、婚姻狀況及行業有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- ▶ 性別:女性(83.3%)表示一定會的比例高於男性(75.1%)。
- ▶ 年齡:以 45-54 歲(87.7%)的觀眾表示一定會推薦給親友非常滿意的比例較高，15-24 歲則較低(70.1%)。
- ▶ 教育程度:教育程度越高表示一定會推薦給親友的比例則越高，從國初

中及以下的 63.2%到研究所以上攀升到 88.2%。

- ▶ 婚姻狀況: 已婚者(87.3%)表示一定會推薦給親友的比例高於未婚者(73.2%)。
- ▶ 行業: 以商業從業者(89.1%)表示一定會推薦給親友的比例較高，學生則較低(68.9%)。

3. 整體性相關建議

共有 233 位觀眾提出相關的建議，經彙整後發現，本年度建議以設施相關的建議最多，主要是反應冷氣太冷，其次則以展覽內容及說明卡的建議，其餘項目經彙整後的建議如下表。

表4、 整體性相關建議

相關建議		次數
展間內燈光問題	書畫展區燈光太暗	2
	鼻煙壺展間的燈光太暗，細節看不清楚	2
	303 及 304 的燈光太暗	1
	有些文物看不到背面的圖案，例：鼻煙壺，燈光偏暗	1
	某些文物陳列品的光線不足	1
	康熙砮瑯展內燈光太暗	1
	說明卡的燈光不足，文字看不清楚	1
	207 展間的燈光設計會讓文物的細節看不清楚	1
動線規劃	動線不明確/不順暢	5
	動線不明確，建議地上的指引可分色來引導	3
	2 樓展廳的動線不明確	1
	動線可再明確，如沒有引導人員會不知道方向	1
	參觀動線不清楚，容易重複進入展間	1
	售票處與語音導覽租借處動線規劃不良，人多會卡住	1
	展廳內的文創商店路線不好找	1
指示標誌	動線標示不清楚	5

	相關建議	次數
	出入口的指標只有地上有，很不明確	2
	定時專人導覽的標示可放置明顯的地方	1
	建議可增加公車到達山下還是 B1 的資訊告示牌	1
	建議可增加參觀路線動線指引	1
	建議在售票口或入口處可告知有提供定時導覽服務	1
	建議停車場可在山下就有告示牌，告知停車位數量	1
	建議導覽地圖可以製作在每層樓的牆壁上，減少紙本導覽的使用	1
	展間地上的箭頭指標可以離入口近一點，或者是顏色明顯一點	1
	無障礙設施標示不清楚	1
展覽內容及說明卡	希望展間可增加一些體驗式的互動活動	4
	說明卡字體太小	3
	希望可增加 QR Code，可清楚了解文物的介紹	2
	希望展品有更詳細的說明和介紹以及典故來源	2
	希望展覽更換速度可快一點	2
	常設展的內容建議也可做一些調整，例如，一個玉器展覽都展 10 年，內容沒有變化	2
	文物的說明解釋不夠清楚，有些非漢字希望能增加注音。	1
	文物說明有些是錯誤的	1
	不同主題的陳列室相通，感覺有些錯亂，主題可以個自獨立	1
	毛公鼎介紹不夠詳細	1
	各展間展出的朝代沒有交代清楚	1
	各展間展覽名稱標示不清楚	1

相關建議	次數
有些古字或特殊字建議可增加注音在旁邊，大人小孩都可以一起學習	1
希望可以增加唐朝的字畫	1
希望可新增些大型古物	1
希望可增加故宮的歷史背景介紹	1
希望可增加歷史更久遠的文物，如商、漢代	1
希望可增加 DIY 活動	1
希望多一點親子互動內容	1
希望每個展的展出期間可延長一點	1
希望能增加國際的文物展	1
希望能增加 QR CODE 是可播放音檔的說明	1
希望增加韓文說明	1
希望戰爭的古物可多一些	1
每場次定時專人導覽可事前告知會導覽哪幾個展覽	1
每層樓的主題也很混亂	1
建議有一些文物可以打開來的，可以打開來展出，或是放照片，讓觀眾可更深入欣賞	1
建議展覽的年代可用中文標示	1
建議常設展也可以有像特展一樣的 DM	1
建議陳列方式可依照朝代來擺放	1
英文的說明卡內容較中文詳細	1
展覽的主題與內容整合度可再加強	1
說明卡內容不夠詳細	1
轉心瓶希望能增加影片介紹	1
陳列室裡的畫作，被玻璃接縫擋住，會影響參觀者視線	1

	相關建議	次數
規範	希望可加強管控觀眾的音量，太吵雜	6
	建議可攜帶空瓶/水杯入內使用飲水機裝水	2
	大廳不能喝水有點困擾	1
	大廳安檢標準不一，像包包大小就規範不清楚	1
	如不能使用自拍桿，請印製在導覽地圖中或院內參觀叮嚀中加註，禁止使用腳架，或自拍棒	1
	建議可在入口處外就提醒不可帶水，不要等到進入後才告知就要全部倒掉	1
	建議可在入口處前或明顯處告知不可攜帶的物品	1
	建議可多設置一些可喝水的區域	1
	建議可增加刷悠遊卡入場	1
	建議可增加販售輕便雨衣的販賣機	1
	展廳內有小朋友亂跑，希望管理人員能加強管理	1
	觸摸式展品，因為疫情考慮，建議可放酒精	1
兒童友善設施	兒藝中心設定的年齡層太低，建議可增加讓高年級的小朋友也可體驗	2
	幼兒的活動空間較少	1
	兒藝中心有些互動裝置設施高度太高，小朋友無法感應到	1
	兒藝中心品香區感應不靈敏，蓋章處最好是連續墨水章	1
	兒藝中心蓋章處建議使用連續墨水章	1
	兒藝中心數位設計過多，希望能增加實體展品	1

	相關建議	次數
導覽	建議可提供 APP 導覽	2
	建議專人定時導覽能多增加場次及名額	2
	建議語音導覽的介紹內容可再詳細一些	2
	希望可增加兒童導覽服務	1
	希望語音導覽機可採分樓層及陳列室來排解說順序，只要進入陳列室，點選展間號碼，可自動告知動線及文物說明，不用每個文物都要找號碼來按	1
	建議可增加親子導覽	1
	現在可增加線上導覽功能	1
	語音導覽沒有每個文物都有導覽	1
	語音導覽的耳機太老舊，建議要更換	1
	語音導覽的耳機舒適度不佳	1
	語音導覽的號碼標示不清楚	1
	語音導覽租借可在入口處放置提醒告示牌，避免誤認為入內後還可以有地方租借	1
	語音導覽租借處跟售票處標示不清	1
	導覽機設備建議租用前可先檢查電池續航力	1
設施	冷氣太冷	57
	希望能增加停車位	6
	希望能增設座椅	5
	希望可增加飲水機	3
	305 的木板傾斜很嚴重/踩下去有怪聲	2
	建議可多增加一些無障礙設施及坡道，便利年長者	2
	置物櫃老舊故障的很多	2
	3 樓銅器展間，空調不佳，空氣很悶	1
	一進入的大樓梯太陡了	1
	希望 1 樓大廳可增設洗手間	1

	相關建議	次數
	建議 1 樓的大廳可增設洗手間	1
	建議可以擴增故宮的空間，人潮多時空間不足	1
	建議飲水機附近可增設坐椅	1
	展間的地板不平整	1
	無障礙坡道指示不清楚，嬰兒車只能用扛的，走階梯上來	1
	騎腳踏入館，但沒有腳踏車專用車位	1
餐飲	建議餐飲類別可多元化	7
	餐廳數量太少	4
	餐飲不好吃	3
	建議可增加素食餐點	1
	希望可增加便利商店	1
	餐飲太貴	1
	餐飲空間太少	1
	餐飲需要精緻一些	1
	餐廳選擇太少	1
洗手間	洗手間老舊	5
	廁所馬桶全部都是坐式的，建議可部分採用蹲式馬桶	2
	3 樓洗手間的水壓太小	1
	男廁有異味	1
	洗手間清潔度不佳	1
	展廳內的洗手間老舊有異味	1
	B1 郵局旁的廁所很臭	1
文創商品	文創商品太貴	4
	文創商品沒有特色	1
	文創商品的種類可再豐富一些	1
	希望可以增加肉形石的鑰匙圈	1
人員	陳列室管理人員太常走動，會影響到觀眾參觀	1
	餐飲人員服務態度希望可以改善	1

相關建議		次數
	館內舉牌人員不用那麼嚴肅，可以視情況改變勸導態度	1
行銷宣傳	建議可在網路上多增加宣傳	1
	建議多增加廣告，讓大眾知道目前的展覽	1
	FB 粉專的介紹可更專業一些	1
其他	建議可提供幫觀眾拍照服務	1
	建議能增加可坐到 B1 的公車班次	1

(八) 觀眾到訪故宮南院之概況

1. 對故宮南院的知悉度及參訪概況

整體觀眾中約有 7.5% 表示不知道有故宮南院，曾經參觀過故宮南院約占三成（31.4%），知道有故宮南院但未曾參觀過約占六成（61.1%），顯示多數故宮北院的觀眾知道故宮南院但卻未曾參觀過。

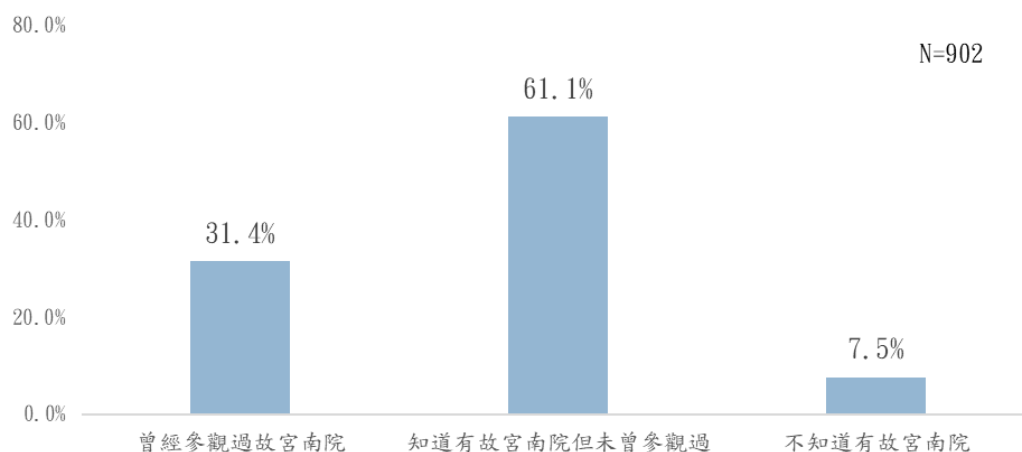


圖28、觀眾到訪故宮南院的概況

進一步針對觀眾到訪故宮南院的概況與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、婚姻狀況及參觀概況有顯著差異，但婚姻狀況因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- ▶ 年齡:以 65 歲及以上曾經參觀過南部院區的比例較高，占 42.6%，25-34 歲則較低，占 27.7%。而不知道有故宮南院則以 65 歲及以上的比例較低(6.4%)，15-24 歲(11.3%)及 25-34 歲(10.7%)的比例較高。
- ▶ 婚姻狀況:未婚者(10.4%)不知道有故宮南院的比例高已婚者(4.5%)。
- ▶ 參觀概況:曾經來訪者(32.7%)曾經參觀過故宮南院的比例高於首次來訪者(27.1%)。

2. 未來一年內到訪故宮南院的意願度

整體觀眾未來一年內到訪故宮南院的意願度，約有五成一(51.0%)表示有意願(非常有意願 21.6%、有點意願 29.4%)，考慮中約占二成九(29.3%)，約有二成(19.7%)表示沒有意願(不太有意願 12.5%、完全沒有意願 7.2%)。

深入瞭解近二成沒有意願到訪故宮南院的原因，以地點太遠的比例最高，約占六成二(61.8%)，其次為對南院的展覽內容沒有興趣，占二成四(24.2%)，再其次依序為參觀北院的展覽就很多了(18.0%)、曾經去過了，應該沒有太大變化(15.2%)即沒有時間(14.0%)，其餘原因均低於一成。

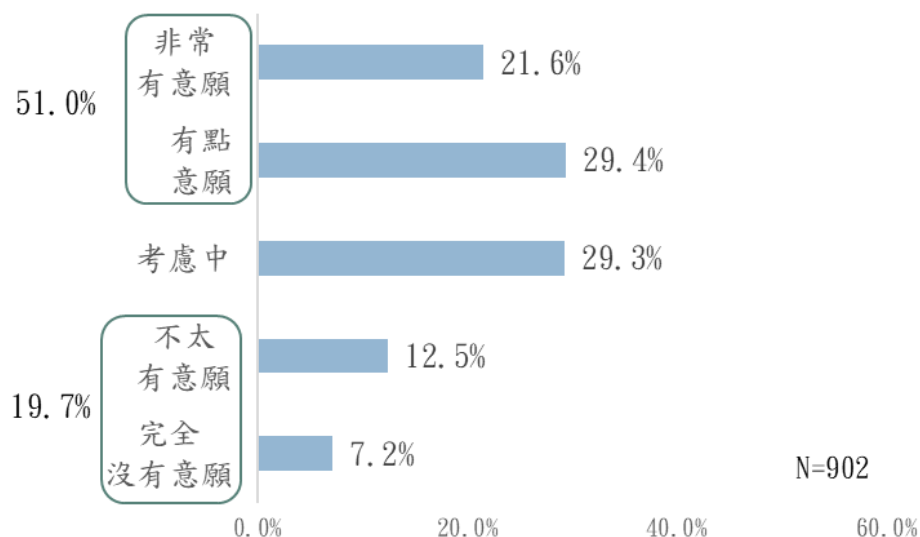


圖29、未來一年內到訪故宮南院的意願度

進一步針對觀眾未來一年內到訪故宮南院的意願度與觀眾的基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、婚姻狀況、參觀概況及居住地區有顯著差異，但婚姻狀況及居住地區因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結

果僅供參考，分析如下：

- ▶ 年齡:25-34 歲(28.9%)表示未來一年內非常有意願到故宮南院參觀的比例較高%，55-64 歲則較低(12.1%)。而年齡越長表示完全沒有意願的比例越高，從 15-24 歲的 5.1%攀升到 65 歲及以上的 21.3%。
- ▶ 婚姻狀況:已婚者(24.2%)表示未來一年內非常有意願到故宮南院參觀的比例高於未婚者(19.0%)。
- ▶ 參觀概況:曾經來訪者(23.3%)表示未來一年內非常有意願到故宮南院參觀的比例高於首次來訪者(15.9%)。
- ▶ 居住地區:居住在南部地區的觀眾(27.1%)表示未來一年內非常有意願到故宮南院參觀的比例較高，東北部/離島地區的觀眾則較低(8.0%)。。

四、 歷年趨勢分析

(一) 觀眾來訪屬性之歷年比較

1. 觀眾來訪國立故宮博物院之概況

綜觀近三年觀眾來訪國立故宮博物院之概況，本年度因新冠肺炎疫情影響，整體觀眾結構從過往主要以國外觀眾轉變為幾乎全數均為國人觀眾，故觀察曾經來訪的比例，較歷年高，約達七成七，主要是因國外觀眾與國人觀眾的特質不同。

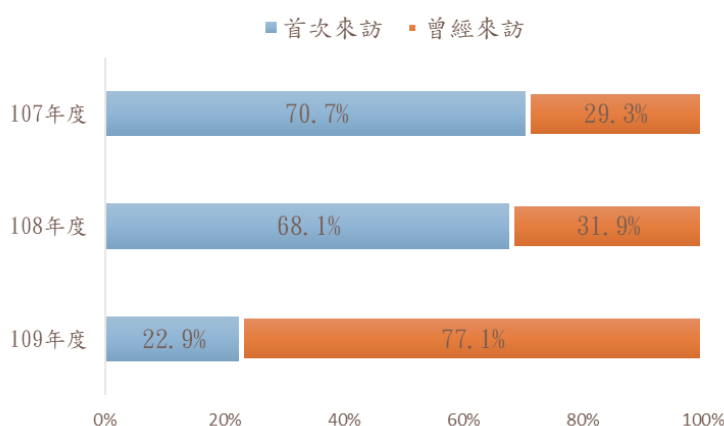


圖30、觀眾來訪國立故宮博物院概況之歷年比較

2. 觀眾停留時間

綜觀近三年觀眾停留的時間，多數觀眾仍以停留 1-2 小時或 2-3 小時為主，但本年度停留時間在 2 小時以上的比例則高於歷年，顯示國人散客觀眾停留的平均時間較長。

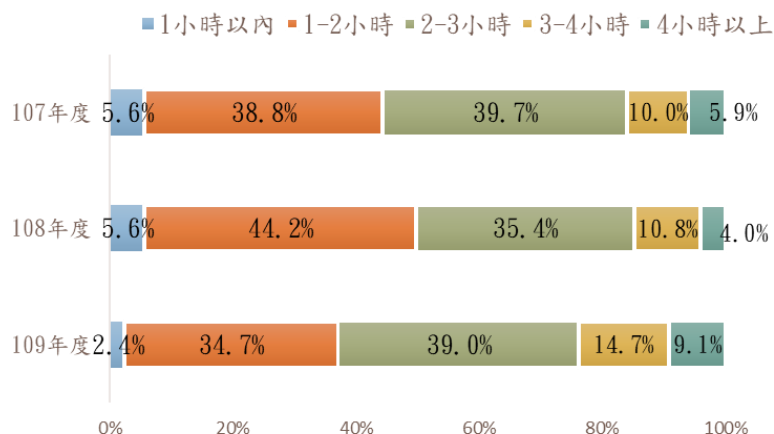


圖31、觀眾停留時間之歷年比較

3. 觀眾對國立故宮博物院整體滿意度之歷年比較

綜觀近三年整體滿意度之表現，均達九成四以上的好成績，而本年度因疫情影響，導致國外觀眾銳減，造成整體參觀人數減少，但也讓國人觀眾提升了更好的參觀品質，因此較 108 年度上升了 5.3 個百分點，顯示觀眾給予非常正面的肯定及評價。

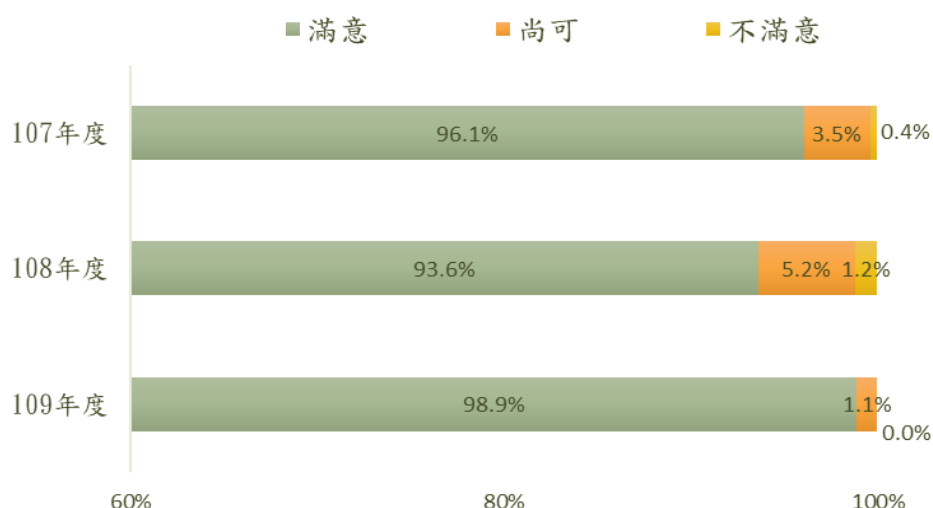


圖32、觀眾對國立故宮博物院整體滿意度之歷年比較

4. 大廳及公共服務區各項設施滿意度之歷年比較

綜觀近三年度在大廳及公共服務區各項設施滿意度之表現，本年度的滿意度均較 107 年度及 108 年度上升，其中大廳及公共服務區域的舒適度正向滿意度較 108 年度進步幅度最大，上升 7.9 個百分點。

表5、大廳及公共服務區各項設施滿意度近三年度比較

	107 年度				108 年度				109 年度			
	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面
寄物處存放物品便利性	794	92.3%	6.5%	1.1%	520	91.5%	8.3%	0.2%	666	94.4%	5.0%	0.6%
購票處動線規劃	840	92.4%	6.8%	0.8%					773	96.9%	2.8%	0.3%
導覽地圖清楚明確度	912	89.1%	8.8%	2.1%	1,080	90.9%	8.4%	0.6%	743	93.3%	6.3%	0.4%
各項設施指示標誌清楚明確度	998	90.4%	7.9%	1.7%	1,080	92.2%	7.6%	0.2%	902	94.7%	4.8%	0.6%
洗手間的清潔	923	91.8%	6.0%	2.3%	960	88.3%	10.4%	1.2%	790	93.0%	6.3%	0.6%
大廳及公共服務區域的舒適度	1,018	92.4%	6.4%	1.2%	1,080	89.0%	10.7%	0.3%	902	96.9%	2.8%	0.3%

5. 語音導覽機各項設施及服務滿意度之歷年比較

綜觀近三年度在語音導覽機滿意度之表現，本年度均呈現進步的趨勢，其中以團體語音導覽服務的滿意度較 108 年度上升最多，進步了 8.7 個百分點。

表6、語音導覽機滿意度近三年度比較

	107 年度				108 年度				109 年度			
	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面
個人語音導覽	246	88.2%	8.1%	3.7%	224	87.9%	10.3%	1.8%	136	90.4%	7.4%	2.2%
團體語音導覽	316	94.6%	4.1%	1.3%	441	88.9%	10.9%	0.2%	42	97.6%	2.4%	0.0%

6. 各項人員服務態度滿意度之歷年比較

綜觀近三年度各項人員服務滿意度之表現，本年度除了餐飲服務人員外，其餘均較 108 年度呈現上升的趨勢，且各項進步幅度均在 2.8~6.7 個百分點間，其中以清潔人員的進度最多，而餐飲服務人員則較上年度下降了 1.7 個百分點。若與 107 年度比較，餐飲服務人員及禮品販售服務人員均呈現下降的趨勢。

表7、各項人員服務態度滿意度近三年度比較

	107 年度				108 年度				109 年度			
	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面
售票人員	812	96.6%	3.3%	0.1%	623	92.9%	6.9%	0.2%	706	98.9%	0.8%	0.3%
服務台人員	852	96.5%	3.3%	0.2%	787	92.8%	7.1%	0.1%	790	98.5%	1.4%	0.2%
清潔人員	736	95.1%	4.6%	0.3%	669	91.8%	8.1%	0.1%	682	98.5%	1.5%	0.0%
入口處驗票人員	1018	96.4%	3.3%	0.3%	948	92.6%	7.3%	0.1%	902	98.8%	1.2%	0.0%
入口處安檢人員	1018	96.8%	3.1%	0.1%					902	98.4%	1.4%	0.1%
陳列室管理人員	889	95.4%	4.2%	0.4%	879	92.5%	7.1%	0.5%	802	96.3%	3.4%	0.4%
餐飲服務人員	530	95.1%	4.7%	0.2%	451	88.7%	11.1%	0.2%	239	87.0%	11.3%	1.7%
禮品販售服務人員	634	94.6%	4.4%	0.9%	594	89.1%	10.6%	0.3%	443	91.9%	8.1%	0.0%
整體人員	989	96.6%	3.4%	0.0%					902	99.4%	60.0%	0.0%

伍、結論及建議

一、結論

(一) 觀眾組成

在觀眾組成調查方面，因新冠肺炎疫情影響，故宮北院與歷年來的觀眾結構及人潮數有非常大的改變，整體觀眾均以國人觀眾為主，而國人參觀型態也以散客為主；在性別方面，整體以女性略多於男性觀眾，觀察過程中，僅有 302 展間為男性略高於女性；在年齡層方面，各展間均以 21-40 歲的觀眾較多，61 歲以上的觀眾較少。

在觀眾參觀動線方面，雖觀眾結構不同但參觀動線大致與歷年相似，參觀樓層的動向以「1 樓→2 樓→3 樓」的人數較多，其次則以「3 樓→2 樓→1 樓」，其餘參觀層樓的動向從低樓層往上走的人數也較多。而平均每位觀眾參觀的展間數量約為 15.5 個展間，參觀次數最多的展間則為 302(國寶薈萃)展間，也是本院最熱門的展間之一，其次為 306(敬天格物-玉器)展間、207(風格故事-康熙御製琺瑯彩瓷特展)展間，再其次依序為 201(搏泥幻化-陶瓷)展間、107(國寶聚焦)展間、303(士拿乎—清宮鼻煙壺的時尚風潮)展間。

(二) 觀眾意見調查

1. 觀眾特性

今年度的觀眾特性最大的差異則是以國人觀眾為主，但仍以女性觀眾高於男性觀眾，而年齡方面，本年度執行時為暑假快結束前，加上國人無法出國，故 15-24 歲的觀眾人數較多。

針對今年度的觀眾特性進一步來觀察，受訪觀眾的居住地區以雙北的觀眾較多，其次則是其他北部地區，顯示來訪觀眾仍以地區較近的為主。在來訪形態方面，九成為散客的觀眾，團體觀眾不到一成，雖訪問過程中，團體觀眾一個團體僅能抽取一位受訪者，但國人旅遊偏好以散客的型態較多。

2. 整體滿意度及推薦度

本年度的整體滿意度高達九成九，創下近三年來的新高，較 108 年度上升了 5.3 個百分點。另從觀眾的推薦度來看，同樣也是高達九成八表示會推薦，有相當高的推薦意願。

3. 大廳及公共服務區域設施之滿意度

觀眾對於大廳及公共服務區域設施的滿意度包括寄物處存放物品便利性、購票處動線規劃、導覽地圖清楚明確度、各項設施指示標誌清楚明確度、洗手間清潔、休息座椅設施數量、大廳及公共服務區域舒適度、餐飲服務的多元性、餐飲價格的合理性、文創商品的多元性及文創商品價格的合理性，其調查結果發現，除了餐飲及文創商品相關議題外，其餘各項滿意度均達九成三以上，當中以購票處動線規劃及大廳及公共服務區域的舒適度獲得九成七的高度肯定。

而滿意度較低的為餐飲服務的多元性、餐飲價格的合理性二項，主要是因餐飲的選擇性較少，且餐飲的價格太高。

觀察近二年度的滿意度趨勢，本年度的滿意度均較 108 年度上升，以大廳及公共服務區域的舒適度正向滿意度進步最多，上升了 7.9 個百分點。

4. 語音導覽之滿意度

調查結果顯示，約有一成五(15.1%)有使用個人語音導覽機，4.7%有使用團體導覽機，2.3%有使用專人定時導覽服務，但整體約有七成八(77.9%)則是沒有使用任何導覽機或服務，顯示國人觀眾會願意使用語音導覽的比例較低，主要則因沒有需要。

針對有使用個人語音導覽服務的觀眾對其滿意度約達九成，雖僅有 2.2%表示不滿意，但使用者則表示機器老舊且解說不夠詳細生動、個人導覽機氣容易沒電及要特別去找文物的號碼才能聽取。

針對有使用團體語音導覽服務的觀眾其滿意度則高達九成八，無任何表示不滿意之狀況。

針對有使用專人定時導覽服務的觀眾其滿意度則高達九成五，仍有 4.8%表示不滿意，其原因為專人導覽時間太短，建議可延長至 2 小時。

觀察二年的滿意度趨勢來觀察，本年度在個人語音導覽及團體語音導覽的滿意度都較 108 年度提升，以團體語音導覽進步較多，上升了 8.7 個百分點

5. 陳列室之滿意度

觀眾參觀故宮北院各陳列室的造訪率，以 3 樓 302 國寶薈萃比例最高，約占八成九(89.1%)，其次為 3 樓 305/307 吉金耀采(銅器)，占七成六(75.8%)，再其次依序為 2 樓 207 風格故事-康熙御製琺瑯彩瓷特展(72.0%)及 2 樓 203 適於心(瓷器)(71.8%)。而造訪率低於五成的陳列室為 B1 兒童學藝中心(12.3%)、2 樓 204/206 筆墨見真章(44.3%)、2 樓 201/205 搏泥幻化(陶瓷)(46.1%)、1 樓 104 院藏善本古籍選粹(47.9%)及 2 樓 210 經典之美-新媒體藝術展(49.1%)。

此外，對陳列室整體展覽的滿意則高達九成八，顯示國人觀眾給予滿正面的肯定。

6. 對兒童學藝中心之滿意度

調查結果顯示，約有八成二的觀眾對兒童學藝中心整體感到滿意，雖滿意度未達九成，但僅有 1.8%表示不滿意，約有一成六表示尚可。

7. 各類人員服務態度之滿意度

觀眾對各項服務人員服務態度的滿意度包括售票人員、服務台人員、清潔人員、入口處驗票人員、入口處安檢人員、陳列室管理人員、餐飲服務人員、禮品販售服務人員及整體人員。調查結果發現，整體人員服務滿意度高達九成九，表示幾乎所有觀眾對於各項服務人員都給予正面的評價，除了餐飲服務人員外，其餘各項服務人員的滿意度均達九成二以上。

而滿意度較低為餐飲服務人員，雖與其他人員相比滿意度約有八成七，但不滿意度僅有 1.7%，主要以態度不佳及口氣怠慢讓觀眾覺得不舒服。

觀察近二年在售票人員、服務台人員、清潔人員、入口處驗票人員、陳列室管理人員、餐飲服務人員及禮品販售服務人員的滿意度趨勢，除了餐飲服務人員外其餘均較 108 年度呈現上升的趨勢，且各項進步幅度均在 2.8~6.7 個百分點間，而餐飲服務人員略為下降 1.7 個百分點。

8. 院區內友善平權設施之滿意度

觀眾對院區內友善平權設施的滿意度包括無障礙洗手間、輪椅借用、無障礙坡道及電梯、親子友善設施、嬰兒車借用、親子洗手間及整體性別平等友善

環境，調查結果發現，各項滿意度均達九成三以上的高度肯定。當中以無障礙洗手間的滿意度最高，達九成九。

9. 北院觀眾到訪南院的概況

整體觀眾中約有 7.5%表示不知道有故宮南院，曾經參觀過故宮南院約占三成，知道有故宮南院但未曾參觀過約占六成，顯示多數故宮北院的觀眾知道故宮南院但卻未曾參觀過。而對於未來一年到訪故宮南院的意願，約只有半數表示有意願，二成九表示考慮中，二成二表示沒有意願。

二、 建議

（一）觀眾結構的轉變，應提供國人觀眾更便利的參觀環境

綜觀今年度故宮北院的滿意度均有不錯的評價，甚至於為近年來之冠。而今年度面臨最大的挑戰則是因疫情影響，讓故宮觀眾的結構大幅改變，從過去以國外觀眾為主轉變為國人觀眾，團客轉變為散客，當然，在各項服務的需求上就有明顯的不同。

從各項滿意度中發現，餐飲服務為今年度滿意度最低的一個項目，過去的外國團體觀眾在行程上安排不會停留過久，除了少數安排故宮晶華的用餐外，幾乎不留在館內消費餐飲。但國人觀眾多數以散客方式前往，從調查資料顯示停留時間也較歷年長，餐飲服務的需求就會大幅提升。觀察目前故宮提供的餐飲服務，多數觀眾只知道閒居賦，故宮晶華因應疫情也縮減了提供餐飲的服務時段，故選擇性相對較少。

建議應多增加餐點的選擇性，包括兒童餐點、素食餐點等。此外，除了餐飲服務外，近期內國際疫情未解封的情況下，均會以國人觀眾為主，應針對國人的需求來調整相關的服務及措施，讓國人觀眾有更舒適及便利的參觀環境。

（二）可開發館內引導及導覽 APP

故宮北院的展間較多，加上建築物本身的設置，不少觀眾都表示容易在展間迷路，或無法找到需要的指標告知所需要的找尋的設施或位置。除了透過清楚的指示標誌外，現在也不少博物館會透過館內的導覽 APP，讓觀眾可更快速的找到需要的展間或設施。建議未來也可參考其他博物館的案例，開發屬於故宮專屬的 APP，不僅可提供館內的 GPS，也可結合語音導覽系統，甚至可透過大數據的整合推播專屬每位觀眾的展覽資訊或活動，不僅是協助觀眾參觀的工具，更是故宮與觀眾的溝通橋樑。

(三) 貼近生活，是國人觀眾期待故宮有別於過去的感受

今年度因疫情影響，對於故宮北院而言，雖參觀人數下降，但來訪的觀眾結構不同，面對的挑戰則是觀眾的需求不同。年輕族群從 FB 粉絲團感受到故宮有改變，但相關的展覽及活動的包裝及行銷仍距離他們有一小段；親子族群對於新開幕的兒藝中心在多媒體的呈現及親子友善設施上給予很高度的肯定，但仍希望多舉辦體驗互動型態的活動，同時在宣傳行銷上能更加著力；故宮喜愛族群表示目前的展覽、說明卡及網站的數位資源已與過往有顯著的轉變，更加生活化及豐富。從不同特性的國人觀眾可感受到，對於展覽內容能延伸到日常生活中，會讓更多的觀眾學習欣賞文物。