

---

# 111 年度北部院區觀眾意見調查報告

---



執行廠商：智略市場研究股份有限公司

111 年 12 月

## 目錄

壹、 專案目的.....	1
貳、 觀眾意見調查分析-面訪.....	1
一、 調查概述.....	1
二、 觀眾基本資料分析.....	3
三、 調查結果分析.....	9
四、 重要性-績效分析(IPA 分析)分析.....	88
五、 歷年趨勢分析.....	90
參、 結論與建議.....	94
一、 結論.....	94
二、 建議.....	98
附件一、 觀眾意見調查問卷-面訪.....	100
附件二、 觀眾意見調查問卷-線上問卷.....	111

## 表目錄

表 1、 成功樣本結構-年度比較.....	7
表 2、 未使用電子售票機的原因.....	16
表 3、 館內設施及服務滿意度近三年度比較.....	91
表 4、 語音導覽機滿意度近三年度比較.....	92
表 5、 各項人員服務態度滿意度近三年度比較.....	93

## 圖目錄

圖 1、 成功樣本結構-性別 .....	3
圖 2、 成功樣本結構-年齡 .....	3
圖 3、 成功樣本結構-教育程度 .....	4
圖 4、 成功樣本結構-從事行業 .....	4
圖 5、 成功樣本結構-婚姻狀況 .....	5
圖 6、 成功樣本結構-擁有小孩狀況 .....	5
圖 7、 成功樣本結構-居住地區 .....	6
圖 8、 成功樣本結構-來訪型態 .....	6
圖 9、 觀眾參觀概況.....	9
圖 10、 觀眾停留時間.....	9
圖 11、 觀眾回訪故宮北院的期間.....	11
圖 12、 觀眾來訪故宮北院的目的.....	13
圖 13、 觀眾來訪故宮北院使用的交通工具.....	14
圖 14、 有入場觀眾購票方式.....	15
圖 15、 有入場觀眾使用電子售票機之滿意度.....	17
圖 16、 觀眾參觀後最喜歡的前三名展覽.....	18
圖 17、 觀眾參觀後覺得需要改善的展覽.....	32
圖 18、 觀眾對展覽及展廳的滿意度.....	35
圖 19、 觀眾對館內設施及服務的滿意度.....	39
圖 20、 觀眾使用語音導覽機的概況.....	46
圖 21、 觀眾使用個人語音導覽機服務之滿意度.....	48
圖 22、 觀眾使用團體語音導覽機服務之滿意度.....	49
圖 23、 觀眾使用專人定時導覽服務之滿意度.....	50
圖 24、 觀眾對各項服務人員服務態度的滿意度-面訪 .....	51
圖 25、 觀眾對院區內友善平權設施的滿意度.....	54
圖 26、 觀眾對院區內友善平權設施的便利度.....	56
圖 27、 國立故宮博物院北部院區整體滿意度.....	57
圖 28、 觀眾推薦親朋好友來參觀故宮北院之意願度.....	58
圖 29、 禮品紀念品消費的付款方式-面訪.....	68
圖 30、 餐飲消費的付款方式-面訪.....	69
圖 31、 到訪兒藝中心者首次到訪的占比.....	70
圖 32、 到訪兒藝中心且曾經來訪者，上一次來訪的時間.....	70
圖 33、 觀眾對兒藝中心各項服務的滿意度.....	71
圖 34、 對兒藝中心各項設施及規劃的便利度.....	73
圖 35、 觀眾推薦親朋好友來參觀兒藝中心之意願度.....	74
圖 36、 對故宮數位平台及社群媒體的知悉度.....	75

圖 37、 故宮數位平台及社群媒體的使用率.....	76
圖 38、 故宮數位平台及社群媒體使用後對了解故宮之幫助度.....	76
圖 39、 來訪前故宮北院前取得相關資訊的管道.....	77
圖 40、 期待未來故宮北院相關資訊獲得的管道.....	78
圖 41、 觀眾對符合免費入場故宮的知悉度.....	87

## 壹、專案目的

面對科技世代及全球疫情的影響，如何讓博物館更親近於民眾，同時打造友善環境，都是博物館需要積極面對及改變。而故宮北部院區定期透過調查訪問方式，蒐集觀眾的屬性及其對各項展覽、設施、教育活動等的滿意度評價與使用意見，作為未來施政上之參考依據。

## 貳、觀眾意見調查分析-面訪

### 一、調查概述

#### （一）調查對象

以 15 歲以上入館(北院)觀眾為調查對象。

#### （二）調查方法

本調查以電子問卷調查為主，輔以面訪問卷調查。電子問卷部分，於館內設置 QR CODE，由觀眾主動填寫問卷，為吸引觀眾填卷，則透過抽獎活動增加誘因。面訪部分，採人員面訪方式進行，於出口處邀請已完成參觀的觀眾進行訪問，並透過 CAPI 平板電腦輔助進行。

#### （三）調查內容

調查內容則依據院內訪談、期初會議、預試調查後修正且經過期中審查確認後定稿，同時於每月開始進行調查前，針對展覽的部分則依據訪問期程進行調整，詳細問卷請詳見附件一。

#### （四）調查時間

電子問卷於 111 年 7 月 28 日至 10 月 31 日進行資料蒐集。面訪調查則於 7 月 28 日-31 日、8 月 13-17 日、9 月 22-25 日、10 月 1-2 日、10 月 4-5 日及 10 月 9 日，上午 10:30-17:00 涵蓋平日及假日時段。

## （五）抽樣設計

### 1. 抽樣母體

以調查期間內至國立故宮博物院北部院區參觀且年滿 15 歲之觀眾。

### 2. 抽樣方法

面訪採隨機抽樣法進行，於出口處及 B1 規劃之訪問地點尋找已參觀完畢的觀眾，若為同一個團體或同行之觀眾，僅能抽取 2 位，確保抽樣之隨機性。

### 3. 樣本配置規劃

電子問卷則按月蒐集資料，預計至少 1,068 份有效樣本數，在信心水準 95% 下，整體抽樣誤差為  $\pm 3.0\%$ 。

面訪部分採各月份等比例配置後，針對 7 月、8 月及 10 月進行增補，總計完成 855 份有效樣本數，在信心水準 95% 下，整體抽樣誤差為  $\pm 3.4\%$ 。此外，參考 111 年 1-6 月平假日來訪人數統計，平假日占比約為 4:6。各月份樣本配置如下：

月份	7 月	8 月	9 月	10 月
份數	235	235	150	235

## （六）資料處理

### 1. 資料建檔及檢誤

調查執行採網路調查及 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。

#### ▶ 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

## 二、 觀眾基本資料分析

### (一) 成功樣本結構

累積 7 月-10 月份完成面訪 864 份有效樣本數及線上問卷 3,277 份有效樣本數，共計完成 4,141 份有效樣本數，在信心水準 95% 下，抽樣誤差控制在  $\pm 1.5\%$  間。

#### 1. 性別

整體受訪觀眾中，女性約占六成四，男性約占三成六，另有 0.2% 表示其他。

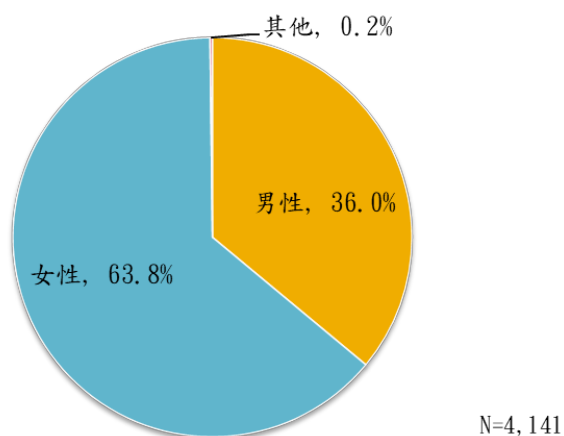


圖1、 成功樣本結構-性別

#### 2. 年齡

整體受訪觀眾中，以 35-44 歲居多，約占三成七，其次依序為 45-54 歲(約占二成)、25-34 歲(約占一成八)及 15-24 歲(約占一成六)，其餘各年齡層則未達一成。

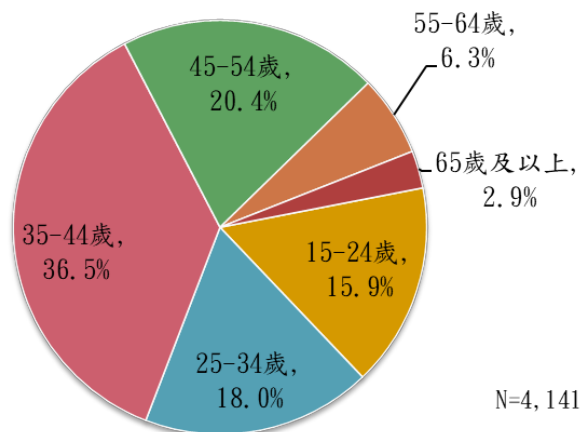


圖2、 成功樣本結構-年齡



### 3. 教育程度

整體受訪觀眾中，以大學教育程度者居多，約占五成三，其次依序為研究所及以上(約占二成七)、專科(9.4%)、高中/高職(9.2%)及國初中及以下(1.5%)。

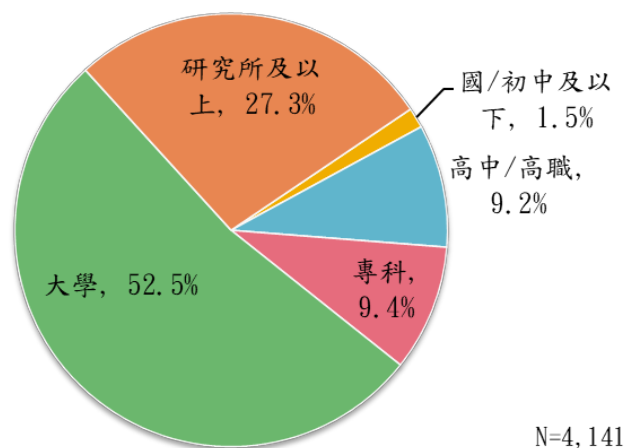


圖3、 成功樣本結構-教育程度

### 4. 從事行業

整體受訪觀眾中，以從事服務業、家管/退休/待業、商業及學生居多，各約占一成八至一成五間，其次為從事工業，約占一成二，再其次為從事教職(8.7%)、軍職/公務人員(6.9%)及醫療業(6.1%)，其餘各項職業均低於3%。

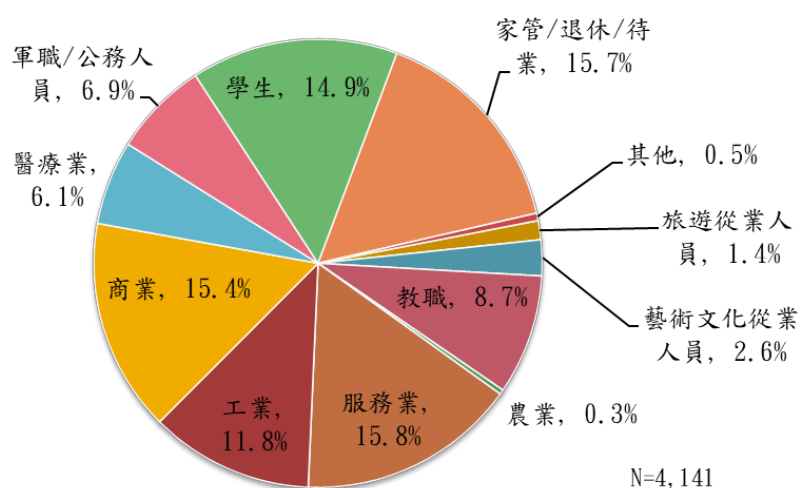


圖4、 成功樣本結構-從事行業

## 5. 婚姻狀況

整體受訪觀眾中，已婚占比高於未婚，分別約占五成五及四成三，另有 1.9% 表示其他。

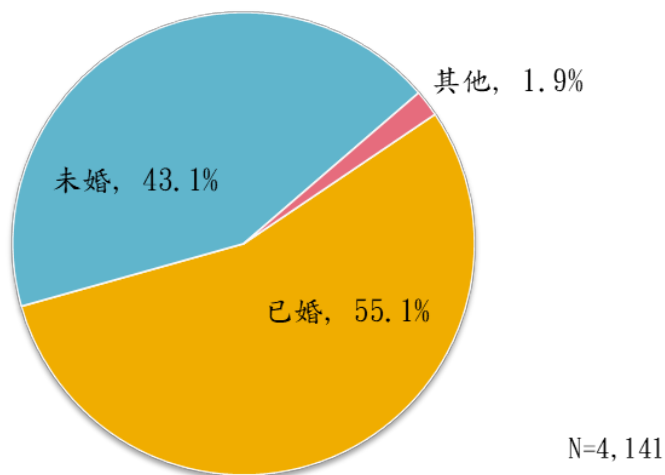


圖5、成功樣本結構-婚姻狀況

此外，進一步了解受訪觀眾是否有 18 歲以下的小孩，約有五成六表示沒有，約有四成四是有 18 歲以下的小孩。

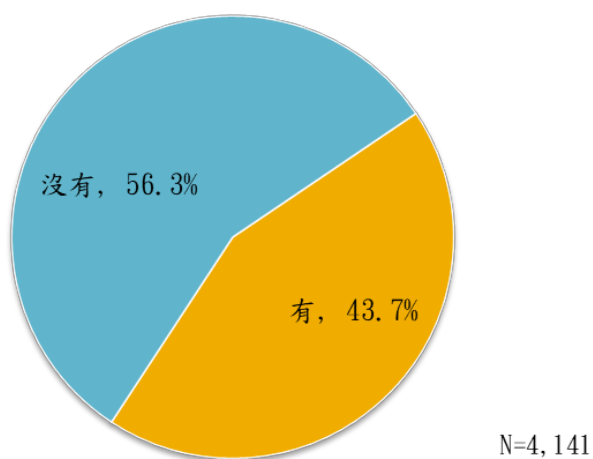


圖6、成功樣本結構-擁有小孩狀況

## 6. 居住地區

本次調查期間仍受到疫情影響，受訪觀眾均以國人觀眾為主(約占九成九)，僅有 0.7%為居住在國外的觀眾。而受訪觀眾的居住地區以雙北居多(台北市約占三成一、新北市約占二成九)，其次則是其他北部地區，約占一成七，再其次為中部地區(約占一成一)及南部地區(9.8%)，而東北部及離島地區僅占 2.6%。

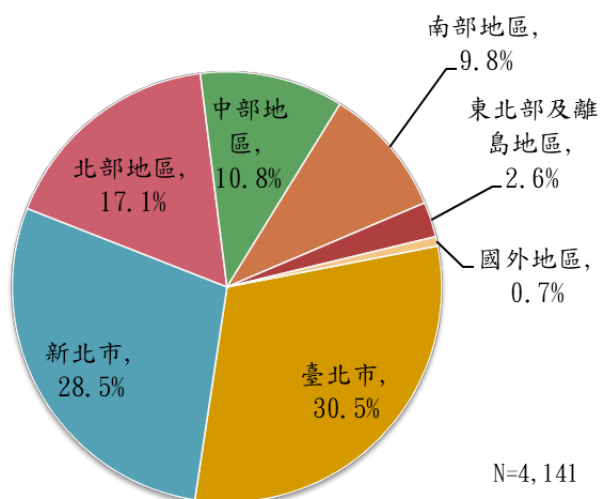


圖7、成功樣本結構-居住地區

## 7. 來訪型態

整體受訪觀眾中，以散客的觀眾居多，約占九成四，團體觀眾僅占 5.6%。

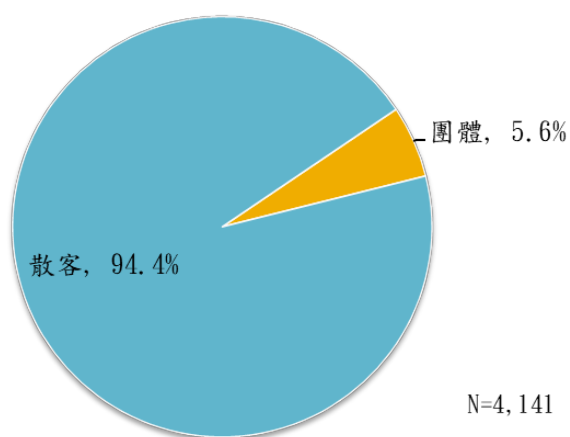


圖8、成功樣本結構-來訪型態

進一步了解散客觀眾同行的人數，整體平均約為 3 位(含受訪者本人)，當中獨自一人前來參觀的約占一成六。

觀眾同行的成員中，約有三成五有 6-12 歲的兒童，約有一成有 6 歲以下的嬰幼童及 65 歲以上的長者，有 1.4% 表示同行者中有行動不便者，有 0.5% 表示同行者中有聽障者，有 0.2% 表示同行者中有視障者，整體約有八成三則是無上述成員。從上述的占比來觀察，約有四成五的同行成員中，有 12 歲以下的兒童。

## (二) 樣本結構之比較

考量近二年因疫情影響，有別歷年主要以國外觀眾為主，且今年度之樣本分為面訪及線上調查，故年度比較則以 109 年度及今年度各類問卷進行比較。

二年度相比，性別均以女性高於男性；年齡方面，今年度 35-44 歲的比例較高、15-24 歲則減少；教育程度趨勢大致相符，但在研究所及以上的比例則有上升；團體觀眾略有減少。

就今年度面訪與線上問卷相比，線上問卷女性明顯比例較高；年齡方面，線上問卷 15-24 歲較低，35-44 歲較多；教育程度趨勢大致相符；團體觀眾相符。

表1、 成功樣本結構-年度比較

年度		111 年度	111-面訪	111-線上	109 年度
有效樣本數		4,141	864	3,277	900
總計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
性別	男性	36.0%	48.3%	32.8%	42.2%
	女性	63.8%	51.7%	67.0%	57.8%
	其他	0.2%	0.0%	0.2%	-
年齡	15-24 歲	15.9%	25.7%	13.4%	30.4%
	25-34 歲	18.0%	19.3%	17.6%	17.6%
	35-44 歲	36.5%	28.8%	38.5%	23.6%
	45-54 歲	20.4%	15.7%	21.6%	16.7%
	55-64 歲	6.3%	5.8%	6.4%	6.4%
	65 歲及以上	2.9%	4.6%	2.5%	5.2%
教育程度	國/初中及以下	1.5%	2.0%	1.4%	2.1%
	高中/高職	9.2%	13.1%	8.1%	15.2%
	專科	9.4%	7.3%	10.0%	8.2%
	大學	52.5%	52.0%	52.7%	53.9%

年度		111 年度	111-面訪	111-線上	109 年度
	研究所及以上	27.3%	25.7%	27.7%	20.6%
觀眾 屬性	團體	5.6%	4.6%	5.8%	9.2%
	散客	94.4%	95.4%	94.2%	90.8%

### 三、 調查結果分析

#### (一) 觀眾來訪型態

##### 1. 參觀概況

整體受訪觀眾，只入場參觀展覽約占七成六，只參觀兒藝中心但未入場參觀展占 3.7%，有參觀展覽也有參觀兒藝中心約占二成，整體而言，約有九成六的受訪觀眾都有進入場參觀展覽。

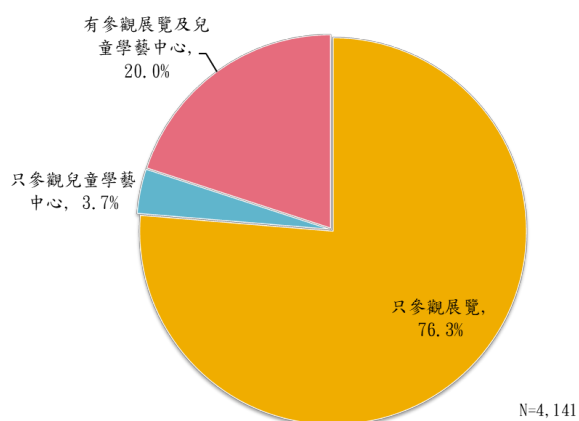


圖9、 觀眾參觀概況

##### 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，其次為停留 3-4 小時(占約二成二)及 1-2 小時(約占二成)，再其次為停留 4 小時及以上，約占一成八，而停留 1 小時以內僅占 1.2%。

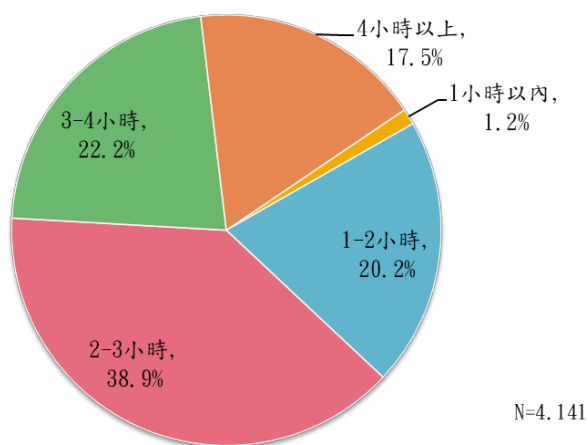


圖10、觀眾停留時間

進一步針對觀眾停留時間與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、行業、居住縣市、團散客、婚姻狀況、參觀概況、來訪目的、參觀月份及親子族群顯著差異，但性別、行業、居住縣市及來訪目的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:停留時間超過 3 小時及以上，以年齡越長比例有越高的趨勢，而停留時間在 3 小時以內，則以年齡越小比例有越高的趨勢。
- ▶ 教育程度:停留時間 3-4 小時，以專科教育程度的比例較高(25.1%)，高中職及以下較低(17.4%)。
- ▶ 團散客:停留時間 2 小時以內，團客的比例高於散客，停留時間 2 小時及以上者，均以散客的比例高於團客。
- ▶ 婚姻狀況:停留 4 小時及以上，已婚者(20.1%)高於未婚者(14.1%)。
- ▶ 參觀概況:停留 4 小時及以上，以超過三年以上曾經來訪者的比例較高(20.1%)，1-3 年內曾經來訪者則較低(13.9%)。
- ▶ 參觀月份:停留 1-2 小時，以 7 月份參觀者的比例較高(25.1%)，8 月份則較低(17.7%)。
- ▶ 親子族群: 停留 4 小時及以上，同行者有孩童的比例(21.2%)高於沒有孩童的比例(14.9%)。

### 3. 觀眾回訪故宮北院的概況

針對有入場參觀展覽的觀眾中，約有二成一為首次參觀故宮北院，約有七成九曾經來訪參觀過，當中上一次來訪時間超過三年以上比例最高，占三成六，其次為一年至三年，約占一成七，而曾來訪觀眾近三年來訪的平均次數約為 2.7 次。

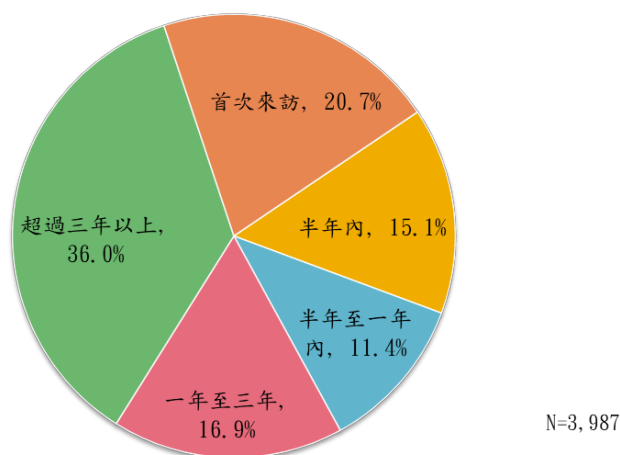


圖11、觀眾回訪故宮北院的期間

進一步針對觀眾回訪故宮北院的期間與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、行業、居住縣市、婚姻狀況、來訪目的、參觀月份、銀髮同行族群、有障礙同行族群、親子族群及熟客族群有顯著差異，但性別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:首次參觀故宮北院，以 15-24 歲的比例較高(42.0%)，而上一次來訪時間在半年內，則以 55 歲及以上的比例較高(28.2%)。
- ▶ 教育程度:首次參觀故宮北院，以高中/職及以下的比例較高(42.8%)，而上一次來訪時間在半年內，則以研究所及以上的比例較高(20.4%)。
- ▶ 行業:首次參觀故宮北院，以學生的比例較高(40.8%)，上一次來訪時間在半年內，以家管/退休/待業的比例較高(24.1%)，而上一次來訪時間超過三年以上，則以軍職/公務人員的比例較高(43.3%)。
- ▶ 居住縣市:首次參觀故宮北院，以居住國外的比例較高(62.1%)，上一次來訪時間在半年內，以臺北市的比例較高(25.1%)，而上一次來訪時間超過三年以上，則以北部地區(41.6%)及南部地區(41.1%)的比例較高。
- ▶ 婚姻狀況:首次參觀故宮北院，以未婚的比例較高(28.6%)，而上一次來訪時間超過三年以上，則以已婚的比例較高(37.7%)。
- ▶ 來訪目的:首次參觀故宮北院，以逃離的比例較高(28.8%)，上一次來訪時間在半年內，以學習的比例較高(21.7%)，而上一次來訪時間超過三年以上，則以社交/家庭互動的比例較高(43.3%)。



- ▶ 參觀月份:首次參觀故宮北院,以7月份參觀者的比例較高(31.1%),而上一次來訪時間在半年內,則以9月份(16.8%)及10月份(16.6%)參觀者的比例較高。
- ▶ 銀髮同行族群:首次參觀故宮北院,以無銀髮同行者的比例較高(23.0%),而上一次來訪時間在半年內,則以有銀髮同行者的比例較高(19.1%)。
- ▶ 有障礙同行族群:上一次來訪時間在半年內,以無障礙同行者的比例較高(15.2%),而上一次來訪時間超過三年以上,則以有障礙同行者的比例較高(50.0%)。
- ▶ 親子族群:首次參觀故宮北院,以無孩童同行者的比例較高(23.7%),而上一次來訪時間超過三年以上,則以有孩童同行者的比例較高(37.1%)。
- ▶ 熟客族群:首次參觀故宮北院,以非熟客的比例較高(28.0%),而上一次來訪時間在半年內,則以熟客的比例較高(60.6%)。

#### 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、有想參觀的特展/展覽、想來走走/放鬆休息及親友出遊的占比較高,各約占二成四至一成七間,在其次為參加活動(5.4%)及體驗兒童學藝中心(3.9%),其餘各目的均低於3%。

參考林詠能(2013)<sup>1</sup>針對民眾參觀博物館動機進行分類,透過來訪目的區分為四大目的,(一)學習目的(包括有想參觀的特展/展覽、喜歡故宮文物、參加活動、校外教學及因工作/課業上需求等)、(二)社交/家庭互動目的(包括親友出遊、因團體安排前來參觀、體驗兒童學藝中心等)、(三)逃離目的(包括想來走走/放鬆休息)、(四)多元消費目的(包括來買文創/特展商品、來故宮用餐等)。透過上述分類後,以學習目的的比例較高,約占五成四(54.0%),其次為社交/家庭互動及逃離,各約占二成三(23.2%)及二成一(21.3%),多元消費僅占1.5%。

---

<sup>1</sup> 林詠能(2013)。臺北市立美術館觀眾參觀動機研究。博物館與文化,第6期,頁167~189。

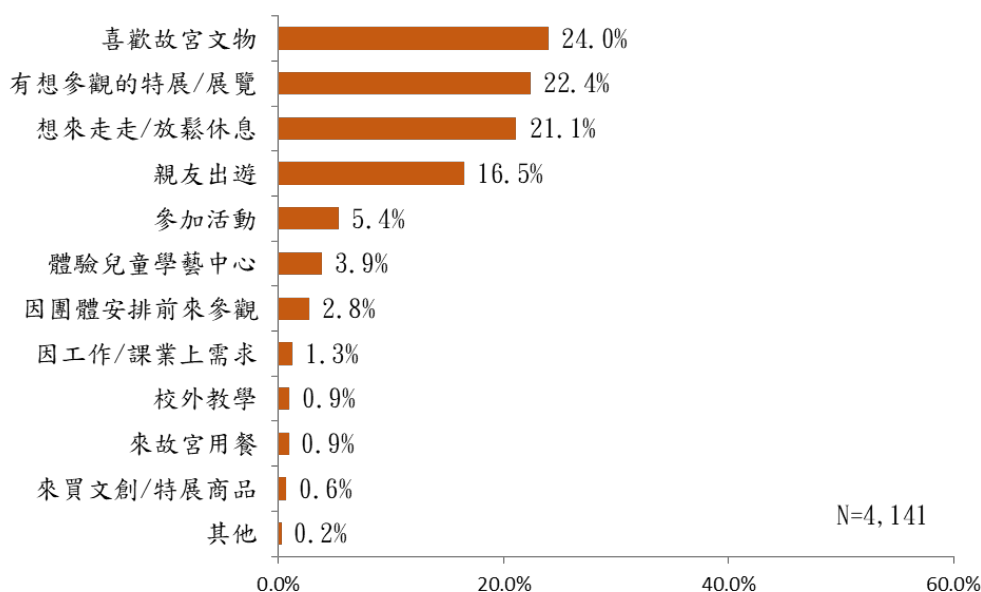


圖12、觀眾來訪故宮北院的目的

進一步針對觀眾來訪故宮北院的目的與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、行業、居住縣市、團散客、婚姻狀況、參觀概況、來訪目的、參觀月份、平假日、銀髮同行族群、有障礙同行族群、親子族群及熟客族群有顯著差異，但性別、行業、居住縣市、婚姻狀況、來訪目的及有障礙同行族群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:喜歡故宮文物及有想參觀的特展/展覽，均以 55 歲及以上的比例較高，而想來走走/放鬆休息則以 25-34 歲的比例較高(31.0%)。
- ▶ 教育程度:喜歡故宮文物，以專科的比例較高(30.7%)，而有想參觀的特展/展覽，則以研究所及以上的比例較高(24.8%)。
- ▶ 團散客:喜歡故宮文物、有想參觀的特展/展覽、想來走走/放鬆休息及親友出遊，均以散客觀眾的比例較高，而因團體安排前來參觀則以團體觀眾的比例較高(45.2%)。
- ▶ 參觀概況:喜歡故宮文物及有想參觀的特展/展覽，均以一年內曾來過的比例較高，而想來走走/放鬆休息則以首次到訪及超過三年以上曾來過

的比例較高。

- ▶ 參觀月份:喜歡故宮文物,以8月份參觀者的比例較高(25.2%),而有想參觀的特展/展覽,則以10月份參觀者的比例較高(25.2%)。
- ▶ 平假日:喜歡故宮文物,以平日參觀者的比例較高(25.6%),而有想參觀的特展/展覽,同樣以平日參觀者的比例較高(23.7%)。
- ▶ 銀髮同行族群:喜歡故宮文物、有想參觀的特展/展覽及想來走走/放鬆休息,均以無銀髮同行者的比例較高,而親友出遊則以有銀髮同行者的比例較高(25.3%)。
- ▶ 親子族群:喜歡故宮文物、有想參觀的特展/展覽及想來走走/放鬆休息,均以無孩童同行者的比例較高,而親友出遊則以有孩童同行者的比例較高(23.2%)。
- ▶ 熟客族群:喜歡故宮文物及有想參觀的特展/展覽,均以熟客的比例較高,而親友出遊及想來走走/放鬆休息則均以非熟客的比例較高。

#### 5. 觀眾來訪故宮北院使用的交通工具

觀眾來訪故宮北院使用的交通工具,主要以自行開車/騎車為主,約占五成一,其次為公車約占三成九,再其次為計程車(占4.9%)及遊覽車/小巴(4.0%),其餘交通工具則低於3%。

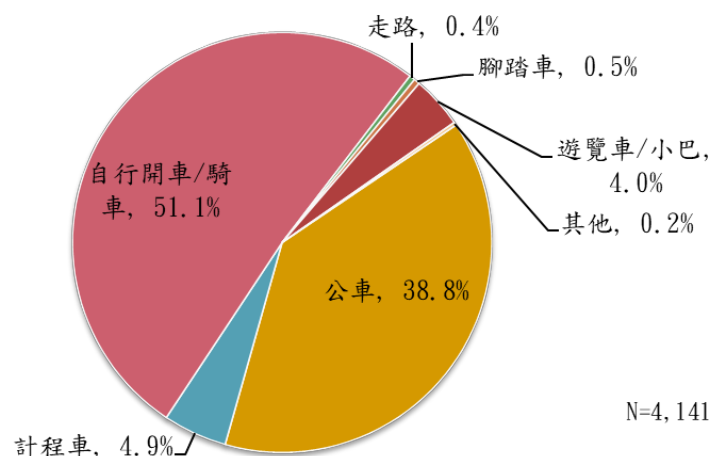


圖13、觀眾來訪故宮北院使用的交通工具

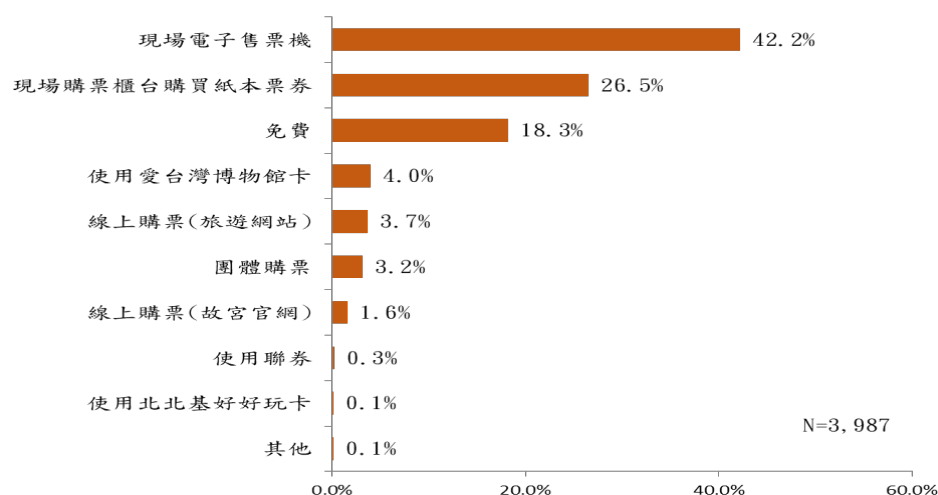
進一步針對觀眾來訪故宮北院使用的交通工具與基本資料進行交叉分析後

發現，卡方檢定在不同性別、年齡、教育程度、行業、居住縣市、團散客、婚姻狀況、參觀概況、來訪目的、參觀月份、平假日、銀髮同行族群、有障礙同行族群、親子族群及熟客族群有顯著差異，但性別、年齡、教育程度、行業、居住縣市、團散客、婚姻狀況、來訪目的、參觀月份、銀髮同行族群、有障礙同行族群及熟客族群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：（附表）

- ▶ 參觀概況:自行開車/騎車，以一年內曾來過、一至三年內曾來過及超過三年以上曾來過的比例較高，而首次到訪者自行開車/騎車的比例較低(45.0%)。
- ▶ 平假日:自行開車/騎車，以假日參觀者的比例較高(55.5%)，而使用公車則以平日參觀者的比例較高(45.8%)。
- ▶ 親子族群:自行開車/騎車，以有孩童同行者的比例較高(69.0%)，而使用公車則以無孩童同行者的比例較高(49.6%)。

## 6. 購票方式及滿意度

有入場觀眾購票方式主要以現場電子售票機居多，約占四成二，其次為使用現場櫃台購買紙本票券，約占二成七，而免費則約占一成八，其餘購票方式則低於 5%。由於 8 月 6 日起，使用電子售票機購買 2 張門票贈送口罩的活動，觀察 7 月至 10 月的使用電子售票機的狀況，7 月份約有 29.7% 使用，而 8 月至 10 月各月份均有四成一至四成五的使用率，顯示活動期間是具有帶動使用電子售票機的功效。



註:111 年 8 月 6 日起，使用電子售票機購買 2 張贈送口罩活動

圖14、有入場觀眾購票方式

進一步針對有入場觀眾購票方式與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、行業、居住縣市、團散客、婚姻狀況、參觀概況、來訪目的、參觀月份、平假日、銀髮同行族群、有障礙同行族群、親子族群及熟客族群有顯著差異，但年齡、教育程度、行業、居住縣市、團散客、婚姻狀況、參觀概況、來訪目的、參觀月份、銀髮同行族群、有障礙同行族群及熟客族群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：

- ▶ 平假日：現場電子售票機，以假日參觀者的比例較高(44.8%)，而現場購票櫃台購買紙本票券，則以平日參觀者的比例較高(28.4%)。
- ▶ 親子族群：現場電子售票機及現場購票櫃台購買紙本票券，均以有孩童同行者的比例較高，而免費則以無孩童同行者的比例較高(23.0%)。

針對面訪且使用現場櫃台購買紙本票券者，了解未使用電子售票機的原因，彙整後以沒看到/不知道有電子售票機的占比較高，其次為櫃台沒有人排隊，感覺比較快，再其次為有免費票需要證件核對，只能到櫃台。(線上問卷未詢問原因)

表2、 未使用電子售票機的原因

彙整原因	個數	百分比
總計	306	100.0%
沒看到/不知道有電子售票機	91	29.7%
櫃台沒有人排隊，感覺比較快	59	19.3%
有免費票/優惠需要證件核對，只能到櫃台	41	13.4%
喜歡和人交談直接購買	19	6.2%
習慣去櫃台購票，沒想過要用電子售票機	17	5.6%
沒有/沒帶信用卡，無法使用電子購票機	11	3.6%
不會使用電子售票機	11	3.6%
操作電子售票機比較麻煩	9	2.9%
還要詢問櫃台其他問題	9	2.9%
要購買語音導覽服務，在櫃台一起買比較方便	7	2.3%
電子售票機排隊太多人	7	2.3%
家人去購買的	5	1.6%
悠遊卡裡儲值的錢不夠	4	1.3%
電子售票機會挑信用卡(信用卡機器不過)	3	1.0%
想用現金購買	3	1.0%
一入場就有人引導去櫃台買票，所以不知道有其他購票方式	2	0.7%

彙整原因	個數	百分比
不確定要購買哪種票，到櫃台可以詢問	2	0.7%
不太會使用電子支付，怕電子售票機只能用電子支付的付款	1	0.3%
想要買實體票	1	0.3%
使用電子售票機後，顯示操作不成功，才改到櫃台購買	1	0.3%
購票機沒有假日長者門票的選項	1	0.3%
電子售票機沒有清楚寫明國人是 150 元的票價，擔心會有錯誤	1	0.3%
不知道自己的行動支付是否可使用	1	0.3%

針對使用電子售票機者(n=1,683)，對於使用電子售票機的滿意度，約有九成七表示滿意(非常滿意 78.4%、還算滿意 18.5%)，有 2.3%表示尚可，僅有 0.9%表示不滿意(非常不滿意 0.1%、不太滿意 0.8%)。

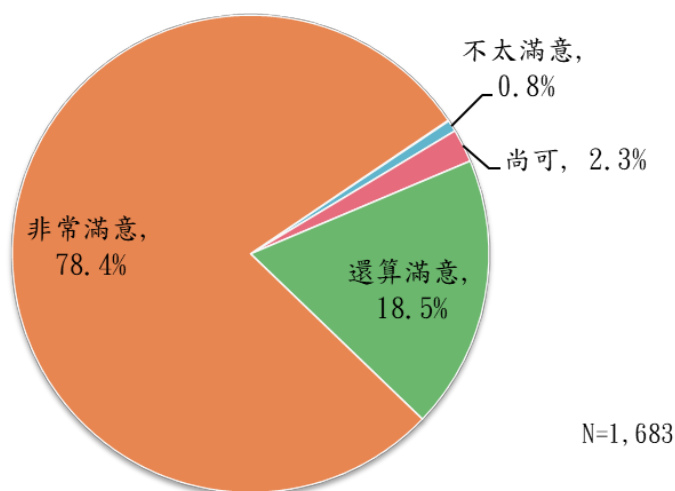


圖15、有入場觀眾使用電子售票機之滿意度

進一步針對使用電子售票機之滿意度與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、居住縣市、婚姻狀況、行業、觀眾屬性、參觀概況、來訪目的、參觀月份、平假日、銀髮同行族群、有障礙同行族群、親子族群及熟客族群無顯著差異。

## (二) 觀眾對展覽及展廳各項設施及規劃之滿意度

### 1. 觀眾參觀後最喜歡的展覽

觀眾參觀後表示最喜歡的前三名展覽，以「集瓊藻-院藏珍玩精華展」、「草蟲捉迷藏」、「風格故事-琺瑯彩瓷特展」、「華麗魔法屋-故宮的洛可可珍藏」、「古畫動漫-百駿圖」及「閑情四事-插花、焚香、掛畫、喝茶」的占比較高，約各占三成至一成八間。

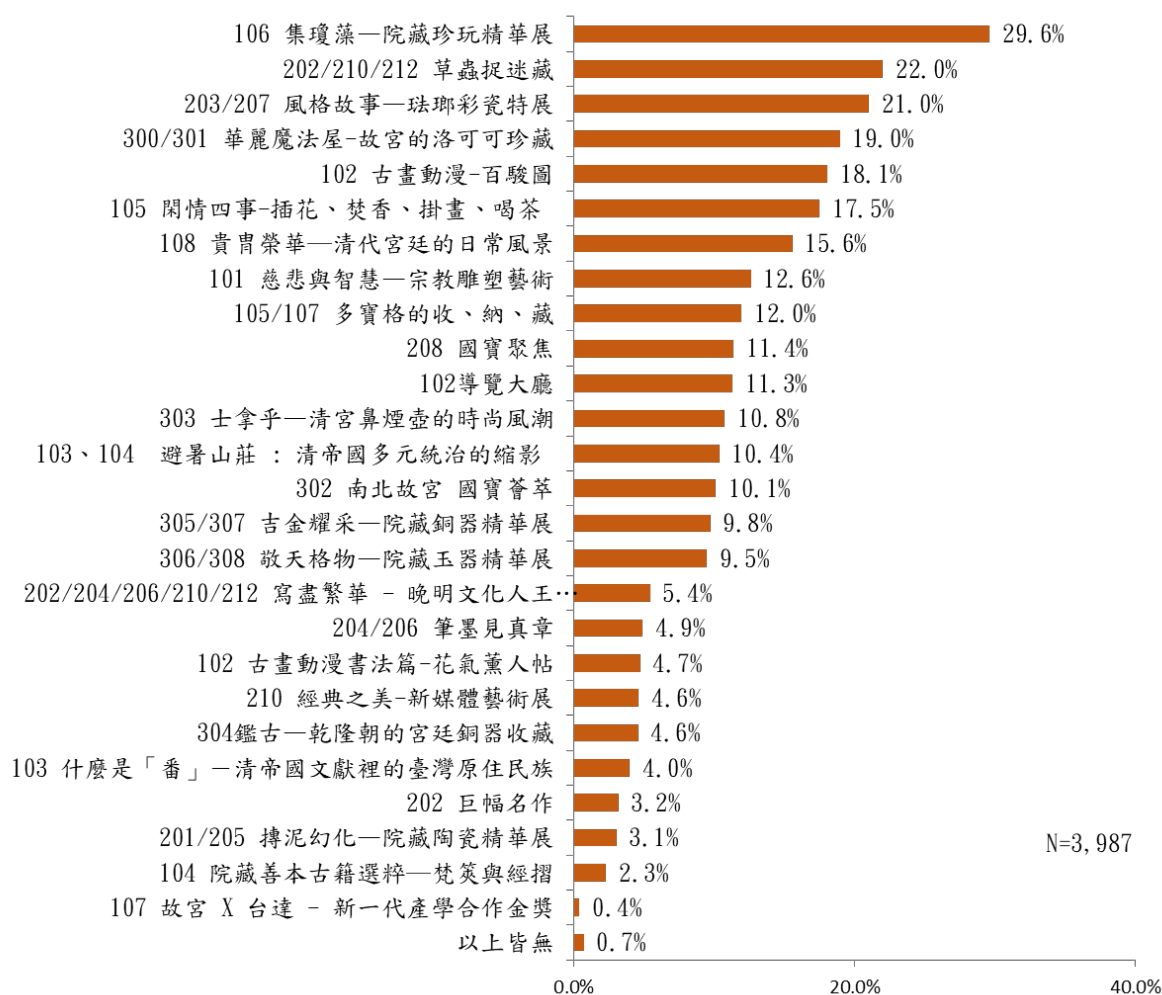


圖16、觀眾參觀後最喜歡的前三名展覽

針對觀眾最喜歡展覽比例較高的前三名進一步了解其觀眾特質：

- ▶ 集瓊藻—院藏珍玩精華展：以 25-34 歲、居住南部地區、工業及非熟客等特質的觀眾比例較高。

- ▶ 草蟲捉迷藏:以 35-44 歲、研究所及以上、居住台北市、已婚、教職/旅遊業/藝術文化從業人員、散客、一年內曾來過、平日來訪、有孩童同行者及熟客等特質的觀眾比例較高。
- ▶ 風格故事—琺瑯彩瓷特展:以女性、25-34 歲、商業、散客、多元消費目的、平日來訪及無障礙者同行等特質的觀眾比例較高。

面訪部分有針對各展覽觀眾表示喜歡的部分了解其原因，彙整如下：

		次數
[101 慈悲與智慧—宗教雕塑藝術]	總計	99
	佛像看起來很莊嚴，可以讓心情平靜	35
	本身是佛教徒/對宗教有興趣	30
	雕工很細緻	11
	可以了解不同朝代佛像的不同	8
	幾百年的佛像保存非常好	3
	有一尊很大的佛像，很有震撼感	2
	每尊佛像不僅莊嚴也很有藝術感	2
	展現出不同佛像的風格	2
	很有禪意	1
	古代歷史多數以宗教為主	1
	可以看到魏晉南北朝的佛像跟現代的佛像不同	1
	先去看了南院的佛像很喜歡，就特別來看北院的佛像，可以看到不同的佛像	1
	每尊佛像的造型與宗教故事都有連結	1
	佛像感覺有靈氣	1
[102 導覽大廳]	總計	83
	可以互動	33
	很清楚明瞭的了解全部的展品	23
	想看什麼就可以點來看	14
	可以看到全部的故宮文物	11
	可以搜尋想要看的或喜歡的展品在哪裡	8
	很創新的動畫展覽方式	5
	很有科技感	4
	可以 360 度看到文物	2
	展示的方式很多樣化	2
	很有特色的電子觸控牆	1
	整面的數位牆，看起來很壯觀	1
	總計	171



	次數
[105 閒情四事-插花、焚香、掛畫、喝茶]	與日常生活東西很相似，是可融入日常生活
	31
	讓人了解古代生活雅致
	28
	了解古代人 的日常生活
	17
	有展出日本的茶具
	13
	有很多宋朝的花瓶及他們的生活一些閒情趣事
	7
	讓人覺得很放鬆、悠閒
	7
	很難得看到有很多日本的展物
	6
	對於茶具的器皿很有興趣
	5
	有展出日本國寶的黑釉
	4
	掛畫很精緻
	4
	茶具很精緻精美
	4
	插花的瓶子手工細緻，紋路很美
	4
	了解古代泡茶跟製茶的方式
	4
	古代人及現代人的休閒品味有何差異
	4
	策展的主題性很鮮明
	3
	可以了解喝茶的藝術及文化
	3
	可了解宋代文人休閒活動
	3
	喝茶很愜意，也很想身入其中
	3
	陶瓷設計很有技術感
	2
	有插花的器皿是屬於汝窯的
	2
	焚香在古人的生活中是很重要
	2
	展出的文物看起來都很雅緻，有中國風的韻味
	2
	配合導覽了解掛畫上更細膩的內容
	2
	陶瓷的筆工，製作非常優美
	2
	書法及圖畫表現出文人的生活
	2
	喜歡宋朝的一些書法作品
	2
	覺得與宮劇中的某些情景很相似
	2
	可以了解特別的燒窯方式
	1
	有專人導覽，解說非常詳細
	1
	有介紹如何做香譜
	1
	焚香的香爐精緻
	1
	有設計在闖關任務，可以互動
	1
	本身就喜歡花道及品茶
	1
	很喜歡掛畫上的書法
	1
	宋人博古圖的人物很生動
	1
	插花的器具設計很新穎
	1

	次數
	焚香跟目前生活很貼近
	1
	可以感受到策展人很有內涵
	1
	剛好跟目前的課業有相關，可以有更多的了解
	1
	有韓國茶展
[106 集瓊藻 —院藏珍玩精華展]	1
	宋代不同的茶具跟繪畫，可了解當代文人平常的休閒
	1
	陶瓷造型顏色都很特殊
	1
	喜歡大阪借展的釉器
	1
	總計
	239
	雕工精細/精緻
	167
	象牙球令人印象深刻
	31
	工藝技術高
	11
	雕工鬼斧神工
	6
	雕工巧奪天工
	4
	古代的珍玩都很別緻
	3
	宮廷的東西很華麗
	3
	珊瑚魁星點斗盆景很特別
	2
	對製作過程感到很神奇
	2
	展出的物品很生活化
	1
	很喜歡珍玩
	1
	多寶格設計很特別
	1
	有古代的裝飾品比如說頭紉，珍珠很漂亮
	1
	想了解皇帝的玩具箱有些什麼樣的東西
	1
	讓小朋友知道象牙現在是不能獵捕的
	1
	展品很豐富
	1
	親眼看見古裝中的珍玩
	1
	很好奇裡面刻了多少人多少東西
	1
	造型奇特很精美
	1
[103、 104 避暑山 莊：清帝國 多元統治的縮 影]	總計
	88
	可以對清朝的文物及歷史多一些了解
	16
	文字說明詳細
	10
	可了解以前皇帝的避暑勝地，很壯觀很雄偉
	7
	除了避暑勝地之外，它也是一個交流/外交會館
	6
	可以了解乾隆時期的休閒生活之場景
	5
	有解說清朝政教的體系，及避暑山莊設在熱河的政治的理由，可作為一個小型的政經中心
	5
	從中可了解清帝國如何統治其他民族
	4

	次數
從展物裡面可以連結一些清宮劇的東西	4
從避暑山莊去看清朝帝國整個架構的樣貌，是我覺得還蠻有趣的地方	4
可以看到古代的地圖	3
可以感受到當代皇帝的避暑勝地也當做辦公之處	3
課本上曾讀過的歷史有聯結，感覺得有共鳴	3
可以親眼看到皇帝的奏摺	3
題材比較特別	3
沿著參觀動線就可以了解避暑山莊	2
古代的地圖呈現出清朝統治的小縮影	2
有提供 QR Code，可顯示臉書限時動態	2
可以了解到避暑山莊的功能及配置	1
曾經去過熱河的避暑山莊，感受特別深刻	1
從文化治理政策的視角來看清朝	1
從文獻中可以看到很多清代的文字	1
講述當時很多不同族群的融合	1
很驚訝可以看到八旗的圖騰及地理位置與軍事配置圖	1
展出的文獻有中文跟外文，很特別	1
掃 QR Code 就可以看到展覽物的地圖	1
介紹很多漢人的文化及滿人文物	1
有多元文字的滿漢對照	1
自從開始到結束，各朝山莊發展中間的過程	1
描述當時生活的樣貌和當時的建築型態	1
[102 古畫動漫-百駿圖]	
總計	145
動畫很生動/栩栩如生	94
做成動畫，變得很有趣	19
整個看起來很壯觀	9
很有逼真感	6
畫作做成動畫，很神奇	6
有不同花色的馬，整體構圖很精緻	5
畫工很細膩	2
動畫的方式，讓小孩容易理解古畫的內容	2
表現出早期的農業生活，例如牽馬過何等，與本身生活較接近	2
畫很大幅，可以看到很細節	1
可以動，感覺像看故事	1

		次數
	可以看到整幅畫的全貌	1
	動畫看起來很療癒	1
	讓古畫變得有特色	1
	動態的展示方式，很吸引小孩	1
	萬馬奔騰很有立體感	1
[105/107 多 寶格的收、 納、藏]	總計	161
	很精緻漂亮	79
	收納的設計很有創意	21
	小巧可愛	16
	收納的種類很繁多	10
	有互動設計很有趣	8
	可了解古代收納置物的方式	7
	可以看到很多清代收納的古文物	6
	工藝精緻又能結合現代的設計	4
	有趣又實用的物品	4
	可以了解皇帝的玩物	3
	收納的設計很古典	2
	有一個圓柱狀木盒可以拆解變成立方體的展示盒很特別	2
	多寶格的設計，可以清楚看到裡面的內容物	1
	收納的小物很有藝術感	1
	依據皇帝的喜好，來做成收納及藏	1
	作工精細又能收納	1
	可以了解古代文人的生活	1
	展示的文物很罕見	1
	古代人和現代人的收納有不同的差異	1
	本身喜歡收納，可以提供很多不同的想法	1
	從皇帝的收藏就能得知當時的興盛	1
	皇帝的收藏會變成流行	1
	展品屬於生活類用品，對於小孩而言，不會枯燥覺得有趣	1
[103 什麼是 「番」—清帝 國文獻裡的臺 灣原住民族]	總計	37
	對台灣過去的歷史很有興趣	18
	對原住民過去的歷史很有興趣	8
	和學校的課程有相關	4
	文獻資料很豐富	2
	配合學校課程，更了解台灣的歷史，漢人和番人的衝突	2
	撰寫的文字很漂亮	1

		次數
	可以了解過去的歷史	1
	可以得到歷史課本中沒講的東西	1
[104 院藏善 本古籍選粹— 梵筴與經摺]	總計	21
	經文很古老且保存得很好	4
	本身很喜歡看經文	3
	經文裝訂的方式很稀有罕見	3
	經摺很精緻	2
	有些文字很特別	2
	藏經很壯觀	2
	可以了解古代經書和現代的不同	1
	可以看到不同樣式的經文	1
	陳列的方式很便於觀看	1
	經文的字體很漂亮	1
	製作的過程很罕見	1
[102 古畫動 漫書法篇 - 花氣薰人帖]	總計	16
	感覺身歷其境	4
	轉化成動畫很有趣	3
	本身很喜歡中國的書畫	3
	以數位方式呈現書寫，讓大家都能看得懂筆畫的美	2
	字畫很漂亮	2
	讓古畫花器都變得很生動活潑	1
	很優雅的動畫	1
[107 故宮 X 台達 - 新一 代產學合作金 獎]	總計	1
	文物和新科技結合，有創新感	1
[204/206 筆 墨見真章]	總計	58
	本身對書法很有興趣	13
	可以親眼見證名家作品	13
	每一幅都有不同朝代的特色	7
	書法的筆劃很美	7
	可以欣賞到不同字體的美	4
	喜歡文字拓印的效果	3
	可以從筆墨中學習書寫書法	2
	拓本很壯觀	1
	可以親眼看到乾隆皇帝的筆墨	1

		次數
	有歐陽修的書法，可以親眼見到真跡	1
	蘇軾的筆磨，可以親眼看見	1
	字體結構和行氣很大器	1
	從筆墨中可以看到真正的文學之美	1
	本身有在練書法，可以欣賞作品的行氣	1
	每一幅都是有故事有豐富的歷史	1
	筆墨令人賞心悅目，有洗滌心靈之感	1
[202/210/212	總計	189
草蟲捉迷藏]	有互動的設計，讓觀眾可以容易了解	47
	動畫很生動(如蝴蝶會飛)	30
	結合生活及自然生態，很吸引小孩	22
	畫工很精細	15
	透過圖畫可以了解生物古今的演變	11
	很有趣味性	10
	可以了解文物中的昆蟲	9
	從昆蟲了解到作畫的方式	7
	與生活有關的展	5
	古畫中很少見到昆蟲和花草的組合，很有創意	4
	很有標本的真實感	4
	第一次看到有昆蟲展，很生動的展覽	4
	昆蟲有不同的花色，很精緻	3
	內容豐富	2
	展現出生物多樣性，跨領域的學習	2
	配合文化大使的解說，非常仔細	2
	從古至今的昆蟲畫得很精緻	2
	畫風很美	2
	圖畫作品很豐富	2
	整個音效展示的方式，可以很清楚看到物件	1
	有親友的作品在裡面展出，特地來看	1
	昆蟲的畫法，每個作家都不一樣，很有趣	1
	本身昆蟲系，可以看到很細部的解說	1
	古人畫的昆蟲與現代人不同	1
	融合了中國藝術與現代科技，很有特色	1
[210 經典之 美-新媒體藝 術展]	總計	21
	作畫很精美	10
	有互動裝置，很有趣	4

	次數
本身對國畫有興趣	2
運用投影技術，讓畫作很生動	2
透過互動方式，可以更了解中國著名畫作的特色	1
名人談話，受益良多	1
運用 3D 投影，可以看到文物的外觀	1
[208 國寶聚焦]	總計 53
	是國寶級的文物 17
	可以看到很多名家的作品 12
	畫工精細 8
	本身喜歡看書畫 5
	了解作者作畫的動機和創作底蘊 2
	文字的解說很詳細 1
	對單一展品解釋非常詳細 1
	有山水園林之美 1
	北宋畫家很有價值的書畫 1
	山水畫法色彩分佈有更多了解 1
	從動畫互動中，可以讓畫的意境更充滿想像 1
	畫中牛跟人的互動，可以了解當時的生活 1
	有一張著名的風雨歸牧 1
	紙本保存非常好 1
[202 巨幅名作]	總計 50
	氣勢宏偉/氣勢磅礴 10
	很壯觀 8
	可以看到很多名家的作品 7
	本身喜歡看書法 5
	可以看到不同的字體 3
	看見拓印的畫法很特別 3
	課本中的東西突然呈現在面前很震撼 2
	畫工精細 2
	隸書刻印文碑壯麗 2
	喜歡乾隆四得論 1
	因為字大，能清楚觀察字與字的特色 1
	對中國的文字很有興趣 1
	字體氣韻自成一格 1
	有歐陽修的作品，是名作 1
	字句很工整 1

		次數
	紀錄當時生活的文化	1
	墨寶揮毫間的力與美	1
[201/205 搏泥幻化—院藏陶瓷精華展]	總計	33
	工藝非常精緻	10
	作品色彩繽紛豐富，很吸引人	4
	瓷器外觀的光澤色彩溫潤	2
	有各種顏色，製作技術高超	2
	對古代的技术感到很驚豔	2
	有唐代的胖仕女，自己本身也是胖覺得應該古代也是個美女	1
	古代的泥人色澤自然	1
	多個朝代的陶瓷，令人印象深刻	1
	展出內容器物之間有關連性覺得用心	1
	官窯燒的器皿都比較精緻	1
	親眼見證青花瓷及汝窯	1
	本身有在做陶瓷，特別來參觀增進陶藝的技術	1
	對古人身高有疑惑，為何可以做出如此巨大的東西	1
	明清夾雜西方的工藝與課本教的不同	1
	課堂中有教到，特別帶孩子來實際體驗參觀	1
	泥做作品感覺很樸實	1
	宋朝的陶瓷設計感覺比較單一且含有豐富的細節	1
	特殊泥做的工藝品	1
[203/207 風格故事—琺瑯彩瓷特展]	總計	159
	色彩鮮艷漂亮/色彩豐富	103
	瓷器做工精細	15
	東西方的工藝結合，具有不同的風格	5
	彩瓷器皿很華麗	5
	彩瓷上的圖案設計精緻	5
	很詳細說明製作的工法及技法	4
	很仔細說明如何製作及不同年代如何用在宮廷內	4
	展出作品豐富	4
	可以看到古代的瓷器彩繪不同的工法	3
	琺瑯彩瓷的設計看起來很優雅	2
	展現出中國瓷器的精緻	2
	展出的琺瑯的器皿種類多很齊全	1
	是康熙雍正乾隆三代著名的瓷器文物	1
	琺瑯是中歐的文化融合	1



		次數
	器皿色彩及形狀都很特別	1
	器皿外可以畫一些龍、花很奇特	1
	風格很強烈	1
	工藝成熟接近現代感	1
[300/301 華麗魔法屋-故宮的洛可可珍藏]	總計	134
	可以互動拍照，比較吸引人參觀	42
	展品很精緻	18
	很適合小朋友來體驗的展覽	11
	整體很西式的華麗風格	8
	小狗很可愛且可以互動	7
	西方華麗式風格與中國宮廷沉穩是不同，令人印象深刻	5
	很活潑有趣的展覽	4
	有別於故宮中規中矩的展覽	4
	歐洲古代文物很精美	4
	整體很有少女感	4
	鐘錶做工很精緻	3
	飾品很華麗	3
	展廳的佈置有呈現時代的氛圍	3
	第一次在故宮看到歐式的珍品，很新奇	2
	洛可可風格，運用華麗的色彩與精緻的工藝製做出當時貴族的生活用品	2
	可以從互動中了解藝術	2
	中古世紀的藝術品很精緻	2
	燈光的設計真的很像魔法屋	1
	可了解中國與歐洲之間的文化之間的差異	1
	西方皇帝的生活用品	1
	喜歡歐式古董，故宮放的東西有點中西合併	1
	裝飾品設計很可愛具有現代感	1
	本身對鐘錶非常有興趣	1
	可以看到法國過去貴族的一些精品器具	1
	讓人回憶小時候，很公主，有親切感	1
	有修容小工具，覺得特別	1
	設計很多樣化	1
[303 士拿乎—清宮鼻煙壺的時尚風潮]	總計	100
	小巧精緻	67
	花紋雕工很細緻	6

	次數
造型很特別，顏色很豐富	5
不同時代的對照，很精緻	4
展出內容很多樣化	4
古代很時尚的物品	3
用不同材質做成多樣化的鼻煙壺	3
色彩繽紛	2
家中也有收藏鼻煙壺，很喜歡	2
參觀後才了解鼻煙壺真正的用法	1
透過參觀發現它有各種形狀與圖樣，使我們訝異早在 18 世紀人類便有如此精巧的技術	1
有玉米造型，精巧可愛	1
了解晚清鼻煙壺的多樣性	1
[305/307 古金耀采—院藏銅器精華展]	
總計	124
特別來看著名的毛公鼎，是故宮三寶之一	29
歷史相當悠久且具代表性的文物	13
雕刻精美	13
歷史脈絡清楚可看到各朝代銅器	9
親眼看到歷史課本上的銅器	7
很多古老的鼎都是國寶級，很值得一看	6
西周大型銅器保存完好	6
鑄造的工藝精美	5
一窺遠古工藝及祭祀，了解當時文化	4
銘文很特別	3
很壯觀且字體漂亮	3
是上古銅器時代的文物很有代表性	3
了解古代的鼎跟銅器的製作	3
每個銅器看起來都很沉穩	2
了解許多古代酒器	2
有名的毛公鼎，配合小朋友課本教學，讓小朋友多了解背景	2
想要來看甲骨文字	1
好奇很多不同鼎，當初是什麼用途	1
看到很多古字，很特別	1
鼎看起來很粗曠大氣	1
鼎的銘文雕刻看起來很立體	1
對春秋戰國時期的文物感興趣	1
對青銅兵器很有興趣	1

		次數
	銅器有特殊的紋路很特別	1
	鼎內的文字很神奇的嵌內	1
	象徵九代君王之器	1
	讓人了解戰國時期銅器的構造	1
	文物的呈現方式，很吸引小朋友喜歡	1
	鼎中有金文鑲嵌絲	1
	想看到課本上介紹的毛公鼎，來現場實證內有字	1
[302 南北故宮 國寶薈萃]	總計	150
	故宮代表性的文物	120
	翠玉白菜上還雕了一隻螳螂，雕工很細緻	8
	工藝精湛	7
	翠玉白菜小巧精緻	7
	看到實際的翠玉白菜，感覺好小	2
	介紹的說明很詳細	2
	本身喜歡古玉	2
	翠玉白菜的玉石，色澤很漂亮	1
	翠玉白菜很像真的白菜	1
[304 鑑古—乾隆朝的宮廷銅器收藏]	總計	36
	很有歷史的文物	9
	做工精細	7
	歷代銅器收藏完整	5
	對乾隆時代很感興趣	3
	乾隆收藏的銅器上有些特殊設計	2
	宮廷收藏的銅器都不太一樣很特殊	2
	製作過程令人驚奇	2
	銅器上有特殊的紋路	1
	對銅器的設計很感興趣	1
	可了解宮廷和民間用具的不同	1
	可了解歷代生活器具	1
	喜歡清朝的銅器	1
	精緻又結合現代感	1
[306/308 敬天格物—院藏玉器精華展]	總計	79
	雕工精細	23
	本身喜歡玉器/對玉有興趣	14
	了解玉器及工藝的演變	9
	玉的色澤很漂亮	5

	次數
很多型式很漂亮	4
玉器在中國裡面都是很重要的東西且很精緻	3
玉器開採和製作過程有詳細介紹	3
年代久遠，但那些玉器讓人看起來很震撼	2
各別朝代各有不同用途，有不同型態	2
大屏風很漂亮	2
可感受古代的人生活方式	2
玉是中國人的吉祥物	1
玉簪很質樸，簡單的美	1
有小動物的玉很可愛	1
完美無瑕讓人目不暇即	1
展場氛圍令人平靜，看了很舒服	1
玉鐲很精緻	1
玉算盤很精緻	1
玉做的嬰兒枕有創意硬枕	1
玉很優雅	1
有小龍的玉辟邪	1

## 2. 觀眾參觀後覺得需要改進的展覽

整體而言，超過半數的觀眾在參觀後都覺得沒有需要改善的展覽，約占六成五，覺得有需要改善的展覽占比較高的有「導覽大廳」、「慈悲與智慧—宗教雕塑藝術」、「華麗魔法屋-故宮的洛可可珍藏」及「什麼是「番」—清帝國文獻裡的臺灣原住民族」。

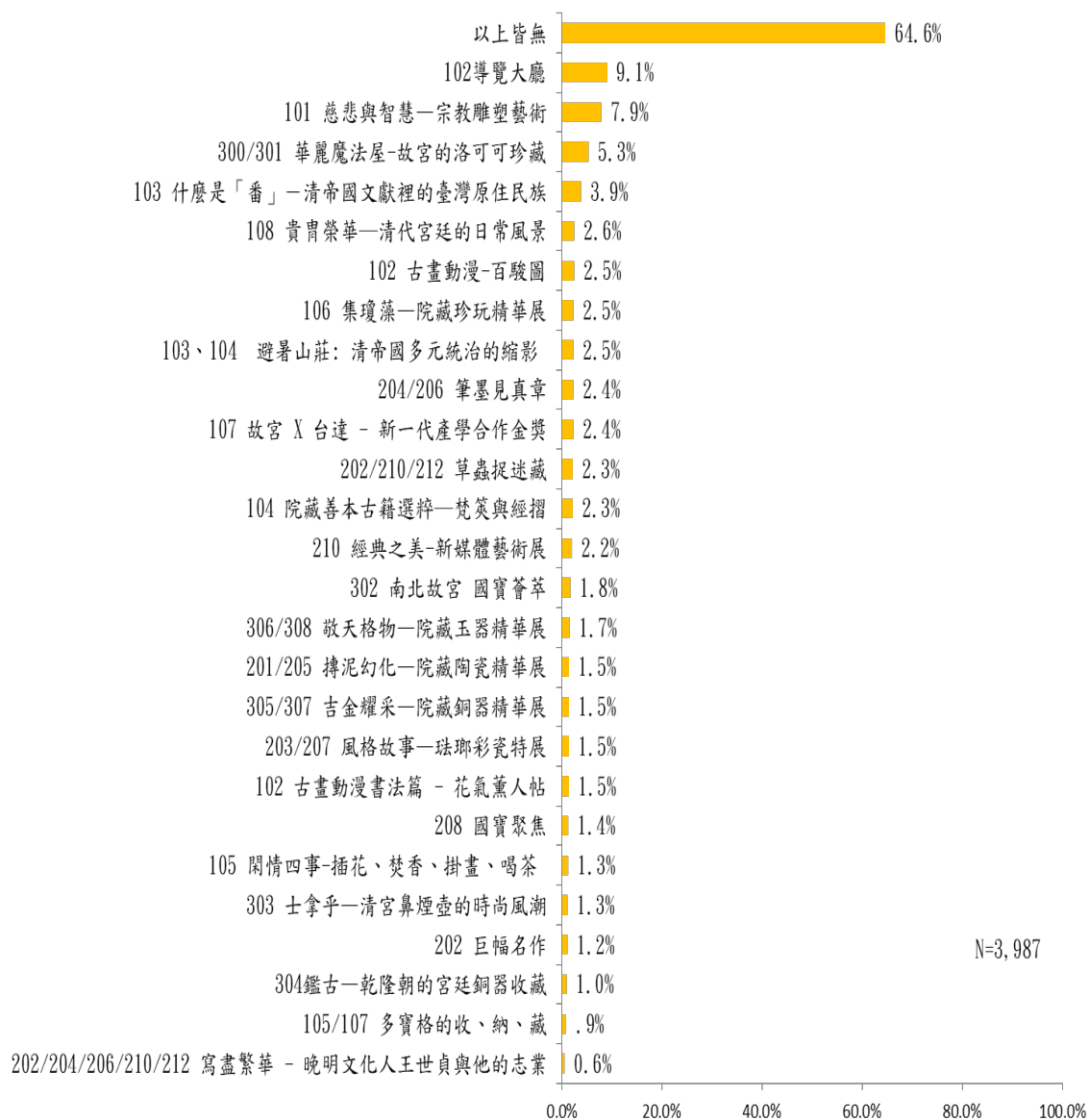


圖17、觀眾參觀後覺得需要改善的展覽

面訪有針對覺得需要改善的展覽了解其需要改善的地方，彙整如下：

		次數
[101 慈悲與智慧—宗教雕塑藝術]	總計	1
	佛像面目本身不喜歡	1
[102 導覽大廳]	總計	6
	靈敏度差	3
	操作方式不易了解	1
	意義不明功能性不足 無法了解整個總覽的目的	1
	畫面太滿，很難聚焦要看的東西	1
[102 古畫動漫-百駿圖]	總計	2
	希望燈光亮一點	1
	希望有真跡可以做補助	1
[103 什麼是「番」—清帝國文獻裡的臺灣原住民族]	總計	2
	以漢人觀點出發 史觀陳述較單一	1
	主題都用文字說明而不是用其它方式讓觀眾了解	1
[104 院藏善本古籍選粹—梵筴與經摺]	總計	2
	增加註解生僻字的字體	1
	宗教文物與古物都很雷同，沒有把不同點展示出來	1
[103、104 避暑山莊：清帝國多元統治的縮影]	總計	4
	對歷史文物不了解的人很難全景透式了解，若能做成 VR 方式可讓人更了解當時的政經背景	1
	展現的都是一些文獻，沒有些立體的作品	1
	只是印刷品的介紹並沒有實體文物	1
	文字介紹太多，較少實體圖片或模型呈現	1
[105 閑情四事-插花、焚香、掛畫、喝茶]	總計	1
	應該將 插花焚香掛畫喝茶做這一系列的，一整套而不是分開介紹。感覺四個東西是分開沒有組成一起	1
[106 集瓊藻—院藏珍玩精華展]	總計	1
	展內的燈光感覺有點暗	1
[107 故宮 X 台達 - 新一代產學合作金獎]	總計	1
	觸控之後不知道他有什麼東西	1
[108 貴胄榮華—清代宮廷的日常風景]	總計	1
	語音導覽的介紹項目產品的內容物太少	1

		次數
	總計	1
[202/204/206/210/212 寫盡繁華－晚明文化人王世貞與他的志業]	第二檔的作品 應是明年出現的卻在今年出現	1
[204/206 筆墨見真章]	總計	2
	展間有一點奇怪的味道	1
	多一些文字用途說明	1
[202/210/212 草蟲捉迷藏]	總計	6
	與歷史沒有什麼強烈的聯繫	1
	展廳太大動線不佳，太著重昆蟲本身的構造，像參觀科博館	1
	沒有以畫為出發，太注重昆蟲本身的介紹，要引導觀眾感受畫家作畫的心情，為何畫昆蟲，而不是去評價哪個畫的更像更正確，不是再現昆蟲而已，是整個環境的生命力或他們的需求是什麼都要進一步研究	1
	把草蟲用來分類讓我看不到文物的歷史性	1
	中間走道燈光較暗	1
	人可以模擬飛鳥的動畫，感應不是很靈活順暢	1
[202 巨幅名作]	總計	3
	燈光太暗 可以明亮一點嗎	1
	很多都是拓碑做的覺得就是沒有生命	1
	希望燈光可以亮一點	1
[201/205 搏泥幻化－院藏陶瓷精華展]	總計	1
	泥做的很無聊	1
[300/301 華麗魔法屋－故宮的洛可可珍藏]	總計	9
	展區太小	2
	互動項目較少	2
	對於歐洲的展品感到新奇，但館藏太少，介紹不多感到可惜	1
	電子產品太多，這類產品並不是寶物	1
	這是中國故宮為何會放入西方的物品	1
	展覽物是精緻的但是周圍的裝潢沒有辦法襯托它的華麗	1

		次數
	展間空間太小覺得呼吸有點不舒服。覺得 5 點之後沒開空調	1
	內容不夠豐富	1
	他是歐式的東西也不是很代表台灣的東西為什麼在這邊展出	1
[303 士拿乎—清宮鼻煙壺的時尚風潮]	總計	1
	連想到鴉片	1

### 3. 對展覽及展廳的滿意度

觀眾對展覽及展廳的各項滿意度包括展廳的動線規劃、說明文字的字體大小、說明內容的理解度及多媒體及互動設施的親近性，當中以展廳的動線規劃滿意度最高，約占九成三，其餘三項之滿意度則低於九成。

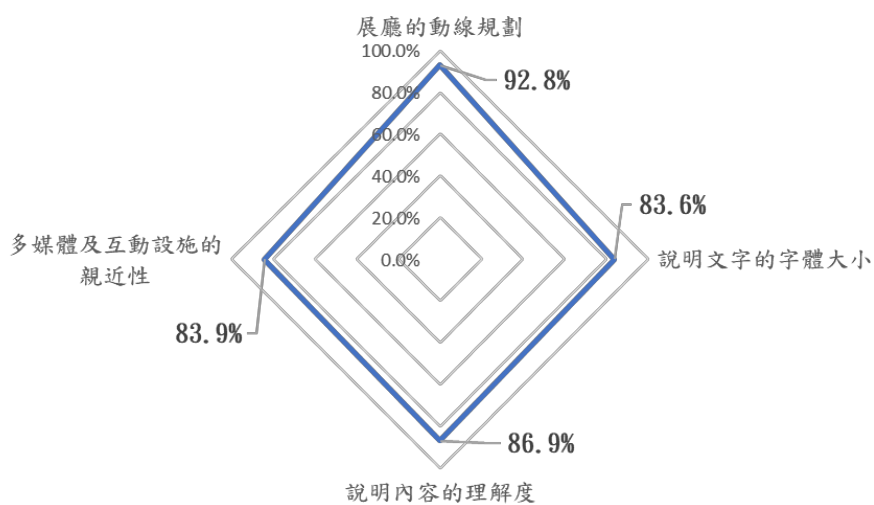


圖18、 觀眾對展覽及展廳的滿意度



### 1. 展廳的動線規劃的滿意度

調查結果顯示，高達九成四的觀眾表示滿意展廳的動線規劃(非常滿意 50.4%、還算滿意 42.4%)，表示尚可占 6.2%，僅有 1.0%表示不滿意(不太滿意 0.9%、非常不滿意 0.1%)。

針對展廳的動線規劃表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，容易迷路(n=2)、參觀動線不明確，地上沒有指示方式，容易和對向來的人潮交錯(n=1)。

進一步針對觀眾對展廳的動線規劃的滿意度與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、參觀概況、來訪目的及親子族群有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

### 2. 說明文字字體大小的滿意度

調查結果顯示，約有八成四的觀眾對說明文字的字體大小感到滿意(非常滿意 42.1%、還算滿意 41.5%)，表示尚可約占一成四，約有 2.6%表示不滿意(不太滿意 2.4%、非常不滿意 0.2%)。

針對說明文字的字體大小表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，說明文字太小(n=7)、有些字體內容太多 會看不清楚抓不到重點(n=1)。

進一步針對觀眾對說明文字字體大小的滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、行業、參觀概況、來訪目的、參觀月份、銀髮同行族群、有障礙同行族群、親子族群及熟客族群有顯著差異，但年齡、行業、參觀概況、來訪目的、參觀月份、銀髮同行族群及有障礙同行族群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：

- ▶ 親子族群：有孩童同行族群對說明文字字體大小感到滿意的比例較高(86.7%)。
- ▶ 熟客族群：非熟客族群對說明文字字體大小感到滿意的比例較高(84.1%)。

### 3. 說明內容理解度的滿意度

調查結果顯示，約有八成七的觀眾對說明內容的理解度感到滿意(非常滿意 46.2%、還算滿意 40.8%)，表示尚可占一成二，約有 1.6%表示不滿意(不太滿意 1.4%、非常不滿意 0.2%)。

針對說明內容的理解度表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，有一些生

辟字不易讀懂(n=1)、說明太簡略(n=1)、說明內容不適合小朋友(n=1)、解說能白話一點不要太學術(n=1)、有些文物的說明解釋不清楚(n=1)。

進一步針對觀眾對說明內容理解度的滿意度與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、觀眾屬性、參觀概況、來訪目的、親子族群及熟客族群有顯著差異，但年齡、教育程度、婚姻狀況、行業、觀眾屬性、參觀概況、來訪目的及親子族群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：

▶ 熟客族群：熟客族群對說明內容理解度感到滿意的比例較高(89.3%)。

#### 4. 多媒體及互動設施親近性的滿意度

調查結果顯示，約有八成四的觀眾對多媒體及互動設施的親近性感到滿意(非常滿意 45.3%、還算滿意 38.7%)，表示尚可約占一成四，約有 2.1%表示不滿意(不太滿意 1.9%、非常不滿意 0.2%)。

針對多媒體及互動設施的親近性表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，多寶格的收、納、藏展中，3D 技術有點卡卡的(n=1)、多媒體呈現的深度不夠，互動的內容較適合小朋友不適合大人(n=1)、華麗魔法屋-故宮的洛可可珍藏展牆上的互動，不知道要如何使用(n=1)、互動設施感覺是浪費空間，多餘的(n=1)、華麗魔法屋-故宮的洛可可珍藏展抓取物件感應不良(n=1)、對 3C 產品不了解的人，現場需要人幫忙才會使用(n=1)、故宮 X 台達新一代產學合作金獎互動式故障(n=1)、互動設施的英文說明可多一些(n=1)、互動性不夠強(n=1)、互動項目的英文說明解釋能多一些(n=1)。

進一步針對觀眾對多媒體及互動設施親近性的滿意度與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、居住地區、婚姻狀況、來訪目的、參觀月份及親子族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於5的比例超過20%，故不進行分析。

#### 5. 對整體展覽及展廳規劃之便利性

調查結果顯示，約有九成三的觀眾對整體展覽及展廳規劃感到便利(非常便利 48.4%、還算便利 44.3%)，表示尚可占 6.6%，僅有 0.7%表示不便利(不太便利 0.6%、非常不滿意 0.1%)。

針對整體展覽及展廳規劃表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，椅子沒有靠背對老人家來講坐起來不舒服(n=1)。

進一步針對觀眾對整體展覽及展廳規劃之便利性與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、居住地區、婚姻狀況、參觀概況及親子族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

### (三) 觀眾對館內設施及服務之滿意度

觀眾對館內設施及服務的滿意度包括寄物處存放物品便利性、購票處動線規劃、導覽地圖的清楚明確度、各項設施指示標誌清楚明確度、洗手間的清潔、休息座椅設施的數量、大廳及公共服務區域的空調及舒適度、閒居賦-餐飲的多元性、閒居賦-餐飲價格的合理性、三希堂-餐飲的多元性、三希堂-餐飲價格的合理性、禮品的多元性及文禮品價格的合理性，其調查結果發現，除了餐飲及禮品外，其餘各項滿意度均達八成八以上。(各項目之滿意度評價已排除未接觸者)

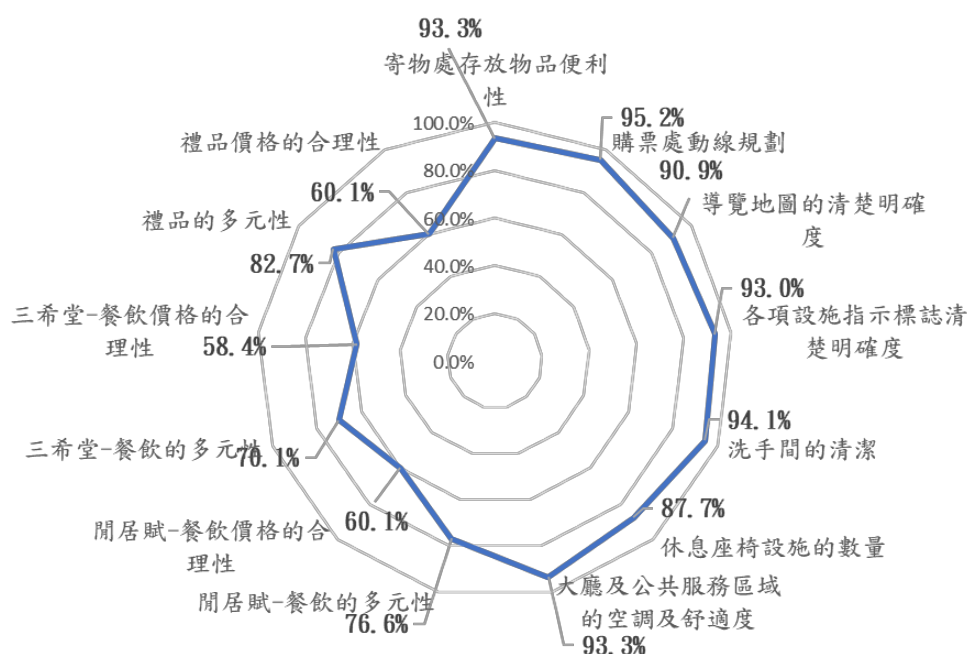


圖19、觀眾對館內設施及服務的滿意度

#### 1. 寄物處存放物品便利性的滿意度

調查結果顯示，高達九成三的觀眾表示滿意寄物處存放物品便利性(非常滿意 60.2%、還算滿意 33.0%)，表示尚可占 6.2%，僅有 0.5%表示不滿意(不太滿意 0.4%、非常不滿意 0.1%)。

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(面訪)，置物櫃的設計很像靈骨塔(n=1)。

進一步針對觀眾對寄物處存放物品便利性的滿意度與基本資料進行交叉分

析後發現，卡方檢定在不同參觀概況、來訪目的及熟客族群有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## 2. 購票處動線規劃的滿意度

調查結果顯示，高達九成五觀眾對購票處動線規劃感到滿意(非常滿意 63.8%、還算滿意 31.4%)，表示尚可占 4.4%，僅有 0.3%表示不滿意(不太滿意 0.2%、非常不滿意 0.1%)。

進一步針對觀眾對購票處動線規劃的滿意度與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、參觀月份及親子族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行。

## 3. 導覽地圖清楚明確度的滿意度

調查結果顯示，高達九成一的觀眾對導覽地圖清楚明確度感到滿意(非常滿意 55.3%、還算滿意 35.6%)，表示尚可占 8.3%，僅有 0.8%表示不滿意(不太滿意 0.7%、非常不滿意 0.1%)。

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(面訪)，容易迷路，有些展廳會重複逛到(n=1)。

進一步針對觀眾對導覽地圖清楚明確度的滿意度與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、居住地區、婚姻狀況及親子族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## 4. 各項設施指示標誌清楚明確度的滿意度

調查結果顯示，高達九成三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 55.9%、還算滿意 37.1%)，表示尚可占 6.4%，僅有 0.6%表示不滿意(不太滿意 0.5%、非常不滿意 0.1%)。

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(面訪)，以展區內的動線指示標誌不夠明確清楚(n=1)。

進一步針對觀眾對各項設施指示標誌清楚明確度的滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同教育程度、來訪目的及親子族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## 5. 洗手間清潔的滿意度

調查結果顯示，高達約九成四的觀眾對洗手間清潔感到滿意(非常滿意 66.8%、還算滿意 27.3%)，表示尚可占 5.1%，僅有 0.8%表示不滿意(不太滿意 0.6%、無非常不滿意 0.2%)。

針對洗手間清潔表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，以廁所太老舊(n=1)。

進一步針對觀眾對洗手間清潔的滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、婚姻狀況及親子族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## 6. 休息座椅設施數量的滿意度

調查結果顯示，高達八成八的觀眾對休息座椅設施數量感到滿意(非常滿意 54.2%、還算滿意 33.5%)，表示尚可約占一成，約有 2.1%表示不滿意(不太滿意 2.0%、非常不滿意 0.1%)。

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(面訪)，以休息座椅數量太少(n=2)、椅子沒有靠背對老人來說不舒服(n=2)。

進一步針對觀眾對休息座椅設施數量的滿意度與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、行業、參觀概況、參觀月份、參觀日期及熟客族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## 7. 大廳及公共服務區的空調及舒適度之滿意度

調查結果顯示，高達九成三的觀眾對大廳及公共服務區的空調及舒適度感到滿意(非常滿意 61.8%、還算滿意 31.5%)，表示尚可占 5.9%，僅有 0.8%表示不滿意(不太滿意 0.7%、非常不滿意 0.1%)。

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(面訪)，空調太冷(n=1)。

進一步針對觀眾對大廳及公共服務區的空調及舒適度之滿意度與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，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## 8. 閒居賦-餐飲的多元性之滿意度

調查結果顯示，約有七成七的觀眾對閒居賦餐飲的多元性感到滿意(非常滿意 38.7%、還算滿意 37.9%)，表示尚可約占二成，約有 3.3%表示不滿意(不太滿意 3.0%、非常不滿意 0.3%)。

進一步針對觀眾對閒居賦-餐飲的多元性之滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、參觀概況及熟客族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## 9. 閒居賦-餐飲價格合理性之滿意度

調查結果顯示，約有六成的觀眾對閒居賦餐飲價格合理性感到滿意(非常滿意 30.1%、還算滿意 30.0%)，表示尚可約占三成，約有一成表示不滿意(不太滿意 8.2%、非常不滿意 1.9%)。

針對閒居賦餐飲價格合理性表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，價格太貴(n=5)。

進一步針對觀眾對閒居賦-餐飲價格合理性之滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、居住地區、行業、參觀概況、參觀日期及熟客族群有顯著差異，但居住地區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：25-34 歲對閒居賦-餐飲價格合理性感到非常滿意的比例較高(36.0%)。
- ▶ 參觀概況：首次到訪者對閒居賦-餐飲價格合理性感到非常滿意的比例較高(41.7%)。
- ▶ 參觀日期：假日參觀者對閒居賦-餐飲價格合理性感到非常滿意的比例較高(31.9%)。
- ▶ 熟客族群：非熟客族群對閒居賦-餐飲價格合理性感到非常滿意的比例較高(32.7%)。

## 10. 三希堂-餐飲的多元性之滿意度

調查結果顯示，約有七成的觀眾對三希堂餐飲的多元性感到滿意(非常滿意 34.1%、還算滿意 36.0%)，表示尚可約占二成六，約有 4.2%表示不滿意(不太滿意 3.5%、非常不滿意 0.7%)。

針對三希堂餐飲的多元性表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，種類太少(n=2)。

進一步針對觀眾對三希堂-餐飲的多元性之滿意度與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、觀眾屬性、參觀概況及參觀日期有顯著差異，但年齡、婚姻狀況、行業、觀眾屬性、參觀概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：

- ▶ 參觀日期：假日參觀者對三希堂-餐飲的多元性感到滿意的比例較高(72.2%)。

#### 11. 三希堂-餐飲價格合理性之滿意度

調查結果顯示，約有八成八的觀眾對三希堂餐飲價格合理性感到滿意(非常滿意27.3%、還算滿意31.1%)，表示尚可約占三成，約有一成一表示不滿意(不太滿意8.7%、非常不滿意2.7%)。

針對三希堂餐飲價格合理性表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，價格太貴(n=7)。

進一步針對觀眾對三希堂-餐飲價格合理性之滿意度與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、行業、觀眾屬性、參觀概況、參觀月份、參觀日期及熟客族群有顯著差異：

- ▶ 年齡：25-34歲對三希堂-餐飲價格合理性感到滿意的比例較高(64.3%)。
- ▶ 教育程度：高中/職教育程度及以下對三希堂-餐飲價格合理性感到滿意的比例較高(67.9%)。
- ▶ 行業：農業及其他族群對三希堂-餐飲價格合理性感到滿意的比例較高(69.2%)。
- ▶ 觀眾屬性：團體觀眾對三希堂-餐飲價格合理性感到滿意的比例較高(71.2%)。
- ▶ 參觀概況：首次到訪者對三希堂-餐飲價格合理性感到滿意的比例較高(67.0%)。
- ▶ 參觀月份：8月份參觀者對三希堂-餐飲價格合理性感到不滿意的比例較高(14.7%)。
- ▶ 參觀日期：假日參觀者對三希堂-餐飲價格合理性感到滿意的比例較高(61.9%)。
- ▶ 熟客族群：非熟客族群對三希堂-餐飲價格合理性感到滿意的比例較高



(60.6%)。

## 12. 禮品多元性的滿意度

調查結果顯示，約有八成三的觀眾對禮品多元性感到滿意(非常滿意 39.6%、還算滿意 43.0%)，表示尚可占一成六，僅有 1.5%表示不滿意(不太滿意 1.2%、非常不滿意 0.3%)。

針對禮品多元性表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，禮品的同質性太高(n=1)、不夠多元(n=1)、禮品比較偏向年輕化，沒有特殊性及創意(n=1)。

進一步針對觀眾對禮品多元性的滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同教育程度、行業、觀眾屬性、親子族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## 13. 禮品價格合理性的滿意度

調查結果顯示，約有六成的觀眾對禮品價格合理性感到滿意(非常滿意 19.8%、還算滿意 40.3%)，表示尚可約占三成二，約有 8.0%表示不滿意(不太滿意 7.0%、非常不滿意 1.0%)。

針對禮品價格合理性表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，價格太貴(n=11)。

進一步針對觀眾對禮品價格合理性的滿意度與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、行業、參觀概況及熟客族群有顯著差異，但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：年齡愈低者對禮品價格合理性感到非常滿意的比例愈高，從 55 歲及以上的 12.8%遞增至 15-24 歲的 21.5%。
- ▶ 教育程度：高中/職及以下教育程度對禮品價格合理性感到非常滿意的比例較高(28.8%)。
- ▶ 參觀概況：首次到訪者對禮品價格合理性感到非常滿意的比例較高(26.3%)。
- ▶ 熟客族群：非熟客族群對禮品價格合理性感到滿意的比例較高(61.0%)。

## 14. 對館內各項設施及服務之便利性

整體而言，觀眾對館內各項設施及服務約有九成四感到便利(非常便利 51.9%、還算便利 42.2%)，表示尚可約占 5.4%，僅有 0.5%表示不滿意(不太滿意 0.4%、

非常不滿意 0.1%)。

進一步針對觀眾對館內各項設施及服務之便利性與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同教育程度及參觀概況有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

#### (四) 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，約有二成有使用個人語音導覽機，5.2%有使用團體導覽機，3.8%有使用專人定時導覽服務，但整體約有七成一則是沒有使用任何導覽機或服務。

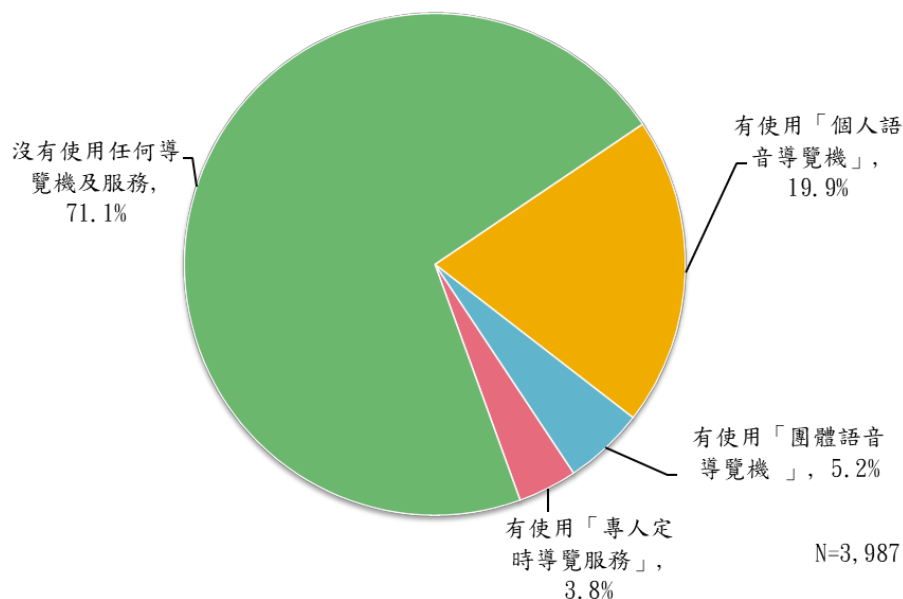


圖20、觀眾使用語音導覽機的概況

進一步針對觀眾使用語音導覽機的概況與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、居住地區、婚姻狀況、行業、觀眾屬性、參觀概況、來訪目的、參觀月份、參觀日期、銀髮同行族群、親子族群及熟客族群有顯著差異，但性別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：沒有使用任何導覽機及服務，以15-24歲的比例較高(82.2%)，而有使用「個人語音導覽機」則以45-54歲的比例較高(26.2%)。
- ▶ 教育程度：沒有使用任何導覽機及服務，分別以高中/職及以下(73.8%)、大學(73.8%)教育程度的比例較高，而有使用「個人語音導覽機」則以研究所及以上教育程度的比例較高(23.6%)。
- ▶ 居住地區：沒有使用任何導覽機及服務，分別以居住臺北市(73.3%)、新北市(73.0%)者的比例較高，有使用「個人語音導覽機」以居住國外者的比例較高(41.4%)，而有使用「團體語音導覽機」則以居住東北部及離

島地區者的比例較高(15.2%)。

- ▶ 婚姻狀況：沒有使用任何導覽機及服務，以未婚者的比例較高(78.7%)，而有使用「個人語音導覽機」則分別以已婚者(24.9%)及其他(24.7%)的比例較高。
- ▶ 行業：沒有使用任何導覽機及服務，以學生族群的比例較高(80.9%)，而有使用「個人語音導覽機」則以農業及其他族群的比例較高(27.3%)。
- ▶ 觀眾屬性：沒有使用任何導覽機及服務，以散客觀眾的比例較高(74.4%)，而有使用「團體語音導覽機」則以團體觀眾的比例較高(69.5%)。
- ▶ 參觀概況：沒有使用任何導覽機及服務，以首次到訪者的比例較高(73.3%)，而有使用「個人語音導覽機」則以超過三年以上曾來過者的比例較高(22.7%)。
- ▶ 來訪目的：沒有使用任何導覽機及服務，以來訪目的為多元消費的族群比例較高(86.4%)，有使用「個人語音導覽機」以來訪目的為學習的族群比例較高(21.9%)，而有使用「團體語音導覽機」則以來訪目的為社交/家庭互動的族群比例較高(10.9%)。
- ▶ 參觀月份：沒有使用任何導覽機及服務，以 10 月參觀者的比例較高(74.8%)，而有使用「個人語音導覽機」則以 7 月參觀者(24.5%)及 8 月參觀者(24.8%)的比例較高。
- ▶ 參觀日期：沒有使用任何導覽機及服務，以假日參觀者的比例較高(73.4%)，而有使用「團體語音導覽機」則以平日參觀者的比例較高(7.0%)。
- ▶ 銀髮同行族群：沒有使用任何導覽機及服務，以無銀髮同行族群的比例較高(71.9%)，而有使用「團體語音導覽機」則以有銀髮同行族群的比例較高(14.8%)。
- ▶ 親子族群：沒有使用任何導覽機及服務，以無孩童同行族群的比例較高(76.5%)，而有使用「個人語音導覽機」則以有孩童同行族群的比例較高(28.8%)。
- ▶ 熟客族群：沒有使用任何導覽機及服務，以非熟客族群的比例較高(71.3%)，而有使用「個人語音導覽機」也以非熟客族群的比例較高(20.7%)。

## 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=794)瞭解其滿意度，有高達九成二表示滿意個人語音導覽機服務(非常滿意 57.3%、還算滿意 34.4%)，表示尚可占 5.4%，有 2.9%表示不滿意(不太滿意 2.9%、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，2 樓書畫沒有導覽介紹(n=1)、個人導覽機器容易沒電(n=1)、兒童多媒體導覽的項目內容太少(n=2)、草蟲捉迷藏展的解說作品數量太少(n=1)、耳機容易故障(n=1)。

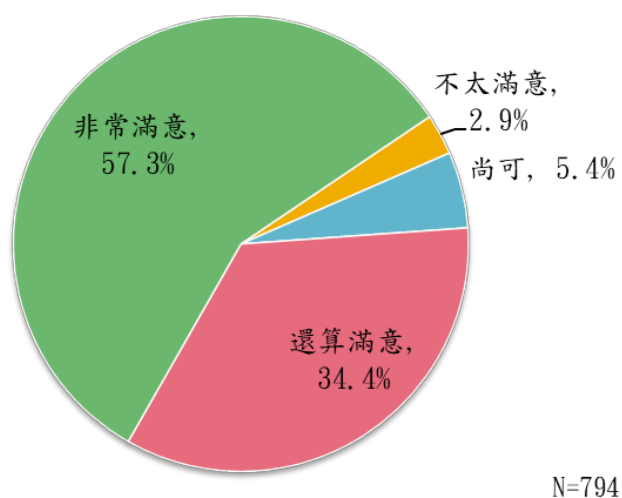


圖21、觀眾使用個人語音導覽機服務之滿意度

進一步針對觀眾使用個人語音導覽機服務之滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同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%，故不進行分析。

## 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=207)瞭解其滿意度，有高達九成一表示滿意團體語音導覽機服務(非常滿意 55.6%、還算滿意 35.7%)，表示尚可占 6.3%，有 2.4%表示不滿意(不太滿意 1.4%、非常不滿意 1.0%)。

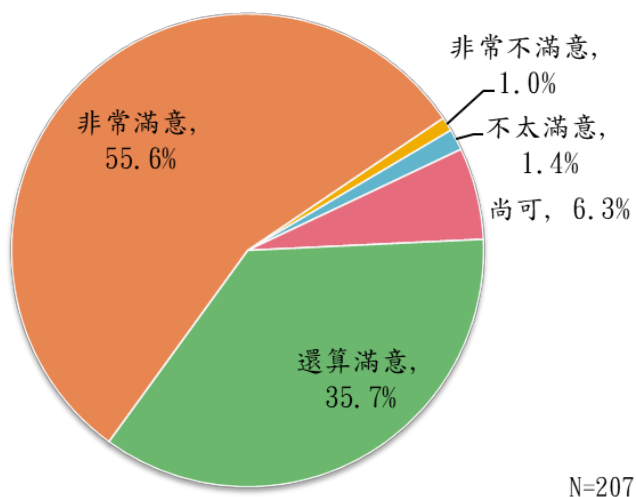


圖22、觀眾使用團體語音導覽機服務之滿意度

進一步針對觀眾使用團體語音導覽機服務之滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、行業及有障礙同行族群有顯著差異，但有障礙同行族群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 歲及以上(96.7%)及 15-24 歲(96.0%)對使用團體語音導覽機服務感到滿意的比例較高。
- ▶ 行業：以從事工業者對使用團體語音導覽機服務感到滿意的比例較高(100.0%)。

#### 4. 使用專人定時導覽服務之滿意度評價

針對有使用專人定時導覽服務(n=152)瞭解其滿意度，有高達九成五表示滿意專人定時導覽服務(非常滿意 72.4%、還算滿意 23.0%)，表示尚可占 4.6%，無任何表示不滿意。

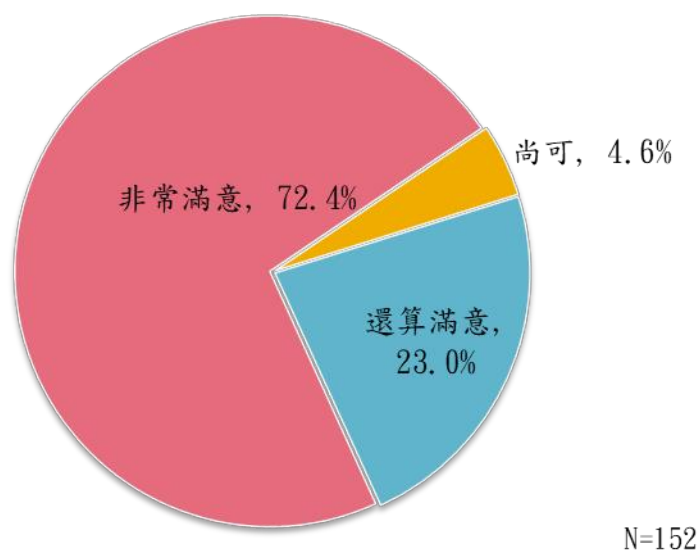


圖23、 觀眾使用專人定時導覽服務之滿意度

進一步針對觀眾使用專人定時導覽服務之滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同參觀日期有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## （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、入口處驗票人員、入口處安檢人員、展廳管理人員、餐飲服務人員、禮品販售服務人員、清潔人員及整體人員。由於此題線上問卷與面訪的題目略有不同，面訪調查結果發現，整體人員服務滿意度高達九成九，各項服務人員均也都有九成五以上的滿意度表現(各項目之滿意度評價已排除未接觸者)。

針對線上問卷調查結果，同樣也是高達約九成五的觀眾表示對各類服務人員整體服務感到滿意(非常滿意 64.2%、還算滿意 31.0%)，表示尚可占 4.4%，僅有 0.4%表示不滿意(不太滿意 0.2%、非常不滿意 0.2%)。

以下的各項人員滿意度分析為面訪之結果。

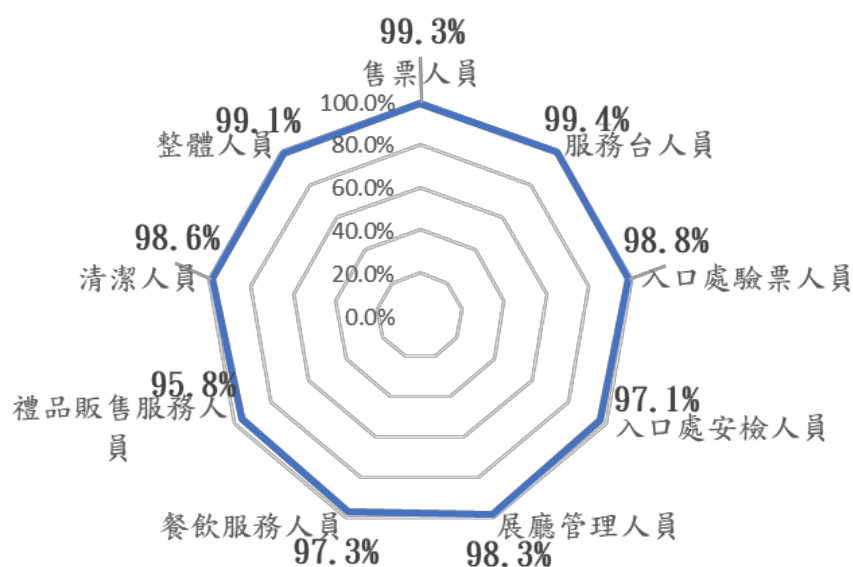


圖24、觀眾對各項服務人員服務態度的滿意度-面訪

### 1. 售票人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成九的觀眾對售票人員服務態度感到滿意(非常滿意 86.1%、還算滿意 13.3%)，表示尚可占 0.7%，無任何觀眾表示不滿意。



進一步針對觀眾對售票人員服務態度的滿意度與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、居住地區、婚姻狀況、行業、觀眾屬性、參觀概況、來訪目的、參觀月份、參觀日期、銀髮同行族群、有障礙同行族群、親子族群及熟客族群都沒有顯著差異。

## 2. 服務台人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成九的觀眾對服務台人員服務態度感到滿意(非常滿意 85.3%、還算滿意 14.1%)，表示尚可占 0.6%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步針對觀眾對服務台人員服務態度的滿意度與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、居住地區、婚姻狀況、行業、觀眾屬性、參觀概況、來訪目的、參觀月份、參觀日期、銀髮同行族群、有障礙同行族群、親子族群及熟客族群都沒有顯著差異。

## 3. 入口處驗票人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成九的觀眾對入口處驗票人員服務態度感到滿意(非常滿意 79.2%、還算滿意 19.7%)，表示尚可占 1.2%，無任何觀眾表示有不滿意。

進一步針對觀眾對入口處驗票人員服務態度的滿意度與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%，故不進行分析。

## 4. 入口處安檢人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成七的觀眾對入口處安檢人員服務態度感到滿意(非常滿意 73.8%、還算滿意 23.3%)，表示尚可占 2.9%，無任何觀眾表示有不滿意。

進一步針對觀眾對入口處安檢人員服務態度的滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同參觀月份及銀髮同行族群有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## 5. 展廳管理人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成八的觀眾對展廳管理人員服務態度感到滿意(非常滿意 75.1%、還算滿意 23.2%)，表示尚可占 1.7%，無任何觀眾表示有不滿意。

進一步針對觀眾對展廳管理人員服務態度的滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同銀髮同行族群有顯著差異，但因交叉細格期望值小於

5 的比例超過 20%，故不進行分析。

#### 6. 餐飲服務人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成七的觀眾對餐飲服務人員服務態度感到滿意(非常滿意 67.8%、還算滿意 29.5%)，表示尚可占 2.7%，無任何觀眾表示有不滿意。

進一步針對觀眾對餐飲服務人員服務態度的滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同行業、參觀概況及熟客族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

#### 7. 禮品販售服務人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成六的觀眾對禮品販售服務人員服務態度感到滿意(非常滿意 66.0%、還算滿意 29.9%)，表示尚可占 4.2%，無任何表示不滿意。

進一步針對觀眾對禮品販售服務人員服務態度的滿意度與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%，故不進行分析。

#### 8. 清潔人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成九的觀眾對清潔人員服務態度感到滿意(非常滿意 78.9%、還算滿意 19.7%)，表示尚可占 1.4%，無任何觀眾表示有不滿意。

進一步針對觀眾對清潔人員服務態度的滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

#### 9. 整體人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成九的觀眾對整體人員服務態度感到滿意(非常滿意 78.2%、還算滿意 20.8%)，表示尚可約占 0.9%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步針對觀眾對整體人員服務態度的滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別及熟客族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## （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設施空間(含無障礙洗手間)、輪椅借用、無障礙坡道、育嬰友善設施(如哺集乳室、尿布臺等)及宗教平權服務設施(如祈禱室)。由於此題線上問卷與面訪的題目略有不同，面訪調查結果發現，各項滿意度均達九成一以上的高度肯定(各項目之滿意度評價已排除未接觸者)。

針對線上問卷調查結果，同樣也是高達約九成四的觀眾表示對各項友善平權設施感到滿意(非常滿意 68.6%、還算滿意 25.8%)，表示尚可占 4.5%，僅有 1.1% 表示不滿意(不太滿意 0.8%、非常不滿意 0.3%)。

以下的各項人員滿意度分析為面訪之結果。

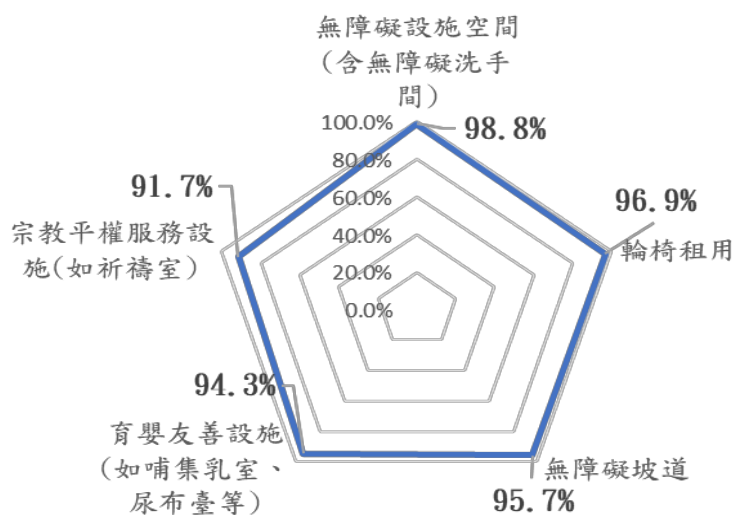


圖25、觀眾對院區內友善平權設施的滿意度

### 1. 無障礙設施空間(含無障礙洗手間) 的滿意度

調查結果顯示，高達約九成九的觀眾對無障礙設施空間(含無障礙洗手間)感到滿意(非常滿意 73.1%、還算滿意 25.7%)，表示尚可占 1.2%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步針對觀眾對無障礙設施空間(含無障礙洗手間) 的滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡及銀髮同行族群有顯著差異，但均因

交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## 2. 輪椅借用的滿意度

調查結果顯示，高達九成七的觀眾對輪椅借用感到滿意(非常滿意 65.6%、還算滿意 31.3%)，表示尚可占 3.1%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步針對觀眾對輪椅借用的滿意度與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、居住地區、婚姻狀況、行業、觀眾屬性、參觀概況、來訪目的、參觀月份、參觀日期、銀髮同行族群、有障礙同行族群、親子族群及熟客族群都沒有顯著差異。

## 3. 無障礙坡道的滿意度

調查結果顯示，高達九成六的觀眾對無障礙坡道感到滿意(非常滿意 58.0%、還算滿意 37.7%)，表示尚可占 4.3%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步針對觀眾對無障礙坡道的滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同參觀月份、參觀日期及銀髮同行族群有顯著差異，但參觀月份及銀髮同行族群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：

- ▶ 參觀日期： 假日參觀者對無障礙坡道感到滿意的比例較高(97.6%)。

## 4. 育嬰友善設施(如哺集乳室、尿布臺等)的滿意度

調查結果顯示，高達九成四的觀眾對育嬰友善設施感到滿意(非常滿意 68.6%、還算滿意 25.7%)，表示尚可占 5.7%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步針對觀眾對育嬰友善設施(如哺集乳室、尿布臺等)的滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同行業及來訪目的有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## 5. 宗教平權服務設施(如祈禱室)的滿意度

調查結果顯示，約有九成二的觀眾對宗教平權服務設施(如祈禱室)感到滿意(非常滿意 63.9%、還算滿意 27.8%)，表示尚可占 8.3%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步針對觀眾來訪故宮北院使用的交通工具與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、居住地區、婚姻狀況、行業、觀眾屬性、參觀概況、來訪目的、參觀月份、參觀日期、銀髮同行族群、有障礙同行族群、親子族群及熟客族群都沒有顯著差異。

## 6. 整體無障礙及友善環境設施的便利度

整體而言，觀眾對院區內無障礙及各項友善環境設施約有九成三感到便利（非常便利 53.5%、還算便利 39.9%），表示尚可占 6.6%，無任何觀眾表示不便利。

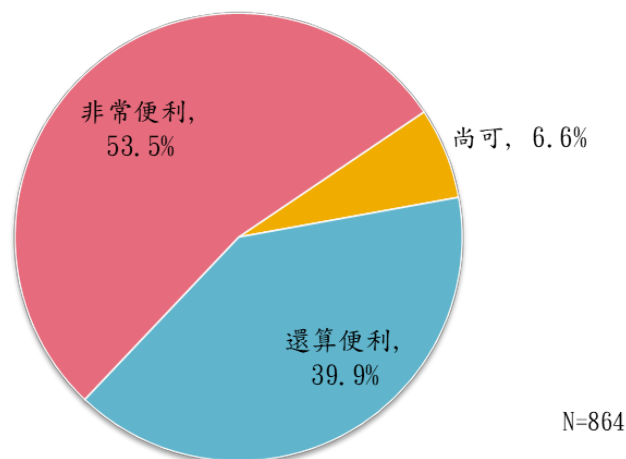


圖26、觀眾對院區內無障礙及各項友善環境設施的便利度

進一步針對觀眾對整體無障礙及友善環境設施的便利度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、行業、參觀概況、參觀日期、銀髮同行族群及熟客族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## (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七，當中非常滿意占 59.3%，還算滿意占 37.2%，表示尚可占 3.3%，僅有 0.3% 表示不滿意(不太滿意 0.2%、非常不滿意 0.1%)。

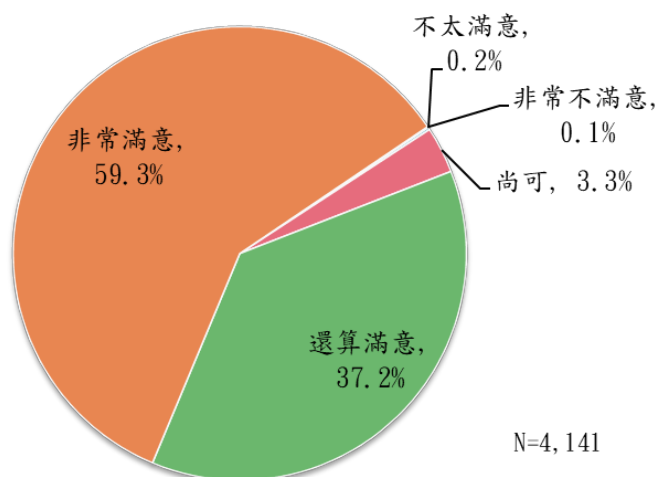


圖27、國立故宮博物院北部院區整體滿意度

進一步針對觀眾對故宮北院的整體滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住地區、參觀概況及參觀月份有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

### 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，高達約九成八的觀眾表示會推薦親朋好友來參觀故宮北部院區(一定會 77.5%、可能會 22.5%)，表示不一定占 2.2%，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)。

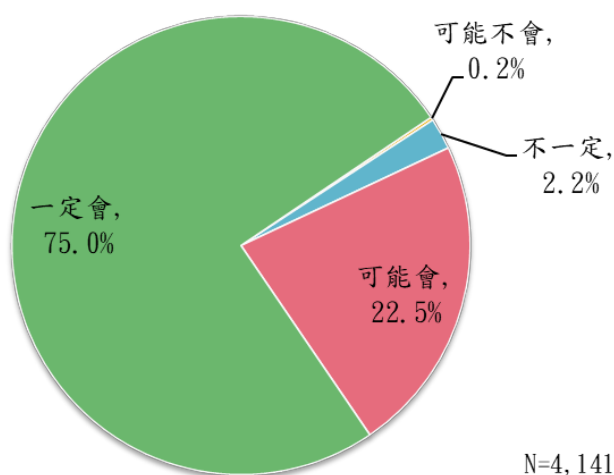


圖28、觀眾推薦親朋好友來參觀故宮北院之意願度

進一步針對觀眾推薦親朋好友來參觀故宮北院之意願度與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、參觀概況、來訪目的及熟客族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於5的比例超過20%，故不進行分析。

### 3. 整體性相關建議

共有 1,063 位觀眾提出相關的建議，經彙整後如下：

#### (1) 在餐飲方面：

- ▶ 餐廳價格太高(n=30)
- ▶ 餐點種類太少(n=21)
- ▶ 餐點不好吃(n=7)
- ▶ 增加餐廳數量(n=6)
- ▶ 希望有便利商店(n=5)
- ▶ 增加館內用餐飲食區(n=3)
- ▶ 餐廳用餐區域不足(n=2)
- ▶ 增加販賣機(n=2)
- ▶ 等餐時間久(n=2)
- ▶ 用餐的地方建議能分年齡層(n=1)
- ▶ 餐點量多一些(n=1)
- ▶ Silk 餐廳沒有無障礙廁所跟換尿布台(n=1)
- ▶ 用餐環境加強(n=1)
- ▶ 導入美食街餐廳(n=1)

## (2) 在展覽/展廳方面：

- ▶ 展廳燈光太暗(n=62)
- ▶ 展品的說明字體建議要大一些(n=22)
- ▶ 展品的介紹說明太少(n=21)
- ▶ 展品太少(n=17)
- ▶ 希望觸控的互動式設計多一些(n=9)
- ▶ 國家級的文物少(n=9)
- ▶ 數位展覽的說明希望能多一些或提供專人服務(n=9)
- ▶ 希望文物說明能增加注音(n=8)
- ▶ 增設適合兒童身高的互動區(n=8)
- ▶ 希望能展出更多的書畫展(n=6)
- ▶ 展間太小(n=6)
- ▶ 展廳內設置的 QR CODE 太小，不好掃(n=6)
- ▶ 增加官網展品展期資訊(n=5)
- ▶ 沒有看到重要展物肉形石以及翠玉白菜(n=5)
- ▶ 希望展覽內容能更多樣化(n=4)
- ▶ 希望能在大廳放置特展的簡介/DM(n=4)
- ▶ 希望展覽更新時間加快(n=4)
- ▶ 展間內的玻璃應加強清潔(n=4)
- ▶ 館內活動較適合小孩，希望能有適合大人的活動(n=3)
- ▶ 多媒體互動設備故障/感應不良(n=3)
- ▶ 希望展品能有 360 度的展出(n=2)
- ▶ 希望可提供各展覽的展出時間表(n=2)
- ▶ 希望展品能有更詳細的英文介紹(n=2)
- ▶ 希望展品能增加日文的介紹(n=2)
- ▶ 多寶格數位展的互動操作不靈敏(n=2)
- ▶ 建議器皿類能增加用途說明(n=2)
- ▶ 活動過程中需要看展品及手冊，但字體都太小且燈光暗，較難操作(n=2)
- ▶ 舉辦活動若需要填寫，能設置專屬的填寫區域，避免影響看展的觀眾，參觀活動者也沒有地方的填寫(n=2)
- ▶ 展物過高孩童不易參觀(n=2)
- ▶ 閑情四事展出的的高麗時代作品，希望能有韓文的介紹(n=1)
- ▶ 希望銅器展覽可以做成 VR(n=1)
- ▶ 毛公鼎位置不顯眼(n=1)
- ▶ 希望有國外的書畫展(n=1)
- ▶ 希望展覽空間的氣氛可符合主題(n=1)
- ▶ 建議用高畫質在文物表列以及多媒體影像(n=1)
- ▶ 銅器展出希望根據朝代，較有邏輯展示(n=1)
- ▶ 清朝文人為什麼會喜歡鼻煙壺，希望說明能更清楚(n=1)



- ▶ 希望將佛像的品名寫清楚，而不是標佛像組(n=1)
- ▶ 展間的說明文字建議用透光方式展現(n=1)
- ▶ 展間的擺設應考究(古時候沒有乾燥花)(n=1)
- ▶ 有些展品沒有介紹(n=1)
- ▶ 希望有南院的相關介紹(n=1)
- ▶ 展品底部希望有圖示(n=1)
- ▶ 展物放置過低，不易蹲下欣賞(n=1)
- ▶ 展品的說明應擇重點解說即可(n=1)
- ▶ 無法在官網站上看到，目前展出的文物(n=1)
- ▶ 建議最知名館藏，放置在 1 樓最易到達處(n=1)
- ▶ 增加拍照景點(n=1)
- ▶ 親子展覽解說內容較少(n=1)
- ▶ 導覽大廳的互動牆，畫質可再加強(n=1)
- ▶ 導覽大廳的互動牆設計不佳(n=1)
- ▶ 多寶格只有多媒體的展示方式，有點可惜(n=1)
- ▶ 展品的說明文字能淺顯易懂(n=)1
- ▶ 3D 多媒體的展廳過於晃眼(n=1)
- ▶ 「華麗魔法屋－故宮洛可可珍藏」親子特展，建議可註明適合看展的兒童年齡層(n=1)
- ▶ 希望能增加特展(n=1)
- ▶ 展間內的燈光不適合拍照，常有反光(n=1)
- ▶ 避暑山莊展廳的多媒體觸控，不易使用(n=1)
- ▶ 展件能增加鏡子，透過反射看到後面或底部的圖案(n=1)
- ▶ 希望展場能有入場的年齡限制(n=1)
- ▶ 說明文字有錯字的更正很粗糙(n=1)
- ▶ 展品加放大鏡觀察細節(n=1)
- ▶ 希望能增加故宮本身建築物的展覽主題(n=1)
- ▶ 希望每個展覽都有專屬的導覽手冊(n=1)

(3) 在門票/開放時間方面：

- ▶ 建議愛博卡方案可再實施(n=6)
- ▶ 延長假日開放時間(n=6)
- ▶ 希望恢復夜間開放(n=4)
- ▶ 口罩兌換不夠詳盡方便(n=4)
- ▶ QR code 門票不便(刷不過流程繁瑣)(n=3)
- ▶ 門票太貴(n=3)
- ▶ 自動購票機可使用的卡片相容性須加強(n=2)
- ▶ 建議可提供南北院區共用的年票(n=2)
- ▶ 增加年票優惠(n=2)
- ▶ 希望只要有購票就送口罩，不要限制購買張票(n=1)

- ▶ 希望國人星期五晚上 4:30 後可免費入場(n=1)
- ▶ B1 自動售票機建議增加台數(n=1)
- ▶ 建議 B1 可設置告示，告知 1 樓也有售票機，避免壅擠(n=1)
- ▶ 電子購票無發票(n=1)
- ▶ 電子購票機應可購買各項優惠票券(n=1)
- ▶ 增加付款方式(n=1)
- ▶ 電子購票機建議增加外籍人士的門票(n=1)
- ▶ 愛博卡使用不夠詳盡(n=1)
- ▶ 希望國人憑身分證都能免費入場(n=1)
- ▶ 建議士林區居民免費參觀可改為當日現場申請(n=1)
- ▶ 只要出示一張身分證即可全數購買優惠票且不須驗明身份，容易被濫用(n=1)
- ▶ 提供收費特展(n=1)
- ▶ 增加免費參觀活動 1
- ▶ 建議博物館聯盟優惠於他館門票蓋章(表示已使用優惠)，可像以前北院有標示故宮北院的章(n=1)
- ▶ 用其他博物館票根買票，請提前告知會收走或註記(n=1)
- ▶ 電子購票機的街口支付一直無法使用(n=1)

(4) 在導覽方面：

- ▶ 語音導覽應該要每個文物都有詳細介紹(n=17)
- ▶ 專人定導不易預約，希望能增加人數及場次(n=8)
- ▶ 專人定覽時間希望可以加長(n=6)
- ▶ 導覽機的耳機不舒適(n=6)
- ▶ 導覽機的聲音太小聲(n=5)
- ▶ 建議導覽說明可改為手機 QR CODE 自行掃描使用(n=5)
- ▶ 希望導覽可直接下載免費 APP 使用(n=4)
- ▶ 希望語音導覽租借可提供常客優惠(n=3)
- ▶ 增加假日親子導覽的次數(n=3)
- ▶ 語音導覽音檔音量需統一，會有時大聲有時小聲(n=3)
- ▶ 希望導覽機可增加查詢的介面(n=2)
- ▶ 透過自動購票機購買語音導覽，無載具的選項(n=2)
- ▶ 語音導覽內容太長，建議說重點(n=2)
- ▶ 語音導覽的規劃應與參觀路線同步(n=2)
- ▶ 語音導覽費用太貴(n=2)
- ▶ 導覽機講解速度希望可提供 1.5 倍速(n=2)
- ▶ 希望能提供兒童語音導覽機(n=1)
- ▶ 語音導覽介面不夠人性化直覺，希望可以改善(n=1)
- ▶ 導覽機音質斷斷續續(n=1)
- ▶ 特展導覽增加非假日時段(n=1)

- ▶ 特展導覽與專人定導可銜接(n=1)
- ▶ 語音導覽機建議能合併兒童導覽機，導覽時可選擇成人或兒童的轉換(n=1)
- ▶ 導覽的方式可更多元(n=1)
- ▶ 租借導覽的服務人員請勿強硬要求小學生不能租用兒童語音導覽，只能租用成人語音導覽(n=1)

(5) 在各項設施方面：

- ▶ 冷氣太冷(n=117)
- ▶ 增加休憩座位(n=50)
- ▶ 廁所設施建議更新/太老舊(n=19)
- ▶ 廁所空間小(n=11)
- ▶ 增加飲水機數量(n=10)
- ▶ 建議增加蹲式廁所(n=10)
- ▶ 洗手間應加強打掃清潔(n=9)
- ▶ 飲水機紙杯不夠(n=6)
- ▶ 人多時，空調太悶(n=6)
- ▶ 哺乳室內空間不足(n=5)
- ▶ 兒童嬰兒車太舊推不動(n=4)
- ▶ 廁所感應式水龍頭感應不良(n=3)
- ▶ 寄物櫃老舊/損壞(n=3)
- ▶ 至善路至大門能增設遮雨走廊(n=3)
- ▶ 希望休憩的椅子有靠背(n=2)
- ▶ 無障礙設施可以多一些(n=2)
- ▶ 椅子舒適度不足(n=2)
- ▶ B1 無線充電櫃能多一點(n=2)
- ▶ B1 女廁擦手紙感應不良(n=2)
- ▶ 置物櫃建議用密碼鎖(n=2)
- ▶ 廁所增設芳香劑(n=2)
- ▶ 建議在大廳增設各展覽說明(n=2)
- ▶ 館內網路收訊不佳(n=2)
- ▶ 廁所門會卡卡有異音(n=1)
- ▶ 兒藝中心電梯旁的廁所，推嬰兒車下坡太斜(n=1)
- ▶ 大門到入口增加電扶梯設備(n=1)
- ▶ 廁所內設置的酒精，多數都沒有了(n=1)
- ▶ 置物櫃號碼標籤脫落(n=1)
- ▶ 廁所內垃圾桶尺寸太大，空間擁擠(n=1)
- ▶ 園區外木棧平台，沒有無障礙步道(n=1)
- ▶ 建議B1 增設置物櫃(n=1)
- ▶ 增設按摩椅(n=1)

- ▶ 增加廁所馬桶拋棄式坐墊紙及酒精(n=1)
- ▶ 廁所內用品無英文說明(n=1)
- ▶ 大廳牆面單調(n=1)
- ▶ 女廁不足/增設廁所(n=1)
- ▶ 館內樓梯角落掉漆(n=1)
- ▶ 增設免治馬桶(n=1)
- ▶ 建議增設宣導標誌，強化觀眾參觀禮儀(n=1)
- ▶ 增設展覽大樓(n=1)
- ▶ 親子使用無障礙廁所被趕，故無法使用(n=1)
- ▶ 建議開放 B1 室內用餐區(n=1)
- ▶ 林蔭步道無障礙斜坡設計，沒有對應的銜接到大廳入口處(n=1)
- ▶ 停車場旁女廁老舊(n=1)
- ▶ 哺乳室內空調悶(n=1)
- ▶ 室外無廁所(n=1)
- ▶ 增加標示酒精的位置(n=1)
- ▶ 增設親子廁所(n=1)
- ▶ 男廁衛生紙不足(n=1)
- ▶ 飲水機建議要定期維護(n=1)
- ▶ 牆面多處有髒汙(n=1)
- ▶ 無線網路可採 QR CODE 方式讓觀眾連線(n=1)
- ▶ 增加公用電腦，查詢簡易資訊(n=1)
- ▶ 手扶梯速度太快(n=1)
- ▶ 增設適合孩童高度的小洗手台(n=1)
- ▶ 建議 1 樓外面的坐椅區能增加燈光(n=1)
- ▶ 展廳內二至三樓可增設電扶梯(n=1)
- ▶ 增建無障礙通道(n=1)
- ▶ 展廳的地板有不穩雜音(n=1)
- ▶ 館外的木棧道太滑，有遊客滑倒，建議應裝設安全防護措施(n=1)

(6) 在交通及停車設施方面：

- ▶ 停車位不足(n=45)
- ▶ 增加到故宮的大眾運輸(n=7)
- ▶ 希望有捷運到達(n=1)
- ▶ B1 服務台處增加公車時間表(n=1)
- ▶ 無室內停車(n=1)
- ▶ 停車位標示不清(n=1)
- ▶ 停車場距離遠(n=1)
- ▶ 增加停車場遮陽設施(n=1)
- ▶ 停車場標線需補強(n=1)
- ▶ 身障車位有停放未出示身障證明的車，應加強管理(n=1)

- ▶ 入口增設空餘停車位標示(n=1)
- ▶ 停車場保全不友善(n=1)
- ▶ 柏油路面凹凸明顯，建議修復(n=1)
- ▶ 增加到捷運站班次(n=1)
- ▶ 停車場動線不清楚(n=1)
- ▶ 希望能增設停車引導人員(n=1)
- ▶ 車道建議可增設減速設施，增加安全性(n=1)

(7) 在禮品/紀念品方面：

- ▶ 禮品價格偏高(n=10)
- ▶ 增加實用性文創紀念品(n=7)
- ▶ 書籤、磁鐵類的重複性太高(n=5)
- ▶ 售價標示不清(n=4)
- ▶ 禮品的精緻度可以提高(印歪)(n=3)
- ▶ 增加文物扭蛋(n=2)
- ▶ 禮品店內販售的食物，疑似有受潮且有效期快到(n=1)
- ▶ 禮品店的目錄，建議提供電子目錄方便查詢(n=1)
- ▶ 希望能一些吊飾類的禮品(n=1)
- ▶ 2樓禮品間希望大一些(n=1)
- ▶ 禮品部營業時間太短(n=1)
- ▶ 增加明信片(n=1)
- ▶ 瘦金體商品太少(n=1)
- ▶ 紀念品品質不良(n=1)
- ▶ 增加禮品部販售區域(n=1)
- ▶ 增加甲骨文貼紙(n=1)
- ▶ 書畫複製成品不佳(n=1)

(8) 在兒童相關的各項展覽/設施及活動方面：

- ▶ 兒藝活動名額多一些(n=16)
- ▶ 闖關親子活動的禮品應要給跟主題相符合(n=4)
- ▶ 增加兒童導覽說明(n=4)
- ▶ 增加兒藝中心活動(n=4)
- ▶ 內容不夠生動豐富(n=3)
- ▶ 建議增加 6 歲以下的活動區域和活動(n=2)
- ▶ 童樂節活動對幼兒的難度太高(n=2)
- ▶ 嬰幼兒設施待加強(n=2)
- ▶ 年齡希望分級，幼兒，兒童，青少年等(n=2)
- ▶ 幼兒座位區不足(n=2)
- ▶ 換展速度加快(n=2)
- ▶ 親子活動設計複雜(n=1)
- ▶ 草蟲捉迷藏的叫聲太大聲，頻率太多有點吵(n=1)

- ▶ 希望有藝童寫遊記的英文版(n=1)
- ▶ 兒藝中心門口廣告中，看到副院長摸古物沒戴手套(n=1)
- ▶ 魔法皇宮內容不生動(n=1)
- ▶ 藝童寫遊記應分年齡(n=1)
- ▶ 預約表演通知太晚，希望能提供現場候補位(n=1)
- ▶ 增加 DIY 課程(n=1)
- ▶ 跨區活動建議同層樓實施(n=1)
- ▶ 洛可可的拍照特效需改善(很難把狗狗弄出來)(n=1)
- ▶ 活動報到及領贈品希望同步(n=1)
- ▶ 增加闖關書寫區(n=1)
- ▶ 兒藝中心的燈光不足(n=1)
- ▶ 增加兒藝志工(n=1)
- ▶ 增加紀念章(n=1)
- ▶ 兒藝中心指標不清楚(n=1)
- ▶ 「藝童寫遊記」可以設計背袋式(n=1)
- ▶ 增加各項設施/展覽的 QR CODE 說明，若能同步累計兒童點數，提供獎勵品會更好(n=1)

(9) 在各類人員服務方面：

- ▶ 遊客音量過大/小孩吵鬧奔跑，都沒有服務人員來管理(n=53)
- ▶ 服務人員應加強禮儀及口條訓練(n=7)
- ▶ 禮品部服務態度素質有待改善(n=6)
- ▶ 建議展間能增加人員進行人流控管(n=6)
- ▶ 展廳內的服務人員不足(n=2)
- ▶ 導覽人員音量過大(n=2)
- ▶ 若現場有活動，希望購票人員可主動告知(n=2)
- ▶ 服務人員的英文需加強(n=1)
- ▶ 紅 30 公車站工作人員不友善(n=1)
- ▶ 3 樓展間建議增加人員以供詢問(n=1)
- ▶ 建議導覽人員告知不要用閃光燈拍照(n=1)
- ▶ 希望能區分團體觀眾及散客的參觀時段(n=1)
- ▶ 工作人員台語加強(n=1)
- ▶ 導覽志工需加強訓練(n=1)
- ▶ 導遊音量過大(n=1)
- ▶ 工作人員音量過大(n=1)
- ▶ 增加有外語能力的服務人員(n=1)
- ▶ 加強人員電話購票活動溝通，避免誤解(n=1)
- ▶ 加強人員對活動的型態瞭解，避免誤解(n=1)

(10) 在指標及動線方面：

- ▶ 展間的動線規劃不清楚(n=63)

- ▶ 希望官網可有遊客建議參觀路線(n=4)
- ▶ 導覽地圖可詳盡一些(n=4)
- ▶ 電梯位置標示不清楚(n=3)
- ▶ 建議導覽地圖可標出相對位置(n=3)
- ▶ 展間號碼沒有銜接，容易重覆逛(n=2)
- ▶ 三希堂標示不易找到(n=2)
- ▶ 一樓入口處希望各展廳動向展示(n=2)
- ▶ 希望展間能標示無障礙動線(n=1)
- ▶ 從山下到展館的指標不清楚(n=1)
- ▶ 從電子售票機到服務台的指引不清楚(n=1)
- ▶ 提供展廳的模擬環境，在入館前能先了解(n=1)
- ▶ 進場前能有針對不同屬性的觀眾提供建議行程或兒童適合的參觀活動或動線(n=1)
- ▶ 建議地上也可增加參觀方向(n=1)
- ▶ 廁所指引不夠明顯(n=1)
- ▶ 出口指引不清楚(n=1)
- ▶ 當觀眾人潮眾多時，現場應該即時的人員可疏導動線(n=1)
- ▶ 導覽機跟售票櫃檯排隊動線不夠清楚(n=1)

(11)在活動方面：

- ▶ 希望能增加上午的活動(n=3)
- ▶ 宴會達人活動有些展廳尚未開始，建議在領取手冊的時候可以先說明，避免找不到又撲空(n=2)
- ▶ 希望能增加夜間的活動(n=2)
- ▶ 能多增加各類型的活動(n=2)
- ▶ 官網上能有配合展覽主題的小遊戲(n=1)
- ▶ 相關的活動能多一些宣傳(n=1)
- ▶ 多舉辦抽獎活動(n=1)
- ▶ 希望能增加夜宿博物館的活動(n=1)
- ▶ 多舉辦講座(n=1)
- ▶ 希望能增加免費日的活動(n=1)

(12)其他：

- ▶ 至善園的吳郭魚太多了，看不到什麼鯉魚(n=2)
- ▶ 故宮月刊的字體太小(n=2)
- ▶ 增加服務台參觀資訊(主題詳盡解說)(n=1)
- ▶ 希望 B1 也可以開放入館(n=1)
- ▶ 希望能擴大館區(n=1)
- ▶ 導覽地圖或展覽資料不知道要去哪裡索取(n=1)
- ▶ 建議可播放音樂(n=1)
- ▶ 希望能攜帶寵物(n=1)

- ▶ 建議遊客能從 B1 就能進入主館(n=1)
- ▶ 新增租借毯子服務(n=1)
- ▶ 參加活動時，被柱子的漏水弄濕，現場服務人員都沒有人來關心(n=1)



## (八) 館內消費概況

館內消費的題組僅有面訪有詢問，故無納入線上問卷。

### 1. 禮品紀念品消費概況

整體約有一成九在館內禮品紀念品有消費，每人平均消費金額約為 625 元，最高金額為 7000 元，最低金額為 49 元。而付款方式，則以現金占比最高，約占五成四，其次為刷卡，約占四成一。

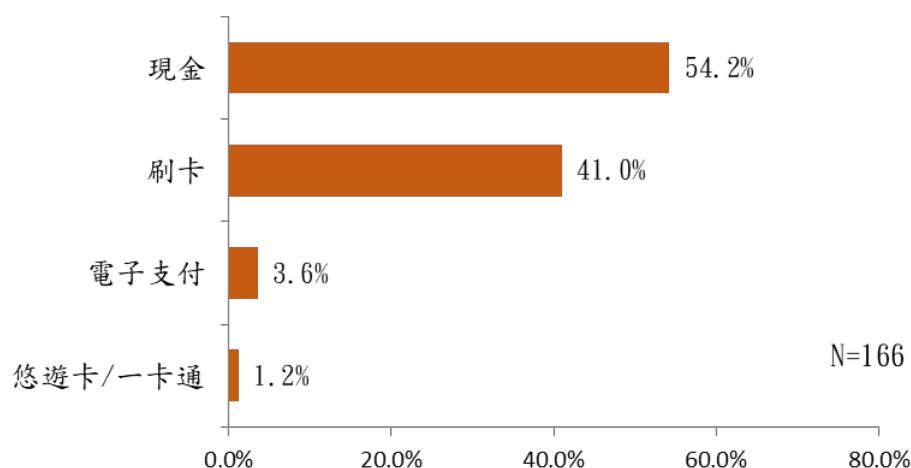


圖29、禮品紀念品消費的付款方式-面訪

進一步觀察不同屬性觀眾的平均消費金額較高的族群，55 歲及以上(1,161 元)的消費金額高於其他年齡層；專科教育程度者(1,042 元)的消費金額高於其他教育程度；居住南部地區(924 元)高於其他地區；商業從業者(1,060 元)的消費金額高於其他行業；散客平均消費金額較高(641 元)；熟客族群(873 元)的平均消費金額高於非熟客族群。

此外，平均消費金額較低的族群為，15-24 歲(413 元)、高中/職教育程度(358 元)、東北部及離島地區(281 元)及北部地區(360 元)、從事服務業(378 元)及學生(386 元)、團體觀眾(269 元)及有障礙同行者(200 元)。

### 2. 館內餐飲消費概況

整體約有一成八在館內餐飲有消費，每人平均消費金額約為 418 元，最高金額為 1333 元，最低金額為 100 元。而付款方式，則以刷卡占比最高，約占五成五，其次為現金，約占三成九。

進一步觀察不同屬性觀眾的平均消費金額較高的族群，25-34 歲(486 元)的消費金額高於其他年齡層；居住國外(533 元)高於其他地區；教職/旅遊業/藝術文化

從業人員(498 元)的消費金額高於其他行業；熟客族群(500 元)的平均消費金額高於非熟客族群。

此外，平均消費金額較低的族群為，15-24 歲(376 元)、高中/職教育程度(384 元)、已婚(394 元)、軍職/公務人員(322 元)及學生(347 元)、團體觀眾(368 元)、首次到訪(350 元)、有障礙者同行者(375 元)、有孩童同行者(353 元)及非熟客(399 元)。

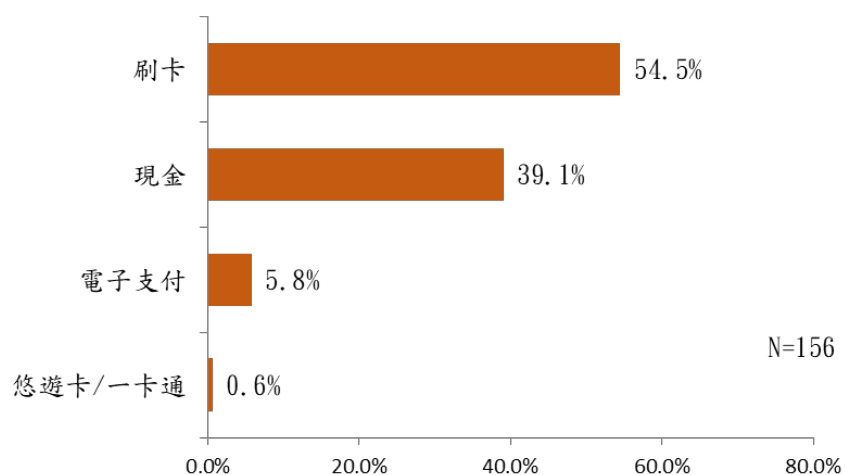


圖30、 餐飲消費的付款方式-面訪

## (九) 對兒童學藝中心之看法

### 1. 來訪概況

整體而言，約有二成四的觀眾有到訪兒童學藝中心，針對有到訪兒藝中心者，約有六成六是首次到訪，約有三成四則曾經來訪過。

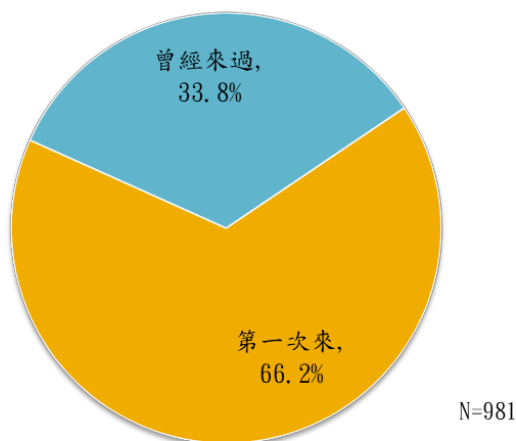


圖31、到訪兒藝中心者首次到訪的占比

### 2. 曾到訪的時間

針對到訪兒藝中心且曾經來訪者(n=332)，上一次到訪在 3 個月內的占比較高，各約占二成四，其次為則是在半年至一年內，約占二成一。而近二年平均到訪的次數約為 2.9 次(含本次到訪)。

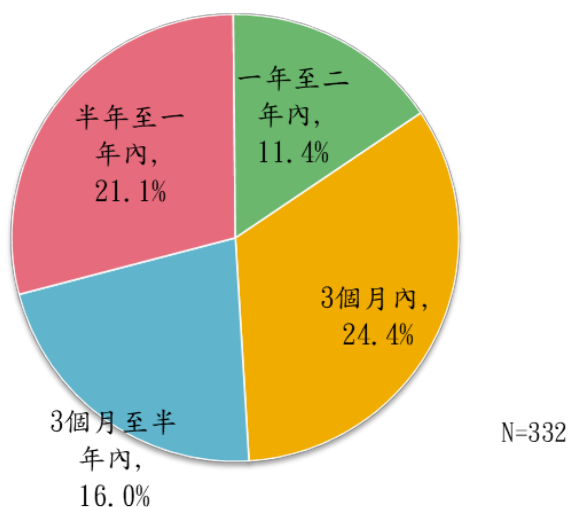


圖32、到訪兒藝中心且曾經來訪者，上一次來訪的時間

進一步針對到訪兒藝中心概況與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同年齡、居住縣市、婚姻狀況、參觀概況、來訪目的、參觀日期及熟客族群有顯著差異，但在年齡、居住縣市、婚姻狀況及來訪目的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：

- ▶ 參觀概況：首次參觀兒藝中心，以首次到訪故宮北院的比例較高(98.0%)，而上一次來訪時間在 3 個月內，則以一年內曾來訪過故宮北院的比例較高(27.0%)。
- ▶ 參觀日期：首次參觀兒藝中心，以假日來訪(68.9%)的比例高於平日(60.3%)。
- ▶ 熟客族群：首次參觀兒藝中心，以非熟客(78.2%)的比例高於熟客(22.4%)，而上一次來訪時間在半年內，均以熟客比例高於非熟客。

### 3. 對兒藝中心的滿意度

兒藝中心各項服務滿意度包括展覽主題內容的豐富度與教育性、多媒體及互動設施的易操作性、館內指標及參觀動線的清楚度、展覽引導說明圖文的理解度、無障礙及親子友善設施、兒藝中心服務人員的態度，各項滿意度均高達九成以上。

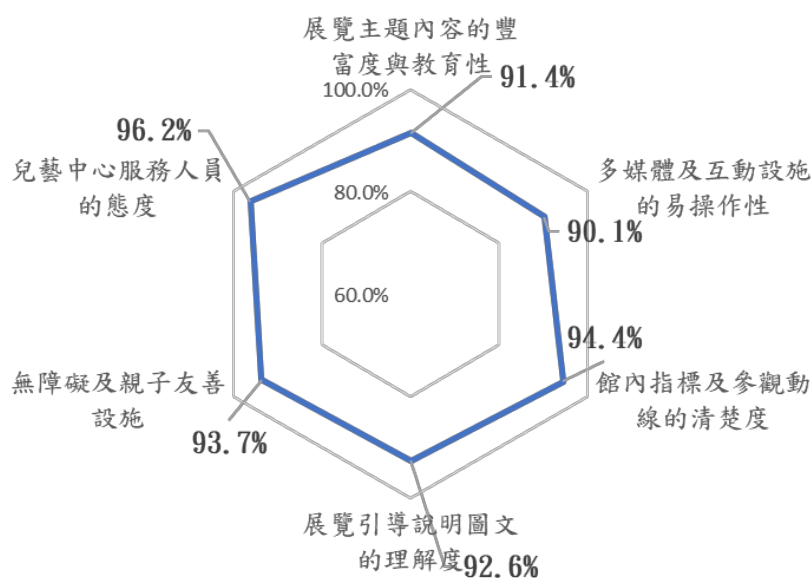


圖33、觀眾對兒藝中心各項服務的滿意度

### (1) 展覽主題內容豐富度與教育性的滿意度

調查結果顯示，高達約九成一的兒藝中心觀眾對展覽主題內容豐富度與教育性感到滿意(非常滿意 51.5%、還算滿意 39.9%)，表示尚可占 7.9%，僅有 0.7% 表示不滿意(不太滿意 0.7%、無任何表示非常不滿意)。

進一步針對兒藝中心在展覽主題內容豐富度與教育性之滿意度概況與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同婚姻狀況及親子族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

### (2) 多媒體及互動設施易操作性的滿意度

調查結果顯示，高達約九成的兒藝中心觀眾對多媒體及互動設施易操作性感到滿意(非常滿意 53.3%、還算滿意 36.8%)，表示尚可占 8.6%，約有 1.3% 表示不滿意(不太滿意 1.2%、非常不滿意 0.1%)。

進一步針對兒藝中心在多媒體及互動設施易操作性之滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同教育程度、來訪目的、參觀月份、銀髮同行族群及親子族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

### (3) 館內指標及參觀動線清楚度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成四的兒藝中心觀眾對館內指標及參觀動線清楚度感到滿意(非常滿意 58.2%、還算滿意 36.2%)，表示尚可占 5.2%，僅有 0.4% 表示不滿意(不太滿意 0.4%、無任何表示非常不滿意)。

進一步針對兒藝中心在館內指標及參觀動線清楚度之滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住縣市、婚姻狀況及親子族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

### (4) 展覽引導說明圖文理解度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成三的兒藝中心觀眾對展覽引導說明圖文理解度感到滿意(非常滿意 55.8%、還算滿意 36.7%)，表示尚可占 6.7%，僅有 0.7% 表示不滿意(不太滿意 0.7%、無任何表示非常不滿意)。

進一步針對兒藝中心在展覽引導說明圖文理解度之滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同熟客族群有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## (5) 無障礙及親子友善設施的滿意度

調查結果顯示，高達九成四的兒藝中心觀眾對無障礙及親子友善設施感到滿意(非常滿意 60.6%、還算滿意 33.1%)，表示尚可占 6.3%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步針對兒藝中心在無障礙及親子友善設施之滿意度與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、來訪目的及親子族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## (6) 兒藝中心服務人員的滿意度

調查結果顯示，高達九成六的兒藝中心觀眾對兒藝中心服務人員感到滿意(非常滿意 69.3%、還算滿意 26.9%)，表示尚可占 3.7%，僅有 0.1%表示不滿意(不太滿意 0.1%、無任何表示非常不滿意)。

進一步針對兒藝中心服務人員之滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住縣市及熟客族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

## 4. 對兒藝中心各項設施及規劃的便利度

整體而言，高達九成五的兒藝中心觀眾對兒藝中心各項設施及規劃感到滿意(非常滿意 58.3%、還算滿意 36.9%)，表示尚可占 4.6%，僅有 0.2%表示不滿意(不太滿意 0.2%、無任何表示非常不滿意)。

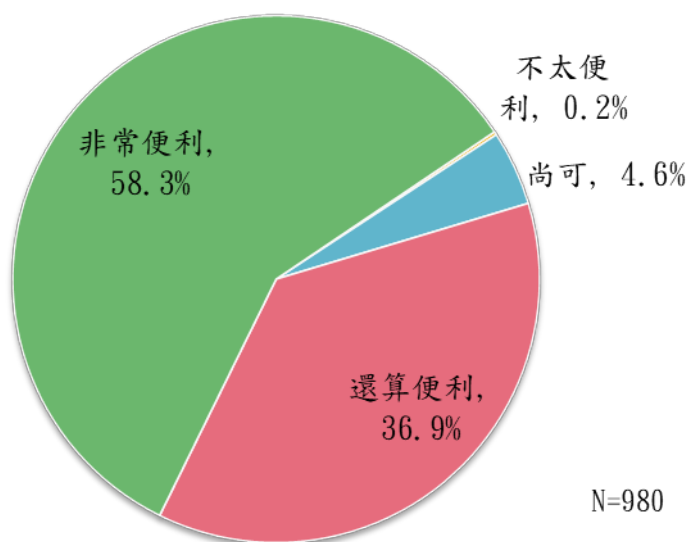


圖34、對兒藝中心各項設施及規劃的便利度

進一步針對兒藝中心各項設施及規劃之滿意度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同居住縣市、婚姻狀況及參觀月份有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

#### 5. 觀眾推薦親朋好友來參觀兒藝中心之意願度

調查結果顯示，高達九成五的兒藝中心觀眾表示會推薦親朋好友來參觀兒藝中心(一定會 68.3%、可能會 26.5%)，表示不一定占 4.5%，僅有 0.7%表示不會推薦(可能不會 0.6%、一定不會 0.1%)。

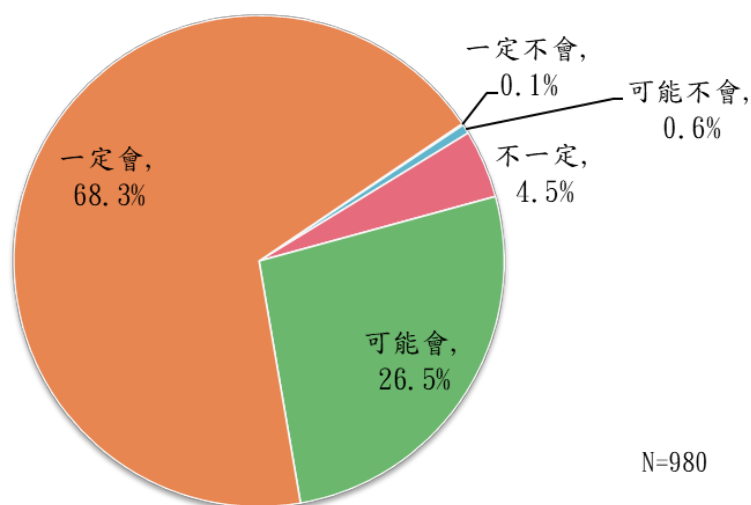


圖35、 觀眾推薦親朋好友來參觀兒藝中心之意願度

進一步針對推薦親朋好友來參觀兒藝中心之意願度與基本資料進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同婚姻狀況、行業、參觀概況及親子族群有顯著差異，但均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，故不進行分析。

#### 6. 觀眾期待兒藝中心舉辦展覽或教育活動之類型

有到訪兒藝中心觀眾中，僅有七位有表示相關建議，彙整如下：

- ▶ 期待能有跟文物有關立體書(n=1)
- ▶ 希望能有話劇類的活動(n=1)
- ▶ 希望有針對四到六年級孩童的夏令營活動(n=1)
- ▶ 能有古代人交通工具主題的展覽(n=1)
- ▶ 希望有 DIY 的課程，例如：多寶格(n=1)
- ▶ 與台灣歷史文化演變，設計成可做互動式活動(n=1)
- ▶ 建議多多提供類似宋貨郎說故事的活動(n=1)
- ▶ 多一些親子活動的展覽空間(n=1)

## (十) 對故宮數位平台及社群媒體的看法

### 1. 故宮數位平台及社群媒體的知悉度

調查結果顯示，約有八成六知道故宮有數位平台及社群媒體，當中以故宮北院官網的知悉度最高，約有七成三，其次為故宮北院 FB 約有三成八，再其次為故宮 Youtube 頻道及故宮北院 IG，各約有一成三及一成，其餘項目的知悉度則低於一成。另有一成四則表示不知道任何故宮的數位平台及社群媒體。

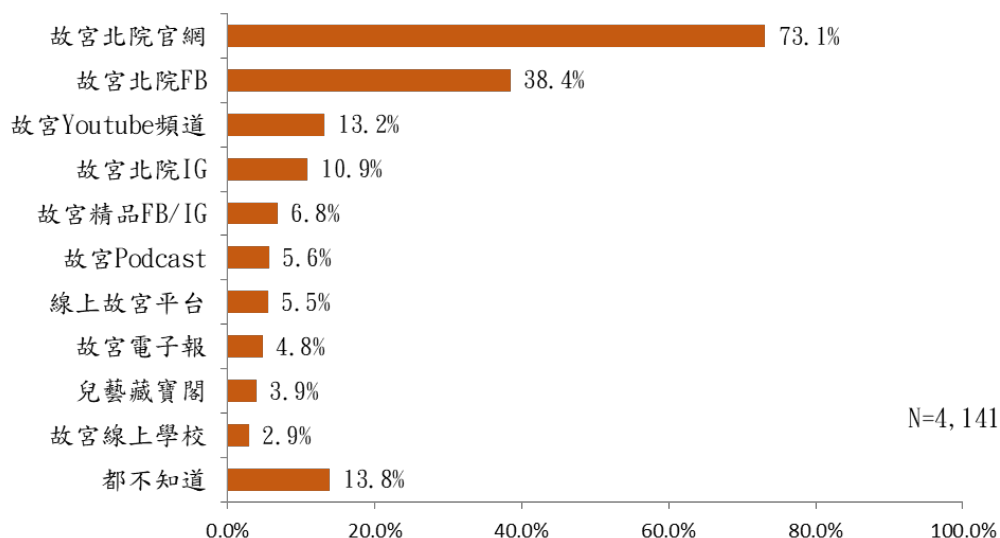


圖36、對故宮數位平台及社群媒體的知悉度

### 2. 故宮數位平台及社群媒體的使用率

針對知道故宮數位平台及社群媒體的觀眾了解其使用概況，以故宮北院官網的使用率最高，約有七成九，其次為故宮北院 FB，約有三成三，再其次為故宮 Youtube 頻道，約有一成，其餘項目均低於一成。



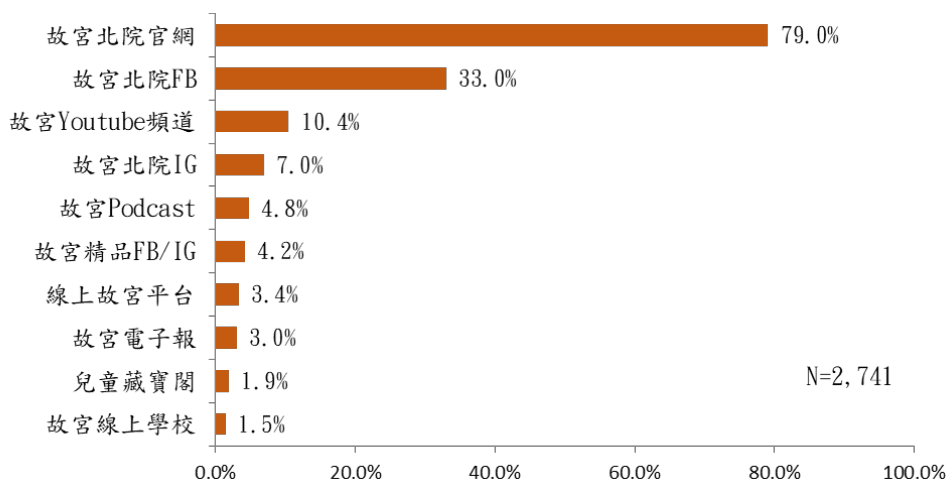


圖37、 故宮數位平台及社群媒體的使用率

### 3. 故宮數位平台及社群媒體使用後對了解故宮之幫助度

觀眾瀏覽或使用過故宮數位平台及社群媒體後，約有九成六的觀眾表示有助於了解故宮(非常有幫助 58.8%，有一點幫助 37.3%)，有 3.5%表示尚可，僅有 0.4%表示沒有幫助(有點沒幫助 0.3%、非常沒有幫助 0.1%)。

針對瀏覽或使用過故宮數位平台及社群媒體後表示不滿意的原因，故宮官網介面使用上會卡卡的，有時會延遲(n=1)。

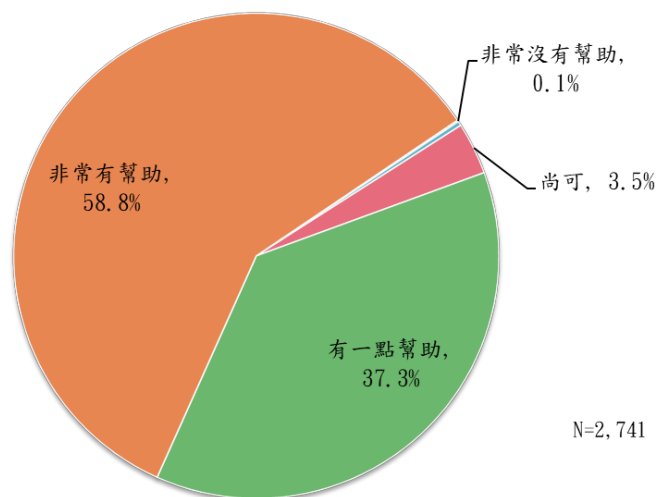


圖38、故宮數位平台及社群媒體使用後對了解故宮之幫助度

## (十一) 資訊傳播媒體的取得概況

### 1. 來訪前取得故宮北院相關資訊的管道

整體而言，觀眾來訪前故宮北院前完全沒有蒐集任何資訊約占二成五，有事先蒐集相關資訊的管道以故宮北院官網為主，約有五成二，其次為故宮北院 FB 粉絲專頁(約占二成一)及網路/部落格(約占一成二)，其餘管道皆低於 5%。

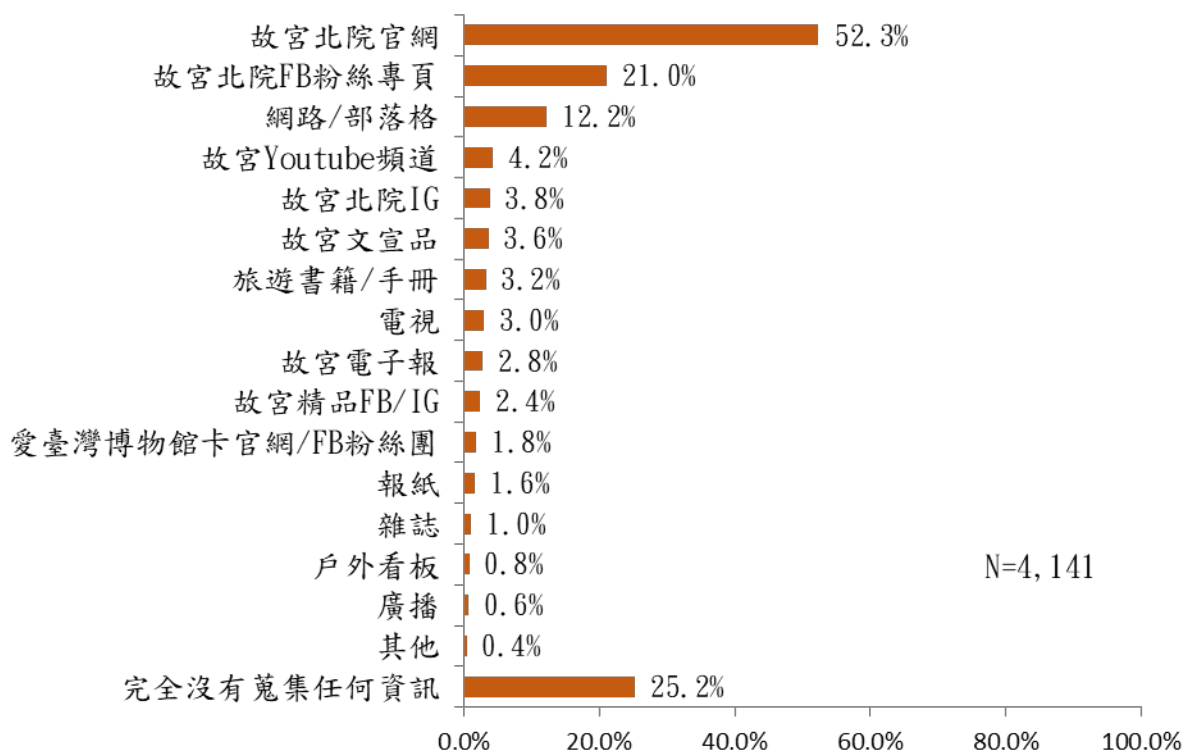


圖39、來訪前故宮北院前取得相關資訊的管道

針對完全沒有蒐集資訊及比例最高的二項管道進一步了解其觀眾特質：

- ▶ 完全沒有蒐集資訊：以 15-24 歲、高中/職及以下教育程度、居住國外、學生、超過三年以上曾來過、逃離目的、7 月來訪者及非熟客等特質的觀眾比例較高。
- ▶ 故宮北院官網：以 45-54 歲、居住北部地區、軍職/公務人員、一年內曾來過、學習目的、8 月來訪者及熟客等特質的觀眾比例較高。
- ▶ 故宮北院 FB 粉絲專頁：以女性、35-44 歲、研究所及以上、居住台北市、教職/旅遊業/藝術文化從業人員、一年內曾來過、學習目的及熟客等特質的觀眾比例較高。

## 2. 期待未來故宮北院相關資訊獲得的管道

觀眾期待未來故宮北院相關資訊獲得的管道，以故宮北院官網占比較高，約有七成，其次為故宮北院 FB 粉絲專頁，約有四成七，再其次依序為故宮北院 IG 及故宮 Youtube 頻道，各約占二成一及一成七，網路/部落格約占一成，其餘管道皆低於一成。

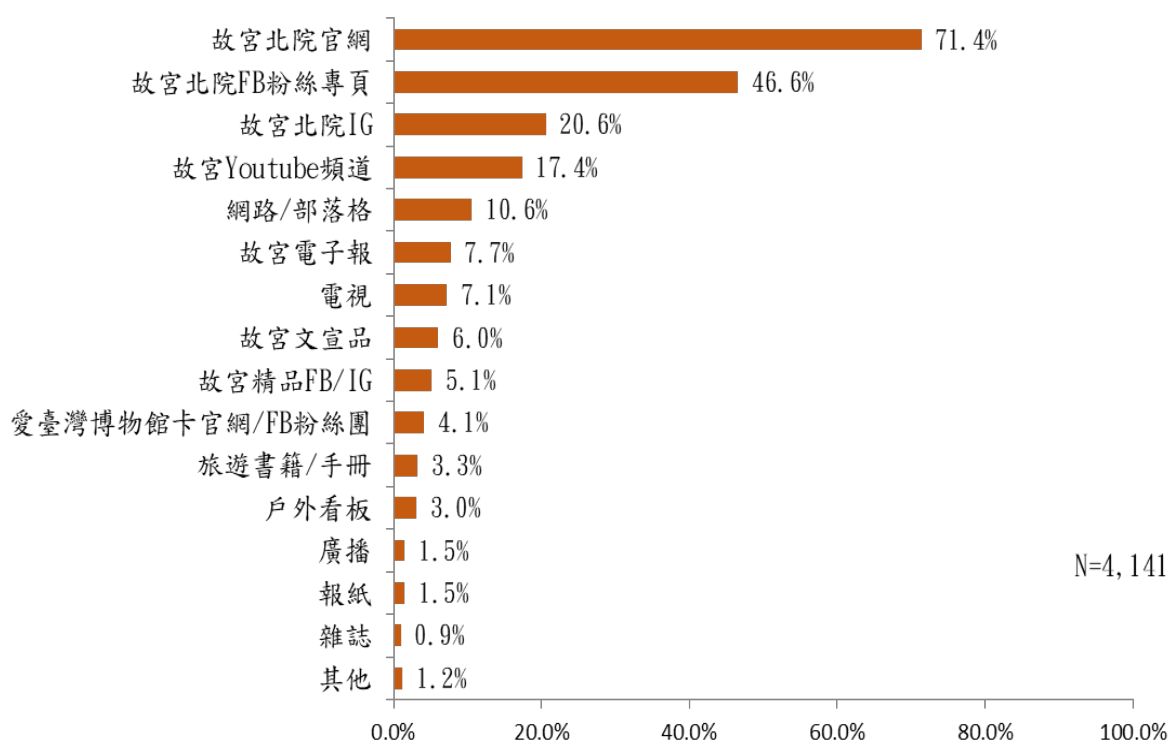


圖40、期待未來故宮北院相關資訊獲得的管道

針對比例最高的三項管道進一步了解其觀眾特質：

- ▶ 故宮北院官網：以 45-54 歲、居住中部及北部地區、已婚、教職/旅遊業/藝術文化從業人員、一年內曾來過、學習目的及熟客等特質的觀眾比例較高。
- ▶ 故宮北院 FB 粉絲專頁：以女性、35-44 歲、研究所及以上、居住台北市、家管/退休/待業與教職/旅遊業/藝術文化從業人員、一年內曾來過、7 月來訪者、無銀髮同行者、無障礙同行者、有孩童同行者及熟客等特質的觀眾比例較高。
- ▶ 故宮北院 IG：以 15-24 歲、高中/職及以下教育程度、居住中部及南部地區、未婚、學生、首次到訪、逃離目的、無銀髮同行者、無障礙同行者、無孩童同行者及非熟客等特質的觀眾比例較高。

## (十二) 期待故宮未來可舉辦的展覽或活動

整體有 1,875 位觀眾提出期待故宮未來可舉辦的展覽及活動，彙整如下：

### (1) 體驗/互動/DIY：

- ▶ 互動式體驗/互動展(n=89)
- ▶ 闖關/集章/尋寶/實境解謎活動(n=53)
- ▶ DIY 活動(n=35)
- ▶ 體驗類活動(n=23)
- ▶ 講座/線上演講(n=20)
- ▶ 大型劇場活動(n=14)
- ▶ 音樂類活動(n=13)
- ▶ 各類工作坊(n=9)
- ▶ 長者互動遊戲(n=7)
- ▶ 影片欣賞活動(n=6)
- ▶ 專人解說文物/策展人導覽(n=6)
- ▶ 體驗古人風雅生活(n=5)
- ▶ 夜宿活動(n=5)
- ▶ 古物鑑賞課程(n=5)
- ▶ 文物修復活動(n=4)
- ▶ 戶外活動/戶外表演活動(n=4)
- ▶ 白晝之夜(n=3)
- ▶ 臨摹文物的活動(n=3)
- ▶ 與大師有約(n=3)
- ▶ 銀髮族/樂齡族導覽(n=3)
- ▶ 考古遊戲(n=3)
- ▶ 戲劇式導覽(n=3)
- ▶ 體驗閒情四事的活動(n=2)
- ▶ 舞蹈類活動(n=2)
- ▶ 表演活動(n=2)
- ▶ 情境式的導覽(n=2)
- ▶ 歷史文物演講比賽/寫詩比賽(n=2)
- ▶ 茶道體驗活動(n=2)
- ▶ 認識國寶的課程(n=2)
- ▶ 演唱會活動(n=2)
- ▶ 深度的文物賞析課程(n=2)
- ▶ 焚香的教學(n=2)
- ▶ 特展研習活動(n=2)
- ▶ 書法體驗活動(n=2)
- ▶ 電競活動(n=2)

- ▶ 體驗清朝宮廷的日常(n=1)
- ▶ 變裝活動(n=1)
- ▶ 騎馬射弓的 VR(n=1)
- ▶ 人體模擬體驗(n=1)
- ▶ 科普體驗課程(n=1)
- ▶ 刻印活動(n=1)
- ▶ 針對高中生設計學文物的活動(n=1)
- ▶ 故宮之夜(n=1)
- ▶ 與寶可夢桌遊結合的活動(n=1)
- ▶ 古裝表演活動(n=1)
- ▶ 歷代的釀酒方式結合目前現代器皿的活動(n=1)
- ▶ 線上故宮導覽(n=1)
- ▶ 結合時下流行的貼圖/吉祥物(n=1)
- ▶ 敦親睦鄰的活動(n=1)
- ▶ 庫房參觀活動(n=1)
- ▶ 故宮三寶的活動(n=1)
- ▶ 南管戲曲文化的體驗(n=1)
- ▶ 鹿港傳統文化的體驗(n=1)
- ▶ 插花活動(n=1)
- ▶ 票選喜歡的文物活動(n=1)
- ▶ 培訓導覽員的活動(n=1)

(2) 主題性展覽：

- ▶ 繪畫類展覽(n=136)
- ▶ 國際交流展/國際借展(n=127)
- ▶ 書法展(n=90)
- ▶ 鎮院國寶展(n=53)
- ▶ 文物展(n=52)
- ▶ 古代服裝展(n=49)
- ▶ 木乃伊展(n=34)
- ▶ 陶瓷器/琺瑯瓷器展(n=32)
- ▶ 埃及國寶展/埃及展(n=29)
- ▶ 清朝的文物及歷史展(n=25)
- ▶ 西洋主題展/西洋繪畫展(n=25)
- ▶ 古人的日常生活展(n=25)
- ▶ 玉器/翡翠展(n=23)
- ▶ 清明上河圖展(n=21)
- ▶ 臺灣文化展/臺灣文物展(n=21)
- ▶ 宗教相關展(n=21)
- ▶ 武器展/古劍展/兵器展(n=20)

- ▶ 兵馬俑展(n=19)
- ▶ 宮廷風格/宮廷生活展(n=18)
- ▶ 宋朝的文物/書畫及歷史展(n=17)
- ▶ 音樂類/樂器類展覽(n=15)
- ▶ 動漫展/漫畫展(n=15)
- ▶ 唐朝的文物及歷史展(n=14)
- ▶ 動物相關展覽(n=14)
- ▶ 藝術創作類的展覽(n=13)
- ▶ 肉形石(n=12)
- ▶ 鬼怪主題展/殭屍展(n=12)
- ▶ 飲食文化展(n=12)
- ▶ 歷代飾品/首飾展(n=12)
- ▶ 歐洲文物展(n=12)
- ▶ 鑽石/珠寶展(n=10)
- ▶ 茶文化展(n=9)
- ▶ 古代建築歷史展(n=8)
- ▶ 日本文物展(n=8)
- ▶ 三國展(n=8)
- ▶ 從未展出過，第一次展出的收藏品(n=7)
- ▶ 朗世寧展(n=7)
- ▶ 青銅器展(n=7)
- ▶ 童玩展(n=7)
- ▶ 原住民特展(n=7)
- ▶ 明朝的文物及歷史展(n=7)
- ▶ 兩岸文物聯合展/北京故宮特展(n=7)
- ▶ 英國皇室/英國文物相關展(n=6)
- ▶ 後宮展(n=6)
- ▶ 花藝展/花卉展(n=6)
- ▶ 藏傳佛教文物展(n=6)
- ▶ 龍藏經展(n=6)
- ▶ 歷史故事展(n=6)
- ▶ 昆蟲/草蟲展(n=5)
- ▶ 汝窯展(n=5)
- ▶ 恐龍展(n=5)
- ▶ 與其他博物館同類展品的聯展(n=5)
- ▶ 中西古物展(n=5)
- ▶ 多寶格展(n=4)
- ▶ 唐朝仕女圖展(n=4)
- ▶ 古錢/錢幣展(n=4)
- ▶ 歷代皇帝展(n=4)

- ▶ 器皿類展覽(n=4)
- ▶ 印章/玉璽展(n=4)
- ▶ 刺繡展(n=3)
- ▶ 梵谷展(n=3)
- ▶ 宋徽宗詩書畫特展(n=3)
- ▶ 王羲之書法展(n=3)
- ▶ 工藝類展品(n=3)
- ▶ 古畫中的兒童展/兒童文物展(n=3)
- ▶ 墓葬文化展(n=3)
- ▶ 史前文化展(n=3)
- ▶ 節慶相關展覽，如中秋節(n=3)
- ▶ 大航海時代展(n=3)
- ▶ 金字塔展(n=3)
- ▶ 蘇軾展(n=2)
- ▶ 植物展(n=2)
- ▶ 獸首展(n=2)
- ▶ 醫療歷史展(n=2)
- ▶ 龍袍展(n=2)
- ▶ 歷史電影類展(n=2)
- ▶ 古代科技主題(n=2)
- ▶ 配合學校課程的展覽(n=2)
- ▶ 快雪時晴帖展(n=2)
- ▶ 日本武士刀展(n=2)
- ▶ 元朝的文物及歷史展(n=2)
- ▶ 金器/黃金文物展(n=2)
- ▶ 古代科學展(n=2)
- ▶ 慕夏展(n=2)
- ▶ 鼻煙壺展(n=2)
- ▶ 漢朝的文物及歷史展(n=2)
- ▶ 碑帖展(n=2)
- ▶ 創意文具用品展(n=2)
- ▶ 魚類相關文物展(n=2)
- ▶ 康熙展(n=2)
- ▶ 商朝的文物及歷史展(n=2)
- ▶ 乾隆展(n=2)
- ▶ 馬雅文化展(n=2)
- ▶ 文物修復展(n=2)
- ▶ 焚香展(n=2)
- ▶ 珍玩展(n=2)
- ▶ 故宮精品展(n=2)

- ▶ 故宮博物院文物遷來台的歷史展/故宮歷史展(n=2)
- ▶ 法國文物/書畫相關展覽(n=2)
- ▶ 古代天文的展覽(n=2)
- ▶ 各國使節禮物/外交禮展(n=2)
- ▶ 民國後歷史文件/文物展覽(n=2)
- ▶ 范寬作品展(n=2)
- ▶ 文物保存相關展覽(n=2)
- ▶ 印尼展(n=2)
- ▶ 雕刻展(n=2)
- ▶ 魔法展(n=1)
- ▶ 攝影展(n=1)
- ▶ 鐘錶展(n=1)
- ▶ 與大自然相關的展覽(n=1)
- ▶ 雲的特展(n=1)
- ▶ 羅浮宮特展(n=1)
- ▶ 懷舊卡通展(n=1)
- ▶ 谿山行旅圖(n=1)
- ▶ 配合季節的文物展(n=1)
- ▶ 龍的傳人主題展(n=1)
- ▶ 城堡特展(n=1)
- ▶ 維多利亞時期的文物展(n=1)
- ▶ 敦煌文物展(n=1)
- ▶ 古文物桌遊展(n=1)
- ▶ 環境保護與氣候變遷平衡相關主題(n=1)
- ▶ 慈禧展(n=1)
- ▶ 定武蘭亭展(n=1)
- ▶ 貝塚展(n=1)
- ▶ 江南四大才子相關展(n=1)
- ▶ 古今文物對照展(n=1)
- ▶ 介紹書法的歷史展(n=1)
- ▶ 3C 未來特展(n=1)
- ▶ 與當代作家合作的展覽(n=1)
- ▶ 百年台灣藝術家彙整作品展(n=1)
- ▶ 狩獵相關展覽(n=1)
- ▶ 古代寵物展(n=1)
- ▶ 歷代髮型展(N=1)
- ▶ 橄欖舟展(n=1)
- ▶ 戰國時代的文物及歷史展(n=1)
- ▶ 戰爭相關的展覽(n=1)
- ▶ 鄭和下西洋的特展(n=1)



- ▶ 歐洲餐具展(n=1)
- ▶ 中東地區的文物展(n=1)
- ▶ 樂高展(n=1)
- ▶ 滿清十大酷刑的解說及展覽(n=1)
- ▶ 跟十三行博物館合作考古展覽(n=1)
- ▶ 詩詞與文物結合的展覽(n=1)
- ▶ 萬壑松風圖展(n=1)
- ▶ 古人讀書考試相關的展覽(n=1)
- ▶ 傳染病展(n=1)
- ▶ 符合時下議題的展覽(n=1)
- ▶ 象牙雕刻藝術(n=1)
- ▶ 詔書展(n=1)
- ▶ 紫禁城主題展(n=1)
- ▶ 剪紙主題展(n=1)
- ▶ 富春山居圖展(n=1)
- ▶ 灸艾圖展(n=1)
- ▶ 莫內展(n=1)
- ▶ 畢卡索展(n=1)
- ▶ 從古至今的機車展(n=1)
- ▶ 張大千作品展(n=1)
- ▶ 婚禮特展(n=1)
- ▶ 迷你古物展(n=1)
- ▶ 扇子展(n=1)
- ▶ 陵寢相關展覽(n=1)
- ▶ 拼圖展(n=1)
- ▶ 故宮南院展品到北院展出(n=1)
- ▶ 金剛夜叉明王展(n=1)
- ▶ 近代文學展(n=1)
- ▶ 與民間合作的精品展(n=1)
- ▶ 沈周的書畫展(n=1)
- ▶ 臺灣在地多元展覽，期許故宮成為臺灣主題性的重要博物館(n=1)
- ▶ 緯絲展(n=1)
- ▶ 作者不詳的畫作(n=1)
- ▶ 米勒展(n=1)
- ▶ 編鐘展(n=1)
- ▶ 古地圖展覽(n=1)
- ▶ 甲骨文展(n=1)
- ▶ 古人的運動用品展(n=1)
- ▶ 日本絹畫展(n=1)
- ▶ 文藝復興時期文物展 (n=1)

- ▶ 文字起源展(n=1)
- ▶ 巴洛克展(n=1)
- ▶ 天香茄楠展(n=1)
- ▶ 各國博物館歷史的特展(n=1)
- ▶ 各朝代的代表文物(n=1)
- ▶ 中國結展(n=1)
- ▶ 女性特別的收藏品(n=1)
- ▶ AI 機器手臂臨摹各家字帖(n=1)
- ▶ 蒙娜麗莎的微笑(n=1)
- ▶ 與電視劇結合的展(n=1)
- ▶ 道教文化展(n=1)
- ▶ 傳統民俗文化展(n=1)
- ▶ 現代藝術結合傳統的展覽(n=1)
- ▶ 人類化石展(n=1)
- ▶ 秦始皇歷史展(n=1)
- ▶ 唐三彩展(n=1)
- ▶ 拼圖展(n=1)
- ▶ 汽車展(n=1)
- ▶ 技術變革史類(n=1)
- ▶ 古代交通工具展(n=1)
- ▶ 山海經神話展(n=1)

(3) 兒童/親子:

- ▶ 親子互動活動/親子展(n=216)
- ▶ 親子 DIY(n=17)
- ▶ 兒童多媒體互動展(n=11)
- ▶ 兒童專人導覽(n=10)
- ▶ 親子尋寶/闖關活動(n=9)
- ▶ 親子藝文活動(n=7)
- ▶ 講故事/兒童戲劇活動(n=7)
- ▶ 冬夏令營活動/營隊活動(n=5)
- ▶ 親子舞台劇(n=3)
- ▶ 兒童文物體驗活動(n=3)
- ▶ 多舉辦學校校外教學到訪故宮的活動(n=3)
- ▶ 親子講座(n=2)
- ▶ 幼兒藝術類展覽(n=2)
- ▶ 兒童古代服裝體驗及拍照(n=1)
- ▶ 兒童問答抽獎活動(n=1)
- ▶ 透過卡通的方式來介紹歷史(n=1)
- ▶ 小小解說員體驗(n=1)

- ▶ 貼近生活的主題，如賣貨郎展覽(n=1)
- ▶ 兒童玩具展(n=1)
- ▶ 戶外親子活動(n=1)
- ▶ 親子 AR 體驗(n=1)
- ▶ 兒童夜宿體驗(n=1)
- ▶ 兒藝活動可以成為常態活動，非特定期間才有(n=1)

(4) 其他：

- ▶ 恢復週五週六的夜間開放(n=11)
- ▶ Podcast 的 節目可以多一點故宮的展覽內容(n=1)
- ▶ 增加台語導覽服務(n=1)
- ▶ 增加動畫牆的設計(n=1)
- ▶ 古文物的更換頻率要慢一點(n=1)
- ▶ 增加專人定導的次數(n=1)
- ▶ 多推廣故宮文創產業(n=1)

### (十三) 觀眾對符合免費入場故宮的知悉度

調查結果顯示，約有一成六的觀眾表示不知道任何可以符合免費入場故宮的條件，知道又以 65 歲以上(本國籍)平日免費、年齡未滿 18 歲(不分國籍)及本國學生的占比較高，各約占五成四、五成一及四成九，其次為身障者及其陪同者一人(不分國籍)及志工憑本國志願服務榮譽卡，各約有三成八及二成七，其餘項目則低於二成。

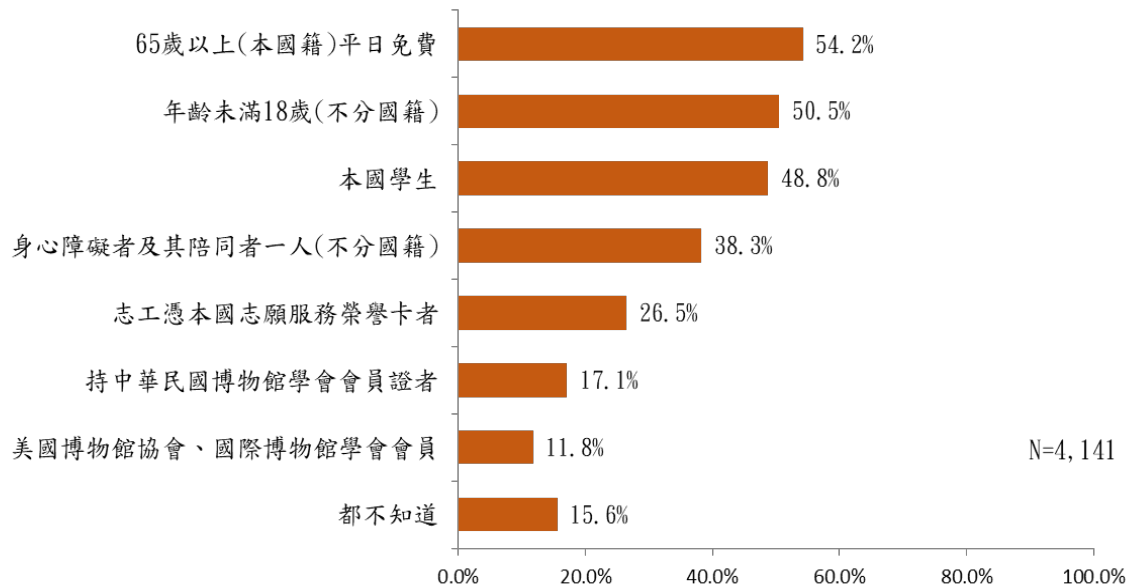


圖41、觀眾對符合免費入場故宮的知悉度

針對都不知道及比例最高的二項進一步了解其觀眾特質：

- ▶ 65 歲以上(本國籍)平日免費：以 55 歲及以上、專科教育程度、已婚、農業及其他與家管/退休/待業、平日來訪、銀髮同行者及熟客等特質的觀眾比例較高。
- ▶ 年齡未滿 18 歲(不分國籍)：以女性、35-44 歲、高中/職及以下、居住北部地區、已婚、教職/旅遊業/藝術文化從業人員、散客觀眾、社交/家庭互動、7 月來訪者、無銀髮同行者、無障礙同行者及有孩童同行者等特質的觀眾比例較高。
- ▶ 都不知道：以 25-34 歲、高中/職及以下、居住國外、工業、團體觀眾、首次到訪、10 月來訪者、無銀髮同行者、無孩童同行者及收熟客等特質的觀眾比例較高。

#### 四、 重要性-績效分析(IPA 分析)分析

「重要性－績效」分析方法(IPA)則依據「重要性」與「績效」二個構面的高、低值將服務或產品的屬性分成繼續保持項目、超乎所需項目、次要改善項目及優先改善項目共四類。透過 IPA 分析，可更清楚瞭解觀眾對於博物館的整體表現滿意度及重視程度，與觀眾對於各項服務及設施之期望，以作為各單位於各項服務上的所投入之資源分配決策之參考。

- (1) 繼續保持項目：觀眾認為重要度高且服務滿意度也較高者，表示此服務項目為本院的競爭優勢項目，應盡力繼續保持目前之良好狀況。本年度在競爭優勢項目有：展廳的動線規劃、整體展覽或展廳各項設施及規劃、寄物處存放物品便利性、購票處動線規劃、導覽地圖的清楚明確度、各項設施指示標誌清楚明確度、大廳及公共服務區域的空調及舒適度、清潔人員、整體人員、無障礙設施空間、育嬰友善設施、兒藝-展覽主題內容的豐富度與教育性、兒藝-館內指標及參觀動線的清楚度、兒藝-展覽引導說明圖文的理解度、兒藝-無障礙及親子友善設施、兒藝中心服務人員的態度及兒藝中心整體各項設施及規劃。
- (2) 優先改善項目：觀眾認為餐飲服務人員重要度高，但服務滿意度表現較整體平均值低，建議應優先改善此服務項目。本年度在優先改善項目有：展覽-說明內容的理解度及兒藝-多媒體及互動設施的易操作性。
- (3) 次要改善項目：雖觀眾感受之滿意度績效欠佳，但相對而言觀眾認知的重要性也較低，表示此服務項目未來有改善的空間，雖不是當務之急需要立即性的修正，但仍需注意。本年度在次要改善項目有：展覽-說明文字的字體大小、展覽-說明內容的理解度、展覽-多媒體及互動設施的親近性、整體展覽或展廳各項設施及規劃、寄物處存放物品便利性、購票處動線規劃、導覽地圖的清楚明確度、各項設施指示標誌清楚明確度、洗手間的清潔、休息座椅設施的數量、大廳及公共服務區域的空調及舒適度、閒居賦-餐飲的多元性、閒居賦-餐飲價格的合理性、三希堂-餐飲的多元性、三希堂-餐飲價格的合理性、禮品的多元性、禮品價格的合理性。
- (4) 超乎所需項目：觀眾認為重要度較低但對於服務滿意度有較高的評價，此服

務項目雖贏得好評但對於整體表現的助益不大，未來應可考慮此部分的資源是否需要調整，或將其資源投入至需改進的地方，使資源能做最有效之運用。本年度在超乎所需項目有：電子售票機、洗手間的清潔、售票人員、服務台人員、入口處驗票人員、入口處安檢人員、展廳管理人員、餐飲服務人員、禮品販售服務人員、輪椅租用、無障礙坡道、宗教平權服務設施及整體無障礙及各項友善環境設施。

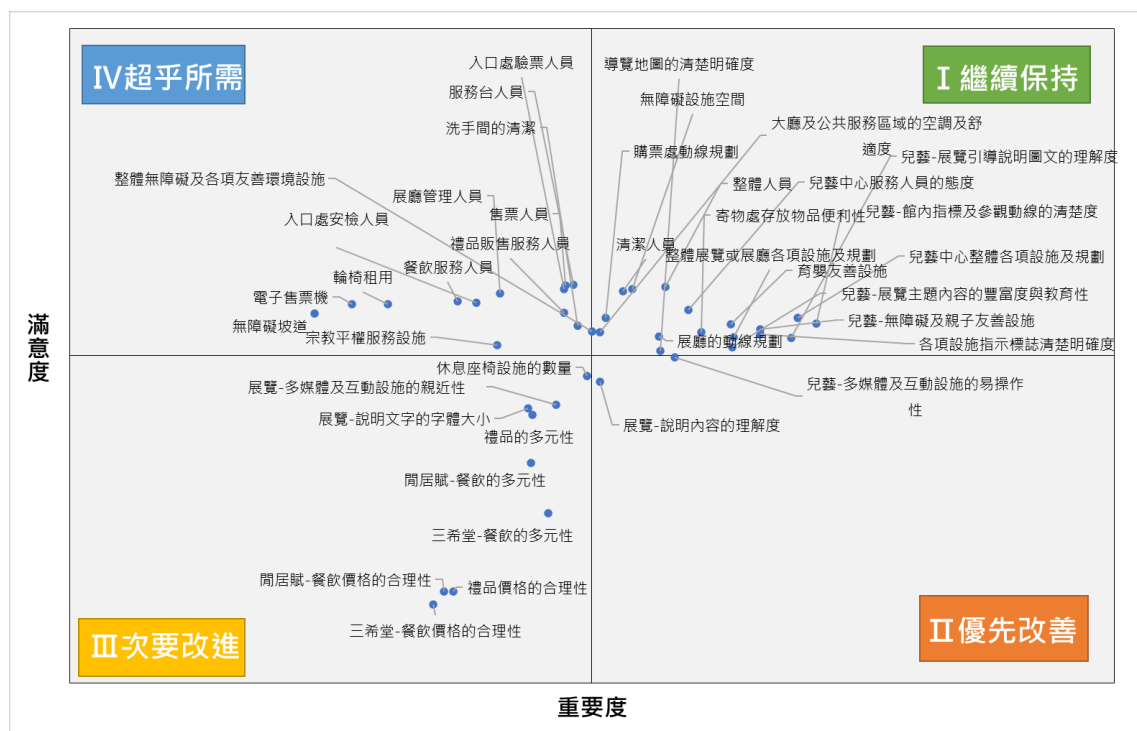


圖42、各項滿意度與重要度模型

## 五、 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北部院區之概況

綜觀近三年觀眾來訪國立故宮博物院北部院區之概況，由於 109 年後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，約達七成九，主要是因國外觀眾與國人觀眾的特質不同。

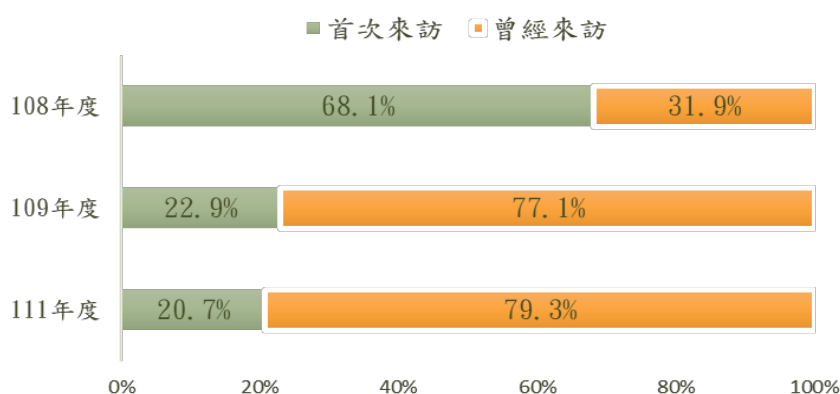


圖43、觀眾來訪國立故宮博物院概況北部院區之歷年比較

#### 2. 觀眾停留時間

綜觀近三年觀眾停留的時間，在 109 年後因觀眾結構的轉變，停留時數由 1-2 小時改變為多數停留 2-3 小時較多，而但本年度停留時間在 4 小時以上的比例則高於歷年，可能是因國人的參觀習慣及館內舉辦相當多的活動讓觀眾停留時間延長。

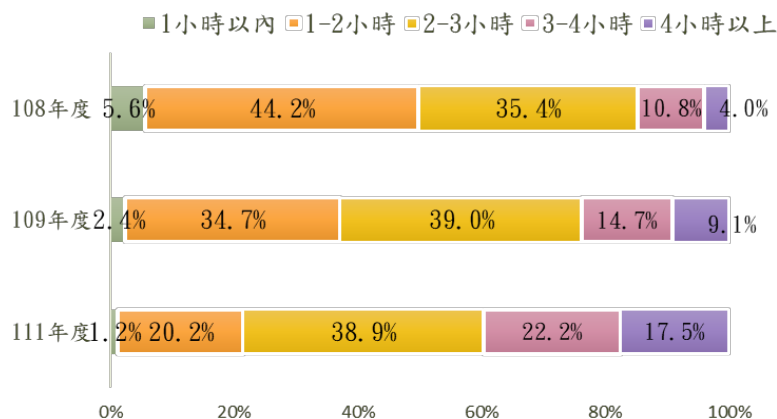


圖44、觀眾停留時間之歷年比較

### 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，雖本年度與 109 年度相比，略下降了 2.4 個百分比，但仍在誤差範圍內，顯示觀眾給予非常正面的肯定及評價。

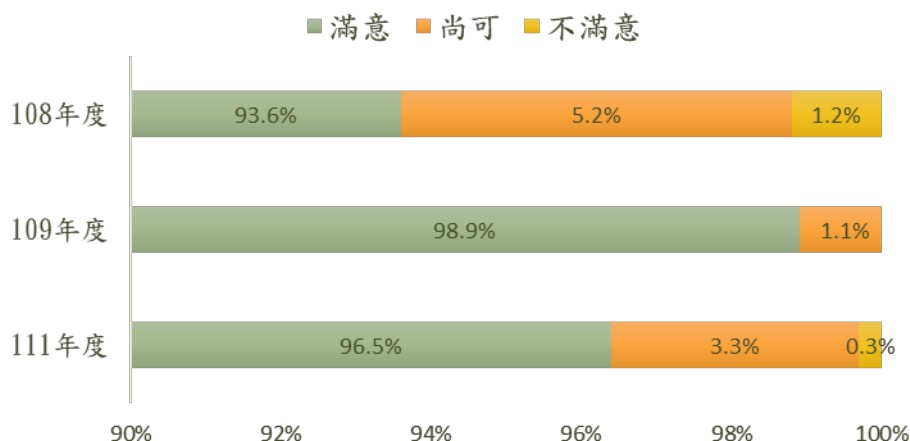


圖45、觀眾對國立故宮博物院整體滿意度之歷年比較

### 4. 館內設施及服務滿意度之歷年比較

綜觀近三年度在館內設施及服務滿意度之表現，本年度的滿意度均較 109 年度略為下降，其中以禮品價格的合理性下降 6 個百分點，下降幅度較大，其次為休息座椅的數量(下降 4.8 個百分點)、大廳及公共服務區域的舒適度與禮品的多元性均各下降 3.6 個百分點。若與 108 年度相比，滿意度均上升，又以洗手間的清潔上升最多，進步了 5.8 個百分點。

表3、 館內設施及服務滿意度近三年度比較

	108 年度				109 年度				111 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	520	91.5%	8.3%	0.2%	666	94.4%	5.0%	0.6%	3,025	93.2%	6.2%	0.5%
購票處動線規劃					773	96.9%	2.8%	0.3%	3,936	95.2%	4.4%	0.3%
導覽地圖清楚明確度	1,080	90.9%	8.4%	0.6%	743	93.3%	6.3%	0.4%	3,852	90.9%	8.3%	0.8%
各項設施指示標誌清楚明確度	1,080	92.2%	7.6%	0.2%	902	94.7%	4.8%	0.6%	4,137	93.0%	6.4%	0.6%
洗手間的清潔	960	88.3%	10.4%	1.2%	790	93.0%	6.3%	0.6%	3,876	94.1%	5.1%	0.8%



	108 年度				109 年度				111 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
大廳及公共服務區域的舒適度	1,080	89.0%	10.7%	0.3%	902	96.9%	2.8%	0.3%	4,131	93.3%	5.9%	0.8%
休息座椅的數量					902	92.5%	6.7%	0.9%	4,131	87.7%	10.1%	2.1%
禮品(文創商品)的多元性					610	86.2%	13.3%	50.0%	3,078	82.6%	15.9%	1.5%
禮品(文創商品)價格的合理性					576	66.1%	29.9%	4.0%	3,035	60.1%	31.9%	8.0%

#### 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服務滿意度之表現，本年度在個人語音導覽及專人定時導覽均呈現略微上升但持平的趨勢，但在團體語音導覽服務則較 109 年度下降 6.3 個百分點。與 108 年度相比，均呈現略微上升的趨勢。

表4、語音導覽機滿意度近三年度比較

	108 年度				109 年度				111 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	224	87.9%	10.3%	1.8%	136	90.4%	7.4%	2.2%	794	91.7%	5.4%	2.9%
團體語音導覽	441	88.9%	10.9%	0.2%	42	97.6%	2.4%	0.0%	207	91.3%	6.3%	2.4%
專人定時導覽					21	95.2%	0.0%	4.8%	152	95.4%	4.6%	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，本年度除了入口處安檢人員及整體人員滿意度與 109 年度呈現持平略下降的趨勢，其餘均大幅進步，上升最多的是餐飲服務人員，進步達 10 個百分點。若與 108 年度比較，同樣也均呈現上升的趨勢，各項人員的滿意度均上升 6 個百分點以上。

表5、各項人員服務態度滿意度近三年度比較

	108 年度				109 年度				111 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	623	92.9%	6.9%	0.2%	706	98.9%	0.8%	0.3%	588	99.3%	0.7%	0.0%
服務台人員	787	92.8%	7.1%	0.1%	790	98.5%	1.4%	0.2%	661	99.4%	0.6%	0.0%
入口處驗票人員	948	92.6%	7.3%	0.1%	902	98.8%	1.2%	0.0%	864	98.9%	1.2%	0.0%
入口處安檢人員					902	98.4%	1.4%	0.1%	864	97.1%	2.9%	0.0%
展廳(陳列室)管理人員	879	92.5%	7.1%	0.5%	802	96.3%	3.4%	0.4%	711	98.3%	1.7%	0.0%
餐飲服務人員	451	88.7%	11.1%	0.2%	239	87.0%	11.3%	1.7%	183	97.3%	2.7%	0.0%
禮品販售服務人員	594	89.1%	10.6%	0.3%	443	91.9%	8.1%	0.0%	288	95.9%	4.2%	0.0%
清潔人員	669	91.8%	8.1%	0.1%	682	98.5%	1.5%	0.0%	279	98.6%	1.4%	0.0%
整體人員					902	99.4%	0.6%	0.0%	864	99.0%	0.9%	0.0%

## 參、結論與建議

### 一、結論

#### (一)觀眾來訪的型態

本年度與 109 年度的受訪觀眾結構，除了因疫情影響主要以國人觀眾為主外，35-44 歲的觀眾有增加的趨勢，可能是受到暑假期間館內舉辦了很多親子活動所影響。

在參觀型態上，國人觀眾多數為散客型態且曾經有來訪的比例也較歷年來高，同時在停留時間上，也比歷年來停留時間有增加的趨勢。

在來訪的目的上，超過半數的觀眾以學習為主，包括是因為喜歡故宮文物、有想參觀的特展/展覽或因工作/課業上需求等，其次則是以社交/家庭互動，包括親友出遊、體驗兒藝中心等。

在來訪的交通工具上，雖大台北地區的大眾運輸相當方便，但仍有超過半數的觀眾來訪時是自行開車或騎車，其次才是搭乘公車到訪。

#### (二)購票方式

現場的購票方式，除了櫃台購買紙本票券外，還可透過電子售票機進行購買，調查期間中也舉辦了使用電子售票機購買 2 張門票送口罩的活動，因此，整體的購票方式，以現場電子售票機比例較高，約占四成二，其次為櫃台購票，約占二成七。

而對於購票方式的滿意度評價，也高達九成七，當中表示非常滿意達七成八，顯示目前提供不同型態的購票方式能滿足觀眾的需求。

#### (三)整體滿意度

今年度的整體滿意度高達九成七，不管線上調查或面訪調查均給予正面的肯定，而在推薦親朋好友的意願度方面，更是高達九成八。進一步觀察觀眾給予的建議，反映最多的前五項分別是：冷氣太冷、展間動線規劃不清楚、展廳燈光太暗、遊客音量過大/小孩吵鬧奔跑都沒有服務人員來管理及增加休憩座位。

觀察近三年的整體滿意度趨勢，均在九成四以上，雖較 109 年略為下降 2.4 個百分比，但仍抽樣誤差內，顯示近年來國人觀眾仍給予正面的肯定。

#### (四)展覽及展廳各項設施及規劃之滿意度

觀眾參觀後對於最喜歡的前三名展覽，以「集瓊藻-院藏珍玩精華展」、「草蟲捉迷藏」及「風格故事-琺瑯彩瓷特展」的比例較高，均為特展。而表示需要改善的展覽，雖占比都不高，但仍以「導覽大廳」、「慈悲與智慧—宗教雕塑藝術」及「華麗魔法屋-故宮的洛可可珍藏」有 5%-9% 表示需要改善，透過面訪了解其需要改善的地方，有互動體驗的展覽多數在操作或感應靈敏度上表示需要改進，而慈悲與智慧可能是因觀眾的宗教理念不同，不過超過半數以上的觀眾均表示沒有需要改善的。

觀察觀眾期待故宮可舉辦的活動或展覽，大致上可分為三大部分，一部分是希望有較多的互動式多媒體展覽或活動，包括互動體驗展、闖關/集章/尋寶/實境解謎等活動、DIY 活動、講座/線上演講等。一部分則是主題性展覽，反映最多的則是繪畫類展覽，其次為國際交流展/國際借展，再其次則是書法展。另一部分則是親子類展覽或活動，包括親子互動展、親子 DIY 等。

對於展覽及展廳的各項滿意度評價，以展廳的動線規劃滿意度最高，約占九成三，在說明文字字體大小、多媒體及互動設施的親近性及說明內容的理解度滿意度約在八成四至八成七之間，其不滿意度原因，則以字體太小、說明內容中有些生僻字不易讀或解釋不夠清楚，另一部分則是多媒體互動設施操作上的問題。整體而言，高達九成三的觀眾表示整體展覽及展廳的規劃能感到便利性。

#### (五)館內設施及服務之滿意度

館內各項設施或服務中，排除餐飲及禮品外，大多數的滿意度均達八成八以上，以購票處的動線規劃滿意度高達九成五，為最高，而休息座椅設施的數量較低(八成八)。至於餐飲及禮品的價格合理性的表現，閒居賦、三希堂及禮品觀眾僅給予五成八至六成的滿意度，而多元性方面，二家餐飲的表現也只有七成至七成七的滿意度，禮品的多元性則有八成三，顯示餐飲及禮品仍有改進的空間。

觀察近三年的滿意度趨勢，本年度的滿意度均較 109 年度略為下降，其中以禮品價格的合理性下降幅度較大(下降 6 個百分點)，其次為休息座椅的數量(下降 4.8 個百分點)、大廳及公共服務區域的舒適度與禮品的多元性均各下降 3.6 個百

分點。

#### (六) 語音導覽設施之滿意度

約有七成一的觀眾並未租用任何語音導覽服務，約有二成有使用個人語音導覽，約有 5.2% 使用團體導覽及 3.8% 使用專人定導服務。進一步了解各項導覽服務之滿意度，均高達九成以上的滿意度，尤其是專人定時導覽無任何觀眾表示不滿意。

觀察近三年的滿意度趨勢，團體語音導覽服務較 109 年度下降了 6.3 個百分點，其餘項目均呈現略微上升但仍是持平的趨勢。

#### (七) 各項服務人員之滿意度

不管是透過線上調查或面訪調查，在各項服務人員的滿意度均高達九成五以上，且面訪問卷中，並無任何一項表示有不滿意的狀況。

觀察近三年的滿意度趨勢，本年度除了入口處安檢人員及整體人員滿意度與 109 年度呈現持平略下降的趨勢，其餘均大幅進步，以餐飲服務人員進步最多，達 10 個百分點。

#### (八) 友善平權設施之滿意度

雖各項友善平權設施的使用率並不高，但對於特定族群或有需求的觀眾而言，是不可缺少的設施及服務。不管是透過線上調查或面訪調查，各項友善平權設施均高達九成二以上，同時面訪問卷中，也是無任何一項表示不滿意的狀況，同時，整體對於院內友善平權設施的便利度也高達九成三。

#### (九) 兒藝中心的各項滿意度評價

整體受訪觀眾中，約有二成四有到訪兒藝中心，而到訪的觀眾中，約有三成四是曾經到訪過兒藝中心。

兒藝中心各項服務的滿意度均高達九成以上，其中以兒藝中心服務人員的態度滿意度最高，高達九成六。整體而言，兒藝中心各項設施及規劃與推薦親友的意願度同樣也是高達九成五以上。

#### (十) 故宮數位平台及社群媒體的概況

到訪北院的觀眾對於故宮數位平台及社群媒體的知悉度及使用率，知悉度以故宮北院官網比例較高，約占七成三，其次為故宮北院 FB(約三成八)，但仍有一成四表示不知道任何故宮數位平台及社群媒體。在使用率方面，與知悉度的結果相似，均以故宮北院官網較多(約七成九)，其次為故宮北院 FB(約三成三)。

#### (十一) 資訊傳播媒體的取得概況

整體受訪觀眾中，約有二成五表示來訪前完全沒有蒐集任何資訊，即便有蒐集資訊者，主要也是從故宮北院官網中取得(約占五成二)，其次為故宮北院 FB 粉絲專頁，再其次為網路/部落格。觀眾期待未來取得資訊的管道，前五名為故宮北院官網、故宮北院 FB 粉絲頁、故宮北院 IG、故宮 Youtube 頻道及網路/部落格，顯示觀眾仍以故宮官方資訊為主要資訊來源管道。

## 二、 建議

### (一) 電子售票機能有更完整的使用說明及人性化的操作

目前購票方式除了櫃台購買紙本票券外，可透過現場的電子售票機購買，觀察調查期間中使用電子售票機有贈送口罩的活動之效益，有活動時明顯帶動觀眾使用電子售票機的比例。雖使用者對於電子售票機的滿意度相當高(九成七)，但透過活動帶動後整體的使用率仍未達半數(四成二)，深入了解其原因，其一:現階段的觀眾主力為國人散客，均購買國人優惠參觀券或具有免費票券的資格，不少國人觀眾於電子售票機周遭並未看到有相關購買優惠票或免費票的說明，因此，為避免無法購買則採用櫃台購買方式。其二:若有租用語音導覽需求的觀眾，無法在電子售票機一次性購買，需買完電子門票後再到櫃台購買語音導覽。其三:則是擔心不知道要如何使用，尤其是年長者的觀眾。除上述三項主要原因外，也有少數觀眾反應信用卡/電子支付無法使用等狀況，建議未來可於電子售票機旁增加購買說明，尤其是購買優惠票券或免費票券是否可使用該機器等，在購買流程上能更簡單快速，才能真正達到取代人工售票的功能。

### (二) 互動式體驗是未來不可缺的展覽型態，但仍需優化讓不同需求的觀眾均能獲得

隨著科技及多媒體應用的進步，博物館的展覽不在只有靜態性的參觀，可以有互動裝置、多媒體實境體驗、AR 體驗等，透過不同感觀的體驗，讓觀眾對於展品有更深入的了解與記憶度。觀察觀眾參觀後較喜歡或印象深刻的展覽，前五名中就包括了三個有互動式體驗的展覽，且印象深刻的原因多數也是因可互動可體驗更能有記憶度。但從另一面向觀察，互動式體驗易讓觀眾反應的問題則在於感應不良、無法使用、現場使用人數過多造成管理上的問題等，在感應不良或無法使用的問題點，可能因觀眾的身高體型、穿著等受限。另一方面，有部分觀眾反應現階段的互動式體驗較偏向給兒童的設計概念，且年長者對於新型態的互動裝置操作容易有所抗拒或擔心。互動式體驗儼然已是展覽呈現方式的趨勢之一，如何讓體驗更人性化又能賦予展覽有不同的教育意義，是未來要持續關注的重要議題。

### （三）餐飲及禮品的規劃應朝向更符合國人的需求

近三年的疫情影響，參觀觀眾的結構已改變為國人觀眾為主，而各項滿意度評價均給予高度的肯定，唯獨在餐飲及禮品上的表現，仍有許多進步的空間。今年度在調查期間內有不少活動的舉辦，從停留時間上也發現，觀眾明顯延長了駐留的時間，這也代表餐飲的需求也會有所增加，觀眾反應較多的問題點在於價格太貴、選擇太少、餐點不好吃。目前館內的 2 家餐廳，雖然餐點有所不同，建議能設計不同的功能性餐廳，三希堂可設計更具故宮形象特色的餐點，而閒居賦可更具有親子特色的餐廳。