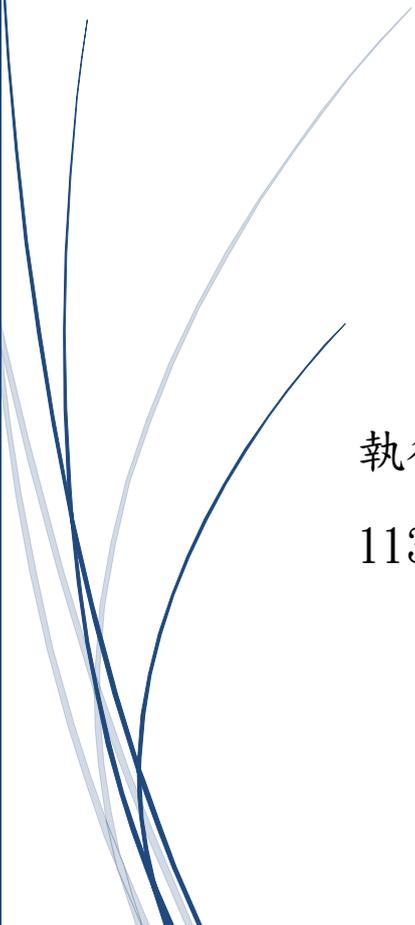




國立故宮博物院

113 年度南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

113 年 12 月 31 日

目錄

壹、摘要分析	1
貳、調查概述	2
參、觀眾組成分析	6
肆、觀眾意見調查分析	9
一、觀眾基本資料分析	9
二、調查結果分析	13
(一) 觀眾來訪概況	13
(二) 觀眾對來訪故宮南院之交通看法	17
(三) 觀眾對園區各項設施之滿意度	18
(四) 觀眾對館內公共服務及設施之滿意度	23
(五) 觀眾對展覽之偏好	30
(六) 對展覽及展廳的滿意度	33
(七) 觀眾對語音導覽設施的滿意度	38
(八) 觀眾對兒創中心之滿意度	40
(九) 國立故宮博物院南部院區整體滿意度	44
(十) 館內紀念品消費概況	50
(十一) 觀眾期待未來接收相關故宮南院資訊之管道	51
三、歷年趨勢分析	52
伍、結論與建議	56
一、結論	56
二、建議	61
附件一、觀眾意見調查問卷-面訪	63
附件二、觀眾意見調查電子問卷	73
附件三、觀眾意見調查-面訪-期中審查後修訂	79
附件四、觀眾意見調查-電子問卷-期中審查後修訂	90

圖目錄

圖 1、	觀察資料:性別分布概況	6
圖 2、	觀察資料:各月份平假日性別分布	6
圖 3、	觀察資料:各月份上下午時段性別分布	7
圖 4、	成功樣本結構-性別	9
圖 5、	成功樣本結構-年齡	10
圖 6、	成功樣本結構-教育程度	10
圖 7、	成功樣本結構-從事行業	11
圖 8、	成功樣本結構-婚姻狀況	11
圖 9、	成功樣本結構-居住地區	12
圖 10、	來訪型態-面訪	13
圖 11、	散客觀眾同行同伴概況-面訪	13
圖 12、	團體觀眾之類型-面訪	14
圖 13、	同行成員(含本人)概況	14
圖 14、	觀眾回訪故宮南院的頻率	15
圖 15、	觀眾來訪故宮南院的主要目的-面訪	15
圖 16、	觀眾類型停留時間	16
圖 17、	來訪故宮南院使用的交通工具-面訪	17
圖 18、	園區各項設施之滿意度分數	18
圖 19、	館內公共服務及設施之滿意度分數	23
圖 20、	有入場觀眾參觀後最深刻的前三名展覽-面訪	30
圖 21、	以看展為目的之觀眾想參觀的展覽-面訪	31
圖 22、	特地來訪參觀之展覽，在參觀後的預期想法-面訪	31
圖 23、	觀眾有興趣的展覽主題	32
圖 24、	對展覽及展廳之滿意度分數	33
圖 25、	各項語音導覽服務的知悉度-面訪	38
圖 26、	觀眾使用語音導覽機的概況	39
圖 27、	兒創中心各項設施及服務的滿意度-電子問卷	40
圖 28、	整體滿意度、推薦親友的意願度及回訪的意願度	44
圖 29、	館內消費的情形	50
圖 30、	觀眾期待可接收相關故宮南院資訊之管道	51
圖 31、	觀眾來訪故宮南院概況之歷年比較	52
圖 32、	觀眾停留時間之歷年比較	52
圖 33、	各項整體滿意度之歷年比較	53
圖 34、	各項語音導覽服務滿意度之歷年比較	54
圖 35、	園區各項設施滿意度之歷年比較	54
圖 36、	各項公共服務及設施滿意度之歷年比較	55
圖 37、	展覽及展廳滿意度之歷年比較	55

壹、摘要分析

本專案為故宮南院歷年定期執行之專案，專案中包括觀眾組成調查及觀眾意見調查(含面訪及電子問卷)。

在觀眾組成調查中，出口性別觀察發現，來訪觀眾男性約占 4 成 6，女性約占 5 成 5。觀眾的參觀動線主要以「3 樓→2 樓→1 樓」居多，其次為「3 樓→2 樓」。

在觀眾意見調查上，採人員面訪及電子問卷方式，調查期間在 113 年 1 月至 10 月間，面訪完成 1,030 份有效樣本數，電子問卷總計完成 4,878 份有效樣本數，共計 5,908 份有效樣本數。受訪觀眾的基本特徵以女性約占 6 成 1、35-44 歲(約占 3 成 1)、大學/專教育程度(約占 6 成 2)、已婚(約占 5 成 5)、居住在南部地區(含嘉義縣市)(約占 4 成 5)，首次到訪約占 5 成 9 的比例較高。在整體滿意度的表現上，滿意度分數為 90.8 分，而推薦親友的意願度分數也高達 91.9 分，在回訪的意願度分數為 90.8 分，顯示觀眾均給予高度的評價。以下針對各項指標滿意度在今年度的表現：

- ▶ 在園區設施之滿意度評價，各項指標的滿意度分數約在 85.6 分~95.3 分。歷年比較中，各項滿意度比例與 112 年度均在誤差範圍內呈現持平的趨勢，但在停車場的設施規劃之滿意度則較 111 年度上升了 7.2 個百分點。
- ▶ 在館內公共服務及設施之滿意度評價，各項指標的滿意度分數約在 89.0 分~94.0 分。歷年比較中，均在誤差範圍內呈現持平的趨勢。
- ▶ 在展覽及展廳之滿意度評價，各項指標的滿意度分數約在 87.3 分~90.7 分。歷年比較中，均在誤差範圍內呈現持平的趨勢。觀眾有興趣的展覽主題為歷史故事(約 6 成 7)、宮廷藝術(約 5 成 5)及神怪傳說(約 4 成 3)。
- ▶ 兒創中心之滿意度評價，各項指標的滿意度分數約在 89.3 分~92.4 分間。

貳、調查概述

觀眾意見調查為故宮南院定期性蒐集觀眾參觀行為及對於各項設施、展覽及服務等滿意度看法，做為未來各項施政之參考。

一、觀眾組成調查規劃

(一) 調查方法

觀眾組成調查則透過現場觀察法進行，觀察項目二大項目，其一為出口觀眾性別觀察，其二則是觀眾人流的參觀動線概況。

(二) 調查期間

調查執行期間包括平日及假日，自 113 年 1 月至 10 月，執行時段包括上午及下午時段。

二、觀眾意見調查規劃

(一) 面訪調查規劃

1. 調查對象

以 15 歲以上參觀故宮南院的觀眾為調查對象。

2. 調查方法

透過人員面訪方式進行，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。

3. 調查內容

調查內容則依據與院內討論後並召開審查會議後確認定稿，詳細問卷請詳見附件一及附件三。

4. 調查時間

面訪調查期間則涵蓋 1 月至 10 月的平日及假日，調查時段為 10 時至 17 時（假日到 18 時）。

5. 抽樣設計

(1) 抽樣母體

以調查期間內至國立故宮博物院南部院區參觀且年滿 15 歲之觀眾。

(2) 抽樣方法

在人員面訪的抽樣方法，為使抽樣更具隨機性，同時考量觀眾參觀型態多數與親朋好友或團體前來參觀，採分群抽樣方式（群指同一群親友的參觀觀眾），若散客每一群僅能抽取 1 位，若為團客則可抽取 2 位（仍以不同家庭、群體為主）。

(3) 樣本配置規劃

人員面訪的樣本配置依據 112 年度各月份來訪人數之占比作為參考，依約需完成 1000 份有效樣本數，樣本配置如下表 1，此外，在平假日的配置上，參考過往人數統計，平日:假日=4:6。

表 1: 各月份預計完成樣本數

月份	112 年各月份 來訪人數	來訪人數占比	樣本配置	實際完成樣本
1 月	90,672	10.9%	109	113
2 月	63,977	7.7%	77	80
3 月	43,938	5.3%	53	58
4 月	80,271	9.7%	97	99
5 月	54,314	6.5%	65	69
6 月	67,712	8.1%	81	84
7 月	131,637	15.8%	158	161
8 月	152,952	18.4%	184	187
9 月	64,054	7.7%	77	78
10 月	82,137	9.9%	99	101
總計	831,664	100.0%	1,000	1,030

(二) 電子問卷調查規劃

1. 調查對象

以 15 歲以上參觀故宮南院的觀眾為調查對象。

2. 調查方法

電子問卷則於公共空間或展間內設置 QR CODE，由觀眾自主性填寫，為提高回收樣本數，將提供填問卷抽獎活動。

3. 調查內容

調查內容則依據與院內討論後並召開審查會議後確認定稿，詳細問卷請詳見附件二及附件四。

4. 調查時間

電子問卷調查期間則為 1 月至 10 月間。

(三) 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。

▶ T 檢定

兩組樣本的平均值間是否存在差異，且其對應值是連續時，統計調查表中在性別、來訪概況、有無樂齡同行族群、有無親子族群、有無樂齡同行族群、有無使用無障礙設施同行者、平假日則採用獨立樣本 T 檢定。

▶ 單因子變異數分析(ANOVA)

同時檢定多組之間的平均值顯著差異，統計調查表中的年齡、婚姻狀況、行業、教育程度、居住地區、來訪動機、季度則透過單因子變異

數分析(ANOVA)。

- ▶ 滿意度尺度為 5 刻度，分析中以平均數及滿意度分數分別呈現
滿意度分數計算： $100x$ 非常滿意的比例 + $80x$ 滿意的比例 + $60x$ 普通的比例 + $40x$ 不太滿意的比例 + $20x$ 非常不滿意的比例

參、觀眾組成分析

一、出口性別觀察分析

(一) 出口觀察整體性別分布

以 1 月至 10 月份出口觀察整體性別的分布概況，男性約占 4 成 6，女性約占 5 成 5。

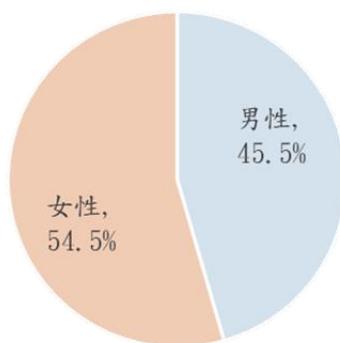


圖1、觀察資料:性別分布概況

(二) 平假日性別分布

從各月份平假日來觀察性別的分布，均以女性高於男性。若觀察性別比差異，多數平日性別比的差異較大，尤其在 10 月份的平日，女性占比高於男性近 2 成。

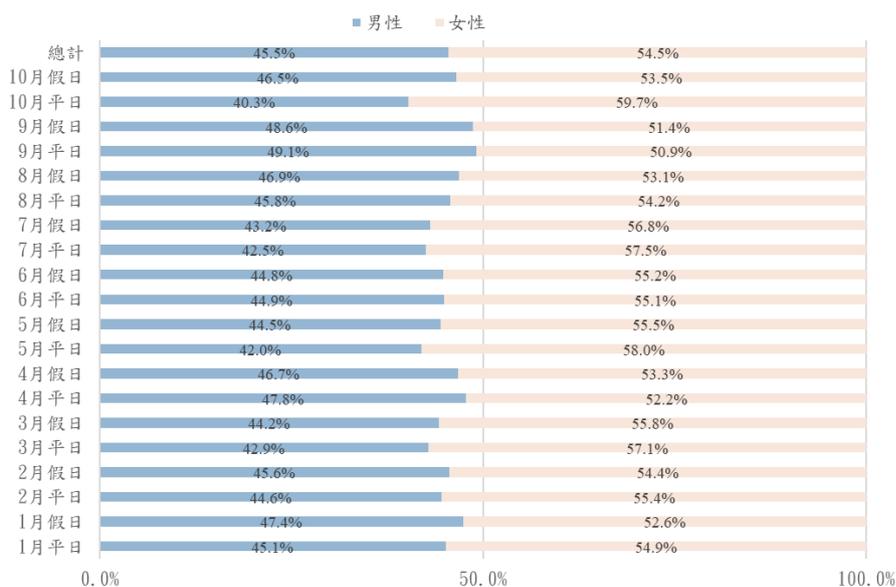


圖2、觀察資料:各月份平假日性別分布

(三) 上下午時段性別分布

從各月份上下午時段來觀察性別的分布，仍以女性略高於男性，當中差異比例較高的則以5月的上午時段，性別比差異將近3成，而9月的上午時段則是男女比接近各半的情形。

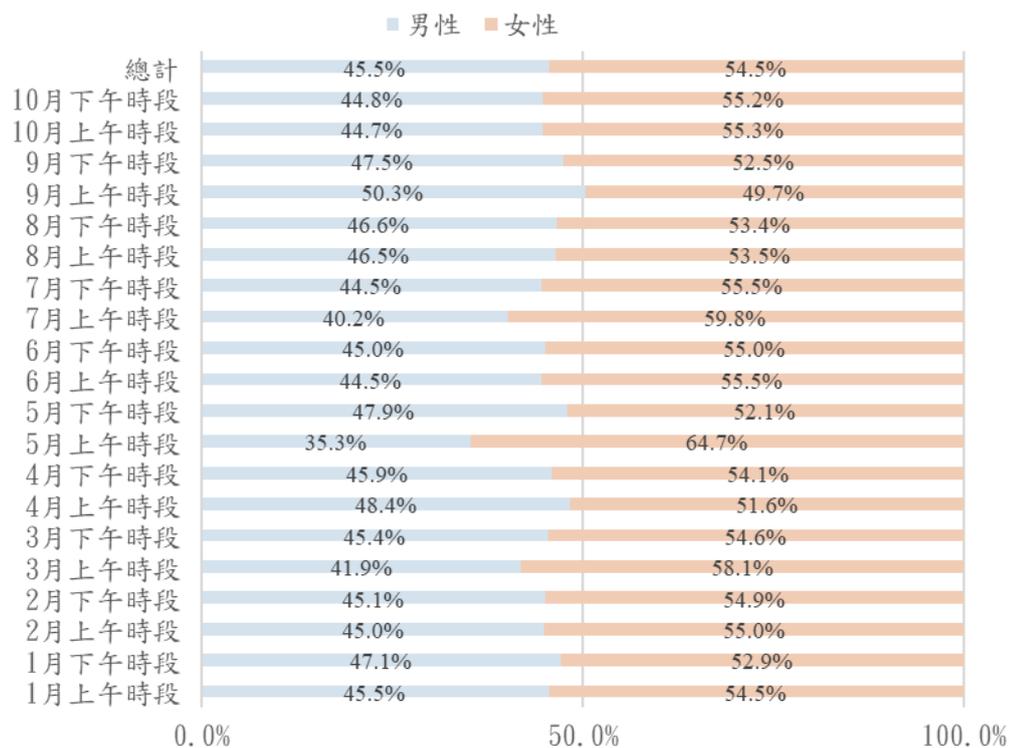


圖3、觀察資料:各月份上下午時段性別分布

二、 觀眾參觀動線分析

(一) 成功樣本結構

共計完成 513 份有效樣本數，當中團體觀眾約為 10.3%，散客觀眾約為 89.7%。

(二) 人流紀錄分析

1. 樓層流向

南院的展廳動線較為單純，故受訪觀眾的樓層參觀流向主要以「3 樓→2 樓→1 樓」人數較多(73.5%)，其次則以「3 樓→2 樓」(19.7%)。

表1、 受訪觀眾參觀樓層流向

參觀樓層動向	總人數	占比
3 樓→2 樓→1 樓	377	73.5%
3 樓→2 樓	101	19.7%
1 樓→3 樓→2 樓→1 樓	13	2.5%
1 樓→3 樓→2 樓	8	1.6%
3 樓	7	1.4%
3 樓→1 樓→2 樓	2	0.4%
3 樓→1 樓	2	0.4%
2 樓→3 樓→1 樓	1	0.2%
2 樓→1 樓	1	0.2%
2 樓→3 樓→2 樓→1 樓	1	0.2%
總計	513	100.0%

2. 參觀展覽數量

若將兒創中心納入展覽中，共計有 13 個展覽，513 位受訪者中，參觀展覽數量最少的為 3 個展覽，最多的 13 個展覽(包括重複進入同一個展覽)，平均參觀的展覽數量為 10 個展覽。

此外，觀察參觀次數最多的展覽前三名為 S302-人氣國寶展、S301 導覽大廳、S303 佛陀形影—院藏亞洲佛教藝術之美。

肆、 觀眾意見調查分析

一、 觀眾基本資料分析

人員面訪總計完成 1,030 份有效樣本，電子問卷總計完成 4,878 份有效樣本數，共計 5,908 份有效樣本數。

(一) 性別

整體受訪觀眾中，女性觀眾約占 6 成 1，男性觀眾約占 3 成 9，表示性別為其他約有 0.4%。觀察面訪及電子問卷成功樣本的性別分布，面訪成功樣本的男性觀眾占比較電子問卷高，依據過往調查經驗，男性願意填寫問卷的比例較女性低。

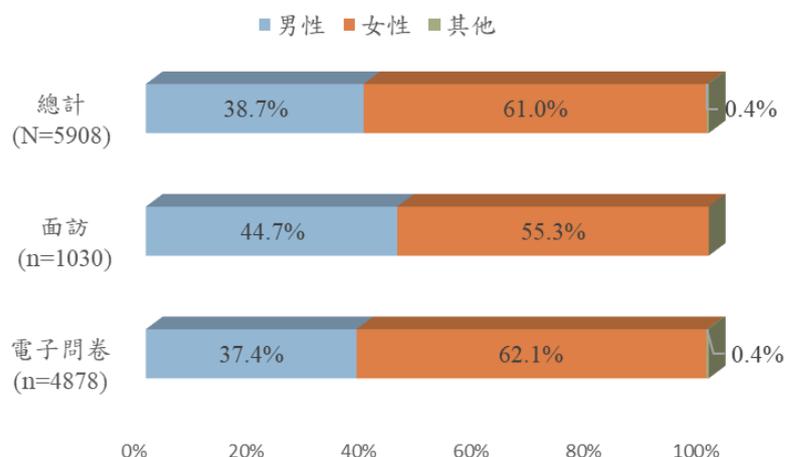


圖4、 成功樣本結構-性別

(二) 年齡

整體受訪觀眾中，以 35-44 歲的觀眾居多，約占 3 成 1，其次為 45-54 歲(約占 2 成 3)，再其次依序為 25-34 歲(約占 2 成 1)、15-24 歲(約占 1 成 5)。觀察面訪及電子問卷成功樣本的年齡分布，大致上趨勢相符，而電子問卷在 25-34 歲及 45-54 歲的占比較面訪略高一些，但在 65 歲以上的占比則較低。



圖5、成功樣本結構-年齡

(三) 教育程度

整體受訪觀眾中，以大學/專教育程度的觀眾居多，約占6成2，其次依序為研究所及以上(約占2成3)、高中/職(約占1成4)及國/初中及以下(2.1%)。觀察面訪及電子問卷成功樣本的教育程度分布，大致上趨勢相符，而電子問卷在大學/專及以上的占比高於面訪。

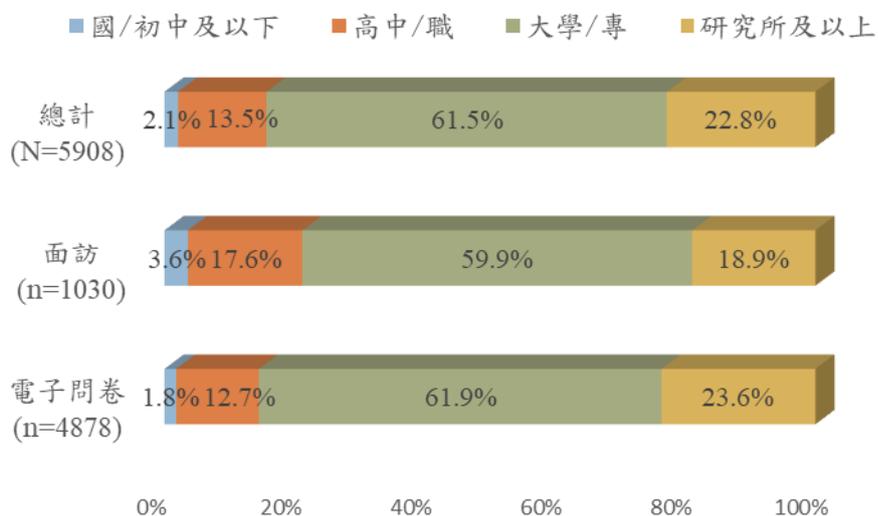


圖6、成功樣本結構-教育程度

(四) 從事行業

整體受訪觀眾中，以從事工業居多，約占 1 成 7，其次依序為從事服務業(約占 1 成 6)、學生(約占 1 成 2)、家管/退休/待業者(約占 1 成 2)、商業及教職(各約占 1 成)，其餘各職業均低於一成。觀察面訪及電子問卷成功樣本從事的行業分布，面訪在家管/退休/待業者的占比較高，主要因 65 歲以上占比較高所影響。

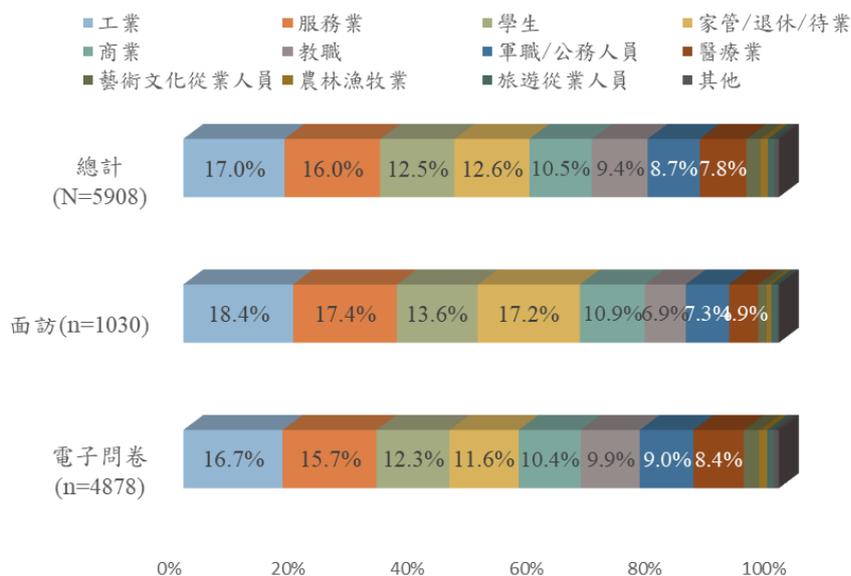


圖7、成功樣本結構-從事行業

(五) 婚姻狀況

整體受訪觀眾中，以已婚占比高於未婚的觀眾，分別占 5 成 5 及 4 成 4，另有 1.8% 表示其他。觀察面訪及電子問卷成功樣本的婚姻狀況分布，電子問卷未婚的占比高於面訪。



圖8、成功樣本結構-婚姻狀況

(六) 居住地區

整體受訪觀眾中，以居住在南部地區(含嘉義縣市)較多，約占 4 成 5，其次為北部地區(約占 3 成)及中部地區(約占 2 成 2)，當中居住在故宮南院鄰近的嘉義縣市約占 1 成 2。觀察面訪及電子問卷成功樣本的居住縣市分布，大致趨勢相符。

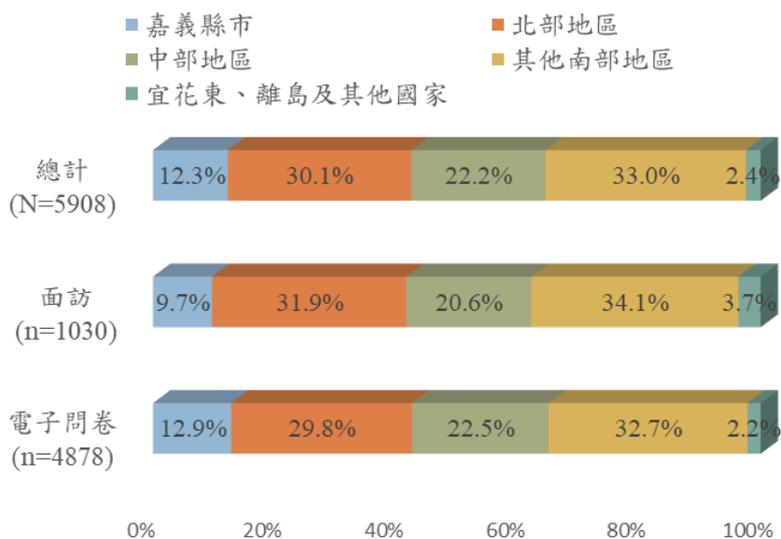


圖9、成功樣本結構-居住地區

二、 調查結果分析

(一) 觀眾來訪概況

1. 觀眾來訪型態

面訪受訪觀眾中，以散客觀眾為主，約占 9 成 2，團體觀眾僅占 7.8%。(團體觀眾一個團體僅能抽取 1-2 位受訪者，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。)觀察同行者中有 65 歲以上長者(以下稱為樂齡族群)來訪概況發現，樂齡族群(15.1%)以團體來訪方式的比例較高。

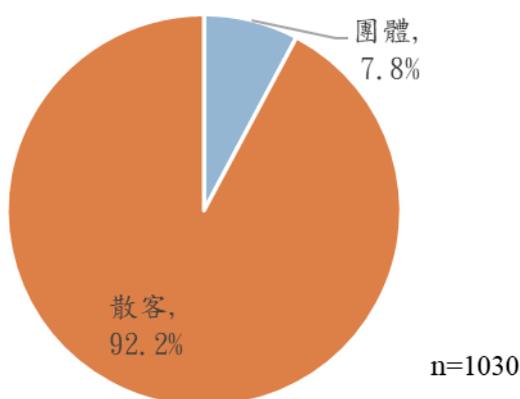


圖10、來訪型態-面訪

散客觀眾同行的同伴，以家人/親戚一起同行的占比較高，約占 7 成 5，其次是朋友/鄰居，約占 1 成 5，而單獨一人前往參觀則占 7.8%，其餘同行同伴占比均低於 5%。

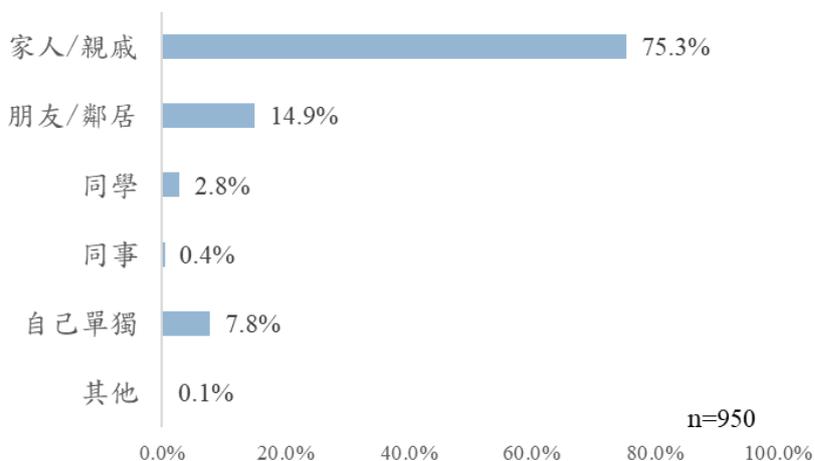


圖11、散客觀眾同行同伴概況-面訪

團體觀眾的類型，以公司/機關/單位團體的占比較高，約占 3 成 8，其次為校外教學，約占 3 成 5，再其次為社區/社團旅遊，約占 2 成 3，其餘團體則低於一成。

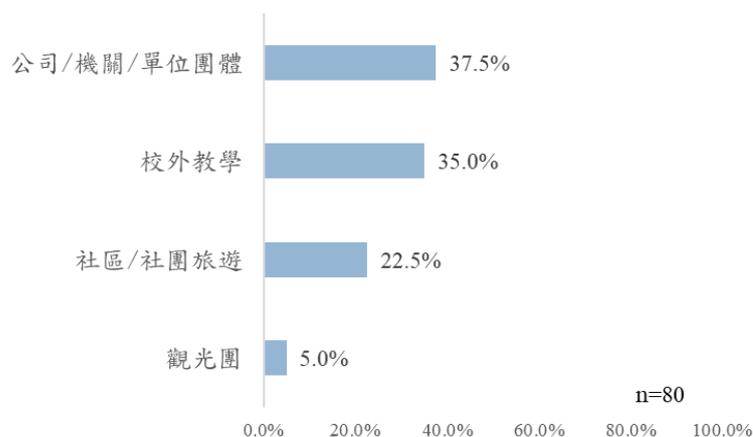


圖 12、團體觀眾之類型-面訪

2. 同行成員概況

整體受訪觀眾同行的成員中，約有 2 成 5 有 6-12 歲的兒童，約有 1 成 5 表示有 65 歲以上的長者，約有 1 成 2 有 6 歲以下的嬰幼童，同行者中有行動不便者及有推嬰兒車者各有 2.9%，電子問卷的受訪者中有 0.5% 為聽障者及 0.2% 為視障者，整體約有 5 成 6 則是無上述狀況的成員。觀察面訪及電子問卷成功樣本同行成員概況，面訪觀眾同行中有 6-12 歲及 65 歲以上長者的占比高於電子問卷。彙整上述的概況，整體約有 3 成 3 同行成員中有 12 歲以下的兒童(以下簡稱親子族群)，約有 5.8% 需要使用到無障礙設施(含使用嬰兒推車、行動不便者、聽障者及視障者)，樂齡族群約有 1 成 5。

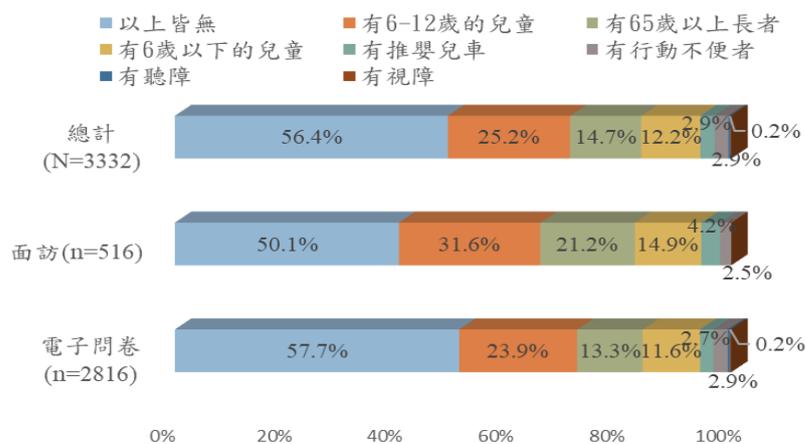


圖 13、同行成員(含本人)概況

3. 觀眾回訪故宮南院的頻率

整體受訪觀眾中，約有 5 成 9 為首次到訪故宮南院，約有 4 成 1 則曾經來訪過，當中，上一次來訪時間為超過 3 年曾來訪過的占比較高，約占 1 成，而近半年曾來訪過則占 9.0%。觀察面訪及電子問卷成功樣本回訪頻率，面訪觀眾為首次來訪的占比高於電子問卷。

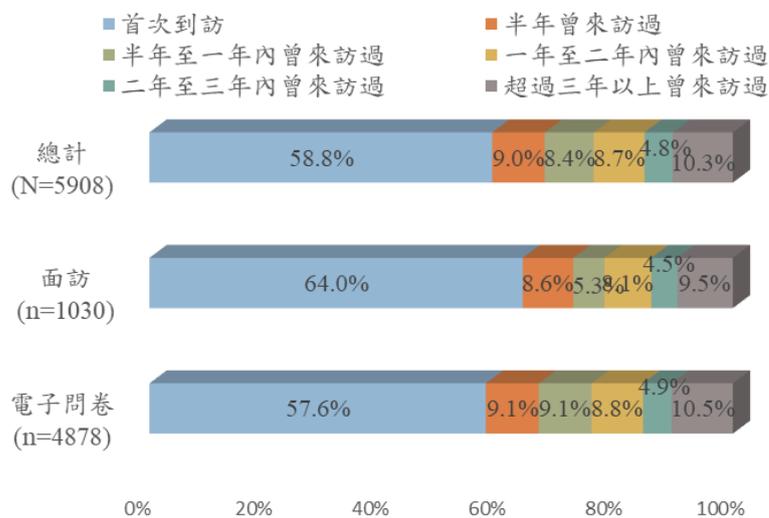


圖 14、觀眾回訪故宮南院的頻率

4. 觀眾來訪故宮南院的主要目的

面訪受訪觀眾來訪故宮南院的主要目的以親友出遊的占比最高，約占 4 成 2，其次依序為喜歡看歷史文物（約占 1 成 8）、有想參觀的特展/展覽（約占 1 成 5）及沒來過好奇新鮮（約占 1 成 3）。觀察樂齡族群來訪目的，以親友出遊（50.0%）較高。

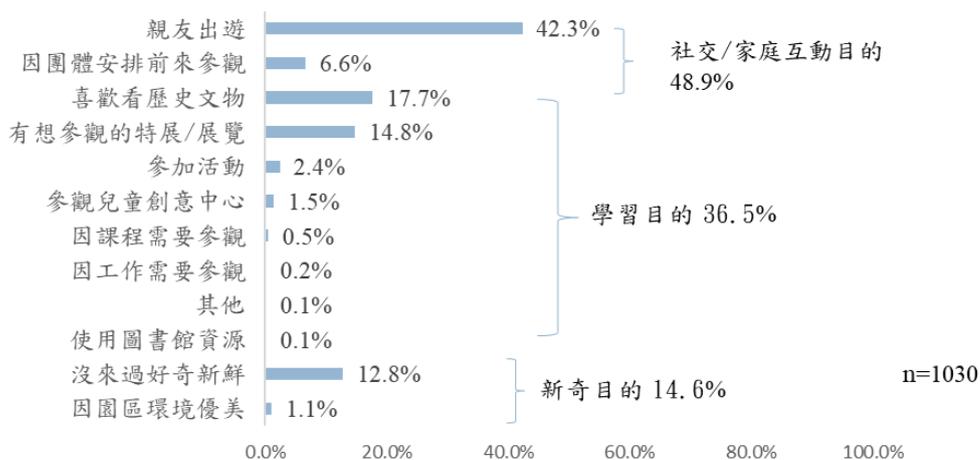


圖 15、觀眾來訪故宮南院的主要目的-面訪

參考林詠能(2013) 針對民眾參觀博物館動機進行分類，透過來訪目的區分為三大目的，(一)學習目的(包括有想參觀的特展/展覽、喜歡看歷史文物、參加活動、因課程需要參觀、因工作需要參觀及使用圖書館資源等)、(二)社交/家庭互動目的(包括親友出遊、因團體安排前來參觀及參觀兒創中心等)、(三)新奇目的(包括沒來過好奇新鮮、因園區環境優美等)。透過上述分類後，以社交/家庭互動的目的比例較高，約占 4 成 9(48.9%)，其次為學習，約占 3 成 7(36.5%)，新奇約占 1 成 5(14.6%)。

5. 觀眾停留時間

整體觀眾停留的時間，以 2-3 小時居多，約占 4 成 1，其次為停留 1-2 小時，占約 2 成 5，再其次為停留 3-4 小時，約占 1 成 8，停留 4 小時以上約占 1 成 3，而僅停留 1 小時以內約占 1.7%。觀察面訪及電子問卷成功樣本的停留時間，大致趨勢相似，但電子問卷觀眾停留超過 3 小時以上的占比高於面訪。

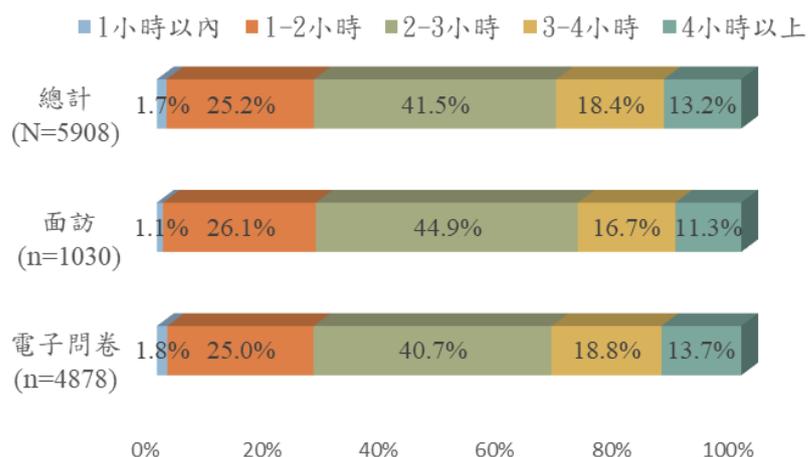


圖 16、觀眾類型停留時間

(二) 觀眾對來訪故宮南院之交通看法

1. 交通工具

觀眾來訪故宮南院使用的交通工具，主要以自行開車為主，約占 7 成 3，其次依序為遊覽車/小巴(7.6%)、高鐵轉乘(6.5%)、騎機車/腳踏車(5.9%)，其餘交通工具則低於 3%。

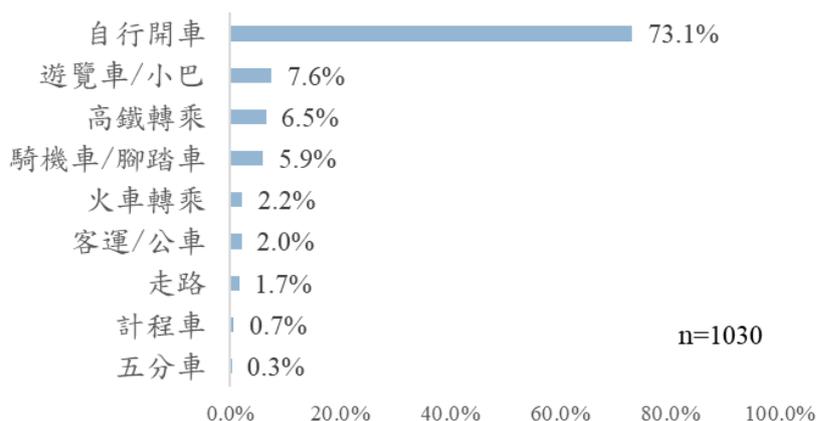


圖17、來訪故宮南院使用的交通工具-面訪

由於五分車 目前只有假日開放搭乘，平日需團體預約，故僅訪問到 3 位有搭乘五分車的觀眾，其搭乘路線為蒜頭糖廠到故宮南院來回(2 位)及一日券(1 位)。

2. 對交通便利之建議

面訪觀眾中有 94 位提出對於在交通便利上可加強改善之處，經彙整後主要可分為二大建議項目：

- (1) 故宮南院周邊道路之建議:多數觀眾以開車方式居多，建議加強周邊指標。在導航部分，則是在搜尋遊客停車場時，公務停車場與南北側停車場易混淆。此外，從國道一交流道下來後要往故宮南院方向的指標也較少。
- (2) 高鐵或火車站轉乘接駁車之建議:目前設有 BRT 及故宮南院免費接駁車的服務，但仍有觀眾反映接駁車的班次太少，且從車站出來後接駁車的告示不清楚。

(三) 觀眾對園區各項設施之滿意度

整體觀眾對園區各項設施之滿意度包括停車場的設施規劃、接駁車(含五分車)規劃(如入場動線、班次等)、遊客中心的服務項目、遊客中心服務人員態度、遊客中心提供嬰兒車/輪椅借用服務、園區的環境舒適度(如植栽、整潔等)、園區的動線規劃(含指引標示設置)、園區的設施規劃(如洗手間設置、休憩座椅設置、遊戲區等)、園區內的洗手間設置及園區內的休憩座椅及遊戲區規劃。

園區各項設施之滿意度轉化為滿意度分數，各項滿意度分數均在 85 分以上，分析如下：(滿意度均已排除未使用/沒有印象)

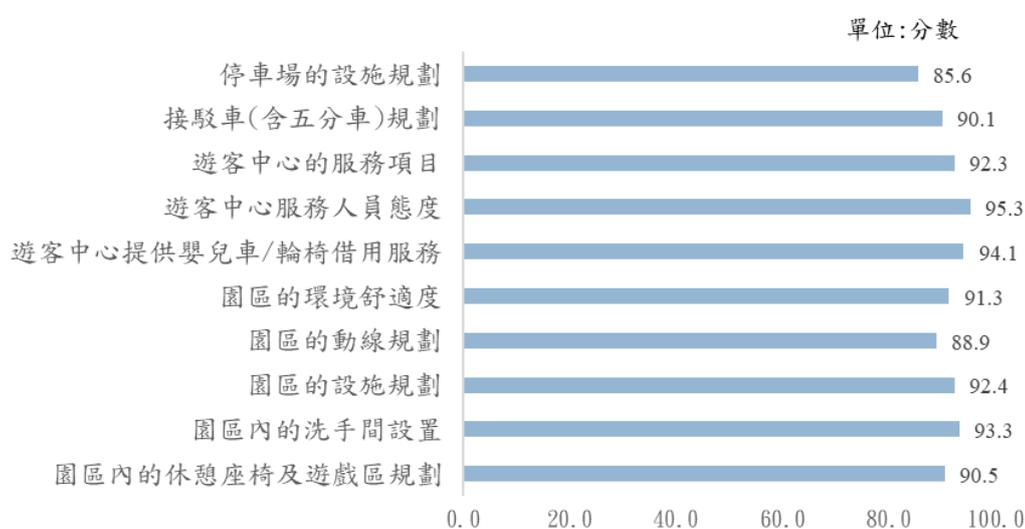


圖18、園區各項設施之滿意度分數

1. 停車場的設施規劃之滿意表現

調查結果顯示，觀眾對停車場設施規劃的滿意度為 4.3(85.6 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.2(84.5 分)，電子問卷之滿意度為 4.3(85.8 分)。

進一步瞭解觀眾基本資料是否與停車場的設施規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在性別、年齡、婚姻狀況、教育程度及居住地區有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 性別:男性及女性的滿意度分數相似，分別為 85.7 分及 85.5 分，但性別為其他則滿意度分數較低(72.3 分，因樣本數過少，其結果僅供參考)。
- ▶ 年齡:以 65 歲及以上(89.7 分)的滿意度分數高於其他年齡層，25-34 歲的滿意度分數較低(83.9 分)。

- ▶ 婚姻狀況:已婚者(86.9分)的滿意度分數高於未婚者(83.9分)。
- ▶ 教育程度:教育程度越高其滿意度分數越低,從國/初中以下的 89.5 分降至研究所的 85.6 分。
- ▶ 居住地區:以嘉義縣市(87.1分)居民的滿意度分數高於其他地區。

2. 接駁車(含五分車)的規劃之滿意表現

調查結果顯示,觀眾對接駁車(含五分車)規劃(如入場動線、班次等)為 4.5(90.1 分)。當中,面訪觀眾之滿意度為 4.4(88.8 分),電子問卷之滿意度為 4.5(90.4 分)。

進一步瞭解觀眾基本資料是否與接駁車(含五分車)規劃滿意度有關聯,使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後,發現在年齡及教育程度有顯著差異,以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 年齡:以 55-64 歲的滿意度分數較高(94.0 分)和以 65 歲及以上(93.9 分)的滿意度分數次高於其他年齡層。
- ▶ 教育程度:以高中/職的滿意度分數較高(92.9 分)。

3. 遊客中心的服務項目之滿意度表現

調查結果顯示,觀眾對遊客中心服務項目的滿意度為 4.6(92.3 分)。當中,面訪觀眾之滿意度為 4.5(90.8 分),電子問卷之滿意度為 4.6(92.5 分)。

進一步瞭解觀眾基本資料是否與遊客中心的服務項目滿意度有關聯,使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後,發現在婚姻狀況有顯著差異,以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 婚姻狀況:以已婚的滿意度分數較高(93.2 分)於其他選項。

4. 遊客中心服務人員態度之滿意度表現

調查結果顯示,觀眾對遊客中心服務人員態度的滿意度為 4.8(95.3 分)。當中,面訪觀眾之滿意度為 4.7(94.8 分),電子問卷之滿意度為 4.8(95.4 分)。

進一步瞭解遊客中心服務人員態度滿意度有關聯,使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後,統計結果顯示均無顯著差異。

5. 遊客中心提供嬰兒車/輪椅借用服務之滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對遊客中心提供嬰兒車/輪椅借用服務的滿意度為 4.7(94.1 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.9(97.8 分)，電子問卷之滿意度為 4.7(93.9 分)。

進一步瞭解遊客中心提供嬰兒車/輪椅借用服務滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，統計結果顯示均無顯著差異。

6. 園區的環境舒適度之滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對園區環境舒適度(如植栽、整潔等)的滿意度為 4.6(91.3 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.4(88.9 分)，電子問卷之滿意度為 4.6(91.8 分)

進一步瞭解觀眾基本資料是否與園區環境舒適度滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在性別、年齡及行業有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 性別:以女性的滿意度分數較高(91.7 分)於其他年齡層。
- ▶ 年齡:以 15-24 歲的滿意度分數較高(93.4 分)的滿意度分數高於其他年齡層。
- ▶ 行業: 以學生(93.6 分)的滿意度分數高於其他行業，其他的滿意度分數較低(88.8 分)。

7. 園區的動線規劃之滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對園區動線規劃(含指引標示設置)的滿意度為 4.5(88.9 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.3(86.4 分)，電子問卷之滿意度為 4.5(89.4 分)。

進一步瞭解園區的動線規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在年齡、婚姻狀況及行業有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 年齡:以 15-24 歲的滿意度分數較高(89.7 分)的滿意度分數高於其他年齡層。
- ▶ 婚姻狀況:以已婚的滿意度分數較高(89.5 分)高於其他選項。
- ▶ 行業: 以學生(90.1 分)的滿意度分數高於其他行業，其他的滿意度分數較低(84.2 分)。

8. 園區的設施規劃之滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對園區設施規劃(如洗手間設置、休憩座椅設置、遊戲區等)的滿意度為 4.6(92.4 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.5(89.1 分)，電子問卷之滿意度為 4.6(92.9 分)。

進一步瞭解園區的設施規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，統計結果顯示均無顯著差異。

9. 園區內的洗手間設置之滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對園區內的洗手間設置的滿意度為 4.7(93.3 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.7(93.7 分)，電子問卷之滿意度為 4.7(93.3 分)。

進一步瞭解園區內的洗手間設置滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在居住地區及樂齡族群有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 居住地區:各區域之滿意度分數並無明顯差異，(92.7~94.5 分)
- ▶ 樂齡族群:同行者中有樂齡族群的滿意度分數(94.5 分)高於非樂齡族群(93.2 分)。

10. 園區內的休憩座椅及遊戲區規劃之滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對園區內的休憩座椅及遊戲區規劃之滿意度為 4.5(90.5 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.5(90.4 分)，電子問卷之滿意度為 4.5(90.5 分)。

進一步瞭解園區內的休憩座椅及遊戲區規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在性別及行業有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 性別:以男性(90.8 分)的滿意度分數較高，其他性別的滿意度分數較低(77.8 分)
- ▶ 行業:以農林漁牧業(96.3 分)的滿意度分數高於其他行業，藝術文化從業人員的滿意度分數較低(81.8 分)。

11. 對園區各項設施不滿意之原因或改善建議

面訪觀眾中有 300 位提出對園區各項設施不滿意之原因或改善建議，經彙整後可分為六大面向：

- (1) 停車場設施規劃之建議:此項目為較多觀眾提出相關改善建議，主要包括四部分的建議：
 - A:以停車場到展廳距離較遠，建議增設遮陽/遮雨設施。
 - B:改善停車場指標及增設停車場車位即時資訊。
 - C:現階段因園區施工造成部分停車位無法使用，導致節假日車位不足。
 - D:夏天停車場曝曬問題，建議可增設遮蔽物。
- (2) 接駁車規劃之建議:雖園區設有接駁車服務(現為假日每 15 分鐘一班次)，觀眾建議希望能依據人潮數量增加機動性的調派。另一方面則是接駁車的指示標誌不夠清楚，有不少觀眾是不知道有接駁車服務的。
- (3) 園區環境之建議:多數的建議可分為園區的樹木太少或太小造成無遮蔭處，另一部分則是植栽美觀的問題。
- (4) 園區動線規劃之建議:主要以指標不夠清楚為主，包括園區到展間、停車場到展間、入口大門到展間等。
- (5) 園區設施規劃之建議:希望能在園區增設相關設施，包括兒童遊樂設施的遮蔽物、休憩座椅等。
- (6) 遊客中心規劃之建議:建議標示清楚園區內接駁車的位置及時刻表等。

(四) 觀眾對館內公共服務及設施之滿意度

觀眾對館內設施及服務的滿意度包括環境的舒適度(含整潔、休憩設備等)、館內指引標示設置、館內設備的提供、館內的無線網路規劃、館內的充電座規劃、飲水機規劃、洗手間規劃、親子便利設施規劃、嬰兒車借用及品質、哺乳室設置、尿布台規劃(男女洗手間均有設置)、無障礙設施規劃、輪椅借用及品質、老花眼鏡借用、無障礙/性別友善廁所規劃、館內無障礙設施(如電梯、導盲磚、點字板等)及空間整體規劃(如設有餐廳、商店、郵局、祈禱室等)。

館內設施及服務之滿意度轉化為滿意度分數,各項滿意度分數均在 89 分以上,顯示觀眾給予相當高的評價,分析如下:(滿意度均已排除未使用/沒有印象)



圖19、館內公共服務及設施之滿意度分數

1. 環境舒適度之滿意度表現

調查結果顯示,觀眾對環境舒適度(含整潔、休憩設備等)的滿意度為 4.7(94.0 分)。當中,面訪觀眾之滿意度為 4.7(93.0 分),電子問卷之滿意度為 4.7(94.2 分)。

進一步瞭解環境舒適度滿意度有關聯,使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後,發現在年齡及行業有顯著差異,以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 年齡:以 15-24 歲的滿意度分數較高(95.6 分)的滿意度分數高於其他年齡層。

- ▶ 行業:以學生(96.0分)的滿意度分數高於其他行業,其他的滿意度分數較低(89.3分)。

2. 館內指引標示設置的滿意度表現

調查結果顯示,觀眾對館內指引標示設置的滿意度為4.6(91.5分)。當中,面訪觀眾之滿意度為4.5(90.2分),電子問卷之滿意度為4.6(91.8分)。

進一步瞭解觀眾對館內指引標示設置滿意度有關聯,使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後,發現在婚姻狀況、居住地區及行業有顯著差異,以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 婚姻狀況: 已婚/未婚已及其他婚姻狀況的滿意度分數並無明顯差異,(91.0~91.9分)。
- ▶ 居住地區:各區域之滿意度分數並無明顯差異,(90.7~92.2分)。
- ▶ 行業: 以學生及醫療業(92.5分)的滿意度分數高於其他行業,其他的滿意度分數較低(85.9分)。

3. 館內設備提供的滿意度表現

調查結果顯示,觀眾對館內設備提供的滿意度為4.6(91.5分)。當中,面訪觀眾之滿意度為4.5(90.9分),電子問卷之滿意度為4.6(91.6分)。

進一步瞭解觀眾對館內設備提供滿意度有關聯,使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後,發現在性別、年齡及行業有顯著差異,以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 性別:女性(92.0分)的滿意度分數高於男性(90.7分)。
- ▶ 年齡:以15-24歲的滿意度分數較高(93.4分)的滿意度分數高於其他年齡層,55-64歲的滿意度分數較低(89.0分)。
- ▶ 行業:以學生及醫療業(94.2分)的滿意度分數高於其他行業,軍職/公務人員的滿意度分數較低(89.2分)。

4. 館內無線網路規劃的滿意度表現

調查結果顯示,觀眾對館內無線網路規劃的滿意度為4.5(90.6分)。當中,面訪觀眾之滿意度為4.1(82.8分),電子問卷之滿意度為4.5(90.8分)。

進一步瞭解觀眾對館內無線網路規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在性別有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 性別：男性(91.4 分)的滿意度分數高於女性(90.2 分)。

5. 館內充電座規劃的滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對館內充電座規劃的滿意度為 4.5(89.0 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.6(91.6 分)，電子問卷之滿意度為 4.4(89.0 分)。

進一步瞭解觀眾對館內充電座規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在樂齡族群有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 樂齡族群：同行者有樂齡族群的滿意度分數(92.1 分)高於非樂齡族群(88.7 分)。

6. 飲水機規劃的滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對飲水機規劃的滿意度為 4.6(91.1 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.5(90.6 分)，電子問卷之滿意度為 4.6(91.2 分)。

進一步瞭解觀眾對飲水機規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在居住地區有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 居住地區：宜花東、離島及其他國家之滿意度分數較高(95.2 分，因樣本數過少，其結果僅供參考)。嘉義縣市為滿意度次高區域，(92.9 分)。

7. 洗手間規劃的滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對洗手間規劃的滿意度為 4.7(93.4 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.6(92.2 分)，電子問卷之滿意度為 4.7(93.7 分)。

進一步瞭解觀眾對洗手間規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在行業及樂齡族群有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 行業：以農林漁牧業(95.4 分)的滿意度分數高於其他行業，軍職/公務人員的滿意度分數較低(88.8 分)。
- ▶ 樂齡族群：同行者中有樂齡族群的滿意度分數(93.6 分)與非樂齡族群的分數(93.4 分)差異不大。

8. 親子便利設施規劃的滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對親子便利設施規劃的滿意度為 4.6(91.4 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.6(91.0 分)，電子問卷之滿意度為 4.6(91.4 分)。

進一步瞭解觀眾對親子便利設施規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，統計結果顯示均無顯著差異。

9. 嬰兒車借用及品質的滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對嬰兒車借用及品質的滿意度為 4.6(92.3 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.7(93.3 分)，電子問卷之滿意度為 4.6(92.3 分)。

進一步瞭解觀眾對嬰兒車借用及品質滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，統計結果顯示均無顯著差異。

10. 館內哺集乳室設置的滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對館內哺集乳室設置的滿意度為 4.6(92.2 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.7(93.8 分)，電子問卷之滿意度為 4.6(92.1 分)。

進一步瞭解觀眾對館內哺集乳室設置滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在行業有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 行業：以工業(95.0 分)的滿意度分數高於其他行業，教職的滿意度分數較低(88.0 分)。

11. 尿布台規劃的滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對尿布台規劃(男女洗手間均有設置)的滿意度為 4.6(92.4 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.8(95.4 分)，電子問卷之滿意度為 4.6(92.4 分)。

進一步瞭解觀眾對尿布台規劃(男女洗手間均有設置)滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，統計結果顯示均無顯著差異。

12. 無障礙設施規劃的滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對無障礙設施規劃(輪椅、無障礙廁所、無障礙坡道等)的滿意度為 4.6(91.7 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.5(90.6 分)，電子問卷之滿意度為 4.6(91.8 分)。

進一步瞭解觀眾對無障礙設施規劃(輪椅、無障礙廁所、無障礙坡道等)滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在行業有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 行業:以學生(93.4 分)的滿意度分數高於其他行業，藝術文化從業人員的滿意度分數較低(88.0 分)。

13. 輪椅借用服務及品質的滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對輪椅借用服務及品質的滿意度為 4.6(92.8 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.6(91.7 分)，電子問卷之滿意度為 4.6(92.8 分)。

進一步瞭解觀眾對輪椅借用服務及品質滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在年齡有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 年齡:以 15-24 歲的滿意度分數較高(94.5 分)的滿意度分數高於其他年齡層，45-54 歲的滿意度分數較低(92.0 分)。

14. 老花眼鏡借用的滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對老花眼鏡借用的滿意度為 4.6(92.3 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 5.0(100.0 分，n=1)，電子問卷之滿意度為 4.6(92.2 分)。

進一步瞭解觀眾對老花眼鏡借用滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，統計結果顯示均無顯著差異。

15. 無障礙/性別友善廁所規劃的滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對無障礙/性別友善廁所規劃的滿意度為 4.6(92.1 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.5(90.8 分)，電子問卷之滿意度為 4.6(92.2 分)。

進一步瞭解觀眾對無障礙/性別友善廁所規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，統計結果顯示均無顯著差異。

16. 館內無障礙設施的滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對館內無障礙設施(如電梯、導盲磚、點字板等)的滿意度為 4.6(91.3 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.5(89.9 分)，電子問卷之滿意度為 4.6(91.5 分)。

進一步瞭解觀眾對館內無障礙設施(如電梯、導盲磚、點字板等)滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在行業有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 行業:以學生(92.7 分)的滿意度分數高於其他行業，商業的滿意度分數較低(89.7 分)。

17. 空間整體規劃的滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對空間整體規劃的滿意度為 4.5(89.5 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.4(88.9 分)，電子問卷之滿意度為 4.5(89.7 分)。

進一步瞭解觀眾對空間整體規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在年齡、居住地區及行業有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 年齡:以 15-24 歲的滿意度分數較高(92.2 分)的滿意度分數高於其他年齡層，55-64 歲的滿意度分數較低(86.5 分)。
- ▶ 居住地區:嘉義縣市之滿意度分數較高(90.8 分)。北部地區為滿意度分數較低區域(88.7 分)。
- ▶ 行業:以學生(92.3 分)的滿意度分數高於其他行業，其他的滿意度分數較低(83.9 分)。

18. 對館內公共設施及服務不滿意的原因

面訪觀眾中有 22 位提出對館內公共設施及服務不滿意之原因或改善建議，經彙整後可分為四大面向：

- (1) 館內指引標誌設置:博物館內 1 樓往售票大廳指引不夠直觀。
- (2) 館內設備規劃:目前各樓層均設有飲水機，但仍有觀眾希望可增加其數量。在無線網路服務部分，則是希望能改善容易斷線、速度很慢的狀況。

- (3) 空間整體規劃:目前常設有 1 間餐飲店及一間飲料食品販售商店，假日則設有市集與餐車的服務，但觀眾期待能增加餐飲的種類及用餐區座位。
- (4) 其他規劃:有觀眾提及館內的電梯空間太小，易造成若有使用輪椅或嬰兒推車觀眾，需要等候較久的狀況。

(五) 觀眾對展覽之偏好

1. 有入場觀眾參觀後印象最深刻的展覽

有入場參觀的面訪觀眾，在參觀後表示印象最深刻的前三名展覽，以人氣國寶展、佛陀形影-院藏亞洲佛教藝術之美及乾清宮尋寶—破解天字號玉器密碼的占比較高，約各占 5 成 2 至 3 成 1 間。

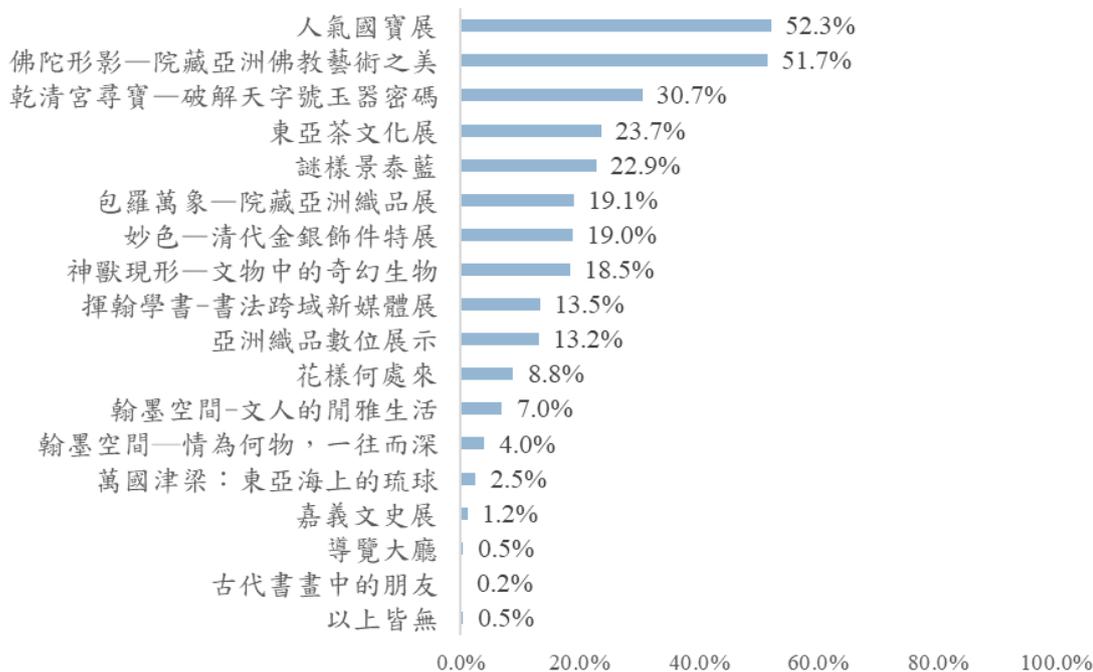


圖20、有入場觀眾參觀後最深刻的前三名展覽-面訪

2. 以看展為目的之觀眾對展覽的看法

針對來訪動機為有想要看的特展/展覽者(n=151)，想要參觀的展覽以人氣國寶展占比較高，約占 3 成 7，其次為神獸現形(約占 1 成 5)及佛陀形影(約占 1 成 3)。

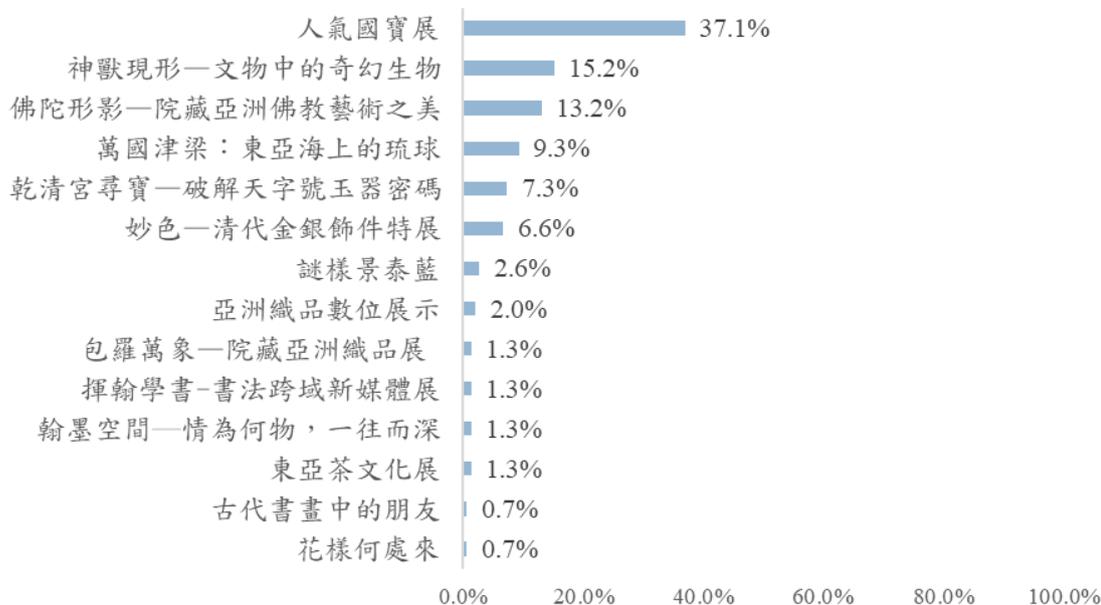


圖21、以看展為目的之觀眾想參觀的展覽-面訪

進一步了解來訪前想參觀的展覽，在參觀後的想法，約有 5 成 4 則表示與預期一樣，另有 4 成 3 則表示比預期好，僅有 3.3%(n=5)表示比預期差。

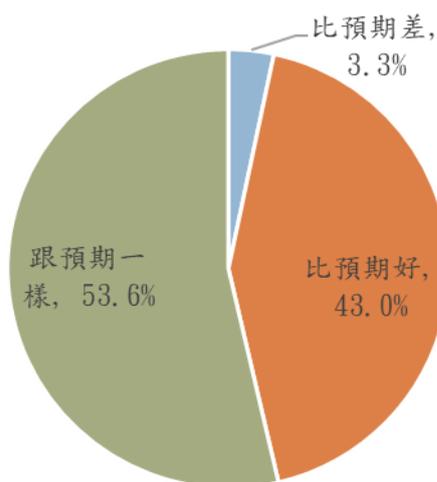


圖22、特地來訪參觀之展覽，在參觀後的預期想法-面訪

3. 觀眾有興趣的展覽主題

整體觀眾有興趣的展覽主題前三名分別為歷史故事(約 6 成 7)、宮廷藝術(約 5 成 5)及神怪傳說(約 4 成 3)，且面訪及電子問卷的結果也是一致。

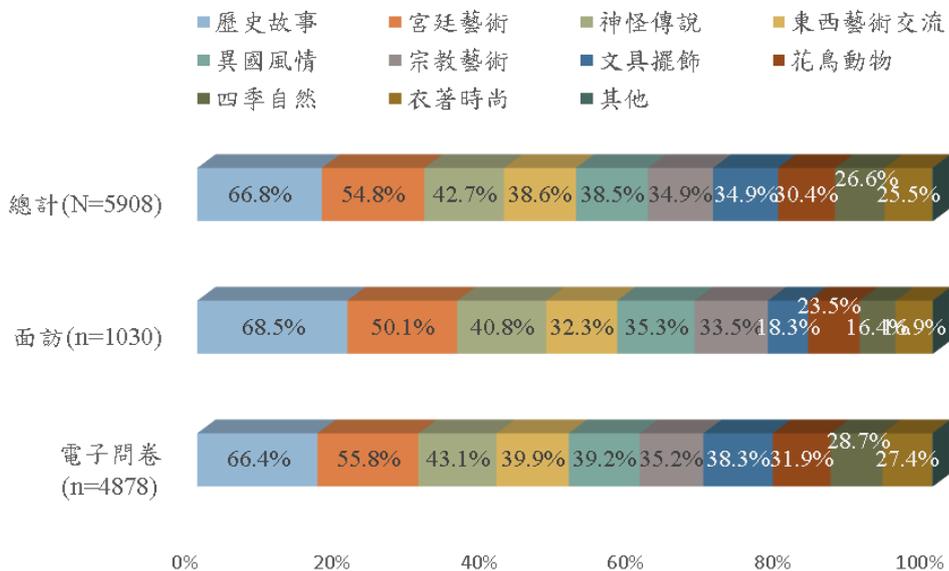


圖23、觀眾有興趣的展覽主題

(六) 對展覽及展廳的滿意度

有入場觀眾對展覽及展廳的各項滿意度包括展廳的動線規劃、展覽主題的多元性、說明文字的字體大小、說明內容的理解度、展覽文物的擺放高度、多媒體互動裝置的規劃及展覽提供的摺頁說明設計。

對展覽及展廳之滿意度轉化為滿意度分數，各項滿意度分數均在 87 分以上，分析如下：(滿意度均已排除未使用/沒有印象)

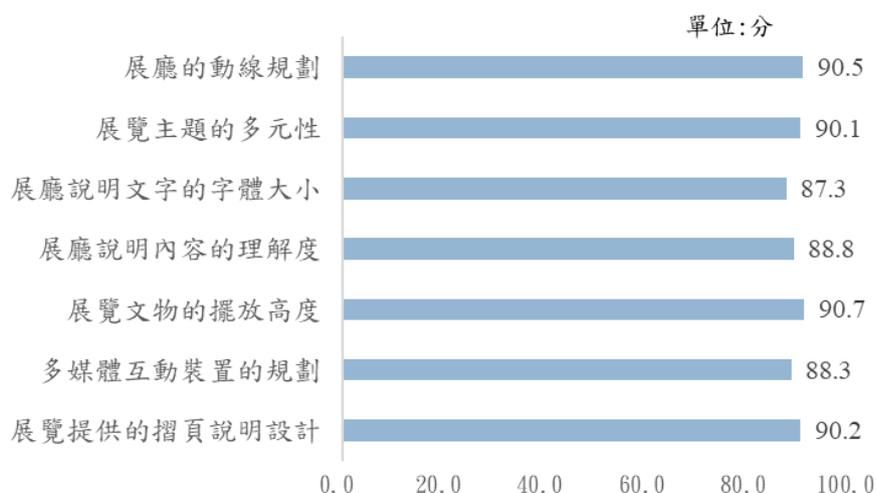


圖24、對展覽及展廳之滿意度分數

1. 展廳的動線規劃之滿意度表現

調查結果顯示，入場觀眾對展廳動線規劃的滿意度為 4.5(90.5 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.4(89.0 分)，電子問卷之滿意度為 4.5(90.9 分)。

進一步瞭解入場觀眾對展廳動線規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在性別、年齡、居住地區及行業有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 性別：男性(90.9 分)的滿意度分數高於女性(90.3 分)。
- ▶ 年齡：以 15-24 歲的滿意度分數較高(91.7 分)的滿意度分數高於其他年齡層，55-64 歲的滿意度分數較低(89.0 分)。
- ▶ 居住地區：嘉義縣市之滿意度分數較高(91.2 分)。北部地區為滿意度分數較低地區 (88.7 分)。
- ▶ 行業：以學生(92.0 分)的滿意度分數高於其他行業，其他的滿意度分數較低(84.2 分)。

2. 展覽主題的多元性之滿意度表現

調查結果顯示，入場觀眾對展覽主題多元性的滿意度為 4.5(90.1 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.4(87.3 分)，電子問卷之滿意度為 4.5(90.8 分)。

進一步瞭解入場觀眾對展覽主題多元性滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在年齡、居住地區及行業有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 年齡:以 15-24 歲的滿意度分數較高(92.3 分)的滿意度分數高於其他年齡層，65 歲及以上的滿意度分數較低(86.4 分)。
- ▶ 居住地區:嘉義縣市之滿意度分數較高(91.4 分)。宜花東、離島及其他國家為滿意度分數較低地區 (88.4 分)。
- ▶ 行業:以學生(92.6 分)的滿意度分數高於其他行業，旅遊從業人員的滿意度分數較低(87.5 分)。

3. 說明文字的字體大小之滿意度表現

調查結果顯示，入場觀眾對說明文字的字體大小的滿意度為 4.4(87.3 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.2(83.6 分)，電子問卷之滿意度為 4.4(88.2 分)。

進一步瞭解入場觀眾對說明文字的字體大小滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在年齡、婚姻狀況及行業有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 年齡:以 15-24 歲的滿意度分數較高(89.9 分)的滿意度分數高於其他年齡層，65 歲及以上的滿意度分數較低(81.7 分)。
- ▶ 婚姻狀況:已婚/未婚的滿意度分數較高(87.1~87.7 分)，其他的滿意度分數較低(83.9 分)。
- ▶ 行業:以學生(89.6 分)的滿意度分數高於其他行業，其他的滿意度分數較低(83.2 分)。

4. 說明內容的理解度之滿意度表現

調查結果顯示，入場觀眾對說明內容理解度的滿意度為 4.4(88.8 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.3(86.4 分)，電子問卷之滿意度為 4.5(89.4 分)。

進一步瞭解入場觀眾對說明內容理解度滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在年齡、居住地區及行業有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 年齡：以 15-24 歲的滿意度分數較高(90.4 分)的滿意度分數高於其他年齡層，55-64 歲的滿意度分數較低(86.7 分)。
- ▶ 居住地區：嘉義縣市之滿意度分數較高(90.2 分)。宜花東、離島及其他國家為滿意度分數較低地區 (87.3 分)。
- ▶ 行業：以學生(90.9 分)的滿意度分數高於其他行業，其他的滿意度分數較低(85.8 分)。

5. 展覽文物擺放高度的滿意度表現

調查結果顯示，入場觀眾對展覽文物擺放高度的滿意度為 4.5(90.7 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.4(88.3 分)，電子問卷之滿意度為 4.6(91.3 分)。

進一步瞭解入場觀眾對展覽文物擺放高度滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在年齡及行業有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 年齡：以 15-24 歲的滿意度分數較高(92.4 分)的滿意度分數高於其他年齡層，55-64 歲的滿意度分數較低(89.0 分)。
- ▶ 行業：以學生(92.4 分)的滿意度分數高於其他行業，藝術文化從業人員、家管/退休/待業及其他的滿意度分數較低(88.9 分)。

6. 多媒體互動裝置的規劃之滿意度表現

調查結果顯示，入場觀眾對多媒體互動裝置規劃的滿意度為 4.4(88.3 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.2(85.0 分)，電子問卷之滿意度為 4.4(89.0 分)。

進一步瞭解入場觀眾對多媒體互動裝置規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在婚姻狀況、教育程度及居住地區有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 婚姻狀況：已婚的滿意度分數較高(88.8 分)，其他的滿意度分數較低(86.1 分)。

- ▶ 教育程度:國/初中及以下滿意度分數較高(92.8 分)，研究所及以上滿意度分數較低(87.7 分)。
- ▶ 居住地區:嘉義縣市之滿意度分數較高(89.6 分)。宜花東、離島及其他國家為滿意度分數較低地區 (87.3 分)。

7. 展覽提供的摺頁說明設計之滿意度表現

調查結果顯示，入場觀眾對展覽提供摺頁說明設計的滿意度為 4.5(90.2 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.4(88.2 分)，電子問卷之滿意度為 4.5(90.4 分)。

進一步瞭解入場觀眾對展覽提供摺頁說明設計滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在年齡及行業有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 年齡:以 15-24 歲的滿意度分數較高(91.7 分)的滿意度分數高於其他年齡層，55-64 歲的滿意度分數較低(88.3 分)。
- ▶ 行業:以農林漁牧業 (92.2 分)的滿意度分數高於其他行業，其他的滿意度分數較低(87.7 分)。

8. 對展廳及展覽規劃不滿意之原因或改善建議之處

面訪觀眾中有 247 位提出對展廳或展覽規劃不滿意或改善建議之處，經彙整後可分為七大面向：

- (1) 展廳動線規劃:各展廳有單元主題，希望展廳入口能增設各展廳參觀動線指引。此外，目前整體參觀的動線從 3 樓進入，1 樓離開，觀眾希望在展廳 2 樓增加出入口，方便參觀。
- (2) 展品數量及展覽主題多元性:在展品展出數量上，觀眾仍希望能多增加，也有部分觀眾表示目前不同展覽展出的文物類型很相似，希望未來能在主題上有更多元及豐富的類型呈現。此外，在織品及書畫展有例行換展，惟因主題相似，造成觀眾較難感受到展覽內容的更新頻率。
- (3) 展廳說明文字字體、說明內容及文物擺放高度:因文物保存需求，展廳內燈光較暗，易造成觀眾反映燈光暗及說明文字小問題。另一部分則是有部分文字因貼在玻璃上或打光角度問題，造成文字會反光的現象。在說明內容方面，希望以淺顯易懂的文字並能多面向的提供說明內容，可引導觀眾多了解文物展出的內涵。在文物擺放高度方面，過高或過低都有不同觀眾提及，主要因觀眾中包含了兒童、乘坐輪椅者等，會有不同視角來參觀，另

一部分則是因文物的特性，例如：有些瓷器在底部有花紋，擺放過低較難以觀賞到底部的紋路等，因此，希望在規劃文物擺放位置時，除了高低位置的設計外，也能輔助性的工具，如：腳踏墊、大放圖等方式。

- (4) 多媒體互動裝置規劃：多媒體裝置的建議以感應不靈敏居多，部分觀眾認為容易出現延遲或無反應的狀況。另一部分則是有觀眾希望能增加多媒體的數量但也有觀眾認為多媒體僅是輔助性裝置。此外，人潮多時，希望能增設人員對於使用多媒體裝置的管控，避免造成混亂或等候時間過久。
- (5) 展覽的摺頁說明設計：希望能隨時補充摺頁說明，讓觀眾隨時都能索取。在摺頁說明設計部分，則有觀眾希望能增加日文版，並能把展覽最重要的精華納入說明中。
- (6) 展廳燈光問題：由於展廳的燈光較為昏暗，在說明文字或展品的觀賞上有觀眾提到會容易看不清楚，或錯過語音導覽標示的數字。
- (7) 展廳或展覽其他服務及設施改善建議：若人潮較多或團體觀眾較多較吵雜時，希望服務人員能加強管理讓觀眾的參觀品質不受到影響。

(七) 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知悉度

有入場參觀的面訪觀眾表示知道有個人語音導覽機的服務，約占 9 成 3，知道有團體語音系統服務約占 6 成 7，知道有專人定時導覽服務約占 4 成 4，知道故宮導覽 APP(免費)約占 2 成 9，整體有 4.4%的入場觀眾表示不知道有任何的語音導覽服務。

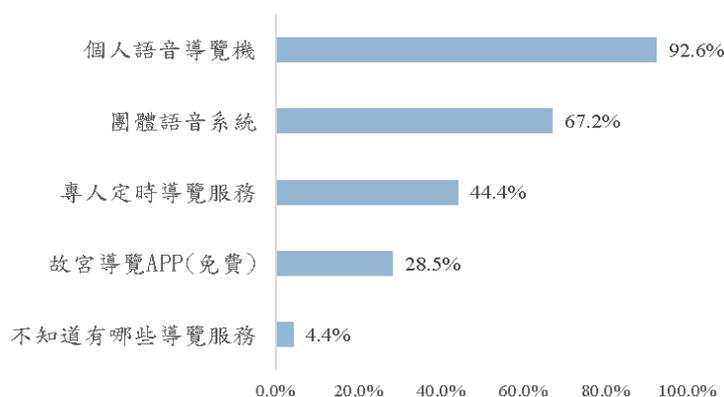


圖25、各項語音導覽服務的知悉度-面訪

2. 各項語音導覽設施及服務的使用率及滿意度

整體觀眾約有 7 成 4 是沒有使用任何語音導覽系統服務，有使用者則約有 1 成 4 有使用個人語音導覽機，5.2%有使用團體語音系統服務，3.6%有使用專人定時導覽服務，3.3%有使用故宮導覽 APP(免費)。

針對有使用語音導覽機服務瞭解其滿意度之表現，個人語音導覽的滿意度為 4.5(90.7 分)，團體語音系統服務滿意度為 4.4(88.6 分)，專人定時導覽服務的滿意度為 4.8(95.6 分)，故宮導覽 APP 4.5 分(90.9 分)。

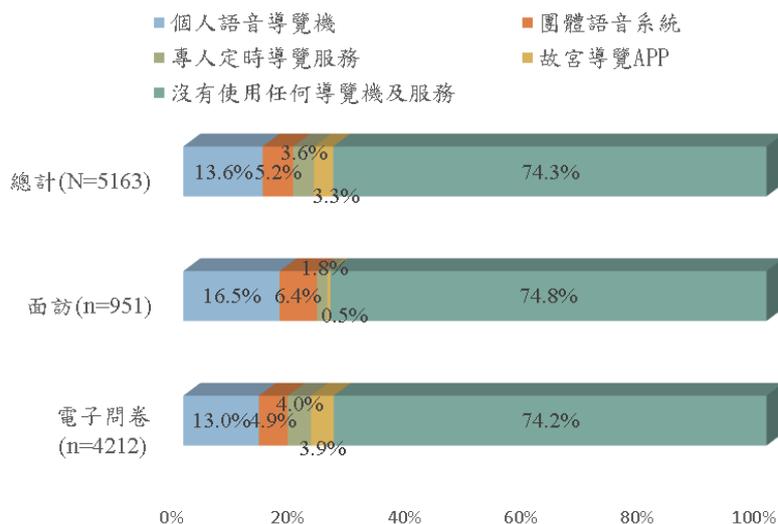


圖26、觀眾使用語音導覽機的概況

進一步針對未租用任何語音導覽服務(n=711)的原因進行彙整，可分為6大面向：

- (1) 可自行找尋文物內容:觀眾表示可自行參觀，不需要語音導覽的輔助，且透過說明牌的介紹即可。另一部分觀眾則表示想安靜的參觀，不想受到語音導覽的影響。
- (2) 時間因素:可能因行程的安排，因此停留時間有限或是到訪時間較晚，若租用語音導覽服務，參觀時間需要比較長。
- (3) 因陪同者屬性，無法自行專注看展:親子族群或帶銀髮族前來一起參觀，需要照顧或陪伴同行者，故無法專心使用語音導覽服務。
- (4) 費用因素:此因素主要是不想要花錢租用或表示租用費用太高。
- (5) 資訊傳遞問題:少部分的觀眾表示購票時並未留意可租用語音導覽服務，或是進入後才知道有此項服務等狀況。
- (6) 其他因素:較多數的觀眾表示入內參觀只想隨意逛逛，並無想租用語音導覽服務，另也有觀眾則是曾來訪時有租用過，再次來訪則不想租用。

(八) 觀眾對兒創中心之滿意度

針對有到訪兒創中心的觀眾(n=1,321)，對於兒創中心的展示內容的多元性、展示說明牌文字用語的難易度、互動遊戲的規劃(如操作方式、設計等)、學習單的規劃、動線規劃(含指引標示)、空間規劃、兒創中心-兒童廁所規劃、兒創中心-哺集乳室規劃的滿意度表現。

兒創中心各項滿意度轉化為滿意度分數，各項滿意度分數均在 89 分以上，分析如下：(滿意度均已排除未使用/沒有印象)

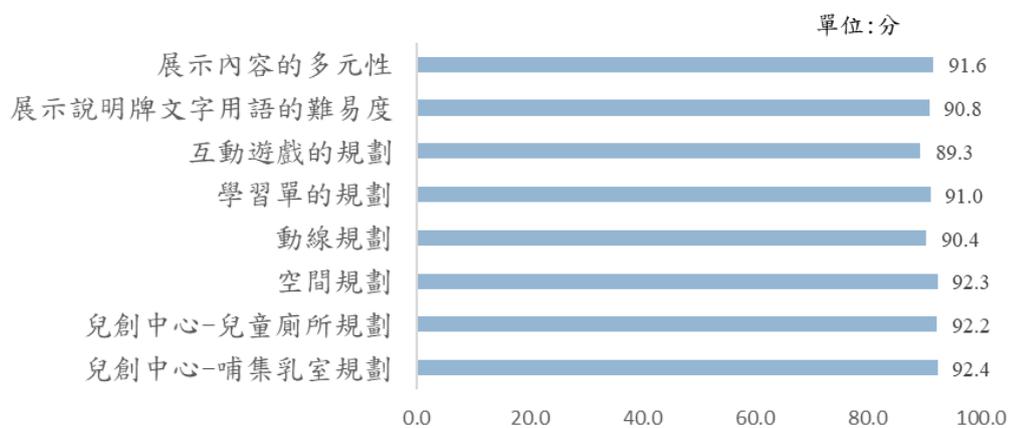


圖27、兒創中心各項設施及服務的滿意度-電子問卷

1. 兒創中心展示內容的多元性之滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對兒創中心展示內容多元性的滿意度為 4.6(91.6 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.5(89.4 分)，電子問卷之滿意度為 4.6(92.0 分)。

進一步瞭解觀眾對兒創中心展示內容多元性滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在居住地區有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 居住地區：嘉義縣市之滿意度分數較高(92.7 分)，宜花東、離島及其他國家為滿意度分數較低地區 (85.7 分)。

2. 兒創中心展示說明牌文字用語的難易度之滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對兒創中心展示說明牌文字用語難易度的滿意度為 4.5(92.2 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.4(88.1 分)，電子問卷之滿意度為 4.6(91.2 分)。

進一步瞭解觀眾對兒創中心展示說明牌文字用語難易度滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在行業有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 行業：以農林漁牧業 (96.4 分)的滿意度分數高於其他行業，教職以及商業的滿意度分數較低(89.1 分)。

3. 兒創中心互動遊戲的規劃之滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對兒創中心互動遊戲規劃(如操作方式、設計等)的滿意度為 4.5(89.3 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.4(87.0 分)，電子問卷之滿意度為 4.5(89.6 分)。

進一步瞭解入場觀眾對多媒體互動裝置規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在婚姻狀況及教育程度有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 婚姻狀況：已婚以及未婚的滿意度分數接近(89.1~89.4 分)。
- ▶ 教育程度：國/初中及以下滿意度分數較高(96.8 分)，研究所及以上滿意度分數較低(88.0 分)。

4. 兒創中心學習單的規劃之滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對兒創中心學習單規劃的滿意度為 4.6(91.0 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.5(90.2 分)，電子問卷之滿意度為 4.6(91.1 分)。

進一步瞭解觀眾對兒創中心學習單規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，統計結果顯示均無顯著差異。

5. 兒創中心動線規劃之滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對兒創中心動線規劃的滿意度為 4.5(90.4 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.4(88.4 分)，電子問卷之滿意度為 4.5(90.7 分)。

進一步瞭解入場觀眾對多媒體互動裝置規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在教育程度有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 教育程度：高中/職及以下滿意度分數較高(91.9 分)，研究所及以上滿意度分數較低(89.2 分)。

6. 兒創中心空間規劃之滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對兒創中心空間規劃(如兒童廁所、哺集乳室等)的滿意度為 4.6(92.3 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.6(91.1 分)，電子問卷之滿意度為 4.6(92.4 分)。

進一步瞭解觀眾對兒創中心空間規劃(如兒童廁所、哺集乳室等)滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，統計結果顯示均無顯著差異。

7. 兒創中心兒童廁所規劃之滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對兒創中心兒童廁所規劃的滿意度為 4.6(92.2 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.9(98.8 分，n=17)，電子問卷之滿意度為 4.6(91.9 分)。

進一步瞭解入場觀眾對兒童廁所規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在婚姻狀況及樂齡族群有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 婚姻狀況：已婚的滿意度分數較高(93.0 分)，未婚的滿意度分數較低(89.0 分)。
- ▶ 樂齡族群：同行者中有樂齡族群的滿意度分數(95.8 分)高於非樂齡族群(91.8 分)。

8. 兒創中心哺集乳室規劃規劃之滿意度表現

調查結果顯示，觀眾對兒創中心哺集乳室規劃規劃的滿意度為 4.6(92.4 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 5.0(100.0 分，n=5)，電子問卷之滿意度為 4.6(92.2 分)。

進一步瞭解入場觀眾對兒創中心哺集乳室規劃滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在婚姻狀況及居住地區有顯著差異，以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 婚姻狀況：已婚的滿意度分數較高(93.3 分)，未婚的滿意度分數較低(89.1 分)。
- ▶ 居住地區：嘉義縣市之滿意度分數較高(94.3 分)，中部地區為滿意度分數較低地區(91.8 分)。

9. 期望兒創中心未來可提供活動或展覽的類型及建議

受訪觀眾共計 615 位對於未來期待兒創中心可提供的活動或展覽類型彙整如下：

- (1) 展覽內容類型：觀眾期待未來的展覽類型以歷史文物相關的互動展覽、台灣本土文化展覽、多元文化的展覽等，同時也期待兒創中心可多增設益智類的設施，並能每半年更換主題內容，增加來訪的誘因。
- (2) 活動內容規劃：較多觀眾希望能增加文物 DIY 活動、闖關活動及解謎活動，其次包括有沉浸式的多媒體活動，像是 VR 遊戲及互動式遊戲、互動式的說故事活動、文創商品手作活動、繪畫類活動等，多數均偏向體驗型態活動居多。

(九) 國立故宮博物院南部院區整體滿意度

整體性的滿意度則包括本次參觀的整體滿意度、是否會推薦親朋好友來參觀故宮南院的意願度及未來回訪的意願度，整體而言，三項整體性的滿意度及意願度分數均高於 90 分以上，顯示觀眾均給予相當高度的肯定。

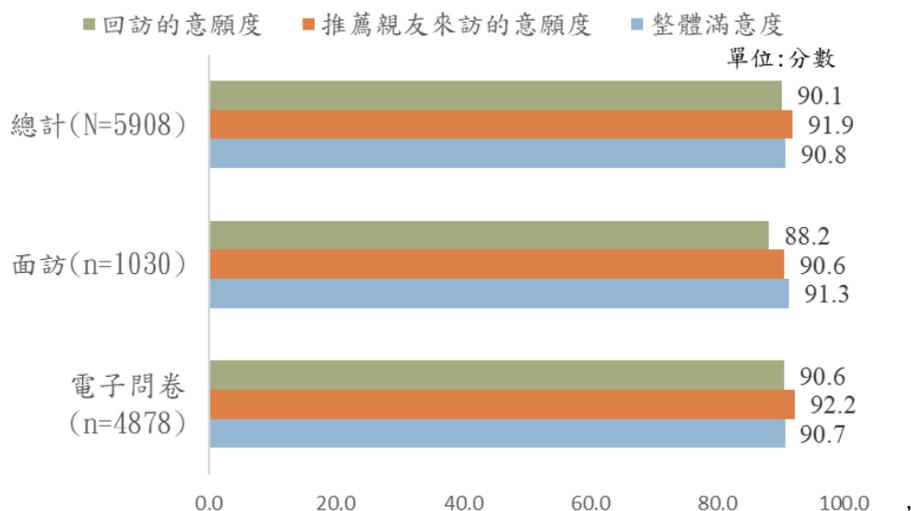


圖28、整體滿意度、推薦親友的意願度及回訪的意願度

1. 觀眾對故宮南院的整體滿意度

觀眾對國立故宮博物院南部院區的整體滿意度為 4.5(90.8 分)。當中，面訪觀眾之滿意度為 4.6(91.3 分)，電子問卷之滿意度為 4.5(90.7 分)。

進一步瞭解觀眾基本資料是否與整體滿意度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在性別、年齡、教育程度、居住地區及行業有顯著差異。以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 性別:男性及女性的滿意度分數相當(各為 90.8 分)，性別為其他的滿意度分數則較低(83.8 分，但因樣本數較少，故結果僅供參考)。
- ▶ 年齡:以 15-24 歲(93.0 分)的滿意度分數高於其他年齡層，55-64 歲滿意度分數則最低(89.2 分)。
- ▶ 教育程度:以國/初中及以下教育程度(93.1 分)的滿意度分數高於其他教育程度。
- ▶ 居住地區:以居住在嘉義縣市(92.0 分)的滿意度分數高於其他縣市。
- ▶ 行業:以學生(93.3 分)的滿意度分數高於其他行業。

2. 觀眾推薦親朋好友來參觀故宮南部院區之意願度

調查結果顯示，觀眾表示會推薦親朋好友來參觀故宮南部院區之意願度為 4.6(91.9 分)。當中，面訪觀眾之意願度為 4.5(90.6 分)，電子問卷之意願度為 4.6(92.2 分)。

進一步瞭解觀眾基本資料是否與推薦親友之意願度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、居住地區及行業有顯著差異。以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 性別:以女性(92.2 分)的推薦意願度分數略高於男性(91.5 分)，性別為其他的推薦意願度分數則較低(87.6 分，但因樣本數較少，故結果僅供參考)。
- ▶ 年齡:以 45-54 歲(93.4 分)的推薦意願度分數高於其他年齡層，15-24 歲的推薦意願度分數則最低(89.9 分)。
- ▶ 婚姻狀況:已婚者(93.0 分)的推薦意願度分數高於未婚(90.5 分)及其他(91.3 分)。
- ▶ 教育程度:教育程度越高其推薦意願度分數則越高，從國/初中及以下的 89.2 分上升至研究所以及上的 92.9 分。
- ▶ 居住地區:居住在嘉義縣市(93.5 分)的推薦意願度分數高於其他地區。
- ▶ 行業:從事農林漁牧業(93.5 分)的推薦意願度分數較高，其次為從事教職(93.3 分)。

3. 回訪故宮南部院區之意願度

調查結果顯示，觀眾表示未來會回訪故宮南部院區之意願度為 4.5(90.1 分)。當中，面訪觀眾之意願度為 4.4(88.2 分)，電子問卷之意願度為 4.5(90.6 分)。

進一步瞭解觀眾基本資料是否與回訪之意願度有關聯，使用獨立樣本 T 檢定及 ANOVA 檢定後，發現在年齡、婚姻狀況、教育程度、居住地區及行業有顯著差異。以下針對有顯著差異進行交叉分析。

- ▶ 年齡:年紀越長未來會回訪的意願度分數則越高，從 15-24 歲的 88.4 分上升到 65 歲及以上的 91.0 分。
- ▶ 婚姻狀況:已婚(91.1 分)未來會回訪的意願度分數最高。
- ▶ 教育程度:以研究所及以上教育程度(91.7 分)未來會回訪的意願度分數高於其他教育程度。

- ▶ 居住地區:以居住在嘉義縣市(94.4 分)未來會回訪的意願度分數高於其他地區，居住在宜花東、離島及其他國家則最低(86.4 分)。

進一步針對沒有意願會回訪故宮南院之觀眾了解其原因，主要以展出的展覽及展品太少、位置偏遠、跟故宮北院相比，展品太少、感覺只要來過一次即可、展覽的主題不夠多元化等。

4. 觀眾對故宮南部院區的整體性建議

受訪觀眾在參觀後對於各項設施、服務等之整體性建議，經彙整後如下：

(1) 對於展覽之建議

- A. 提升多媒體展覽的體驗感受:多媒體裝置受到不少觀眾喜愛，但在使用體驗上會遇到像靈敏度不佳的狀況，另一方面則是使用的人潮太多時，希望能有服務人員協助管控，同時也能協助引導觀眾正確使用多媒體互動裝置。
- B. 增加展覽的類型及數量:觀眾期待展出的文物類型可更多元及豐富，同時在展品的數量上也能增加，尤其是故宮的國寶均讓觀眾相當期待。
- C. 增加換展頻率及宣傳:調查期間中剛好有展廳正在進行換展而未開放，因而造成觀眾感受到展覽太少。此外，在織品展及書畫展雖有例行換展，惟因主題相似，造成觀眾較難感受到展覽內容的更新頻率。
- D. 說明牌及展品擺放位置之建議:觀眾期待文物的說明可更詳細一點，並能以淺顯易懂的方式呈現，另一部分則是有不少觀眾提到的，希望說明文字的字體能大些。在展品擺放位置之建議，希望能規劃時能多考量不同特性的觀眾(如:兒童、輪椅族等)以及文物的特性(如:可欣賞到底部或內部等)，亦或是透過其他輔助的設施(如:放大圖、放大鏡、腳踏墊等)，讓觀眾可更細微及便利的欣賞文物。
- E. 其他展覽之相關建議:包括有希望有專人導覽、增加定點導覽的場次、摺頁說明卡希望能有人員定期巡視補充等。

- (2) 對於語音導覽之建議:大致上可分為導覽內容、導覽設備及費用三個部分，在導覽內容上，觀眾希望可增加文物的語音導覽數量、解說內容可更白話、有部分號碼無導覽內容等。在導覽設備上，希望在收訊、耳機品質上能提升。另外在費用上，希望費用能再降低些，增加觀眾的租借率。

(3) 對於館內各項設施之建議

- A. 改善館內休憩座椅、飲水機、燈光及空調等設施:反映較多的則是館內燈光太昏暗，其次包括有希望能增加館內的休憩區域或座椅及垃圾桶等。
- B. 改善洗手間環境及衛生:洗手間清潔部分，希望在氣味及清潔上能再加強，在設施上，則包括燈光不夠明亮、數量不足、衛生紙及洗手乳希望能即時補充。此外，在哺集乳室部分，希望可以增加靠枕，讓爸媽能有軟墊支撐、哺集乳室的燈光不夠明亮。另有觀眾提及，女廁內無親子廁所，以及性別友善洗手間希望也能設置尿布臺。
- C. 館內其他設施之建議:包括館內 wifi 收訊不好、希望能增設電梯或扶手梯、置物櫃的指標不夠清楚等。

(4) 對於園區各項設施及規劃之建議:

- A. 植栽景觀建議:希望園區能多種一些大樹，較能有遮陽的效果，其次則是希望能加強植栽的美化。
- B. 現有設施改善建議:包括有希望出入口及停車場等標示清楚、希望兒童遊戲區可增建遮陽設施等。
- C. 增加設施之建議:希望能增設包括有戶外遮蔭遮雨設施、戶外休憩座椅等。
- D. 其他建議:包括目前園區施工的狀況，易影響到整體的觀感，同時也希望能和觀眾宣導工程影響的部分，其次則是戶外的蚊子太多。

(5) 對於交通、接駁車及停車場規劃之建議:

- A. 停車場到展廳的規劃建議:主要則是以停車場到展廳的距離太遠，且路途中無遮陽或遮雨設施，讓觀眾感到較不便利之處。
- B. 停車場指標建議:指標希望能改善的部分包括停車場往返展廳、展廳往返接駁車站、園區往返南北側停車場等。
- C. 接駁車規劃建議:包括希望能增加園區內的接駁車班次、五分車班次及台鐵與高鐵站的接駁車班次。此外，針對園區內及在火車站或高體站的接駁車標示及時刻表也希望能再清楚些。
- D. 其他相關交通或停車場建議:包括現階段因園區施工造成部分停車位無法使用，導致節假日車位不足、希望能增加停車場繳費設備、希望門票能減免停

車費、停車場可加裝太陽能板，可遮陽也能發電、停車場剩餘車位數量也能在停車場外圍增加告示牌等建議。

(6) 對於館內動線規劃之建議:

- A. 展廳內參觀動線指引建議:各展廳有單元主題，希望展廳入口能增設各展廳參觀動線指引，避免動線不一致容易撞在一起。
- B. 館內動線建議:目前展廳的動線則是3樓進1樓出，有部分觀眾則希望3樓及2樓均能設置進出口，讓觀眾進出可能加便利。此外，在展廳的導盲磚設置，建議能檢視是否路線順暢，能讓需要的觀眾透過導盲磚完整的參觀不同樓層的展廳。

(7) 對於館內人流管控及服務人員之建議:

- A. 館內人流管控建議:當團體觀眾及兒童觀眾較多時，可能造成喧嘩的狀況，希望館內人員可主動管理，維持參觀品質。
- B. 提升服務人員之服務品質:包括希望能增設各展廳內的導覽人員、提升各服務人員的服務態度及積極主動性。

(8) 對於兒創中心之建議:在各項活動方面，希望能增加活動名額及場次，並能增加開設不同主題的體驗活動。在設施方面，加強互動裝置的設備維護，在使用時可更加靈敏，以及希望能增加展覽內容的更換頻率及速度。

(9) 對於餐飲服務之建議

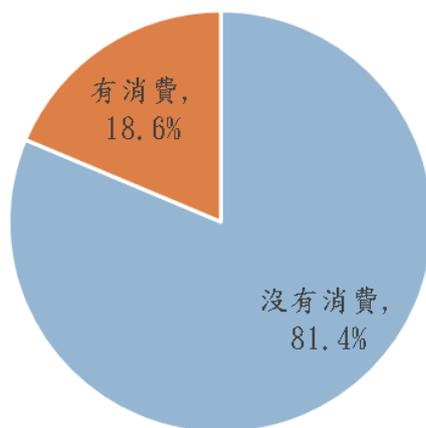
- A. 餐飲選擇性少:目前常設有1間餐飲店及一間飲料食品販售商店，假日則設有市集與餐車的服務，但觀眾期待能增加餐飲的種類及用餐區座位，並能增加提供素食餐點。
- B. 餐飲價格高:希望餐飲價格能更加親民平價些。
- C. 餐飲空間規劃:反映較多則以館內用餐區太少，其次包括有希望能有超商進駐、用餐區的指標可加強等。

(10) 對於票價、行銷宣傳及博物館商品之建議

- A. 博物館商品建議:包括有希望能增加販售展覽的周邊產品、商品可能年輕新潮些，並與時下流行趨勢的品牌聯名合作、商品價格可親民平價些或增加促銷活動、增加紀念品商店、增加故宮南院特色商品(如:故宮南院建物的磁鐵貼、哈奴曼周邊商品)等。
- B. 期待提供票價優惠措施:在門票優惠方面，包括有希望門票跟停車費可有相互優惠方案、居民免費措施可擴及整個嘉義縣居民、推出套票組合來吸引觀眾到訪等。在相關措施方面，希望能將門票優惠或免費的條件於售票處有明顯的告示、針對免費門票的兌換方式，能有專門窗口避免與購票人潮擠在一起，同時能在售票機增加明顯告示，需至人工售票口才能兌換。
- C. 行銷相關建議:希望能增加宣傳，包括活動宣傳、附近居民可享有免費門票、專人導覽的服務及換展資訊等。

(十) 館內紀念品消費概況

整體觀眾中，約有 1 成 9 有在館內消費紀念品，當中以 45-54 歲、從事醫療業及非樂齡族群者有消費的比例較高。針對有消費者，平均每人的消費金額約為 619 元，當中最高的消費金額為 8,000 元，最低的消費金額為 40 元。(本題僅針對受訪觀眾，故無法推估整體館內紀念品消費比例及平均每筆消費金額)



N=1030

圖29、館內消費的情形

(十一) 觀眾期待未來接收相關故宮南院資訊之管道

受訪觀眾期待未來接收故宮南院相關資訊之管道，以故宮南院官網的比例較高，約占 5 成 5，其次依序為故宮南院 FB 粉絲團(約占 4 成 5)、故宮南院 IG(約占 3 成 5)、網路/部落格(約占 3 成 1)、故宮 Youtube 頻道及電視(各約占 2 成 2)，其餘管道均低於 1 成，由上述管道來觀察，仍以故宮南院官方經營之網站或自媒體為主。

進一步針對占比較高的前三項瞭解其受訪者特徵：

- ▶ 故宮南院官網：以男性、45-54 歲、已婚、研究所及以上教育程度、從事教職、曾經來訪及親子族群的占比較高。
- ▶ 故宮南院 FB 粉絲團：以 35-44 歲、研究所及以上教育程度、旅遊從業人員、需要無障礙設施者及親子族群的占比較高。
- ▶ 故宮南院 IG：以女性、15-24 歲、未婚及學生的占比較高。

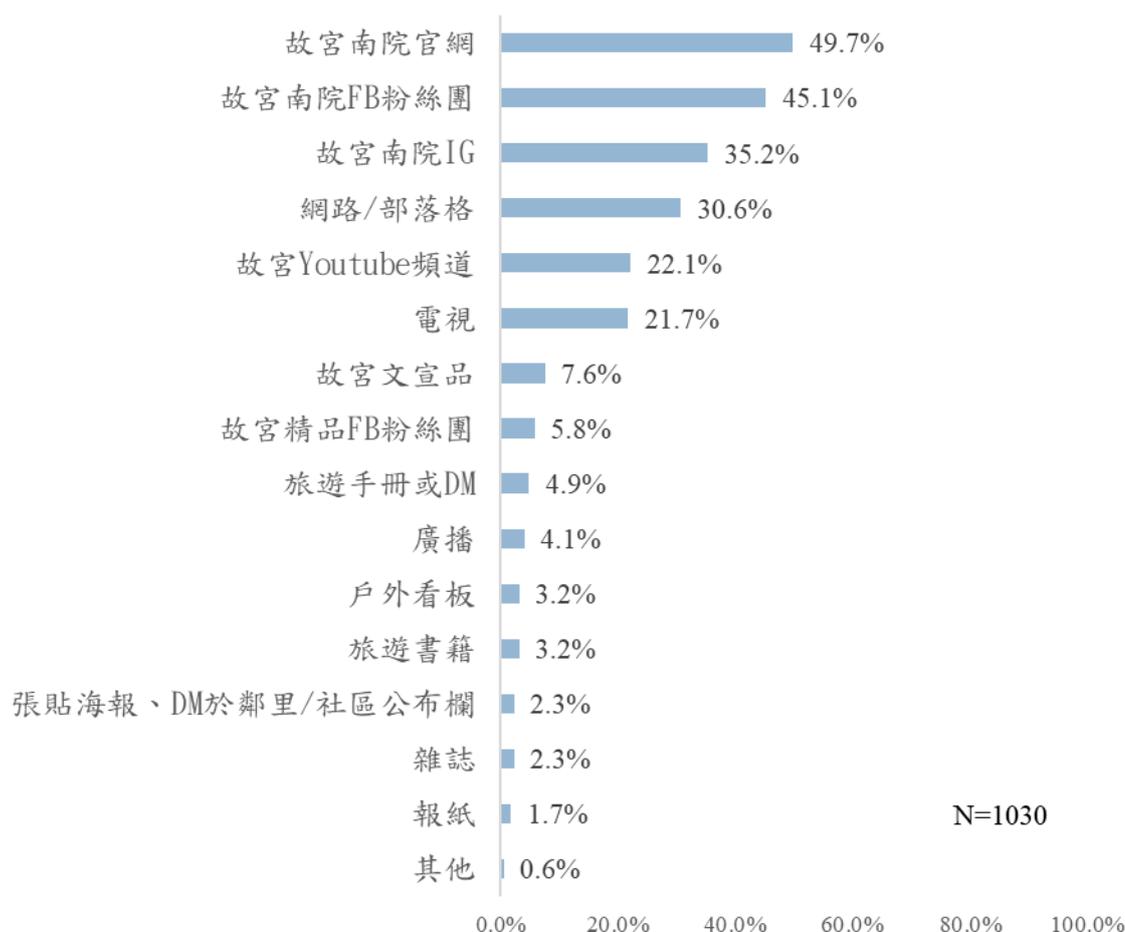


圖30、觀眾期待可接收相關故宮南院資訊之管道

三、 歷年趨勢分析

(一) 觀眾來訪故宮南院之概況

綜觀近年來觀眾來訪故宮南院之概況，今年度曾經到訪率創近五年新高，約占 4 成 1，較 112 年度增加了 13 個百分點。

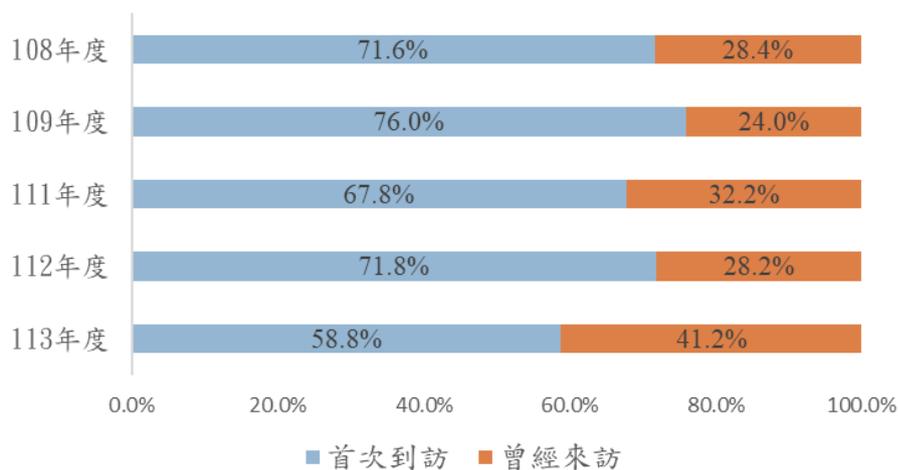


圖31、觀眾來訪故宮南院概況之歷年比較

(二) 觀眾停留時間

綜觀近年來觀眾停留的時間，今年度停留時間在 3 小時以上的比例為歷年來之冠，較 112 年度增加了 9.3 個百分點。

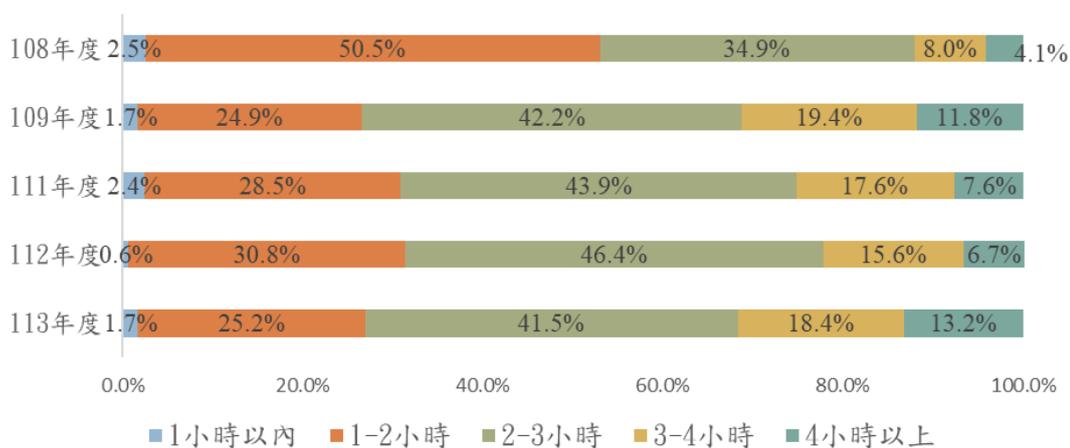


圖32、觀眾停留時間之歷年比較

(三) 來訪使用交通工具之歷年比較

觀察近年來來訪觀眾使用的交通工具，主要都是以開車為主，均維持在 7 成 2 至 7 成 7 左右，搭乘大眾運輸系統的比例並無增加的趨勢。

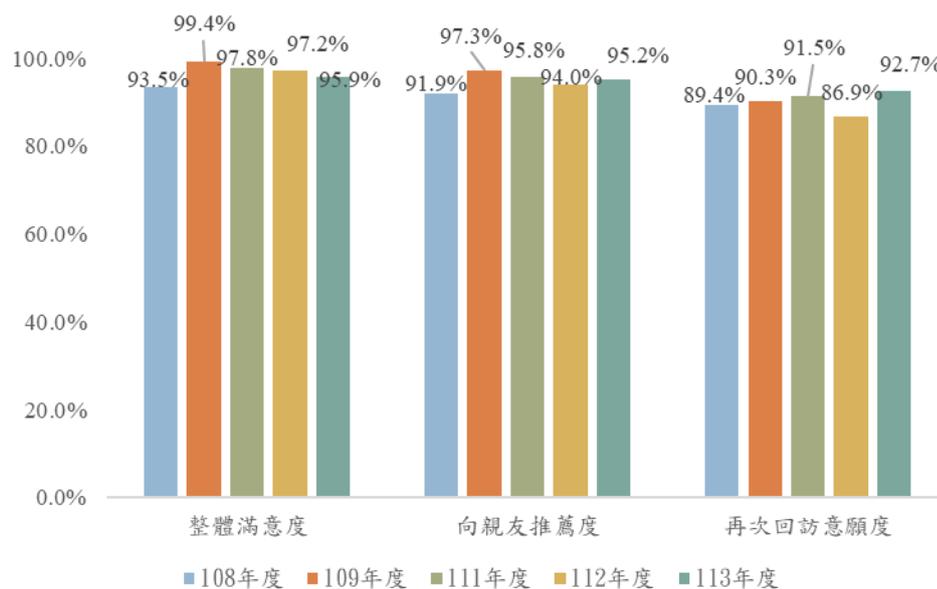
表2、 來訪使用交通工具歷年比較

交通工具	109 年度	111 年度	112 年度	113 年度
開車	72.5%	77.2%	72.5%	73.1%
遊覽車/小巴	7.1%	7.8%	7.1%	7.6%
高鐵轉乘	7.3%	6.3%	7.3%	6.5%
騎機車/腳踏車	5.9%	5.4%	5.9%	5.9%
火車轉乘	3.3%	1.9%	3.3%	2.2%
客運/公車	1.7%	0.8%	1.7%	2.0%
走路	1.0%	0.5%	1.0%	1.7%
計程車	0.6%	0.1%	0.6%	0.7%
五分車			0.7%	0.3%

註:五分車自 112 年 10 月開始營運

(四) 整體滿意度之歷年比較

綜觀近年度各項整體滿意度之表現，今年度在向親友推薦度及再次回訪意願度均較 112 年度有上升的趨勢，尤其是再次回訪意願度上升了 5.8 個百分點。整體滿意度之表現，近年來都有不錯的表現，均高達 9 成 4 以上，但從 109 年度起逐年略有下滑的趨勢。

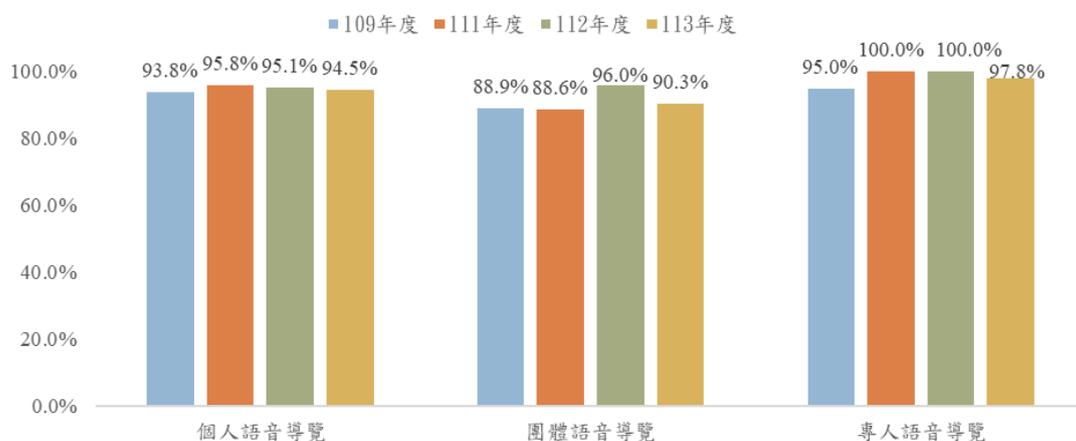


註:滿意度為非常滿意及滿意的比率

圖33、各項整體滿意度之歷年比較

(五) 各項語音導覽服務滿意度之歷年比較

各項語音導覽每年度的有效樣本數較少，觀察近四年來的滿意度變化，均在誤差範圍內。

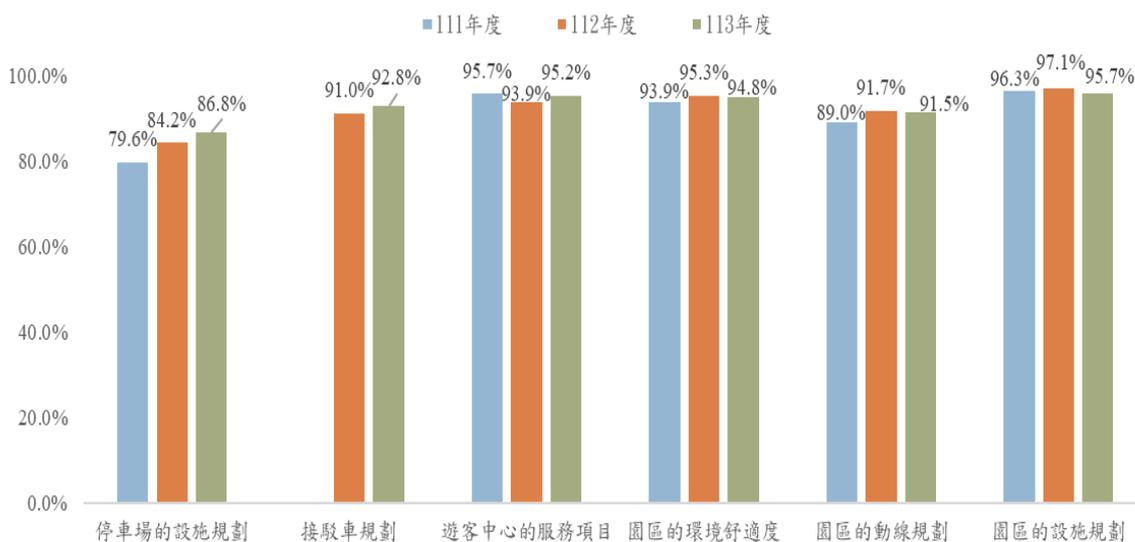


註:滿意度為非常滿意及滿意的比率

圖34、各項語音導覽服務滿意度之歷年比較

(六) 園區各項設施滿意度之歷年比較

觀察近三年來在園區各項設施之滿意度，今年度與 112 年度的滿意度均在誤差範圍內呈現持平的趨勢，在停車場的設施規劃之滿意度則較 111 年度上升了 7.2 個百分點。

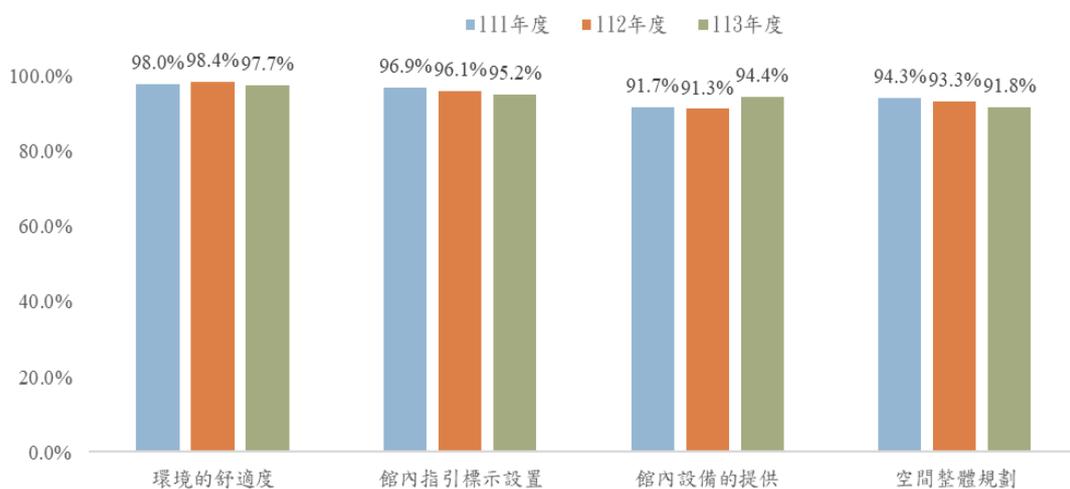


註:滿意度為非常滿意及滿意的比率

圖35、園區各項設施滿意度之歷年比較

(七) 館內各項公共服務及設施滿意度之歷年比較

觀察近三年來在各項公共服務及設施之滿意度，均在誤差範圍內呈現持平的趨勢。

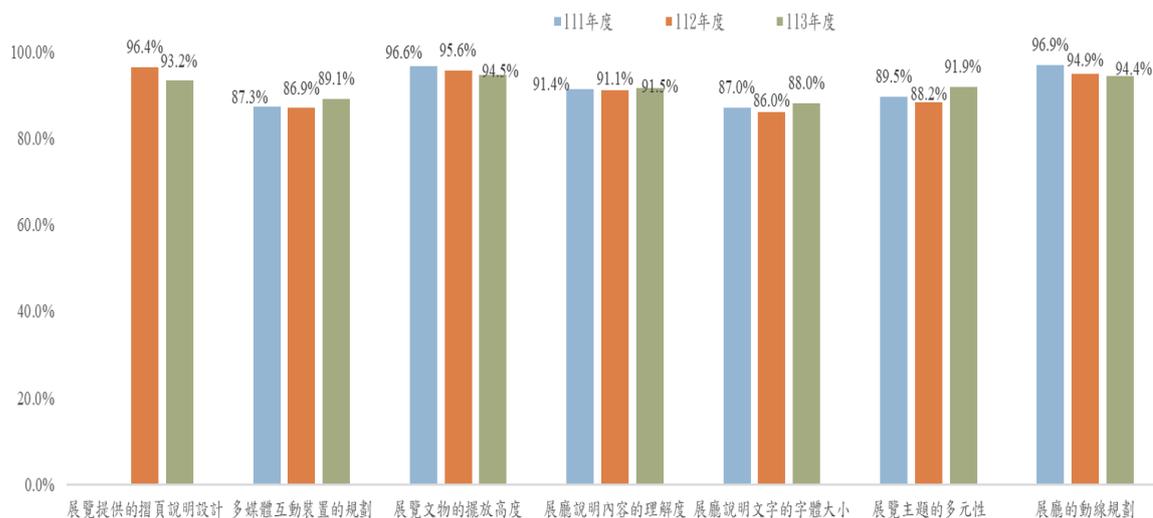


註:滿意度為非常滿意及滿意的比率

圖36、各項公共服務及設施滿意度之歷年比較

(八) 展覽及展廳滿意度之歷年比較

觀察近三年來在展覽及展廳之滿意度，均在誤差範圍內呈現持平的趨勢。



註:滿意度為非常滿意及滿意的比率

圖37、展覽及展廳滿意度之歷年比較

伍、結論與建議

一、結論

(一) 觀眾特性

觀察觀眾的來訪目的，以親友出遊居多，經分類後發現約有半數的觀眾主要以社交/家庭互動為來訪目的，其次是學習約占 3 成 7，再其次則是以新奇為目的約占 1 成 5。顯示故宮南院不僅是帶給觀眾教育學習的場所，更可以是家人朋友間溝通聯繫的場域。

而在停留時間方面，約有 4 成 1 停留 2-3 小時，跟歷年相比，今年度停留時間在 3 小時以上的比例為歷年來之冠。

整體受訪觀眾中，約有 5 成 9 為首次來訪，換言之，約有 4 成 1 是曾經來訪過。綜觀近年來的曾經到訪率，今年度曾經到訪率創近五年新高，約占 4 成 1，較 112 年度增加了 13 個百分點。

(二) 整體滿意度及推薦度

南院觀眾對故宮南院的整體滿意度分數為 90.8 分，近年來都有不錯的表現，滿意度比例均高達 9 成 4 以上，但從 109 年度起逐年略有下滑的趨勢。另從推薦度來看，其推薦度分數為 91.9 分，從歷年數據觀察，近三年的變動為持平。而再次回訪的意願度分數為 90.1 分，較 112 年度的意願度比例上升了 5.8 個百分點。

(三) 到訪交通工具

整體而言，觀眾前往南院約有 7 成 3 以自行開車為主，且歷年也都維持在在 7 成 2 至 7 成 7 左右。搭乘大眾運輸工具約有 1 成 1，與歷年度相比並無增加的趨勢。

對於在交通便利上可加強改善之處，經彙整後可分為二大建議項目，(一)故

宮南院周邊道路之建議:建議加強周邊指標、有部分導航易將公務停車場與南北側停車場混淆、從國道一交流道下來後要往故宮南院方向的指標也較少。(二)高鐵或火車站轉乘接駁車之建議:目前設有 BRT 及故宮南院免費接駁車的服務，但仍有觀眾反映接駁車的班次太少，且從車站出來後接駁車的告示不清楚。

(四) 各項滿意度評價

1. 園區設施之滿意度評價

園區各項設施的滿意度分數為: 停車場的設施規劃(85.6 分)、接駁車(含五分車)規劃(90.1 分)、遊客中心的服務項目(92.3 分)、遊客中心服務人員態度(95.3 分)、遊客中心提供嬰兒車/輪椅借用服務(94.1 分)、園區的環境舒適度(91.3 分)、園區的動線規劃(88.9 分)、園區的設施規劃(92.4 分)、園區內的洗手間設置(93.3 分)及園區內的休憩座椅及遊戲區規劃(90.5 分)。

觀察近三年來在園區各項設施之滿意度，今年度與 112 年度的滿意度均在誤差範圍內呈現持平的趨勢，在停車場的設施規劃之滿意度則較 111 年度上升了 7.2 個百分點。

對於園區設施表示不滿意之原因或改善建議，經彙整後可分為六大面向:

(一)停車場設施規劃之建議:主要以停車場到展廳距離較遠，建議增設遮陽/遮雨設施。另一部分則是改善停車場指標及增設停車場車位即時資訊。第三部分則是現階段因園區施工造成部分停車位無法使用，導致節假日車位不足。另有夏天停車場曝曬問題，建議可增設遮蔽物。

(二)接駁車規劃之建議: 雖園區設有接駁車服務(現為假日每 15 分鐘一班次)，觀眾建議希望能依據人潮數量增加機動性的調派。另一方面則是接駁車的指示標誌不夠清楚，有不少觀眾是不知道有接駁車服務的。

(三)園區環境之建議:園區的樹木太少或太小造成無遮蔭處，另一部分則是植栽美觀的問題。

(四)園區動線規劃之建議:主要以指標不夠清楚為主，包括園區到展間、停車場到展間、入口大門到展間等。

(五)園區設施規劃之建議:較多觀眾則希望能在園區增設相關設施，包括兒童遊樂設施的遮蔽物、休憩座椅等。

(六)遊客中心規劃之建議:希望能標示清楚園區內接駁車的位置及時刻表等。

2. 館內公共服務及設施之滿意度評價

館內公共服務及設施的滿意度分數為:環境的舒適度(94.0分)、館內指引標示設置(91.5分)、館內設備的提供(91.5分)、館內的無線網路規劃(90.6分)、館內的充電座規劃(89.0分)、飲水機規劃(91.1分)、洗手間規劃(93.4分)、親子便利設施規劃(91.4分)、嬰兒車借用及品質(92.3分)、哺乳室設置(92.2分)、尿布台規劃(92.4分)、無障礙設施規劃(91.7分)、輪椅借用及品質(92.8分)、老花眼鏡借用(92.3分)、無障礙/性別友善廁所規劃(92.1分)、館內無障礙設施(91.3分)及空間整體規劃(89.5分)。

觀察近三年來在各項公共服務及設施之滿意度，均在誤差範圍內呈現持平的趨勢。

對於館內公共服務及設施表示不滿意之原因或改善建議，經彙整後可分為四大面向：

(一)館內指引標誌設置:博物館內1樓往售票大廳指引不夠直觀。

(二)館內設備規劃:以飲水機設備及館內無線網路服務有較多觀眾提出希望改進之處。

(三)空間整體規劃:以餐飲規劃為觀眾期待改進之處，包括餐廳太少、餐飲種類不夠多元、用餐區座位不足等問題。

(四)其他規劃:有觀眾提及館內的電梯空間太小，易造成若有使用輪椅或嬰兒推車觀眾，經常需要等候較久的狀況。

3. 對展覽的偏好及滿意度評價

觀眾參觀後印象最深刻的展覽以以人氣國寶展、佛陀形影-院藏亞洲佛教藝術之美及乾清宮尋寶—破解天字號玉器密碼的占比較高。針對來訪動機為有

想要看的特展/展覽者，想要參觀的展覽以人氣國寶展占比較高。

對展覽及展廳的滿意度分數為:展廳的動線規劃(90.5分)、展覽主題的多元性(90.1分)、說明文字的字體大小(87.3分)、說明內容的理解度(88.8分)、展覽文物的擺放高度(90.7分)、多媒體互動裝置的規劃(88.3分)及展覽提供的摺頁說明設計(90.2分)。

觀察近三年來在展覽及展廳之滿意度，均在誤差範圍內呈現持平的趨勢。

觀眾有興趣的展覽主題，以歷史故事(約6成7)、宮廷藝術(約5成5)及神怪傳說(約4成3)。

4. 各項語音導覽設施及服務之滿意度評價

調查結果顯示，受訪觀眾約有9成3知道館內有提供各項語音導覽設施及服務，但仍有4.4%的觀眾表示不知道有提供哪些導覽機及服務。

而在使用率方面，約有7成4的觀眾未使用任何語音導覽服務，約有1成4有租用個人語音導覽、5.2%則是有使用團體語音系統、3.6%有使用專人定時導覽服務及3.3%有使用故宮導覽APP(免費)。

在各項語音導覽服務的滿意度分數為:個人語音導覽(90.7分)，團體語音系統服務(88.6分)，專人定時導覽服務為(95.6分)，故宮導覽APP(90.9分)。

各項語音導覽每年度的有效樣本數較少，觀察近四年來的滿意度變化，均在誤差範圍內。

5. 對兒創中心的滿意度評價

對兒創中心各項針項服務及設施的滿意度分數為:兒創中心的展示內容的多元性(91.6分)、展示說明牌文字用語的難易度(90.8分)、互動遊戲的規劃(89.3分)、學習單的規劃(91.0分)、動線規劃(90.4分)、空間規劃(92.3分)、兒創中心-兒童廁所規劃(92.2分)、兒創中心-哺集乳室規劃(92.4分)。

(五) 館內消費概況

整體受訪者觀眾中，約有 1 成 9 在館內有消費紀念品，而有消費者每人平均消費金額約為 619 元。(本題僅針對受訪觀眾，故無法推估整體館內紀念品消費比例及平均每筆消費金額)

(六) 樂齡族群分析

樂齡族群(同行者有 65 歲以上長者)約占整體的 1 成 5，觀察其來訪概況，團體來訪方式(15.1%)高於整體受訪觀眾的 7.8%；來訪目的，以親友出遊約占半數(50%)。

觀察各項滿意度分數的表現有顯著差異：

- ▶ 在園區各項設施的項目中，有顯著差異則是在園區內的洗手間設置，滿意度分數較高(94.5 分)，此項目中反映建議較多則以停車場距離展廳太遠、停車場到展廳無樹木或設施可遮陽或遮雨。
- ▶ 在館內公共服務及設施的項目中，有顯著差異則是館內充電座規劃及洗手間規劃，滿意度分數均高於非樂齡族群，此項目中反映建議較多則以希望飲水機數量能多一點。
- ▶ 在兒創中心各項目，有顯著差異則是兒創中心兒童廁所規劃，也是滿意度分數較高(95.8 分)。
- ▶ 在館內消費部分，樂齡族群有消費的比例較低。

從上述分析可發現，樂齡族群對於洗手間設施有較高的滿意度，也較為關注。另觀察樂齡族群在整體性建議中反映較多以餐飲選擇性太少、餐廳太少間及館內用餐區太少，其次為館內燈光太暗、希望展出類型可多元些。

整體而言，樂齡族群給予整體的滿意度分數高達 90.7 分，推薦親友前來參觀的意願度分數為 92.4 分高於整體 91.9 分，再次回訪的意願度分數同樣也是高達 90.3 分，樂齡族群給予故宮南院相當正面的評價。

二、建議

(一)觀眾多數以開車/騎車為主，故園區內外指標非常重要，建議應檢視

園區內外指標

對於開車或騎車的觀眾而言，從外圍道路指引到停車場，再從停車場引導至接駁車站或展廳的指標或告示非常重要。彙整觀眾之意見，提出短期可改善之建議：

1. 停車場以南北側方式標示，對於觀眾而言無法區分方向，較在意哪一個停車場可快速達到館內。
2. 從其他縣市到訪觀眾，在離開交流道後表示外圍指標不夠清楚。此外，透過導航的觀眾表示，會引導到公務停車場。
3. 南北側停車場指引到接駁車告示，或從停車場到展廳的指標，建議應重新檢視，讓觀眾停車後能清楚知道方向，並能了解有接駁車的服務。

(二)園區接駁車的等候時間太長

從面訪及電子問卷資料中顯示，均有觀眾表示停車場與展廳距離太遠，雖有園區接駁車，但部分觀眾表示告示不清楚，部分觀眾表示班次太少。建議長期而言，若能隨時依據人潮來調整班次，將可減少觀眾等候時間。短期而言，建議可於停車場等候區，提供目前展覽的介紹影片，讓觀眾於等候時能進一步了解目前展覽的概況，同時也可分散對於等候時間的注意力，同時，於展廳出口處放置接駁車時刻表，讓觀眾可評估等候接駁車時間，另一方面，也能在時刻表下方提供引導至博物館商店或園區導覽，讓等候時間可有其他參觀選擇。

(三) 整體約有 4 成觀眾是再次回訪，期待換展的頻率可增加

雖今年度曾經到訪率創近五年新高，約占 4 成 1，且再次回訪意願度也較 112 年度上升了 5.8 個百分點，但從調查數據中發現，15-24 歲的年輕族群有意願回訪的比率較其他年齡層低。建議未來在展覽更新頻率須提高，即便是居住在嘉義縣市的民眾，仍需要多各具特色或吸引力的展覽，才會引發前來參觀的動力。

上半年度於調查期間，剛好有同時間有 2 個展覽因換展而暫停展出，容易讓觀眾感受展出的展品較少，建議同一時間盡量避免能有 2 個及以上的展覽同步換展。

(四) 多媒體互動裝置建議可增設人員來協助觀眾體驗

多媒體互動裝置深受不少觀眾的喜愛，不僅可加深對展覽的印象外，更能有不同的體驗方式。但由於多媒體互動裝置易受到周遭環境及人潮的影響，建議在人潮較多時，能增設人員來協助觀眾使用多媒體設施，讓觀眾有更好的體驗經驗。

(五) 戶外園區為故宮南院的特色之一，期待強化園區內的裝設與故宮南院有緊密的連結感受

從次級資料中發現，有一定比例的觀眾來訪故宮南院則是來訪戶外園區，現階段戶外園區設置了許多公共藝術、親子互動遊憩區、步道等，讓附近居民成為文化休閒的場所。而年輕族群對於故宮南院的園區會認為偏向於公園的功能，與故宮南院並無任何的連結感受。如何讓觀眾從園區到展廳，在從展廳到園區的過程中能與故宮南院所有連結，或是與當期展覽能有延伸至園區的感受，都是觀眾期待改善之處。

附件一、 觀眾意見調查問卷-面訪

來訪及參觀型態

Q1.請問您今天參觀故宮是跟團體來的嗎?1.是2.不是1-1a.請問您是跟下列哪類型的團體?
(單選)

- 1.校外教學
2.公司/機關/單位團體
3.社區/社團旅遊
4.觀光團
5.其他(_____)

1-2a.請問您和誰一同前來?(可複選)

- 1.自己單獨 2.家人/親戚
3.同學
4.朋友/鄰居
5.同事
6.其他(_____)

1-3.請問同行者有無兒童、年長者或行動不便者?(可複選)

- 1.有 6 歲以下嬰幼兒 2.有 6-12 歲的兒童 3.有推嬰兒車
4.有 65 歲以上長者 5.有行動不便者
6.有聽障 7.有視障
8.以上皆無

Q2.請問您今天於故宮南院院區大約停留了幾個小時?

- 1.1 小時以內 2.1-2 小時 3.2-3 小時 4.3-4 小時 5.4 小時以上

Q3.請問您今天是第一次來參觀故宮南院嗎?

- 1.第一次來(跳問 Q5) 2.曾經來過

Q4.距離上一次來故宮南院大約多久之前?

- 1.半年內 2.半年至一年內 3.一年至二年 4.二年至三年
5.超過3年以上

Q5.請問您今天來參觀故宮南院的主要動機?(單選)

- 1.有想參觀的特展/展覽 2.喜歡看歷史文物 3.參加活動
4.親友出遊 5.因團體安排前來參觀 6.因課程需要參觀
7.因工作需要參觀 8.因園區環境優美 9.參觀兒童創意中心
10.使用圖書館資源 11.沒來過好奇新鮮 12.其他(請說明)

Q6.請問您今天是搭乘何種交通工具到故宮南院?(單選)

- 1.自行開車 2.騎機車/腳踏車
3.走路 4.高鐵轉乘高鐵快捷公車/故宮接駁專車/公車/計程車/租車
5.火車轉乘高鐵快捷公車/公車/計程車/租車 6.遊覽車/小巴
7.客運/公車 8.計程車
9.五分車 10.其他(請說明)

Q7.請問您今天搭乘五分車的路線為下列哪一種?

- 1.蒜頭糖廠-故宮南院-來回 2.蒜頭糖廠-故宮南院-單程
3.一日券 4.其他(請說明)

Q8. 請問您認為在交通便利性上有哪些可以加強改進之處?

--

Q9. 請問您對園區設施的滿意度看法:

園區設施	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未使用/沒有印象
9-1. 停車場的設施規劃(如動線規劃、繳費方式等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
9-2. 接駁車(含五分車)的規劃(如入場動線、班次等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
9-3. 遊客中心的服務項目(如人員態度、自行車/娃娃車/輪椅借用等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
9-4. 園區的環境舒適度(如植栽、整潔等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
9-5. 園區的動線規劃(含指引標示設置)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
9-6. 園區的設施規劃(如洗手間設置、休憩座椅設置、遊戲區等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9

Q10. (所有受訪者都要訪問) 針對上述園區設施不滿意的原因或改善建議之處?

--

Q11. 針對有參觀兒創中心詢問，若未參觀跳問 Q14) 請問您對兒童創意中心的看法:

兒創中心	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未使用/沒有印象
11-1. 展示內容的多元性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
11-2. 展示說明牌文字用語的難易度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
11-3. 互動遊戲的規劃(如操作方式、設計等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
11-4. 學習單的規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
11-5. 動線規劃(含指引標示)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
11-6. 空間規劃(如兒童廁所、哺集乳室等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
12. 針對上述兒創中心不滿意的原因或需要改善的建議(Q11-1~11-5 有回答不太滿意及非常不滿意才問 Q12)						

Q13. 請問您希望兒創中心未來可提供哪些類型的活動或展覽?

--

Q14.請問您知道目前館內有哪些導覽方式?(可複選)

- 1.個人語音導覽機
2.團體語音系統(GTS)(團體客租用)
3.專人定時導覽服務
4.故宮導覽 APP(免費)
5.不知道有哪些導覽服務

Q15.請問您今天有沒有使用導覽服務?(可複選)

- 1.有使用「個人語音導覽機」(續問 Q16)
2.有使用「團體語音系統(GTS)」(續問 Q16)
3.有使用「專人定時導覽服務」(續問 Q16)
4.有使用「故宮導覽 APP」(續問 Q16)
5.沒有使用任何導覽機及服務 (跳問 Q17-2)

Q16.請問您對於「**(帶入 Q15 使用的項目)服務」的滿意度?(回答不滿意跳問 Q17-1，其餘跳問 Q18)**

- 5.非常滿意(跳問 Q18) 4.還算滿意(跳問 Q18)3.尚可(跳問 Q18)
2.不太滿意(續問 Q17-1)1.非常不滿意(續問 Q17-1)

Q17-1.針對導覽服務不滿意的原因或需要改進之建議?(問完跳 Q18)

--

Q17-2.請問您為什麼沒有使用語音導覽服務?

--

Q18.請問您對館內公共服務及設施的滿意度看法:

公共服務及設施	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未使用/沒有印象
18-1.環境的舒適度(含整潔、休憩設備等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
18-2.館內指引標示設置	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
18-3.館內設備的提供(無線網路、充電座、飲水機等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
18-4.洗手間規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
18-5.親子便利設施規劃(嬰兒車、哺乳室設置等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
18-6.無障礙設施規劃(輪椅、無障礙廁所、無障礙坡道等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
18-7.空間整體規劃(如設有餐廳、商店、郵局、祈禱室等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-

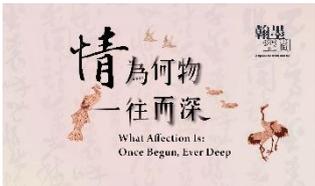
Q19. 針對上述館內公共設施及服務不滿意的原因或改善建議之處?(Q18-1~Q18-7 有回答不太滿意及非常不滿意才問 Q19)

--

公共服務及設施	非常 滿意	還算 滿意	尚可	不太 滿意	非常不 滿意	未使 用/沒 有印 象
---------	----------	----------	----	----------	-----------	----------------------

Q20.(針對 Q5 未選(1)詢問)在參觀後，請問您印象最深刻的前三名的展覽?(請排序，最多選三項，選項隨機)

項次		Q20.印象最深刻的展覽(最多選三項)
人氣國寶展(S302)		<input type="checkbox"/> 1
佛陀形影—院藏亞洲佛教藝術之美(S303)		<input type="checkbox"/> 2
亞洲織品展(S304)		<input type="checkbox"/> 3
亞洲織品數位展示		<input type="checkbox"/> 4
花樣何處來(S201)		<input type="checkbox"/> 5
謎樣景泰藍(S201)		<input type="checkbox"/> 6
東亞茶文化展(S202)		<input type="checkbox"/> 7

項次	Q20.印象最深刻的展覽(最多選三項)
翰墨空間—情為何物，一往而深(S203)	 <input type="checkbox"/> 8
揮翰學書-書法跨域新媒體展(S204)	 <input type="checkbox"/> 9
嘉義文史展(1樓嘉義文史廳)	 <input type="checkbox"/> 10
導覽大廳(S301)(亞洲藝術互動年表、策展人導覽影片、沉浸式互動劇場)	 <input type="checkbox"/> 11
以上皆無	<input type="checkbox"/> 12(跳問Q24)

Q21. (剛剛您提到，Q5 來訪動機主要是有想看的特展/展覽)請問您今天想參觀的特展/展覽是哪一個?(單選)?

Q21. 請問您今天想參觀的特展/展覽是哪一個?(單選)?	
<input type="checkbox"/> 1	人氣國寶展(S302) 
<input type="checkbox"/> 2	佛陀形影—院藏亞洲佛教藝術之美(S303) 
<input type="checkbox"/> 3	亞洲織品展(S304) 

Q21. 請問您今天想參觀的特展/展覽是哪一個?(單選)?	
<input type="checkbox"/> 4	亞洲織品數位展示 
<input type="checkbox"/> 5	花樣何處來 (S201) 
<input type="checkbox"/> 6	謎樣景泰藍(S201) 
<input type="checkbox"/> 7	東亞茶文化展(S202) 
<input type="checkbox"/> 8	翰墨空間—故宮書畫賞析(S203) 
<input type="checkbox"/> 9	揮翰學書-書法跨域新媒體展 (S204) 
<input type="checkbox"/> 10	嘉義文史展(1樓嘉義文史廳) 
<input type="checkbox"/> 11	導覽大廳(S301)(亞洲藝術互動年表、策展人導覽影片、沉浸式互動劇場) 

Q22. 請問參觀後是否符合您的預期?

- 1.比預期好(跳問 Q24) 2.跟預期一樣(跳問 Q24) 3.比預期差(續問 Q23)

Q23.請問未符合預期/不滿意的原因?

Q24.在您參觀各項常設展或特展後，想請教您關於展覽及展廳的滿意度看法:

展覽及展廳	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未接觸
24-1.展廳的動線規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
24-2.展覽主題的多元性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
24-3.展廳說明文字的字體大小	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
24-4.展廳說明內容的理解度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
24-5.展覽文物的擺放高度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
24-6.多媒體互動裝置的規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
24-7.展覽提供的摺頁說明設計	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9

Q25. (所有受訪者都要訪問)針對上述展覽規劃、軟硬體設施不滿意的原因或改善建議之處?

Q26. 請問哪些主題的展覽，會吸引您前來參觀?(可複選)

- 1.文具擺飾 2.歷史故事 3.宗教藝術
4.宮廷藝術 5.東西藝術交流 6.花鳥動物
7.衣著時尚 8.神怪傳說 9.異國風情
10.四季自然 11.其他(請說明)

Q27.整體而言，請問您對於今天參觀故宮南院的整體滿意度。

- 5.非常滿意 4.還算滿意 3.尚可 2.不太滿意 1.非常不滿意

Q28.請問您會不會推薦您的親朋好友來參觀故宮南院?

- 5.一定會 4.可能會 3.不一定 2.可能不會 1.一定不會

Q29.在今天參觀後，請問您未來會不會想再次參觀故宮南院?

- 5.一定會 4.可能會 3.不一定 2.可能不會 1.一定不會

Q30.(詢問 Q29 回答可能不會或一定不會)請問不會想再次參觀故宮南院的原因?

Q31.請問您今天在南院是否有消費紀念商品?

- 1.沒有(跳問 Q33) 2.有

Q32.請問紀念商品平均一個人的消費金額:_____元

Q33. 若故宮南院未來有相關的展覽資訊或最新活動，您期望透過哪些管道可讓您最方便且清楚接收?(最多選三項)

- | | | |
|--------------------------------------|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 故宮南院官網 | <input type="checkbox"/> 2. 故宮文宣品 | <input type="checkbox"/> 3 故宮南院 FB 粉絲團 |
| <input type="checkbox"/> 4. 故宮南院 IG | <input type="checkbox"/> 5. 故宮精品 FB 粉絲團 | <input type="checkbox"/> 6. 故宮 Youtube 頻道 |
| <input type="checkbox"/> 7. 旅遊手冊或 DM | <input type="checkbox"/> 8. 旅遊書籍 | <input type="checkbox"/> 9. 網路/部落格 |
| <input type="checkbox"/> 10. 廣播 | <input type="checkbox"/> 11. 電視 | <input type="checkbox"/> 12. 報紙 |
| <input type="checkbox"/> 13. 戶外看板 | <input type="checkbox"/> 14. 雜誌 | <input type="checkbox"/> 15. 張貼海報、DM 於鄰里/社區公布欄 |
| <input type="checkbox"/> 16. 其他(請說明) | | |

Q34. 在您參觀完故宮南院後，對於各項設施、服務或內容，若有需要我們加強改進之處，請您提供相關建議。

Q35. 請問您的婚姻狀況? 1. 已婚 2. 未婚 3. 其他

Q36. 請問您有沒有 18 歲以下的小孩? 1. 有 2. 沒有(跳問 Q38)

Q37. 請問您與孩子一起逛博物館、美術館或參觀靜態展覽的頻率?

1. 經常 2. 偶爾 3. 很少 4. 幾乎不會

Q38. 請問您近一年參觀博物館或美術館的頻率?

1. 約 1-2 次 2. 約 3-4 次 3. 約 5-6 次 4. 7 次及以上

基本資料

Q39. 性別: 1. 男性 2. 女性 3. 其他

Q40. 請問您從事的行業: 1. 旅遊從業人員 2. 藝術文化從業人員 3. 教職

4. 農林漁牧業 5. 服務業 6. 工業 7. 商業 8. 軍職/公務人員

9. 學生 10. 家管/退休/待業 11. 醫療業 12. 其他(請說明)

Q41. 教育程度: 1. 國/初中及以下 2. 高中/職 3. 大學/專 4. 研究所及以上

Q42. 請問您居住在哪个縣市:

- | | | | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------------------|---|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 嘉義縣太保市、朴子市及六腳鄉 | <input type="checkbox"/> 2. 嘉義縣其他鄉鎮市區 | | | | |
| <input type="checkbox"/> 3. 嘉義市 | <input type="checkbox"/> 4. 南投縣 | <input type="checkbox"/> 5. 雲林縣 | <input type="checkbox"/> 6. 臺南市 | <input type="checkbox"/> 7. 高雄市 | <input type="checkbox"/> 8. 屏東縣 |
| <input type="checkbox"/> 9. 新北市 | <input type="checkbox"/> 10. 臺北市 | <input type="checkbox"/> 11. 基隆市 | <input type="checkbox"/> 12. 宜蘭縣 | <input type="checkbox"/> 13. 桃園縣 | <input type="checkbox"/> 14. 新竹市 |
| <input type="checkbox"/> 15. 新竹縣 | <input type="checkbox"/> 16. 臺中市 | <input type="checkbox"/> 17. 苗栗縣 | <input type="checkbox"/> 18. 彰化縣 | <input type="checkbox"/> 19. 花蓮縣 | <input type="checkbox"/> 20. 臺東縣 |
| <input type="checkbox"/> 21. 澎湖縣 | <input type="checkbox"/> 22. 金門縣 | <input type="checkbox"/> 23. 連江縣 | <input type="checkbox"/> 24. 其他國家(請說明國家別) | | |

Q43. 請問您符合下列那個身分: 1. 台灣閩南人 2. 台灣客家人 3. 台灣原住民

4. 新住民 5. 大陸各省市(外省人)

6. 其他(請說明)

祝您參觀愉快 歡迎您再度蒞臨!!

附件二、 觀眾意見調查電子問卷

113 年度故宮南部院區觀眾意見調查電子問卷

您好:

歡迎參觀故宮!我是故宮委託的智略市場研究公司訪員，為能提升服務品質，瞭解您參觀後的滿意度看法，請您撥冗填寫本份問卷，您寶貴的意見對我們非常重要。同時，本份調查資料將嚴格遵守個人資料保護原則，絕不會洩漏給他人，僅用於本問卷調查整體統計分析使用，請您安心的表達您的意見。為感謝您的協助，訪問完成後將致贈您一份精美小禮物，謝謝！

過濾題

S1.請問您是否為故宮南院的工作人員(含志工及委外廠商)?

- 1.是(結束訪問) 2.不是

S2.請問您的年齡?

- 1.14 歲及以下(結束訪問)
2.15-19 歲 3.20-24 歲 4.25-29 歲 5.30-34 歲
6.35-39 歲 7.40-44 歲 8.45-49 歲 9.50-54 歲
10.55-59 歲 11.60-64 歲 12.65 歲及以上

S3.請問您今天曾到訪或參觀的場域或有使用的服務項目有哪些?(可複選)

- 1.停車場
2.有使用接駁車(包括停車場接駁到展廳或高鐵/火車接駁車、五分車)
3.遊客中心
4.有到館內但未入場參觀展覽
5.有入場參觀展覽
6.有到訪兒童創意中心

針對停車場規劃(S3 有選 1)

Q1-1.請問對停車場的設施規劃(如動線規劃、繳費方式等)的滿意度看法?

- 5.非常滿意 4.還算滿意 3.尚可 2.不太滿意 1.非常不滿意

Q1-2.整體停車的過程中是否有遇到哪些不便之處?(可複選)

- 1.無任何不便之處
2.從外圍道路找不到停車場的指標
3.找不到展覽大廳的指標
4.其他(請說明: _____)

針對接駁車規劃(S3 有選 2)

Q2-1.請問對接駁車(含五分車)的規劃(如入場動線、班次等)的滿意度看法?

- 5.非常滿意 4.還算滿意 3.尚可 2.不太滿意 1.非常不滿意

Q2-2. 整體對接駁車的服務是否有遇到哪些不便之處?(可複選)

1. 無任何不便之處
2. 找不到園區內接駁車的指標及班次表
3. 園區內接駁車班次太少
4. 找不到高鐵/火車站外接駁車站牌或班次資訊
5. 高鐵/火車站外接駁車班次太少
6. 其他(請說明: _____)

針對遊客中心(S3 有選 3)**Q3-1. 請問對遊客中心的服務項目(如人員態度、自行車/娃娃車/輪椅借用)的滿意度看法?**

5. 非常滿意 4. 還算滿意 3. 尚可 2. 不太滿意 1. 非常不滿意

Q3-2. 請問您希望遊客中心還能提供您哪些服務項目?**針對兒童創意中心(S3 有選 3)****Q4. 請問您對兒童創意中心的看法:**

兒創中心	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未使用/沒有印象
4-1. 展示內容的多元性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
4-2. 展示說明牌文字用語的難易度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
4-3. 互動遊戲的規劃(如操作方式、設計等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
4-4. 學習單的規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4-5. 動線規劃(含指引標示)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
4-6. 空間規劃(如兒童廁所、哺集乳室等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9

Q4-7. 請問您希望兒創中心未來可提供哪些類型的活動或展覽?

針對園區各項設施(整體觀眾)

Q5.請問您對園區設施的看法:

園區設施	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未使用/沒有印象
5-1.園區的環境舒適度(如植栽、整潔等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-2.園區的動線規劃(含指引標示設置)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-3.園區的設施規劃(如洗手間設置、休憩座椅設置、遊戲區等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9

針對館內各項服務及設施(未入館跳答，S3 未選 4 或 5)

Q6.請問您對館內公共服務及設施的滿意度看法:

公共服務及設施	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未使用/沒有印象
6-1.環境的舒適度(含整潔、休憩設備等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
6-2.館內指引標示設置	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
6-3.館內設備的提供(無線網路、充電座、飲水機等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-4.洗手間規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
6-5.親子便利設施規劃(嬰兒車、哺乳室設置等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-6.無障礙設施規劃(輪椅、無障礙廁所、無障礙坡道等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-7.空間整體規劃(如設有餐廳、商店、郵局、祈禱室等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-

針對展覽的看法(S3 有選 5)

Q7.在您參觀各項常設展或特展後，想請教您關於展覽及展廳的滿意度看法:

展覽及展廳	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未接觸
7-1.展廳的動線規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
7-2.展覽主題的多元性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
7-3.展廳說明文字的字體大小	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
7-4.展廳說明內容的理解度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
7-5.展覽文物的擺放高度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
7-6.多媒體互動裝置的規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
7-7.展覽提供的摺頁說明設計	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9

Q8-6. 整體而言，請問您對於今天參觀故宮南院的整體滿意度。

5. 非常滿意 4. 還算滿意 3. 尚可 2. 不太滿意 1. 非常不滿意

Q8-7. (詢問 Q8-6 回答不太滿意或非常不滿意)請問不滿意的原因?

Q8-8. 請問您會不會推薦您的親朋好友來參觀故宮南院?

5. 一定會 4. 可能會 3. 不一定 2. 可能不會 1. 一定不會

Q8-9. 在今天參觀後，請問您未來會不會想再次參觀故宮南院?

5. 一定會 4. 可能會 3. 不一定 2. 可能不會 1. 一定不會

Q8-10. (詢問 Q8-9 回答可能不會或一定不會)請問不會想再次參觀故宮南院的原因?

Q8-11. 在您參觀完故宮南院後，對於各項設施、服務或內容，若有需要我們加強改進之處，請您提供相關建議。

基本資料

Q9-1. 性別: 1. 男性 2. 女性 3. 其他

Q9-2. 請問您的婚姻狀況? 1. 已婚 2. 未婚 3. 其他

Q9-3. 請問您從事的行業: 1. 旅遊從業人員 2. 藝術文化從業人員 3. 教職

4. 農林漁牧業 5. 服務業 6. 工業 7. 商業 8. 軍職/公務人員

9. 學生 10. 家管/退休/待業 11. 醫療業 12. 其他(請說明)

Q9-4. 教育程度: 1. 國/初中及以下 2. 高中/職 3. 大學/專 4. 研究所及以上

Q9-5. 請問您居住在哪個縣市:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 嘉義縣太保市、朴子市及六腳鄉 | <input type="checkbox"/> 2. 嘉義縣其他鄉鎮市區 |
| <input type="checkbox"/> 3. 嘉義市 | <input type="checkbox"/> 4. 南投縣 |
| <input type="checkbox"/> 5. 雲林縣 | <input type="checkbox"/> 6. 臺南市 |
| <input type="checkbox"/> 7. 高雄市 | <input type="checkbox"/> 8. 屏東縣 |
| <input type="checkbox"/> 9. 新北市 | <input type="checkbox"/> 10. 臺北市 |
| <input type="checkbox"/> 11. 基隆市 | <input type="checkbox"/> 12. 宜蘭縣 |
| <input type="checkbox"/> 13. 桃園縣 | <input type="checkbox"/> 14. 新竹市 |
| <input type="checkbox"/> 15. 新竹縣 | <input type="checkbox"/> 16. 臺中市 |
| <input type="checkbox"/> 17. 苗栗縣 | <input type="checkbox"/> 18. 彰化縣 |
| <input type="checkbox"/> 19. 花蓮縣 | <input type="checkbox"/> 20. 臺東縣 |
| <input type="checkbox"/> 21. 澎湖縣 | <input type="checkbox"/> 22. 金門縣 |
| <input type="checkbox"/> 23. 連江縣 | <input type="checkbox"/> 24. 其他國家(請說明國家別) |

祝您參觀愉快 歡迎您再度蒞臨!!

附件三、觀眾意見調查-面訪-期中審查後修訂

來訪及參觀型態

Q1.請問您今天參觀故宮是跟團體來的嗎?1.是2.不是1-1a.請問您是跟下列哪類型的團體?
(單選)

- 1.校外教學
2.公司/機關/單位團體
3.社區/社團旅遊
4.觀光團
5.其他(_____)

1-2a.請問您和誰一同前來?(可複選)

- 1.自己單獨 2.家人/親戚
3.同學
4.朋友/鄰居
5.同事
6.其他(_____)

1-3.請問同行者有無兒童、年長者或行動不便者?(可複選)

- 1.有 6 歲以下嬰幼童 2.有 6-12 歲的兒童 3.有推嬰兒車
4.有 65 歲以上長者 5.有行動不便者
6.有聽障 7.有視障
8.以上皆無

Q2.請問您今天於故宮南院院區大約停留了幾個小時?

- 1.1 小時以內 2.1-2 小時 3.2-3 小時 4.3-4 小時 5.4 小時以上

Q3.請問您今天是第一次來參觀故宮南院嗎?

- 1.第一次來(跳問 Q5) 2.曾經來過

Q4.距離上一次來故宮南院大約多久之前?

- 1.半年內 2.半年至一年內 3.一年至二年 4.二年至三年
5.超過3年以上

Q5.請問您今天來參觀故宮南院的主要動機?(單選)

- 1.有想參觀的特展/展覽 2.喜歡看歷史文物 3.參加活動
4.親友出遊 5.因團體安排前來參觀 6.因課程需要參觀
7.因工作需要參觀 8.因園區環境優美 9.參觀兒童創意中心
10.使用圖書館資源 11.沒來過好奇新鮮 12.其他(請說明)

Q6.請問您今天是搭乘何種交通工具到故宮南院?(單選)

- 1.自行開車 2.騎機車/腳踏車
3.走路 4.高鐵轉乘高鐵快捷公車/故宮接駁專車/公車/計程車/租車
5.火車轉乘高鐵快捷公車/公車/計程車/租車 6.遊覽車/小巴
7.客運/公車 8.計程車
9.五分車 10.其他(請說明)

Q7.請問您今天搭乘五分車的路線為下列哪一種?

- 1.蒜頭糖廠-故宮南院-來回 2.蒜頭糖廠-故宮南院-單程
3.一日券 4.其他(請說明)

Q8. 請問您認為在交通便利性上有哪些可以加強改進之處?

--

Q9. 請問您對園區設施的滿意度看法:

園區設施	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未使用/沒有印象
9-1. 停車場的設施規劃(如動線規劃、繳費方式等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
9-2. 接駁車(含五分車)的規劃(如入場動線、班次等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
9-3. 遊客中心的服務項目						
9-3-1. 遊客中心服務人員態度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
9-3-2. 遊客中心提供嬰兒車/輪椅借用服務及品質	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
9-4. 園區的環境舒適度(如植栽、整潔等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
9-5. 園區的動線規劃(含指引標示設置)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
9-6. 園區的設施規劃						
9-6-1. 園區內的洗手間設置	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
9-6-2. 園區內的休憩座椅及遊戲區規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9

Q10. (所有受訪者都要訪問) 針對上述園區設施不滿意的原因或改善建議之處?

--

Q11. 針對有參觀兒創中心詢問，若未參觀跳問 Q14) 請問您對兒童創意中心的看法:

兒創中心	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未使用/沒有印象
11-1. 展示內容的多元性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
11-2. 展示說明牌文字用語的難易度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
11-3. 互動遊戲的規劃(如操作方式、設計等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
11-4. 學習單的規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
11-5. 動線規劃(含指引標示)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
11-6. 空間規劃						
11-6-1. 兒創中心-兒童廁所規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
11-6-2. 兒創中心-哺集乳室規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
12. 針對上述兒創中心不滿意的原因或需要改善的建議(Q11-1~11-5 有回答不太滿意及非常不滿意才問 Q12)						

Q13.請問您希望兒創中心未來可提供哪些類型的活動或展覽?

Q14.請問您知道目前館內有哪些導覽方式?(可複選)

- 1.個人語音導覽機
2.團體語音系統(GTS)(團體客租用)
3.專人定時導覽服務
4.故宮導覽 APP(免費)
5.不知道有哪些導覽服務

Q15.請問您今天有沒有使用導覽服務?(可複選)

- 1.有使用「個人語音導覽機」(續問 Q16)
2.有使用「團體語音系統(GTS)」(續問 Q16)
3.有使用「專人定時導覽服務」(續問 Q16)
4.有使用「故宮導覽 APP」(續問 Q16)
5.沒有使用任何導覽機及服務 (跳問 Q17-2)

Q16.請問您對於「**(帶入 Q15 使用的項目)服務」的滿意度?(回答不滿意跳問 Q17-1,其餘跳問 Q18)**

- 5.非常滿意(跳問 Q18) 4.還算滿意(跳問 Q18)3.尚可(跳問 Q18)
2.不太滿意(續問 Q17-1)1.非常不滿意(續問 Q17-1)

Q17-1.針對導覽服務不滿意的原因或需要改進之建議?(問完跳 Q18)

Q17-2.請問您為什麼沒有使用語音導覽服務?

Q18.請問您對館內公共服務及設施的滿意度看法:

公共服務及設施	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未使用/沒有印象
18-1.環境的舒適度(含整潔、休憩設備等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
18-2.館內指引標示設置	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
18-3.館內設備的提供						
18-3-1.館內的無線網路規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
18-3-2.館內的充電座規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
18-3-3.飲水機規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
18-4.洗手間規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
18-5.親子便利設施規劃						
18-5-1.嬰兒車借用及品質	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9

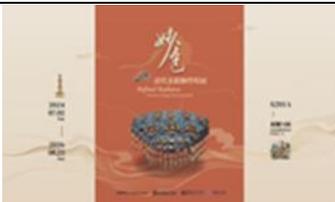
公共服務及設施	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未使用/沒有印象
18-5-2.哺乳室設置	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
18-5-3.尿布台規劃(男女洗手間均有設置)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
18-6.無障礙設施規劃						
18-6-1.輪椅借用及品質	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
18-6-2.老花眼鏡借用	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
18-6-3.無障礙/性別友善廁所規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
18-6-4.館內無障礙設施(如電梯、導盲磚、點字板等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
18-7.空間整體規劃(如設有餐廳、商店、郵局、祈禱室等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
Q19. 針對上述館內公共設施及服務不滿意的原因或改善建議之處?(Q18-1~Q18-7有回答不太滿意及非常不滿意才問 Q19)						

Q20.(針對 Q5 未選(1)詢問)在參觀後，請問您印象最深刻的前三名的展覽?(請排序，最多選三項，選項隨機)

項次		Q20.印象最深刻的展覽(最多選三項)
人氣國寶展(S302)		<input type="checkbox"/> 1
佛陀形影—院藏亞洲佛教藝術之美(S303)		<input type="checkbox"/> 2
包羅萬象—院藏亞洲織品展(S304)		<input type="checkbox"/> 3
亞洲織品數位展示		<input type="checkbox"/> 4

項次	Q20.印象最深刻的展覽(最多選三項)
乾清宮尋寶—破解天字號玉器密碼(S201)	 <input type="checkbox"/> 5
妙色—清代金銀飾件特展(S201)	 <input type="checkbox"/> 6
東亞茶文化展(S202)	 <input type="checkbox"/> 7
文人的閒雅生活(S203)	 <input type="checkbox"/> 8
揮翰學書-書法跨域新媒體展(S204)	 <input type="checkbox"/> 9
嘉義文史展(1樓嘉義文史廳)	 <input type="checkbox"/> 10
導覽大廳(S301)(亞洲藝術互動年表、策展人導覽影片、沉浸式互動劇場)	 <input type="checkbox"/> 11
以上皆無	<input type="checkbox"/> 12(跳問Q24)

Q21. (剛剛您提到，Q5 來訪動機主要是有想看的特展/展覽)請問您今天想參觀的特展/展覽是哪一個?(單選)?

Q21. 請問您今天想參觀的特展/展覽是哪一個?(單選)?		
<input type="checkbox"/> 1	人氣國寶展(S302)	
<input type="checkbox"/> 2	佛陀形影—院藏亞洲佛教藝術之美 (S303)	
<input type="checkbox"/> 3	包羅萬象—院藏亞洲織品展(S304)	
<input type="checkbox"/> 4	亞洲織品數位展示	
<input type="checkbox"/> 5	乾清宮尋寶—破解天字號玉器密碼(S201)	
<input type="checkbox"/> 6	妙色—清代金銀飾件特展(S201)	
<input type="checkbox"/> 7	東亞茶文化展(S202)	
<input type="checkbox"/> 8	文人的閒雅生活(S203)	

Q21. 請問您今天想參觀的特展/展覽是哪一個?(單選)?	
<input type="checkbox"/> 9	揮翰學書-書法跨域新媒體展 (S204) 
<input type="checkbox"/> 10	嘉義文史展(1樓嘉義文史廳) 
<input type="checkbox"/> 11	導覽大廳(S301)(亞洲藝術互動年表、策展人導覽影片、沉浸式互動劇場) 

Q22. 請問參觀後是否符合您的預期?

- 1.比預期好(跳問 Q24) 2.跟預期一樣(跳問 Q24) 3.比預期差(續問 Q23)

Q23.請問未符合預期/不滿意的原因?

Q24.在您參觀各項常設展或特展後，想請教您關於展覽及展廳的滿意度看法:

展覽及展廳	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未接觸
24-1.展廳的動線規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
24-2.展覽主題的多元性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
24-3.展廳說明文字的字體大小	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
24-4.展廳說明內容的理解度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
24-5.展覽文物的擺放高度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
24-6.多媒體互動裝置的規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
24-7.展覽提供的摺頁說明設計	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9

Q25. (所有受訪者都要訪問)針對上述展覽規劃、軟硬體設施不滿意的原因或改善建議之處?

Q26. 請問哪些主題的展覽，會吸引您前來參觀?(可複選)

- 1.文具擺飾 2.歷史故事 3.宗教藝術
4.宮廷藝術 5.東西藝術交流 6.花鳥動物
7.衣著時尚 8.神怪傳說 9.異國風情
10.四季自然 11.其他(請說明)

Q27. 整體而言，請問您對於今天參觀故宮南院的整體滿意度。

5. 非常滿意 4. 還算滿意 3. 尚可 2. 不太滿意 1. 非常不滿意

Q28. 請問您會不會推薦您的親朋好友來參觀故宮南院？

5. 一定會 4. 可能會 3. 不一定 2. 可能不會 1. 一定不會

Q29. 在今天參觀後，請問您未來會不會想再次參觀故宮南院？

5. 一定會 4. 可能會 3. 不一定 2. 可能不會 1. 一定不會

Q30. (詢問 Q29 回答可能不會或一定不會) 請問不會想再次參觀故宮南院的原因？

Q31. 請問您今天在南院是否有消費紀念商品？

1. 沒有(跳問 Q33) 2. 有

Q32. 請問紀念商品平均一個人的消費金額：_____元

Q33. 若故宮南院未來有相關的展覽資訊或最新活動，您期望透過哪些管道可讓您最方便且清楚接收?(最多選三項)

- | | | |
|--------------------------------------|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 故宮南院官網 | <input type="checkbox"/> 2. 故宮文宣品 | <input type="checkbox"/> 3. 故宮南院 FB 粉絲團 |
| <input type="checkbox"/> 4. 故宮南院 IG | <input type="checkbox"/> 5. 故宮精品 FB 粉絲團 | <input type="checkbox"/> 6. 故宮 Youtube 頻道 |
| <input type="checkbox"/> 7. 旅遊手冊或 DM | <input type="checkbox"/> 8. 旅遊書籍 | <input type="checkbox"/> 9. 網路/部落格 |
| <input type="checkbox"/> 10. 廣播 | <input type="checkbox"/> 11. 電視 | <input type="checkbox"/> 12. 報紙 |
| <input type="checkbox"/> 13. 戶外看板 | <input type="checkbox"/> 14. 雜誌 | <input type="checkbox"/> 15. 張貼海報、DM 於鄰里/社區公布欄 |
| <input type="checkbox"/> 16. 路邊宣傳旗幟 | <input type="checkbox"/> 17. 其他(請說明) | |

Q34. 在您參觀完故宮南院後，對於各項設施、服務或內容，若有需要我們加強改進之處，請您提供相關建議。

Q35. 請問您的婚姻狀況？ 1. 已婚 2. 未婚 3. 其他

Q36. 請問您有沒有 18 歲以下的小孩？ 1. 有 2. 沒有(跳問 Q38)

Q37. 請問您與孩子一起逛博物館、美術館或參觀靜態展覽的頻率？

1. 經常 2. 偶爾 3. 很少 4. 幾乎不會

Q38. 請問您近一年參觀博物館或美術館的頻率？

1. 約 1-2 次 2. 約 3-4 次 3. 約 5-6 次 4. 7 次及以上

基本資料

Q39. 性別：1. 男性 2. 女性 3. 其他

Q40. 請問您從事的行業：1. 旅遊從業人員 2. 藝術文化從業人員 3. 教職

4. 農林漁牧業 5. 服務業 6. 工業 7. 商業 8. 軍職/公務人員

9. 學生 10. 家管/退休/待業 11. 醫療業 12. 其他(請說明)

Q41. 教育程度：1. 國/初中及以下 2. 高中/職 3. 大學/專 4. 研究所及以上

Q42.請問您住在哪個縣市:

<input type="checkbox"/> 1.嘉義縣太保市、朴子市及六腳鄉	<input type="checkbox"/> 2.嘉義縣其他鄉鎮市區				
<input type="checkbox"/> 3.嘉義市	<input type="checkbox"/> 4.南投縣	<input type="checkbox"/> 5.雲林縣	<input type="checkbox"/> 6.臺南市	<input type="checkbox"/> 7.高雄市	<input type="checkbox"/> 8.屏東縣
<input type="checkbox"/> 9.新北市	<input type="checkbox"/> 10.臺北市	<input type="checkbox"/> 11.基隆市	<input type="checkbox"/> 12.宜蘭縣	<input type="checkbox"/> 13.桃園縣	<input type="checkbox"/> 14.新竹市
<input type="checkbox"/> 15.新竹縣	<input type="checkbox"/> 16.臺中市	<input type="checkbox"/> 17.苗栗縣	<input type="checkbox"/> 18.彰化縣	<input type="checkbox"/> 19.花蓮縣	<input type="checkbox"/> 20.臺東縣
<input type="checkbox"/> 21.澎湖縣	<input type="checkbox"/> 22.金門縣	<input type="checkbox"/> 23.連江縣	<input type="checkbox"/> 24.其他國家(請說明國家別)		

- Q43.請問您符合下列那個身分:** 1.台灣閩南人 2.台灣客家人 3.台灣原住民
4.新住民 5.大陸各省市(外省人)
6.其他(請說明)

祝您參觀愉快 歡迎您再度蒞臨!!

附件四、 觀眾意見調查-電子問卷
-期中審查後修訂

113 年度故宮南部院區觀眾意見調查電子問卷-期中報告後修改

您好:

歡迎參觀故宮!我是故宮委託的智略市場研究公司訪員，為能提升服務品質，瞭解您參觀後的滿意度看法，請您撥冗填寫本份問卷，您寶貴的意見對我們非常重要。同時，本份調查資料將嚴格遵守個人資料保護原則，絕不會洩漏給他人，僅用於本問卷調查整體統計分析使用，請您安心的表達您的意見。為感謝您的協助，訪問完成後將致贈您一份精美小禮物，謝謝！

過濾題

S1.請問您是否為故宮南院的工作人員(含志工及委外廠商)?

- 1.是(結束訪問) 2.不是

S2.請問您的年齡?

- 1.14 歲及以下(結束訪問)
2.15-19 歲 3.20-24 歲 4.25-29 歲 5.30-34 歲
6.35-39 歲 7.40-44 歲 8.45-49 歲 9.50-54 歲
10.55-59 歲 11.60-64 歲 12.65 歲及以上

S3.請問您今天曾到訪或參觀的場域或有使用的服務項目有哪些?(可複選)

- 1.停車場
2.有使用接駁車(包括停車場接駁到展廳或高鐵/火車接駁車、五分車)
3.遊客中心
4.有到館內但未入場參觀展覽
5.有入場參觀展覽
6.有到訪兒童創意中心

針對停車場規劃(S3 有選 1)

Q1-1.請問對停車場的設施規劃(如動線規劃、繳費方式等)的滿意度看法?

- 5.非常滿意 4.還算滿意 3.尚可 2.不太滿意 1.非常不滿意

Q1-2.整體停車的過程中是否有遇到哪些不便之處?(可複選)

- 1.無任何不便之處
2.從外圍道路找不到停車場的指標
3.找不到展覽大廳的指標
4.其他(請說明: _____)

針對接駁車規劃(S3 有選 2)

Q2-1.請問對接駁車(含五分車)的規劃(如入場動線、班次等)的滿意度看法?

- 5.非常滿意 4.還算滿意 3.尚可 2.不太滿意 1.非常不滿意

Q2-2.整體對接駁車的服務是否有遇到哪些不便之處?(可複選)

- 1.無任何不便之處
- 2.找不到園區內接駁車的指標及班次表
- 3.園區內接駁車班次太少
- 4.找不到高鐵/火車站外接駁車站牌或班次資訊
- 5.高鐵/火車站外接駁車班次太少
- 6.其他(請說明:)

針對遊客中心(S3 有選 3)**Q3-1-1.請問對遊客中心人員的服務態度的滿意度看法?**

- 5.非常滿意 4.還算滿意 3.尚可 2.不太滿意 1.非常不滿意

Q3-1-2.請問對遊客中心提供嬰兒車/輪椅借用服務及品質的滿意度看法?

- 5.非常滿意 4.還算滿意 3.尚可 2.不太滿意 1.非常不滿意

Q3-2.請問您希望遊客中心還能提供您哪些服務項目?

--

針對兒童創意中心(S3 有選 3)**Q4.請問您對兒童創意中心的看法:**

兒創中心	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未使用/沒有印象
4-1.展示內容的多元性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
4-2.展示說明牌文字用語的難易度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
4-3.互動遊戲的規劃(如操作方式、設計等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
4-4.學習單的規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4-5.動線規劃(含指引標示)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
4-6.空間規劃						
4-6-1.兒創中心-兒童廁所規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
4-6-2.兒創中心-哺集乳室規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9

Q4-7.請問您希望兒創中心未來可提供哪些類型的活動或展覽?

--

針對園區各項設施(整體觀眾)

Q5.請問您對園區設施的看法:

園區設施	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未使用/沒有印象
5-1.園區的環境舒適度(如植栽、整潔等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-2.園區的動線規劃(含指引標示設置)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
5-3.園區的設施規劃						
5-3-1.園區內的洗手間設置	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
5-3-2.園區內的休憩座椅及遊戲區規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9

針對館內各項服務及設施(未入館跳答，S3 未選 4 或 5)

Q6.請問您對館內公共服務及設施的滿意度看法:

公共服務及設施	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未使用/沒有印象
6-1.環境的舒適度(含整潔、休憩設備等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
6-2.館內指引標示設置	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
6-3.館內設備的提供						
6-3-1.館內的無線網路規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-3-2.館內的充電座規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-3-3.飲水機規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-4.洗手間規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
6-5.親子便利設施規劃						
6-5-1.嬰兒車借用及品質	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-5-2.哺乳室設置	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-5-3.尿布台規劃(男女洗手間均有設置)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-6.無障礙設施規劃						
6-6-1.輪椅借用及品質	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-6-2.老花眼鏡借用	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-6-3.無障礙/性別友善廁所規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-6-4.館內無障礙設施(如電梯、導盲磚、點字版等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
6-7.空間整體規劃(如設有餐廳、商店、郵局、祈禱室等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-

針對展覽的看法(S3 有選 5)

Q7.在您參觀各項常設展或特展後，想請教您關於展覽及展廳的滿意度看法：

展覽及展廳	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未接觸
7-1.展廳的動線規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
7-2.展覽主題的多元性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
7-3.展廳說明文字的字體大小	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
7-4.展廳說明內容的理解度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
7-5.展覽文物的擺放高度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
7-6.多媒體互動裝置的規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
7-7.展覽提供的摺頁說明設計	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9

Q7-8. 請問哪些主題的展覽，會吸引您前來參觀？(可複選)

- 1.文具擺飾 2.歷史故事 3.宗教藝術
4.宮廷藝術 5.東西藝術交流 5.花鳥動物
6.衣著時尚 7.神怪傳說 8.異國風情
9.四季自然 10.其他(請說明)

Q7-9.請問您今天有沒有使用導覽服務？(可複選)

- 1.有使用「個人語音導覽機」(續問 Q7-10)
2.有使用「團體語音系統(GTS)」(續問 Q7-10)
3.有使用「專人定時導覽服務」(續問 Q7-10)
4.有使用「故宮導覽 APP」(續問 Q7-10)
5.沒有使用任何導覽機及服務 (跳問 Q8)

Q7-10.請問您對於「****(帶入 Q7-9 使用的項目)服務」的滿意度？(回答不滿意跳問 Q7-11，其餘跳問 Q8)

- 5.非常滿意(跳問 Q8-1) 4.還算滿意(跳問 Q8-1) 3.尚可(跳問 Q8-1)
2.不太滿意(續問 Q7-11) 1.非常不滿意(續問 Q7-11)

Q7-11.針對導覽服務不滿意的原因或需要改進之建議？

整體性題目(整體觀眾)

來訪及參觀型態

Q8-1.請問您今天參觀故宮是跟團體來的嗎？ 1.是 2.不是

Q8-2.請問同行者有無兒童、年長者或行動不便者？(可複選)

- 1.有 6 歲以下嬰幼童 2.有 6-12 歲的兒童 3.有推嬰兒車
4.有 65 歲以上長者 5.有行動不便者
6.有聽障 7.有視障
8.以上皆無

Q8-3.請問您今天於故宮南院大約停留了幾個小時?

- 1.1 小時以內 2.1-2 小時 3.2-3 小時 4.3-4 小時 5.4 小時以上

Q8-4.請問您今天是第一次來參觀故宮南院嗎?

- 1.第一次來(跳問 Q5) 2.曾經來過

Q8-5.距離上一次來故宮南院大約多久之前?

- 1.半年內 2.半年至一年內 3.一年至二年 4.二年至三年
5.超過 3 年以上

Q8-6.整體而言，請問您對於今天參觀故宮南院的整體滿意度。

- 5.非常滿意 4.還算滿意 3.尚可 2.不太滿意 1.非常不滿意

Q8-7.(詢問 Q8-6 回答不太滿意或非常不滿意)請問不滿意的原因?

Q8-8.請問您會不會推薦您的親朋好友來參觀故宮南院?

- 5.一定會 4.可能會 3.不一定 2.可能不會 1.一定不會

Q8-9.在今天參觀後，請問您未來會不會想再次參觀故宮南院?

- 5.一定會 4.可能會 3.不一定 2.可能不會 1.一定不會

Q8-10.(詢問 Q8-9 回答可能不會或一定不會)請問不會想再次參觀故宮南院的原因?

Q8-11.在您參觀完故宮南院後，對於各項設施、服務或內容，若有需要我們加強改進之處，請您提供相關建議。

基本資料

Q9-1.性別: 1.男性 2.女性 3.其他

Q9-2.請問您的婚姻狀況? 1.已婚 2.未婚 3.其他

Q9-3.請問您從事的行業:1.旅遊從業人員2.藝術文化從業人員3.教職

4.農林漁牧業 5.服務業 6.工業7.商業 8.軍職/公務人員

9.學生10.家管/退休/待業 11.醫療業 12.其他(請說明)

Q9-4.教育程度:1.國/初中及以下2.高中/職3.大學/專4.研究所及以上

Q9-5.請問您居住在哪个縣市:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1.嘉義縣太保市、朴子市及六腳鄉 | <input type="checkbox"/> 2.嘉義縣其他鄉鎮市區 |
| <input type="checkbox"/> 3.嘉義市 | <input type="checkbox"/> 4.南投縣 <input type="checkbox"/> 5.雲林縣 <input type="checkbox"/> 6.臺南市 <input type="checkbox"/> 7.高雄市 <input type="checkbox"/> 8.屏東縣 |
| <input type="checkbox"/> 9.新北市 | <input type="checkbox"/> 10.臺北市 <input type="checkbox"/> 11.基隆市 <input type="checkbox"/> 12.宜蘭縣 <input type="checkbox"/> 13.桃園縣 <input type="checkbox"/> 14.新竹市 |
| <input type="checkbox"/> 15.新竹縣 | <input type="checkbox"/> 16.臺中市 <input type="checkbox"/> 17.苗栗縣 <input type="checkbox"/> 18.彰化縣 <input type="checkbox"/> 19.花蓮縣 <input type="checkbox"/> 20.臺東縣 |
| <input type="checkbox"/> 21.澎湖縣 | <input type="checkbox"/> 22.金門縣 <input type="checkbox"/> 23.連江縣 <input type="checkbox"/> 24.其他國家(請說明國家別) |

祝您參觀愉快 歡迎您再度蒞臨!!