

**瞭解 65 歲以上觀眾
對於國立故宮博物院南部院區 113
年度參觀體驗滿意度統計分析**

國立故宮博物院委託智略市場研究股份有限公司執行「113 年度南部院區觀眾意見調查」案，透過不同的調查方式蒐集不同屬性的觀眾及調查議題，本案自調查資料中抽取「不利處境：年齡 65 歲以上」民眾之相關數據進行統計與分析。

壹、調查概述

一、觀眾調查規劃

(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 113 年 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) 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)。
 - (2) 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：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
 - (1) 次數分配：根據各題的樣本比例進行比較選項間的差異
 - (2) 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。

(3) 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)。

(4) 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： $100 \times \text{非常滿意的比例} + 80 \times \text{滿意的比例} + 60 \times \text{普通的比例} + 40 \times \text{不太滿意的比例} + 20 \times \text{非常不滿意的比例}$ 。

貳、觀眾意見量化調查分析

調查期間（113 年 1 月至 10 月），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、研究目的

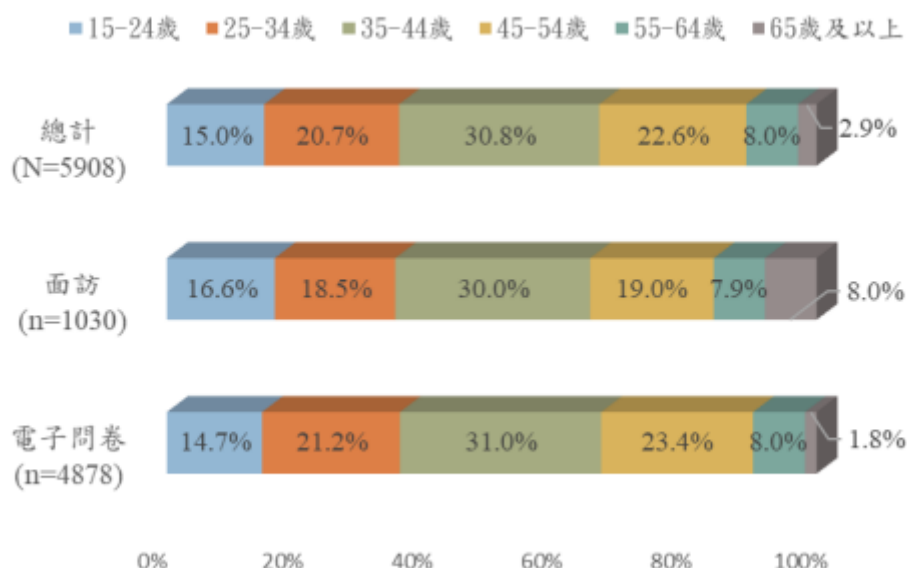
為了解博物館 65 歲以上觀眾，針對不同參觀行為及對於各項設施、展覽等滿意度評價進行分析，對於作為未來施政上之參考依據。

二、研究方法

以 15 歲以上參觀故宮南院的觀眾為調查對象，採人員面訪及電子問卷方式進行，並透過 CAPI 平板電腦輔助或觀眾自行於館內掃描電子問卷。

三、調查結果

(一)觀眾來訪型態：65 歲以上民眾占整體 2.9%(同行者有 65 歲以上者占整體 1 成 5)，另以面訪調查觀察，該年齡層以團體來訪方式的比例較高。



(二)來訪目的：觀察面訪受訪觀眾，樂齡族群來訪目的，以親友出遊(50.0%)較高。

(三)對園區設施滿意度(僅列出統計結果有顯著差異者)：

1. 停車場的設施規劃之滿意表現：65 歲及以上民眾滿意度(89.7 分)高於其他年齡層。

年齡	樣本數 (人)	非常滿意 (%)	還算滿意 (%)	尚可 (%)	不太滿意 (%)	非常不滿意 (%)	滿意度分數 (分)
15-24	630	44.1	39.5	13.8	1.9	0.6	84.9
25-34	949	40.3	42.9	13.5	2.8	0.5	83.9
35-44	1,385	42.7	45.2	9.3	2.3	0.4	85.5
45-54	975	47.4	40.4	10.2	1.8	0.2	86.6

55-64	314	46.8	44.9	7.3	1.0	-	87.5
65 歲 以上	118	50.8	47.5	0.8	0.8	-	89.7

※已排除未使用本項目之觀眾

2. 接駁車的規劃之滿意表現：55-64 歲(94 分)和 65 歲及以上民眾滿意度(93.9 分)高於其他年齡層。

年齡	樣本數 (人)	非常滿意 (%)	還算滿意 (%)	尚可 (%)	不太滿意 (%)	非常不滿意 (%)	滿意度分數 (分)
15-24	202	62.4	31.7	4.5	1.5	-	91.0
25-34	284	54.9	35.6	9.2	0.4	-	89.0
35-44	423	56.5	34.3	7.3	1.7	0.2	89.0
45-54	297	57.9	36.4	4.7	0.7	0.3	90.2
55-64	113	73.5	23.9	1.8	0.9	-	94.0
65 歲 以上	49	71.4	26.5	2.0	-	-	93.9

※已排除未使用本項目之觀眾

3. 園區內洗手間設置之滿意表現：同行者中有樂齡族群的滿意度(94.5 分)高於非樂齡族群(93.2 分)。

	樣本數 (人)	非常滿意 (%)	還算滿意 (%)	尚可 (%)	不太滿意 (%)	非常不滿意 (%)	滿意度分數 (分)
有樂齡族群同行	229	76.0	21.0	2.6	0.4	-	94.5
無樂	1,609	70.4	25.7	3.4	0.5	0.1	93.2

齡 族							
群 同							
行							

※已排除未使用本項目之觀眾

(四)對館內公共服務及設施之滿意度：

1. 館內充電座規劃的滿意表現：同行者有樂齡族群滿意度分數(92.1 分)高於非樂齡族群(88.7 分)。

	樣本 數 (人)	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	尚可 (%)	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	滿意 度分 數 (分)
有 樂 齡 族 群 同 行	81	67.9	25.9	4.9	1.2	—	92.1
無 樂 齡 族 群 同 行	768	58.6	28.5	11.2	1.2	0.5	88.7

※已排除未使用本項目之觀眾

2. 洗手間規劃的滿意表現：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。

	樣本 數 (人)	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	尚可 (%)	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	滿意 度分 數 (分)
有 樂 齡 族	813	69.9	28.4	1.7	—	—	93.6

群 同 行							
無 樂 齡 族 群 同 行	4,740	70.6	26.0	3.0	0.3	0.1	93.4

※已排除未使用本項目之觀眾

(五)對展覽及展廳的滿意度：

1. 展覽主題的多元性之滿意度表現：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)。

年 齡	樣本 數 (人)	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	尚可 (%)	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	滿意 度分 數 (分)
15-24	812	68.8	24.6	5.7	0.9	—	92.3
25-34	1,068	61.7	29.5	7.8	1.0	—	90.4
35-44	1,586	58.9	33.9	6.3	0.8	0.1	90.1
45-54	1,175	58.5	32.3	8.3	0.9	0.1	89.7
55-64	412	48.1	42.7	8.0	1.2	—	87.5
65 歲 以上	154	43.5	46.8	7.8	1.9	—	86.4

※已排除未使用本項目之觀眾

2. 說明文字的字體大小之滿意度表現：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)

年 齡	樣 本	非 常	還 算	尚 可	不 太	非 常	滿 意
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

	數 (人)	滿意 (%)	滿意 (%)	(%)	滿意 (%)	不滿 意 (%)	度分 數 (分)
15-24	812	61.7	27.7	9.4	1.0	0.2	89.9
25-34	1,068	53.1	33.9	11.3	1.5	0.2	87.6
35-44	1,586	50.5	39.8	7.6	1.8	0.3	87.7
45-54	1,175	49.4	37.8	10.0	2.4	0.3	86.7
55-64	412	39.3	44.4	10.7	4.9	0.7	83.3
65 歲 以上	154	32.5	48.1	15.6	3.2	0.6	81.7

※已排除未使用本項目之觀眾

(六)對兒創中心之滿意度：。

1. 兒創中心兒童廁所規劃之滿意度表現：同行者有樂齡族群的滿意度分數(95.8分)高於非樂齡族群(91.8分)。

	樣本 數 (人)	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	尚可 (%)	不太 滿意 (%)	非常 不滿 意 (%)	滿意 度分 數 (分)
有 樂 齡 族 群 同 行	23	84.8	9.1	6.1	—	—	95.8
無 樂 齡 族 群 同 行	294	65.6	29.6	3.7	0.3	0.7	91.8

※已排除未使用本項目之觀眾

(七)國立故宮博物院南部院區整體滿意度

1. 回訪故宮南部院區之意願度：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。

年齡	樣本數 (人)	一定會 (%)	可能會 (%)	不一定 (%)	可能不會 (%)	一定不會 (%)	回訪意願度分數 (分)
15-24	886	52.1	38.6	8.2	0.9	0.1	88.4
25-34	1,225	55.6	36.0	7.3	0.9	0.2	89.2
35-44	1,821	61.8	31.9	5.1	1.1	0.1	90.8
45-54	1,336	63.6	29.2	5.6	1.1	0.4	90.9
55-64	471	62.0	32.7	3.6	1.3	0.4	90.9
65 歲 以上	169	61.5	33.1	4.1	1.2	—	91.0

※已排除未使用本項目之觀眾

四、調查分析

- (一) 樂齡族群對於洗手間設施有較高的滿意度，也較為關注。另觀察樂群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、停車場距離展廳太遠、停車場到展廳無可遮陽或遮雨設施，並觀察樂齡族群消費的比例較低。
- (二) 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。
- (三) 綜上分析，樂齡族群較重視基本面的需求，目前南部院區洗手

間情形可滿足樂齡族群，惟須關注人潮眾多時，恐仍有不足；另展廳燈光昏暗恐致樂齡族群不易走動、易影響參觀品質及字體觀看；而因南院目前空間因素，餐飲選擇較少，除樂齡族群外，亦有其他民眾反映，惟可評估該類族群須有較多休息休閒的空間，故較在乎餐飲空間不足之情形，目前以假日設置哈奴曼市集及戶外餐車為主，而南院二館刻正建設中，已納入餐廳之設置，將大幅減少餐飲選擇不足之意見反映。

- (四) 有鑑於南部院區一館設置空間確有不足，目前僅就觀眾意見進行小幅度的微調及改善，期能於二館設置完成後，增加公共空間使用，更可提升服務品質。

附件一、 觀眾意見調查問卷-面訪

113 年度故宮南部院區觀眾意見調查問卷

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.請問您今天參觀的情形?(可複選)

- ☐1.有入場參觀展覽(跳問 Q1)
☐2.進來逛逛/到園區沒有入內參觀展覽
☐3.有參觀兒童創意中心
☐4.使用圖書館資源
☐5.特別來購買紀念禮品
☐6.進來吃飯

(若未選到(1)需問 S4-S5、Q1-Q10、Q18-Q20、Q24-Q41)

S4.請問您今天為什麼沒有入內參觀展覽?(單選)

- ☐1.住附近/剛好經過只是來散步/運動 ☐2.單純帶小孩來玩戶外的親子互動遊憩區或兒童創意中心
☐3.帶寵物來散步，不能帶入展廳 ☐4.只想到戶外園區走走逛逛
☐5.今天時間不夠 ☐6.單純參加活動
☐7.不喜歡看展覽 ☐8.其他(請說明)

S5.請問平均多久來訪一次戶外園區或兒童創意中心(未入場參觀)?

- ☐1.今天第一次來 ☐2.每天來(只要沒下雨就會來)
☐3.每周至少 1 次 ☐4.每 2 周至少 1 次
☐5.每月至少 1 次 ☐6.每 2 個月至少 1 次
☐7.每 3 個月至少 1 次 ☐8.超過 3 個月以上 1 次
☐9.其他(請說明)

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)

- | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.文具擺飾 | <input type="checkbox"/> 2.歷史故事 | <input type="checkbox"/> 3.宗教藝術 |
| <input type="checkbox"/> 4.宮廷藝術 | <input type="checkbox"/> 5.東西藝術交流 | <input type="checkbox"/> 6.花鳥動物 |
| <input type="checkbox"/> 7.衣著時尚 | <input type="checkbox"/> 8.神怪傳說 | <input type="checkbox"/> 9.異國風情 |
| <input type="checkbox"/> 10.四季自然 | <input type="checkbox"/> 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

Q7-8. 請問哪些主題的展覽，會吸引您前來參觀？(可複選)

- | | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.文具擺飾 | <input type="checkbox"/> 2.歷史故事 | <input type="checkbox"/> 3.宗教藝術 |
| <input type="checkbox"/> 4.宮廷藝術 | <input type="checkbox"/> 5.東西藝術交流 | <input type="checkbox"/> 5.花鳥動物 |
| <input type="checkbox"/> 6.衣著時尚 | <input type="checkbox"/> 7.神怪傳說 | <input type="checkbox"/> 8.異國風情 |
| <input type="checkbox"/> 9.四季自然 | <input type="checkbox"/> 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)

- | | | |
|---------------------------------------|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.有 6 歲以下嬰幼兒 | <input type="checkbox"/> 2.有 6-12 歲的兒童 | <input type="checkbox"/> 3.有推嬰兒車 |
| <input type="checkbox"/> 4.有 65 歲以上長者 | <input type="checkbox"/> 5.有行動不便者 | |
| <input type="checkbox"/> 6.有聽障 | <input type="checkbox"/> 7.有視障 | |
| <input type="checkbox"/> 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!!

附件三、 觀眾意見調查-面訪-期中審查後修訂

113 年度故宮南部院區觀眾意見調查問卷-期中會議後修改

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.請問您今天參觀的情形?(可複選)

- ☐1.有入場參觀展覽(跳問 Q1)
☐2.進來逛逛/到園區沒有入內參觀展覽
☐3.有參觀兒童創意中心
☐4.使用圖書館資源
☐5.特別來購買紀念禮品
☐6.進來吃飯

(若未選到(1)需問 S4-S5、Q1-Q10、Q18-Q20、Q24-Q41)

S4.請問您今天為什麼沒有入內參觀展覽?(單選)

- ☐1.住附近/剛好經過只是來散步/運動 ☐2.單純帶小孩來玩戶外的親子互動遊憩區或兒童創意中心
☐3.帶寵物來散步，不能帶入展廳 ☐4.只想到戶外園區走走逛逛
☐5.今天時間不夠 ☐6.單純參加活動
☐7.不喜歡看展覽 ☐8.其他(請說明)

S5.請問平均多久來訪一次戶外國區或兒童創意中心(未入場參觀)?

- ☐1.今天第一次來 ☐2.每天來(只要沒下雨就會來)
☐3.每周至少 1 次 ☐4.每 2 周至少 1 次
☐5.每月至少 1 次 ☐6.每 2 個月至少 1 次
☐7.每 3 個月至少 1 次 ☐8.超過 3 個月以上 1 次
☐9.其他(請說明)

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						
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)

- | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.文具擺飾 | <input type="checkbox"/> 2.歷史故事 | <input type="checkbox"/> 3.宗教藝術 |
| <input type="checkbox"/> 4.宮廷藝術 | <input type="checkbox"/> 5.東西藝術交流 | <input type="checkbox"/> 6.花鳥動物 |
| <input type="checkbox"/> 7.衣著時尚 | <input type="checkbox"/> 8.神怪傳說 | <input type="checkbox"/> 9.異國風情 |
| <input type="checkbox"/> 10.四季自然 | <input type="checkbox"/> 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

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!!