



---

國立故宮博物院  
114 年度故宮北部院區觀眾意見調查報告

---



執行廠商：智略市場研究股份有限公司

114 年 12 月 29 日

## 目錄

壹、 專案目的.....	1
貳、 調查概述.....	1
一、 觀眾意見調查 .....	1
二、 電子問卷調查 .....	2
三、 資料處理 .....	3
四、 觀眾基本資料分析 .....	4
參、 調查結果分析.....	8
一、 調查結果分析 .....	8
二、 重要性-績效分析(IPA 分析)分析.....	49
三、 歷年趨勢分析 .....	51
肆、 結論與建議.....	55
一、 結論 .....	55
二、 建議 .....	60

## 表目錄

表 1、	成功樣本結構-年度比較.....	7
表 2、	未使用電子售票機的原因(面訪).....	12
表 3、	觀眾最喜歡的前三名展覽-電子問卷(展覽區).....	22
表 4、	觀眾表示需要改善的前三名展覽-電子問卷(展覽區).....	23
表 5、	展覽及展廳滿意度近四年度比較.....	53
表 6、	館內設施及服務滿意度近四年度比較.....	53
表 7、	語音導覽機滿意度近四年度比較.....	54
表 8、	兒藝中心滿意度近四年度比較.....	54

## 圖目錄

圖 1、	成功樣本結構-性別.....	4
圖 2、	成功樣本結構-年齡.....	4
圖 3、	成功樣本結構-教育程度.....	5
圖 4、	成功樣本結構-從事行業.....	5
圖 5、	成功樣本結構-婚姻狀況.....	6
圖 6、	成功樣本結構-居住地區.....	6
圖 7、	成功樣本結構-來訪型態.....	8
圖 8、	成功樣本結構-到訪故宮概況.....	9
圖 9、	面訪受訪者且近三年曾來訪的觀眾-來訪期間.....	9
圖 10、	整體觀眾來訪故宮北院的目的.....	10
圖 11、	整體觀眾停留時間.....	10
圖 12、	參觀第二展覽館之概況.....	11
圖 13、	未到訪第二展覽館者未來參觀之概況.....	11
圖 14、	入場觀眾購票方式-面訪.....	12
圖 15、	對電子售票機之滿意度-面訪.....	13
圖 16、	館內各項設施及服務的滿意度-面訪.....	14
圖 17、	各類服務人員整體服務態度之滿意度-面訪.....	17
圖 18、	對現場工作人員之看法-整體.....	17
圖 19、	對院區內友善平權設施的滿意度-面訪.....	18
圖 20、	常設展的參觀率-面訪及電子問卷(展覽區).....	21
圖 21、	特展的參觀率-面訪及電子問卷(展覽區).....	21
圖 22、	觀眾對展覽各項滿意度-電子問卷(展覽區).....	24
圖 23、	觀眾對看得見的紅樓夢特展之看法-電子問卷(展覽區).....	27
圖 24、	對所展出之展覽任何性別都能自在參觀之看法-整體.....	27

圖 25、	語音導覽機的使用概況-電子問卷(展覽區).....	28
圖 26、	各項語音導覽機服務之滿意度-電子問卷(展覽區).....	29
圖 27、	到訪兒藝中心者首次到訪的占比.....	29
圖 28、	上一次到訪兒藝中心的時間.....	30
圖 29、	對兒藝中心各項服務的滿意度.....	30
圖 30、	推薦親朋好友來參觀兒藝中心之意願度.....	32
圖 31、	對兒藝中心定期舉辦教育活動之知悉度.....	33
圖 32、	對博物館商店各項服務的滿意度.....	35
圖 33、	對餐飲服務各項滿意度.....	37
圖 34、	國立故宮博物院北部院區整體滿意度.....	39
圖 35、	觀眾推薦親朋好友來參觀故宮北院之意願度.....	39
圖 36、	來訪故宮北院前取得相關資訊的管道-電子問卷.....	46
圖 37、	觀眾期待未來取得故宮北院資訊之管道-面訪.....	47
圖 38、	觀眾對符合免費入場故宮的知悉度-面訪.....	48
圖 39、	各項滿意度與重要度模型-面訪.....	50
圖 40、	觀眾來訪國立故宮博物院概況北部院區之歷年比較.....	51
圖 41、	觀眾停留時間之歷年比較.....	52
圖 42、	觀眾對國立故宮博物院整體滿意度之歷年比較.....	52

## 壹、專案目的

故宮以「專業服務、開放多元、友善共融、永續發展」的運作方式，向公眾提供教育、社群參與及知識共享的多元體驗。為能了解觀眾對於故宮的期待及看法，本案為故宮北部院區歷年持續性的調查專案，透過調查結果作為未來施政之參考依據。

## 貳、調查概述

本年度透過面訪及電子問卷之調查方式蒐集不同屬性的觀眾意見，同時針對不同調查議題進行了解觀眾之看法，以下則依據不同的調查方式進行說明。

### 一、觀眾意見調查

#### (一) 調查對象

以 15 歲以上入館(北院)觀眾為調查對象。

#### (二) 調查方法

觀眾意見調查採人員面訪方式進行，於出口處邀請已完成參觀的觀眾進行訪問，並透過 CAPI 平板電腦輔助進行。

#### (三) 調查內容

調查內容則延續 113 年度問卷架構及院內訪談後修正且經過審查確認後定稿。

#### (四) 調查時間

觀眾意見面訪調查則於 7 至 8 月間(7 月 26 日、7 月 27 日、7 月 29 日、7 月 30 日、8 月 10 日、8 月 21 日、8 月 24 日及 8 月 27 日)，調查時間為 10:30-17:00 並涵蓋平日及假日期間。

## (五) 抽樣設計

### 1. 抽樣母體

以調查期間內至國立故宮博物院北部院區參觀且年滿 15 歲之觀眾。

### 2. 抽樣方法

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

### 3. 樣本數

面訪至少需完成 500 份有效樣本數。

## 二、 電子問卷調查

為能蒐集到不同屬性的觀眾意見，於館內不同區域設置電子問卷，讓參觀或體驗後的觀眾，可上網填寫其滿意度及相關意見，因此，電子問卷調查設置於展廳及兒藝中心內的服務台。

### (一) 調查對象

以 15 歲以上到訪(北院)觀眾為調查對象，主要以蒐集國人之意見為主。

### (二) 調查方法

採網路調查方式，於館內設置電子問卷 QR CODE，透過海報告示方式，由觀眾自主上網填寫。電子問卷少需完成 1,068 份有效樣本數。

### (三) 調查內容

調查內容則延續 113 年度問卷架構及院內訪談後修正且經過審查確認後定稿。

### (四) 調查時間

調查期間於 114 年 7 月 26 日至 10 月 17 日。

### 三、 資料處理

#### (一) 資料建檔及檢誤

面訪調查採 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，電子問卷同樣也具有上述功能，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。

#### (二) 分析方法

- ▶ 次數分配

根據各題的樣本比例進行比較選項間的差異。

- ▶ 滿意度百分比分析

滿意=非常滿意+還算滿意

不滿意=非常不滿意+不太滿意

## 四、 觀眾基本資料分析

### (一) 成功樣本結構

面訪完成 500 份有效樣本數、展區電子問卷完成 2,136 份有效樣本數、兒藝中心電子問卷完成 139 份有效樣本數，共計完成 2,775 份有效樣本數。

#### 1. 性別

整體受訪觀眾中，女性約占 6 成 3，男性約占 3 成 6，0.9% 表示其他。

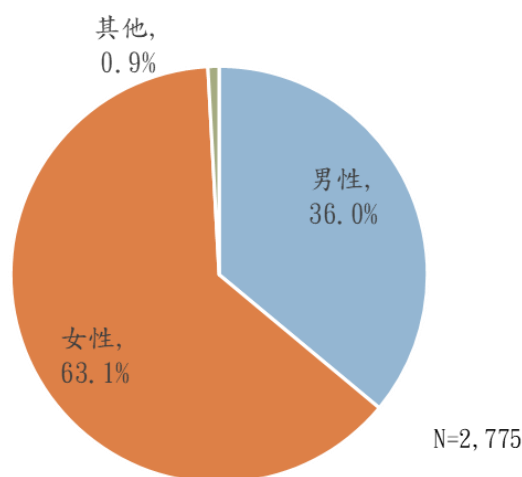


圖1、 成功樣本結構-性別

#### 2. 年齡

整體受訪觀眾中，以 35-44 歲居多，約占 2 成 9，其次為 45-54 歲(約占 2 成 4)，再其次為 25-34 歲(約占 2 成 1)及 18-24 歲(約占 1 成 3)，其餘各年齡層則未達 1 成。

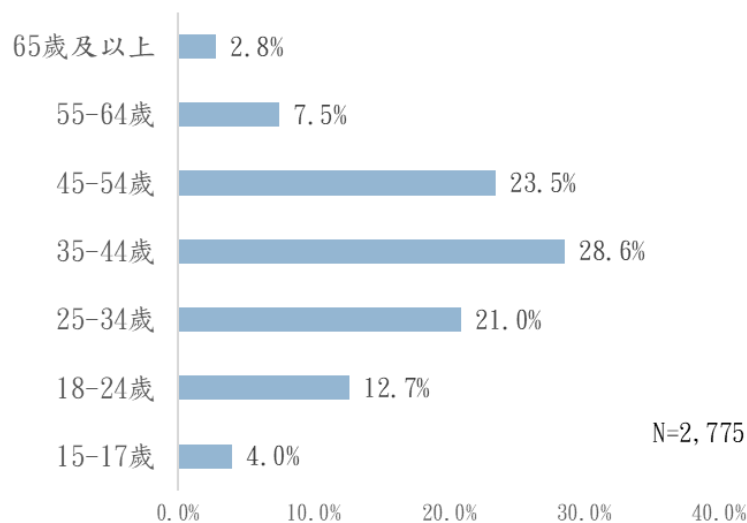


圖2、 成功樣本結構-年齡

### 3. 教育程度

整體受訪觀眾中，以大學教育程度者居多，約占 5 成 4，其次為研究所及以上，約占 2 成 8。

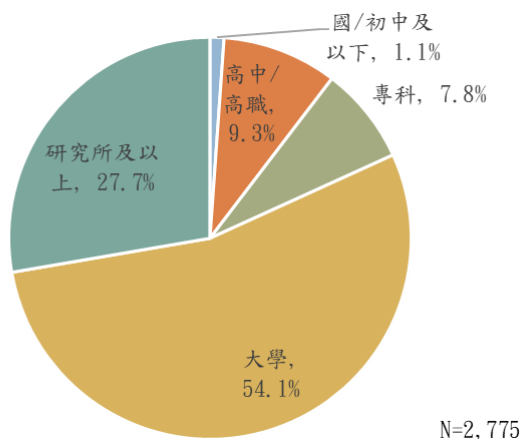


圖3、成功樣本結構-教育程度

### 4. 從事行業

整體受訪觀眾中，以從事商業及學生居多，各約占 1 成 6，其次依序為從事工業及服務業(各約占 1 成 3)、從事教職及家管/退休/待業(各約占 1 成 1)。

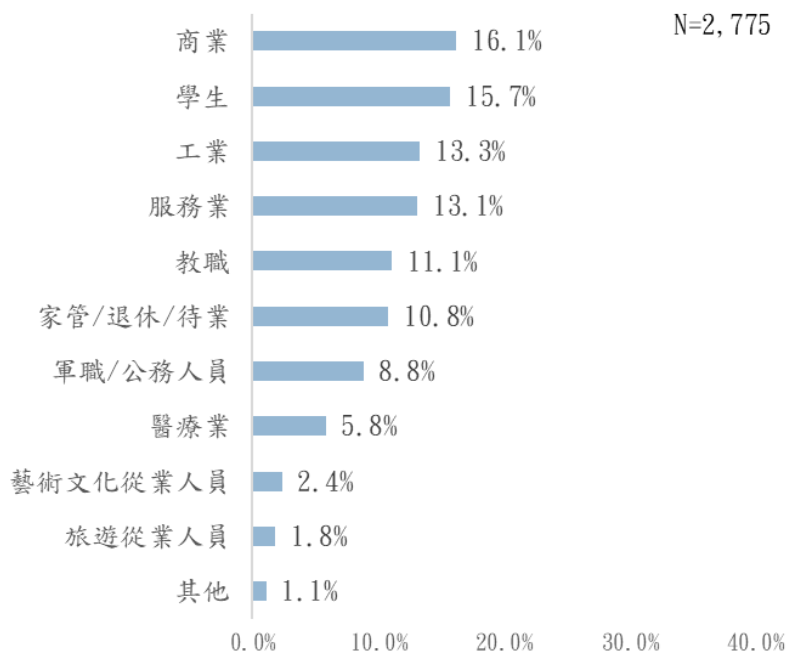


圖4、成功樣本結構-從事行業

## 5. 婚姻狀況

整體受訪觀眾中，未婚占比略高於已婚，分別約占 5 成及 4 成 8，另有 2.1% 表示其他。

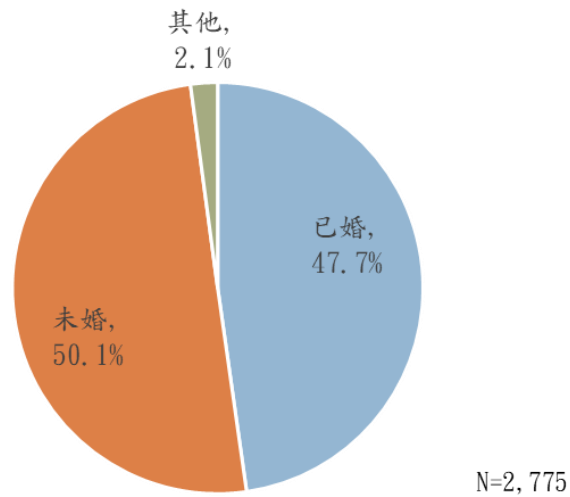


圖5、成功樣本結構-婚姻狀況

## 6. 居住地區

電子問卷主要以蒐集國內觀眾之意見，而觀眾意見調查面訪已於調查前配置了國人觀眾及國外觀眾的配比(1:1)，故此占比無法呈現實際整體來訪故宮之占比。整體受訪觀眾仍以國人觀眾為主(約占 8 成 9)，以居住雙北市居民較多(約占 4 成 6)，外國觀眾則約占 1 成 1，主要以亞洲國家的觀眾居多。

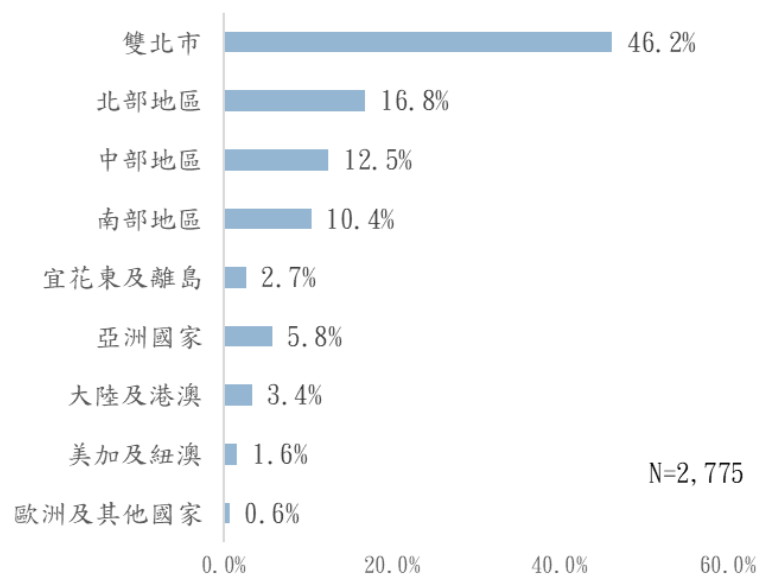


圖6、成功樣本結構-居住地區

## (二) 樣本結構之比較

與前二年度相比，整體的性別比例相當，無差異；年齡方面，今年度在 34 歲以下的比例較歷年下降，45 歲以上則增加，可能受到取樣時間的影響；教育程度趨勢大致相符；在婚姻狀況方面，已婚比例較歷年高，可能是因來訪年齡較長的因素。

與前二年度面訪的成功樣本相比，性別無差異；年齡方面，與整體樣本相同，都是在 34 歲以下的比例較歷年下降，45 歲以上則增加的趨勢；在教育程度方面，高中職較 112 年增加，研究所及以上則較去年低；在婚姻狀況方面，已婚的比例較前二年前高。

與前二年度電子問卷的成功樣本相比，男性較去年增加了 3.1 個百分點；年齡方面，同樣也是 34 歲以下的比例較歷年下降，45 歲以上則增加的趨勢；教育程度趨勢大致相符；在婚姻狀況方面，已婚的比例較前二年前高。

表1、 成功樣本結構-年度比較

年度	112 年度	112- 面訪	112-電 子問卷	113 年度	113- 面訪	113-電 子問卷	114 年度	114- 面訪	114-電 子問卷	
有效樣本數	7,478	860	6,618	2,966	855	2,111	2,755	500	2,275	
總計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
性別	男性	36.5%	48.3%	34.7%	35.5%	49.5%	29.9%	36.0%	50.0%	33.0%
	女性	62.8%	51.7%	64.6%	63.9%	50.5%	69.4%	63.1%	50.0%	66.0%
	其他	0.7%	-	0.7%	0.5%	-	0.8%	0.9%	0.0%	1.1%
年齡	15-24 歲	22.2%	23.1%	22.1%	21.3%	24.2%	20.1%	4.0%	7.6%	3.2%
	25-34 歲	22.3%	25.0%	22.0%	24.4%	27.3%	23.3%	12.7%	15.0%	12.2%
	35-44 歲	27.3%	24.1%	27.8%	28.5%	22.6%	30.8%	21.0%	19.6%	21.3%
	45-54 歲	19.6%	16.9%	19.9%	18.1%	15.9%	19.0%	28.6%	23.8%	29.6%
	55-64 歲	6.2%	7.1%	6.1%	5.3%	5.8%	5.1%	23.5%	23.8%	23.4%
	65 歲及以上	2.3%	3.8%	2.1%	2.4%	4.2%	1.6%	7.5%	5.6%	7.9%
教育程度	國/初中及以下	1.6%	0.7%	1.8%	1.2%	1.3%	1.2%	1.1%	1.4%	1.1%
	高中/高職	9.6%	10.2%	9.5%	8.7%	9.7%	8.2%	9.3%	13.6%	8.3%
	專科	8.1%	8.8%	8.0%	7.2%	6.2%	7.7%	7.8%	7.4%	7.9%
	大學	54.8%	58.5%	54.4%	55.7%	55.9%	55.6%	54.1%	56.2%	53.6%
	研究所及以上	25.8%	21.7%	26.4%	27.2%	26.9%	27.3%	27.7%	21.4%	29.1%
婚姻狀況	已婚	46.3%	46.9%	46.2%	44.4%	44.8%	44.2%	47.7%	50.8%	47.1%
	未婚	51.3%	52.2%	51.1%	53.4%	55.0%	52.8%	50.1%	48.8%	50.4%
	其他	2.5%	0.9%	2.7%	2.2%	0.2%	3.0%	2.1%	0.4%	2.5%

註：112 年度執行期間為 4-10 月；113 年度執行期間為 7-10 月；114 年度執行期間為 7-8 月。

## 參、調查結果分析

### 一、調查結果分析

#### (一) 觀眾來訪型態

##### 1. 來訪型態

整體受訪觀眾中，以散客的觀眾居多，約占 9 成 5，團體觀眾僅占 5.2%。

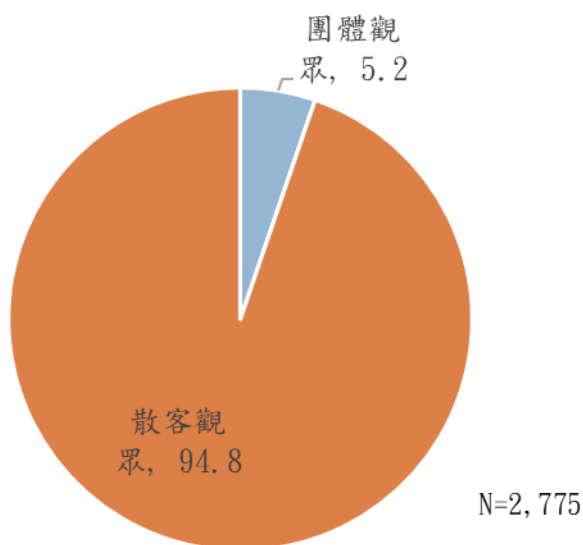


圖7、成功樣本結構-來訪型態

進一步了解散客觀眾同行的人數，整體平均約為 3 位(含受訪者本人)，當中獨自一人前來參觀的約占 2 成 1。

整體觀眾同行的成員中，約有 2 成 6 有 6-12 歲的兒童，約 1 成有 65 歲以上的長者，6.6% 表示同行者中有 6 歲以下嬰幼童、2.9% 表示同行者中有身心障礙者、1.3% 有使用嬰兒車、1.0% 有行動不便者、0.5% 表示同行者中使用輪椅，整體約有 6 成 2 則是無上述同行者。

##### 2. 觀眾回訪故宮北院的概況

針對面訪及展區電子問卷受訪觀眾中(有入場參觀展覽者)，約有 3 成 1 為首次參觀故宮北院，約有 6 成 9 則曾經來訪參觀過。另針對兒藝中心電子問卷受訪觀眾中，約有 6 成 8 為首次到訪兒藝中心，約有 3 成 2 則曾經來訪過。

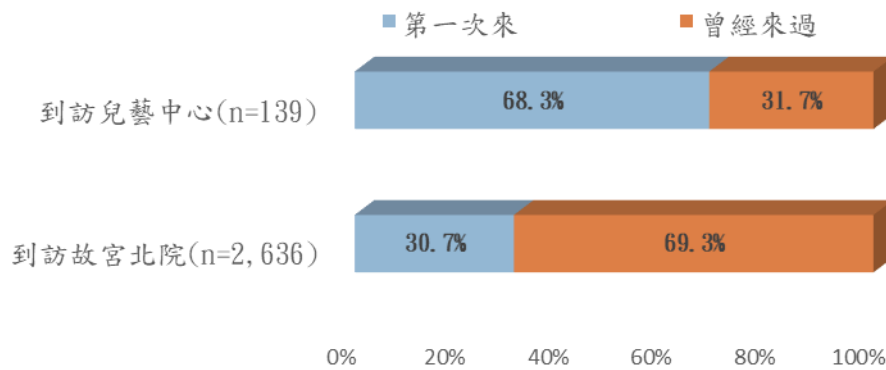


圖8、 成功樣本結構-到訪故宮概況

另針對面訪受訪觀眾且曾來訪者中，約有 5 成 5 為超過三年以上來過，近一年至三年內曾來訪約有 2 成 1。曾來訪者中，近三年平均來訪次數約為 3.1 次，進一步觀察來訪期間與平均來訪次數的概況，越近期曾來訪過其平均來訪次數則越高，近半年曾來訪過在近三年的平均來訪次數高達 4.3 次，顯示此一族群為高來訪頻率的觀眾。

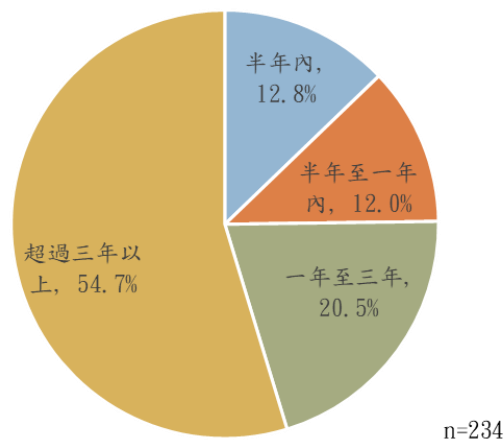


圖9、 面訪受訪者且近三年曾來訪的觀眾-來訪期間

### 3. 觀眾來訪故宮北院的目的

整體觀眾來訪故宮北院的主要目的以有想參觀的特展/展覽占比最高，約占 2 成 5，其次為喜歡參觀故宮文物(約為 2 成 3)，再其次為親友出遊 (約占 1 成 8)及想來走走/放鬆休息(約占 1 成 7)。

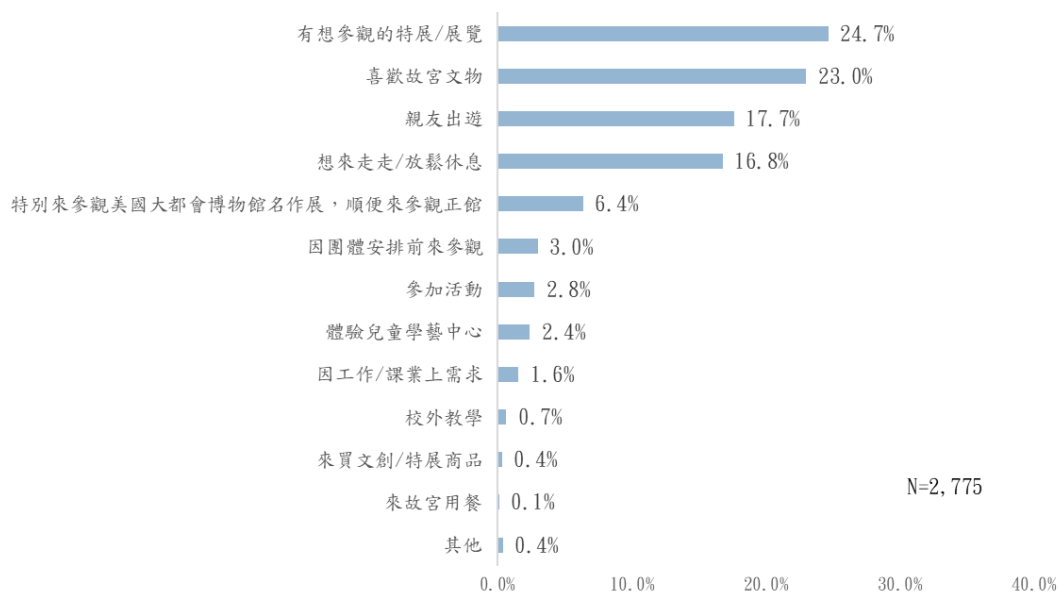


圖10、整體觀眾來訪故宮北院的目的

#### 4. 觀眾停留時間

整體受訪觀眾停留的時間，以停留 2-3 小時居多，約占 3 成 4，其次為停留 3-4 小時(約占 2 成 4)及 1-2 小時(約占 1 成 8)，再其次為停留 4-5 小時(約占 1 成 3)。

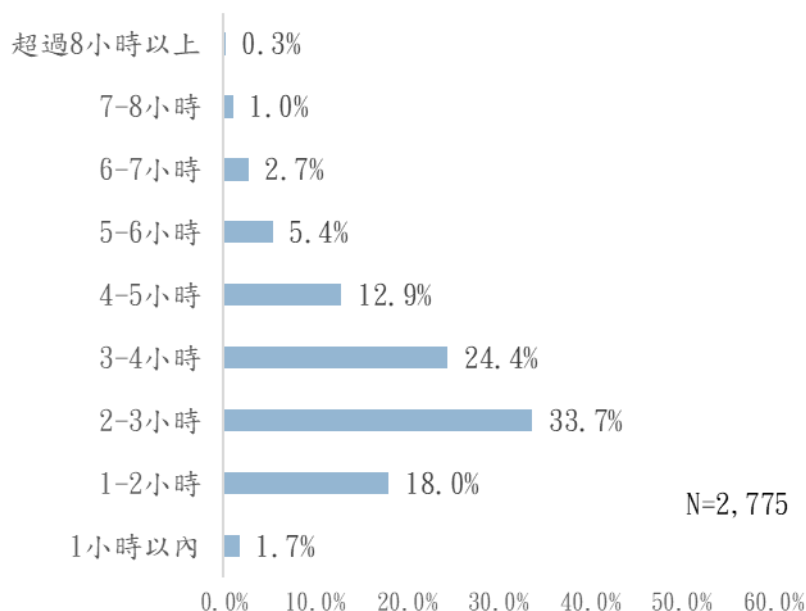


圖11、整體觀眾停留時間

## (二) 參觀第二展覽館概況

今年度於調查期間內，第二展覽館正展出美國大都會博物館名作展，故針對受訪觀眾進一步了解參觀第二展覽館之概況。約有 7 成 7 表示沒有去參觀，約有 1 成 5 表示當天剛參觀過，約有 7.9% 為來訪前已參觀過。

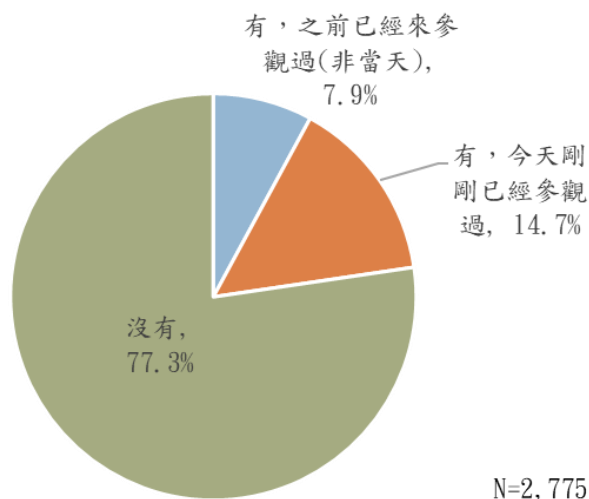


圖12、參觀第二展覽館之概況

針對沒有參觀第二展覽館者了解未來是否有計畫前往參觀，約有 1 成 6 表示已有計畫要去參觀，約有 9.1% 表示當天參觀完正館預計會前往參觀，約有 3 成 5 表示仍在考慮中，但約有 4 成則表示沒有計畫要去參觀。

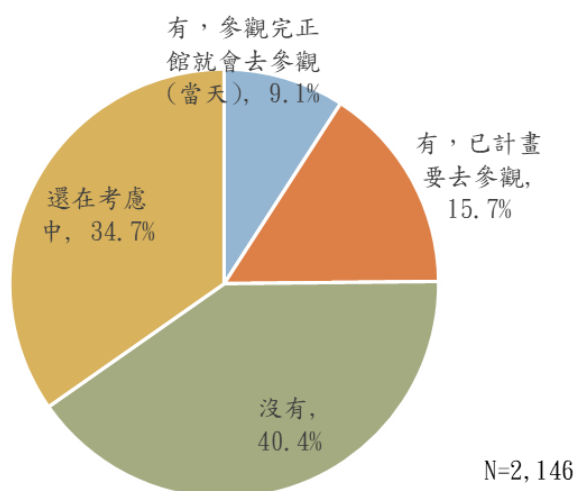


圖13、未到訪第二展覽館者未來參觀之概況

### (三) 對購票服務之滿意度看法

#### 1. 購票方式

面訪受訪觀眾入場觀眾購票方式，主要以現場櫃台購買居多，約占 3 成 4，其次為現場電子售票機，約占 3 成 2，團體購票位居第 3(約占 1 成 2)。針對 7.4% 使用免費入場者之資格，以本國學生居多(約占 4 成 1)，其次為 65 歲以上者(本國籍) 平日免費(約占 3 成 2)及年齡未滿 18 歲者(不分國籍)(約占 2 成 2)。

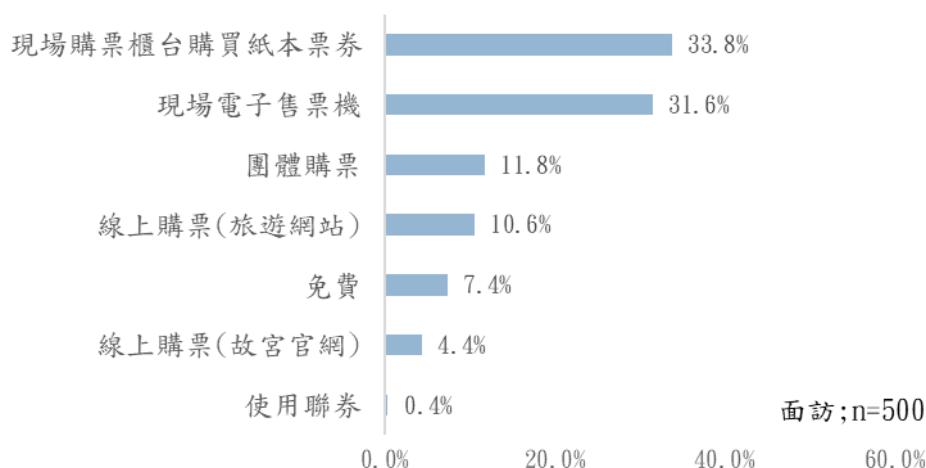


圖14、入場觀眾購票方式-面訪

針對面訪且使用現場櫃台購買者，了解未使用電子售票機的原因，彙整後以「電子購票機較多人排隊/櫃台無人排隊」的占比較高(約占 3 成)，其次為「未看到有電子售票機」(約占 2 成)及「習慣跟櫃台有服務人員的方式購票」(約占 1 成 4)。

表2、 未使用電子售票機的原因(面訪)

原因	個數	百分比
總計	169	100.0%
電子購票機較多人排隊/櫃台無人排隊	50	29.6%
未看到有電子售票機	34	20.1%
習慣跟櫃台有服務人員的方式購票	23	13.6%
要購買優惠票須出示證件，只能到櫃台	13	7.7%
只有現金/想用現金可購票	13	7.7%
需要購買不同價格的票券，直接在櫃台買比較方便	7	4.1%
想要把票卡留下來做紀念	7	4.1%
不知道電子售票機要如何使用	6	3.6%

原因	個數	百分比
不確定是否能購買優惠票，所以直接到櫃台購買	5	3.0%
要購買聯券，只能到櫃檯	3	1.8%
剛好要詢問服務人員其他問題	3	1.8%
電子售票機沒有自己熟悉的語言	1	0.6%
要用文化幣購票	1	0.6%
B1 的售票機當機	1	0.6%
電子購票須輸入身分證字號，不想留下個資	1	0.6%
信用卡/悠遊卡在售票機無法刷過	1	0.6%

## 2. 對電子售票機之滿意度看法

針對面訪觀眾有使用電子售票機者(n=158)，對於使用電子售票機的滿意度，高達 9 成 9 表示滿意(非常滿意 86.1%、還算滿意 12.7%)，有 1.3%表示尚可，無任何表示不滿意。

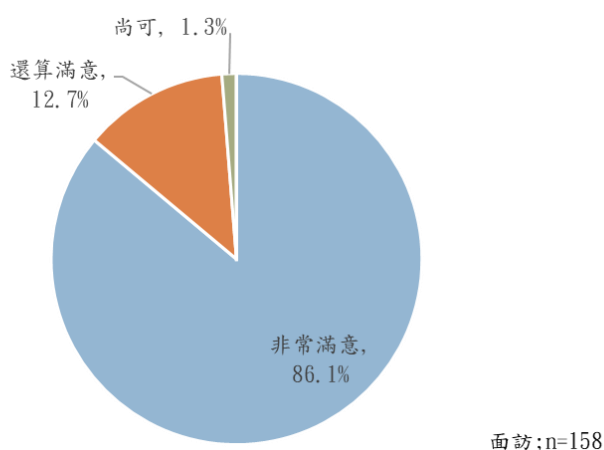


圖15、對電子售票機之滿意度-面訪

#### (四) 觀眾對館內設施及服務之滿意度

觀眾對館內設施及服務的滿意度包括寄物處存放物品便利性、購票處動線規劃、導覽地圖的清楚明確度、各項設施指示標誌清楚明確度、洗手間的清潔、休息座椅設施的數量與大廳及公共服務區域的空調及舒適度。調查結果發現，各項滿意度均達9成5以上，整體對館內設施及服務的滿意度更高達9成9，顯示觀眾給予高度的肯定。(各項目之滿意度評價已排除未接觸者)

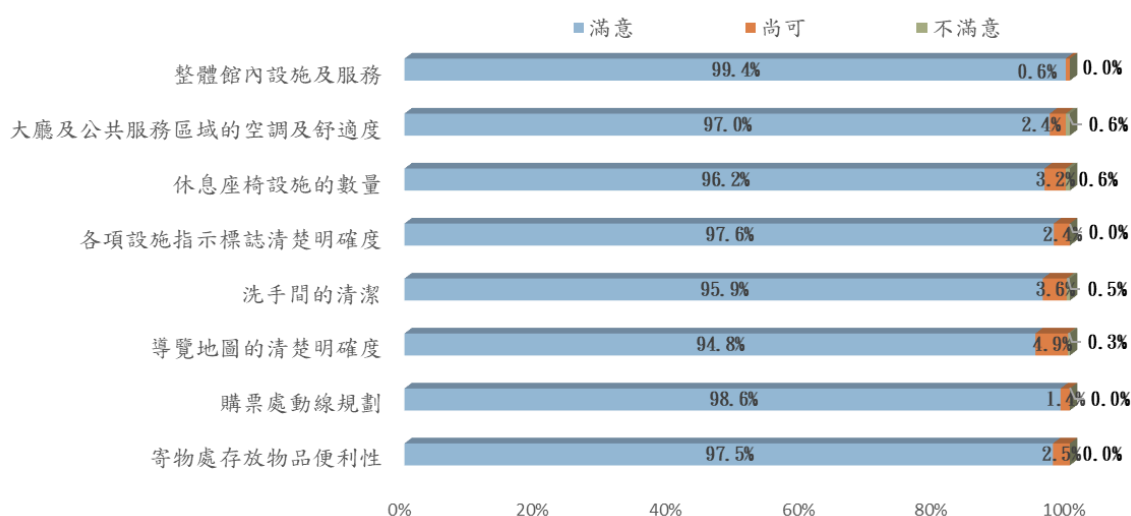


圖16、館內各項設施及服務的滿意度-面訪

##### 1. 寄物處存放物品便利性的滿意度

調查結果顯示，高達9成8的觀眾表示滿意寄物處存放物品便利性(非常滿意77.7%、還算滿意19.8%)，表示尚可占2.5%，無任何表示不滿意。

##### 2. 購票處動線規劃的滿意度

調查結果顯示，高達9成9的觀眾表示滿意購票處動線規劃(非常滿意74.4%、還算滿意24.2%)，表示尚可占1.4%，無任何表示不滿意。

針對購票處動線規劃表示不滿意的原因或需要改善之建議(面訪):

- ▶ 希望購票處能多介紹一些目前的特展內容(n=1)

##### 3. 導覽地圖清楚明確度的滿意度

調查結果顯示，高達9成5的觀眾對導覽地圖清楚明確度感到滿意(非常滿

意 70.4%、還算滿意 24.5%)，表示尚可占 4.9%，約有 0.3%表示不滿意（不太滿意 0.3%、無任何表示非常不滿意）。

針對導覽地圖清楚明確度表示不滿意的原因或需要改善之建議(面訪):

- ▶ 希望在 1 樓可以增加展示中國及世界歷史朝代的簡介(n=1)
- ▶ 不知道哪裡設有導覽地圖可索取(n=1)
- ▶ 導覽地圖有點混亂，不知道要從哪裡開始參觀，希望能提供一條明確的參觀動線(n=1)

#### 4. 洗手間清潔的滿意度

調查結果顯示，高達約 9 成 6 的觀眾對洗手間清潔感到滿意(非常滿意 76.4%、還算滿意 19.6%)，表示尚可占 3.6%，約有 0.5%表示不滿意（不太滿意 0.5%、無任何表示非常不滿意）。

針對洗手間清潔表示不滿意的原因或需要改善之建議(面訪):

- ▶ 廁所空間有點小(n=2)
- ▶ 3 樓不應將清洗馬桶的東西置於廁所內左側，讓遊客看到(n=1)
- ▶ 3 樓廁所的地板磁磚沒有連接好，有看到水泥在磁磚上(n=1)
- ▶ 廁所有異味(n=3)
- ▶ 2 樓東側男廁洗手台擦手紙沒補充且水槽水塞住(n=1)
- ▶ 3 樓女廁擦手紙沒補充(n=1)
- ▶ 希望馬桶能更新或改為免治馬桶(n=1)

#### 5. 各項設施指示標誌清楚明確度的滿意度

調查結果顯示，高達 9 成 8 的觀眾對各項設施指示標誌清楚明確度感到滿意(非常滿意 74.0%、還算滿意 23.6%)，表示尚可占 2.4%，無任何表示不滿意。

針對各項設施指示標誌清楚明確度表示不滿意的原因或需要改善之建議(面訪):

- ▶ 參觀的動線及指標沒有很明確，容易走的迷迷糊糊，差點走不出來(n=1)
- ▶ 各樓層及各展間的動線不清楚，造成參觀者的方向都很亂(n=4)
- ▶ 大廳 1 樓洗手間的標示不易了解，是在 1 樓還是 B1(n=1)

- ▶ 到三希堂的指標不清楚(n=1)

#### 6. 休息座椅設施數量的滿意度

調查結果顯示，高達 9 成 6 的觀眾對休息座椅設施數量感到滿意(非常滿意 69.4%、還算滿意 26.8%)，表示尚可占 3.2%，約有 0.6%表示不滿意(不太滿意 0.6%、無任何表示非常不滿意)。

針對休息座椅設施數量表示不滿意的原因或需要改善之建議(面訪):

- ▶ 各樓層展間的休息座椅太少(n=7)
- ▶ 大廳的休息座椅太少(n=1)

#### 7. 大廳及公共服務區的空調及舒適度之滿意度

調查結果顯示，高達 9 成 7 的觀眾對大廳及公共服務區的空調及舒適度感到滿意(非常滿意 75.0%、還算滿意 22.0%)，表示尚可占 2.4%，約有 0.6%表示不滿意(不太滿意 0.6%、無任何表示非常不滿意)。

針對大廳及公共服務區空調舒適度表示不滿意的原因或需要改善之建議(面訪):

- ▶ 空調太冷(n=14)
- ▶ 冷氣溫差太大，每個房間的溫度不太一樣(n=1)

#### 8. 整體對館內設施及服務之滿意度

整體面訪觀眾對於館內設施及服務的滿意度看法，高達 9 成 9 的觀眾感到滿意(非常滿意 79.8%、還算滿意 19.6%)，表示尚可占 0.6%，無任何表示不滿意，顯示多數觀眾均給予正面的肯定。

### (五) 對各類服務人員之滿意度

#### 1. 各類服務人員之滿意度

觀眾對各類服務人員整體服務態度的滿意度，高達 9 成 9 表示滿意(非常滿意 85.0%、還算滿意 14.2%)，表示尚可占 0.8%，無任何表示不滿意。

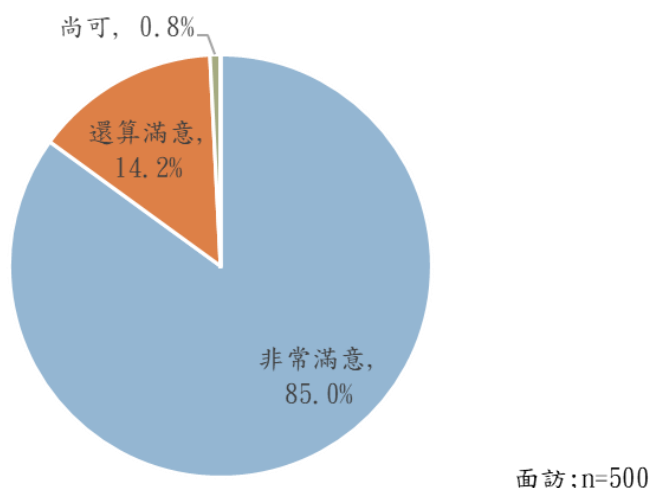


圖17、各類服務人員整體服務態度之滿意度-面訪

## 2. 對現場工作人員之看法

整體觀眾對參觀過程中，現場工作人員都能尊重、友善對待參觀者(不論性別、身分及年齡)之同意度，高達 9 成 6 表示同意(非常同意 70.3%、還算同意 25.4%)，表示尚可占 3.8%，約有 0.5%表示不同意(不太同意 0.3%、非常不同意 0.2%)。

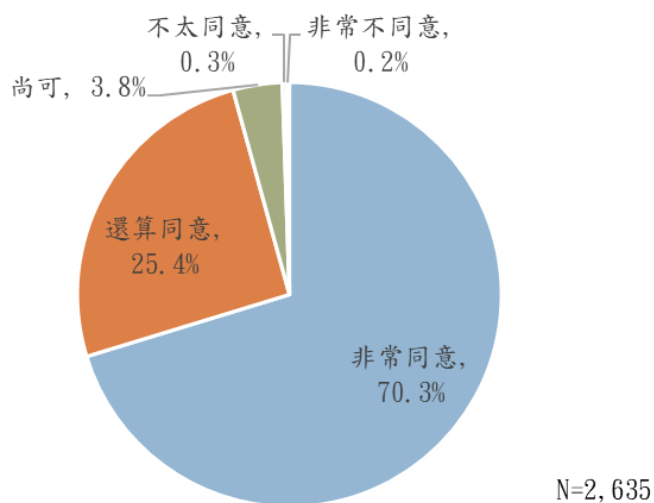


圖18、對現場工作人員之看法-整體

## (六) 觀眾對院區內友善平權設施的滿意度

觀眾對院區內友善平權設施的滿意度包括無障礙設施空間(含無障礙洗手間、電梯)、輪椅借用、無障礙坡道、嬰兒推車借用、育嬰友善設施(如哺集乳室、尿布臺、親子廁所等)、飲水機設備、宗教平權服務設施(如祈禱室)、性別友善洗手間及無障礙車位。面訪調查結果發現，各項滿意度均達9成以上，整體無障礙及友善環境設施之滿意度更高達9成6，當中，以輪椅借用及嬰兒車借用的滿意度達百分百，而滿意度相對較低的為無障礙停車位及飲水機設備。(各項目之滿意度評價已排除未接觸者)。

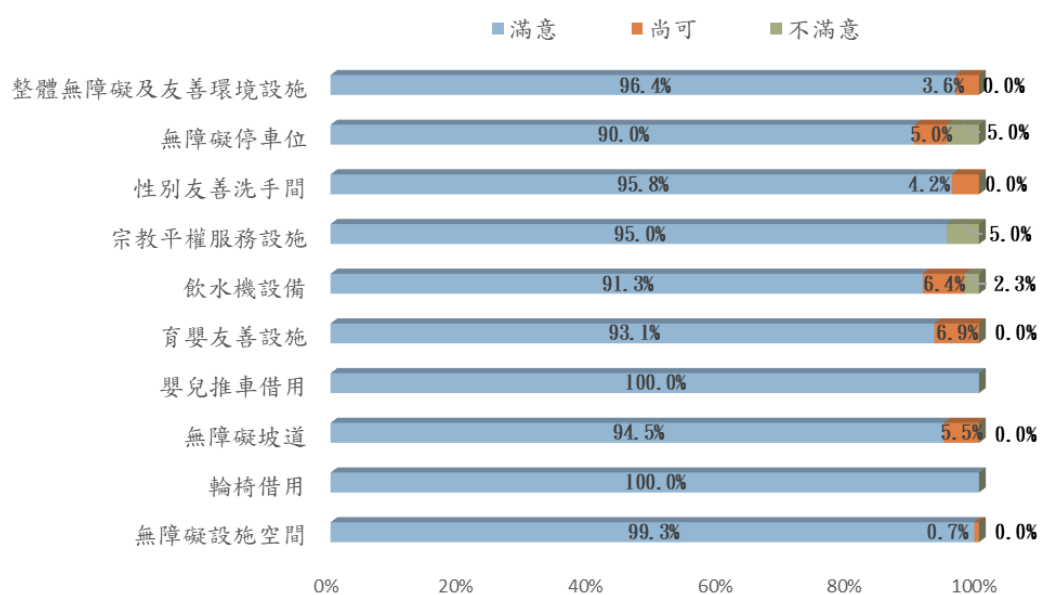


圖19、對院區內友善平權設施的滿意度-面訪

### 1. 無障礙設施空間(含無障礙洗手間、電梯)的滿意度

調查結果顯示，高達約9成9的觀眾對無障礙設施空間(含無障礙洗手間、電梯)感到滿意(非常滿意74.5%、還算滿意24.8%)，表示尚可占0.7%，無任何觀眾表示不滿意。

### 2. 輪椅借用的滿意度

調查結果顯示，輪椅借用服務之滿意度達百分百(非常滿意66.7%、還算滿意33.3%)。

### 3. 無障礙坡道的滿意度

調查結果顯示，高達9成5的觀眾對無障礙坡道感到滿意(非常滿意54.5%、還算滿意40.4%)，表示尚可占5.5%，無任何觀眾表示不滿意。

#### 4. 嬰兒推車借用的滿意度

調查結果顯示，嬰兒推車借用服務之滿意度達百分百(非常滿意 81.8%、還算滿意 18.2%)。

#### 5. 育嬰友善設施(如哺集乳室、尿布臺、親子廁所等)的滿意度

調查結果顯示，約有 9 成 3 的觀眾對育嬰友善設施(如哺集乳室、尿布臺、親子廁所等)感到滿意(非常滿意 62.1%、還算滿意 31.0%)，表示尚可約 6.9%，無任何表示不滿意。

#### 6. 飲水機設備的滿意度

調查結果顯示，高達 9 成 1 的觀眾對飲水機設備感到滿意(非常滿意 70.3%、還算滿意 21.0%)，表示尚可占 6.4%，有 2.3%的觀眾表示不滿意(不太滿意 2.3%、無任何表示非常不滿意)。

針對飲水機設備表示不滿意的原因或需要改善之建議(面訪):

- ▶ 飲水機的出水量太小(n=8)
- ▶ 飲水機水壓不夠，無法喝到水(n=2)
- ▶ 採用一次性紙杯使用上不方便拿取(n=1)

#### 7. 宗教平權服務設施(如祈禱室)的滿意度

調查結果顯示，約有 9 成 5 的觀眾對宗教平權服務設施(如祈禱室)感到滿意(非常滿意 75.0%、還算滿意 20.0%)，約 5.0%表示不滿意(無任何不太滿意、非常不滿意 5.0%)。

#### 8. 性別友善洗手間的滿意度

調查結果顯示，高達 9 成 6 的觀眾對性別友善洗手間感到滿意(非常滿意 73.2%、還算滿意 22.5%)，表示尚可占 4.2%，無任何表示不滿意。

#### 9. 無障礙停車位的滿意度

調查結果顯示，僅有 9 成的觀眾對無障礙停車位感到滿意(非常滿意 70.0%、還算滿意 20.0%)，表示尚可約占 5.0%，約有 5.0%表示不滿意(不太滿意 5.0%、無任何表示非常不滿意)。

#### 10. 整體無障礙及友善環境設施的滿意度

整體而言，觀眾對院區內無障礙及各項友善環境設施有高達 9 成 6 感到滿意(非常滿意 72.6%、還算滿意 23.8%)，表示尚可占 3.6%，無任何表示不滿意。

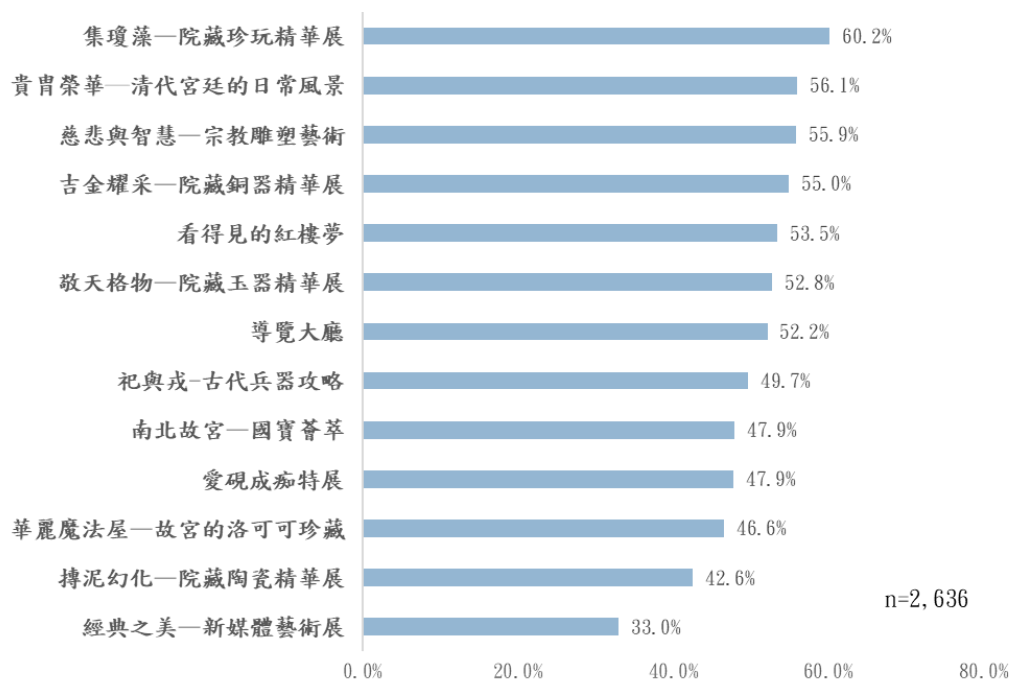
## (七) 觀眾對展覽及展廳各項設施及規劃之滿意度

### 1. 各展覽的參觀率

在調查期間內之常設展，有入場觀眾表示當日有參觀的展覽以「集瓊藻—院藏珍玩精華展」、「貴胄榮華—清代宮廷的日常風景」、「慈悲與智慧—宗教雕塑藝術」、「吉金耀采—院藏銅器精華展」、「看得見的紅樓夢」、「敬天格物—院藏玉器精華展」及「導覽大廳」的占比超過5成以上。

進一步與基本資料進行卡方檢定發現，在性別、年齡、婚姻狀況、團散客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

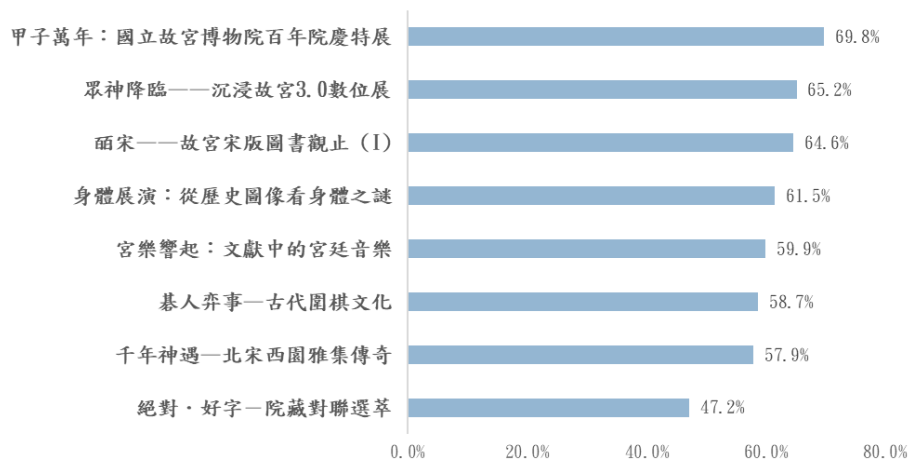
- 性別：常設展中男性有參觀的比例高於女性之展覽有：集瓊藻—院藏珍玩精華展、慈悲與智慧—宗教雕塑藝術及祀與戎—古代兵器攻略。女性參觀比例高於男性之展覽有：看得見的紅樓夢及華麗魔法屋—故宮的洛可可珍藏。
- 年齡：常設展中 65 歲以上參觀比例高於其他年齡層之展覽有：集瓊藻—院藏珍玩精華展、慈悲與智慧—宗教雕塑藝術、敬天格物—院藏玉器精華展及搏泥幻化—院藏陶瓷精華展。15-17 歲參觀比例高於其他年齡層之展覽有：吉金耀采—院藏銅器精華展、看得見的紅樓夢、導覽大廳、祀與戎—古代兵器攻略及華麗魔法屋—故宮的洛可可珍藏。
- 婚姻狀況：常設展中未婚參觀比例較高之展覽有：貴胄榮華—清代宮廷的日常風景、看得見的紅樓夢及祀與戎—古代兵器攻略。其他婚姻狀況參觀比例較高之展覽為華麗魔法屋—故宮的洛可可珍藏。
- 團散客：常設展中多數的展覽以散客有參觀的比例高於團體，僅有吉金耀采—院藏銅器精華展為團體觀眾參觀比例高於散客。
- 教育程度：常設展中教育程度越高參觀比例越低之展覽有：貴胄榮華—清代宮廷的日常風景、慈悲與智慧—宗教雕塑藝術、吉金耀采—院藏銅器精華展、敬天格物—院藏玉器精華展、導覽大廳、祀與戎—古代兵器攻略、南北故宮—國寶薈萃、愛硯成痴特展、搏泥幻化—院藏陶瓷精華展及經典之美—新媒體藝術展。



註：調查時間自 114 年 7 月 26 日至 10 月 17 日止。

圖20、 常設展的參觀率-面訪及電子問卷(展覽區)

針對調查期間的特展，經換算後以「甲子萬年：國立故宮博物院百年院慶特展」的占比較高，約占 7 成。



註 1: 調查時間自 114 年 7 月 26 日至 10 月 17 日止。

註 2: 特展的參觀率依據展出期間與調查期間換算，公式=參觀人數/該期間內填卷人數。

圖21、 特展的參觀率-面訪及電子問卷(展覽區)

## 2. 觀眾最喜歡的前三名展覽

調查期間之常設展，觀眾表示最喜歡的展覽，排序一以「集瓊藻—院藏珍玩精華展」及「慈悲與智慧—宗教雕塑藝術」占比較高。若依據觀眾前三名的排序給予加權後(排序 1 給 3 分、排序 2 給 2 分、排序 3 給 1 分)，總分最高的前三名展覽依序為「集瓊藻—院藏珍玩精華展」、「慈悲與智慧—宗教雕塑藝術」及「看得見的紅樓夢」。

表3、 觀眾最喜歡的前三名展覽-電子問卷(展覽區)

	排序一	排序二	排序三	分數
集瓊藻—院藏珍玩精華展	13.5%	11.6%	8.2%	1538
慈悲與智慧—宗教雕塑藝術	13.2%	4.5%	3.2%	1109
看得見的紅樓夢	8.1%	8.6%	8.5%	1072
貴胄榮華—清代宮廷的日常風景	4.7%	7.9%	6.9%	784
敬天格物—院藏玉器精華展	4.0%	4.7%	7.4%	613
南北故宮—國寶薈萃	4.9%	4.6%	4.8%	613
吉金耀采—院藏銅器精華展	3.8%	4.9%	6.9%	602
華麗魔法屋—故宮的洛可可珍藏	3.5%	3.7%	5.7%	503
導覽大廳	3.4%	3.7%	2.4%	428
祀與戎—古代兵器攻略	2.0%	3.3%	5.4%	383
搏泥幻化—院藏陶瓷精華展	1.7%	2.9%	3.4%	302
愛硯成痴特展	1.2%	3.1%	3.7%	290
經典之美—新媒體藝術展	1.4%	2.9%	2.9%	274
以上皆無	0.7%	-	-	-

## 3. 觀眾參觀後覺得需要改進的展覽

整體而言，約有 5 成 5 的觀眾在參觀後都覺得沒有需要改善的展覽，但仍有 4 成 5 觀眾覺得有需要改善的展覽，其中排序一占比較高的為「導覽大廳」及「慈悲與智慧—宗教雕塑藝術」。若依據觀眾前三名的排序給予加權後(排序 1 給 3 分、排序 2 給 2 分、排序 3 給 1 分)，改善總分最高的前三名展覽依序為「導覽大廳」、「慈悲與智慧—宗教雕塑藝術」及「華麗魔法屋—故宮的洛可可珍藏」。

表4、 觀眾表示需要改善的前三名展覽-電子問卷(展覽區)

	排序一	排序二	排序三	分數
導覽大廳	11.0%	2.4%	0.8%	829
慈悲與智慧—宗教雕塑藝術	8.8%	1.5%	1.0%	649
華麗魔法屋—故宮的洛可可珍藏	3.4%	2.0%	2.2%	349
貴胄榮華—清代宮廷的日常風景	2.2%	2.2%	1.7%	268
集瓊藻—院藏珍玩精華展	1.0%	2.0%	1.9%	190
經典之美—新媒體藝術展	0.9%	1.5%	2.0%	163
搏泥幻化—院藏陶瓷精華展	0.6%	1.4%	2.0%	139
看得見的紅樓夢	1.0%	1.0%	1.0%	129
愛硯成痴特展	0.3%	0.8%	0.9%	72
南北故宮—國寶薈萃	0.8%	0.3%	0.7%	84
祀與戎—古代兵器攻略	0.4%	0.5%	0.5%	54
吉金耀采—院藏銅器精華展	0.3%	0.3%	0.4%	38
敬天格物—院藏玉器精華展	0.3%	0.1%	0.5%	37
以上皆無	55.1%	-	-	-

#### 4. 觀眾期待的展覽或活動類型

彙整觀眾表示期待想看到的展覽，以與國外交流特展、書畫展、翠玉白菜籍或互動裝置展等期待人數較多，在活動方面，則以親子闖關遊戲、親子 DIY 活動、沈浸式互動體驗等期待人數較多。

## 5. 對展覽各項的滿意度

觀眾對展覽及展廳的各項滿意度包括展廳參觀動線的流暢性、展覽版圖的文字大小易於閱讀、展覽說明內容易於理解及多媒體及互動設施有趣易操作。調查結果發現，各項滿意度均達 8 成 3 以上，對整體展覽的展示規劃之滿意度更高達 9 成 3。

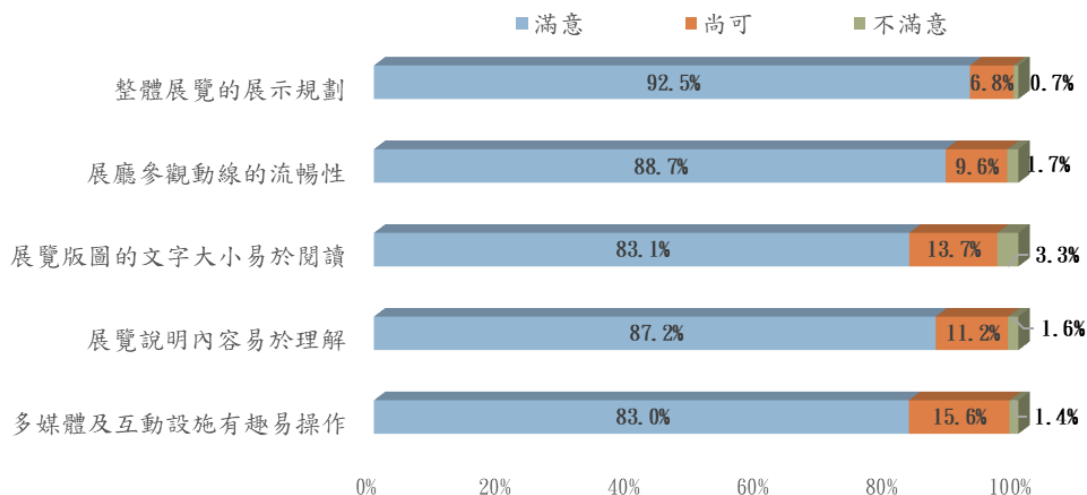


圖22、 觀眾對展覽各項滿意度-電子問卷(展覽區)

## (1) 展廳參觀動線流暢性的滿意度

調查結果顯示，約有 8 成 9 的觀眾表示滿意展廳參觀動線的流暢性(非常滿意 46.0%、還算滿意 42.7%)，表示尚可占 9.6%，有 1.7%表示不滿意(不太滿意 1.6%、非常不滿意 0.1%)。

## (2) 展覽版圖的文字大小易於閱讀的滿意度

調查結果顯示，約有 8 成 3 的觀眾對展覽版圖的文字大小易於閱讀感到滿意(非常滿意 41.2%、還算滿意 41.9%)，表示尚可約占 1 成 4，約有 3.2%表示不滿意(不太滿意 3.0%、非常不滿意 0.2%)。

## (3) 展覽說明內容易於理解的滿意度

調查結果顯示，約有 8 成 7 的觀眾對展覽說明內容易於理解感到滿意(非常滿意 47.2%、還算滿意 39.9%)，表示尚可占 1 成 1，約有 1.7%表示不滿意(不太滿意 1.5%、非常不滿意 0.2%)。

## (4) 多媒體及互動設施有趣易操作的滿意度

調查結果顯示，約有 8 成 3 的觀眾對多媒體及互動設施有趣易操作感到滿意(非常滿意 44.4%、還算滿意 38.6%)，表示尚可約占 1 成 6，約有 1.4%表示不滿意(不太滿意 1.1%、非常不滿意 0.3%)。

## (5) 整體展覽展示規劃的滿意度

調查結果顯示，約有 9 成 3 的觀眾對整體展覽的展示規劃感到滿意(非常滿意 49.4%、還算滿意 43.1%)，表示尚可占 6.8%，僅有 0.7%表示不滿意(不太滿意 0.6%、非常不滿意 0.1%)。

## (6) 對展廳及展覽相關建議

針對有到訪展廳的觀眾中，有 132 位觀眾提出相關改善意見及建議，彙整後其建議可分為動線規劃相關建議、說明文字及燈光相關建議、說明內容相關建議及多媒體及互動設施相關建議四大類。以下為各類觀眾提出的相關建議：

動線規劃相關建議	個數
動線規劃不佳	24
多數展廳沒有參觀動線的設計，造成人流非常混亂	6
人多時，無法靠近展品閱讀上面的字	1
人太多，影響觀展品質	1
動線複雜，人多時無法欣賞展品	1
團體停留講解的動線造成散客無法參觀	1
展間的規劃在中間擺放的展品，讓參觀動線不好參觀	1
建議地上可標示參觀動線	1
無人流管制	1
百年院慶特展甲子萬年整體動線極度不佳	1
說明文字的設計及擺放位置，應考量人潮多時要如參觀	1

說明文字及燈光相關建議	個數
說明文字太小	48
燈光太暗	9
光線太暗，字體小，不便利老人參觀	1
說明文字顏色很淡	1
說明的文字不清晰，選用的字體不易閱讀	1
遠就看不清楚	1

說明內容相關建議	個數
展品的說明過於簡單	7
建議生僻字可以加注音	4
希望展品能增加使用用途或更深入說明	2
有些展品沒有說明，也不知道古代是做什麼用途	2
多文物放在一起時，和說明對照不起來	1
展品說明很深奧，看不懂	1
展品說明文字沒有結論及後續介紹令人疑惑	1
想知道文物軼事	1
文字說明看完後仍不理解	1
書面說明幾乎太少，有些沒有說明	1
艱澀用字或少見名詞未解釋	1
解說不明確，細節有些省略。	1
許多作品沒有細說	1
說明內容過於簡潔	1
說明文字很表面，有些器具看不出作用，也沒有說明	1

多媒體及互動設施相關建議	個數
互動裝置感應不靈敏	5
互動設施太少	3
不知道如何操作互動設施	2
互動沒有融入感	2
1F 觸控螢幕故障	1
互動遊戲不好玩	1
人太多無法使用互動設施	1
射箭遊戲感應不好	1
建議互動區應跟看展能區分，想看展的人容易受到要玩互動的小孩影響	1
戶動設施維護無立即處理降低互動品質	1
有些多媒體無法運作	1
飛行的互動設施反應有點慢	1

## 6. 對「看得見的紅樓夢」特展之看法

針對「看得見的紅樓夢」特展，了解觀眾對於此類展覽是否能感受到女性藝術品味之特色，約有 7 成的觀眾表示有感受到，約有 2 成 6 表示尚可，僅有 3.7% 表示沒有感受到此特色。進一步與性別交叉分析後發現，並無顯著差異。

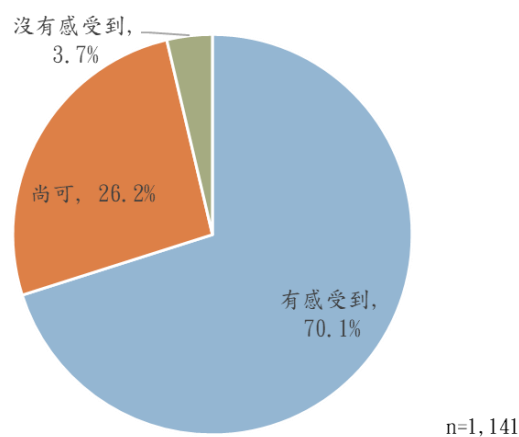


圖23、 觀眾對看得見的紅樓夢特展之看法-電子問卷(展覽區)

## 7. 對所展出之展覽任何性別都能自在參觀之看法

對所展出之展覽任何性別都能自在參觀之同意度，高達 9 成 7 的觀眾表示同意(非常同意 79.1%、還算同意 17.8%)，約有 2.7% 表示尚可，約有 0.4% 表示不同意(不太同意 0.2%、非常不同意 0.2%)。進一步與性別交叉分析後發現，並無顯著差異。

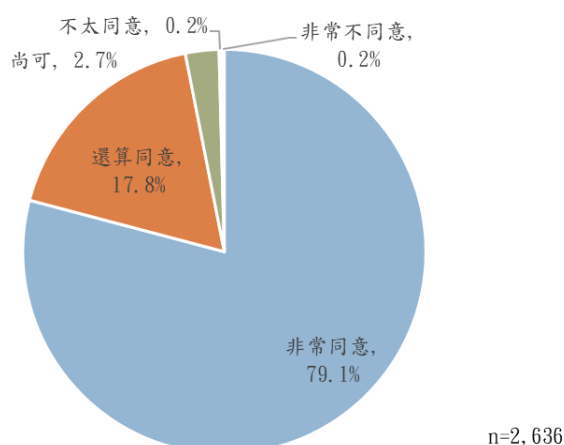


圖24、 對所展出之展覽任何性別都能自在參觀之看法-整體

## (八) 觀眾對語音導覽設施的滿意度

### 1. 各項語音導覽設施及服務的使用率

調查結果顯示，約有 1 成 4 有使用個人語音導覽機，2.1%有使用團體導覽機，2.9%有使用專人定時導覽服務，但整體約有 8 成 1 則是沒有使用任何導覽機或服務。

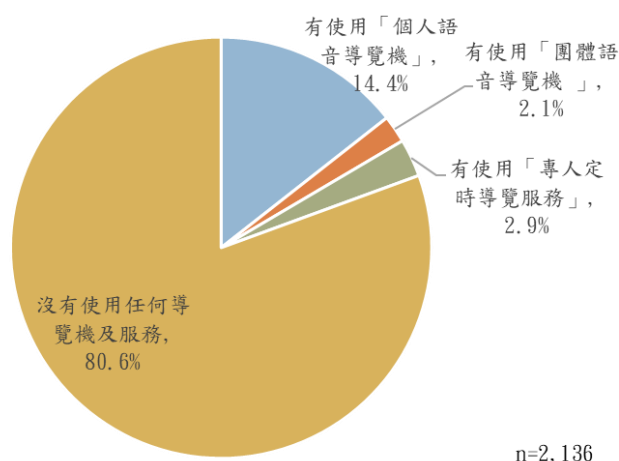


圖25、語音導覽機的使用概況-電子問卷(展覽區)

### 2. 各項語音導覽機服務之滿意度評價

針對有使用個人語音導覽服務(n=308)瞭解其滿意度，約有 9 成 1 表示滿意個人語音導覽機服務(非常滿意 55.8%、還算滿意 35.4%)，表示尚可占 7.5%，有 1.3%表示不滿意(不太滿意 1.3%、無任何表示非常不滿意)。

針對有使用團體語音導覽服務(n=45)瞭解其滿意度，約有 8 成 9 表示滿意團體語音導覽機服務(非常滿意 48.9%、還算滿意 40.0%)，表示尚可占 1 成 1，無任何觀眾表示不滿意。

針對有使用專人定時導覽服務(n=62)瞭解其滿意度，約有 9 成 2 表示滿意專人定時導覽服務(非常滿意 62.9%、還算滿意 29.0%)，表示尚可占 4.8%，約有 3.2%表示不滿意(不太滿意 1.6%、非常不滿意 1.6%)。

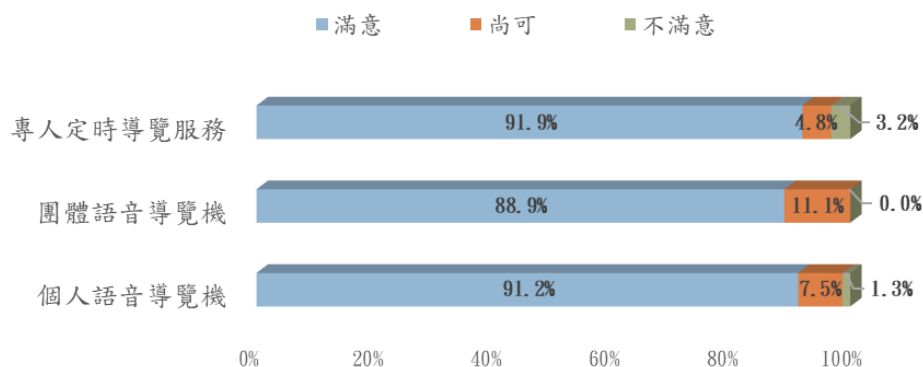
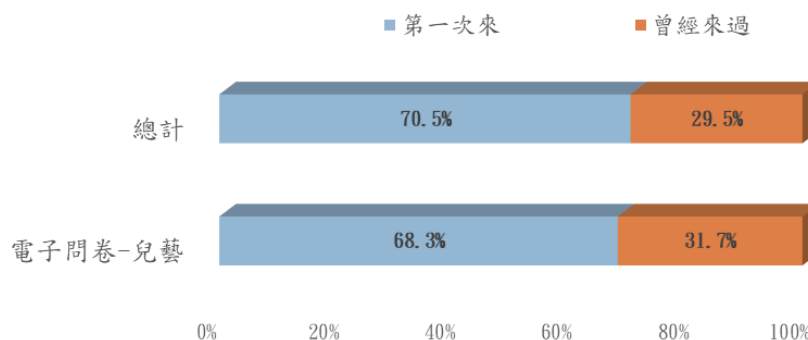


圖26、各項語音導覽機服務之滿意度-電子問卷(展覽區)

### (九) 兒童學藝中心之看法

#### 1. 來訪概況

整體有到訪兒童學藝中心之觀眾中(n=173)，約有7成1是首次到訪，約有3成則曾經來訪，與電子問卷—兒藝之比例相當。



註:總計包含面訪及電子問卷-兒藝

圖27、到訪兒藝中心者首次到訪的占比

#### 2. 曾到訪的時間

針對到訪兒藝中心且曾經來訪者(n=51)，上一次到訪以半年至一年內的占比較高，約占3成1，其次為則是在一年至二年內及超過二年以上，各約占2成2。

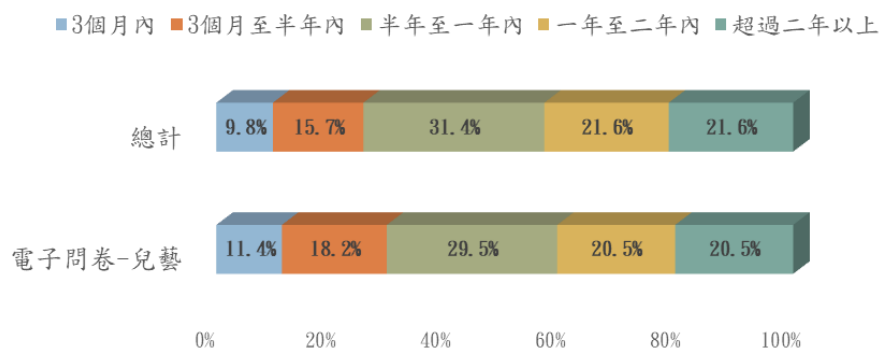


圖28、 上一次到訪兒藝中心的時間

### 3. 對兒藝中心的滿意度

兒藝中心各項服務滿意度包括展覽主題內容的豐富度與教育性、多媒體及互動設施的易操作性、教具及學習單的使用、館內指標及參觀動線的清楚度、展覽引導說明圖文的理解度及兒藝中心服務人員的態度，各項滿意度均在9成4以上。在整體各項設施及規劃的滿意度則高達9成9，顯示來訪兒藝中心之觀眾均給予高度的肯定。

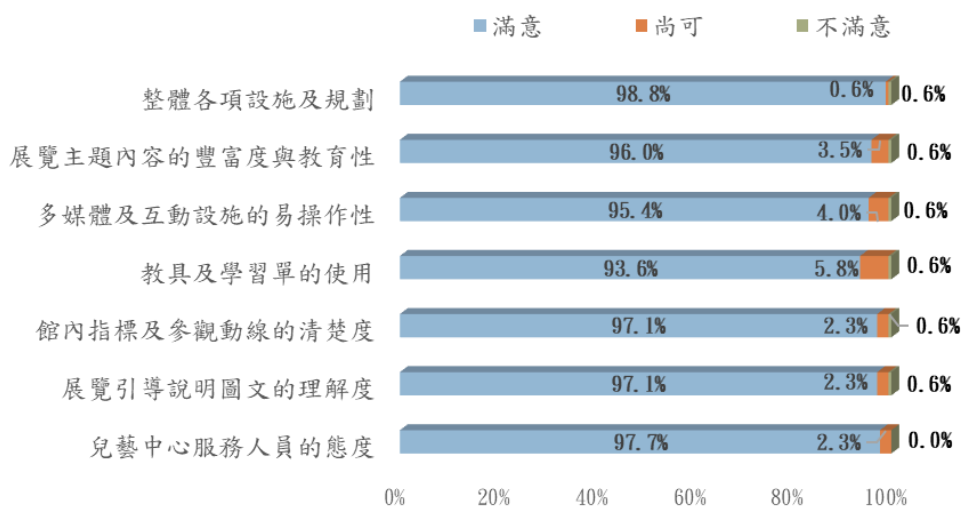


圖29、 對兒藝中心各項服務的滿意度

#### (1) 展覽主題內容的豐富度與教育性的滿意度

調查結果顯示，高達約9成6的兒藝中心觀眾對展覽主題內容的豐富度與教育性感到滿意(非常滿意71.1%、還算滿意24.9%)，表示尚可占3.5%，約有0.6%表示不滿意(不太滿意0.6%、無任何表示非常不滿意)。

(2) 多媒體及互動設施的易操作性的滿意度

調查結果顯示，高達約 9 成 5 的兒藝中心觀眾對多媒體及互動設施的易操作性感到滿意(非常滿意 65.3%、還算滿意 30.1%)，表示尚可占 4.0%，約有 0.6% 表示不滿意(不太滿意 0.6%、無任何表示非常不滿意)。

(3) 教具及學習單的使用的滿意度

調查結果顯示，高達約 9 成 4 的兒藝中心觀眾對教具及學習單的使用感到滿意(非常滿意 66.5%、還算滿意 27.2%)，表示尚可占 5.8%，僅有 0.6% 表示不滿意(不太滿意 0.6%、無任何表示非常不滿意)。

(4) 館內指標及參觀動線之清楚度的滿意度

調查結果顯示，高達約 9 成 7 的兒藝中心觀眾對館內指標及參觀動線之清楚度感到滿意(非常滿意 72.8%、還算滿意 24.3%)，表示尚可占 2.3%，僅有 0.6% 表示不滿意(不太滿意 0.6%、無任何表示非常不滿意)。

(5) 展覽引導說明圖文理解度的滿意度

調查結果顯示，高達 9 成 7 的兒藝中心觀眾對展覽引導說明圖文的理解度感到滿意(非常滿意 74.0%、還算滿意 23.1%)，表示尚可占 2.3%，僅有 0.6% 表示不滿意(不太滿意 0.6%、無任何表示非常不滿意)。

(6) 兒藝中心服務人員態度的滿意度

調查結果顯示，高達 9 成 8 的兒藝中心觀眾對兒藝中心服務人員的態度感到滿意(非常滿意 83.8%、還算滿意 13.9%)，表示尚可占 2.3%，無任何表示不滿意。此項目表示非常滿意高達 8 成 4，顯示觀眾高度滿意服務人員之態度。

(7) 對兒藝中心各項設施及規劃的滿意度

調查結果顯示，高達 9 成 9 的兒藝中心觀眾對整體各項設施及規劃感到滿意(非常滿意 72.8%、還算滿意 26.0%)，表示尚可占 0.6%，僅有 0.6% 表示不滿意(不太滿意 0.6%、無任何表示非常不滿意)。

## (8) 對兒藝中心相關建議

針對有到訪兒藝中心的觀眾中，有 29 位觀眾提出相關改善意見及建議，以下為彙整後觀眾提出的相關建議：

兒藝中心需要改善的相關建議	個數
互動遊戲的感應不是非常流暢	7
規模太小/空間希望能大些	6
部分內容無注音符號，小孩無法自行了解內容	2
更換展覽及內容的時間相隔太久	2
展出內容可簡單生活化一點	1
有的投影高度對小孩太高，會摸不太到需要踮腳	1
有些志工很熱情，但有些明顯不耐煩	1
希望內容能更豐富	1
建議可增加 3D/VR 設備，增加體驗的樂趣	1
希望能增加多樣性的古物互動	1
希望能增加兒童語音導讀	1
希望能環境清潔能加強(地板有活蟑螂)	1
希望可以限制人數或分時段入場，以參觀提高品質	1
希望可以增加兒童手作活動	1
動線不太清楚	1
分流沒做好，詢問是否非團客要照時間，也不確定	1

## 4. 觀眾推薦親朋好友來參觀兒藝中心之意願度

調查結果顯示，高達 9 成 8 的兒藝中心觀眾表示會推薦親朋好友來參觀兒藝中心(一定會 75.1%、可能會 22.5%)，表示不一定占 1.7%，約有 0.6% 表示不會推薦(無任何表示可能不會、一定不會 0.6%)。

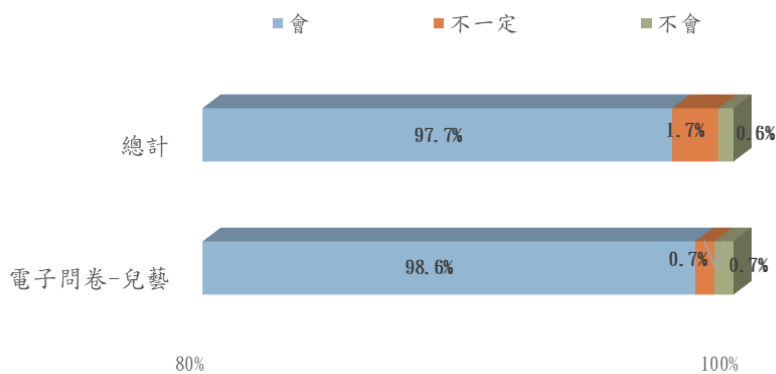


圖30、 推薦親朋好友來參觀兒藝中心之意願度

## 5. 觀眾對兒藝中心定期舉辦教育活動之知悉度

調查結果顯示，整體不到半數的兒藝中心觀眾表示知道兒藝中心定期會舉辦教育活動(約占 4 成 7)，不知道約占 5 成 3，顯示未來仍需加強宣導。

此外，進一步針對知道有定期會舉辦教育活動之受訪者曾帶孩子一起參與之狀況，約有 3 成 1 表示有參加過，但有 6 成 9 表示沒有參加。

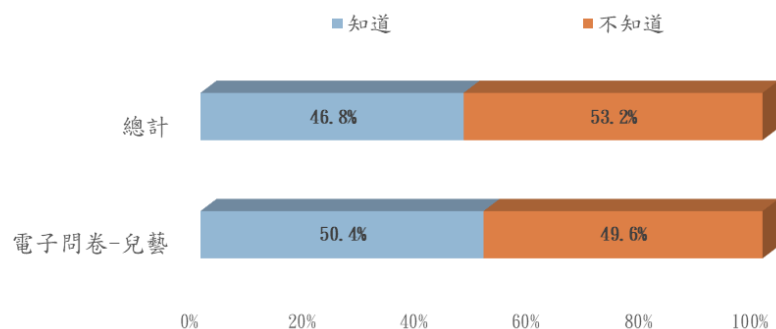


圖31、對兒藝中心定期舉辦教育活動之知悉度

## 6. 觀眾期待兒藝中心舉辦展覽或教育活動之類型

針對有到訪兒藝中心的觀眾中，有 76 位觀眾提出期待未來舉辦的展覽或教育活動類型，多數期待手作、親子體驗活動居多，以下為觀眾提出的相關建議：

期待兒藝中心舉辦展覽或教育活動之類型	個數
手作/體驗活動	19
親子活動/闖關尋寶遊戲	15
文物故事介紹/歷史活動	11
兒童美術/繪畫活動	5
生態/海洋/環保教育	3
兒童互動展	2
兒童導覽/雙語導覽	3
認識台灣	2
文物教育	2
文物夏令營	1
以朝代來分享日用品	1
古玩展	1
古裝扮相	1
台灣史前遺址相關活動	1
民俗表演活動	1

期待兒藝中心舉辦展覽或教育活動之類型	個數
生命教育	1
兒童書畫展	1
美學教育	1
音樂活動	1
烹飪活動	1
結合文物的五感體驗活動	1
節氣活動	1
與故宮當期展覽相關的戶外活動	1
適合小學生的活動	1

## (十) 對博物館商店之看法

博物館商店各項服務滿意度包括紀念商品的多元性、紀念商品價格的合理性、博物館商店的陳列擺設及商店人員的服務，各項滿意度中除了紀念商品價格的合理性外，其餘項目的滿意度均在 9 成 5 以上。(面訪有到訪博物館商店 n=169)

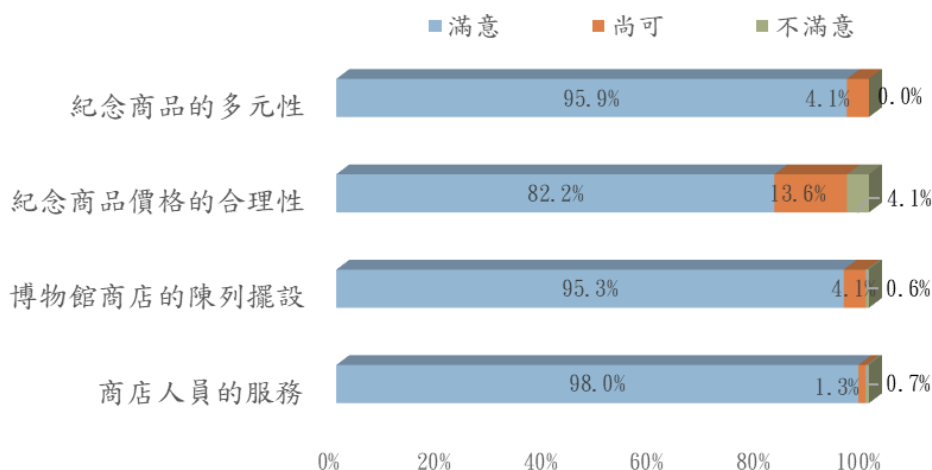


圖32、對博物館商店各項服務的滿意度

### 1. 紀念商品多元性的滿意度

調查結果顯示，高達 9 成 6 的博物館商店觀眾對紀念商品的多元性感到滿意(非常滿意 62.7%、還算滿意 33.1%)，表示尚可占 4.1%，無任何表示不滿意。

### 2. 紀念商品價格合理性的滿意度

調查結果顯示，約有 8 成 2 的博物館商店觀眾對紀念商品價格的合理性感到滿意(非常滿意 20.7%、還算滿意 61.5%)，表示尚可約占 1 成 4，約有 4.1%表示不滿意(不太滿意 4.1%、無任何表示非常不滿意)，此為各項滿意度比例較低的項目。

### 3. 博物館商店陳列擺設的滿意度

調查結果顯示，高達 9 成 5 的博物館商店觀眾對博物館商店的陳列擺設感到滿意(非常滿意 68.0%、還算滿意 27.2%)，表示尚可占 4.1%，約有 0.6%表示不滿意(不太滿意 0.6%、無任何表示非常不滿意)。

#### 4. 商店人員服務的滿意度

調查結果顯示，高達 9 成 8 的博物館商店觀眾對商店人員的服務感到滿意(非常滿意 76.3%、還算滿意 21.7%)，表示尚可占 1.3%，約有 0.7%表示不滿意(無任何表示不太滿意、非常不滿意 0.7%)。

#### 5. 對於博物館商店相關建議

針對有到訪博物館商店的觀眾中，有 24 位提出對於博物館商店的建議，主要在針對價格太貴有較多觀眾提出，有特別提出類別包括有書法相關書籍、開瓶器、資料夾等，同時也希望商品的類型可更加多樣化，並能提升質感；其次則是 2 樓的商店空間太小，在整體建議中也有觀眾提到若有較多人需結帳時，會影響到其他觀眾的參觀及採購動線，顯得非常擁擠。以下為觀眾提出的相關建議：

相關建議	個數
價格太貴	11
2 樓的商店空間太小	2
手作類商品希望能增加	1
希望有故宮紀念幣	1
希望能有一套具風格的明信片	1
希望能有適合小朋友的商品	1
希望能發行印有文物的悠遊卡	1
希望能增加日用品(如:毛巾)等商品	1
書法相關書籍價格太貴	1
商品可精緻有質感些	1
商品類別不夠豐富多元	1
開瓶器的價格太貴	1
資料夾的價格太貴	1

### (十一) 對餐飲服務之看法

餐飲服務各項滿意度包括餐飲環境的舒適度、餐飲價格的合理性、餐飲人員的服務及整體餐飲，各項滿意度均在 8 成 4 以上。(面訪有到訪餐飲服務 n=37)

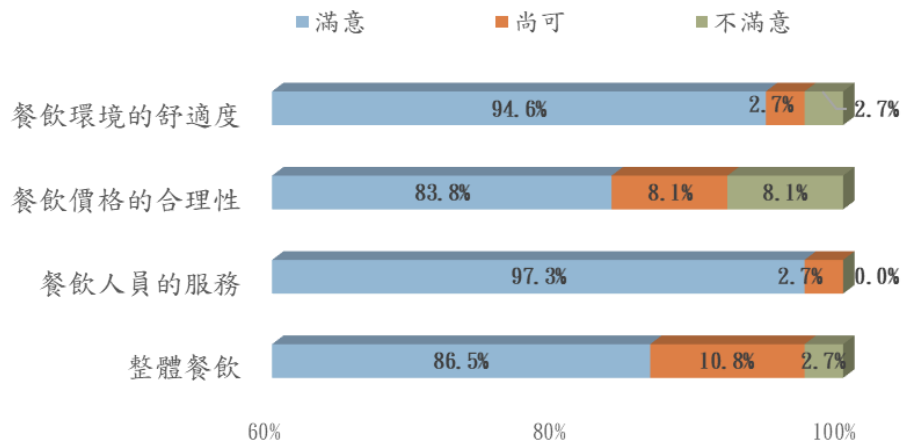


圖33、 對餐飲服務各項滿意度

#### 1. 餐飲環境舒適度的滿意度

調查結果顯示，高達 9 成 5 的餐飲服務觀眾對餐飲環境的舒適度感到滿意(非常滿意 75.7%、還算滿意 18.9%)，表示尚可占 2.7%，約有 2.7%表示不滿意(不太滿意 2.7%、無任何表示非常不滿意)。

#### 2. 餐飲價格合理性的滿意度

調查結果顯示，約有 8 成 4 的餐飲服務觀眾對餐飲價格的合理性感到滿意(非常滿意 40.5%、還算滿意 43.2%)，表示尚可約占 8.1%，約有 8.1%表示不滿意(不太滿意 5.4%、非常不滿意 2.7%)，此為各項滿意度比例較低的項目。

#### 3. 餐飲人員服務的滿意度

調查結果顯示，高達 9 成 7 的餐飲服務觀眾對餐飲人員的服務感到滿意(非常滿意 81.1%、還算滿意 16.2%)，表示尚可占 2.7%，無任何表示不滿意。

#### 4. 整體餐飲服務的滿意度

調查結果顯示，約有 8 成 7 的餐飲服務觀眾對整體餐飲服務感到滿意(非常滿意 67.6%、還算滿意 18.9%)，表示尚可約占 1 成 1，約有 2.7%表示不滿意(不太滿意 2.7%、無任何表示非常不滿意)。

#### 5. 對於餐飲服務相關建議

針對有使用餐飲服務的觀眾中，有 8 位提出對於餐飲服務的建議，較多數的觀眾提出對於價格及餐點種類上的建議，以下為觀眾提出的相關建議：

餐飲相關建議	個數
餐飲價格太貴	4
餐廳的種類太少	2
早餐種類的選擇性太少	1
餐廳的米飯品質不佳	1

## (十二) 國立故宮博物院北部院區整體滿意度

### 1. 觀眾對故宮北院的整體滿意度

觀眾對國立故宮博物院北部院區的整體滿意度達 9 成 7，當中非常滿意占 65.4%，還算滿意占 31.2%，表示尚可占 3.0%，約有 0.5% 表示不滿意(不太滿意 0.4%、非常不滿意 0.1%)。而面訪觀眾的滿意度更是快接近百分百，當中非常滿意約占 8 成 6，給予相當高的評價。

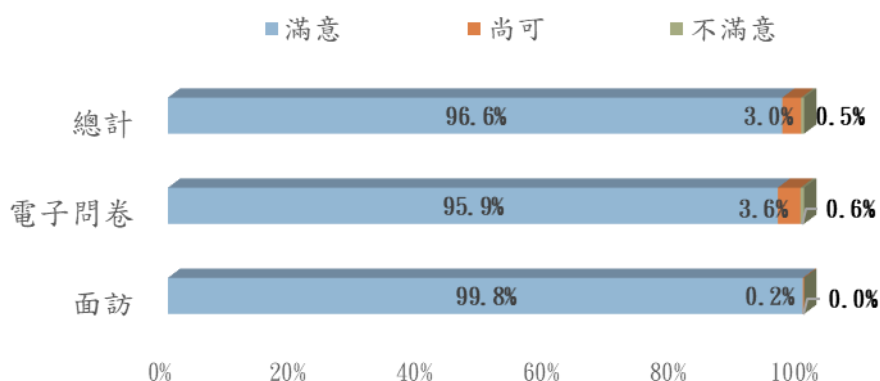


圖34、國立故宮博物院北部院區整體滿意度

### 2. 觀眾推薦親朋好友來參觀故宮北部院區之意願度

調查結果顯示，高達約 9 成 7 的觀眾表示會推薦親朋好友來參觀故宮北部院區(一定會 75.7%、可能會 21.4%)，表示不一定占 2.7%，表示不會推薦僅占 0.2%(可能不會 0.2%、一定不會 0.1%)。不同調查方式表示會的意願度均達 9 成 7 以上，無差異。

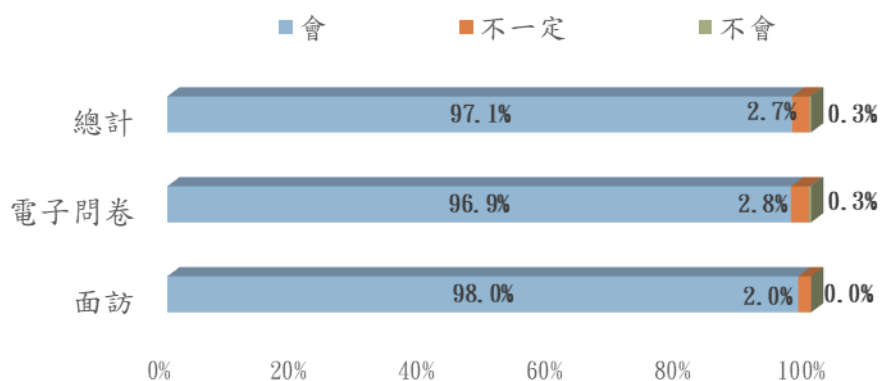


圖35、觀眾推薦親朋好友來參觀故宮北院之意願度

## 3. 整體性相關建議

此部分包括面訪及電子問卷的觀眾，共有 514 位觀眾提出相關的建議，經彙整後如下：

## (1) 展廳、展覽或活動相關建議

展廳、展覽或活動相關建議	個數
說明內容過於簡潔	10
展間的玻璃會反光	8
互動裝置的靈敏度不佳	4
希望每個文物的說明都可增加日文	4
希望展覽項目能更加豐富	4
希望可增加互動遊戲	3
希望多數展品都能有說明	3
希望翠玉白菜跟肉形石不要同時都出借	3
加強說明與文物的對照	2
生僻字可增加注音	2
希望可多增設蓋章處	2
希望展出文物都能有 QR CODE 的說明	2
沒有看到翠玉白菜覺得很可惜	2
翠玉白菜及肉形石若未在館內，希望大廳或售票術前能有醒目的提醒告示	2
翠玉白菜及肉形石若未在館內，希望能提早公告在官網上	2
增加特展的文宣	2
互動裝置的設計過於單調	1
互動裝置設施能增加使用說明	1
多舉辦解謎活動	1
有些互動裝置過於老舊未更新	1
希望文言文的部分能增加說明	1
希望可增加 AR 眼鏡的應用	1
希望每個展品都能有影片介紹	1
希望故宮三寶或重要國寶可集中在一個展間內	1
希望洛可可的展品可多一些	1
希望展覽更換的頻率可以高些	1
希望特展的展出時間能長一點	1
希望特展能配合影音或互動裝置，可更深入了解	1
希望能多舉辦集章送小禮物的活動	1

展廳、展覽或活動相關建議	個數
希望能有多一點的體驗活動	1
希望能展出未曾展出的文物	1
希望能增加有故事性的展覽	1
希望能增加草書的展品	1
希望能增加翠玉白菜的說明	1
希望常態展也能定期更換內容	1
希望現代科技的展覽可以少一點，多一點實際的文物展	1
眾神降臨展的蓋章位置，設計不良，會蓋到重複的地方	1
眾神降臨展的說明有錯誤，應該是盤龍而不是舞龍舞獅	1
說明文字大小不一	1
導覽大廳的觸控螢幕故障	1

## (2) 指標相關建議

指標相關建議	個數
希望能增加人流及秩序管理	61
參觀動線設計不佳	32
參觀動線及展間的指標不清楚	20
加強對團體的參觀動線引導，讓散客也能有好的參觀品質	5
熱門展品或展廳前可增加引導服務人員	5
希望能有紙本的導覽地圖供索取	3
電梯的指標不明顯	3
希望展間號碼設計能順號，單雙號容易迷路	2
希望能在地上增加參觀動線的指標	2
熱門展品可以有詳細的展間位置說明	2
館內指標能提供多國語言	2
可清楚標示活動地點位於館內哪個位置	1
如何到達4樓的標示不清楚	1
希望能規劃不同的主題的參觀路線	1
希望能增加參觀路線的說明，如要從時間軸開始看、還是哪些特性開始看	1
希望DM文宣品能放置明顯處	1
建議遇到旅客喧嘩可以請出館場拒絕入內參觀	1
建議增加不同語言的參觀秩序標誌	1

指標相關建議	個數
參觀秩序管理宣導希望能在入場前，不要在展間內宣導，聲音太大了	1
團體的解說人員聲音太大了	1

## (3) 館內公共設施相關建議

館內公共設施相關建議	個數
空調太冷	39
燈光太暗	19
休憩座椅太少	17
洗手間太老舊	12
建議增加飲水機設備	8
洗手間的數量不足	8
洗手間空間較小	8
洗手間清潔度不夠，會臭	8
燈光不夠明亮且說明文字太小，閱讀上較困難	7
加強無障礙設施	5
有熱水的飲水機太少了	5
飲水機的水壓不足/水流太慢	5
有些展間空調很悶	4
洗手間的指標不夠明確	3
親子廁所數量太少	3
希望能攜帶水壺或礦泉水入場	2
希望飲水機的紙杯能即時補上	2
希望飲水機能更新，可隨時有冰水	2
洗手間的衛生紙希望能即時補上	2
展間的木地板踩下去都有聲音	2
休憩座椅太硬了	1
希望能提供年長暫歇的座椅	1
希望能提供銀髮族更友善的參觀環境	1
希望能增設護理站	1
希望飲水機的水質可改善	1
使用嬰兒推車的無障環境不夠友善，容易撞到人	1
洗水台的水流太小	1
哺集乳室的熱水只有 26-27 度	2

館內公共設施相關建議	個數
展間玻璃需加強清潔	1
無障礙電梯的空間有點小	1
對兒童參觀的友善程度能提升	1
增加休憩區域	1
整體裝修及設備過於老舊，希望能趕快改善	1
館內無線網路不穩定	1
B1 的手機充電服務，找不到投幣口	1

## (4) 交通及停車相關建議

交通/停車相關建議	個數
停車位太少	29
公車班次太少	9
公車站離展場太遠	2
車輛隨意停放紅線區卻無人管控	2
因蓋捷運造成到訪故宮的交通不佳	1
免費參觀日館外的交通狀況，希望能尋求警方協助管制	1

## (5) 售票/票價及語音導覽相關建議

售票/票價及語音導覽相關建議	個數
希望能增加專人導覽的場次	4
導覽員的專業度可加強	3
外國人的票價應該要漲價	2
語音導覽的操作可更直覺些	2
大型包包若需要寄物，建議於售票處能一併提醒告知	1
有語音導覽的文物太少	1
希望入口處有明顯的語音租借服務的告示	1
希望能有親子導覽服務	1
希望能恢復國人下午 4 點後免費的措施	1
希望能設計有月票、季票或年票，讓優惠票更加有吸引力	1
希望能增加國人限定免費參觀日	1
希望陸客的票價也能比照國人	1
希望電子售票機能將志工榮譽卡納入購票選項	1
英語定時導覽員訓練不足	1

個人語音導機若參觀時不想聽取導覽時，可選擇播放音樂	1
售票人員服務態度差	1
售票人員問了 2 次是否為台灣人，有歧視感	1
票券上文物照片名稱可以印在正面	1
第二展覽館的購票資訊查不到	1
電子售票機的付款方式一直當機	1
電子售票機區的工作人員不足	1
語音導覽的耳機配戴不舒適	1
語音導覽的號碼張貼位置能考量參觀文物對照時可視範圍內	1
語音導覽租借費用太貴	1
語音導覽機的語速太慢	1
導覽不夠明晰，很難知道 102、103 這些數字究竟是何種類型的展廳	1

## (6) 服務人員相關建議

服務人員相關建議	個數
服務人員的服務態度不佳	5
希望每個展間能設置導覽人員	2
加強工作人員的教育訓練	1
加強現場志工訓練，較能即時回覆	1
希望志工能少聊天，多觀察現場的需求	1
服務台只有一位服務人員太少了	1

## (7) 餐飲服務相關建議

餐飲服務相關建議	個數
餐飲選擇太少	13
餐飲價格不夠平價	8
餐廳太少，用餐不便利	7
希望能設置飲食區域	5
希望能增設便利商店	2
三希堂的餐點太貴了	1
希望非用餐時段也能提供簡餐的服務	1
希望能販售百元內可快速食用的餐點	1

餐飲服務相關建議	個數
故宮晶華的冠軍牛肉麵用餐環境不舒適	1
故宮晶華販售的餐飲在官網未即時更新	1
餐廳無法 line pay 支付	1

## (8) 博物館商品相關建議

博物館商品相關建議	個數
紀念商品的價格太貴	2
希望周邊商品能好看些	1
希望能增加髮飾類等實用物品	1
紀念品商店的服務人員態度不佳	1
紀念品商店的結帳動線不佳	1

## (9) 其他相關建議

其他相關建議	個數
希望能延長開放參觀時間	4
戶外休憩座椅的陽傘收起來，太曬了	2
大門施工希望能利用晚間或休館時間	1
戶外木棧道下雨天很滑	1
希望能恢復夜間參觀時間	1

### (十三) 觀眾使用資訊傳播媒體的概況

#### 1. 觀眾來訪前取得故宮北院資訊之管道

觀眾來訪前取得故宮北院相關資訊的管道，以故宮北院官網的占比較高，約有 5 成 3，其次為故宮北院 FB 粉絲專頁，約占 1 成 9，再其次依序為瀏覽器/關鍵字搜尋(約占 1 成 5)及社群媒體(非故宮官方)(約占 1 成 1)，其餘管道皆低於 1 成，約有 1 成 8 的觀眾表示來訪前完全沒有蒐集任何資訊。

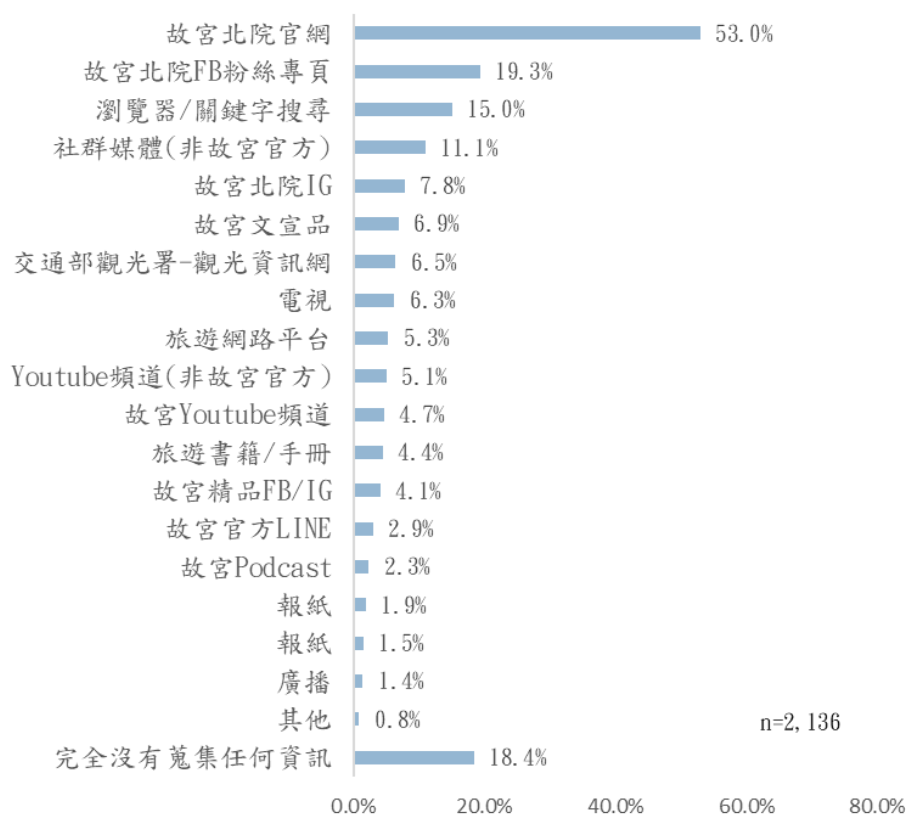


圖36、來訪故宮北院前取得相關資訊的管道-電子問卷

針對比例最高的二項管道及完全沒有蒐集任何資訊進一步了解其觀眾特質：

- ▶ 故宮北院官網:以 55-64 歲、已婚、研究所以上教育程度、從事教職及旅遊從業人員等特質的觀眾比例較高。
- ▶ 故宮北院 FB 粉絲專頁:以 35-44 歲、曾經來訪過、研究所以上教育程度、從事藝術文化、教職及家管/退休/待業等特質的觀眾比例較高。
- ▶ 完全沒有蒐集任何資訊:以 15-24 歲、首次到訪者、高中/職教育程度、從事藝術文化等特質的觀眾比例較高。

## 2. 觀眾期待未來取得故宮北院資訊之管道

觀眾期待未來故宮北院相關資訊獲得的管道，以故宮北院官網占比較高，約有 6 成 4，其次為網路/部落格，約占 2 成 9，其次依序為故宮北院 IG(約占 2 成)、故宮北院 FB 粉絲專頁(約占 1 成 7)及故宮 Youtube 頻道(約占 1 成 4)，其餘管道皆低於 1 成。

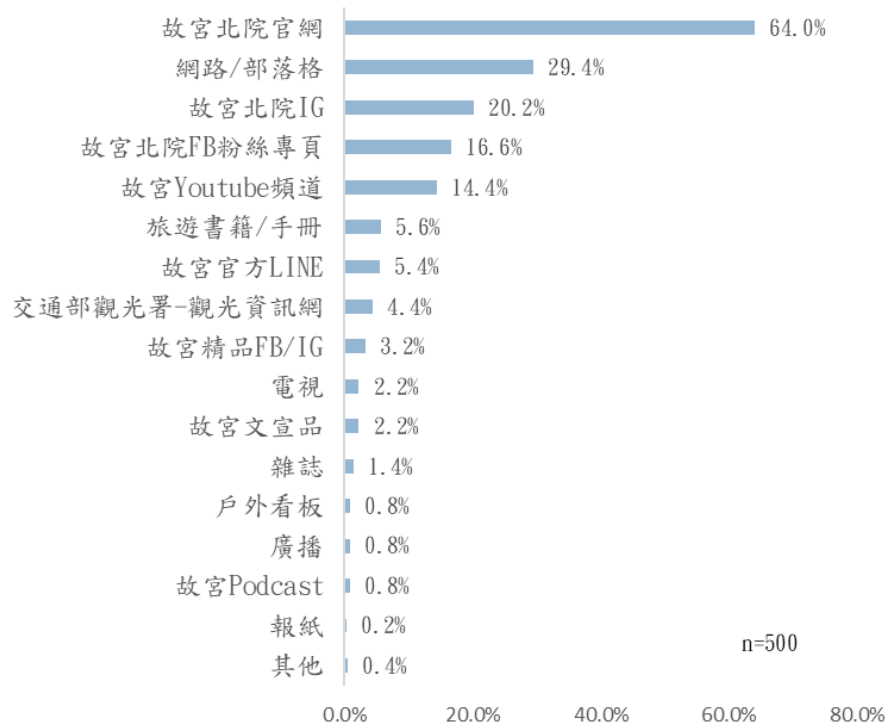


圖37、觀眾期待未來取得故宮北院資訊之管道-面訪

針對比例最高的三項管道進一步了解其觀眾特質：

- ▶ 故宮北院官網:以 35-44 歲、曾經來訪、女性、研究所以上教育程度等特質的觀眾比例較高。
- ▶ 網路/部落格:以 25-34 歲、散客、首次到訪等特質的觀眾比例較高。
- ▶ 故宮北院 IG:以 18-24 歲、未婚等特質的觀眾比例較高。

#### (十四) 觀眾對符合免費入場故宮的知悉度

調查結果顯示，約有 3 成 7 的觀眾表示不知道任何可以符合免費入場故宮的條件，知道免費入場故宮的條件又以年齡未滿 18 歲(不分國籍)占比較高，約占 4 成 6，其次為 65 歲以上(本國籍)平日免費及本國學生(持「教育部立案學校有效學生證」者)，各約占 2 成 9，再其次為身障者及其陪同者一人(不分國籍)，約占 1 成 4，其餘項目則低於 1 成。

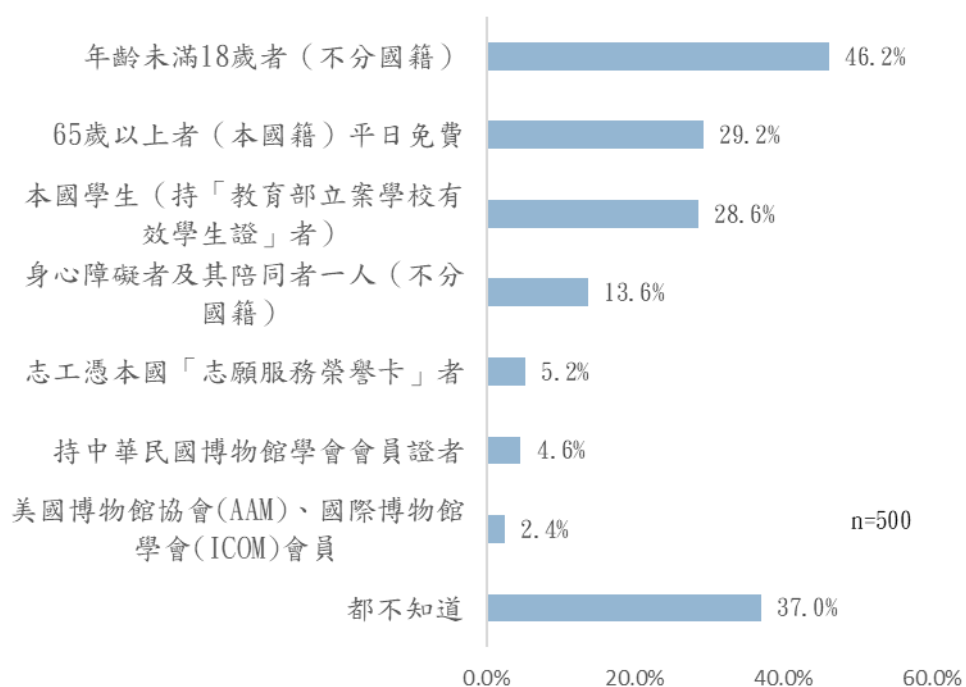


圖38、觀眾對符合免費入場故宮的知悉度-面訪

針對都不知道及比例最高的項目進一步了解其觀眾特質：

- ▶ 年齡未滿 18 歲(不分國籍):以 15-17 歲、散客、曾經來訪、已婚等特質的觀眾比例較高。
- ▶ 都不知道:以 55-64 歲、團體觀眾、首次到訪、未婚、專科教育程度及外國觀眾等特質的觀眾比例較高。

## 二、 重要性-績效分析(IPA 分析)分析

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

- (1) 繼續保持項目：觀眾認為重要度高且服務滿意度也較高者，表示此服務項目為本院的競爭優勢項目，應盡力繼續保持目前之良好狀況。本年度在競爭優勢項目有：寄物處存放物品便利性、購票處動線規劃、各項設施指示標誌清楚明確度、各項設施及服務、各類服務人員整體服務態度、無障礙設施空間及輪椅借用。
- (2) 優先改善項目：觀眾認為重要度高但服務滿意度表現較整體平均值低，建議應優先改善此服務項目。本年度在優先改善項目有：無障礙坡道、性別友善洗手間、無障礙及各項友善環境設施。
- (3) 次要改善項目：雖觀眾感受之滿意度績效欠佳，但相對而言觀眾認知的重要性也較低，表示此服務項目未來有改善的空間，雖不是當務之急需要立即性的修正，但仍需注意。本年度在次要改善項目有：導覽地圖的清楚明確度、洗手間的清潔、休息座椅設施的數量、育嬰友善設施、飲水機設備、宗教平權服務設施及無障礙停車位。
- (4) 超乎所需項目：觀眾認為重要度較低但對於服務滿意度有較高的評價，此服務項目雖贏得好評但對於整體表現的助益不大，未來應可考慮此部分的資源是否需要調整，或將其資源投入至需改進的地方，使資源能做最有效之運用。本年度在超乎所需項目有：大廳及公共服務區域的空調及舒適度及嬰兒推車借用。

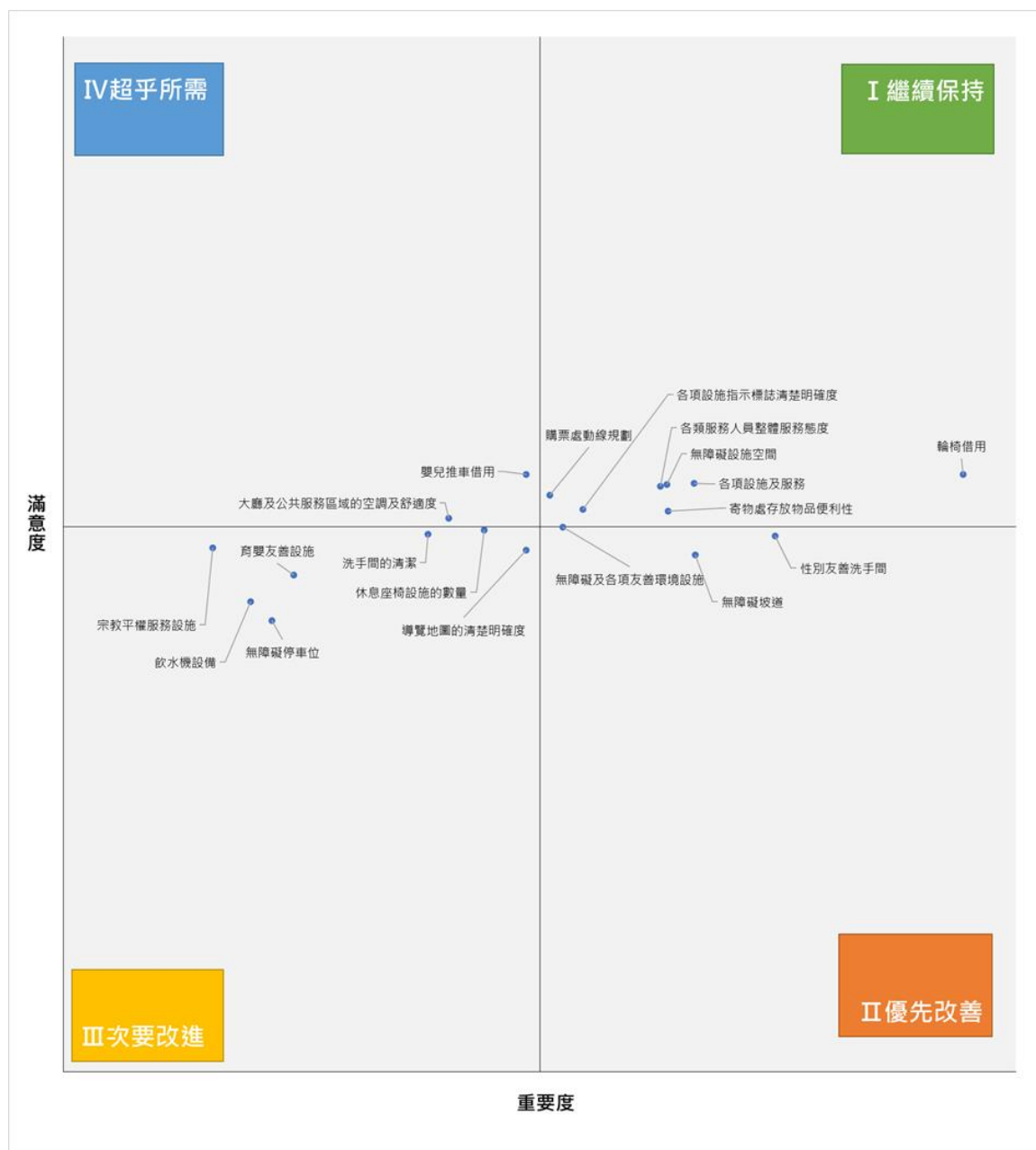


圖39、各項滿意度與重要度模型-面訪

### 三、 歷年趨勢分析

歷年趨勢分析則依據 111 年-113 年進行相同題目之趨勢比較，當中 111 年因受到新冠肺炎疫情影響，整體觀眾結構以國內觀眾為主，期間在 7 月-10 月；112 年執行期間為 4 月-10 月間並採面訪及電子問卷同步進行，與 113 度及今年度執行期間在 7 月-10 月採面訪及電子問卷。

#### (一) 觀眾來訪屬性之歷年比較

##### 1. 觀眾來訪國立故宮博物院北部院區之概況

綜觀近四年觀眾來訪國立故宮博物院北部院區之概況，今年度首度到訪的比例除低於 111 年度外(111 年僅有國人觀眾)，均高於前三年，可能因受到今年度來訪國人較高所致。

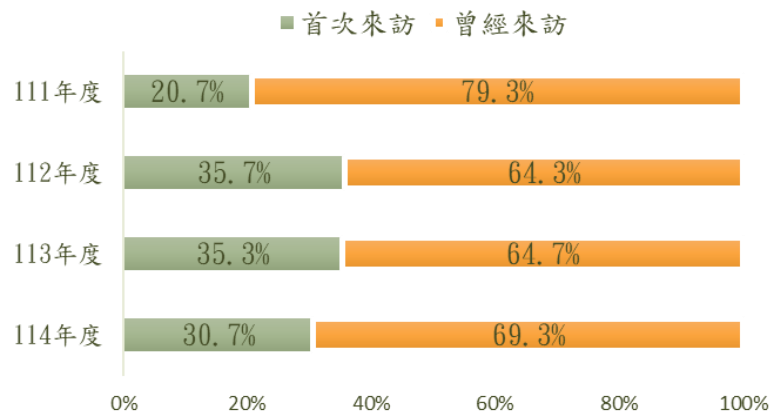


圖40、觀眾來訪國立故宮博物院概況北部院區之歷年比較

##### 2. 觀眾停留時間

綜觀近四年觀眾停留的時間，多數觀眾停留 2-3 小時居多，但今年度在停留超過 4 小時以上的比例高於歷年，主要因約有 1 成 5 的觀眾先去參觀了第二展覽館展出的美國大都會博物館名作展，拉長整體參觀時間。

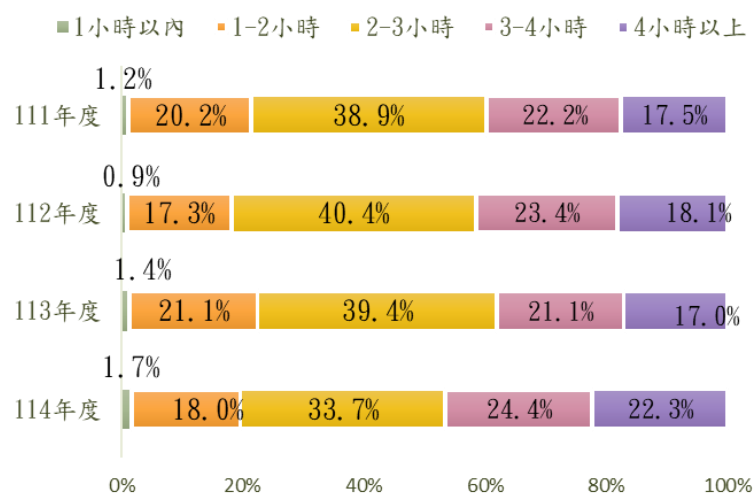


圖41、觀眾停留時間之歷年比較

### 3. 觀眾對國立故宮博物院整體滿意度之歷年比較

綜觀近四年整體滿意度之表現，均達9成5以上的好成績，今年度更高達9成7，為近四年居冠。

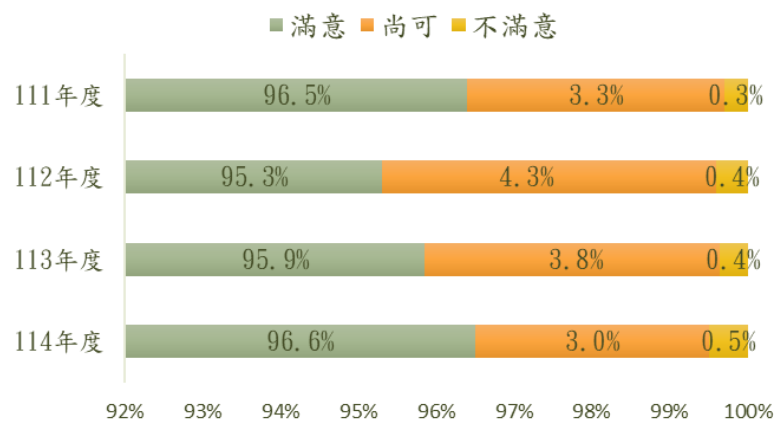


圖42、觀眾對國立故宮博物院整體滿意度之歷年比較

### 4. 對展覽及展廳滿意度之歷年比較

綜觀近四年度在展覽及展廳滿意度之表現，今年度與113年在各項目上均呈現持平的趨勢，與112年相比，在「展覽說明內容易於理解」的滿意度上升了4個百分點，其餘項目同樣也是呈現持平趨勢，與111年度相比，「除展廳參觀動線的流暢性」的滿意度下降外，其餘項目同樣也是呈現持平趨勢。

表5、 展覽及展廳滿意度近四年度比較

	111年度 (N=3, 987)			112年度 (N=7, 339)			113年度 (N=1, 917)			114年度 (N=2, 136)		
	正面	尚可	負面	正面	尚可	負面	正面	尚可	負面	正面	尚可	負面
展廳參觀動線的流暢性 *展廳的動線規劃	92.8%	6.2%	1.0%	89.9%	8.7%	1.4%	89.3%	9.1%	1.6%	88.7%	9.6%	1.7%
展覽版圖的文字大小易於 閱讀 * 說明文字的字體大小	83.6%	13.8%	2.6%	82.5%	14.4%	3.2%	82.5%	14.2%	3.3%	83.1%	13.7%	3.3%
展覽說明內容易於理解 * 說明內容的理解度	87.0%	11.5%	1.6%	83.2%	14.3%	2.5%	87.8%	10.9%	1.4%	87.2%	11.2%	1.6%
多媒體及互動設施有趣易 操作 *多媒體及互動設施的親近性	84.0%	14.0%	2.1%	82.1%	15.6%	2.3%	83.6%	14.6%	1.8%	83.0%	15.6%	1.4%
整體展覽或展廳的展示規 劃的滿意度 *整體展覽或展廳各項設施及 規劃的便利性	92.7%	6.6%	0.7%	92.8%	6.6%	0.6%	93.1%	6.6%	0.4%	92.5%	6.8%	0.7%

註:\*為 111 年度及 112 年度的調查題目，與 114 及 113 年度略有不同。

#### 5. 館內設施及服務滿意度之歷年比較

綜觀近四年度在館內設施及服務滿意度之表現，今年度與 113 年度的各項滿意度呈現持平趨勢，與 112 年度及 111 年度相比，各項目均呈現上升的趨勢。

表6、 館內設施及服務滿意度近四年度比較

	111年度				112年度				113年度				114年度			
	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面
寄物處存放物品便利性	3,025	93.2%	6.2%	0.5%	5,595	92.3%	7.2%	0.5%	294	97.9%	2.0%	0.0%	197	97.5%	2.5%	0.0%
購票處動線規劃	3,936	95.2%	4.4%	0.3%	7,177	91.1%	7.8%	1.1%	741	98.4%	1.3%	0.3%	434	98.6%	1.4%	0.0%
導覽地圖清楚明確度	3,852	90.9%	8.3%	0.8%	6,852	86.8%	11.5%	1.8%	556	95.2%	4.0%	0.9%	368	94.8%	4.9%	0.3%
各項設施指示標誌清楚明 確度	4,137	93.0%	6.4%	0.6%	7,478	91.3%	7.8%	1.0%	855	96.6%	3.0%	0.4%	500	97.6%	2.4%	0.0%
洗手間的清潔	3,876	94.1%	5.1%	0.8%	6,931	91.2%	7.4%	1.4%	729	96.9%	2.9%	0.3%	419	95.9%	3.6%	0.5%
大廳及公共服務區域的舒 適度	4,131	93.3%	5.9%	0.8%	7,478	90.7%	7.6%	1.6%	855	96.1%	3.0%	0.8%	500	97.0%	2.4%	0.6%
休息座椅的數量	4,131	87.7%	10.1%	2.1%	7,478	87.3%	10.3%	2.5%	855	94.9%	3.9%	1.2%	500	96.2%	3.2%	0.6%

#### 6. 語音導覽機各項設施及服務滿意度之歷年比較

綜觀近四年度在語音導覽服務滿意度之表現，在個人語音導覽服務上，各年度約在 9 成 4 至 8 成 8 間，當中以 112 年度的滿意度較低。在團體語音導覽服務上，各年度約在 9 成 3 至 8 成 9 間，因樣本數較少，均呈現持平趨勢(抽樣誤差範圍內)。在專人定時導覽服務上，各年度約在 9 成 5 至 9 成 2 間，因樣本數較少，均呈現持平趨勢(抽樣誤差範圍內)。

表 7、語音導覽機滿意度近四年度比較

	111年度				112年度				113年度				114年度			
	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面
個人語音導覽	794	91.7%	5.4%	2.9%	1,329	88.0%	8.6%	0.4%	287	93.7%	4.2%	2.1%	308	91.2%	7.5%	1.3%
團體語音導覽	207	91.3%	6.3%	2.4%	299	93.3%	3.0%	3.6%	50	90.0%	8.0%	2.0%	45	88.9%	11.1%	0.0%
專人定時導覽	152	95.4%	4.6%	0.0%	167	94.6%	3.0%	2.4%	54	94.4%	5.6%	0.0%	62	91.9%	4.8%	3.2%

#### 7. 對兒藝中心各項滿意度之歷年比較

綜觀近四年度在兒藝中心各項滿意度之表現，今年度與 113 年度因樣本數較少，各項目呈現持平的趨勢(抽樣誤差範圍內)，與 112 年度及 111 年度相比，各項滿意度均呈現上升的趨勢。

表 8、兒藝中心滿意度近四年度比較

	111年度 (N=980)			112年度 (N=1,200)			113年度 (N=114)			114年度 (N=173)		
	正面	尚可	負面	正面	尚可	負面	正面	尚可	負面	正面	尚可	負面
展覽主題內容的豐富及教育性	91.4%	7.9%	0.7%	87.5%	11.4%	1.1%	92.5%	7.5%	0.0%	96.0%	3.5%	0.6%
多媒體及互動設施的易操作性	90.1%	8.6%	1.3%	88.0%	10.3%	1.7%	91.3%	7.5%	1.3%	95.4%	4.0%	0.6%
教具及學習單的使用	-	-	-	-	-	-	91.3%	8.1%	0.6%	93.6%	5.8%	0.6%
館內指標及參觀動線之清楚度	94.4%	5.2%	0.4%	89.6%	9.5%	0.9%	95.0%	5.0%	0.0%	97.1%	2.3%	0.6%
展覽引導說明圖文的理解度	92.6%	6.7%	0.7%	89.9%	8.8%	1.2%	93.8%	6.3%	0.0%	97.1%	15.6%	1.4%
兒藝中心服務人員的態度	96.2%	3.7%	0.1%	93.6%	5.6%	0.9%	96.3%	3.8%	0.0%	97.7%	2.3%	0.0%
整體各項設施及規劃	95.2%	4.6%	0.2%	93.3%	6.3%	0.5%	96.3%	3.8%	0.0%	98.8%	0.6%	0.6%

## 肆、結論與建議

### 一、結論

#### (一) 觀眾來訪的型態

今年度的調查資料蒐集包括了面訪及設置在不同區域的電子問卷，廣納更多不同型態的觀眾之意見。

在參觀型態上，以散客居多，約占 9 成 5，而觀眾的同行成員中，約有 2 成 6 有 6-12 歲的兒童，約 1 成有 65 歲以上的長者，6.6% 表示同行者中有 6 歲以下嬰幼童、2.9% 表示同行者中有身心障礙者、1.3% 有使用嬰兒車、1.0% 有行動不便者、0.5% 表示同行者中使用輪椅。曾經到訪的比例約為 6 成 9，與近四年相比，今年度與 111 年度的比例均較低，可能因受到來訪國人較高所致。在留停時間上，主要以 2-3 小時居多，約占 3 成 4，與近四年相比，今年度在停留超過 4 小時以上的比例高於歷年，主要因部分觀眾同時也參觀了第二展覽館展出的美國大都會博物館名作展，拉長整體參觀時間。

在來訪的目的上，以想參觀的特展/展覽及喜歡參觀故宮文物居多，分別各占 2 成 5 及 2 成 3，而今年度調查期間中有第二展覽館，來訪目的中約有 6.4% 是特別來參觀美國會博物館名作展，順便來參觀正館。

#### (二) 參觀第二展覽館概況

今年度於調查期間內，第二展覽館正展出美國大都會博物館名作展，故進一步了解到訪第二展覽館之概況，約有 7 成 7 表示沒有去參觀，約有 1 成 5 表示當天剛參觀過，約有 7.9% 為來訪前已參觀過。

針對沒有參觀第二展覽館者了解未來是否有計畫前往參觀，約有 1 成 6 表示已有計畫要去參觀，約有 9.1% 表示當天參觀完正館預計會前往參觀，約有 3 成 5 表示仍在考慮中，但約有 4 成則表示沒有計畫要去參觀。

### (三) 整體滿意度

今年度的整體滿意度高達 9 成 7，綜觀近四年整體滿意度之表現，均達 9 成 5 以上的好成績。而在推薦親朋好友的意願度上，也是有高達 9 成 7 的正面評價。

進一步觀察觀眾給予整體性的建議中，主要分為七大類，(一)展廳、展覽或活動相關建議:反映較多以燈光昏暗造成展品及文字說明看不清楚；(二)指標相關建議:主要則以動線標示不清居多；(三)館內公共設施相關建議:較多觀眾提出的則是空調、飲水機及洗手間的問題，今年度針對飲水機部分，不少觀眾提到，水量水壓太小的問題，或是過多人使用時則無法供水的現象；(四)交通及停車相關建議:主要以停車場車位不足，針對搭乘大眾運輸的觀眾，也希望能增加免費的接駁公車；(五)售票/票價及語音導覽相關建議:主要語音導覽機的設備品質能有改善，包括希望能可以自己調整撥放速度、耳機聲量的品質穩定等；(六)服務人員相關建議:雖反映人數較少，但針對部分的服務人員希望能改善服務態度；(七)餐飲及博物館商品相關建議:在餐飲部分則以希望提供的餐飲能多元且價格可親民些，在商品部分，同樣也是希望價格上能親民，並能推出更多元實用的文創商品。

### (四) 購票服務之看法

購票方式以現場櫃台購買紙本票券的比例較高，約占 3 成 4，其次為現場電子售票機，約占 3 成 2，線上購票(旅遊網站)為居第 3(約占 1 成 2)。而未使用電子售票機的原因，以電子購票機較多人排隊/櫃台無人排隊的比例較高，其次為沒看到/不知道有電子售票機及習慣跟櫃台有服務人員的方式購票。

在電子售票機使用的滿意度評價，有高達 9 成 9 的滿意度，顯示電子售票機服務可滿足使用觀眾的需求。

在購票處動線規劃的滿意度評價，同樣也是有高達 9 成 9 的滿意度，針但也有觀眾提到，當人潮擁擠時，購票處的位置容易被擋住，建議未來在人流較多時，應觀察購票處之指標是否能清楚被看見。

## (五)館內設施及服務之滿意度

館內各項設施或服務，觀眾均給予 9 成 5 以上高滿意度評價，整體對館內設施及服務的滿意度更高達 9 成 9。綜觀近四年度的表現，今年度與 113 年度的各項滿意度呈現持平趨勢，與 112 年度及 111 年度相比，各項目均呈現上升的趨勢。

雖獲得高滿意度的評價，但仍須留意觀眾的需求，當中又以空調太冷、各樓層展間的休息座椅太少、動線指標不清楚、洗手間老舊且空間小等，有較多觀眾期待能改善。

## (六)各項服務人員之滿意度

觀眾對各類服務人員整體服務態度的滿意度，高達 9 成 9 的正向評價，且無任何觀眾表示有不滿意。

此外，對現場工作人員之看法，高達 9 成 6 表示同意在參觀過程中，現場工作人員都能尊重、友善對待參觀者(不論性別、身分及年齡)，表示尚可占 3.8%，約有 0.5%表示不同意。

## (七)友善平權設施之滿意度

雖各項友善平權設施的使用率並不高，但對於特定族群或有需求的觀眾而言，是不可缺少的設施及服務。調查結果發現，整體無障礙及友善環境設施之滿意度高達 9 成 6，各項目中以輪椅借用及嬰兒車借用的滿意度達百分百，而滿意度相對較低的為無障礙停車位及飲水機設備。

## (八)展覽及展廳各項設施及規劃之滿意度

調查期間內之常設展的參觀率，以「集瓊藻—院藏珍玩精華展」、「貴胄榮華—清代宮廷的日常風景」、「慈悲與智慧—宗教雕塑藝術」、「吉金耀采—院藏銅器精華展」、「看得見的紅樓夢」、「敬天格物—院藏玉器精華展」及「導覽大廳」的占比超過 5 成以上。調查期間的特展，以「甲子萬年：國立故宮博物院百年院慶特展」的占比較高，約占 7 成。

調查期間之常設展，觀眾參觀後對於最喜歡的展覽，整體經排序給予加權後，總分最高的前三名展覽依序為「集瓊藻—院藏珍玩精華展」、「慈悲與智慧—宗教雕塑藝術」及「看得見的紅樓夢」。

約有 5 成 5 的觀眾在參觀後都覺得沒有需要改善的展覽，但仍有 4 成 5 觀眾覺得有需要改善的展覽，經排序給予加權後，總分較高的為「導覽大廳」及「慈悲與智慧—宗教雕塑藝術」。

在展覽及展廳的各項滿意度評價上，其滿意度均達 8 成 3 以上，在整體展覽的展示規劃之滿意度更高達 9 成 3。綜觀近四年度在展覽及展廳滿意度之表現，今年度與 113 年在各項目上均呈現持平的趨勢，與 112 年相比，在「展覽說明內容易於理解」的滿意度上升了 4 個百分點，其餘項目同樣也是呈現持平趨勢。111 年度相比，除展廳參觀動線的流暢性之滿意度有下降外，其餘各項目均呈現持平的趨勢。

針對所展出之展覽任何性別都能自在參觀之同意度，高達 9 成 7 的觀眾表示同意，約有 2.7% 表示尚可，約有 0.4% 表示不同意，若進一步與性別交叉分析後發現，並無顯著差異。

進一步觀察觀眾提供的建議中，主要分為 9 大類，(1)展廳、展覽或活動相關建議：以說明內容過於簡潔、展間的玻璃會反光居多；(2)指標相關建議：以希望能增加人流及秩序管理、參觀動線設計不佳、參觀動線及展間的指標不清楚居多；(3)館內公共設施相關建議：以空調太冷、燈光太暗、休憩座椅太少、洗手間太老舊居多；(4)交通及停車相關建議：以停車位太少居多；(5)售票/票價及語音導覽相關建議：以希望能增加專人導覽的場次、導覽員的專業度可加強居多；(6)服務人員相關建議：服務人員的服務態度不佳；(7)餐飲服務相關建議：以餐飲選擇太少、餐飲價格不夠平價居多；(8)博物館商品相關建議：紀念商品的價格太貴；(9)其他相關建議：希望能延長開放參觀時間。

### (九) 語音導覽設施之滿意度

約有 8 成 1 的觀眾並未租用任何語音導覽服務，約有 1 成 4 有使用個人語音導覽機，2.1% 有使用團體導覽機，2.9% 有使用專人定時導覽服務。進一步了解各項導覽服務之滿意度，約落在 8 成 9 至 9 成 2 間。綜觀近四年度在語音導覽服務滿意度之表現，個人語音導覽服務、團體語音導覽服務及專人定時導覽服務與去年度均呈現持平的趨勢(抽樣誤差範圍內)。

## (十) 兒藝中心的各項滿意度評價

有到訪兒藝中心的觀眾中，約有 7 成 1 是首次到訪，約有 3 成則曾經來訪過。

兒藝中心各項服務的滿意度均在 9 成 4 以上。在整體各項設施及規劃的滿意度則高達 9 成 9，顯示來訪兒藝中心之觀眾均給予高度的肯定。此外，來訪的觀眾表示會推薦親朋好友來參觀兒藝中心也高達 9 成 8。另針對兒藝中心定期舉辦教育活動之知悉度，約只有 4 成 7 的觀眾表示知道。

綜觀近四年度在兒藝中心各項滿意度之表現，今年度與 113 年度因樣本數較少，各項目呈現持平的趨勢(抽樣誤差範圍內)，與 112 年度及 111 年度相比，各項滿意度均呈現上升的趨勢。

## (十一) 對博物館商店之看法

針對有到訪博物館商店的觀眾，對於博物館商店的各項滿意度中，除了紀念商品價格的合理性外，其餘項目的滿意度均在 9 成 5 以上。觀眾對於博物館商店的建議，主要仍以價格太貴，同時也希望商品的類型可更加多樣化，並能提升質感。

## (十二) 對餐飲服務之看法

針對有到訪餐飲服務的觀眾，在各項餐飲服務的滿意度均在 8 成 4 以上。觀眾對於餐飲服務的建議，主要以餐飲價格太貴及餐飲的種類太少。

## (十三) 故宮相關資訊傳播媒體的取得概況

觀眾來訪前取得故宮北院相關資訊的管道，以故宮北院官網的占比較高，約有 5 成 3，其次為故宮北院 FB 粉絲專頁，約占 1 成 9，再其次依序為瀏覽器/關鍵字搜尋(約占 1 成 5)及社群媒體(非故宮官方)(約占 1 成 1)，約有 1 成 8 的觀眾表示來訪前完全沒有蒐集任何資訊。

觀眾期待未來故宮北院相關資訊獲得的管道，以故宮北院官網占比較高，約有 6 成 4，其次為網路/部落格，約占 2 成 6，其次依序為網路/部落格，約占 2 成 9，其次依序為故宮北院 IG(約占 2 成)、故宮北院 FB 粉絲專頁(約占 1 成 7)

及故宮 Youtube 頻道(約占 1 成 4)。

## 二、 建議

### (一) 觀眾期待跨國跨博物館的交流展覽

觀眾期待未來想參觀展覽的類型，呼聲最高的為與國外交流特展，包括各大知名博物館，如：羅浮宮、大英博物館、大都會博物館等，反映觀眾期待中西文化交流的特展。其次則是書畫類展覽，包括書法展、名家畫展、宋代書畫作品等傳統書畫展，同時也有觀眾提到期待看到浮世繪及西洋畫作(如：莫內、梵谷等)。

此外，觀眾對於故宮的國寶展品翠玉白菜及肉形石同樣具有期待性，尤其在本次調查期間內，有部分時間翠玉白菜及肉形石借展到其他博物館，讓不少觀眾感到惋惜，並建議未來不要同一時間將國寶借出。

除了展覽外，觀眾期待的活動類型則以親子類活動居多，包括闖關遊戲、DIY 活動等，其次則為沉浸式互動體驗，運用現代科技打造情境式的體驗看展，但觀眾對於現階段的體驗表示太過於單調，希望能與文物有更深入的結合。

### (二) 提升無障礙友善參觀環境

透過 IPA 分析發現，今年度在優先改善項目為無障礙坡道、性別友善洗手間、無障礙及各項友善環境設施，當中無障礙坡道同樣也是 113 年度的優先改善項目。對於輪椅、嬰兒車使用者及銀髮族而言，面臨到的問題可分為二部分，第一部分則是從館外到大廳的無障礙坡道及設施，由於停車位少從山下到大廳的路程對於此類族群而言，是一段相當艱辛的路途，有些觀眾也反映山下的無障礙坡道指標不夠鮮明。第二部分則是大廳及展廳內的無障礙設施，此部分觀眾也反映無障礙電梯的空間太小、參觀過程中對於輪椅及嬰兒推車較不友善等狀況。由於現階段設限於硬體設施無法有立即性的改善，建議可提供無障礙資訊包給有需求的觀眾，可規劃放置於官網首頁、入口處、售票處等，讓觀眾可先了解相關軟硬體設施及環境中可協助無障礙的資訊，打造友善共榮的目標。

### (三) 人流管控及動線優化的重要性

截至今年 10 月底的參觀人數已突破 113 年及 112 年度的整年度參觀人數，同時在調查期間內不僅有暑假的高峰期，亦適逢世界觀光日及國慶日的免費參觀活動，因此，在特殊節假日中人潮湧現易造成參觀動線上的混亂。從觀眾提出的建議中發現，人流管制、參觀動線的設計及參觀秩序的管理是較多人反映的問題。短期而言，除依賴志工或服務人員的現場引導外，熱門展間應即時提供參觀路線的導引；長期而言，可導入 AI 感應分析並透過 APP 快速了解個展間的人流動向並發送訊息給參觀者來疏導參觀順序。

### (四) 聚焦館內設施的改善

觀察 IPA 分析中的次要改善項目及觀眾今年度對於館內設施的改善意見發現，洗手間及飲水機被提及的頻率較高。洗手間方面，主要以設施老舊、清潔不夠乾淨、數量太少及空間太小居多，親子觀眾也表示親子洗手間的數量也不足。短期而言，建議應加強清潔頻率，並針對異味強化通風設備；中期而言，應評估更換老舊馬桶、沖水設備等。在飲水機方面，觀眾遇到的狀況多數是飲水水量不足、無冰水或熱水的供應，可能因飲水機數量不足導致過濾出水量不足，建議應多增設飲水機數量。此外，有觀眾提到哺集乳室的飲水機溫度過低而無法泡奶使用，建議應隨時派員巡視其溫度，讓參觀者能有更舒適的環境。