

105 年度國立故宮博物院

觀眾意見調查報告:

不同性別滿意度比較

執行單位：智略市場研究股份有限公司

中華民國 105 年 12 月

壹、調查概述

一、調查對象

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

二、調查方法

本調查採用面訪方式進行，並提供中文、日文及英文三種語言版本之問卷，由訪問員在國立故宮博物院正館的展覽區出口(包括正館 1 樓與地下 1 樓)處，邀請合格受訪者並告知調查的目的，請受訪者自行填寫。若過程中有需要協助的部分則由訪問員進行訪問，為確保調查資料品質的完整性，訪問人員於受訪者填寫完成問卷後進行確認填答問卷之有效性。

三、成功樣本結構

1. 性別

受訪觀眾中，以女性觀眾居多，約占五成七，男性觀眾約占四成三。

2. 性別

受訪觀眾中，以 30-39 歲及 20-29 歲的觀眾居多，分別各占二成九及二成八，其次為 40-49 歲(約占一成七)及 50-59 歲(約占一成三)，其餘各年齡層則未達一成。

3. 教育程度

受訪觀眾中,以大學教育程度的觀眾居多,約占六成,其次依序為研究所及 以上(約占一成四)、高中職及以下(約占一成三)及專科(約占一成三)。

4. 從事行業

受訪觀眾中,以從事商業的觀眾居多,約占三成三,其次為服務業(約占一成九)、學生(約占一成四)、家管/退休/待業(約占一成二)及軍公教人員(約占一成),其餘各項職業均低於一成。

5. 婚姻狀況

受訪觀眾中,以未婚的觀眾居多,約占五成三,其次為未婚,約占四成六,其他狀況約占 1.1%。此外,進一步了解受訪觀眾是否有小孩,約有五成五沒有小孩,約有四成五 是有小孩。

6. 居住地區

受訪觀眾的居住地區則依據抽樣設計之樣本配置進行訪問,故此比例僅作為 受訪觀眾的居住地區之參考,非實際參觀觀眾之比例。居住地區以居住大陸/港 澳的觀眾居多,約占三成八,其次為臺灣,約占三成五,其他地區均低於一成。

7. 來訪型態

受訪觀眾中,以散客的觀眾居多,約占六成四,團體觀眾約占三成六。由於訪問過程中,團體觀眾一個團體僅能抽取一位受訪者,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。

四、樣本結構之年度比較

觀察歷年成功樣本之結構,均以女性觀眾高於男性觀眾,以 20-39 歲的比例較高,教育程度也以大學及以上的比例較高,散客觀眾高於團體觀眾。但因本年度的調查期程(11 月份)與歷年(8-10 月份)在不同的月份,在 15-19 歲的觀眾有減少的趨勢,主要則因歷年的調查期間包含了暑假,故略有差異。

表 1: 成功樣本結構-年度比較

題目		103 年度	104 年度	105 年度
整體完成樣本數(人)		860	867	854
總計		100.0%	100.0%	100.0%
性別	男性	45.2%	39.6%	43.0%
	女性	54.8%	60.4%	57.4%
年齡	15-19 歲	6.7%	10.1%	3.6%
	20-29 歲	40.8%	39.4%	28.0%
	30-39 歲	30.1%	21.9%	28.9%
	40-49 歲	12.4%	18.2%	16.9%
	50-59 歲	7.1%	6.7%	12.9%
	60 歲及以上	2.8%	3.6%	9.7%
教育程度	國/初中及以下	0.6%	1.5%	1.8%
	高中/高職	9.4%	12.3%	11.6%
	專科	8.8%	9.5%	12.9%
	大學	66.6%	62.3%	60.2%
	研究所及以上	14.7%	14.4%	13.6%
觀眾屬性	團體	25.6%	21.9%	35.6%
	散客	74.4%	78.1%	64.4%

貳、歷年性別滿意度比較

一、不同性別觀眾對「公共服務區各項設施」滿意度歷年比較

表 2: 不同性別觀眾對「公共服務區各項設施」的滿意度

公共服務區各項設施		101 年度	102 年度	103 年度	104 年度	105 年度
洗手間的 清潔舒適度	整體	86.1%	88.5%	84.0%	88.9%	93.4%
	男性	86.9%	89.5%	85.6%	89.8%	94.9%
	女性	85.3%	87.7%	82.7%	88.3%	92.3%
休憩設施的 清潔舒適度	整體	83.3%	83.9%	87.1%	88.8%	93.1%
	男性	85.2%	87.2%	87.9%	88.0%	93.7%
	女性	81.5%	81.5%	86.4%	89.3%	92.6%
整體空間的 空調舒適度	整體	84.3%	81.0%	82.7%	78.2%	93.9%
	男性	87.0%	85.4%	87.4%	81.6%	95.6%
	女性	81.9%	77.6%	78.8%	76.0%	92.6%

二、不同性別觀眾對「各項動線規劃」滿意度歷年比較

表 3: 不同性別觀眾對「各項動線規劃」的滿意度

各項動線規劃		101 年度	102 年度	103 年度	104 年度	105 年度
大廳整體動線 規劃	整體		84.9%	82.0%	89.9%	91.6%
	男性		88.1%	81.5%	90.3%	91.6%

	女性		82.5%	82.4%	89.7%	91.1%
展場內及陳列	整體		78.5%	80.2%	86.5%	91.6%
室整體動線規	男性		80.5%	79.9%	87.2%	93.2%
劃	女性		77.0%	80.5%	86.1%	90.3%
各項設施指示	整體	84.3%	85.4%	84.5%	89.9%	95.2%
標誌清楚明確	男性	85.4%	87.5%	86.6%	90.6%	94.8%
度	女性	83.3%	83.8%	82.8%	89.3%	95.5%
館內提供導覽	整體	84.6%	84.1%	81.6%	92.5%	96.8%
地圖的清楚明	男性	86.5%	84.9%	83.0%	91.7%	97.1%
確度	女性	82.9%	83.5%	80.5%	93.1%	96.5%

註：展場內及陳列室整體動線規劃於 102 年度略有不同(對展場內的整體動線規劃)。

三、 不同性別觀眾對「各項人員服務態度」滿意度歷年比較

表 4: 不同性別觀眾對「各項人員服務態度」的滿意度

各項人員服務態度		101 年度	102 年度	103 年度	104 年度	105 年度
整體服務人員	整體	91.4%	94.0%	93.0%	95.5%	98.1%
	男性	91.5%	95.9%	93.8%	95.6%	99.5%
	女性	91.4%	92.5%	92.4%	95.4%	97.1%
驗售票人員	整體			92.7%	94.6%	

	男性			91.8%	94.9%	
	女性			93.5%	94.4%	
服務台人員	整體	94.6%	94.9%	94.3%	95.3%	99.7%
	男性	94.5%	96.5%	93.9%	96.8%	100.0%
	女性	94.8%	93.7%	94.6%	94.3%	99.5%
語音導覽機租借 服務人員	整體	93.1%	93.8%	92.1%	94.2%	97.9%
	男性	92.9%	94.9%	94.1%	95.2%	99.0%
	女性	93.3%	93.1%	90.5%	93.5%	97.1%
展廳內服務人員	整體	86.2%	90.8%	90.8%	94.5%	97.6%
	男性	88.2%	90.6%	92.6%	95.5%	98.7%
	女性	84.3%	91.0%	89.6%	93.9%	96.9%

四、 不同性別觀眾參觀國立故宮博物院的「整體滿意度」歷年比較

表 5: 不同性別觀眾對參觀故宮的「整體滿意度」

	97 年度	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度	105 年度
整體	84.7%	90.7%	94.1%	90.0%	94.7%	97.9%
男性	84.2%	91.9%	95.9%	90.0%	93.9%	98.1%
女性	85.4%	89.6%	92.6%	90.0%	95.2%	97.7%

五、 不同性別觀眾對參觀故宮的「集哺乳室清潔舒適度」歷年比較

表 6: 不同性別觀眾對「集哺乳室清潔舒適度」的滿意度

	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度	105 年度
整體	85.2%	90.3%	94.3%	96.8%	96.5%
男性	83.1%	94.6%	92.6%	98.0%	96.6%
女性	86.6%	93.0%	95.3%	96.3%	96.4%

六、 不同性別觀眾對參觀故宮的「整體展覽文物內容」之滿意度

表 7: 不同性別觀眾對「整體展覽文物內容」的滿意度

	102 年度	103 年度	104 年度	105 年度
整體	94.0%	90.6%	92.3%	92.2%
男性	82.7%	90.2%	90.1%	92.1%
女性	97.0%	90.3%	93.7%	92.3%