

106 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

中華民國 106 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

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。

表 1: 樣本結構年度比較

題目		101 年度	102 年度	103 年度	104 年度	105 年度	106 年度
有效樣本數		944	855	860	867	854	955
總計		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
性別	男性	47.2	43.2	45.2	39.6	43.0	43.0
	女性	52.8	56.8	54.8	60.4	57.0	57.0

年齡	15-19歲	5.7	9.1	6.7	10.1	3.6	13.2
	20-29歲	29.2	35.6	40.8	39.4	28.0	27.9
	30-39歲	24.4	27.6	30.1	21.9	28.9	25.5
	40-49歲	19.2	17.8	12.4	18.2	16.9	16.3
	50-59歲	11.9	6.0	7.1	6.7	12.9	8.6
	60歲及以上	9.6	4.0	2.8	3.6	9.7	8.5
教育程度	國/初中及以下	2.3	0.9	0.6	1.5	1.8	3.0
	高中/高職	14.3	12.4	9.4	12.3	11.6	13.6
	專科	11.1	9.7	8.8	9.5	12.9	14.1
	大學	56.0	60.7	66.5	62.3	60.2	54.2
	研究所及以上	16.2	16.3	14.7	14.4	13.6	15.0
觀眾屬性	團體	50.2	32.0	25.6	21.9	35.6	46.8
	散客	49.8	68.0	74.4	78.1	64.4	53.2

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	106 年度
洗手間的 清潔舒適度	整體	86.1	88.5	84.0	88.9	93.4	88.0
	男性	86.9	89.5	85.6	89.8	94.9	89.0
	女性	85.3	87.7	82.7	88.3	92.3	87.2
休憩設施的 清潔舒適度	整體	83.3	83.9	87.1	88.8	93.1	89.1
	男性	85.2	87.2	87.9	88.0	93.7	87.8
	女性	81.5	81.5	86.4	89.3	92.6	90.1
整體空間的 空調舒適度	整體	84.3	81.0	82.7	78.2	93.9	86.8
	男性	87.0	85.4	87.4	81.6	95.6	86.2
	女性	81.9	77.6	78.8	76.0	92.6	87.3

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	106 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.	
展場內及陳 列室整體動	整體		78.5	80.2	86.5	91.6	
	男性		80.5	79.9	87.2	93.2	

線規劃	女性		77.0	80.5	86.1	90.3	
各項設施指示標誌清楚	整體	84.3	85.4	84.5	89.9	95.2	87.8
	男性	85.4	87.5	86.6	90.6	94.8	86.4
明確度	女性	83.3	83.8	82.8	89.3	95.5	88.9
導覽地圖的清楚明確度	整體	84.6	84.1	81.6	92.5	96.8	86.0
	男性	86.5	84.9	83.0	91.7	97.1	84.4
	女性	82.9	83.5	80.5	93.1	96.5	87.2

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	106 年度
整體服務人員	整體	91.4	94.0	93.0	95.5	98.1	93.1
	男性	91.5	95.9	93.8	95.6	99.5	92.3
	女性	91.4	92.5	92.4	95.4	97.1	93.8
驗售票人員	整體			92.7	94.6		93.6
	男性			91.8	94.9		92.7
	女性			93.5	94.4		94.6
服務台人員	整體	94.6	94.9	94.3	95.3	99.7	92.7
	男性	94.5	96.5	93.9	96.8	100.0	92.2
	女性	94.8	93.7	94.6	94.3	99.5	93.0
語音導覽	整體	93.1	93.8	92.1	94.2	97.9	
機租借服務人員	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	90.9
	男性	88.2	90.6	92.6	95.5	98.7	91.0
	女性	84.3	91.0	89.6	93.9	96.9	90.8

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」

	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度	105 年度	106 年度
整體	90.7	94.1	90.0	94.7	97.9	99.4
男性	91.9	95.9	90.0	93.9	98.1	99.4
女性	89.6	92.6	90.0	95.2	97.7	99.4

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	106 年度
整體	85.2	90.3	94.3	96.8	96.5	92.0
男性	83.1	94.6	92.6	98.0	96.6	93.0
女性	86.6	93.0	95.3	96.3	96.4	91.0

六、不同性別觀眾對「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	106 年度
整體	94.0	90.6	92.3	92.2	91.0
男性	82.7	90.2	90.1	92.1	90.5
女性	97.0	90.3	93.7	92.3	91.4