

107 年度國立故宮博物院 南北院區觀眾意見 調查報告

執行廠商：智略市場研究股份有限公司

日期：108 年 1 月

目錄

壹、調查目的	1
貳、觀眾組成分析	2
一、 觀眾組成分析-現場觀察.....	2
二、 觀眾參觀動線分析	6
參、觀眾意見調查分析-北部院區.....	9
一、 調查概述	9
二、 觀眾基本資料分析	11
三、 調查結果分析	15
四、 重要性-績效分析(IPA 分析)分析.....	46
五、 歷年趨勢分析	48
肆、觀眾意見調查分析-南部院區.....	53
一、 調查概述	53
二、 觀眾基本資料分析	55
三、 調查結果分析	60
四、 重要性-績效分析(IPA 分析)分析.....	92
五、 歷年趨勢分析	94
附件壹、調查問卷.....	96

表目錄

表 1、	受訪觀眾參觀樓層流向.....	7
表 2、	受訪觀眾參觀樓層流向.....	8
表 3、	知道有網路預約購票系統的外國觀眾但未使用的原因.....	20
表 4、	對大廳及公共服務區域設施不滿意原因.....	28
表 5、	對陳列室整體展覽不滿意原因.....	34
表 6、	對各類人員服務態度不滿意原因.....	37
表 7、	整體性相關建議.....	42
表 8、	公共服務區各項設施滿意度近二年度比較.....	49
表 9、	語音導覽機及租借服務滿意度近二年度比較.....	50
表 10、	各項人員服務態度滿意度近二年度比較.....	50
表 11、	無障礙設施及性別平等友善環境滿意度近二年度比較.....	50
表 12、	不同性別觀眾對「公共服務區各項設施」的滿意度-近 2 年比較.....	51
表 13、	不同性別觀眾對「語音導覽機各項設施及服務」的滿意度-近 2 年比較...	52
表 14、	不同性別觀眾對「無障礙設施及性別平等友善環境」的滿意度-近 2 年比較	52
表 15、	對交通便利性不滿意原因.....	63
表 16、	對園區內接駁服務不滿意原因.....	67
表 17、	對展廳展覽參觀不滿意原因.....	72
表 18、	觀眾感到不滿意或需要改進的公共服務設施.....	74
表 19、	指示標誌不清楚之分析.....	74
表 20、	無障礙設施或性別平等友善環境之改善分析.....	75
表 21、	對不滿意的公共區域服務人員類型分析.....	77
表 22、	對不滿意的展廳內服務人員類型分析.....	77
表 23、	對不滿意的賣店及餐飲服務人員類型分析.....	78
表 24、	開放時間調整對行程安排幫助度與再次來訪故宮南院意願度之交叉表....	80
表 25、	整體性相關建議.....	87
表 26、	公共服務區各項設施滿意度近二年度比較.....	95
表 27、	不同性別觀眾對「公共服務區各項設施」的滿意度-近 2 年比較.....	95

圖目錄

圖 1、	成功樣本結構-性別.....	11
圖 2、	成功樣本結構-年齡.....	11
圖 3、	成功樣本結構-教育程度.....	12
圖 4、	成功樣本結構-從事行業.....	12
圖 5、	成功樣本結構-婚姻狀況.....	13
圖 6、	成功樣本結構-擁有小孩狀況.....	13
圖 7、	成功樣本結構-居住地區.....	14
圖 8、	成功樣本結構-來訪型態.....	14
圖 9、	團體觀眾來訪類型.....	15
圖 10、	散客觀眾來訪類型.....	16
圖 11、	觀眾來訪所搭乘之交通工具.....	17
圖 12、	觀眾類型停留時間.....	17
圖 13、	觀眾回訪國立故宮博物院的期間-本國及外籍觀眾.....	18
圖 14、	觀眾近三年內參觀國立故宮博物院之次數.....	18
圖 15、	外國觀眾對故宮推出網路預約購票系統的知悉度.....	19
圖 16、	知道有網路預約購票系統的外國觀眾之使用率.....	19
圖 17、	有使用網路預約購票系統的外國觀眾在購票便利性之滿意度.....	21
圖 18、	有使用網路預約購票系統的外國觀眾對電子門票入場便利性之滿意度.....	21
圖 19、	未來使用網路預約購票系統之意願度.....	22
圖 20、	對南北聯券於 90 天內可免費參觀另一院區的知悉度.....	22
圖 21、	觀眾購票付款方式.....	23
圖 22、	觀眾期望未來可增加的購票付款方式.....	24
圖 23、	來訪前獲得故宮相關資訊的管道.....	25
圖 24、	觀眾對大廳及公共服務區域設施滿意度.....	26
圖 25、	觀眾使用語音導覽機的概況.....	30
圖 26、	觀眾沒有租用語音導覽機之原因.....	30
圖 27、	觀眾使用個人語音導覽機滿意度.....	31
圖 28、	觀眾對於個人語音導覽租借服務滿意度.....	31
圖 29、	觀眾使用團體語音導覽系統滿意度.....	32
圖 30、	觀眾對於團體語音導覽租借服務滿意度.....	32
圖 31、	觀眾參觀故宮陳列室之概況.....	33
圖 32、	觀眾對陳列室整體展覽滿意度.....	34
圖 33、	觀眾對各項服務人員服務態度的滿意度.....	35
圖 34、	觀眾對院區內無障礙、性別平等及友善環境設施的滿意度.....	38
圖 35、	觀眾到訪故宮南院的概況.....	40
圖 36、	觀眾未來一年內到訪故宮南院之意願度.....	41

圖 37、	國立故宮博物院北部院區整體滿意度.....	41
圖 38、	觀眾推薦親朋好友來參觀故宮之意願度.....	42
圖 39、	各項滿意度與重要度模型-整體.....	47
圖 40、	觀眾來訪國立故宮博物院概況之歷年比較.....	48
圖 41、	觀眾停留時間之歷年比較.....	48
圖 42、	觀眾對國立故宮博物院整體滿意度之歷年比較.....	49
圖 43、	成功樣本結構-性別.....	55
圖 44、	成功樣本結構-年齡.....	56
圖 45、	成功樣本結構-教育程度.....	56
圖 46、	成功樣本結構-從事行業.....	57
圖 47、	成功樣本結構-婚姻狀況.....	57
圖 48、	成功樣本結構-擁有 18 歲以下小孩狀況.....	58
圖 49、	成功樣本結構-居住地區.....	59
圖 50、	成功樣本結構-來訪型態.....	59
圖 51、	團體觀眾來訪類型.....	60
圖 52、	散客觀眾來訪類型.....	61
圖 53、	觀眾來訪所搭乘之主要交通工具.....	61
圖 54、	觀眾來訪是否有轉乘或其他交通工具.....	62
圖 55、	非搭乘遊覽車/小巴的團體觀眾對交通便利性滿意度.....	62
圖 56、	觀眾停留時間.....	63
圖 57、	觀眾參觀故宮南院的概況.....	64
圖 58、	曾來訪觀眾距離上次來訪的時間.....	64
圖 59、	曾來訪觀眾近三年來訪的次數.....	65
圖 60、	觀眾參觀故宮南院的動機.....	65
圖 61、	觀眾對園區內接駁服務的使用概況.....	66
圖 62、	觀眾對使用園區內接駁服務之滿意度.....	66
圖 63、	觀眾這趟故宮南院行程會停留在嘉義縣市的天數.....	67
圖 64、	非嘉義縣市觀眾此趟到訪景點.....	68
圖 65、	觀眾對展覽的各項滿意度.....	69
圖 66、	觀眾造訪的展廳.....	71
圖 67、	觀眾對各展廳服務之滿意度.....	72
圖 68、	觀眾對公共服務廳內提供的服務之滿意度.....	73
圖 69、	觀眾感到最滿意的公共服務設施.....	73
圖 70、	無障礙、性別平等及友善環境設施之滿意度.....	75
圖 71、	觀眾對各項服務人員服務態度的滿意度.....	76
圖 72、	國立故宮博物院南部院區整體滿意度.....	78
圖 73、	推薦親朋好友的意願度.....	79
圖 74、	再次來訪故宮南院的意願度.....	79

圖 75、	開放時間調整對行程安排幫助度.....	80
圖 76、	故宮南院觀眾參觀兒童創意中心之概況.....	81
圖 77、	兒童創意中心之觀眾屬性.....	81
圖 78、	兒童創意中心之停留時間.....	82
圖 79、	兒童創意中心之滿意度.....	82
圖 80、	兒童創意中心之推薦意願度.....	83
圖 81、	南院觀眾曾到訪過故宮北院的概況.....	83
圖 82、	獲得故宮相關資訊的管道來源.....	84
圖 83、	期望未來獲得故宮相關資訊的管道來源.....	85
圖 84、	吸引觀眾增加參觀故宮南院的誘因.....	86
圖 85、	觀眾期望增加舉辦特展的類型.....	86
圖 86、	各項滿意度與重要度模型-整體.....	93
圖 87、	觀眾來訪故宮南院概況之歷年比較.....	94
圖 88、	觀眾停留時間之歷年比較.....	94

壹、調查目的

隨著全球知識經濟的發展，現代的博物館除需具備物件的蒐藏、維護及展示功能性外，也逐漸形成休閒、娛樂、教育等多元化結合的文化資源，就參觀的觀眾而言，對於服務的項目也要求越來越多，且服務品質也成為評估是否有意願再次重遊的重要觀感之一。建立觀眾研究及發展，長期持續性的觀察及蒐集觀眾與博物館間的互動，將有助於博物館的成長及改變的基礎資料。

有鑑於此，國立故宮博物院除定期性蒐集觀眾參觀行為及對於各項設施、展覽、人員服務態度等滿意度評價，作為未來故宮各項施政之參考。

貳、觀眾組成分析

觀眾組成分析期望能瞭解故宮南北院區的熱門展廳、常態展及特展等展間觀眾的組成概況及人流的走向動線分佈。

一、觀眾組成分析-現場觀察

(一) 調查方法及內容

採人員觀察法方式進行，由觀查人員於指定展廳出口處(以路線規劃之出口為主)進行觀查觀眾之組成，觀查項目為性別、年齡、團體觀眾或散客觀眾、國內觀眾或國外觀眾等項目，透過觀查員辨別後紀錄方式。

(二) 調查期間

調查執行期間為 107 年 12 月 7 日、12 月 8 日、12 月 9 日及 12 月 12 日，執行時段包括上午、下午及夜間開放時段。

(三) 各展間觀眾組成分析

1. 北院

觀察的展間為 106(常設展-集瓊藻:院藏珍玩精華展)、201/205(搏泥幻化—院藏陶瓷展)、210(國寶再現—書畫菁華特展)、301(鐘鼎彝銘—漢字源流展(毛公鼎))、302(肉形石)、303(實幻之間—院藏戰國至漢代玉器特展)、304(天香茄楠—香玩文化)、306/308(敬天格物—院藏玉器展)。

▶ 106 展間(常設展-集瓊藻:院藏珍玩精華展)

- 團體及散客比例：團體約為 59.1%，散客約為 40.9%。
- 國人及非國人比例：國人約為 11.7%，非國人約為 88.3%。
- 性別比例：男性約為 53.1%，女性約為 46.9%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 12.4%，13-20 歲約為 19.0%，21-40 歲約為 25.2%，41-60 歲約為 13.8%，61 歲以上約為 13.8%。

▶ 201/205 展間(搏泥幻化—院藏陶瓷展)

- 團體及散客比例：團體約為 39.7%，散客約為 60.3%。
- 國人及非國人比例：國人約為 17.9%，非國人約為 82.1%。
- 性別比例：男性約為 53.6%，女性約為 46.4%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 14.6%，13-20 歲約為 6.6%，21-40 歲約為

39.7%，41-60 歲約為 21.9%，61 歲以上約為 17.2%。

▶ 210 展間(國寶再現—書畫菁華特展)

- 團體及散客比例：團體約為 16.2%，散客約為 83.8%。
- 國人及非國人比例：國人約為 42.4%，非國人約為 57.6%。
- 性別比例：男性約為 51.5%，女性約為 48.5%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 14.1%，13-20 歲約為 10.1%，21-40 歲約為 46.5%，41-60 歲約為 17.2%，61 歲以上約為 12.1%。

▶ 301 展間(鐘鼎彝銘—漢字源流展(毛公鼎))

- 團體及散客比例：團體約為 63.2%，散客約為 36.8%。
- 國人及非國人比例：國人約為 12.3%，非國人約為 87.7%。
- 性別比例：男性約為 55.8%，女性約為 44.2%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 9.0%，13-20 歲約為 11.0%，21-40 歲約為 36.1%，41-60 歲約為 34.2%，61 歲以上約為 9.7%。

▶ 302 展間(常設展-肉形石)

- 團體及散客比例：團體約為 51.8%，散客約為 48.2%。
- 國人及非國人比例：國人約為 10.6%，非國人約為 89.4%。
- 性別比例：男性約為 52.4%，女性約為 47.6%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 9.7%，13-20 歲約為 18.2%，21-40 歲約為 37.1%，41-60 歲約為 25.2%，61 歲以上約為 9.7%。

▶ 303 展間(實幻之間—院藏戰國至漢代玉器特展)

- 團體及散客比例：團體約為 5.0%，散客約為 95.0%。
- 國人及非國人比例：國人約為 27.5%，非國人約為 72.5%。
- 性別比例：男性約為 67.5%，女性約為 32.5%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 17.5%，13-20 歲約為 30.0%，21-40 歲約為 32.5%，41-60 歲約為 12.5%，61 歲以上約為 7.5%。

▶ 304 展間(天香茄楠—香玩文化)

- 團體及散客比例：團體約為 3.4%，散客約為 96.6%。
- 國人及非國人比例：國人約為 35.6%，非國人約為 64.4%。
- 性別比例：男性約為 56.8%，女性約為 43.2%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 5.1%，13-20 歲約為 11.0%，21-40 歲約為 56.8%，41-60 歲約為 16.1%，61 歲以上約為 11.0%。

▶ 306/308 展間(敬天格物—院藏玉器展)

- 團體及散客比例：團體約為 59.4%，散客約為 40.6%。
- 國人及非國人比例：國人約為 11.5%，非國人約為 88.5%。
- 性別比例：男性約為 53.6%，女性約為 46.4%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 13.0%，13-20 歲約為 9.8%，21-40 歲約為 32.1%，41-60 歲約為 30.1%，61 歲以上約為 15.0%。

從上述觀察之結果發現，團體觀眾多於散客的展間為 106、301、302、306/308，主要以常設展為主。

2. 南院

南院所有展廳均納入觀察。

▶ 201 展間(玉見亞洲—院藏玉器展、揚帆萬里—日本伊萬里瓷器特展)

- 團體及散客比例：團體約為 56.3%，散客約為 43.7%。
- 國人及非國人比例：國人約為 92.8%，非國人為 7.2%。
- 性別比例：男性約為 60.2%，女性約為 39.8%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 11.0%，13-20 歲約為 36.4%，21-40 歲約為 18.8%，41-60 歲約為 27.3%，61 歲以上約為 6.6%。

▶ 202 展間(芳茗遠播—亞洲茶文化展)

- 團體及散客比例：團體約為 43.5%，散客約為 56.5%。
- 國人及非國人比例：國人約為 100.0%，未觀察到有非國人。
- 性別比例：男性約為 48.1%，女性約為 51.9%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 7.6%，13-20 歲約為 9.2%，21-40 歲約為 24.8%，41-60 歲約為 50.0%，61 歲以上約為 8.4%。

▶ 203 展間(花事·閑情—品味花器與生活特展)

- 團體及散客比例：團體約為 11.9%，散客約為 88.1%。
- 國人及非國人比例：國人約為 94.5%，非國人約為 5.5%。
- 性別比例：男性約為 45.5%，女性約為 54.5%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 8.5%，13-20 歲約為 7.0%，21-40 歲約為 26.5%，41-60 歲約為 46.5%，61 歲以上約為 11.5%。

▶ 204 展間(圓滿—〈青花柳葉鳥紋盤〉修復成果特展)

- 團體及散客比例：團體約為 56.2%，散客約為 43.8%。
- 國人及非國人比例：國人約為 89.0%，非國人約為 11.0%。
- 性別比例：男性約為 43.0%，女性約為 57.0%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 18.9%，13-20 歲約為 1.1%，21-40 歲約為 40.8%，41-60 歲約為 24.2%，61 歲以上約為 15.1%。

▶ 301 展間(認識亞洲—新媒體藝術展)

- 團體及散客比例：團體約為 44.5%，散客約為 55.5%。
- 國人及非國人比例：國人約為 98.7%，非國人約為 1.3%。
- 性別比例：男性約為 47.6%，女性約為 52.4%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 8.6%，13-20 歲約為 4.5%，21-40 歲約為 32.4%，41-60 歲約為 44.6%，61 歲以上約為 9.9%。

▶ 302 展間(旭日初昇—嘉義史前文化展)

- 團體及散客比例：團體約 23.5%，散客約為 76.5%。
- 國人及非國人比例：國人約為 96.4%，非國人約為 3.6%。
- 性別比例：男性約為 46.5%，女性約為 53.5%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 16.4%，13-20 歲約為 4.5%，21-40 歲約為 33.6%，41-60 歲約為 31.6%，61 歲以上約為 13.9%。

▶ 303 展間(佛陀形影—院藏亞洲佛教藝術之美)

- 團體及散客比例：團體約為 48.5%，散客約為 51.5%。
- 國人及非國人比例：國人約為 98.0%，非國人約為 2.0%。
- 性別比例：男性約為 45.6%，女性約為 54.4%。
- 年齡比例：12 歲以下約為 6.8%，13-20 歲約為 4.8%，21-40 歲約為 44.9%，41-60 歲約為 34.7%，61 歲以上約為 8.8%。

▶ 304 展間(織路繡徑穿重山-臺灣原住民族服飾精品聯展)

- ・ 團體及散客比例：團體約為 67.6%，散客約為 32.4%。
- ・ 國人及非國人比例：國人約為 100.0%，未觀察任何一位非國人。
- ・ 性別比例：男性約為 51.6%，女性約為 48.4%。
- ・ 年齡比例：12 歲以下約為 5.9%，13-20 歲約為 26.5%，21-40 歲約為 43.0%，41-60 歲約為 19.4%，61 歲以上約為 5.2%。

從上述觀察之結果發現，團體觀眾以 201、204 及 304 所觀察的人數略多於散客人數；另觀察國人觀眾與外籍觀眾的分佈，很明顯可發現，故宮南院以國人觀眾為主，也與院內的人數統計資料相符；在性別方面，多數以女性略多於男性一些；在年齡層方面，主要以 21-40 歲及 41-60 歲的人數較多。

二、 觀眾參觀動線分析

(一) 成功樣本結構

1. 北院

- ・ 樣本數：共完成 100 位。
- ・ 團體/散客：團體 20 位，散客 80 位。
- ・ 居住地區：臺灣 21 位，大陸/港澳 30 位，日本 25 位，韓國 10 位，東南亞 9 位，其他國籍 5 位。

2. 南院

- ・ 樣本數：共完成 100 位。
- ・ 團體/散客：團體 17 位，散客 83 位。
- ・ 居住地區：臺灣 79 位，外籍 21 位。

(二) 人流紀錄分析

1. 北院

(1) 樓層流向

受訪觀眾的樓層參觀流向主要以「1 樓→2 樓→3 樓」人數較多(30 位)，其次則以「3 樓→2 樓→1 樓」(20 位)，再其次依序為「2 樓→3 樓」(9 位)、「1 樓→3 樓→2 樓」(6 位)及「1 樓→2 樓」(5 位)，其餘皆低於 5 位以下。

表1、 受訪觀眾參觀樓層流向

參觀樓層動向	人數	占比
1 樓-2 樓-3 樓	30	30.0%
3 樓-2 樓-1 樓	20	20.0%
2 樓-3 樓	9	9.0%
1 樓-3 樓-2 樓	6	6.0%
1 樓-2 樓	5	5.0%
2 樓-3 樓-1 樓	4	4.0%
1 樓-3 樓	3	3.0%
3 樓-1 樓	3	3.0%
1 樓-3 樓-2 樓-3 樓	3	3.0%
2 樓	2	2.0%
3 樓-2 樓	2	2.0%
3 樓-1 樓-2 樓	2	2.0%
1 樓	1	1.0%
2 樓-1 樓-3 樓	1	1.0%
2 樓-3 樓-2 樓	1	1.0%
1 樓-2 樓-3 樓-1 樓	1	1.0%
1 樓-3 樓-2 樓-1 樓	1	1.0%
2 樓-1 樓-3 樓-2 樓	1	1.0%
2 樓-3 樓-1 樓-3 樓	1	1.0%
3 樓-2 樓-1 樓-2 樓	1	1.0%
3 樓-2 樓-3 樓-1 樓	1	1.0%
1 樓-2 樓-3 樓-2 樓-3 樓	1	1.0%
2 樓-3 樓-2 樓-3 樓-1 樓	1	1.0%
總計	100	100.0%

(2) 參觀展間數量

100 位受訪者中，參觀展間數量最少的為 2 個展間，最多的 23 個展間，平均參觀的展間數量為 12.5 個展間。進一步瞭解不同特質的觀眾平均參觀展間數量，在團體及散客方面，團體平均參觀展間數量約為 9.7 個展間，散客約為 13.2 個展間；在居住地區方面，以中國/港澳受訪觀眾平均參觀展間數量較多，約為 13.6 個展間，其次為台灣受訪觀眾，約為 12.9 個展間，再其次依序為韓國受訪觀眾，約為 12.6 個展間、東南亞受訪觀眾(11.8 個展間)、日本受訪觀眾(11.5 個展間)及其他地區受訪觀眾(11.0 個展間)。

此外，觀察參觀次數最多的展間則為 302 展間(70 人次)，也是本院最熱門的展間之一(常設展-肉形石)，其次為 306 展間、204 展間、106 展間(均各有 62 人次)，再其次為 301 展間(60 人次)。

2. 南院

(1) 樓層流向

南院的展廳動線較為單純，故受訪觀眾的樓層參觀流向主要以「3 樓→2 樓」人數較多(91 位)，其次則以「2 樓→3 樓」(8 位)，僅有一位觀眾則「3 樓→2 樓→1 樓」。

表2、 受訪觀眾參觀樓層流向

參觀樓層動向	人數	占比
3 樓-2 樓	91	91.0%
2 樓-3 樓	8	8.0%
3 樓-2 樓-3 樓	1	1.0%
總計	100	100.0%

(2) 參觀展間數量

100 位受訪者中，參觀展間數量最少的為 4 個展間，最多的 9 個展間(含重複進出)，平均參觀的展間數量為 7.2 個展間。進一步瞭解不同特質的觀眾平均參觀展間數量，在團體及散客方面，團客平均參觀展間數約為 7.6 間，散客約為 7.1 間；在居住地區方面，以外籍受訪觀眾平均參觀展間數量較多，約為 7.7 間，台灣受訪觀眾約為 7.1 個展間。

此外，觀察參觀次數最多的展間則為 201 及 203 展間(均各 98 人次)，其次為 303 展間(96 人次)、202 展間(93 人次)、302 展間(91 人次)、301 展間(82 人次)，人次較少的為 204 展間及 304 展間(均各為 80 人次)。

參、觀眾意見調查分析-北部院區

一、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。

1. 調查方法

本調查採用 CAPI 電腦輔助面訪系統進行，並提供中文、日文、韓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，填寫或訪問完成後，所有資料均立即進入調查資料系統中。

2. 調查內容

調查內容設計則參考歷年北部院區的調查問卷並與貴單位進行訪談及問卷討論後，確認問卷初稿後進行預試調查，同時在預試完成後提出預試分析報告且召開會議後，由貴院確認定稿，於正式調查前製作中文、日文、韓文及英文四種語言版本之問卷，詳細調查問卷如附件。

3. 調查時間

調查期間為 107 年 12 月 6 日至 12 月 12 日，涵蓋了平日、假日及週五週六夜間延長開放時段。

4. 抽樣設計

採分層隨機抽樣方式，依據觀眾居住的地區進行分層，各層依比例配置後，考量歷年比較基準之一致性及配置後有部分分層的樣本數過少則增補，預計至少完成 1,000 份有效樣本數，在信賴水準為 95%的情況下，抽樣誤差在 $\pm 3.1\%$ 之間。

5. 資料處理與檢誤

(1) 資料檢誤

調查執行採 CAPI 系統，在訪問及填答的同時資料即透過系統進行初步檢誤及建檔，但為確保資料準確性，調查結束後再由研究人員依據問卷的邏輯建置檢誤條件，在資料完整建檔後將透過統計分析軟體(SPSS)進行檢誤工作，除各題邏輯外，也將進行交叉分析之邏輯性檢誤。

(2) 分析方法

▶ 次數分配

根據各題的樣本比例進行比較選項間的差異。

▶ 交叉分析

以各題與基本資料的交叉表來分析與基本特徵間的相關。交叉表則採用卡方檢定，卡方顯著水準小於 5%時才認定兩變數間相關。另外，針對交叉表的百分比檢定，則檢視兩個獨立的群體對同一議題看法的百分比間之差異。

▶ 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

二、 觀眾基本資料分析

(一) 成功樣本結構

本年度北院整體完成 1,018 份有效樣本數，在信心水準 95%下，抽樣誤差控制在 $\pm 3.1\%$ 間。

1. 性別

受訪觀眾中，男女性約占各半，男性觀眾約占五成一，女性觀眾約占五成。

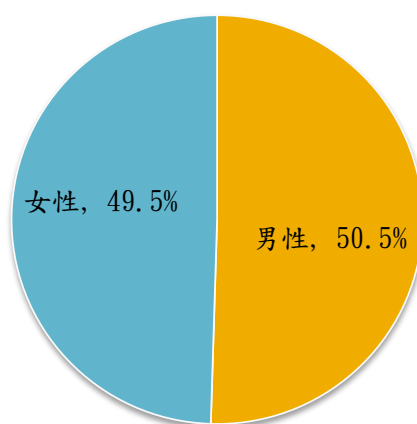


圖1、成功樣本結構-性別

2. 年齡

受訪觀眾中，以 20-29 歲的觀眾居多，約占三成，其次為 30-39 歲(約占二成六)、40-49 歲(約占一成八)及 50-59 歲(約占一成)，其餘各年齡層則未達一成。

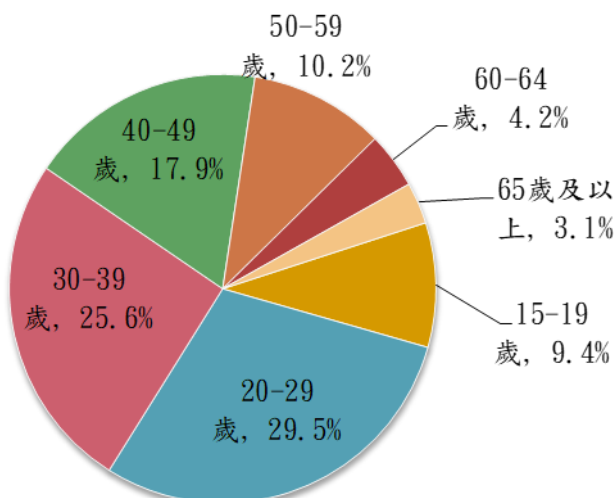


圖2、成功樣本結構-年齡

3. 教育程度

受訪觀眾中，以大學教育程度的觀眾居多，約占五成七，其次依序為研究所及以上(約占一成五)、高中/高職(約占一成五)、專科(占一成)及國初中及以下(3.4%)。

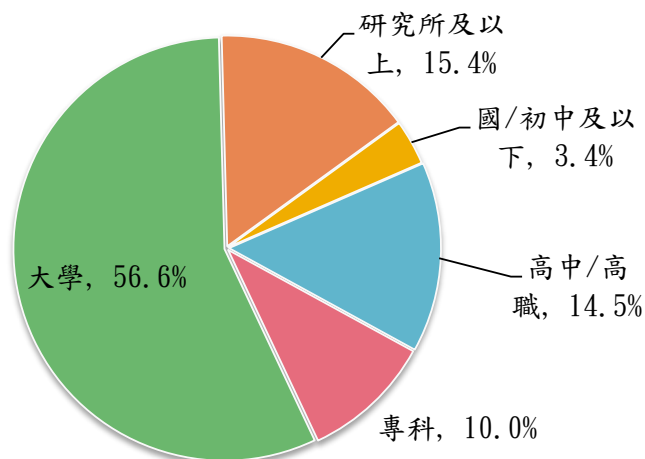


圖3、成功樣本結構-教育程度

4. 從事行業

受訪觀眾中，以從事商業的觀眾居多，占三成，其次為學生(約占一成八)、服務業(約占一成五)、家管/退休/待業(占一成)，其餘各項職業均低於一成。

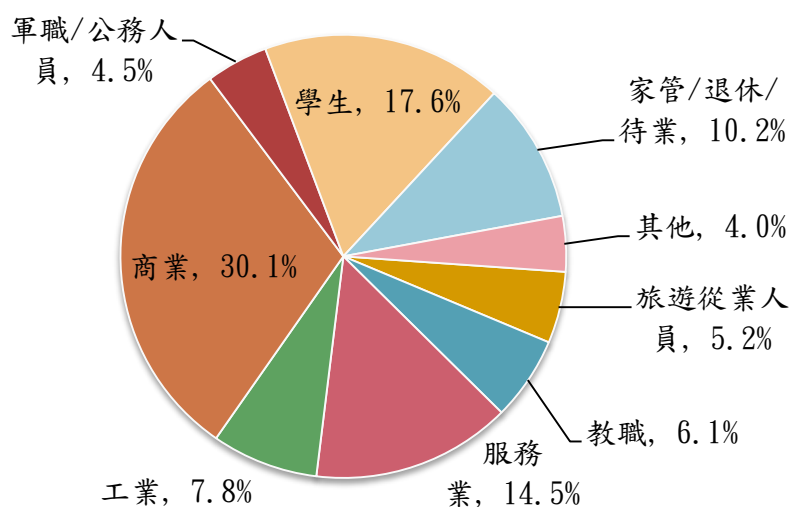


圖4、成功樣本結構-從事行業

5. 婚姻狀況

受訪觀眾中，以已婚的觀眾居多，約占五成三，其次為未婚，占四成七，其他狀況約占 0.3%。

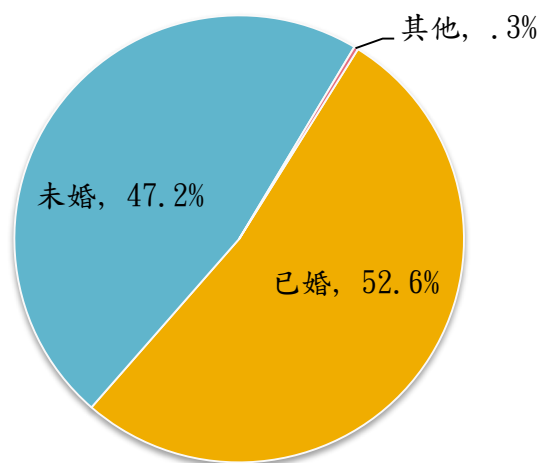


圖5、成功樣本結構-婚姻狀況

此外，進一步了解受訪觀眾是否有 18 歲以下的小孩，約有七成三沒有，有二成七是有 18 歲以下的小孩。

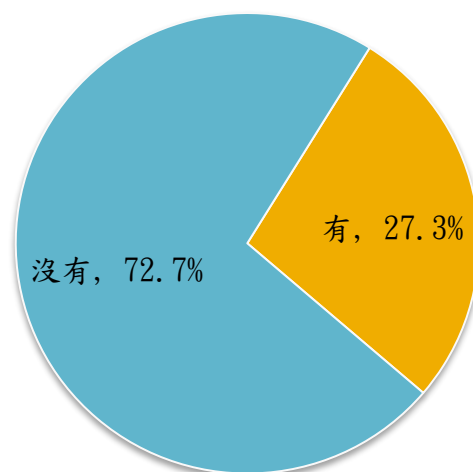


圖6、成功樣本結構-擁有小孩狀況

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，約占四成五，其次為臺灣(約占二成三)及日本(占一成二)，其他地區均低於一成。

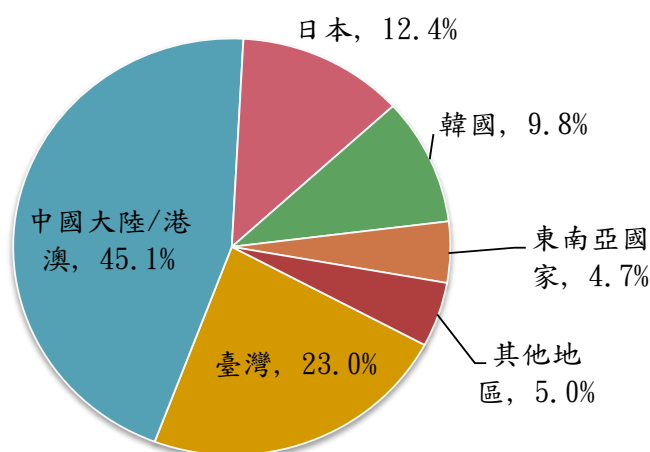


圖7、成功樣本結構-居住地區

7. 來訪型態

受訪觀眾中，以散客的觀眾居多，約占六成三，團體觀眾約占三成七。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¹。

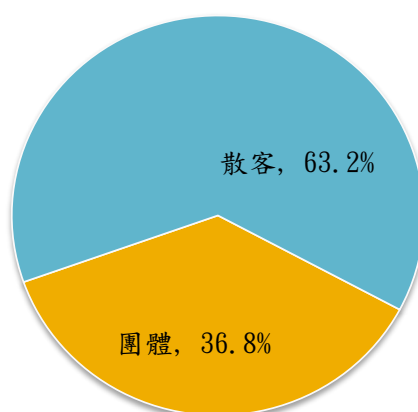


圖8、成功樣本結構-來訪型態

¹依據故宮北院 1-11 月總參觀人次計算，團體與散客的占比約為 52.4%:47.6%，而本次調查則是 12 月份

三、 調查結果分析

(一) 觀眾來訪型態

1. 觀眾屬性

整體而言，受訪觀眾的來訪型態以散客觀眾居多占六成三(63.2%)，而團體則約占三成七(36.8%)，因調查過程中團體觀眾僅能抽取一位進行訪問，故本調查結果的受訪觀眾屬性分布僅供本調查參考之用，不適用於推估國立故宮博物院整體觀眾屬性的結構。

此外，觀察團體觀眾同行者(n=375)的概況，主要以觀光團為主，占六成六(66.1%)，其次為校外教學，約占一成六(16.3%)，而公司/機關團體，約占一成三(13.6%)，其餘包括社區/社團旅遊等均未達一成。

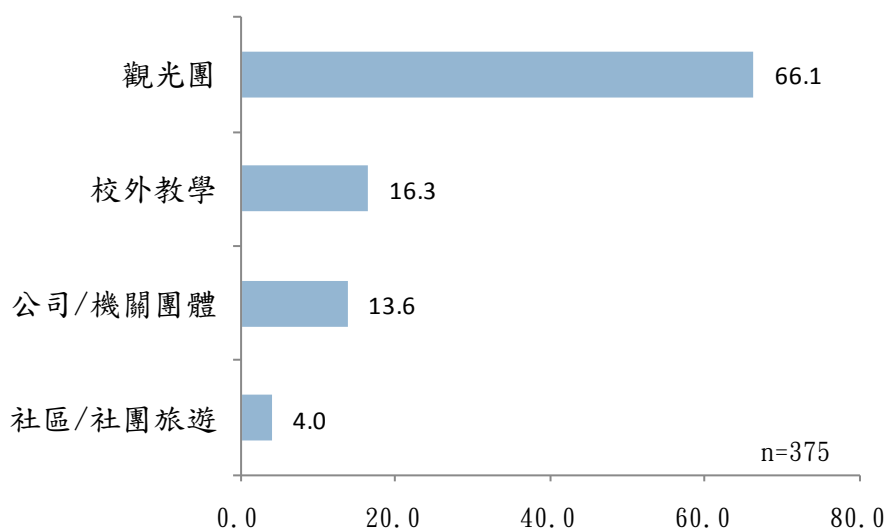


圖9、 團體觀眾來訪類型

另觀察散客觀眾的同行者概況(n=643)，與家人/親戚一起同行的比例最高，約占四成二(41.8%)，其次為與朋友/鄰居(33.6%)，自己單獨前往參觀約占一成五(15.1%)，其餘類型的同行者皆低於一成。

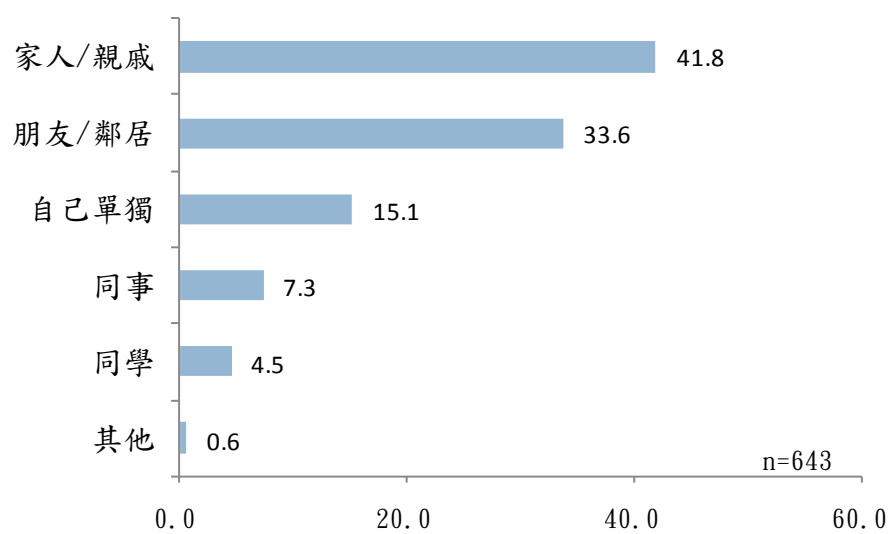


圖10、散客觀眾來訪類型

2. 觀眾來訪所搭乘之交通工具

整體而言，觀眾以搭乘團體遊覽車/小巴為主，約占三成六(35.5%)，其次為搭乘大眾運輸工具，約占三成二(31.7%)，再其次為搭乘計程車(19.9%)及自行開車/騎摩托車(9.1%)，其餘各類交通工具皆低於5%。

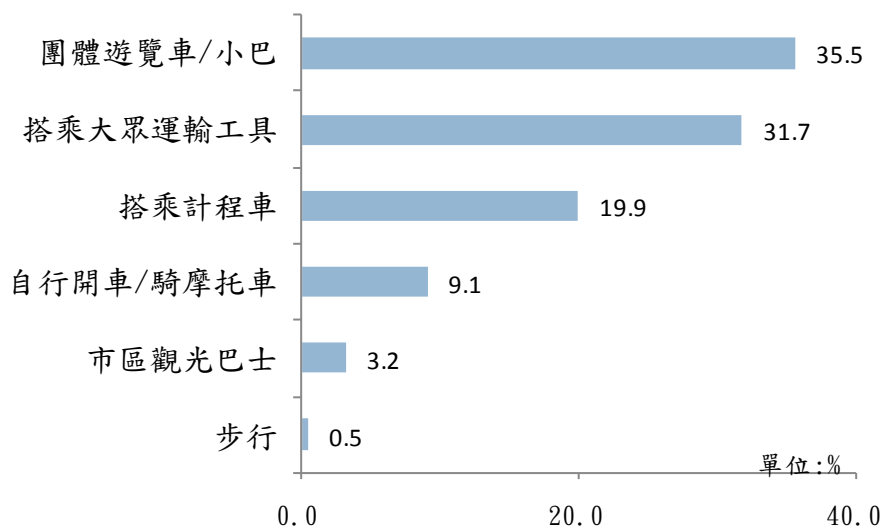


圖11、觀眾來訪所搭乘之交通工具

3. 觀眾停留時間

整體而言，觀眾所停留的時間，以停留 2-3 小時居多，約占四成(39.7%)，其次為停留 1-2 小時占約三成九(38.8%)，再其次為停留 3-4 小時占一成(10.0%)，而停留 1 小時以內占 5.6%及停留 4 小時以上占 5.9%。

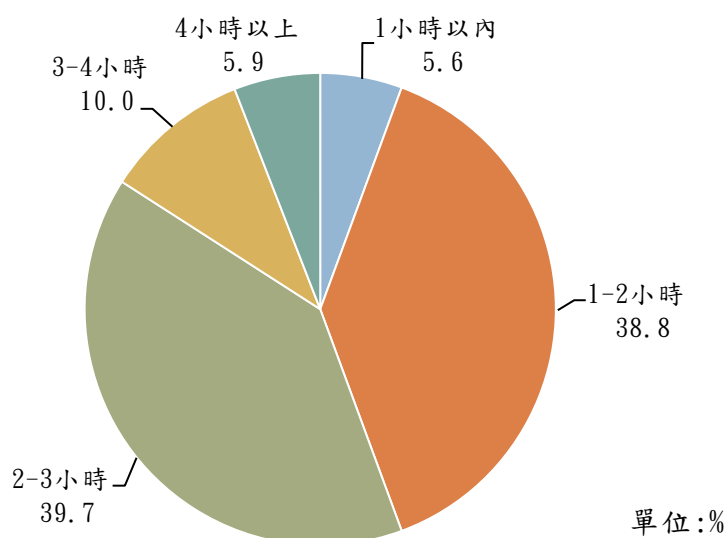


圖12、觀眾類型停留時間

4. 觀眾回訪國立故宮博物院的期間

整體而言，約七成一(70.7%)的觀眾表示為首次參觀國立故宮博物院，約有三成則表示曾經來訪參觀過，當中又以超過三年以上比例較高，占一成(10.4%)。進一步觀察本國臺灣的觀眾及外籍觀眾的差異，本國臺灣的觀眾曾經來訪的比例明顯高於外籍觀眾。

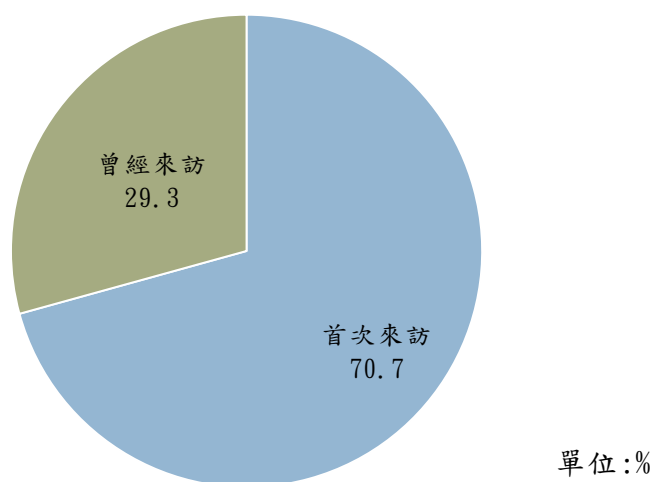


圖13、觀眾回訪國立故宮博物院的期間-本國及外籍觀眾

此外，針對觀眾近三年參觀國立故宮博物院之平均次數，包含首次參觀者整體之平均參觀次數為 1.0 次，而非首次參觀者(曾來訪過)的平均參觀次數則為 3.3 次。整體而言，約有八成(81.1%)為近三年僅來過 1 次參觀國立故宮博物院的觀眾(包括首次參觀及三年內僅來過 1 次者)，曾參觀二次的觀眾約有 9.4%，參觀過 3 次及以上占 9.4%。

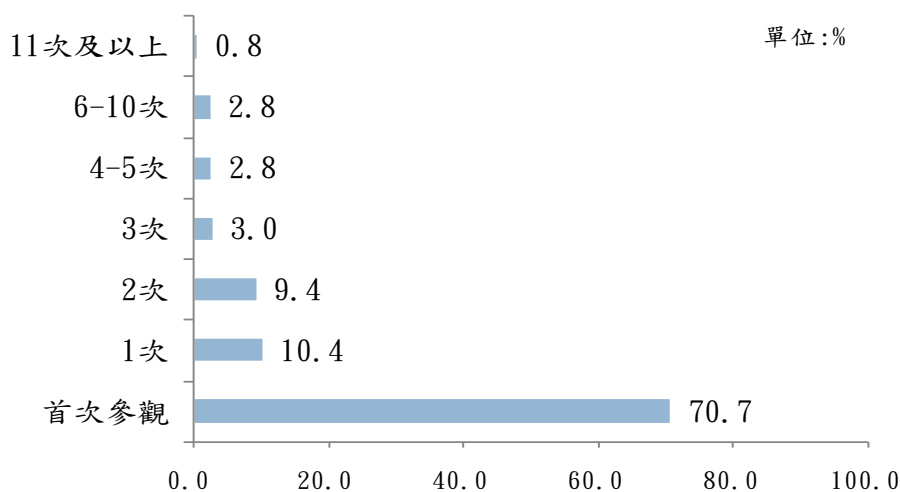


圖14、觀眾近三年內參觀國立故宮博物院之次數

5. 外國觀眾對故宮推出網路預約購票系統的知悉度

今年度 9 月起啟用了網路預約購票系統，現階段僅能預約購買普通票券，在實施近 4 個月後，針對外國觀眾對此項措施的知悉度，約一成六(16.1%)的外國觀眾表示知道故宮推出 30 天內預約入場網路購票系統，可依所預約的時段入場參觀，而約八成四(83.9%)的外國觀眾表示不知道。

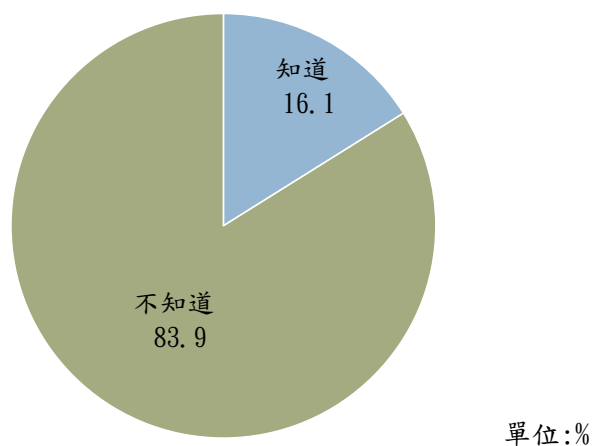


圖15、外國觀眾對故宮推出網路預約購票系統的知悉度

6. 知道有網路預約購票系統的外國觀眾之使用率

在知道有網路預約購票系統的外國觀眾之中，四成六(46.0%)的外國觀眾表示有使用網路預約入場系統購票，而五成四(54.0%)的外國觀眾表示沒有使用。

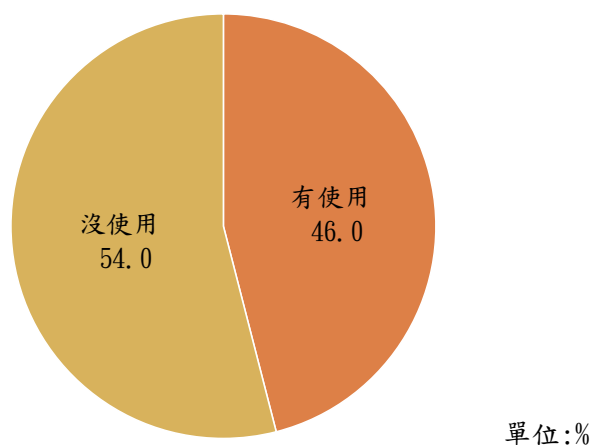


圖16、知道有網路預約購票系統的外國觀眾之使用率

此外，針對知道有網路約購票系統的外國觀眾但卻未使用的原因(n=68)，以因團體參觀而未使用的人次較多(n=22)，其次依序為因臨時決定所以未使用(n=12)、不是自己規劃購票(n=10)、來訪時間無法確認(n=9)及現場買票較方便(n=6)，其餘原因回答次數則低於5以下。由上述原因可發現，散客觀眾若行程無法先行規劃完整，對於網路預約購票系統的使用率則不高。

表3、 知道有網路預約購票系統的外國觀眾但未使用的原因

原因	次數
跟團參觀	22
臨時決定	12
不是自己規劃購票	10
來訪時間無法確認	9
現場買票較方便	6
想要付現金購票	3
沒有必要事先購票	3
還要上系統操作，太麻煩	2
感覺人不多可以現場買票就好	1
總計	68

7. 有使用網路預約購票系統的外國觀眾在購票便利性之滿意度

整體而言，100%有使用網路預約購票系統的外國觀眾對網路預約入場的購票系統在使用及購票上的便利性表示滿意(非常滿意 31.0%、還算滿意 69.0%)，顯示曾使用過的外國觀眾非常肯定購票系統的便利性。

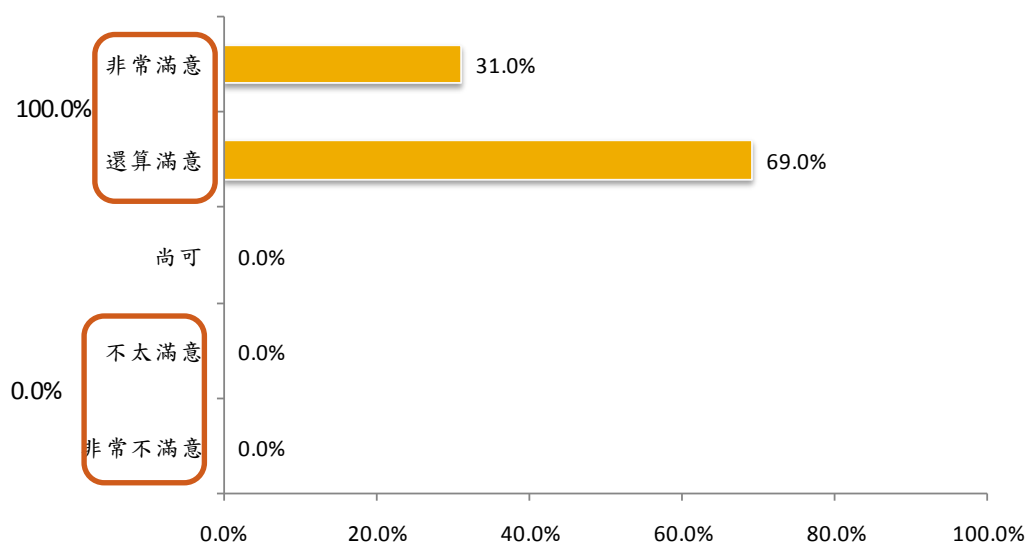


圖17、有使用網路預約購票系統的外國觀眾在購票便利性之滿意度

8. 有使用網路預約購票系統的外國觀眾對電子門票入場便利性之滿意度

整體而言，100%有使用網路預約購票系統的外國觀眾對使用電子門票入場(QR CODE)的便利性表示滿意(非常滿意 24.1%、還算滿意 75.9%)。

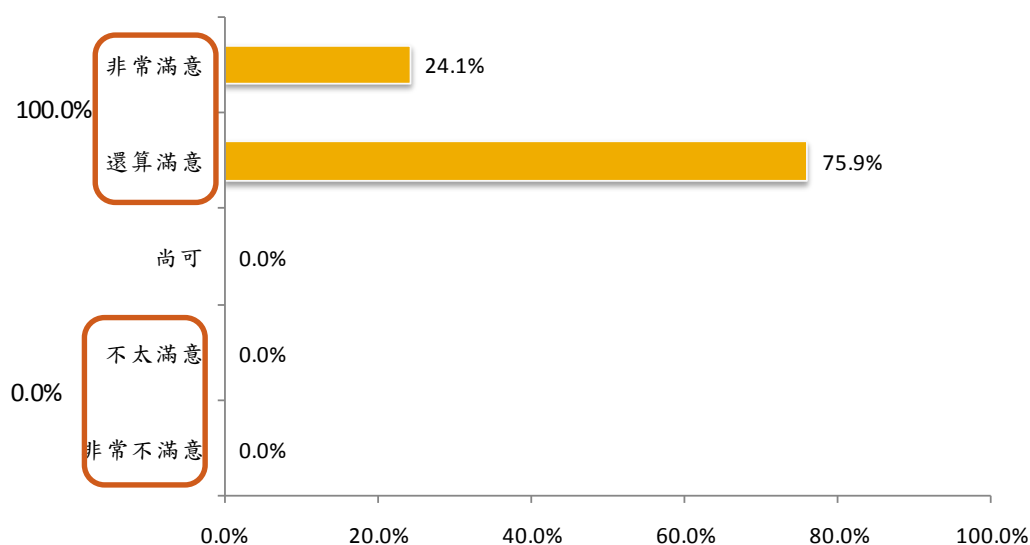


圖18、有使用網路預約購票系統的外國觀眾對電子門票入場便利性之滿意度

9. 未來使用網路預約購票系統之意願度

整體而言，約七成五(74.6%)的整體觀眾(含本國及外國觀眾)表示未來有意願使用該網路購票系統，以減少現場排隊購票及入場時間，而一成五(15.1%)的觀眾表示不一定，另一成(10.3%)的觀眾則表示沒有意願。

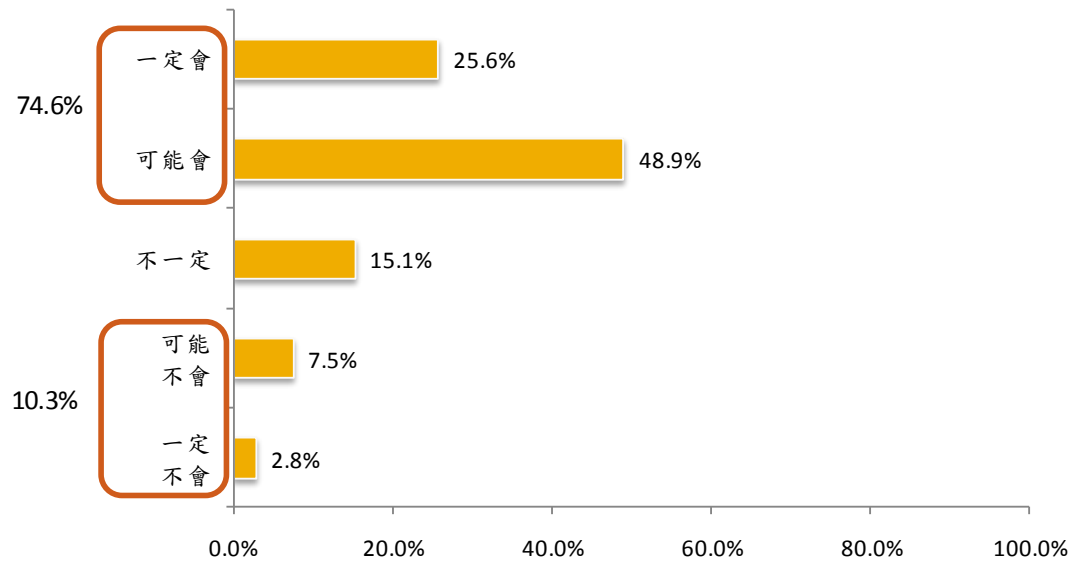


圖19、未來使用網路預約購票系統之意願度

10. 對南北聯券於 90 天內可免費參觀另一院區的知悉度

整體而言，約一成七(16.6%)觀眾表示知道故宮目前已推出南北聯券，於 90 天內可免費參觀另一個院區，而約八成三(83.4%)的觀眾則表示不知道，顯示此項措施觀眾的知悉度偏低，未來應加強宣導。

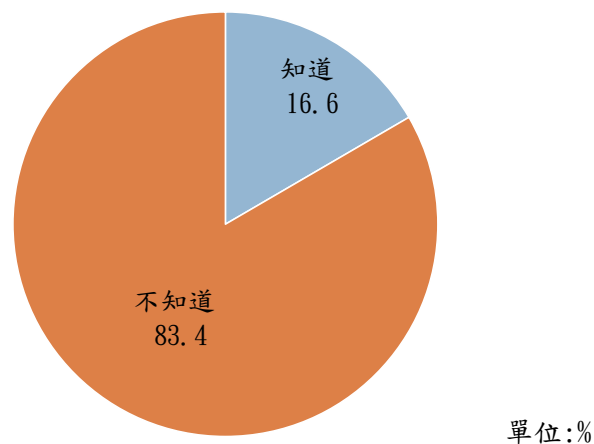


圖20、對南北聯券於 90 天內可免費參觀另一院區的知悉度

11. 觀眾購票付款方式

整體而言，觀眾購票付款方式以現金為主，占三成八(38.2%)，其次為信用卡(含銀聯卡)(12.7%)及使用支付保(5.8%)，其餘購票付款方式皆低於3%，當中非本人購票占三成五(35.3%)，另有6.9%則使用免費票券(6.9%)。

故宮北部院區自107年起現場購票付款增加了多元支付的方式，讓外籍觀眾除了現金外有更多元的選擇性，也更加便利。觀眾購票付款方式為本年度新增之題目，故無法從歷年資料中了解其變化，建議明年度應持續性觀察，以了解此項措施實施後的差異性。

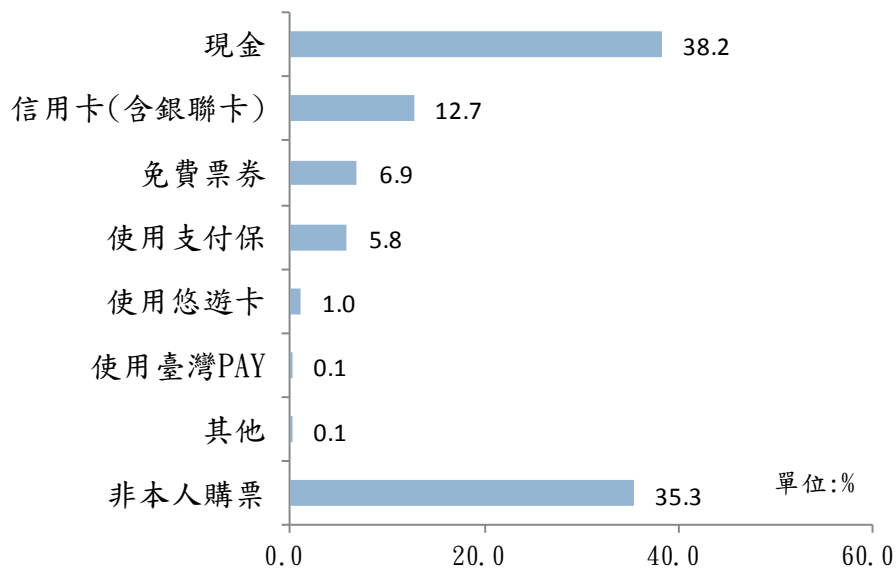


圖21、觀眾購票付款方式

12. 觀眾期望未來可增加的購票付款方式

整體而言，觀眾期望未來可增加的購票付款方式以微信支付為主，約占四成一(40.8%)，其次為 Apple Pay(19.1%)、Samsung Pay(7.8%)及 Android Pay(7.0%)，但也有三成七(37.1%)的觀眾表示目前提供的方式已足夠。

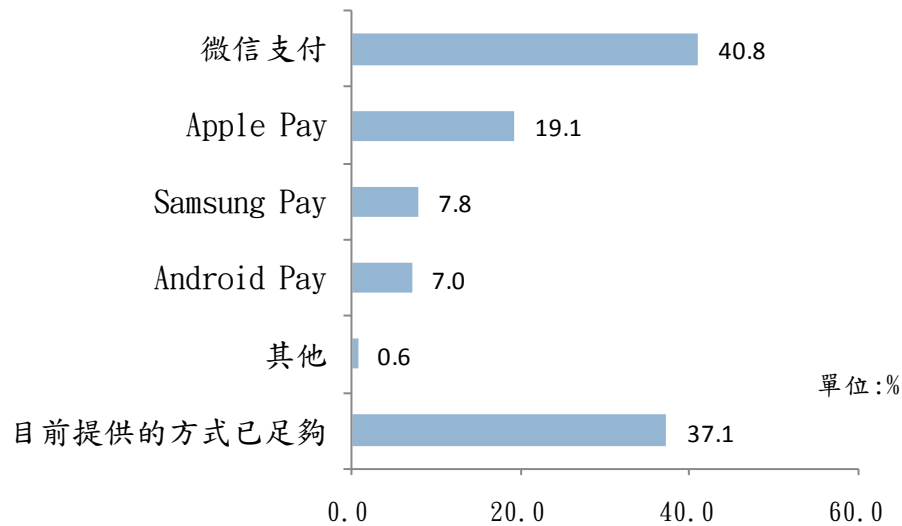


圖22、觀眾期望未來可增加的購票付款方式

13. 來訪前獲得故宮相關資訊的管道

整體而言，觀眾來訪前獲得故宮相關資訊的管道以網路/部落格為主，約占三成七(36.9%)，其次為故宮北院官網，約占二成八(27.5%)，再其次為旅遊書籍(18.4%)、電視(13.7%)及旅遊手冊或DM(11.2%)，其餘管道皆低於5%，另也有24.2%觀眾表示完全沒有蒐集任何資訊。

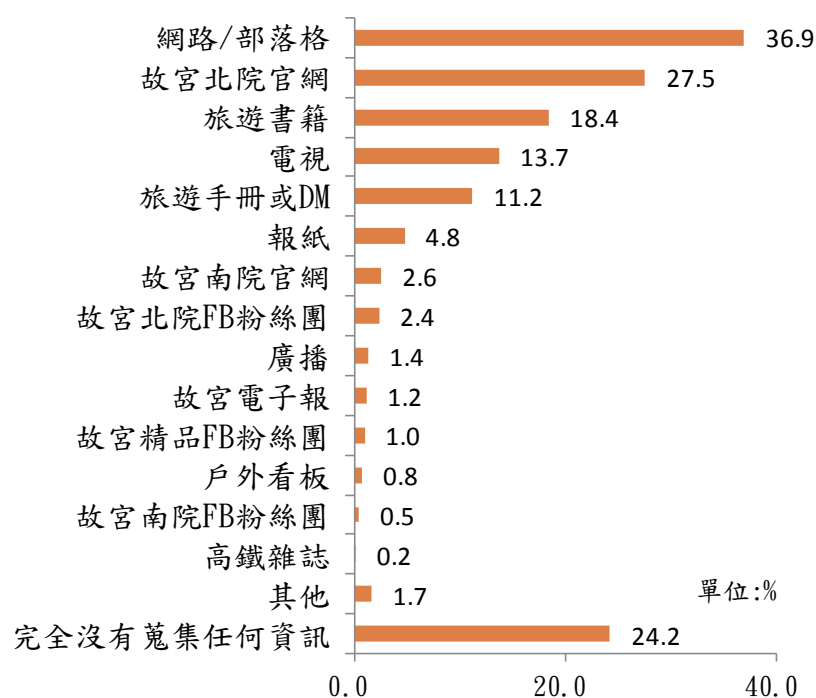


圖23、來訪前獲得故宮相關資訊的管道

(二) 觀眾對大廳及公共服務區域設施的滿意度

觀眾對於大廳及公共服務區域設施的滿意度包括寄物處存放物品便利性、購票處動線規劃、導覽地圖清楚明確度、各項設施指示標誌清楚明確度、洗手間清潔、休息座椅設施清潔、大廳及公共服務區空調舒適度、餐飲環境舒適度及禮品販售環境舒適度，其調查結果發現，以休息座椅設施清潔評價最佳，滿意度達九成三，但整體各項滿意度均達八成九以上的高度肯定。（各項目之滿意度評價已排除未接觸者）

由上述滿意度評價可得知，觀眾給予相當高的成績，而故宮北院於今年度開始針對免費入場進行分流措施，並能將過往需至櫃台換號碼後再排隊驗證入場，簡化為直接展廳入口驗證入場，同時在連續假日期間，也實施了動線分流，加強增派現場服務人員的指引，減少過往購票線動的混亂狀況，也因此讓今年度在購票處動線規劃獲得成效。

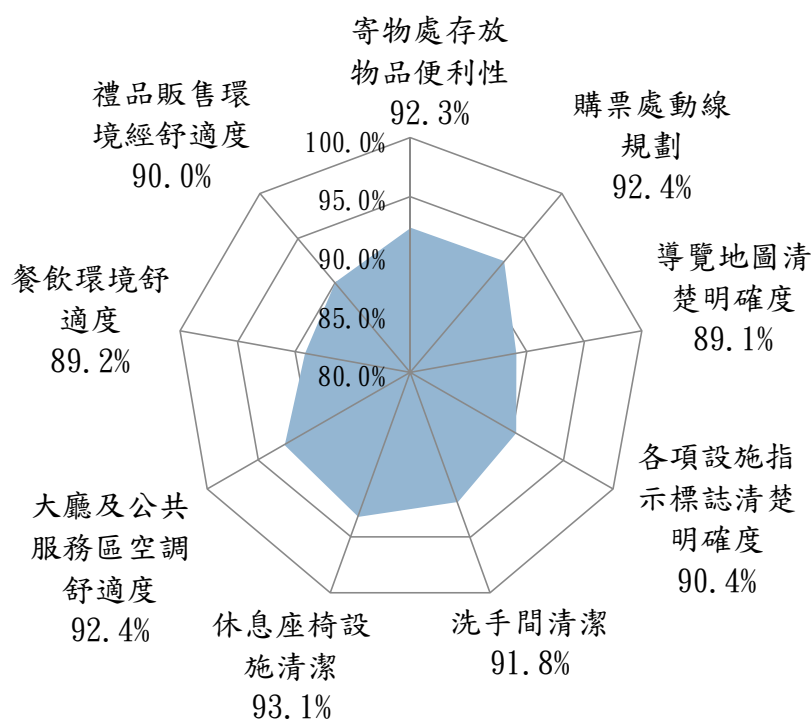


圖24、觀眾對大廳及公共服務區域設施滿意度

1. 寄物處存放物品便利性的滿意度

調查結果顯示，高達九成二(92.3%)的觀眾表示滿意國立故宮博物院在寄物處存放物品便利性(非常滿意 64.4%、還算滿意 28.0%)，表示尚可約占 6.5%，而僅有 1.1%表示不滿意(不太滿意 0.6%、非常不滿意 0.5%)。

2. 購票處動線規劃的滿意度

調查結果顯示，高達九成二(92.4%)的觀眾對購票處動線規劃感到滿意(非常滿意 60.5%、還算滿意 31.9%)，表示尚可約占 6.8%，而僅有 0.8%表示不滿意(不太滿意 0.6%、非常不滿意 0.2%)。

3. 導覽地圖清楚明確度的滿意度

調查結果顯示，高達八成九(89.1%)的觀眾對導覽地圖清楚明確度感到滿意(非常滿意 54.7%、還算滿意 34.4%)，表示尚可約占 8.8%，而僅有 2.1%表示不滿意(不太滿意 1.8%、非常不滿意 0.3%)。

4. 各項設施指示標誌清楚明確度的滿意度

調查結果顯示，高達九成(90.4%)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 54.3%、還算滿意 36.1%)，表示尚可約占 7.9%，而僅有 1.7%表示不滿意(不太滿意 1.2%、非常不滿意 0.5%)。

5. 洗手間清潔的滿意度

調查結果顯示，高達約九成二(91.8%)的觀眾對洗手間清潔感到滿意(非常滿意 59.9%、還算滿意 31.9%)，表示尚可約占 6.0%，而僅有 2.3%表示不滿意(不太滿意 1.8%、非常不滿意 0.4%)。

6. 休息座椅設施清潔的滿意度

調查結果顯示，高達九成三(93.1%)的觀眾對休息座椅設施清潔感到滿意(非常滿意 60.0%、還算滿意 33.2%)，表示尚可約占 6.4%，而僅有 0.5%表示不滿意(不太滿意 0.5%、無任何表示非常不滿意)。

7. 大廳及公共服務區空調舒適度的滿意度

調查結果顯示，高達九成二(92.4%)的觀眾對大廳及公共服務區空調舒適度感到滿意(非常滿意 55.6%、還算滿意 36.8%)，表示尚可約占 6.4%，而僅有 1.2%表示不滿意(不太滿意 1.1%、非常不滿意 0.1%)。

8. 餐飲環境舒適度的滿意度

調查結果顯示，高達八成九(89.2%)的觀眾對餐飲環境舒適度感到滿意(非常滿意 57.6%、還算滿意 31.6%)，表示尚可約占 9.6%，而僅有 1.2%表示不滿意(不太滿意 0.9%、非常不滿意 0.3%)。

9. 禮品販售環境舒適度的滿意度

調查結果顯示，高達九成(90.0%)的觀眾對禮品販售環境舒適度感到滿意(非常滿意 56.2%、還算滿意 33.8%)，表示尚可約占 8.5%，而僅有 1.5%表示不滿意(不太滿意 1.2%、非常不滿意 0.3%)。

10. 對大廳及公共服務區域設施不滿意原因分析

整體而言，有 75 位受訪觀眾提出關於大廳及公共服務區域設施不滿意的原因或意見，反應較多的為「導覽動線不清楚」、「空調過冷」及「空調太熱太悶」，其次包括「休息座椅數量不足」及「希望可提升洗手間的清潔度」，其餘不滿意的原因回答次數則低於 3 以下。

而透過各項滿意度評價中，以導覽地圖清楚明確度的滿意度比例相對其他項目較低，主要則因導覽地圖對應到各項設施或展間不夠明確、導覽地圖設置的地點讓受訪者找不到，同時還包括導覽的動線不夠明確等原因所造成。

表4、對大廳及公共服務區域設施不滿意原因

對大廳及公共服務區域設施不滿意原因	次數
導覽動線不清楚	11
空調過冷	11
空調太熱太悶	9
休息座椅數量不足	6
希望可提升洗手間的清潔度	4
導覽地圖不夠清楚明確	3
寄物櫃數量設置過少	3
參觀入口處的指示標誌不清楚	3
希望能增加日文的指示標誌	3
導覽地圖設置地點不佳	2
洗手間有異味	2

對大廳及公共服務區域設施不滿意原因	次數
建議單肩包包也能放置寄物櫃	2
希望能增加禮品販售處的空間	2
出口處指示標誌不清楚	2
小物品不能寄物不夠便利	2
購票人數排隊太長	1
餐廳食物偏甜	1
餐飲種類太少且價格不親民	1
影音室排隊過久	1
導覽地圖沒有展覽說明	1
飲水區食品販賣區標示不清楚	1
售票人員太少，導致排隊過久	1
動線規劃不良，導致團客擠在展品前，無法觀賞	1
洗手間的拖把不乾淨，發出惡臭味	1
指示標誌不清楚	1
沒有設置自由可用餐的休息區	1
希望能增設有靠背的座椅	1
希望能增加中式料理	1
大廳介紹清朝的英文羅馬拼音不一致	1
1 樓南側牆面上有棉絮未清理	1
總計	75

(三) 觀眾對語音導覽設施的滿意度

1. 個人語音導覽機的使用概況及滿意度

調查結果顯示，約有二成四有使用個人語音導覽機，三成一為使用團體導覽機，有四成五則是沒有使用導覽機。深入了解沒有使用語音導覽機的原因，主要以沒有需要比例最高，約占九成(89.5%)，其次為不知道可以租借語音導覽機，占 5.7%，其餘原因則低於 5% 以下。

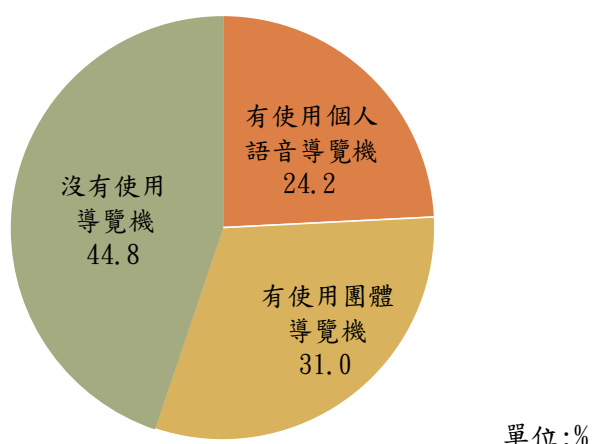


圖25、觀眾使用語音導覽機的概況

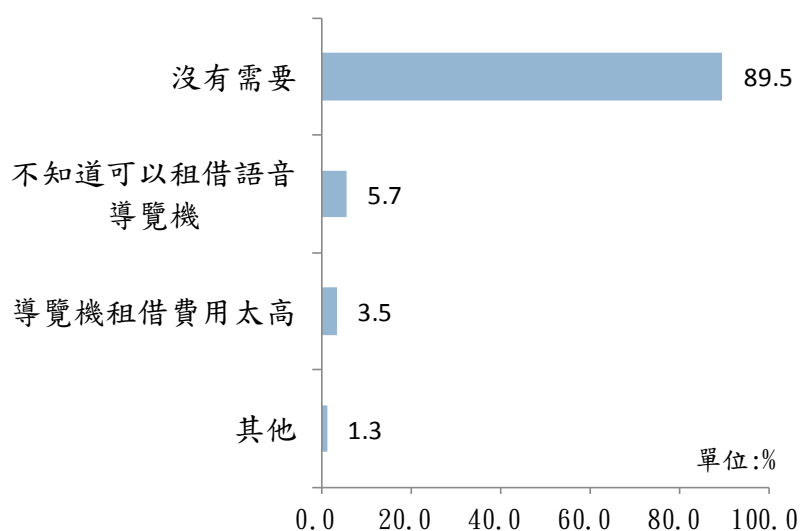


圖26、觀眾沒有租用語音導覽機之原因

針對有使用語音導覽機者(n=246)瞭解其滿意度，有高達八成八(88.2%)表示滿意個人語音導覽機(非常滿意 49.6%、還算滿意 38.6%)，表示尚可約占 8.1%，

而僅有 3.7%表示不滿意（不太滿意 3.3%、非常不滿意 0.4%）。

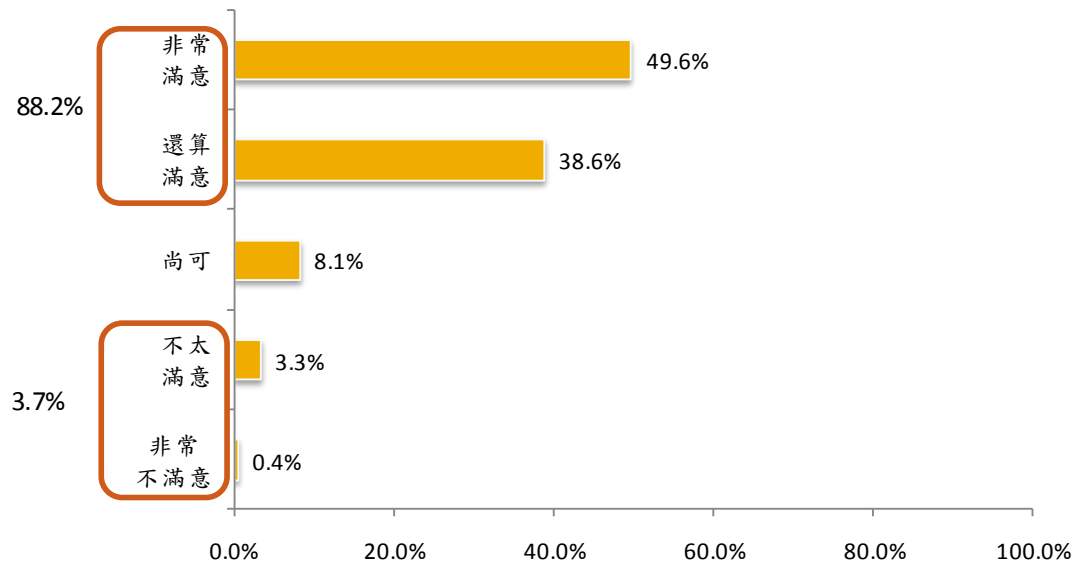


圖27、觀眾使用個人語音導覽機滿意度

2. 個人語音導覽機租借服務的滿意度

調查結果顯示，有高達約九成五(94.7%)表示滿意個人語音導覽租借服務(非常滿意 58.1%、還算滿意 36.6%)，表示尚可約占 4.9%，而僅有 0.4%表示不滿意（不太滿意 0.4%、無任何表示非常不滿意）。

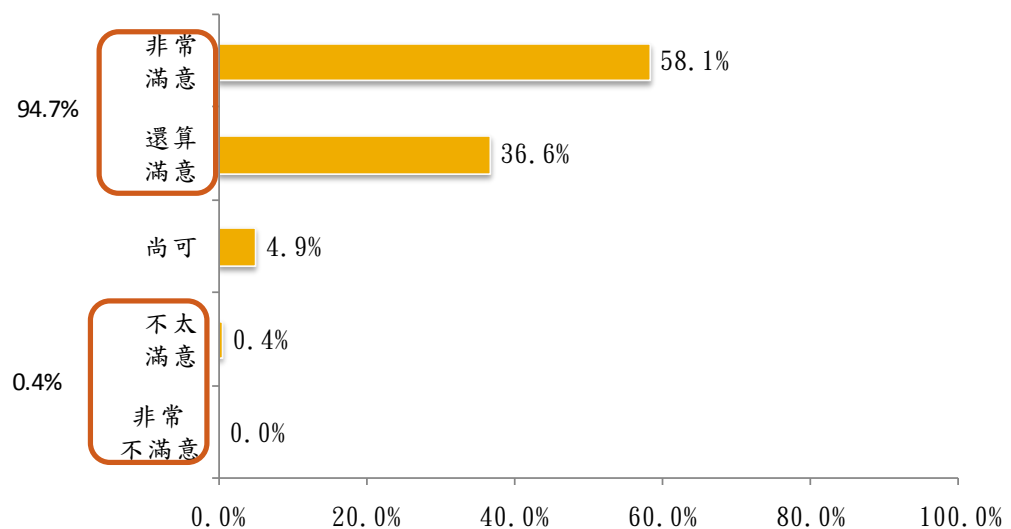


圖28、觀眾對於個人語音導覽租借服務滿意度

3. 團體語音導覽機的使用滿意度

針對有使用團體語音導覽系統者(n=246)瞭解其滿意度，有高達約九成五(94.6%)表示滿意團體語音導覽系統(非常滿意 66.8%、還算滿意 27.8%)，表示尚可約占 4.1%，而僅有 1.3%表示不滿意(不太滿意 0.9%、非常不滿意 0.3%)。

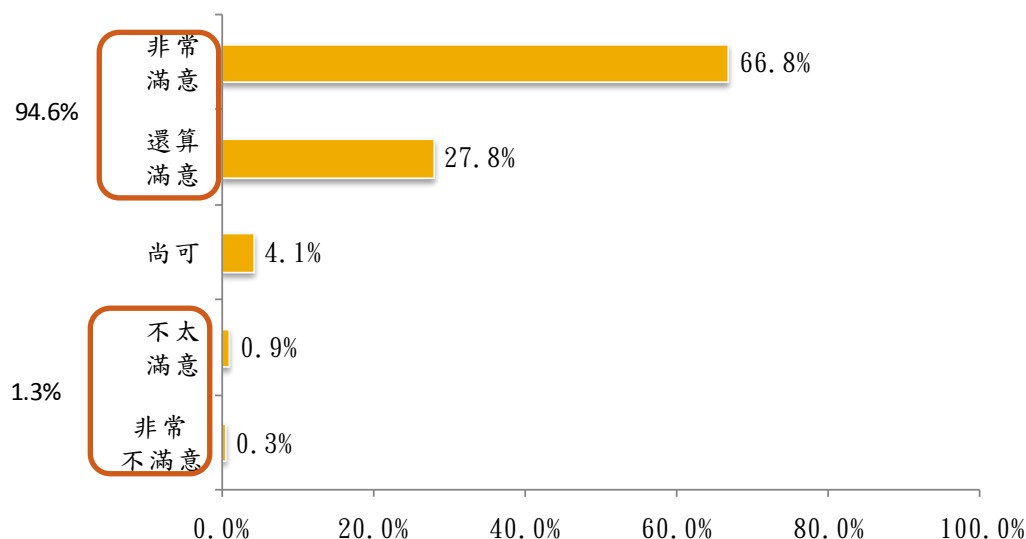


圖29、觀眾使用團體語音導覽系統滿意度

4. 團體語音導覽機租借服務的滿意度

調查結果顯示，有高達約九成四(93.7%)表示滿意團體語音導覽租借服務(非常滿意 59.8%、還算滿意 33.9%)，表示尚可約占 5.7%，而僅有 0.6%表示不滿意(不太滿意 0.6%、無任何表示非常不滿意)。

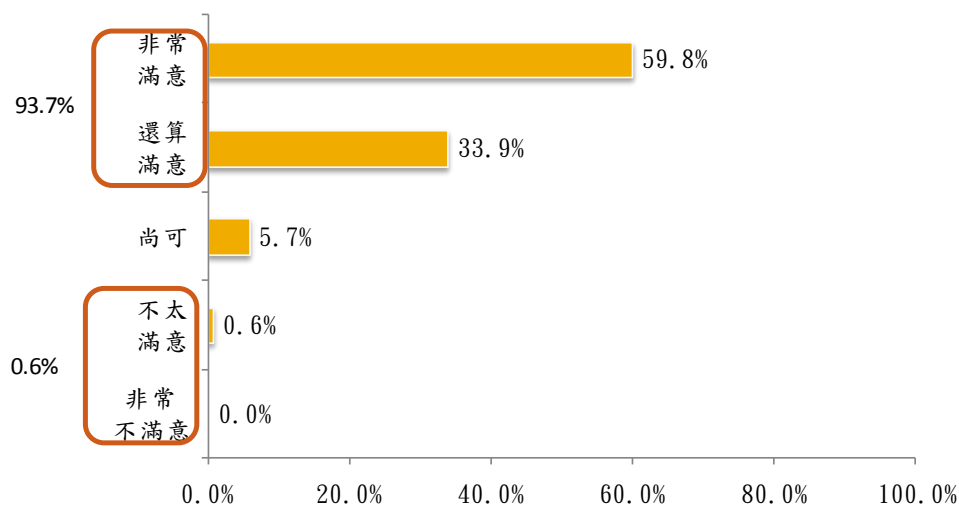


圖30、觀眾對於團體語音導覽租借服務滿意度

(四) 觀眾對陳列室展覽參觀概況及滿意度

1. 觀眾參觀故宮陳列室之概況

觀眾參觀故宮各陳列室的造訪率，以參觀肉形石、毛公鼎、宗周鐘的陳列室比例最高，約占八成八(87.5%)，其次為院藏玉器展，占七成八(78.0%)，再其次為院藏銅器展(76.3%)、明代永樂皇帝的瓷器(73.6%)、院藏陶瓷展(72.8%)、書畫菁華特展(71.2%)、院藏戰國至漢代玉器特展(71.0%)、歷代書法選萃(70.8%)及瓶花與盆景畫特展(70.5%)，其餘陳列室的造訪比例皆低於七成。

故宮國寶一向受到觀眾的喜愛，因此肉形石、毛公鼎、宗周鐘的陳列室也是故宮的熱門展間，也反映在上述的調查結果中。而 VR 藝術體驗特展，每次體驗時間約 15 分鐘，雖不需另外付費，但因受限於設備數量及體驗時間，故需預約體驗或現場等候，因而造成觀眾能參觀的比例會較低。

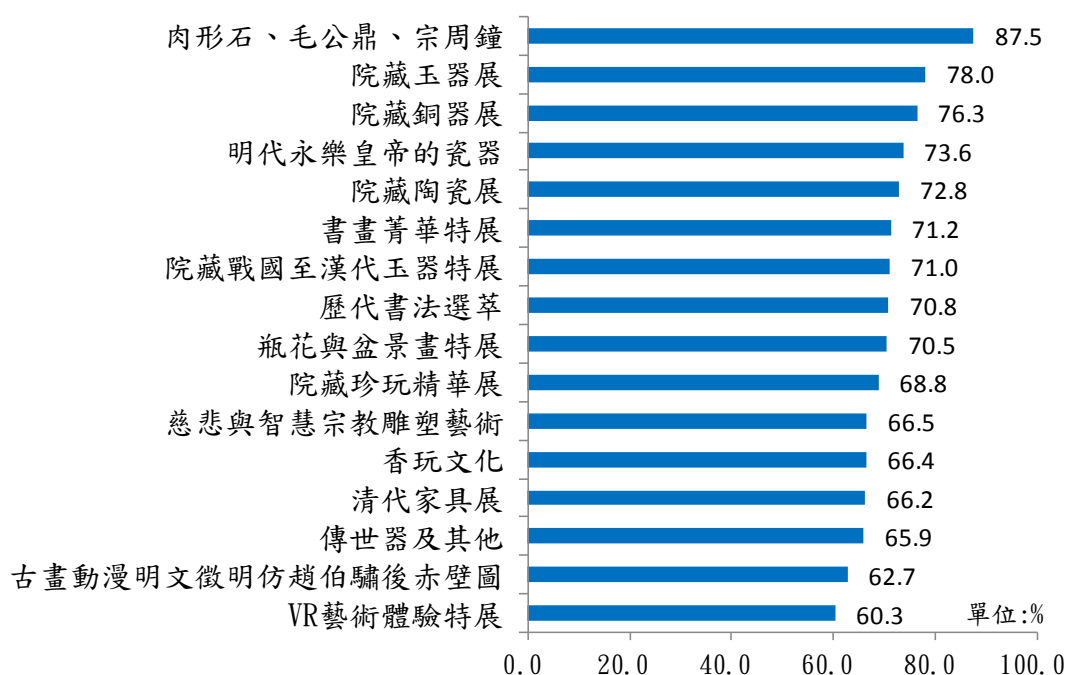


圖31、觀眾參觀故宮陳列室之概況

2. 觀眾對陳列室整體展覽的滿意度

調查結果顯示，高達九成六(96.2%)的觀眾對陳列室整體展覽感到滿意(非常滿意 59.8%、還算滿意 36.3%)，表示尚可約占 3.6%，而僅有 0.2%表示不滿意(不太滿意 0.1%、非常不滿意 0.1%)。

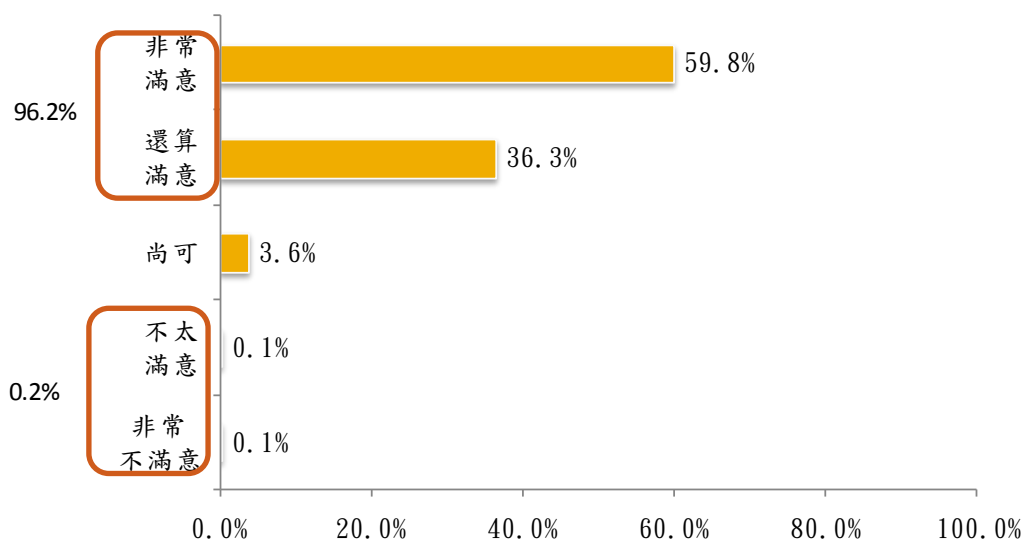


圖32、觀眾對陳列室整體展覽滿意度

3. 對陳列室整體展覽不滿意原因分析

整體而言，有 44 位受訪觀眾提出對陳列室整體展覽不滿意原因或意見，反應較多為「文字說明太艱深/難懂」、「參觀人數太多，造成無法仔細觀看」、「燈光不足」、「展資說明太少」、「展覽內容不夠豐富」及「參觀動線不佳」，其餘原因回答次數則低於 5 以下。而表示「其他」的意見中，有 3 筆表示沒有看到翠玉白菜、1 筆表示希望能增加日文說明、1 筆表示希望能增加韓文說明、1 筆表示有部分展品的燈光反射的狀況，造成無法看到展品、1 筆則表示展間的主題及內容能更清楚呈現。

表5、對陳列室整體展覽不滿意原因

對陳列室整體展覽不滿意原因	次數
文字說明太艱深/難懂	13
參觀人數太多，造成無法仔細觀看	11
燈光不足	8
展資說明太少	8
展覽內容不夠豐富	6
參觀動線不佳	5
參觀指示不清楚	4
展廳內遊客說話音量過大	4
展板設計不佳(如字太小)	4
團體導覽解說人員音量過大	3
展覽內容與主題不符	3

對陳列室整體展覽不滿意原因	次數
展廳內迴音過大	2
其他	7
總計	44

(五) 觀眾對各項服務人員服務態度的滿意度

觀眾對各項服務人員服務態度的滿意度包括售票人員、服務台人員、清潔人員、入口處驗票人員、入口處安檢人員、陳列室管理人員、定時導覽服務人員、餐飲服務人員、禮品販售服務人員及整體服務人員，調查結果發現，以入口處安檢人員的服務態度評價最高，其餘各項滿意度均達九成四以上的高度肯定。(各項目之滿意度評價已排除未接觸者)

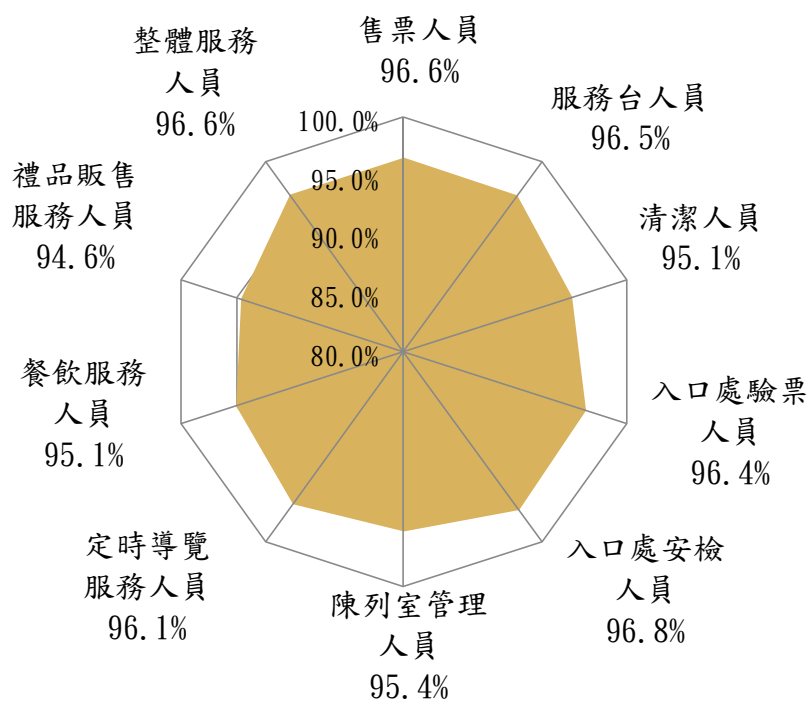


圖33、觀眾對各項服務人員服務態度的滿意度

1. 售票人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成七(96.6%)的觀眾對售票人員服務態度感到滿意(非常滿意 70.1%、還算滿意 26.5%)，表示尚可約占 3.3%，而僅有 0.1%表示不滿意(無任何表示不太滿意、非常不滿意 0.1%)。

2. 服務台人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成七(96.5%)的觀眾對服務台人員服務態度感到滿意(非常滿意 71.5%、還算滿意 25.0%)，表示尚可約占 3.3%，而僅有 0.2%表示不滿意(不太滿意 0.1%、非常不滿意 0.1%)。

3. 清潔人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成五(95.1%)的觀眾對清潔人員服務態度感到滿意(非常滿意 71.6%、還算滿意 23.5%)，表示尚可約占 4.6%，而僅有 0.3%表示不滿意(不太滿意 0.3%、無任何表示非常不滿意)。

4. 入口處驗票人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成六(96.4%)的觀眾對入口處驗票人員服務態度感到滿意(非常滿意 65.9%、還算滿意 30.5%)，表示尚可約占 3.3%，而僅有 0.3%表示不滿意(不太滿意 0.1%、非常不滿意 0.2%)。

5. 入口處安檢人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成七(96.8%)的觀眾對入口處安檢人員服務態度感到滿意(非常滿意 65.3%、還算滿意 31.4%)，表示尚可約占 3.1%，而僅有 0.1%表示不滿意(無任何表示不太滿意、非常不滿意 0.1%)。

6. 陳列室管理人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成五(95.4%)的觀眾對陳列室管理人員服務態度感到滿意(非常滿意 62.4%、還算滿意 33.0%)，表示尚可約占 4.2%，而僅有 0.4%表示不滿意(不太滿意 0.2%、非常不滿意 0.2%)。

7. 定時導覽服務人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成六(96.1%)的觀眾對定時導覽服務人員服務態度感到滿意(非常滿意 70.6%、還算滿意 25.6%)，表示尚可約占 3.4%，僅有 0.5%表示不滿意(不太滿意 0.5%，無任何表示非常不滿意)。

8. 餐飲服務人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成五(95.1%)的觀眾對餐飲服務人員服務態度感到滿意(非常滿意 69.4%、還算滿意 25.7%)，表示尚可約占 4.7%，僅有 0.2%表示不滿意(不太滿意 0.2%，無任何表示非常不滿意)。

9. 禮品販售服務人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成五(94.6%)的觀眾對禮品販售服務人員服務態度感到滿意(非常滿意 68.0%、還算滿意 26.7%)，表示尚可約占 4.4%，僅有 0.9%表示不滿意(不太滿意 0.8%，非常不滿意 0.2%)。

10. 整體服務人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成七(96.6%)的觀眾對整體服務人員服務態度感到滿意(非常滿意 62.4%、還算滿意 34.2%)，表示尚可約占 3.4%，無任何觀眾表示不滿意。

11. 對各類人員服務態度不滿意原因分析

整體而言，有 12 位受訪觀眾提出對各類人員服務態度不滿意原因或意見，由於筆數均不多，但彙整後多數則因為服務態度不夠親切為主。

表6、對各類人員服務態度不滿意原因

對各類人員服務態度不滿意原因	次數
各類服務人員的笑容都太少	2
禮品販售服務人員態度不佳	1
禮品販售服務人員沒有先服務客人而是先處理自己的事	1
餐飲人員送錯餐點，換另一位服務人員服務態度也不佳	1
對於後背包的規範，服務人員應說明詳細解說	1
陳列室管理人員不足，造成很多觀眾開閃光燈拍照卻無人制止	1
寄物處服務人員態度不佳	1
售票人員耐心不足	1
洗手間服務人員不夠親切	1
入口處驗票人員態度不和善，用手來指揮非常不友善	1
入口處驗票人員服務態度不佳	1
總計	12

（六）觀眾對院區內無障礙、性別平等及友善環境設施的滿意度

觀眾對院區內無障礙、性別平等及友善環境設施的滿意度包括無障礙設施空間、輪椅租用的便利性、無障礙通道的通暢性、育嬰友善設施、祈禱室的清潔及舒適度及整體性別平等友善環境，調查結果發現，各項滿意度均達八成九以上的高度肯定。（各項目之滿意度評價已排除未接觸者）

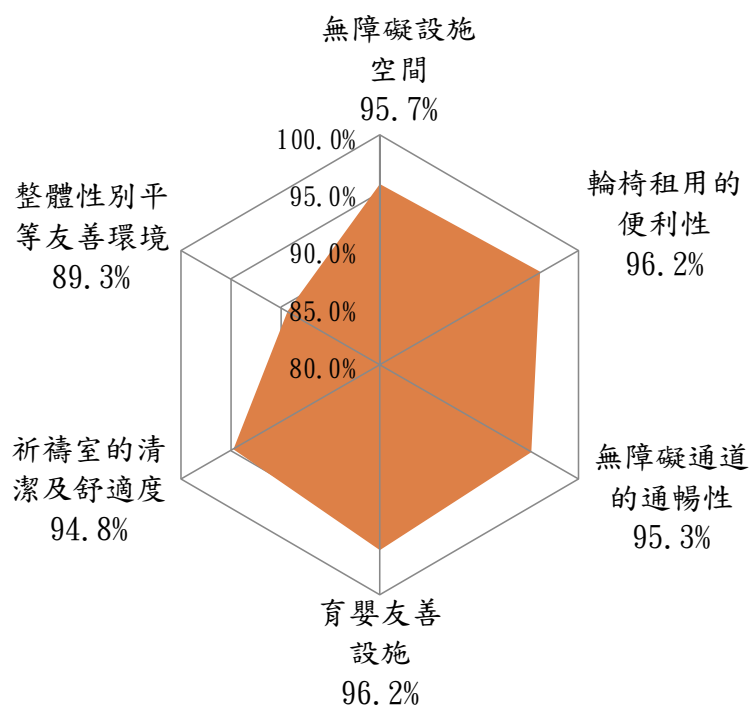


圖34、觀眾對院區內無障礙、性別平等及友善環境設施的滿意度

1. 無障礙設施空間的清潔及舒適度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成六(95.7%)的觀眾對無障礙設施空間的清潔及舒適度感到滿意(非常滿意 73.2%、還算滿意 22.5%)，表示尚可約占 3.9%，而僅有 0.4%表示不滿意(不太滿意 0.4%、無任何表示非常不滿意)。

2. 輪椅租用便利性的滿意度

調查結果顯示，高達九成六(96.2%)的觀眾對輪椅租用便利性感到滿意(非常滿意 76.0%、還算滿意 20.1%)，表示尚可約占 3.6%，而僅有 0.3%表示不滿意(無任何表示不太滿意、非常不滿意 0.3%)。

3. 無障通道通暢性的滿意度

調查結果顯示，高達九成五(95.3%)的觀眾對無障通道通暢性感到滿意(非常滿意 72.3%、還算滿意 22.9%)，表示尚可約占 4.2%，而僅有 0.5%表示不滿意(不

太滿意 0.5%、無任何表示非常不滿意)。

4. 育嬰友善設施的滿意度

調查結果顯示，高達九成六(96.2%)的觀眾對育嬰友善設施感到滿意(非常滿意 67.1%、還算滿意 29.1%)，表示尚可約占 3.8%，無任何表示不滿意。

5. 祈禱室清潔及舒適度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成五(94.8%)的觀眾對祈禱室清潔及舒適度感到滿意(非常滿意 65.9%、還算滿意 28.8%)，表示尚可約占 4.8%，而僅有 0.4%表示不滿意(無任何表示不太滿意、非常不滿意 0.4%)。

6. 整體性別平等友善環境的滿意度

調查結果顯示，高達八成九(89.3%)的觀眾對整體性別平等友善環境感到滿意(非常滿意 57.8%、還算滿意 31.5%)，表示尚可約占 10.4%，而僅有 0.3%表示不滿意(無任何表示不太滿意、非常不滿意 0.3%)。

7. 對院區內無障礙、性別平等及友善環境設施不滿意原因分析

整體而言，僅有 4 位受訪觀眾提出對院區內無障礙、性別平等及友善環境設施不滿意原因或意見，其意見為「相關設施需要投入多一些的服務人員」、「相關設施的服務人員很少會日文」、「相關的設施希望指示標誌能更清楚」及「男廁的位置都比較遠」。

(七) 觀眾到訪故宮南院之概況

1. 對故宮南院的知悉度及參訪概況

針對觀眾了解曾到訪故宮南院之概況(n=1,018)，約有 8.7%的觀眾表示曾經參觀過故宮南部院區，約有 33.6%的觀眾則表示知道有故宮南部院區但未曾參觀過，但有約五成八(57.7%)的觀眾則表示不知道有故宮南部院區。

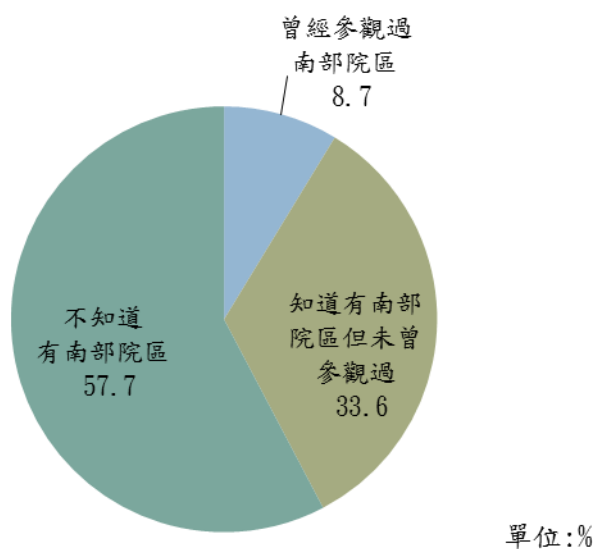


圖35、觀眾到訪故宮南院的概況

2. 觀眾未來一年內到訪故宮南院的意願度

針對觀眾未來一年內到訪故宮南院的意願度，約有五成(49.7%)的觀眾表示有意願(非常有意願 18.7%、有點意願 31.0%)，考慮中約有三成五(34.8%)，另有約一成六(15.5%)的觀眾則表示沒有意願(不太有意願 10.9%、完全沒有意願 4.6%)，顯示未來仍應多加強宣導故宮南院的展覽活動。

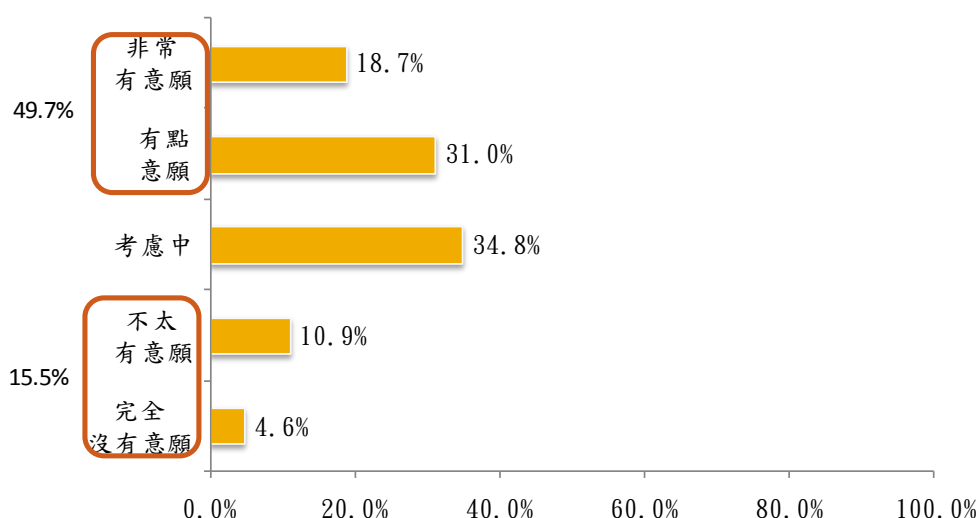


圖36、觀眾未來一年內到訪故宮南院的意願度

(八) 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

今年度觀眾對國立故宮博物院的整體滿意度達九成六(96.1%)，當中非常滿意占 57.0%，還算滿意占 39.1%，表示尚可約占 3.5%，僅有 0.4%表示不滿意(不太滿意 0.2%、非常不滿意 0.2%)。

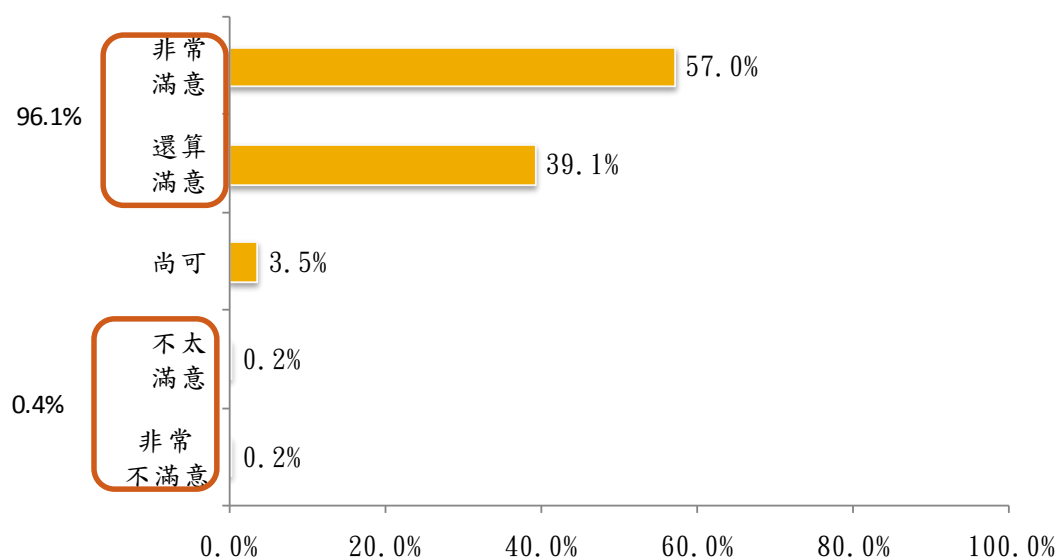


圖37、國立故宮博物院北部院區整體滿意度

2. 觀眾推薦親朋好友來參觀故宮之意願度

調查結果顯示，高達約九成五(94.8%)的觀眾表示會推薦親朋好友來參觀國立故宮博物院(一定會 60.9%、可能會 33.9%)，表示不一定約占 4.7%，表示不會推薦僅占 0.5%(可能不會 0.3%、一定不會 0.2%)。

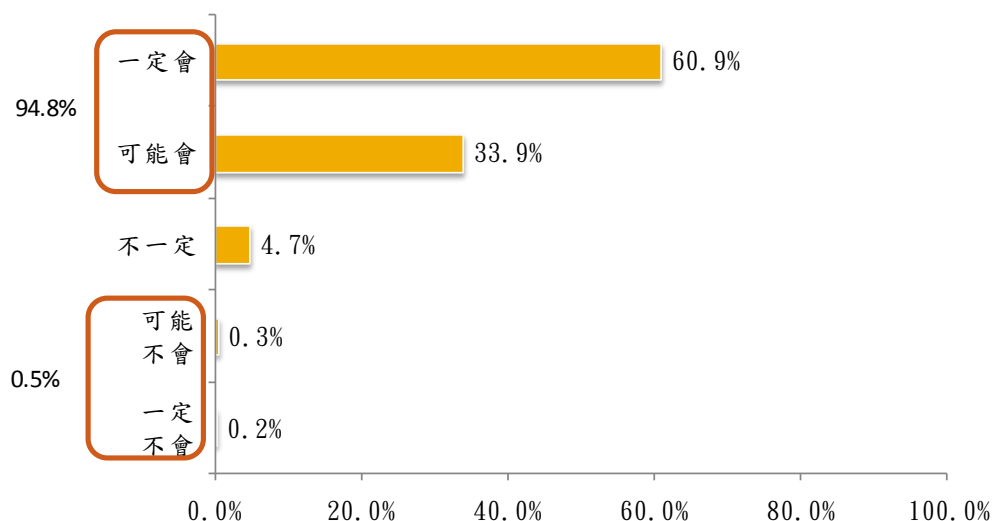


圖38、觀眾推薦親朋好友來參觀故宮之意願度

3. 整體性相關建議

共有 107 位觀眾提出相關的建議，經彙整後發現，本年度建議以場地設施相關的建議最多，主要反應因人潮多休息座椅的數量不足，而其次則以展覽內容的建議，由於調查期間內熱門展品翠玉白菜未展出，因此有部分觀眾則表示沒看到感到非常失望，其餘項目經彙整後的建議如下表。

表7、 整體性相關建議

相關建議		次數
場地設施	休息座椅的數量太少	18
	館內提供的網路無法連結	2
	陳列室內的燈光不夠亮	2
	陳列室內的空氣不流通	2
	洗手間的清潔度有待加強	2
	希望能增加電梯設備	2
	館內提供的網路速度太慢	1
	置物櫃數量不足	1
	置物櫃太老舊	1

相關建議		次數
	飲水機標示不清楚	1
	陳列室內的男廁數量太少	1
	停車位數量太少	1
	洗手間太老舊	1
	希望陳列室內能提供熱開水	1
	希望能增加說明歷史類的知識	1
	希望能提供自帶餐點的用餐區	1
	大廳的洗手間位於地下 1 樓，非常不便利	1
展覽內容	沒有看到翠玉白菜很失望	6
	展覽內容的說明希望能有更深入的說明文字	4
	常設展的展品(如翠玉白菜)不應該沒有展出	3
	專程來看翠玉白菜卻沒有展出，且售票處並未公告	2
	陳列室較以前少	1
	陳列室展覽的順序有點亂，希望能照年代排列較容易介紹	1
	希望能看到龍袍、玉璽等展品	1
	希望能多舉辦特展	1
	希望展品能更多樣化	1
服務措施	對於包包寄物的規範不明確	2
	陳列室管理人員不足，造成觀眾拍照都開閃光燈	1
	接駁到捷運站的公車太少	1
	寄物處服務人員服務態度不夠友善	1
	洗手間的拖把清潔度不佳，發出惡臭味	1
	沒有超過 A4 的包包卻被規定要寄物，希望能開放	1
	希望能提供更多關於展覽及網路預約購票的資訊	1
	希望能有無限次數進出的聯名卡	1
	希望能有 APP 可以取代語音導覽	1
	希望故宮的圖書館可以開放給 12-15 歲的兒童	1
	希望有些展品能到中國大陸展出	1
	希望外國觀眾年滿 65 歲以上也能享有票價優惠	1
	休息的座椅太硬不好坐	1
	交通不夠便捷	1

相關建議		次數
	不需設置南部院區	1
	大廳空調太冷	1
	入口處的安檢人員服務態度應加強	1
語音導覽	團體語音導覽機的電池很差，很快就沒電	2
	團體語音導覽機有雜音	2
	個人語音導覽沒有將所有展品都列入介紹	2
	個人語音導覽內容跟實際展品不一致	2
	個人語音導覽介紹的內容太少不夠詳細	2
	語音導覽機的耳機配戴不舒服	1
	個人語音導覽機的聲音太小且陳列室也太吵雜	1
	個人語音導覽機的電池應改善	1
	個人語音導覽機的租借費用太高	1
	個人語音導覽的內容說明希望能在簡短扼要	1
	個人語音導覽系統的介面不好操作	1
人潮管制	陳列室太過吵雜	5
	團體觀眾的領隊太吵，影響到其他參觀	1
	希望能管控陳列室內的人數	1
指示標誌/動線	1 樓陳列室的動線不佳	2
	建議規劃不同停留時間或展覽主題路線供觀眾參考	1
	希望陳列室內能設置紅龍，讓動線更加順暢	1
	希望能增加日文的指示標誌	1
	希望能設置團體觀眾的通道與散客分流	1
	各陳列室間沒有參觀指標的箭頭，造成參觀動線混亂	1
餐飲服務	餐飲服務人員的服務態度應加強	1
	希望餐點種類能更多元	1
	希望餐飲能提供更多元的餐點	1
	希望餐飲的價格能親民一些	1
	希望能增加回教徒的清真食物	1
	希望能增加中式餐點	1
	希望能提供素食的餐點	1
導覽地圖	導覽地圖順序不夠明確	1

相關建議		次數
	希望能在導覽地圖上標示有特色的展間	1
	希望能在導覽地圖上增加展品訊息	1
禮品販售及服務	希望販售的商品能更多元	2
	希望有展出的展品都能有相關的禮品販售	1

四、 重要性-績效分析(IPA 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競爭優勢項目、超乎所需項目、次要改進項目及競爭劣勢項目共四類。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。而本年度調查結果雖各項滿意度均有非常好的表現，但 IPA 分析主要是觀察各項目座落於四個象限中的相對位置，進而當資源有限時，可瞭解哪些項目應優先做改善。

- (1) 競爭優勢項目：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：個人語音導覽租借服務、團體語音導覽系統、陳列室整體展覽、售票人員態度、服務台人員態度、清潔人員態度、陳列室管理人員態度、定時導覽服務人員態度、餐飲服務人員態度、禮品販售服務人員態度、整體人員服務態度、入口處驗票人員態度、入口處安檢人員態度、無障礙設施空間清潔及舒適度、輪椅租用的便利性、無障礙通道的通暢性、育嬰友善設施及祈禱室的清潔及舒適度。
- (2) 超乎所需項目：觀眾認為網路預約入場系統便利性及電子門票便利性之重要度較低，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。
- (3) 次要改進項目：觀眾認為洗手間的清潔及個人語音導覽機為重要性較低，且觀眾感受服務滿意度也較低者。雖然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進的空間，雖不是當務之急需要立即性的修正，但仍需注意。
- (4) 競爭劣勢項目：觀眾認為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、休息座椅設施的清潔、餐飲的環境舒適度、禮品販售處環境舒適度、大廳及公共服務區域的空調及舒適度、團體語音導覽租借服務及整體性別平等友善環境為重要度高，但相對而言服務滿意度表現低，此服務項目為本院劣勢所在，則應列為優先改進項目。

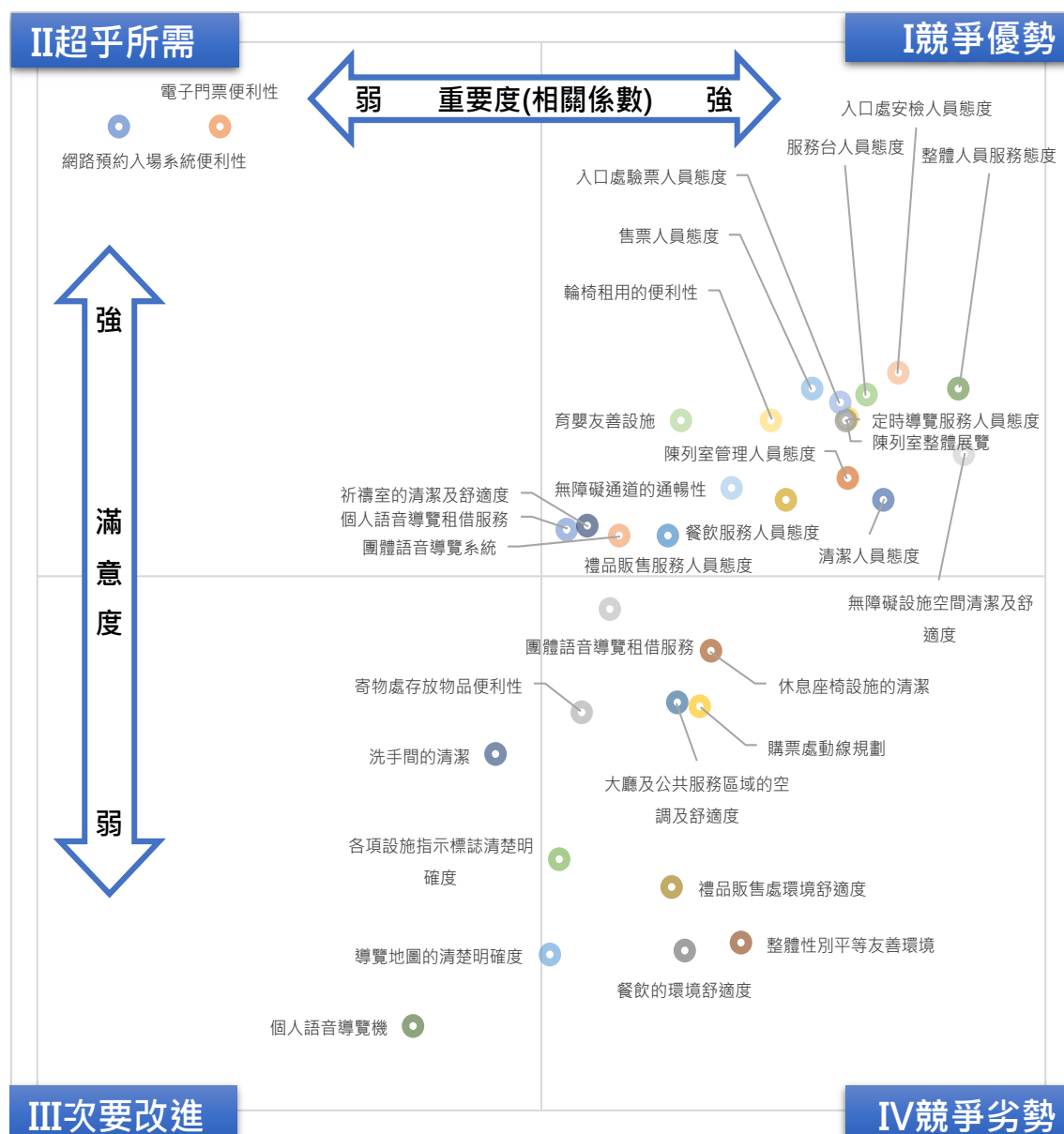


圖39、各項滿意度與重要度模型-整體

五、 歷年趨勢分析

(一) 觀眾來訪屬性之歷年比較

1. 觀眾來訪國立故宮博物院之概況

綜觀近五年觀眾來訪國立故宮博物院之概況，本年度首次來訪的比例創下近五年新高，約達七成。

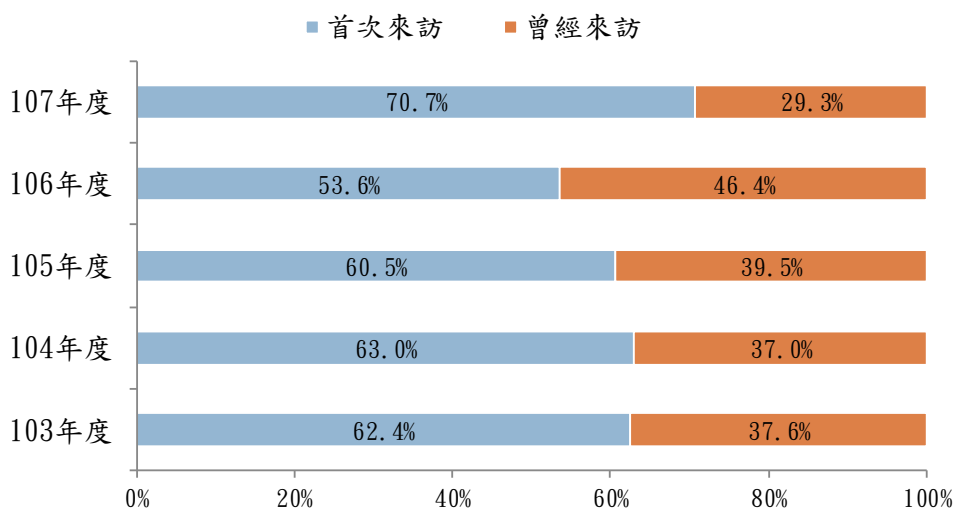


圖40、觀眾來訪國立故宮博物院概況之歷年比較

2. 觀眾停留時間

綜觀近五年觀眾停留的時間，多數觀眾仍以停留 1-2 小時或 2-3 小時為主，各年度的趨勢差異不大。

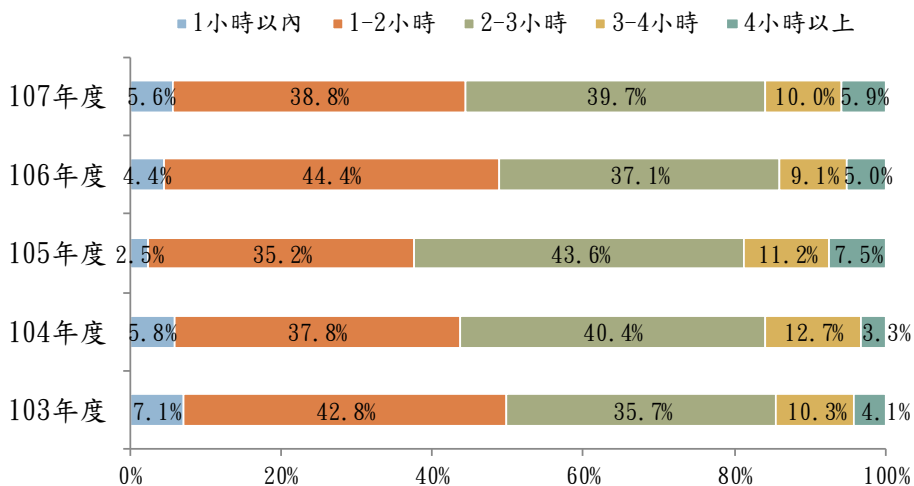


圖41、觀眾停留時間之歷年比較

3. 觀眾對國立故宮博物院整體滿意度之歷年比較

綜觀近五年整體滿意度之表現，均達九成以上的好成績，而本年度較 106 年度上升了 5.1 個百分點，顯示觀眾給予非常高度的肯定及評價。

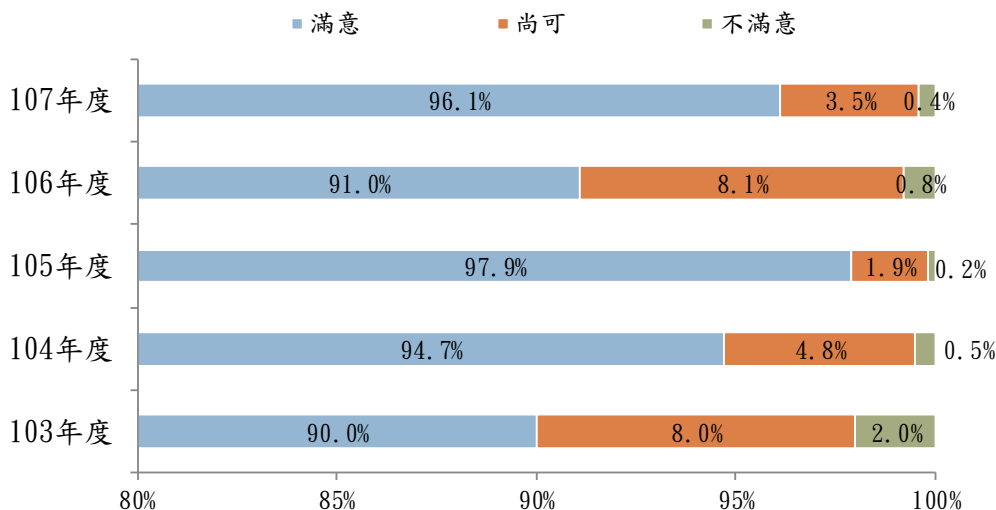


圖42、觀眾對國立故宮博物院整體滿意度之歷年比較

4. 大廳及公共服務區各項設施滿意度之歷年比較

綜觀近二年度在大廳及公共服務區各項設施滿意度之表現，本年度的滿意度均較 106 年度上升，寄物處存放物品便利性正向滿意度進步最多，上升了 6.9 個百分點，其次則是大廳及公共服務區空調舒適度及購票處動線規劃，均上升了 5.6 及 5.5 個百分點。自 106 年 2 月起新增購票處且今年度針對免票入場及連續假期也實施分流措施，減少過往大排長龍的購票隊伍，進而也讓大廳動線或指示標誌發揮功效，更讓購票處的動線規劃具一定之成效。

表8、公共服務區各項設施滿意度近二年度比較

	106 年度				107 年度				正面比例
	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	年度變動
寄物處存放物品便利性	828	85.4%	13.6%	0.9%	794	92.3%	6.5%	1.1%	6.9%
購票處動線規劃	873	86.9%	11.6%	1.5%	840	92.4%	6.8%	0.8%	5.5%
導覽地圖清楚明確度	890	86.0%	12.9%	1.1%	912	89.1%	8.8%	2.1%	3.1%
各項設施指示標誌清楚明確度	926	86.0%	10.9%	1.3%	998	90.4%	7.9%	1.7%	4.4%
洗手間的清潔舒適度	889	88.0%	9.9%	2.2%	923	91.8%	6.0%	2.3%	3.8%
休息座椅設施清潔	925	89.0%	9.3%	1.6%	974	93.1%	6.4%	0.5%	4.1%
大廳及公共服務區空調舒適度	941	86.8%	11.3%	1.9%	1,018	92.4%	6.4%	1.2%	5.6%

5. 語音導覽機各項設施及服務滿意度之歷年比較

綜觀近二年度在語音導覽機及租借服務的滿意度之表現，本年度在個人語音導覽機的滿意度較 106 年度下降了 3.5 個百分點，團體語音導覽機則進步了 3.3 個百分點，在租借服務方面，則與去年呈現持平略為上升的趨勢。透過觀眾提出的建議中可發現，個人語音導覽機的說明內容不夠詳細，同時也有觀眾反應導覽機與實際展品的號碼對照不一致等問題。

表9、語音導覽機及租借服務滿意度近二年度比較

	106 年度				107 年度				正面比例
	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	年度變動
個人語音導覽機	306	91.7%	4.9%	3.2%	246	88.2%	8.1%	3.3%	-3.5%
個人語音導覽租借服務	306	93.5%	5.2%	1.3%	246	94.7%	4.9%	0.4%	1.2%
團體語音導覽機	240	91.3%	7.9%	0.8%	316	94.6%	4.1%	1.3%	3.3%
團體語音導覽租借服務	240	93.5%	6.5%	-	316	93.7%	5.7%	0.6%	0.2%

6. 各項人員服務態度滿意度之歷年比較

綜觀近二年度各項人員服務滿意度之表現，本年度均較 106 年度呈現上升的趨勢，且各項進步幅度均在 2.8~3.9 個百分點間，其中以服務台人員的進度最多。

表10、各項人員服務態度滿意度近二年度比較

	106 年度				107 年度				正面比例
	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	年度變動
售票人員	877	93.3%	6.5%	0.2%	812	96.6%	3.3%	0.1%	3.3%
服務台人員	886	92.6%	7.0%	0.3%	852	96.5%	3.3%	0.2%	3.9%
清潔人員	871	92.3%	7.0%	0.6%	736	95.1%	4.6%	0.3%	2.8%
整體人員的服務	904	93.2%	6.7%	0.1%	989	96.6%	3.4%	-	3.4%

7. 無障礙設施及性別平等友善環境各項滿意度之歷年比較

綜觀近二年度在無障礙設施及性別平等友善環境的滿意度之表現，本年度的滿意度較 106 年度均為進步的趨勢，以輪椅租用便利性進步最多，上升了 4.8 個百分點。

表11、無障礙設施及性別平等友善環境滿意度近二年度比較

	106 年度				107 年度				正面比例
	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	年度變動
輪椅租用便利性	604	91.4%	7.9%	0.7%	338	96.2%	3.6%	0.3%	4.8%
無障礙通道暢通性	643	91.6%	7.9%	0.5%	401	95.3%	4.2%	0.5%	3.7%

(二) 歷年性別滿意度比較

1. 不同性別觀眾對「公共服務區各項設施」滿意度歷年比較

不同性別對於公共服務區各項設施表現之感受，本年度在不同性別的滿意度表現均無差異，觀察近 2 年來的趨勢，在寄物處存放物品便利性方面，106 年度女性的滿意度高於男性，而本年度男性觀眾的滿意度則較 106 年提升了 10.7 個百分點，其餘各項於 106 年度在不同性別的滿意度也均無差別。

表12、 不同性別觀眾對「公共服務區各項設施」的滿意度-近 2 年比較

公共服務區各項設施		滿意度	
		106 年度	107 年度
寄物處存放物品便利性	整體	85.4%	92.3%
	男性	82.1%	92.8%
	女性	88.0%	91.9%
購票處動線規劃	整體	86.9%	92.4%
	男性	85.3%	91.8%
	女性	88.3%	92.9%
導覽地圖清楚明確度	整體	86.0%	89.1%
	男性	84.4%	89.2%
	女性	87.2%	89.1%
各項設施指示標誌清楚明確度	整體	86.0%	90.4%
	男性	86.3%	89.2%
	女性	88.9%	91.6%
洗手間的清潔舒適度	整體	88.0%	91.8%
	男性	89.0%	91.1%
	女性	87.2%	92.4%
休息座椅設施清潔	整體	89.0%	93.1%
	男性	87.8%	91.9%
	女性	90.1%	94.4%
大廳及公共服務區空調舒適度	整體	86.8%	92.4%
	男性	86.3%	93.6%
	女性	87.3%	91.3%

2. 不同性別觀眾對「語音導覽機各項設施及服務」滿意度歷年比較

不同性別對於語音導覽機各項設施及服務之感受，本年度在個人語音導覽租借服務及團體語音導覽租借服務均為男性的滿意度略高於女性，但無顯著性差異。觀察近 2 年來的趨勢，在個人語音導覽機方面，106 年度以男性滿意度略高於女性；在團體語音導覽租借服務方面，106 年度則是以女性滿意度略高於男性，但在今年度則是男性高於女性，2 年度有些微差異。

表13、不同性別觀眾對「語音導覽機各項設施及服務」的滿意度-近 2 年比較

語音導覽機各項設施及服務		滿意度	
		106 年度	107 年度
個人語音導覽機	整體	91.7%	88.2%
	男性	94.3%	88.3%
	女性	89.7%	88.1%
個人語音導覽租借服務	整體	93.5%	94.7%
	男性	92.9%	96.7%
	女性	94.0%	92.9%
團體語音導覽機	整體	91.3%	94.6%
	男性	92.3%	94.0%
	女性	90.4%	95.3%
團體語音導覽租借服務	整體	93.5%	93.7%
	男性	87.5%	96.4%
	女性	91.2%	90.6%

3. 不同性別觀眾對「無障礙設施及性別平等友善環境」滿意度歷年比較

不同性別對於無障礙設施及性別平等友善環境之感受，本年度在無障礙通道暢通性方面，以女性的滿意度略高於男性但無顯著差異。觀察近 2 年來的趨勢，也均無差異。

表14、不同性別觀眾對「無障礙設施及性別平等友善環境」的滿意度-近 2 年比較

無障礙設施及性別平等友善環境		滿意度	
		106 年度	107 年度
輪椅租用便利性	整體	91.4%	96.2%
	男性	91.3%	94.9%
	女性	91.5%	97.2%
無障礙通道暢通性	整體	91.6%	95.3%
	男性	91.8%	93.2%
	女性	91.5%	97.1%

肆、觀眾意見調查分析-南部院區

一、調查概述

(一) 調查對象

調查對象以 13 歲以上參觀過國立故宮博物院南院展覽區，且本人未在院內工作(含志工及委外廠商)之觀眾為調查對象。

(二) 調查方法

本調查採用 CAPI 電腦輔助面訪系統進行，並提供中文、日文、韓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南院 1 樓(展覽區出口的樓下)，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，填寫或訪問完成後，所有資料均立即進入調查資料系統中。

(三) 調查內容

調查內容設計則參考歷年南部院區的調查問卷並與貴單位進行訪談及問卷討論後，確認問卷初稿後進行預試調查，同時在預試完成後提出預試分析報告且召開會議後，由貴院確認定稿，於正式調查前製作中文、日文及英文三種語言，詳細調查問卷如附件。

(四) 調查時間

調查期間為 107 年 12 月 6 日至 12 月 16 日，涵蓋了平日及假日的開放時段。

(五) 抽樣設計

採分層隨機抽樣方式進行，依據與南院提供的人數統計，本國人占總人數的 98.7%，外國籍僅占 1.3%，故依本國籍與外國籍分層，各層配置採比例配置，但因外籍觀眾配置後樣本數較少，則增補至 50 份，預計本國觀眾須完成 950 份，外籍觀眾完成 50 份，總計至少完成 1,000 份有效樣本數，在信心水準 95%下，抽樣誤差控制在 $\pm 3.1\%$ 間。

（六） 資料處理與檢誤

1. 資料處理

與北部院區相同執行及處理方式，請詳見報告 p. 11-12。

2. 分析方法

▶ 次數分配

根據各題的樣本比例進行比較選項間的差異。

▶ 交叉分析

以各題與基本資料的交叉表來分析與基本特徵間的相關。交叉表則採用卡方檢定，卡方顯著水準小於 5% 時才認定兩變數間相關。另外，針對交叉表的百分比檢定，則檢視兩個獨立的群體對同一議題看法的百分比間之差異。

▶ 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

二、觀眾基本資料分析

(一) 成功樣本結構

本年度北院整體完成 1,010 份有效樣本數，在信心水準 95% 下，抽樣誤差控制在 $\pm 3.1\%$ 間。

1. 性別

受訪觀眾中，以男性及女性觀眾約各占一半，女性約占五成一，男性觀眾約占四成九。

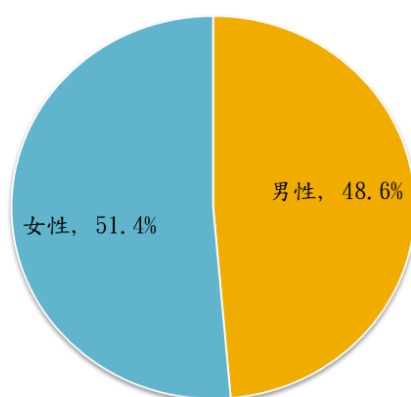


圖43、成功樣本結構-性別

2. 年齡

受訪觀眾中，以 30-39 歲及 40-49 歲的觀眾居多，分別各占二成四及二成二，其次為 20-29 歲及 50-59 歲，分別各占一成八及一成七，其餘各年齡層則未達一成。若與北院的受訪觀眾相比，南院受訪觀眾年齡在 40 歲以上的比例較多。

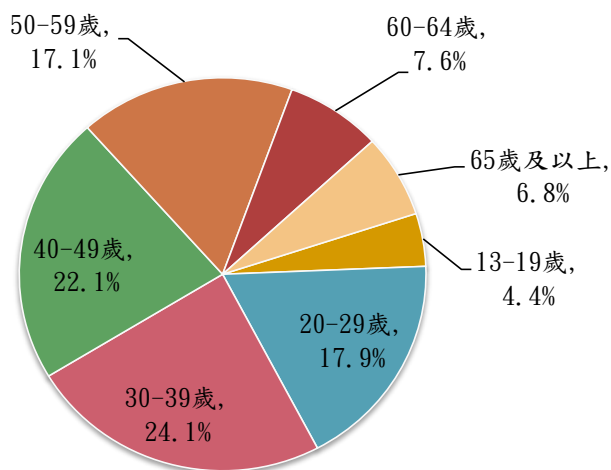


圖44、成功樣本結構-年齡

3. 教育程度

受訪觀眾中，以大學教育程度的觀眾居多，約占五成五，其次依序為專科（約占一成八）、高中/高職及以下（約占一成五）及研究所及以上（約占一成二）。

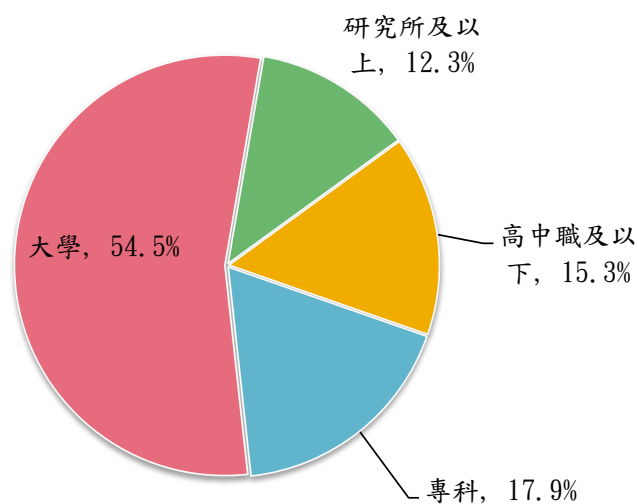


圖45、成功樣本結構-教育程度

4. 從事行業

受訪觀眾中，以從事服務業的觀眾居多，約占二成三，其次為家管/退休/待業（約占一成九）、商業（約占一成三）、工業（約占一成）及學生（約占一成），其餘各項職業均低於一成。若與北院受訪觀眾相比，觀眾從事行業略有差異，北院以商業居多，其次為學生，另考量南院主要以國人觀眾為主，若僅觀察北院國人觀眾(n=234)，主要則以服務業、學生及商業，均各占 2 成。

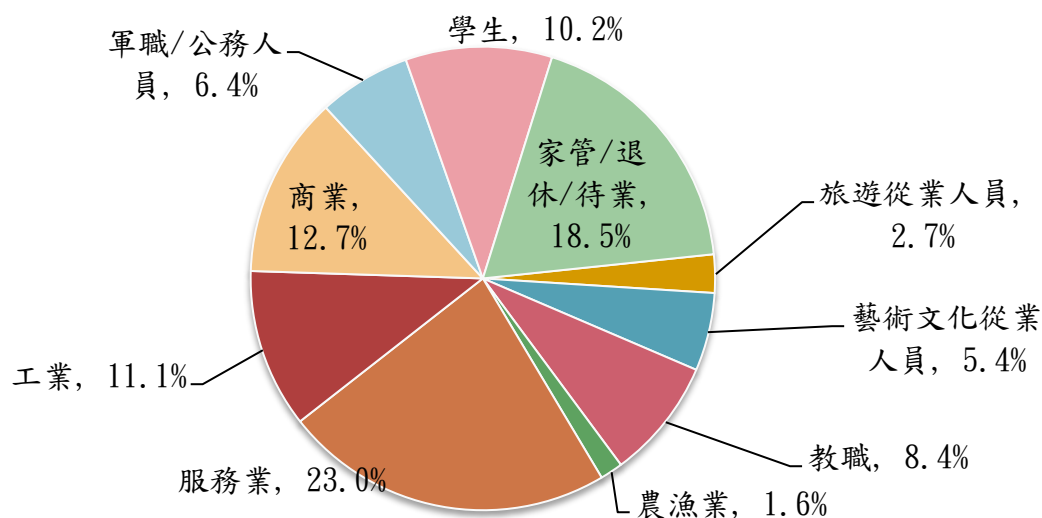


圖46、成功樣本結構-從事行業

5. 婚姻狀況

受訪觀眾中，以已婚的觀眾居多，約占六成，其次為未婚，約占三成九，其他狀況約占 0.5%。

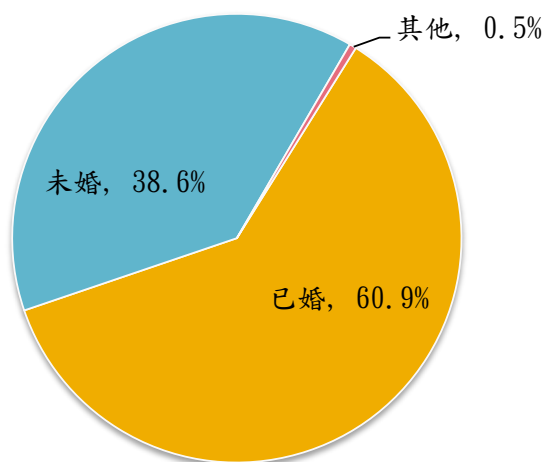


圖47、成功樣本結構-婚姻狀況

此外，進一步了解受訪觀眾是否有 18 歲以下的小孩，約有二成三表示有，但超過半數以上約七成七是沒有 18 歲以下小孩。

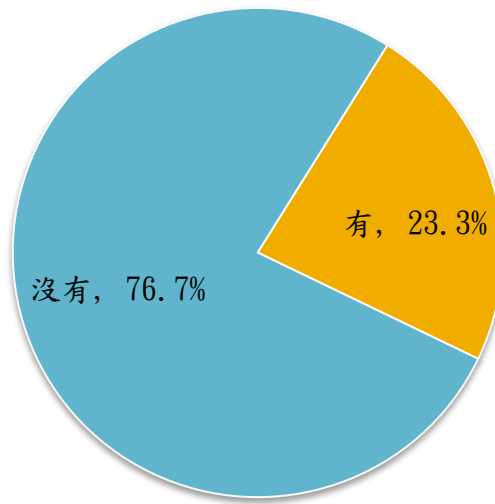


圖48、成功樣本結構-擁有 18 歲以下小孩狀況

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。居住地區以居住南部地區的觀眾居多，約占四成六(含嘉義縣市)，其次為北部地區，約占二成九，中部地區約占一成七，其他地區均低於一成。

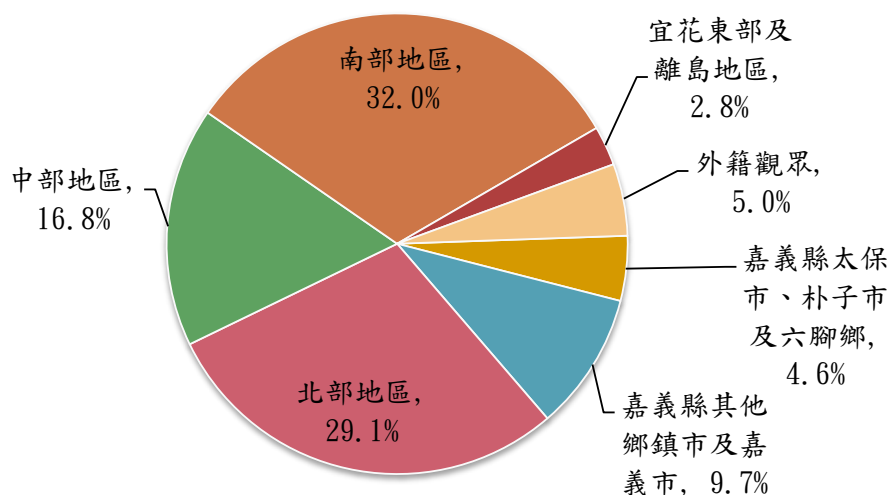


圖49、成功樣本結構-居住地區

7. 來訪型態

受訪觀眾中，以散客的觀眾居多，約占八成六，但因訪問過程中，團體觀眾一個團體僅能抽取 1-2 位受訪者，故團體與散客比例僅作為受訪觀眾來訪型態之參考，非實際參觀觀眾之比例。²

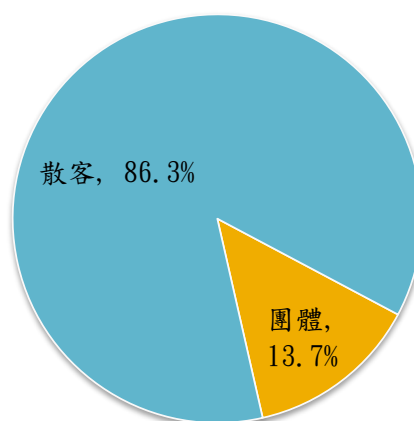


圖50、成功樣本結構-來訪型態

²參考故宮南院提供的票務數統計，團體參觀券占 0.7%，但免費參觀券占 68.1%，當中可能包括有團體觀眾但為免費參觀資格，故無法呈現實際團散之比例。

三、 調查結果分析

(一) 觀眾來訪型態

1. 觀眾屬性

整體而言，受訪觀眾的來訪型態以散客為主(團體 13.7%、散客 86.3%)，調查過程中團體觀眾僅能抽取 1-2 位進行訪問，故本調查結果的受訪觀眾屬性分布僅供本調查參考之用，不適用於推估國立故宮博物院南部院區整體觀眾屬性的結構。

此外，觀察團體觀眾同行者(n=138)的概況，主要以校外教學及公司/機關團體為主，約占三成九至二成八間，其次為社區/社團旅遊及觀光團，約分別占一成七(16.7%)及一成二(12.3%)。

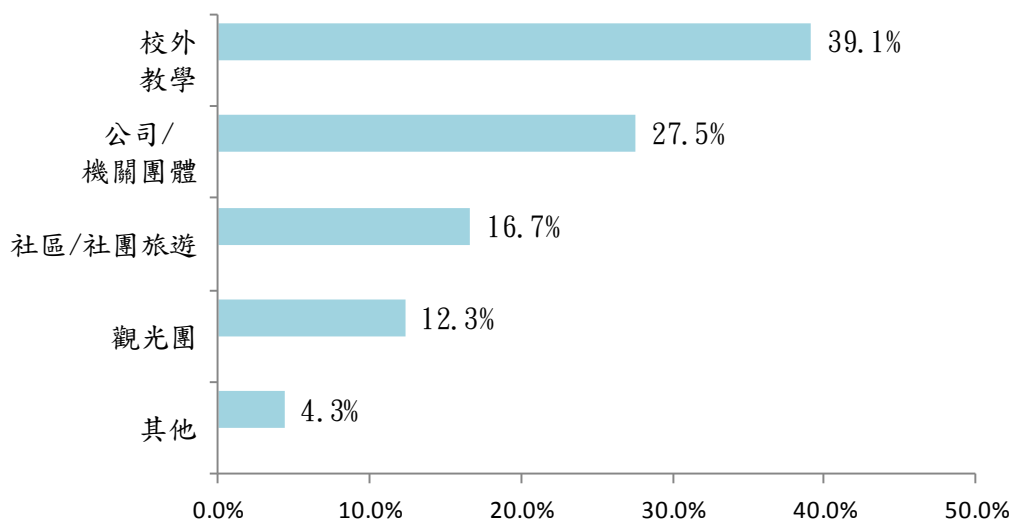


圖51、團體觀眾來訪類型

另觀察散客觀眾的同行者概況(n=872)，與家人/親戚一起同行的比例最高，占五成九(58.9%)，其次為與朋友／鄰居(19.6%)，自己單獨前往參觀約占 14.7%，而與同學及同事僅約各占 4%。

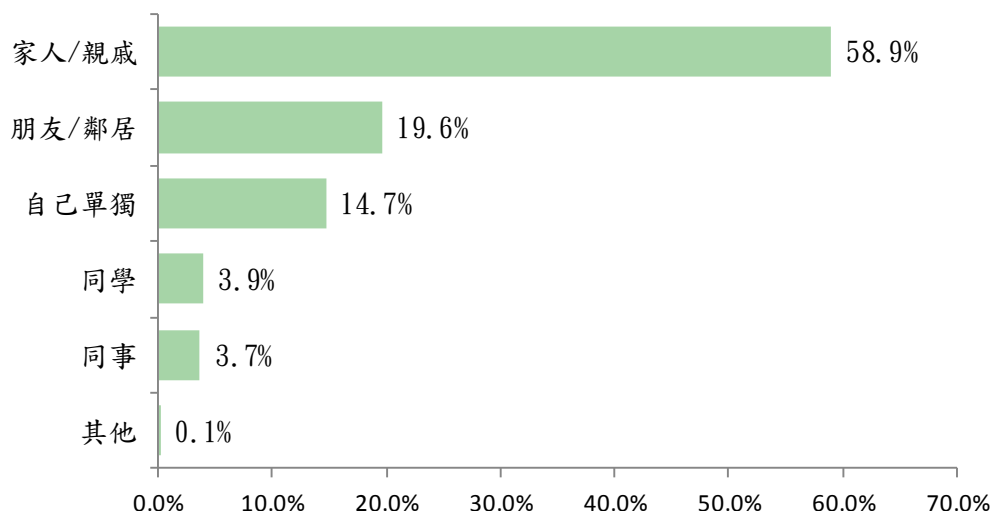


圖52、散客觀眾來訪類型

2. 觀眾來訪所搭乘之主要交通工具

整體而言，觀眾以自行開車/騎摩托車為主，約占七成二(72.2%)，其次為團體遊覽車/小巴，約占一成三(12.8%)，再其次為搭乘高鐵，約占一成(10.4%)，其餘各類交通工具皆低於2%。與北部院區觀眾，北部觀眾約有三成七為團體觀眾，因此主要以團體遊覽車/小巴比例較高，其次則約有三成二是搭乘大眾運輸工具，僅有9.1%為自行開車/騎車，由於北部院區主力以外國觀眾為主，故與南院在觀眾結構上的差異甚大。另從觀光局106年國人旅遊狀況調查結果來觀察，國人旅遊時主要利用的交通工具以自用汽車比例最高，約占6成五，與南院調查結果相仿。

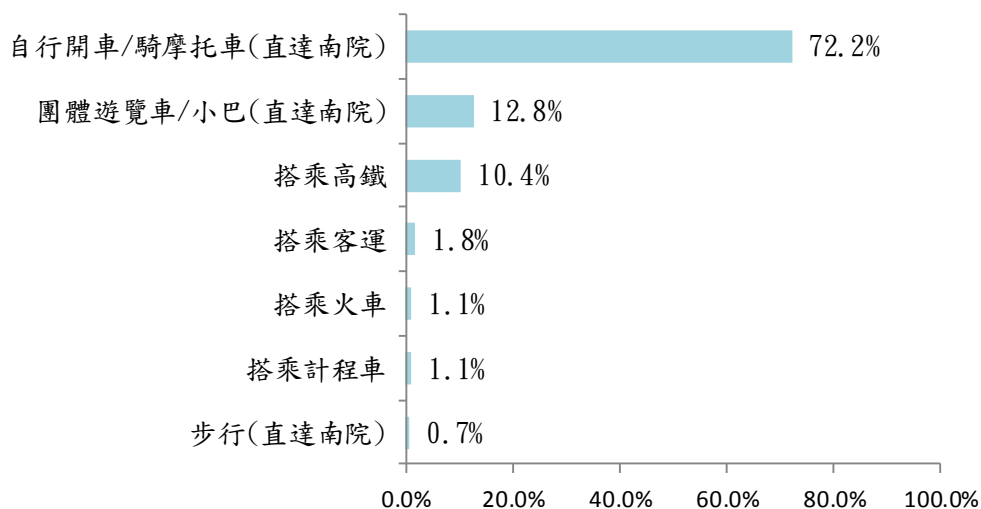


圖53、觀眾來訪所搭乘之主要交通工具

此外，深入瞭解觀眾是否有轉乘其他交通工具，以無轉乘/無轉搭比例最高，占八成七(86.7%)，少數觀眾有轉乘計程車(3.0%)或高鐵低碳轉運接駁(3.0%)，皆約各占 3%，其餘交通工具均低於 1%。

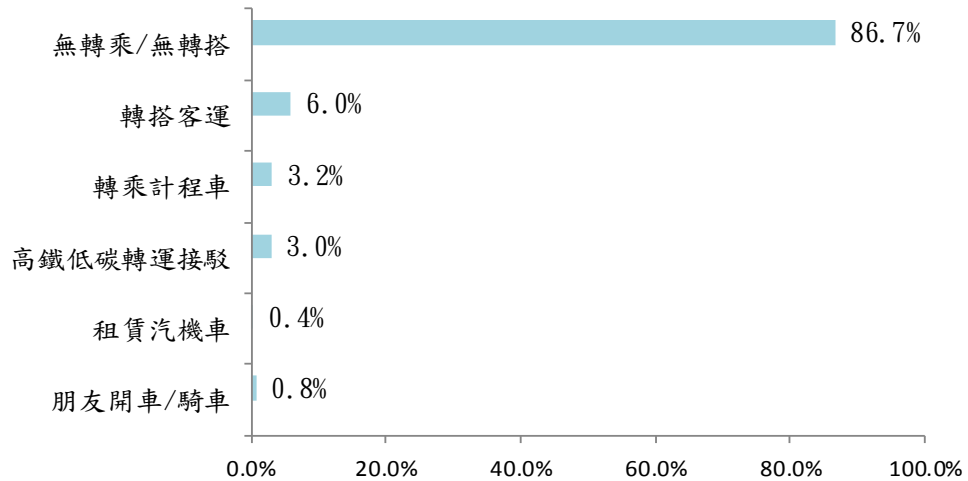


圖54、觀眾來訪是否有轉乘或其他交通工具

3. 非搭乘遊覽車/小巴的團體觀眾對交通便利性滿意度

調查結果顯示，約有七成七(76.7%)的非搭乘遊覽車/小巴團體觀眾表示滿意故宮南院交通便利性及路標動線指引表現(非常滿意 9.8%、還算滿意 67.0%)，表示尚可約占一成六(16.0%)，而有 7.3%表示不滿意(不太滿意 7.0%、非常不滿意 0.2%)。

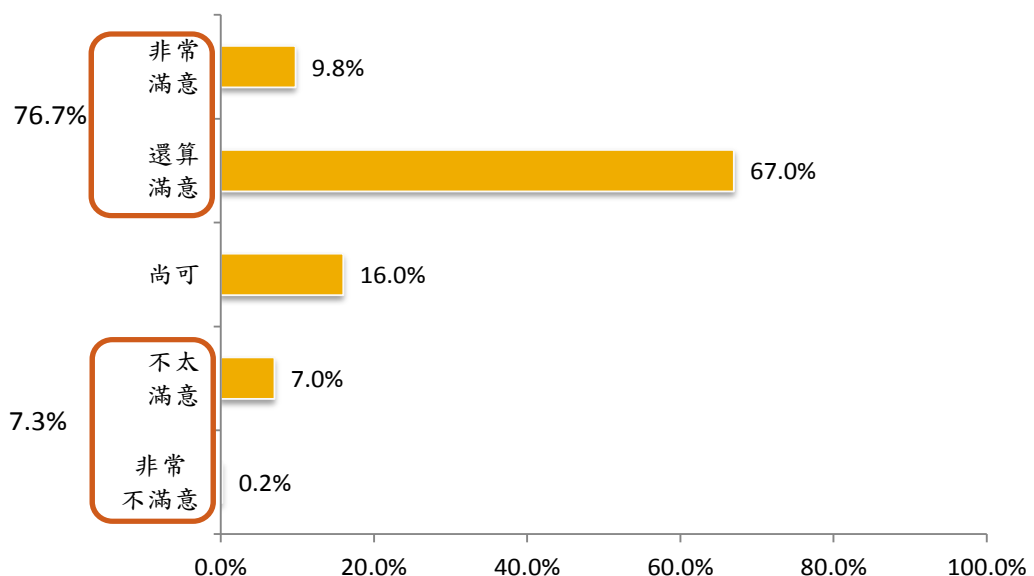


圖55、非搭乘遊覽車/小巴的團體觀眾對交通便利性滿意度

4. 對交通便利性不滿意原因分析

整體而言，有 205 位受訪觀眾提出關於交通便利性不滿意或意見，反應建議較多的是「街道路線指示標誌不清楚」(n=152，約占不滿意原因的七成四)，其次為「停車動線指標標誌不清」(n=61)、「公車接駁班次少」(n=22)及「接駁公車的指示標示不清楚」(n=11)，其餘原因回答次數均低於 10 以下。另針對回答其他(n=6)，主要則表示交通資訊不足(如時刻表、各地轉駁車等資訊)。

表15、 對交通便利性不滿意原因

對交通便利性不滿意原因(n=205)	次數
街道路線指示標誌不清楚	152
停車動線指標標誌不清楚	61
公車接駁班次少	22
接駁公車的指示標示不清楚	11
公車接駁路線不佳	1
其他	6
總計	205

5. 觀眾停留時間

整體而言，觀眾所停留的時間，以停留 2-3 小時居多，占四成七(47.1%)，其次為停留 1-2 小時占約四成三(43.0%)，再其次為停留 3-4 小時(5.4%)、停留 1 小時以內 (2.6%)及 4 小時以上(1.9%)。

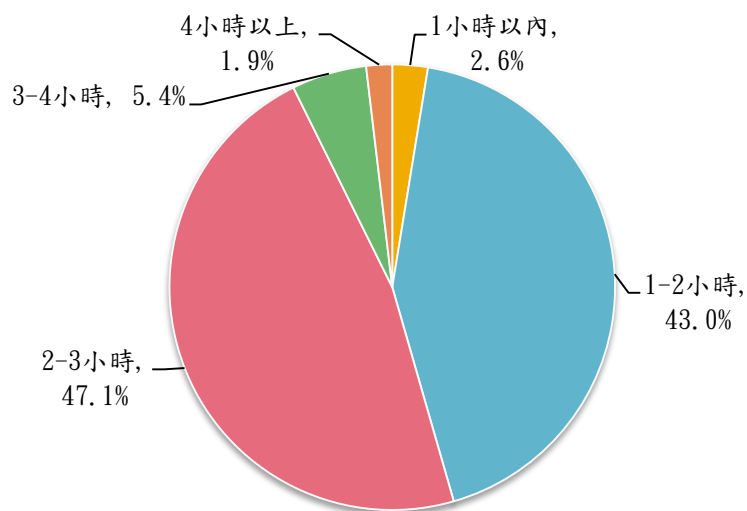


圖56、觀眾停留時間

6. 觀眾參觀故宮南院的概況及動機

整體而言，約七成八(78.4%)的觀眾表示為首次參觀故宮南院，約有二成二(21.6%)則表示曾經來訪參觀過。

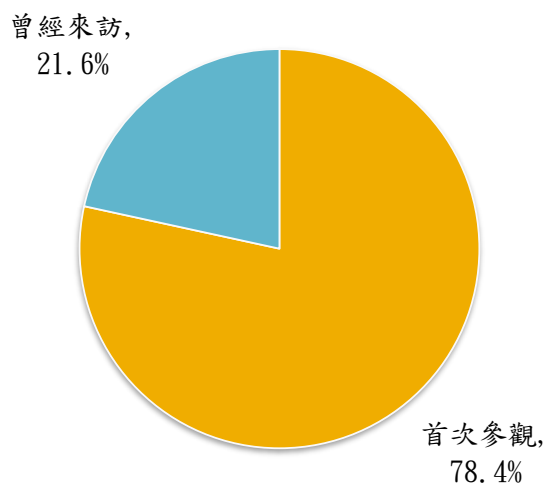


圖57、觀眾參觀故宮南院的概況

進一步瞭解曾來訪觀眾距離上次來訪的時間(n=218)，以半年內及半年至一年內比例較高，各約占三成四(33.5%)，其次為一年至二年內來訪(25.7%)，而二年至三年內來訪僅占 7.3%。

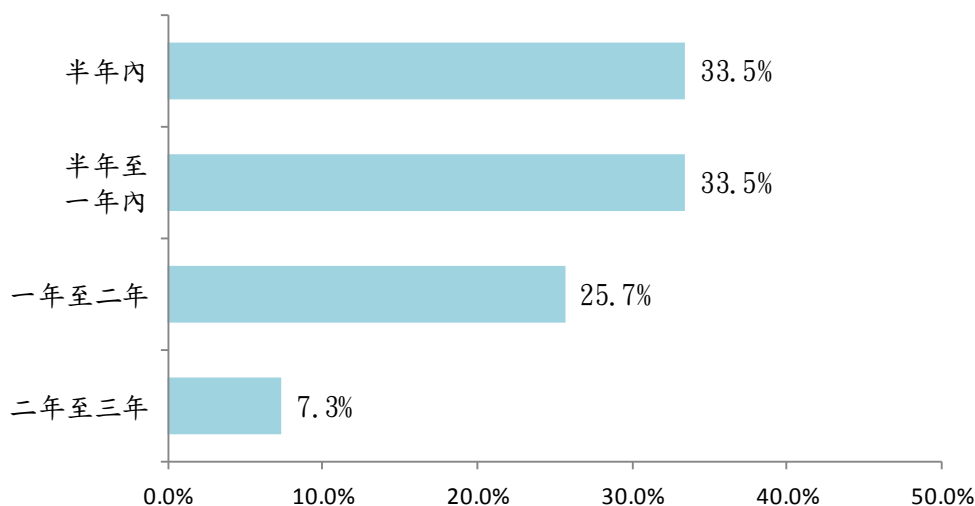


圖58、曾來訪觀眾距離上次來訪的時間

此外，觀察曾來訪觀眾近三年來訪的次數(n=218)，主要以二次比例較高，占五成七(56.9%)，其次為三次(24.3%)，三次以上均低於一成。

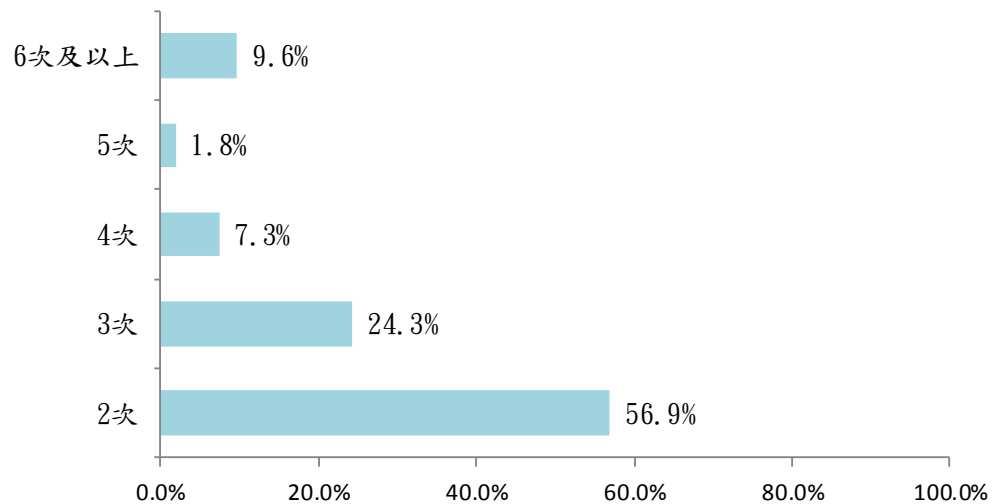


圖59、曾來訪觀眾近三年來訪的次數

另深入瞭解整體觀眾來訪的動機，主要以沒來過好奇新鮮比例較高，占三成七(37.4%)，其次為親朋好友邀約出遊約占二成九(28.9%)，在其次為有想參觀的特展/展覽占一成四(14.3%)，其餘動機均低於一成。

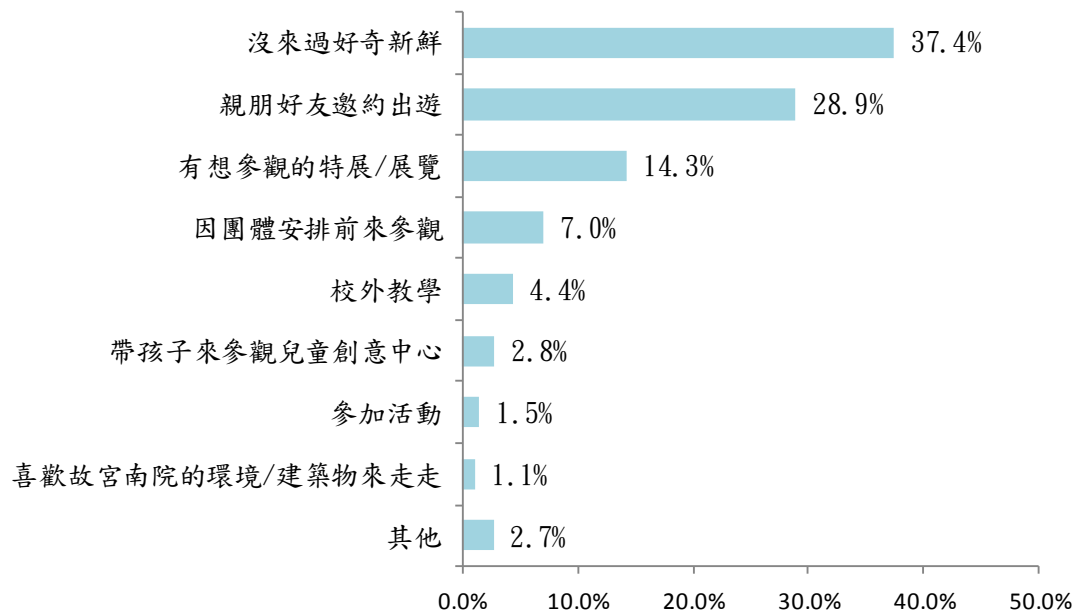


圖60、觀眾參觀故宮南院的動機

7. 觀眾對園區內接駁服務的使用概況及滿意度

整體而言，僅約一成三(12.7%)的觀眾使用園區內接駁服務，沒有使用此服務約占六成七(68.5%)，則約有一成九(18.8%)不知道有此服務。

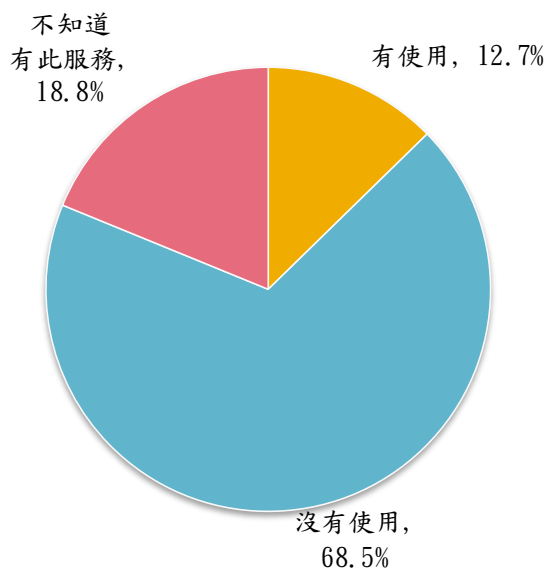


圖61、觀眾對園區內接駁服務的使用概況

進一步瞭解使用園區內接駁服務觀眾(n=128)的滿意度，調查結果顯示，高達九成(89.8%)的觀眾表示滿意故宮南院園區內接駁服務表現(非常滿意 48.4%、還算滿意 41.4%)，表示尚可占 7.0%，而有 3.1%表示不滿意(不太滿意 3.1%、無任何表示非常不滿意)。

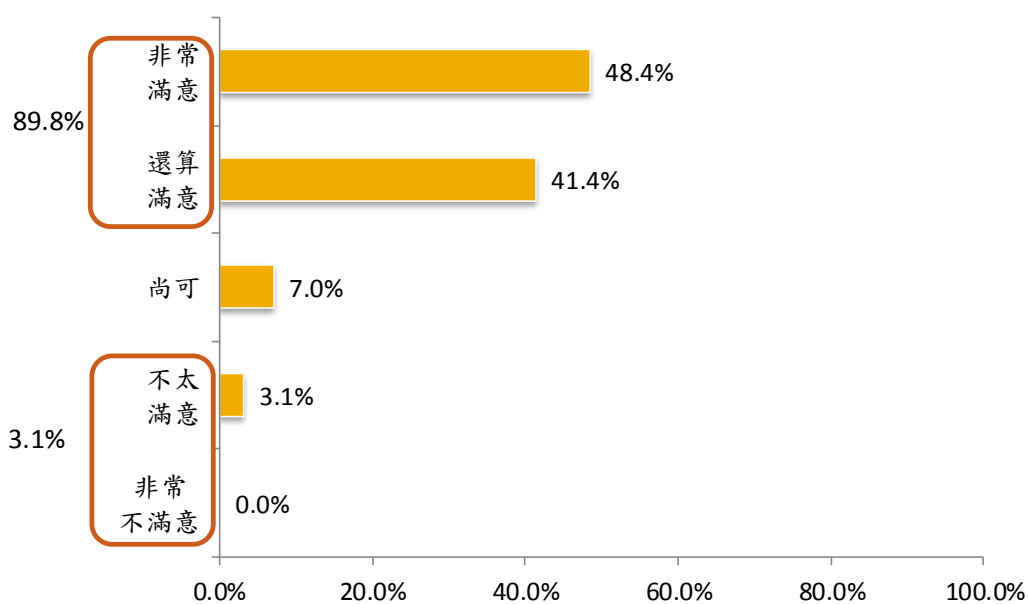


圖62、觀眾對使用園區內接駁服務之滿意度

8. 對園區內接駁服務不滿意原因分析

整體而言，有 13 位受訪觀眾提出關於園區內接駁服務不滿意或意見，觀眾表示為接駁車指示不清楚及候車時間太長。

表16、對園區內接駁服務不滿意原因

對園區內接駁服務不滿意原因(n=13)	個數
接駁車指示不清楚	7
接駁車等候時間太長	5
公車接駁班次少	4

9. 觀眾此次故宮南院行程安排及天數

整體而言，來訪觀眾當天就離開嘉義縣/市的比例較高，約占六成九(68.7%)，其次為停留 2 天，約占一成三(12.7%)，停留 3 天以上皆低於 3%，而本身居住在嘉義縣/市的觀眾占一成五(14.8%)。

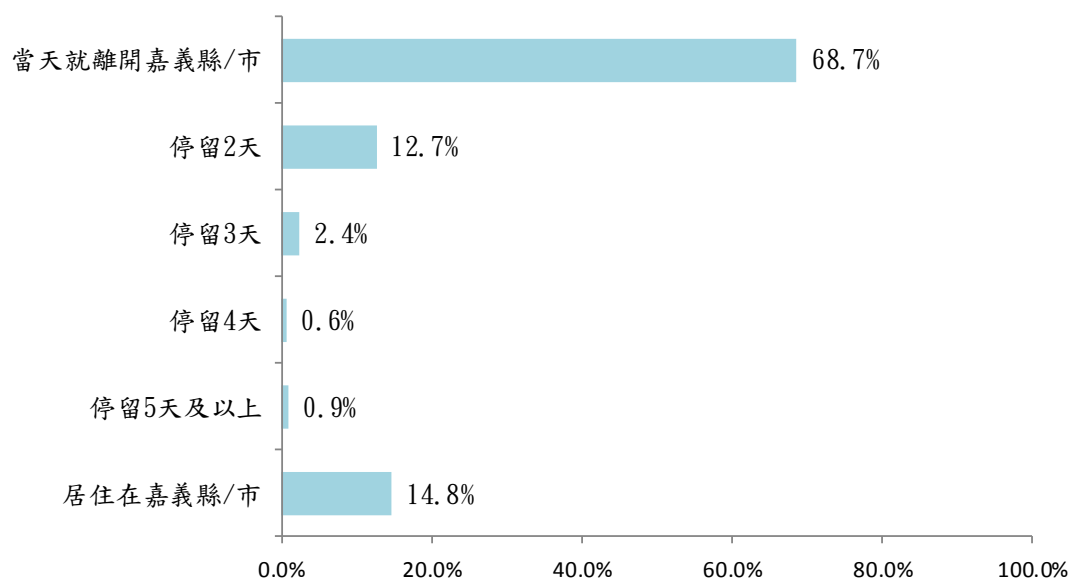


圖63、觀眾這趟故宮南院行程會停留在嘉義縣市的天數

進一步瞭解非嘉義縣市居民的觀眾(n=872)的此趟行程安排，以安排檜意森活村居多，占一成七(17.0%)，其次為阿里山及東石/布袋漁港，分別各占一成二(12.2%)及一成(10.2%)，其他行程安排則皆低於一成，另外沒有安排在嘉義縣市景點的觀眾，約占四成七(46.8%)。

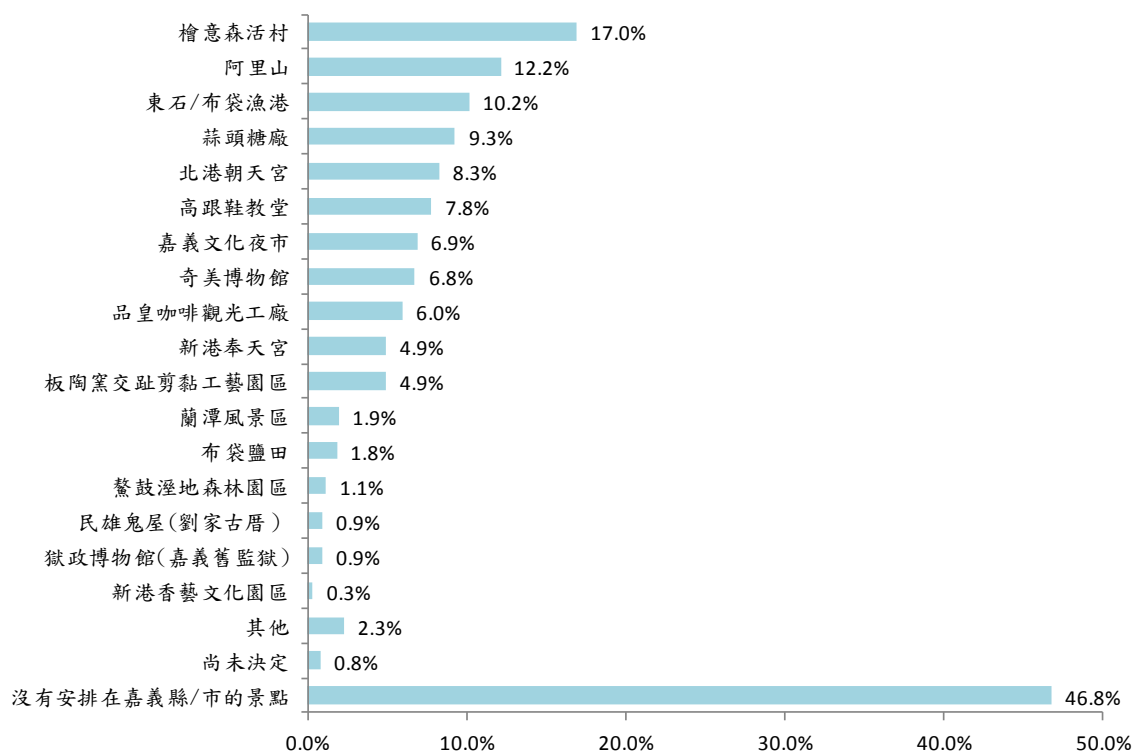


圖64、非嘉義縣市觀眾此趟到訪景點

(二) 觀眾對展覽的各項滿意度

觀眾對於展覽的各項滿意度包括展覽整體滿意度、展覽內容主題滿意度、展式設計吸引力、文字說明的深淺適切性，其調查結果發現，以展式設計吸引力評價最佳，約達九成二，而其他項目的滿意度評價也均達八成九以上。（各項目之滿意度評價已排除未接觸者）

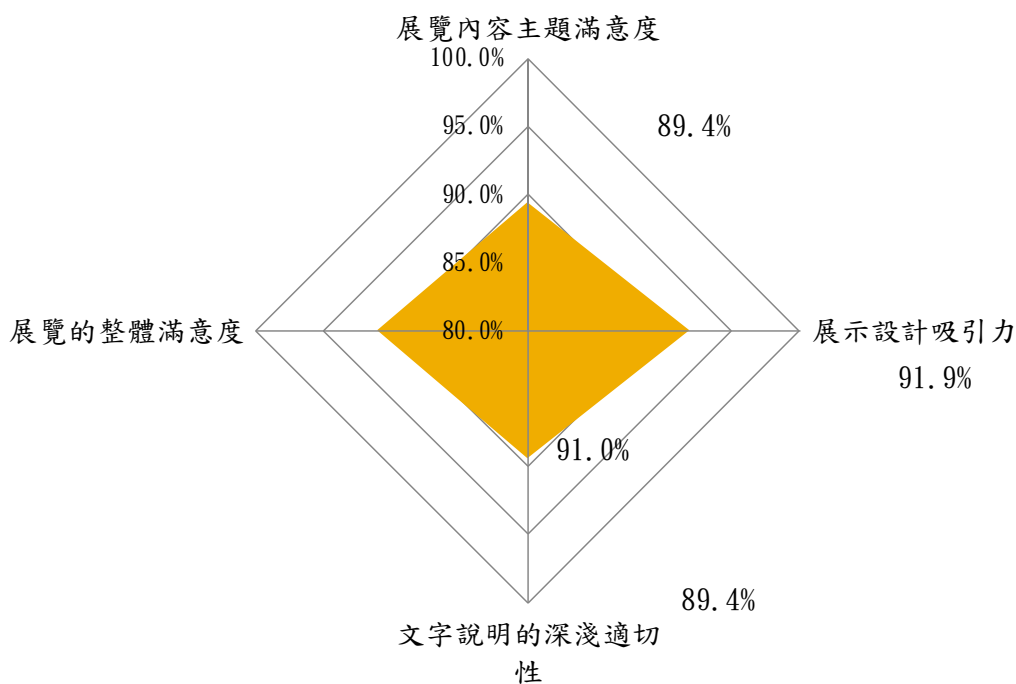


圖65、觀眾對展覽的各項滿意度

1. 展覽的整體滿意度

調查結果顯示，高達九成一(91.0%)的觀眾表示滿意故宮南院在展覽的整體表現(非常滿意 22.3%、還算滿意 68.7%)，表示尚可占 6.8%，而僅有 2.2%表示不滿意(不太滿意 2.1%、非常不滿意 0.1%)。

2. 展覽內容主題的滿意度

調查結果顯示，約達八成九(89.4%)的觀眾對展覽內容主題感到滿意(非常滿意 19.9%、還算滿意 69.5%)，表示尚可占 9.0%，而僅有 1.6%表示不滿意(不太滿意 1.5%、非常不滿意 0.1%)。

3. 展示設計吸引力的滿意度

調查結果顯示，高達九成二(91.9%)的觀眾對展示設計吸引力感到滿意(非

常滿意 24.4%、還算滿意 67.5%)，表示尚可約占 6.7%，而僅有 1.4%表示不滿意（不太滿意 1.4%、無任何表示非常不滿意）。

4. 文字說明深淺適切性的滿意度

調查結果顯示，約有八成九(89.4%)的觀眾對文字說明深淺適切性感到滿意（非常滿意 21.2%、還算滿意 68.2%），表示尚可占 8.9%，而僅有 1.7%表示不滿意（不太滿意 1.5%、非常不滿意 0.2%）。

(三) 觀眾造訪的展廳及對展廳滿意度

1. 各展廳造訪概況

以院藏玉器展、臺灣原住民族服飾精品聯展、日本伊萬里瓷器特展、亞洲茶文化展、院藏亞洲佛教藝術之美及品味花器與生活特展最多觀眾造訪，均占九成以上，而觀眾造訪比例較低的為新媒體藝術展，占七成二(72.3%)的觀眾造訪。

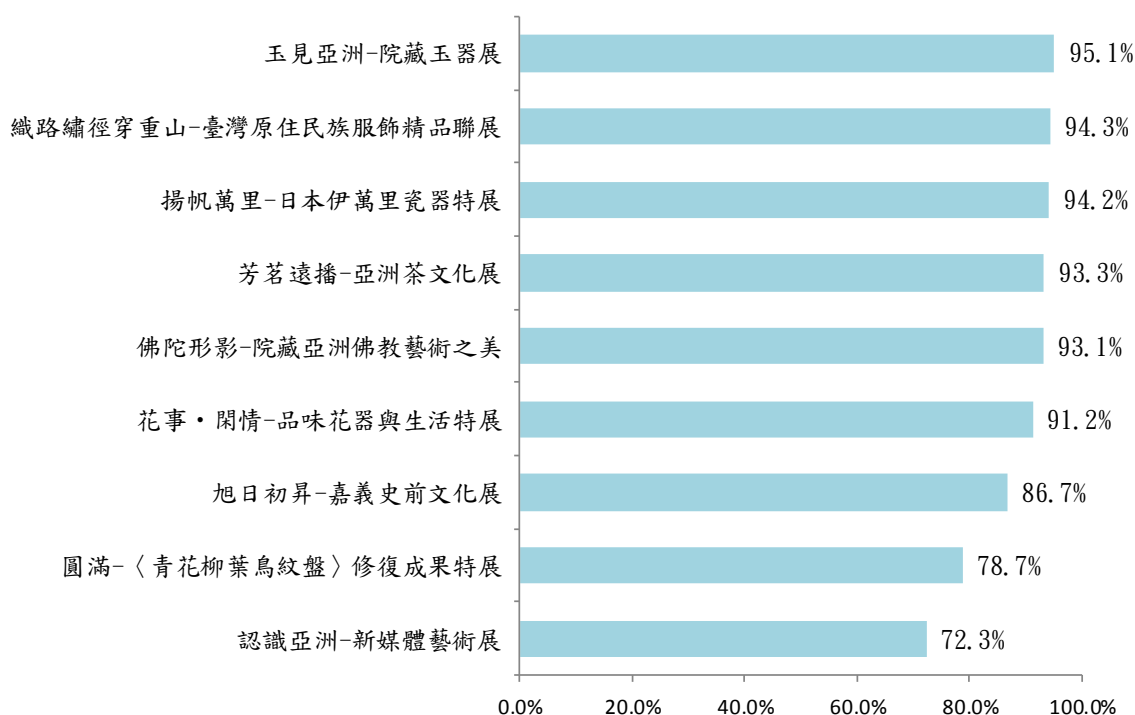


圖66、觀眾造訪的展廳

2. 對各展廳服務之滿意度

調查結果顯示，高達九成三(92.4%)的觀眾表示滿意故宮南院各展廳服務表現(非常滿意 19.1%、還算滿意 73.3%)，表示尚可占 6.6%，而有 1.0%表示不滿意(不太滿意 0.8%、非常不滿意 0.2%)。

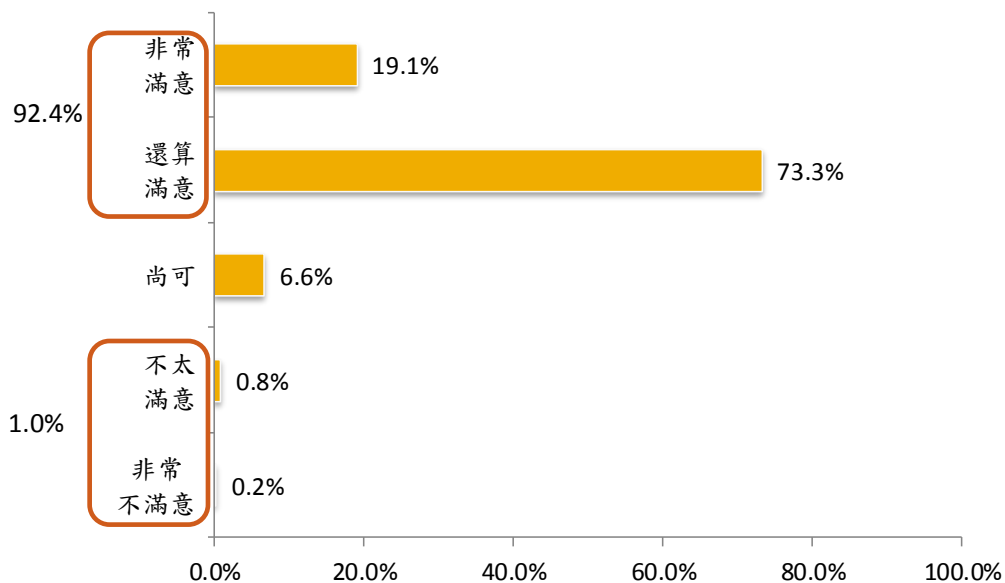


圖67、觀眾對各展廳服務之滿意度

3. 對展廳展覽參觀不滿意原因分析

整體而言，有 77 位受訪觀眾提出關於展廳展覽參觀不滿意或意見，反應建議較多的筆數為「展板設計不佳(如字太小)」，其次為「參觀動線不佳」、「展廳內遊客說話音量過大」、「參觀指示不清楚」及「燈光不足」。此外，針對受訪者回答「其他」經彙整後發現，主要以展品不夠豐富、導覽人員解說過於精簡、無規劃無障礙動線、展間未標示是否可拍照等。

表17、對展廳展覽參觀不滿意原因

對展廳展覽參觀不滿意原因	個數
總數	77
展板設計不佳(如字太小)	27
參觀動線不佳	16
展廳內遊客說話音量過大	16
參觀指示不清楚	15
燈光不足	13
展廳空調太冷	4
團體導覽解說人員音量過大	3
展廳內迴音過大	2
其他	14

(四) 觀眾對公共服務及設施服務滿意度

1. 公共服務設施的滿意度

調查結果顯示，高達九成五(95.1%)的觀眾對故宮南院公共服務廳內提供的服務表現表示滿意(非常滿意 22.2%、還算滿意 73.0%)，表示尚可占 4.1%，而有 0.8%表示不滿意(不太滿意 0.8%、無任何表示非常不滿意)。

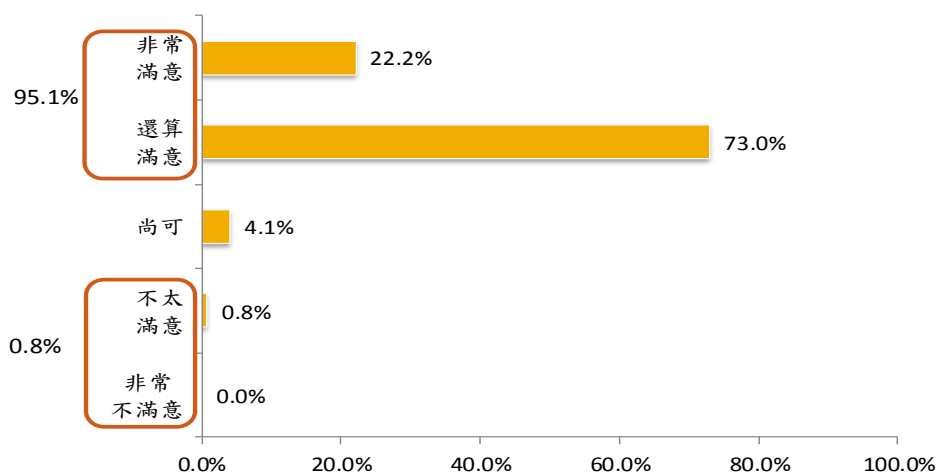


圖68、觀眾對公共服務廳內提供的服務之滿意度

另針對公共服務廳內提供的服務感到滿意的觀眾(n=959)表示最滿意的公共服務設施主要以洗手間整潔、舒適比例較高，約為六成一(60.7%)，其次為休息座椅設施整潔及舒適，約有五成五(54.5%)，再其次為公共服務區域溫度適中舒適，有五成一(51.0%)。

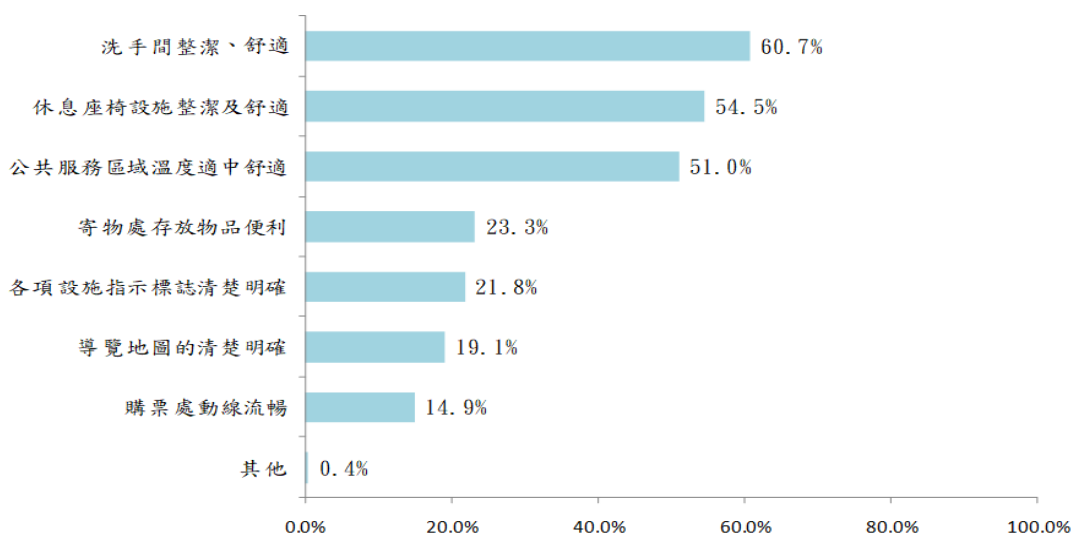


圖69、觀眾感到最滿意的公共服務設施

此外，公共服務廳內提供的服務感到不滿意的觀眾(n=49)表示需要改進的公共服務設施以各項設施指示標誌清楚明確回答次數最多(n=33)，其餘均低於次數5以下。此外，針對受訪者回答「其他」經彙整後發現，主要以出入口未放置輪椅供借用、地板不夠平整/有鬆脫、未設置扶手電梯、餐飲種類太少等。

表18、 觀眾感到不滿意或需要改進的公共服務設施

觀眾感到不滿意或需要改進的公共服務設施	次數
各項設施指示標誌清楚明確	33
導覽地圖的清楚明確	4
洗手間整潔、舒適	3
購票處動線流暢	2
公共服務區域溫度適中舒適	1
休息座椅設施整潔及舒適	1
其他	9
總計	49

另針對受訪觀眾表示各項設施指示標誌不夠清楚明確(n=31)，進一步詢問哪些指示標誌不清楚的，反應較多的依序為「館內參觀動線指示」、「園區戶外參觀動線指示」、「服務處」及「購票處」，其他不清楚的指示標誌提出觀眾皆低於5筆。而回答「其他」經彙整後發現，有2筆為輪椅租借處、1筆為停車場出口。

表19、 指示標誌不清楚之分析

指示標誌不清楚之分析	次數
館內參觀動線指示	14
園區戶外參觀動線指示	11
服務處	8
購票處	7
餐飲販售處	4
洗手間	3
驗票入口處	1
租用語音導覽處	1
寄物處	1
其他	3
總計	31

2. 無障礙、性別平等及友善環境設施的滿意度

調查結果顯示，高達九成四(93.6%)的觀眾對故宮南院內無障礙、性別平等及友善環境設施表示滿意(非常滿意 20.8%、還算滿意 72.8%)，表示尚可占 5.0%，而有 1.5%表示不滿意(不太滿意 1.1%、非常不滿意 0.4%)。

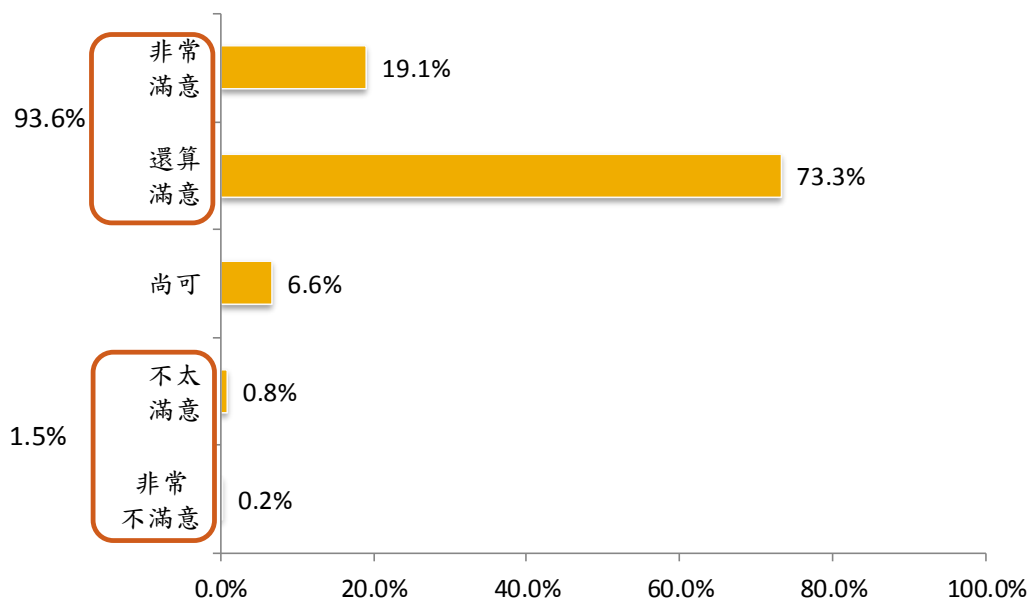


圖70、無障礙、性別平等及友善環境設施之滿意度

深入了解對無障礙、性別平等及友善環境設施提出須改善的地方，反應建議較多的依序為「無障礙動線的通暢性」、「輪椅租用的便利性」及「休憩座椅數量及便利性」，其他無障礙設施提出觀眾皆低於 5 位。

表20、無障礙設施或性別平等友善環境之改善分析

無障礙設施或性別平等友善環境之改善分析	次數
無障礙動線的通暢性	38
輪椅租用的便利性	21
休憩座椅數量及便利性	18
無設置手扶梯較不便利	3
育嬰友善設施	1
其他	1
總計	61

(五) 觀眾對各項服務人員服務態度的滿意度

觀眾對各項服務人員服務態度的滿意度包括公共區域服務人員、展廳內服務人員及賣店及餐飲服務人員，調查結果發現，各項滿意度均達九成七以上的高度肯定。(各項目之滿意度評價已排除未接觸者)

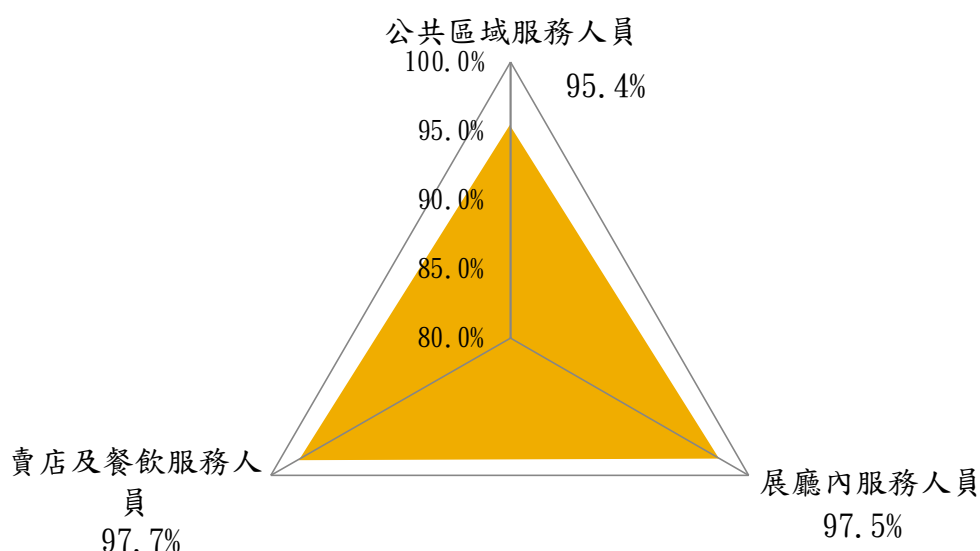


圖71、觀眾對各項服務人員服務態度的滿意度

1. 公共區域服務人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成五(95.4%)的觀眾對公共區域服務人員服務態度感到滿意(非常滿意 25.0%、還算滿意 70.4%)，表示尚可約占 3.5%，而僅有 1.1% 表示不滿意(不太滿意 0.7%、非常不滿意 0.4%)。

另針對表示不滿意公共區域服務人員服務態度是哪些類型的服務人員，反應較多的為「維安人員(保全)」、「服務台人員」及「無法區分人員但整體服務人員的笑容太少不夠主動」，其他服務人員類型提出觀眾皆低於 5 位。針對受訪者回答「其他」經彙整後發現，1 筆為舉牌人員、1 筆為電梯入口的服務人員及 1 筆為團體觀眾太過吵雜但卻無人管理。

表21、對不滿意的公共區域服務人員類型分析

對不滿意的公共區域服務人員類型分析	次數
維安人員(保全)	17
服務台人員	16
無法區分人員但整體服務人員的笑容太少不夠主動	12
入口處安檢人員	2
園區遊客服務中心	2
清潔人員	2
售票人員	2
入口處驗票人員	1
其他	3
總計	46

2. 展廳內服務人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成八(97.5%)的觀眾對展廳內服務人員服務態度感到滿意(非常滿意 24.6%、還算滿意 73.0%)，表示尚可約占 1.9%，而僅有 0.6%表示不滿意(不太滿意 0.5%、非常不滿意 0.1%)。

另針對表示不滿意展廳內服務人員服務態度是哪些類型的服務人員，主要以「展廳管理人員」及「導覽員」反應建議較多。

表22、對不滿意的展廳內服務人員類型分析

對不滿意的展廳內服務人員類型分析	次數
展廳管理人員	17
導覽員	10
展廳內清潔人員	1
總計	25

3. 賣店及餐飲服務人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成八(97.7%)的觀眾對賣店及餐飲服務人員服務態度感到滿意(非常滿意 27.3%、還算滿意 70.4%)，表示尚可約占 1.2%，而僅有 1.2%表示不滿意(不太滿意 0.9%、非常不滿意 0.2%)。

針對有 10 位受訪觀眾提出不滿意的服務人員類型，分別有「餐飲服務人員」及「紀念品賣場人員」。

表23、對不滿意的賣店及餐飲服務人員類型分析

對不滿意的賣店及餐飲服務人員類型分析	次數
餐飲服務人員	9
紀念品賣場人員	1
總計	10

(六) 國立故宮博物院南部院區整體滿意度

1. 對國立故宮博物院南部院區的整體滿意度

今年度觀眾對國立故宮博物院南部院區的整體滿意度達七成七(76.5%)，當中非常滿意占 17.9%，還算滿意占 58.6%，表示尚可約占二成二(21.5%)，僅有 2.0%表示不滿意(不太滿意 2.0%、無任何表示非常不滿意)。

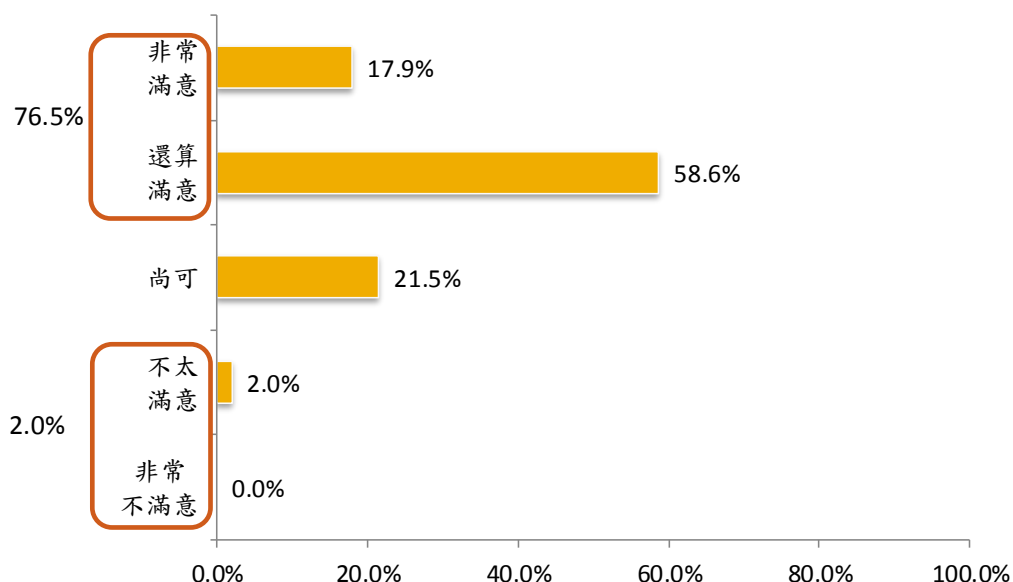


圖72、國立故宮博物院南部院區整體滿意度

2. 推薦親朋好友的意願度

調查結果顯示，高達七成(70.3%)的觀眾表示會推薦親朋好友來參觀國立故宮博物院南部院區(一定會 23.0%、可能會 47.3%)，表示不一定約占二成七(26.5%)，表示不會推薦僅占 3.2%(可能不會 2.7%、一定不會 0.5%)。

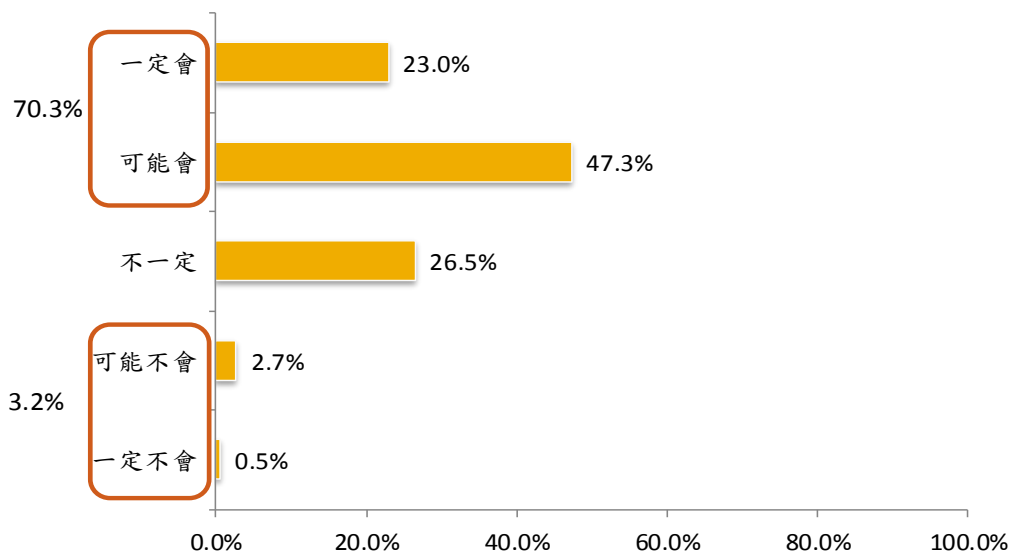


圖73、推薦親朋好友的意願度

3. 再次來訪故宮南院的意願度

調查結果顯示，高達五成八(57.7%)的觀眾表示未來再次會參觀國立故宮博物院南部院區(一定會 18.0%、可能會 39.7%)，表示不一定約占三成八(38.2%)，表示不會再參觀僅占 4.1%(可能不會 3.5%、一定不會 0.6%)。

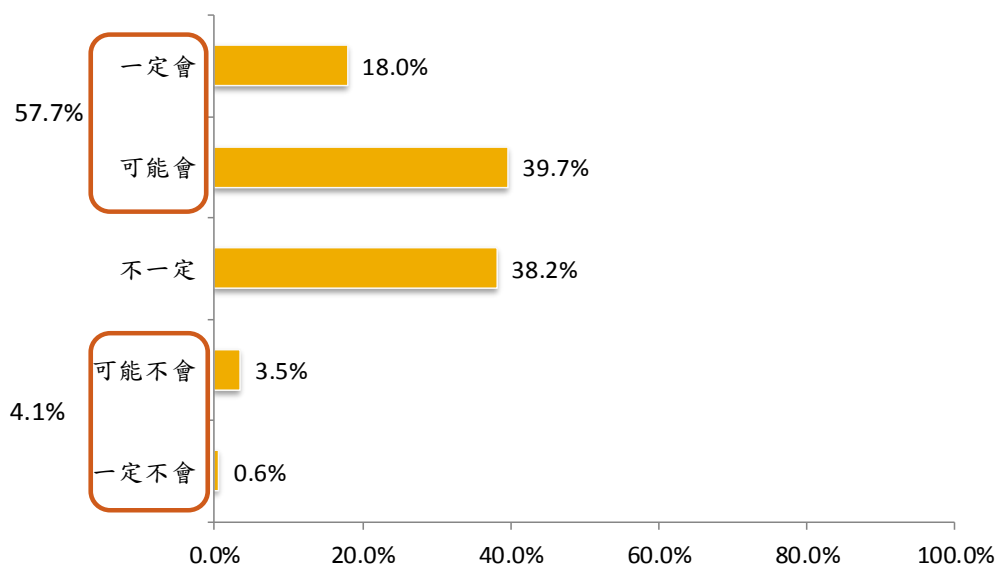


圖74、再次來訪故宮南院的意願度

4. 開放時間調整對行程安排幫助度

調查結果顯示，約二成六(25.7%)的觀眾表示開放時間調整延後一小時行程安排有幫助(非常有幫助 6.6%、有點幫助 19.1%)，表示普通占五成七(57.0%)，表示沒有幫助約占一成七(不太有幫助 15.0%、非常沒有幫助 2.2%)。

換言之，約一成七表示沒有幫助的觀眾，對開放時間的調整可能不會造成不便，但約二成六表示有幫助的觀眾，是否會因此對於未來再訪意願有所影響，進一步觀察與再次來訪故宮南院意願度的交叉分析，具顯著差異，表示有幫助的觀眾會願意再次造成的比例高於不會的觀眾，反之，表示沒有幫助的觀眾則表示不會再次來訪的高於會再次來訪者，若推估表示有幫助的觀眾人次，整年度約有 12 萬人次的觀眾對於開放時間調整延後一小時會有助於行程的安排。

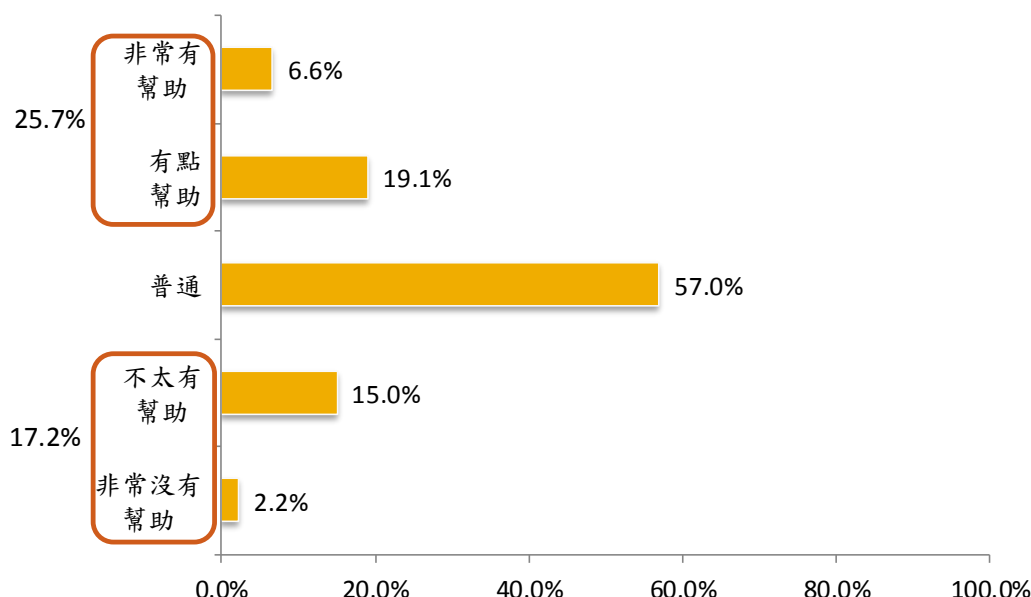


圖75、開放時間調整對行程安排幫助度

表24、開放時間調整對行程安排幫助度與再次來訪故宮南院意願度之交叉表

單位：%		開放時間調整對行程安排的幫助度			
		總數	沒有幫助	普通	有幫助
再次來訪故宮南院的意願度	總數	100.0	17.2	57.0	25.7
	不會	100.0	43.9	48.8	7.3
	不一定	100.0	13.0	75.4	11.7
	會	100.0	18.2	45.5	36.4

(七) 故宮南院觀眾參觀兒童創意中心之概況

1. 兒童創意中心之參觀概況

調查結果顯示，僅有一成四(14.1%)的觀眾表示有參觀兒童創意中心，而有八成六(85.9%)的觀眾沒有參觀過。

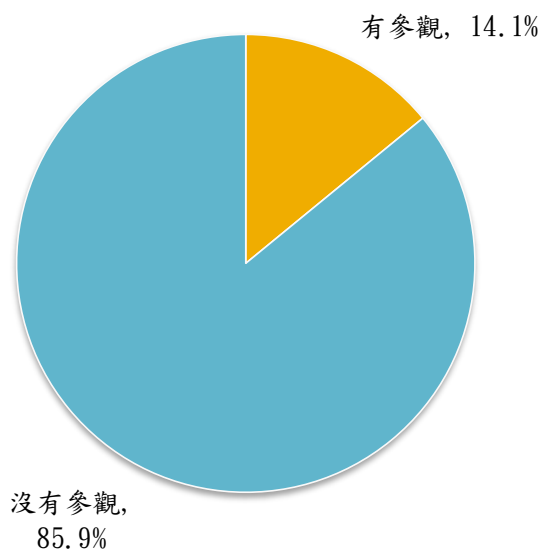


圖76、故宮南院觀眾參觀兒童創意中心之概況

2. 兒童創意中心之觀眾屬性

觀察有參觀兒童創意中心的觀眾(n=142)概況，主要以家人/親戚為主，約占六成七，其次為朋友/鄰居(11.3%)或自己單獨(10.6%)，約分別占一成。

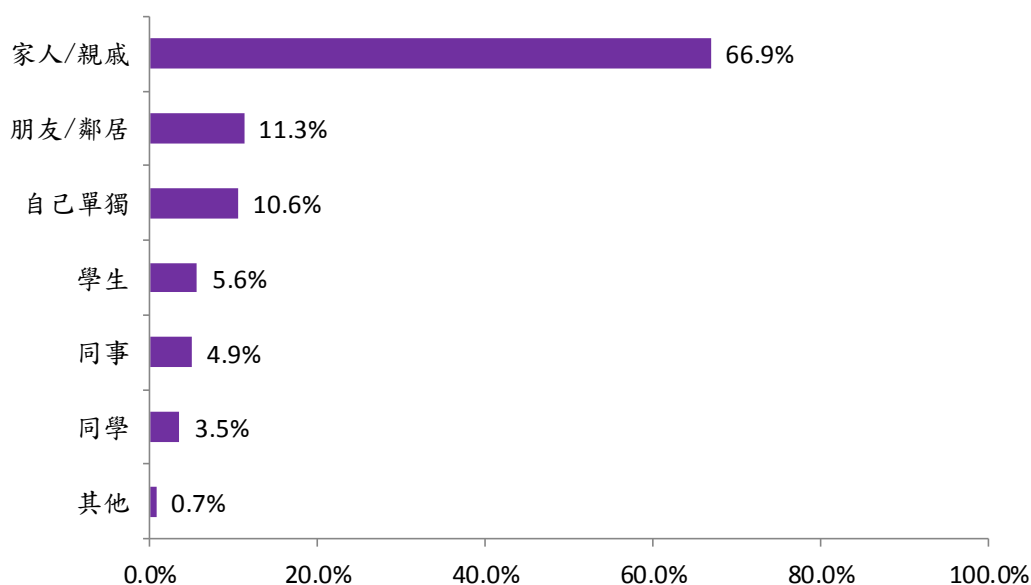


圖77、兒童創意中心之觀眾屬性

3. 兒童創意中心之停留時間

調查結果顯示，有參觀兒童創意中心的觀眾(n=142)所停留在兒童創意中心的時間，以停留 1 小時內居多，占八成二(81.7%)，其次為停留 1-2 小時占約一成五(14.8%)，再其次為停留 2-3 小時(3.5%)。

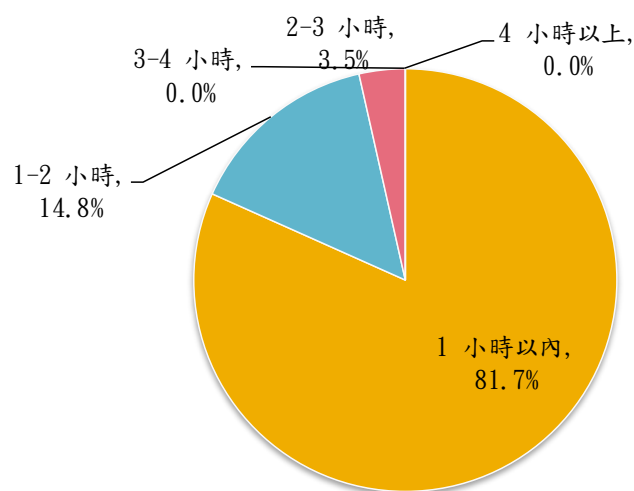


圖78、兒童創意中心之停留時間

4. 兒童創意中心之滿意度

調查結果顯示，高達八成七(86.6%)的觀眾(n=142)表示滿意兒童創意中心的表現(非常滿意 16.2%、還算滿意 70.4%)，表示尚可占 12.7%，而僅有 0.7%表示不滿意(不太滿意 0.7%、無任何表示非常不滿意)。

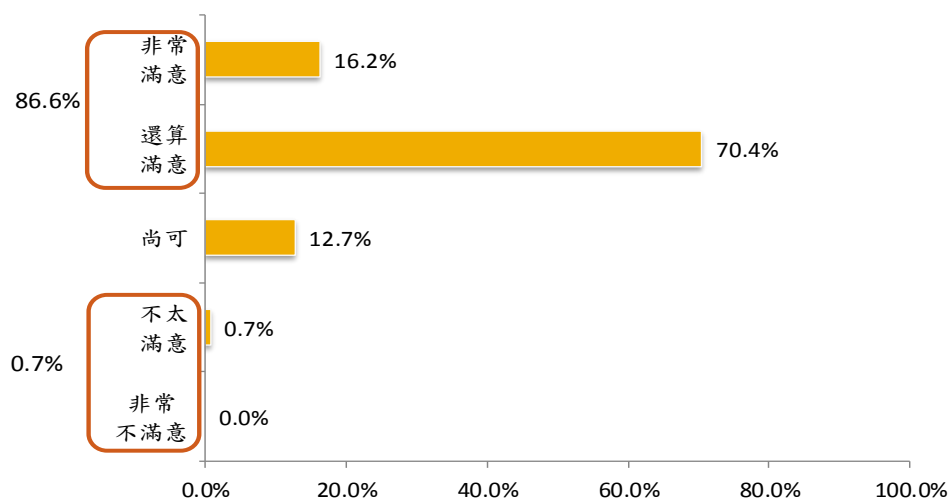


圖79、兒童創意中心之滿意度

5. 兒童創意中心之推薦意願度

調查結果顯示，高達八成四(83.8%)的觀眾(n=142)表示會推薦親朋好友來參觀故宮南院兒童創意中心(一定會 26.8%、可能會 57.0%)，表示不一定約占一成四(14.1%)，表示不會推薦僅占 2.1%(可能不會 2.1%、無任何表示一定不會)。

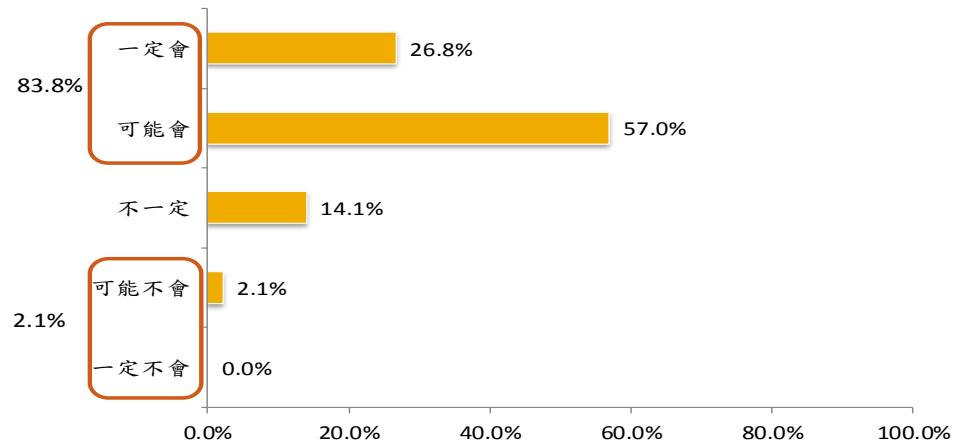


圖80、兒童創意中心之推薦意願度

(八) 故宮南院觀眾曾到訪過故宮北院之概況

針對到訪南院觀眾曾到訪故宮北院之概況，整體約有八成二是曾經到訪過北院，但當中約有一成一(11.2%)表示一年內曾到訪過故宮北院，約有一成八(18.4%)則是超過十年前曾參觀過，另有一成八表示(18.1%)未曾參觀過故宮北院。

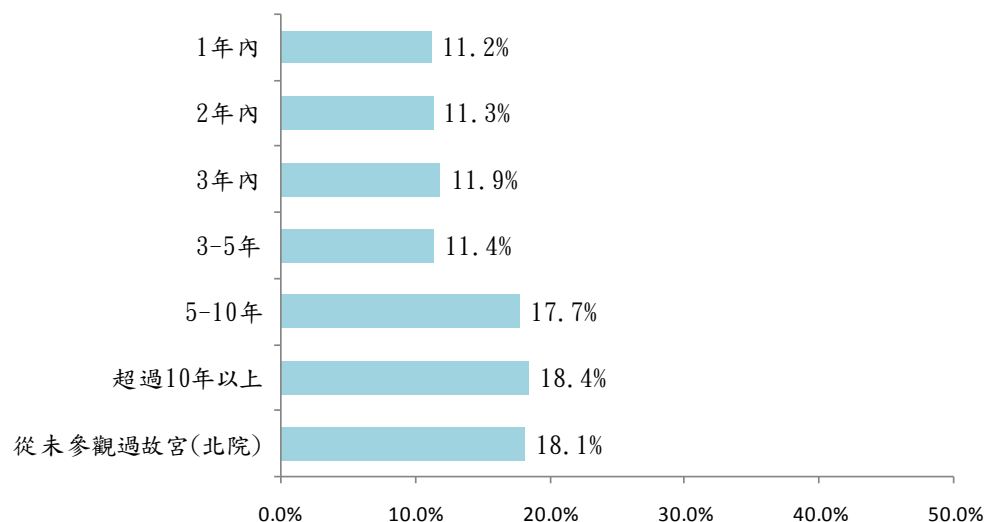


圖81、南院觀眾曾到訪過故宮北院的概況

(九) 資訊管道來源

1. 獲得故宮相關資訊的管道來源

獲得故宮相關資訊的主要管道來源，以故宮南院官網的比例較高，占 24.2%，其次依序為網路/部落格(19.1%)、電視(16.7%)及報紙(12.4%)，其餘管道則低於一成，另約有四成二(41.5%)的觀眾表示沒有蒐集過相關資訊。

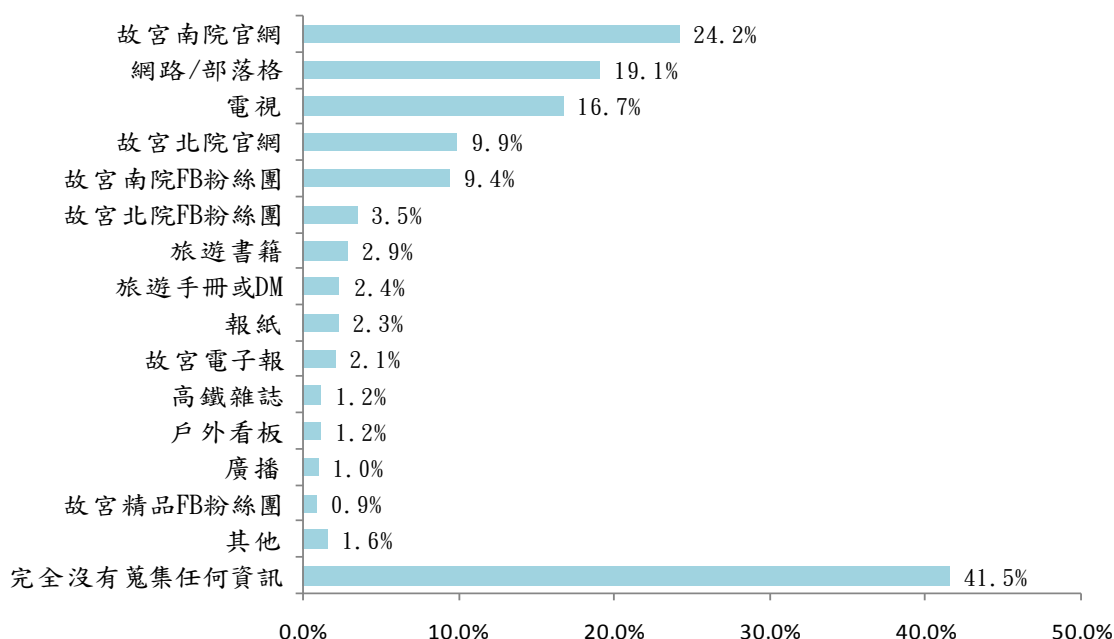


圖82、獲得故宮相關資訊的管道來源

2. 期望未來獲得故宮相關資訊的管道來源

期望未來獲得故宮相關資訊的主要管道來源，仍以故宮官網的比例較高，占 52.8%，其次依序為網路/部落格(48.1%)、電視(48.0%)、故宮 FB 粉絲團(29.9%)、故宮電子報(11.6%)及一般報紙(10.2%)，其餘管道則低於一成，與目前觀眾所獲得的管道來源前三項相似。

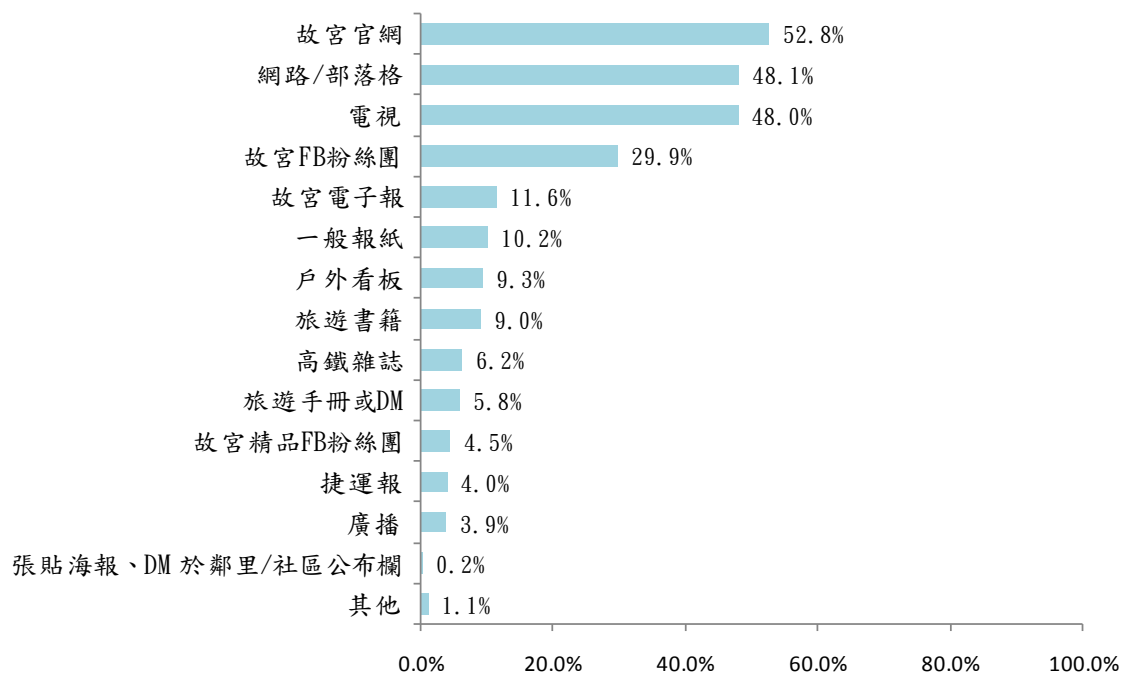


圖83、期望未來獲得故宮相關資訊的管道來源

(十) 吸引觀眾增加參觀故宮南院的誘因

整體而言，觀眾希望能增加誘因到訪故宮南院以舉辦特展的比例較高，約占五成八(57.6%)，其次依序為優美的園區景觀(39.2%)、舉辦表演藝術活動(36.2%)、豐富多元的文創園區(35.8%)、舉辦戶外野餐/音樂會(30.2%)，其餘誘因均低於二成，僅有 2.1%的觀眾表示任何誘因都不會吸引或本身不喜歡博物館。

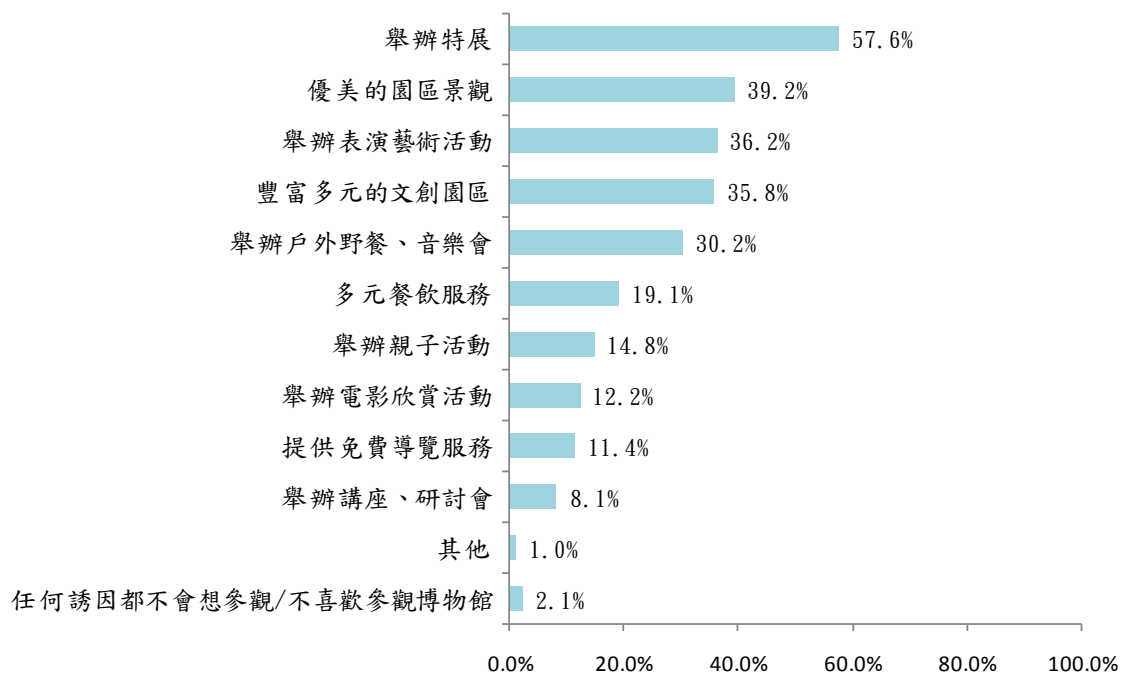


圖84、吸引觀眾增加參觀故宮南院的誘因

進一步深入了解會被舉辦特展吸引前來參觀的觀眾(n=581)期望增加的特展類型，以國際展覽比例較高，約有五成九(59.2%)，其次依序為書畫類特展(53.9%)、玉器(50.6%)、瓷器(48.7%)、青銅器(41.0%)，其餘特展類型均低於三成。

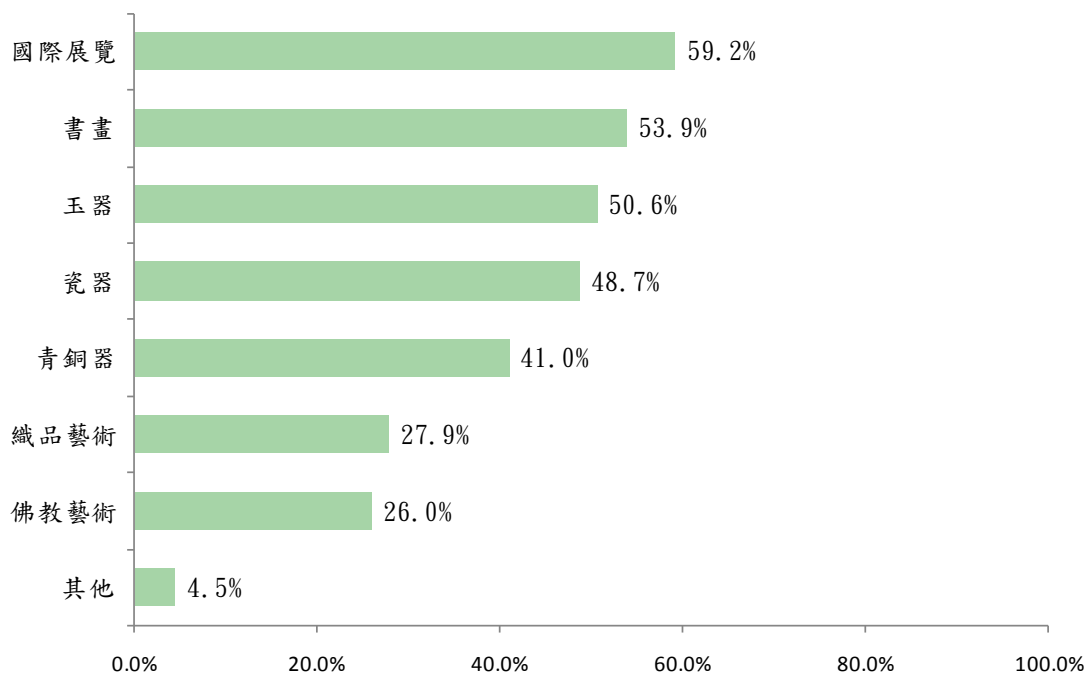


圖85、觀眾期望增加舉辦特展的類型

(十一) 整體性相關建議

針對觀眾提出相關的建議(n=413)，經彙整後發現如下：

- ▶ 展覽內容:此項建議的人數最多，主要則因觀眾期待展覽內容能更加多元豐富，並能觀賞到故宮重要的中國古物館藏。
- ▶ 相關的措施及宣導:觀眾認為博物館的各項宣傳不足導致參觀人數較少，對於周邊的商圈或景點無法串連引發更多的商機及人潮、也有針對館內各項展覽資訊或活動在官網或 FB 中沒有立即更新等意見。
- ▶ 園區設施/服務:故宮南院擁有優美的戶外園區是觀眾所認同的，但對於現階段戶外園區的規劃期望能有更多的休息座椅、遮陽植栽、多舉辦戶外活動等，讓觀眾可多多利用此園區。此外，針對園區的接駁車服務，有部分觀眾反應，接駁車的標示不清楚、班次過少，由於園區區域大，希望能提供更全面性的接駁車服務。
- ▶ 餐飲服務:部分觀眾反應出目前提供的餐飲種類太少且價格太貴，即便不用餐連飲品的選擇都非常少，希望能設多元的餐飲服務，不管是在館內或園區中，同時也希望是較親民的價格，同時也可增加觀眾停留的時間。

表25、 整體性相關建議

相關建議		次數
展覽內容	展品種類太少，希望能增加更多元的展品	91
	希望能展出具歷史性的展品	20
	希望能將北院的文物到南院展出	17
	展覽的檔期過長，展品替換太少	8
	目前展出的展品，不適合稱為故宮	6
	再回訪後發現展覽內容還是一樣的	5
	應規劃有南院的國寶展品	5
	南院的展覽定位不夠明確	4
	國際性的展覽品太少	4
	希望能增加現代藝術展	3
	展品的文字說明不夠詳細	3
	展覽的內容與票價不相符	3
	如果北院的展品不願意到南院展出，就不該稱為故宮	2
	希望能增加玉器展	2

相關建議		次數
展覽主題不夠明確		2
展覽的內容沒有吸引力		2
參觀後覺得沒有特色		2
1 樓太空曠應可增加特展		1
不像故宮像是觀光工廠		1
希望能以中國朝代為主題展		1
希望能多和其他國家的文物交流		1
希望能配合一些知名大型活動，如寶可夢		1
希望能增加多元藝術的展覽		1
希望能增加具深度的展品		1
希望能增加表演活動		1
希望能增加原住民的文物		1
希望能增加書畫展		1
希望能增加特殊性的藝術展品		1
希望能增加歷史性文物降低亞洲文物的比例		1
知名的展品太少了		1
表演藝術活動希望能有專業團體的演出，非學校合作表演		1
看完無任何深刻印象會想再來第二次		1
展出文物太近代且不夠深度		1
展間內燈光不足，展覽內容說明看不清楚		1
展間外的空間也可增加展品		1
展覽內容文字太小		1
展覽內容未能感受到歷史氣息，就不會想細細品味		1
展覽的內容設計不佳，希望能再精緻些		1
展覽種類雖多但無吸引力		1
缺乏主力展品		1
深度特展太少		1
換展時間不宜過久，影響觀眾權益		1
對於新聞“翠玉白菜要借出日本”的真假性要澄清並宣傳清楚，來增加國人對故宮形象的信心		1
稱為故宮就會期待，但看完後就有落差		1
與北院差異大，對南部觀眾而言還是要到北院才能看到較豐富的展覽		1
整體質感像地區性的博物館非國家級博館		1
博物館的行銷宣傳不足		19

	相關建議	次數
措施/宣 導	周邊的商圈及景點無法串連	11
	館內的活動及資訊官網沒有即時更新	11
	展廳內太吵雜	7
	到南院的接駁公車資訊太少	4
	公共區域可增設展出文物宣傳介紹的說明	3
	希望能延長開放時間	3
	展品保護不周，遊客一直用閃光燈拍照，無人制止	2
	從火車站接駁車班次太少	2
	以亞洲展品為定位難以支撐並帶動周邊商圈	1
	可以配合嘉義博茶會及管樂節雙邊公車互駛	1
	希望只要是嘉義縣市的居民都可以完全免費，不限時	1
	希望附近的飯店可發展起來，帶動人潮及便利性	1
	希望能提供給校外教學的學生教育宣導，太吵雜了	1
	希望能與飯店葉搭配優惠方案	1
	故宮外圍入口處要做顯目的戶外廣告看板	1
	高鐵的接駁末班班次太早，應與博物館的開放時間搭配	1
	售票入口處應設置目前展覽的資訊	1
	應多和旅遊業者合作，增加團體觀眾	1
園區設施 /服務	希望能增加戶外園區的休息座椅	11
	園區接駁不夠友善，標示不清、接駁車次太少	11
	園區內的空間規劃不佳	6
	園區戶外遮陽設施不足	4
	停車場到入口處距離太遠	2
	戶外園區希望能栽種綠蔭植物可遮陽	1
	戶外園區的洗手間設施差	1
	戶外園區的觀感差，雜草叢生	1
	戶外園區空間大卻無具吸引力的花園美景	1
	北側園區雜草叢生且有野狗	1
	未標示園區接駁為免費	1
	希望能增加園區外的休閒設施	1
	希望能增加園區的活動	1
	希望能增設戶外的野餐區	1
	希望能增設北邊入口	1
	希望園區接駁車可以開放給未滿 5 歲的小孩搭乘	1
	建議園區內可增設放大的複製展品	1

相關建議		次數
	停車場的廁所設計不佳，導致白天還需要開燈無法節源	1
	園區的環境清潔要加強	1
	增設戶外親子設施	1
餐飲服務	餐飲的選擇性太少	29
	餐飲價格太貴	12
	飲料的選擇太少	4
	冰品都結霜看起來不新鮮	1
	希望戶外園區可增設平價的點心飲品	1
	餐飲的指標不清楚	1
	應增設戶外園區的餐飲服務	1
指示標誌	館外道路指標不明確	8
	停車場標示不清楚	3
	館內各項服務設施的表示不清楚	3
	1 樓大廳的指標不清楚，服務人員應加強主動性引導	1
	2 樓樓梯邊的展廳很容易錯過	1
	出入口標示不清楚	1
	洗手間的標示不清楚	1
	若遇到周遭舉辦活動封路時，希望能增加引導指標	1
	展間的入口處可增加該展覽的圖像的告示牌	1
	停車場至館內的標示不清楚	1
	參觀後下樓所在位置及動線指標不清楚	1
	從停車場到館內沒有引導標示	1
	園區內的入口指標不清楚	1
	館內的引導指示不清楚	1
	應增加告示牌宣導觀眾後背包應背於胸前避免碰撞	1
人員服務	保全人員的服務態不佳	6
	整體服務人員太冷淡不夠親切	6
	各類服務人員的主動性不足	3
	入口驗票處人員交雜，講解資訊重複	1
	大門太重推拉不方便，應由服務人員來協助	1
	出口處下樓後可以增設指引人員	1
	有看見 5-6 位員工買冰吃，邊走邊吃，觀感很差	1
	服務人員自己的聊天聲音太吵雜	1
	服務人員對音量管制只針對臺灣觀眾，遇到外國觀眾大聲喧嘩卻沒有勸導	1

相關建議		次數
	園區的遊客中心建議能增加人員主動指引遊客	1
	館內服務人員很多但卻沒有作用	1
公共設施	空調太冷	6
	館內無障礙設施或對長者的輔助設施希望能多一點	2
	館內電梯的串連不佳	2
	1 樓洗手間的位置太偏遠	1
	可增加館內的互動式遊戲	1
	可增加館內的互動式操作設施	1
	休息座椅不夠舒適	1
	希望可以增設親子休憩區	1
	希望能提供飲水設施	1
	希望能增加嬰幼兒用餐(副食品)的區域	1
	希望能增設手扶電梯	1
	希望飲水機能提供紙杯	1
	建議樓梯要增設防滑設施	1
	電梯按鈕因顏色讓人看不清楚	1
	館內 wifi 訊號差	1
動線規劃	展廳內的指引動線不清楚	8
	入口處的動線不佳，造成堵塞	1
	建議可轉換展廳路線的安排，先看 2 樓再看 3 樓	1
語音導覽 / 導覽服 務	希望導覽解說人員的專業能加強訓練	2
	語音導覽內容不夠詳細	1
	語音導覽內容重覆性太高	1
	導覽地圖老年人看不懂	1
	導覽解說希望能深入些	1
	導覽解說的速度希望能放慢一些	1
展間設施	203 展間的空氣不流通	1
	303 展間的空氣不流通	1
	地板不夠平整	1
	展間地板不平坦，踩下去會發出聲音，感覺施工品質差	1
禮品服務	禮品販售的項目不夠多元	2
	紀念商品的價格太貴	1
	禮品販售處的指標不清楚	1

四、 重要性-績效分析(IPA 分析)分析

本年度故宮南院 IPA 分析如下：

1. 競爭優勢項目

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：展覽內容的主題、展示設計的吸引力、整體展覽、展廳服務、公共服務廳服務、無障礙、性別平等及友善環境設施、公共服務區域服務人員態度、展廳服務人員態度、賣店及餐飲服務人員態度。

2. 超乎所需項目

觀眾認為園區內接駁服務及文字說明的深淺適切性之重要度較低，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。

3. 次要改進項目

觀眾認為交通便利性及路標動線指引為重要性較低，且觀眾感受服務滿意度也較低者。雖然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進的空間，雖不是當務之急需要立即性的修正，但仍需注意。

4. 競爭劣勢項目

觀眾認為兒童創意中心為重要度高，但服務滿意度表現低，此服務項目為本院劣勢所在，則應列為優先改進項目。

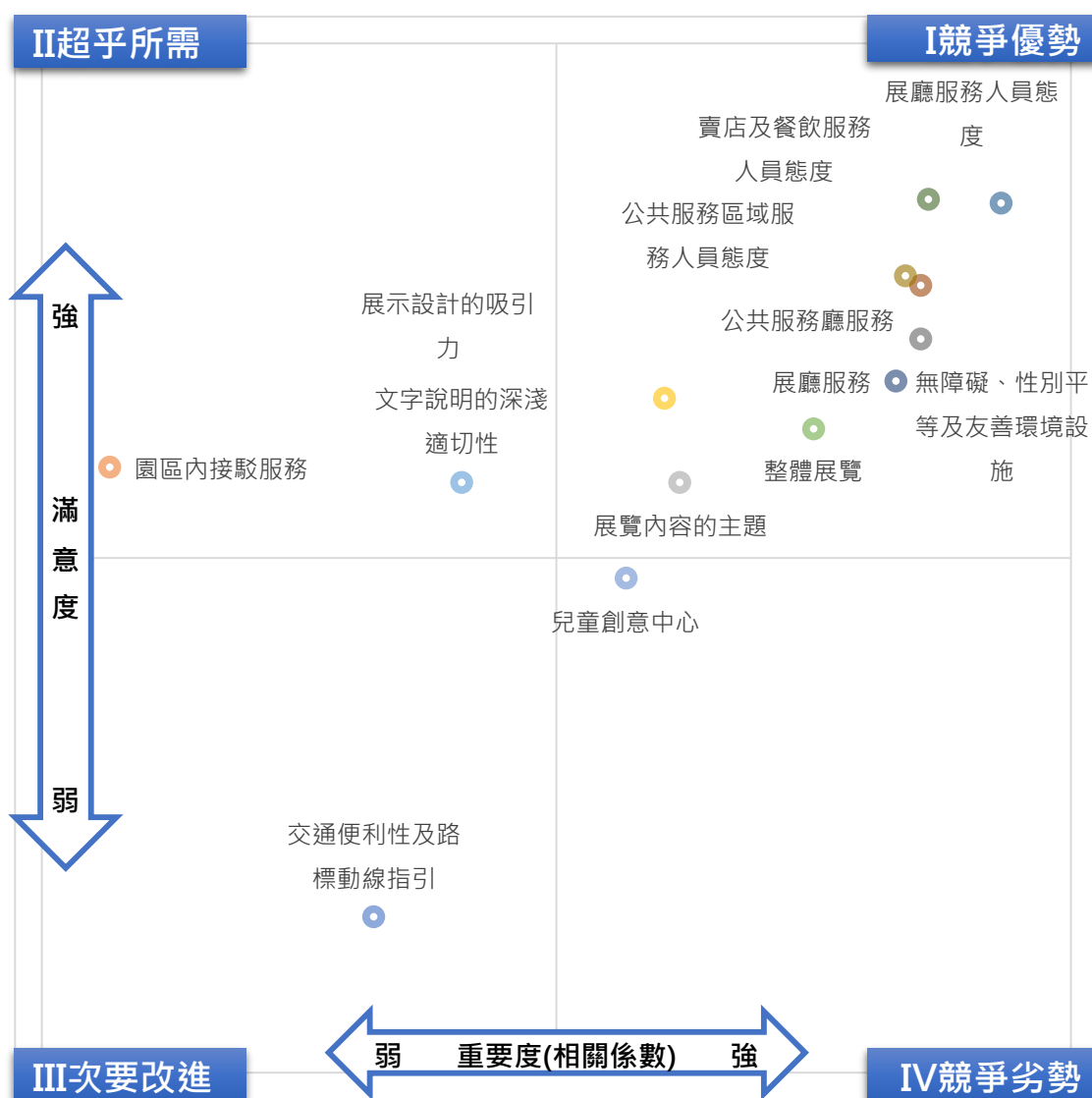


圖86、各項滿意度與重要度模型-整體

五、 歷年趨勢分析

(一) 觀眾來訪屬性之歷年比較

1. 觀眾來訪故宮南院之概況

綜觀近三年觀眾來訪故宮南院之概況，曾來訪的比例有逐年上升的趨勢，從 105 年度的 10.0% 到今年度已攀升到 21.6%。

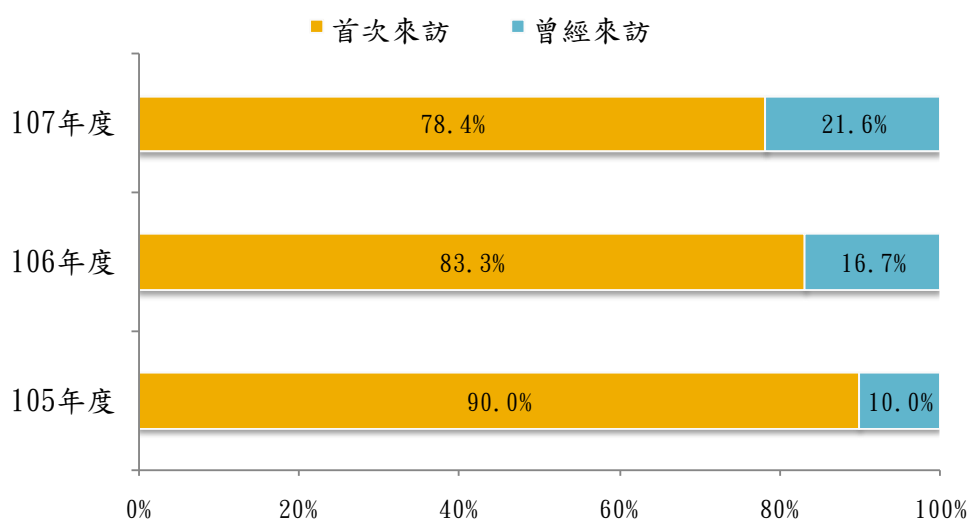


圖87、觀眾來訪故宮南院概況之歷年比較

2. 觀眾停留時間

綜觀近三年觀眾停留的時間，停留超過 2 小時以上的比例有逐年的遞增。

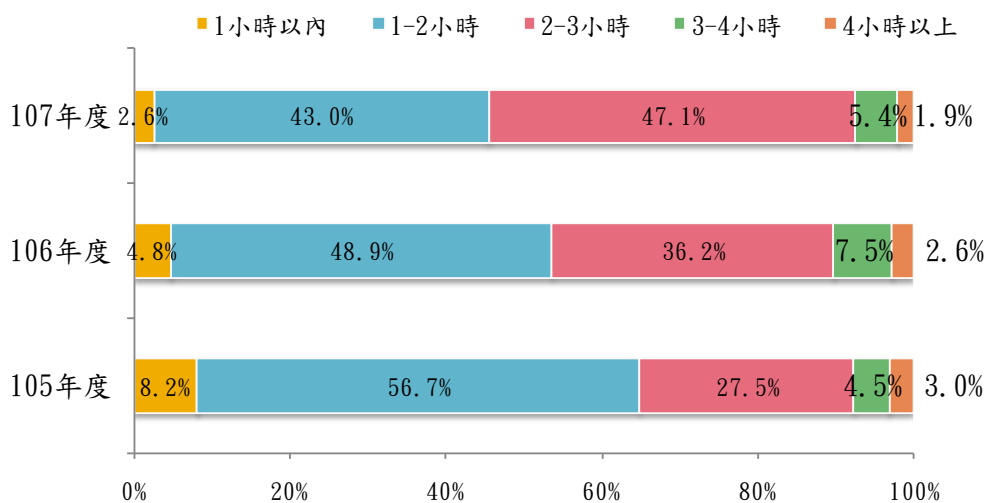


圖88、觀眾停留時間之歷年比較

3. 各項滿意度之歷年比較

綜觀近二年度在各項滿意度之表現，本年度的滿意度均較 106 年度上升，以園區內接駁服務及賣店及餐飲服務人員正向滿意度進步最多，分別上升了 5.8 及 5.7 個百分點。

表26、 公共服務區各項設施滿意度近二年度比較

	106 年度				107 年度				正面比例
	樣本數	正面	尚可	負面	樣本數	正面	尚可	負面	年度變動
園區內接駁服務	106	84.0%	10.4%	5.7%	128	89.8%	7.0%	3.1%	5.8%
公共服務廳內服務	892	91.7%	6.2%	2.1%	1,010	95.1%	4.1%	0.8%	3.4%
無障礙、性別平等及友善環境	892	92.9%	5.9%	1.2%	1,010	93.6%	5.0%	1.5%	0.7%
賣店及餐飲服務人員	892	92.0%	6.4%	1.5%	432	97.7%	1.2%	1.2%	5.7%
兒創中心	79	84.8%	10.1%	5.1%	142	86.6%	12.7%	0.7%	1.8%

(二) 歷年性別滿意度比較

不同性別對於公共服務區各項設施表現之感受，本年度在不同性別的滿意度表現均無差異，觀察近 2 年來的趨勢，在園區內接駁服務方面，106 年度以男性的滿意度高於女性，而本年度則是以女性略高於男性。

表27、 不同性別觀眾對「公共服務區各項設施」的滿意度-近 2 年比較

公共服務區各項設施		滿意度	
		106 年度	107 年度
園區內接駁服務	整體	84.0%	89.8%
	男性	88.0%	88.5%
	女性	80.3%	91.0%
公共服務廳內服務	整體	91.7%	95.1%
	男性	92.1%	94.7%
	女性	91.5%	95.6%

附件壹、調查問卷

107 年度故宮觀眾意見調查問卷-北部院區

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，目前正在進行一項觀眾意見調查，以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. 20-29 歲

☐4. 30-39 歲

☐5. 40-49 歲

☐6. 50-59 歲

☐7. 60-64 歲

☐8. 65-69 歲

☐9. 70 歲及以上

Q1A. 請問您居住臺灣哪個縣市：

☐1. 新北市

☐2. 臺北市

☐3. 基隆市

☐4. 宜蘭縣

☐5. 桃園縣

☐6. 新竹市

☐7. 新竹縣

☐8. 臺中市

☐9. 苗栗縣

☐10. 彰化縣

☐11. 南投縣

☐12. 雲林縣

☐13. 嘉義市

☐14. 嘉義縣

☐15. 臺南市

☐16. 高雄市

☐17. 屏東縣

☐18. 花蓮縣

☐19. 臺東縣

☐20. 澎湖縣

☐21. 金門縣

☐22. 連江縣

Q1A. 請問您居住在哪个國家：

☐1. 港澳地區

☐2. 中國大陸

☐3. 日本

☐4. 韓國

☐5. 新加坡

☐6. 馬來西亞

☐7. 美國/加拿大

☐8. 紐澳

☐9. 其他(請說明)

來訪及參觀型態

Q2. 請問您今天來參觀故宮是跟團體來的嗎?

☐1. 是

☐2. 不是

2-1a. 請問您是跟下列哪類型的團體?(單選)

☐1. 校外教學

☐2. 公司/機關團體

☐3. 社區/社團旅遊

☐4. 觀光團

☐5. 其他(_____)

2-2a. 請問您和誰一同前來?各別有多少人?(不含自己)(可複選)

☐1. 自己單獨

☐2. 家人/親戚:人

☐3. 同學:人

☐4. 朋友/鄰居:人

☐5. 同事:人

☐6. 其他(_____):人

2-1b. 請問整團的人數?人 當中 18 歲以下:人	2-2b. 同行中有無未滿 18 歲的成員? <input type="checkbox"/> 1. 沒有 <input type="checkbox"/> 2. 有→12 歲以下:人 13-17 歲: 人
2-3. 請問您今天是搭乘何種交通工具到故宮的?(指從上一站到故宮的交通工具)(單選) <input type="checkbox"/> 1. 團體遊覽車/小巴 <input type="checkbox"/> 2. 自行開車/騎摩托車 <input type="checkbox"/> 3. 腳踏車 <input type="checkbox"/> 4. 搭乘計程車 <input type="checkbox"/> 5. 搭乘大眾運輸工具 <input type="checkbox"/> 6. 市區觀光巴士 <input type="checkbox"/> 7. 步行 <input type="checkbox"/> 8. 其他(請說明):	

Q3. 請問您今天參觀故宮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

Q4. 請問您今天是第一次來參觀故宮的展覽嗎?

☐1. 第一次來(跳問 Q5)

☐2. 曾經來過

4-1. 距離上一次來故宮大約多久之前?

- ☐1. 半年內 ☐2. 半年至一年內 ☐3. 一年至三年 ☐4. 超過三年以上

4-2. 最近三年內，您曾經來過幾次(包括今天這次)? 次

*Q5 大題僅詢問非本國人

Q5. 請問您知道故宮推出 30 天內預約入場網路購票系統，可依您所預約的時段入場參觀?

- ☐1. 知道 ☐2. 不知道(跳問 Q6)

Q5-1. 請問您今天有使用網路預約入場系統購票嗎?

- ☐1. 有 ☐2. 沒有(跳問 Q5-4)

Q5-2. 請問您對網路預約入場的購票系統在使用及購票上的便利性滿不滿意?

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

Q5-3. 請問今日使用電子門票入場(QR CODE)的便利性滿不滿意?(跳問 Q6)

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

Q5-4. 請問您今天未使用網路預約入場的原因為何?

針對本國觀眾說明:故宮目前針對外籍觀眾客推出 30 天內預約入場網路購票系統，可依您所預約的時段入場參觀，未來該系統也將納入購買優惠票觀眾為服務對象。

Q6. 請問您日後再來院參觀時，是否有意願使用該網路購票系統，以減少現場排隊購票及入場時間?

- ☐5. 一定會 ☐4. 可能會 ☐3. 不一定 ☐2. 可能不會 ☐1. 一定不會

Q7. 請問您知道目前已推出南北聯券，於 90 天內可免費參觀另一個院區嗎?

- ☐1. 知道 ☐2. 不知道

Q8. 請問您今天購票付款方式為何?(單選)

- ☐1. 現金 ☐2. 信用卡(含銀聯卡) ☐3. 使用支付保 ☐4. 使用悠遊卡
☐5. 使用臺灣 PAY ☐6. 免費票券 ☐7. 非本人購票(如團體)
☐8. 其他(請說明)

Q9. 請問您期望未來購票付款時，可增加哪些方式?(可複選)

- ☐1. Apple Pay ☐2. Android Pay ☐3. Samsung Pay
☐4. 微信支付 ☐5. 其他(請說明)
☐6. 目前提供的方式已足夠

Q10. 請問在您今天來參觀之前，是否有使用過哪些管道來獲得故宮相關的資訊?(可複選)

- ☐1. 故宮北院官網 ☐2. 故宮南院官網 ☐3. 故宮電子報
☐4. 故宮北院 FB 粉絲團 ☐5. 故宮南院 FB 粉絲團 ☐6. 故宮精品 FB 粉絲團
☐7. 旅遊書籍 ☐8. 旅遊手冊或 DM ☐9. 網路/部落格
☐10. 電視 ☐11. 報紙 ☐12. 廣播
☐13. 戶外看板 ☐14. 高鐵雜誌
☐15. 其他(請說明) ☐16. 完全沒有蒐集任何資訊

接下來，想瞭解您在今天參觀過故宮後，對於各項設施及服務的滿意度看法，請您依據您的感受來評分，謝謝。

第一部分、大廳及公共服務區域設施**Q11. 請問您對大廳及公共服務區域設施的滿意度看法：**

大廳及公共服務區域	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未接觸
11-1. 寄物處存放物品便利性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
11-2. 購票處動線規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
11-3. 導覽地圖的清楚明確度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
11-4. 各項設施指示標誌清楚明確度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
11-5. 洗手間的清潔	<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. 休息座椅設施的清潔	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
11-7. 大廳及公共服務區域的空調及舒適度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
11-8. 餐飲的環境舒適度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
11-9. 禮品販售處環境舒適度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
11-10. 針對上述設施不滿意的原因或需要改善的建議						

Q12-1 請問您今天有沒有使用語音導覽機?

- ☐1. 有使用「個人語音導覽機」(續問 Q12-2)
☐2. 沒有使用導覽機(跳問 Q12-4)
☐3. 有使用「團體語音系統(GTS)」(續問 Q12-5)

Q12-2. 請問您使用「個人語音導覽機」的滿意度?(續問 Q12-3)

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

Q12-3. 請問您對於「1 樓個人語音導覽租借服務」的滿意度？(跳問 Q13)

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

Q12-4. 請問您今天為什麼沒有租用「個人語音覽導機」？(跳問 Q13)

☐1. 不知道可以租借個人語音導覽機 ☐2. 個人導覽機租借費用太高

☐3. 沒有需要 ☐4. 其他(請說明)

Q12-5. 請問您使用「團體語音導覽系統 (GTS)」的滿意度？(續問 Q12-6)

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

Q12-6. 請問您對於「地下 1 樓團體語音導覽租借服務」的滿意度？

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

第二部分、陳列室展覽滿意度

Q13. 請問您今日造訪故宮的哪些陳列室？

項次	今日您參觀過的展廳 (請V選)
3樓：肉形石(302)、毛公鼎、宗周鐘(301)	<input type="checkbox"/> 1.
3樓：吉金耀采—院藏銅器展(305、307)	<input type="checkbox"/> 2.
3樓：敬天格物—院藏玉器展(306、308)	<input type="checkbox"/> 3.
3樓特展：實幻之間—院藏戰國至漢代玉器特展 (303、300)	<input type="checkbox"/> 4.
3樓特展：天香茄楠—香玩文化(304)	<input type="checkbox"/> 5.
2樓：搏泥幻化—院藏陶瓷展(201、205)	<input type="checkbox"/> 6.
2樓：適於心—明代永樂皇帝的瓷器(203)	<input type="checkbox"/> 7.
2樓特展：紫砂風潮—傳世器及其他(207)	<input type="checkbox"/> 8.
2樓特展：百卉清供—瓶花與盆景畫特展(202、 208、212)	<input type="checkbox"/> 9.
2樓：筆墨見真章—歷代書法選萃(204、206)	<input type="checkbox"/> 10.
2樓特展：再現傳奇—VR藝術體驗特展(210)	<input type="checkbox"/> 11.
2樓特展：國寶再現—書畫菁華特展(210)	<input type="checkbox"/> 12.
1樓：集瓊藻—院藏珍玩精華展(106)	<input type="checkbox"/> 13.
1樓：慈悲與智慧宗教雕塑藝術(101)	<input type="checkbox"/> 14.
1樓：古畫動漫—明文徵明仿趙伯驊後赤壁圖(102)	<input type="checkbox"/> 15.
1樓：貴胄榮華—清代家具展(108)	<input type="checkbox"/> 16.

Q14. 請問您對陳列室整體展覽的滿意度？

☐5. 非常滿意(跳問 Q16) ☐4. 還算滿意(跳問 Q16) ☐3. 尚可(續問 Q15)

☐2. 不太滿意(續問 Q15) ☐1. 非常不滿意(續問 Q15)

Q15. 請問您對於陳列室整體展覽不滿意的原因?(可複選)

- ☐1. 展覽內容與主題不符
 ☐2. 展覽內容不夠豐富
☐3. 文字說明太艱深/難懂
 ☐4. 展資說明太少
☐5. 展板設計不佳(如字太小)
 ☐6. 參觀人數太多，造成無法仔細觀看
☐7. 展廳內遊客說話音量過大
 ☐8. 團體導覽解說人員音量過大
☐9. 展廳內迴音過大
 ☐10. 燈光不足
☐11. 參觀動線不佳
 ☐12. 參觀指示不清楚
☐13. 其他

第三部分、各類人員服務滿意度

Q16. 請問您對於各類服務人員的服務態度之滿意度看法。

各類服務人員	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未接觸
16-1. 售票人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
16-2. 服務台人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
16-3. 清潔人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
16-4. 入口處驗票人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
16-5. 入口處安檢人員 (如:進行個人物品安檢)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
16-6. 陳列室管理人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
16-7. 定時導覽服務人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
16-8. 餐飲服務人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
16-9. 禮品販售服務人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
16-10. 整體人員的服務	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
16-11. 針對上述人員不滿意的原因或需要改善的建議						

Q17. 請問您對於下述院區內無障礙、性別平等及友善環境設施的滿意度?

友善平權設施	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未接觸
17-1. 無障礙設施空間(含無障礙洗手間)的清潔及舒適度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
17-2. 輪椅租用的便利性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
17-3. 無障礙通道的通暢性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
17-4. 育嬰友善設施 (如哺集乳室、尿布臺等)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
17-5. 祈禱室的清潔及舒適度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
17-6. 整體性別平等友善環境	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
17-7. 針對上述設施不滿意的原因或需要改善的建議						

Q18. 請問您曾經到訪過故宮的南部院區？

- ☐1. 曾經參觀過南部院區 ☐2. 知道有南部院區但未曾參觀過
☐3. 不知道有南部院區

Q19. 故宮於嘉義縣太保市設置國立故宮博物院南部院區，請問未來一年內您有意願到南部院區去參觀嗎？

- ☐5. 非常有意願 ☐4. 有點意願 ☐3. 考慮中 ☐2. 不太有意願 ☐1. 完全沒有意願

Q20. 請問您對於今天參觀故宮的整體滿意度？

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

Q21. 請問您會不會推薦您的親朋好友來參觀故宮？

- ☐5. 一定會 ☐4. 可能會 ☐3. 不一定 ☐2. 可能不會 ☐1. 一定不會

Q22. 在您參觀完故宮後，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，若有滿意之處，也請您不吝給予鼓勵。

Q23. 請問您的個人基本資料

Q23-1. 性別：	<input type="checkbox"/> 1. 男性	<input type="checkbox"/> 2. 女性
Q23-2. 從事行業：	<input type="checkbox"/> 1. 旅遊從業人員 <input type="checkbox"/> 4. 農業 <input type="checkbox"/> 7. 商業 <input type="checkbox"/> 10. 家管/退休/待業	<input type="checkbox"/> 2. 藝術文化從業人員 <input type="checkbox"/> 5. 服務業 <input type="checkbox"/> 8. 軍職/公務人員 <input type="checkbox"/> 11. 其他(請說明)
Q23-3. 教育程度：	<input type="checkbox"/> 1. 國/初中及以下 <input type="checkbox"/> 3. 專科	<input type="checkbox"/> 2. 高中/高職 <input type="checkbox"/> 4. 大學 <input type="checkbox"/> 5. 研究所及以上
Q23-4. 婚姻狀況：	<input type="checkbox"/> 1. 已婚	<input type="checkbox"/> 2. 未婚 <input type="checkbox"/> 3. 其他
Q23-5. 請問您有沒有 18 歲以下的小孩	<input type="checkbox"/> 1. 有	<input type="checkbox"/> 2. 沒有

祝您參觀愉快 歡迎您再度蒞臨!!

107 年度故宮觀眾意見調查問卷-南部院區

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，目前正在進行一項觀眾意見調查，以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

S1-1. 請問您今天有進入到展廳參觀嗎?

- ☐1. 沒有，只去兒童創意中心(結束訪問)
☐2. 沒有，只是進來逛逛沒有入內參觀(結束訪問)
☐3. 有

S2. 請問您的年齡?

- ☐0. 12 歲及以下(結束訪問) ☐1. 13-14 歲
☐2. 15-19 歲 ☐3. 20-29 歲 ☐4. 30-39 歲 ☐5. 40-49 歲
☐6. 50-59 歲 ☐7. 60-64 歲 ☐8. 65-69 歲 ☐9. 70 歲及以上

Q1. 請問您居住地：

☐A. 臺灣地區

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 30. 嘉義縣太保市、朴子市及六腳鄉 | <input type="checkbox"/> 31. 嘉義縣其他鄉鎮市區 |
| <input type="checkbox"/> 13. 嘉義市 <input type="checkbox"/> 11. 南投縣 <input type="checkbox"/> 12. 雲林縣 | <input type="checkbox"/> 15. 臺南市 <input type="checkbox"/> 16. 高雄市 <input type="checkbox"/> 17. 屏東縣 |
| <input type="checkbox"/> 1. 新北市 <input type="checkbox"/> 2. 臺北市 <input type="checkbox"/> 3. 基隆市 | <input type="checkbox"/> 4. 宜蘭縣 <input type="checkbox"/> 5. 桃園縣 <input type="checkbox"/> 6. 新竹市 |
| <input type="checkbox"/> 7. 新竹縣 <input type="checkbox"/> 8. 臺中市 <input type="checkbox"/> 9. 苗栗縣 | <input type="checkbox"/> 10. 彰化縣 <input type="checkbox"/> 18. 花蓮縣 <input type="checkbox"/> 19. 臺東縣 |
| <input type="checkbox"/> 20. 澎湖縣 <input type="checkbox"/> 21. 金門縣 <input type="checkbox"/> 22. 連江縣 | |

☐B. 非臺灣地區

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 港澳地區 <input type="checkbox"/> 2. 中國大陸 <input type="checkbox"/> 3. 日本 | <input type="checkbox"/> 4. 韓國 5. 新加坡 |
| <input type="checkbox"/> 6. 馬來西亞 <input type="checkbox"/> 7. 美國/加拿大 | <input type="checkbox"/> 8. 紐澳 |
| <input type="checkbox"/> 9. 其他(請說明) | |

來訪及參觀型態

Q2. 請問您今天來參觀故宮是跟團體來的嗎?

☐1. 是☐2. 不是

2-1a. 請問您是跟下列哪類型的團體? (單選)

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

2-1b. 請問整團的人數?人

當中 18 歲以下:人

2-2a. 請問您和誰一同前來?各別有多少人?(不含自己)(可複選)

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

2-2b. 同行中有無未滿 18 歲的成員?

- ☐1. 沒有
☐2. 有→12 歲以下:人

13-17 歲:人

2-3. 請問您今天主要搭乘何種交通工具及是否有換搭接駁車到故宮南院?

A. 主要交通工具(單選)

- ☐1. 團體遊覽車/小巴(直達南院)
☐2. 自行開車/騎摩托車(直達南院)
☐3. 搭乘高鐵
☐4. 搭乘火車
☐5. 搭乘客運
☐6. 搭乘計程車
☐7. 步行(直達南院)
☐8. 其他(請說明):

續問 B
 轉乘或接駁方式

B. 轉乘或接駁到故宮南院(可複選)

- ☐1. 無轉乘或接駁(A 主要交通工具直達南院)
☐2. 朋友開車/騎摩托車
☐3. 高鐵低碳轉運站接駁
☐4. 轉搭客運(含臺灣好行)
☐5. 搭乘計程車
☐6. 租賃汽車或機車,開車前往
☐7. 其他(請說明):

*若為團體且搭乘團體遊覽車/小巴,跳問 Q4

Q3. 請問您今天前來故宮南院,對於交通便利性及路標動線指引的滿意度?

- ☐5. 非常滿意(跳問 Q4) ☐4. 還算滿意(跳問 Q4) ☐3. 尚可(續問 Q3-1)
☐2. 不太滿意(續問 Q3-1) ☐1. 非常不滿意(續問 Q3-1)

Q3-1. 請問您認為不滿意或需要改進的原因為何?(可複選)

- ☐1. 公車接駁路線不佳 ☐2. 公車接駁班次少
☐3. 接駁公車的指示標示不清楚 ☐4. 街道路線指示標誌不清楚
☐5. 停車動線指標標誌不清楚
☐6. 其他(請說明)

Q4. 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

Q5. 請問您今天是第一次來參觀故宮南院嗎?

- ☐1. 第一次來(跳問 Q5-3) ☐2. 曾經來過

5-1. 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

5-2. 最近三年內，您曾經來過幾次(包括今天這次)?

- ☐1. 二次 ☐2. 三次 ☐3. 四次 ☐4. 五次 ☐5. 六次及以上

Q5-3. 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 ☐2.參加活動 ☐3.因團體安排前來參觀
☐4.校外教學 ☐5.親朋好友邀約出遊 ☐6.帶孩子來參觀兒童創意中心
☐7.沒來過好奇新鮮 ☐8.其他(請說明)

Q6. 請問在您今天來參觀之前，是否有使用過哪些管道來獲得故宮相關的資訊?(可複選)

- ☐1. 故宮北院官網 ☐2. 故宮南院官網 ☐3. 故宮電子報
☐4. 故宮北院 FB 粉絲團 ☐5. 故宮南院 FB 粉絲團 ☐6. 故宮精品 FB 粉絲團
☐7. 旅遊書籍 ☐8. 旅遊手冊或 DM ☐9. 網路/部落格
☐10. 電視 ☐11. 報紙 ☐12. 廣播
☐13. 戶外看板 ☐14. 高鐵雜誌
☐15. 其他(請說明) ☐16. 完全沒有蒐集任何資訊

Q7. 請問在您這趟來故宮南院參觀的行程，預計會在嘉義縣/市停留幾天?

- ☐1. 當天就離開嘉義縣/市
☐2. 停留 2 天 ☐3. 停留 3 天 ☐4. 停留 4 天 ☐5. 停留 5 天及以上
☐6. 居住在嘉義縣/市(跳問 Q8)

Q7-1. 這趟故宮南院之旅，請問您已經到訪或即將要到訪哪些嘉義縣/市景點?(可複選)

- ☐1. 阿里山 ☐2. 高跟鞋教堂 ☐3. 蒜頭糖廠
☐4. 東石/布袋漁港 ☐5. 檜意森活村 ☐6. 品皇咖啡觀光工廠
☐7. 北港朝天宮 ☐8. 奇美博物館 ☐9. 獄政博物館(嘉義舊監獄)
☐10. 民雄鬼屋 ☐11. 布袋鹽田 ☐12. 嘉義文化夜市
☐13. 鰲鼓溼地森林園區 ☐14. 蘭潭風景區 ☐15. 板陶窯交趾剪黏工藝園區
☐16. 新港香藝文化園區 ☐17. 新港奉天宮
☐18. 其他(請說明) ☐19. 沒有安排在嘉義縣/市的景點

Q8. 請問您曾經參觀過故宮(北部院區)?若曾參觀過，請問您多久前到訪的?

- ☐1. 從未參觀過故宮(北院)
☐2. 1 年內 ☐3. 2 年內 ☐4. 3 年內 ☐5. 3-5 年
☐6. 5-10 年 ☐7. 超過 10 年以上

接下來，想瞭解您在今天參觀過故宮南院後，對於各項設施及服務的滿意度，請您依據您的感受來評分，謝謝。

第一部分、進館園區內接駁服務

Q9. 請問您今日入館參觀，是否有使用園區內接駁服務？

☐1. 有(續問 Q10) ☐2. 沒有使用(跳問 Q11) ☐3. 不知道有園區接駁服務(跳問 Q11)

Q10. 請問您對於園區內接駁服務的滿意度？

☐5. 非常滿意(跳問 Q11) ☐4. 還算滿意(跳問 Q11) ☐3. 尚可(跳問 Q11)
☐2. 不太滿意(續問 Q10-1) ☐1. 非常不滿意(續問 Q10-1)

Q10-1. 請問您對園區內接駁車服務不滿意的原因？

☐1. 服務人員態度不佳 ☐2. 接駁車等候時間太長
☐3. 車內環境髒亂 ☐4. 接駁車指示不清楚
☐5. 其他(請說明)

第二部分、展覽內容及展廳服務滿意度

Q11. 在您參觀各項常設展或特展後，想請教您關於展覽內容的看法：

展覽內容	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意
11-1. 展覽內容的主題	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
11-2. 展示設計的吸引力	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
11-3. 文字說明的深淺適切性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
11-4. 整體展覽	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Q11-1~Q11-4 有回答到(3)尚可、(2)不太滿意及(1)非常不滿意均須回答 Q11-5					
11-5. 針對上述展覽內容或方式不滿意的原因或需要改善的建議					

Q12. 請問您今日造訪故宮南院的哪些展廳？

項次	今日您參觀過的展廳(請V選)
認識亞洲—新媒體藝術展(S301)	<input type="checkbox"/> 1
旭日初昇—嘉義史前文化展(S302)	<input type="checkbox"/> 2
佛陀形影—院藏亞洲佛教藝術之美(S303)	<input type="checkbox"/> 3
織路繡徑穿重山—臺灣原住民族服飾精品聯展(S304)—特展	<input type="checkbox"/> 4
玉見亞洲—院藏玉器展(S201)	<input type="checkbox"/> 5
揚帆萬里—日本伊萬里瓷器特展(S201)	<input type="checkbox"/> 6
芳茗遠播—亞洲茶文化展(S202)	<input type="checkbox"/> 7
花事·閑情—品味花器與生活特展(S203)	<input type="checkbox"/> 8
圓滿—〈青花柳葉鳥紋盤〉修復成果特展(S204)	<input type="checkbox"/> 9

Q13. 整體而言，您對今日參觀故宮南院各展廳服務的滿意度為何？

- ☐5. 非常滿意(跳問 Q14) ☐4. 還算滿意(跳問 Q14) ☐3. 尚可(續問 Q13-1)
☐2. 不太滿意(續問 Q13-1) ☐1. 非常不滿意(續問 Q13-1)

Q13-1. 請問您對於展廳展覽參觀感到不滿意的原因?(可複選)

- ☐1. 展廳內遊客說話音量過大 ☐2. 團體導覽解說人員音量過大
☐3. 展廳內迴音過大 ☐4. 燈光不足
☐5. 展板設計不佳(如字太小) ☐6. 參觀動線不佳
☐7. 參觀指示不清楚 ☐8. 其他_____

第三部分、公共服務及設施服務

Q14. 整體而言，您對故宮南院公共服務廳內服務提供滿意度為何？

- ☐5. 非常滿意(跳問 Q14-1) ☐4. 還算滿意(跳問 Q14-1) ☐3. 尚可(跳問 Q14-2)
☐2. 不太滿意(跳問 Q14-2) ☐1. 非常不滿意(跳問 Q14-2)

Q14-1. 請問您對於以下哪一項設施提供感到最滿意?(可複選) (答完跳 Q15)

- ☐1. 寄物處存放物品便利 ☐2. 購票處動線流暢
☐3. 導覽地圖的清楚明確 ☐4. 各項設施指示標誌清楚明確
☐5. 洗手間整潔、舒適 ☐6. 休息座椅設施整潔及舒適
☐7. 公共服務區域溫度適中舒適
☐8. 其他(請說明)

Q14-2. 請問您對於以下哪一項設施提供感到不滿意或需要改進?(可複選)

- ☐1. 寄物處存放物品便利性(跳問 Q15) ☐2. 購票處動線規劃(跳問 Q15)
☐3. 導覽地圖的清楚明確度(跳問 Q15) ☐4. 各項設施指示標誌清楚明確度(續問 Q14-3)
☐5. 洗手間的清潔(跳問 Q15) ☐6. 休息座椅設施的清潔(跳問 Q15)
☐7. 公共服務區域的空調及舒適度(跳問 Q15)
☐8. 其他(請說明)

Q14-3. 請問您今天於參觀過程中，有哪些指示標誌您覺得標示不清楚或找不到的?(可複選)

- ☐1. 購票處 ☐2. 寄物處 ☐3. 租用語音導覽處
☐4. 洗手間 ☐5. 驗票入口處 ☐6. 餐飲販售處
☐7. 禮品販售處 ☐8. 服務處 ☐9. 園區戶外參觀動線指示
☐10. 館內參觀動線指示 ☐11. 其他(請說明):

Q15. 整體而言，您對於故宮南院提供的無障礙、性別平等及友善環境設施的滿意度為何？

- ☐5. 非常滿意(跳問 Q16) ☐4. 還算滿意(跳問 Q16) ☐3. 尚可(續問 Q15-1)
☐2. 不太滿意(續問 Q15-1) ☐1. 非常不滿意(續問 Q15-1)

Q15-1. 請問您認為以下哪一類無障礙設施或性別平等友善環境可以改善?(可複選)

- ☐1. 無障礙設施空間(含無障礙洗手間)的清潔及舒適度
☐2. 輪椅租用的便利性 ☐3. 無障礙動線的通暢性
☐4. 哺集乳室的清潔及舒適度 ☐5. 育嬰友善設施(例如:尿布台)
☐6. 休憩座椅數量及便利性 ☐7. 其他(請說明):

第三部分、各類服務人員

Q16. 整體而言，您對故宮南院公共服務區域服務人員(非展廳內)的服務態度滿意度為何?

- ☐5. 非常滿意(跳問 Q17) ☐4. 還算滿意(跳問 Q17) ☐3. 尚可(續問 Q16-1)
☐2. 不太滿意(續問 Q16-1) ☐1. 非常不滿意(續問 Q16-1)

Q16-1. 請問您對於以下哪一類服務人員態度感到不滿意或需要改進?(可複選)

- ☐1. 售票人員 ☐2. 服務台人員(例如:諮詢及寄存物品)
☐3. 清潔人員 ☐4. 園區遊客服務中心
☐5. 維安人員(保全) ☐6. 入口處驗票人員
☐7. 入口處安檢人員 ☐8. 其他(請說明):

Q17. 整體而言，您對於今日參觀故宮南院展廳內的服務人員服務態度滿意度為何?

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

Q17-1. 請問您對於以下哪一類服務人員態度感到不滿意或需要改進?(可複選)

- ☐1. 展廳管理人員 ☐2. 展廳內清潔人員 ☐3. 導覽員
☐4. 其他(請說明):

Q18. 整體而言，您對於今日故宮南院賣店及餐飲服務人員服務態度滿意度為何?

- ☐5. 非常滿意(跳問 Q19) ☐4. 還算滿意(跳問 Q19) ☐3. 尚可(續問 Q18-1)
☐2. 不太滿意(續問 Q18-1) ☐1. 非常不滿意(續問 Q18-1) ☐9. 無接觸(跳問 Q19)

Q18-1. 請問您對於以下哪一類賣店或餐飲服務人員態度感到不滿意?(可複選)

- ☐1. 紀念品賣場人員 ☐2. 郵局人員 ☐3. 餐飲服務人員 ☐4. 其他(請說明):

Q19. 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

Q20. 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

Q21. 在今天參觀後，請問您未來會不會想再次前來參觀故宮南院?

- ☐5. 一定會 ☐4. 可能會 ☐3. 不一定 ☐2. 可能不會 ☐1. 一定不會

Q22. 目前故宮南院的開放時間為 9:00-17:00，若調整為 10:00-18:00，對於您行程的安排是否較有幫助?

- ☐5. 非常有幫助 ☐4. 有點幫助 ☐3. 普通 ☐2. 不太有幫助 ☐1. 非常沒有幫助

Q23. 請問您此次是否有參觀過故宮南院的兒童創意中心嗎？

☐1. 有

☐2. 沒有(跳問 Q24)

Q23-1a. 請問您和誰一同前來進入兒童創意中心？各別有多少人？(不含自己)(可複選)

☐1. 自己單獨 ☐2. 家人/親戚：人

☐3. 同學：人

☐4. 朋友/鄰居：人

☐5. 同事：人

☐6. 其他(): 人

Q23-1b. 同行中有無未滿 12 歲的成員？

☐1. 沒有

☐2. 有→5 歲(含)以下：人

6-12 歲：人

Q23-2. 請問您參觀故宮南院兒童創意中心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

Q23-3. 請問您對於故宮南院兒童創意中心的整體滿意度？(位於 B1)

☐5. 非常滿意 ☐4. 滿意 ☐3. 尚可 ☐2. 不滿意 ☐1. 非常不滿意

Q23-4. 請問您會不會推薦您的親朋好友來參觀故宮南院兒童創意中心？

☐5. 一定會 ☐4. 可能會 ☐3. 不一定 ☐2. 可能不會 ☐1. 一定不會

Q23-5. 在您參觀完故宮南院兒童創意中心後，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，若有滿意之處，也請您不吝給予鼓勵。

Q24. 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)

☐1. 故宮官網

☐2. 故宮電子報

☐3. 故宮 FB 粉絲團

☐4. 故宮精品 FB 粉絲團

☐5. 旅遊書籍

☐6. 旅遊手冊或 DM

☐7. 網路/部落格

☐8. 電視

☐9. 廣播

☐10. 一般報紙

☐11. 捷運報

☐12. 高鐵雜誌

☐13. 戶外看板

☐14. 張貼海報、DM 於鄰里/社區公布欄

☐15. 其他(請說明)

Q25.請問下列那些誘因會讓您想來參觀故宮南院?(可複選)

- ☐1. 舉辦特展(續問 Q26)
 ☐2. 舉辦親子活動
☐3. 舉辦表演藝術活動
 ☐4. 舉辦電影欣賞活動
☐5. 舉辦戶外野餐、音樂會
 ☐6. 優美的園區景觀(如花海、裝置藝術)
☐7. 舉辦講座、研討會
 ☐8. 豐富多元的文創園區
☐9. 多元餐飲服務
 ☐10. 提供免費導覽服務
☐11. 其他(請說明)
☐12. 任何誘因都不會想參觀/不喜歡參觀博物館

只有選到(1)須續問 Q26，未選(1)則跳問 Q27

Q26.請問您對於哪些類型的特展會有興趣前來參觀?(可複選)

- ☐1. 書畫
 ☐2. 玉器
☐3. 瓷器
 ☐4. 青銅器
☐5. 佛教藝術
 ☐6. 織品藝術
☐7. 國際展覽
 ☐8. 其他(請說明)

Q27. 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。

Q28. 請問您的個人基本資料

Q28-1. 性別：	<input type="checkbox"/> 1. 男性	<input type="checkbox"/> 2. 女性
Q28-2. 從事行業：	<input type="checkbox"/> 1. 旅遊從業人員 <input type="checkbox"/> 4. 農業 <input type="checkbox"/> 7. 商業 <input type="checkbox"/> 10. 家管/退休/待業	<input type="checkbox"/> 2. 藝術文化從業人員 <input type="checkbox"/> 5. 服務業 <input type="checkbox"/> 8. 軍職/公務人員 <input type="checkbox"/> 11. 其他(請說明)
Q28-3. 教育程度：	<input type="checkbox"/> 1. 國/初中及以下 <input type="checkbox"/> 3. 專科	<input type="checkbox"/> 2. 高中/高職 <input type="checkbox"/> 4. 大學 <input type="checkbox"/> 5. 研究所及以上
Q28-4. 婚姻狀況：	<input type="checkbox"/> 1. 已婚	<input type="checkbox"/> 2. 未婚
Q28-5. 請問您有沒有 18 歲以下的小孩	<input type="checkbox"/> 1. 有	<input type="checkbox"/> 2. 沒有

祝您參觀愉快 歡迎您再度蒞臨!!