

108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109年1月

壹、調查概述

一、調查對象

以 15 歲以上曾進入國立故宮博物院北部院區第一展覽區參觀之觀眾為調查對象，且不包含在館內工作之人員或志工。

二、調查方法

本調查採用出口調查方式進行，由訪員於國立故宮博物院北部院區第一展覽區出口(包括正館 1F 與地下 1 樓)，邀請合格之受訪者並告知本次調查目的，再請受訪者自行填寫問卷，若過程中有需要協助的部分，則由訪員進行訪問。同時，為確保調查資料品質的完整性，訪員及督導會於受訪者完成問卷後，確認問卷是否有漏答，以及填答內容之邏輯。

三、調查內容

問卷設計主要參考歷年北部院區之調查問卷，同時與承辦單位討論，確認問卷初稿後，進行預試調查，並於預試完成後，召開預試問卷簡報會議，再由國立故宮博物院北部院區確認定稿，最後於正式調查前，製作中文、英文、日文與韓文四種語言之問卷版本。另外，本次調查問卷內包含經濟影響與社會影響問項，以同時瞭解既有觀眾的消費行為與看法，詳細問卷如附錄一。

四、調查時間

調查期間為 108 年 10 月 3 日(四)至 10 月 7 日(一)，涵蓋了平日與假日。

五、樣本配置

依委託單位提供歷年(103 至 107 年)各國月平均人數占比來配置應完成樣本數，同時考量實際調查執行時間月份與本國人比例，進行樣本數的調整。本調查共計完成 1,080 份有效樣本，在信賴水準 95%的情況下，抽樣誤差為正負 3%，應完成的樣本配置如下表 1 所示。

表 1 樣本配置

單位：人次；%

項目	本國	中國大陸(含港、澳)	日本	韓國	其他	總計
月平均人數占比	25.6%	42.7%	12.5%	9.6%	9.6%	100.0%
依比例配置	276	461	135	104	104	1,080
調整後樣本配置	350	430	100	100	100	1,080

六、樣本回收率

本次調查總接觸樣本數為 1,746 人，非合格樣本占 2.1%，拒訪率為 36%，完訪率為 61.9%，如表 2 所示。

表 2 接觸樣本

單位：人次；%

項目	人數	占比
非合格樣本	37	2.1%
拒訪樣本	629	36.0%
完訪樣本	1,080	61.9%
總接觸樣本數	1,746	100.0%

註 1：非合格樣本含未參觀或年齡小於 15 歲之觀眾

貳、歷年性別滿意度比較

一、對「公共服務區各項設施」滿意度歷年比較

公共服務區各項設施		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年
洗手間的 清潔舒適度	整體	88.9	93.4	88.0	91.8	88.3
	男性	89.8	94.9	89.0	91.1	90.4
	女性	88.3	92.3	87.2	92.4	86.9
休憩設施的 清潔舒適度	整體	88.8	93.1	89.1	93.1	87.4
	男性	88.0	93.7	87.8	91.9	87.1
	女性	89.3	92.6	90.1	94.4	87.6
整體空間的 空調舒適度	整體	78.2	93.9	86.8	92.4	
	男性	81.6	95.6	86.2	93.6	
	女性	76.0	92.6	87.3	91.3	
大廳及公共服務 區域的舒適度						89.9
						90.2
						88.1

二、對「各項動線規劃」滿意度歷年比較

各項動線規劃		104 年	105 年	106 年	107 年	108 年
大廳整體動 線規劃	整體	89.9	91.6			
	男性	90.3	91.6			
	女性	89.7	91.			
展場內及陳 列室整體動 線規劃	整體	86.5	91.6			89.9
	男性	87.2	93.2			86.6
	女性	86.1	90.3			91.0
各項設施指 示標誌清楚 明確度	整體	89.9	95.2	87.8	90.4	92.2
	男性	90.6	94.8	86.4	89.2	91.7
	女性	89.3	95.5	88.9	91.6	92.6
導覽地圖的 清楚明確度	整體	92.5	96.8	86.0		90.9
	男性	91.7	97.1	84.4		90.6
	女性	93.1	96.5	87.2		91.1

」

三、對「各項人員服務態度」滿意度歷年比較

各項人員服務態度		104年	105年	106年	107年	108年
整體服務人員	整體	95.5	98.1	93.1	96.6	
	男性	95.6	99.5	92.3	97.2	
	女性	95.4	97.1	93.8	95.9	
驗售票人員	整體	94.6		93.6	96.6	92.6(*)
	男性	94.9		92.7	97.3	92.1
	女性	94.4		94.6	95.8	92.3
服務台人員	整體	95.3	99.7	92.7	96.5	92.8
	男性	96.8	100.0	92.2	95.8	91.1
	女性	94.3	99.5	93.0	97.2	93.9
語音導覽機租借 服務人員	整體	94.2	97.9			87.9
	男性	95.2	99.0			85.2
	女性	93.5	97.1			89.7
展廳內服務人員	整體	94.5	97.6	90.9	95.4	92.5
	男性	95.5	98.7	91.0	94.8	92.2
	女性	93.9	96.9	90.8	95.9	92.7

* 分項題目為「驗票人員」

四、對參觀故宮的「整體滿意度」歷年比較

	104年	105年	106年	107年	108年
整體	94.7	97.9	99.4	96.1	93.6
男性	93.9	98.1	99.4	96.1	93.8
女性	95.2	97.7	99.4	96.0	93.5

五、對參觀故宮的「集哺乳室清潔舒適度」歷年比較

	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年
整體	96.8	96.5	92.0	96.2	93.2(*)
男性	98.0	96.6	93.0	95.2	89.7
女性	96.3	96.4	91.0	96.9	95.5

* 題目為「育嬰友善的服務政策滿意度」

六、不同性別觀眾觀眾對「整體展覽文物內容」的滿意度

	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年
整體	92.3	92.2	91.0	96.2	94.1
男性	90.1	92.1	90.5	95.9	94.2
女性	93.7	92.3	91.4	96.4	94.0