109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110年1月

壹、　調查概述

一、調查對象

（一） 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） 以 15 歲以上曾進入國立故宮博物院南部院區展廳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)，及南部院區 1 樓展廳出口處，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南、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

（一）北部院區調查期間為 109 年 8 月 26 日至 9 月 3 日，涵蓋平日及假日所有開放時段。

（二）南部院區調查期間為 109 年 8 月 25 日至 8 月 30 日，涵蓋平日及假日所有開放時段。

五、樣本結構之年度比較

（一）本年度因新冠肺炎疫情影響，北部院區有別歷年主要以國外觀眾為主，今年度大多數均為國人觀眾，但仍以女性觀眾高於男性觀眾，而年齡方面，本年度執行時為暑假快結束前， 加上國人無法出國，故 15 至 24 歲的觀眾人數較多。

1. 北部院區成功樣本結構-年度比較

年度		105年度	106年度	107年度	108年度	109年度
有效樣本數		854	955	1,018	1,080	900
總計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
性別	男性	43.0%	43.0%	50.5%	41.5%	42.2%
	女性	57.0%	57.0%	49.5%	58.5%	57.8%
年齡	15-24歲				19.5%	30.4%
	25-34歲				34.4%	17.6%
	35-44歲				19.8%	23.6%
	45-54歲				13.6%	16.7%
	55-64歲				8.1%	6.4%
	65歲及以上				4.4%	5.2%
教育程度	國/初中及以下	1.8%	3.0%	3.4%	2.3%	2.1%
	高中/高職	11.6%	13.6%	14.5%	13.7%	15.2%
	專科	12.9%	14.1%	10.0%	65.5%	8.2%
	大學	60.2%	54.2%	56.6%		53.9%
	研究所及以上	13.6%	15.0%	15.4%	17.6%	20.6%
觀眾屬性	團體	35.6%	46.8%	36.8%	47.5%	9.2%
	散客	64.4%	53.2%	63.2%	52.5%	90.8%

註1:105-106年度為11月、107年度為12月、108年度為10月、109年度為8-9月

註2:105-107年度年齡級距不同，故在此表不呈現

（二）觀察南部院區歷年成功樣本之結構，在性別方面，與去年度相仿，均為女性高於男性約 15 個百分點以上 ；在年齡方面今年度在 25 至 34 歲較去度年減少 10.1 個百分點 而 35 至 44 歲則較去年增加 12.6 個百分點，主要原因為執行期間的不同，今年度在暑假 8 月份期間，而去年度則在 10 月份；在教育程度方面今年度相較於去年在高中／高職以下有明顯減少。

1. 南部院區成功樣本結構-年度比較

年度		105年度	106年度	107年度	108年度	109年度
有效樣本數		853	892	1,010	1,089	936
總計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
性別	男性	49.4%	40.8%	48.6%	42.8%	41.6
	女性	50.6%	59.2%	51.4%	57.2%	58.4
年齡	15-24歲				16.0%	14.5%
	25-34歲				25.8%	15.7%
	35-44歲				23.9%	36.5%
	45-54歲				14.9%	19.9%
	55-64歲				9.9%	8.0%
	65歲及以上				9.6%	5.3%
教育程度	高中/高職以下	33.0%	25.4%	15.3%	25.8%	17.8
	專科	12.4%	11.1%	17.9%	60.3%	19.6%
	大學	38.0%	50.4%	54.5%		48.0%
	研究所及以上	16.5%	13.0%	12.3%	13.9%	14.6
觀眾屬性	團體	49.0%	36.9%	13.7%	19.5%	1.3%
	散客	51.0%	63.1%	86.3%	80.5%	98.7%

註1:105-106年度為11月、107年度為12月、108年度為10月、109年度為8-9月

註2:105-107年度年齡級距不同，故在此表不呈現

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

（一）北部院區「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	109 年
洗手間的清潔舒適度	整體	88.9	93.4	88.0	91.8	95.2	93.0
	男性	89.8	94.9	89.0	91.1	95.0	93.4
	女性	88.3	92.3	87.2	92.4	95.3	92.7
休憩設施的清潔舒適度	整體	88.8	93.1	89.1	93.1	89.9	92.5
	男性	88.0	93.7	87.8	91.9	90.4	92.4
	女性	89.3	92.6	90.1	94.4	89.5	92.5
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	整體					97.2	96.9
	男性					97.4	96.6
	女性					97.1	97.1

（一）南部院區「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		105 年	106 年	107 年	108 年	109 年
洗手間的清潔舒適度	整體	98.3	88.0	91.8	88.3	98.5
	男性		89.0	91.1	90.4	99.2
	女性		87.2	92.4	86.9	97.9

休憩設施的清潔舒適度	整體	96.4	89.1	93.1	87.4	89.6（*1）
	男性		87.8	91.9	87.1	92.0
	女性		90.1	94.4	87.6	87.9
整體空間的空調舒適度	整體	95.9	86.8	92.4		
	男性		86.2	93.6		
	女性		87.3	91.3		
大廳及公共服務區域的舒適度	整體		91.7		89.9	97.2
	男性		92.1		90.2	97.2
	女性		91.5		88.1	97.3

*1.題目為「對休息座椅設施數量」滿意度

二、 對「各項動線規劃」滿意度歷年比較

（一）北部院區「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	109 年
大廳整體動線規劃	整體	89.9	91.6				96.9(*1)
	男性	90.3	91.6				95.9
	女性	89.7	91.				97.6
展場內及陳列室整體動線規劃	整體	86.5	91.6			87.1	
	男性	87.2	93.2			88.8	
	女性	86.1	90.3			85.9	
各項設施指示標誌清楚明確度	整體	89.9	95.2	87.8	90.4	88.6	94.7
	男性	90.6	94.8	86.4	89.2	90.1	94.8
	女性	89.3	95.5	88.9	91.6	87.5	94.6
導覽地圖的清楚明確度	整體	92.5	96.8	86.0		85.6	93.3
	男性	91.7	97.1	84.4		88.0	93.4
	女性	93.1	96.5	87.2		83.8	93.2

*1: 題目為「觀眾對購票處動線規劃的滿意度」

（二）南部院區「各項動線規劃」滿意度歷年比較

各項動線規劃		105 年	106 年	107 年	108 年	109 年
大廳整體動線規劃	整體	95.2				94.4(*1)
	男性					96.8
	女性					92.6
展場內及陳列室整體動線規劃	整體	95.2			89.9	93.1
	男性				86.6	94.6
	女性				91.0	92
各項設施指示標誌清楚明確度	整體	93.6	87.8	90.4	92.2	96
	男性		86.4	89.2	91.7	97.4
	女性		88.9	91.6	92.6	95.1
導覽地圖的清楚明確度	整體	95.6	86.0		90.9	
	男性		84.4		90.6	
	女性		87.2		91.1	

*1: 題目為「觀眾對購票處動線規劃的滿意度」

三、對「各項人員服務態度」滿意度歷年比較

（一）北部院區「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	109 年
整體服務人員	整體	95.5	98.1	93.1	96.6		99.4
	男性	95.6	99.5	92.3	97.2		99.2
	女性	95.4	97.1	93.8	95.9		99.6
驗售票人員	整體	94.6		93.6	96.6	92.6(*1)	98.8(*2)
	男性	94.9		92.7	97.3	92.1	98.7
	女性	94.4		94.6	95.8	92.3	98.8
服務台人員	整體	95.3	99.7	92.7	96.5	92.8	98.5
	男性	96.8	100.0	92.2	95.8	91.1	98.2
	女性	94.3	99.5	93.0	97.2	93,9	98.7
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	96.3
	男性	95.5	98.7	91.0	94.8	92.2	97.6
	女性	93.9	96.9	90.8	95.9	92.7	95.2

*1, *2: 分項題目為「驗票人員」

（二）南部院區「各項人員服務態度」滿意度歷年比較

各項人員服務態度		105 年	106 年	107 年	108 年	109 年
整體服務人員	整體	97.7	94.4	95.4		99.4
	男性		94.8	95.5		99.2
	女性		94.1	95.4		99.6
售票人員	整體	97.9		96.6	97.2	98.8
	男性			97.3	97.4	98.7
	女性			95.8	97.0	98.8

服務台人員	整體	97.7			92.8	98.5
	男性				91.1	98.2
	女性				93,9	98.7
語音導覽機租借服務人員	整體	97.1			87.9	
	男性				85.2	
	女性				89.7	
展廳內服務人員	整體	96.4	95.5	97.5	94.5	96.3
	男性		95.3	97.6	95.1	97.6
	女性		95.7	97.5	94.0	95.2

*1 題目為「公共服務區域及大廳服務」

四、對參觀故宮的「整體滿意度」歷年比較

（一）北部院區「整體滿意度」歷年比較

	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年
整體	94.7	97.9	99.4	96.1	93.6	98.9
男性	93.9	98.1	99.4	96.1	93.8	98.4
女性	95.2	97.7	99.4	96.0	93.5	99.2

（二）南部院區「整體滿意度」歷年比較

	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年
整體	93.2	87.5	91	93.5	99.4
男性		88.5	88.6	92.9	99.2
女性		86.7	93.3	93.9	99.5

五、對參觀故宮的「育嬰友善設施」歷年比較

（一）北部院區「育嬰友善設施」歷年比較

	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年
整體	96.8	96.5	92.0	96.2(*1)	93.2(*2)	97.6
男性	98.0	96.6	93.0	95.2	89.7	97.1
女性	96.3	96.4	91.0	96.9	95.5	97.9

*1: 104 至 107 年題目為「集哺乳室滿意度」

*2: 題目為「觀眾對親子友善設施的滿意度」

（二）南部院區「育嬰友善設施」歷年比較

	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年
整體	96.5	92(*1)	93.6(*2)	98.4(*3)	94.1
男性	96.6	93	94.1	96.7	95.0
女性	96.4	91	93.1	100.0	93.5

*1: 104 至 106 年題目為「集哺乳室滿意度」

*3: 題目為「無障礙及性別平等友善設施的滿意度」

*2: 題目為「觀眾對親子友善設施的滿意度」

六、不同性別觀眾觀眾對「整體展覽文物內容」的滿意度

（一）北部院區「整體展覽文物內容」的滿意度

	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年
整體	92.3	92.2	91.0	96.2	94.1	98.0(*1)
男性	90.1	92.1	90.5	95.9	94.2	97.4
女性	93.7	92.3	91.4	96.4	94.0	98.5

*1: 觀眾對於陳列室整體展覽之滿意度

（二）南部院區「整體展覽文物內容」的滿意度

	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年
整體	87.5		91.0	80.3	97.5
男性			85.2	77.5	96.9
女性			89.1	82.5	98.0