

111 年度北部院區觀眾意見調查 -性別議題調查報告



執行廠商：智略市場研究股份有限公司

111 年 11 月 28 日

壹、專案目的

面對科技世代及全球疫情的影響，如何讓博物館更親近於民眾，同時打造友善環境，都是博物館需要積極面對及改變。而故宮北部院區定期透過調查訪問方式，蒐集觀眾的屬性及其對各項展覽、設施、教育活動等的滿意度評價與使用意見，同時做為國際級的博物館，在性別平等更應具有多元、包容與尊重的服務措施，本份報告分析將針對不同性別進行了解，對於作為未來施政上之參考依據。

貳、觀眾意見調查分析

一、調查概述

（一）調查對象

以 15 歲以上入館(北院)觀眾為調查對象。

（二）調查方法

本調查以電子問卷調查為主，輔以面訪問卷調查。電子問卷部分，於館內設置 QR CODE，由觀眾主動填寫問卷，為吸引觀眾填卷，則透過抽獎活動增加誘因。面訪部分，採人員面訪方式進行，於出口處邀請已完成參觀的觀眾進行訪問，並透過 CAPI 平板電腦輔助進行。

（三）調查內容

調查內容則依據院內訪談、期初會議、預試調查後修正且經過期中審查確認後定稿，同時於每月開始進行調查前，針對展覽的部分則依據訪問期程進行調整，詳細問卷請詳見附件一。

（四）調查時間

電子問卷於 111 年 7 月 28 日至 10 月 31 日進行資料蒐集。面訪調查則於 7 月 28 日-31 日、8 月 13-17 日、9 月 22-25 日、10 月 1-2 日、10 月 4-5 日及 10 月 9 日，上午 10:30-17:00 涵蓋平日及假日時段。

(五) 抽樣設計

1. 抽樣母體

以調查期間內至國立故宮博物院北部院區參觀且年滿 15 歲之觀眾。

2. 抽樣方法

面訪採隨機抽樣法進行，於出口處及 B1 規劃之訪問地點尋找已參觀完畢的觀眾，若為同一個團體或同行之觀眾，僅能抽取 2 位，確保抽樣之隨機性。

3. 樣本配置規劃

電子問卷則按月蒐集資料，預計至少 1,068 份有效樣本數，在信心水準 95% 下，整體抽樣誤差為 $\pm 3.0\%$ 。

面訪部分採各月份等比例配置後，針對 7 月、8 月及 10 月進行增補，總計完成 855 份有效樣本數，在信心水準 95% 下，整體抽樣誤差為 $\pm 3.4\%$ 。此外，參考 111 年 1-6 月平假日來訪人數統計，平假日占比約為 4:6。(若因疫情該月份無法達成，將與貴單位討論後延至其他月份補足份數)

因此，本月份需完成 235 份有效樣本數，在信心水準 95% 下，整體抽樣誤差為 $\pm 6.4\%$ 。

月份	7 月	8 月	9 月	10 月
份數	235	235	150	235

(六) 資料處理

1. 資料建檔及檢誤

調查執行採網路調查及 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。

▶ 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

累積 7 月-10 月份完成面訪 864 份有效樣本數及線上問卷 3,277 份有效樣本數，共計完成 4,141 份有效樣本數，在信心水準 95% 下，抽樣誤差控制在 $\pm 1.5\%$ 間。

1. 性別

整體受訪觀眾中，女性約占六成四，男性約占三成六，另有 0.2% 表示其他。

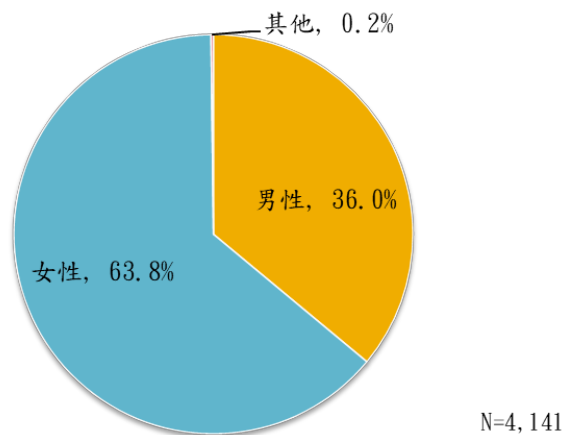


圖1、成功樣本結構-性別

2. 性別-訪問類別

整體受訪觀眾中，以女性-線上調查比例較高，約占五成三，其次依序為男性-線上調查(約占二成六)、女性-面訪(約占一成八)、男性-面訪(約占一成)，顯示線上調查女性的填卷意願較高。

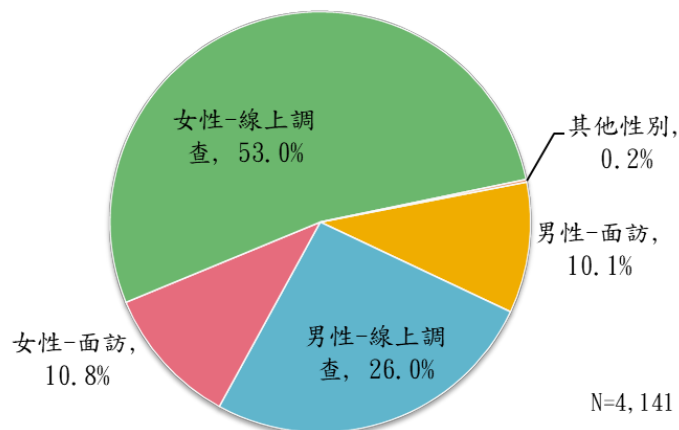


圖2、成功樣本結構-性別-訪問類別

3. 性別-年齡

整體受訪觀眾中，以女性-35-44 歲比例較高，約占二成四，其次依序為男性-35-44 歲(約占一成三)、女性-45-54 歲及女性 25-34 歲(各約占一成二)、女性-15-24 歲(約占一成)，其餘各層均低於一成。

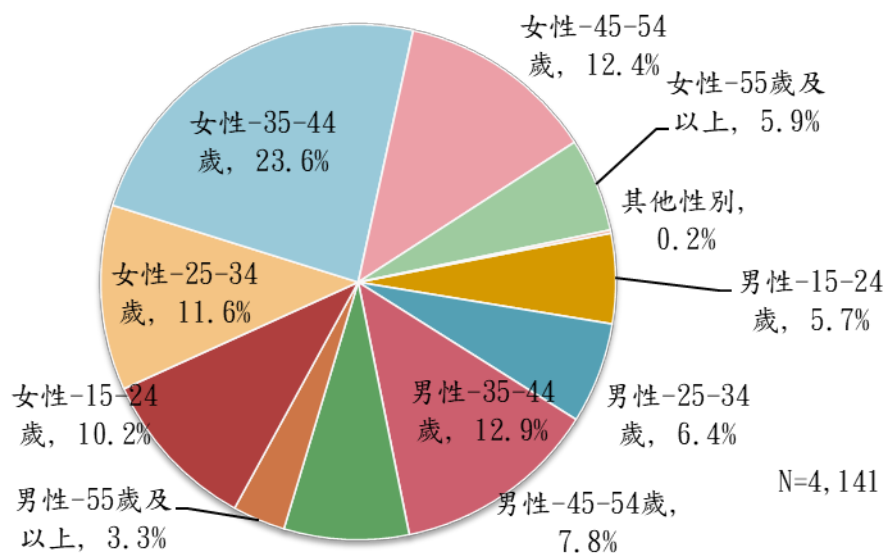


圖3、成功樣本結構-性別-年齡

4. 性別-教育程度

整體受訪觀眾中，以女性-大學教育程度者居多，約占三成六，其次依序為男性-大學(約占一成六)、女性-研究所及以上(約占一成四)、男性-研究所及以上(約占一成三)，其餘分層均低於一成。

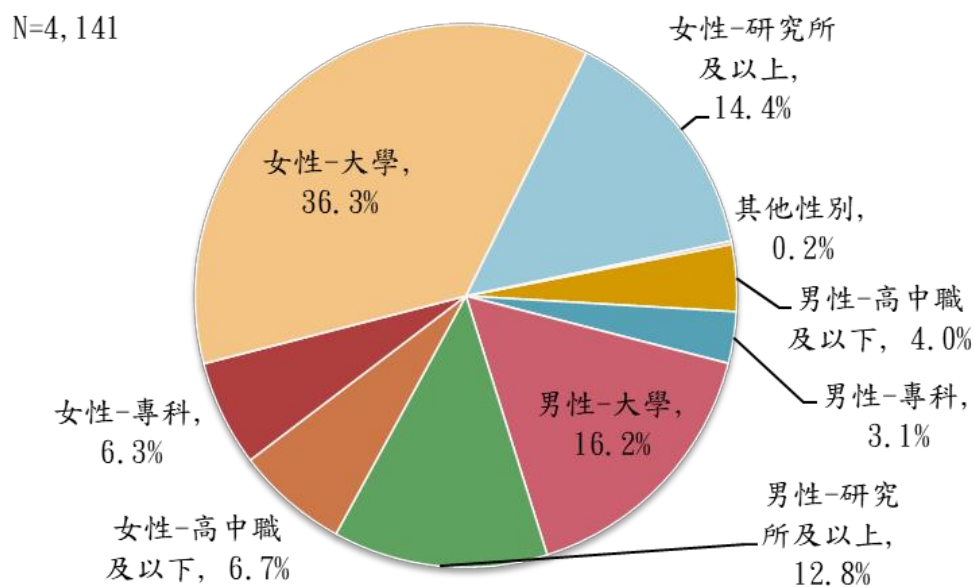


圖4、成功樣本結構-教育程度

5. 性別-從事行業

整體受訪觀眾中，以女性-家管/退休/待業的比例較高，約占一成三，其次依序為女性-服務業(9.9%)、女性-商業(9.6%)、女性-學生及女性-教職/旅遊業/藝術文化從業人員(各占 9.5%)及男性-工業(8.6%)，其餘各層均低於 6%。

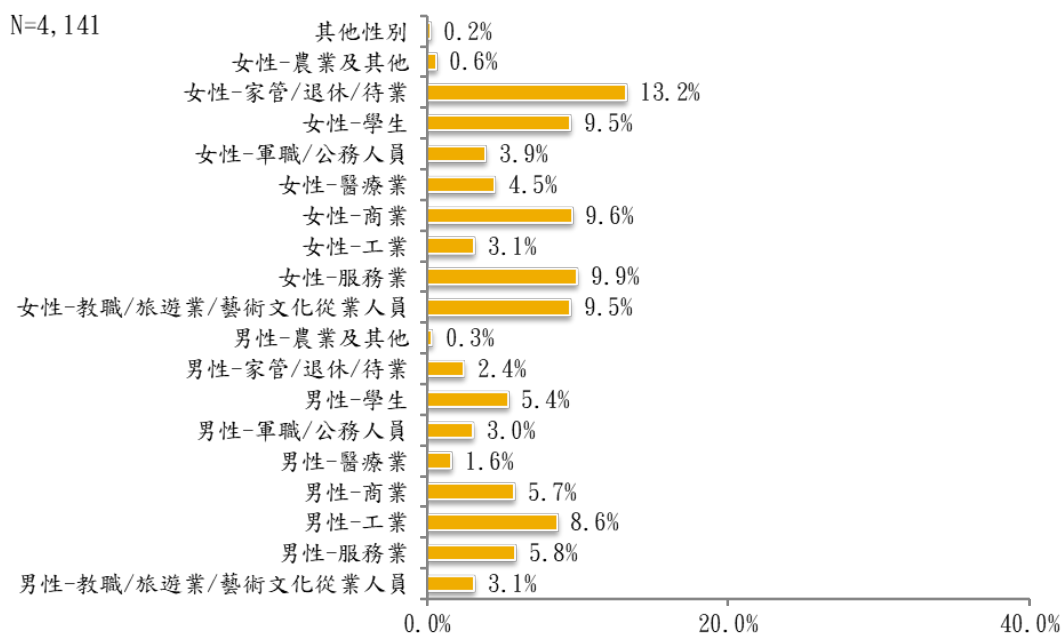


圖5、成功樣本結構-性別-從事行業

6. 性別-婚姻狀況

整體受訪觀眾中，女性-已婚的比例較高，約占三成四，其次依序為女性-未婚(二成八)、男性-已婚(二成一)及男性-未婚(一成五)，其餘分層均低於 3%。

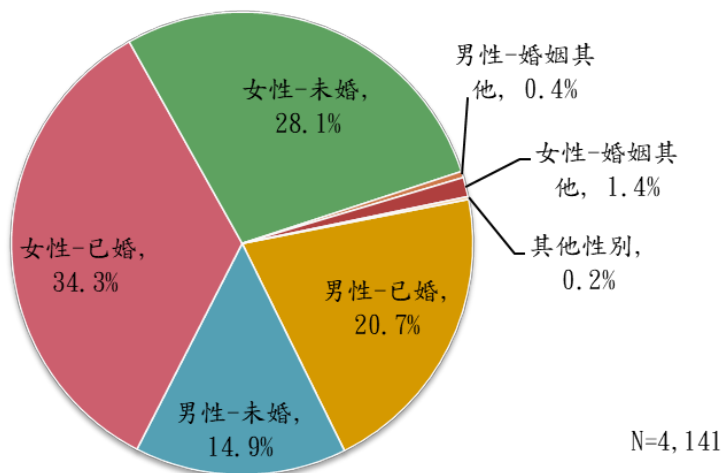


圖6、成功樣本結構-婚姻狀況

7. 性別-居住地區

本次調查期間仍受到疫情影響，受訪觀眾均以國人觀眾為主(約占九成九)，僅有 0.7%為居住在國外的觀眾。而受訪觀眾的居住地區以女性-臺北市比例較高，約占二成，其次依序為女性-新北市(約占一成八)、女性-北部地區(約占一成一)、男性-新北市及男性-臺北市(約各占一成)，其餘各分層不到一成。

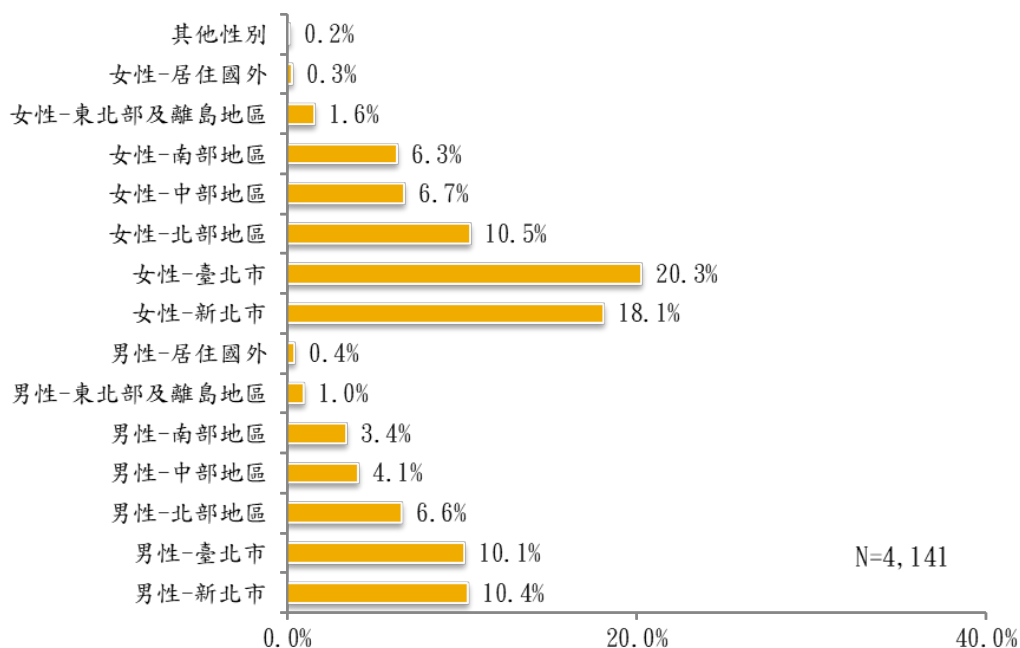


圖7、成功樣本結構-性別-居住地區

三、 調查結果分析

(一) 觀眾來訪型態

1. 參觀概況

整體受訪觀眾，只入場參觀展覽約占七成六，只參觀兒藝中心但未入場參觀展占 3.7%，有參觀展覽也有參觀兒藝中心約占二成，整體而言，約有九成六的受訪觀眾都有進入場參觀展覽。

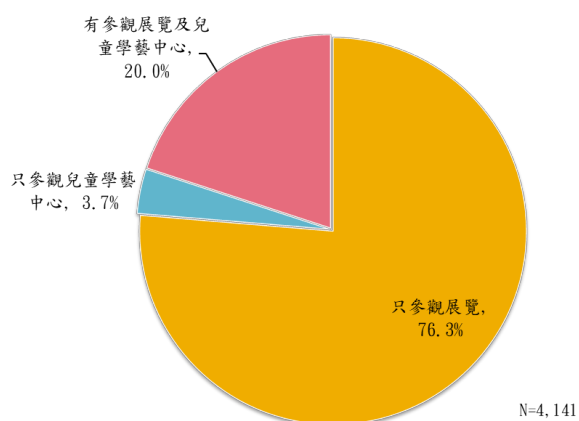


圖8、 觀眾參觀概況

2. 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，約占三成九，其次為停留 3-4 小時(占約二成二)及 1-2 小時(約占二成)，再其次為停留 4 小時及以上，約占一成八，而停留 1 小時以內僅占 1.2%。

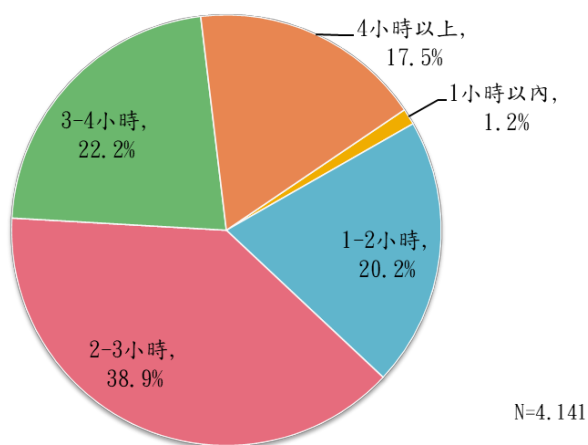


圖9、 觀眾停留時間

進一步針對觀眾停留時間的與觀眾的性別_特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別、性別-年齡、性別-參觀故宮展覽概況、性別-教育程度、性別-婚姻狀況、性別-從事行業、及性別-居住縣市有顯著差異，但各變項均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考分析如下：

- 性別-訪問類別：男性-面訪的觀眾回答停留 1-2 小時的比例較高(36.7%)，女性-線上調查回答 4 小時以上較高(20.3%)。
- 性別-年齡：男性-15-24 歲的觀眾回答停留 1-2 小時的比例較高(30.8%)，男性-25-34 歲回答停留 2-3 小時較高(47.1%)，女性-55 歲以上回答停留 4 小時以上較高(23.8%)。
- 性別-參觀故宮展覽概況：男性-一年內曾來過的觀眾回答停留 1-2 小時的比例較高(26.1%)，女性-超過三年以上曾來過回答停留 4 小時以上較高(21.7%)。
- 性別-教育程度：男性-高中職及以下的觀眾回答停留 1-2 小時的比例較高(27.3%)，男性-大學回答停留時間 2-3 小時較高(42.3%)、女性-專科回答停留 3-4 小時較高(28.2%)。

3. 觀眾回訪故宮北院的期間

針對有入場參觀展覽的觀眾中，約有二成一為首次參觀故宮北院，約有七成九曾經來訪參觀過，當中上一次來訪時間超過三年以上比例最高，占三成六，其次為一年至三年，約占一成七，而曾來訪觀眾近三年來訪的平均次數約為 2.7 次。

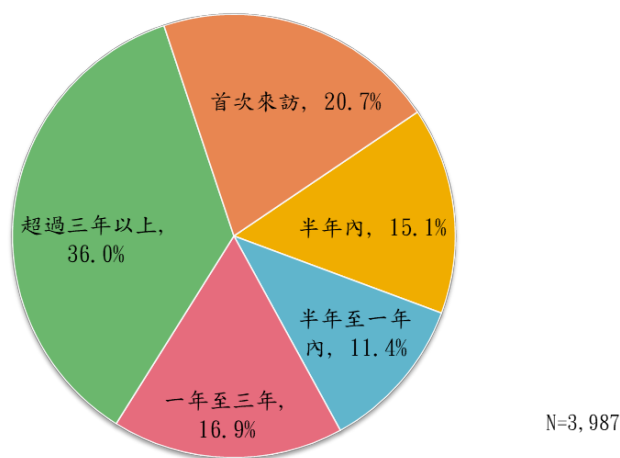


圖10、觀眾回訪故宮北院的期間

4. 觀眾來訪故宮北院的目的

整體而言，觀眾來訪故宮北院的主要目的以喜歡參觀故宮文物、有想參觀的特展/展覽、想來走走/放鬆休息及親友出遊的占比較高，各約占二成四至一成七間，在其次為參加活動(5.4%)及體驗兒童學藝中心(3.9%)，其餘各目的均低於3%。

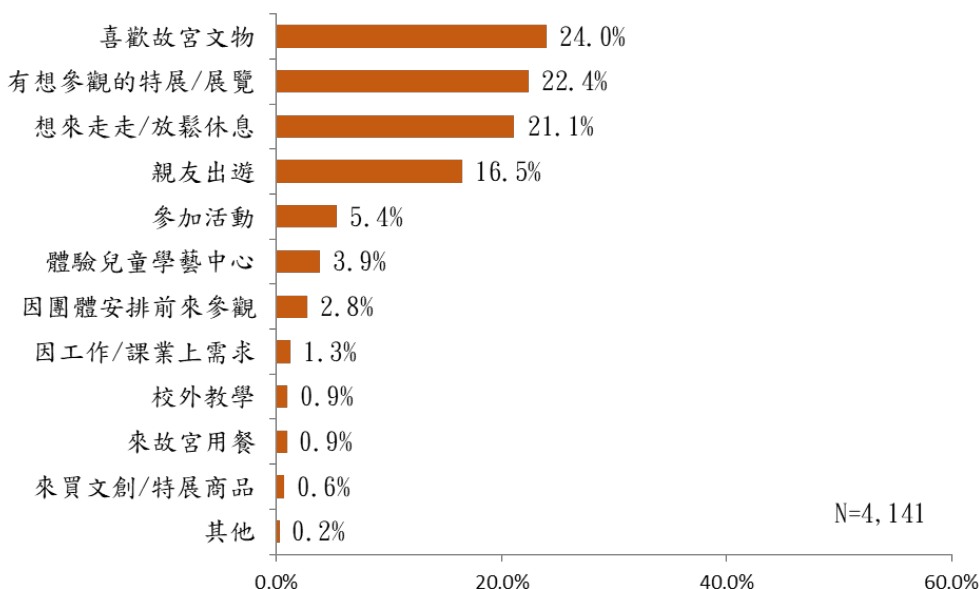


圖11、觀眾來訪故宮北院的目的

進一步針對觀眾來訪故宮北院的目的與觀眾的性別_特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別、性別-年齡、性別-參觀故宮展覽概況、性別-教育程度、性別-婚姻狀況、性別-從事行業、及性別-居住縣市有顯著差異，但各變項均因交叉細格期望值小於5的比例超過20%，分析結果僅供參考分析如下：

- 性別-訪問類別：男性-面訪的觀眾回答想來走走/放鬆休息的比例較高(30.2%)，女性-面訪回答有想參觀的特展/展覽較高(28.9%)。
- 性別-年齡：男性-25-34 歲的觀眾回答想來走走/放鬆休息的比例較高(34.6%)，男性-55 歲以上回答喜歡故宮文物、有想參觀的特展/展覽較高(37.2%、32.1%)，女性-55 歲以上回答有想參觀的特展/展覽較高(30.7%)。
- 性別-參觀故宮展覽概況：男性-首次到訪的觀眾回答想來走走/放鬆休息的比例較高(30.8%)，男性-一年內曾來過回答喜歡故宮文物、有想參觀的特展/展覽較高(32.0%、31.8%)，男性-超過三年以上曾來過回答想來走走/放鬆休息較高(29.9%)，女性-一年內曾來過回答有想參觀的特展/展覽較高(39.6%)。

- 性別-教育程度：男性-高中職及以下的觀眾回答想來走走/放鬆休息的比例較高(30.8%)，女性-高中職及以下、女性-專科回答喜歡故宮文物較高(29.6%、30.2%)，女性-研究所及以上回答有想參觀的特展/展覽較高(30.5%)。
- 性別-婚姻狀況：男性-未婚的觀眾回答想來走走/放鬆休息的比例較高(30.2%)，男性-婚姻其他回答喜歡故宮文物、想來走走/放鬆休息較高(33.3%、38.9%)，女性-婚姻其他回答喜歡故宮文物較高(33.9%)。
- 性別-從事行業：男性-農業及其他的觀眾回答有想參觀的特展/展覽較高(41.7%)，女性-學生回答想來走走/放鬆休息較高(27.9%)，女性-農業及其他回答有想參觀的特展/展覽較高(33.3%)。
- 性別-居住縣市：男性-北部地區的觀眾回答親友出遊較高(27.6%)，男性-居住國外回答想來/走走放鬆休息較高(76.5%)，女性-台北市回答有想參觀的特展/展覽較高(29.2%)，女性-南部地區回答喜歡故宮文物較高(30.9%)，女性-居住國外回答有想參觀的特展/展覽較高(33.3%)。

5. 觀眾來訪故宮北院使用的交通工具

觀眾來訪故宮北院使用的交通工具，主要以自行開車/騎車為主，約占五成一，其次為公車約占三成九，再其次為計程車(占 4.9%)及遊覽車/小巴(4.0%)，其餘交通工具則低於 3%。

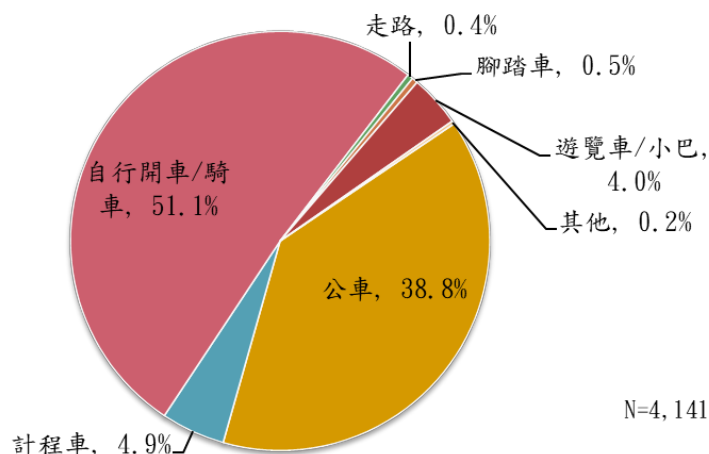


圖12、觀眾來訪故宮北院使用的交通工具

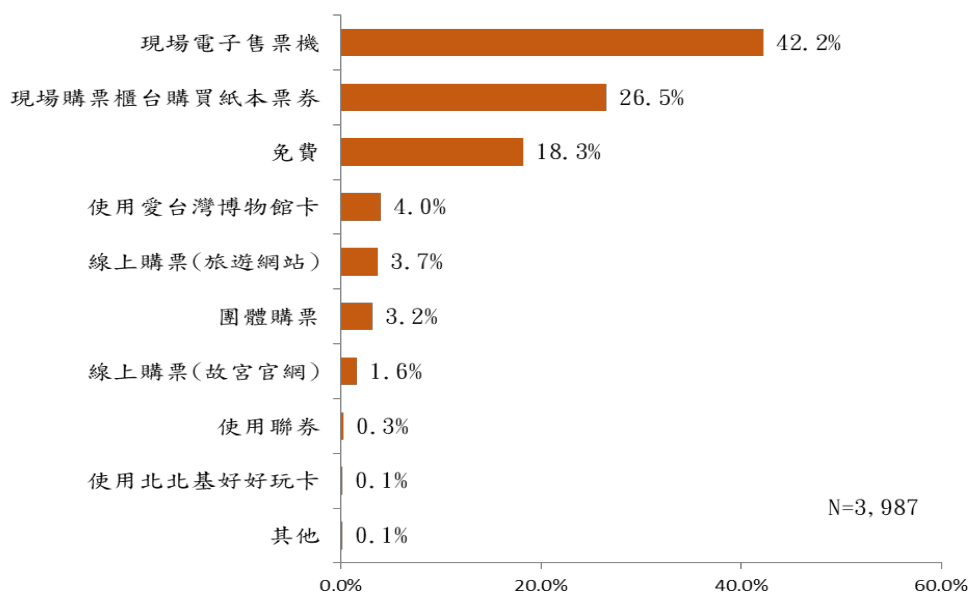
進一步針對觀眾來訪故宮北院使用的交通工具與觀眾的性別_特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別、性別-年齡、性別-參觀故宮展覽概況、性別-教育程度、性別-婚姻狀況、性別-從事行業、及性別-居住

縣市有顯著差異，但各變項均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考分析如下：

- 性別-訪問類別：男性-線上調查的觀眾回答自行開車/騎車較高(62.4%)，女性-面訪回答公車較高(46.1%)。
- 性別-年齡：男性-35-44 歲、男性 45-44 歲、女性-35-44 歲的觀眾回答自行開車/騎車的比例較高(70.7%、67.4%、60.6%)，男性-15-24 歲、女性-15-24 歲、女性 55 歲以上回答公車較高(52.6%、58.5%、54.5%)。
- 性別-參觀故宮展覽概況：男性-一年內曾來過、男性-一至三年內曾來過回答自行開車/騎車較高(62.0%、59.0%)，女性-首次到訪回答公車較高(45.2%)。
- 性別-教育程度：男性-專科、男性-研究所及以上的觀眾回答自行開車/騎車的比例較高(68.5%、62.5%)。
- 性別-婚姻狀況：男性-已婚、女性-已婚的觀眾回答自行開車/騎車較高(71.1%、58.7%)，男性-未婚、女性-未婚、女性-婚姻其他回答公車較高(48.6%、54.6%、46.4%)。
- 性別-從事行業：男性-工業、男性-醫療業回答自行開車/騎車較高(68.6%、65.2%)，男性-學生、女性-學生、女性-農業及其他回答公車較高(53.2%、59.9%、54.2%)。
- 性別-居住縣市：男性-新北市、男性-臺北市、男性-北部地區的觀眾回答自行開車/騎車較高(61.1%、63.1%、68.8%)，男性-居住國外、女性-南部地區、女性-居住國外回答公車較高(70.6%、50.0%、58.3%)，男性-居住國外回答計程車較高(23.5%)。

6. 購票方式及滿意度

有入場觀眾購票方式主要以現場電子售票機居多，約占四成二，其次為使用現場櫃台購買紙本票券，約占二成七，而免費則約占一成八，其餘購票方式則低於 5%。



註:111 年 8 月 6 日起，使用電子售票機購買 2 張贈送口罩活動

圖13、有入場觀眾購票方式

進一步針對觀眾購票方式與觀眾的性別_特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別、性別-年齡、性別-參觀故宮展覽概況、性別-婚姻狀況、性別-從事行業、及性別-居住縣市有顯著差異，但各變項均因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考分析如下：

- 性別-訪問類別：男性-面訪的觀眾現場購票櫃台購買紙本票券相對較高(36.0%)。
- 性別-年齡：男性-25-34 歲觀眾使用現場電子售票機較高(48.9%)，男性-55 歲及以上、女性-15-24 歲、女性-55 歲及以上觀眾回答免費較高(35.6%、33.5%、33.1%)。
- 性別-參觀故宮展覽概況：男性-一至三年內曾來過、男性-超過三年以上曾來過、女性-一至三年內曾來過的觀眾回答現場電子售票機較高(45.9%、45.2%、45.1%)。
- 性別-婚姻狀況：男性-婚姻其他的觀眾回答現場購票櫃台購買紙本票券較高(44.4%)。
- 性別-從事行業：男性-工業、男性-農業及其他觀眾回答現場電子售票機較高(51.0%、50.0%)。
- 性別-居住縣市：男性-東北部及離島地區、女性-北部地區觀眾回答現場電子售票機較高(50.0%、50.9%)。

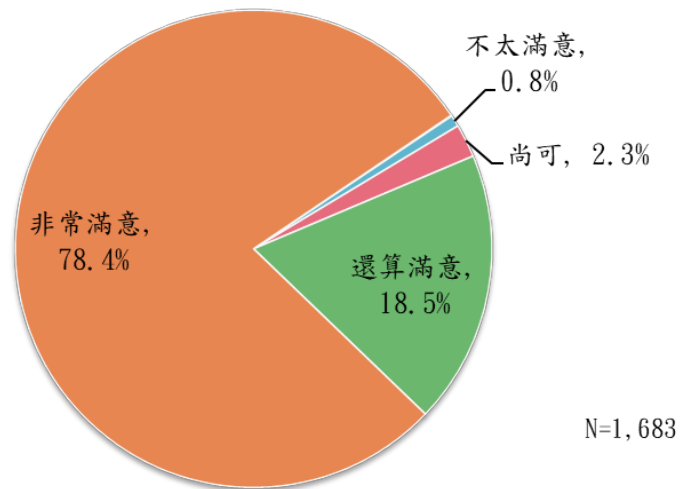


圖14、有入場觀眾使用電子售票機之滿意度

進一步針對電子售票機滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

(二) 觀眾對展覽及展廳各項設施及規劃之滿意度

1. 觀眾參觀後最喜歡的展覽

觀眾參觀後表示最喜歡的前三名展覽，以「集瓊藻-院藏珍玩精華展」、「草蟲捉迷藏」、「風格故事-琺瑯彩瓷特展」、「華麗魔法屋-故宮的洛可可珍藏」、「古畫動漫-百駿圖」及「閑情四事-插花、焚香、掛畫、喝茶」的占比較高，約各占三成至一成八間。

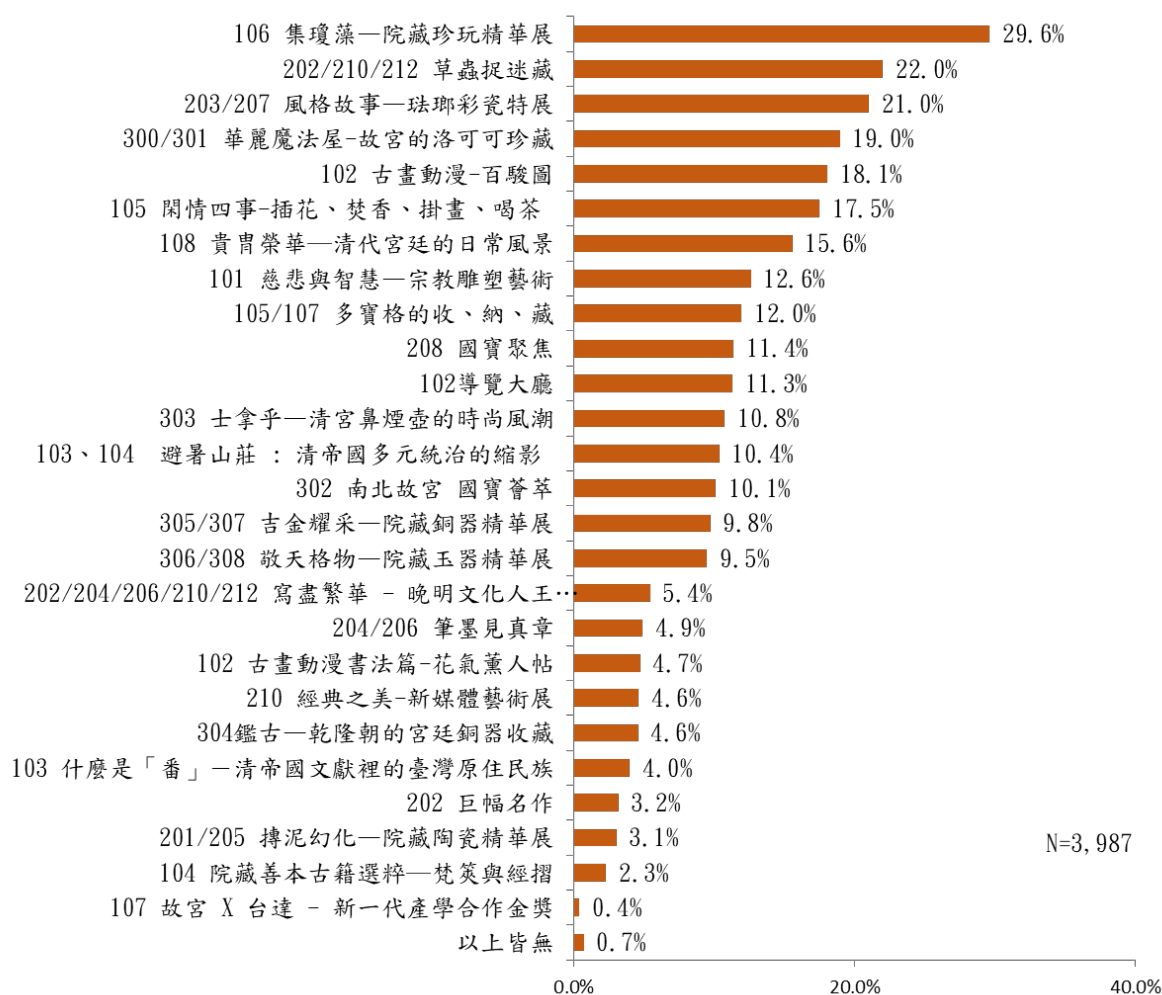


圖15、觀眾參觀後最喜歡的前三名展覽

針對最喜歡的前三名展覽進一步了解其觀眾性別-特徵複合變項：

- 集瓊藻-院藏珍玩精華展：以女性-25-34 歲、男性-一至三年內曾來過、女性-超過三年以上曾來過、男性-婚姻其他、女性-婚姻其他、男性-工業、女性-教職/旅遊業/藝術文化從業人員、男性-南部地區、女性-南部地區等特質的觀眾比例較高。

- 草蟲捉迷藏:以女性-35-44 歲、女性-一年內曾來過、女性-研究所及以上、女性-已婚、女性-家管/退休/待業等特質的觀眾比例較高。
- 風格故事-琺瑯彩瓷特展:以女性-25-34 歲、女性-婚姻其他、女性-商業、女性-居住國外等特質的觀眾比例較高。

2. 觀眾參觀後覺得需要改進的展覽

整體而言，超過半數的觀眾在參觀後都覺得沒有需要改善的展覽，約占六成五，覺得有需要改善的展覽占比較高的有「導覽大廳」、「慈悲與智慧—宗教雕塑藝術」、「華麗魔法屋-故宮的洛可可珍藏」及「什麼是「番」—清帝國文獻裡的臺灣原住民族」。

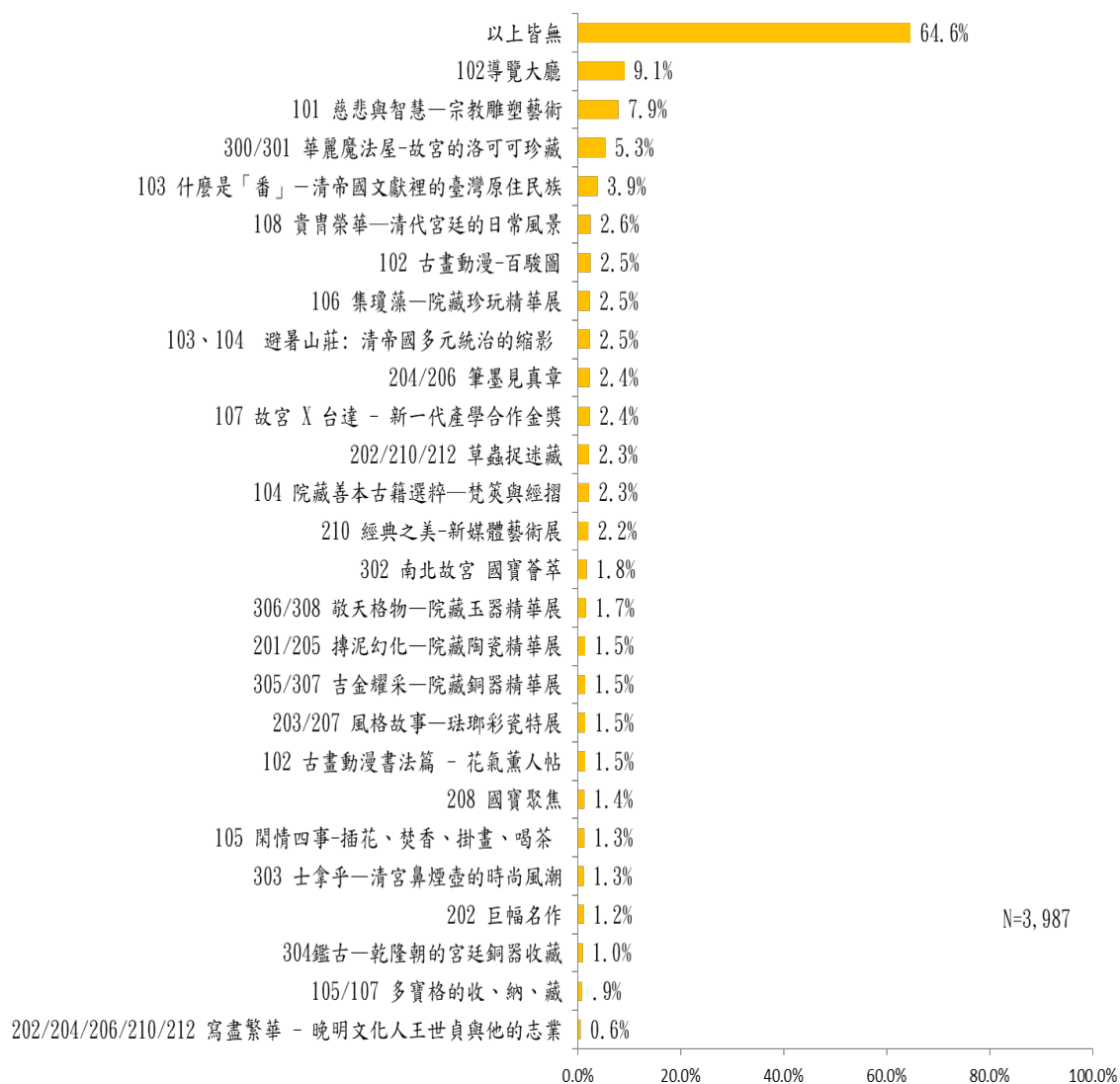


圖16、觀眾參觀後覺得需要改善的展覽

針對觀眾覺得需要改進的展覽進一步了解其觀眾性別-特徵複合變項：

- 絕大部分各類屬觀眾都表示沒有需要改善的展覽的比例較高，尤其是男性-面訪、女性-面訪、女性 15-24 歲、男性-首次到訪、女性-高中職及以下、女性-學生、女性-農業及其他、男性-居住國外、女性居住國外等觀眾。

3. 對展覽及展廳的滿意度

觀眾對展覽及展廳的各項滿意度包括展廳的動線規劃、說明文字的字體大小、說明內容的理解度及多媒體及互動設施的親近性，當中以展廳的動線規劃滿意度最高，約占九成三，其餘三項之滿意度則低於九成。

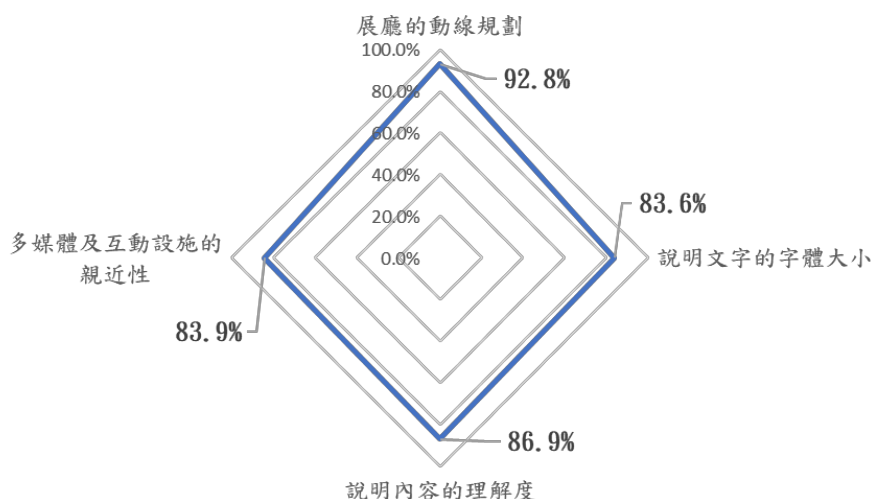


圖17、 觀眾對展覽及展廳的滿意度

1. 展廳的動線規劃的滿意度

調查結果顯示，高達九成四的觀眾表示滿意展廳的動線規劃(非常滿意 50.4%、還算滿意 42.4%)，表示尚可占 6.2%，僅有 1.0%表示不滿意(不太滿意 0.9%、非常不滿意 0.1%)。

針對展廳的動線規劃表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，容易迷路(n=2)、參觀動線不明確，地上沒有指示方式，容易和對向來的人潮交錯(n=1)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-年齡、性別-婚姻狀況有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-年齡：以男性-45-54 歲、男性-55 歲及以上的觀眾對展廳動線規劃表示非常滿意的比例較高(56.5%、55.3%)，男性-25-34 歲、女性-25-34 歲則較低(42.7%、44.3%)。
- 性別-婚姻狀況：以男性-已婚的觀眾對展廳動線規劃表示非常滿意的比例較高(56.9%)，女性-未婚則較低(44.2%)。

2. 說明文字字體大小的滿意度

調查結果顯示，約有八成四的觀眾對說明文字的字體大小感到滿意(非常滿意 42.1%、還算滿意 41.5%)，表示尚可約占一成四，約有 2.6%表示不滿意(不太滿意 2.4%、非常不滿意 0.2%)。

針對說明文字的字體大小表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，說明文字太小(n=7)、有些字體內容太多 會看不清楚抓不到重點(n=1)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-年齡、性別-參觀故宮展覽概況、性別-從事行業有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-年齡：以男性-15-24 歲的觀眾對說明文字字體大小表示非常滿意的比例較高(51.9%)，男性-55 歲及以上、女性-55 歲及以上則較低(32.6%、35.6%)。
- 性別-參觀故宮展覽概況：以男性-首次到訪的觀眾對說明文字字體大小表示非常滿意的比例較高(48.9%)，男性-超過三年以上曾來過則較低(36.7%)。
- 性別-從事行業：以男性-學生、女性-醫療業的觀眾對說明文字字體大小表示非常滿意的比例較高(49.3%、49.1%)，男性-農業及其他則較低(25.0%)。

3. 說明內容理解度的滿意度

調查結果顯示，約有八成七的觀眾對說明內容的理解度感到滿意(非常滿意 46.2%、還算滿意 40.8%)，表示尚可占一成二，約有 1.6%表示不滿意(不太滿意 1.4%、非常不滿意 0.2%)。

針對說明內容的理解度表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，有一些生僻字不易讀懂(n=1)、說明太簡略(n=1)、說明內容不適合小朋友(n=1)、解說能白話一點不要太學術(n=1)、有些文物的說明解釋不清楚(n=1)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-婚姻狀況、性別-從事行業有顯著差異，但因交叉細格期望值小於5的比例超過20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-婚姻狀況：以男性-婚姻其他的觀眾對說明內容的理解度表示非常滿意的比例較高(55.6%)，男性-未婚、女性-未婚、女性-婚姻其他則較低(43.8%、43.5%、42.9%)。
- 性別-從事行業：以男性-學生、女性-醫療業的觀眾對說明內容的理解度表示非常滿意的比例較高(51.1%、54.3%)，男性-家管/退休/待業、女性-農業及其他則較低(34.3%、33.3%)。

4. 多媒體及互動設施親近性的滿意度

調查結果顯示，約有八成四的觀眾對多媒體及互動設施的親近性感到滿意(非常滿意 45.3%、還算滿意 38.7%)，表示尚可約占一成四，約有 2.1%表示不滿意(不太滿意 1.9%、非常不滿意 0.2%)。

針對多媒體及互動設施的親近性表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，多寶格的收、納、藏展中，3D 技術有點卡卡的(n=1)、多媒體呈現的深度不夠，互動的內容較適合小朋友不適合大人(n=1)、華麗魔法屋-故宮的洛可可珍藏展牆上的互動，不知道要如何使用(n=1)、互動設施感覺是浪費空間，多餘的(n=1)、華麗魔法屋-故宮的洛可可珍藏展抓取物件感應不良(n=1)、對 3C 產品不了解的人，現場需要人幫忙才會使用(n=1)、故宮 X 台達新一代產學合作金獎互動式故障(n=1)、互動設施的英文說明可多一些(n=1)、互動性不夠強(n=1)、互動項目的英文說明解釋能多一些(n=1)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別有顯著差異，但因交叉細格期望值小於5的比例超過20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-訪問類別：以女性-面訪的觀眾對多媒體及互動設施親近性表示非常滿意的比例較高(54.1%)，男性-線上調查、女性-線上調查則較低(43.1%、43.6%)。

5. 對整體展覽及展廳規劃之便利性

調查結果顯示，約有九成三的觀眾對整體展覽及展廳規劃感到便利(非常便利 48.4%、還算便利 44.3%)，表示尚可占 6.6%，僅有 0.7%表示不便利(不太便利 0.6%、非常不滿意 0.1%)。

針對整體展覽及展廳規劃表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，椅子沒有靠背對老人家來講坐起來不舒服(n=1)。

進一步針對整體展覽及展廳規劃之便利性與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別及性別-居住縣市有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-訪問類別：以男性-面訪、女性-面訪的觀眾對整體展覽及展廳規劃便利性表示非常便利的比例較高(59.0%、59.3%)，女性-線上調查則較低(44.8%)。
- 性別-居住縣市：以男性-北部地區、男性-南部地區、女性-中部地區的觀眾對整體展覽及展廳規劃便利性表示非常便利的比例較高(52.6%、52.5%、53.7%)，女性-居住國外則較低(25.0%)。

(三) 觀眾對館內設施及服務之滿意度

觀眾對館內設施及服務的滿意度包括寄物處存放物品便利性、購票處動線規劃、導覽地圖的清楚明確度、各項設施指示標誌清楚明確度、洗手間的清潔、休息座椅設施的數量、大廳及公共服務區域的空調及舒適度、閒居賦-餐飲的多元性、閒居賦-餐飲價格的合理性、三希堂-餐飲的多元性、三希堂-餐飲價格的合理性、禮品的多元性及文禮品價格的合理性，其調查結果發現，除了餐飲及禮品外，其餘各項滿意度均達八成八以上。(各項目之滿意度評價已排除未接觸者)

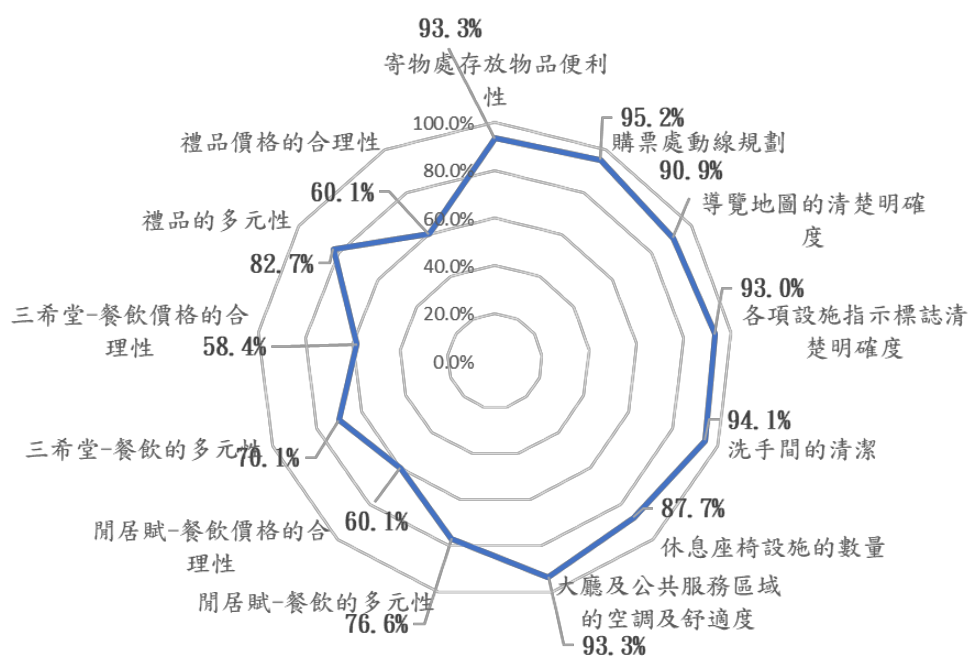


圖18、觀眾對館內設施及服務的滿意度

1. 寄物處存放物品便利性的滿意度

調查結果顯示，高達九成三的觀眾表示滿意寄物處存放物品便利性(非常滿意 60.2%、還算滿意 33.0%)，表示尚可占 6.2%，僅有 0.5%表示不滿意(不太滿意 0.4%、非常不滿意 0.1%)。

針對寄物處存放物品便利性表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，置物櫃的設計很像靈骨塔(n=1)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方

檢定在不同性別-訪問類別有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-訪問類別：以男性-面訪的觀眾對寄物處存放物品便利性表示非常滿意的比例較高(76.1%)，男性-線上調查則較低(56.5%)。

2. 購票處動線規劃的滿意度

調查結果顯示，高達九成五觀眾對購票處動線規劃感到滿意(非常滿意 63.8%、還算滿意 31.4%)，表示尚可占 4.4%，僅有 0.3%表示不滿意(不太滿意 0.2%、非常不滿意 0.1%)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別、性別-婚姻狀況有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-訪問類別：以男性-面訪、女性-面訪的觀眾對購票處動線規劃表示非常滿意的比例較高(73.1%、74.7%)，男性-線上調查則較低(59.3%)。
- 性別-婚姻狀況：以女性-婚姻其他的觀眾對購票處動線規劃表示非常滿意的比例較高(70.4%)，男性-未婚調查則較低(56.7%)。

3. 導覽地圖清楚明確度的滿意度

調查結果顯示，高達九成一的觀眾對導覽地圖清楚明確度感到滿意(非常滿意 55.3%、還算滿意 35.6%)，表示尚可占 8.3%，僅有 0.8%表示不滿意(不太滿意 0.7%、非常不滿意 0.1%)。

針對導覽地圖清楚明確度表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，容易迷路，有些展廳會重複逛到(n=1)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-居住縣市有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-居住縣市：以男性-北部地區的觀眾對導覽地圖清楚明確度表示非常滿意的比例較高(63.4%)，男性-居住國外、女性-居住國外則較低(46.2%、33.3%)。

4. 各項設施指示標誌清楚明確度的滿意度

調查結果顯示，高達九成三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 55.9%、還算滿意 37.1%)，表示尚可占 6.4%，僅有 0.6%表示不滿意(不太滿意 0.5%、非常不滿意 0.1%)。

針對各項設施指示標誌清楚明確度表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，以展區內的動線指示標誌不夠明確清楚(n=1)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別、性別-婚姻狀況有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-訪問類別：以男性-面訪、女性-面訪的觀眾對各項設施指示標誌清楚明確度表示非常滿意的比例較高(69.1%、68.0%)，男性-線上訪問、女性-線上訪問則較低(52.5%、52.6%)。
- 性別-婚姻狀況：以男性-已婚的觀眾對各項設施指示標誌清楚明確度表示非常滿意的比例較高(58.4%)，女性-婚姻其他則較低(48.2%)。

5. 洗手間清潔的滿意度

調查結果顯示，高達約九成四的觀眾對洗手間清潔感到滿意(非常滿意 66.8%、還算滿意 27.3%)，表示尚可占 5.1%，僅有 0.8%表示不滿意(不太滿意 0.6%、無非常不滿意 0.2%)。

針對洗手間清潔表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，以廁所太老舊(n=1)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別、性別-教育程度有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-訪問類別：以男性-面訪、女性-面訪的觀眾對洗手間清潔表示非常滿意的比例較高(76.7%、75.9%)，男性-線上訪問則較低(63.8%)。
- 性別-教育程度：以男性-已婚的觀眾對洗手間清潔表示非常滿意的比例較高(70.3%)，男性-婚姻其他則較低(56.3%)。

6. 休息座椅設施數量的滿意度

調查結果顯示，高達八成八的觀眾對休息座椅設施數量感到滿意(非常滿意 54.2%、還算滿意 33.5%)，表示尚可約占一成，約有 2.1%表示不滿意(不太滿意 2.0%、非常不滿意 0.1%)。

針對休息座椅設施數量表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，以休息座椅數量太少(n=2)、椅子沒有靠背對老人來說不舒服(n=2)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別、性別-年齡、性別-參觀故宮展覽概況、性別-教育程度及性別-從事行業有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-訪問類別：以男性-面訪、女性-面訪的觀眾對休息座椅設施數量表示非常滿意的比例較高(69.3%、68.5%)，男性-線上訪問則較低(46.3%)。
- 性別-年齡：以男性-15-24 歲的觀眾對休息座椅設施數量表示非常滿意的比例較高(62.9%)，男性-45-54 歲、女性-55 歲及以上則較低(46.6%、48.1%)。
- 性別-參觀故宮展覽概況：以男性-首次到訪、女性-首次到訪的觀眾對休息座椅設施數量表示非常滿意的比例較高(59.9%、59.8%)，男性-超過三年以上曾來過則較低(49.5%)。
- 性別-教育程度：以男性-高中職及以下、女性-高中職及以下的觀眾對休息座椅設施數量表示非常滿意的比例較高(61.8%、61.7%)，女性-研究所及以上則較低(49.3%)。
- 性別-從事行業：以男性-學生、女性-醫療業的觀眾對休息座椅設施數量表示非常滿意的比例較高(64.1%、63.0%)，男性-教職/旅遊業/藝術文化從業人員、男性-農業及其他則較低(42.6%、41.7%)。

7. 大廳及公共服務區的空調及舒適度之滿意度

調查結果顯示，高達九成三的觀眾對大廳及公共服務區的空調及舒適度感到滿意(非常滿意 61.8%、還算滿意 31.5%)，表示尚可占 5.9%，僅有 0.8%表示不滿意(不太滿意 0.7%、非常不滿意 0.1%)。

針對大廳及公共服務區空調舒適度表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，空調太冷(n=1)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別及性別-年齡有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-訪問類別：以男性-面訪、女性-面訪的觀眾對大廳及公共服務區的

空調及舒適度表示非常滿意的比例較高(75.1%、72.5%)，男性-線上調查則較低(57.6%)。

- 性別-年齡：以男性-15-24 歲的觀眾對大廳及公共服務區的空調及舒適度表示非常滿意的比例較高(72.0%)，男性-55 歲及以上則較低(56.2%)。

8. 閒居賦-餐飲的多元性之滿意度

調查結果顯示，約有七成七的觀眾對閒居賦餐飲的多元性感到滿意(非常滿意 38.7%、還算滿意 37.9%)，表示尚可約占二成，約有 3.3%表示不滿意(不太滿意 3.0%、非常不滿意 0.3%)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-年齡及性別-參觀故宮展覽概況有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-年齡：以男性-15-24 歲的觀眾對閒居賦-餐飲的多元性表示非常滿意的比例較高(47.1%)，女性-55 歲及以上則較低(28.4%)。
- 性別-參觀故宮展覽概況：以男性-首次到訪、女性-首次到訪的觀眾對閒居賦-餐飲的多元性表示非常滿意的比例較高(45.6%、46.4%)，女性-一年內曾來過則較低(33.6%)。

9. 閒居賦-餐飲價格合理性之滿意度

調查結果顯示，約有六成的觀眾對閒居賦餐飲價格合理性感到滿意(非常滿意 30.1%、還算滿意 30.0%)，表示尚可約占三成，約有一成表示不滿意(不太滿意 8.2%、非常不滿意 1.9%)。

針對閒居賦餐飲價格合理性表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，價格太貴(n=5)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在性別-年齡、性別-參觀故宮展覽概況、性別-教育程度及性別-從事行業有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-年齡：以男性-25-34 歲的觀眾對閒居賦-餐飲價格合理性表示非常滿意的比例較高(38.5%)，男性-55 歲及以上、女性-55 歲及以上則較低(17.7%、16.1%)。

- 性別-參觀故宮展覽概況：以女性-首次到訪的觀眾對閒居賦-餐飲價格合理性表示非常滿意的比例較高(42.8%)，女性-一年內曾來過、女性-一至三年內曾來過則較低(23.5%、24.2%)。
- 性別-教育程度：以男性-高中職及以下的觀眾對閒居賦-餐飲價格合理性表示非常滿意的比例較高(44.9%)，女性-研究所及以上則較低(25.2%)。
- 性別-從事行業：以男性-商業的觀眾對閒居賦-餐飲價格合理性表示非常滿意的比例較高(41.1%)，男性-醫療業、男性-家管/退休/待業、男性-農業及其他則較低(20.0%、20.5%、12.5%)。

10. 三希堂-餐飲的多元性之滿意度

調查結果顯示，約有七成的觀眾對三希堂餐飲的多元性感到滿意(非常滿意 34.1%、還算滿意 36.0%)，表示尚可約占二成六，約有 4.2%表示不滿意(不太滿意 3.5%、非常不滿意 0.7%)。

針對三希堂餐飲的多元性表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，種類太少(n=2)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-從事行業有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-從事行業：以男性-學生、女性-農業及其他的觀眾對三希堂-餐飲多元性表示非常滿意的比例較高(52.7%、57.1%)，男性-醫療業、男性-農業及其他則較低(23.3%、16.7%)。

11. 三希堂-餐飲價格合理性之滿意度

調查結果顯示，約有五成八的觀眾對三希堂餐飲價格合理性感到滿意(非常滿意 27.3%、還算滿意 31.1%)，表示尚可約占三成，約有一成一表示不滿意(不太滿意 8.7%、非常不滿意 2.7%)。

針對三希堂餐飲價格合理性表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，價格太貴(n=7)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-年齡、性別-參觀故宮展覽概況及性別-從事行業有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-年齡：以男性-25-34 歲的觀眾對閒居賦-餐飲價格合理性表示非常滿意的比例較高(35.7%)，女性-55 歲及以上則較低(13.5%)。
- 性別-參觀故宮展覽概況：以女性-首次到訪的觀眾對閒居賦-餐飲價格合理性表示非常滿意的比例較高(39.6%)，女性-一年內曾來過則較低(20.8%)。
- 性別-從事行業：以男性-商業、男性-學生、女性-農業及其他的觀眾對三希堂-餐飲價格合理性表示非常滿意的比例較高(36.6%、38.7%、57.1%)，男性-農業及其他則較低(16.7%)。

12. 禮品多元性的滿意度

調查結果顯示，約有八成三的觀眾對禮品多元性感到滿意(非常滿意 39.6%、還算滿意 43.0%)，表示尚可占一成六，僅有 1.5%表示不滿意(不太滿意 1.2%、非常不滿意 0.3%)。

針對禮品多元性表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，禮品的同質性太高(n=1)、不夠多元(n=1)、禮品比較偏向年輕化，沒有特殊性及創意(n=1)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別及性別-從事行業有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-訪問類別：以男性-面訪的觀眾對禮品多元性表示非常滿意的比例較高(46.2%)。
- 性別-從事行業：以女性-醫療業的觀眾對禮品多元性表示非常滿意的比例較高(51.0%)，男性-家管/退休/待業則較低(28.3%)。

13. 禮品價格合理性的滿意度

調查結果顯示，約有六成的觀眾對禮品價格合理性感到滿意(非常滿意 19.8%、還算滿意 40.3%)，表示尚可約占三成二，約有 8.0%表示不滿意(不太滿意 7.0%、非常不滿意 1.0%)。

針對禮品價格合理性表示不滿意的原因或需要改善建議(面訪)，價格太貴(n=11)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別、性別-年齡、性別-參觀故宮展覽概況、性別-教育程

度及性別-從事行業有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-訪問類別：以男性-面訪的觀眾對禮品價格合理性表示非常滿意的比例較高(25.4%)。
- 性別-年齡：以女性-55 歲及以上的觀眾對禮品價格合理性表示非常滿意的比例較低(11.1%)。
- 性別-參觀故宮展覽概況：以男性-首次到訪的觀眾對禮品價格合理性表示非常滿意的比例較高(27.8%)，女性-一年內曾來過則較低(14.6%)。
- 性別-教育程度：以男性-高中職及以下的觀眾對禮品價格合理性表示非常滿意的比例較高(40.2%)，女性-研究所及以上則較低(15.8%)。
- 性別-從事行業：以女性-醫療業的觀眾對禮品價格合理性表示非常滿意的比例較高(30.3%)，男性-農業及其他則較低(11.1%)。

14. 對館內各項設施及服務之便利性

整體而言，觀眾對館內各項設施及服務約有九成四感到便利(非常便利 51.9%、還算便利 42.2%)，表示尚可約占 5.4%，僅有 0.5%表示不滿意(不太滿意 0.4%、非常不滿意 0.1%)。

進一步針對館內各項設施及服務之便利性與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別及性別-婚姻狀況有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-訪問類別：以男性-面訪、女性-面訪的觀眾對各項設施及服務之便利性表示非常滿意的比例較高(66.4%、66.0%)。
- 性別-婚姻狀況：以男性-已婚的觀眾對各項設施及服務之便利性表示非常滿意的比例較高(56.2%)，男性-婚姻其他則較低(33.3%)。

(四) 觀眾對語音導覽設施的滿意度

1. 各項語音導覽設施及服務的使用率

調查結果顯示，約有二成有使用個人語音導覽機，5.2%有使用團體導覽機，3.8%有使用專人定時導覽服務，但整體約有七成一則是沒有使用任何導覽機或服務。

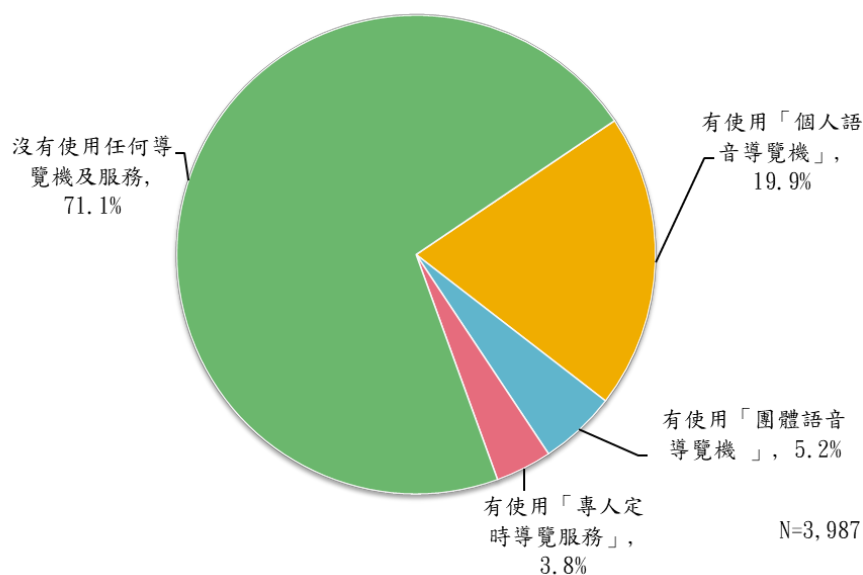


圖19、觀眾使用語音導覽機的概況

2. 使用個人語音導覽的滿意度

針對有使用個人語音導覽的觀眾了解使用之滿意度，高達九成二表示滿意（非常滿意 57.3%、還算滿意 34.4%），約有 5.4%表示尚可，僅有 2.9%表示不滿意（不太滿意 2.9%、無任何表示非常不滿意）。

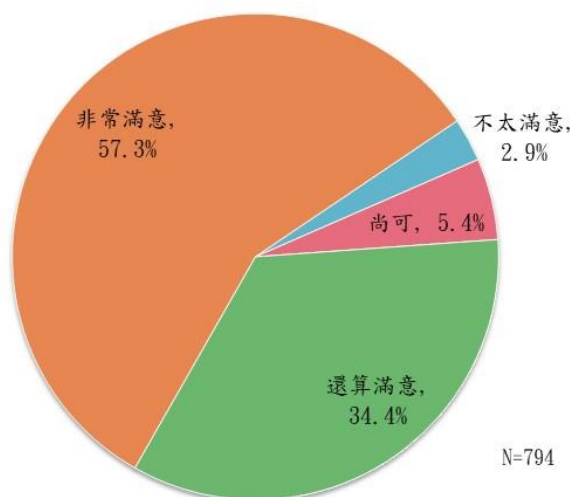


圖20、 使用個人語音導的滿意度

進一步針對個人語音導覽滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在性別-居住縣市有顯著差異，但因交叉細格期望值小於5的比例超過20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-居住縣市：以女性-東北部及離島地區的觀眾對個人語音導覽表示非常滿意的比例較高(75.0%)，其次為男性-北部地區(68.9%)。

3. 使用團體語音導覽的滿意度

針對有使用個人語音導覽的觀眾了解使用之滿意度，高達九成一表示滿意(非常滿意 55.6%、還算滿意 35.7%)，約有 6.3%表示尚可，僅有 2.4%表示不滿意(不太滿意 1.4%、非常不滿意 1.0%)。

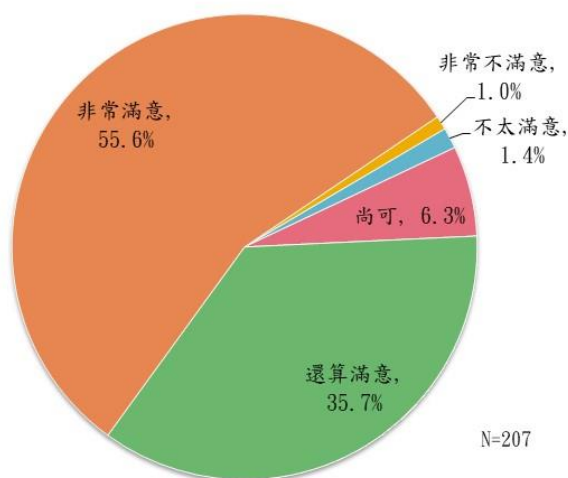


圖21、 使用個人語音導的滿意度

進一步針對團體語音導覽滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在性別-行業有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-行業：以女性-醫療業的觀眾對團體語音導覽表示非常滿意的比例較高(83.3%)，其次為女性-工業(80.0%)。

4. 使用專人語音定時導覽的滿意度

針對有使用專人語音定時導覽的觀眾了解使用之滿意度，高達九成五表示滿意(非常滿意 72.4%、還算滿意 23.0%)，約有 4.6%表示尚可，無任何表示不滿意。

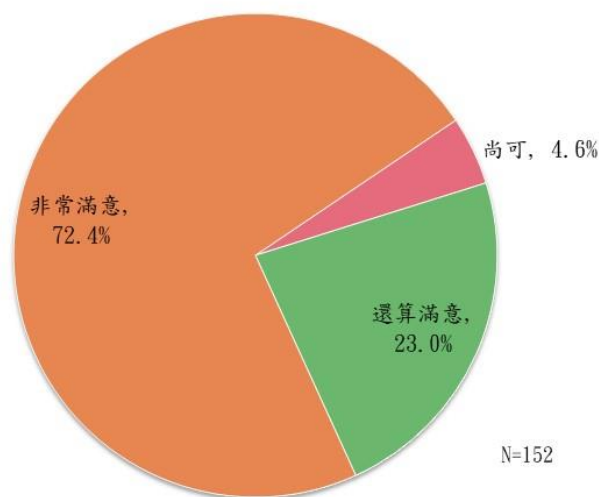


圖22、 使用個人語音導的滿意度

進一步針對專人語音定時導覽滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定均無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

(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、入口處驗票人員、入口處安檢人員、展廳管理人員、餐飲服務人員、禮品販售服務人員、清潔人員及整體人員。由於此題線上問卷與面訪的題目略有不同，面訪調查結果發現，整體人員服務滿意度高達九成九，各項服務人員均也都有九成五以上的滿意度表現(各項目之滿意度評價已排除未接觸者)。

針對線上問卷調查結果，同樣也是高達約九成五的觀眾表示對各類服務人員整體服務感到滿意(非常滿意 64.2%、還算滿意 31.0%)，表示尚可占 4.4%，僅有 0.4%表示不滿意(不太滿意 0.2%、非常不滿意 0.2%)。

以下的各項人員滿意度分析為面訪之結果。

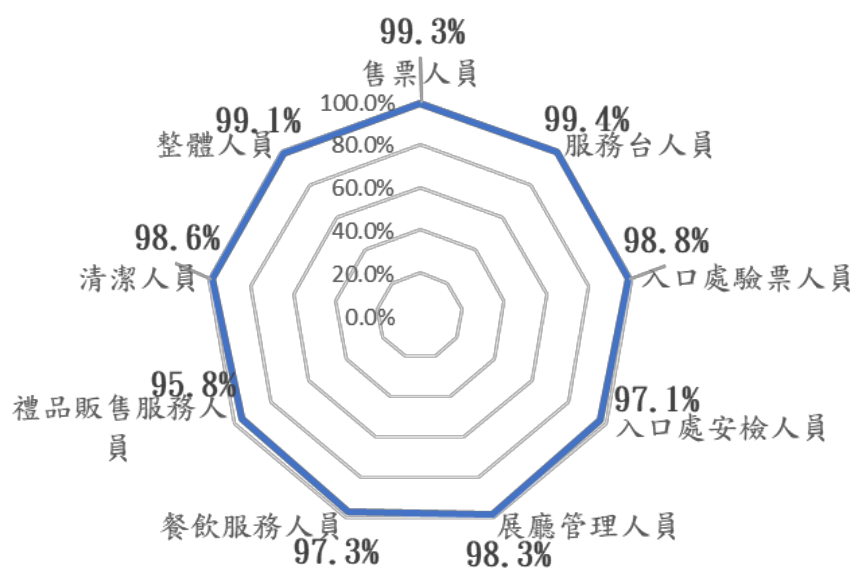


圖23、觀眾對各項服務人員服務態度的滿意度-面訪

1. 售票人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成九的觀眾對售票人員服務態度感到滿意(非常滿意 86.1%、還算滿意 13.3%)，表示尚可占 0.7%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

2. 服務台人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成九的觀眾對服務台人員服務態度感到滿意(非常滿意 85.3%、還算滿意 14.1%)，表示尚可占 0.6%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

3. 入口處驗票人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成九的觀眾對入口處驗票人員服務態度感到滿意(非常滿意 79.2%、還算滿意 19.7%)，表示尚可占 1.2%，無任何觀眾表示有不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

4. 入口處安檢人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成七的觀眾對入口處安檢人員服務態度感到滿意(非常滿意 73.8%、還算滿意 23.3%)，表示尚可占 2.9%，無任何觀眾表示有不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

5. 展廳管理人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成八的觀眾對展廳管理人員服務態度感到滿意(非常滿意 75.1%、還算滿意 23.2%)，表示尚可占 1.7%，無任何觀眾表示有不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

6. 餐飲服務人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成七的觀眾對餐飲服務人員服務態度感到滿意(非常滿意 67.8%、還算滿意 29.5%)，表示尚可占 2.7%，無任何觀眾表示有不滿意。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-參觀故宮展覽概況有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-參觀故宮展覽概況：以男性-首次到訪、女性-首次到訪的觀眾對餐飲服務人員服務態度表示非常滿意的比例較高(100.0%、84.2%)，男性-一至三年內曾來過則較低(50.0%)。

7. 禮品販售服務人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成六的觀眾對禮品販售服務人員服務態度感到滿意(非常滿意 66.0%、還算滿意 29.9%)，表示尚可占 4.2%，無任何表示不滿意。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-年齡有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-年齡：以男性-25-34 歲的觀眾對禮品販售服務人員服務態度表示非常滿意的比例較高(84.6%)，女性-55 歲及以上則較低(35.3%)。

8. 清潔人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達九成九的觀眾對清潔人員服務態度感到滿意(非常滿意 78.9%、還算滿意 19.7%)，表示尚可占 1.4%，無任何觀眾表示有不滿意。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別及性別-年齡有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-訪問類別：以男性-面訪的觀眾對清潔人員服務態度表示非常滿意的比例較高(85.9%)，女性-面訪則較低(72.2%)。
- 性別-年齡：以男性-25-34 歲、男性-35-44 歲的觀眾對清潔人員服務態度表示非常滿意的比例較高(92.6%、87.5%)，女性-55 歲及以上則較低(38.9%)。

9. 整體人員服務態度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成九的觀眾對整體人員服務態度感到滿意(非常滿意 78.2%、還算滿意 20.8%)，表示尚可約占 0.9%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步針對整體人員服務滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別及性別-年齡有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-訪問類別：。
- 性別-年齡：以女性-35-44 歲的觀眾對整體人員服務態度表示非常滿意的比例較高(85.3%)，女性-55 歲及以上則較低(63.8%)。

(六) 觀眾對院區內友善平權設施的滿意度

觀眾對院區內友善平權設施的滿意度包括無障礙設施空間(含無障礙洗手間)、輪椅借用、無障礙坡道、育嬰友善設施(如哺集乳室、尿布臺等)及宗教平權服務設施(如祈禱室)。由於此題線上問卷與面訪的題目略有不同，面訪調查結果發現，各項滿意度均達九成一以上的高度肯定(各項目之滿意度評價已排除未接觸者)。

針對線上問卷調查結果，同樣也是高達約九成四的觀眾表示對各項友善平權設施感到滿意(非常滿意 68.6%、還算滿意 25.8%)，表示尚可占 4.5%，僅有 1.1% 表示不滿意(不太滿意 0.8%、非常不滿意 0.3%)。

以下的各項人員滿意度分析為面訪之結果。

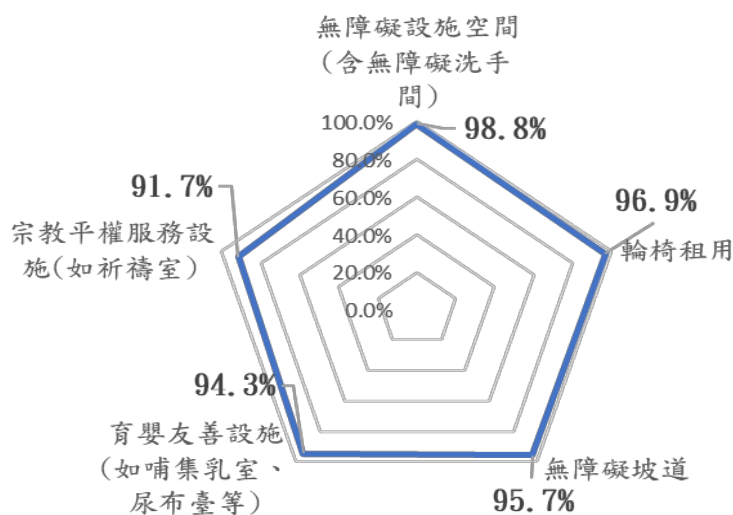


圖24、觀眾對院區內友善平權設施的滿意度

1. 無障礙設施空間(含無障礙洗手間) 的滿意度

調查結果顯示，高達約九成九的觀眾對無障礙設施空間(含無障礙洗手間)感到滿意(非常滿意 73.1%、還算滿意 25.7%)，表示尚可占 1.2%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

2. 輪椅借用的滿意度

調查結果顯示，高達九成七的觀眾對輪椅借用感到滿意(非常滿意 65.6%、還算滿意 31.3%)，表示尚可占 3.1%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

3. 無障礙坡道的滿意度

調查結果顯示，高達九成六的觀眾對無障礙坡道感到滿意(非常滿意 58.0%、還算滿意 37.7%)，表示尚可占 4.3%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

4. 育嬰友善設施(如哺集乳室、尿布臺等)的滿意度

調查結果顯示，高達九成四的觀眾對育嬰友善設施感到滿意(非常滿意 68.6%、還算滿意 25.7%)，表示尚可占 5.7%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

5. 宗教平權服務設施(如祈禱室)的滿意度

調查結果顯示，約有九成二的觀眾對宗教平權服務設施(如祈禱室)感到滿意(非常滿意 63.9%、還算滿意 27.8%)，表示尚可占 8.3%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步瞭解滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

6. 整體無障礙及友善環境設施的便利度

整體而言，觀眾對院區內無障礙及各項友善環境設施約有九成三感到便利(非常便利 53.5%、還算便利 39.9%)，表示尚可占 6.6%，無任何觀眾表示不便利。

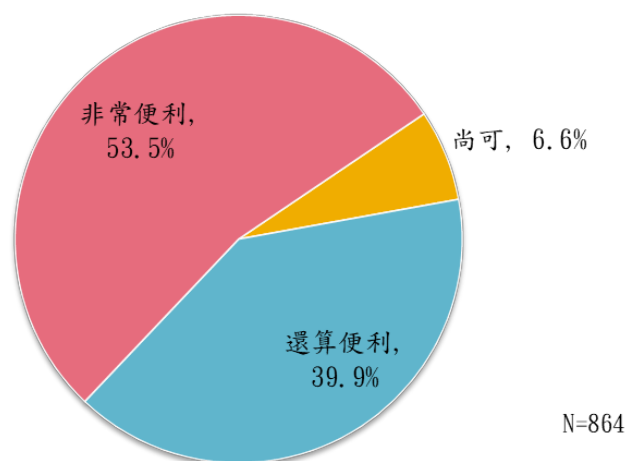


圖25、 觀眾對院區內友善平權設施的便利度

進一步針對整體無障礙及友善環境設施的便利度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在性別-年齡有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-年齡：以男性-15-24 歲的觀眾對整體無障礙及友善環境設施表示非常便利的比例較高(63.4%)，女性-55 歲及以上則較低(31.9%)。

(七) 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

觀眾對國立故宮博物院北部院區的整體滿意度達九成七，當中非常滿意占 59.3%，還算滿意占 37.2%，表示尚可占 3.3%，僅有 0.3% 表示不滿意(不太滿意 0.2%、非常不滿意 0.1%)。

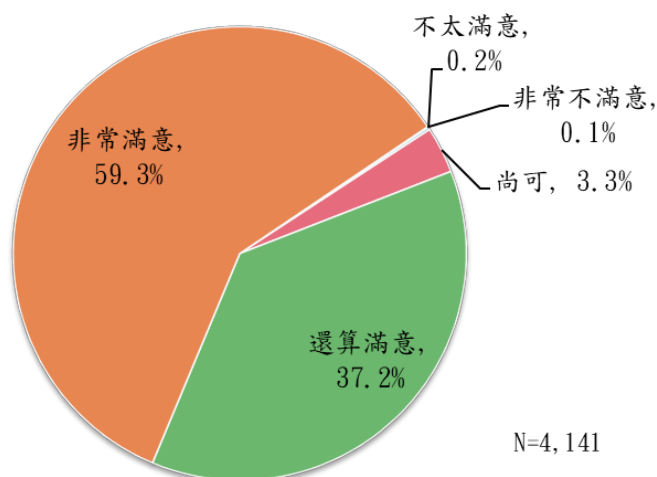


圖26、國立故宮博物院北部院區整體滿意度

進一步針對故宮北院整體滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-訪問類別及性別-居住縣市有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-訪問類別：以男性-面訪、女性-面訪的觀眾對故宮北院整體滿意度表示非常滿意的比例較高(76.5%、74.0%)。
- 性別-居住縣市：以男性-居住國外的觀眾對故宮北院整體滿意度表示非常滿意的比例較高(64.7%)，女性-居住國外則較低(33.3%)。

2. 觀眾推薦親朋好友來參觀故宮北部院區之意願度

調查結果顯示，高達約九成八的觀眾表示會推薦親朋好友來參觀故宮北部院區(一定會 77.5%、可能會 22.5%)，表示不一定占 2.2%，表示不會推薦僅占 0.2%(可能不會 0.2%、無任何觀眾表示一定不會)。

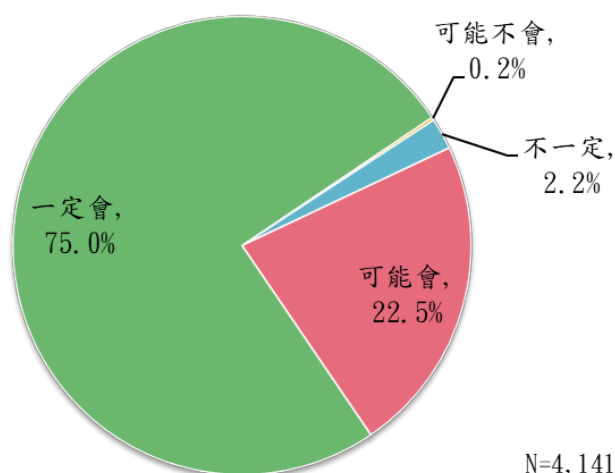


圖27、觀眾推薦親朋好友來參觀故宮北院之意願度

進一步針對推薦意願度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-年齡、性別-參觀故宮展覽概況、性別-教育程度、性別-婚姻狀況及性別-從事行業有顯著差異，但因交叉細格期望值小於 5 的比例超過 20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-年齡：以男性-45-54 歲、女性-45-54 歲、女性-55 歲及以上的觀眾推薦親友參觀故宮北院的意願度表示非常願意的比例較高(82.5%、82.7%、82.4%)，女性-15-24 歲則較低(60.1%)。
- 性別-參觀故宮概況：以女性-一年內曾來過的觀眾推薦親友參觀故宮北院的意願度表示非常願意的比例較高(86.0%)，女性-首次到訪則較低(63.6%)。
- 性別-教育程度：以女性-研究所及以上的觀眾推薦親友參觀故宮北院的意願度表示非常願意的比例較高(81.6%)，男性-高中職及以下則較低(63.6%)。
- 性別-婚姻狀況：以女性-婚姻其他的觀眾推薦親友參觀故宮北院的意願度表示非常願意的比例較高(83.9%)，男性-未婚則較低(68.3%)。
- 性別-從事行業：以男性-農業及其他的觀眾推薦親友參觀故宮北院的意願度表示非常願意的比例較高(91.7%)，女性-學生則較低(62.4%)。

3. 整體性相關建議-與性別相關

針對觀眾提出的各項建議，與性別較為相關的多數在洗手間或哺集乳室等設施，彙整相關設施的建議與性別進行分析：

- ▶ Silk 餐廳沒有無障礙廁所跟換尿布台(n=1)-女性
- ▶ 冷氣太冷(n=117)-女性(n=84)
- ▶ 增加休憩座位(n=50)-女性(n=38)
- ▶ 廁所設施建議更新/太老舊(n=19)-女性(n=12)
- ▶ 廁所空間小(n=11)-女性(n=8)
- ▶ 建議增加蹲式廁所(n=10)-女性(n=9)
- ▶ 哺乳室內空間不足(n=5)-男性(n=3)
- ▶ 兒童嬰兒車太舊推不動(n=4)-女性(n=3)
- ▶ 廁所感應式水龍頭感應不良(n=3)-女性
- ▶ 無障礙設施可以多一些(n=2)-女性
- ▶ B1 女廁擦手紙感應不良(n=2)-女性
- ▶ 廁所增設芳香劑(n=2)-男女各半
- ▶ 廁所門會卡卡有異音(n=1)-男性
- ▶ 兒藝中心電梯旁的廁所，推嬰兒車下坡太斜(n=1)-女性
- ▶ 廁所內設置的酒精，多數都沒有了(n=1)-女性
- ▶ 廁所內垃圾桶尺寸太大，空間擁擠(n=1)-女性
- ▶ 增加廁所馬桶拋棄式坐墊紙及酒精(n=1)-男性
- ▶ 廁所內用品無英文說明(n=1)-男性
- ▶ 女廁不足/增設廁所(n=1)-女性
- ▶ 增設免治馬桶(n=1)-女性
- ▶ 親子使用無障礙廁所被趕，故無法使用(n=1)-女性
- ▶ 停車場旁女廁老舊(n=1)-女性
- ▶ 哺乳室內空調悶(n=1)-男性
- ▶ 室外無廁所(n=1)-男性
- ▶ 增設親子廁所(n=1)-女性
- ▶ 男廁衛生紙不足(n=1)-男性

(八) 館內消費概況

館內消費的題組僅有面訪有詢問，故無納入線上問卷。

1. 禮品紀念品消費概況

整體約有一成九在館內禮品紀念品有消費，每人平均消費金額約為 625 元，最高金額為 7000 元，最低金額為 49 元。而付款方式，則以現金占比最高，約占五成四，其次為刷卡，約占四成一。

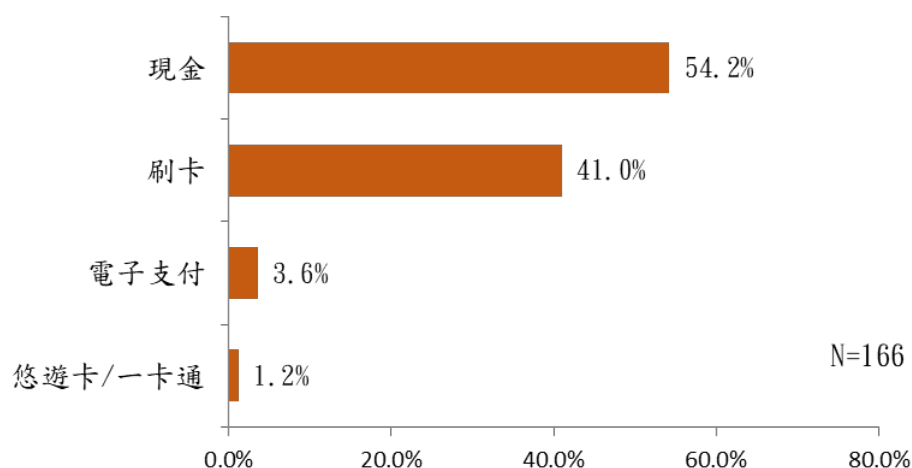


圖28、 禮品紀念品消費的付款方式-面訪

觀察不同性別-特徵複合變項之平均消費金額發現，以女性-55 歲及以上(1,267 元)、女性-一年內曾來過(842 元)、女性-專科(1,482 元)、男性-商業(1,117 元)及女性-南部地區(1190 元)的平均消費金額較高。

2. 館內餐飲消費概況

整體約有一成八在館內餐飲有消費，每人平均消費金額約為 418 元，最高金額為 1333 元，最低金額為 100 元。而付款方式，則以刷卡占比最高，約占五成五，其次為現金，約占三成九。

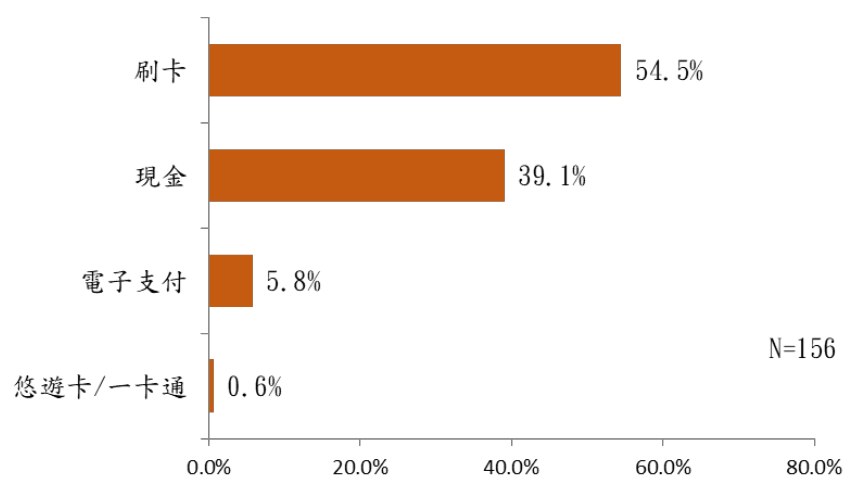


圖29、 餐飲消費的付款方式-面訪

觀察不同性別-特徵複合變項之平均消費金額發現，以男性-55 歲及以上(536 元)、男性-一至三年內曾來過(520 元)、女性-專科(430 元)、女性-未婚(483 元)、女性-醫療業(563 元)及男性-居住國外(600 元)的平均消費金額較高。

(九) 對兒童學藝中心之看法

1. 來訪概況

整體而言，約有二成四的觀眾有到訪兒童學藝中心，針對有到訪兒藝中心者，約有六成六是首次到訪，約有三成四則曾經來訪過。

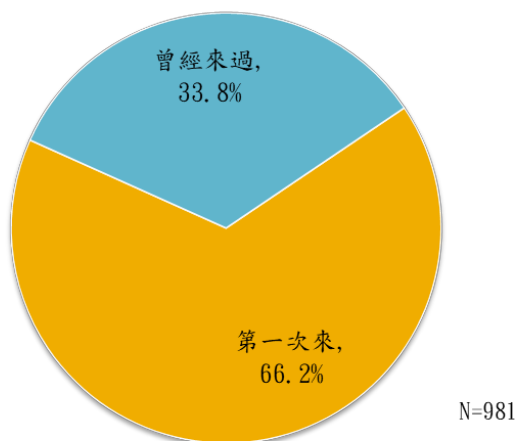


圖30、到訪兒藝中心者首次到訪的占比

2. 曾到訪的時間

針對到訪兒藝中心且曾經來訪者(n=332)，上一次到訪在 3 個月內的占比較高，各約占二成四，其次為則是在半年至一年內，約占二成一。而近二年平均到訪的次數約為 2.9 次(含本次到訪)。

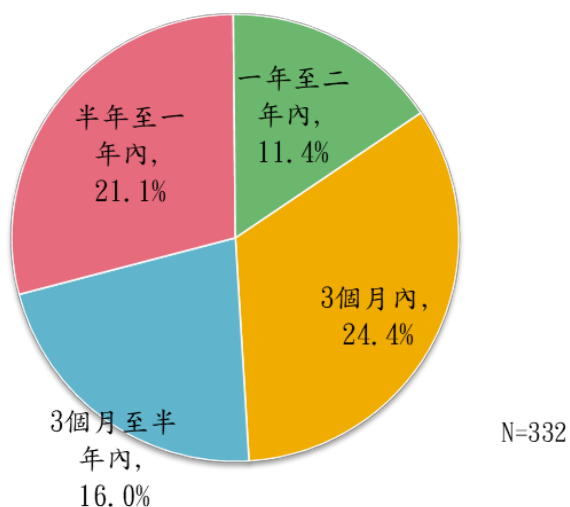


圖31、到訪兒藝中心且曾經來訪者，上一次來訪的時間

3. 對兒藝中心的滿意度

兒藝中心各項服務滿意度包括展覽主題內容的豐富度與教育性、多媒體及互動設施的易操作性、館內指標及參觀動線的清楚度、展覽引導說明圖文的理解度、無障礙及親子友善設施及兒藝中心服務人員的態度，各項滿意度均高達九成以上。

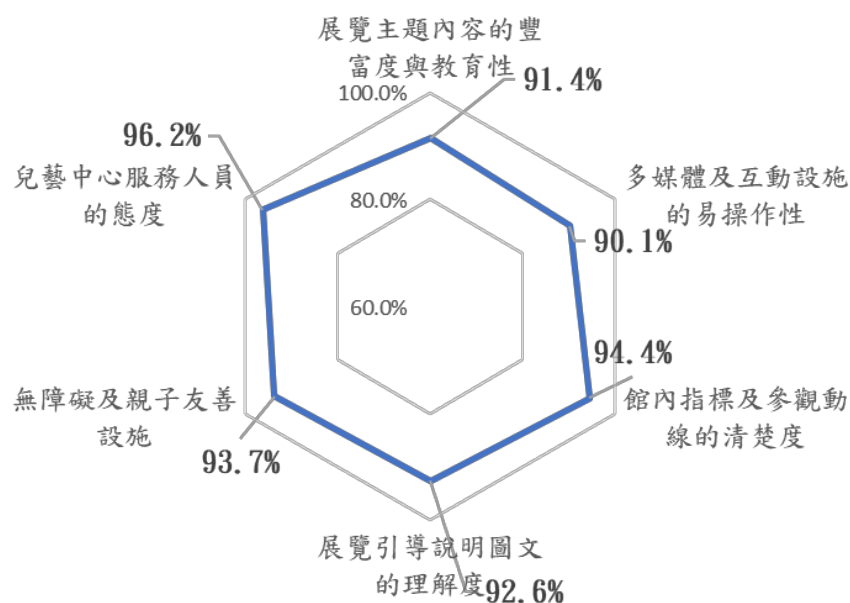


圖32、 觀眾對兒藝中心各項服務的滿意度

(1) 展覽主題內容豐富度與教育性的滿意度

調查結果顯示，高達約九成一的兒藝中心觀眾對展覽主題內容豐富度與教育性感到滿意(非常滿意 51.5%、還算滿意 39.9%)，表示尚可占 7.9%，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)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

(2) 多媒體及互動設施易操作性的滿意度

調查結果顯示，高達約九成的兒藝中心觀眾對多媒體及互動設施易操作性感到滿意(非常滿意 53.3%、還算滿意 36.8%)，表示尚可占 8.6%，約有 1.3% 表示不滿意(不太滿意 1.2%、非常不滿意 0.1%)。

進一步針對滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-教育程度有顯著差異，但因交叉細格期望值小於5的比例超過20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-教育程度：以女性-研究所的觀眾對多媒體及互動設施易操作性表示非常滿意的比例較高(62.3%)，男性-專科則較低(42.9%)。

(3) 館內指標及參觀動線清楚度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成四的兒藝中心觀眾對館內指標及參觀動線清楚度感到滿意(非常滿意 58.2%、還算滿意 36.2%)，表示尚可占 5.2%，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)。

進一步針對推薦意願度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在性別-婚姻狀況及性別-居住縣市有顯著差異，但因交叉細格期望值小於5的比例超過20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-婚姻狀況：以女性-已婚的觀眾對館內指標及參觀動線清楚度表示非常滿意的比例較高(63.2%)，男性-未婚則較低(42.9%)。
- 性別-居住縣市：以女性-中部地區的觀眾對館內指標及參觀動線清楚度表示非常滿意的比例較高(72.4%)，男性-東北部及離島地區則較低(33.3%)。

(4) 展覽引導說明圖文理解度的滿意度

調查結果顯示，高達約九成三的兒藝中心觀眾對展覽引導說明圖文理解度感到滿意(非常滿意 55.8%、還算滿意 36.7%)，表示尚可占 6.7%，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)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

(5) 無障礙及親子友善設施的滿意度

調查結果顯示，高達九成四的兒藝中心觀眾對無障礙及親子友善設施感到滿意(非常滿意 60.6%、還算滿意 33.1%)，表示尚可占 6.3%，無任何觀眾表示不滿意。

進一步針對無障礙及親子友善設施滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在不同性別-婚姻狀況有顯著差異，但因交叉細格期望值小於5的比例超過20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-婚姻狀況：以男性-婚姻其他的觀眾對無障礙及親子友善設施表示非常滿意的比例較高(75.0%)，男性-未婚、女性-未婚則較低(48.6%、49.6%)。

(6) 兒藝中心服務人員的滿意度

調查結果顯示，高達九成六的兒藝中心觀眾對兒藝中心服務人員感到滿意(非常滿意 69.3%、還算滿意 26.9%)，表示尚可占 3.7%，僅有 0.1%表示不滿意(不太滿意 0.1%、無任何表示非常不滿意)。

進一步瞭解滿意度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

4. 對兒藝中心各項設施及規劃的便利度

整體而言，高達九成五的兒藝中心觀眾對兒藝中心各項設施及規劃感到滿意(非常滿意 58.3%、還算滿意 36.9%)，表示尚可占 4.6%，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)。

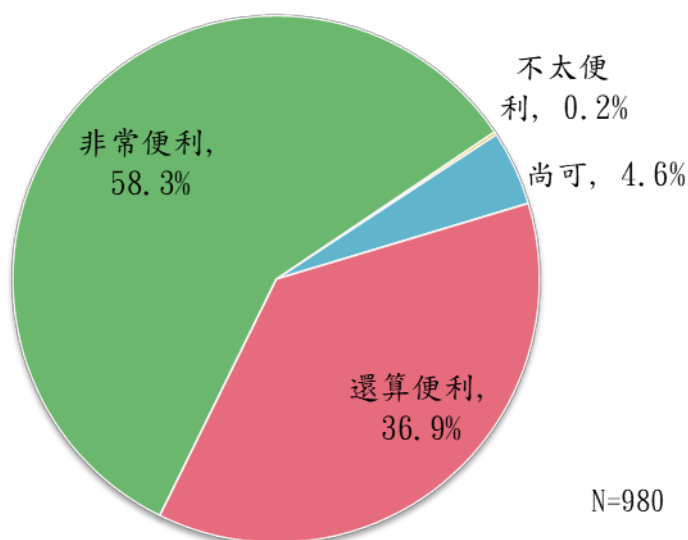


圖33、對兒藝中心各項設施及規劃的便利度

進一步針對兒藝中心各項設施及規劃的便利度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定均為無顯著差異，故不進行交叉分析說明。

5. 觀眾推薦親朋好友來參觀兒藝中心之意願度

調查結果顯示，高達九成五的兒藝中心觀眾表示會推薦親朋好友來參觀兒藝中心(一定會 68.3%、可能會 26.5%)，表示不一定占 4.5%，僅有 0.7%表示不會推薦(可

能不會 0.6%、一定不會 0.1%)。

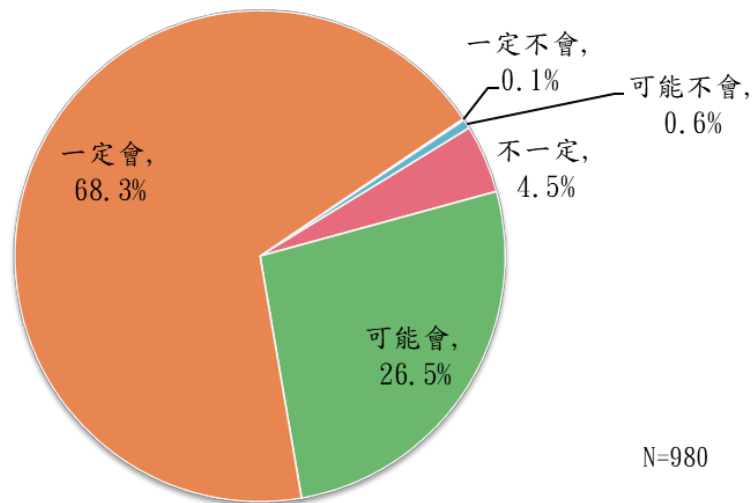


圖34、觀眾推薦親朋好友來參觀兒藝中心之意願度

進一步針對推薦意願度與觀眾的性別-特徵複合變項進行交叉分析後發現，卡方檢定在性別-參觀故宮展覽概況、性別-婚姻狀況及性別-居住縣市有顯著差異，但因交叉細格期望值小於5的比例超過20%，分析結果僅供參考，分析如下：

- 性別-參觀故宮展覽概況：以女性-一年內曾來過的觀眾表示非常願意推薦親友來參觀兒藝中心的比例較高(82.1%)，男性-超過三年以上曾來過則較低(54.8%)。
- 性別-婚姻狀況：以男性-婚姻其他、女性-婚姻其他的觀眾表示非常願意推薦親友來參觀兒藝中心的比例較高(100.0%、87.5%)，男性-未婚、女性-未婚則較低(50.0%、53.2%)。
- 性別-居住縣市：以女性-東部及離島地區的觀眾表示非常願意推薦親友來參觀兒藝中心的比例較高(92.9%)，男性-新北市則較低(54.4%)。

(十) 對故宮數位平台及社群媒體的看法

1. 故宮數位平台及社群媒體的知悉度

調查結果顯示，約有八成六知道故宮有數位平台及社群媒體，當中以故宮北院官網的知悉度最高，約有七成三，其次為故宮北院 FB 約有三成八，再其次為故宮 Youtube 頻道及故宮北院 IG，各約有一成三及一成，其餘項目的知悉度則低於一成。另有一成四則表示不知道任何故宮的數位平台及社群媒體。

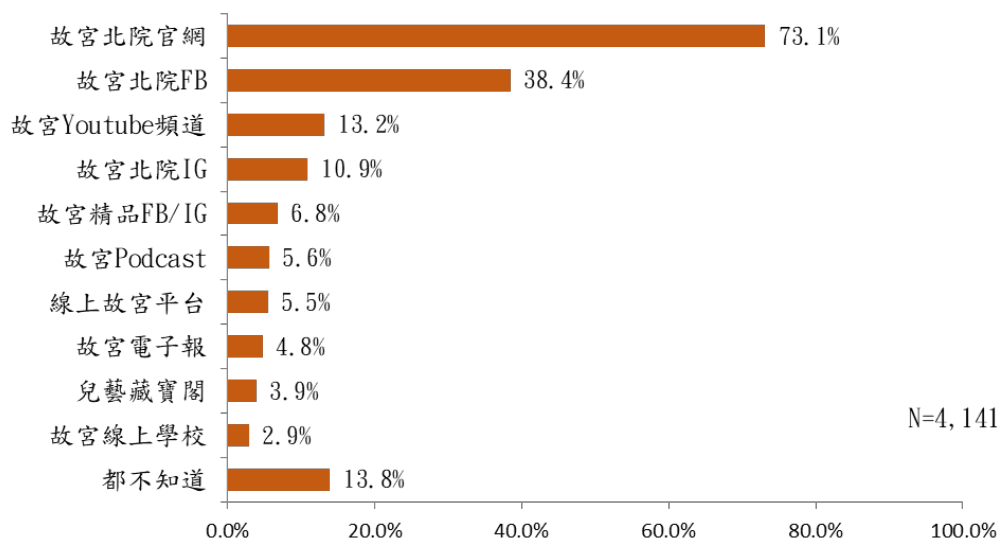


圖35、對故宮數位平台及社群媒體的知悉度

針對觀眾知悉的故宮數位平台及社群媒體進一步了解其觀眾性別-特徵複合變項：

- 故宮北院官網：以女性-面訪、男性-45-54 歲、男性-一年內曾來過、男性-醫療業、男性-農業及其他等特質的觀眾比例較高。
- 故宮北院 FB：以女性-面訪、女性-35-44 歲、男性-一年內曾來過、女性-一年內曾來過、女性-大學、女性-已婚、女性-教職/旅遊業/藝術文化從業人員、女性-家管/退休/待業、女性-新北市、女性-臺北市等特質的觀眾比例較高。
- 故宮 Youtube 頻道：以女性-55 歲及以上、男性-一年內曾來過、女性-一年內曾來過、男性-專科等特質的觀眾比例較高。

2. 故宮數位平台及社群媒體的使用率

針對知道故宮數位平台及社群媒體的觀眾了解其使用概況，以故宮北院官網的使用率最高，約有七成九，其次為故宮北院 FB，約有三成三，再其次為故宮 Youtube

頻道，約有一成，其餘項目均低於一成。

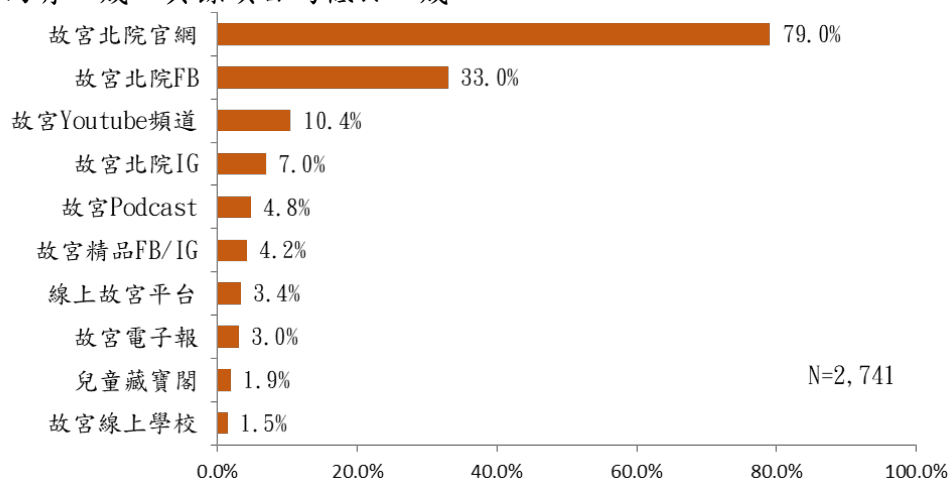


圖36、 故宮數位平台及社群媒體的使用率

針對觀眾對故宮數位平台及社群媒體的使用狀況進一步了解其觀眾性別-特徵複合變項：

- 故宮北院官網：以男性-面訪、女性-面訪、男性-45-54 歲、男性-55 歲及以上、女性-專科、男性-婚姻其他、男性-醫療業、男性-居住國外、女性-東北部及離島地區等特質的觀眾比例較高。
- 故宮北院 FB：以女性-35-44 歲、女性-一年內曾來過、女性-研究所及以上、女性-教職/旅遊業/藝術文化從業人員、女性-家管/退休/待業、女性-臺北市等特質的觀眾比例較高。
- 故宮 Youtube 頻道：以男性-55 歲及以上、女性-55 歲及以上、男性-專科、男性-婚姻其他、男性-教職/旅遊業/藝術文化從業人員、男性-中部地區等特質的觀眾比例較高。

3. 故宮數位平台及社群媒體使用後對了解故宮之幫助度

觀眾瀏覽或使用過故宮數位平台及社群媒體後，約有九成六的觀眾表示有助於了解故宮(非常有幫助 58.8%，有一點幫助 37.3%)，有 3.5%表示尚可，僅有 0.4%表示沒有幫助(有點沒幫助 0.3%、非常沒有幫助 0.1%)。

針對使用個人語音導覽機服務表示不滿意的原因，故宮官網介面使用上會卡卡的，有時會延遲(n=1)。

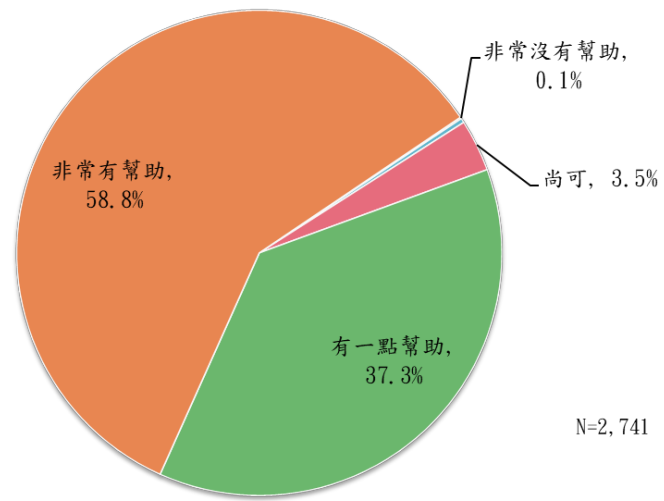


圖37、故宮數位平台及社群媒體使用後對了解故宮之幫助度

(十一) 資訊傳播媒體及對故宮數位資源的認知概況

1. 來訪前取得故宮北院相關資訊的管道

整體而言，觀眾來訪前故宮北院前完全沒有蒐集任何資訊約占二成五，有事先蒐集相關資訊的管道以故宮北院官網為主，約有五成二，其次為故宮北院 FB 粉絲專頁(約占二成一)及網路/部落格(約占一成二)，其餘管道皆低於 5%。

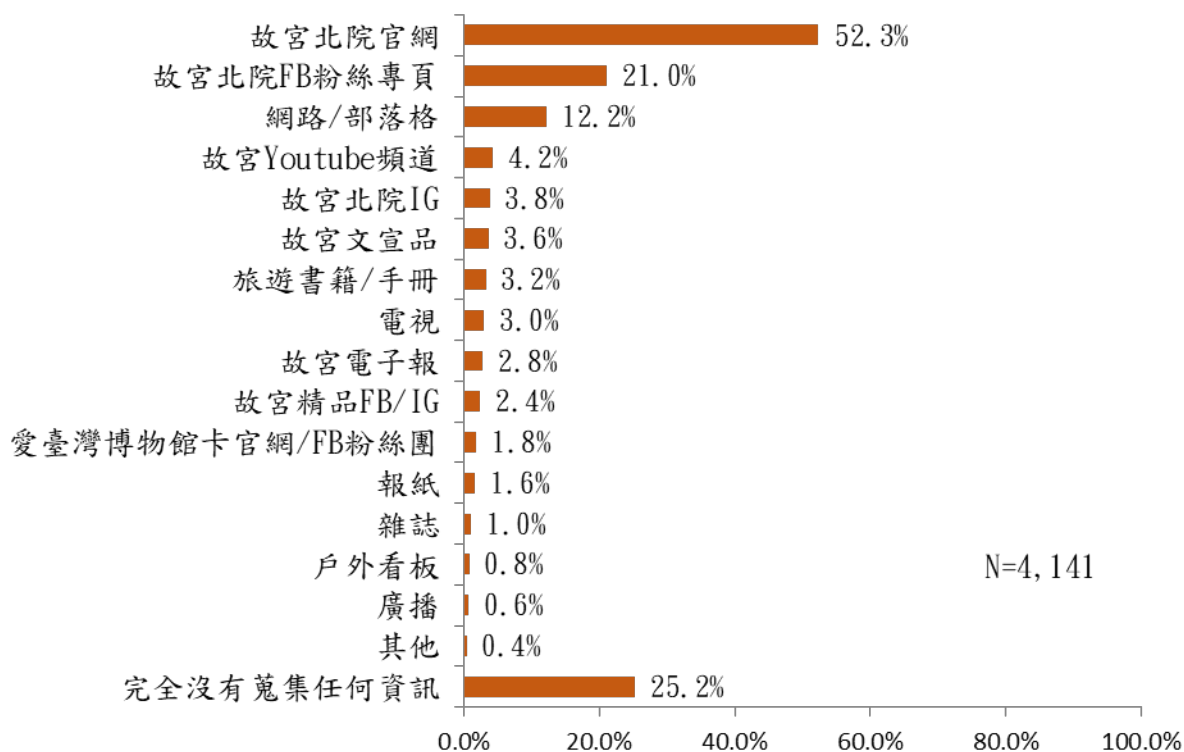


圖38、來訪前故宮北院前取得相關資訊的管道

針對觀眾來訪前取得故宮北院相關資訊的管道，進一步了解其觀眾性別-特徵複合變項：

- 故宮北院官網：以男性-45-54 歲、女性-45-54 歲、男性-一年內曾來過、男性-農業及其他、女性-軍職/公務人員、女性-北部地區等特質的觀眾比例較高。
- 故宮北院 FB 粉絲專頁：以女性-35-44 歲、男性-一年內曾來過、女性-一年內曾來過、女性-研究所及以上、女性-婚姻其他、女性-教職/旅遊業/藝術文化從業人員、女性-農業及其他、女性-臺北市等特質的觀眾比例較高。
- 網路/部落格：以男性-軍職/公務人員面訪、男性-東北部及離島地區、男

性-居住國外等特質的觀眾比例較高。

2. 期待未來故宮北院相關資訊獲得的管道

觀眾期待未來故宮北院相關資訊獲得的管道，以故宮北院官網占比較高，約有七成，其次為故宮北院 FB 粉絲專頁，約有四成七，再其次依序為故宮北院 IG 及故宮 Youtube 頻道，各約占二成一及一成七，網路/部落格約占一成，其餘管道皆低於一成。

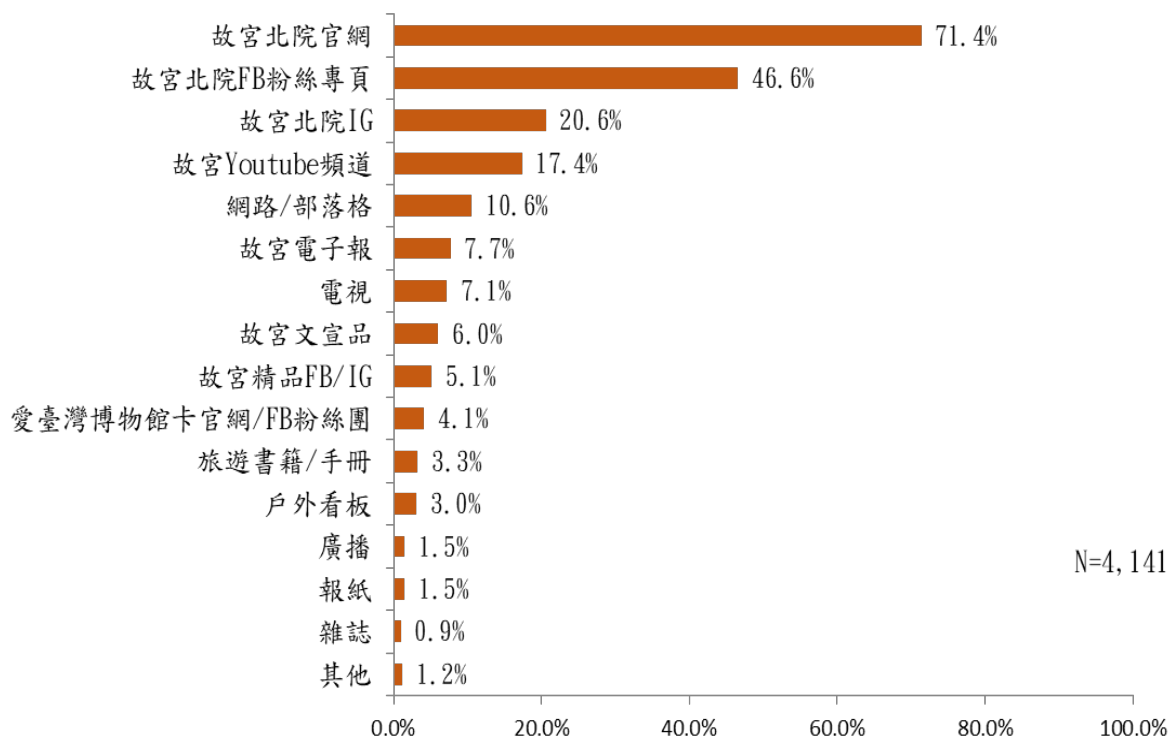


圖39、期待未來故宮北院相關資訊獲得的管道

針對觀眾期待未來故宮北院相關資訊獲得的管道，進一步了解其觀眾性別-特徵複合變項：

- 故宮北院官網：以男性-45-54 歲、男性-高中職及以下、男性-教職/旅遊業/藝術文化從業人員等特質的觀眾比例較高。
- 故宮北院 FB：以女性-面訪、女性-35-44 歲、女性-一年內曾來過、女性-研究所及以上、女性-教職/旅遊業/藝術文化從業人員、女性-家管/退休/待業、女性-臺北市等特質的觀眾比例較高。
- 故宮 Youtube 頻道：以女性-面訪、男性-15-24 歲、男性-25-34 歲、女性-15-24 歲、男性-首次到訪、男性-未婚、女性-未婚、男性-學生、女性-學生、女性-南部地區、女性-居住國外等特質的觀眾比例較高。

(十二) 觀眾對符合免費入場故宮的知悉度

調查結果顯示，約有一成六的觀眾表示不知道任何可以符合免費入場故宮的條件，知道又以 65 歲以上(本國籍)平日免費、年齡未滿 18 歲(不分國籍)及本國學生的占比較高，各約占五成四、五成一及四成九，其次為身障者及其陪同者一人(不分國籍)及志工憑本國志願服務榮譽卡，各約有三成八及二成七，其餘項目則低於二成。

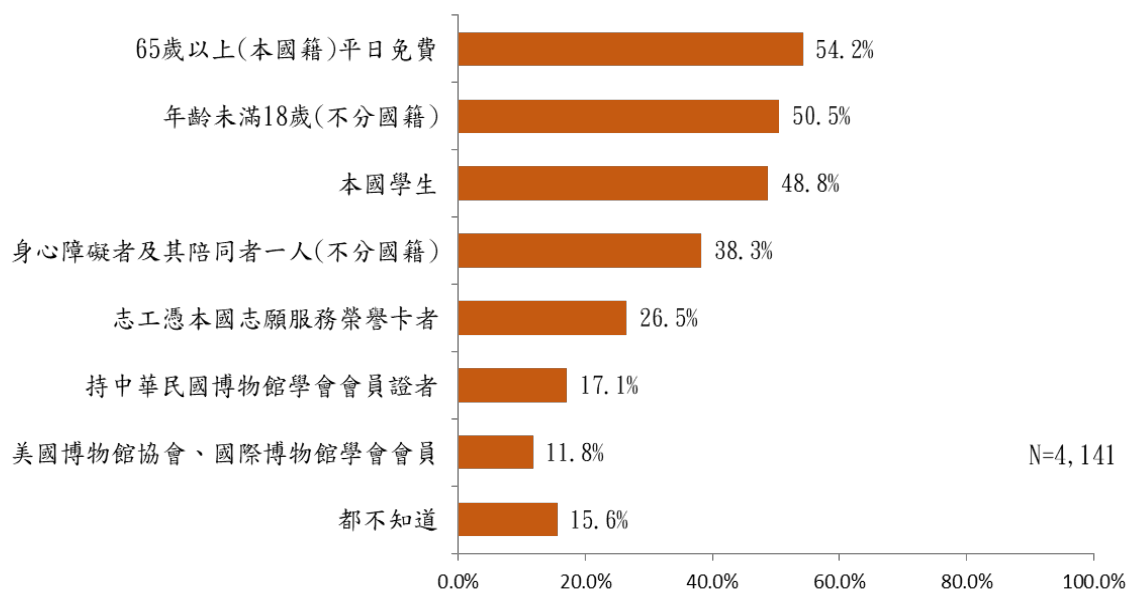


圖40、觀眾對符合免費入場故宮的知悉度

針對觀眾對符合免費入場故宮的知悉度進一步了解其觀眾性別-特徵複合變項：

- 65 歲以上(本國籍)平日免費：以男性-55 歲及以上、女性-55 歲及以上、女性-專科、男性-家管/退休/待業、女性-農業及其他、男性-東北部及離島地區等特質的觀眾比例較高。
- 年齡未滿 18 歲(不分國籍)：以女性-35-44 歲、女性-高中職及以下、女性-已婚、女性-婚姻其他、女性-北部地區等特質的觀眾比例較高。
- 本國學生：以男性-15-24 歲、女性-15-24 歲、男性-婚姻其他、男性-學生、女性-教職/旅遊業/藝術文化從業人員、女性-學生、女性-北部地區等特質的觀眾比例較高。

參、結論與建議

一、結論

(一) 購票方式

調查期間透過電子售票機購買 2 張有贈送口罩的活動，因此，使用電子售票機的觀眾大幅增加，若從整體的性別來觀察，使用電子售票機並無太大的差異，若進一步觀察會發現，25-54 歲的男性使用電子售票機的比例高於 25-54 歲的女性、大學及以上教育程度的男性同樣也是使用比例高於同等學歷的女性。但使用電子售票機的滿意度在性別上均無任何顯著差異。

(二) 展覽及展廳各項設施及規劃之滿意度

在展廳的動線規劃之滿意度，整體性別並無差異，但進一步觀察，25-34 歲的男性及未婚的女性滿意度較低。

在說明文字字體大小之滿意度，整體性別並無差異，但進一步觀察，25-34 歲的男性及 55 歲以上的女性、家管/退休/待業的男性滿意度均較低，尤其是家管/退休/待業的男性滿意度僅有七成(69.7%)。

在說明內容的理解度之滿意度，整體性別並無差異，但進一步觀察，未婚的男性、從事農業/其他、家管/退休/待業的男性，其滿意度均較低。

(三) 館內設施及服務之滿意度

在導覽地圖清楚明確度之滿意度，整體性別並無差異，但進一步觀察，居住在東北部及離島地區的男性滿意度較低

在洗手間清潔之滿意度，整體性別並無差異，但進一步觀察，其他婚姻狀況的女性及未婚的男性滿意度較低。

在休息座椅設施數量之滿意度，整體性別並無差異，但進一步觀察，55 歲及以上的女性、一年內曾來訪過的男性、從事教職/旅遊業/藝術文化從業人員的男性、研究所及以上的男性滿意度較低，尤其是從事教職/旅遊業/藝術文化從業人員的男性滿意度僅有七成五(75.2%)。

在閒居賦-餐飲多元性之滿意度，整體性別並無差異，但進一步觀察，15-24 歲的女性及一年內曾來訪過的女性滿意度較低。

在閒居賦-餐飲價格合理之滿意度，整體性別並無差異，但進一步觀察，15-24 歲女性、一年內曾來訪過的女性、從事農業/其他的男性及學生的女性、研究所及以上的女性滿意度較低。

在三希堂-餐飲多元性之滿意度，整體性別並無差異，但進一步觀察，從事教職/旅遊業/藝術文化從業人員的女性滿意度較低。

在三希堂-餐飲價格合理之滿意度，整體性別並無差異，但進一步觀察，15-24 歲女性、一年內曾來訪過的女性、從事醫療業的男性滿意度較低。

在禮品多元性之滿意度，整體性別並無差異，但進一步觀察，從事農業及其他與工業的女性滿意度較低。

在禮品價格合理性之滿意度，整體性別並無差異，但進一步觀察，25-34 歲男性及 55 歲及以上的女性、三年內曾來訪過的男性、從事農業及其他的男性及教職/旅遊業/藝術文化從業人員的女性、高中職及以下的女性滿意度較低。

（四）各項服務人員之滿意度

在整體人員之滿意度，女性及 15-24 歲的女性的滿意度較低。

（五）友善平權設施之滿意度

在無障礙及各項友善環境設施之便利性，45-54 歲的女性表示不便利的比例較高。

（六）整體滿意度

在整體滿意度，居住國外的女性及居住東北部及離島地區的女性表示不滿意的比例較高。

在推薦親朋好友來參觀故宮之意願度，25-34 歲的男性、首次到訪的男性、從事軍職/公務人員的男性及高中職及以下教育程度的男性表示不會推薦的比例較高。

二、 建議

(一) 應改善洗手間的友善性

從整體建議中發現，洗手間不管是在數量與質量上，女性觀眾的需求與男性不同。從數量及空間上，女性觀眾希望能增加及擴充，在質量上也希望能有較友善的環境，如馬桶的形式、設備上的更新等。此外，有觀眾反應出無障礙廁所無法讓親子觀眾來使用，建議未來在無障礙廁所應朝向更多元的型態讓觀眾來使用，在指示標誌上也應該為多功能廁所，讓親子或有相關需求的觀眾能更安心使用。

(二) 女性觀眾對於餐飲及禮品的敏感性較高

各項指標的滿意度中，餐飲及禮品的多元性及價格合理性滿意度表現較差，進一步觀察不同性別的差異發現，女性的滿意度均較男性低，顯示出對於餐飲及禮品的服務女性觀眾較為在意，尤其在閒居賦的餐飲表現上，年輕女性的滿意度較低。未來如何讓不同屬性的女性觀眾可提升對餐飲及禮品的反感，建議可長期蒐集不同性別觀眾的看法及偏好，來作為改善的依據。

(三) 提升電子售票機的親近性

雖目前電子售票機的使用率達四成以上，但仍發現年長者及女性觀眾在電子設備類的操作上較不敢親近，尤其是有購買優惠票券或租用導覽需求者，或是不習慣使用電子支付之觀眾，更是直接選擇臨櫃購買。建議在推廣期間，可派員觀察使用者的操作習慣，同時了解容易發生問題的環節，未來加強精進介面的人性化及宣導的使用流程，讓購票方式更具效益。

附件一、 觀眾意見調查問卷-面訪

111 年度故宮觀眾意見調查問卷-北部院區(面訪)正式問卷

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. 15-24 歲 ☐3. 25-34 歲 ☐4. 35-44 歲 ☐5. 45-54 歲
☐6. 55-64 歲 ☐7. 65 歲及以上

S3. 請問您今天已經參觀展覽或兒童學藝中心?(可複選) (面訪未勾選(1)結束訪問)

- ☐1. 已參觀展覽
☐2. 已參觀兒童學藝中心
☐3. 尚未參觀任何展覽或兒童學藝中心(結束訪問)

Q1. 請問您今天參觀故宮是跟團體來的嗎?

- ☐1. 是，團體觀眾(跳問 Q2) ☐2. 不是，散客觀眾(續問 Q1-1)

Q1-1. 請問同行成員有幾位?(含自己) _____ 位

Q2. 請問今天與您同行的人中，有兒童、年長者或行動不便者嗎?(可複選)

- ☐1. 有 6 歲以下的嬰幼兒 ☐2. 有 6-12 歲的兒童
☐3. 有 65 歲以上的年長者 ☐4. 行動不便者
☐5. 有聽障 ☐6. 有視障
☐7. 以上皆無

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
(跳問 Q5)

4-2. 最近三年內，您曾經來過幾次(包括今天這次)? _____ 次

Q5.請問您今天來訪故宮北部院區主要的目的？(單選)

- ☐1. 有想參觀的特展/展覽 ☐2. 喜歡故宮文物 ☐3. 參加活動
☐4. 親友出遊 ☐5. 因團體安排前來參觀 ☐6. 校外教學
☐7. 想來走走/放鬆休息 ☐8. 體驗兒童學藝中心 ☐9. 來買文創/特展商品
☐10. 來故宮用餐 ☐11. 因工作/課業上需求 ☐12. 其他(請說明)

Q6. 請問您是使用哪種交通工具前來故宮？

- ☐1. 公車 ☐2. 計程車
☐3. 自行開車/騎車 ☐4. 走路
☐5. 腳踏車 ☐6. 遊覽車/小巴
☐7. 其他(請說明)

Q7. 請問您今天的購票方式？(勾選(3)-(10)跳問 Q8)

- ☐1. 現場櫃台購買紙本票券(續問 Q7-2) ☐2. 現場電子售票機(續問 Q7-1)
☐3. 線上購票(故宮官網) ☐4. 線上購票(旅遊網站)
☐5. 使用北北基好玩卡 ☐6. 使用愛台灣博物館卡
☐7. 使用聯券 ☐8. 團體購票
☐9. 免費 ☐10. 其他(請說明)

Q7-1. 請問您對電子售票機的滿意度看法？(跳問 Q8)

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

Q7-2. 請問您今天為何不使用售票機購票？**Q8. 請問在您今天來參觀之前，是否使用過以下管道來獲得故宮相關的資訊？(可複選)**

- ☐1. 故宮北院官網 ☐2. 故宮北院 FB 粉絲專頁 ☐3. 故宮北院 IG
☐4. 故宮文宣品 ☐5. 故宮電子報 ☐6. 故宮 Youtube 頻道
☐7. 故宮精品 FB/IG ☐8. 愛台灣博物館卡官網/FB 粉絲專頁 ☐9. 旅遊書籍/手冊
☐11. 網路/部落格 ☐12. 報紙 ☐13. 廣播
☐14. 電視 ☐15. 雜誌 ☐16. 戶外看板
☐17. 其他 ☐18. 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，對於各項展覽、設施及服務的滿意度看法，請您依據您的感受來評分，謝謝。

Q9. 在參觀後，請問您最喜歡的前三名的展覽?(最多選三項)

Q10. (針對 Q9 回答的展覽逐一詢問)請問您喜歡這個展覽的哪些部分?

Q11. 在參觀後，您覺得較需要改善的展覽?(最多選三項)

Q12. (針對 Q11 回答的展覽逐一詢問)請問您覺得展覽需要改善的地方?

項次 (提供展覽的圖示)	Q9. 最喜歡的 展覽(最多選 三項)	Q10. 喜歡的 部分	Q11. 較需要 改善展覽(最 多選三項)	Q12. 需要改 善的地方
101 慈悲與智慧— 宗教雕塑藝術	<input type="checkbox"/> 1		<input type="checkbox"/> 1	
102 導覽大廳	<input type="checkbox"/> 2		<input type="checkbox"/> 2	
102 古畫動漫—百 駿圖	<input type="checkbox"/> 3		<input type="checkbox"/> 3	
103 什麼是「番」 —清帝國文獻裡的 臺灣原住民族	<input type="checkbox"/> 4		<input type="checkbox"/> 4	
104 院藏善本古籍 選粹—梵筴與經摺	<input type="checkbox"/> 5		<input type="checkbox"/> 5	
105/107 多寶格的 收、納、藏	<input type="checkbox"/> 6		<input type="checkbox"/> 6	
106 集瓊藻—院藏 珍玩精華展	<input type="checkbox"/> 7		<input type="checkbox"/> 7	
108 貴胄榮華—清 代宮廷的日常風景	<input type="checkbox"/> 8		<input type="checkbox"/> 8	
204/206 筆墨見真 章	<input type="checkbox"/> 9		<input type="checkbox"/> 9	
202/210/212 草蟲 捉迷藏	<input type="checkbox"/> 10		<input type="checkbox"/> 10	
210 經典之美—新 媒體藝術展	<input type="checkbox"/> 11		<input type="checkbox"/> 11	
208 國寶聚焦	<input type="checkbox"/> 12		<input type="checkbox"/> 12	
202 巨幅名作	<input type="checkbox"/> 13		<input type="checkbox"/> 13	
201/205 搏泥幻化 —院藏陶瓷精華展	<input type="checkbox"/> 14		<input type="checkbox"/> 14	
203/207 風格故事	<input type="checkbox"/> 15		<input type="checkbox"/> 15	

項次 (提供展覽的圖示)	Q9. 最喜歡的 展覽(最多選 三項)	Q10. 喜歡的 部分	Q11. 較需要 改善展覽(最 多選三項)	Q12. 需要改 善的地方
—琺瑯彩瓷特展				
300/301 華麗魔法 屋—故宮的洛可可 珍藏	<input type="checkbox"/> 16		<input type="checkbox"/> 16	
303 士拿乎—清宮 鼻煙壺的時尚風潮	<input type="checkbox"/> 17		<input type="checkbox"/> 17	
305/307 吉金耀采 —院藏銅器精華展	<input type="checkbox"/> 18		<input type="checkbox"/> 18	
302 南北故宮—國 寶薈萃	<input type="checkbox"/> 19		<input type="checkbox"/> 19	
304鑑古—乾隆朝 的宮廷銅器收藏	<input type="checkbox"/> 20		<input type="checkbox"/> 20	
306/308 敬天格物 —院藏玉器精華展	<input type="checkbox"/> 21		<input type="checkbox"/> 21	
都沒有/以上皆無	<input type="checkbox"/> 99 (跳問Q11)		<input type="checkbox"/> 99 (跳問Q13)	

Q13. 在您參觀各項展覽後，想請教您關於展覽及展廳的滿意度看法：

展覽	非常 滿意	還算 滿意	尚可	不太 滿意	非常不 滿意	未接觸
13-1. 展廳的動線規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
13-2. 說明文字的字體大小	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
13-3. 說明內容的理解度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
13-4. 多媒體及互動設施的親近性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
13-5. 針對上述不滿意的原因或需要改善的建議						

Q14. 請問您對於整體的展覽或展廳中的各項設施及規劃是否感到不夠便利？

- ☐5. 非常便利(跳問 Q15) ☐4. 還算便利(跳問 Q15) ☐3. 尚可(跳問 Q15)
☐2. 不太便利 ☐1. 非常不便利

Q14-1. 請問您認為不便利的原因？

Q15. 請問您對館內設施及服務的滿意度看法：

館內設施及服務	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未接觸
15-1. 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
15-2. 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
15-3. 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
15-4. 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	-
15-5. 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
15-6. 休息座椅設施的數量	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
15-7. 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	-
15-8. 閒居賦-餐飲的多元性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
15-9. 閒居賦-餐飲價格的合理性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
15-10. 三希堂-餐飲的多元性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
15-11. 三希堂-餐飲價格的合理性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
15-12. 禮品的多元性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
15-13. 禮品價格的合理性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
15-14. 針對上述設施或服務不滿意的原因或需要改善的建議						

Q16. 請問您參觀後，對於館內的各項設施及服務是否感到不夠便利？

- ☐5. 非常便利(跳問 Q17) ☐4. 還算便利(跳問 Q17) ☐3. 尚可(跳問 Q17)
☐2. 不太便利 ☐1. 非常不便利

Q16-1. 請問您認為不便利的原因？

Q17. 請問您今天有沒有使用語音導覽機或專人定時導覽的服務？

- ☐1. 有使用「個人語音導覽機」(續問 Q17-1)
☐2. 有使用「團體語音導覽機」(續問 Q17-1)
☐3. 有使用「專人定時導覽服務」(續問 Q17-1)
☐4. 沒有使用任何導覽機及服務(跳問 Q18)

Q17-1. 請問您對於「(帶入 Q17 使用的項目)語音導覽機及服務/團體語音導覽機/專人定導服務及導覽機」的滿意度？

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

Q17-2. 針對語音導覽設備及服務不滿意的原因或需要改進之建議？

Q18. 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
18-1. 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
18-2. 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
18-3. 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	-
18-4. 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	-
18-5. 展廳管理人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
18-6. 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
18-7. 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
18-8. 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
18-9. 整體人員	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
18-10. 針對上述人員不滿意的原因或需要改善的建議						

Q19. 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
19-1. 無障礙設施空間(含無障礙洗手間)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
19-2. 輪椅租用	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
19-3. 無障礙坡道	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
19-4. 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
19-5. 宗教平權服務設施(如祈禱室)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
19-6. 針對上述設施不滿意的原因或需要改善的建議						

Q20. 請問您參觀後，對於院區內的無障礙及各項友善環境設施(如育嬰、宗教、性別平等)是否感到不夠便利?

- ☐5. 非常便利(跳問 Q21) ☐4. 還算便利(跳問 Q21) ☐3. 尚可(跳問 Q21)
☐2. 不太便利 ☐1. 非常不便利

Q20-1. 請問您認為不便利的原因?

Q21. 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

Q22. 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

Q23. 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。

Q24. 請問您本次在故宮北院內的消費情形?(若尚未消費完成，請評估預計的花費；消費金額盡量填寫您個人的消費，若無法切割時，再填寫多人金額，並註記消費人數)

消費項目	金額 (若無填 0， 並往下續填)	此金額包含的 消費人數 (至少要填 1 人)	付款方式 1. 現金 2. 悠遊卡/一卡通 3. 刷卡 4. 電子支付 5. 其他(請說明)
24-1. 館內禮品紀念品	元	人	
24-2. 館內餐飲(閒居賦或 三希堂人文空間)	元	人	

(針對 S3 有到過兒童學藝中心續問 Q25，若未到訪跳問 Q30)

Q25. 請問您今天是第一次到訪兒童學藝中心嗎?

- ☐1. 第一次來(跳問 Q26)
☐2. 曾經來過

25-1. 距離上一次來大約多久之前?

- ☐1. 3 個月內 ☐2. 3 個月至半年內 ☐3. 半年至一年內 ☐4. 一年至二年內
☐5. 超過二年以上
(跳問 Q26)

25-2. 最近二年內，您曾經來過幾次(包括今天這次)? 次

Q26. 在您參觀兒藝中心後，想請教您關於以下內容服務的滿意度看法：

兒藝中心	非常 滿意	還算 滿意	尚可	不太 滿意	非常不 滿意	未接觸
26-1. 展覽主題內容的豐富度與教育性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
26-2. 多媒體及互動設施的易操作性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
26-3. 館內指標及參觀動線的清楚度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
26-4. 展覽引導說明圖文的理解度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
26-5. 無障礙及親子友善設施	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
26-6. 兒藝中心服務人員的態度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
26-7. 針對上述不滿意的原因或需要改善的建議						

Q27. 請問您參觀兒藝中心後，對於兒藝中心各項設施及規劃是否感到不夠便利？

☐5. 非常便利(跳問 Q28) ☐4. 還算便利(跳問 Q28) ☐3. 尚可(跳問 Q28)

☐2. 不太便利 ☐1. 非常不便利

Q27-1. 請問您認為不便利的地方？

Q28. 請問您會不會想推薦親友或再帶孩子前來兒童學藝中心參觀？

☐5. 一定會(跳問 Q29) ☐4. 可能會(跳問 Q29) ☐3. 不一定(跳問 Q29)

☐2. 可能不會 ☐1. 一定不會

Q28-1. 請問不會的原因？

Q29. 請問您期待兒童學藝中心可以舉辦何種主題或型態的展覽與教育活動？

接著想請教您關於故宮數位平台及社群媒體的看法

	Q30. 請問您知道那些故宮的數位平台或社群媒體？	Q31. 請問您近一年曾經瀏覽或使用過哪些？
1. 故宮北部院區官網	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1
2. 故宮北部院區 FB	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2
3. 故宮北部院區 IG	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3
4. 故宮精品 FB/IG	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4
5. 故宮線上學校	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5
6. 故宮 Youtube 頻道	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6
7. 兒藝藏寶閣	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7
8. 故宮 Podcast	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 8
9. 故宮電子報	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 9
10. 線上故宮平台	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 10
11. 都不知道/都沒有使用	<input type="checkbox"/> 11(跳問 Q33)	<input type="checkbox"/> 11

Q32. 請問您瀏覽或使用故宮數位平台及社群媒體後，是否有助您了解故宮？

☐5. 非常有幫助(跳問 Q36) ☐4. 有一點幫助(跳問 Q36) ☐3. 尚可(跳問 Q36)

☐2. 有點沒幫助 ☐1. 非常沒有幫助

Q32-1. 請問沒有幫助的原因?

Q33. 若故宮北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)

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 故宮北院官網 | <input type="checkbox"/> 2. 故宮北院 FB 粉絲專頁 | <input type="checkbox"/> 3. 故宮北院 IG |
| <input type="checkbox"/> 4. 故宮文宣品 | <input type="checkbox"/> 5. 故宮電子報 | <input type="checkbox"/> 6. 故宮 Youtube 頻道 |
| <input type="checkbox"/> 7. 故宮精品 FB/IG | <input type="checkbox"/> 8. 愛臺灣博物館卡官網/FB 粉絲專頁 | <input type="checkbox"/> 9. 旅遊書籍/手冊 |
| <input type="checkbox"/> 11. 網路/部落格 | <input type="checkbox"/> 12. 報紙 | <input type="checkbox"/> 13. 廣播 |
| <input type="checkbox"/> 14. 電視 | <input type="checkbox"/> 15. 雜誌 | <input type="checkbox"/> 16. 戶外看板 |
| <input type="checkbox"/> 17. 其他 | <input type="checkbox"/> 18. 完全沒有蒐集任何資訊 | |

Q34. 請問您知道符合哪些資格可享有免費入場故宮?(可複選)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 年齡未滿 18 歲者(不分國籍) | <input type="checkbox"/> 2. 65 歲以上者(本國籍)平日免費 |
| <input type="checkbox"/> 3. 身心障礙者及其陪同者一人(不分國籍) | <input type="checkbox"/> 4. 本國學生(持「教育部立案學校有效學生證」者) |
| <input type="checkbox"/> 5. 志工憑本國「志願服務榮譽卡」者 | <input type="checkbox"/> 6. 持中華民國博物館學會會員證者 |
| <input type="checkbox"/> 7. 美國博物館協會(AAM)、國際博物館學會(ICOM)會員 | <input type="checkbox"/> 8. 都不知道 |

基本資料

Q35-1. 請問您的婚姻狀況? ☐1. 已婚 ☐2. 未婚 ☐3. 其他

Q35-2. 請問您有沒有 18 歲以下的小孩? ☐1. 有 ☐2. 沒有(跳問 Q36)

Q35-3. 請問您與孩子一起逛博物館或參觀靜態展覽的頻率?

- ☐1. 經常 ☐2. 偶爾 ☐3. 很少 ☐4. 幾乎不會

Q35-4. 請問您曾經與孩子一起到訪過故宮嗎(包括參加活動)?(可複選)

- ☐1. 到過北院 ☐2. 到過南院 ☐3. 從來沒有

Q36. 請問您期待故宮可以舉辦哪些展覽或活動?

Q37. 性別:☐1. 男性 ☐2. 女性 ☐3. 其他

Q38. 請問您的教育程度:☐1. 國/初中及以下 ☐2. 高中/高職
☐3. 專科 ☐4. 大學 ☐5. 研究所及以上

Q39. 請問您從事的行業:

- ☐1. 旅遊從業人員 ☐2. 藝術文化從業人員 ☐3. 教職 ☐4. 農業 ☐5. 服務業
☐6. 工業 ☐7. 商業 ☐8. 醫療業 ☐9. 軍職/公務人員 ☐10. 學生
☐11. 家管/退休/待業 ☐12. 其他(請說明)

Q40. 請問您居住哪個縣市：

- | | | | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---|----------------------------------|
| <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"/> 11. 南投縣 | <input type="checkbox"/> 12. 雲林縣 |
| <input type="checkbox"/> 13. 嘉義市 | <input type="checkbox"/> 14. 嘉義縣 | <input type="checkbox"/> 15. 臺南市 | <input type="checkbox"/> 16. 高雄市 | <input type="checkbox"/> 17. 屏東縣 | <input type="checkbox"/> 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 | <input type="checkbox"/> 23. 不住在台灣(續問
Q40-1) | |

Q40-1. 請問您居住在哪个國家/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 | <input type="checkbox"/> 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) | | | | |

Q40-2. 請問您的國籍：

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

祝您參觀愉快 歡迎您再度蒞臨!!

附件二、 觀眾意見調查問卷-線上問卷

111 年度故宮觀眾意見調查問卷-北部院區(電子問卷)-正式問卷

您好:

歡迎參觀故宮!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，填寫完成後即可參加抽獎活動，謝謝！

記得要填寫到最后一題留下資料才能抽大獎喔!

頭獎：1000 元便利商店禮券-1 名

一獎：行動電源 10050mAh -1 名

二獎：筷筷接旨/聖旨 便攜雙筷組-1 名

普獎：通曉輕揚 /乾隆年製彩瓷 筆記本(隨機出貨)-5 名

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?(出生年) 民國_____年(97 年以後-結束訪問)

S3. 請問您今天已經參觀展覽或兒童學藝中心?(可複選)

☐1. 已參觀展覽

☐2. 已參觀兒童學藝中心

☐3. 尚未參觀任何展覽或兒童學藝中心(結束訪問)

(若僅參觀兒童學藝中心詢問 Q1-Q3、Q5-Q6、Q8、Q13-Q14、Q16-Q37)

Q1. 請問您今天參觀故宮是跟團體來的嗎?

☐1. 是，團體觀眾(跳問 Q2)

☐2. 不是，散客觀眾(續問 Q1-1)

Q1-1. 請問同行成員有幾位?(含自己) _____位

Q2. 請問今天與您同行的人中，有兒童、年長者或行動不便者嗎?(可複選)

☐1. 有 6 歲以下的嬰幼兒

☐2. 有 6-12 歲的兒童

☐3. 有 65 歲以上的年長者

☐4. 行動不便者

☐5. 有聽障

☐6. 有視障

☐7. 以上皆無

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

(跳問 Q5)

4-2. 最近三年內，您曾經來過幾次(包括今天這次)?

次

Q5. 請問您今天來訪故宮北部院區主要的目的?(單選)☐1. 有想參觀的特展/展覽☐2. 喜歡故宮文物☐3. 參加活動☐4. 親友出遊☐5. 因團體安排前來參觀☐6. 校外教學☐7. 想來走走/放鬆休息☐8. 體驗兒童學藝中心☐9. 來買文創/特展商品☐10. 來故宮用餐☐11. 因工作/課業上需求☐12. 其他(請說明)**Q6. 請問您是使用哪種交通工具前來故宮?**☐1. 公車☐2. 計程車☐3. 自行開車/騎車☐4. 走路☐5. 腳踏車☐6. 遊覽車/小巴☐7. 其他(請說明)**Q7. 請問您今天的購票方式?(勾選(3)-(10)跳問 Q8)**☐1. 現場購票櫃台購買紙本票券(續問 Q7-2)☐2. 現場電子售票機(續問 Q7-1)☐3. 線上購票(故宮官網)☐4. 線上購票(旅遊網站)☐5. 使用北北基好玩卡☐6. 使用愛台灣博物館卡☐7. 使用聯券☐8. 團體購票☐9. 免費☐10. 其他(請說明)**Q7-1. 請問您對電子售票機的滿意度看法?(跳問 Q8)**☐5. 非常滿意☐4. 還算滿意☐3. 尚可☐2. 不太滿意☐1. 非常不滿意**Q8. 請問在您今天來參觀之前，是否使用過以下管道來獲得故宮相關的資訊?(可複選)**☐1. 故宮北院官網☐2. 故宮北院 FB 粉絲專頁☐3. 故宮北院 IG☐4. 故宮文宣品☐5. 故宮電子報☐6. 故宮 Youtube 頻道☐7. 故宮精品 FB/IG☐8. 愛台灣博物館卡官網/FB 粉絲專頁☐9. 旅遊書籍/手冊☐11. 網路/部落格☐12. 報紙☐13. 廣播☐14. 電視☐15. 雜誌☐16. 戶外看板☐17. 其他☐18. 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，對於各項展覽、設施及服務的滿意度看法，請您依據您的感受來評分，謝謝。

Q9. 在參觀後，請問您最喜歡的前三名的展覽?(最多選三項)

Q10. 在參觀後，您覺得較需要改善的展覽?(最多選三項)

項次	Q9. 最喜歡的展覽(最多選三項)	Q10. 較需要改善展覽(最多選三項)
101 慈悲與智慧—宗教雕塑藝術	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1
102 導覽大廳	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2
102 古畫動漫—百駿圖	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3
103 什麼是「番」—清帝國文獻裡的臺灣原住民族	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4
104 院藏善本古籍選粹—梵筴與經摺	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5
105/107 多寶格的收、納、藏	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6
106 集瓊藻—院藏珍玩精華展	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7
108 貴胄榮華—清代宮廷的日常風景	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 8
204/206 筆墨見真章	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 9
202/210/212 草蟲捉迷藏	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 10
210 經典之美—新媒體藝術展	<input type="checkbox"/> 11	<input type="checkbox"/> 11
208國寶聚焦	<input type="checkbox"/> 12	<input type="checkbox"/> 12
202巨幅名作	<input type="checkbox"/> 13	<input type="checkbox"/> 13
201/205 搏泥幻化—院藏陶瓷精華展	<input type="checkbox"/> 14	<input type="checkbox"/> 14
203/207 風格故事—琺瑯彩瓷特展	<input type="checkbox"/> 15	<input type="checkbox"/> 15
300/301 華麗魔法屋—故宮的洛可可珍藏	<input type="checkbox"/> 16	<input type="checkbox"/> 16
303 士拿乎—清宮鼻煙壺的時尚風潮	<input type="checkbox"/> 17	<input type="checkbox"/> 17
305/307 吉金耀采—院藏銅器精華展	<input type="checkbox"/> 18	<input type="checkbox"/> 18
302 南北故宮—國寶薈萃	<input type="checkbox"/> 19	<input type="checkbox"/> 19
304鑑古—乾隆朝的宮廷銅器收藏	<input type="checkbox"/> 20	<input type="checkbox"/> 20
306/308 敬天格物—院藏玉器精華展	<input type="checkbox"/> 21	<input type="checkbox"/> 21
以上皆無	<input type="checkbox"/> 99	<input type="checkbox"/> 99

Q11. 在您參觀各項展覽後，想請教您關於展覽及展廳的滿意度看法：

展覽	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未接觸
11-1. 展廳的動線規劃	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
11-2. 說明文字的字體大小	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
11-3. 說明內容的理解度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
11-4. 多媒體及互動設施的親近性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-

Q12. 請問您對於整體的展覽或展廳中的各項設施及規劃是否感到不夠便利?

☐5. 非常便利 ☐4. 還算便利 ☐3. 尚可 ☐2. 不太便利 ☐1. 非常不便利

Q13. 請問您對館內設施及服務的滿意度看法:

館內設施及服務	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未接觸
13-1. 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
13-2. 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
13-3. 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
13-4. 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	-
13-5. 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
13-6. 休息座椅設施的數量	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
13-7. 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	-
13-8. 閒居賦-餐飲的多元性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
13-9. 閒居賦-餐飲價格的合理性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
13-10. 三希堂-餐飲的多元性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
13-11. 三希堂-餐飲價格的合理性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
13-12. 禮品的多元性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9
13-13. 禮品價格的合理性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 9

Q14. 請問您參觀後，對於館內的各項設施是否感到不夠便利?

☐5. 非常便利 ☐4. 還算便利 ☐3. 尚可 ☐2. 不太便利 ☐1. 非常不便利

Q15. 請問您今天有沒有使用語音導覽機或專人定時導覽的服務?

- ☐1. 有使用「個人語音導覽機」(續問 Q15-1)
☐2. 有使用「團體語音導覽機」(續問 Q15-1)
☐3. 有使用「專人定時導覽服務」(續問 Q15-1)
☐4. 沒有使用任何導覽機及服務(跳問 Q16)

Q15-1. 請問您對於「(帶入 Q15 使用的項目)語音導覽機及服務/團體語音導覽機/專人定時導服務及導覽機」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

Q16. 請問您故宮各類服務人員整體服務態度的滿意度?

☐5. 非常滿意(跳問 Q17) ☐4. 還算滿意(跳問 Q1) ☐3. 尚可(跳問 Q17)
☐2. 不太滿意 ☐1. 非常不滿意

Q16-1. 請問是哪類的服務人員讓您感到不滿意?(可複選)

- ☐1. 售票人員 ☐2. 服務台人員
☐3. 入口處驗票人員 ☐4. 入口處安檢人員
☐5. 展廳管理人員 ☐6. 餐飲服務人員
☐7. 禮品販售服務人員 ☐8. 清潔人員
☐9. 其他(請說明)

Q17. 請問您今天有無使用院區內無障礙、育嬰友善或宗教平權的相關設施(包括:無障礙坡道、無障礙洗手間、輪椅借用、哺集乳室、尿布臺、祈禱室等)?

☐1. 有使用 ☐2. 沒使用(跳問 Q19)

Q18. 請問您使用各項友善平權設施的滿意度(包括:無障礙坡道、無障礙洗手間、輪椅借用、哺集乳室、尿布臺、祈禱室等)?

☐5. 非常滿意(跳問 Q19) ☐4. 還算滿意(跳問 Q19) ☐3. 尚可(跳問 Q19)
☐2. 不太滿意 ☐1. 非常不滿意

Q18-1. 請問是哪些設施讓您感到不滿意?

☐1. 無障礙坡道 ☐2. 無障礙洗手間 ☐3. 輪椅借用 ☐4. 哺集乳室
☐5. 尿布臺 ☐6. 祈禱室 ☐7. 其他(請說明)

Q19. 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

Q20. 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

Q21. 在您參觀完故宮後，對於各項設施、服務或內容是否有需要我們加強改進之處。

(針對 S3 有到過兒童學藝中心續問 Q22，若未到訪跳問 Q27)

Q22. 請問您今天是第一次到訪兒童學藝中心嗎?

☐1. 第一次來(跳問 Q23)

☐2. 曾經來過 

22-1. 距離上一次來大約多久之前?

☐1. 3 個月內 ☐2. 3 個月至半年內 ☐3. 半年至一年內 ☐4. 一年至二年內
☐5. 超過二年以上(跳問 Q23)

22-2. 最近二年內，您曾經來過幾次(包括今天這次)? 次

Q23. 在您參觀兒藝中心後，想請教您關於以下內容服務的滿意度看法:

兒藝中心	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意	未接觸
23-1. 展覽主題內容的豐富度與教育性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
23-2. 多媒體及互動設施的易操作性	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
23-3. 館內指標及參觀動線的清楚度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
23-4. 展覽引導說明圖文的理解度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
23-5. 無障礙及親子友善設施	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-
23-6. 兒藝中心服務人員的態度	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	-

Q24. 請問您參觀兒藝中心後，對於兒藝中心各項設施及規劃是否感到不夠便利?

☐5. 非常便利 ☐4. 還算便利 ☐3. 尚可 ☐2. 不太便利 ☐1. 非常不便利

Q25. 請問您會不會想推薦親友或再帶孩子前來兒童學藝中心參觀?

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

Q26. 請問您期待兒童學藝中心可以舉辦何種主題或型態的展覽與教育活動?

接著想請教您關於故宮數位平台及社群媒體的看法

	Q27. 請問您知道那些故宮的數位平台或社群媒體?	Q28. 請問您近一年曾經瀏覽或使用過哪些?
1. 故宮北部院區官網	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1
2. 故宮北部院區 FB	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2
3. 故宮北部院區 IG	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3
4. 故宮精品 FB/IG	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4
5. 故宮線上學校	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5
6. 故宮 Youtube 頻道	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6
7. 兒藝藏寶閣	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7
8. 故宮 Podcast	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 8
9. 故宮電子報	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 9
10. 線上故宮平台	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 10
11. 都不知道/都沒有使用	<input type="checkbox"/> 11(跳問 Q30)	<input type="checkbox"/> 11

Q29. 請問您瀏覽或使用故宮數位平台及社群媒體後，是否有助您了解故宮?

☐5. 非常有幫助 ☐4. 有一點幫助 ☐3. 尚可 ☐2. 有點沒幫助 ☐1. 非常沒有幫助

Q30. 若故宮北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)

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 故宮北院官網 | <input type="checkbox"/> 2. 故宮北院 FB 粉絲專頁 | <input type="checkbox"/> 3. 故宮北院 IG |
| <input type="checkbox"/> 4. 故宮文宣品 | <input type="checkbox"/> 5. 故宮電子報 | <input type="checkbox"/> 6. 故宮 Youtube 頻道 |
| <input type="checkbox"/> 7. 故宮精品 FB/IG | <input type="checkbox"/> 8. 愛臺灣博物館卡官網/FB 粉絲專頁 | <input type="checkbox"/> 9. 旅遊書籍/手冊 |
| <input type="checkbox"/> 11. 網路/部落格 | <input type="checkbox"/> 12. 報紙 | <input type="checkbox"/> 13. 廣播 |
| <input type="checkbox"/> 14. 電視 | <input type="checkbox"/> 15. 雜誌 | <input type="checkbox"/> 16. 戶外看板 |
| <input type="checkbox"/> 17. 其他 | <input type="checkbox"/> 18. 完全沒有蒐集任何資訊 | |

Q31. 請問您知道符合哪些資格可享有免費入場故宮?(可複選)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 年齡未滿 18 歲者(不分國籍) | <input type="checkbox"/> 2. 65 歲以上者(本國籍)平日免費 |
| <input type="checkbox"/> 3. 身心障礙者及其陪同者一人(不分國籍) | <input type="checkbox"/> 4. 本國學生(持「教育部立案學校有效學生證」者) |
| <input type="checkbox"/> 5. 志工憑本國「志願服務榮譽卡」者 | <input type="checkbox"/> 6. 持中華民國博物館學會會員證者 |
| <input type="checkbox"/> 7. 美國博物館協會(AAM)、國際博物館學會(ICOM)會員 | <input type="checkbox"/> 8. 都不知道 |

基本資料

Q32-1. 請問您的婚姻狀況? ☐1. 已婚 ☐2. 未婚 ☐3. 其他Q32-2. 請問您有沒有 18 歲以下的小孩? ☐1. 有 ☐2. 沒有(跳問 Q33)

Q32-3. 請問您陪伴孩子一起逛博物館或參觀靜態展覽的頻率?

☐1. 經常 ☐2. 偶爾 ☐3. 很少 ☐4. 幾乎不會

Q32-4. 請問您曾經陪伴孩子一起到訪過故宮嗎(包括參加活動)?(可複選)

☐1. 到過北院 ☐2. 到過南院 ☐3. 從來沒有

Q33. 請問您期待故宮可以舉辦哪些展覽或活動?

Q34. 性別:☐1. 男性 ☐2. 女性 ☐3. 其他Q35. 請問您的教育程度: ☐1. 國/初中及以下 ☐2. 高中/高職☐3. 專科 ☐4. 大學 ☐5. 研究所及以上

Q36. 請問您從事的行業:

☐1. 旅遊從業人員 ☐2. 藝術文化從業人員 ☐3. 教職 ☐4. 農業 ☐5. 服務業☐6. 工業 ☐7. 商業 ☐8. 醫療業 ☐9. 軍職/公務人員 ☐10. 學生☐11. 家管/退休/待業 ☐12. 其他(請說明)

Q37. 請問您居住哪個縣市:

☐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 ☐23. 不住在台灣(續問 Q37-1)

Q37-1. 請問您居住在哪个國家/地區: (告知感謝填卷, 但無法參加抽獎)

☐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)

Q37-2. 請問您的國籍:

☐1. 中國大陸(含港澳地區) ☐2. 日本 ☐3. 韓國 ☐4. 新加坡
☐5. 馬來西亞 ☐6. 美國/加拿大 ☐7. 紐澳
☐8. 其他(請說明)

祝您參觀愉快 歡迎您再度蒞臨!!

為確保您抽獎的權利，請問您是否同意提供姓名、出生年月日、電話及 e-mail 等個人資訊？（請詳細閱讀個資聲明）

個資聲明：本院將依個人資料保護法及相關法令，依隱私權保護政策，蒐集、處理及合理利用您的個人資料(姓名/生日/電話/e-mail)。您可依個人資料保護法第3條規定，就您的個人資料向本院行使下列權利：查詢或請求閱覽、請求製給複製本、請求補充或更正、請求停止蒐集、處理或利用、請求刪除。如您因行使上述權利導致您的權益受損時(如無法抽獎等)，本院不負相關賠償責任。如您未提供正確之個人資料，本院將無法為您提供特定目的之相關業務(抽獎事宜)。

本線上意見調查活動及抽獎、頒獎活動結束後，再於○年○月○日前刪除本調查案之個人資訊。

(1) 同意(請續答)

(2) 不同意(結束本問卷)

姓名：_____

生日(月/日)：_____

電話（請填寫手機號碼 10 碼或室內電話，室內電話須包含地區碼，如臺北地區 02、高雄地區 07 等）：_____

e-mail（請填寫完整，若有擋信功能，請定期至垃圾信箱檢查是否有得獎通知）：
