



96 年國立故宮博物院觀眾意見調查
調查分析報告

委託單位：國立故宮博物院

執行單位：聯合行銷研究股份有限公司

完成日期：民國九十六年十一月廿六日

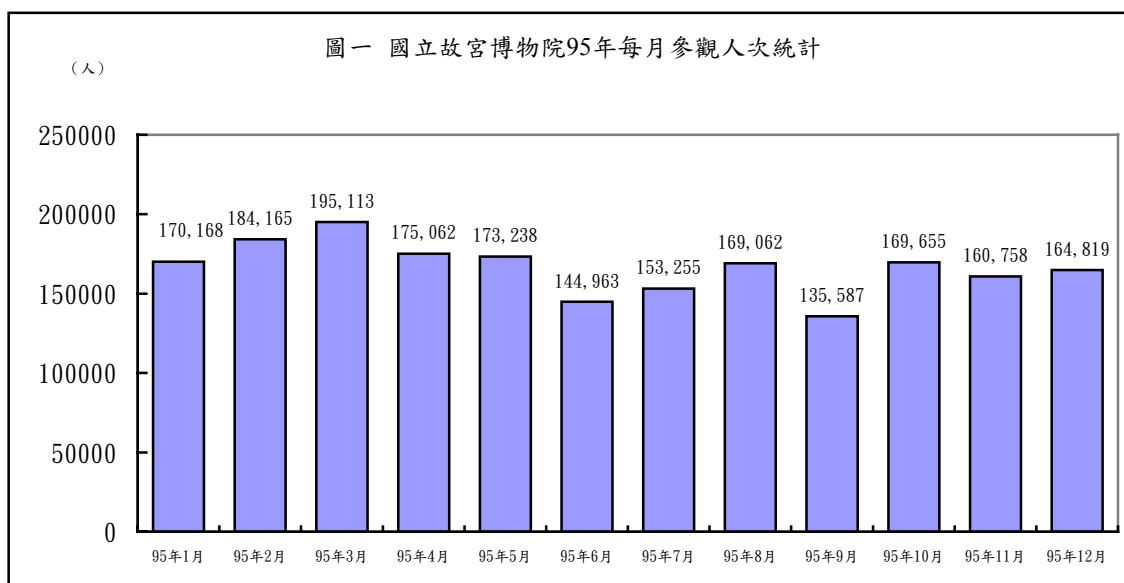
目 錄

第一章、調查緣起.....	1
第二章、調查設計.....	2
第三章、國立故宮博物院觀眾意見調查結果分析.....	5
第一節、故宮參訪觀眾組成.....	5
第二節、院區交通.....	10
第三節、院區標示及設施.....	12
第四節、展覽規劃.....	16
第五節、展場服務人員及導覽服務.....	18
第六節、導覽設備租借及故宮網站.....	21
第七節、文化教育效應與整體滿意度.....	24
第四章、國立故宮博物院觀眾意見調查性別專章分析.....	27
第五章、結論與建議.....	31
第一節、結論.....	31
第二節、建議.....	36
附錄一 國立故宮博物院觀眾意見調查結果彙整及各題百分比.....	38
附錄二 故宮博物院現場觀眾意見調查交叉分析表.....	43
附錄三 國立故宮博物院觀眾意見調查英、日文問卷.....	72

第一章 調查緣起

國立故宮博物院與法國羅浮宮、英國大英博物館、美國大都會博物館、俄羅斯隱士館同列全世界五大博物館之一，博物館中的文物可粗略分為器物、書畫、圖書文獻三部份：舉凡銅器、陶器、玉器、琺瑯、雕刻等均屬於器物；書畫的收藏包括名畫、圖像、碑帖、扇面、織繡等；圖書文獻則有四庫全書等珍品，收藏品年代幾乎涵蓋了整個五千年的中國歷史。此外，基於文物維護與教育推廣之需，故宮不僅每季更新展覽，依據主題舉辦專題特展，也搭配各項展覽舉辦展前說明會、演講活動等等。

近十幾年來，故宮博物院每年接待中外觀眾不計其數，遠近聞名，不僅是台灣民眾藝文及休閒生活的重要去處，也是外國遊客到台灣必經的旅遊點，以95年為例，造訪故宮的參觀遊客即接近二百萬人次。(圖一)



作為台灣的重要藝文觀光景點，故宮博物院從來沒有忽略藝文機構與民眾間的接觸應該是個雙向度的互動溝通過程。為了提供國內外遊客更好服務品質，故宮博物院乃每年定期規劃遊客滿意度調查，希望以符合社會科學標準程式的調查研究過程為橋梁，瞭解民眾對於故宮服務品質的看法，期能透過聽取民眾的建議和批評，檢討為民服務之缺失與不足之處，作為未來施政、展覽空間設計與展覽主題規劃之參考。

第二章 調查設計

一、調查目的

為提升各項為民服務品質績效，國立故宮博物院特規劃「國立故宮博物院觀眾意見調查」，希望以符合社會科學標準程式的調查研究過程，瞭解民眾故宮博物院相關服務的評價及建議，以作為未來施政方針、展覽空間設計、展覽規劃與提升服務品質之參考。本次調查重點包含：

- (一) 民眾對於故宮博物院交通便利性的看法
- (二) 民眾對於故宮博物院院區標示及設施的評價
- (三) 民眾對於故宮博物院展覽規劃的評價
- (四) 民眾對於故宮博物院展場服務人員、導覽服務及故宮網站的評價
- (五) 民眾對於參訪故宮博物院之文化教育效能評估

二、調查方法說明

依照調查主旨，本研究是針對展場空間、展覽規劃、展場服務人員服務態度等主題的滿意度研究，這部分由於事涉參觀心得，並不適合訪問從未或久未至故宮博物院參觀的民眾，故選擇採用面對面訪問調查方式，在研究進行期間內，進行現場參觀民眾的隨機抽樣訪查。

三、調查對象

本次面訪調查以96年10月及11月至故宮參觀民眾為調查母體。

四、抽樣設計

故宮博物院現場參觀民眾調查部分，調查母體即為參觀民眾。目前開放的展區為單一入口設計，且入口處前的場地開闊，有利於執行隨機抽樣設計及面訪工作。考量故宮博物院假日及非假日的參觀遊客組成及數量差異甚大，因此調查期間需涵蓋平日及假日，以提高樣本的代表性。

調查執行係以隨機抽樣方式，選擇平日及假日共七天，安排本中心資深訪員至故宮博物院進行半日的面對面訪問。實際面訪日期、時段及受訪樣本人數分別如下：

表 2-1 「96 年國立故宮博物院觀眾意見調查」面訪執行時段與受訪樣本分佈

調查日期與時段	受訪樣本數
10 月 16 日(二) 下午 1 點至 4 點	100
10 月 22 日(一)上午 9 點至 12 點	104
10 月 27 日(六) 下午 1 點至 4 點	103
10 月 31 日(三) 下午 1 點至 4 點	101
11 月 04 日(日) 上午 9 點至 12 點	103
11 月 08 日(四) 上午 9 點至 12 點	102
11 月 09 日(五) 下午 1 點至 4 點	103
合計	716

在現場問卷發放設計上，係採取宣傳看板及人員告知方式，在觀眾入場時先行宣傳此活動的重點，並於參觀民眾結束參觀行程，請他們撥冗協助填寫問卷。需特別說明的是，由於故宮博物院乃國內外聞名之觀光景點，吸引了許多自國外來台的遊客，為因應參觀民眾組成的特殊性，本次面訪問卷特別製作中、英、日三種版本問卷，供外籍遊客填答(英、日文版問卷請見附錄三)。

此外，為了提高現場參觀民眾的作答意願，本次特別準備了故宮出版的紀念品作為回饋。

圖 2-1 故宮現場面訪調查照片



五、調查主題

經與委託單位討論，最後呈核的施測問卷如附件一所示。調查共包括六大主題，包括：(1) 故宮參訪觀眾對院區交通的看法；(2) 故宮參訪觀眾對於院區標示及設施的評價；(3) 故宮參訪觀眾對於展覽規劃的評價；(4) 故宮參訪觀眾對於展場服務人員的滿意度；(5) 故宮參訪觀眾對於導覽設備租借及故宮網站的評價；(6) 故宮博物院文化教育功能評估及參訪整體滿意度。

六、有效樣本數與抽樣誤差

本次面訪共完成 716 份有效問卷，抽樣誤差正負 3.7 個百分點以內。其中，拒訪率估計低於 10%，多數是因為中選團體遊客有集合時間考量，故無法配合。

七、資料分析方式

以下分析將以百分比來描述調查結果，並輔以卡方檢定來進行題組間關係的檢驗。其中，交叉分析是以各題與基本資料的交叉表，分析民眾的態度、看法及行為，與其基本特徵間的相關，若交叉表的卡方顯著水準小於 5%，則認定兩變數間並非完全獨立。卡方檢定統計量公式如下：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

o_{ij} = 交叉表中第 i 行與第 j 列的觀察次數

e_{ij} = 在獨立性假設之下，交叉表中第 i 行與第 j 列的期望次數

χ_n^2 表示自由度為 n 的卡方分配

在獨立性假設成立的情況下， e_{ij} 個估計值為：

e_{ij} = 第 i 行合計 × 第 j 列合計 / 樣本合計數

第三章 國立故宮博物院觀眾意見調查結果分析

第一節 故宮參訪觀眾組成

一、參訪觀眾人口特徵組成

以性別結構來看，本次回收的有效問卷中，女性參訪觀眾多於男性，女性參訪觀眾占 53.1%，男性參訪觀眾比率為 46.9%。【圖 3-1】

從年齡分佈來看，故宮參訪觀眾以 20-39 歲的青壯年居多，比率合計接近五成。其中，未滿 20 歲的受訪者占 8.2%；20-29 歲受訪者占 24.0%；30-39 歲受訪者占 24.2%；40-49 歲受訪者占 17.5%；50-59 歲受訪者占 15.8%；60 歲以上受訪者占 10.3%。【圖 3-2】

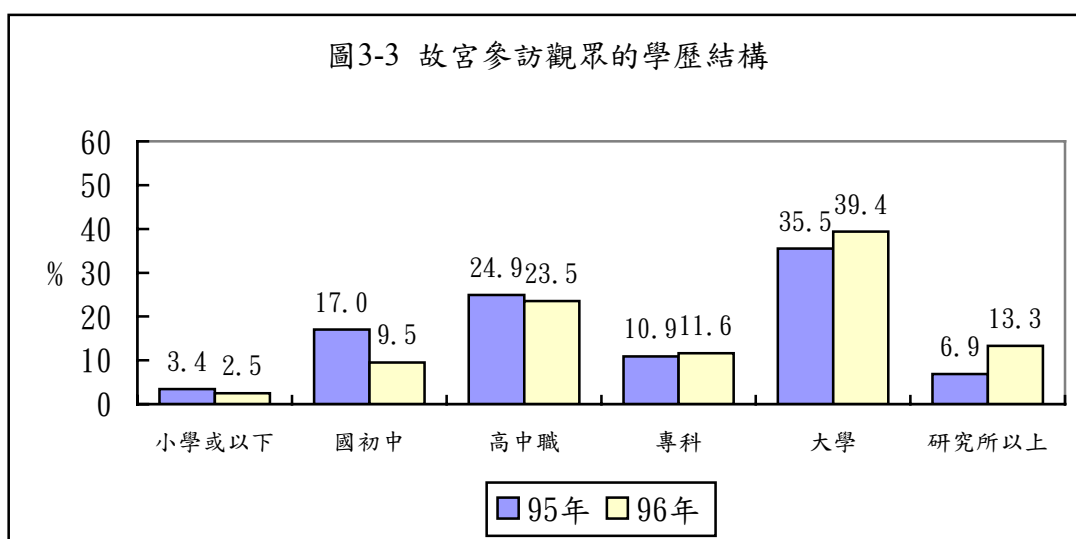
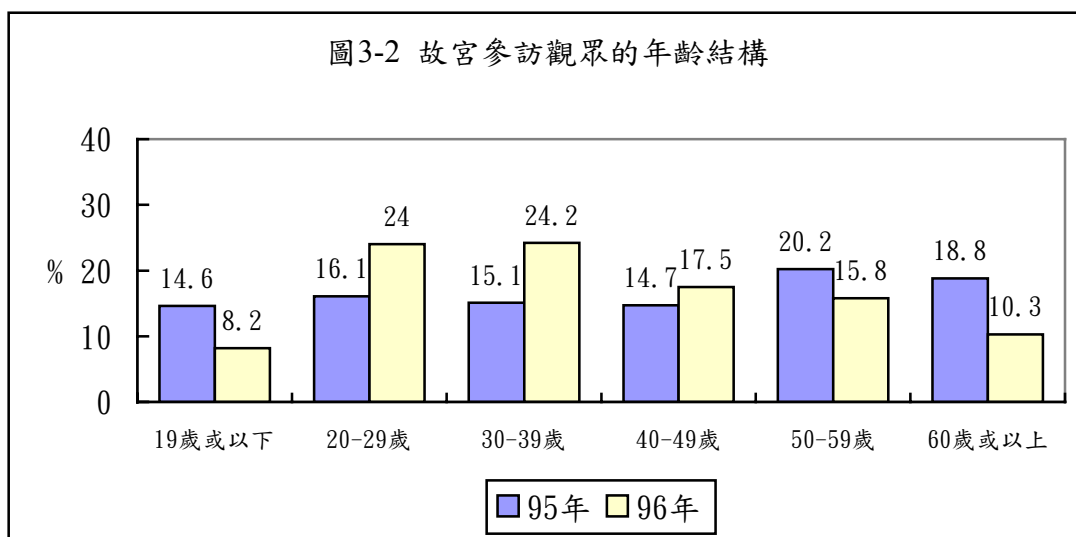
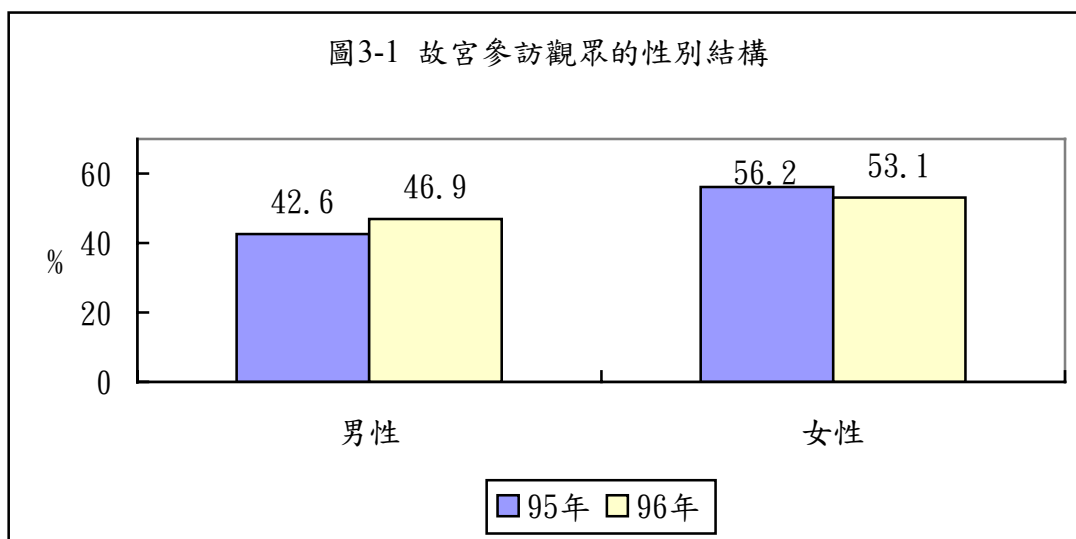
教育程度方面，故宮參訪觀眾中以高學歷者為主，大學以上學歷者超過五成，其中有 13.3% 擁有研究所學歷，39.4% 為大學學歷。專科學歷者占 11.6%，最高學歷為高中職的人占 23.5%，9.5% 受訪者具有國中學歷，國小以下學歷者占 2.5%。【圖 3-3】

職業身分方面，參訪觀眾中有 24.6% 是高階主管、自由業或企業負責人，28.8% 為受雇職員或勞工，13.7% 目前是學生，7.0% 專職家務工作，8.0% 為公務人員，6.8% 屬退休人士，5.7% 為教師，4.3% 從事其他工作。【圖 3-4】

從參訪觀眾的國籍來看，本次回收的有效問卷中，64.6% 為外籍遊客，34.4% 為本國遊客，比率都和去年的調查相當。其中，外籍遊客仍以日韓遊客占最多數，比率為 22.1%，其次是大陸港澳遊客（17.4%）、東南亞遊客（10.7%）及歐美遊客（10.1%）。本國遊客則多半來自台北縣市，分別有 9.4% 與 7.3% 為台北市與台北縣的民眾。【表 3-1】

交叉分析發現，外籍遊客參觀故宮的時間較不受日期與時段所影響，但本國遊客明顯集中於週末下午。【表 3-2】

和去年的調查相比，今年故宮現場遊客除了具「年輕、高學歷、集中於北部縣市」的人口特徵外，故宮新館開張後也吸引不少大陸港澳遊客參訪，比率較去年增加 9.6 個百分點；日韓遊客則相對下滑，比率由去年的 38.2% 降至今年的 22.1%。



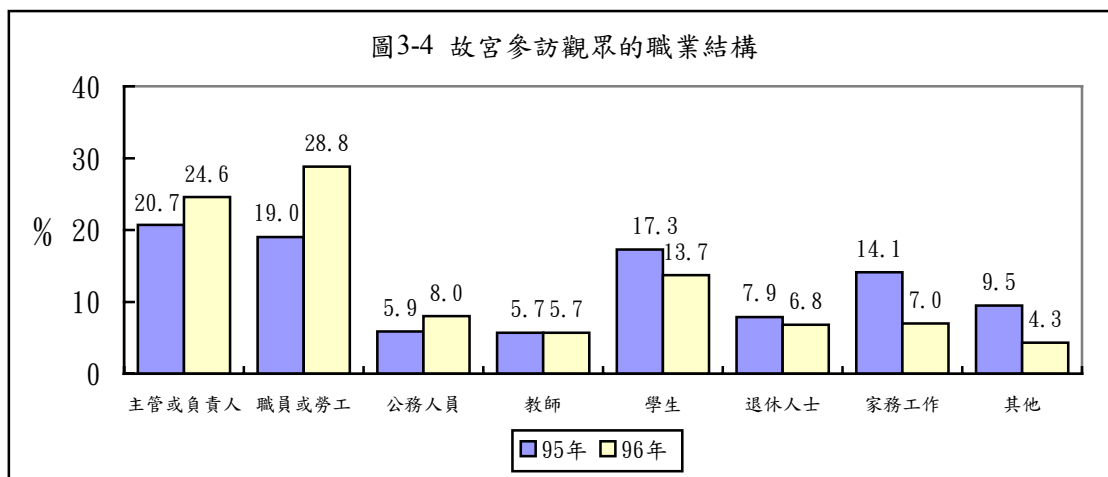


表 3-1 故宮參訪觀眾的居住地組成

國籍或居住地區	95年	96年
本國遊客		
台北市	10.7%	9.4%
台北縣	4.5%	7.3%
新竹縣市	3.5%	2.9%
桃園縣	1.7%	2.9%
台中縣市	3.1%	2.8%
台南縣市	1.0%	2.1%
澎湖縣	0.0%	1.8%
基隆市	0.0%	1.7%
高雄縣市	0.6%	0.8%
苗栗縣	0.0%	0.7%
宜蘭縣	4.1%	0.6%
南投縣	1.1%	0.4%
嘉義縣市	4.0%	0.3%
雲林縣	0.1%	0.3%
彰化縣	0.8%	0.3%
花蓮縣	0.1%	0.1%
屏東縣	0.4%	0.0%
台東縣	0.4%	0.0%
連江縣	0.0%	0.0%
金門縣	0.0%	0.0%
小計	36.1%	34.4%
外國遊客		
日韓	38.2%	22.1%
大陸港澳	7.8%	17.4%
東南亞	6.6%	10.7%
歐美	6.5%	10.1%
其他	4.7%	4.3%
小計	63.8%	64.6%
未回答	0.1%	1.0%
合計	100.0%	100.0%

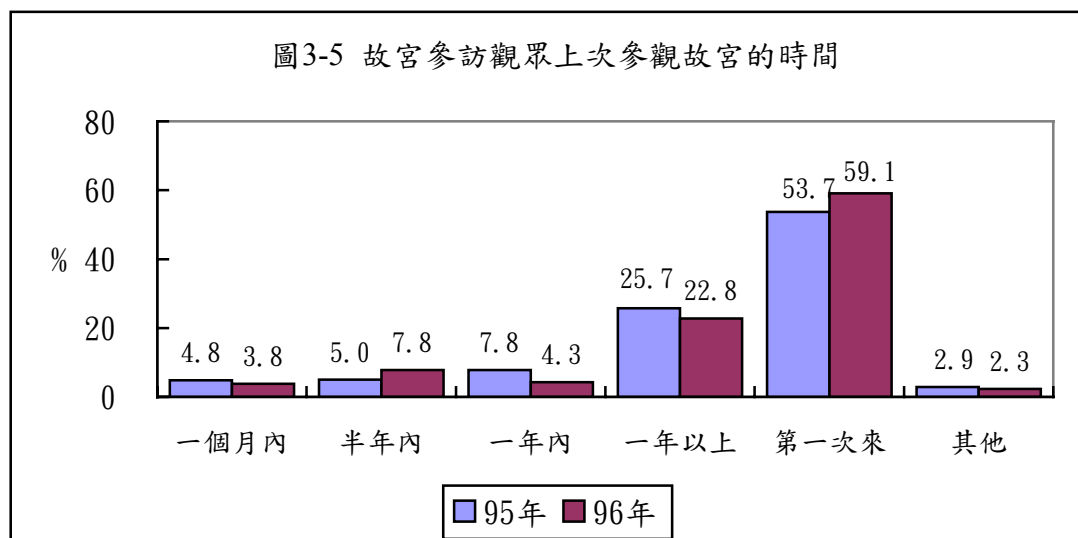
表 3-2 調查各日的本國遊客與外籍遊客組成結構

參訪日期	本國	外籍	合計
10/16 (周二下午)	35.4%	64.6%	100.0%
10/22 (周一上午)	20.4%	79.6%	100.0%
10/27 (周六下午)	56.0%	44.0%	100.0%
10/31 (周三下午)	37.6%	62.4%	100.0%
11/04 (周日上午)	34.1%	65.9%	100.0%
11/08 (周四上午)	50.5%	49.5%	100.0%
11/09 (周五下午)	19.4%	80.6%	100.0%

二、參觀頻率

由參訪觀眾至故宮的頻率來看，受訪遊客中，59.1%是第一次造訪故宮，約有一成左右的人是常客（其中 3.8%民眾上次參觀故宮的時間距今不到一個月，7.8%距今不到半年），4.3%上次參觀故宮的時間在一年內，22.2%距離上回參觀已超過一年，另有 2.3%不記得確切時間。【圖 3-5】

和去年的調查相比，首次參訪的觀眾比率多了 5.4 個百分點，顯示故宮在新館開張後吸引與開發了更多新遊客的到訪。



交叉分析發現，30歲以下年輕觀眾有六成以上是首次造訪故宮，30歲以上民眾則有接近或超過四成是重複參觀；其中，50歲以上中高齡民眾約有三成左右距離上回參訪故宮已超過一年，比率高於其他年齡層受訪觀眾。【附表 1】

此外，本國籍遊客中，超過七成不是第一次參觀故宮；相對的，外籍遊客中，除了歐美遊客首次參訪故宮的比率低於七成外，其他外籍遊客都有近八成是首度接觸故宮文物。

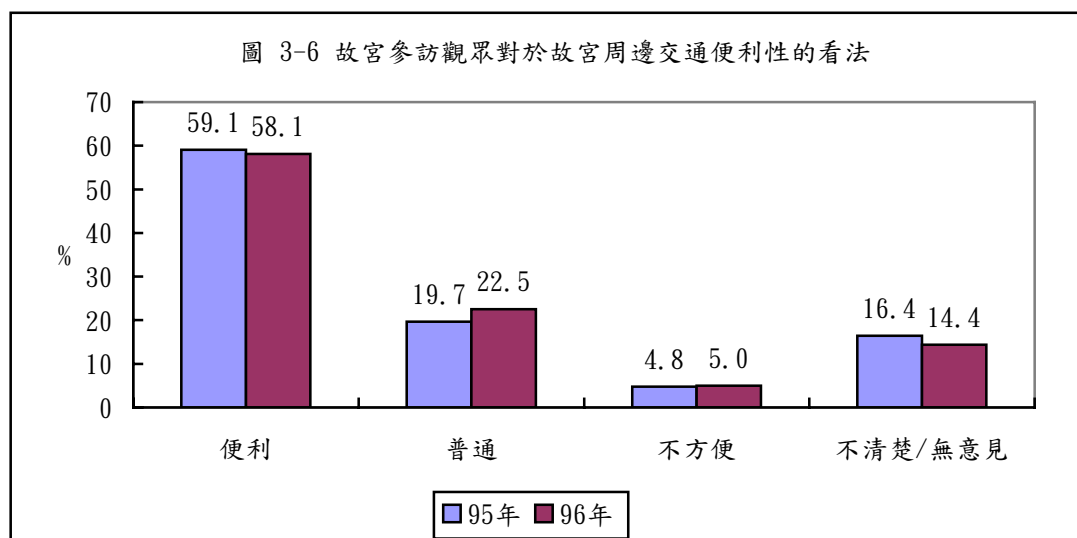
第二節 院區交通便利性

作為台灣民眾藝文及休閒生活的重要去處，也是外國遊客到台灣必經的觀光景點，故宮本身與周遭交通基礎設施是否便利，乃是影響遊客人數與評價的重要指標。本節將討論故宮參訪民眾對於故宮院區交通便利性及院區內道路安全性的評價。

一、故宮參訪觀眾對故宮周邊交通便利性的看法

調查發現，有 58.1% 參訪民眾認為從臺北市到故宮博物院的交通運輸便利，22.5% 感覺普通，只有 5.0% 的人抱怨交通不便，另有 14.4% 不清楚市內交通運輸是否便利或無意見。【圖 3-6】

和去年的調查相比，參訪觀眾對故宮周邊交通便利性的看法一年來變化不大，比率變動幅度都不超過 3 個百分點。



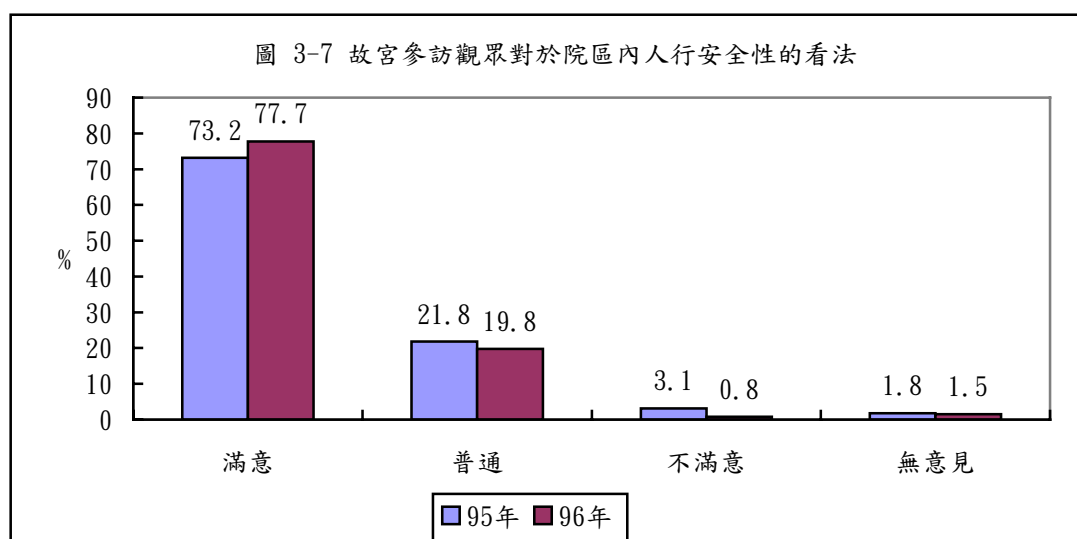
人口特性分析發現，以 50-59 歲、小學或以下學歷及公務人員等參訪觀眾對於故宮周邊交通便利性較為肯定；20-29 歲、研究所以上學歷及教師等參訪觀眾抱怨交通不便的比率較高。【附表 2】

各國遊客中，台灣、大陸港澳、東南亞及歐美觀眾，都近六成以上肯定故宮周邊交通便利，日韓觀眾給予好評者則低於四成(33.5%)。【附表 2】

二、故宮參訪觀眾對故宮院區內道路安全性的看法

行走於故宮院區內的道路安全性方面，有 77.7% 參訪觀眾肯定院內人行安全，19.8% 感覺普通，僅 0.8% 抱怨道路規劃不夠安全，另有 1.5% 無意見。【圖 3-7】

和去年的調查相較，參訪觀眾對於故宮院內道路安全性的滿意度成長了 4.5 個百分點，好評由去年的 73.2% 增加到今年的 77.7%，評價普通及不滿意的比率則較去年減少 2.0 及 2.3 個百分點，顯示一年來故宮在改善院內人行安全方面的努力已更獲參訪觀眾的肯定。



交叉分析發現，各職業身份中，以公務人員及退休人員參訪觀眾對於院區內人行安全性的好評較高，滿意度超過八成五；操持家務工作者好評相對較低，滿意度為 62.0%。【附表 3】

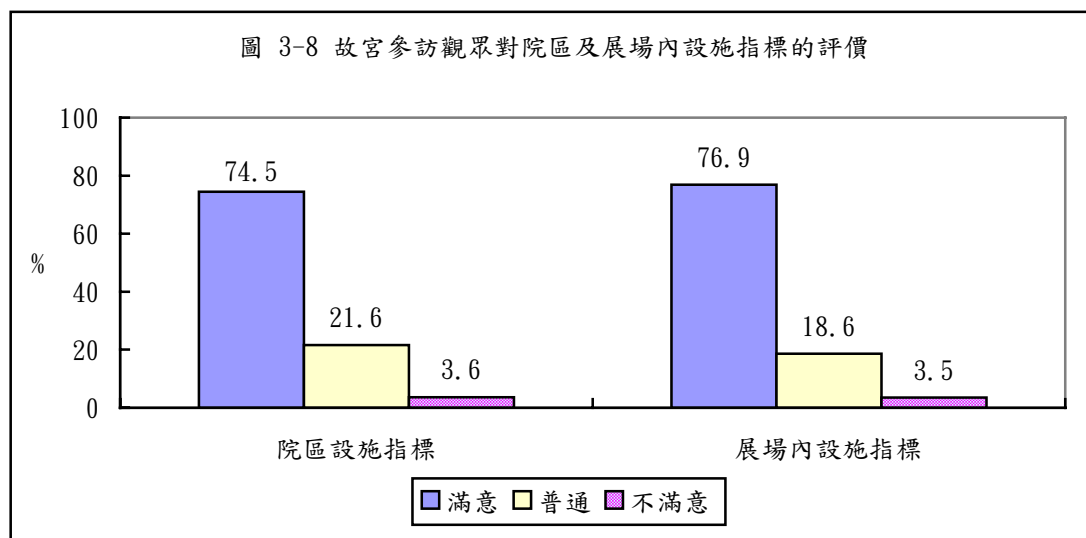
各國觀眾中，則以大陸港澳遊客對於院區內交通安全性的評價較高，好評達九成；至於日韓觀眾的好評相對較低，60.8% 滿意，36.1% 感覺安全尚可。【附表 3】

第三節 院區標示及設施

故宮博物院展場空間的規劃，除了有安全保存收藏品的考量外，也必須兼顧提供遊客利於觀賞展示活動的空間及清楚標示院區和展場內設施的功能。本次針對故宮博物院「院區標示及展場設施」的調查，分別由院區及展場設施指標、展場空間及公共空間區等面向切入討論。調查結果分述如下：

一、故宮參訪觀眾對於故宮院區及展場內設施指標的評價

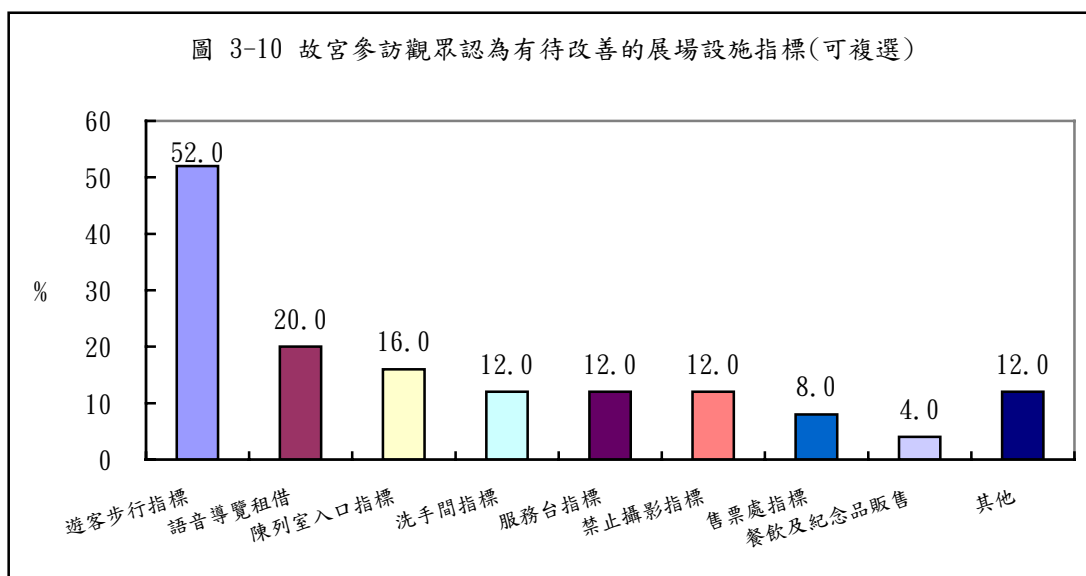
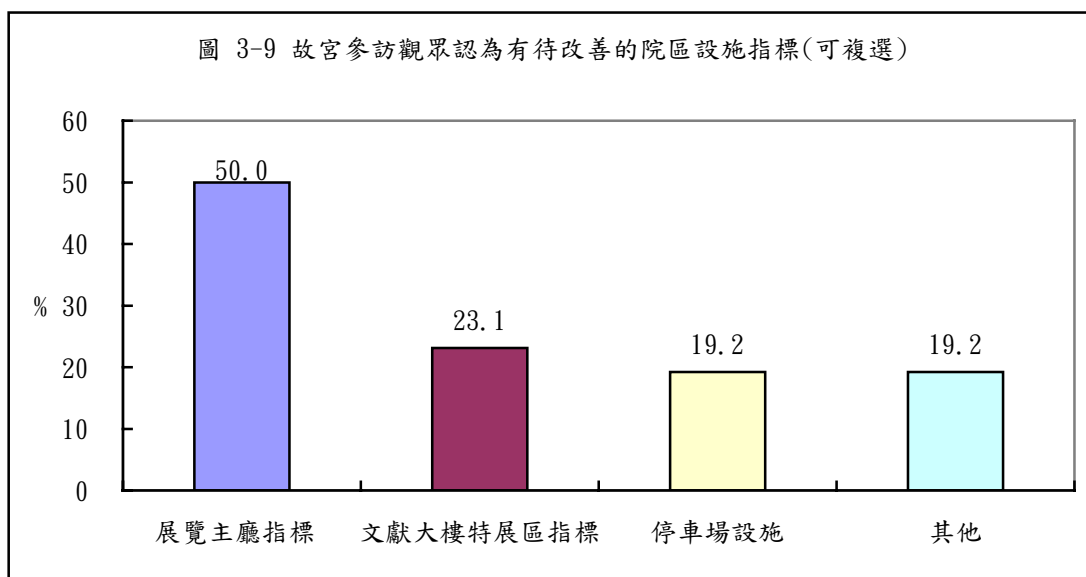
調查顯示，故宮院區設施指標(如展覽主廳、文獻大樓特展區、停車場指標等)和展場內設施指標(如展場入口、售票處、語音導覽租借處等)分獲 74.5%及 76.9%參訪觀眾的好評，評價普通者各占 21.6%及 18.6%，不滿意比率則都低於 4%。【圖 3-8】



進一步針對不滿意故宮院區設施指標的參訪觀眾，請教他們認為還有待改善的院區設施指標時，在可複選的情形下，有 50.0%認為應優先加強改善展覽主廳指標，比率最高；其次分別是文獻大樓特展區指標(23.1%)及停車場指標(19.2%)等。【圖 3-9】

至於不滿意故宮展場內設施指標的參訪觀眾中，有 52.0%認為遊客步行動線是最需優先改善的展場設施指標，比率最高；其次依序分別是語音導覽租借(20.0%)、陳列室入口指標(16.0%)、服務台指標(12.0%)、禁止攝影標示(12.0%)、洗手間指標(12.0%)、售票處指標(8.0%)及餐飲、紀念品販售指標(4.0%)。

%)等。【圖 3-10】



交叉分析發現，故宮參訪觀眾對於故宮院區及展場內設施指標的評價，主要會因受訪者年齡及國籍的不同而呈現顯著差異。【附表 4 及附表 6】

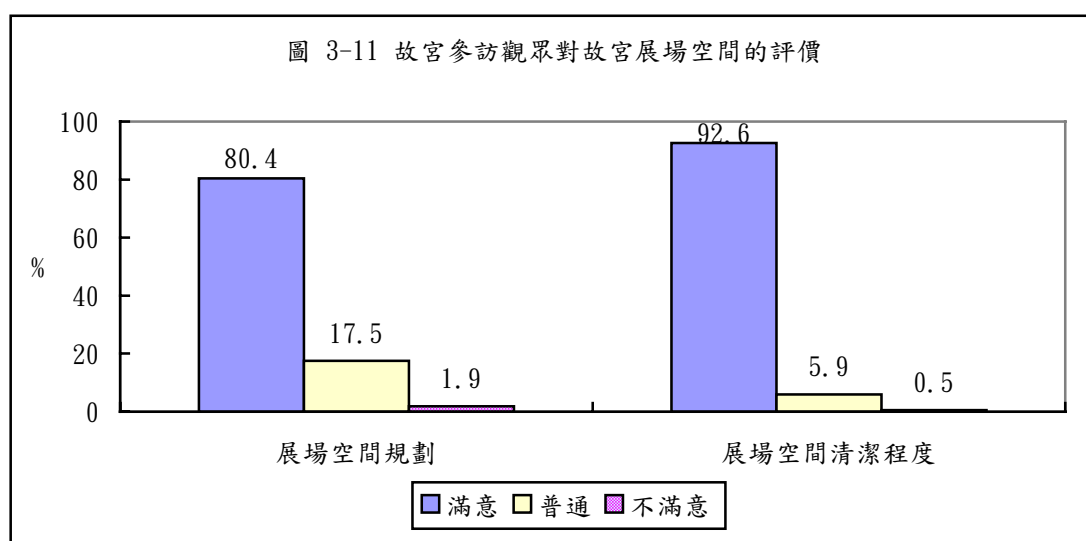
其中，以 60 歲以上參訪觀眾對於故宮院區設施指標最為肯定，好評超過八成；20 歲以下受訪者評價普通的比率較高，50-59 歲不滿意故宮院區設施指標的比率則高於其他年齡層參訪觀眾。

不同國籍遊客中，以大陸港澳及歐美遊客對故宮院區及展場設施指標的好評

較高，滿意度都達九成左右；相對來看，則以本國遊客對故宮院區設施指標的好評較低(65.9%)，日韓遊客滿意展場設施指標的比率相對較少(65.8%)。

二、故宮參訪觀眾對於故宮展場空間的評價

從故宮展場空間規劃及展場空間清潔程度等兩項指標觀察參訪觀眾對故宮展場空間的評價。調查發現，故宮展場空間清潔程度獲得九成以上參訪觀眾的好評，滿意度達 92.6%，至於展場空間規劃則獲得 80.4%參訪觀眾的肯定，17.5%評價普通，僅 1.9%不滿意。【圖 3-11】

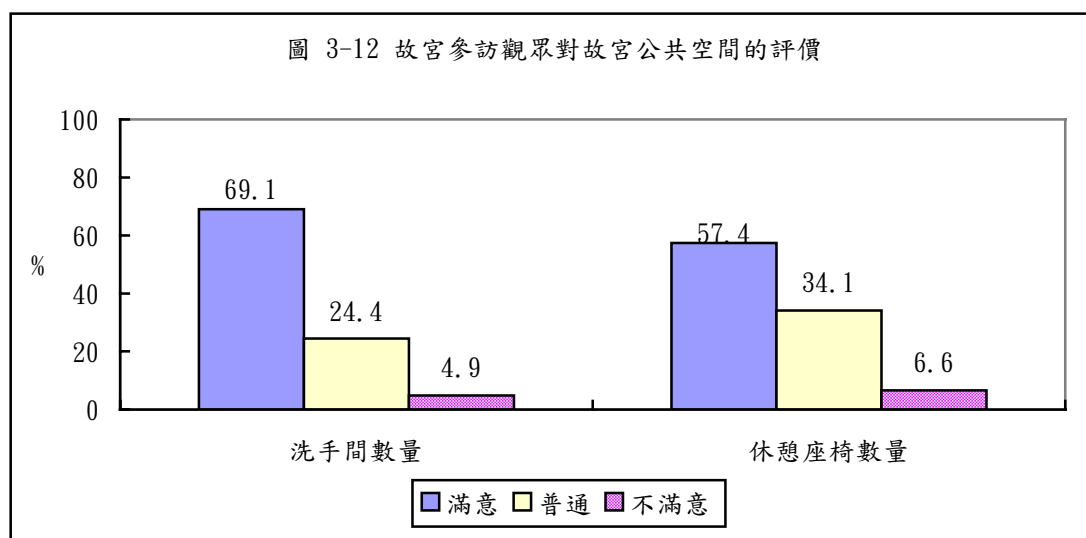


交叉分析發現，參訪觀眾對於故宮展場空間規劃的評價，不因各項人口特質的不同而呈現顯著差異；但在展場空間清潔程度的評價方面，則會隨教育程度的不同而有明顯差異。【附表 8 及附表 11】

除了小學或以下學歷參訪觀眾對故宮展場空間清潔程度的好評不到八成外(77.8%)，其他教育程度受訪者的滿意度都超過九成，其中以國中學歷者的好評最高，滿意度達 98.5%。【附表 8 及附表 11】

三、故宮參訪觀眾對故宮公共空間的評價

在故宮公共空間的評價方面，從洗手間及休憩座椅數量等兩項指標來看，調查發現，參訪觀眾對於故宮洗手間及休憩座椅的數量均以好評居多，滿意度各占 69.1%及 57.4%；只有 4.9%抱怨洗手間數量不夠，6.6%覺得休憩座椅數量太少；評價普通者各占 24.4%及 34.1%。【圖 3-12】



交叉分析發現，故宮參訪觀眾對於故宮公共空間(洗手間及休憩座椅數量)的評價，主要會因受訪者年齡、職業或國籍的不同而呈現顯著差異。【附表 9 及附表 10】

年齡差異方面，以 50 歲以上中高齡參訪觀眾對故宮休憩座椅數量的好評較高，滿意度超過六成；40-49 歲參訪遊客的滿意度相對較低，但好評仍逾五成(52.8%)。

各職業身份參訪觀眾中，以退休人士對故宮洗手間及休憩座椅數量的好評最高，滿意度各占 89.8%及 77.6%；至於教師對故宮洗手間數量的好評較低(63.4%)，企業主管或負責人對休憩座椅數量的滿意度則僅占 50.6%。

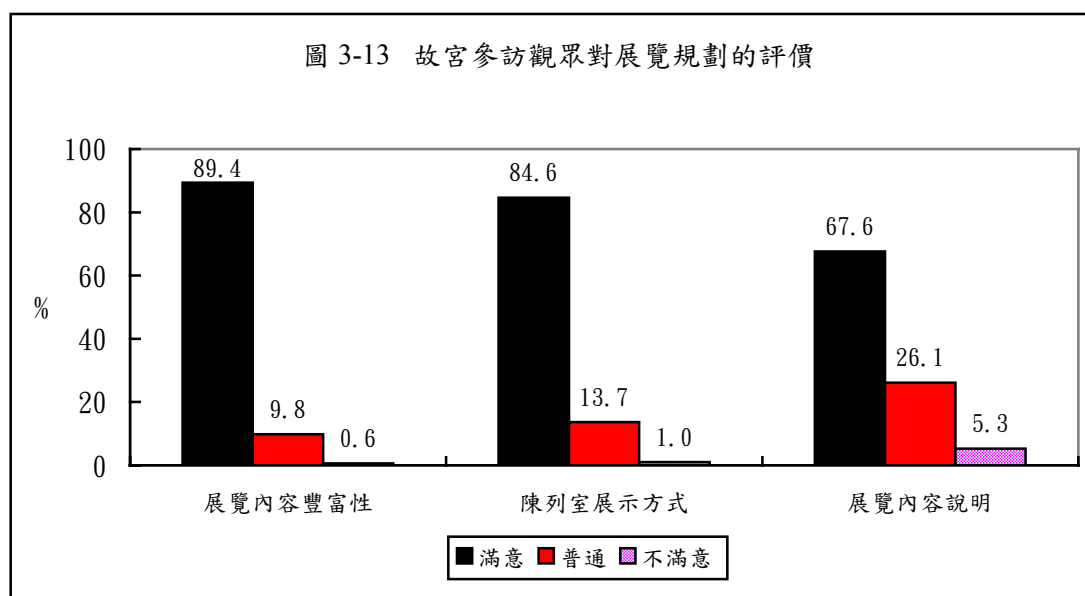
從國籍或居住地區來看，以大陸港澳遊客對於故宮公共空間相關設施的好評較高，80.0%滿意洗手間的數量，滿意休憩座椅數量者則接近七成(69.6%)；至於日韓遊客的好評相對較低，滿意洗手間及休憩座椅數量的比率各占 55.7%及 48.1%。

第四節 展覽規劃

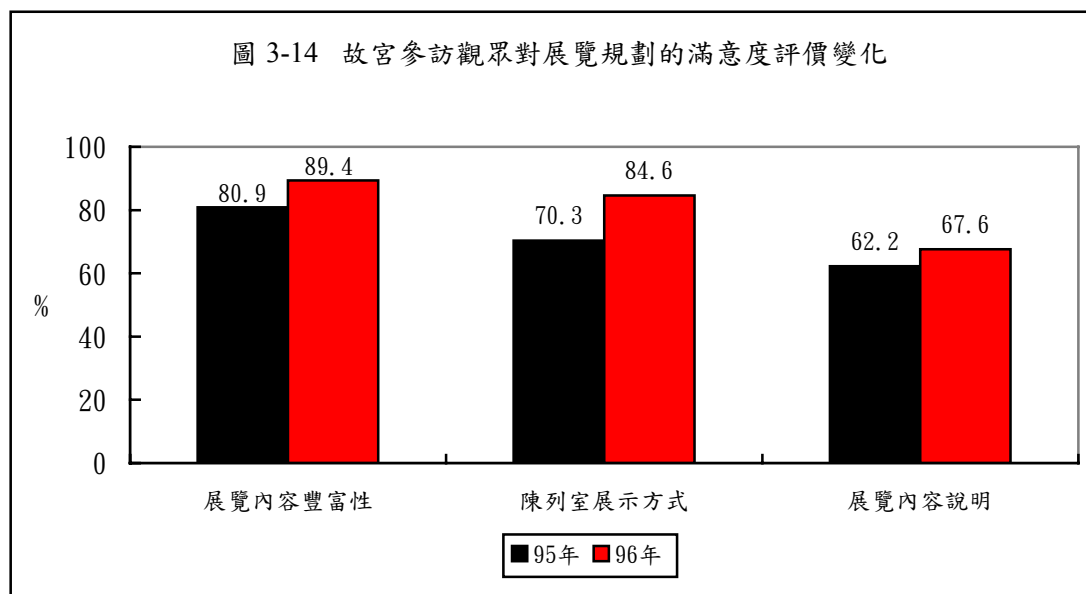
故宮博物院期許自己成為全民博物館，而為了讓所有參訪觀眾都能徜徉悠遊於精緻的文化氣氛中，近年來戮力於設計適合不同年齡層、不同教育程度及不同專業背景之展覽，以拉近進文物與觀眾的距離。本節針對參訪觀眾對於故宮展覽規劃的評價進行了解，作為未來展覽規劃之參考。

調查發現，參訪觀眾對於故宮在展覽規劃上的用心多給予肯定。不論是展覽內容的豐富性或陳列室展示方式，都獲得八成五以上參訪觀眾的肯定；只有 0.6% 覺得內容不夠豐富，1.0% 不滿意陳列室的展示方式，評價普通的比率則各占 9.8% 及 13.7%。【圖 3-13】

相較之下，則以展覽內容說明的評價較有改善空間，67.6% 滿意，26.1% 評價普通，5.3% 不滿意。【圖 3-13】



和去年的調查相比，故宮無論在展覽內容豐富性、陳列室展示方式或展覽內容說明等三項展覽規劃指標方面的好評都較去年明顯成長。其中以陳列室展示方式的好評增加最多，滿意度由去年的 70.3% 上升到今年的 84.6%；至於展覽內容豐富性及展覽內容說明的好評則各較去年增加了 8.5 及 5.4 個百分點。【圖 3-14】



進一步分析發現，參訪觀眾對於展覽內容豐富性的評價，不因各項人口特質的不同而有顯著差異；但在陳列室展示方式的評價方面，則會因受訪者性別的不同而有明顯差異。【附表 12 及附表 13】

其中，男性參訪觀眾對故宮陳列室展示方式的滿意比率高於女性（86.0%：83.4%），女性參訪觀眾評價普通的比率則多於男性（16.1%：11.0%）。【附表 13】

至於展覽內容說明部分，則以歐美遊客對故宮展覽內容說明的好評最高，滿意度達 87.5%；本國、大陸港澳及東南亞遊客的好評則逾六成；日韓遊客對故宮展覽內容說明的評價相對較低，59.5%滿意，26.6%評價普通，16.0%不滿意。【附表 14】

第五節 展場服務人員及導覽服務

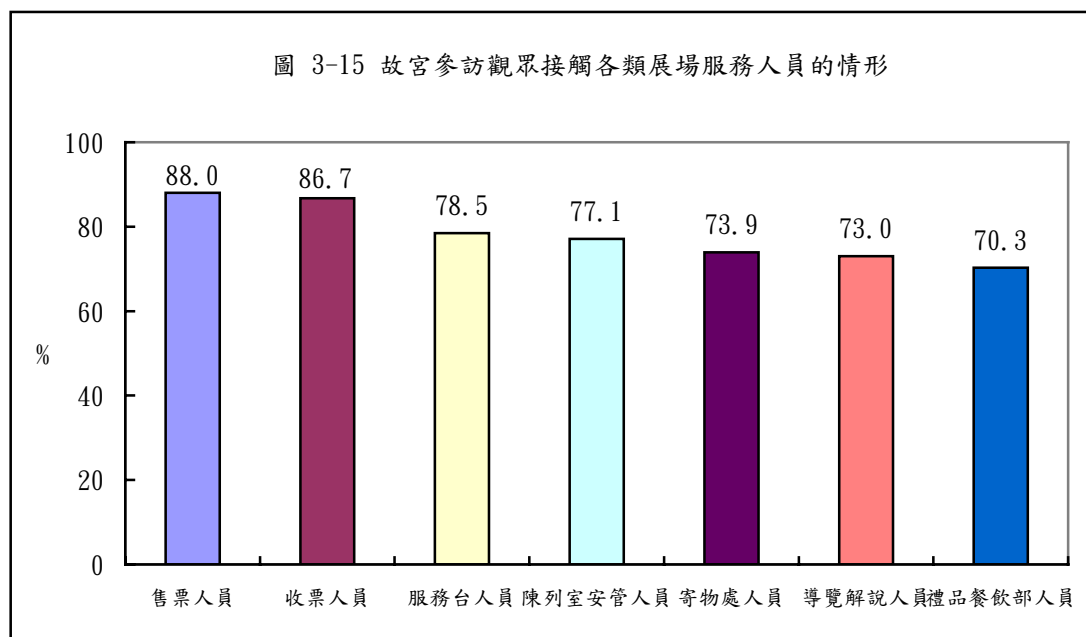
對於前來故宮的參訪民眾來說，展場服務人員是民眾最先接觸的對象，其服務品質良窳往往也決定了參訪觀眾對於故宮的第一印象，重要性不言而喻。本次即針對售票、收票、服務台、寄物處、陳列室安全管理、導覽解說及禮品餐飲部等七類最可能與參訪參觀接觸的人員，請民眾評價他們接觸這些展場服務人員服務態度(禮貌、熱忱)的感受，以作為未來提昇故宮服務品質的參考。

一、故宮參訪觀眾對於展場服務人員的接觸情形

本次調查針對故宮展場服務人員的基本儀態與服務態度進行評價，主要區分為七類，包括：售票人員、收票人員、服務台人員、寄物處人員、陳列室安全管理人員、導覽解說人員及禮品、餐飲部販售人員等。

調查顯示，由於服務性質不同，各類展場服務人員與遊客的接觸率並不相同，但比率都超過七成。【圖 3-15】

根據受訪者自填的答案，各類服務人員的接觸率依序為售票人員(88.0%)、收票人員(86.7%)、服務台人員(78.5%)、陳列室安管人員(77.1%)、寄物處人員(73.9%)、導覽解說人員(73.0%)與禮品、餐飲部販售人員(70.3%)等。【圖 3-15】



二、故宮參訪觀眾對於展場服務人員服務態度的評價

對於各類展場服務人員服務態度(禮貌及熱忱)的評價,有接觸這些展場服務人員的參訪觀眾中,除了陳列室安管人員及禮品、餐飲部販售人員服務態度的好評不到八成外,其他五類展場服務人員的服務態度都獲得逾八成遊客的肯定。

其中,以售票人員的服務態度最獲好評,滿意度達 83.4%;其次依序為服務台人員(82.9%)、收票人員(82.6%)、導覽解說人員(82.0%)、寄物處人員(80.3%)、陳列室安管人員(78.1%)及禮品、餐飲部販售人員(74.8%)。【圖 3-16】

不滿意展場服務人員服務態度的參訪觀眾比率都低於 2%,評價尚可者則介於 16.0%至 24.1%之間。【圖 3-16】

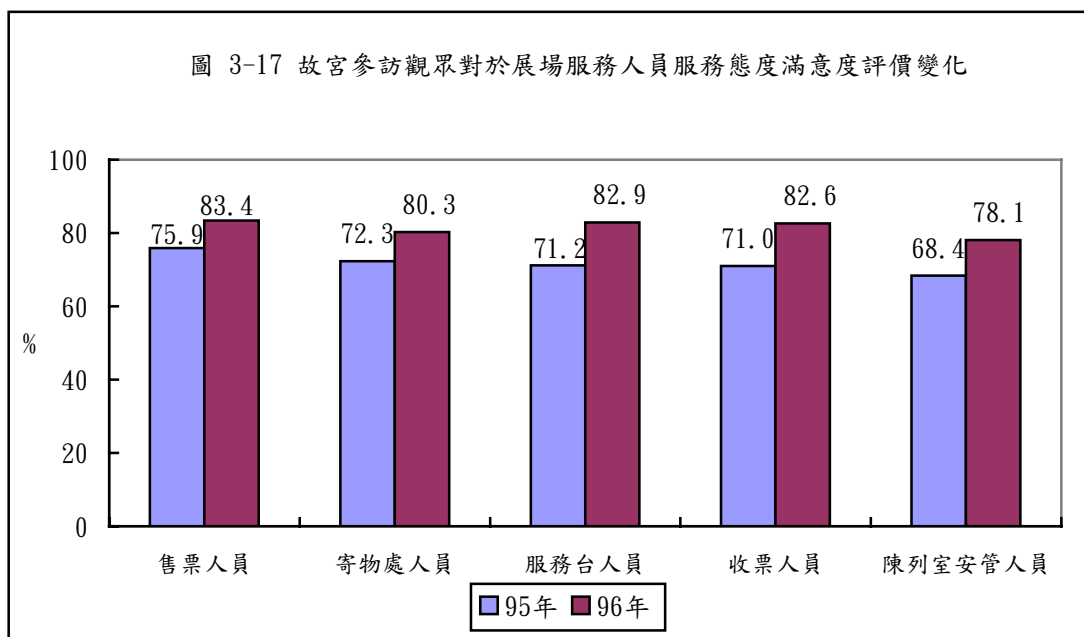
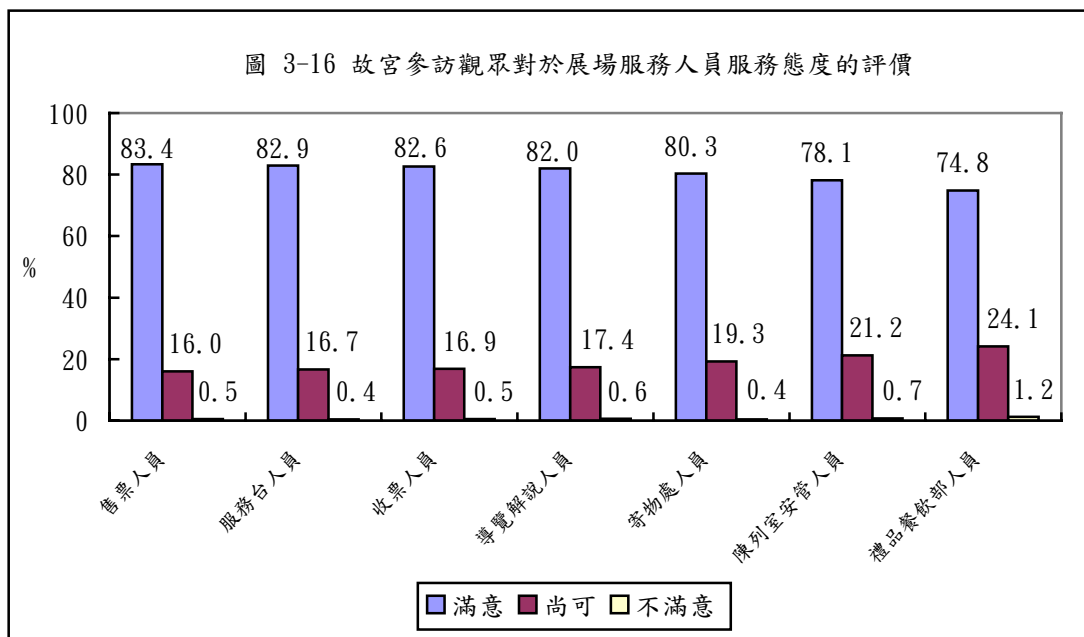
和去年的調查相較,參訪觀眾對其中五類展場服務人員服務態度的好評都較去年提昇¹。其中,以服務台人員、收票人員及陳列室安管人員服務態度的滿意度增加最多,好評都較去年的調查增加 10 個百分點以上;寄物處人員及售票人員的服務態度好評則較去年各增加了 8.0 及 7.5 個百分點,顯示故宮這一年來在提昇展場服務人員服務品質方面所做的努力,已獲得更多遊客的肯定與認同。【圖 3-17】

交叉分析發現,參訪觀眾對於故宮展場服務人員服務態度的評價,主要會因職業及國籍身份的不同而呈現顯著差異。【附表 15 至附表 21】

職業差異方面,則以教師、公務人員及退休人士參訪觀眾對於故宮寄物處服務人員、收票人員、陳列室安管人員及禮品、餐飲部販售人員服務態度的好評較高;企業主管或負責人參訪觀眾的滿意度相對較低;至於其他服務人員的服務態度評價則沒有顯著差異。

各國遊客中,故宮展場服務人員的服務態度最獲大陸港澳遊客的好評,滿意度多達九成以上;本國觀眾對故宮展場服務人員服務態度的好評介於 80.6%至 90.4%之間;至於日韓遊客對於故宮展場服務人員服務態度的好評明顯較低,滿意度多低於六成五。

¹ 由於去年的調查並未針對導覽解說人員和禮品、餐飲部販售人員的服務態度進行評比,故此兩類展場服務人員的服務態度評價未列入調查趨勢比較分析中。



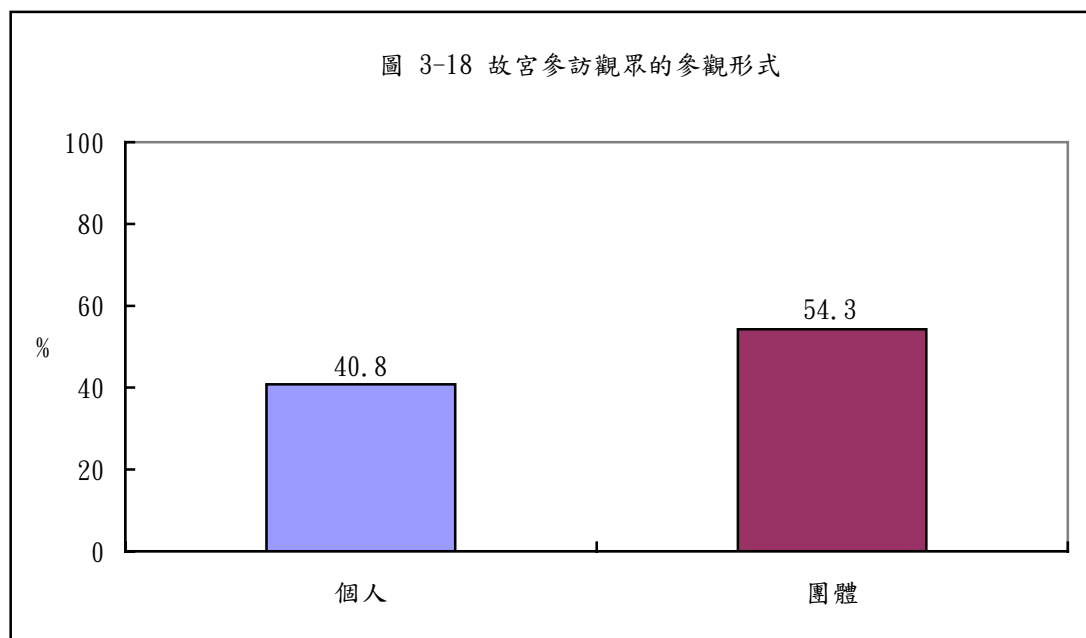
第六節 導覽設備租借及故宮網站

故宮博物院除了肩負收藏、保存、研究、展示等功能外，教育與文化推廣也是重要職責。由於故宮收藏展示品多涉及專業知識，相較一般展覽而言，民眾對於導覽解說及故宮網站內容的需求較為殷切，且導覽解說服務的水準亦可能影響民眾參觀品質，故為提升其服務品質的工作重點。本次調查主要是針對相關導覽設備租借服務及故宮網站的使用評價進行了解。分述如下：

一、導覽設施使用評價

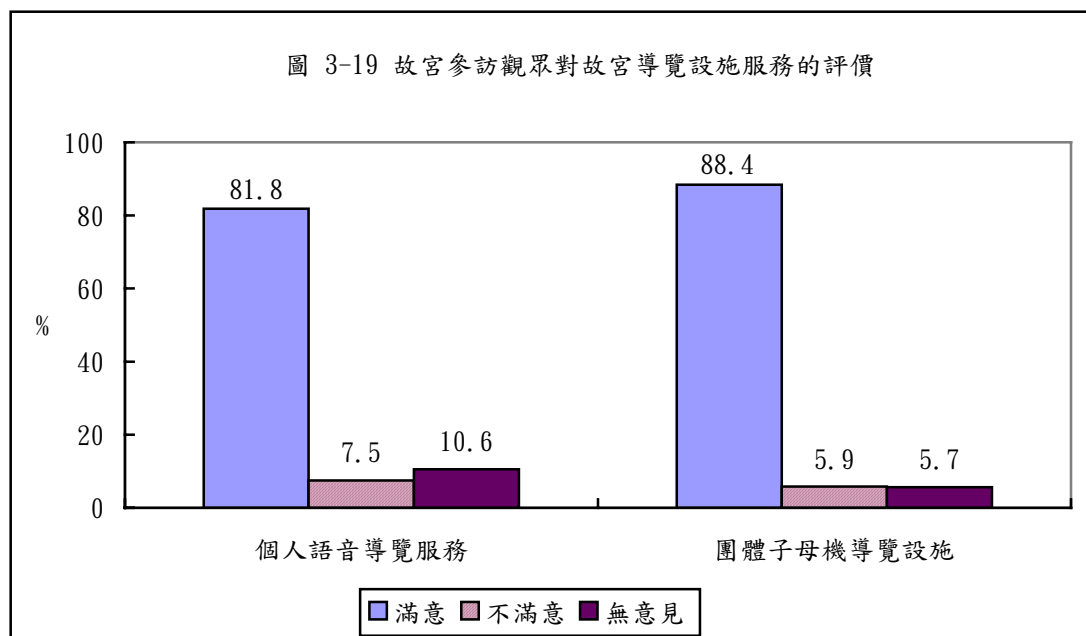
為了增進參訪觀眾對於故宮文物的瞭解，除了各類展覽文字說明外，故宮也依照遊客參觀形式的不同分別提供個人語音導覽租借服務，並強制規定團體使用子母機導覽服務。

調查發現，故宮參訪觀眾中有 40.8% 遊客是屬於個人參觀形式(單獨或和家人、親友前往故宮參觀)，54.3% 遊客則是跟著公司行號、學校或旅行團等團體前來故宮參觀。【圖 3-18】



交叉分析發現，研究所以上高學歷參訪觀眾多採個人參觀形式參訪故宮(72.6%)，高中職或以下學歷者則以團體形式參訪故宮的比率居多(逾六成)；至於本國籍及歐美遊客多採個人參觀形式參訪故宮，大陸港澳、日韓及東南亞等外籍遊客則多以團體形式前來故宮參訪。【附表 22】

在導覽設施的使用評價方面，無論是個人遊客對故宮提供的語音導覽租借服務或團體遊客對於團體使用子母機導覽設施的使用好評都超過八成，滿意度各達 81.8% 及 88.4%，僅 7.5% 的個人遊客對語音導覽租借服務不滿意，5.9% 的團體遊客不滿意團體子母機導覽設施。【圖 3-19】



交叉分析發現，個人遊客對語音導覽租借服務的評價，會因年齡及國籍的不同而呈現顯著差異；團體遊客對團體子母機導覽設施的使用評價，則不因各項人口特性的不同而有明顯差異。【附表 23 及附表 24】

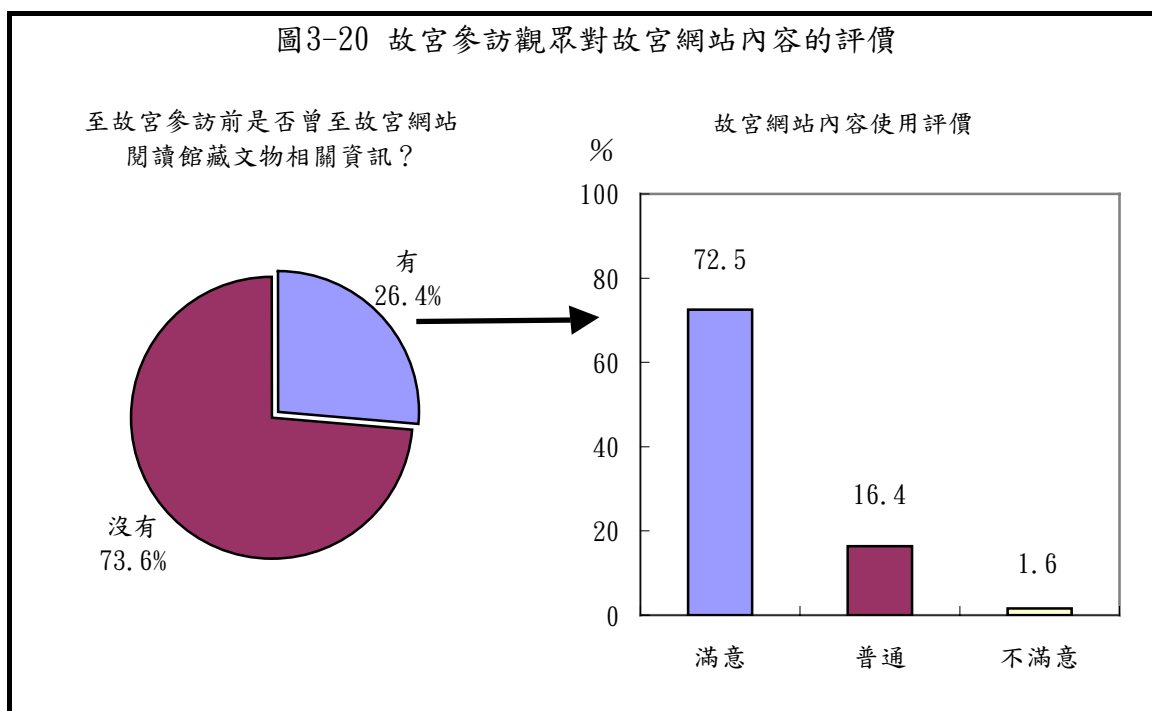
年齡差異方面，以 20 歲以下個人遊客對語音導覽租借服務的好評最高，滿意度達 96.3%；50-59 歲個人遊客因無意見比率較高，好評相對較低，但滿意度仍逾六成(65.8%)。

各國遊客中，以本國籍及大陸港澳、東南亞的個人遊客對語音導覽租借服務的好評較高，滿意度都超過八成；日韓個人遊客雖以好評居多(72.5%)，但不滿意比率逾兩成(22.5%)，負面評價明顯高於本國籍及其他外籍個人遊客。

二、故宮網站內容使用評價

調查發現，故宮參訪觀眾中，有 26.4% 的遊客來故宮參訪前，曾至故宮網站閱讀館藏文物相關資訊；這些曾上網瀏覽故宮網站的參訪觀眾對於故宮網站內容的評價以好評居多，滿意度達 72.5%，16.4% 評價普通，只有 1.6% 不滿意。

【圖 3-20】



交叉分析發現，故宮參訪觀眾至故宮參訪前上網瀏覽故宮網站的經驗，會因性別、年齡、職業及國籍的不同而呈現顯著差異。【附表 25】

其中，以男性、30-39 歲、教師及學生和本國籍遊客至故宮參訪前，會上網瀏覽故宮網站閱讀館藏相關文物資訊的比率較高；女性、50-59 歲、操持家務工作和日韓及歐美遊客曾上網瀏覽故宮網站的經驗相對較少。

在故宮網站內容的使用評價方面，除了男性故宮網站使用者對故宮網站內容的好評明顯高於女性外(80.6%：61.7%)，參訪觀眾對故宮網站內容的使用評價，不因其他各項人口特質的不同而呈現顯著差異。【附表 26】

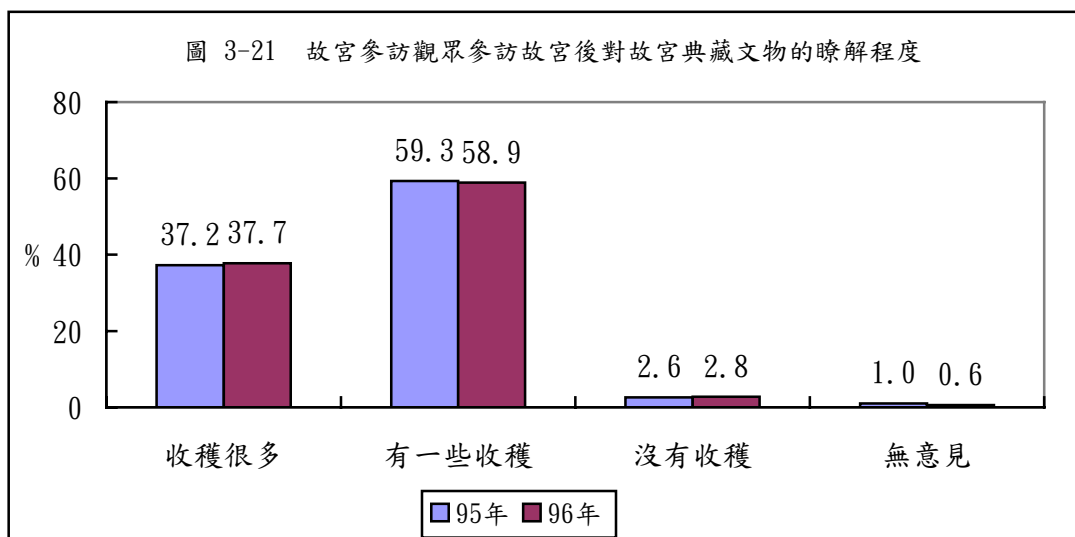
第七節 文化教育效應及整體滿意度

一、故宮之文化教育效應

從故宮的文化教育影響來看，有 37.7% 參訪觀眾表示在參訪故宮後，對故宮典藏文物的瞭解收穫很多，58.9% 認為有一些收穫，合計有 96.6% 遊客對於參訪故宮的收穫持肯定態度，只有 2.8% 的人覺得完全沒有收穫，0.6% 無意見。

【圖 3-21】

和去年的調查相比，遊客在參訪故宮後對故宮典藏文物瞭解程度的看法大致和去年的調查差不多，肯定參訪故宮後更加瞭解故宮典藏文物的比率都維持九成以上的好評水準。【圖 3-21】



交叉分析發現，參訪觀眾參觀故宮後的參訪收穫，主要會因年齡及國籍的不同而呈現顯著差異，和其他人口特質則較無明顯關連。【附表 27】

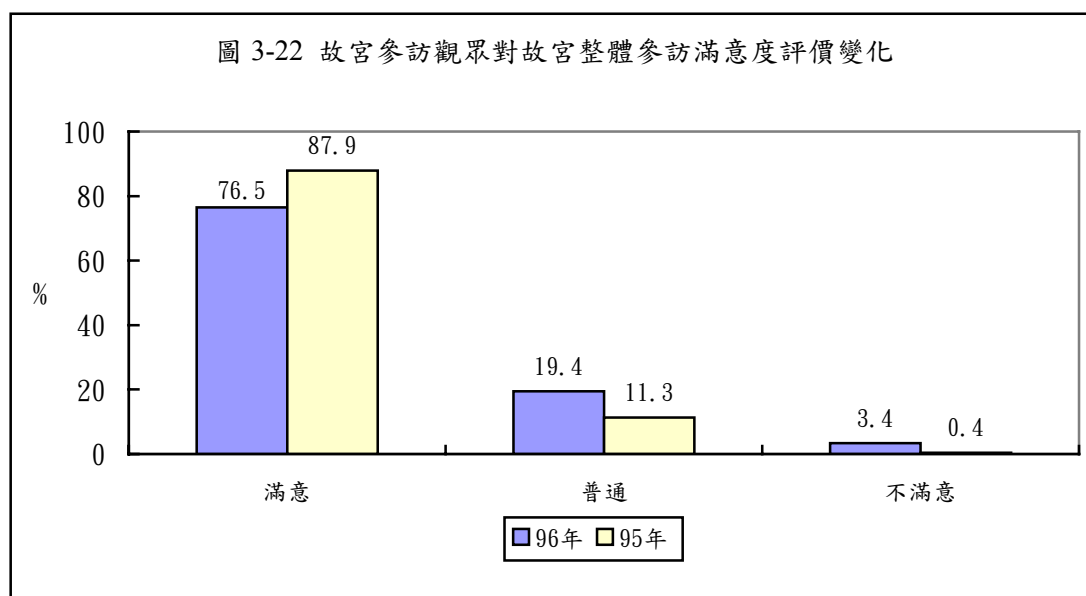
各年齡層中，以 60 歲以上年長遊客肯定參訪故宮後，對瞭解故宮典藏文物收穫很多的比率最高(58.1%)；20-29 歲參訪客覺得參訪收穫很多的比率較低(30.8%)，但表示有一些收穫的比率(66.3%)則高於其他年齡層的參訪遊客。

不同國籍遊客中，以歐美遊客肯定參訪故宮後，對瞭解故宮典藏文物收穫很多的比率最高(66.7%)；大陸港澳遊客覺得參訪收穫很多的比率較低(28.0%)，但表示有一些收穫的比率(69.6%)則明顯高於本國和其他國籍的遊客。

二、參訪觀眾對於參觀故宮的整體評價

整體來看，高達近九成的參訪遊客對於故宮給予好評。其中，非常滿意者占 23.0%，64.9%表示滿意，合計滿意度達 87.9%；11.3%遊客對故宮給予普通的評價；對參觀故宮不滿意(0.3%)和非常不滿意(0.1%)的比率合計只佔 0.4%，0.3%無意見。【圖 3-22】

和去年的調查相較，參訪遊客對故宮的整體滿意度較去年提昇 11.4 個百分點，好評由 76.5%增加到 87.9%；評價普通和不滿意比率則較去年各減少 8.1 及 3.0 個百分點。【圖 3-22】



交叉分析發現，參訪觀眾對故宮的整體評價，主要會因國籍的不同而呈現顯著差異，和性別、年齡、教育程度及職業等人口特性則較無明顯關連。【附表 28】

各國遊客中，以大陸港澳及歐美遊客對故宮的整體好評最高，滿意度都超過九成；本國及東南亞觀眾對故宮的整體滿意度則在八成五以上；至於日韓觀眾的評價相對較低，但仍有 79.1%對故宮給予好評。

三、對故宮待改善之服務及設施項目或相關建議

表 3-3 為本次調查故宮參訪觀眾針對故宮待改善的服務及設施項目等所提出的相關建議，其中以加強展示內容說明、展場及參觀指引路線標示不清楚、控制參觀團體人數或數量及約束參觀遊客音量等建議獲得較多遊客的迴響與反映，是未來故宮相關單位應列為優先改善的項目。

表 3-3 故宮參訪遊客認為故宮待改善的服務及設施項目或相關建議

項目	次數
院區交通	
增設臺北火車站直達故宮的公車路線	1
提供殘障者到故宮的交通便利性	1
故宮院區內人車分道不夠明顯	1
院區標示及設施	
展場及參觀指引路線標示不夠清楚	8
洗手間太小及數量不足	5
展示間燈光太暗	3
廁所不夠清潔、有異味	3
休憩座椅數量不足	3
餐飲部販賣物品宜改善	2
加強遊客參觀動線設計	2
門票收費太貴	2
展示間冷氣太冷	2
停車位太少、停車不便	2
飲水機不足	1
增設計程車搭乘指引標示	1
洗手間標示指引不清楚	1
餐飲價格太貴	1
餐飲部內空調不夠	1
展示間通道太小	1
展覽規劃及導覽服務	
加強展示內容說明豐富性	16
加強英語導覽介紹	5
希望可開放展品供遊客攝影	3
展品說明宜淺顯易懂	2
展品說明字體太小	2
展示文物數量太少	2
提供日語展品說明	2
提供西班牙語導覽介紹	1
提供展示說明資料供遊客取閱	1
標明展品文物產地出處	1
加強語音導覽說明	1
團體子母機導覽設施故障	1
館內導覽說明資料散落地面上	1
語音導覽設施租借服務等待時間太久	1
參觀品質維護	
控制參觀團體人數或數量	6
約束參觀遊客音量	6
規劃團體導覽參觀動線或時段安排	1
遊客太多，宜控制參觀遊客數量	1
參觀團體未遵守參觀動線	1
故宮網站	
故宮網站內容更新速度太慢	1
常收不到故宮電子報	1
展場服務	
售票人員服務態度待改善	1
其他	
增加遊客互動性質的活動	1

第四章 國立故宮博物院觀眾意見調查性別專章分析

本章主要在分析不同性別參訪觀眾對故宮各項軟硬體參觀設施及服務品質的意見差異，調查結果分述如下：

一、故宮參訪觀眾性別結構

本次調查回收的有效問卷中，以性別結構來看，女性參訪觀眾多於男性，女性參訪觀眾占 53.1%，男性參訪觀眾比率為 46.9%。

從參觀頻率來看，女性參訪觀眾首度造訪故宮的比率高於男性(61.6%:56.3%)，男性參訪觀眾有 25.3% 距離上回參觀故宮已超過一年，比率較女性多了 4.8 個百分點。【附表 1】

二、院區交通便利性

女性參訪觀眾有 54.2% 肯定故宮周邊交通的便利性，74.7% 對於故宮院區內的人行道路安全性感到滿意，好評較男性參訪觀眾各少了 8.3 及 6.6 個百分點；女性參訪觀眾評價普通的比率則高於男性。【表 4-1】

三、院區標示及設施

在院區及展場設施標示的評價方面，女性參訪觀眾有 73.2% 滿意故宮院區設施指標，76.6% 滿意展場內設施指標，好評和男性參訪觀眾相當，差距不超過 3 個百分點。【表 4-1】

從待改善的院區設施指標來看，女性參訪觀眾希望改善展覽主廳(54.5%) 及文獻大樓特展區(36.4%) 指標的比率較高，男性期待優先改善停車場設施指標的比率(26.7%) 則高於女性。【附表 5】

對於尚待改善的展場設施指標，女性參訪觀眾希望改善遊客步行動線(61.5%) 及服務台(15.4%) 指標的比率高於男性，男性參訪觀眾則對語音導覽租借、禁止攝影指標、洗手間指標和餐飲及紀念品販售等展場設施指標的改善需求較高。【附表 7】

在展場空間的評價方面，女性參訪觀眾滿意故宮展場空間規劃的比率和男性相當(女性 81.3%：男性 79.5%)；但肯定展場空間清潔程度的比率則較男性高

出 3.4 個百分點(女性 94.2%：男性 90.8%)。【表 4-1】

在公共空間區的評價方面，故宮洗手間及休憩座椅的數量分獲 66.6%及 56.6%女性參訪觀眾的好評，滿意度略低於男性參訪觀眾。【表 4-1】

四、展覽規劃

女性參訪觀眾對陳列室展示方式的滿意比率低於男性(女性 83.4%：男性 86.0%)，評價普通的比率則高於男性(女性 16.1%：男性 11.0%)，差異達統計顯著水準。【表 4-1】

在展覽內容的豐富性和展覽內容說明的評價方面，則以女性參訪觀眾對展覽內容豐富性(90.0%)和展覽內容說明(69.5%)的滿意度較高，但差異未達統計顯著水準。【表 4-1】

五、展場服務人員及導覽服務

對於各類展場服務人員服務態度(禮貌及熱忱)的評價，有接觸這些展場服務人員的女性參訪觀眾中，除了對陳列室安管人員(75.8%)及禮品、餐飲部販售人員(70.2%)服務態度的好評各較男性少了 4.6 及 9.1 個百分點外，在其他五類展場服務人員服務態度的評價女性都和男性差不多，差距不到 2 個百分點。【表 4-1】

六、導覽設施租借及故宮網站

分析顯示，女性參訪觀眾採團體形式參觀故宮的比率高於男性(女性 58.2%：男性 50.0%)，男性參訪觀眾則有較高比率是以個人參觀形式參訪故宮(男性 44.3%：女性 37.6%)。【附表 22】

導覽設施的使用評價方面，無論是個人遊客對故宮提供的語音導覽租借服務或團體遊客對於團體使用子母機導覽設施的使用評價都獲得八成以上女性參訪觀眾的好評，滿意度和男性參訪觀眾相當。【表 4-1】

故宮網站的評價方面，故宮參訪觀眾中，有 32.1%男性遊客曾至故宮網站閱讀館藏文物相關資訊，80.6%對故宮網站內容表示滿意，瀏覽故宮網站的比率和對故宮網站的使用好評都較女性遊客明顯高出 10.8 及 18.9 個百分點，差異均達統計顯著水準。【表 4-1】

七、文化教育效應及整體滿意度

從故宮的文化教育影響來看，男性參訪觀眾肯定參訪故宮後，對故宮典藏文物的瞭解收穫很多的比率高於女性(男性 41.1%：女性 34.7%)，女性參訪觀眾認為有一些收穫者則多於男性(女性 61.6%：男性 56.0%)。【表 4-1】

整體來看，男性參訪觀眾對於參觀故宮的整體滿意度達 90.8%，女性參訪觀眾的整體好評則占 85.5%，統計差異檢定分析顯示，參訪觀眾對故宮的整體評價，不因性別的不同而呈現顯著差異。【表 4-1】

表 4-1 國立故宮博物院參訪觀眾意見調查結果彙整表：依性別分(單位：%)

調查項目	男性參訪觀眾			女性參訪觀眾		
	滿意	普通	不滿意	滿意	普通	不滿意
一、故宮院區交通						
周邊交通工具便利性	62.5	21.1	5.1	54.2	23.7	5.0
院區內道路安全性	81.3	15.8	0.9	74.7	23.4	0.8
二、故宮院區標示及設施	滿意	普通	不滿意	滿意	普通	不滿意
院區設施指標	75.9	19.6	4.5	73.2	23.4	2.9
展場內設施指標	77.4	18.2	3.6	76.6	18.9	3.4
展場空間規劃	79.5	18.5	1.8	81.3	16.6	2.1
洗手間數量	72.0	21.7	4.8	66.6	26.8	5.0
休憩座椅數量	58.3	32.4	6.8	56.6	35.5	6.3
展場空間清潔程度	90.8	7.1	0.9	94.2	4.7	0.3
三、故宮展覽規劃	滿意	普通	不滿意	滿意	普通	不滿意
展覽內容豐富性	88.7	10.1	0.6	90.0	9.5	0.5
陳列室展示方式*	86.0	11.0	1.8	83.4	16.1	0.3
展覽內容說明	65.5	27.4	5.7	69.5	25.0	5.0
四、故宮展場服務人員及導覽服務	滿意	尚可	不滿意	滿意	尚可	不滿意
售票人員服務態度(有接觸者)	83.9	16.1	0.0	83.1	16.0	0.9
寄物處服務人員態度(有接觸者)	80.8	19.2	0.0	79.9	19.3	0.7
收票人員服務態度(有接觸者)	82.1	16.9	1.0	83.1	16.9	0.0
服務台人員服務態度(有接觸者)	83.8	16.2	0.0	82.1	17.2	0.7
陳列室安管人員服務態度(有接觸者)	80.4	19.2	0.4	75.8	23.1	1.1
導覽解說人員服務態度(有接觸者)	83.0	16.2	0.8	81.1	18.5	0.4
禮品、餐飲部販售人員(有接觸者)	79.3	19.5	1.2	70.2	28.6	1.2
五、導覽設施租借及故宮網站	滿意	普通	不滿意	滿意	普通	不滿意
個人語音導覽租借服務	81.2	----	7.4	82.5	----	7.7
團體子母機導覽設施	87.5	----	5.4	89.1	----	6.3
故宮網站內容*	80.6	9.3	0.0	61.7	25.9	3.7
五、參訪故宮後對典藏文物的瞭解	收穫很多	有些收穫	沒有收穫	收穫很多	有些收穫	沒有收穫
	41.1	56.0	2.7	34.7	61.6	2.9
六、故宮整體參訪滿意度	滿意	普通	不滿意	滿意	普通	不滿意
	90.8	8.3	0.6	85.5	13.9	0.3

註：性別變項卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的調查項目以'*'表示。

第五章 結論與建議

第一節 結論

一、觀眾組成

1. 故宮現場觀眾以青壯年、高學歷者居多，本國遊客以台北縣市民眾為主

從故宮現場觀眾組成來看，女性參訪觀眾略多於男性，分別為 53.1% 比 46.9%；年齡分佈以 20-39 歲的青壯年為主；從教育程度區分，逾五成參訪觀眾擁有大學以上學歷；本國遊客中，則以居住在台北縣市的民眾居多。

2. 故宮現場觀眾逾六成為外籍遊客，本國遊客人潮出現在週末下午

本次回收的有效問卷中，逾六成(64.6%)為外籍遊客，34.4%為本國遊客，組成結構和去年相當。其中，外籍遊客以日本遊客占最多數，比率為 22.1%，大陸港澳遊客(17.4%)、東南亞遊客(10.7%)及歐美遊客(10.1%)居次。進一步分析發現，外籍遊客參觀故宮的時間較不受日期與時段所影響，但本國遊客則較明顯集中於週末下午時段拜訪故宮。

3. 日本遊客較去年略減，大陸港澳遊客相對成長

和去年的調查相比，今年故宮現場遊客除了具「年輕、高學歷、集中於北部縣市」的人口特徵外，故宮新館開張後也吸引不少大陸港澳遊客參訪，比率較去年增加 9.6 個百分點；日韓遊客則相對下滑，比率由去年的 38.2% 降至今年的 22.1%。

4. 近六成遊客首次參觀故宮，較去年增加 5.4 個百分點

受訪遊客中，59.1% 是第一次造訪故宮，較去年的調查多了 5.4 個百分點，顯示新館開張後吸引與開發了更多新遊客的到訪。此外，約有一成左右的人是上次參觀迄今不到半年的常客，4.3% 上次參觀故宮的時間在一年內，22.2% 距離上回參觀已超過一年，另有 2.3% 不記得確切時間。

二、院區交通便利性

1. 近六成遊客肯定市區到故宮的交通便利，好評和去年調查相當

調查發現，參訪觀眾對故宮周邊交通便利性的看法一年來變化不大，有 58.1% 參訪民眾認為從臺北市到故宮博物院的交通運輸便利，22.5% 感覺普通，只有 5.0% 的人抱怨交通不便。

2. 院內人行道路安全獲得逾七成遊客好評，滿意度較去年成長 4.5 個百分點

行走於故宮院區內的道路安全性方面，則有 77.7% 參訪觀眾肯定院內人行安全，19.8% 感覺普通，僅 0.8% 抱怨道路規劃不夠安全。

和去年的調查相較，參訪觀眾對於故宮院內道路安全性的滿意度成長了 4.5 個百分點，評價普通及不滿意的比率則較去年減少 2.0 及 2.3 個百分點，顯示一年來故宮在改善院內人行安全方面的努力已更獲參訪觀眾的肯定。

三、院區標示及設施

1. 故宮院區設施和展場內設施指標分獲 74.5% 及 76.9% 遊客好評，50.0% 認為應加強改善的院區設施指標為展覽主廳指標，52.0% 認為遊客步行動線是最需改善的展場設施指標

調查顯示，故宮院區設施指標和展場內設施指標分獲 74.5% 及 76.9% 參訪觀眾的好評，評價普通者各占 21.6% 及 18.6%，不滿意比率則都低於 4%。

不滿意故宮院區設施指標的參訪觀眾中，有 50.0% 認為應優先加強改善展覽主廳指標，比率最高；其次分別是文獻大樓特展區指標(23.1%)及停車場指標(19.2%)等。

不滿意故宮展場內設施指標的參訪觀眾，則有 52.0% 認為遊客步行動線是最需優先改善的展場設施指標，比率最高；其次依序分別是語音導覽租借(20.0%)、陳列室入口指標(16.0%)、服務台指標(12.0%)、禁止攝影標示(12.0%)、洗手間指標(12.0%)、售票處指標(8.0%)及餐飲、紀念品販售指標(4.0%)等。

2. 逾八成遊客肯定故宮展場空間規劃及清潔程度，洗手間及休憩座椅數量則分獲 69.1% 及 57.4% 遊客好評

故宮展場空間的評價方面，調查發現，故宮展場空間清潔程度獲得九成以上

參訪觀眾的好評，滿意度達 92.6%，至於展場空間規劃則獲得 80.4% 參訪觀眾的肯定，17.5% 評價普通，僅 1.9% 不滿意。

在公共空間的評價方面，參訪觀眾對於故宮洗手間及休憩座椅的數量均以好評居多，滿意度各占 69.1% 及 57.4%；只有 4.9% 抱怨洗手間數量不夠，6.6% 覺得休憩座椅數量太少；評價普通者各占 24.4% 及 34.1%。

四、展覽規劃

1. 逾八成五遊客肯定故宮展覽內容的豐富性及陳列室展示方式，展覽內容說明則獲得 67.6% 遊客好評

對於故宮的展覽規劃，不論是展覽內容的豐富性或陳列室展示方式，都獲得八成五以上參訪觀眾的肯定，只有 0.6% 覺得內容不夠豐富，1.0% 不滿意陳列室的展示方式。相較之下，則以展覽內容說明的評價較有改善空間，67.6% 滿意，26.1% 評價普通，5.3% 不滿意。

2. 故宮展覽內容豐富性、陳列室展示方式和展覽內容說明等三項展覽規劃指標方面的好評都較去年成長 5.2 至 14.3 個百分點

和去年的調查相比，故宮無論在展覽內容豐富性、陳列室展示方式或展覽內容說明等三項展覽規劃指標方面的好評都較去年明顯成長。其中以陳列室展示方式的好評增加最多，滿意度由去年的 70.3% 上升到今年的 84.6%；至於展覽內容豐富性及展覽內容說明的好評則各較去年增加了 8.5 及 5.4 個百分點。

五、故宮展場服務人員及導覽服務

1. 各類展場服務人員與觀眾的接觸率都在七成以上

由於服務性質不同，各類展場服務人員與遊客的接觸率並不相同。根據受訪者自填的答案，各類服務人員的接觸率依序為售票人員(88.0%)、收票人員(86.7%)、服務台人員(78.5%)、陳列室安管人員(77.1%)、寄物處人員(73.9%)、導覽解說人員(73.0%)與禮品、餐飲部販售人員(70.3%)等。

2. 七類展場服務人員的服務態度獲得逾七成遊客的好評，滿意度多較去年提昇

調查發現，曾接觸各類展場服務人員的民眾中，對於展場服務人員服務態度的評價以售票人員最獲好評，滿意度達 83.4%；其次依序為服務台人員(82.9%)、收票人員(82.6%)、導覽解說人員(82.0%)、寄物處人員(80.3%)、陳列室安管人員(78.1%)及禮品、餐飲部販售人員(74.8%)。

和去年的調查相較，參訪觀眾對其中五類展場服務人員服務態度的好評都較去年提昇。其中，以服務台人員、收票人員及陳列室安管人員服務態度的滿意度增加最多，好評都較去年的調查增加 10 個百分點以上；寄物處人員及售票人員的服務態度好評則較去年各增加了 8.0 及 7.5 個百分點。

六、導覽設備租借及故宮網站

1. 個人語音導覽服務及團體子母機導覽設施皆獲得八成以上遊客的好評

故宮參訪觀眾中，有 40.8%遊客是屬於個人參觀形式，54.3%遊客則是跟著公司行號、學校或旅行團等團體前來故宮參觀。

對於故宮導覽設施的使用評價，無論是個人遊客對故宮提供的語音導覽租借服務或團體遊客對於團體子母機導覽設施的使用好評都超過八成，滿意度各達 81.8%及 88.4%，僅 7.5%的個人遊客對語音導覽租借服務不滿意，5.9%的團體遊客不滿意團體子母機導覽設施。

2. 故宮網站使用者對故宮網站內容的評價以好評居多，滿意度達 72.5%

故宮參訪觀眾中，有 26.4%的遊客來故宮參訪前，曾至故宮網站閱讀館藏文物相關資訊；這些曾上網瀏覽故宮網站的參訪觀眾對於故宮網站內容的評價以好評居多，滿意度達 72.5%，16.4%評價普通，只有 1.6%不滿意。

七、文化教育效應與整體滿意度

1. 故宮整體滿意度達 87.9%，好評較去年提昇 11.4 個百分點

整體來看，有 87.9%參訪遊客對於故宮給予好評，11.3%遊客評價普通，不滿意比率只占 0.4%。和去年的調查相較，參訪遊客對故宮的整體滿意度較去年提昇 11.4 個百分點，好評由 76.5%增加到 87.9%；評價普通和不滿意比率則較去年各減少 8.1 及 3.0 個百分點。

2. 逾九成遊客對參訪故宮後的收穫持肯定態度，好評維持去年水準

調查發現，37.7%參訪觀眾表示在參訪故宮後，對故宮典藏文物的瞭解收穫很多，58.9%認為有一些收穫，合計有 96.6%遊客對於參訪故宮的收穫持肯定態度，好評和去年的調查相當；只有 2.8%的人覺得完全沒有收穫，0.6%無意見。

3. 故宮參訪觀眾對故宮待改善的服務及設施項目所提出的主要建議包括加強展示內容說明、展場及參觀指引路線標示不清楚、控制參觀團體人數或數量及約束參觀遊客音量等

在故宮參訪觀眾對故宮待改善的服務及設施項目等所提出的各項相關建議中，以加強展示內容說明、展場及參觀指引路線標示不清楚、控制參觀團體人數或數量及約束參觀遊客音量等建議獲得較多遊客的迴響與反映，是未來故宮相關單位應列為優先改善的項目。

第二節 建議

一、繼續宣傳故宮新館改建進度，吸引本國遊客重遊

從現場觀眾參觀故宮的頻率來看，首次參觀故宮者較去年增加了 5.4 個百分點，顯示故宮新館已吸引及開發了更多新遊客的到訪；不過，從本國遊客所占比率較去年略減 1.7 個百分點的趨勢來看，新館開張對吸引本國民眾回流仍有相當努力的空間。

完成故宮新館改建工程無疑地是目前提昇故宮優良形象及吸引觀眾回流的當務之急，建議故宮應持續宣傳故宮新館改建進度，來爭取更多國內民眾的參與，提昇民眾再來故宮參觀的意願。

二、優先改善展覽主廳指標及遊客步行動線指標，提昇故宮參觀品質

本次關於故宮院區及展場設施指標的調查指出，故宮院區及展場設施的各項標示都獲得不少民眾的肯定。

不過，調查也發現，不滿意故宮院區設施指標的參訪觀眾中，有 50.0% 認為應優先加強改善展覽主廳指標；不滿意故宮展場內設施指標的參訪觀眾，則有 52.0% 認為遊客步行動線是最需優先改善的展場設施指標。

建議故宮能優先加強改善展覽主廳和遊客步行動線等指標的呈現方式，讓參訪民眾能更清楚地看到這些設施標示，以利遊客於故宮院區及展場內的參觀指引，進一步提昇故宮的參觀品質。

三、加強改善展覽內容說明的豐富性，提昇更優質的展覽服務

調查結果顯示，在故宮展覽規劃方面，相較於展覽內容的豐富性及陳列室展示方式都獲得八成五以上參訪觀眾的肯定，展覽內容說明僅獲得 67.6% 的好評，評價明顯較有改善空間。

此外，從參訪觀眾對故宮待改善服務及設施項目等所提出的各項相關建議中，以加強展示內容說明的豐富性獲得最多民眾的回應來看，也反映了展示內容

說明是不少參訪觀眾認為故宮亟待改善的設施項目。

建議故宮能從說明文字是否淺顯易懂及說明資訊是否詳盡等角度逐一檢視目前故宮展品說明的呈現內容與方式，加強改善展覽內容說明的豐富性，以符合參訪遊客的期待與需求，提昇更優質的展覽服務。

四、加強教育訓練與積極查核，提昇展場服務人員的服務品質

對於前來故宮的參訪民眾來說，展場服務人員是民眾最先接觸的對象，其服務品質良窳往往也決定了參訪觀眾對於故宮的第一印象。

調查發現，各類展場服務人員的服務態度雖獲得不少好評，且滿意度多較去年提昇，但相對來說，則以禮品、餐飲服務人員和展場秩序維護人員的服務態度好評較有改善和努力的空間。

為持續維持並提昇展場服務人員的服務品質，建議故宮能優先針對這些服務態度較應改善的部分，透過定期的教育訓練和加強查核等方式積極改進，並鼓勵展場服務人員朝向更高滿意度的目標邁進，才能有效提昇民眾對故宮精進服務品質的印象。

五、加強故宮網站宣導及提昇網站瀏覽率，充分發揮故宮網站效益

從調查結果來看，故宮網站內容雖獲得七成以上使用者的好評，但僅不到三成的遊客來故宮參訪前，會至故宮網站閱讀館藏文物相關資訊，故宮網站瀏覽比率仍有相當的成長空間。

建議故宮應加強宣導故宮網站內容，將備獲使用者好評的故宮網站積極推銷出去，並善加利用網路資源，將故宮新館改建訊息及最新的展覽資訊等主動透過網路傳遞出去，不僅有益於提昇民眾瀏覽故宮網站的比率，在網路資源日益普及的趨勢下，進一步爭取和提昇民眾前來故宮參訪的興趣，以充分發揮故宮網站的效益。

附錄一

國立故宮博物院觀眾意見調查 結果彙整及各題百分比

「國立故宮博物院參訪觀眾滿意度面訪調查」結果彙整表

(單位：%)

一、故宮院區交通	滿意	普通	不滿意
周邊交通工具便利性	58.1	22.5	5.0
院區內道路安全性	77.7	19.8	0.8
二、故宮院區標示及設施	滿意	普通	不滿意
院區設施指標	74.5	21.6	3.6
展場內設施指標	76.9	18.6	3.5
展場空間規劃	80.4	17.5	1.9
洗手間數量	69.1	24.4	4.9
休憩座椅數量	57.4	34.1	6.6
展場空間清潔程度	92.6	5.9	0.5
三、故宮展覽規劃	滿意	普通	不滿意
展覽內容豐富性	89.4	9.8	0.6
陳列室展示方式	84.6	13.7	1.0
展覽內容說明	67.6	26.1	5.3
四、故宮展場服務人員及導覽服務	滿意	尚可	不滿意
售票人員服務態度(有接觸者)	83.4	16.0	0.5
寄物處服務人員態度(有接觸者)	80.3	19.3	0.4
收票人員服務態度(有接觸者)	82.6	16.9	0.5
服務台人員服務態度(有接觸者)	82.9	16.7	0.4
陳列室安管人員服務態度(有接觸者)	78.1	21.2	0.7
導覽解說人員服務態度(有接觸者)	82.0	17.4	0.6
禮品、餐飲部販售人員(有接觸者)	74.8	24.1	1.2
五、導覽設施租借及故宮網站	滿意	普通	不滿意
個人語音導覽租借服務	81.8	----	7.5
團體子母機導覽設施	88.4	----	5.9
故宮網站內容(曾瀏覽故宮網站者)	72.5	16.4	1.6
六、參訪故宮後對典藏文物的瞭解	收穫很多	有一些收穫	沒有收穫
	37.7	58.9	2.8
七、故宮整體參訪滿意度	滿意	普通	不滿意
	87.9	11.3	0.4

「國立故宮博物院參訪觀眾滿意度面訪調查」各題結果百分比

A·院區交通

A1 您認為目前從台北市到故宮博物院的各項交通工具是否便利？

非常便利 18.4 便利 39.7 普通 22.5 不方便 5.0 不清楚 13.4

A2 您對於在故宮院區內行走的道路安全性是否滿意？

非常滿意 23.0 滿意 54.7 普通 19.8 不滿意 0.8

B·院區標示及設施

B1 您對於故宮院區設施指標（如展覽主廳、文獻大樓特展區、停車場指標等）的看法：

非常滿意 20.3 滿意 54.2 普通 21.6 不滿意(續答B1-1)3.5 非常不滿意(續答B1-1)0.1

B1-1【不滿意者】請問您認為還有待改善的院區設施指標是？

展覽主廳指標 50.0 文獻大樓特展區指標 23.1 停車場指標 19.2 其他 19.2

B2 您對於故宮展場內設施指標（如展場入口、售票處、語音導覽租借處等）的看法：

非常滿意 18.7 滿意 58.2 普通 18.6 不滿意(續答B2-1)3.1 非常不滿意(續答B2-1)0.4

B2-1【不滿意者】請問您認為還有待改善的展場設施指標是？

售票處指標 8.0 服務台指標 12.0 陳列室入口指標 16.0

禁止攝影標示 12.0 洗手間指標 12.0 遊客步行動線 52.0

語音導覽租借 20.0 餐飲及紀念品販售 4.0 其他 12.0

B3 您對於故宮博物院展場空間規劃的評價是：

非常滿意 23.0 滿意 57.4 普通 17.5 不滿意 1.5 非常不滿意 0.4 其它 0.0

B4. 您對於故宮洗手間數量的評價是：

非常滿意 22.2 滿意 46.9 普通 24.4 不滿意 4.6 非常不滿意 0.3 其它 0.7

B5. 您對於故宮休憩座椅數量的評價是：

非常滿意 12.8 滿意 44.6 普通 34.1 不滿意 6.3 非常不滿意 0.3 其它 0.7

B6. 您對於故宮展場空間清潔程度的評價是：

非常滿意 44.4 滿意 48.2 普通 5.9 不滿意 0.4 非常不滿意 0.1 其它 0.0

C·展覽規劃

C1 請勾選您對於故宮博物院展覽規劃的評價。

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
展覽內容豐富性	34.2	55.2	9.8	0.6	0.0
陳列室展示方式	28.2	56.4	13.7	1.0	0.0
展覽內容說明	23.7	43.9	26.1	4.7	0.6

D·展場服務人員及導覽服務

D1 請勾選您對於故宮展場服務人員服務態度(禮貌、熱忱)的評價。

	接觸率	接觸者的評價				
		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
售票人員服務態度	88.0	26.3	57.1	16.0	0.5	0.0
寄物處服務人員態度	73.9	24.2	56.1	19.3	0.4	0.0
收票人員服務態度	86.7	26.2	56.4	16.9	0.5	0.0
服務台人員服務態度	78.5	27.6	55.3	16.7	0.2	0.2
陳列室安管人員服務態度	77.1	24.1	54.0	21.2	0.7	0.0
導覽解說人員	73.0	27.7	54.3	17.4	0.6	0.0
禮品、餐飲部販售人員	70.3	18.9	55.9	24.1	1.2	0.0

E·導覽設備租借及故宮網站

E1 您是屬於以下哪一種參觀形式？

個人 40.8 →請問您對於故宮提供語音導覽租借服務滿不滿意？

滿意 81.8 不滿意 7.5 無意見 10.6

團體 54.3 →請問您對於使用團體子母機導覽設施滿不滿意？

滿意 88.4 不滿意 5.9 無意見 5.7

E2 請問在您來故宮博物院參訪前，您是否先至故宮博物院網站閱讀館藏文物相關資訊？

有(續答 E2-1) 26.4 沒有 73.6

E2-1【曾瀏覽故宮網站者】您對於故宮博物院網站內容的評價：

非常滿意 16.9 滿意 55.6 普通 16.4 不滿意 1.6 非常不滿意 0.0

F·文化教育效應及整體施政滿意度

F1 本次參訪，您對於故宮典藏文物的瞭解程度是？

收穫很多 37.7 有一些收穫 58.9 完全沒有收穫 2.8

F2 您這次來故宮的整體施政滿意程度：

非常滿意 23.0 滿意 64.9 普通 11.3 不滿意 0.3 非常不滿意 0.1

F3 請寫下您認為故宮待改善之服務及設施項目或相關建議

請參閱第 26 頁相關開放問項調查結果整理資料

G·受訪者基本資料

G1 這一次您參觀故宮的展覽，大約距離上一次多久了：

- 一個月內 3.8 半年內 7.8 一年內 4.3 一年以上 22.8 這是第一次來 59.1
 其他 1.3

G2 請問您的年齡是：

- 19歲或以下 8.2 20-29歲 24.0 30-39歲 24.2 40-49歲 17.5
 50-59歲 15.8 60歲或以上 10.3

G3 請問您的教育程度是：

- 小學 2.5 初中、國中 9.5 高中、高職 23.5 專科 11.6 大學 39.4
 研究所以上 13.3

G4 請問您的職業：

- 高階主管、自由業、企業負責人 24.6 職員或勞工 28.8 教師 5.7 學生 13.7
 家務工作 7.0 公務人員 8.0 退休人士 6.8 其他 4.3

G5 請問您的居住地區：

- 台北市 9.4 台北縣 7.3 宜蘭 0.6 桃園 2.9 新竹 2.9 苗栗 0.7
 台中 2.8 南投 0.4 彰化 0.3 雲林 0.3 嘉義 0.3 台南 2.1
 高雄 0.8 屏東 0.0 澎湖 1.8 花蓮 0.1 台東 0.0 基隆 1.7
 金門 0.0 馬祖 0.0 港澳 7.8 大陸 9.6 新加坡 3.6 馬來西亞 7.1
 韓國 0.6 日本 21.5 歐美 10.1 其他 4.3

G6 請問您的性別： 男性 46.9 女性 53.1

附錄二

故宮博物院現場觀眾意見交叉表

附表 1 這一次您參觀故宮的展覽，大約距離上一次多久了？

	合計	一個月 內	半年內	一年內	一年以 上	第一次 來	其他
全體	100.0%	3.8%	7.8%	4.3%	22.8%	59.1%	2.3%
性別							
男性	100.0%	4.5%	8.0%	3.9%	25.3%	56.3%	2.1%
女性	100.0%	3.2%	7.6%	4.7%	20.5%	61.6%	2.4%
年齡*							
19歲或以下	100.0%	5.1%	10.2%	3.4%	13.6%	64.4%	3.4%
20-29歲	100.0%	1.7%	7.0%	5.2%	18.0%	66.3%	1.7%
30-39歲	100.0%	5.8%	10.4%	5.8%	24.3%	50.9%	2.9%
40-49歲	100.0%	7.2%	4.8%	5.6%	20.0%	60.8%	1.6%
50-59歲	100.0%	1.8%	8.0%	1.8%	27.4%	57.5%	3.5%
60歲或以上	100.0%	0.0%	6.8%	1.4%	35.1%	56.8%	0.0%
教育程度							
小學	100.0%	11.1%	5.6%	5.6%	11.1%	66.7%	0.0%
初中、國中	100.0%	4.4%	2.9%	2.9%	22.1%	66.2%	1.5%
高中、高職	100.0%	1.2%	8.3%	1.8%	19.0%	66.1%	3.6%
專科	100.0%	2.4%	6.0%	2.4%	27.7%	59.0%	2.4%
大學	100.0%	3.9%	8.9%	5.3%	22.0%	57.8%	2.1%
研究所以上	100.0%	7.4%	9.5%	8.4%	30.5%	44.2%	0.0%
職業							
主管或企業負責人	100.0%	5.7%	6.8%	4.0%	21.0%	61.4%	1.1%
職員或勞工	100.0%	2.4%	8.3%	4.4%	25.2%	56.8%	2.9%
教師	100.0%	4.9%	12.2%	2.4%	19.5%	61.0%	0.0%
學生	100.0%	2.0%	11.2%	8.2%	14.3%	62.2%	2.0%
家務工作	100.0%	2.0%	2.0%	4.0%	20.0%	70.0%	2.0%
公務人員	100.0%	5.3%	7.0%	5.3%	28.1%	50.9%	3.5%
退休人士	100.0%	0.0%	8.2%	2.0%	40.8%	49.0%	0.0%
其他	100.0%	12.9%	6.5%	0.0%	16.1%	58.1%	6.5%
國籍*							
本國觀眾	100.0%	7.7%	17.5%	9.3%	35.8%	26.4%	3.3%
大陸港澳觀眾	100.0%	0.0%	5.6%	0.8%	13.6%	77.6%	2.4%
東南亞觀眾	100.0%	2.6%	2.6%	2.6%	13.0%	79.2%	0.0%
日韓觀眾	100.0%	1.3%	1.3%	1.3%	16.5%	77.2%	2.5%
歐美觀眾	100.0%	5.6%	2.8%	2.8%	23.6%	65.3%	0.0%

註：卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

附表 2 您認為目前從台北市到故宮博物院的各項交通工具是否便利？

	合計	便利	普通	不方便	不清楚
全體	100.0%	58.1%	22.5%	5.0%	14.4%
性別					
男性	100.0%	62.5%	21.1%	5.1%	11.3%
女性	100.0%	54.2%	23.7%	5.0%	17.1%
年齡*					
19歲或以下	100.0%	64.4%	25.4%	3.4%	6.8%
20-29歲	100.0%	50.0%	29.1%	7.6%	13.4%
30-39歲	100.0%	58.4%	24.3%	6.4%	11.0%
40-49歲	100.0%	62.4%	16.0%	4.0%	17.6%
50-59歲	100.0%	65.5%	14.2%	1.8%	18.6%
60歲或以上	100.0%	52.7%	24.3%	4.1%	18.9%
教育程度*					
小學	100.0%	77.8%	16.7%	0.0%	5.6%
初中、國中	100.0%	58.8%	26.5%	5.9%	8.8%
高中、高職	100.0%	56.5%	26.2%	0.6%	16.7%
專科	100.0%	57.8%	25.3%	1.2%	15.7%
大學	100.0%	59.9%	18.4%	6.0%	15.6%
研究所以上	100.0%	50.5%	24.2%	13.7%	11.6%
職業*					
主管或企業負責人	100.0%	61.4%	18.8%	4.0%	15.9%
職員或勞工	100.0%	53.4%	27.7%	2.9%	16.0%
教師	100.0%	61.0%	12.2%	9.8%	17.1%
學生	100.0%	61.2%	25.5%	8.2%	5.1%
家務工作	100.0%	46.0%	32.0%	6.0%	16.0%
公務人員	100.0%	71.9%	17.5%	5.3%	5.3%
退休人士	100.0%	67.3%	14.3%	4.1%	14.3%
其他	100.0%	48.4%	16.1%	9.7%	25.8%
國籍*					
本國觀眾	100.0%	67.5%	21.5%	7.7%	3.3%
大陸港澳觀眾	100.0%	66.4%	17.6%	4.0%	12.0%
東南亞觀眾	100.0%	63.6%	24.7%	2.6%	9.1%
日韓觀眾	100.0%	33.5%	32.9%	2.5%	31.0%
歐美觀眾	100.0%	59.7%	12.5%	4.2%	23.6%

註：卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

附表 3 您對於在故宮院區內行走的道路安全性是否滿意？

	合計	滿意	普通	不滿意	無意見
全體	100.0%	77.7%	19.8%	0.8%	1.5%
性別					
男性	100.0%	81.3%	15.8%	0.9%	2.1%
女性	100.0%	74.7%	23.4%	0.8%	1.1%
年齡					
19 歲或以下	100.0%	78.0%	22.0%	0.0%	0.0%
20-29 歲	100.0%	76.7%	21.5%	1.2%	0.6%
30-39 歲	100.0%	79.2%	18.5%	1.2%	1.2%
40-49 歲	100.0%	77.6%	19.2%	0.8%	2.4%
50-59 歲	100.0%	76.1%	19.5%	0.9%	3.5%
60 歲或以上	100.0%	79.7%	18.9%	0.0%	1.4%
教育程度					
小學	100.0%	72.2%	27.8%	0.0%	0.0%
初中、國中	100.0%	82.4%	16.2%	0.0%	1.5%
高中、高職	100.0%	73.8%	23.2%	0.6%	2.4%
專科	100.0%	81.9%	16.9%	1.2%	0.0%
大學	100.0%	79.4%	18.1%	0.4%	2.1%
研究所以上	100.0%	74.7%	22.1%	3.2%	0.0%
職業*					
主管或企業負責人	100.0%	82.4%	15.9%	0.6%	1.1%
職員或勞工	100.0%	74.8%	21.8%	1.9%	1.5%
教師	100.0%	80.5%	14.6%	0.0%	4.9%
學生	100.0%	78.6%	20.4%	1.0%	0.0%
家務工作	100.0%	62.0%	38.0%	0.0%	0.0%
公務人員	100.0%	86.0%	12.3%	0.0%	1.8%
退休人士	100.0%	85.7%	12.2%	0.0%	2.0%
其他	100.0%	67.7%	25.8%	0.0%	6.5%
國籍*					
本國觀眾	100.0%	80.9%	17.5%	0.4%	1.2%
大陸港澳觀眾	100.0%	90.4%	5.6%	0.0%	4.0%
東南亞觀眾	100.0%	74.0%	26.0%	0.0%	0.0%
日韓觀眾	100.0%	60.8%	36.1%	2.5%	0.6%
歐美觀眾	100.0%	83.3%	13.9%	1.4%	1.4%

註：卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

附表 4 您對於故宮院區設施指標（如展覽主廳、文獻大樓特展區、停車場指標等）的看法？

	合計	滿意	普通	不滿意	無意見
全體	100.0%	74.5%	21.6%	3.6%	0.3%
性別					
男性	100.0%	75.9%	19.6%	4.5%	0.0%
女性	100.0%	73.2%	23.4%	2.9%	0.5%
年齡*					
19 歲或以下	100.0%	72.9%	27.1%	0.0%	0.0%
20-29 歲	100.0%	70.3%	25.0%	4.7%	0.0%
30-39 歲	100.0%	73.4%	24.9%	1.2%	0.6%
40-49 歲	100.0%	72.8%	23.2%	4.0%	0.0%
50-59 歲	100.0%	78.8%	14.2%	7.1%	0.0%
60 歲或以上	100.0%	83.8%	10.8%	4.1%	1.4%
教育程度					
小學	100.0%	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%
初中、國中	100.0%	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%
高中、高職	100.0%	76.2%	17.9%	5.4%	0.6%
專科	100.0%	72.3%	25.3%	1.2%	1.2%
大學	100.0%	72.7%	23.8%	3.5%	0.0%
研究所以上	100.0%	71.6%	22.1%	6.3%	0.0%
職業					
主管或企業負責人	100.0%	74.4%	21.0%	4.5%	0.0%
職員或勞工	100.0%	70.4%	24.8%	4.4%	0.5%
教師	100.0%	82.9%	14.6%	2.4%	0.0%
學生	100.0%	72.4%	25.5%	2.0%	0.0%
家務工作	100.0%	78.0%	16.0%	4.0%	2.0%
公務人員	100.0%	77.2%	21.1%	1.8%	0.0%
退休人士	100.0%	89.8%	6.1%	4.1%	0.0%
其他	100.0%	61.3%	35.5%	3.2%	0.0%
國籍*					
本國觀眾	100.0%	65.9%	28.0%	5.7%	0.4%
大陸港澳觀眾	100.0%	86.4%	12.8%	0.8%	0.0%
東南亞觀眾	100.0%	72.7%	24.7%	2.6%	0.0%
日韓觀眾	100.0%	70.3%	24.1%	5.1%	0.6%
歐美觀眾	100.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%

註：卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

附表 5 【不滿意者】請問您認為還有待改善的院區設施指標是？

	展覽主廳 指標	文獻大樓 特展區指 標	停車場設 施	其他
全體	50.0%	23.1%	19.2%	19.2%
性別				
男性	46.7%	13.3%	26.7%	26.7%
女性	54.5%	36.4%	9.1%	9.1%
年齡				
20-29 歲	37.5%	25.0%	12.5%	25.0%
30-39 歲	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
40-49 歲	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%
50-59 歲	62.5%	12.5%	25.0%	12.5%
60 歲或以上	66.7%	66.7%	0.0%	33.3%
教育程度				
高中、高職	44.4%	0.0%	44.4%	11.1%
專科	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	50.0%	40.0%	0.0%	30.0%
研究所以上	50.0%	33.3%	16.7%	16.7%
職業				
主管或企業負責人	50.0%	12.5%	25.0%	25.0%
職員或勞工	33.3%	22.2%	33.3%	11.1%
教師	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%
家務工作	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%
公務人員	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休人士	100.0%	50.0%	0.0%	0.0%
其他	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國籍				
本國觀眾	50.0%	28.6%	21.4%	7.1%
大陸港澳觀眾	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
東南亞觀眾	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
日韓觀眾	62.5%	25.0%	12.5%	25.0%

註：1. 本題為複選題，不進行卡方檢定分析。

2. 本題只問「不滿意故宮院區設施指標」的受訪者，回答人數 26 人。

附表 6 您對於故宮展場內設施指標（如展場入口、售票處、語音導覽租借處等）的看法？

	合計	滿意	普通	不滿意	無意見
全體	100.0%	76.9%	18.6%	3.5%	1.0%
性別					
男性	100.0%	77.4%	18.2%	3.6%	0.9%
女性	100.0%	76.6%	18.9%	3.4%	1.1%
年齡					
19 歲或以下	100.0%	67.8%	27.1%	3.4%	1.7%
20-29 歲	100.0%	71.5%	26.2%	2.3%	0.0%
30-39 歲	100.0%	82.1%	14.5%	2.3%	1.2%
40-49 歲	100.0%	80.0%	12.8%	4.8%	2.4%
50-59 歲	100.0%	79.6%	15.0%	5.3%	0.0%
60 歲或以上	100.0%	75.7%	18.9%	4.1%	1.4%
教育程度					
小學	100.0%	66.7%	27.8%	5.6%	0.0%
初中、國中	100.0%	82.4%	10.3%	5.9%	1.5%
高中、高職	100.0%	73.2%	22.6%	2.4%	1.8%
專科	100.0%	80.7%	16.9%	2.4%	0.0%
大學	100.0%	76.6%	18.8%	3.9%	0.7%
研究所以上	100.0%	78.9%	16.8%	3.2%	1.1%
職業					
主管或企業負責人	100.0%	77.3%	18.2%	4.0%	0.6%
職員或勞工	100.0%	76.7%	19.9%	2.4%	1.0%
教師	100.0%	80.5%	7.3%	7.3%	4.9%
學生	100.0%	70.4%	25.5%	3.1%	1.0%
家務工作	100.0%	78.0%	16.0%	4.0%	2.0%
公務人員	100.0%	73.7%	24.6%	1.8%	0.0%
退休人士	100.0%	87.8%	6.1%	6.1%	0.0%
其他	100.0%	80.6%	16.1%	3.2%	0.0%
國籍*					
本國觀眾	100.0%	70.3%	22.4%	6.1%	1.2%
大陸港澳觀眾	100.0%	91.2%	7.2%	0.0%	1.6%
東南亞觀眾	100.0%	79.2%	20.8%	0.0%	0.0%
日韓觀眾	100.0%	65.8%	26.6%	6.3%	1.3%
歐美觀眾	100.0%	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%

註：卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

附表 7 【不滿意者】請問您認為還有待改善的展場設施指標是？

	售票處 指標	服務台 指標	陳列室 入口指 標	禁止攝 影指標	洗手間 指標	遊客步 行指標	語音導 覽租借	餐飲及 紀念品 販售	其他	無意見
全體	8.0%	12.0%	16.0%	12.0%	12.0%	52.0%	20.0%	4.0%	12.0%	4.0%
性別										
男性	8.3%	8.3%	16.7%	25.0%	16.7%	41.7%	33.3%	8.3%	8.3%	0.0%
女性	7.7%	15.4%	15.4%	0.0%	7.7%	61.5%	7.7%	0.0%	15.4%	7.7%
年齡										
19 歲或以下	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20-29 歲	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%
40-49 歲	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	16.7%	0.0%
50-59 歲	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7%	16.7%	0.0%	16.7%	16.7%
60 歲或以上	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	66.7%	66.7%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%
教育程度										
小學	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
初中、國中	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%
高中、高職	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
專科	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學	9.1%	9.1%	9.1%	9.1%	9.1%	54.5%	27.3%	0.0%	18.2%	0.0%
研究所以上	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%
職業										
主管或企業負責人	0.0%	0.0%	14.3%	14.3%	14.3%	28.6%	42.9%	0.0%	14.3%	14.3%
職員或勞工	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教師	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%
學生	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
家務工作	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
公務人員	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休人士	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	33.3%	66.7%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%
其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國籍										
本國觀眾	6.7%	13.3%	20.0%	13.3%	13.3%	60.0%	13.3%	6.7%	6.7%	6.7%
日韓觀眾	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	40.0%	30.0%	0.0%	20.0%	0.0%

註：1. 本題為複選題，不進行卡方檢定分析。

2. 本題只問「不滿意故宮展場內設施指標」的受訪者，回答人數 25 人。

附表 8 您對於故宮博物院展場空間規劃的評價是：

	合計	滿意	普通	不滿意	無意見
全體	100.0%	80.4%	17.5%	1.9%	0.1%
性別					
男性	100.0%	79.5%	18.5%	1.8%	0.3%
女性	100.0%	81.3%	16.6%	2.1%	0.0%
年齡					
19 歲或以下	100.0%	72.9%	25.4%	1.7%	0.0%
20-29 歲	100.0%	79.7%	17.4%	2.9%	0.0%
30-39 歲	100.0%	78.6%	19.7%	1.7%	0.0%
40-49 歲	100.0%	77.6%	18.4%	3.2%	0.8%
50-59 歲	100.0%	85.8%	13.3%	0.9%	0.0%
60 歲或以上	100.0%	89.2%	10.8%	0.0%	0.0%
教育程度					
小學	100.0%	72.2%	27.8%	0.0%	0.0%
初中、國中	100.0%	85.3%	14.7%	0.0%	0.0%
高中、高職	100.0%	81.0%	16.7%	2.4%	0.0%
專科	100.0%	77.1%	21.7%	1.2%	0.0%
大學	100.0%	80.9%	16.7%	2.1%	0.4%
研究所以上	100.0%	80.0%	16.8%	3.2%	0.0%
職業					
主管或企業負責人	100.0%	80.1%	17.0%	2.3%	0.6%
職員或勞工	100.0%	77.2%	20.9%	1.9%	0.0%
教師	100.0%	90.2%	7.3%	2.4%	0.0%
學生	100.0%	78.6%	19.4%	2.0%	0.0%
家務工作	100.0%	84.0%	16.0%	0.0%	0.0%
公務人員	100.0%	75.4%	22.8%	1.8%	0.0%
退休人士	100.0%	91.8%	8.2%	0.0%	0.0%
其他	100.0%	80.6%	12.9%	6.5%	0.0%
國籍					
本國觀眾	100.0%	77.6%	19.1%	3.3%	0.0%
大陸港澳觀眾	100.0%	89.6%	10.4%	0.0%	0.0%
東南亞觀眾	100.0%	74.0%	24.7%	1.3%	0.0%
日韓觀眾	100.0%	75.9%	20.3%	3.2%	0.6%
歐美觀眾	100.0%	86.1%	13.9%	0.0%	0.0%

註：卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

附表 9 您對故宮洗手間數量的評價是：

	合計	滿意	普通	不滿意	無意見
全體	100.0%	69.1%	24.4%	4.9%	1.5%
性別					
男性	100.0%	72.0%	21.7%	4.8%	1.5%
女性	100.0%	66.6%	26.8%	5.0%	1.6%
年齡					
19歲或以下	100.0%	69.5%	27.1%	1.7%	1.7%
20-29歲	100.0%	69.8%	27.3%	2.3%	0.6%
30-39歲	100.0%	64.7%	28.3%	5.2%	1.7%
40-49歲	100.0%	64.8%	22.4%	9.6%	3.2%
50-59歲	100.0%	75.2%	19.5%	3.5%	1.8%
60歲或以上	100.0%	75.7%	17.6%	6.8%	0.0%
教育程度					
小學	100.0%	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%
初中、國中	100.0%	73.5%	25.0%	1.5%	0.0%
高中、高職	100.0%	66.1%	27.4%	5.4%	1.2%
專科	100.0%	68.7%	25.3%	3.6%	2.4%
大學	100.0%	69.9%	23.4%	6.0%	0.7%
研究所以上	100.0%	67.4%	22.1%	5.3%	5.3%
職業*					
主管或企業負責人	100.0%	66.5%	25.0%	6.8%	1.7%
職員或勞工	100.0%	68.4%	26.2%	4.9%	0.5%
教師	100.0%	63.4%	24.4%	0.0%	12.2%
學生	100.0%	70.4%	25.5%	2.0%	2.0%
家務工作	100.0%	66.0%	30.0%	4.0%	0.0%
公務人員	100.0%	75.4%	21.1%	3.5%	0.0%
退休人士	100.0%	89.8%	10.2%	0.0%	0.0%
其他	100.0%	51.6%	25.8%	22.6%	0.0%
國籍*					
本國觀眾	100.0%	67.9%	26.8%	3.7%	1.6%
大陸港澳觀眾	100.0%	80.0%	14.4%	4.8%	0.8%
東南亞觀眾	100.0%	75.3%	24.7%	0.0%	0.0%
日韓觀眾	100.0%	55.7%	31.0%	12.0%	1.3%
歐美觀眾	100.0%	75.0%	18.1%	1.4%	5.6%

註：卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

附表 10 您對故宮休憩座椅數量的評價是：

	合計	滿意	普通	不滿意	無意見
全體	100.0%	57.4%	34.1%	6.6%	2.0%
性別					
男性	100.0%	58.3%	32.4%	6.8%	2.4%
女性	100.0%	56.6%	35.5%	6.3%	1.6%
年齡*					
19歲或以下	100.0%	55.9%	33.9%	10.2%	0.0%
20-29歲	100.0%	59.3%	33.7%	5.8%	1.2%
30-39歲	100.0%	55.5%	38.7%	4.6%	1.2%
40-49歲	100.0%	52.8%	39.2%	6.4%	1.6%
50-59歲	100.0%	61.1%	31.0%	6.2%	1.8%
60歲或以上	100.0%	60.8%	20.3%	10.8%	8.1%
教育程度					
小學	100.0%	66.7%	27.8%	5.6%	0.0%
初中、國中	100.0%	54.4%	39.7%	5.9%	0.0%
高中、高職	100.0%	57.1%	34.5%	6.0%	2.4%
專科	100.0%	60.2%	36.1%	2.4%	1.2%
大學	100.0%	57.4%	34.0%	7.1%	1.4%
研究所以上	100.0%	55.8%	28.4%	10.5%	5.3%
職業*					
主管或企業負責人	100.0%	50.6%	36.9%	9.7%	2.8%
職員或勞工	100.0%	59.2%	34.0%	5.8%	1.0%
教師	100.0%	58.5%	31.7%	4.9%	4.9%
學生	100.0%	57.1%	33.7%	9.2%	0.0%
家務工作	100.0%	54.0%	40.0%	4.0%	2.0%
公務人員	100.0%	64.9%	28.1%	7.0%	0.0%
退休人士	100.0%	77.6%	14.3%	2.0%	6.1%
其他	100.0%	45.2%	51.6%	0.0%	3.2%
國籍*					
本國觀眾	100.0%	55.7%	38.2%	5.7%	0.4%
大陸港澳觀眾	100.0%	69.6%	24.8%	5.6%	0.0%
東南亞觀眾	100.0%	57.1%	39.0%	3.9%	0.0%
日韓觀眾	100.0%	48.1%	41.1%	5.1%	5.7%
歐美觀眾	100.0%	61.1%	25.0%	8.3%	5.6%

註：卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

附表 11 您對於故宮展場空間清潔程度的評價是：

	合計	滿意	普通	不滿意	無意見
全體	100.0%	92.6%	5.9%	0.5%	1.0%
性別					
男性	100.0%	90.8%	7.1%	0.9%	1.2%
女性	100.0%	94.2%	4.7%	0.3%	0.8%
年齡					
19歲或以下	100.0%	91.5%	6.8%	0.0%	1.7%
20-29歲	100.0%	93.0%	5.2%	1.2%	0.6%
30-39歲	100.0%	94.2%	4.0%	0.6%	1.2%
40-49歲	100.0%	92.8%	6.4%	0.8%	0.0%
50-59歲	100.0%	91.2%	8.0%	0.0%	0.9%
60歲或以上	100.0%	90.5%	6.8%	0.0%	2.7%
教育程度*					
小學	100.0%	77.8%	16.7%	0.0%	5.6%
初中、國中	100.0%	98.5%	0.0%	1.5%	0.0%
高中、高職	100.0%	91.7%	7.7%	0.0%	0.6%
專科	100.0%	90.4%	6.0%	2.4%	1.2%
大學	100.0%	93.6%	5.0%	0.0%	1.4%
研究所以上	100.0%	91.6%	7.4%	1.1%	0.0%
職業					
主管或企業負責人	100.0%	92.6%	6.3%	0.6%	0.6%
職員或勞工	100.0%	93.7%	4.4%	1.5%	0.5%
教師	100.0%	95.1%	2.4%	0.0%	2.4%
學生	100.0%	91.8%	7.1%	0.0%	1.0%
家務工作	100.0%	96.0%	2.0%	0.0%	2.0%
公務人員	100.0%	91.2%	7.0%	0.0%	1.8%
退休人士	100.0%	89.8%	10.2%	0.0%	0.0%
其他	100.0%	87.1%	9.7%	0.0%	3.2%
國籍					
本國觀眾	100.0%	91.1%	7.3%	1.2%	0.4%
大陸港澳觀眾	100.0%	97.6%	2.4%	0.0%	0.0%
東南亞觀眾	100.0%	92.2%	5.2%	0.0%	2.6%
日韓觀眾	100.0%	91.1%	7.0%	0.6%	1.3%
歐美觀眾	100.0%	91.7%	5.6%	0.0%	2.8%

註：卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

附表 12 您對於故宮博物院 展覽內容豐富性 的評價是：

	合計	滿意	普通	不滿意	無意見
全體	100.0%	89.4%	9.8%	0.6%	0.3%
性別					
男性	100.0%	88.7%	10.1%	0.6%	0.6%
女性	100.0%	90.0%	9.5%	0.5%	0.0%
年齡					
19 歲或以下	100.0%	88.1%	11.9%	0.0%	0.0%
20-29 歲	100.0%	93.0%	6.4%	0.6%	0.0%
30-39 歲	100.0%	86.7%	12.1%	0.6%	0.6%
40-49 歲	100.0%	86.4%	12.8%	0.0%	0.8%
50-59 歲	100.0%	90.3%	8.8%	0.9%	0.0%
60 歲或以上	100.0%	91.9%	6.8%	1.4%	0.0%
教育程度					
小學	100.0%	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%
初中、國中	100.0%	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%
高中、高職	100.0%	91.1%	8.9%	0.0%	0.0%
專科	100.0%	92.8%	6.0%	1.2%	0.0%
大學	100.0%	88.7%	9.9%	0.7%	0.7%
研究所以上	100.0%	85.3%	13.7%	1.1%	0.0%
職業					
主管或企業負責人	100.0%	84.1%	14.2%	1.1%	0.6%
職員或勞工	100.0%	90.8%	7.8%	1.0%	0.5%
教師	100.0%	90.2%	9.8%	0.0%	0.0%
學生	100.0%	89.8%	10.2%	0.0%	0.0%
家務工作	100.0%	94.0%	6.0%	0.0%	0.0%
公務人員	100.0%	91.2%	8.8%	0.0%	0.0%
退休人士	100.0%	95.9%	4.1%	0.0%	0.0%
其他	100.0%	83.9%	16.1%	0.0%	0.0%
國籍					
本國觀眾	100.0%	89.0%	10.6%	0.4%	0.0%
大陸港澳觀眾	100.0%	90.4%	9.6%	0.0%	0.0%
東南亞觀眾	100.0%	89.6%	9.1%	0.0%	1.3%
日韓觀眾	100.0%	88.6%	9.5%	1.3%	0.6%
歐美觀眾	100.0%	90.3%	8.3%	1.4%	0.0%

註：卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

附表 13 您對於故宮博物院 陳列室展示方式 的評價是：

	合計	滿意	普通	不滿意	無意見
全體	100.0%	84.6%	13.7%	1.0%	0.7%
性別*					
男性	100.0%	86.0%	11.0%	1.8%	1.2%
女性	100.0%	83.4%	16.1%	0.3%	0.3%
年齡					
19 歲或以下	100.0%	83.1%	16.9%	0.0%	0.0%
20-29 歲	100.0%	82.0%	16.9%	0.6%	0.6%
30-39 歲	100.0%	83.8%	14.5%	1.2%	0.6%
40-49 歲	100.0%	83.2%	15.2%	0.8%	0.8%
50-59 歲	100.0%	87.6%	10.6%	0.9%	0.9%
60 歲或以上	100.0%	91.9%	4.1%	2.7%	1.4%
教育程度					
小學	100.0%	72.2%	27.8%	0.0%	0.0%
初中、國中	100.0%	82.4%	16.2%	1.5%	0.0%
高中、高職	100.0%	82.7%	16.1%	0.0%	1.2%
專科	100.0%	89.2%	9.6%	0.0%	1.2%
大學	100.0%	85.5%	12.8%	1.1%	0.7%
研究所以上	100.0%	86.3%	10.5%	3.2%	0.0%
職業					
主管或企業負責人	100.0%	84.7%	12.5%	1.1%	1.7%
職員或勞工	100.0%	82.0%	16.0%	1.0%	1.0%
教師	100.0%	90.2%	9.8%	0.0%	0.0%
學生	100.0%	82.7%	17.3%	0.0%	0.0%
家務工作	100.0%	82.0%	18.0%	0.0%	0.0%
公務人員	100.0%	86.0%	12.3%	1.8%	0.0%
退休人士	100.0%	93.9%	4.1%	2.0%	0.0%
其他	100.0%	87.1%	9.7%	3.2%	0.0%
國籍					
本國觀眾	100.0%	84.1%	14.2%	1.6%	0.0%
大陸港澳觀眾	100.0%	88.0%	11.2%	0.8%	0.0%
東南亞觀眾	100.0%	83.1%	14.3%	0.0%	2.6%
日韓觀眾	100.0%	81.0%	17.1%	0.6%	1.3%
歐美觀眾	100.0%	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%

註：卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

附表 14 您對於故宮博物院 展覽內容說明 的評價是：

	合計	滿意	普通	不滿意	無意見
全體	100.0%	67.6%	26.1%	5.3%	1.0%
性別					
男性	100.0%	65.5%	27.4%	5.7%	1.5%
女性	100.0%	69.5%	25.0%	5.0%	0.5%
年齡					
19 歲或以下	100.0%	62.7%	33.9%	3.4%	0.0%
20-29 歲	100.0%	64.5%	28.5%	6.4%	0.6%
30-39 歲	100.0%	65.3%	28.3%	5.8%	0.6%
40-49 歲	100.0%	67.2%	28.0%	3.2%	1.6%
50-59 歲	100.0%	70.8%	22.1%	6.2%	0.9%
60 歲或以上	100.0%	79.7%	12.2%	5.4%	2.7%
教育程度					
小學	100.0%	72.2%	27.8%	0.0%	0.0%
初中、國中	100.0%	80.9%	17.6%	1.5%	0.0%
高中、高職	100.0%	69.6%	22.6%	5.4%	2.4%
專科	100.0%	67.5%	27.7%	4.8%	0.0%
大學	100.0%	60.6%	32.3%	6.0%	1.1%
研究所以上	100.0%	73.7%	18.9%	7.4%	0.0%
職業					
主管或企業負責人	100.0%	61.4%	30.1%	7.4%	1.1%
職員或勞工	100.0%	65.0%	27.7%	5.8%	1.5%
教師	100.0%	82.9%	17.1%	0.0%	0.0%
學生	100.0%	61.2%	32.7%	6.1%	0.0%
家務工作	100.0%	78.0%	18.0%	4.0%	0.0%
公務人員	100.0%	73.7%	24.6%	1.8%	0.0%
退休人士	100.0%	81.6%	10.2%	4.1%	4.1%
其他	100.0%	67.7%	25.8%	6.5%	0.0%
國籍*					
本國觀眾	100.0%	64.2%	32.1%	3.7%	0.0%
大陸港澳觀眾	100.0%	69.6%	23.2%	5.6%	1.6%
東南亞觀眾	100.0%	67.5%	28.6%	1.3%	2.6%
日韓觀眾	100.0%	59.5%	26.6%	12.0%	1.9%
歐美觀眾	100.0%	87.5%	11.1%	1.4%	0.0%

註：卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

附表 15 您對於故宮博物院 售票人員服務態度 的評價是：

	合計	滿意	尚可	不滿意
全體	100.0%	83.4%	16.0%	0.5%
性別				
男性	100.0%	83.9%	16.1%	0.0%
女性	100.0%	83.1%	16.0%	0.9%
年齡				
19 歲或以下	100.0%	86.0%	14.0%	0.0%
20-29 歲	100.0%	80.5%	19.5%	0.0%
30-39 歲	100.0%	84.9%	13.2%	1.9%
40-49 歲	100.0%	83.8%	16.2%	0.0%
50-59 歲	100.0%	84.4%	15.6%	0.0%
60 歲或以上	100.0%	82.8%	17.2%	0.0%
教育程度				
小學	100.0%	87.5%	12.5%	0.0%
初中、國中	100.0%	93.2%	6.8%	0.0%
高中、高職	100.0%	83.1%	16.9%	0.0%
專科	100.0%	78.1%	21.9%	0.0%
大學	100.0%	81.7%	17.1%	1.2%
研究所以上	100.0%	87.2%	12.8%	0.0%
職業				
主管或企業負責人	100.0%	78.9%	20.5%	0.6%
職員或勞工	100.0%	84.2%	15.3%	0.6%
教師	100.0%	88.2%	11.8%	0.0%
學生	100.0%	81.5%	18.5%	0.0%
家務工作	100.0%	76.2%	21.4%	2.4%
公務人員	100.0%	90.6%	9.4%	0.0%
退休人士	100.0%	92.5%	7.5%	0.0%
其他	100.0%	88.0%	12.0%	0.0%
國籍*				
本國觀眾	100.0%	88.2%	11.4%	0.4%
大陸港澳觀眾	100.0%	92.5%	7.5%	0.0%
東南亞觀眾	100.0%	81.4%	18.6%	0.0%
日韓觀眾	100.0%	63.0%	36.2%	0.8%
歐美觀眾	100.0%	96.9%	3.1%	0.0%

註：1. 卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

2. 本表僅以接觸過售票人員者為分析樣本，回答人數 630 人。

附表 16 您對於故宮博物院 寄物處服務人員態度 的評價是：

	合計	滿意	尚可	不滿意
全體	100.0%	80.3%	19.3%	0.4%
性別				
男性	100.0%	80.8%	19.2%	0.0%
女性	100.0%	79.9%	19.3%	0.7%
年齡				
19 歲或以下	100.0%	93.2%	6.8%	0.0%
20-29 歲	100.0%	76.7%	23.3%	0.0%
30-39 歲	100.0%	80.0%	19.3%	0.7%
40-49 歲	100.0%	84.2%	15.8%	0.0%
50-59 歲	100.0%	79.0%	21.0%	0.0%
60 歲或以上	100.0%	73.5%	24.5%	2.0%
教育程度				
小學	100.0%	86.7%	13.3%	0.0%
初中、國中	100.0%	91.5%	8.5%	0.0%
高中、高職	100.0%	81.5%	18.5%	0.0%
專科	100.0%	74.6%	25.4%	0.0%
大學	100.0%	76.8%	22.3%	0.9%
研究所以上	100.0%	85.5%	14.5%	0.0%
職業*				
主管或企業負責人	100.0%	72.3%	27.7%	0.0%
職員或勞工	100.0%	79.3%	20.7%	0.0%
教師	100.0%	93.1%	6.9%	0.0%
學生	100.0%	83.3%	16.7%	0.0%
家務工作	100.0%	74.4%	23.1%	2.6%
公務人員	100.0%	93.5%	6.5%	0.0%
退休人士	100.0%	93.1%	6.9%	0.0%
其他	100.0%	76.2%	19.0%	4.8%
國籍*				
本國觀眾	100.0%	89.0%	11.0%	0.0%
大陸港澳觀眾	100.0%	97.7%	2.3%	0.0%
東南亞觀眾	100.0%	85.9%	14.1%	0.0%
日韓觀眾	100.0%	54.2%	45.0%	0.8%
歐美觀眾	100.0%	90.9%	6.8%	2.3%

註：1. 卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

2. 本表僅以接觸過寄物處人員者為分析樣本，回答人數 529 人。

附表 17 您對於故宮博物院 收票人員服務態度 的評價是：

	合計	滿意	尚可	不滿意
全體	100.0%	82.6%	16.9%	0.5%
性別				
男性	100.0%	82.1%	16.9%	1.0%
女性	100.0%	83.1%	16.9%	0.0%
年齡				
19 歲或以下	100.0%	82.5%	17.5%	0.0%
20-29 歲	100.0%	79.9%	20.1%	0.0%
30-39 歲	100.0%	81.6%	17.1%	1.3%
40-49 歲	100.0%	86.2%	13.8%	0.0%
50-59 歲	100.0%	84.0%	16.0%	0.0%
60 歲或以上	100.0%	83.1%	15.3%	1.7%
教育程度				
小學	100.0%	64.7%	35.3%	0.0%
初中、國中	100.0%	94.8%	5.2%	0.0%
高中、高職	100.0%	85.3%	14.7%	0.0%
專科	100.0%	75.0%	23.6%	1.4%
大學	100.0%	80.2%	19.0%	0.8%
研究所以上	100.0%	86.5%	13.5%	0.0%
職業*				
主管或企業負責人	100.0%	75.8%	23.6%	0.6%
職員或勞工	100.0%	81.0%	18.4%	0.6%
教師	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
學生	100.0%	79.1%	20.9%	0.0%
家務工作	100.0%	80.0%	20.0%	0.0%
公務人員	100.0%	90.0%	10.0%	0.0%
退休人士	100.0%	92.3%	5.1%	2.6%
其他	100.0%	92.0%	8.0%	0.0%
國籍*				
本國觀眾	100.0%	86.6%	12.6%	0.9%
大陸港澳觀眾	100.0%	94.8%	5.2%	0.0%
東南亞觀眾	100.0%	82.6%	17.4%	0.0%
日韓觀眾	100.0%	61.1%	38.1%	0.8%
歐美觀眾	100.0%	96.8%	3.2%	0.0%

註：1. 卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

2. 本表僅以接觸過收票人員者為分析樣本，回答人數 621 人。

附表 18 您對於故宮博物院 服務台人員服務態度 的評價是：

	合計	滿意	尚可	不滿意
全體	100.0%	82.9%	16.7%	0.4%
性別				
男性	100.0%	83.8%	16.2%	0.0%
女性	100.0%	82.1%	17.2%	0.7%
年齡				
19 歲或以下	100.0%	87.3%	10.9%	1.8%
20-29 歲	100.0%	84.7%	15.3%	0.0%
30-39 歲	100.0%	82.6%	17.4%	0.0%
40-49 歲	100.0%	85.9%	14.1%	0.0%
50-59 歲	100.0%	81.5%	17.3%	1.2%
60 歲或以上	100.0%	72.2%	27.8%	0.0%
教育程度				
小學	100.0%	81.3%	18.8%	0.0%
初中、國中	100.0%	92.9%	5.4%	1.8%
高中、高職	100.0%	83.6%	15.6%	0.8%
專科	100.0%	83.8%	16.2%	0.0%
大學	100.0%	78.7%	21.3%	0.0%
研究所以上	100.0%	86.8%	13.2%	0.0%
職業				
主管或企業負責人	100.0%	76.6%	23.4%	0.0%
職員或勞工	100.0%	82.5%	16.9%	0.6%
教師	100.0%	91.2%	8.8%	0.0%
學生	100.0%	84.3%	14.5%	1.2%
家務工作	100.0%	71.1%	28.9%	0.0%
公務人員	100.0%	89.8%	10.2%	0.0%
退休人士	100.0%	94.4%	5.6%	0.0%
其他	100.0%	90.5%	9.5%	0.0%
國籍*				
本國觀眾	100.0%	90.4%	9.2%	0.5%
大陸港澳觀眾	100.0%	94.1%	5.9%	0.0%
東南亞觀眾	100.0%	85.1%	13.4%	1.5%
日韓觀眾	100.0%	48.4%	51.6%	0.0%
歐美觀眾	100.0%	92.0%	8.0%	0.0%

註：1. 卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

2. 本表僅以接觸過服務台人員者為分析樣本，回答人數 562 人。

附表 19 您對於故宮博物院 陳列室安管人員服務態度 的評價是：

	合計	滿意	尚可	不滿意
全體	100.0%	78.1%	21.2%	0.7%
性別				
男性	100.0%	80.4%	19.2%	0.4%
女性	100.0%	75.8%	23.1%	1.1%
年齡*				
19 歲或以下	100.0%	92.3%	5.8%	1.9%
20-29 歲	100.0%	73.8%	26.2%	0.0%
30-39 歲	100.0%	73.8%	24.1%	2.1%
40-49 歲	100.0%	85.9%	14.1%	0.0%
50-59 歲	100.0%	75.3%	24.7%	0.0%
60 歲或以上	100.0%	75.5%	24.5%	0.0%
教育程度				
小學	100.0%	86.7%	13.3%	0.0%
初中、國中	100.0%	85.7%	14.3%	0.0%
高中、高職	100.0%	78.9%	20.3%	0.8%
專科	100.0%	72.7%	25.8%	1.5%
大學	100.0%	75.5%	23.6%	0.9%
研究所以上	100.0%	82.8%	17.2%	0.0%
職業*				
主管或企業負責人	100.0%	66.7%	32.6%	0.7%
職員或勞工	100.0%	76.8%	22.6%	0.6%
教師	100.0%	96.4%	3.6%	0.0%
學生	100.0%	85.2%	13.6%	1.2%
家務工作	100.0%	75.0%	22.5%	2.5%
公務人員	100.0%	85.4%	14.6%	0.0%
退休人士	100.0%	91.9%	8.1%	0.0%
其他	100.0%	68.2%	31.8%	0.0%
國籍*				
本國觀眾	100.0%	87.9%	10.6%	1.5%
大陸港澳觀眾	100.0%	92.9%	7.1%	0.0%
東南亞觀眾	100.0%	73.4%	26.6%	0.0%
日韓觀眾	100.0%	48.7%	50.4%	0.9%
歐美觀眾	100.0%	84.1%	15.9%	0.0%

註：1. 卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

2. 本表僅以接觸過陳列室安管人員者為分析樣本，回答人數 552 人。

附表 20 您對於故宮博物院 導覽解說人員服務態度 的評價是：

	合計	滿意	尚可	不滿意
全體	100.0%	82.0%	17.4%	0.6%
性別				
男性	100.0%	83.0%	16.2%	0.8%
女性	100.0%	81.1%	18.5%	0.4%
年齡				
19 歲或以下	100.0%	95.7%	4.3%	0.0%
20-29 歲	100.0%	80.5%	18.7%	0.8%
30-39 歲	100.0%	83.8%	16.2%	0.0%
40-49 歲	100.0%	84.9%	15.1%	0.0%
50-59 歲	100.0%	75.0%	23.7%	1.3%
60 歲或以上	100.0%	73.5%	24.5%	2.0%
教育程度				
小學	100.0%	87.5%	12.5%	0.0%
初中、國中	100.0%	96.0%	4.0%	0.0%
高中、高職	100.0%	83.5%	15.7%	0.8%
專科	100.0%	77.8%	22.2%	0.0%
大學	100.0%	79.2%	20.8%	0.0%
研究所以上	100.0%	81.0%	15.9%	3.2%
職業				
主管或企業負責人	100.0%	76.0%	23.2%	0.8%
職員或勞工	100.0%	77.9%	20.8%	1.3%
教師	100.0%	90.0%	10.0%	0.0%
學生	100.0%	90.4%	9.6%	0.0%
家務工作	100.0%	75.7%	24.3%	0.0%
公務人員	100.0%	91.8%	8.2%	0.0%
退休人士	100.0%	90.0%	10.0%	0.0%
其他	100.0%	82.6%	17.4%	0.0%
國籍*				
本國觀眾	100.0%	89.7%	9.8%	0.5%
大陸港澳觀眾	100.0%	90.8%	9.2%	0.0%
東南亞觀眾	100.0%	80.9%	17.6%	1.5%
日韓觀眾	100.0%	61.7%	37.4%	0.9%
歐美觀眾	100.0%	90.0%	10.0%	0.0%

註：1. 卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

2. 本表僅以接觸過導覽解說人員者為分析樣本，回答人數 523 人。

附表 21 您對於故宮博物院 禮品、餐飲部販售人員服務態度 的評價是：

	合計	滿意	尚可	不滿意
全體	100.0%	74.8%	24.1%	1.2%
性別				
男性	100.0%	79.3%	19.5%	1.2%
女性	100.0%	70.2%	28.6%	1.2%
年齡				
19 歲或以下	100.0%	79.1%	20.9%	0.0%
20-29 歲	100.0%	74.6%	24.6%	0.9%
30-39 歲	100.0%	74.6%	24.6%	0.7%
40-49 歲	100.0%	77.8%	21.1%	1.1%
50-59 歲	100.0%	68.1%	31.9%	0.0%
60 歲或以上	100.0%	76.1%	17.4%	6.5%
教育程度				
小學	100.0%	80.0%	20.0%	0.0%
初中、國中	100.0%	80.4%	19.6%	0.0%
高中、高職	100.0%	75.2%	22.2%	2.6%
專科	100.0%	78.7%	19.7%	1.6%
大學	100.0%	70.4%	28.6%	1.0%
研究所以上	100.0%	79.4%	20.6%	0.0%
職業*				
主管或企業負責人	100.0%	65.6%	31.3%	3.1%
職員或勞工	100.0%	78.8%	21.2%	0.0%
教師	100.0%	86.2%	13.8%	0.0%
學生	100.0%	74.0%	24.7%	1.4%
家務工作	100.0%	68.6%	28.6%	2.9%
公務人員	100.0%	82.6%	17.4%	0.0%
退休人士	100.0%	90.3%	9.7%	0.0%
其他	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%
國籍*				
本國觀眾	100.0%	80.6%	18.3%	1.1%
大陸港澳觀眾	100.0%	84.0%	16.0%	0.0%
東南亞觀眾	100.0%	70.5%	29.5%	0.0%
日韓觀眾	100.0%	52.4%	43.7%	3.9%
歐美觀眾	100.0%	87.8%	12.2%	0.0%

註：1. 卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

2. 本表僅以接觸過禮品、餐飲部販售人員者為分析樣本，回答人數 503 人。

附表 22 您是屬於以下那一種的參觀方式？

	合計	個人	團體	無意見
全體	100.0%	40.8%	54.3%	4.9%
性別				
男性	100.0%	44.3%	50.0%	5.7%
女性	100.0%	37.6%	58.2%	4.2%
年齡				
19歲或以下	100.0%	45.8%	52.5%	1.7%
20-29歲	100.0%	47.1%	49.4%	3.5%
30-39歲	100.0%	39.9%	57.2%	2.9%
40-49歲	100.0%	36.8%	55.2%	8.0%
50-59歲	100.0%	33.6%	58.4%	8.0%
60歲或以上	100.0%	41.9%	52.7%	5.4%
教育程度*				
小學	100.0%	27.8%	61.1%	11.1%
初中、國中	100.0%	22.1%	73.5%	4.4%
高中、高職	100.0%	29.2%	64.3%	6.5%
專科	100.0%	43.4%	53.0%	3.6%
大學	100.0%	41.8%	53.2%	5.0%
研究所以上	100.0%	72.6%	25.3%	2.1%
職業				
主管或企業負責人	100.0%	38.1%	55.7%	6.3%
職員或勞工	100.0%	38.8%	56.8%	4.4%
教師	100.0%	51.2%	43.9%	4.9%
學生	100.0%	52.0%	46.9%	1.0%
家務工作	100.0%	32.0%	62.0%	6.0%
公務人員	100.0%	36.8%	57.9%	5.3%
退休人士	100.0%	46.9%	46.9%	6.1%
其他	100.0%	32.3%	61.3%	6.5%
國籍*				
本國觀眾	100.0%	58.9%	38.2%	2.8%
大陸港澳觀眾	100.0%	20.0%	77.6%	2.4%
東南亞觀眾	100.0%	19.5%	80.5%	0.0%
日韓觀眾	100.0%	25.3%	67.1%	7.6%
歐美觀眾	100.0%	73.6%	16.7%	9.7%

註：卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

附表 23 【個人參觀者】請問您對於故宮提供語音導覽租借服務滿不滿意？

	合計	滿意	不滿意	無意見
全體	100.0%	81.8%	7.5%	10.6%
性別				
男性	100.0%	81.2%	7.4%	11.4%
女性	100.0%	82.5%	7.7%	9.8%
年齡*				
19歲或以下	100.0%	96.3%	0.0%	3.7%
20-29歲	100.0%	85.2%	8.6%	6.2%
30-39歲	100.0%	82.6%	5.8%	11.6%
40-49歲	100.0%	80.4%	4.3%	15.2%
50-59歲	100.0%	65.8%	10.5%	23.7%
60歲或以上	100.0%	80.6%	16.1%	3.2%
教育程度				
小學	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
初中、國中	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
高中、高職	100.0%	91.8%	4.1%	4.1%
專科	100.0%	83.3%	8.3%	8.3%
大學	100.0%	77.1%	10.2%	12.7%
研究所以上	100.0%	76.8%	7.2%	15.9%
職業				
主管或企業負責人	100.0%	77.6%	13.4%	9.0%
職員或勞工	100.0%	80.0%	7.5%	12.5%
教師	100.0%	61.9%	9.5%	28.6%
學生	100.0%	92.2%	3.9%	3.9%
家務工作	100.0%	93.8%	0.0%	6.3%
公務人員	100.0%	71.4%	9.5%	19.0%
退休人士	100.0%	91.3%	4.3%	4.3%
其他	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
國籍*				
本國觀眾	100.0%	86.9%	4.1%	9.0%
大陸港澳觀眾	100.0%	84.0%	8.0%	8.0%
東南亞觀眾	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
日韓觀眾	100.0%	72.5%	22.5%	5.0%
歐美觀眾	100.0%	66.0%	9.4%	24.5%

註：1. 卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

2. 本題只問「以個人形式參觀故宮」的受訪者，回答人數 292 人。

附表 24 【團體參觀者】請問您對於使用團體子母機導覽設施滿不滿意？

	合計	滿意	不滿意	無意見
全體	100.0%	88.4%	5.9%	5.7%
性別				
男性	100.0%	87.5%	5.4%	7.1%
女性	100.0%	89.1%	6.3%	4.5%
年齡				
19歲或以下	100.0%	87.1%	9.7%	3.2%
20-29歲	100.0%	89.4%	3.5%	7.1%
30-39歲	100.0%	92.9%	5.1%	2.0%
40-49歲	100.0%	84.1%	8.7%	7.2%
50-59歲	100.0%	86.4%	4.5%	9.1%
60歲或以上	100.0%	87.2%	7.7%	5.1%
教育程度				
小學	100.0%	90.9%	9.1%	0.0%
初中、國中	100.0%	86.0%	10.0%	4.0%
高中、高職	100.0%	92.6%	4.6%	2.8%
專科	100.0%	86.4%	2.3%	11.4%
大學	100.0%	87.3%	6.0%	6.7%
研究所以上	100.0%	83.3%	8.3%	8.3%
職業				
主管或企業負責人	100.0%	90.8%	6.1%	3.1%
職員或勞工	100.0%	88.9%	3.4%	7.7%
教師	100.0%	88.9%	11.1%	0.0%
學生	100.0%	91.3%	6.5%	2.2%
家務工作	100.0%	87.1%	9.7%	3.2%
公務人員	100.0%	84.8%	6.1%	9.1%
退休人士	100.0%	78.3%	4.3%	17.4%
其他	100.0%	89.5%	10.5%	0.0%
國籍				
本國觀眾	100.0%	88.3%	6.4%	5.3%
大陸港澳觀眾	100.0%	88.7%	3.1%	8.2%
東南亞觀眾	100.0%	85.5%	8.1%	6.5%
日韓觀眾	100.0%	92.5%	5.7%	1.9%
歐美觀眾	100.0%	83.3%	16.7%	0.0%

註：1. 卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

2. 本題只問「以團體形式參觀故宮」的受訪者，回答人數 389 人。

附表 25 請問在您來故宮博物院參訪前，您是否先至故宮博物院網站閱讀館藏文物相關資訊？

		有	沒有
全體	100.0%	26.4%	73.6%
性別*			
男性	100.0%	32.1%	67.9%
女性	100.0%	21.3%	78.7%
年齡*			
19歲或以下	100.0%	32.2%	67.8%
20-29歲	100.0%	20.3%	79.7%
30-39歲	100.0%	34.1%	65.9%
40-49歲	100.0%	28.0%	72.0%
50-59歲	100.0%	17.7%	82.3%
60歲或以上	100.0%	28.4%	71.6%
教育程度			
小學	100.0%	33.3%	66.7%
初中、國中	100.0%	26.5%	73.5%
高中、高職	100.0%	23.8%	76.2%
專科	100.0%	22.9%	77.1%
大學	100.0%	26.2%	73.8%
研究所以上	100.0%	33.7%	66.3%
職業*			
主管或企業負責人	100.0%	29.5%	70.5%
職員或勞工	100.0%	21.8%	78.2%
教師	100.0%	46.3%	53.7%
學生	100.0%	30.6%	69.4%
家務工作	100.0%	20.0%	80.0%
公務人員	100.0%	26.3%	73.7%
退休人士	100.0%	28.6%	71.4%
其他	100.0%	12.9%	87.1%
國籍*			
本國觀眾	100.0%	34.1%	65.9%
大陸港澳觀眾	100.0%	30.4%	69.6%
東南亞觀眾	100.0%	24.7%	75.3%
日韓觀眾	100.0%	15.2%	84.8%
歐美觀眾	100.0%	16.7%	83.3%

註：卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

附表 26 【曾瀏覽故宮網站者】您對於故宮博物院網站內容的評價？

	合計	滿意	普通	不滿意	無意見
全體	100.0%	72.5%	16.4%	1.6%	9.5%
性別*					
男性	100.0%	80.6%	9.3%	0.0%	10.2%
女性	100.0%	61.7%	25.9%	3.7%	8.6%
年齡					
19 歲或以下	100.0%	68.4%	10.5%	0.0%	21.1%
20-29 歲	100.0%	57.1%	34.3%	0.0%	8.6%
30-39 歲	100.0%	74.6%	13.6%	5.1%	6.8%
40-49 歲	100.0%	77.1%	8.6%	0.0%	14.3%
50-59 歲	100.0%	75.0%	20.0%	0.0%	5.0%
60 歲或以上	100.0%	85.7%	9.5%	0.0%	4.8%
教育程度					
小學	100.0%	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%
初中、國中	100.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%
高中、高職	100.0%	75.0%	15.0%	0.0%	10.0%
專科	100.0%	57.9%	31.6%	0.0%	10.5%
大學	100.0%	70.3%	16.2%	4.1%	9.5%
研究所以上	100.0%	75.0%	15.6%	0.0%	9.4%
職業					
主管或企業負責人	100.0%	75.0%	13.5%	1.9%	9.6%
職員或勞工	100.0%	64.4%	26.7%	2.2%	6.7%
教師	100.0%	84.2%	10.5%	0.0%	5.3%
學生	100.0%	70.0%	13.3%	0.0%	16.7%
家務工作	100.0%	60.0%	20.0%	10.0%	10.0%
公務人員	100.0%	73.3%	6.7%	0.0%	20.0%
退休人士	100.0%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
其他	100.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
國籍					
本國觀眾	100.0%	71.4%	19.0%	1.2%	8.3%
大陸港澳觀眾	100.0%	60.5%	21.1%	0.0%	18.4%
東南亞觀眾	100.0%	89.5%	5.3%	0.0%	5.3%
日韓觀眾	100.0%	70.8%	16.7%	8.3%	4.2%
歐美觀眾	100.0%	75.0%	16.7%	0.0%	8.3%

註：1. 卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

2. 本題只問「曾瀏覽故宮網站」的受訪者，回答人數 189 人。

附表 27 本次參訪，您對於故宮典藏文物的瞭解程度是：

	合計	收穫很多	有一些收穫	完全沒有收穫	無意見
全體	100.0%	37.7%	58.9%	2.8%	0.6%
性別					
男性	100.0%	41.1%	56.0%	2.7%	0.3%
女性	100.0%	34.7%	61.6%	2.9%	0.8%
年齡*					
19歲或以下	100.0%	37.3%	62.7%	0.0%	0.0%
20-29歲	100.0%	30.8%	66.3%	2.9%	0.0%
30-39歲	100.0%	35.8%	61.3%	2.9%	0.0%
40-49歲	100.0%	32.0%	62.4%	5.6%	0.0%
50-59歲	100.0%	44.2%	52.2%	1.8%	1.8%
60歲或以上	100.0%	58.1%	37.8%	1.4%	2.7%
教育程度					
小學	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
初中、國中	100.0%	47.1%	51.5%	1.5%	0.0%
高中、高職	100.0%	33.9%	63.7%	2.4%	0.0%
專科	100.0%	32.5%	62.7%	3.6%	1.2%
大學	100.0%	33.7%	62.1%	3.9%	0.4%
研究所以上	100.0%	51.6%	46.3%	1.1%	1.1%
職業					
主管或企業負責人	100.0%	43.2%	52.8%	2.8%	1.1%
職員或勞工	100.0%	28.2%	68.4%	3.4%	0.0%
教師	100.0%	56.1%	43.9%	0.0%	0.0%
學生	100.0%	37.8%	59.2%	3.1%	0.0%
家務工作	100.0%	40.0%	58.0%	2.0%	0.0%
公務人員	100.0%	29.8%	63.2%	5.3%	1.8%
退休人士	100.0%	44.9%	51.0%	2.0%	2.0%
其他	100.0%	48.4%	51.6%	0.0%	0.0%
國籍*					
本國觀眾	100.0%	30.1%	68.7%	1.2%	0.0%
大陸港澳觀眾	100.0%	28.0%	69.6%	1.6%	0.8%
東南亞觀眾	100.0%	39.0%	58.4%	2.6%	0.0%
日韓觀眾	100.0%	40.5%	51.9%	7.6%	0.0%
歐美觀眾	100.0%	66.7%	30.6%	0.0%	2.8%

註：卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

附表 28 您這次來故宮的整體滿意程度：

	合計	滿意	普通	不滿意	無意見
全體	100.0%	87.9%	11.3%	0.4%	0.3%
性別					
男性	100.0%	90.8%	8.3%	0.6%	0.3%
女性	100.0%	85.5%	13.9%	0.3%	0.3%
年齡					
19歲或以下	100.0%	88.1%	11.9%	0.0%	0.0%
20-29歲	100.0%	87.8%	11.6%	0.0%	0.6%
30-39歲	100.0%	89.0%	10.4%	0.6%	0.0%
40-49歲	100.0%	88.0%	9.6%	1.6%	0.8%
50-59歲	100.0%	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%
60歲或以上	100.0%	90.5%	9.5%	0.0%	0.0%
教育程度					
小學	100.0%	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%
初中、國中	100.0%	92.6%	7.4%	0.0%	0.0%
高中、高職	100.0%	83.9%	14.3%	0.6%	1.2%
專科	100.0%	88.0%	10.8%	1.2%	0.0%
大學	100.0%	87.9%	11.7%	0.4%	0.0%
研究所以上	100.0%	93.7%	6.3%	0.0%	0.0%
職業					
主管或企業負責人	100.0%	90.3%	8.5%	1.1%	0.0%
職員或勞工	100.0%	83.0%	16.0%	0.5%	0.5%
教師	100.0%	95.1%	4.9%	0.0%	0.0%
學生	100.0%	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%
家務工作	100.0%	76.0%	22.0%	0.0%	2.0%
公務人員	100.0%	94.7%	5.3%	0.0%	0.0%
退休人士	100.0%	93.9%	6.1%	0.0%	0.0%
其他	100.0%	90.3%	9.7%	0.0%	0.0%
國籍*					
本國觀眾	100.0%	88.6%	10.6%	0.4%	0.4%
大陸港澳觀眾	100.0%	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%
東南亞觀眾	100.0%	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%
日韓觀眾	100.0%	79.1%	19.6%	1.3%	0.0%
歐美觀眾	100.0%	93.1%	6.9%	0.0%	0.0%

註：卡方檢定達顯著水準 $P < .05$ 的變項以 '*' 表示。

附錄三

國立故宮博物院觀眾意見調查

英、日文問卷

National Palace Museum Visitor's Satisfaction Survey

Dear visitors:

Welcome to the National Palace Museum. We would first like to thank you for spending approximately 3 minutes to fill out this questionnaire. Your opinion will make a great difference to the quality of the exhibitions and service at the museum.

Please check the answers that most represent your opinion after touring the museum. If any part of the questionnaire is unclear, please do not hesitate to contact our surveyors (those with a name tag) near the entrance/exit of the museum, who will be more than willing to provide assistance.

In appreciation for filling out the questionnaire, we have prepared a beautiful gift for you. Please remember to collect it from the survey collector after handing the questionnaire in. Thank you again for your cooperation.

National Place Museum

■ Transportation

A1. Do you think the current Taipei transportation are convenient means to Museum?

Very Convenient Convenient Acceptable Inconvenient Don't know

A2. What is your opinion about the pedestrian traffic safety of the Museum?

Very Good Good Acceptable Poor

■ Exhibition facilities and Signs

B1. What is your opinion about the facilities and signs of the Museum (Direction signs of the Main Building、Special Exhibition Hall、Parking lot.. et al.)?

Very Good Good Acceptable Poor (Go on to B1-1) Very Poor (Go on to B1-1)

B1-1 In your opinion, what parts need to be improved?

Signs for Main Building Signs for Special Exhibition Hall Signs for Parking Lot

Others _____

B2. What is your opinion about the facilities and signs of the exhibition area (Direction signs of Exhibition area、Ticket and Information Desk.. et al.)?

Very Good Good Acceptable Poor (Go on to B2-1) Very Poor (Go on to B2-1)

B2-1 In your opinion, what parts need to be improved?

Signs for Ticket Counter Signs for Information Desk Signs for Main Entrance

Signs for photograph prohibited in exhibition halls Signs for Restroom

Pedestrian traffic pattern of the museum square Signs for Audio Guide

Signs for dining facilities & gift shop Others _____

B3. What is your opinion about the Planning of Museum Exhibition Spaces?

Very Good Good Acceptable PoorVery Poor Others _____

B4. What is your opinion about the sufficiency of the Lavatory of the Museum?

Very Good Good Acceptable PoorVery Poor Others _____

B5. What is your opinion about the sufficiency of rest benches of the Museum?

- Very Good Good Acceptable Poor Very Poor Others _____

B6. What is your opinion about the Exhibition Area Cleanliness of the Museum?

- Very Good Good Acceptable Poor Very Poor Others _____

■ **Exhibition Planning**

C1. Please check the box that best represents your opinion on the exhibitions of the Museum.

	Very Good	Good	Acceptable	Poor	Very Poor
Diversity of the exhibition themes					
Exhibiting ways in the exhibition rooms					
Understandability and sufficiency of the exhibition descriptions					

■ **Museum Staff and Guided Services**

D1. Please check the box that best represents your opinion on the service(courtesy, enthusiasm)of the Museum staff.

	Very Good	Good	Acceptable	Poor	Very Poor	Not Applicable
Ticket vendor						
Checkroom personnel						
Ticket collector						
Information Desk personnel						
Security personnel						
Guide personnel						
Dining and Giftshop personnel						

■ **Guided Services and Webpage**

E1. Which one of the following visitor categories do you belong to?

- Individual. → What is your opinion about the Audio Guide Services?
 Good Poor Don't Know
- Group → What is your opinion about the Group Tour System?
 Good Poor Don't Know

E2. Have you ever visited the website of the National Palace Museum before you visit here ?

- Yes (Go on to E2-1) No

E2-1. What is your evaluation of the website?

- Very Good Good Acceptable Poor Very Poor

■ Others

F1. What is your understandings about Antiques after you have visited here ?

- Learned a lot Only a little bit No Gain

F2. Are you generally satisfied with this visit?

- Very satisfied Satisfied Acceptable Unsatisfied Very Unsatisfied

F3. Do you have any other suggestion for us?

- No Yes, my suggestion is _____

■ Personal Info

G1. When was the last time you visited the museum?

- less than a month less than 6 months less than a year
 more than a year first time others _____

G2. What is your age?

- 19 or below 20-29 30-39 40-49 50-59 60 or above

G3. What is your educational level?

- Elementary school or below Junior high school Senior high school
Vocational school University Graduate institute or above

G4. What is your occupation?

- Senior manager, self-employed, business owner Employee or manual worker Teacher
 Student Household work government employee
 Retired Other _____

G5. What is your nationality? (please specify)

G6. What is your gender?

- Male Female

国立故宮博物院參觀者満足度アンケート調査

參觀者各位：

国立故宮博物院へ參觀に来て頂き、有難う御座います。5分程のお時間をお借りしてこのアンケートにご協力して頂きたいと思ひます。皆様の貴重なご意見を賜りまして、故宮の今後の改善及びサービスの向上の参考とさせていただきます。

実際に參觀された感想により、あなたが思う最も適切な回答に丸を付けてください。何か不明瞭な点がございましたら、出入り口にいる係員(目印となるマークを付けています)にお問い合わせ下さい。

心ばかりのプレゼントを用意しておりますので、アンケートにご記入後、係りのものに渡し、プレゼントを受け取ってください。ご協力有難う御座いました。
国立故宮博物院 敬具

A.交通手段

A1 現在運行している台北市送迎交通手段は便利ですか。

非常に便利 便利 普通 不便 分らない

A2 故宮院内道路の安全性。

非常に満足 満足 普通 不満足

B.館内の表示及び施設について

B1 館内の施設表示(展示ホール、文献ビル特別展示エリア、駐車場表示など)について、どう思われますか。

非常に満足 満足 まあまあ やや不満(B1-1へ) 非常に不満(B1-1へ)

B1-1【不満がある者】館内の改善すべき施設表示を教えてください。

展示ホールの表示 文献ビル特別展示エリアの表示 駐車場の表示 そのほか

B2 館内の施設表示(展示会場の入り口、チケット売り場、音声案内レンタルコーナーなど)について、どう思われますか。

非常に満足 満足 まあまあ やや不満(B2-1へ) 非常に不満(B2-1へ)

B2-1【不満がある者】館内の改善すべき施設表示を教えてください。

チケット販売売り場の表示 インフォメーションセンターの表示 陳列室入口表示 撮影禁止表示 トイレ表示 来訪客の動線案内表示 音声案内レンタル表示 飲食及びお土産販売表示 その他_____

B3 本館の展示空間企画について評価してください。

非常に満足 満足 まあまあ やや不満 非常に不満 その他_____

B4 本館のトイレ数について評価してください。

非常に満足 満足 まあまあ やや不満 非常に不満 その他_____

B5 本館の控え室の席数について評価してください。

非常に満足 満足 まあまあ やや不満 非常に不満 その他_____

B6. 本館の清潔さについて評価してください。

非常に満足 満足 まあまあ やや不満 非常に不満 その他_____

C. 展示の企画について

C1 本館の展示企画について、当てはまる評価に印を付けてください。

	非常に満足	満足	まあまあ	やや不満	非常に不満
展示内容の豊富さ					
陳列室の展示方法					
展示内容の説明					

D. 展示会場の係員及び案内サービスについて

D1 故宮の展示スペースにいる係員の勤務態度（礼儀、熱心さ）について、評価してください。

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	会わなかった
チケット売り場						
チケット確認口						
インフォメーションカウン						
手荷物預かり所						
展示室安全管理スタッフ						
案内担当者						
お土産、飲食部の販売員						

E. 案内設備のレンタルサービス及び本館のホームページについて

E1 ご来訪は、以下の何れかの形式に属しますか。

個人→あなたは、本館の案内設備のレンタルサービスに満足していますか。 満足 不満

団体→あなたは、団体用親機・子機の案内設備に満足していますか。 満足 不満

E2 本館のご来訪前、本館のホームページへアクセスして、関連情報をご覧になりましたか。

はい (E2-1 へ) いいえ

E2-1【本館のホームページをご覧になった者】あなたは本館のホームページの内容について、どう思われますか。

非常に満足 満足 まあまあ やや不満 非常に不満 その他_____

F.その他

F1 今回の見学には、貴方が故宮博物院の所蔵文物に対する理解は。

だいぶ収穫あります すこし収穫あります ぜんぜんありません

F2 今回の故宮見学での全体的満足度：

非常に満足 満足 まあまあ やや不満 非常に不満 その他_____

F3 本館が改善すべきサービス内容、施設項目などの関連意見を教えてください。

G.参観者基本資料

G1 前回故宮に来たのはいつですか。

1ヶ月以内 半年以内 1年以内 1年以上前 今回が初めて
その他 _____

G2 あなたの年齢について：

19才以下 20-29才 30-39才 40-49才 50-59才 60才以上

G3 あなたの学歴について：

小学校卒 中学校卒 高等学校卒 専門学校卒 大卒 大学院卒以上

G4 あなたの職業について：

管理職 自由業 企業責任者 職員または社員 教師 学生 専業主婦

公務員 既に退職 その他 _____

G5 あなたの性別について：

男性 女性

96 年國立故宮博物院觀眾意見調查分析報告

聯合行銷研究股份有限公司

民國九十六年十一月