



97 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：民國九十七年十一月十二日

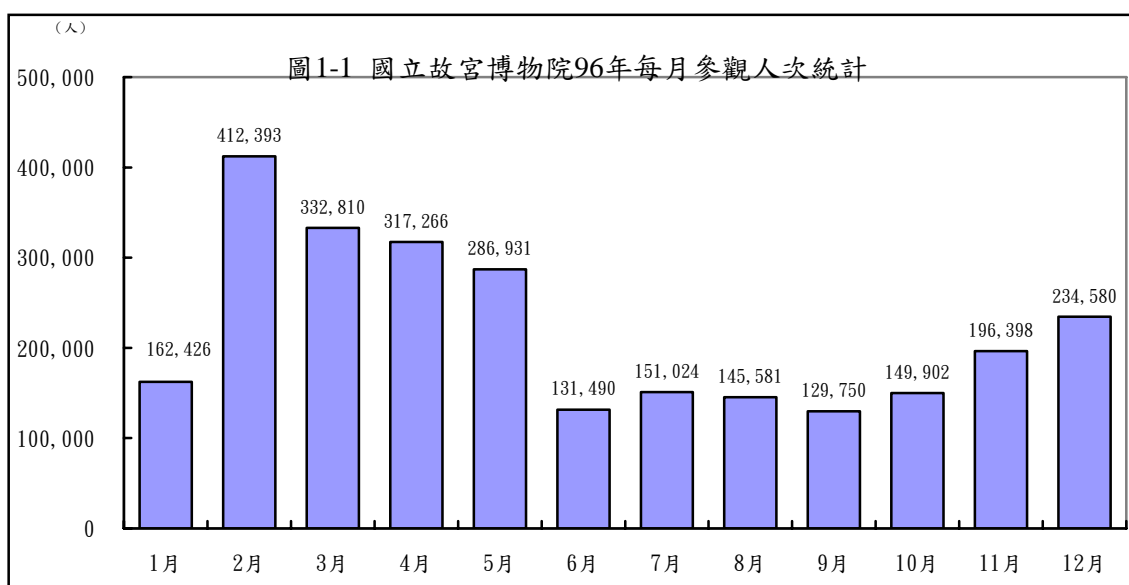
目 錄

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 院區交通便利性	11
第三節 院區標示及設施	13
第四節 展覽規劃	17
第五節 語音導覽服務及故宮網站	19
第六節 展場服務人員及導覽服務	24
第七節 文化教育效應及整體滿意度	27
第四章 國立故宮博物院觀眾意見調查性別專章分析	31
第五章 結論與建議	35
第一節 結論	35
第二節 建議	40
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	0
附錄二 國立故宮博物院觀眾意見調查英、日文問卷	0
附錄三 故宮博物院現場觀眾意見交叉表	8

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 96 年為例，造訪故宮的參觀遊客約二百六十五萬人次，較 95 年增加六十五萬人次，成長率達 32.5%。(圖 1-1)



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序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序的調查研究過程，瞭解民眾對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語音導覽服務及故宮網站的評價
- (五) 民眾對於故宮博物院展場服務人員的評價
- (六) 民眾對於參訪故宮博物院之文化教育效能及整體滿意度評估

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 97 年 9 月及 10 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，安排本公司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 「97 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
09 月 20 日(六) 下午 1 點至 4 點	100
09 月 23 日(二) 下午 1 點至 4 點	101
10 月 01 日(三) 上午 9 點至 12 點	101
10 月 03 日(五) 下午 1 點至 4 點	100
10 月 06 日(一) 下午 1 點至 4 點	100
10 月 09 日(四) 上午 9 點至 12 點	102
10 月 12 日(日) 上午 9 點至 12 點	101
合計	705

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二)。

此外，為了提高現場參觀民眾的作答意願，本次特別準備了精美贈品作為回饋。

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) 故宮參訪觀眾對於語音導覽服務及故宮網站的評價；(5) 故宮參訪觀眾對於展場服務人員的滿意度；(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

本次面訪共接觸 849 位遊客，其中完成 705 份有效問卷，4 份廢卷，140 人拒訪。拒訪者多數是因為中選團體遊客有集合時間考量，故無法配合。抽樣誤差在正負 3.7 個百分點以內。

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

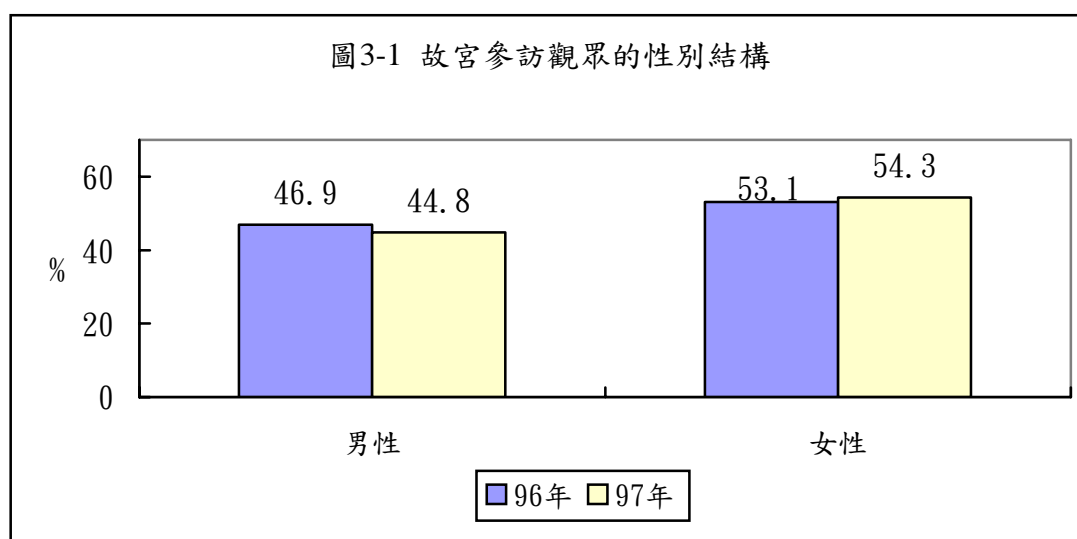
一、參訪觀眾人口特徵組成

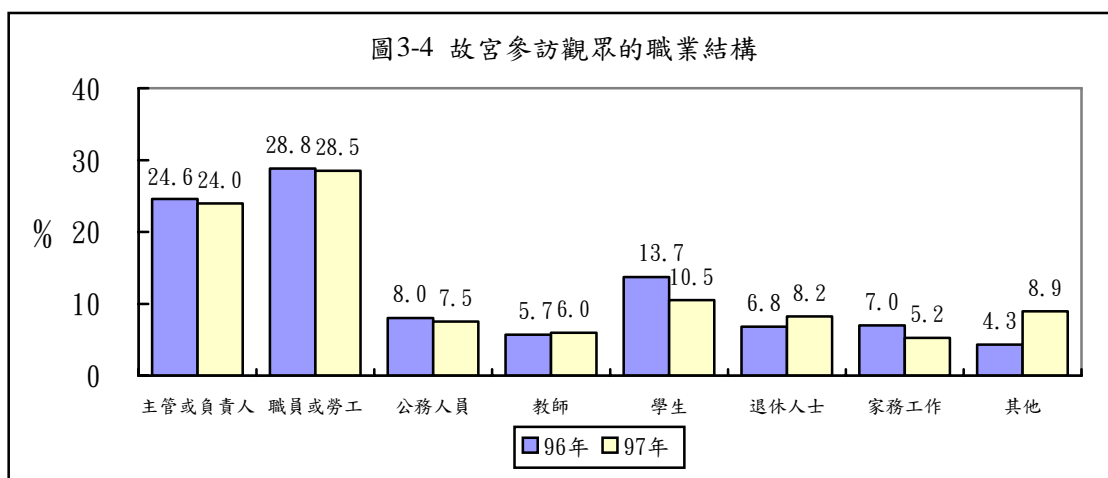
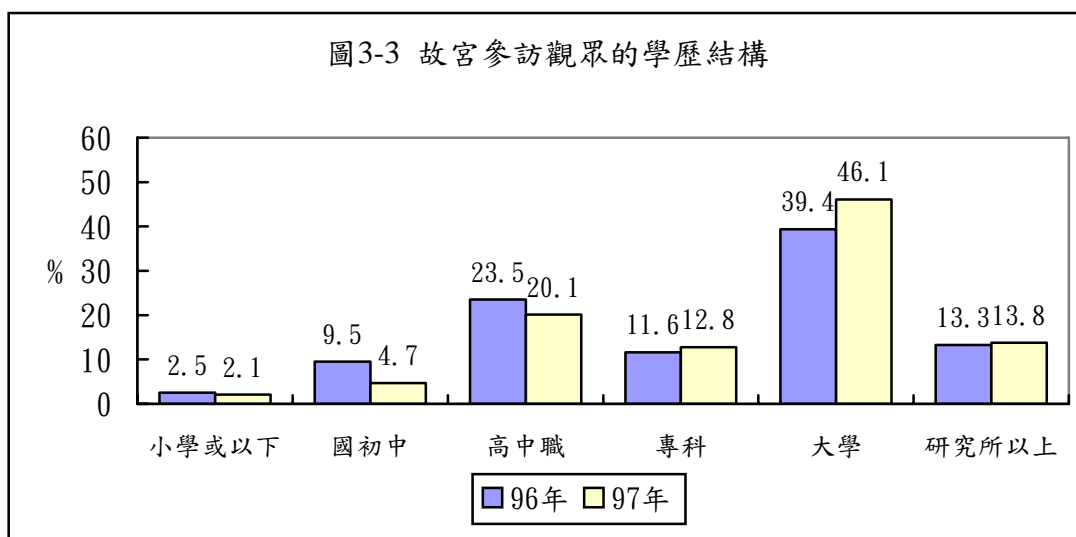
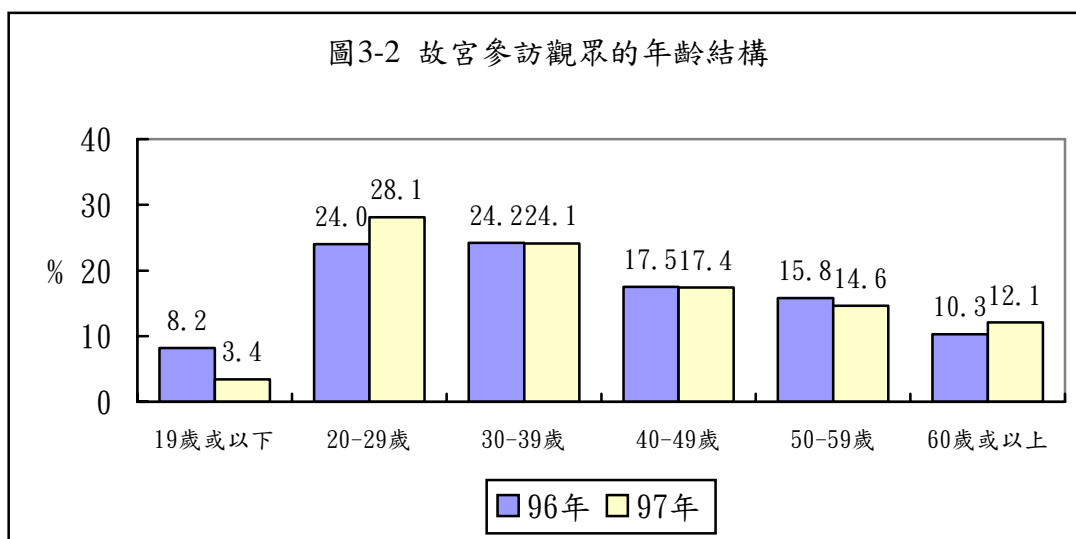
以性別結構來看，本次回收的有效問卷中，女性參訪觀眾多於男性，女性參訪觀眾占 54.3%，男性參訪觀眾比率為 44.8%。【圖 3-1】

從年齡分佈來看，故宮參訪觀眾以 20-39 歲的青壯年居多，比率合計超過五成。其中，未滿 20 歲的受訪者占 3.4%；20-29 歲受訪者占 28.1%；30-39 歲受訪者占 24.1%；40-49 歲受訪者占 17.4%；50-59 歲受訪者占 14.6%；60 歲以上受訪者占 12.1%。【圖 3-2】

教育程度方面，故宮參訪觀眾中以高學歷者為主，大學以上學歷者接近六成，其中有 13.8% 擁有研究所學歷，46.1% 為大學學歷。專科學歷者占 12.8%，最高學歷為高中職的人占 20.1%，4.7% 受訪者具有國中學歷，國小以下學歷者占 2.1%。【圖 3-3】

職業身分方面，參訪觀眾中有 24.0% 是高階主管、自由業或企業負責人，28.5% 為受雇職員或勞工，10.5% 目前是學生，8.2% 屬退休人士，7.5% 為公務人員，6.0% 為教師，5.2% 專職家務工作，8.9% 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，近七成爲外籍遊客（68.5%），較去年調查高出 3.9 個百分點，30.5%爲本國遊客。其中，外籍遊客仍以日韓遊客占最多數，比率爲 25.4%，其次是大陸港澳遊客（18.3%）、歐美遊客（11.5%）及東南亞遊客（7.1%）。本國遊客多半來自台北縣市，分別有 7.1%與 6.0%爲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日上午時段到訪。【表 3-2】

和去年的調查相比，今年故宮現場遊客除了仍具有「年輕、高學歷、集中於北部縣市」的人口特徵外，高雄縣市遊客也增加不少，所占比率由 0.8%增加爲 4.0%。此外，今年也吸引不少日韓遊客參訪，比率較去年增加 3.3 個百分點，東南亞遊客則較去年減少 3.6 個百分點。

表 3-1 故宮參訪觀眾的居住地組成

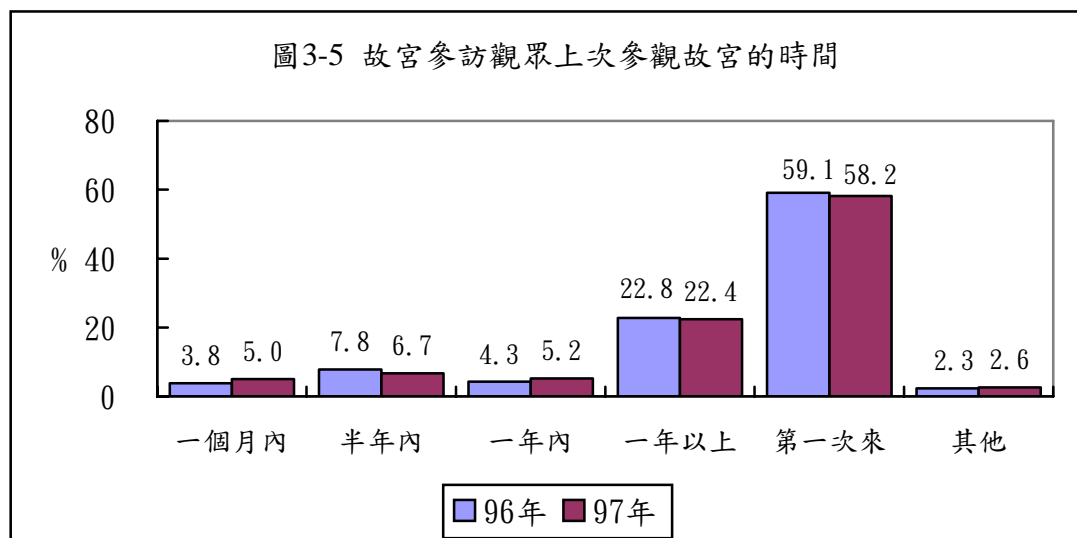
國籍或居住地區	96 年	97 年
本國遊客		
台北市	9.4%	7.1%
台北縣	7.3%	6.0%
新竹縣市	2.9%	1.0%
桃園縣	2.9%	1.6%
台中縣市	2.8%	4.0%
台南縣市	2.1%	1.3%
澎湖縣	1.8%	0.0%
基隆市	1.7%	0.6%
高雄縣市	0.8%	4.0%
苗栗縣	0.7%	0.4%
宜蘭縣	0.6%	0.7%
南投縣	0.4%	0.1%
嘉義縣市	0.3%	0.6%
雲林縣	0.3%	0.1%
彰化縣	0.3%	1.7%
花蓮縣	0.1%	0.0%
屏東縣	0.0%	1.4%
台東縣	0.0%	0.0%
連江縣	0.0%	0.0%
金門縣	0.0%	0.0%
小計	34.4%	30.5%
外國遊客		
日韓	22.1%	25.4%
大陸港澳	17.4%	18.3%
東南亞	10.7%	7.1%
歐美	10.1%	11.5%
其他國家	4.3%	6.2%
小計	64.6%	68.5%
未回答	1.0%	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	單位：%		
	本國	外籍	合計
09 月 20 日〔六〕下午	41.0	59.0	100.0
09 月 23 日〔二〕下午	30.7	69.3	100.0
10 月 01 日〔三〕上午	11.0	89.0	100.0
10 月 03 日〔五〕下午	26.8	73.2	100.0
10 月 06 日〔一〕下午	37.4	62.6	100.0
10 月 09 日〔四〕上午	13.0	87.0	100.0
10 月 12 日〔日〕上午	55.4	44.6	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，58.2%是第一次造訪故宮，約有一成左右的人是常客（其中 5.0%民眾上次參觀故宮的時間距今不到一個月，6.7%距今不到半年），5.2%上次參觀故宮的時間在一年內，22.4%距離上回參觀已超過一年，另有 2.6%不記得確切時間。【圖 3-5】

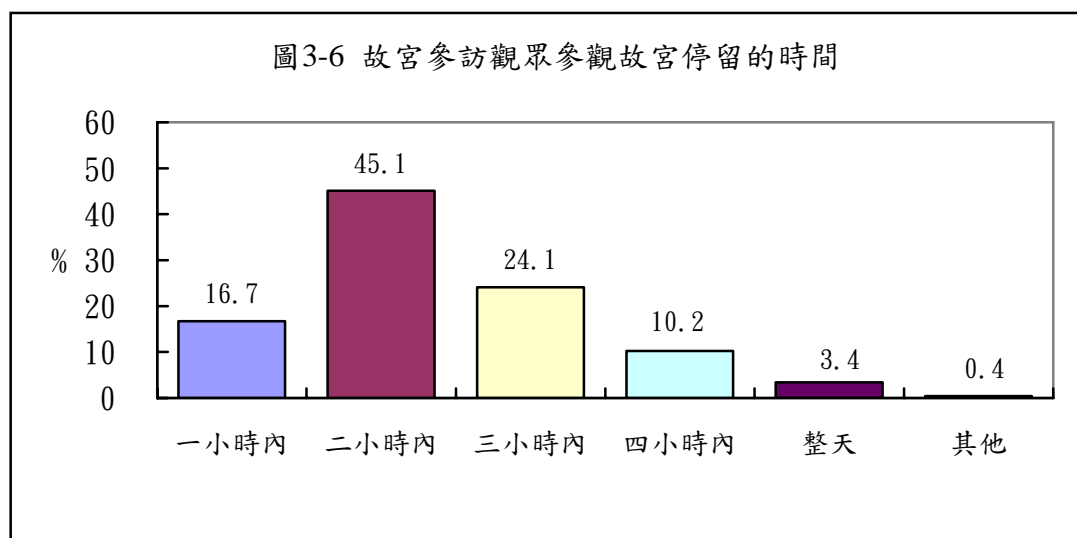


交叉分析發現，本國籍遊客中，超過七成不是第一次參觀故宮；相對的，外籍遊客中，除了歐美遊客首次參訪故宮的比率低於七成外，其他外籍遊客都有近八成是首度接觸故宮文物。【附表 1】

此外，停留 1-2 個小時者，超過六成為首次到訪遊客；至於偏好深度觀賞玩味的旅客(花半天到一整天參觀故宮)，則有較高比率是故宮常客(29.5%~33.3%)，半年內參訪故宮次數已超過二次。

三、停留時間

由來訪觀眾至故宮的停留時間來看，受訪遊客以參訪 2 個小時居多（45.1 %），16.7%停留一個小時以內，24.1% 參觀故宮的時間在 3 小時，一成左右花費半天時間，僅 3.4%待在故宮一整天，另有 0.4%不記得停留時間。【圖 3-6】



交叉分析發現，學生觀眾兩成以上花費不到一小時遊覽，比率高於其他身分觀眾。研究所以上學歷民眾，較願意花費時間參觀故宮文物，停留三小時到一整天的比率，高於其他學歷觀眾。【附表 2】

相較於外籍遊客，本國籍民眾參訪故宮花費時間較長，停留 3-4 個小時比率高出外國籍遊客 3-4 個百分點；外籍遊客中，日韓、東南亞與其他國家遊客有兩成四以上參觀 1 小時以內，比率明顯高於歐美、大陸港澳與本國遊客。

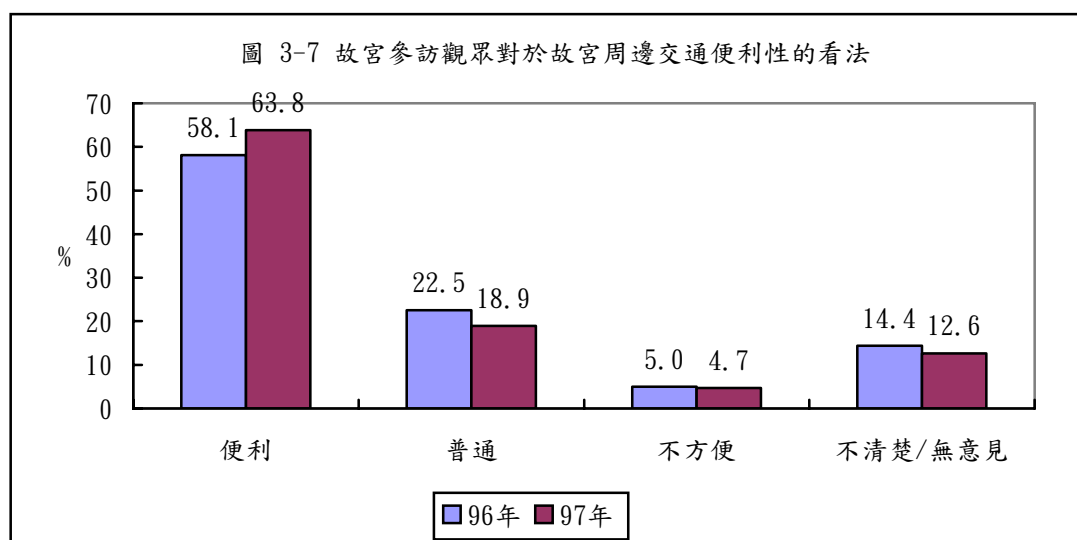
第二節 院區交通便利性

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 63.8% 參訪民眾認為從臺北市到故宮博物院的交通運輸便利，18.9% 感覺普通，只有 4.7% 的人抱怨交通不便，另有 12.6% 不清楚市內交通運輸是否便利或無意見。【圖 3-7】

今年有六成四參訪觀眾表示故宮周邊交通便利，和去年的調查相比，高出 5.7 個百分點，認為普通或是不方便的比率與去年相較則呈現下滑趨勢，整體來說，參訪民眾對於故宮周邊交通滿意度較去年上升。

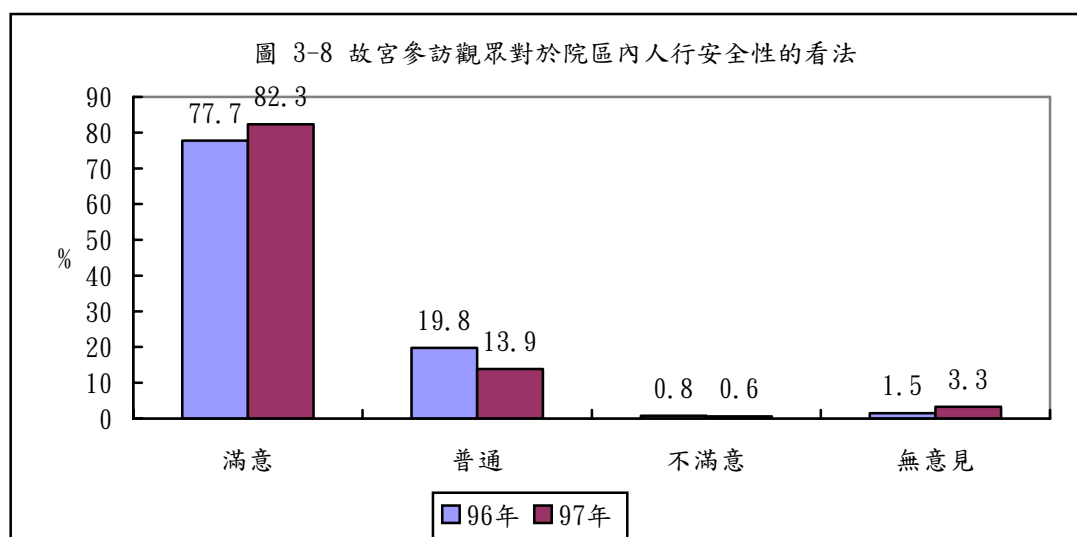


各國遊客中，台灣、大陸港澳、東南亞及其他國家觀眾，都有七成以上肯定故宮周邊交通便利，相對來說，日韓觀眾與歐美訪客則因為有超過二成民眾不清楚市內交通大眾運輸系統，故拉低好評比率，各只有四成三與五成四的人肯定交通便利。【附表 3】

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 82.3% 參訪觀眾肯定院內人行安全，13.9% 感覺普通，僅 0.6% 抱怨道路規劃不夠安全，另有 3.3% 無意見。【圖 3-8】

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 4.6 個百分點，好評由去年的 77.7% 增加到今年的 82.3%，評價普通及不滿意的比率則較去年減少 5.9 及 0.2 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，20-49 歲及 60 歲以上到訪遊客，對於院區內道路安全，超過八成二持正面評價，比率高於其他年齡觀眾；至於負面評價方面，各年齡層抱怨皆低於兩個百分點。【附表 4】

各國觀眾中，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；日韓觀眾的好評相對較低，69.8% 滿意，29.7% 感覺普通。

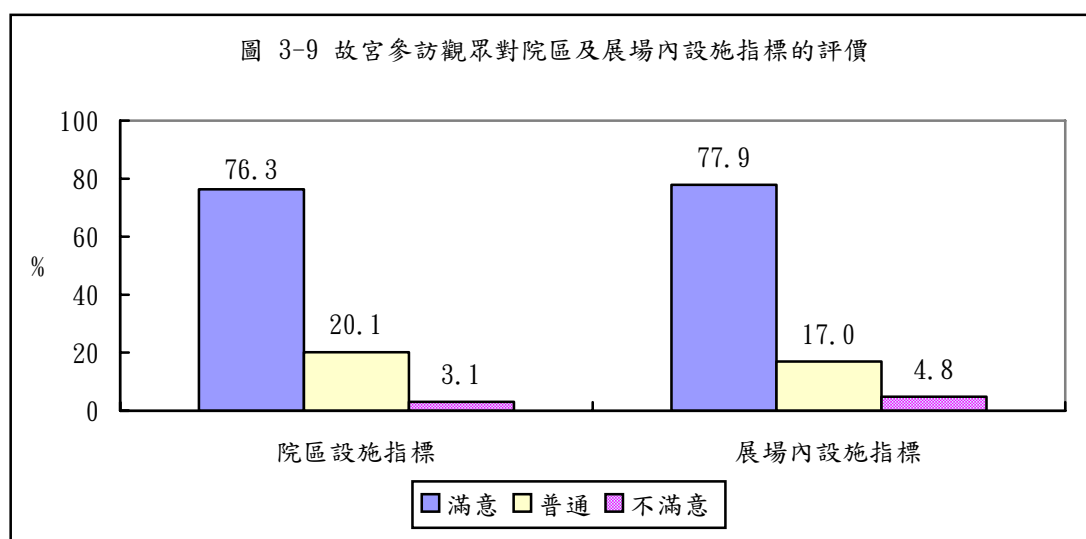
第三節 院區標示及設施

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 76.3%及 77.9%參訪觀眾的好評，評價普通者各占 20.1%及 17.0%，不滿意比率則都低於 5%。

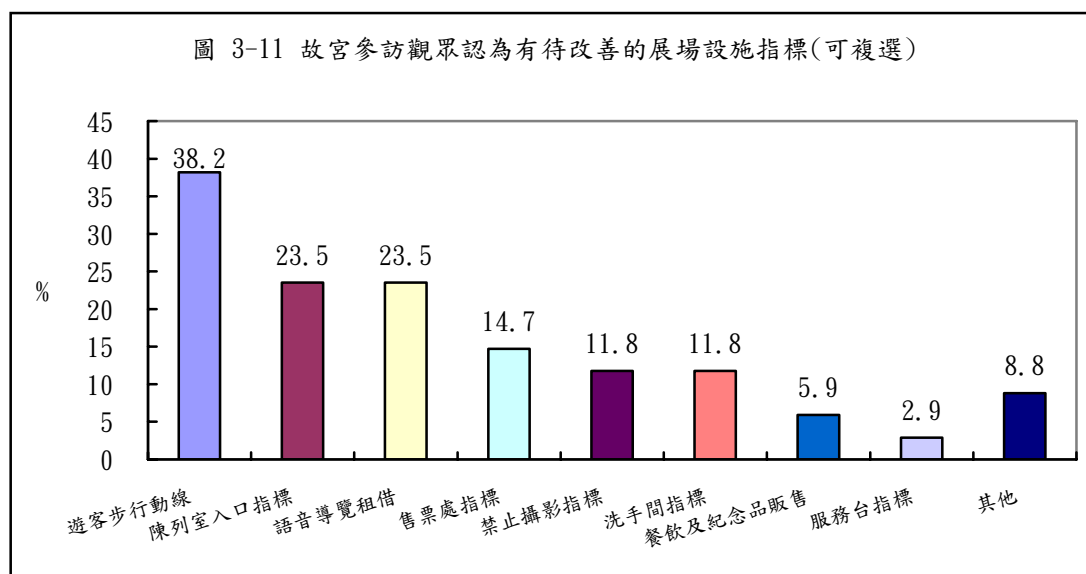
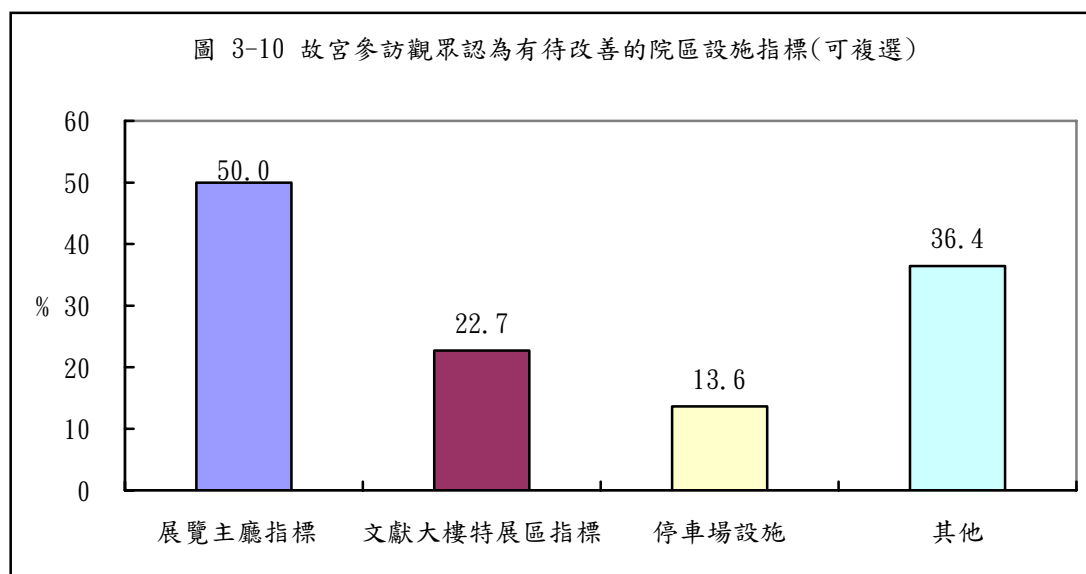
【圖 3-9】



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(22.7%)及停車場指標(13.6%)等，36.4%有其他看法。【圖 3-10】

至於不滿意故宮展場內設施指標的參訪觀眾中，有 38.2%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；其次依序分別是陳列室入口指標(23.5%)與語音導覽租借(23.5%)、售票處指標(14.7%)、禁止攝影標示(11.8%)與洗手間指標(11.8%)、餐飲、紀念品販售指標(5.9%)及服務台指標(2.9%)等。【圖

3-11】



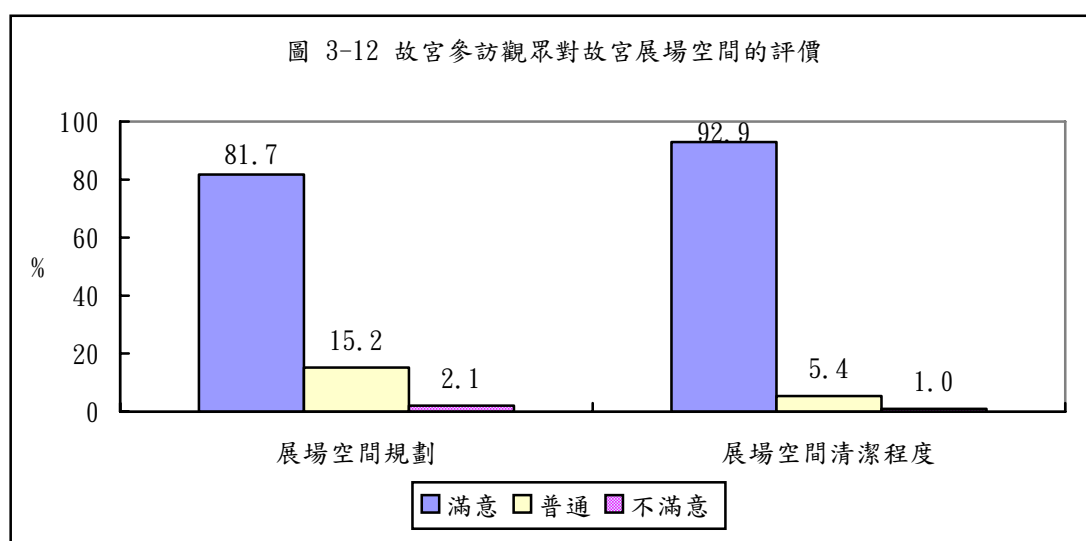
交叉分析發現，參訪觀眾對於故宮院區設施指標的滿意度，會因停留時間的長短呈現顯著差異。停留時間在兩小時以內的訪客，對於故宮院區指標規劃有八成左右的好評，比率較高；參觀時間超過兩小時的觀眾，則是感覺普通和不滿意者略多，合計都在二成五以上。【附表 5】

遊客對於故宮展場內設施指標的看法，則會因受訪者職業的不同而呈現顯著差異。【附表 7】

其中，教師與家務工作者對展場指標設施安排滿意度最高，好評逾九成；負面評價方面，以學生觀眾抱怨展場指標規劃不佳的比率略高一些（10.8%）。

二、故宮參訪觀眾對於故宮展場空間的評價

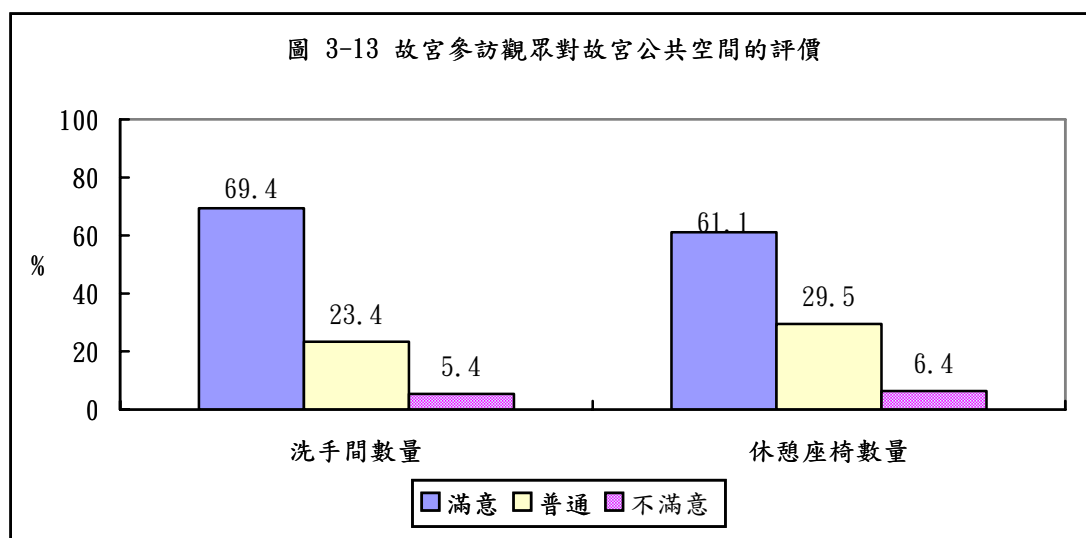
從故宮展場空間規劃及展場空間清潔程度等兩項指標觀察參訪觀眾對故宮展場空間的評價。調查發現，故宮展場空間清潔程度獲得九成以上參訪觀眾的好評，滿意度達 92.9%。至於展場空間規劃則獲得 81.7%參訪觀眾的肯定，15.2%評價普通，僅 2.1%不滿意。【圖 3-12】



交叉分析發現，參訪觀眾對於故宮展場空間規劃與展場空間清潔程度的評價，不因各項人口特質的不同而呈現顯著差異。【附表 9 及附表 10】

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 69.4%及 61.1%；只有 5.4%抱怨洗手間數量不夠，6.4%覺得休憩座椅數量太少；評價普通者各占 23.4%及 29.5%。【圖 3-13】



交叉分析發現，參訪觀眾對於故宮洗手間數量的評價，不因各項人口特質的不同而呈現顯著差異；對於故宮休憩座椅數量的評價，則會因受訪者國籍的不同而呈現顯著差異。【附表 11 及附表 12】

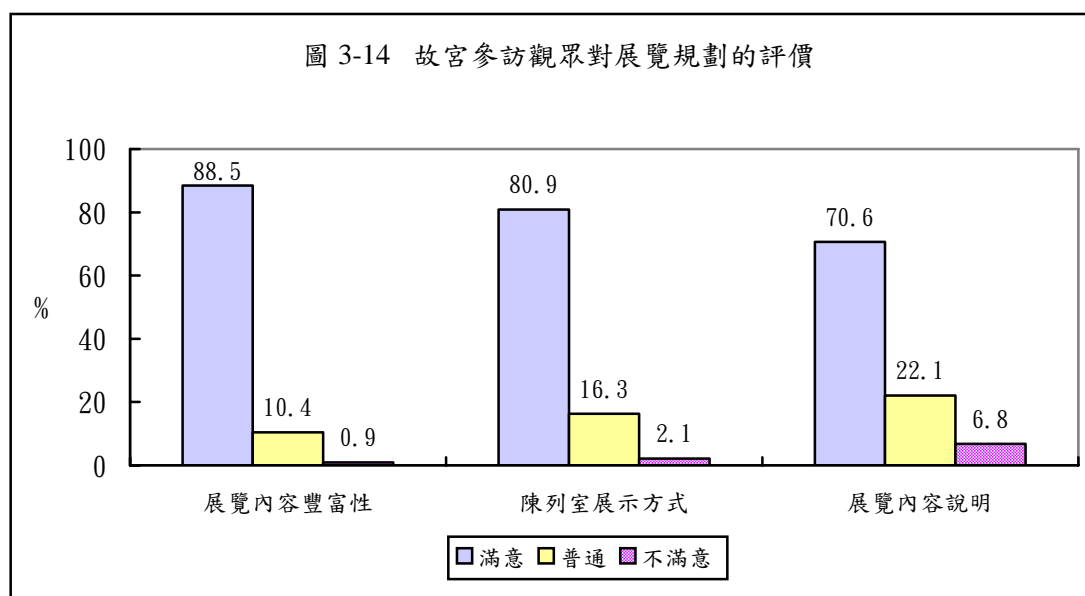
從國籍或居住地區來看，以本國觀眾與大陸港澳遊客對於故宮休憩設施的好評較高，皆有六成六滿意休憩座椅數量；至於日韓、東南亞以及其他國家遊客的好評相對較低，滿意度都約為五成六。

第四節 展覽規劃

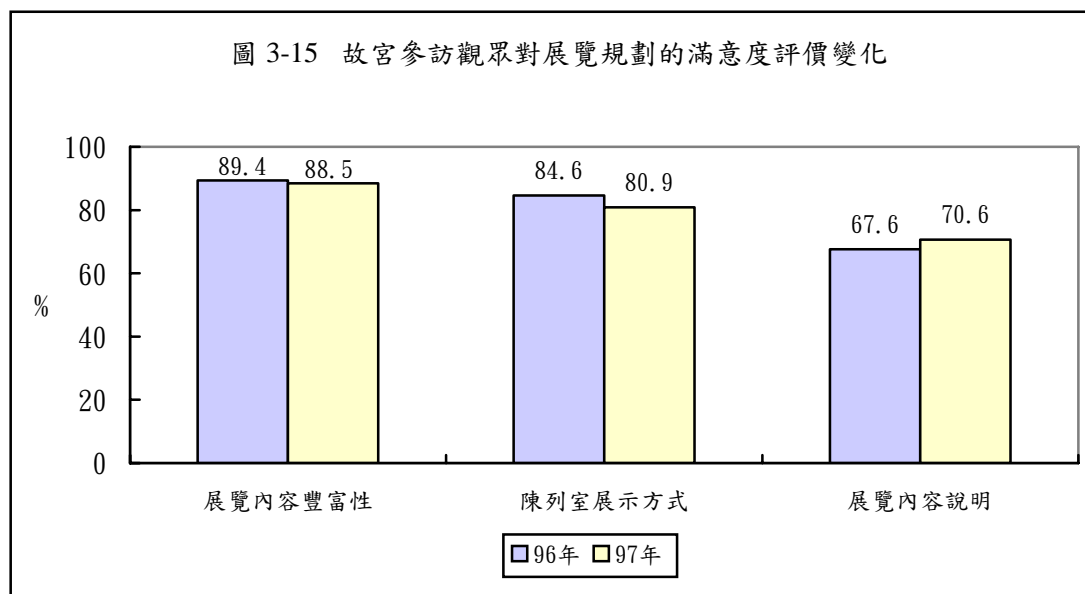
故宮博物院期許自己成為全民博物館，而為了讓所有參訪觀眾都能徜徉悠遊於精緻的文化氣氛中，近年來戮力於設計適合不同年齡層、不同教育程度及不同專業背景之展覽，以拉近文物與觀眾的距離。本節針對參訪觀眾對於故宮展覽規劃的評價進行了解，作為未來展覽規劃之參考。

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是陳列室展示方式，都獲得八成以上參訪觀眾的肯定，其中展覽豐富性更得到近九成的好評；只有 0.9% 覺得內容不夠豐富，2.1% 不滿意陳列室的展示方式，評價普通的比率則各占 10.4% 及 16.3%。【圖 3-14】

相較之下，則以展覽內容說明的評價較有改善空間，70.6% 滿意，22.1% 評價普通，6.8% 不滿意。



和去年的調查相比，參觀民眾對展覽內容豐富性的評價幾乎沒有變動，至於滿意展覽內容說明者雖上升 3.0 個百分點、肯定陳列室展覽方式者減少 3.7 個百分點，但變動都在抽樣誤差範圍內。【圖 3-15】



進一步分析發現，參訪觀眾對於展覽內容豐富性的評價，因受訪者國籍的不同而有明顯差異；陳列室展示方式的評價方面，因受訪者教育程度、國籍與停留時間的不同而有明顯差異；至於展覽內容說明的評價，則會因受訪者年齡、教育程度、職業與國籍的不同而有明顯差異。【附表 13、14、15】

其中，大陸港澳遊客對故宮展覽內容豐富性的滿意比率最高，高達九成四對於故宮展覽文物豐富性表示讚賞；東南亞民眾好評相對較低，但也有八成二滿意。【附表 13】

陳列室展示方式的評價方面，國初中以下學歷觀眾，九成三對於陳列室展示方式表示認同；大陸港澳及本國觀眾有八成以上好評，比率較東南亞、日韓以及歐美觀眾略高；此外，相較於停留兩小時以內參觀民眾約八成四的滿意度，參訪時間在三個小時以上的觀眾，好評明顯降低。【附表 14】

至於展覽內容說明部分，則以 40 歲以上、國初中以下學歷民眾，持正面評價的比率較高。從事家務工作之參訪觀眾，有九成對於展覽內容讚譽有加，比率遠高於其他職業訪客。至於國籍差異，相對於各國遊客都有七成以上滿意展覽內容說明，滿意展覽內容說明的日韓觀眾降至五成九，一成八不滿意，負面評價居各國之首。【附表 15】

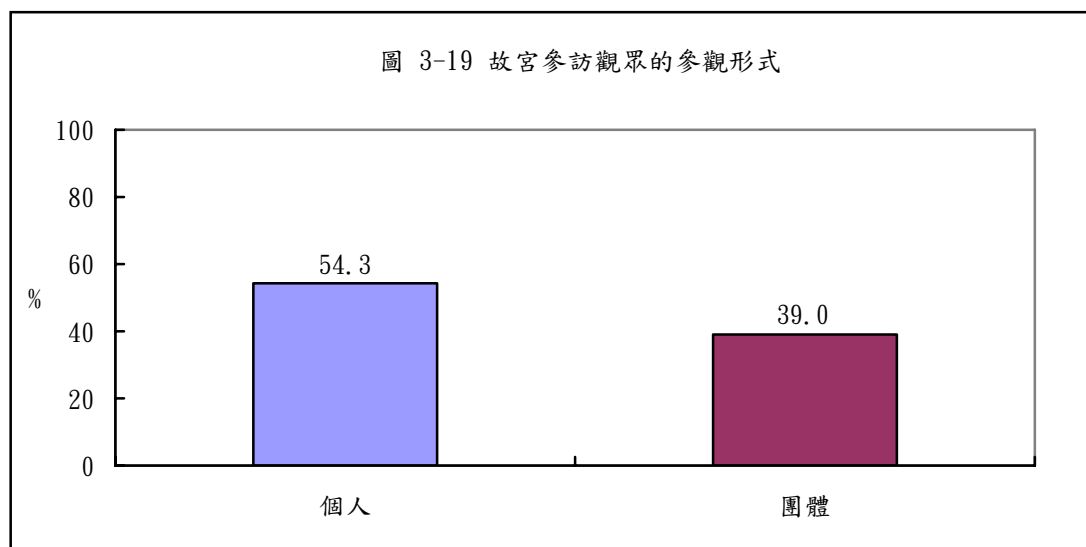
第五節 語音導覽服務及故宮網站

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，故為提升服務品質的工作重點。本次調查主要是針對相關語音導覽服務及故宮網站的使用評價進行了解。分述如下：

一、語音導覽租借服務滿意度

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。

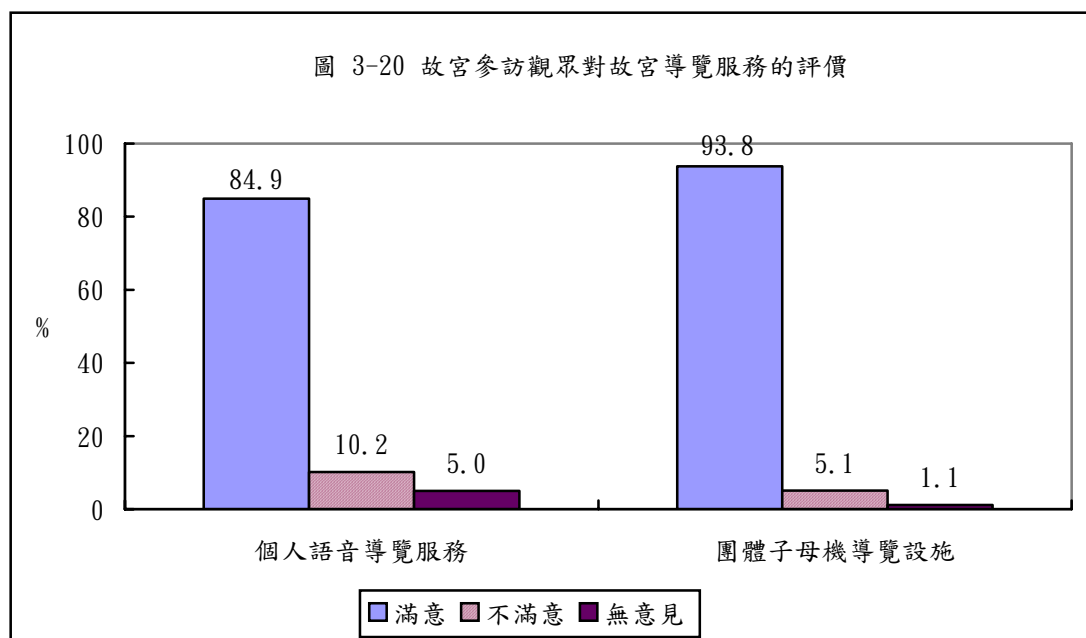
調查發現，故宮參訪觀眾中有 54.3%遊客是屬於個人參觀形式(單獨或和家人、親友前往故宮參觀)，39.0%遊客則是跟著公司行號、學校或旅行團等團體前來故宮參觀。【圖 3-19】



交叉分析發現，40 歲以上、高中職學歷以下參訪觀眾，多採團體參觀形式參訪故宮；停留時間在兩個小時以上者，則多為個人參訪型態；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 16】

在導覽租借服務的評價方面，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好評都超過八成四，滿意度各達 84.9%及 93.8%，10.2%的個人遊客對語音導覽租借服務不滿意，5.1%的團體遊客不滿意團體子母機導覽設施。【圖 3-20】

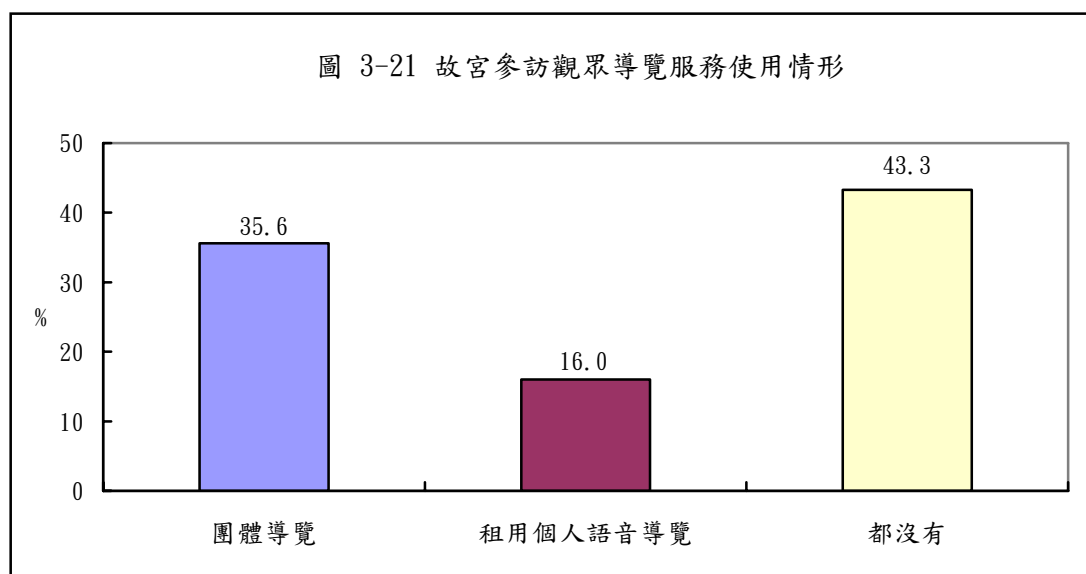


交叉分析發現，個人遊客對語音導覽租借服務的評價，會因國籍的不同而呈現顯著差異，本國與東南亞訪客均有八成持正面評價，大陸港澳觀眾好評低於七成，更有兩成四對導覽租借服務表示抱怨。【附表 17】

團體遊客對團體子母機導覽服務評價，則不因人口變項的不同而有顯著差異。【附表 18】

二、導覽服務使用情形與導覽內容評價

調查發現，故宮參訪觀眾中有 35.6%遊客參加團體導覽，16.0%遊客則是租用個人語音導覽設施參觀故宮，43.3%兩者都沒有使用。【圖 3-21】

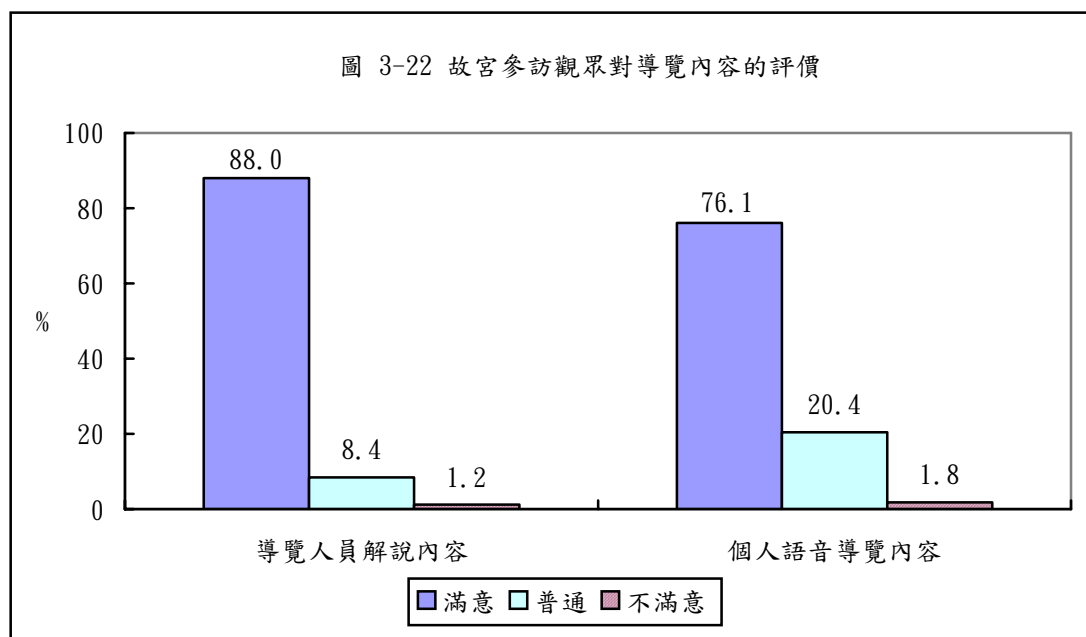


交叉分析發現，遊客參加團體導覽或租用個人語音導覽服務的情況，會隨著性別、年齡、教育程度、職業、國籍與停留時間的不同而呈現顯著差異。【附表 19】

其中，40 歲以上、女性觀眾使用團體導覽比率明顯較高，至於研究所以上學歷民眾，兩成四租用個人語音導覽，比率遠高於其他學歷者；而擔任主管職務或企業負責人之參訪觀眾，以參加團體導覽者居多，教師與退休人士身分者，則偏好租用個人語音導覽。

各國遊客中以大陸港澳與東南亞觀眾，參加團體導覽的比率最高，至於歐美與日韓訪客，租用個人語音導覽設施之比率高於其他國籍觀眾；在停留時間長短方面，花費 1-2 小時遊覽故宮之訪客，多參加團體導覽參觀故宮，相對來說，停留三個小時以上者，多喜好租用個人語音導覽設施。

在語音導覽內容的評價方面，參加團體導覽遊客近九成對於導覽人員解說內容表示好評(88.0%)；相對來說，租借個人導覽觀眾滿意度較低，僅七成六滿意導覽內容，20.4%表示普通，1.8%不滿個人語音導覽內容規劃。【圖 3-22】



交叉分析發現，不論個人或參加團體導覽遊客對導覽內容的評價，會因教育程度的不同而呈現顯著差異。【附表 20 及附表 21】

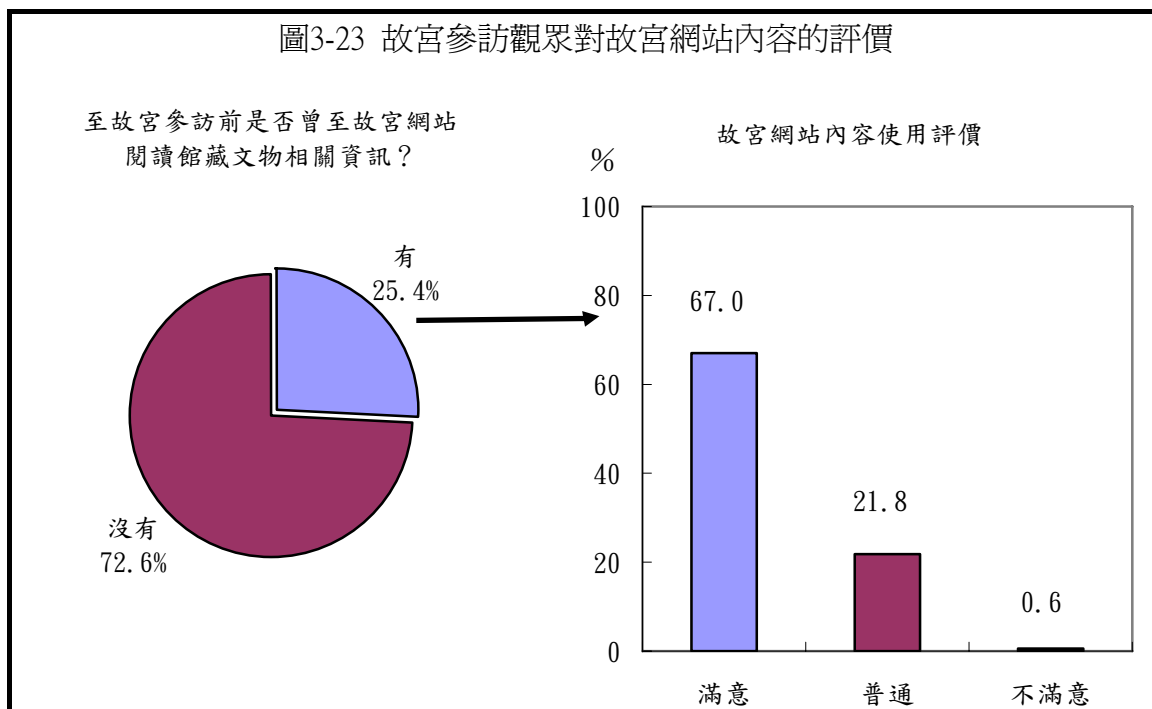
團體導覽部分，高中職以及大學學歷觀眾，對於導覽人員解說內容的滿意度較高，其中高中職學歷訪客好評更高達九成六。

個人導覽方面，國初中以上學歷觀眾，表示滿意的比率較高，其中研究所以上學歷觀眾更有高達九成給予正面評價，對於個人語音導覽內容讚譽有加。

三、故宮網站內容使用評價

故宮網站除具備多國語言瀏覽介面、基本的文物與展覽介紹，更配合國家型數位計畫，整合館內文物，進行數位典藏 e 化作業，完成「數位博物館網站」，對故宮有興趣的民眾，在網站上透過 3D 虛擬文物展示就可以近距離觀看故宮經典收藏。

調查發現，故宮參訪觀眾中，有 25.4% 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，比率與去年相當（26.4%）；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 67.0%，21.8% 評價普通，只有 0.6% 不滿意。【圖 3-23】



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、教育程度、國籍以及停留時間的不同而呈現顯著差異。【附表 22】

其中，以男性、30-39 歲、專科以上學歷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、30 歲以下、小學學歷和日韓、東南亞遊客曾上網瀏覽故宮網站的經驗相對較少。

在故宮停留時間越長的觀眾，參訪前主動拜訪故宮網站的比率越高，其中花費一整天時間參觀故宮者，有一半會先上網閱讀故宮資料。【附表 23】

第六節 展場服務人員及導覽服務

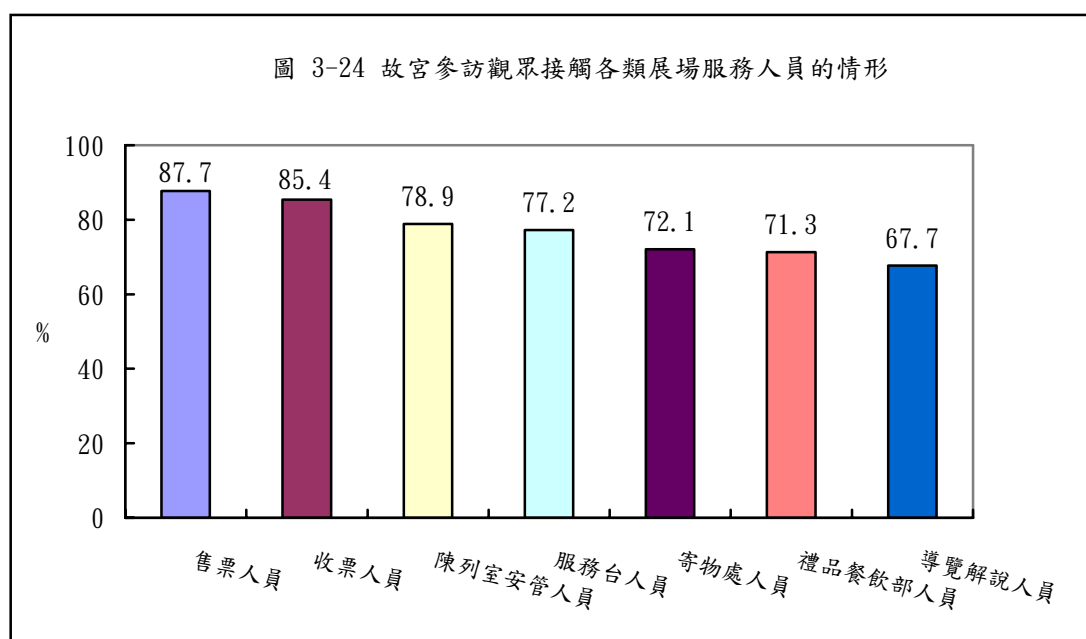
對於前來故宮的參訪民眾來說，展場服務人員是民眾最先接觸的對象，其服務品質良窳往往也決定了參訪觀眾對於故宮的第一印象，重要性不言而喻。本次即針對售票、收票、服務台、寄物處、陳列室安全管理、導覽解說及禮品餐飲部等七類最可能與參訪觀眾接觸的人員，請民眾評價他們接觸這些展場服務人員服務態度(禮貌、熱忱)的感受，以作為未來提昇故宮服務品質的參考。

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，但比率都超過六成七。【圖 3-24】

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（87.7%）、收票人員（85.4%）、陳列室安管人員（78.9%）、服務台人員（77.2%）、寄物處人員（72.1%）、禮品、餐飲部販售人員（71.3%）與導覽解說人員（67.7%）等。



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。

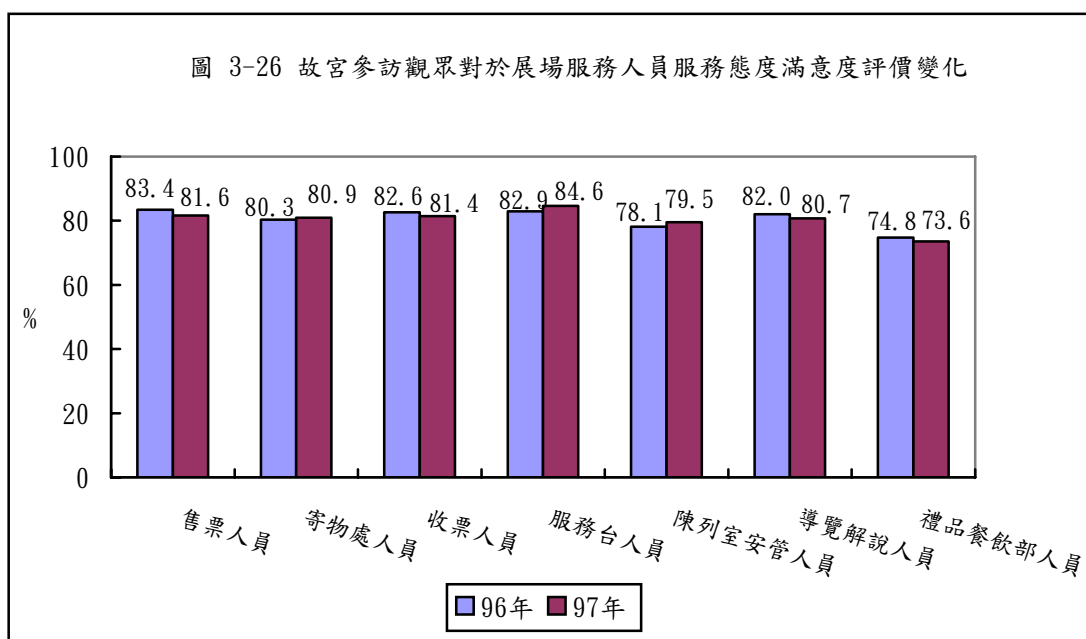
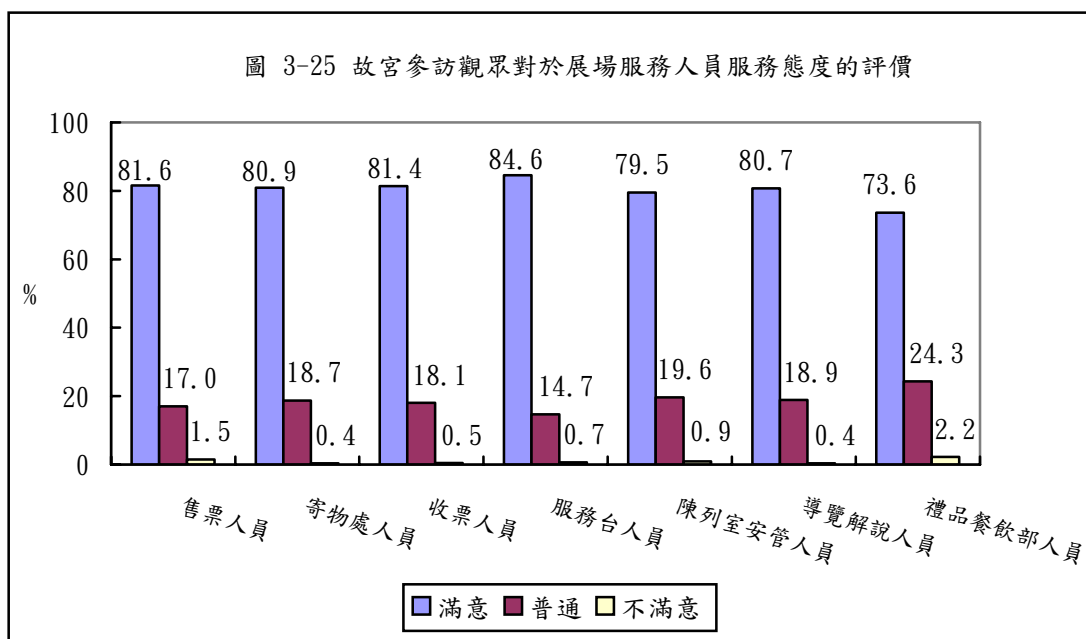
其中，以服務台人員的服務態度最獲好評，滿意度達 84.6%，其次依序為售票人員(81.6%)、收票人員(81.4%)、寄物處人員(80.9%)、導覽解說人員(80.7%)、陳列室安管人員(79.5%)與禮品、餐飲部販售人員(73.6%)等。【圖 3-25】

不滿意展場服務人員服務態度的參訪觀眾比率都低於 3%，評價普通者則介於 14.7%至 24.3%之間。

和去年的調查相較，服務台、陳列室與寄物處人員的滿意度上升 1-2 個百分點，其餘四類展場服務人員服務態度的好評都較去年下滑 1-2 個百分點，惟變動幅度皆在抽樣誤差範圍內，顯示參訪觀眾對故宮展場服務人員並沒有重大變化。【圖 3-26】

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，主要會因國籍身分的不同而呈現顯著差異。【附表 24 至附表 30】

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，滿意度接近或超過九成；本國觀眾對故宮展場服務人員服務態度的好評介於 72.3%至 90.6%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，滿意度多低於七成。

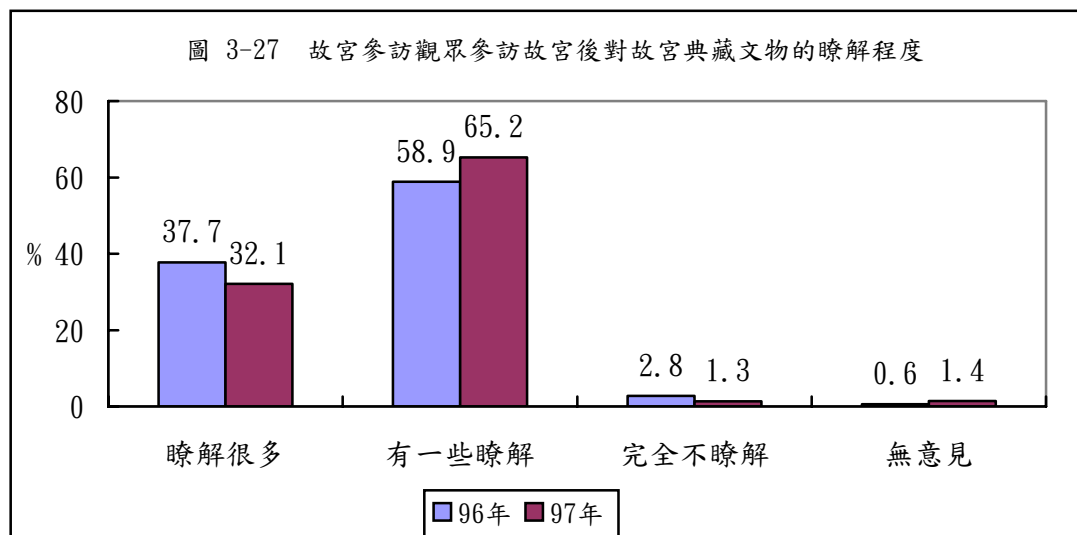


第七節 文化教育效應及整體滿意度

一、故宮之文化教育效應

從故宮的文化教育影響來看，有 32.1% 參訪觀眾表示在參訪故宮後，對故宮典藏文物瞭解很多，65.2% 認為有一些瞭解，合計 97.3% 遊客肯定參觀有助於瞭解故宮文物；只有 1.3% 的人表示完全不瞭解，1.4% 無意見。【圖 3-27】

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五以上的好評水準。



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、教育程度、職業、國籍以及停留時間的不同而呈現顯著差異。【附表 31】

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(55.3%)；20-29 歲參訪客覺得參訪瞭解很多的比率較低(22.7%)，但表示有一些瞭解的比率(76.8%)則高於其他年齡層的參訪遊客。

此外，研究所以上學歷或是退休身分觀眾，遊覽故宮文物後，表示獲益良多的比率皆高於四成；小學學歷或是職員勞工身分訪客，參訪後表示瞭解很多者約在兩成左右，比率相對較低。

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

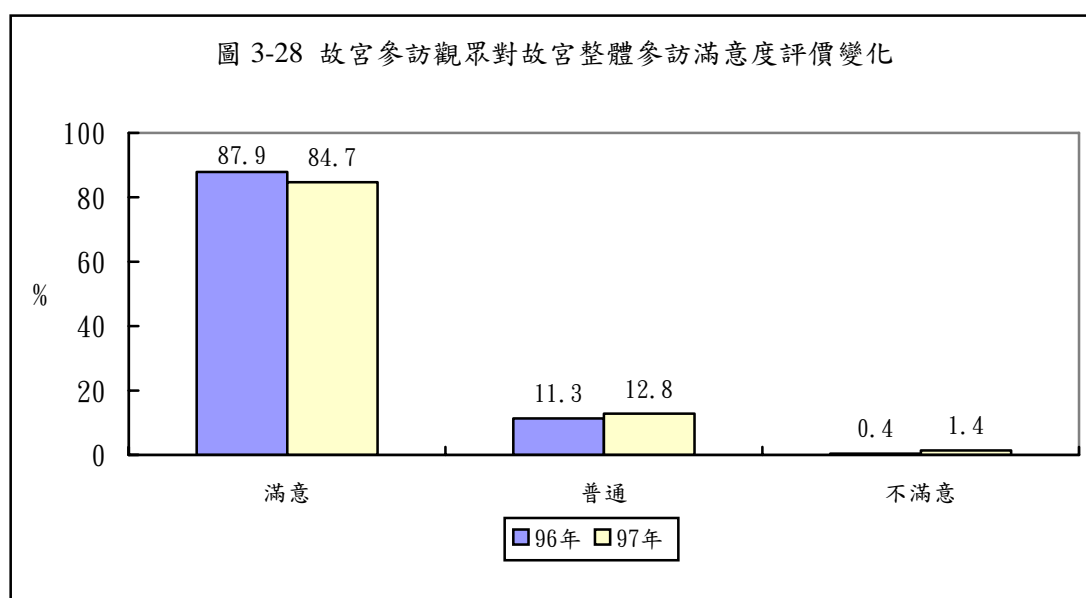
多的比率最高(54.3%)；本國、大陸港澳與東南亞遊客覺得參訪瞭解很多的比率較低，但表示有一些瞭解的比率則明顯高於日韓以及其他國籍的遊客。

停留時間方面，在故宮待半天或一整天的參訪遊客，近五成表示參觀故宮後瞭解很多，比率大於停留時間在 1-3 小時的訪客。

二、參訪觀眾對於參觀故宮的整體評價

整體來看，超過八成五的參訪遊客對於故宮給予好評。其中，非常滿意者占 23.0%，61.7%表示滿意，合計滿意度達 84.7%；12.8%遊客對故宮給予普通的評價；對參觀故宮不滿意的比率只佔 1.4%，1.1%無意見。【圖 3-28】

和去年的調查相較，參訪遊客對故宮的整體滿意度雖比去年下降 3.2 個百分點，好評由 87.9%降至 84.7%，但變動幅度仍在抽樣誤差範圍內。



交叉分析發現，參訪觀眾對故宮的整體評價，主要會因受訪者職業、國籍以及停留時間的不同而呈現顯著差異。【附表 32】

從事教師、家務工作者以及退休人士的來訪觀眾，表示滿意的比率較高，超過九成。

各國遊客中，以歐美遊客對於參訪故宮最為讚賞，滿意度超過九成；東南亞及其他國家觀眾對故宮的整體滿意度則低於八成，分別為 78.0%、77.3%。

停留時間方面，費一整天遊覽故宮參觀文物者有高達九成六感到滿意，相對來說，參觀一小時以內之來訪民眾對於故宮的整體滿意度不到八成（78.8%）。

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，其中以展場參觀動線規劃與路線標示、洗手間數量與清潔問題，以及展場遊客太多、冷氣過強的抱怨等比率較高，日籍遊客更建議展品標示日文說明，這些都是未來故宮相關單位可優先考慮改善的項目。

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	
增設士林捷運站到故宮的公車轉乘指標	1
院區標示與動線規劃	
展場參觀指引路線標示不清、動線混亂	20
廁所指引標誌不明顯	4
加強遊客參觀動線設計	2
提供其他語言的標誌說明	2
提供日語指標說明	1
院區設施	
展示間冷氣太冷	16
洗手間太小、不夠清潔、數量不足	10
展示間燈光太暗	8
餐飲販售區域可以增加、選擇多樣化	6
休憩座椅不夠舒適、數量不足	4
展示空間、走道太小	3
紀念品可以更多樣化	2
售票臺可提供展區地圖並提醒遊客語音導覽等服務資訊	3
門票收費太貴	2
希望個人語音導覽可以免費提供	2
停車位太少、停車不便	1
飲水機不足	1
希望就讀語言中心學生購票也可以有學生優惠	1
增加展場出入口數	1
園區內垃圾桶不足	1
展場清潔不夠徹底、地板易滑倒	1
廁所衛生紙抽取不易	1
展覽規劃	
提供日語展品說明	19
增加文物數量與內容說明豐富性	8
希望可開放展品供遊客攝影	5
加強管制遊客攝影	4
部分展品未標示說明或是說明字體太小	3
建議可以多辦特展	2
提供展示說明資料供遊客取閱	1

項目	次數
陳列品看不到底部	1
動畫說明內容可以更豐富、詳細	1
動畫內容太長	1
建議增加台灣與中國故宮的歷史說明	1
陳列室展品建議按照時代順序規劃	1
建議減少休憩空間增為展覽區	1
展覽玻璃櫃上遺留指紋，妨礙展品欣賞	1
導覽服務	
增加語音導覽說明內容豐富性	4
個人導覽設施不一定每個展點都能夠正常使用	1
提供韓文導覽介紹	1
希望展場有更多地方可以配合語音導覽解說	1
參觀品質維護	
遊客太多，宜控制入場遊客數	12
控制參觀團體人數、參觀動線	8
約束參觀遊客音量	5
學生團體嬉鬧，妨礙參觀品質	4
孩童於展區內嬉戲，妨礙參觀品質	2
展區內各團導遊解說聲音吵雜	1
展場服務	
希望服務人員都能夠具備英文溝通能力	1
展場服務人員數量不足	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 54.3%，男性參訪觀眾比率為 44.8%。

從參觀頻率來看，女性參訪觀眾首度造訪故宮的比率略高於男性(60.3%:55.7%)。【附表 1】

參訪時間方面，63.4%女性觀眾參觀故宮花費時間不到兩小時，比率也略高於男性參訪民眾（59.5%）。【附表 2】

二、院區交通便利性

男女參訪觀眾皆有六成四肯定故宮周邊交通的便利性；至於故宮院區內的人行道路安全性方面，女性參訪觀眾雖有 80.7%表示滿意，但好評較男性參訪觀眾略少 3.5 個百分點。【附表 3 及附表 4】

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 78.9%滿意故宮院區設施指標，較男性高出 5.5 個百分點；展場內設施指標方面，78.6%女性遊客表示滿意，好評和男性參訪觀眾相當。【附表 5 及附表 7】

在展場空間的評價方面，84.1%女性參訪觀眾滿意故宮展場空間規劃，比率高出男性 5.6 個百分點；在肯定展場空間清潔程度的比率，亦較男性高出 2.5 個百分點(女性 94.0%：男性 91.5%)。【附表 9】

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 70.5%及 64.5%女性參訪觀眾的好評，滿意度各比男性參訪觀眾多了 2 與 7 個百分點。【附表 10 及附表 11】

四、展覽規劃

不論在展覽內容的豐富性、陳列室展示方式或是展覽內容說明的評價，女性參訪觀眾表示滿意的比率皆高於男性，其中女性遊客對展覽內容說明滿意度，更高出男性 7.7 個百分點。【附表 13、14、15】

五、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 43.6%：男性 33.5%)，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 59.8%：女性 50.1%)。【附表 16】

對於導覽設施的評價方面，不論是以個人或團體形式參觀的女性遊客，對故宮提供語音導覽租借服務及團體子母機導覽設施的滿意度都和男性相當。【附表 17】

在導覽服務的使用經驗上，女性觀眾參加團體導覽的比率（40.2%）高於男性(30.1%)，男性參訪觀眾有較高比率自行租借個人語音導覽設備(男性 18.0%：女性 14.4%)。【附表 19】

導覽內容評價方面，參加團體導覽的遊客中，90.5%男性參觀民眾對導覽服務人員的解說內容表示稱許；租用個人語音導覽設備者，男性有 78.9%給予導覽內容好評，兩項滿意度分別高出女性 4.1、6.2 個百分點。【附表 21】

故宮網站的評價方面，參訪觀眾中，有 28.0%男性遊客曾至故宮網站閱讀館藏文物相關資訊，略高於女性遊客(24.3%)。【附表 22】

六、展場服務人員評價

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女性參訪觀眾中，除了對售票人員(81.0%)的好評較男性少了 0.8 個百分點外，在其他六類展場服務人員服務態度的評價女性都高於男性，差距在 2.2 到 5.0 個百分點之間，性別差距幅度不大。【附表 24-30】

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，女性參訪觀眾肯定參訪故宮後，對故宮典藏文物的瞭解很多的比率高於男性(女性 33.2%：男性 31.0%)，男性參訪觀眾認為有一些瞭解者則多於女性(男性 66.1%：女性 64.2%)。【附表 31】

整體來看，女性參訪觀眾對於故宮的整體滿意度為 85.4%，男性參訪觀眾的整體好評則占 84.2%。【附表 32】

上述兩性在各調查指標的意見差異，彙整如表 4-1。雖然對於各指標的評價雖略有差異，但所有指標都未達統計檢定水準，顯示遊客對於故宮參訪評價並不因性別而異，男性與女性遊客最大差異其實是參訪形式不同（女性有較高比率為團體遊客）。

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	63.6	19.3	5.7	63.7	18.8	3.7
院區內道路安全性	84.2	12.7	0.6	80.7	15.1	0.5
二、故宮院區標示及設施						
院區設施指標	73.4	23.1	3.5	78.9	17.5	2.9
展場內設施指標	77.2	18.4	4.1	78.6	15.9	5.2
展場空間規劃	78.5	17.7	2.8	84.1	13.3	1.6
展場空間清潔程度	91.5	6.6	1.3	94.0	4.4	0.8
洗手間數量	68.0	22.8	7.0	70.5	23.8	4.2
休憩座椅數量	57.3	31.6	8.5	64.5	27.4	4.7
三、故宮展覽規劃						
展覽內容豐富性	87.7	11.1	0.9	89.3	9.7	0.8
陳列室展示方式	78.5	18.0	2.5	82.8	14.9	1.8
展覽內容說明	66.5	26.6	6.6	74.2	18.3	7.0
四、導覽設施租借及故宮網站						
個人語音導覽租借服務	85.2	-	10.6	84.9	-	9.9
團體子母機導覽設施	94.3	-	3.8	93.4	-	6.0
團體語音導覽內容	90.5	7.4	1.1	86.4	9.1	1.3
個人語音導覽內容	78.9	17.5	1.8	72.7	23.6	1.8
故宮網站內容(曾瀏覽故宮網站者)	69.3	22.7	8.0	64.8	20.9	1.1
五、故宮展場服務人員及導覽服務						
售票人員服務態度(有接觸者)	81.8	17.5	0.7	81.0	16.8	2.1
寄物處服務人員態度(有接觸者)	79.7	19.8	0.4	81.9	17.7	0.4
收票人員服務態度(有接觸者)	79.0	20.7	0.4	83.4	15.9	0.6
服務台人員服務態度(有接觸者)	82.1	17.5	0.4	87.1	11.9	1.0
陳列室安管人員服務態度(有接觸者)	76.8	22.4	0.8	81.8	17.2	1.0
導覽解說人員服務態度(有接觸者)	77.9	22.1	0.0	82.9	16.3	0.8
禮品、餐飲部販售人員(有接觸者)	72.0	24.6	3.4	74.8	24.1	1.1
六、參訪故宮後對典藏文物的瞭解	瞭解很多	有些瞭解	完全不瞭解	瞭解很多	有些瞭解	完全不瞭解
	31.0	66.1	1.6	33.2	64.2	1.0
七、故宮整體參訪滿意度						
	滿意	普通	不滿意	滿意	普通	不滿意
	84.2	13.6	1.6	85.4	12.0	1.3

註：各指標之兩性差異皆未達統計檢定顯著水準。

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 54.3% 比 44.8%；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，雖仍以居住在台北縣市的民眾居多，但高雄縣市遊客大幅增加。

2. 故宮現場觀眾近七成為外籍遊客，本國遊客人潮出現在周日

本次回收的有效問卷中，近七成為外籍遊客（68.5%），較去年調查高出近 3.9 個百分點，30.5% 為本國遊客。其中，外籍遊客仍以日韓遊客占最多數，比率為 25.4%，其次是大陸港澳遊客（18.3%）、歐美遊客（11.5%）及東南亞遊客（7.1%）。本國遊客則多半來自台北縣市，分別有 7.1% 與 6.0% 為台北市與台北縣的民眾。

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周日到訪。

3. 本國高雄縣市遊客及外國日韓遊客相對成長

和去年的調查相比，今年故宮吸引不少高雄縣市與日韓遊客參訪，比率較去年增加超過 3 個百分點，相對來說，東南亞遊客較去年減少 3.6 個百分點。

4. 近六成遊客首次參訪故宮，比率與去年相當

受訪遊客中，58.2% 是第一次造訪故宮，比率與去年相當，39.3% 舊地重遊，其中約有一成左右為常客，上次參觀迄今不到半年。

5. 訪客參觀故宮兩小時以內居多，高學歷民眾較偏好深度參訪

受訪遊客以參訪兩個小時以內居多（61.8%），24.1% 願意在故宮停留三小時，更有一成左右遊客願意花半天到一整天的時間待在故宮。其中，學生身分觀

眾兩成以上花費不到一小時遊覽；研究所以上學歷民眾，則較願意花半天以上時間參觀故宮文物。

二、院區交通便利性

1. 六成四遊客肯定市區到故宮的交通便利，好評較去年上升 5.7 個百分點

六成四觀眾肯定市區到故宮博物院交通運輸便利，只有 4.7% 的人持負面評價，和去年的調查相比，滿意度高出 5.7 個百分點；分析發現，歐美與日韓訪客好評低於五成五，主要是因為不清楚大眾運輸系統所致。

2. 院內人行道路安全獲得逾八成遊客好評，滿意度較去年成長 4.6 個百分點

82.3% 參訪觀眾肯定院內人行安全，13.9% 感覺普通，僅 0.6% 抱怨道路規劃不夠安全。和去年的調查相較，滿意度成長了 4.6 個百分點，評價普通及不滿意的比率則較去年減少 5.9 及 0.2 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 76.3% 及 77.9% 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，38.2% 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 76.3% 及 77.9% 參訪觀眾的好評，評價普通者各占 20.1% 及 17.0%，不滿意比率則都低於 5%。

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(22.7%)及停車場指標(13.6%)等。

至於不滿意故宮展場內設施指標的參訪觀眾中，有 38.2% 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；其次依序分別是陳列室入口指標(23.5%)與語音導覽租借(23.5%)、售票處指標(14.7%)、禁止攝影標示(11.8%)與洗手間指標(11.8%)、餐飲、紀念品販售指標(5.9%)及服務台指標(2.9%)等。

2. 逾九成遊客肯定故宮展場清潔程度，洗手間及休憩座椅數量則分獲 69.4% 及 61.1% 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 92.9%，至於展場空間規劃則獲得 81.7%參訪觀眾的肯定，15.2%評價普通，僅 2.1%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 69.4%及 61.1%；只有 5.4%抱怨洗手間數量不夠，6.4%覺得休憩座椅數量太少。

四、展覽規劃

1. 逾八成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 70.7%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是陳列室展示方式，都獲得八成以上參訪觀眾的肯定；相較之下，展覽內容說明的改善空間較大，70.6%滿意，22.1%評價普通，6.8%不滿意。

值得注意的是，故宮遊客中每四人就有一人為日籍觀光客，而日本遊客對展場文物說明滿意度不到六成，明顯低於其他國籍觀眾。此外，開放建議中亦有多位日籍遊客主動反映展品未呈現日語說明，在訪客認為待改善服務項目中排名第二。

五、語音導覽服務及故宮網站

1. 個人語音導覽服務及團體子母機導覽設施皆獲得八成五以上遊客的好評

故宮參訪觀眾中有 54.3%遊客是屬於個人參觀形式，39.0%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。

對於故宮提供導覽設施的評價，無論是個人遊客對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好評都超過八成五，滿意度各達 84.9%及 93.8%；10.2%的個人遊客對語音導覽租借服務不滿意，5.1%的團體遊客不滿意團體子母機導覽設施。

2. 參加團體導覽遊客九成肯定導覽人員解說內容，租借個人語音導覽設施遊客七

六成滿意語音導覽內容

故宮參訪觀眾中有 35.6% 遊客參加團體導覽系統，16.0% 遊客則是租用個人語音導覽設施參觀故宮，43.3% 兩者都沒有使用；其中，大陸港澳與東南亞遊客，參加團體導覽參觀故宮比率最高，歐美與日韓訪客，則多租用個人語音導覽。

在導覽內容的評價方面，近九成參加團體導覽遊客對於導覽人員解說內容表示好評，相對來說，租借個人語音導覽觀眾滿意度較低，僅七成六滿意導覽內容，20.4% 表示普通，1.8% 不滿個人語音導覽內容規劃。

3. 六成七故宮網站使用者對故宮網站內容表示滿意，較去年下降 5.5 個百分點

故宮參訪觀眾中，有 25.4% 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，67.0% 肯定故宮網站，21.8% 評價普通，只有 0.6% 不滿意，滿意度較去年下降 5.5 個百分點。

從國籍差異來看，故宮網站雖提供英、日、韓、法、德、俄、西班牙文以及簡體中文等多國語言瀏覽介面，但外籍遊客參訪前瀏覽故宮網站的比率都不到兩成五。

六、故宮展場服務人員

1. 各類展場服務人員與觀眾的接觸率都在六成七以上

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(87.7%)、收票人員(85.4%)、陳列室安管人員(78.9%)、服務台人員(77.2%)、寄物處人員(72.1%)、禮品、餐飲部販售人員(71.3%)與導覽解說人員(67.7%)等。

2. 七類展場人員服務態度皆獲得七成以上遊客的肯定，其中五類更達八成好評

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，以服務台人員的服務態度最獲好評，滿意度達 84.6%，其次依序為售票人員(81.6%)、收票人員(81.4%)、寄物處人員(80.9%)、導覽解說人員(80.7%)、陳列室安管人員(79.5%)與禮品、餐飲部販售人員(73.6%)等。

和去年的調查相較，參訪觀眾對展場人員服務態度的評價幾乎沒有變化，正反評價的變動都在抽樣誤差範圍內。

七、文化教育效應與整體滿意度

1. 逾九成五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，32.1%參訪觀眾表示在參訪故宮後，對故宮典藏文物的瞭解很多，65.2%認為有一些瞭解，合計有 97.3%遊客對於參訪故宮的收穫持肯定態度，好評與去年相當。

不同國籍遊客中，以歐美遊客肯定參訪故宮後，對故宮典藏文物瞭解很多的比率最高(54.3%)；本國、大陸港澳與東南亞遊客覺得參訪後瞭解很多的比率較低，但表示有一些瞭解的比率則明顯高於日韓以及其他國籍的遊客。

2. 故宮整體滿意度達 84.7%，好評和去年差不多

整體來看，近八成五遊客對於故宮給予好評，非常滿意者占 23.0%，61.7%表示滿意，合計滿意度達 84.7%。和去年的調查相較，遊客對於故宮的整體參訪滿意度雖較去年下降 3.2 個百分點，但變動幅度在抽樣誤差範圍內。

各國遊客中，歐美遊客對故宮最為讚賞，滿意度超過九成；東南亞及其他國家觀眾對故宮的整體滿意度低於八成，好評各為 78.0%與 77.3%。

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重新規劃展場參觀動線與路線標示、加強洗手間數量與清潔，以及展場遊客太多、冷氣過強等

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，以展場參觀動線規劃與路線標示、洗手間數量與清潔問題，以及展場遊客太多、冷氣過強等比率較高，日籍遊客更建議展品標示日文說明，這些都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、持續宣傳故宮新館落成，吸引|本國遊客重遊

根據觀光局統計數據，與 95 年近二百萬參觀人次相較，96 年到訪遊客增加六十五萬人次，尤其難得的是，今年度的本國遊客結構分析顯示，中南部縣市遊客占本國遊客比例上升，明顯回流，顯見故宮正館改建工程全面完工後，的確吸引更多遊客到訪。

未來，故宮應持續宣傳新館落成，激起民眾一探故宮新貌的意願，必能爭取更多國內民眾的參與，。

二、優先改進展覽主廳指標，提昇故宮參觀品質

今年度調查顯示，故宮院區設施指標有 76.3%遊客滿意，好評雖然不低，但由於不滿意故宮院區設施指標的參訪觀眾中，半數是對於展覽主廳指標不清有微詞，意見相當集中，故建議故宮優先加強改善展覽主廳指標的呈現方式，讓參訪民眾能更清楚地獲得指引，提昇故宮的參觀品質。

三、規劃更友善的展場參觀動線，提高遊客參觀流暢度

本次關於故宮展場設施指標的調查指出，不滿意故宮展場內設施指標的參訪觀眾中，有 38.2%認為遊客步行動線是最需優先改善的展場設施指標；而開放建議中，也以提到展場動線不明、指標不清等問題者占多數。

建議故宮規劃參觀動線建議，隨門票發送或製成獨立單張供遊客索取，並搭配清晰易懂的展場標示，方能提高遊客對於參觀動線的評價。此外，針對團體遊客或學生團體較多的參觀旺季/時段，建議協調、錯開參觀動線，以提高遊客滿意度，讓參觀過程能夠更加順暢。

四、加強展覽內容說明豐富性，並思考如何滿足日籍遊客需求

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以上參訪觀眾的肯定，展覽內容說明僅獲得 70.6%的好評，加

上開放建議也以「增加文物數量與解說內容豐富性」為展覽規劃的次重要建言，顯示故宮對於展覽內容的說明仍有努力空間。未來，建議逐一檢視展品說明的呈現方式與內容，加強資訊豐富性，以符合參訪遊客的期待，提供最佳的展覽服務。

此外，值得注意的是，故宮遊客中，每四人就有一人為日籍觀光客，但日籍遊客對展品說明的好評卻不到六成，歷年都是各國最低，如何拿捏、滿足日籍訪客的資訊需求，是故宮應該思考的問題。

五、加強故宮網站宣導，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接近七成使用者的好評，但僅兩成五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，瀏覽率並不高；另一方面，調查結果同時顯示，雖有 32.1% 參訪觀眾感覺參訪故宮後收穫很多，但更多是僅多了一些瞭解(65.2%)。

考量外籍遊客要在短暫停留時間內掌握故宮文物精華並不容易，加上櫃內展示內容說明也有篇幅限制，故建議可針對來訪遊客加強宣傳故宮網站，提醒外籍遊客返國後仍能透過網站觀賞及瞭解故宮文物資訊，充分發揮網站效益。

至於國內遊客，則建議主動將故宮新館落成及最新展覽資訊透過網路傳遞出去，鼓勵民眾接近使用數位典藏資源，進一步激發民眾前來故宮參訪的興趣。

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	63.8	18.9	4.7
院區內道路安全性	82.3	13.9	0.6
二、故宮院區標示及設施	滿意	普通	不滿意
院區設施指標	76.3	20.1	3.1
展場內設施指標	77.9	17.0	4.8
展場空間規劃	81.7	15.2	2.1
展場空間清潔程度	92.9	5.4	1.0
洗手間數量	69.4	23.4	5.4
休憩座椅數量	61.1	29.5	6.4
三、故宮展覽規劃	滿意	普通	不滿意
展覽內容豐富性	88.5	10.4	0.9
陳列室展示方式	80.9	16.3	2.1
展覽內容說明	70.6	22.1	6.8
四、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	84.9	-	10.2
團體子母機導覽設施	93.8	-	5.1
團體語音導覽內容	88.0	8.4	1.2
個人語音導覽內容	76.1	20.4	1.8
故宮網站內容（曾瀏覽故宮網站者）	67.0	21.8	0.6
五、故宮展場服務人員及導覽服務	滿意	普通	不滿意
售票人員服務態度（有接觸者）	81.6	17.0	1.5
寄物處服務人員態度（有接觸者）	80.9	18.7	0.4
收票人員服務態度（有接觸者）	81.4	18.1	0.5
服務台人員服務態度（有接觸者）	84.6	14.7	0.7
陳列室安管人員服務態度（有接觸者）	79.5	19.6	0.9
導覽解說人員服務態度（有接觸者）	80.7	18.9	0.4
禮品、餐飲部販售人員（有接觸者）	73.6	24.3	2.2
六、參訪故宮後對典藏文物的瞭解	瞭解很多	有些瞭解	完全不瞭解
	32.1	65.2	1.3
七、故宮整體參訪滿意度	滿意	普通	不滿意
	84.7	12.8	1.4

「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 24.1 便利 39.7 普通 18.9 不方便 4.7 不清楚 12.6
- 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 29.8 滿意 52.5 普通 13.9 不滿意 0.6

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21.4 滿意54.9 普通20.1 不滿意(續答B1-1)2.7 非常不滿意(續答B1-1)0.4

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 50.5 文獻大樓特展區指標 22.7 停車場指標 13.6 其他 36.4

- 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 20.6 滿意57.3 普通17.0 不滿意(續答B2-1)4.5 非常不滿意(續答B2-1)0.3

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 14.7 服務台指標 2.9 陳列室入口指標 23.5

禁止攝影標示 11.8 洗手間指標 11.8 遊客步行動線 38.2

語音導覽租借 23.5 餐飲及紀念品販售 5.9 其他 8.8

- B3 您對於故宮博物院展場空間規劃的評價是：

非常滿意26.4 滿意55.3 普通 15.2 不滿意 1.8 非常不滿意 0.3 其它 0.4

- B4 您對於故宮洗手間數量的評價是：

非常滿意20.6 滿意48.8 普通23.4 不滿意 5.1 非常不滿意0.3 其它1.0

- B5 您對於故宮休憩座椅數量的評價是：

非常滿意16.3 滿意44.8 普通29.5 不滿意 5.7 非常不滿意0.7 其它2.0

- B6 您對於故宮展場空間清潔程度的評價是：

非常滿意 48.2 滿意44.7 普通 5.4 不滿意 1.0 非常不滿意0.1 其它0.6

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	41.8	46.7	10.4	0.9	0.3
陳列室展示方式	33.2	47.7	16.3	1.7	0.4
展覽內容說明	25.8	44.8	22.1	6.0	0.9

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	接觸者評價				
		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
售票人員服務態度	87.7	29.6	51.9	17.0	1.5	0.0
寄物處服務人員態度	72.1	26.6	54.3	18.7	0.4	0.0
收票人員服務態度	85.4	26.9	54.5	18.1	0.5	0.0
服務台人員服務態度	77.2	31.1	53.5	14.7	0.6	0.2
陳列室安管人員服務態度	78.9	27.2	52.3	19.6	0.9	0.0
導覽解說人員	67.7	31.0	49.7	18.9	0.2	0.2
禮品、餐飲部販售人員	71.3	24.3	49.3	24.3	2.0	0.2

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 54.3 → 請問您對於故宮有提供語音導覽租借服務滿不滿意?

滿意 84.9 不滿意 10.2 無意見 5.0

團體 39.0 → 請問您對於故宮有提供團體子母機導覽設施滿不滿意?

滿意 93.8 不滿意 5.1 無意見 1.1

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 25.4(續答 E2-1) 沒有 72.6

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 16.8 滿意 50.3 普通 21.8 不滿意 0.6 非常不滿意 10.6

F·文化教育效應及整體施政滿意度

F1 本次參訪，請問您有無參加團體導覽或是租用個人語音導覽設施?

團體導覽 35.6(續答 F1-1) 租用個人語音導覽設施 16.0(續答 F1-2) 都沒有 43.3

F1-1【參加團體導覽】請問您對於導覽服務人員的解說內容滿不滿意?

非常滿意 38.6 滿意 49.4 普通 8.4 不滿意 0.8 非常不滿意 0.4

F1-2【租借個人語音導覽設施】請問您對於語音導覽內容滿不滿意?

非常滿意 27.4 滿意 48.7 普通 20.4 不滿意 1.8 非常不滿意 1.8

F2 本次參訪，您對於故宮展示文物的瞭解程度為何?

瞭解很多 32.1 有一些瞭解 65.2 完全不瞭解 1.3

F3 您這次來故宮的整體滿意程度如何?

非常滿意 23.0 滿意 61.7 普通 12.8 不滿意 1.4(續答 F3-1)

非常不滿意 1.1(續答 F3-1)

F3-1 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 29 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 5.0 半年內 6.7 一年內 5.2 一年以上 22.4 這是第一次來 58.2

其他 2.6

G2 請問您這次到故宮參觀，總共停留了多久時間?

一小時內 16.7 二小時內 45.1 三小時內 24.1 四小時內 10.2 整天 3.4

G3 請問您的年齡是：

- 19歲或以下 3.4 20-29歲 28.1 30-39歲 24.1 40-49歲 17.4 50-59歲 14.6
 60歲或以上 12.1

G4 請問您的教育程度是：

- 小學 2.1 初中、國中 4.7 高中、高職 20.1 專科 12.8 大學 46.1 研究所以上 13.8

G5 請問您的職業：

- 高階主管、自由業、企業負責人 24.0 職員或勞工 28.5 教師 6.0 學生 10.5
 家務工作 5.2 公務人員 7.5 退休人士 8.2 其他 8.9

G6 請問您的居住地區：

- 台北市 7.1 台北縣 6.0 基隆 0.6 宜蘭 0.7 桃園 1.6 新竹 1.0 苗栗 0.4
 台中 4.0 南投 0.1 彰化 1.7 雲林 0.1 嘉義 0.6 台南 1.3 高雄 4.0
 屏東 1.4 澎湖 0.0 花蓮 0.0 台東 0.0 金門 0.0 連江縣 0.0 港澳 7.7
 大陸 10.6 新加坡 3.3 馬來西亞 3.8 韓國 0.4 日本 25.0
 歐美 11.5 其他 6.2

G7 請問您的性別： 男性 44.8 女性 54.3

附錄二

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 Palace Museum

A. 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

B. 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 Poor Very Poor Others _____

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

Very Good Good Acceptable Poor Very 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 _____

C. 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					

D. 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						

E. Guided Services and Webpage

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

Individual → What is your opinion about providing Audio Guide Services in the Museum?

Good Poor

- Group → What is your opinion about providing Group Tour System in the Museum?
 Good Poor

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

F. Others

F1. During this visit, did you join any guided group tour or rent any personal audio guide system?

- Joined one (or more) group tour (Go on to F1-1)
 Rented one (or more) personal audio guide system (Go on to F1-2) Neither

F1-1. [Joined one (or more) guided group tour] What is your opinion about the information presented by the docent(s)?

- Very Good Good Acceptable Poor Very Poor

F1-2. [Rented one (or more) personal audio guide system] What is your opinion about the information presented by the personal audio guide equipment(s)?

- Very Good Good Acceptable Poor Very Poor

F2. What is your understandings about Antiques after you have visited here ?

- Learned a lot Only a little bit No Gain

F3. Are you generally satisfied with this visit?

- Very satisfied Satisfied Acceptable Unsatisfied (Go on to F3-1)
 Very Unsatisfied (Go on to F3-1)

F3-1. Do you have any suggestion for us?

- No Yes, my suggestion is _____

G. 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. How much time did you spend in the Museum during this visit?

- Less than a hour Less than 2 hours Less than 3 hours Less than 4 hours (half day)
 Whole day

G3. What is your age?

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

G4. What is your educational level?

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

G5. What is your occupation?

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

G6. What is your nationality? (please specify)

G7. What is your gender?

Male Female

國立故宮博物院參觀者満足度アンケート調査

參觀者各位：

國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っております。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。

國立故宮博物院 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
その他_____

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ター						
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
F.その他

F1 今回の観覧で、グループツアーガイド案内またはパーソナルオーディオガイドレンタルをご利用頂きましたか？

 グループツアーガイド(F1-1へ) パーソナルオーディオガイド(F1-2へ) なし

F1-1【グループツアーガイドご参加の方】ガイド員の説明はいかがでしたか？

 非常に満足 満足 まあまあ やや不満 非常に不満

F1-2【パーソナルオーディオレンタルご利用の方】オーディオガイドの説明はいかがでしたか？

 非常に満足 満足 まあまあ やや不満 非常に不満

F2 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。

よく分かりました ちょっと分かりました 全然分かりません

F3 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(F3-1へ) 非常に不満(F3-1へ)

F3-1 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 今回の故宮で何時間程度観覧されましたか？

1時間以内 2時間以内 3時間以内 4時間以内(半日) 1日中

G3 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

G4 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

G5 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 _____

G6 あなたの性別について：

男性 女性

附錄三

故宮博物院現場觀眾意見交叉表