

98 年度國立故宮博物院院內觀眾意見調查分析報告

98 年度「國立故宮博物院觀眾意見調查」係針對年滿 15 歲(含)以上的入館參觀民眾，進行滿意度調查與意見訪問。調查方式以面對面訪問來進行。調查時間自 98 年 10 月 24 日至 11 月 1 日止，期間排定 4 個平常日、4 個例假日，共計 8 個執行日。調查時段為上午 11 時至下午 4 時，逢週六則配合故宮延長開放至晚間 8 時 30 分，調查作業亦調整為下午 3 時至晚上 8 時。

抽樣方式採系統抽樣法。訪員於故宮博物院第一展覽區(正館)的 1 樓出入口區，針對參觀結束而離(展覽)區之民眾，依每次計數 10~15 名即抽取 1 人的原則，主動趨前邀請符合抽樣資格的民眾來填寫問卷。

本次調查共完成 813 份成功樣本，在 95%信心水準下，抽樣誤差在正負 3.5 個百分點以內。

調查結果顯示，對於故宮的整體滿意度，相較於去年度，今年度的整體滿意度上升幅度約 9.9%。98 年度有 93.1%的參觀民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)，表示尚可者，約占 5.9%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，約占 1.0%。

一、參觀行為

1. 同遊者關係：親人共同參觀故宮的比例最高，約占 1/3。(無年度比較)

今年度，參觀者與家人/親戚一起來故宮參與活動的比例最高，約占 33.7%。其次，依比例高低的順序是與朋友(27.3%)、旅遊團體(16.0%)、同學/師生(11.1%)等；另有 12.4%的比例是自己單獨前來。

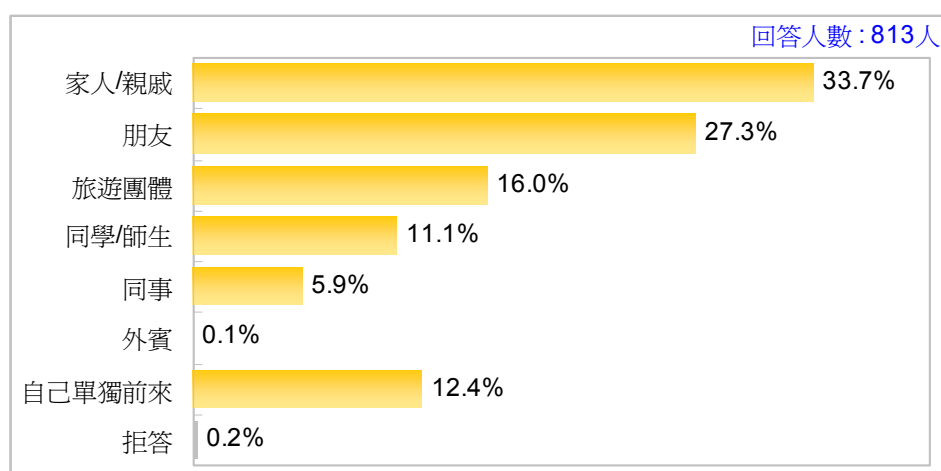


圖 1 參觀民眾的同行者關係

2. 參觀停留時間：以 2~3 小時內的的比例最高，停留時間顯較往年趨長。

今年度參觀者在故宮的停留時間，以 2~3 小時內、1~2 小時內的的比例，分居前二位，分別約占 36.9%、36.5%。其次，是 3~4 小時內(13.3%)。此外，參觀停留時間超過 2 小時的比例，98 年度高於 97 年度；反之，參觀停留時間少於 2 小時的比例，97 年度高於 98 年度。

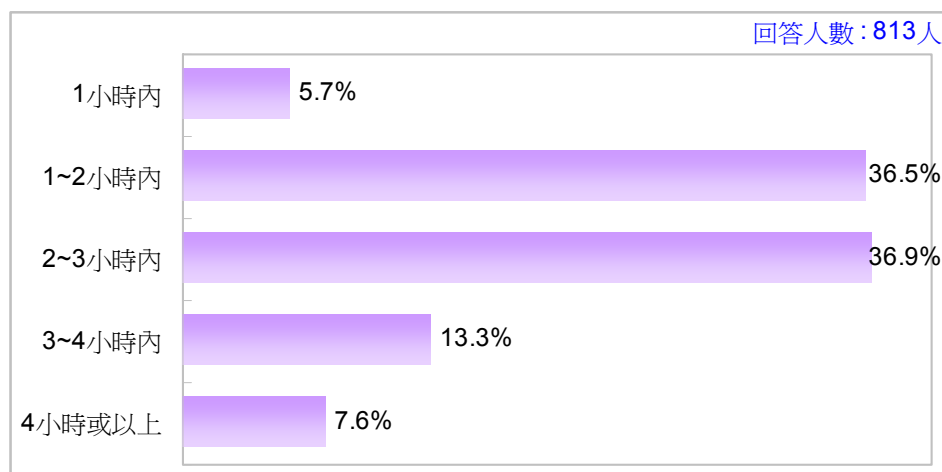


圖 2 參觀民眾在故宮停留時間

3. 距上次參觀時間：近 4 成 7 是首次參觀，比例較往年下降。

今年度以參觀者首次來故宮的比例最高，約占 46.7%。距離上次來參觀的時間超過一年以上的比例，約占 28.2%，半年內已來故宮至少一次的比例，約占 14.0%，半年~一年內已來過故宮參觀的比例，約占 11.1%。

值得強調的是，過去一年內曾造訪故宮的比例高於過去兩年；調查顯示首次造訪比例有愈來愈低的現象。

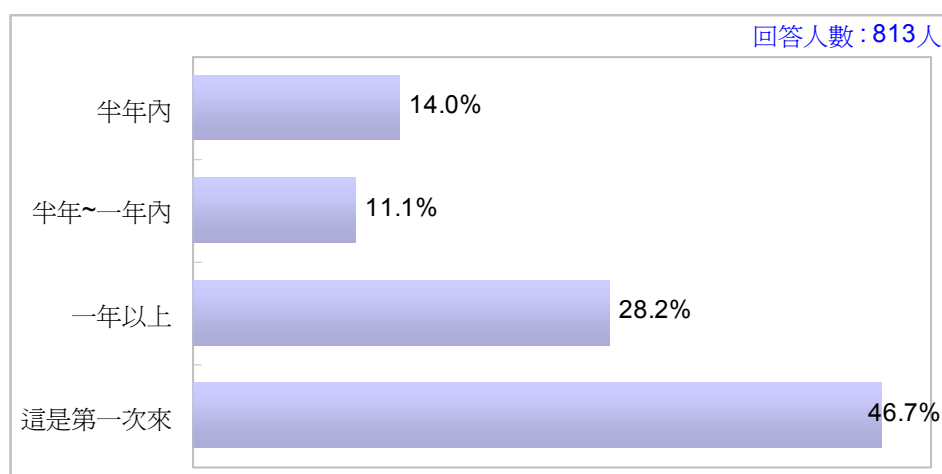


圖 3 參觀民眾此次來故宮與上一次相距多久

4. 參與內容：除了參觀展覽之外，次多比例是影片欣賞。(無年度比較)

今年度參觀者均有參觀展覽，次多人參與的是影片欣賞，約占 5.0%。至於不是第一次來故宮的參觀者，過往到故宮除了參觀展覽(93.1%)之外，約 7.4%曾有參與影片欣賞，約 6.9%曾有參與專題講座，以及約 5.3%曾有參與戶外大型活動。

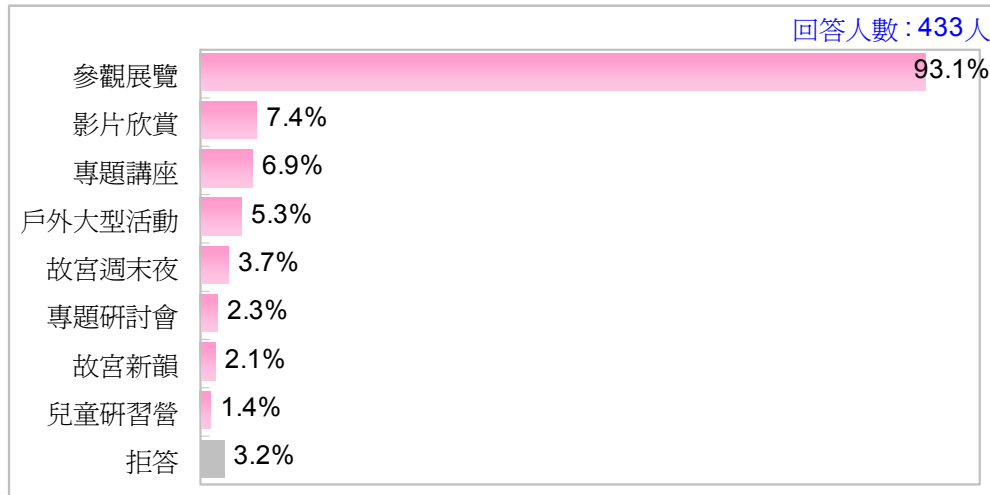


圖 4 參觀民眾此次參觀的活動參與項目

二、參觀動機

1. 民眾到故宮的參觀動機可區隔為「外在環境型」動機與「內部需求型」動機。

本次調查的參觀動機量表共設計 14 項敘述句，分別描述參觀者來故宮參觀的原因，經由受訪者依據個人參觀的動機事實，逐項勾選五等量表之中最適合的同意程度(非常同意、還算同意、尚可、不太同意、非常不同意)。

透過量表因素構面萃取分析方式，可以將其中 11 項敘述句(其中 3 項敘述句經主成分分析法判定共通性不合適而刪除)劃分為「知性休閒與情感因素」(5 項敘述句)、「推薦與好奇因素」(4 項敘述句)、「行程規劃與知識因素」(2 項敘述句)等三個因素構面。

為進行觀眾分群，進一步透過二階段集群分析而將「推薦與好奇因素」、「行程規劃與知識因素」等兩項因素凝聚為一類，據此命名「外在環境型」動機；相對而言，「知性休閒與情感因素」則命名「內部需求型」動機。

2. 「外在環境型」動機的參觀者比例高於「內部需求型」動機的參觀者。

納入「外在環境型」動機的參觀民眾人數約占全體受訪樣本的

55.4%，「內部需求型」動機的參觀民眾人數約占全體受訪樣本的 44.6%。

三、滿意度調查—院區標示及設施

1. 展場動線規劃：滿意度逾 8 成 4。

參觀民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)者，約占 84.2%，表示尚可者，約占 12.9%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，約占 2.8%。其中，60 歲以上、來自歐美/紐澳/俄羅斯地區、大陸/港澳地區的滿意比例顯著偏高；40~49 歲的不滿意比例顯著偏高。

2. 展場清潔程度：滿意度逾 9 成 6。相較於去年度，今年的滿意度上升約 3.1%。

參觀民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)者，約占 96.4%，表示尚可者，約占 3.0%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，約占 0.6%。

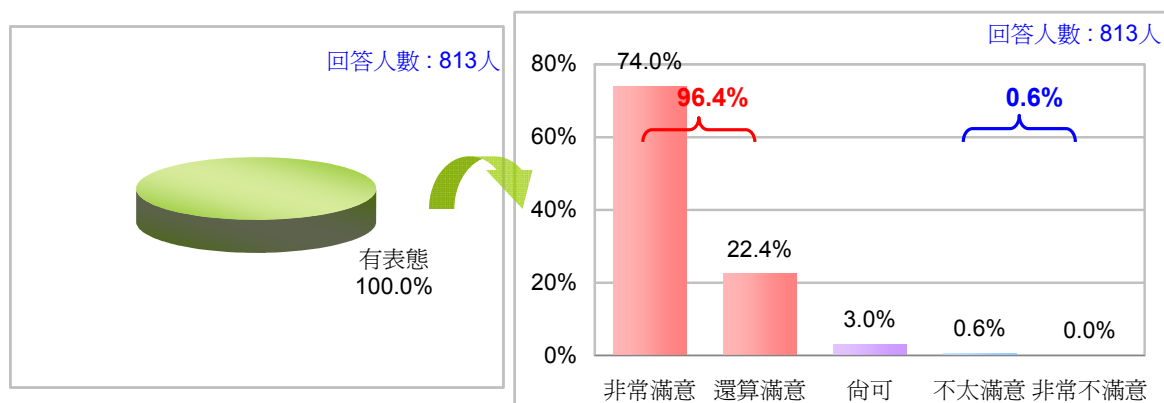


圖 5 展場清潔的滿意程度

3. 洗手間清潔舒適：滿意度逾 8 成 4。

有使用此項服務的參觀民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)者，約占 84.2%，表示尚可者，約占 13.3%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，約占 2.5%。其中，女性、公務人員的滿意比例顯著偏高。

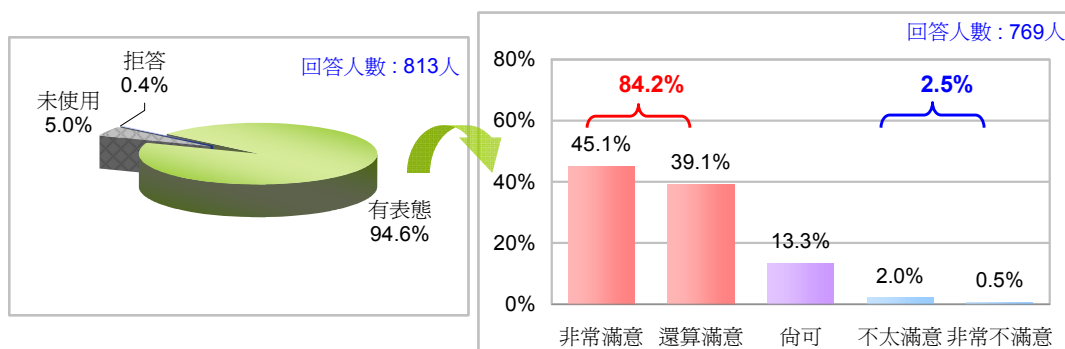


圖 6 洗手間清潔舒適的滿意程度

4. 休憩設施：滿意度逾 7 成 2。

參觀民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)者，約占 72.3%，表示尚可者，約占 24.0%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，約占 3.6%。其中，來自歐美/紐澳/俄羅斯地區的滿意比例顯著偏高；來自日韓地區的不滿意比例顯著偏高。

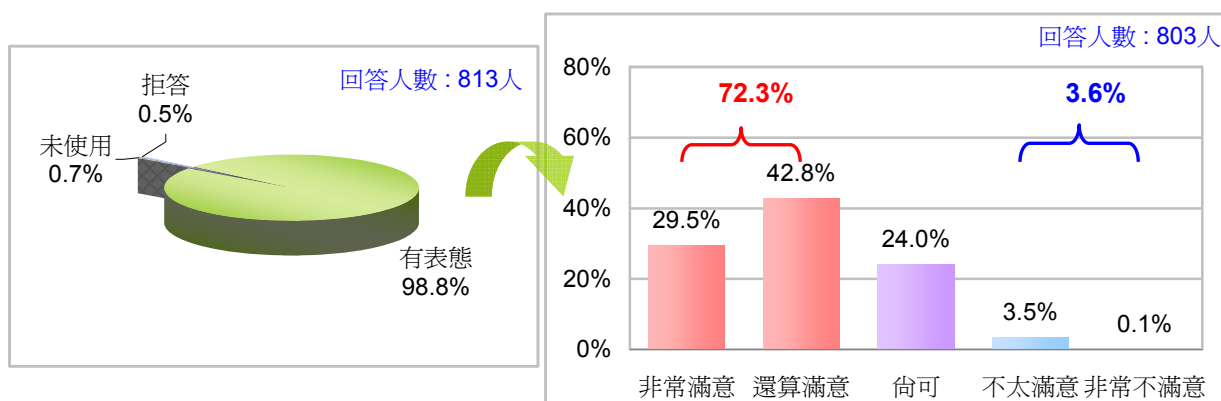


圖 7 休憩設施的滿意程度

5. 指示標誌、告示的明確程度：滿意度近7成6。相較於去年度，今年的滿意度下降約3.0%。

參觀民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)者，約占75.8%，表示尚可者，約占19.4%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，約占4.8%。其中，來自歐美/紐澳/俄羅斯地區、大陸/港澳地區、旅遊方式屬於團客的滿意比例顯著偏高；來自日韓地區的不滿意比例顯著偏高。

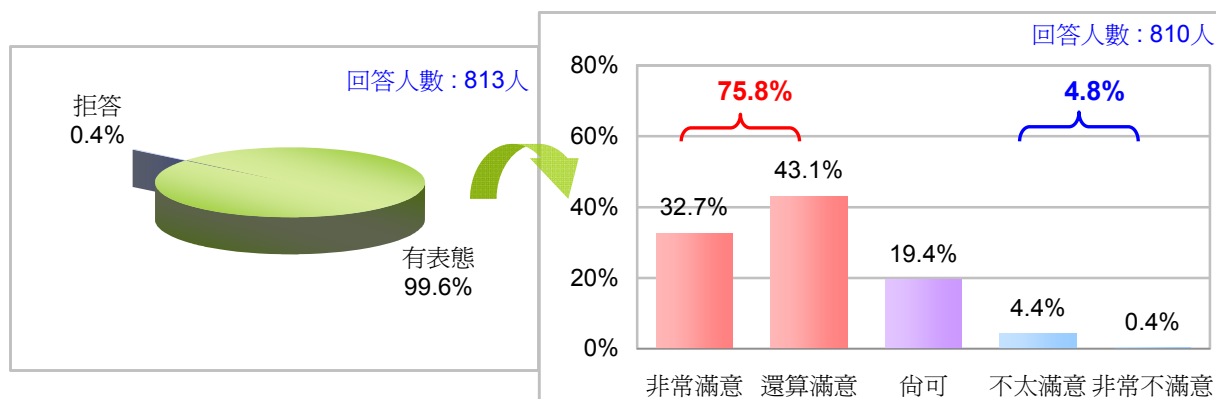


圖 8 指示標誌、告示之明確的滿意程度

6. 餐飲服務：滿意度約5成3。

有使用此項服務的參觀民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)者，約占53.1%，表示尚可者，約占39.4%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，約占7.5%。其中，來自大陸/港澳地區的滿意比例顯著偏高。

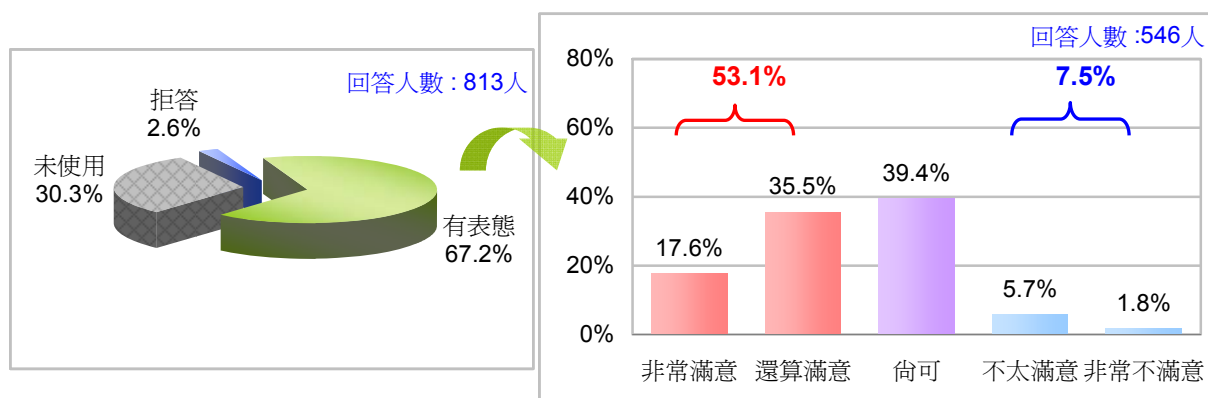


圖 9 餐飲服務的滿意程度

7. 禮品供應服務：滿意度近 7 成。(無年度比較)

有使用此項服務的參觀民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)者，約占 69.2%，表示尚可者，約占 27.7%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，約占 3.1%。其中，來自大陸/港澳地區的滿意比例顯著偏高。圖 9 禮品供應服務的滿意程度

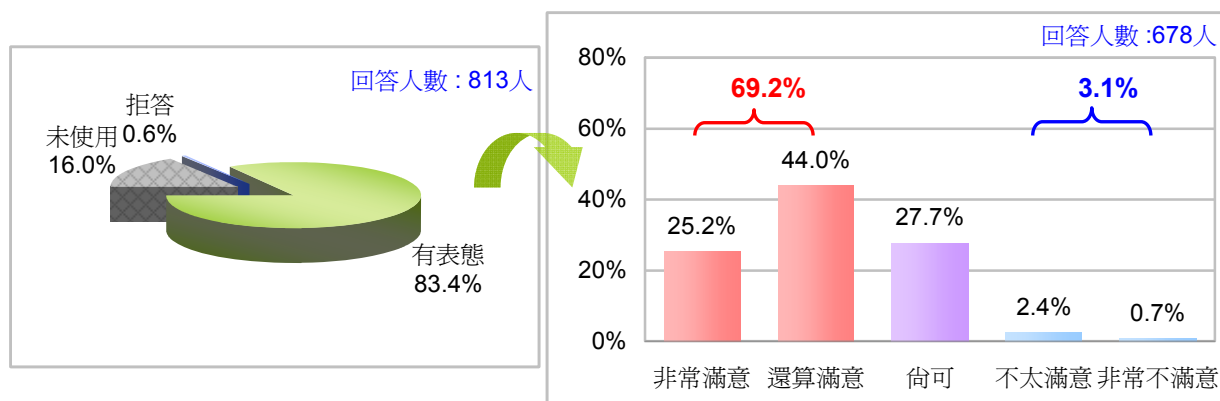


圖 10 禮品供應服務的滿意程度

四、滿意度調查—展場服務人員

服務人員的服務態度：滿意度近 9 成。

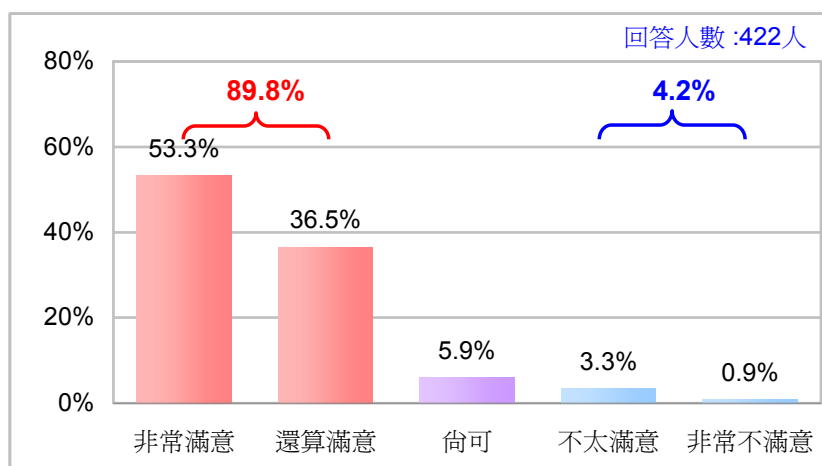


圖 11 針對服務人員之服務態度的滿意程度

五、滿意度調查—展覽規劃

1. 雍正—清世宗文物大展：參觀比例近 8 成 8。

有參觀「雍正—清世宗文物大展」的比例，約占 87.7%，沒有參觀的比例，約占 12.3%。其中，住在台灣地區、屬於內部需求型參觀動機的參

觀比例顯著偏高；來自日韓地區、歐美/紐澳/俄羅斯地區、屬於外在環境型參觀動機的參觀比例顯著偏低。

2. 雍正—清世宗文物大展的展覽文物豐富性：逾9成表示滿意。

參觀大展的民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)者，約占 90.7%，表示尚可者，約占 8.6%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，約占 0.7%。

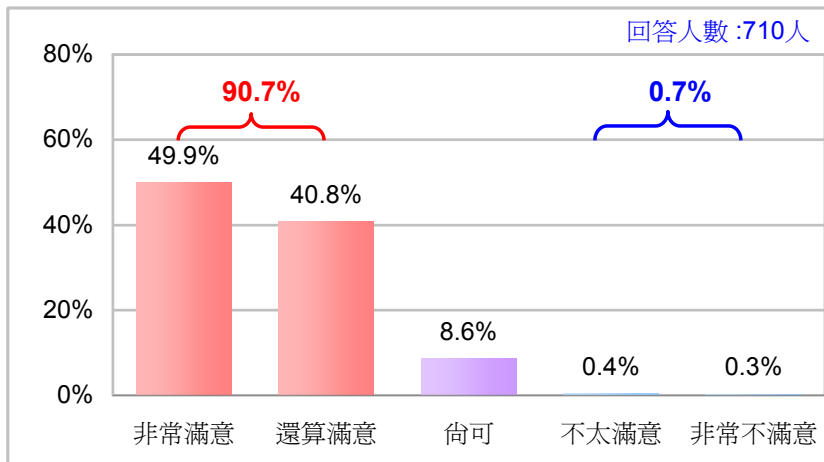


圖 1 針對雍正—清世宗文物大展展覽文物豐富性的滿意程度

3. 雍正—清世宗文物大展的陳列室空間規劃：超過8成6表示滿意。

參觀大展的民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)者，約占 86.8%，表示尚可者，約占 11.4%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，約占 1.8%。

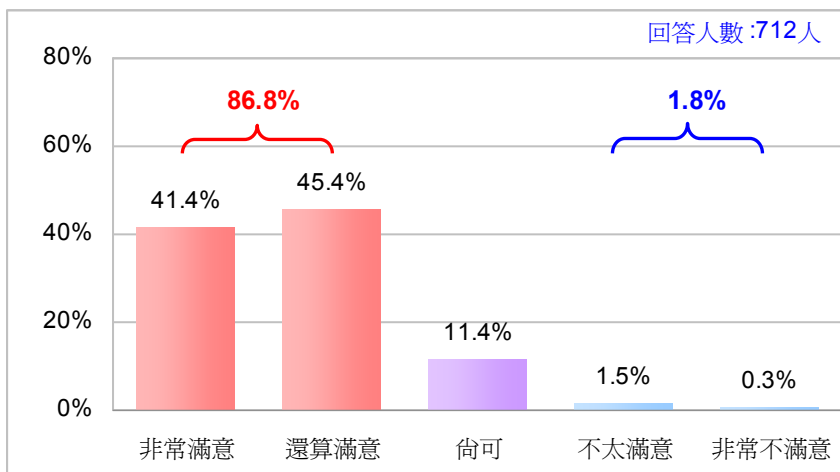


圖 2 針對雍正—清世宗文物大展陳列室空間規劃的滿意程度

4. 雍正—清世宗文物大展的展覽內容之展示方式：約8成9表示滿意。

參觀大展的民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)者，約占 89.0%，表

示尚可者，約占 9.0%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，約占 2.0%。其中，屬於內部需求型參觀動機的滿意比例顯著偏高。

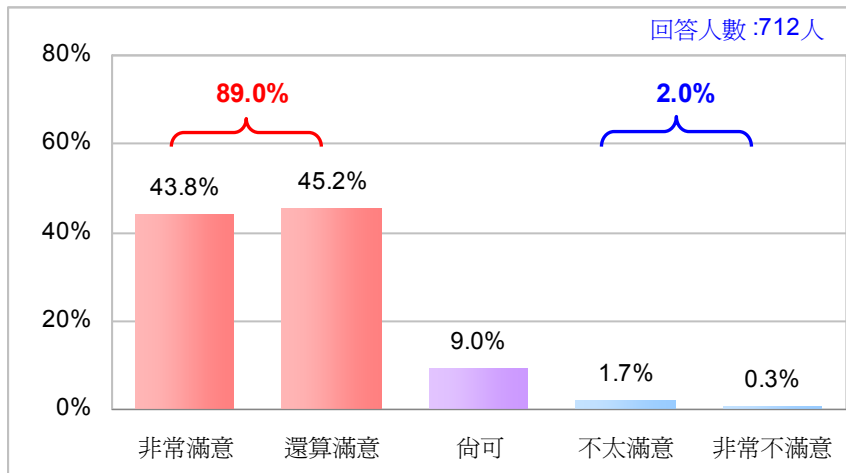


圖 3 針對雍正—清世宗文物大展展覽內容之展示方式的滿意程度

5. 故宮展品陳列及說明：近 9 成 2 有參觀故宮展品及說明。

有參觀故宮展品陳列及說明的比例，約占 91.8%，沒有參觀的比例，約占 8.2%。其中，男性、30~39 歲、50~59 歲的參觀比例顯著偏高；女性、40~49 歲的參觀比例顯著偏低。

6. 故宮展品陳列及說明的展覽主題豐富性：逾 9 成 1 表示滿意。相較於去年度，今年的滿意度上升約 3.3%。

參觀的民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)者，約占 91.4%，表示尚可者，約占 7.8%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，約占 0.8%。

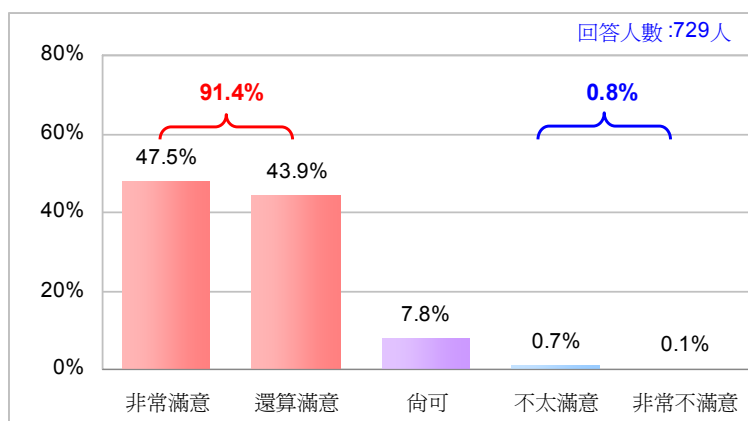


圖 15 針對故宮展品陳列及說明之展覽主題豐富性的滿意程度

7. 故宮展品陳列及說明的陳列室空間規劃：近 8 成 8 表示滿意。(無年度比較)

參觀的民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)者，約占 87.9%，表示尚可者，約占 10.1%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，約占 1.9%。其中，來自歐美/紐澳/俄羅斯地區的滿意比例顯著偏高。

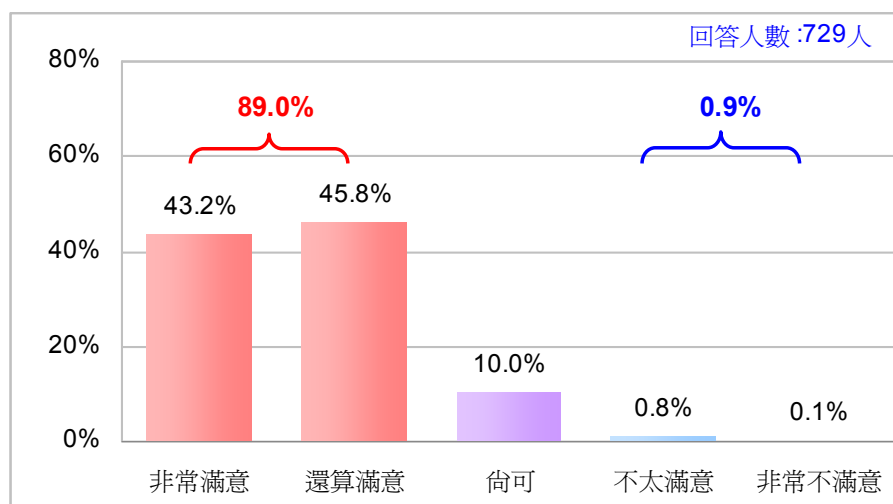


圖 16 針對故宮展品陳列及說明之展覽內容的展示方式的滿意程度

8. 故宮展品陳列及說明的展覽內容展示方式：8 成 9 表示滿意。相較於去年度，今年的滿意度上升約 9.2%。

參觀的民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)者，約占 89.0%，表示尚可者，約占 10.0%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，約占 0.9%。其中，女性的滿意比例顯著偏高。

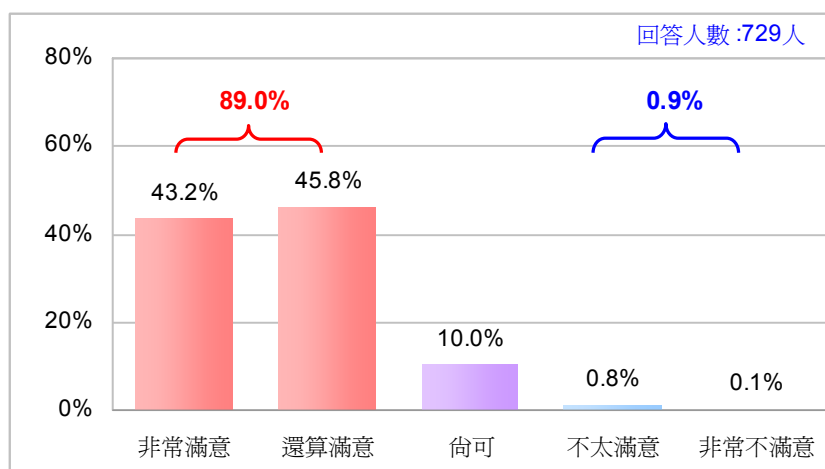


圖 17 針對故宮展品陳列及說明之展覽內容的展示方式的滿意程度

六、滿意度調查—導覽設備服務

1. 導覽服務人員的解說內容：8 成 7 表示滿意。相較於去年度，今年度的滿意度下降約 3.5%。

有使用此項服務的參觀民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)者，約占 87.0%，表示尚可者，約占 8.4%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，約占 4.5%。

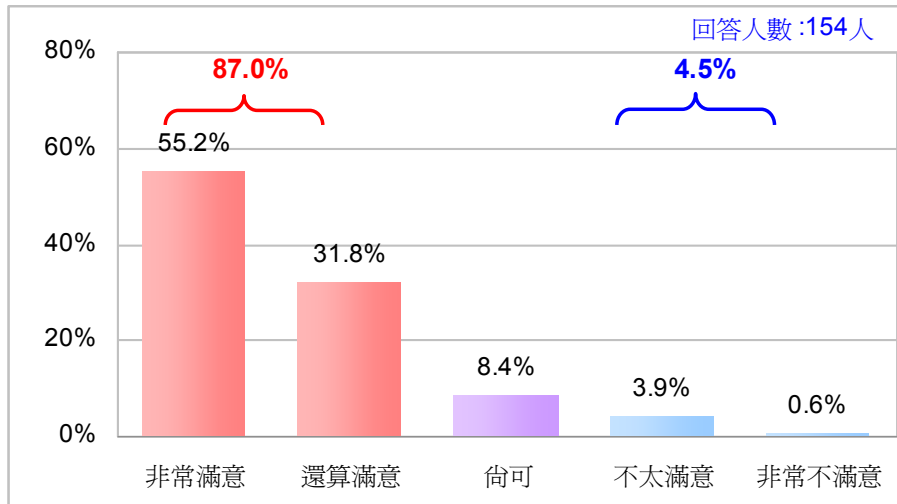


圖 18 針對導覽服務人員之解說內容的滿意程度

2. 個人語音導覽內容：超過 7 成 7 表示滿意。相較於去年度，今年度的滿意度上升約 2.1%。

有使用此項服務的參觀民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)者，約占 77.7%，表示尚可者，約占 14.1%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，占 8.2%。

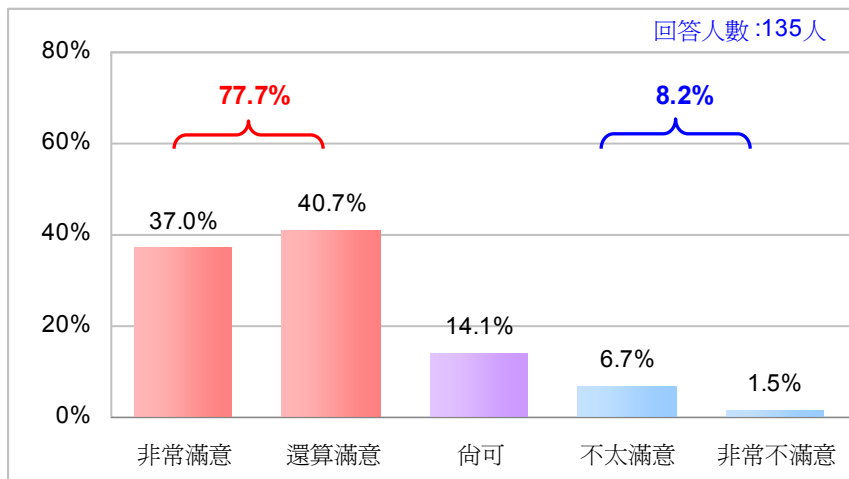


圖 19 針對語音導覽內容的滿意程度

七、滿意度調查—導覽網站內容。

1. 網站內容：逾 8 成 4 表示滿意。相較於去年度，今年的滿意度大幅上升約 25.8%。

有使用此項服務的參觀民眾表示滿意(非常滿意、還算滿意)者，約占 84.4%，表示尚可者，約占 14.3%；表示不滿意(非常不滿意、不太滿意)者，約占 1.3%。其中，來自歐美/紐澳/俄羅斯地區的不滿意比例顯著偏高。

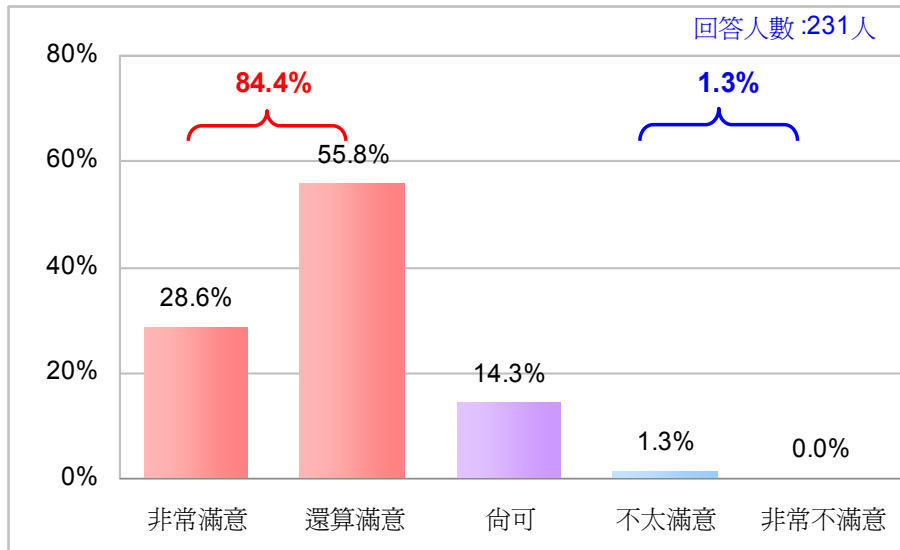


圖 20 對於網站內容的滿意程度

附錄一 中、英、日版本問卷

「98 年國立故宮博物院觀眾意見調查」問卷

親愛的觀眾，您好：

歡迎您來國立故宮博物院，我們非常期待透過您表達對於參觀故宮文物的寶貴經驗，提供給故宮持續提升各項服務品質的參考依據，誠摯希望您能利用幾分鐘的時間，幫忙填寫問卷上的問題。這份訪問問卷採不記名，只做整體性的統計分析，請安心勾選。

我們的訪員跟您確認問卷填寫完畢後，將致贈一份精美贈品，謝謝您撥空協助完成這份問卷。敬祝

萬事如意 身體健康

國立故宮博物院敬上

A · 院區標示及設施	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意
A1 您對於故宮展場動線規劃，感到滿不滿意？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A2 您對於故宮展場的清潔程度，感到滿不滿意？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A3 您對於故宮洗手間清潔舒適程度，感到滿不滿意？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A4 您對於故宮休憩設施，感到滿不滿意？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A5 您對於故宮展場內各項設施指示標誌、告示的明確程度，感到滿不滿意？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A6 您對於故宮的餐飲服務，感到滿不滿意？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A7 您對於故宮的禮品供應服務，感到滿不滿意？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05

B · 展場服務人員	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意
------------	------	------	----	------	-------

B1 請問您有沒有接觸到故宮服務人員？

01 沒有接觸服務人員。

02 有接觸服務人員。→B1.1 您對服務態度(禮貌、熱忱)感到滿不滿意？ 01 02 03 04 05

B1.2 【B1.1不滿意者】請問您是對於哪些服務人員感到不滿意？

01售票人員 02寄物處人員 03收票人員 04服務台人員
05陳列室安管人員 06導覽解說人員 07禮品餐飲部人員 97其他_____

B1.3 【B1.1不滿意者】請寫下您不滿意故宮服務人員的原因？

C· 展覽規劃	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意
---------	------	------	----	------	-------

C1 請問您對「雍正—清世宗文物大展」的評價是：

01 沒有參觀。

<input type="checkbox"/> 02 有參觀。	C1.1 展覽文物豐富性	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
	C1.2 陳列室空間規劃	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
	C1.3 展覽內容的展示方式	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05

C2 請問您對故宮展品陳列及說明的評價：

01 沒有參觀。

<input type="checkbox"/> 02 有參觀。	C2.1 展覽主題豐富性	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
	C2.2 陳列室空間規劃	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
	C2.3 展覽內容的展示方式	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05

D· 導覽設備租借	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意
-----------	------	------	----	------	-------

D1 請問您今天有沒有參加團體導覽，或是租用個人語音導覽設施？

01 都沒有。

02 團體導覽。→ D1.1 再請問您對於導覽服務人員的解說內容滿不滿意？

<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

03 個人語音導覽設施。→ D1.2 再請問您對於語音導覽內容滿不滿意？

<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

E· 導覽網站內容	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意
-----------	------	------	----	------	-------

E1 請問在您來故宮博物院參訪前，您有沒有使用故宮博物院的網站來獲得館藏文物相關資訊？

01 沒有。

02 有。→E1.1 請問您對於故宮博物院網站內容，感到滿不滿意？

<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

F· 整體滿意度	非常滿意	還算滿意	尚可	不太滿意	非常不滿意
----------	------	------	----	------	-------

F1 整體來說，您這次來故宮的滿意程度如何？ 01 02 03 04 05

F2 請您寫下故宮需要改善之服務及設施項目或相關建議，謝謝您。

下列敘述句若是符合您來參觀故宮博物院的因素，請您依照符合程度作勾選。（非常同意代表5分、還算同意代表4分、尚可代表3分、不太同意代表2分、非常不同意代表1分）

說明：若「故宮的名聲讓我想來參觀看看。」非常符合您來參觀故宮的原因，請在「非常同意」--⑤上面打✓；非常不符合則在「非常不同意」--①上面打✓。

G· 參觀動機	非常同意	還算同意	尚可	不太同意	非常不同意
G1.1 故宮的名聲讓我想來參觀看看。	⑤	④	③	②	①
G1.2 我對中國文物有興趣，想多瞭解中國文化。	⑤	④	③	②	①
G1.3 我與親人一同前來，希望增進與親人相處時間。	⑤	④	③	②	①
G1.4 我來故宮是因為團體行程(學校、公司、旅行社)。	⑤	④	③	②	①
G1.5 我因為工作或課業上的需要而來故宮。	⑤	④	③	②	①
G1.6 網路blog或他人推薦故宮景點吸引我來參觀。	⑤	④	③	②	①
G1.7 純粹因為好奇心讓我想來故宮看看。	⑤	④	③	②	①
G1.8 我正好來到這一帶而順道參觀。	⑤	④	③	②	①
G1.9 因為有參觀博物館的習慣，讓我想來故宮參觀。	⑤	④	③	②	①
G1.10 利用休閒時間來參觀故宮，可以讓我放鬆心情。	⑤	④	③	②	①
G1.11 我想來參觀故宮的建築及庭園景緻。	⑤	④	③	②	①
G1.12 因為報章、電子媒體報導讓我想來故宮看看。	⑤	④	③	②	①
G1.13 我是因為要參觀雍正大展而來故宮。	⑤	④	③	②	①
G1.14 我覺得故宮典藏的中國歷史文物值得一看。	⑤	④	③	②	①

H· 參觀行爲

H1. 請問這次您今天是與誰一起來參與活動？（複選）

- 01 自己單獨前來 02 家人親戚 03 同學 04 朋友
05 同事 06 旅遊團體 97 其他_____ (請填寫參觀同伴與您的關係)

H2 這一次您參觀故宮的展覽，大約停留了幾小時：

- 01 一小時內 02 一~二小時內 03 二~三小時內 04 三~四小時內
05 四小時或以上

H3 這一次您參觀故宮的展覽，大約距離上一次多久了：

- 01 半年內 02 半年~一年內 03 一年以上 04 這是第一次來

H4 這一次您來故宮，有參與哪些活動？（複選）

- 01 參觀展覽 02 專題講座 03 故宮新韻 04 兒童研習營
05 戶外大型活動 06 故宮週末夜－表演藝術活動
07 影片欣賞 08 專題研討會 97 其他_____（請填寫活動內容）

H5 故宮以往規劃的各項展覽、活動，您曾經參與過哪些？（複選）

- 01 參觀展覽 02 專題講座 03 故宮新韻 04 兒童研習營
05 戶外大型活動 06 故宮週末夜－表演藝術活動
07 影片欣賞 08 專題研討會 97 其他_____（請填寫活動內容）

I. 基本資料

I1 請問您的年齡是：

- 01 15到19歲 02 20~29歲 03 30~39歲 04 40~49歲 05 50~59歲 06 60歲或以上

I2 請問您的教育程度是：

- 01 國/初中(含以下) 02 高中/高職 03 專科 04 大學 05 研究所(含以上)

I3 請問您的職業：

- 01 高階主管 02 企業負責人 03 職員或勞工 04 教師
05 學生 06 家務工作 07 公務人員 08 退休人士
97 其他_____（請填寫職業、職務）

I4 請問您來自哪個居住地：

➤ 台灣地區

- 01 台北市 02 台北縣 03 基隆市 04 宜蘭縣 05 桃園縣
06 新竹縣市 07 苗栗縣 08 台中市 09 台中縣 10 南投縣
11 彰化縣 12 雲林縣 13 嘉義縣市 14 台南縣市 15 高雄市
16 高雄縣 17 屏東縣 18 澎湖縣 19 花蓮縣 20 台東縣
21 金門縣 22 連江縣

➤ 其他地區

- 23 港澳地區 24 大陸 25 日本 26 歐美
27 東南亞 97 其他_____（請填寫居住地）

I5 請問您的性別：01 男性 02 女性

問卷到此結束，感謝您的協助，祝福您有個愉快的旅遊行程!

“2009 National Palace Museum Visitor’s Questionnaire”

Dear Visitor:

Welcome to the National Palace Museum. In order to ensure the continuous improvement of our services and exhibition, we invite you to take a few minute from your stay to answer the questions on this survey. This is an anonymous questionnaire and your answers will only be used for statistical analysis so please, feel free to give your honest opinion. We look forward to hearing your opinions regarding your experience at the National Palace Museum.

Upon completion of this questionnaire, please accept a gift as a token of our appreciation.

We hope you enjoyed your stay and we wish you all the best.

The National Palace Museum

A · Exhibition Signs and Facilities	Very Good	Good	Normal	Poor	Very Poor
A1 Are you satisfied with the Exhibition Floor Plan ?	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A2 Are you satisfied with the cleanliness of the Exhibition Area and the Museum ?	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A3 Are you comfortable with the cleanliness of the Museum lavatories ?	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A4 Are you satisfied with amenities of the Museum?	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A5 Are you satisfied with the directional signs of the Museum?	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A6 Are you satisfied with food and beverage services of the Museum?	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A7 Are you satisfied with souvenir services of the Museum?	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05

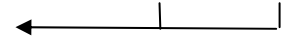
B · Museum Staff	Very	Good	Normal	Poor	Very
	Good				Poor

B1 Did you have **contact with museum staff** ?

01 No

02 Yes → B1.1 Are you satisfied with **his/her attitude (courteous, sincere)?** 01 02 03 04 05

B1.2 [B1.1 People who are dissatisfied] With which service were you dissatisfied?



- 01 Ticket Desk 02 Cloakroom 03 Ticket Collector
04 Information Desk 05 Security Personnel in exhibition room
06 Tour Guide 07 Gift Shop/Food and Beverage
97 Other _____

B1.3 [B1.1 People who are not satisfied] Please use the space below to explain.

C · Exhibition Planning	Very	Good	Normal	Poor	Very
	Good				Poor

C1 What is your opinion about **“The Yongzheng Emperor and His Times” Exhibition:**

01 Did not visit

02 Yes →

C1.1 Diversity of exhibition themes	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
C1.2 Exhibition Gallery plan	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
C1.3 Arrangement of display	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05

C2 What is your opinion about **Exhibition Display and the Layout** of the museum:

01 Did not visit

02 Yes →

C2.1 Diversity of exhibition themes	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
C2.2 Exhibition Gallery plan	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
C2.3 Arrangement of display	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05

D · Guide Device	Very Good	Good	Normal	Poor	Very Poor
------------------	-----------	------	--------	------	-----------

D1 Did you join a group tour or rent a personal audio guide system today?

01 No

02 **Group Tour**→ D1.1 Are you satisfied with the performance of your tour guide? 01 02 03 04 05

03 **Personal audio guide system**→ D1.2 Are you satisfied with the audio guide service? 01 02 03 04 05

E · Website	Very Good	Good	Normal	Poor	Very Poor
-------------	-----------	------	--------	------	-----------

E1 Prior to your visit, had you ever visited the website of the National Palace Museum ?

01 No

02 Yes→E1.1 Are you satisfied with the contents of the National Palace Museum's website ? 01 02 03 04 05

F · Overall Satisfaction	Very Good	Good	Normal	Poor	Very Poor
--------------------------	-----------	------	--------	------	-----------

F1 In general, are you satisfied with this visit ? 01 02 03 04 05

F2 Please let us know of any comments, concerns, or suggestions that you may have to improve the National Palace Museum.

Please check the appropriate box corresponding to your motives for visiting the National Palace Museum (5 = strongly agree, 4 = agree, 3 = neutral, 2 = disagree, 1 = strongly disagree)

Example: If the “Reputation of the National Palace Museum” best describes your motive for visiting, check “strongly agree”--⑤ ; if it does not reflect your motive for visiting, check “strongly disagree” --①

G · Motives for Visit	Strongly Agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly Disagree
G1.1 Reputation of National Palace Museum	⑤	④	③	②	①
G1.2 Interest in Chinese cultural relics	⑤	④	③	②	①
G1.3 Family Outing	⑤	④	③	②	①
G1.4 Group Tour (school, company, travel agency)	⑤	④	③	②	①
G1.5 Work or Study requirements	⑤	④	③	②	①
G1.6 Recommendations (from web blog, etc.)	⑤	④	③	②	①
G1.7 Curiosity	⑤	④	③	②	①
G1.8 Passing by	⑤	④	③	②	①
G1.9 Avid Museum lover	⑤	④	③	②	①
G1.10 Relaxation	⑤	④	③	②	①
G1.11 Architecture and surrounding landscape	⑤	④	③	②	①
G1.12 Newspaper or electronic reviews	⑤	④	③	②	①
G1.13 “Yongzheng Emperor and His Times” Exhibition	⑤	④	③	②	①
G1.14 Collection is worth visiting	⑤	④	③	②	①

H · Your Visit

H1. **Who** did you visit the museum with today? (**check all that apply**)

- 01 Self 02 Family/Relative(s) 03 Classmate(s)
04 Friend(s) 05 Colleague(s) 06 Travel Group
97 Other _____(please specify the relationship between you and your companion)

H2 **How many hours** did you spend in the Museum during this visit?

- 01 1 hour or less 02 1~2 hours 03 2~3 hours 04 3~4 hours
05 4 hours or above

H3 When was **the last time** you visited the Museum:

- 01 Past 6 months 02 6 months ~ 1 year 03 More than 1 year 04 First time

H4 **How many activities** did you participate in during this visit ? (**check all that apply**)

- 01 Exhibition Visit 02 Lecture 03 New Melody of NPM 04 Children’s Group

- 05 Outdoor Activities
 06 NPM weekend night—performance
07 Film Screening
 08 Seminar
 97 Other_____ (Please specify)

H5 In the past, **which of following exhibitions or activities** have you participated in? (**check all that apply**)

- 01 Exhibition Visit
 02 Lecture
 03 New Melody of NPM
 04 Children's Group
05 Outdoor Activities
 06 NPM weekend night—performance
07 Film Screening
 08 Seminar
 97 Other_____ (Please specify)

I · **Basic Information**

I1 What is your **age**?

- 01 15~19
 02 20~29
 03 30~39
 04 40~49
 05 50~59
 06 60 or above

I2 What is your **highest level of education**?

- 01 Junior High School (or below)
 02 High School/Vocational School
 03 College
04 University
 05 Graduate School (or above)

I3 What is your **occupation**?

- 01 Executive
 02 Business Owner
 03 Employee or worker
 04 Teacher
05 Student
 06 Household
 07 Civil Servant
 08 Retired
97 Other_____ (please specify)

I4 **Where** are you from?

➤ Taiwan

- 01 Taipei City
 02 Taipei County
 03 Keelung City
04 Yilan County
 05 Taoyuan County
 06 Hsinchu County/City
07 Miaoli County
 08 Taichung City
 09 Taichung County
10 Nantao County
 11 Changhua County
 12 Yunlin County
13 Chiayi County/City
 14 Tainan County/City
 15 Kaohsiung City
16 Kaohsiung County
 17 Pingtung County
 18 Penghu County
19 Hualien County
 20 Taitung County
 21 Kingmen County
22 Lienjiang County

➤ Other

- 23 Hong Kong/Macau
 24 China
 25 Japan
 26 Europe/the Americas
27 Southeast Asia
 97 Other_____ (please specify)

I5 What is your **Gender**: 01 Male 02 Female

Thank you for your time and enjoy the rest of your stay!

「2009 年国立故宮博物院の見学者アンケート調査」

こんにちは

国立故宮博物館へようこそ。今回のアンケート調査より、当館のサービス品質を増進するため、ご来館の来賓を対象に、見学後の貴重なご意見を頂くようお願い致します。下記アンケートの枠に回答をご記入の上宜しくお願い致します。なお、全体的な統計分析なので匿名で行い、どうぞご安心ください。

また、アンケートをご答えた方に、お粗品を差し上げます。ご協力ありがとうございます。

ますますご多幸・ご活躍をお祈り申し上げます

国立故宮博物館

A. 館内の掲示と施設	非常に満足	概ね満足	普通	やや不満	非常に不満
A1 館内展示動線の配置に満足していますか？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A2 館内展示会場の清潔度に満足していますか？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A3 館内トイレの清潔度と快適性に満足していますか？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A4 館内の休憩施設に満足していますか？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A5 館内展示会場の各施設の標識、掲示の分かりやすさに満足していますか？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A6 館内のレストラン・コーヒーショップに満足していますか？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
A7 館内ギフトショップに満足していますか？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05

B. 展示会場の係員	非常に	概ね	普通	やや	非常に
	満足	満足		不満	不満

B1 館内の係員が案内をなさいましたか？

01 いいえ。

02 はい。→B1.1 係員の接客態度(礼儀、熱心さ)に満足していますか？

<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

B1.2 【B1.1不満と答えた方への質問】

どのコーナーの係員の接客態度に不満がありますか

- 01入場券売場の係員 02物預り所の係員 03入場券の検査員
04サービスカウンターの係員 05陳列室の安全管理者 06案内担当者
07お土産・食事コーナーの係員 07その他

1.3 【B1.1不満と答えた方への質問】 館内の係員に不満がある理由を教えてください。

C. 展示配置	非常に	概ね	普通	やや	非常に
	満足	満足		不満	不満

C1 「雍正・清世宗文物」特別展に対する評価はいかがですか？

01 見ていません。

02 見ました。→

C1.1 展示文物の豊富さ	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
C1.2 陳列室の空間配置	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
C1.3 展示物の展示方法	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05

C2 館内展示品の陳列や説明に対する評価はいかがですか？

01 見ていません。

02 見ました。→

C2.1 展示テーマの豊富さ	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
C2.2 陳列室の空間配置	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
C2.3 展示物の展示方法	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05

D. 案内設備のレンタル	非常に満足	概ね満足	普通	やや不満	非常に不満
D1 今日当館主催の団体案内、あるいはオーディオガイドのレンタルを利用しましたか？					
<input type="checkbox"/> 01 どちらもしていません。					
<input type="checkbox"/> 02 団体案内。→ D1.1 係員の案内内容に満足していますか？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05
<input type="checkbox"/> 03 オーディオガイド。→ D1.2 オーディオガイドの内容に満足していますか？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05

E. ウェブサイト上の案内内容	非常に満足	概ね満足	普通	やや不満	非常に不満
E1 当館へ来られる前に、館内所蔵文物に関する情報を見るために、故宮博物館のウェブサイトへアクセスしましたか？					
<input type="checkbox"/> 01 いいえ。					
<input type="checkbox"/> 02 はい。→E1.1 故宮博物館のウェブサイトの内容に満足していますか？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05

F. 全体の満足度	非常に満足	概ね満足	普通	やや不満	非常に不満
F1 全体として、当館への満足度はいかがですか？	<input type="checkbox"/> 01	<input type="checkbox"/> 02	<input type="checkbox"/> 03	<input type="checkbox"/> 04	<input type="checkbox"/> 05

F2 改善すべきサービス項目、施設またはその関連意見をご記入なさいませう、どうぞ宜しくお願い致します。

ご来館の理由は以下のいずれかに該当しますか。ランク付けしてお選びください。

(非常に同意は5点、概ね同意は4点、普通は3点、やや不同意は2点、非常に不同意は1点を表します)
 説明：もし「故宮博物館は有名ですから、見に来たんです」は、ご来館の理由に完全に一致した場合、「非常に同意」--⑤の上に印✓を付けてください。全く一致しない場合は、「非常に不同意」--①の上に印✓を付けてください。

H. 来館の動機	非常に同意	概ね同意	普通	やや不同意	非常に不同意
G1.1 故宮博物館は著名なので、見学しに来たんです。	⑤	④	③	②	①
G1.2 中国文物に興味があって、中国の文化をもっと知りたいからです。	⑤	④	③	②	①
G1.3 家族と一緒にいる時間を増やしたいために、家族と一緒に来たからです。	⑤	④	③	②	①
G1.4 団体ツアー(学校、会社、旅行会社)のコースなので、故宮博物館へ来たんです。	⑤	④	③	②	①
G1.5 仕事や学業のために、故宮博物館へ来たんです。	⑤	④	③	②	①
G1.6 インターネット上のブログまたは他人による推薦があって、故宮博物館へ来たんです。	⑤	④	③	②	①
G1.7 単なる好奇心で故宮博物館へ来たんです。	⑤	④	③	②	①
G1.8 この付近に来たから、ついでに寄ってきたのです。	⑤	④	③	②	①
G1.9 旅によく博物館へ訪れる習慣があるから、故宮博物館へ来たんです。	⑤	④	③	②	①
G1.10 休暇の時間を利用して、故宮博物館へ来たたら、リラックスできるからです。	⑤	④	③	②	①
G1.11 故宮博物館の建築や庭園の様子を見に来たんです。	⑤	④	③	②	①
G1.12 雑誌や新聞、テレビメディアの紹介で、故宮博物館へ来たんです。	⑤	④	③	②	①
G1.13 雍正大展の展示を見るために、故宮博物館へ来たんです。	⑤	④	③	②	①
G1.14 故宮博物館に所蔵される中国歴史文物を見る価値があると思いますから。	⑤	④	③	②	①

H. 来館の形式

H1. 今日は誰と一緒に来られましたか？(複数選択可)

- 01 自分一人
 02 家族/親戚
 03 クラスメート
 04 友達
05 同僚
06 旅行団体
07 その他_____ (同行者との関係をご記入)

H2 今回の見学は、約何時間の滞在でしたか？

- 01 一時間以内 02 一~二時間以内 03 二~三時間以内 04 三~四時間以内
05 四時間またはそれ以上

H3 今回の見学は、前回まで時間がどれくらい経ちましたか？

- 01 半年以内 02 半年~一年以内 03 一年間以上 04 初めて

H4 今回は、どんなイベントに参加されましたか？（複数選択可）

- 01 展示品の見学 02 テーマ講演 03 故宮新韻の観賞 04 児童研修キャンプ
05 屋外大型イベント 06 故宮週末の夜一文芸演出イベント 07 フィルム観賞
08 テーマセミナー 97 その他_____（イベント内容をご記入）

H5 これまでは、当館主催のどんな展示やイベントに参加されましたか？（複数選択可）

- 01 展示品の見学 02 テーマ講演 03 故宮新韻の観賞 04 児童研修キャンプ
05 屋外大型イベント 06 故宮週末の夜一文芸演出イベント 07 フィルム観賞
08 テーマセミナー 97 その他_____（イベント内容をご記入）

I. 基本資料

I1 ご年齢

- 01 15~19歳 02 20~29歳 03 30~39歳 04 40~49歳 05 50~59歳
06 60歳またはそれ以上

I2 ご学歴

- 01 中学校(それ以下も含み) 02 高校/職業学校 03 専門学校 04 大学
05 大学院(それ以上も含み)

I3 ご職業

- 01 上位管理職 02 企業責任者 03 職員または労働者 04 教師
05 学生 06 家政婦(夫) 07 公務員 08 定年退職
97 その他_____（職業、職務をご記入）

I4 ご居住地

▶ 台湾地区

- 01 台北市 02 台北県 03 基隆市 04 宜蘭県 05 桃園県 06 新竹県市
07 苗栗県 08 台中市 09 台中県 10 南投県 11 彰化県 12 雲林県
13 嘉義県市 14 台南県市 15 高雄市 16 高雄県 17 屏東県 18 澎湖県
19 花蓮県 20 台東県 21 金門県 22 連江県

▶ その他の地区

- 23 香港・マカオ 24 中国 25 日本 26 欧米
27 東南アジア 97 その他_____（居住地をご記入）

I5 ご性別 01 男性 02 女性

ご協力ありがとうございました。よいお旅をなさるように!