

新北市立鶯歌陶瓷博物館

性別平權空間使用滿意度調查分析



統計機關：新北市立鶯歌陶瓷博物館

中華民國 107 年 4 月

目次

壹、前言	2
貳、受訪者基本資料	3
參、性別滿意度分析	5
肆、結論	12

壹、前言

性別平權是我國各級政府積極推動的施政重點，也是新北市立鶯歌陶瓷博物館（以下簡稱本館）為民服務措施所極為重視的指標。為深入瞭解男性、女性參觀民眾對本館各項展覽內容、體驗活動、公共設施及服務品質的使用感受，特於106年暑假期間辦理本館「性別平權空間使用滿意度調查」作業。期望透過本次調查統計資料能更加清楚男性、女性進館遊客的實際參觀需求，以供本館未來各項軟硬體設施的設置規劃參考數據，藉以達成落實性別平權的目標，逐步開創尊重和諧的性別友善環境。

此次調查內容分為「基本資料」與「滿意度調查」兩大項，「基本資料」調查項目包含：性別、年齡、學歷、職業、婚姻家庭狀況以及來館動機等遊客簡歷。「滿意度調查」調查項目包含：服務臺、導覽服務、展覽內容、研習體驗活動、公共空間、餐廳、禮品店等項目。調查對象為不同年齡層之男性、女性觀眾，調查期間自106年7月18日起至106年8月5日止，收回男性、女性觀眾問卷數各200份，期望藉此量化數據分項分析研究男性、女性觀眾對本館各項活動設施服務滿意度。



貳、受訪者基本資料

一、年齡分析

本次調查結果受訪者的年齡分布，男性受訪者年齡分布以 31-40 歲所佔比率最高，其次為 21-30 歲。女性受訪者年齡分布以 20 歲以下及 21-30 歲所佔比率最高(皆為 25.5%)，其次為 41-50 歲。總計 50 歲以下男性受訪者所佔比率為 86%、女性受訪者所佔比率為 89%，兩者數據女性略高於男性（表 1）。

表 1：男女受訪者年齡統計

年齡分布	男		女	
	人數	百分比	人數	百分比
20 歲以下	42	21%	51	25.5%
21-30 歲	48	24%	51	25.5%
31-40 歲	49	24.5%	36	18%
41-50 歲	33	16.5%	40	20%
51-64 歲	18	9%	19	9.5%
65-74 歲	10	5%	3	1.5%
總計	200	100%	200	100%

二、學歷分析

男女受訪者學歷皆以大專佔居多數，男性共 119 人所佔比率為 59.5%，女性共 122 人所佔比率為 61%，兩者人數比率非常趨近但女性略高於男性。差異較高者為研究所以上之學歷，男性共 43 人所佔比率為 21.5%、女性共 28 人所佔比率為 14%（圖 1）。

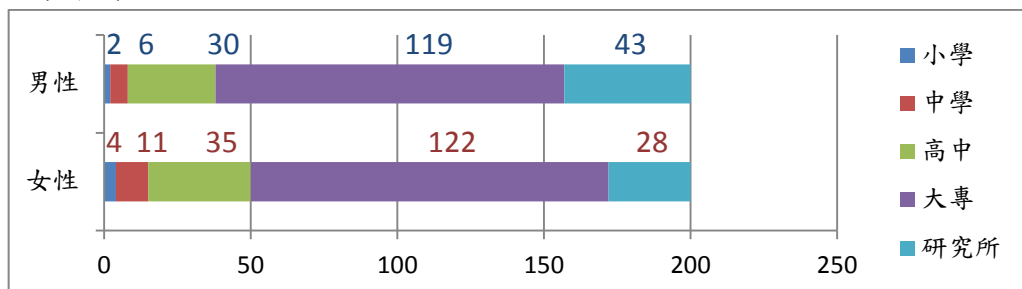


圖 1：男女受訪者學歷分布

三、職業分析

男女受訪者職業皆以學生佔居最多，男性共 67 人所佔比率為 33.5%，女性共 77 人所佔比率為 38.5%。比率差異較高者分別為從事工業與勾選其他者，從事工業者男性共 24 人所佔比率為 12%、女性共 4 人所佔比率為 2%，勾選其他者男性共 21 人所佔比率為 10.5%、女性共 48 人所佔比率為 24%，此差異可能與女性具有懷孕、待產、育嬰生涯階段有關（圖 2）。

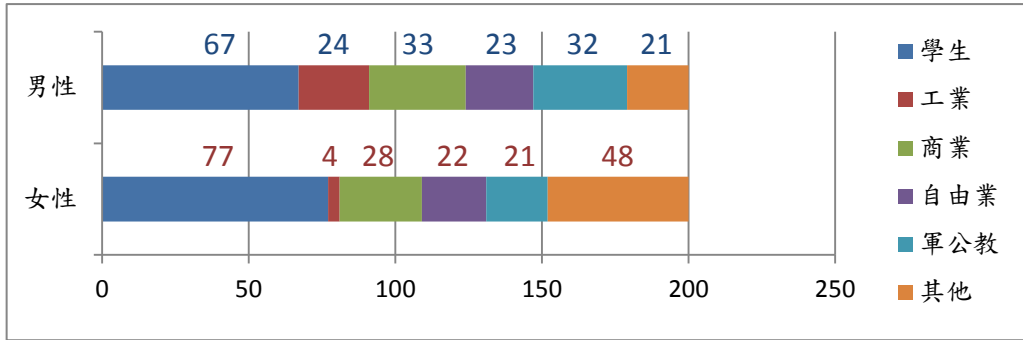


圖 2：男女受訪者職業分布

四、婚姻家庭狀況分析

男女受訪者婚姻家庭狀況皆以未婚者佔居多數，未婚者男性共 109 人所佔比率為 54.5%、女性共 122 人所佔比率為 61%，此情況應與受訪者年齡分布有直接關聯性（圖 3）。已婚且育有子女者男性共 75 人所佔比率為 37.5%、女性共 70 人所佔比率為 35%。男女受訪者年齡 40 歲以上未婚者男性僅 1 人所佔比率為 1%，女性共 7 人所佔比率為 6%（表 2）。

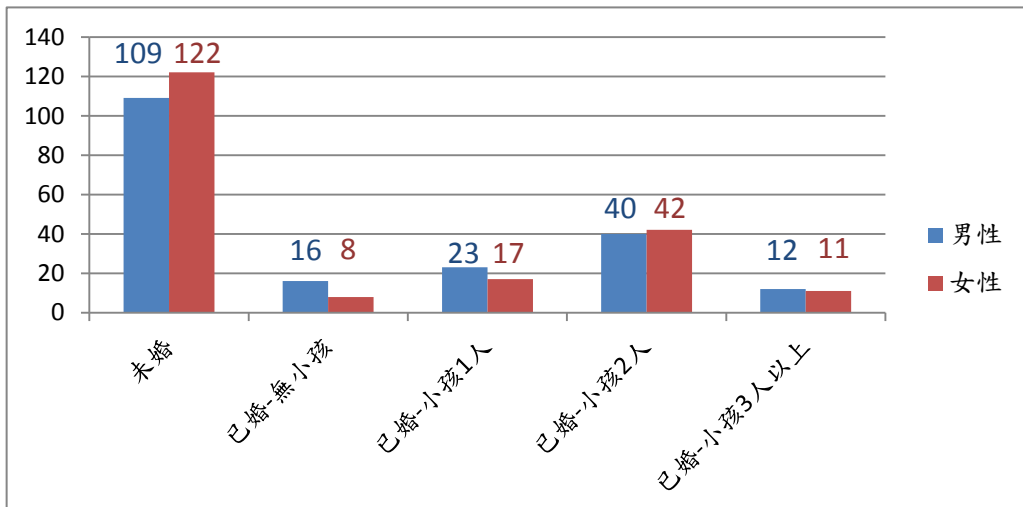


圖 3：男女受訪者婚姻家庭狀況

表 2：男女未婚者年齡分布

未婚者 年齡分布	男		女	
	人數	百分比	人數	百分比
20 歲以下	42	38.5%	51	42%
21-30 歲	47	43%	49	40%
31-40 歲	19	17.5%	15	12%
41-50 歲	1	1%	6	5%
51-64 歲	0	0%	1	1%
總計	109	100%	122	100%

五、來館動機分析

男女受訪者來館動機（本項可複選）以旅遊休閒及參觀展覽佔居多數，勾選旅遊休閒者男性 122 人所佔比率 61%、女性 117 人所佔比率 58.5%；勾選參觀展覽者男性 96 人所佔比率 48%、女性 96 人所佔比率 48%。差異較明顯者為參加體驗活動項目，男性共 16 人所佔比率為 8%、女性共 27 人所佔比率為 13.5%，顯見女性受訪者對於參與體驗活動之意願高於男性受訪者（表 3、圖 4）。

表 3：男女受訪者來館動機統計

來館動機	男		女	
	人數	百分比	人數	百分比
旅遊休閒	122	61%	117	58.5%
參觀展覽	96	48%	96	48%
體驗活動	16	8%	27	13.5%
參訪觀摩	18	9%	17	8.5%
校外教學	9	4.5%	6	3%
課業報告	0	0%	3	1.5%
接待朋友	2	1%	1	0.5%
戲水消暑	0	0%	2	1%
其他	4	2%	3	1.5%

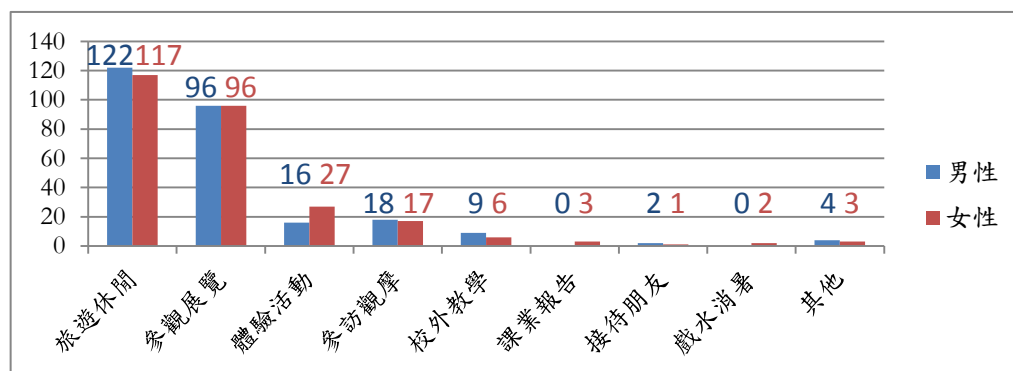


圖 4：男女受訪者來館動機

參、性別滿意度分析

一、服務臺

男女受訪者對於服務臺工作人員服務態度及效率之滿意度，勾選滿意與非常滿意者男性共 156 人所佔比率為 78%、女性共 151 人所佔比率為 75.5%。男女受訪者皆無人勾選不滿意與非常不滿意，未使用服務臺者男性共 41 人所佔比率為 20.5%、女性共 48 人所佔比率為 24%（表 4）。

表 4：男女受訪者對於服務臺工作人員態度效率滿意度

工作人員 態度效率	男		女	
	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	87	43.5%	78	39%
滿意	69	34.5%	73	36.5%
普通	3	1.5%	1	0.5%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
未使用	41	20.5%	48	24%
總計	200	100%	200	100%

男女受訪者對於服務臺所提供之服務項目滿意度（本項可複選）大致近似，以集章、寄物櫃、手機充電、無線上網等 4 項滿意度最高（圖 5）；較特別者為個人衛生用品滿意比率男性竟高於女性，顯見男性雖無實際使用需求，基於關心呵護的觀感印象致使滿意度高於女性。另外，服務臺人員經常接觸遊客借用歸還嬰兒推車、輪椅、愛心傘的稱讚好評，調查結果滿意度卻遠低於寄物櫃、手機充電、集章、無線上網等項目，此與公共設施—哺乳室的滿意度偏低現象相同，顯見使用需求普及率較高的服務項目，對於為民服務品質滿意度的重要性。

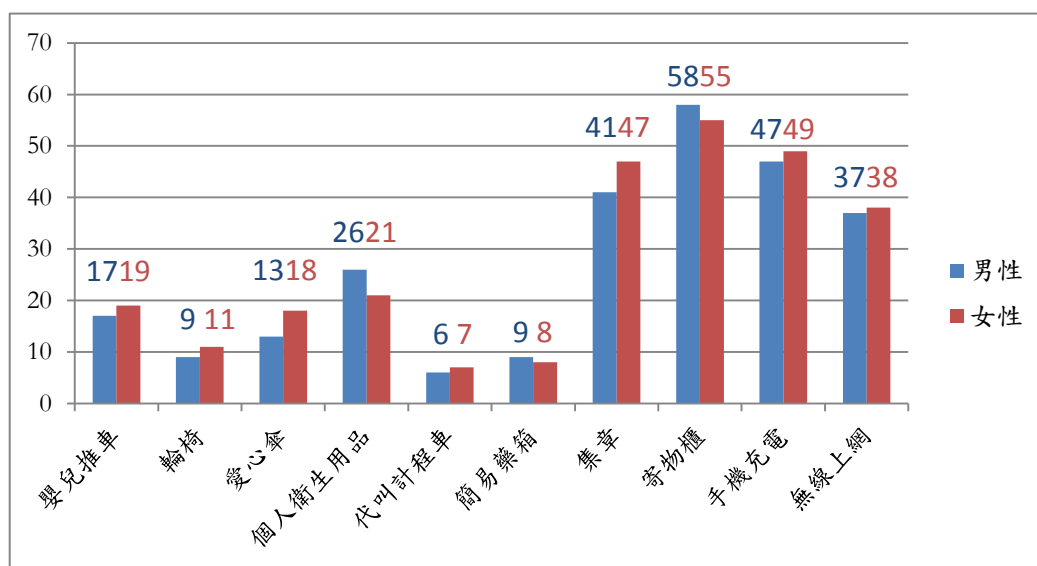


圖 5：男女受訪者對於服務臺所提供之服務項目滿意度

二、導覽服務

男女受訪者對於導覽服務設施之滿意度，勾選滿意與非常滿意者男性共 113 人所佔比率為 56.5%、女性共 94 人所佔比率為 47%。男女受訪者皆無人勾選不滿意與非常不滿意，未使用導覽服務設施者男性共 83 人所佔比率為 41.5%、女性共 103 人所佔比率為 51.5%（表 5）。

表 5：男女受訪者對於導覽服務設施滿意度

導覽服務設施	男		女	
	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	60	30%	47	23.5%
滿意	53	26.5%	47	23.5%
普通	4	2%	3	1.5%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
未使用	83	41.5%		51.5%
總計	200	100%	200	100%

男女受訪者對於各項導覽設施使用率（本項可複選），以定時導覽、語音導覽、手機導覽等 3 項最高，預約導覽與手機導覽 2 項使用率女性皆略高於男性，整體導覽設施使用總次數男性共 117 人次、女性共 97 人次，顯見導覽設施較不吸引女性受訪者使用。另外，點讀筆的使用效率極低，總計僅有 3 人（皆為男性受訪者）使用（表 6、圖 6）。

表 6：男女受訪者各項導覽設施使用率

項目	預約導覽		定時導覽		語音導覽		手機導覽		點讀筆	
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
人數	8	10	34	30	44	26	28	31	3	0
百分比	4%	5%	17%	15%	22%	13%	14%	15.5%	1.5%	0%

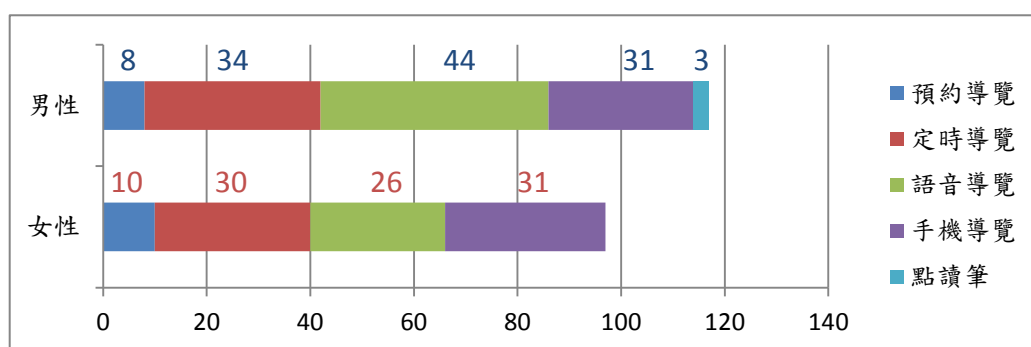


圖 6：男女受訪者各項導覽設施使用統計圖

三、展覽內容

男女受訪者對於展覽內容之滿意度，勾選滿意與非常滿意者男女性皆為 191 人所佔比率皆為 95.5%。男女受訪者皆無人勾選不滿意與非常不滿意，未參觀展覽者男性共 3 人所佔比率為 1.5%、女性共 4 人所佔比率為 2%（表 7）。

表 7：男女受訪者對於展覽內容滿意度

展覽內容	男		女	
	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	85	42.5%	84	42%
滿意	106	53%	107	53.5%
普通	5	2.5%	5	2.5%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
未使用	3	1.5%	4	2%
總計	200	100%	200	100%

男女受訪者印象最深刻的展覽（本項可複選）皆是 3 樓特展，其次亦皆為 2 樓常設展；差異最大者為市民陶藝平臺女性遠低於男性，可能是該展廳位於 3 樓獨立小空間，展廳視野通透展示作品一目了然，周邊臨近玻璃帷幕易受陽光照射，致使較不吸引女性受訪者進入參觀；另一差異較大者為 1 樓 115 常設展女性亦低於男性，可能是因為以材質理論為主的展示內容，女性受訪者參觀意願較低所致（圖 7）。

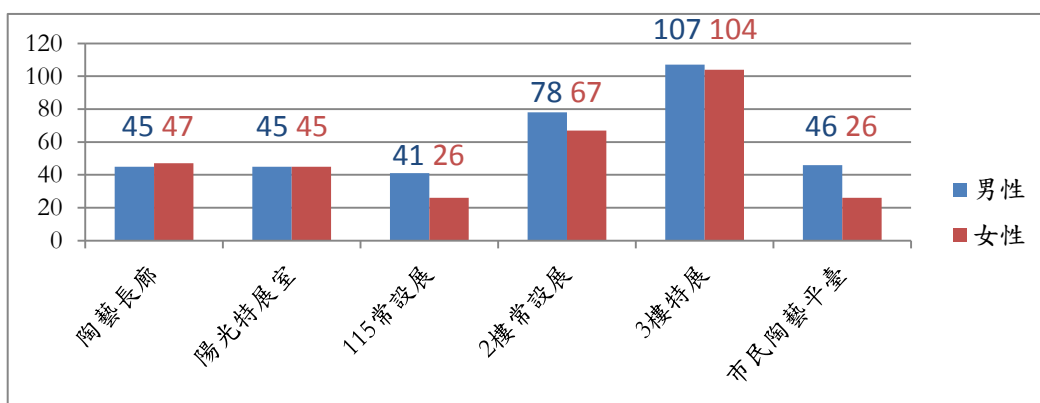


圖 7：男女受訪者對於各項展覽印象深刻調查

四、研習體驗活動

男女受訪者對於研習體驗活動的滿意度，勾選滿意與非常滿意者男性共 89 人所佔比率為 44.5%、女性共 111 人所佔比率為 55.5%。男女受訪者皆無人勾選不滿意與非常不滿意，未參與研習體驗活動者男性共 110 人所佔比率為 55%、女性共 87 人所佔比率為 43.5%，整體使用率女性高於男性（表 8）。

表 8：男女受訪者對於研習體驗活動滿意度

研習體驗活動	男		女	
	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	41	20.5%	54	27%

滿意	48	24%	57	28.5%
普通	1	0.5%	2	1%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
未使用	110	55%	87	43.5%
總計	200	100	200	100

男女受訪者最喜歡的研習體驗活動（本項可複選）皆是陶藝研習室，其次皆為兒童體驗室，免費的影片欣賞與暑期活動反而排序再後，充分顯示男女受訪者對於陶藝研習室、兒童體驗室 2 項收費活動的肯定；反觀免費的體驗活動滿意度卻是偏低之情形，則是本館未來規劃相關研習體驗活動的重要評估項目（表 9）。

表 9：男女受訪者對於各項研習體驗活動滿意度

項目	兒童體驗室		陶藝研習室		影片欣賞		暑假活動	
	男	女	男	女	男	女	男	女
人數	28	33	53	61	14	19	20	33
百分比	14%	16.5%	26.5%	30.5%	7%	9.5%	10%	16.5%

五、公共空間

男女受訪者對於公共空間的滿意度，勾選滿意與非常滿意者男性共 197 人所佔比率為 98.5%、女性共 196 人所佔比率為 98%。男女受訪者皆無人勾選不滿意與非常不滿意（表 10）。

表 10：男女受訪者對於公共空間滿意度

公共空間	男		女	
	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	107	53.5%	108	54%
滿意	90	45%	88	44%
普通	3	1.5%	4	2%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總計	200	100	200	100%

男女受訪者對於各項公共空間（本項可複選）滿意度之數據皆頗為近似，兩者最滿意的公共設施皆為廁所，其次亦皆為空間動線。有關滿意度的偏好差異上，女性受訪者對於哺乳室、空間動線、冷氣空調的滿意度高於男性受訪者，有關飲水機、廁所、電梯、照明等項則男性高於女性。男女滿意度最低的項目皆為哺乳室，而女性又略高於男性，此情形應與該空間的使用需求偏低有關；本館電梯因規劃設置年代較早，電梯空間較為承載重量空間較小，致使男女滿意度皆呈現偏低之情形（圖 8）。

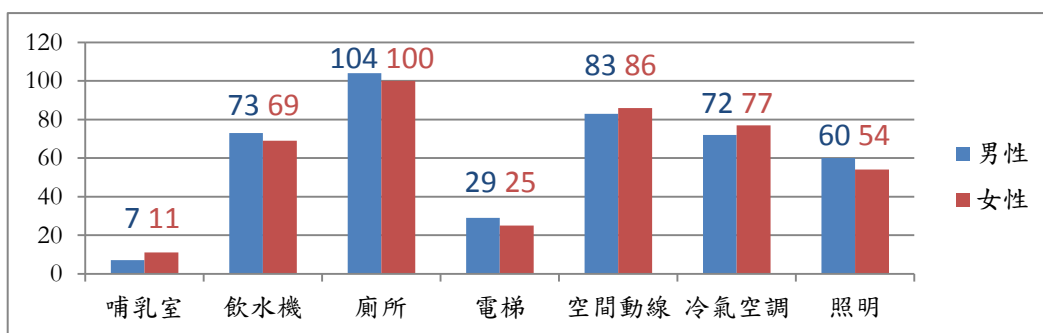


圖 8：男女受訪者對於各項公共設施滿意度

六、餐廳

男女受訪者對於餐廳的滿意度，勾選滿意與非常滿意者男性共 68 人所佔比率為 34%、女性共 71 人所佔比率為 35.5%。男女受訪者皆無人勾選不滿意與非常不滿意，未使用者男性共 122 人所佔比率為 61%、女性共 105 人所佔比率為 52.5%（表 11）。

表 11：男女受訪者對於餐廳滿意度

餐廳	男		女	
	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	29	14.5%	29	14.5%
滿意	39	19.5%	42	21%
普通	10	5%	24	12%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
未使用	122	61%	105	52.5%
總計	200	100%	200	100%

對於餐廳最滿意的項目（本項可複選），男性勾選菜色者為最高，女性則以勾選服務態度者為最高。女性受訪者對於價格、餐飲份量、服務態度、餐具乾淨與用餐環境的滿意度皆高於男性，男性受訪者對於菜色的滿意度高於女性；數據差異最大者為服務態度項目，顯見女性受訪者對於餐廳服務態度的重視（圖 9）。

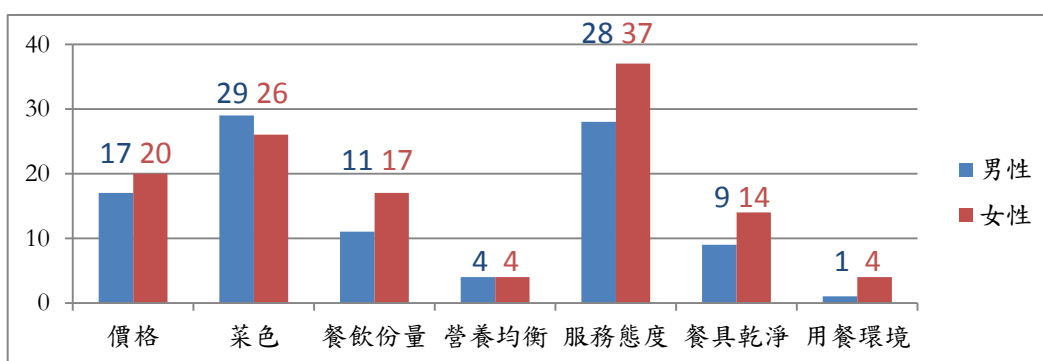


圖 9：男女受訪者對於餐廳服務項目滿意度

七、禮品店

男女受訪者對於禮品店的滿意度，勾選滿意與非常滿意者男性共 94 人所佔比率為 47%、女性共 90 人所佔比率為 45%。男女受訪者皆無人勾選不滿意與非常不滿意，未使用者男性共 93 人所佔比率為 46.5%、女性共 94 人所佔比率為 47%（表 12）。

表 12：男女受訪者對於禮品店滿意度

禮品店	男		女	
	人數	百分比	人數	百分比
非常滿意	37	18.5%	33	16.5%
滿意	57	28.5%	57	28.5%
普通	13	6.5%	16	8%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
未使用	93	46.5%	94	47%
總計	200	100%	200	100%

男女受訪者對於禮品店最滿意的項目（本項可複選）皆為樣式，其次亦皆為擺設陳列，且兩項滿意數據皆極為近似，顯見本館禮品店所販售之商品種類品項豐富多元，皆滿足男女受訪者的購物需求；商品擺設陳列方式也符合男女受訪者挑選商品的習慣。女性受訪者對於價格、擺設陳列、空間動線的滿意度皆高於男性，男性受訪者對於服務態度的滿意度高於女性；數據差異最大者為空間動線項目，顯示女性受訪者對於購物空間品質較為重視（圖 10）。

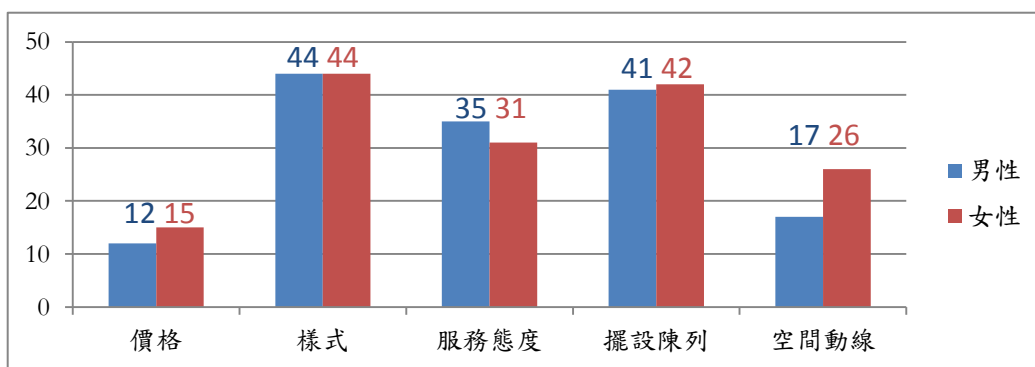


圖 10：男女受訪者對於禮品店服務項目滿意度

肆、結論

歸納男性、女性各 200 位受訪者對於本館各項設施使用率除了公共空間外皆以展覽空間為最高、其次皆為服務臺，對於研習體驗活動之使用率女性(56.5%)明顯高於男性(45%)，此偏好差異情形與前項來館動之分析結果相同，顯見女性受訪者對於參加體驗活動的意願高於男性受訪者，導覽服務使用率男性(58.5%)則明顯高於女性(48.5%)，禮品店使用率男性(53.5%)女性(53%)兩者極為近似，餐廳使用率女性(47.5%)則高於男性(39%)稍有差距(圖 11)。

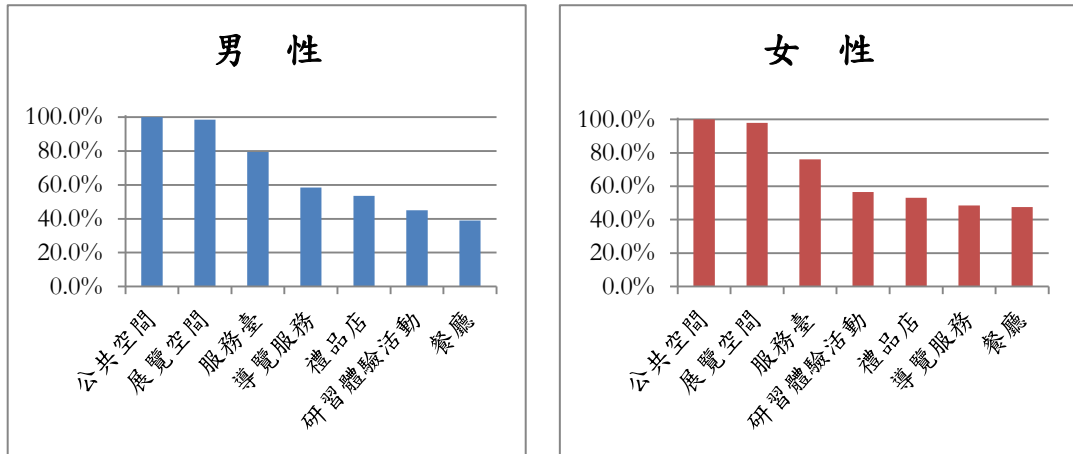


圖 11：男女受訪者對於本館各項設施使用率

男女受訪者對於本館各項服務設施滿意度：男性最高為公共空間(98.5%)，其次分別為展覽內容(95.5%)、服務臺(78%)、導覽服務(56.5%)、禮品店(47%)、研習體驗活動(44.5%)、餐廳(34%)；女性最高亦為公共空間(98%)，其次分別為展覽內容(95.5%)、服務臺(75.5%)、研習體驗活動(55.5%)、導覽服務(47%)、禮品店(45%)、餐廳(35.5%)。男女滿意度差異較高者為研習體驗活動，此情形與各項服務設施使用率相同(圖 12)。

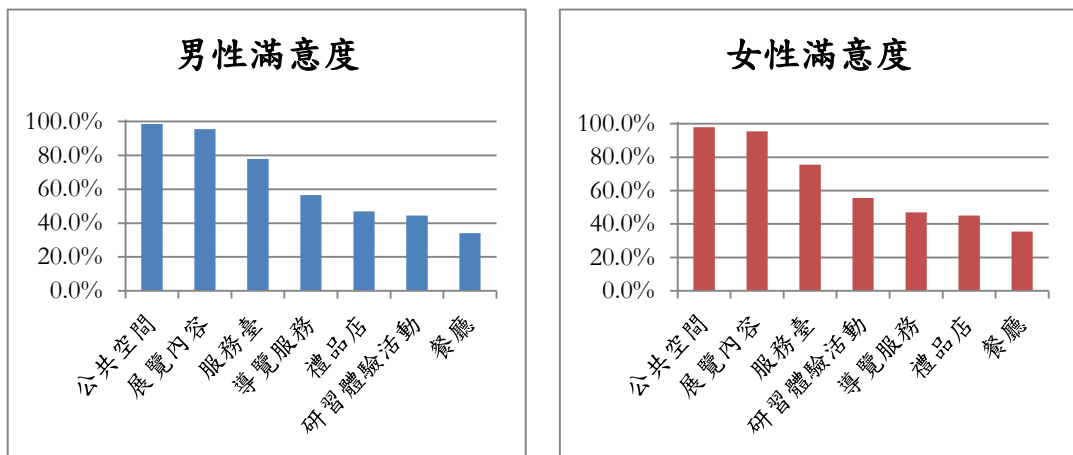


圖 12：男女受訪者對於本館各項設施滿意度

綜上，男女受訪者對於本館各項設施使用率與滿意度呈現近似的趨勢，而沒有出現使用率高而滿意度低的情況，且男女受訪者對於本館各項設施，皆無人勾選不滿意與非常不滿意，顯見本館各項設施與服務品質皆能符合男女受訪者的期待；男女受訪者使用率皆未達 50%之設施為禮品店及餐廳，此情形應該與消費需求有關，沒有購物、用餐需求者進入禮品店、餐廳的動機確實較低；男性受訪者對於研習體驗活動較不感興趣，故使用率與滿意度皆更低於禮品店，女性受訪者對於研習體驗活動興趣則明顯高出許多。

經由本次問卷調查作業有助於本館更加瞭解男女參觀民眾對於各項公共設施、展覽空間、體驗活動等服務內容的使用情況與感受滿意度，從中也具體呈現男女性別對於各項軟硬體服務設施使用滿意度的差異性，相關調查數據將成為本館未來規劃各項性別友善環境設施的重要參考資訊。



版權

發行人：吳秀慈
出版者：新北市立鶯歌陶瓷博物館
地 址：新北市鶯歌區文化路 200 號
電 話：(02)86772727 (代表號)
網 址：<http://www.ceramics.ntpc.gov.tw/>
出版日期：中華民國 107 年 4 月 7