

# 博物館的古蹟教育及觀眾研究 ——以「淡水古蹟夜未眠活動」為例

Historic Sites Education and Audience Research of Museums  
— A case study of “Summer Camp in Tamsui”

周青青 Ching-Ching Chou |  
新北市立淡水古蹟博物館 展示教育組 組長

## 摘要

淡水，曾經是19世紀臺灣最重要的港口，世界各國的洋行、貿易據點林立，繁華一時，經歷西班牙、荷蘭、清朝、英國領事、日本殖民等歷史更迭，留下了相當多層次的歷史脈絡及豐富的文化資產。戰後因泥沙淤港，逐漸沒落，直到今日北海岸觀光旅遊再次受到重視，人文歷史及古蹟的發展也有新局面，新北市立淡水古蹟博物館(以下簡稱淡古)創立自2005年，串聯淡水紅毛城、滬尾砲臺、小白宮、海關碼頭、得忌利士洋行、藝術工坊、程氏古厝、滬水一方等8處重要國立及市定古蹟及藝文空間，成立10年以來，致力淡水的自然生態、港口歷史古蹟完整的保存與呈現，及淡水人文及藝術的推展，淡古每年舉辦各類型藝文主題特展，以及古蹟推廣教育、導覽活動，近年來參觀人次日益增加，今年更突破千萬人次。

博物館所舉辦的各類型活動中，以「淡水古蹟夜未眠」三天兩夜暑期體驗營活動最受好評，每年酷暑帶領著一群喜愛古蹟的孩子們遊歷淡水古蹟群，在小朋友的熱烈參與及家長的口碑相傳下，活動儼然成為博物館的金字招牌。為能更了解民眾對於活動內容及品質的看法，本觀眾研究針對參與的學生及家長進行問卷調查，發現到一個成功的古蹟推廣教育活動，必須時而創新，課程設計能融入體驗、生態教育、觀光等內容，增加其豐富性，此為博物館活動創新之不二法門。

關鍵字：博物館推廣教育、文化資產教育、觀眾研究

## Abstract

Tamsui was once the most important port of Taiwan in the 19th century, where many foreign companies and trade offices from worldwide flourished the area. Tamsui underwent historic alterations including the colonization of Spain, Holland, Qing Dynasty, Consulate of Great Britain, and Japan, leaving behind layers of historic contexts and rich cultural heritage. Tamsui Port gradually declined due to the sediment silting up the port after the war but has now re-drawn attention from the public because of the increasingly popular tourism in North Coast of Taiwan. Consequently, the development of the humanistic history and monuments also presents a new look. Founded in 2004, Tamshui Historic Museum, New Taipei City, incorporates with eight important national and municipal historic monuments and art space such as the Fort San Domingo, Hobe Fort, Little White House, Tamsui Customs Wharf Park, Douglas Lapraik & Co, Cheng Family Abode, and Plaza Tamsui. The museum has been devoting to the complete conservation and presentation of the natural ecology, port history and monuments as well as the promotion of humanities and arts in Tamsui since its foundation 10 years ago. Different types of art-themed exhibitions are held in the museum along with education and guide activities for the historic monuments, drawing increasing number of visitors in recent years. There are more than 10 million visitor in this year.

Among the various activities held at the museum, the 3-day-and-2-night summer camp of “Summer Camp in Tamsui” is most popular. Each hot summer, a group of children with enthusiasm for historic monuments would visit the historic monuments in Tamsui. Under the enthusiastic participation of children and word of mouth of the parents, the activity has inevitably become the signature of the museum. To understand more about the public’s views on the activity content and quality, this audience research conducts a questionnaire survey on the participating students and parents. The findings show that a successful campaign of historic monument promotion education requires updated innovation so that the course design can be integrated with experience, ecology education and tourism to enrich the content, which is the only way to innovate for museum activities.

Keywords: Museum Education, Cultural Heritage Education, Audience Research

## 壹、研究目的

淡水古蹟夜未眠暑期體驗營，此堪稱淡古金字招牌的暑期夏令營活動，已經舉辦超過10年了，此以體驗不一樣的博物館夜間風情為號召：星月下，古蹟旁，淡水河畔，夜宿博物館古蹟的大挑戰，已經吸引了上千位小學生參與營隊。歷年來的活動型態，採取童軍營隊競賽方式進行，跳脫了一般古蹟導覽，讓學員在參觀展覽、聆聽導覽故事之餘，並擴大到淡水、八里周邊生態體驗，騎單車及淡水老街等探索活動，夜間活動以充滿淡水歷史故事的新北市市定古蹟前清淡水關稅務司官邸(暱稱小白宮)為基地，有如電影「博物館驚魂夜」的情節，讓充滿好奇心的小朋友們，擔任小小古蹟巡館員，並且與古蹟共眠。

本研究希望透過參與淡水古蹟博物館的古蹟推廣教育，進行觀眾滿意度及忠誠度的評量，作為爾後規劃活動的建議及參考依據，期使未來教育廣活動更符合學生及家長所期待之學習需求，本研究的目的分為以下幾點：

- 一、了解參與古蹟夜未眠的學員基本資料及滿意度等特性。
- 二、了解參與古蹟夜未眠的學員對於活動主題的想法。
- 三、研擬淡水古蹟博物館古蹟夜未眠未來活動規劃策略建議。

## 貳、文獻探討

### 一、觀眾研究的功能

博物館在充滿變化的現代社會中，必須隨時調整以便能發揮應有功能，博物館的觀眾研究，不僅對於其教育功能有直接影響，在展覽、研究、行銷、觀眾服務等都是發展的關鍵。英國的觀眾研究專業社群(Visitor Studies Group)曾指出，觀眾研究的目的是為了幫助博物館、美術館、圖書館等文化及資然資產機構達成以下工作(Fakatseli,2008)：

- (一) 收集確實證據並了解機構如何符合其核心目的(Core Aims)和目標(Objectives)。
- (二) 探究機關之於觀眾的影響(Impact)。
- (三) 繼續發展與觀眾的關係。
- (四) 鼓勵機關內持續改進(Ongoing improvements)。

為了達成上述目標，觀眾研究被許多機構組織積極應用在規劃與決策，企圖為其使用者呈現理想狀態，並與當代多元社會相關。(2011：2，劉婉珍)

有了前期的觀眾研究，博物館所做的觀眾發展，其核心價值，在於把觀眾的動機、學習和期望放在最重要的位置，無論營利與否，博物館都應該學習營利事業創造顧客滿意度，以作為一種交易的手法。(張譽騰，2003:217)

### 二、博物館觀眾滿意度相關研究

隨著臺灣的經濟發展，及文化、政治環境的變遷，國人越來越重視藝文休閒品質，近年來博物館無不投入更多心力於經營發展，重視觀眾研究及行銷規劃，根據博物館行銷與策略一書(Kotler,Kotler,and Kotler,2008)中博物館行銷組合的5P對5C的觀念，博物館在規劃市場行銷策略行動時必須考量五個面向：產品(Product)、價格(Price)、地點(Place)、推廣(Promotion)及館員(People)的層面，但所有的組合決定都必須關照博物館觀眾的價值觀(consumer value)、可以願意的支出(cost to consumer)、便利性(convenience)、溝通(communication)及感受到被殷勤的接待(courtesy)；所以博物館非常仰賴觀眾研究去了解需求、觀感及喜好。(劉婉珍，2011:201)

「重視營運績效、以觀眾為中心」已經成為現今博物館營運發展的趨勢，而2015年文化部甫通過的博物館法，亦將博物館的觀眾服務列為評量的要件之一，博物館必須要瞭解觀眾，處在知識經濟的時代，博物館更應把握契機，以觀眾需求及動機為基礎，規劃、提供全方位的學習資源環境(Falk and Sheppard, 2006)。從教育學習、行銷學以及經營發展的角度檢視，調整原有的博物館中心的思考方式，在觀眾研究的基礎上為觀眾進行發展規劃。(劉婉珍，2011:239)

### 三、博物館夜宿營隊活動的風潮

近年來臺灣少子化的現象，使得家長日益重視子女教育問題，而國內各博物館無不針對親子市場推出主題性活動，檢視國內常態性夜宿活動的有國立海洋生物館、國立科學博物館，以夜宿博物館內，對象為學童，主要訴求為感受動物、模型之夜宿。其他特殊活動則依博物館型態及特性體驗有不同夜宿博物館活動規劃，國立臺灣博物館於五一八博物館日舉辦-夜宿博物館-與恐龍共眠活動，邀請民眾到博物館和恐龍、長毛象、鯨豚共宿，並享用恐龍大餐等體驗活動。

其中，學童活動又屬暑期夏令營最能呈現各地方特色及區隔差異，且各縣市政府無不以最具地方特色的博物館為訴求，搭配地方生態及導覽，蔚為風潮。如嘉義市政府文化局則舉辦考察嘉義一番遊夜宿博物

館活動，以夜宿嘉義市立博物館、搭森林小火車遊奮起湖等體驗活動，並區分學童及大人的營隊。高雄市立歷史博物館，則選擇每年在岡山的偶戲博物館舉辦暑期研習夜宿活動，讓傳統技藝透過營隊傳承給下一代。這些深具口碑的暑期夜宿博物館活動都能引起家長的好評，名額供不應求，而博物館都能透過此類營隊活動，提供學員不一樣的體驗。

#### 四、淡水古蹟博物館所舉辦教育活動

博物館針對不同觀眾參觀經驗的複雜性，設計更有彈性的教學策略，為了滿足不同觀眾的需求，針對成人觀眾有主題性的講座、論壇、導覽，針對家庭族群則有古蹟單車活動、針對學校團體則有學習單設計、古蹟英文導覽培訓、團體導覽、公共服務等，針對學童則有暑期古蹟夏令營、兒童節活動、積木、舢板船等多種DIY課程規劃。

為了有效地透過教育活動，傳達給國小學童古蹟教育及文化資產保存的概念，古蹟夜未眠活動規劃有幾項特色：

##### (一) 互動體驗教學方式

所有課程、遊戲活動的設計，運用動手體驗的第一手經驗，創造情境讓學習者的感官直接體驗、探索學習，古蹟導覽解說則採用問題導向，啟發並誘導學生的主動學習。例如古蹟及藝文巡禮、生態課程，活動場域遍及淡水古蹟群、淡水老街、八里濕地、紅樹林河岸等，全程有隊輔老師的引導，以分組團體遊戲，以闖關遊戲、成果發表的方式，讓學生有榮譽感，學習獨立的團體生活。

##### 1. 古蹟及藝文巡禮

遊歷淡水幾處國定古蹟及世界遺產潛力點，如紅毛城、小白宮、滬尾礮臺、馬偕之路、淡水老街、一滴水紀念館、雲門劇場等處，導覽以深入淺出的闡述淡水百年歷史及傳奇故事，了解整個淡水近年地方及藝文發展概念。

##### 2. 生態課程

淡水河周遭有相當豐富的生態資源，教學方式採休閒觀光旅遊，結合八里自行車、紅樹林自然生態課程，十三行博物館探索考古，範圍擴大遍及淡水與八里，學員可以從遊玩中探索更多地方的自然環境及動植物生態，幫助其快速地建立對活動主題的興趣。

##### 3. 夜宿活動

夜間活動，除了體驗夜宿於古蹟內，每年都有不同的主題，往年有蚊子電影院，今年度則新增了小小巡館員活動，白天讓學生動手紮營於小白宮草坪區，讓學生體驗戶外生活，夜間則以團隊參與保全巡園的工作，除了增加了實務及挑戰性，藉學習實際的文化資產守護的工作，了解文化資產的重要性。

##### 4. 餐飲禮儀

營隊全程餐飲以打菜共食方式，培養學生用餐禮儀，倡導不浪費食物的觀念，其中一晚滬尾之夜，則讓學生於1875年建立的教士會館用餐，這棟古蹟是馬偕博士所建的宣教士宿舍，目前由真理大學經營，在古蹟內體驗西餐禮節，感受過去埔頂地區西方文化氛圍，這也是融入情境的絕佳課程。

##### 5. 學習手冊紀念品

除了學生必要的學習手冊及各色帽子，為強調分組營隊的榮譽感，設計各式精巧的獎項勳章，在遊戲、競賽及成果發表會等機會發放給學員，這也成為本營隊的一個傳統。

##### (二) 符合觀眾的需求：

本活動以淡水古蹟及生態探索為營隊主要訴求，每年主題都會推陳出新，方能在眾多夏令營中吸引家長的注意；而博物館古蹟教育，跳脫了一般的古蹟導覽，將範圍擴大到整個大淡水地區的人文歷史、文化資產、自然生態、文創藝術等多方面探索，擴大學生的視野，並佐以營隊遊戲闖關的活動，增加趣味性，並能育教於樂，滿足參與的學童及家長的期待。

## 參、研究目的方法及討論

### 一、研究對象

本研究以參加淡水古蹟博物館舉辦之教育推廣活動對象為主，範疇自2015年7月13日至8月5日期間，參加2015年淡水古蹟夜未眠活動的學童及其家長為對象。

### 二、研究方法

本案的研究方式採取問卷調查，調查對象為四個梯次的參與學員，共128位學生及家長，針對活動滿意度調查，發出128份問卷，學員有效問卷127份，回收問卷127份，回收率99%。家長有效問卷127份，回收問卷89份，回收率70%。

### 三、研究結果討論

#### (一) 學員及家長基本資料及參與活動型態分析結果

就參加活動的學員背景資料而言，年齡層平均8~13歲(小三~小六學生)，男生人數佔58%，女生佔42%；第一次參加博物館活動最多，佔85%，曾經參加其他活動則佔15%；學員參加活動動機的主因則以「為父母要求」最多，佔46%，其次是「親朋好友介紹」，佔21%，最後則為「看到廣告介紹」，佔12%；居住地是以新北市(69%)最多，其次在臺北市(25%)，來自其他縣市的觀眾佔6%。

由於學童的活動參與主導權仍在家長，故本研究亦準備家長問卷，以了解確切家庭狀況分析。分析填寫問卷的家長背景資料，女性佔76%，男性佔24%；年齡層以40~49歲(61.8%)最多，30~39歲(31.4%)；就教育程度而言，大專大學(66.3%)佔最多，其次則為研究所以上(21%)；職業則以工商服務(42.7%)佔最多，其次為軍公教(37.8%)；家庭收入則以7~10萬元以下(35.9%)佔最多；而家長報名活動的主因則以「親朋好友介紹」最多，佔33.7%，其次是「看到廣告介紹」最多，佔22.5%，最後是則為「學校家長推薦」，佔6.7%。(表1)

#### (二) 學員對於淡水古蹟博物館古蹟夜未眠活動滿意度分析結果

為了解淡水古蹟博物館夜未眠活動學員及家長實際體驗活動後，對於各項軟硬體及服務的滿意，本研究設計了8題滿意度，針對活動內容、導覽服務、住宿、飲食、輔導員、展覽設施內容、手冊紀念品、活動整體，各項滿意度變項中，以「導覽解說服務」的滿意度最高，其次是為「博物館的各項展示設施」，平均而言對「手冊紀念品」的滿意度最低。(表2-1)家長的滿意度分析結果，本研究共設計了10題滿意度，增加對報名作業及活動行銷兩項，並減少了博物館各項展覽設施一項的滿意度調查，調查結果顯示，輔導人員滿意度最高，其次為活動規劃，平均而言，滿意度最低則為飲食安排。顯示出來家長與學員的滿意度截然不同，且學員的滿意度高於家長滿意度。(表2-2)

#### (三) 學員對於淡水古蹟博物館夜未眠活動主題課程的喜愛度

課程設計包括古蹟推廣教育類型(紅毛城、小白宮、滬尾礮臺)、淡水社區藝文環境類型(一滴水紀念館、馬偕之路與老店巡禮)、藝文生活教育類型(雲門劇場、滬尾之夜)、生態自行車旅行(八里自行車及紅樹林生態)、以及團康遊戲類型。參與古蹟夜未眠活動的學員對於課程的喜愛度分析結果，最高為

八里自行車生態之旅，其次是小白宮(包括小小巡館員)及教士會館(滬尾之夜-學習西式餐飲禮節)。滬尾礮臺、雲門劇場、一滴水紀念館等古蹟參訪，喜愛度則落後。這也反應到小朋友對於手腳並用、寓教

【表1】填寫問卷者基本資料

學員基本資料			
類別		次數	百分比
性別	男	80	58%
	女	56	42%
年齡	8歲以下	2	1.5%
	8~9歲	35	26.2%
	10~11歲	54	43.8%
	12~13歲	34	26.9%
	14歲以上	2	1.6%
居住地	新北市	87	68%
	臺北市	32	25%
	基隆市	4	3%
	桃園縣	2	1.5%
	花蓮縣	1	0.7%
	雲林縣	1	0.7%
家長基本資料			
類別		次數	百分比
性別	男	21	24%
	女	68	76%
年齡	19歲以下	4	4.5%
	20~29歲	7	7.8%
	30~39歲	28	31.4%
	40~49歲	55	61.8%
	50~59歲	2	2.2%
教育程度	國小國中	3	3.4%
	高中職	6	6.7%
	大專/學	59	66.3%
	研究所以上	21	23.6%
職業別	學生	3	3.4%
	軍公教	31	34.8%
	工商服務業	38	42.7%
	退休	1	1.1%
	家管	10	11.2%
	其他	6	6.7%
收入	未滿2萬元	3	3.4%
	2~3萬9,999元	16	17.9%
	4~6萬9,999元	18	20.2%
	7~9萬9,999元	32	35.9%
	10萬元以上	20	22.4%

【表 2-1】學員對活動滿意度分析表

滿意度項目	非常滿意		還算滿意		普通		不太滿意		非常不滿意		排行
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	
活動規劃內容	82	64.5%	66	51.9%	12	9.4%	4	3.1%	1	0.7%	
導覽解說服務	75	59%	33	25.9%	15	11.8%	2	1.5%	2	1.5%	2
住宿安排	76	59.8%	31	24.4%	17	12.6%	1	0.7%	2	1.5%	1
飲食安排	78	61.4%	32	25.2%	12	9.4%	3	2.3%	1	0.7%	3
輔導人員	84	66.1%	28	22%	9	7%	3	2.3%	3	2.3%	
博物館各項展覽設施	86	67.7%	32	25.2%	6	4.7%	2	1.5%	1	0.7%	2
手冊紀念品	62	48.8%	35	27.5%	16	12.6%	2	1.5%	2	1.5%	
活動整體	68	53.5%	41	32.2%	13	10.2%	2	1.5%	3	2.3%	

【表 2-2】家長對於活動滿意度分析表

滿意度項目	非常滿意		還算滿意		普通		不太滿意		非常不滿意		排行
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	
報名繳費作業	52	58%	32	36%	4	4%	1	1%	0		
活動規劃	60	67%	26	29%	2	2%	1	1%	0		2
活動行銷	48	54%	33	37%	7	8%	1	1%	0		
手冊紀念品	49	55%	33	37%	7	8%	0		0		
導覽解說	59	66%	25	28%	4	4%	1	1%	0		3
住宿安排	54	61%	28	31%	7	8%	0		0		
飲食安排	48	54%	29	33%	11	12%	1	1%	0		
輔導人員	62	70%	22	25%	4	4%	0		1	1%	1
博物館各項展覽設施	53	60%	31	35%	5	6%	0		0		
活動整體	55	62%	31	35%	1	1%	0		2	2%	

【表 3】學生及家長對課程的喜愛度

項目	學生			家長		
	次數	百分比	名次	次數	百分比	名次
紅毛城	44	9.48%	5	35	8.5%	
小白宮	58	12.5%	2	46	11.2%	3
滬尾礮臺	21	4.5%		27	6.6%	
一滴水紀念館	22	4.7%		26	6.3%	
雲門劇場	22	4.7%		26	6.3%	
馬偕之路與老店巡禮	32	6.89%		39	9.5%	5
滬尾之夜(教會會館)	58	12.5%	2	46	11.2%	3
小小巡館員(小白宮)	53	11.4%	4	39	9.5%	
八里自行車之旅	97	20.9%	1	77	18.7%	1
團康遊戲	36	7.75%		47	11.4%	2
其他	21	4.52%		4	1%	

於樂的遊玩式教學方法，大過於一般古蹟導覽教學活動，可見得博物館設計課程時仍須針對學生年齡偏好規劃，增加互動及體驗式教學，以增加其參與興趣。

關於家長與學生對於課程喜愛度的差異分析結果，兩方最喜愛的活動都是八里自行車之旅，其次是滬尾之夜(教士會館)及小白宮，而最大差異的則是團康活動，家長喜愛的比例遠大於學員，佔第二名。足見家長重視團康遊戲對於學童的學習效果及注意力的影響。(表3)

#### (四) 學員對於古蹟夜未眠活動的忠誠度分析結果

針對學員參加活動的忠誠度的分析結果，還會考慮來參加有79.1%，不會則有19.9%。家長表示會考慮再報名參加有87.7%，不會參加則有12.3%，不參加的原因多來自於學生已經長大超過可參加年級，這顯示出家長的忠誠度可能會影響學員未來參加意願，然不再參加的主因卻是年齡因素，可見得博物館若能規劃其他適齡活動，增加學員再參與意願，方能累積其忠誠度。

## 肆、研究結論

經過10年經營，淡水古蹟博物館在古蹟教育確實吸引一群忠實觀眾群，口耳相傳，並建立獨樹一格的特色，本研究針對活動的滿意度及對活動主題型態之需求，進一步探討滿意度及其忠誠度之關聯性，研究發現：

一、參加古蹟夜未眠的學生以「男生」居多，年齡層為「10~11歲」的學童，家長以「女性」居多，年齡層為「40~49歲」，職業則以「工商服務業」為最多，教育程度主要分布於「大專/學」，居住在「新北市」，家庭收入主要「7~9萬9999元」的觀眾群。

二、學員參加活動動機主因為「父母要求」，而家長選擇參加活動的主因為「親朋好友介紹」，由於報名的決定權在家長手上，動機的主因應該為親朋好友介紹，也就是著重口耳相傳，大多數學員是「第一次」參加博物館的活動。

三、學員參與活動的各項滿意度的項目中，最滿意的是「導覽解說服務」，最不滿意的是「手冊紀念品」。有些學員針對活動內容及博物館設施提出了一些建議，例如對於活動部分建議減少導覽行程，增加互動課程，增加購物觀光行程，對於博物館設施部分則建議加強用餐環境的品質要求，對於住宿男女生分開的必要性等等。

四、學員對於活動內容課程的喜愛度則以「八里自行車之旅」最高，其次則是「滬尾之夜(教士會館-學習西式餐飲禮節)」及「小白宮-小小巡館員」，可見得博物館的古蹟教育需要融合自然生態等體驗課程，以滿足學童及家長對於營隊活動的期待。

五、大多數的學員及家長均肯定夜未眠活動的成效，願意再一次參加夜未眠活動，此外歸納研究結論，則是學員的滿意度程度高，有助於提升並建立其對博物館的忠誠度。

## 伍、建議

根據本研究結果，提出下列幾項建議作為淡水古蹟博物館未來規劃的推廣教育活動的參考：

### 一、培養博物館的品牌忠誠度，推出多元化的教育活動

博物館提供給5~12歲間學童的古蹟教育，希望能透過跨學科及體驗式的學習，以各種方式來認識古蹟，讓學生把使用博物館當成參考資料來使用，就像到圖書館查閱書籍一樣，幫助學生建立對博物館的熟悉度，建議博物館未來針對學童族群，運用角色扮演或遊戲偵探方式，激發其想瞭解古蹟或文物的動機，以滿足學生未來無窮的學習及求知慾。

### 二、加強博物館行銷管道

研究顯示，參加的學生主要是因受父母影響，且參加過博物館活動的滿意度比第一次參加博物館活動的學員來較高，有鑑於此，博物館可以加強對現有觀眾行銷，加強口耳傳播效應，不論是透過校際合作、新聞媒體、博物館官網或FaceBook等新媒體行銷，都能提升目標觀眾或家長對於博物館的認知，將有助於教育活動的推廣。

### 三、古蹟導覽與教育活動的聯結

本活動最令人滿意的項目為導覽解說，是招募真理大學有經驗的學生擔任隊輔人員，搭配館內的資深導覽員，以深入淺出的導覽領隊技巧，將古蹟及展覽活動畫龍點睛地呈現給學員。建議未來博物館的古蹟教育活動，儘量可透過與地方學校的合作，讓熟悉淡水地區的學生成為博物館的古蹟教育資源，進而成為合作夥伴。

## 活動照片



【圖1】開業式



【圖2】紅毛城古蹟風情



【圖3】小白宮古蹟風情



【圖4】馬偕之路老街巡禮



【圖5】小小巡館員



【圖6】小白宮紮營



【圖7】八里自行車生態之旅



【圖8】滬尾之夜



【圖9】古蹟巡禮



【圖10】結業式



新北市立淡水古蹟博物館古蹟夜未眠滿意度問卷調查

親愛的小朋友，你好：

歡迎你來參加古蹟夜未眠的活動，為了將來提供給同學更好、更優質的活動及服務品質，請你就參與活動的感受提供寶貴意見，讓我們有機會更精進，感謝你的協助與合作，敬祝 愉快 !!

新北市立淡水古蹟博物館 敬謝

活動規劃及整體滿意度評價		非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意
1.	請問您對於活動規劃內容的滿意度：					
2.	請問您對於解說導覽服務的滿意度：					
3.	請問您對於住宿安排的滿意度：					
4.	請問您對於飲食安排的滿意度：					
5.	請問您對於輔導人員的滿意度：					
6.	請問您對於博物館各項展覽設施的滿意度：					
7.	請問您對於本活動提供的手冊 / 紀念品的滿意度：					
8.	請問您對於此次活動的整體滿意度：					
9.	請問您最喜歡本暑期體驗營的哪一個活動？(可複選) <input type="checkbox"/> (1) 古蹟導覽 - 紅毛城； <input type="checkbox"/> (2) 小白宮； <input type="checkbox"/> (3) 滬尾礮臺； <input type="checkbox"/> (4) 一滴水紀念館； <input type="checkbox"/> (5) 雲門舞集； <input type="checkbox"/> (6) 馬偕之路與老店巡禮； <input type="checkbox"/> (7) 滬尾之夜 ( 教士會館 )； <input type="checkbox"/> (8) 小小巡館員 ( 小白宮 )； <input type="checkbox"/> (9) 八里自行車生態之旅； <input type="checkbox"/> (10) 團康遊戲； <input type="checkbox"/> (11) 其他 _____					
10.	如果還有機會，您是否會考慮再來參加？ <input type="checkbox"/> (1) 會 <input type="checkbox"/> (2) 不會， 原因是 _____					
11.	請問您有沒有任何其他意見或建議可以提供本館做為改善參考？ _____					
12.	請問您會來參加古蹟夜未眠活動的「最主要」原因是：( 單選 ) <input type="checkbox"/> (1) 學校師長推薦 <input type="checkbox"/> (2) 父母要求 <input type="checkbox"/> (3) 親朋好友介紹 <input type="checkbox"/> (4) 看到廣告介紹 <input type="checkbox"/> (5) 其它 _____					
13.	這次是您第一次參加博物館活動嗎？( 單選 ) <input type="checkbox"/> (1) 是 <input type="checkbox"/> (2) 否，曾於 _____ 年參加，活動名稱： _____					

基本資料

14. 性 別  (1) 男  (2) 女
15. 年 齡 請問您年齡大約幾是幾歲？  (1)8 歲以下  (2) 8-9 歲  (3)10-11 歲  (4)12-13 歲  (5)14 歲以上
16. 學 校 請問您的就讀學校：\_\_\_\_\_ 國小 \_\_\_\_\_ 年級
17. 居住地區 請問您的居住地？  (1) 新北市  (2) 臺北市  (3) 臺中市  (4) 臺南市  (5) 高雄市  (6) 宜蘭縣  (7) 花蓮縣  (8) 臺東縣  (9) 基隆市  (10) 桃園縣  (11) 新竹縣  (12) 新竹市  (13) 苗栗縣  (14) 彰化縣  (15) 南投縣  (16) 雲林縣  (17) 嘉義縣  (18) 嘉義市  (19) 屏東縣  (20) 澎湖縣  (21) 金門縣  (22) 連江縣  (23) 其他地區 ( 包括國外 )：\_\_\_\_\_

※ 註：以上各項個人資料僅作為分析統計用，依個人資料保護法相關規定保密並不另使用於他途  
 感謝你耐心填完上述問題，你的寶貴意見將作為我們改善的重要依據，謝謝！

親愛的家長，您好：

非常感謝您們參加古蹟夜未眠的活動，為提供給學生更好、更貼心的服務品質，請您就本次活動的感受提供寶貴意見，讓我們有機會更精進，感謝您的協助與合作，敬祝 愉快！！

新北市立淡水古蹟博物館 敬謝

活動規劃及整體滿意度評價		非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意
18.	請問您對於報名繳費作業的滿意度：					
19.	請問您對於活動規劃內容的滿意度：					
20.	請問您對於活動行銷的滿意度：					
21.	請問您對於活動學習手冊/紀念品的滿意度：					
22.	請問您對於解說導覽服務的滿意度：					
23.	請問您對於住宿安排的滿意度：					
24.	請問您對於飲食安排的滿意度：					
25.	請問您對於輔導人員的滿意度：					
26.	請問您對於博物館各項展覽設施的滿意度：					
27.	請問您對於此次活動的整體滿意度：					
28.	請問您的小朋友最喜歡本暑期體驗營的哪一個活動？(可複選) <input type="checkbox"/> (1) 古蹟導覽 - 紅毛城； <input type="checkbox"/> (2) 小白宮； <input type="checkbox"/> (3) 滬尾礮臺； <input type="checkbox"/> (4) 一滴水紀念館； <input type="checkbox"/> (5) 雲門舞集； <input type="checkbox"/> (6) 馬偕之路與老店巡禮； <input type="checkbox"/> (7) 滬尾之夜 ( 教士會館 )； <input type="checkbox"/> (8) 小小巡館員 ( 小白宮 )； <input type="checkbox"/> (9) 八里自行車生態之旅； <input type="checkbox"/> (10) 團康遊戲； <input type="checkbox"/> (11) 其他 _____					
29.	如果還有機會，您是否會考慮再幫小朋友報名參加？ <input type="checkbox"/> (1) 會 <input type="checkbox"/> (2) 不會， 原因是 _____					
30.	請問您有沒有任何其他意見或建議可以提供本館做為改善參考？ _____					
31.	請問您會幫小朋友報名參加古蹟夜未眠活動的「最主要」原因是：(單選) <input type="checkbox"/> (1) 學校師長推薦 <input type="checkbox"/> (2) 父母要求 <input type="checkbox"/> (3) 親朋好友介紹 <input type="checkbox"/> (4) 看到廣告介紹 <input type="checkbox"/> (5) 其它 _____					
32.	這次是您第一次參加博物館活動嗎？(單選) <input type="checkbox"/> (1) 是 <input type="checkbox"/> (2) 否，曾於 _____ 年參加，活動名稱：_____					

## 基本資料

33. 性別  (1) 男  (2) 女
34. 年齡 請問您年齡大約幾是幾歲？  (1) 19 歲 ( 含 ) 以下  (2) 20-29 歲  (3) 30-39 歲  (4) 40-49 歲  (5) 50-59 歲  (6) 60 歲及以上
35. 學校 請問您的教育程度？  (1) 國小  (2) 國中  (3) 高中職  (4) 大專/大學  (5) 研究所及以上
36. 職業 請問您個人從事的行業？  (1) 學生  (2) 軍公教  (3) 工商服務業  (4) 農林漁牧業  (5) 家管  (6) 退休  (7) 待業 / 無業  (8) 其他： \_\_\_\_\_
37. 收入 請問您家庭平均每月的收入 / 可支配所得大約是多少？ ( 含家人給予、退休金、租金、政府津貼等 )  
 (1) 未滿 2 萬元  (2) 2 萬 ~3 萬 9,999 元  (3) 4 萬 ~6 萬 9,999 元  (4) 7 萬 ~9 萬 9,999 元  (5) 10 萬元以上
38. 居住地區 請問您的居住地？  (1) 新北市  (2) 臺北市  (3) 臺中市  (4) 臺南市  (5) 高雄市  (6) 宜蘭縣  (7) 花蓮縣  (8) 臺東縣  (9) 基隆市  (10) 桃園縣  (11) 新竹縣  (12) 新竹市  (13) 苗栗縣  (14) 彰化縣  (15) 南投縣  (16) 雲林縣  (17) 嘉義縣  (18) 嘉義市  (19) 屏東縣  (20) 澎湖縣  (21) 金門縣  (22) 連江縣  (23) 其他地區 ( 包括國外 )： \_\_\_\_\_

※ 註：以上各項個人資料僅作為分析統計用，依個人資料保護法相關規定保密並不另使用於他途  
 感謝你耐心填完上述問題，你的寶貴意見將作為我們改善的重要依據，謝謝

---

## 參考文獻

- 林潔盈(譯)(2004)。博物館教育人員手冊(原作者：Graeme K Talboys)。臺北市：五觀藝術事業有限公司。
- 徐純(2001)。如何實施博物館教育評量。臺北市：行政院文化建設委員會。
- 桂雅文(譯)(2003)。新博物館管理-創辦和管理博物館的新視野(原作者：Timothy Ambrose)。臺北市：五觀藝術事業有限公司。
- 張譽騰(2003)。觀眾研究與發展理論文獻回顧。博物館大勢觀察。臺北市：五觀藝術管理有限公司。
- 張譽騰(2004)。生態博物館——一個文化運動的興起。臺北市：五觀藝術管理有限公司。
- 黃光男(1997)。博物館行銷策略。臺北市：藝術家出版社。
- 劉婉珍(2011)。博物館觀眾研究。臺北市：三民出版社。
- Fakatseli,O.(2008). What is visitor studies? Retrieved June 20, 2008, from <http://www.visitors.org.uk/node/6>
- Kotler, N.,Kolter, P and Kotler,W.(2008).Museum marketing and strategy: Designing missions, building audiences, generating revenue and resources(2nd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Falk and Sheppard,B.(2006).Thriving in the knowledge age: New business models for museums and other cultural institutions. New York: AltaMira Press.

