

「府中 15 新北市紀錄片放映院」硬體及 空間改善工程後觀眾滿意度調查報告

問卷調查執行單位：新北市政府文化局

中 華 民 國 1 0 7 年 2 月

目 次

調查摘要.....	1
壹、調查背景與目的.....	3
一、調查緣起.....	3
二、調查目的.....	4
貳、調查方法.....	4
一、調查對象.....	4
二、調查時間.....	4
三、調查方式.....	5
四、回收樣本數.....	5
五、統計分析方法.....	5
參、樣本結構.....	6
一、受訪者年齡分佈.....	6
二、受訪者性別分佈.....	7
三、受訪者居住地點分佈.....	8
肆、調查結果分析.....	9
一、觀眾參觀「府中 15 新北市紀錄片放映院」的情形.....	10
二、觀眾得知「府中 15 新北市紀錄片放映院」的管道.....	12
三、觀眾最喜歡硬體及空間改善後的項目.....	15

四、觀眾對硬體及空間改善後的整體滿意度.....	18
五、觀眾對提升放映畫面品質的同意度.....	20
伍、結論與建議.....	22
附錄一、建議事項.....	25
附錄二、問卷題目.....	29
版權.....	33

【表目錄】

表 3-1 受訪者年齡分佈.....	6
表 3-2 受訪者性別分佈.....	7
表 3-3 受訪者居住地點分佈.....	8
表 4-1 觀眾參觀「府中 15 新北市紀錄片放映院」的情形.....	11
表 4-2 觀眾得知「府中 15 新北市紀錄片放映院」之管道.....	14
表 4-3 觀眾最喜歡硬體及空間改善後的項目.....	17
表 4-4 觀眾對硬體及空間改善後的整體滿意度.....	19
表 4-5 觀眾對提升放映畫面品質的同意度.....	21

【圖目錄】

圖 3-1 受訪者年齡分佈.....	6
圖 3-2 受訪者性別分佈.....	7
圖 3-3 受訪者居住地點分佈.....	8

圖 4-1 觀眾參觀「府中 15 新北市紀錄片放映院」的情形.....	10
圖 4-2 觀眾得知「府中 15 新北市紀錄片放映院」訊息管道.....	13
圖 4-3 觀眾最喜歡硬體及空間改善後的項目.....	16
圖 4-4 觀眾對硬體及空間改善後的整體滿意度.....	18
圖 4-5 民眾對提升放映畫面品質的同意度.....	20

調查摘要

為瞭解觀眾對「府中 15 新北市紀錄片放映院」硬體及空間改善工程後之整體評價，本研究採用問卷調查方式，以便利抽樣的方式，由放映院工作人員實地進行面訪，於電影放映前後現場詢問觀影民眾線上填寫問卷，或由觀眾掃描 QRcode 線上填寫問卷。本次調查施行時間為 107 年 1 月 6 日至 21 日，共計回收 210 份問卷，刪除不合格問卷數 12 份，有效問卷數計 198 份。滿意度、同意度的測量尺度係採李克特(Likert scale)五點評量尺度，從「非常不滿意/非常不同意(1 分)至非常滿意/非常同意(5 分)」進行評量。使用描述性統計、交叉分析等方法分析資料，藉以瞭解觀眾對「府中 15 新北市紀錄片放映院」硬體及空間改善工程後之整體觀感，並作為未來提昇觀影品質之參考。

本次受訪者年齡分佈以 26-35 歲的觀眾比率最高，占 38.4%(76 人)。其次為 36-49 歲的觀眾，占 20.7%(41 人)。本次受訪者的性別，以女性居多，占 48.5%(96 人)，男性占 38.4%(76 人)，不想說的比例也高達 13.1%(26 人)。受訪者居住地點分佈，以居住新北市(板橋、中和、永和、新莊、樹林、土城、三重區)比率最高，逾五成四 (54.5%；108 人)，而臺北市居次 (31.8%；63 人)。

調查顯示，有高達 64.6%(128 人)的受訪者是第 5 次(含)以上參觀「府

中 15 新北市紀錄片放映院」，第 1 次參觀「府中 15 新北市紀錄片放映院」的受訪者則占 10.1%(20 人)。觀眾得知「府中 15 新北市紀錄片放映院」之主要管道為「親友介紹」(每百人為 46.0 人)，其次為「紙本節目單」(每百人為 34.8 人)、「府中 15 官網」(每百人為 30.3 人)和「臉書 Facebook」(每百人為 29.3 人)。

調查顯示，有 60.1%的觀眾最喜歡的硬體及空間改善後項目為「觀眾席座椅」，其次是「音響及銀幕」(21.2%)、「售票處及服務大廳」(18.7%)。觀眾對改裝後的整體滿意度的平均分數為 4.28。其中，非常滿意的比例為 37.9%，滿意的比例為 53.0%。不同年齡層的觀眾在整體滿意度方面有顯著差異，年齡 50 歲(含)以上的觀眾滿意度平均分數相對較高，為 4.39 分。

觀眾對是否同意提升放映畫面品質的同意度平均分數為 4.27。其中，非常同意的比例為 41.9%，同意的比例為 42.9%。亦即，有將近 84.8%的觀眾希望放映畫面品質能夠進一步改善。不同年齡層和不同性別的觀眾在同意度方面有顯著差異，年齡 50 歲(含)以上的觀眾同意度平均分數相對較高，為 4.59 分。女性同意度 4.40 分大於男性的 4.14 分。

壹、調查背景與目的

一、調查緣起

「府中 15 新北市紀錄片放映院」自 100 年 12 月啟用迄今，已逾 6 年，是全國首座以紀錄片為放映主題的館舍，為新北市民影音藝術交流與休閒文化的基地，放映超過 4,513 場電影、觀影人次達 29 萬 468 人。

臺灣原本無固定常態性的紀錄片放映場所，「府中 15 新北市紀錄片放映院」的成立，是臺灣紀錄片史上重要的一頁；除實現紀錄片工作者與觀眾們的期待，紀錄片專屬空間的成立，也成為市民休閒及觀賞電影的重要場域，並透過紀錄片放映、發表、交流、推廣，打造新北市影像發展的新焦點。

館舍除每年委託專業電影業者協助每月選片及辦理各式影音藝術相關放映活動外，亦委託專業放映師及現場服務人員提供民眾最優質的服務，定期規劃「府中 15 電影講堂」、「紀錄片工作坊」、「電影講座」持續推廣紀錄片並提供專業者及發表平臺，自 101 年起逐年更新放映設備，升級館舍硬體提供民眾更優質舒適觀影空間。105 年進行音響及銀幕添購，106 年進行觀眾席座椅及空間改善工程，希能提昇觀眾更佳觀賞效果，

經營六年之際，觀影人口已逐年穩定提升且多獲民眾好評，為能提供更優質服務並永續經營，擬於 107 年向文化部申請補助購置 DCP 數位放映

設備，以符合觀影需求，廣納更多影展好片，並同步規劃「府中 15 館慶影展」、「府中 15 D&A 特藏計畫」等。延續放映院創立目標，持續培養市民觀影習慣、影視業者交流、人才培力及電影教育上持續著力，期能帶給觀眾最佳觀影品質，並以全國影視基地之目標勇往直前。

二、調查目的

問卷調查可作為施政措施的可量化指標，藉以瞭解民眾對府中15新北市紀錄片放映院施政措施暨成果的認知與觀感。本次透過問卷調查擬瞭解府中15新北市紀錄片放映院觀影民眾之年齡、性別、居住地、觀影次數、獲知電影訊息之宣傳管道、最喜歡的硬體及空間改善後項目、對硬體及空間改善後的整體滿意度、對提升放映品質的同意度、對於館舍之回饋意見等，藉以了解民眾對府中15新北市紀錄片放映院的整體觀感，並作為未來營運軟體升級之參考。

貳、調查方法

一、調查對象

至「府中 15 新北市紀錄片放映院」觀賞電影之民眾。

二、調查時間

調查日期：中華民國 107 年 1 月 6 日至 21 日，週一休息，計 14 日。

調查時間：配合電影放映時間進行調查。

三、調查方式

1.以便利抽樣的方式，由放映院工作人員實地進行面訪，於電影放映前後現場詢問觀影民眾線上填寫問卷

2.觀眾掃描 QRcord 線上填寫問卷。

四、回收樣本數

本次調查共計回收 210 份問卷，刪除不合格問卷數 12 份，有效問卷數計 198 份。

五、統計分析方法

使用 SPSS 統計軟體進行資料統計分析，透過各題目的個別分析以及交叉分析和卡方檢定（Chi-Square Test）來呈現調查結果。

參、樣本結構

一、受訪者年齡分佈

本次受訪者年齡分佈以 26-35 歲的觀眾比率最高，占 38.4%(76 人)。其次為 36-49 歲的觀眾，占 20.7%(41 人)。(詳見表 3-1、圖 3-1)

項目別	人數	百分比
15 歲(含)以下	0	0.0%
16-25 歲	37	18.7%
26-35 歲	76	38.4%
36-49 歲	41	20.7%
50 歲(含)以上	44	22.2%
總計	198	100.0%

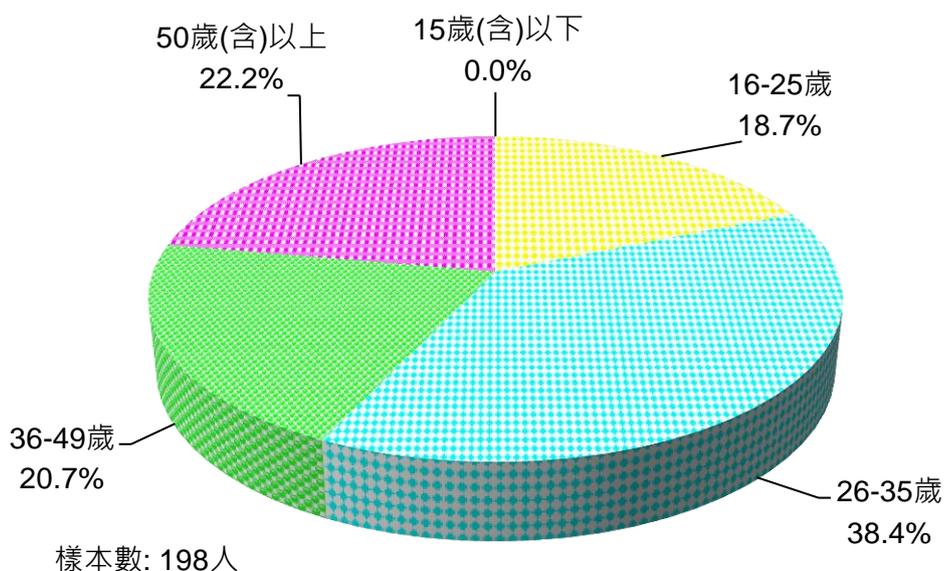


圖 3-1 受訪者年齡分佈

二、受訪者性別分佈

本次受訪者的性別，以女性居多，占 48.5%(96 人)，男性占 38.4%(76 人)，不想說的比例也高達 13.1%(26 人)。(詳見表 3-2、圖 3-2)

項目別	人數	百分比
男	76	38.4%
女	96	48.5%
不想說	26	13.1%
總計	198	100.0%

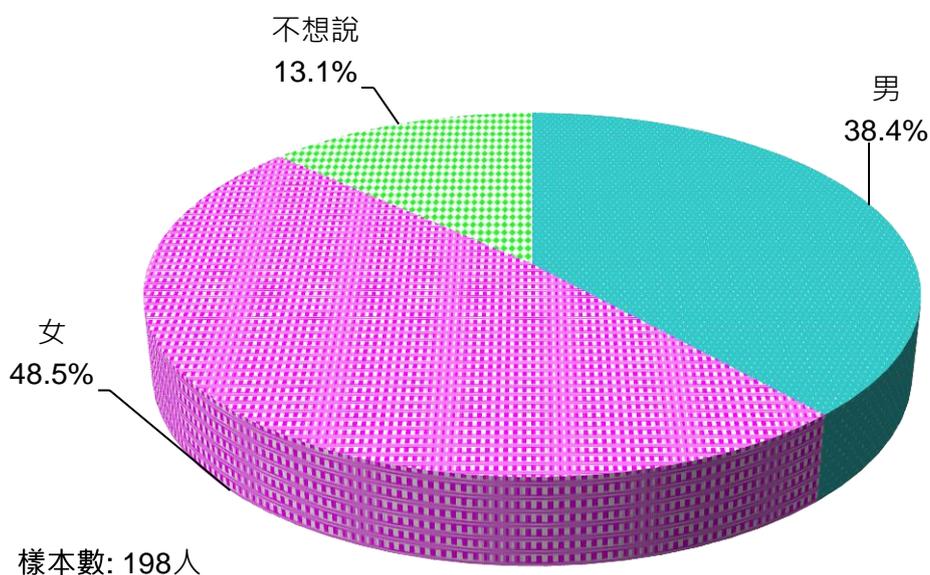


圖 3-2 受訪者性別分佈

三、受訪者居住地分佈

受訪者居住地點分佈，以居住新北市(板橋、中和、永和、新莊、樹林、土城、三重區)比率最高，逾五成四 (54.5%；108 人)，而臺北市居次 (31.8%；63 人)。其次為新北市其他地區 (9.1%；18 人) 和新北市、臺北市以外其他縣市 (4.5%；9 人)。(詳見表 3-3、圖 3-3)

項目別	人數	百分比
新北市(板橋、中和、永和、新莊、樹林、土城、三重區)	108	54.5%
新北市其他地區	18	9.1%
臺北市	63	31.8%
新北市、臺北市以外其他縣市	9	4.5%

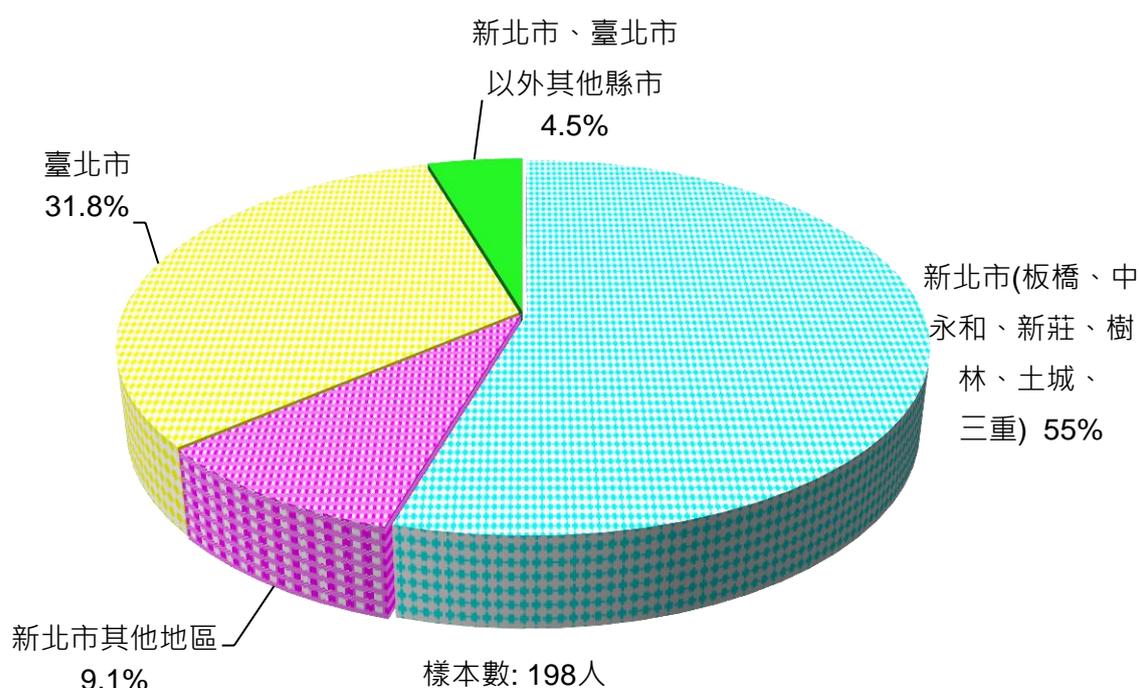


圖 3-3 受訪者居住地點分佈

肆、調查結果分析

本單元呈現觀眾至府中 15 新北市紀錄片放映院觀影的次數、獲知電影訊息之宣傳管道、最喜歡的硬體及空間改善後項目、對硬體及空間改善後的整體滿意度、對提升放映品質的同意度、對於館舍之回饋意見等，並從不同人口變項進行交叉分析。

一、觀眾參觀「府中 15 新北市紀錄片放映院」的情形

調查顯示，有高達 64.6%(128 人)的受訪者是第 5 次(含)以上參觀「府中 15 新北市紀錄片放映院」，第 1 次參觀「府中 15 新北市紀錄片放映院」的受訪者則占 10.1%(20 人)。(詳見圖 4-1、表 4-1)

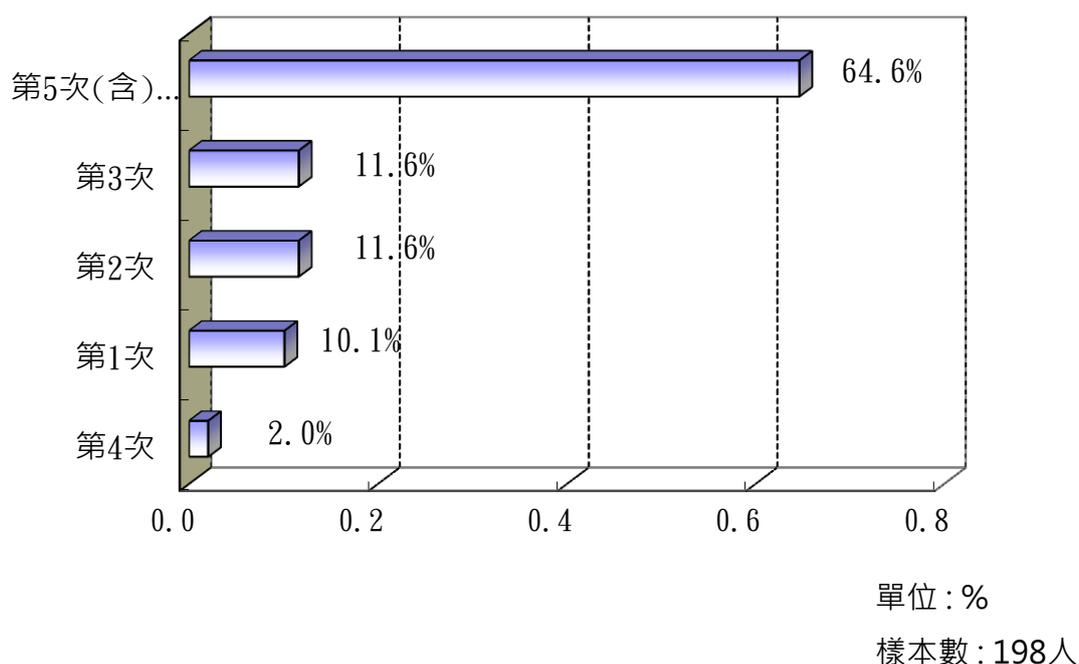


圖 4-1 觀眾參觀「府中 15 新北市紀錄片放映院」的情形

表 4-1 觀眾參觀「府中 15 新北市紀錄片放映院」的情形

		單位：人，%					
項目別		總計	第 1 次	第 2 次	第 3 次	第 4 次	第 5 次 (含) 以上
		實數	198	20	23	23	4
	百分比	100.0%	10.1%	11.6%	11.6%	2.0%	64.6%
年齡^a							
16-25 歲	實數	37	7	8	5	0	17
	百分比	100.0%	18.9%	21.6%	13.5%	0.0%	45.9%
26-35 歲	實數	76	7	5	7	1	56
	百分比	100.0%	9.2%	6.6%	9.2%	1.3%	73.7%
36-49 歲	實數	41	4	7	7	2	21
	百分比	100.0%	9.8%	17.1%	17.1%	4.9%	51.2%
50 歲(含)以上	實數	44	2	3	4	1	34
	百分比	100.0%	4.5%	6.8%	9.1%	2.3%	77.3%
性別^a							
男	實數	76	6	6	4	2	58
	百分比	100.0%	7.9%	7.9%	5.3%	2.6%	76.3%
女	實數	96	10	13	15	2	56
	百分比	100.0%	10.4%	13.5%	15.6%	2.1%	58.3%
不想說	實數	26	4	4	4	0	14
	百分比	100.0%	15.4%	15.4%	15.4%	0.0%	53.8%
居住地^a							
新北市(板橋、中永和、新莊、樹林、土城、三重)	實數	108	8	14	13	2	71
	百分比	100.0%	7.4%	13.0%	12.0%	1.9%	65.7%
新北市其他地區	實數	18	3	4	4	0	7
	百分比	100.0%	16.7%	22.2%	22.2%	0.0%	38.9%
臺北市	實數	63	8	4	6	2	43
	百分比	100.0%	12.7%	6.3%	9.5%	3.2%	68.3%
新北市、臺北市以外其他縣市	實數	9	1	1	0	0	7
	百分比	100.0%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%	77.8%

註 1：「a」表示該變項的組間期望值小於 5 的比例超過 25%，故檢定結果僅供參考。

二、觀眾得知「府中 15 新北市紀錄片放映院」的管道

調查顯示，觀眾得知「府中 15 新北市紀錄片放映院」之主要管道為「親友介紹」（每百人為 46.0 人），其次為「紙本節目單」（每百人為 34.8 人），「府中 15 官網」（每百人為 30.3 人）和「臉書 Facebook」（每百人為 29.3 人）。（詳見圖 4-2、表 4-2）

觀察不同年齡層觀眾得知消息的管道則略有差異，16-25 歲的觀眾得知訊息的主要管道為「親友介紹」（每百人為 51.4 人），其次為「臉書 Facebook」（每百人為 48.6 人）。26-35 歲的觀眾得知訊息的主要管道為「親友介紹」（每百人為 56.6 人），其次為「紙本節目單」（每百人為 36.8 人）。36-49 歲的觀眾得知訊息的主要管道則為「臉書 Facebook」（每百人為 43.9 人），其次為「府中 15 官網」（每百人為 39.0 人）。50 歲(含)以上的觀眾得知訊息的主要管道則為「紙本節目單」（每百人為 43.2 人），其次為「親友介紹」（每百人為 34.1 人）。

不同性別的觀眾得知消息的管道略有差異，男性觀眾得知訊息的主要管道為「親友介紹」（每百人為 52.6 人），其次為「紙本節目單」（每百人為 35.5 人）。女性觀眾得知訊息的主要管道為「親友介紹」（每百人為 43.8 人），其次為「府中 15 官網」（每百人為 35.4 人）。不想說明性別的觀眾得知訊息的主要管道則為「紙本節目單」（每百人為 46.2 人），其次為「臉書 Facebook」（每百人為 42.3 人）。

不同居住地觀眾得知消息的管道則也略有差異，居住在新北市(板橋、中永和、新莊、樹林、土城、三重)的觀眾得知訊息的主要管道為「親友介紹」(每百人為 38.9 人)，其次為「紙本節目單」(每百人為 37.0 人)和「府中 15 官網」(每百人為 37.0 人)。居住在新北市其他地區的觀眾得知訊息的主要管道為「親友介紹」(每百人為 44.4 人)和「紙本節目單」(每百人為 44.4 人)。居住在臺北市的觀眾得知訊息的主要管道為「親友介紹」(每百人為 57.1 人)，其次為「紙本節目單」(每百人為 31.7 人)和「臉書 Facebook」(每百人為 31.7 人)。居住在新北市、臺北市以外其他縣市的觀眾得知訊息的主要管道為「親友介紹」(每百人為 55.6 人)和「府中 15 官網」(每百人為 55.6 人)。

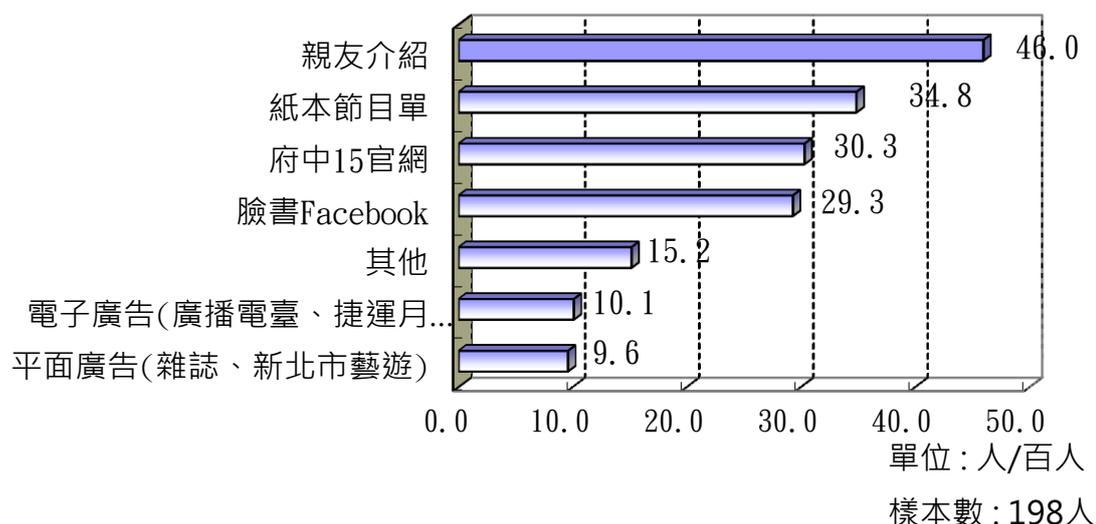


圖 4-2 觀眾得知「府中 15 新北市紀錄片放映院」訊息管道

表 4-2 觀眾得知「府中 15 新北市紀錄片放映院」之管道

單位：人，人/百人									
項目別	總計	親友介紹	紙本節目單	平面廣告	府中 15 官網	臉書 Facebook	電子廣告	其他	
	實數	實數	實數	實數	實數	實數	實數	實數	實數
	198	91	69	19	60	58	20	30	
	人/百人	46.0	34.8	9.6	30.3	29.3	10.1	15.2	
年齡									
16-25 歲	實數	37	19	9	3	9	18	4	5
	人/百人		51.4	24.3	8.1	24.3	48.6	10.8	13.5
26-35 歲	實數	76	43	28	7	24	15	8	10
	人/百人		56.6	36.8	9.2	31.6	19.7	10.5	13.2
36-49 歲	實數	41	14	13	4	16	18	4	8
	人/百人		34.1	31.7	9.8	39.0	43.9	9.8	19.5
50 歲(含)以上	實數	44	15	19	5	11	7	4	7
	人/百人		34.1	43.2	11.4	25.0	15.9	9.1	15.9
性別									
男	實數	76	40	27	8	21	16	5	7
	人/百人		52.6	35.5	10.5	27.6	21.1	6.6	9.2
女	實數	96	42	30	9	34	31	11	17
	人/百人		43.8	31.3	9.4	35.4	32.3	11.5	17.7
不想說	實數	26	9	12	2	5	11	4	6
	人/百人		34.6	46.2	7.7	19.2	42.3	15.4	23.1
居住地									
新北市(板橋、中永和、新莊、樹林、土城、三重)	實數	108	42	40	12	40	33	9	17
	人/百人		38.9	37.0	11.1	37.0	30.6	8.3	15.7
新北市其他地區	實數	18	8	8	2	5	2	1	2
	人/百人		44.4	44.4	11.1	27.8	11.1	5.6	11.1
臺北市	實數	63	36	20	4	10	20	9	11
	人/百人		57.1	31.7	6.3	15.9	31.7	14.3	17.5
新北市、臺北市以外其他縣市	實數	9	5	1	1	5	3	1	0
	人/百人		55.6	11.1	11.1	55.6	33.3	11.1	0.0

註：本題為複選題

三、觀眾最喜歡硬體及空間改善後的項目

改善工程項目包括「售票處及服務大廳」、「觀眾席座椅」、「音響及銀幕」。調查顯示，有 60.1% 的觀眾最喜歡改裝後的空間為「觀眾席座椅」，其次是「音響及銀幕」(21.2%)、「售票處及服務大廳」(18.7%)。(詳見圖 4-3、表 4-3)。

觀察不同年齡層、性別、居住地的觀眾最喜歡改裝後的空間則略有差異。其中，26-49 歲的觀眾最喜歡改裝後的空間為「觀眾席座椅」，其次是「音響及銀幕」。16-25 歲和 50 歲(含)以上的觀眾最喜歡改裝後的空間為「觀眾席座椅」，其次是「售票處及服務大廳」。

男性和女性觀眾最喜歡改裝後的空間皆為「觀眾席座椅」，其次是「音響及銀幕」。不想說明性別的觀眾最喜歡改裝後的空間為「觀眾席座椅」，其次是「售票處及服務大廳」。

居住在新北市(板橋、中永和、新莊、樹林、土城、三重)和新北市、臺北市以外其他縣市的觀眾最喜歡改裝後的空間為「觀眾席座椅」，其次是「售票處及服務大廳」。

居住在新北市其他地區和臺北市的觀眾最喜歡改裝後的空間為「觀眾席座椅」，其次是「音響及銀幕」。

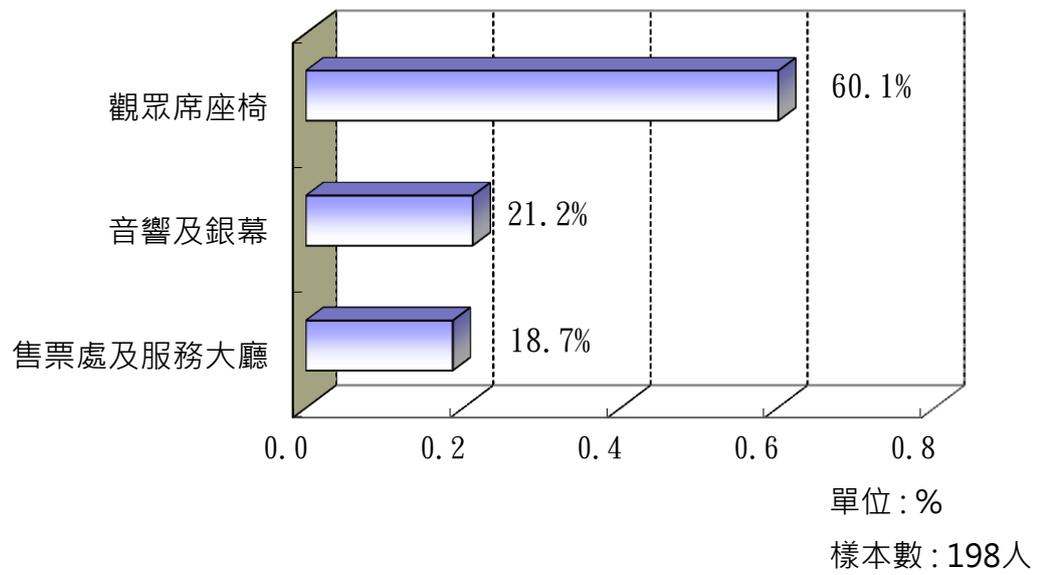


圖 4-3 觀眾最喜歡硬體及空間改善後的項目

表 4-3 觀眾最喜歡硬體及空間改善後的項目

		單位：人，%			
項目別		總計	售票處 及服務 大廳	觀眾席 座椅	音響及 銀幕
		實數	198	37	119
	百分比	100.0%	18.7%	60.1%	21.2%
年齡					
16-25 歲	實數	37	12	16	9
	百分比	100.0%	32.4%	43.2%	24.3%
26-35 歲	實數	76	9	52	15
	百分比	100.0%	11.8%	68.4%	19.7%
36-49 歲	實數	41	8	21	12
	百分比	100.0%	19.5%	51.2%	29.3%
50 歲(含)以上	實數	44	8	30	6
	百分比	100.0%	18.2%	68.2%	13.6%
性別					
男	實數	76	12	50	14
	百分比	100.0%	15.8%	65.8%	18.4%
女	實數	96	17	58	21
	百分比	100.0%	17.7%	60.4%	21.9%
不想說	實數	26	8	11	7
	百分比	100.0%	30.8%	42.3%	26.9%
居住地^a					
新北市(板橋、中永和、新莊、樹林、土城、三重)	實數	108	23	64	21
	百分比	100.0%	21.3%	59.3%	19.4%
新北市其他地區	實數	18	2	11	5
	百分比	100.0%	11.1%	61.1%	27.8%
臺北市	實數	63	10	38	15
	百分比	100.0%	15.9%	60.3%	23.8%
新北市、臺北市以外其他縣市	實數	9	2	6	1
	百分比	100.0%	22.2%	66.7%	11.1%

註 1：「a」表示該變項的組間期望值小於 5 的比例超過 25%，故檢定結果僅供參考。

四、觀眾對硬體及空間改善後的整體滿意度

滿意度的測量尺度係採李克特(Likert scale)五點評量尺度，從「非常不滿意(1分)至非常滿意(5分)」進行評量。觀眾對硬體及空間改善後的整體滿意度的平均分數為 4.28。其中，非常滿意的比例為 37.9%，滿意的比例為 53.0%。觀察不同年齡層，年齡 50 歲(含)以上的觀眾滿意度平均分數相對較高，為 4.39 分。在不同性別方面，女性觀眾滿意度平均分數相對較高，為 4.35 分。在不同居住地方面，居住在新北市(板橋、中永和、新莊、樹林、土城、三重)的觀眾滿意度平均分數相對較高，為 4.38 分。(詳見圖 4-4、表 4-4)。

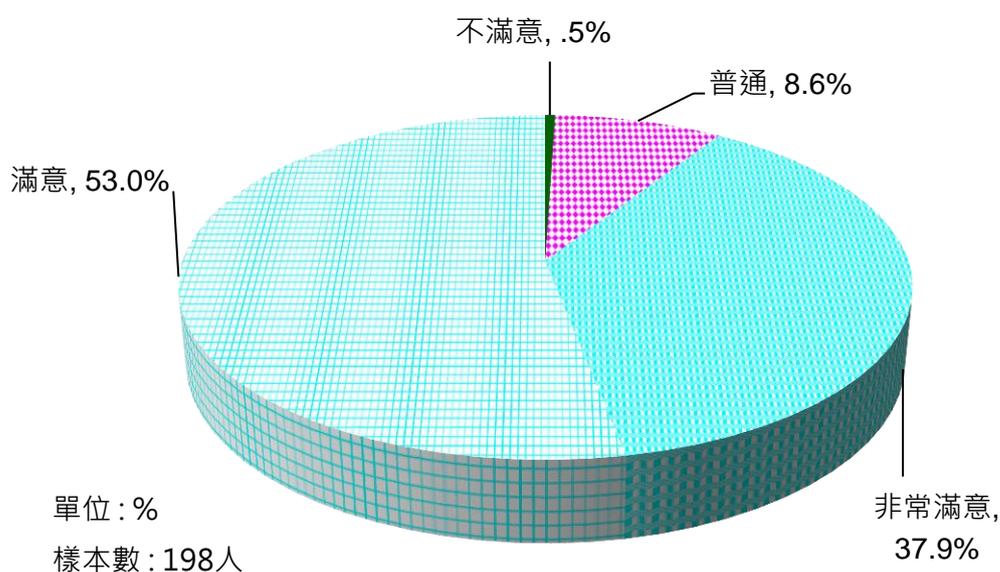


圖 4-4 觀眾對硬體及空間改善後的整體滿意度

表 4-4 觀眾對硬體及空間改善後的整體滿意度

單位：人，%							
項目別	總和	非常滿意	滿意	普通	不滿意	滿意度平均值	
	實數	198	75	105	17	1	4.28
	百分比	100.0%	37.9%	53.0%	8.6%	.5%	
年齡^a							
16-25 歲	實數	37	13	22	2	0	4.30
	百分比	100.0%	35.1%	59.5%	5.4%	0.0%	
26-35 歲	實數	76	23	44	9	0	4.18
	百分比	100.0%	30.3%	57.9%	11.8%	0.0%	
36-49 歲	實數	41	17	21	3	0	4.34
	百分比	100.0%	41.5%	51.2%	7.3%	0.0%	
50 歲(含)以上	實數	44	22	18	3	1	4.39
	百分比	100.0%	50.0%	40.9%	6.8%	2.3%	
性別^{*a}							
男	實數	76	26	47	3	0	4.30
	百分比	100.0%	34.2%	61.8%	3.9%	0.0%	
女	實數	96	41	48	7	0	4.35
	百分比	100.0%	42.7%	50.0%	7.3%	0.0%	
不想說	實數	26	8	10	7	1	3.96
	百分比	100.0%	30.8%	38.5%	26.9%	3.8%	
居住地^a							
新北市(板橋、中永和、新莊、樹林、土城、三重)	實數	108	52	45	11	0	4.38
	百分比	100.0%	48.1%	41.7%	10.2%	0.0%	
新北市其他地區	實數	18	4	12	2	0	4.11
	百分比	100.0%	22.2%	66.7%	11.1%	0.0%	
臺北市	實數	63	16	43	3	1	4.17
	百分比	100.0%	25.4%	68.3%	4.8%	1.6%	
新北市、臺北市以外其他縣市	實數	9	3	5	1	0	4.22
	百分比	100.0%	33.3%	55.6%	11.1%	0.0%	

註 1：「*」表示 P-Value<0.05，即在 95%信心水準下，基本問項與題目問項有顯著差異。

註 2：「a」表示該變項的組間期望值小於 5 的比例超過 25%，故檢定結果僅供參考。

五、觀眾對提升放映畫面品質的同意度

同意度的測量尺度係採李克特(Likert scale)五點評量尺度，從「非常不同意(1分)至非常同意(5分)」進行評量。觀眾對提升放映畫面品質的同意度平均分數為 4.27。其中，非常同意的比例為 41.9%，同意的比例為 42.9%。亦即，有將近 84.8%的觀眾希望放映畫面品質能夠進一步改善。

年齡 50 歲(含)以上的觀眾同意度平均分數相對最高，為 4.59 分，26-35 歲的民眾同意度相對較低，為 4.04 分。女性同意度 4.40 分大於男性的 4.14 分。居住在新北市、臺北市以外其他縣市觀眾對提升放映畫面品質的同意度平均分數相對較高，為 4.56 分。居住在新北市板橋、中永和、新莊、樹林、土城、三重區以外地區的觀眾對提升放映畫面品質的同意度平均分數相對較低，為 4.00 分。（詳見圖 4-5、表 4-5）。

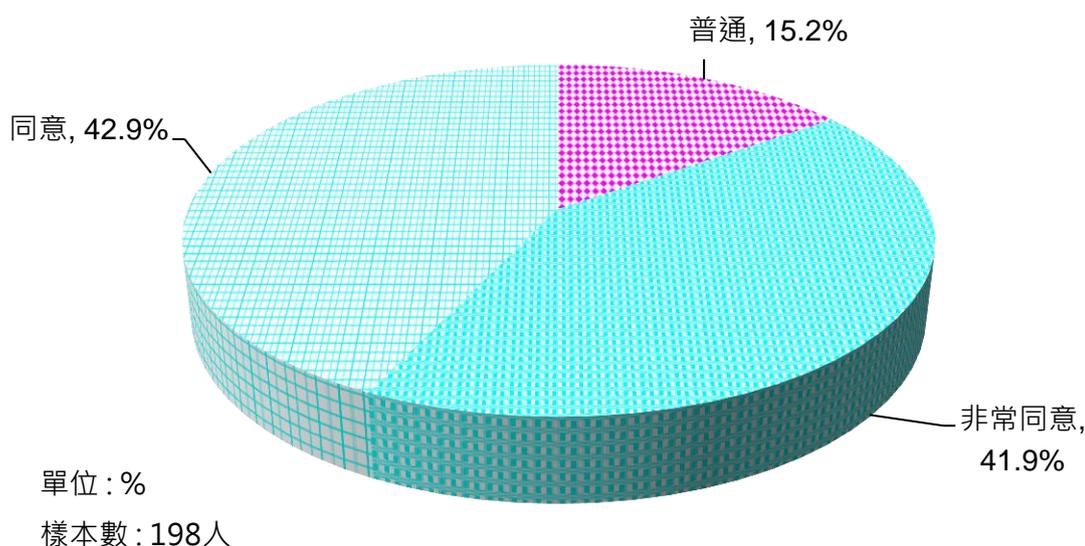


圖 4-5 民眾對提升放映畫面品質的同意度

表 4-5 觀眾對提升放映畫面品質的同意度

						單位：人，%
項目別		總和	非常同意	同意	普通	同意度平均值
		實數	198	83	85	30
	百分比	100.0%	41.9%	42.9%	15.2%	
年齡*						
16-25 歲	實數	37	13	20	4	4.24
	百分比	100.0%	35.1%	54.1%	10.8%	
26-35 歲	實數	76	25	29	22	4.04
	百分比	100.0%	32.9%	38.2%	28.9%	
36-49 歲	實數	41	17	22	2	4.37
	百分比	100.0%	41.5%	53.7%	4.9%	
50 歲(含)以上	實數	44	28	14	2	4.59
	百分比	100.0%	63.6%	31.8%	4.5%	
性別*						
男	實數	76	27	33	16	4.14
	百分比	100.0%	35.5%	43.4%	21.1%	
女	實數	96	45	44	7	4.40
	百分比	100.0%	46.9%	45.8%	7.3%	
不想說	實數	26	11	8	7	4.15
	百分比	100.0%	42.3%	30.8%	26.9%	
居住地^a						
新北市(板橋、中永和、新莊、樹林、土城、三重)	實數	108	51	44	13	4.35
	百分比	100.0%	47.2%	40.7%	12.0%	
新北市其他地區	實數	18	4	10	4	4.00
	百分比	100.0%	22.2%	55.6%	22.2%	
臺北市	實數	63	23	27	13	4.16
	百分比	100.0%	36.5%	42.9%	20.6%	
新北市、臺北市以外其他縣市	實數	9	5	4	0	4.56
	百分比	100.0%	55.6%	44.4%	0.0%	

註 1：「*」表示 P-Value<0.05，即在 95%信心水準下，基本問項與題目問項有顯著差異。

註 2：「a」表示該變項的組間期望值小於 5 的比例超過 25%，故檢定結果僅供參考。

伍、結論與建議

一、近九成一的觀眾對整體改善後的硬體設備及空間感到滿意

高達 90.9%的觀眾對整體改善後的硬體設備及空間感到滿意。其中，非常滿意的比例為 37.9%，滿意的比例為 53.0%，整體滿意度的平均分數為 4.28。不同年齡層的觀眾在整體滿意度方面有顯著差異，年齡 50 歲(含)以上的觀眾滿意度平均分數相對較高，為 4.39 分。此外，調查顯示，有高達 64.6%(128 人)的受訪觀眾是第 5 次(含)以上來「府中 15 新北市紀錄片放映院」。

從統計結果看來，觀眾對硬體及空間改善後的整體觀感非常好，也因此建立了對「府中 15 新北市紀錄片放映院」的忠誠度。

二、「親友介紹」為民眾得知活動消息的主要管道

調查顯示，觀眾得知「府中 15 新北市紀錄片放映院」之主要管道為「親友介紹」(每百人為 46.0 人)，其次為「紙本節目單」(每百人為 34.8 人)、「府中 15 官網」(每百人為 30.3 人)和「臉書 Facebook」(每百人為 29.3 人)。可見口碑行銷(Word of Mouth Marketing)是非常重要的且不可忽視的一環。

館方透過觀眾與親朋好友之間的交流將想要傳達給觀眾的訊息傳播開來。從行銷的觀點來看，口碑行銷的可信度強、成功率高。要讓觀眾主動

替館方行銷的重點則在觀眾的滿意度，藉由服務品質的提升，讓觀眾感受到滿意，不僅提高觀眾再訪的意願，也進一步願意替館方做免費的宣傳。館方不僅在軟體服務方面滿足觀眾的所需，在硬體設備和空間方面也逐年改善，讓觀眾在時間、體力與金錢的知覺感受上覺得物超所值，進而提升整體滿意度，自然而然就成為館方的忠誠粉絲。

三、近八成五的觀眾希望放映畫面品質能夠進一步改善

「府中 15 新北市紀錄片放映院」自 101 年起逐年更新放映設備，升級館舍硬體提供民眾更優質舒適觀影空間。105 年進行音響及銀幕添購，106 年進行觀眾席座椅及空間改善工程。目前，有高達八成五的觀眾希望能改善放映畫面的品質。從觀眾的意見回饋來看，觀眾對於之前的硬體及空間改善，非常滿意。例如有位觀眾提到「非常喜歡改裝後的空間！座椅舒適、高低差完美而且開場前終於有地方坐了！」，另一位觀眾認為「越來越有品質」。若是能進一步改善放映畫面的品質，提供民眾更優質的觀影環境，讓觀眾得到物超所值的感受，則必能更進一步提升整體滿意度和觀眾的忠誠度。

附錄一、建議事項

Q9. 其他意見或建議

編號	其他意見或建議
1	希望座位能再加
2	非常感謝您們的
3	無
4	無
5	無
6	偶爾音響太大聲
7	很棒
8	覺得放映的場次可以再多一些
9	服務很好
10	大廳很棒
11	辛苦工作人員
12	走道有點暗
13	謝謝您們的用心
14	第一排沒有設輪椅席，坐輪椅的身障人士太靠近螢幕，如果能拆掉兩個坐椅，或許對於殘障朋友來說會比較方便……
15	外國觀眾有增加。可考慮導入多語言機制
16	很棒
17	加油
18	選的片好奇怪喔～
19	非常喜歡改裝後的空間，謝謝府中 15
20	謝謝館長工作人員及志工們的貼心服務喔！

編號	其他意見或建議
21	感謝您們的辛勞
22	對舉止怪異干擾他人觀影的 要拿出辦法
23	我希望有生魚片
24	優惠的票價，十分超值
25	Very interesting film choices. A nice cozy theater to chill out. Keep going:)
26	無
27	很喜歡每次的片單及介紹！
28	無
29	加油
30	1 建議超過 20 分開放現場候補 2 設立*贈票*佈告欄讓買了票，因故無法看的人，可以將票送出（貼在佈告欄上）
31	很棒.謝謝你們的用心和努力！
32	非常喜歡改裝後的空間！座椅舒適、高低差完美而且開場前終於有地方坐了！感謝府中 15♥
33	Thank,越來越有品質
34	很棒
35	提升其他觀眾素質（年齡較長者）
36	多引進世界經典名片

附錄二、問卷題目

「府中 15 新北市紀錄片放映院」 硬體及空間改善工程後觀眾滿意度調查

日期： 年 月 日

問卷編號：

Q1. 請問您是第幾次來「府中 15 新北市紀錄片放映院」？

1. 第 1 次 2. 第 2 次 3. 第 3 次 4. 第 4 次 5. 第 5 次(含)以上

Q2. 請問您從何處得知「府中 15 新北市紀錄片放映院」相關訊息？(可複選)

1. 親友介紹 2. 紙本節目單 3. 平面廣告(雜誌、新北市藝遊) 4. 府中 15 官
網
5. 臉書 Facebook 6. 電子廣告(廣播電臺、捷運月台、地方有線電視、市府電視
牆)
7. 其他

Q3. 最喜歡改裝後的空間？

1. 售票處及服務大廳 2. 觀眾席座椅 3. 音響及銀幕

Q4. 針對這次改裝後(不包括放映畫面品質)的整體滿意度？

1. 非常滿意 2. 滿意 3. 普通 4. 不滿意 5. 非常不滿意

Q5. 您是否同意提升放映畫面的品質？

1. 非常同意 2. 同意 3. 普通 4. 不同意 5. 非常不同意

Q6. 年齡：1. 15 歲(含)以下 2. 16-25 歲 3. 26-35 歲 4. 36-49 歲 5. 50 歲
(含)以上

Q7. 性別：1. 男 2. 女 3. 不想說

Q8. 居住地：

1. 新北市(板橋、中永和、新莊、樹林、土城、三重)
2. 新北市其他地區
3. 臺北市
4. 新北市、臺北市以外其他縣市

Q9. 其他意見或建議？ _____

版權

「府中15新北市紀錄片放映院」硬體及空間改善工程後
觀眾滿意度調查報告

發行人：林寬裕

發行所：新北市政府文化局

地址：新北市板橋區中山路1段161號28樓

網址：<http://www.culture.ntpc.gov.tw/>

電話：(02) 29603456

出版日期：中華民國107年2月