

新北市十三行博物館（109年）

下半年度服務品質滿意度統計資料

十三行
博物館



壹、調查摘要

為了瞭解遊客對於新北市十三行博物館的服務品質、參觀後的滿意度。

本次調查施行時間為109年7月1日至109年12月31日，共計回收1388份問卷。

本問卷調查包含9大部分42項問題，其中為硬體設施滿意度、導覽服務的滿意度、文化商店的滿意度、13 Café(餐飲服務)的滿意度以及基本資訊調查，以便更進一步了解遊客的想法。

滿意度調查表是為了探討遊客對本館的硬體設施與本館人員導覽服務品質之整體評價及回饋意見。遊憩中的遊客進行滿意度調查對於提升新北市十三行博物館服務品質是重要之因素，透過遊客給予之意見，可以在得到反饋後進行調整並加強待改善部分，使新北市十三行博物館能更貼近遊客的期望。

貳、調查設計與方法

一、調查對象

- 到訪新北市十三行博物館之遊客。

二、調查地點

- 新北市十三行博物館

三、調查時間

- 本專案調查期間為中華民國109年7月1日至109年12月31日。

四、調查方法

- 新北市十三行博物館之派駐員工進行

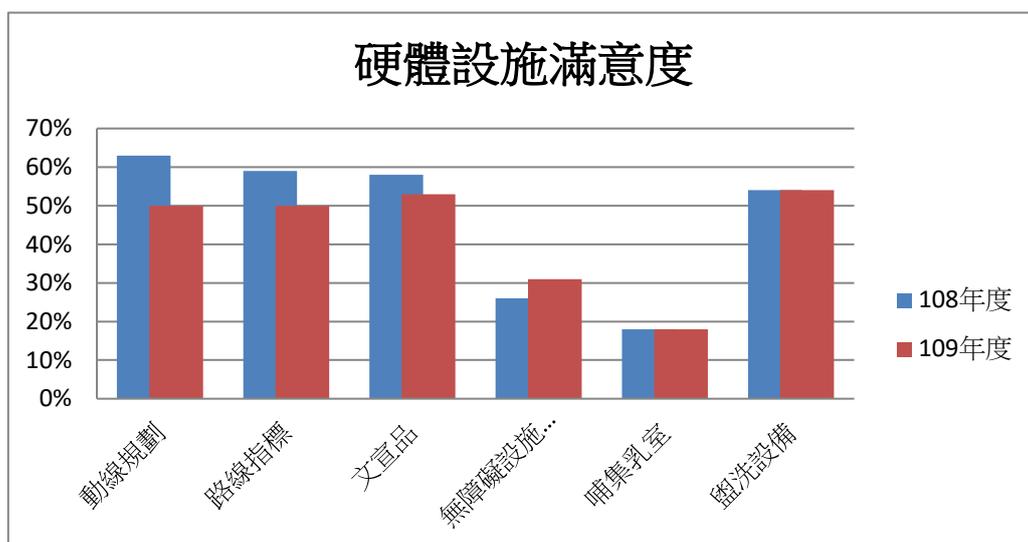
108年度VS109年度總結報告

109年度因應疫情導致遊客銳減，上半年度較無參考依據，故使用109年下半的調查數據與108年度做比較，以下為各項分析之成果。

硬體設施滿意度分析

硬體設施滿意度分別為：動線規劃、路線指標、本館文宣品、無障礙設施如無障礙廁所、點字服務、哺集乳室、盥洗設備。我們將以問卷裡的滿意選項進行分析，如下圖所示。

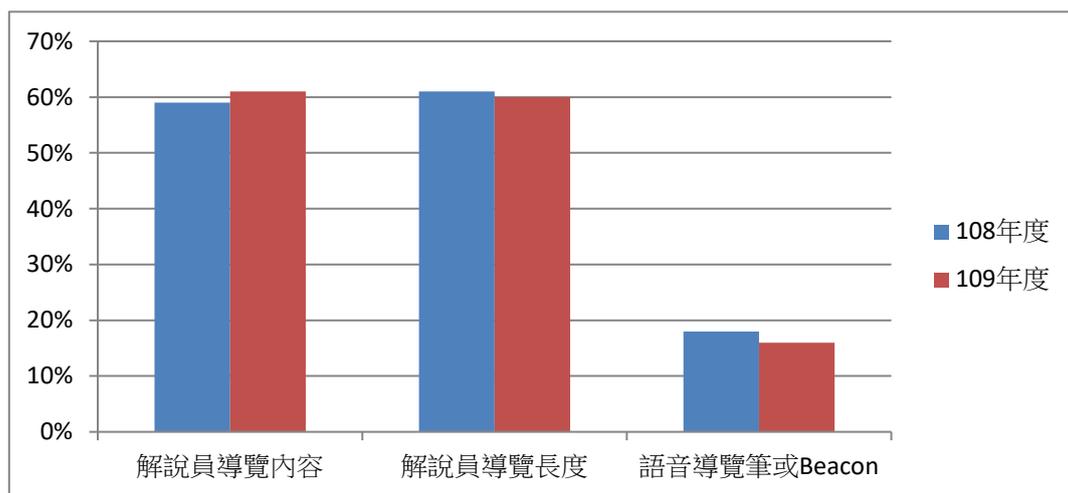
硬體設施項目分析中本館的無障礙設施滿意度有顯著提升，讓使用者更為便利。哺乳室及盥洗設備均與去年相當，在清潔度及衛生用品上，會在加強巡邏及時做清潔的動作以提供給遊客更好的服務。本館在動線規劃、路線指標及文宣品的規劃上仍有不足之處，我們將著於改善，以提升遊客的滿意度。



導覽人員滿意度分析

導覽人員滿意度以解說員導覽內容、導覽長度、語音導覽筆或Beacon將進行分析，如下圖所示。

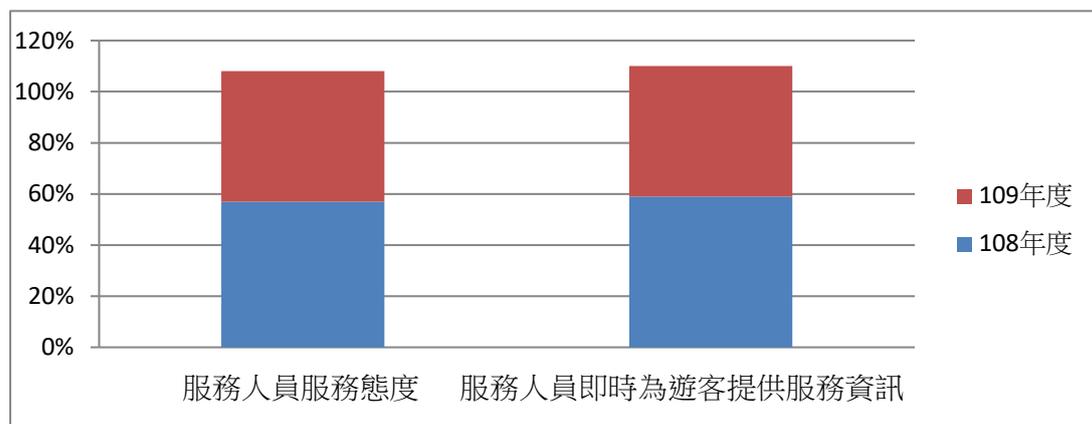
導覽人員分析中，導覽解說的內容較去年有所成長，在人員訓練及內容豐富度，使遊客更認識到本館的特色。導覽長度及語音導覽筆、Beacon的使用上則有些微下降，我們將提升服務人員的訓練以提供給遊客更適切的導覽時間，並提升語音導覽及Beacon的多元性，使遊客在各展區使用時有更豐富的導覽內容。



服務人員態度分析

本館提供的觀眾服務品質滿意度區域，特以服務人員之服務態度與即時為遊客提供資訊之服務作以分析，如下表所呈現。

服務人員服務態度及為遊客提供之資訊，這二項分析均與去年相當，本館仍著重加強教育訓練，使同仁在反應速度及服務親切度有所提升，平時亦會加強宣導服務人員的服儀，讓本館觀感度及感受度有所提升。

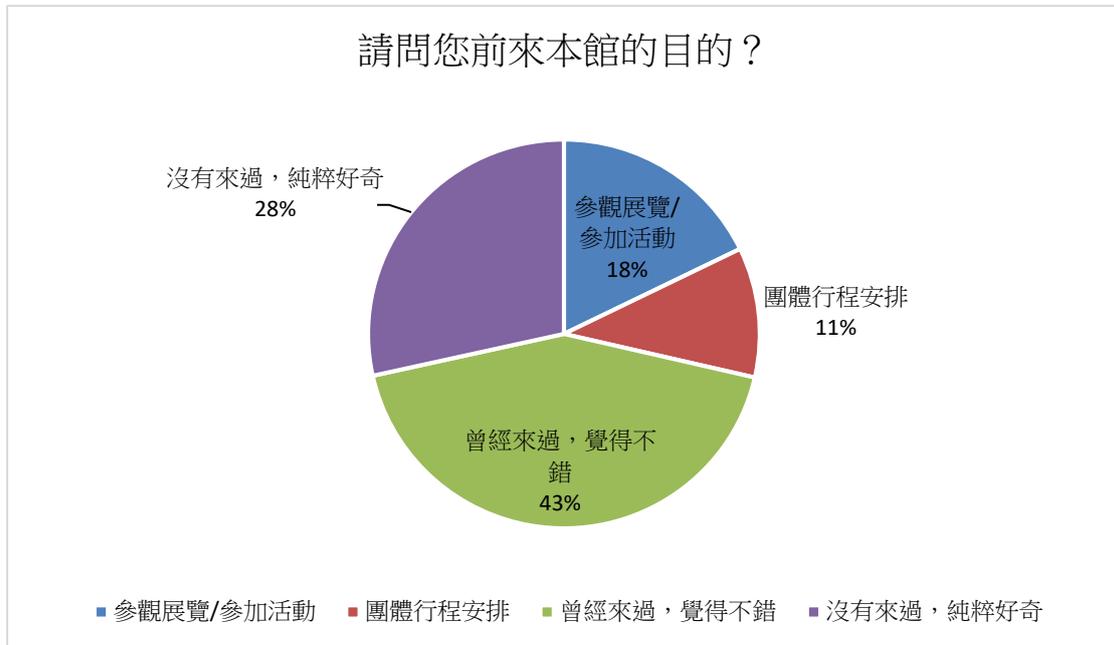


總結

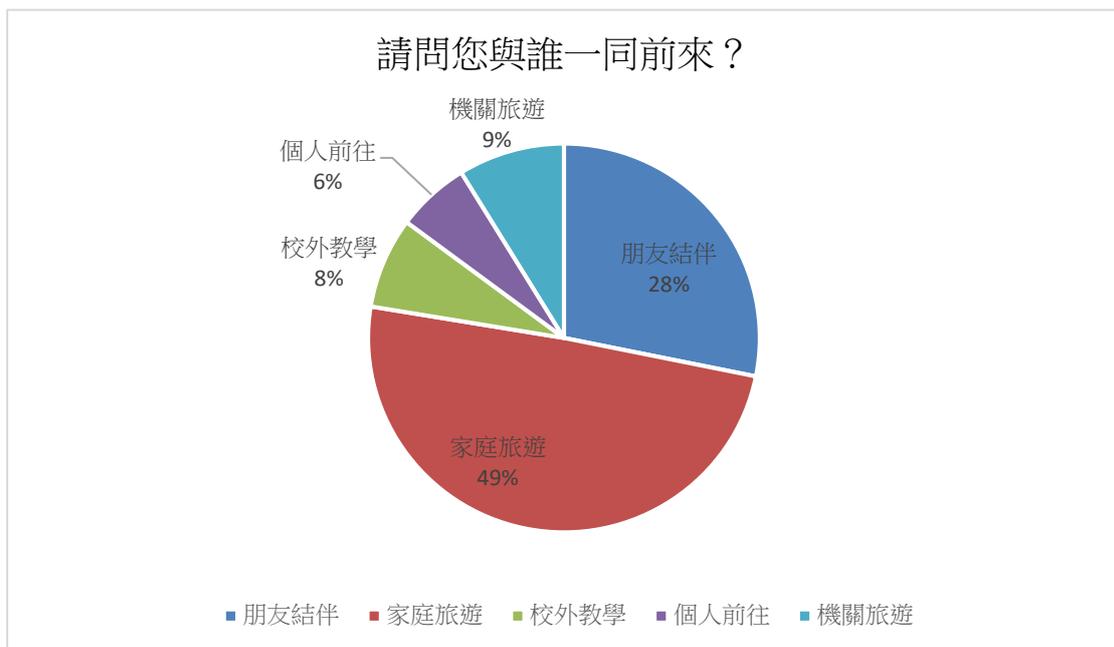
因應今年疫情影響，在服務人員訓練中會加強與遊客做宣導並提供更即時的服務，除此之外也宣導遊客可多加利用語音導覽及Beacon的使用，讓遊客不因疫情的距離影響觀展的感受度。

十三行博物館服務品質滿意度調查表

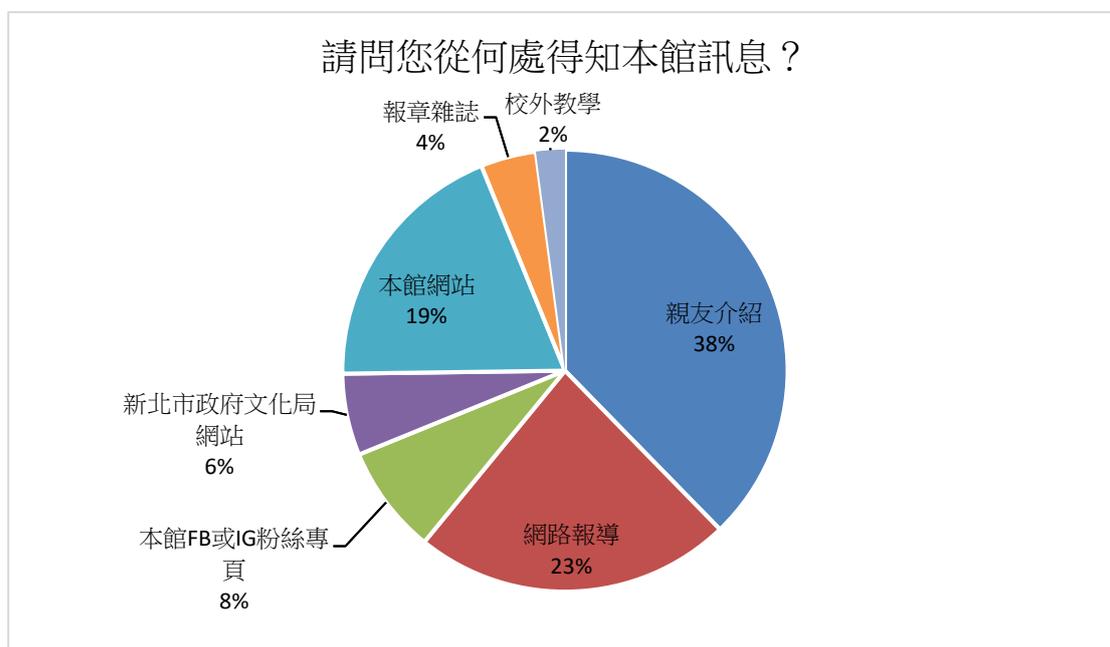
1. 請問您前來本館的目的？



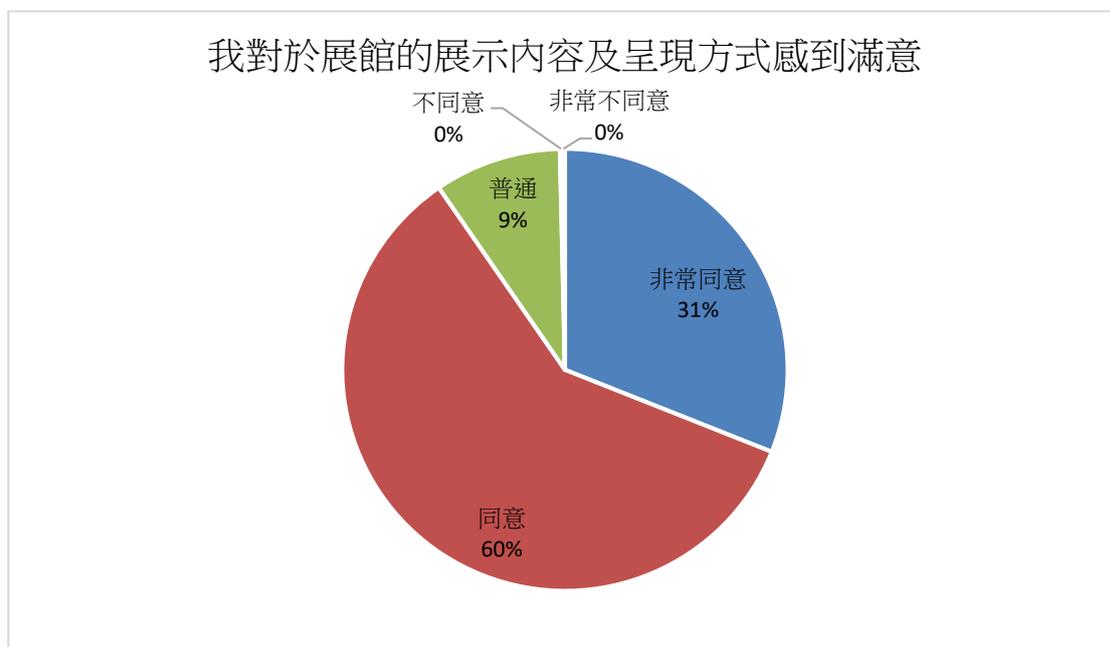
2. 請問您與誰一同前來？



3. 請問您從何處得知本館訊息？

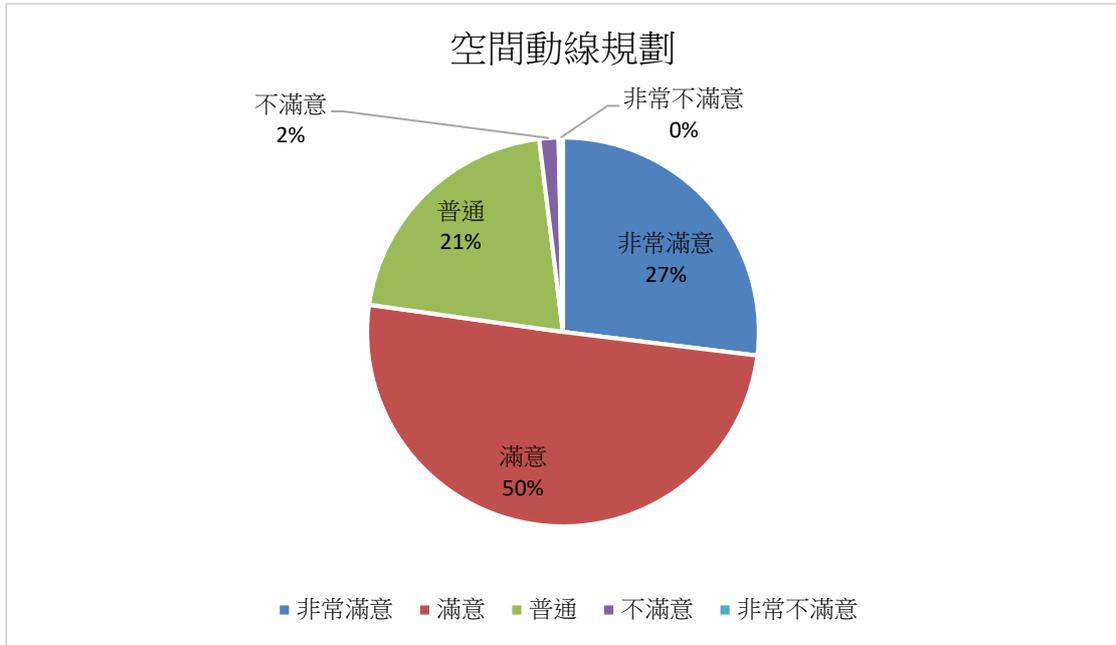


4. 我對於展館的展示內容及呈現方式感到滿意

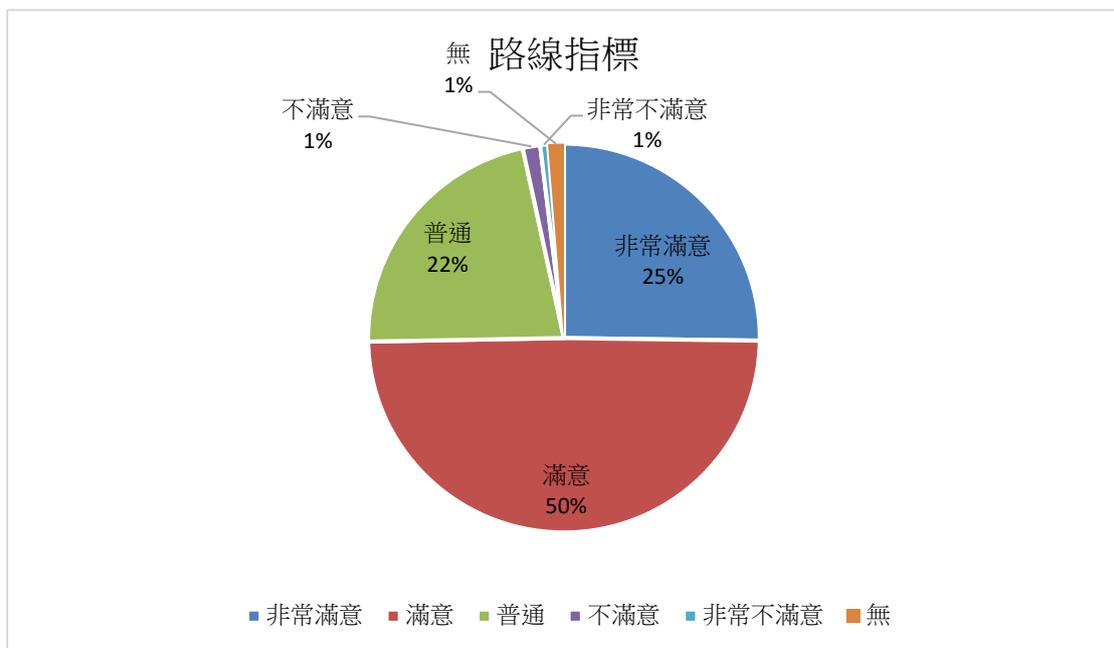


硬體設施滿意度

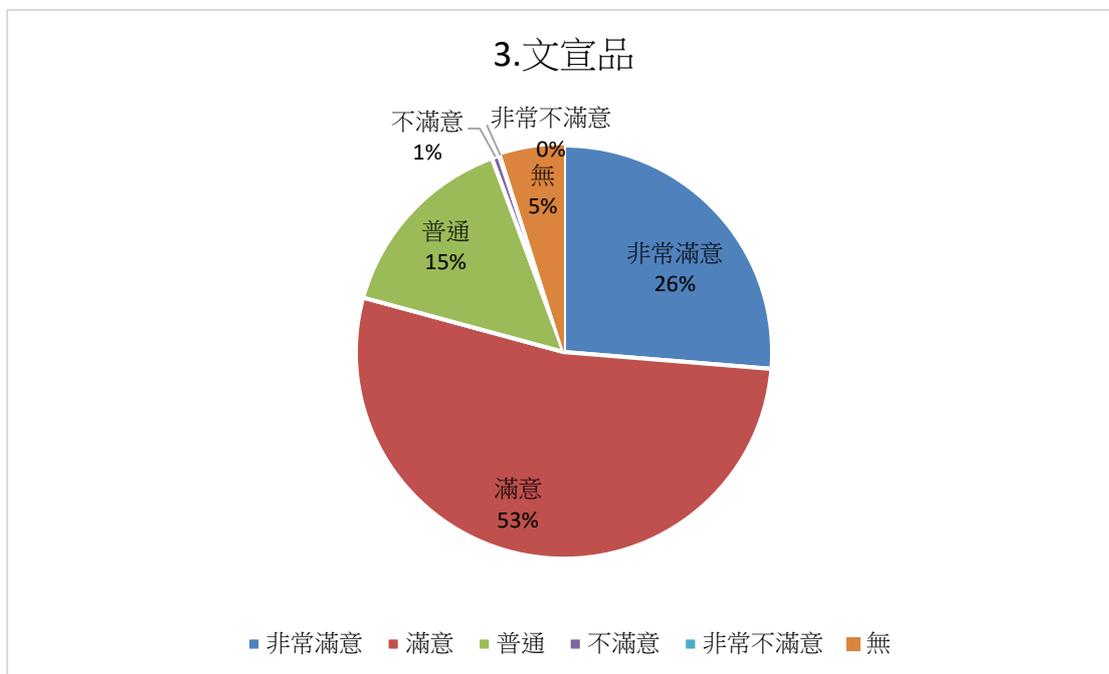
1. 空間動線規劃



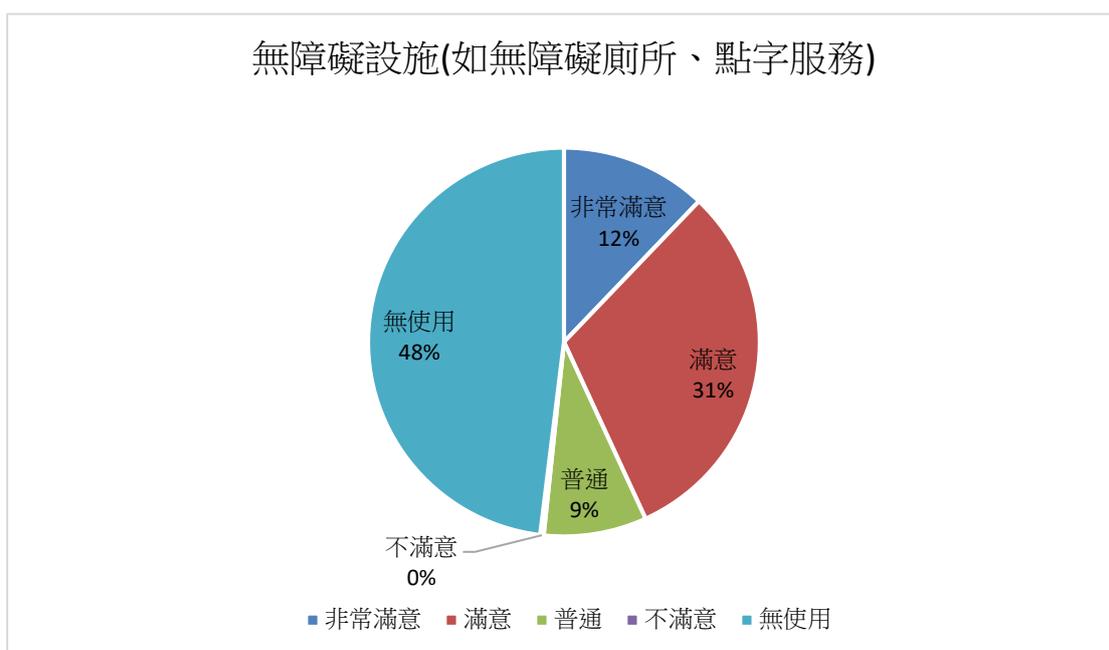
2. 路線指標



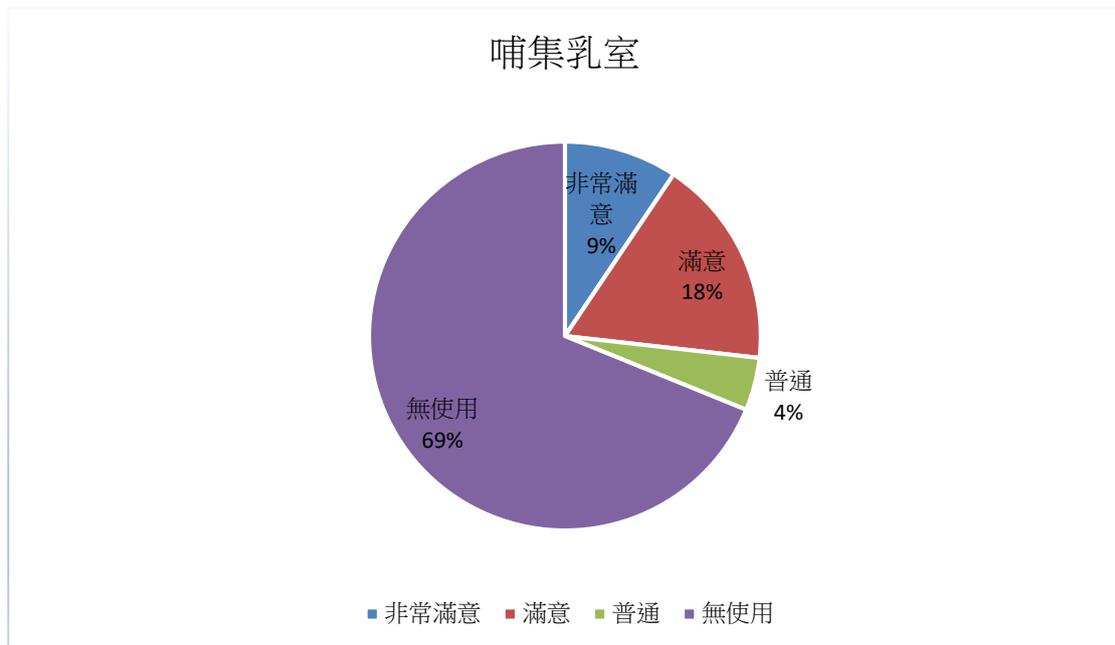
3. 文宣品



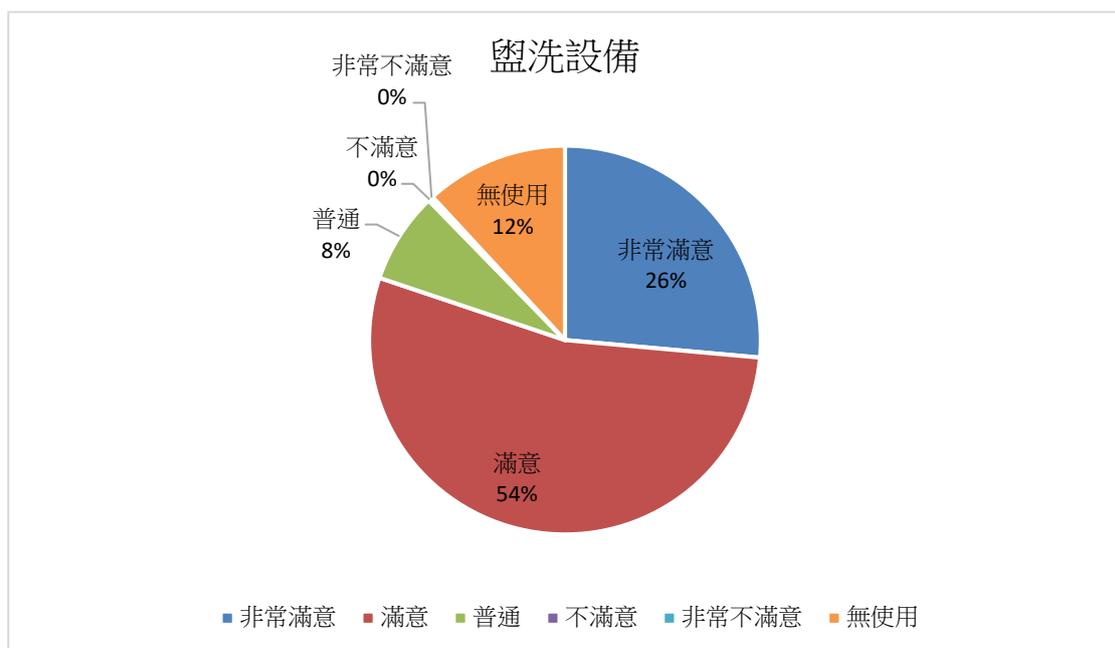
4. 無障礙設施(如無障礙廁所、點字服務)



5. 哺集乳室

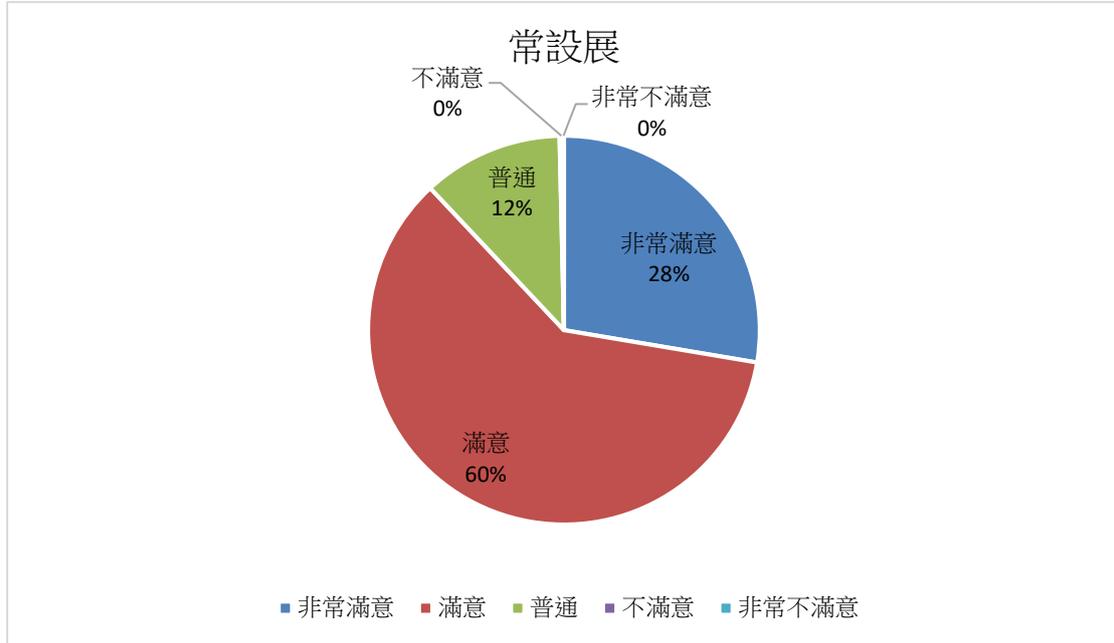


6. 盥洗設備

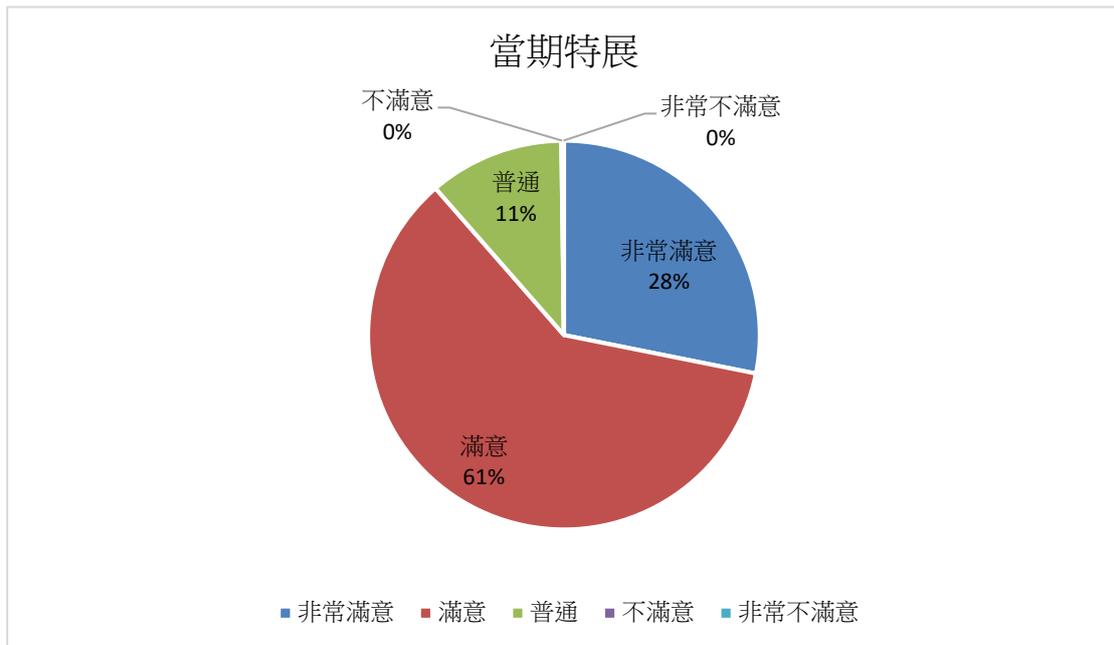


展覽的滿意度

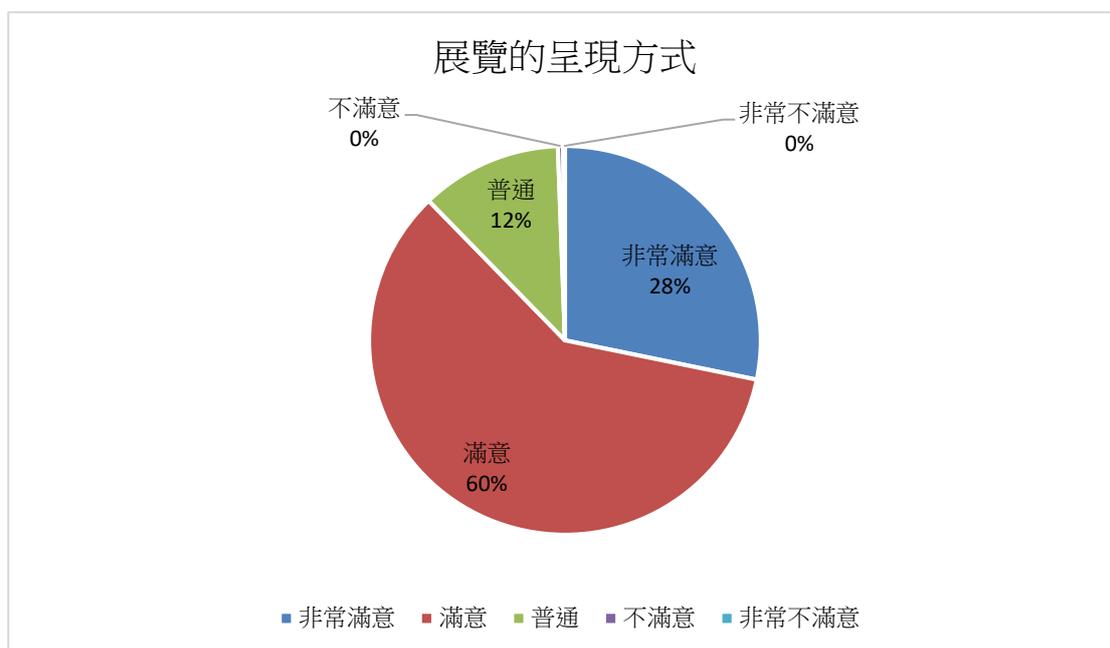
1. 常設展



2. 當期特展

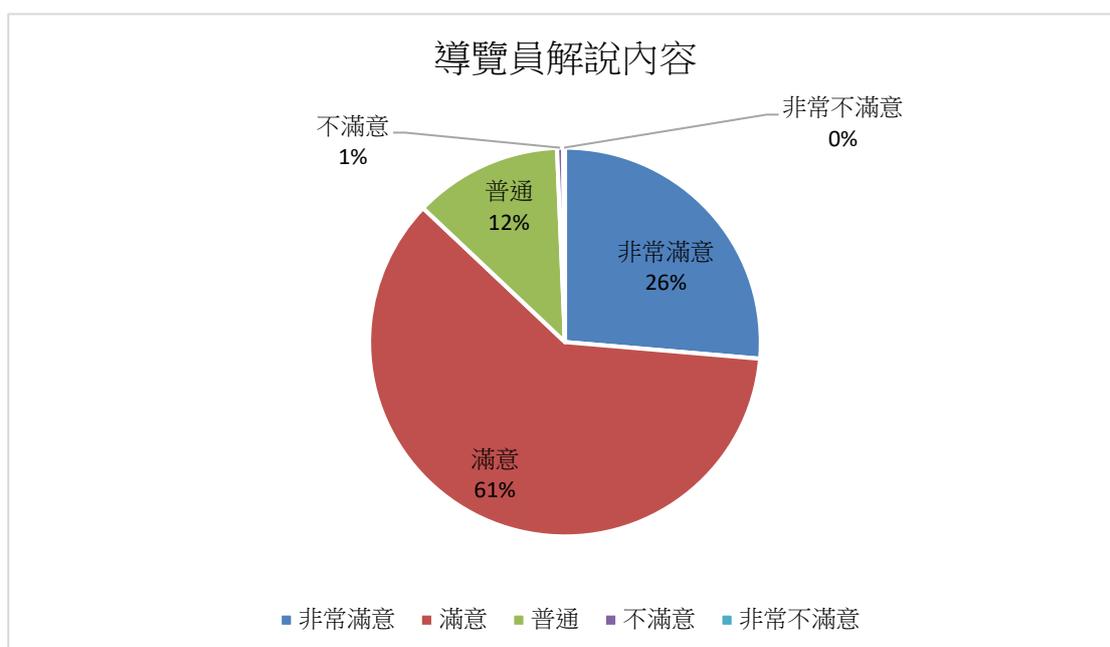


3. 展覽的呈現方式

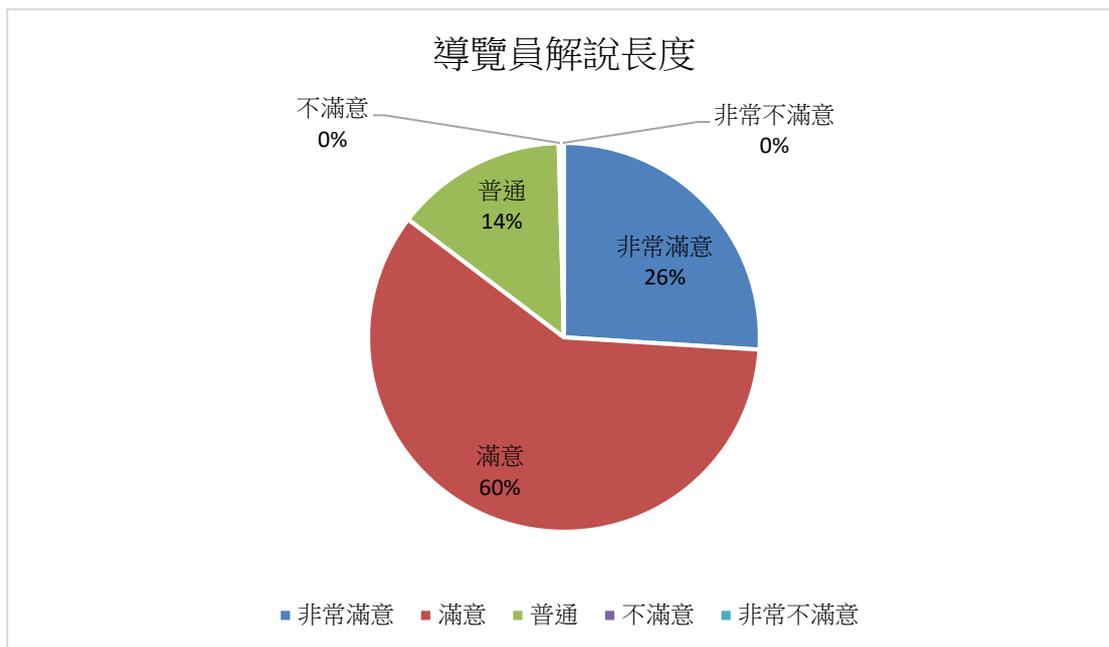


導覽服務的滿意度

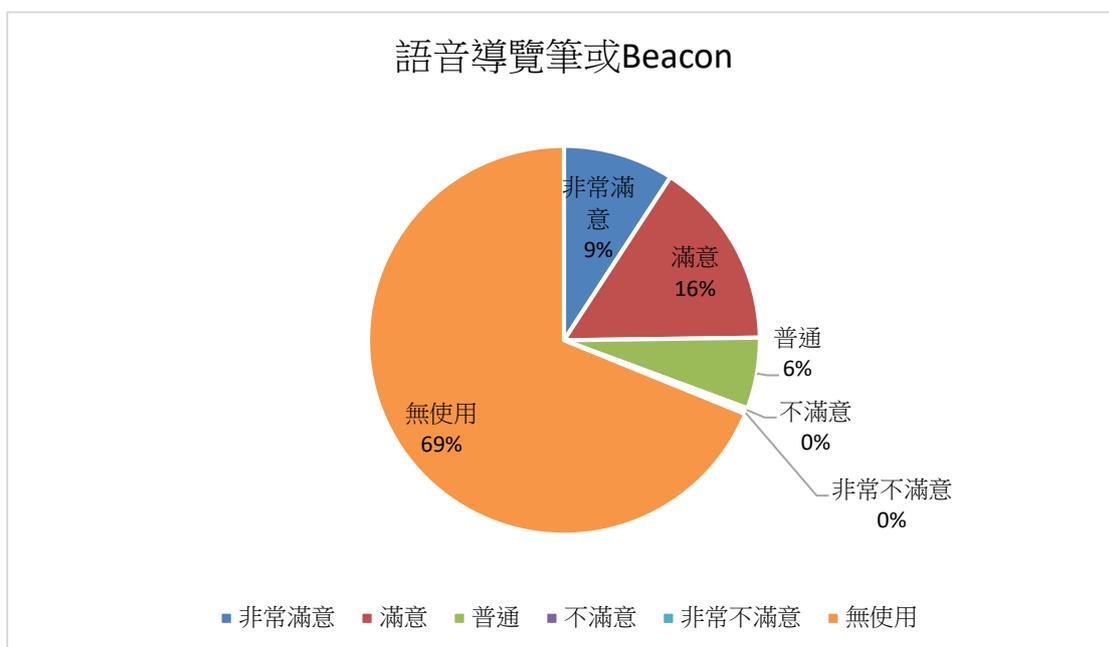
1. 解說員導覽內容



2. 解說員導覽長度

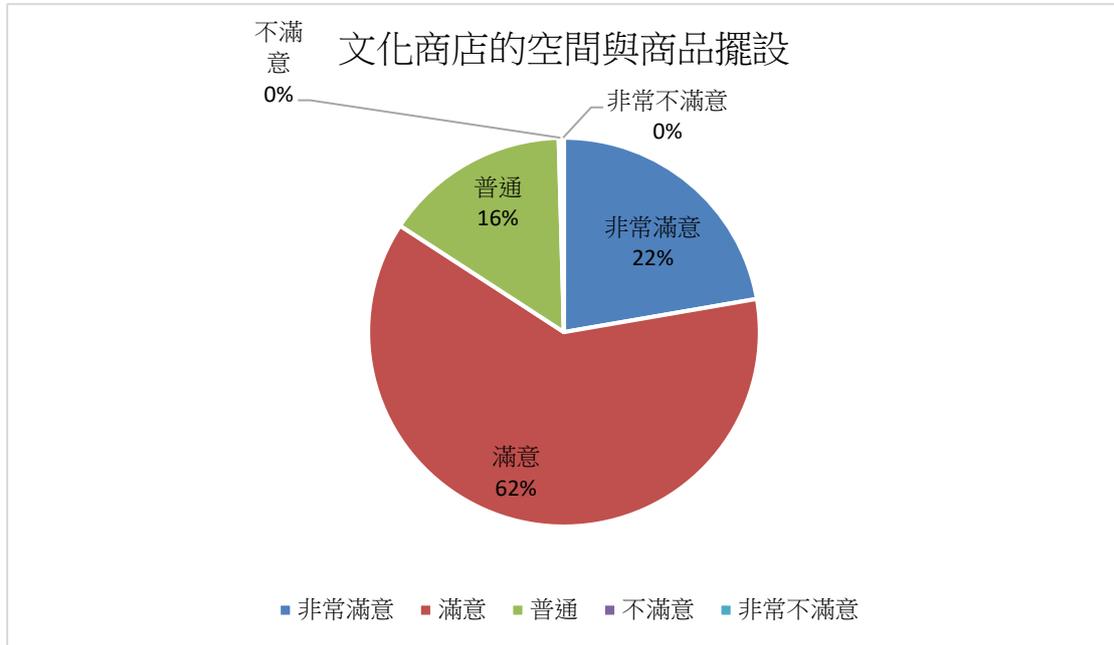


3. 語音導覽筆或 Beacon

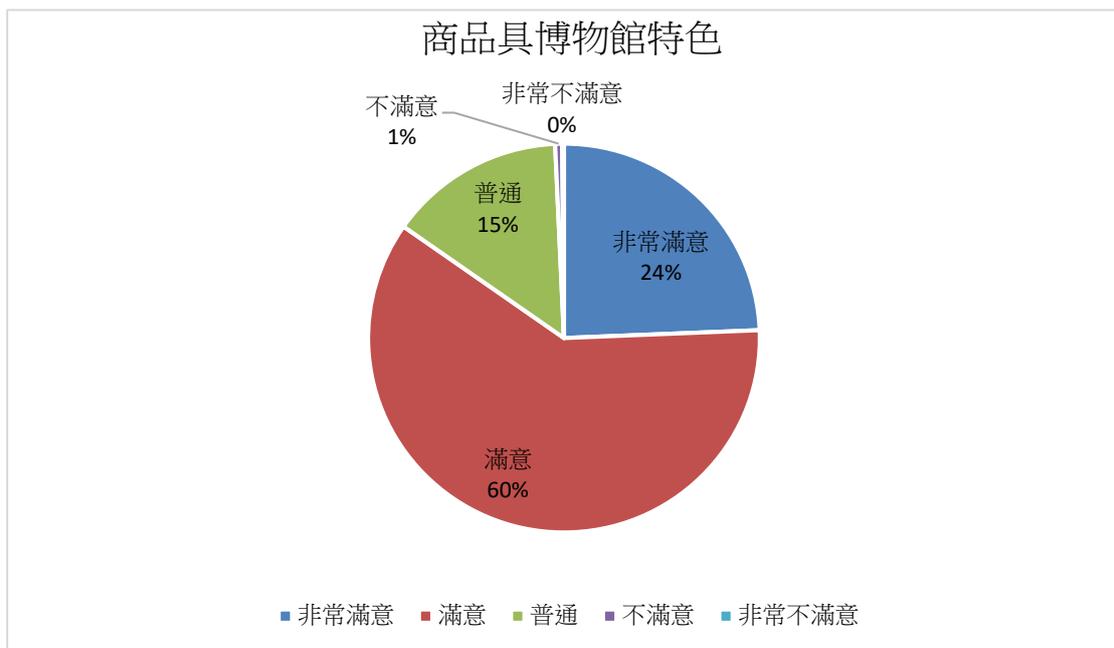


文化商店的滿意度

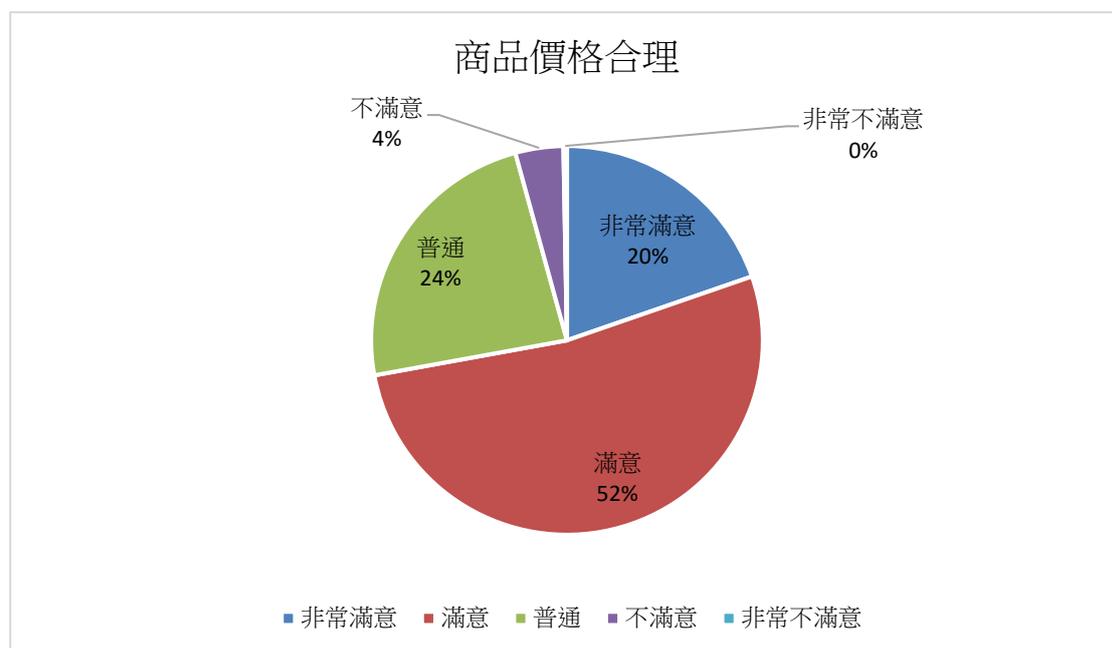
1. 文化商店的空間與商品擺設



2. 商品具博物館特色



3. 商品價格合理

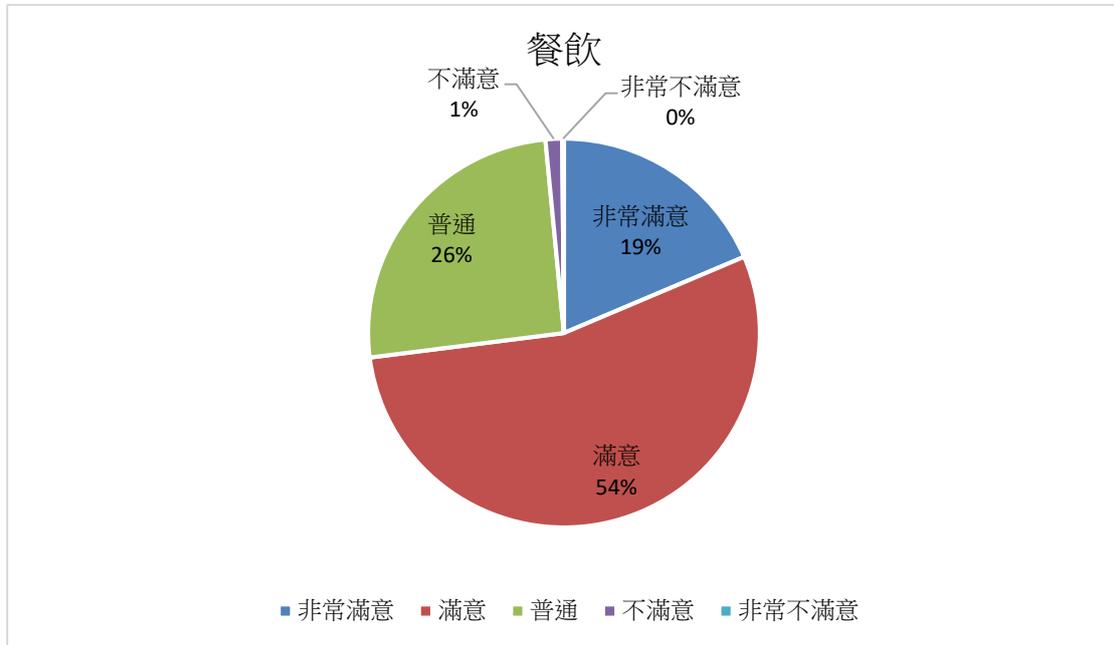


4. 請問您希望在文化商店購買到哪一種文創商品？

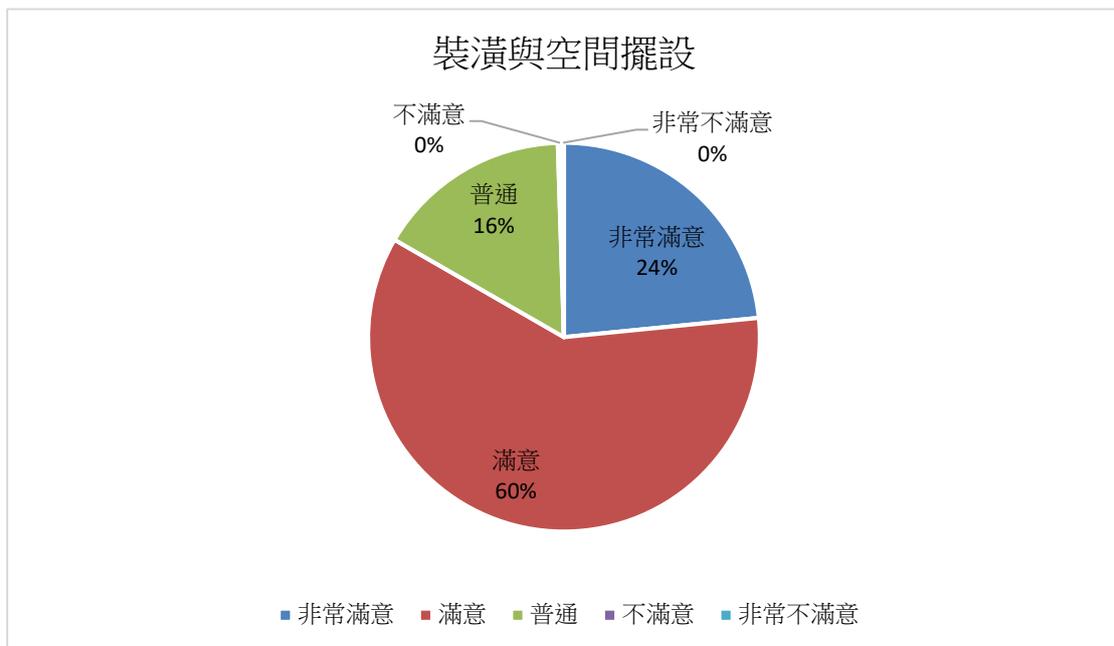
紀念品	生活用品
● 吊飾	● 書
● 紀念幣	● 帽子
● 傳統技藝文物	● 衣服
● 考古、展場模型	● USB
● 人面陶罐設計商品	● 悠遊卡
● 客家文創商品	● 紙膠帶
● 考古相關商品	● 飲料提袋

13 Café(餐飲服務) 的滿意度

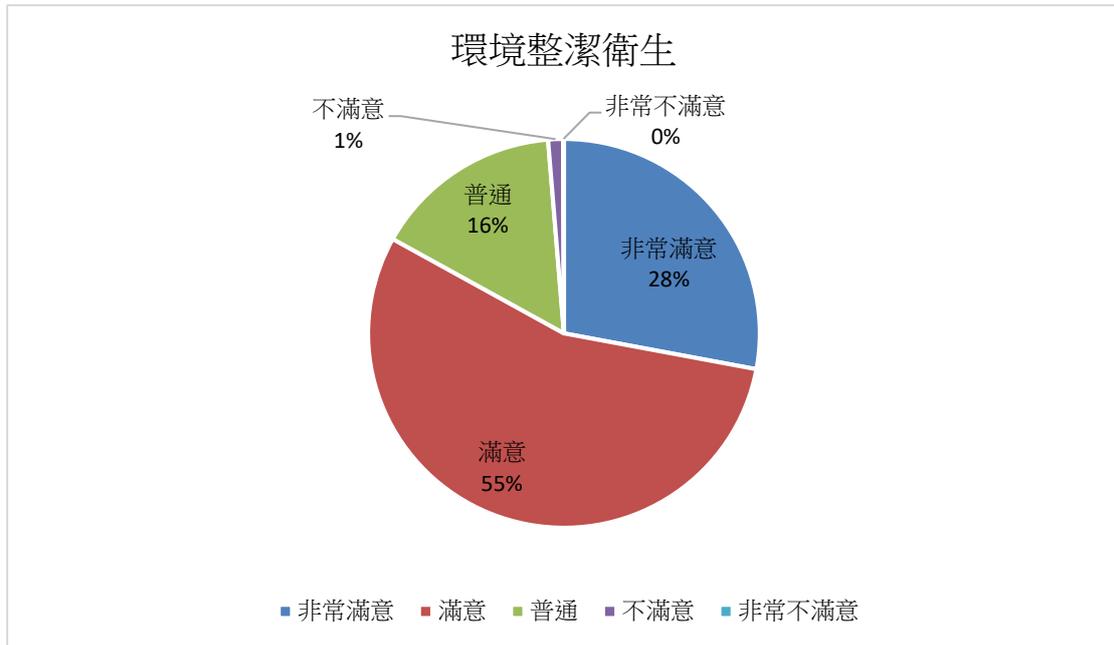
1. 餐飲



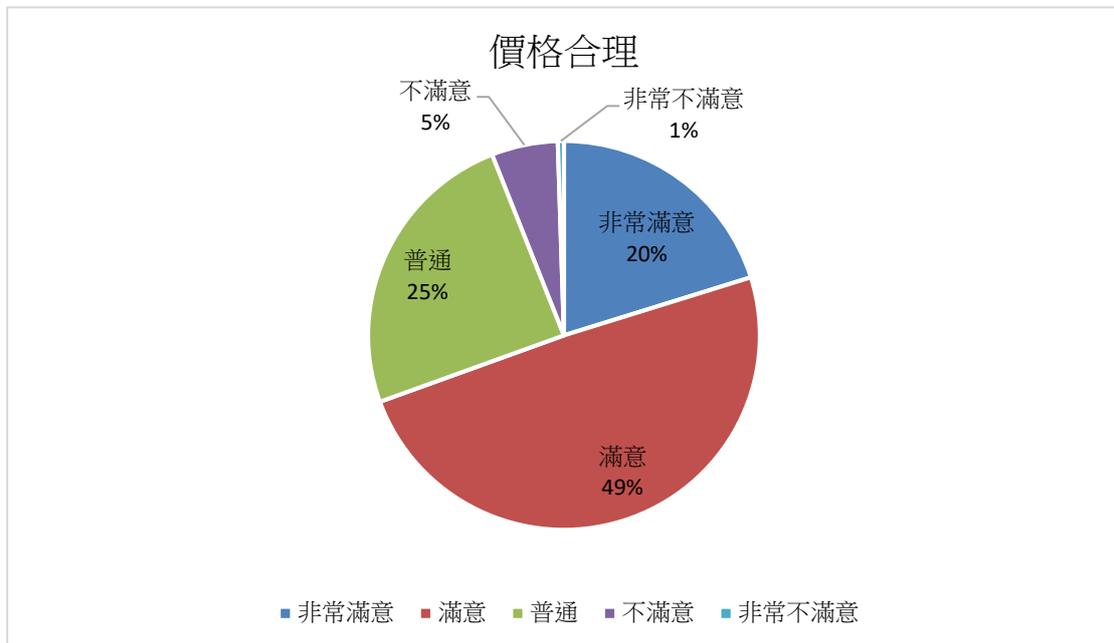
2. 裝潢與空間擺設



3. 環境整潔衛生



4. 價格合理

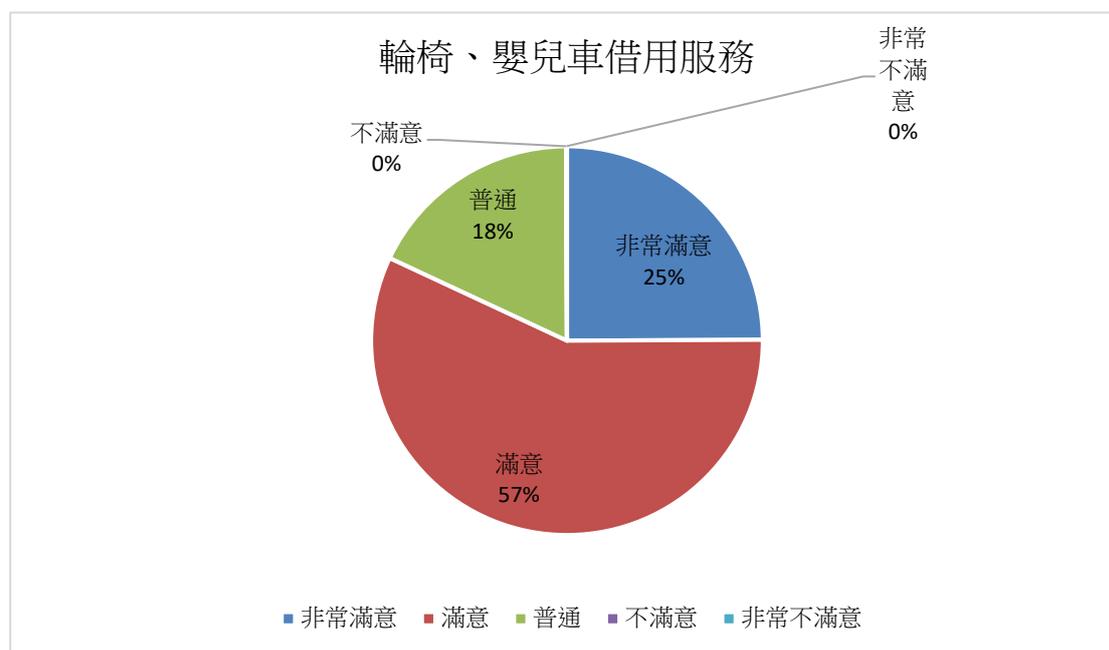


5.請問您希望 13 Café能增加哪一類餐飲品項？

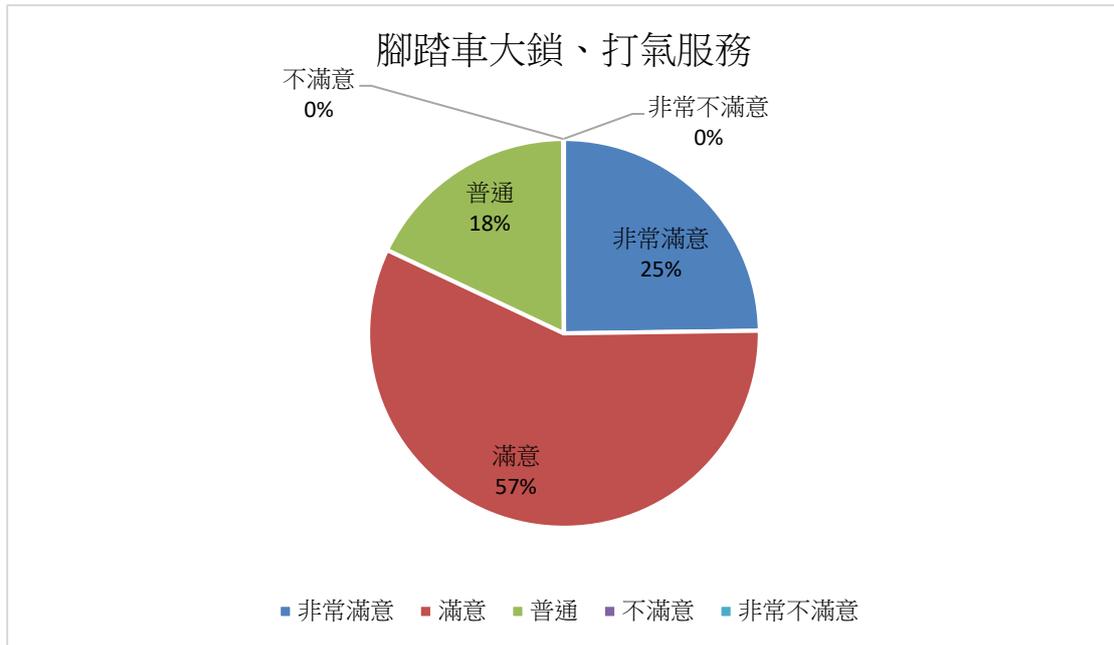
- 飲料：咖啡、酒、手搖飲料、可可
- 鹹食：飯麵類簡餐、小點心(薯條/雞塊)、熟食蔬菜類
- 麵包、蛋糕

本館提供的觀眾服務品質滿意度

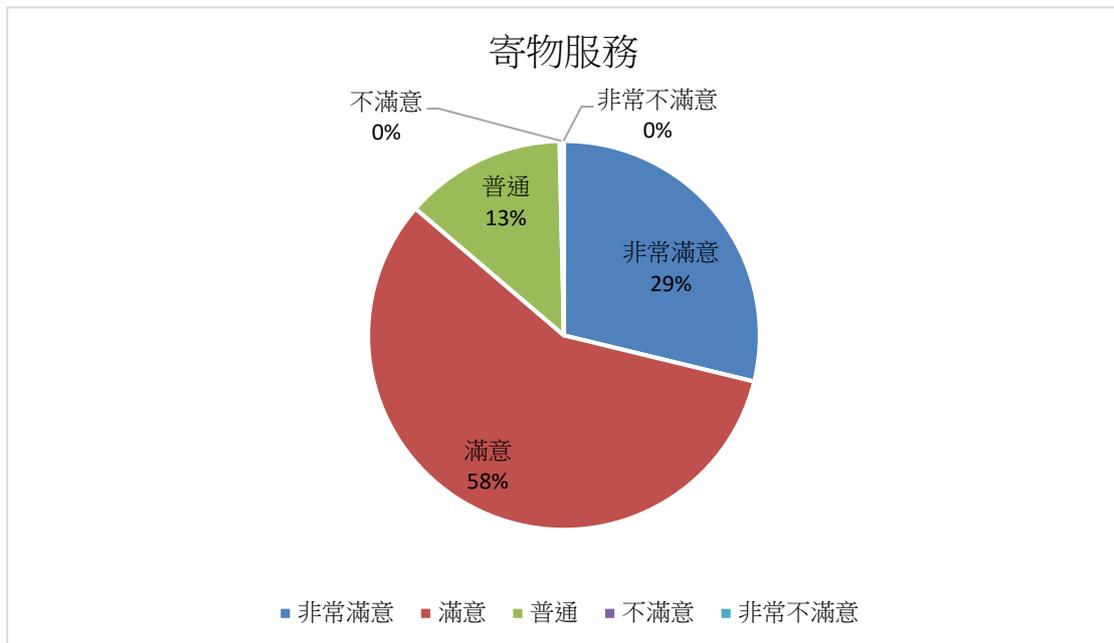
1. 輪椅、嬰兒車借用服務



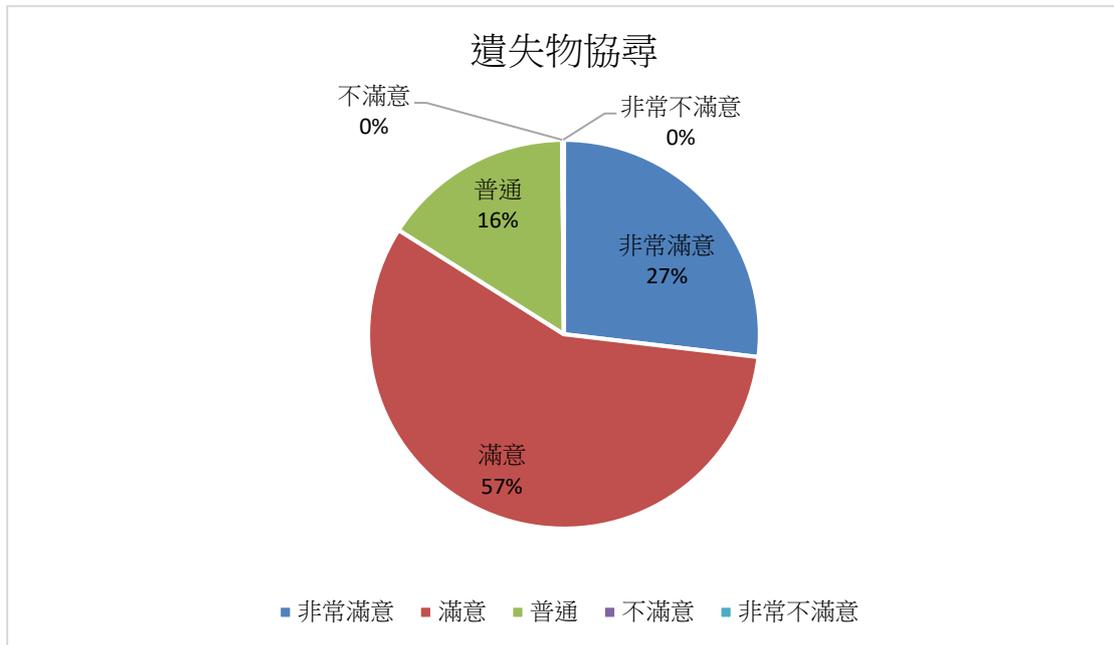
2. 腳踏車大鎖、打氣服務



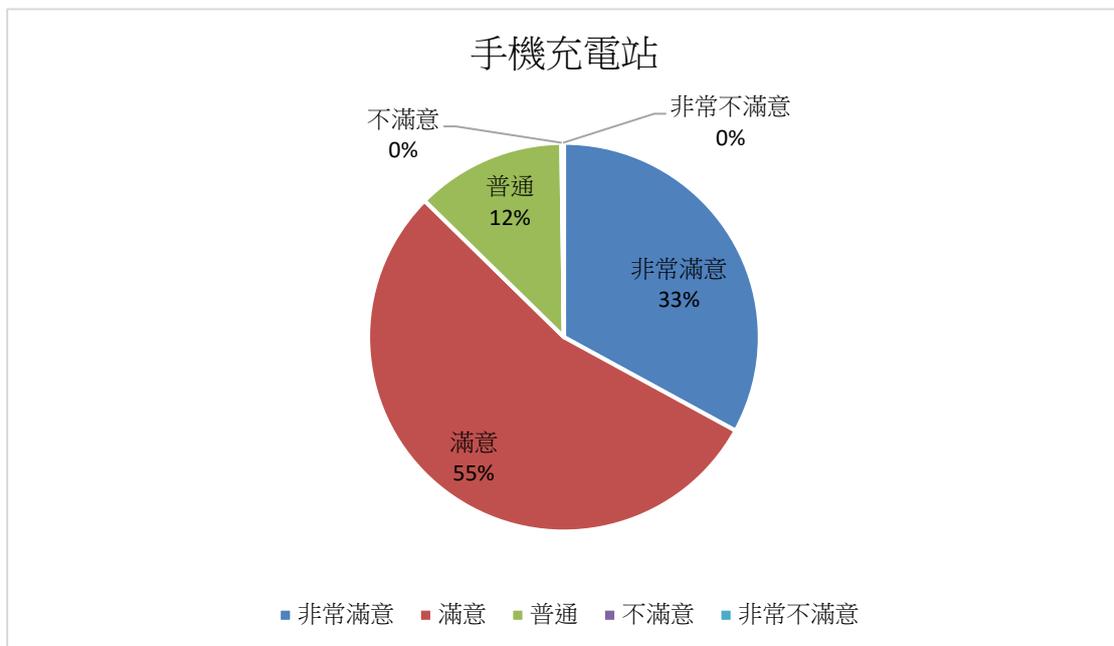
3. 寄物服務



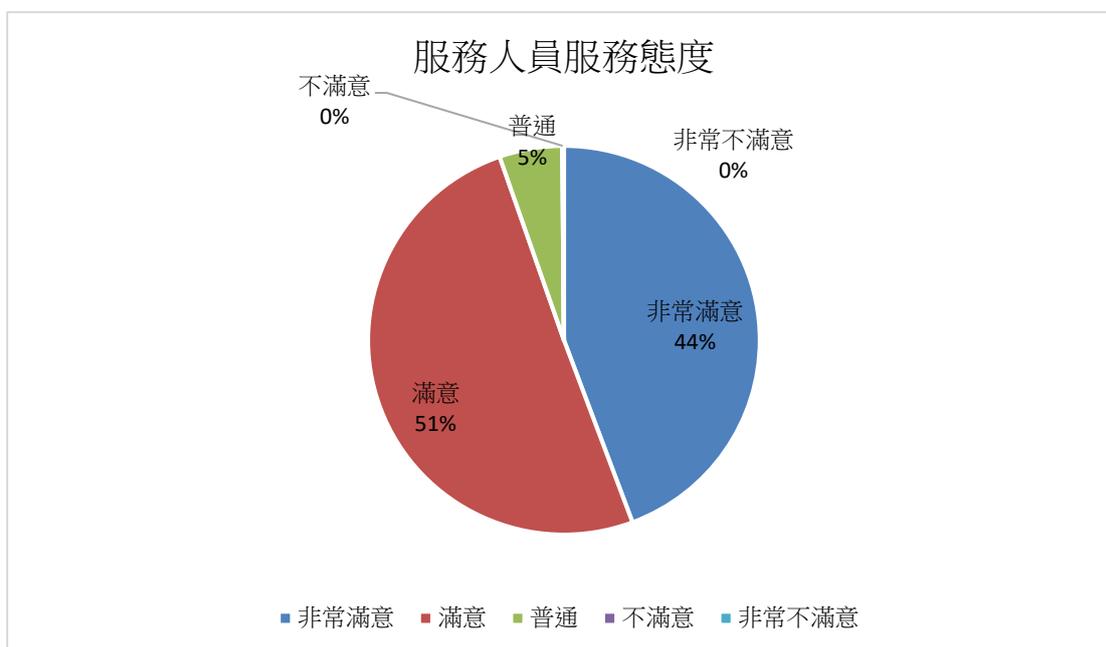
4. 遺失物協尋



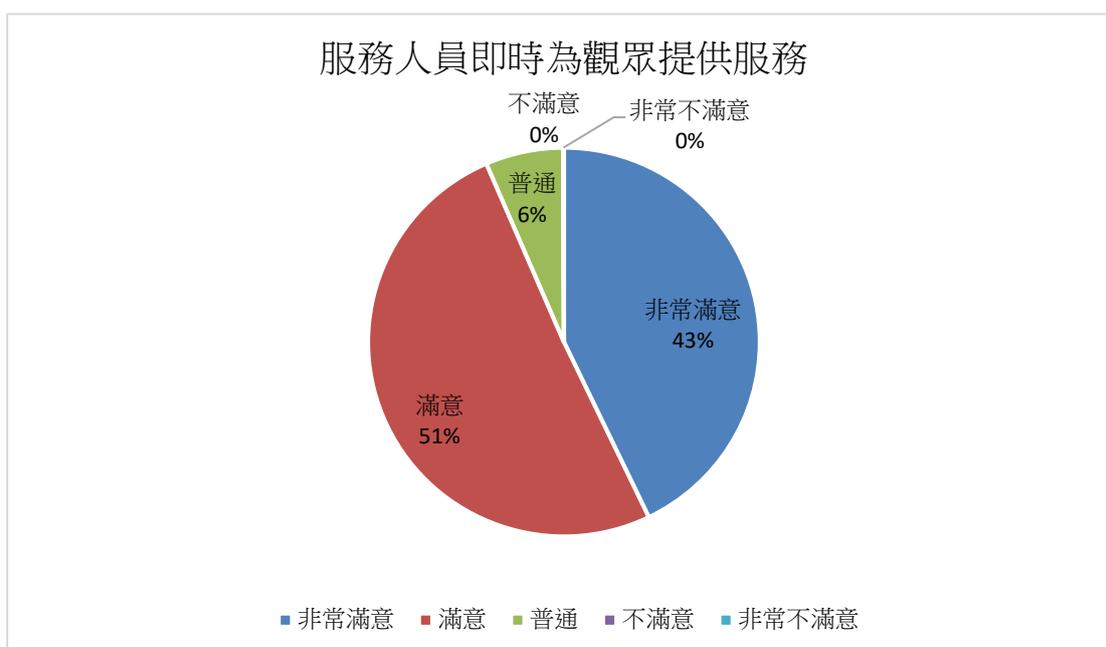
5. 手機充電站



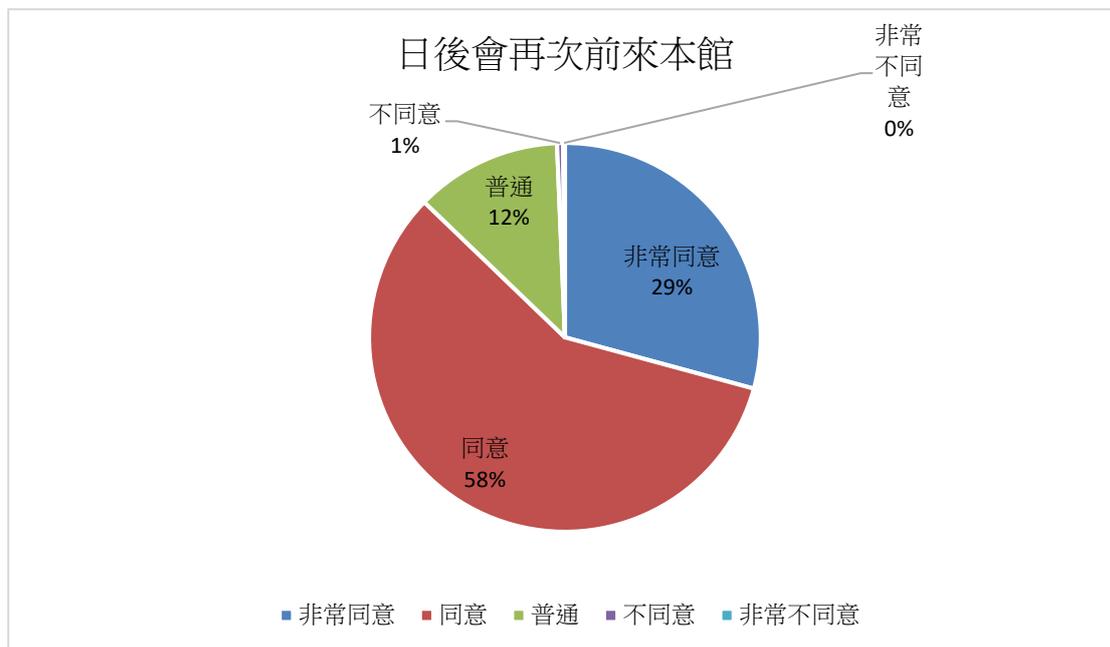
6. 服務人員服務態度



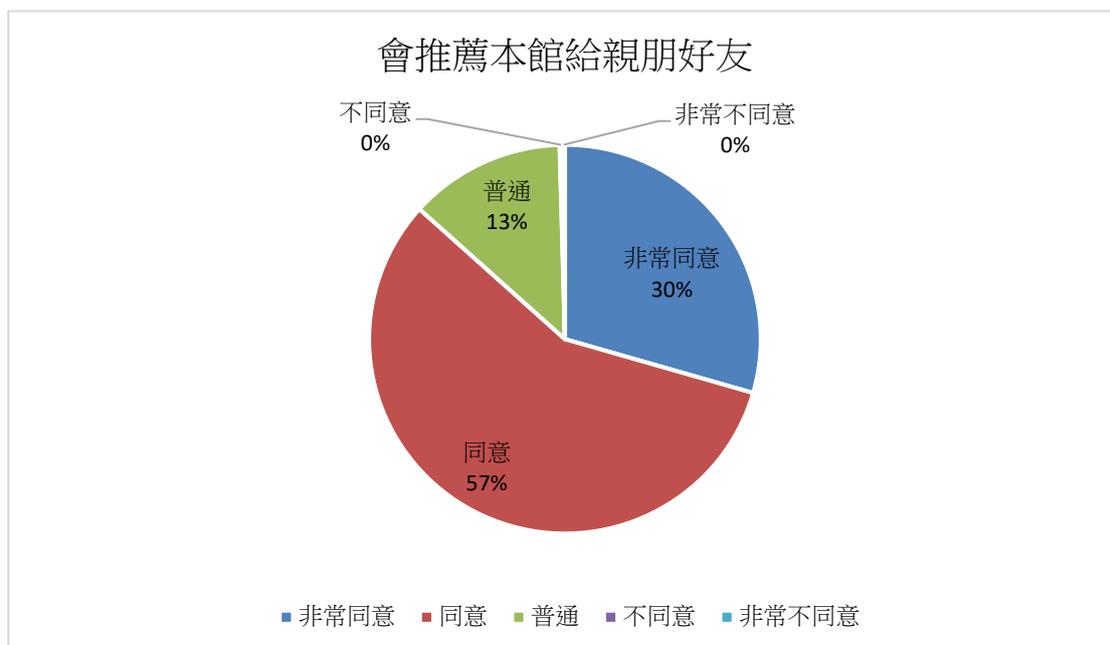
7. 服務人員即時為觀眾提供服務



1. 日後會再次前來本館



2. 會推薦本館給親朋好友

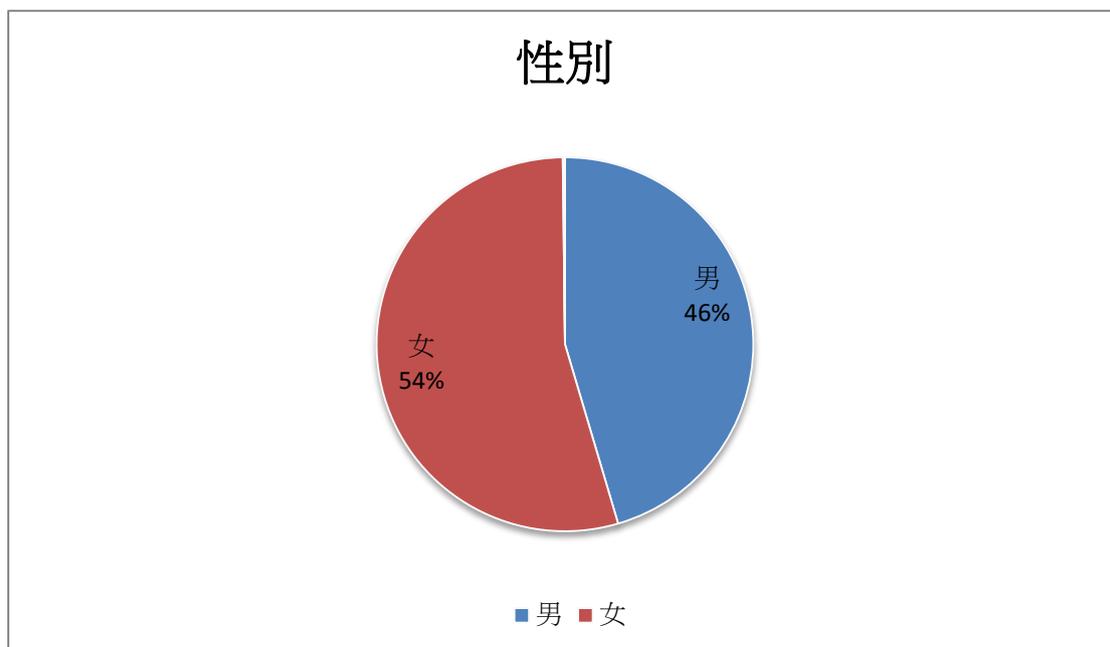


3. 請問您有沒有任何其他意見或建議可以提供本館做為改善參考。

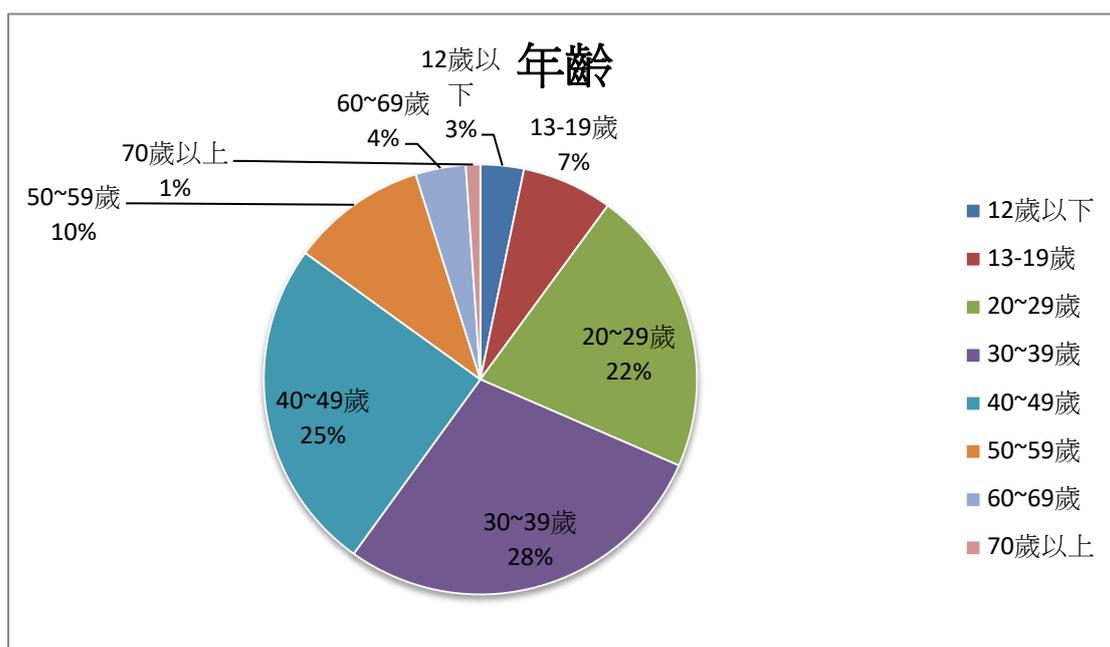
意見	建議
<ul style="list-style-type: none">● 參觀動線可調整更順暢● WiFi 接收不順暢● 冷氣溫度可降低● 指引人員說明可以明確清楚一些● 2 樓小 VR 設備毀損未修● 館外遮陽區建議增設遮蔽物● 廁所芳香劑味道可改善	<ul style="list-style-type: none">● 可多增加手工製作活動、展示文物、餐飲服務● 若有接駁車從渡船頭或左岸來回會更好● 感覺博物館比較偏向親子，展場內容可以加注音● 導覽內容可以分級介紹，做不同程度的內容● 館內 2、4 樓休息座位可增加

基本資料調查

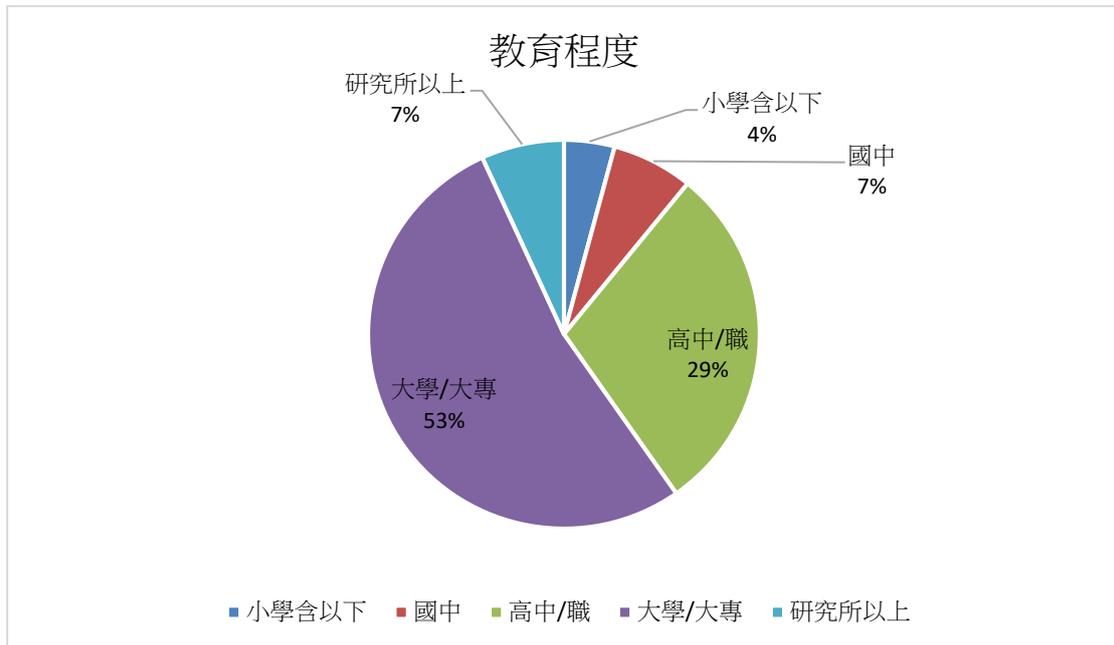
1. 性別



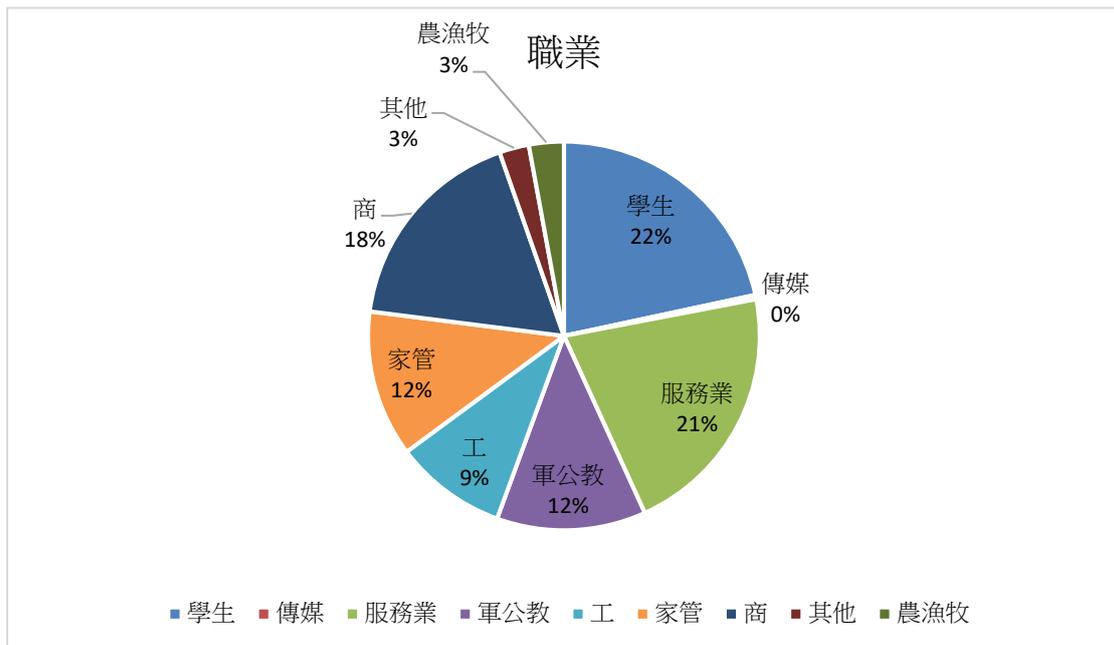
2. 年齡



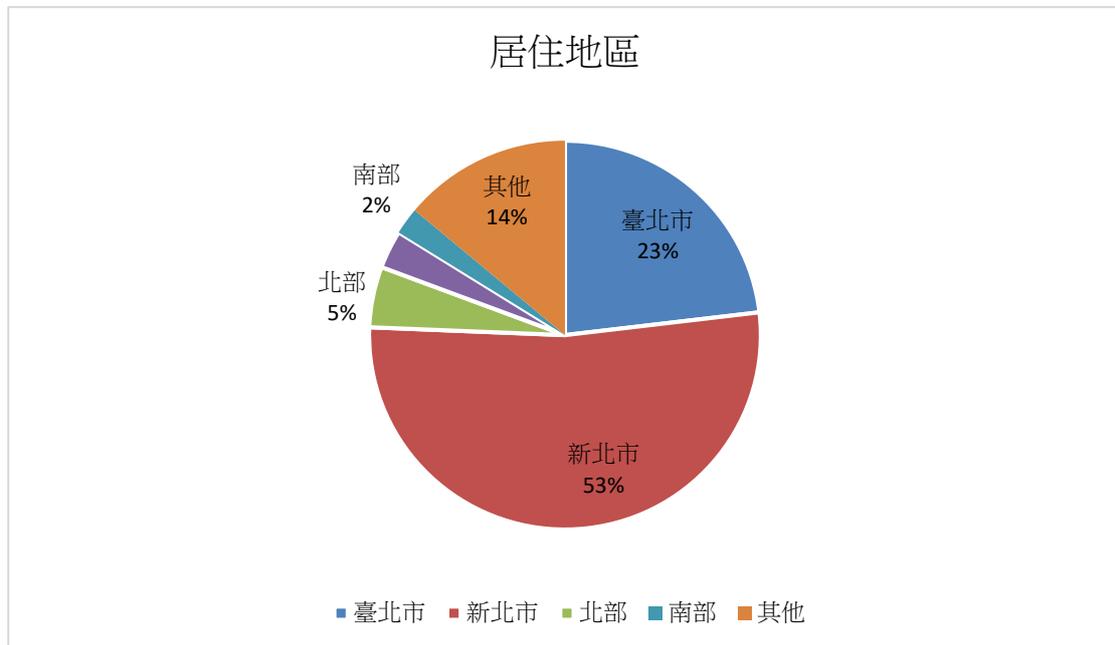
3. 教育程度



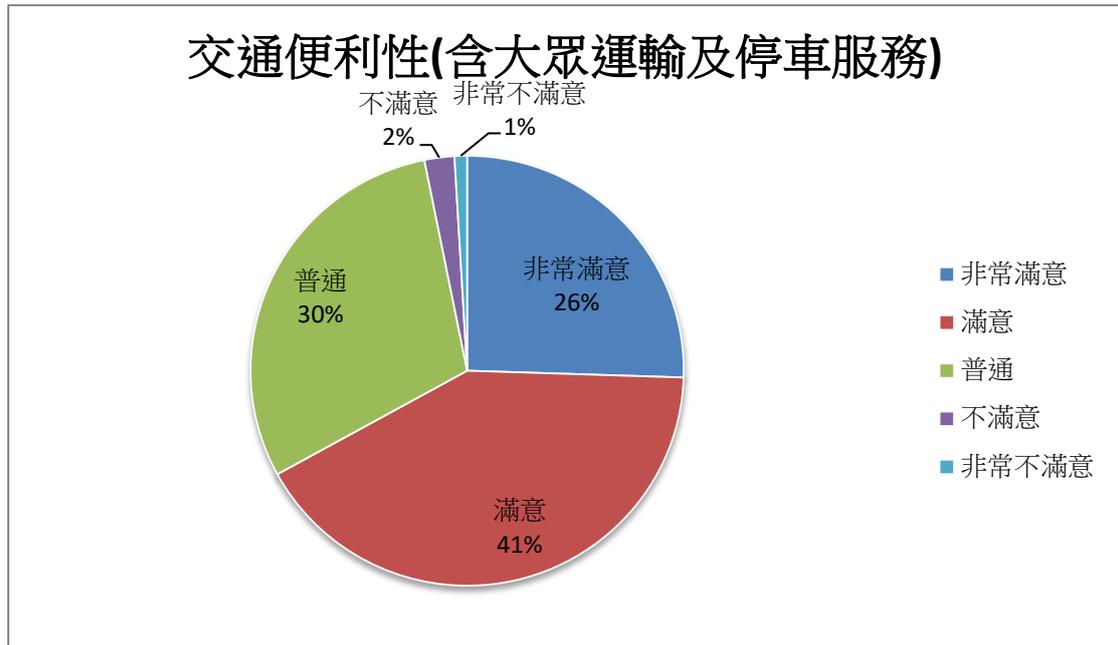
4. 職業



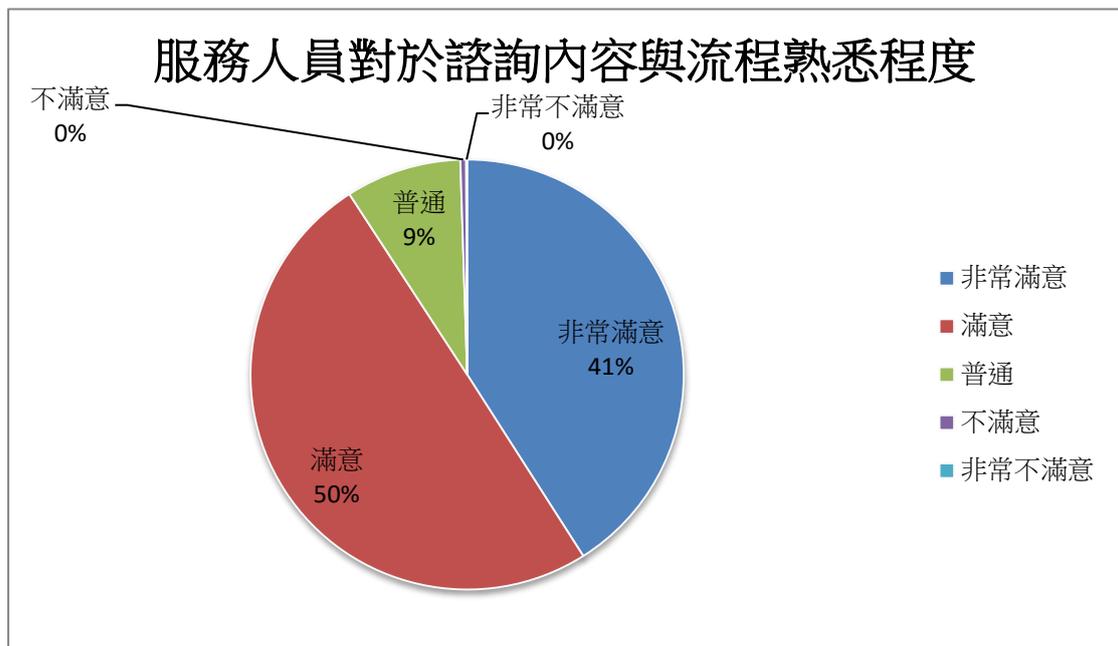
5. 居住地區



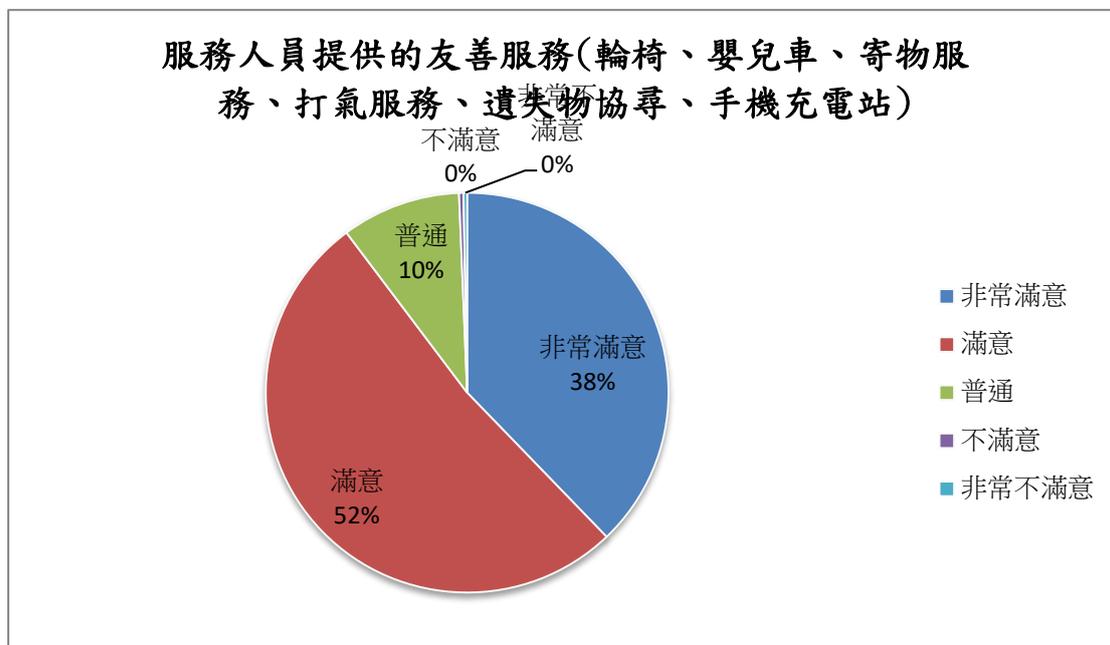
6. 交通便利性(含大眾運輸及停車服務)



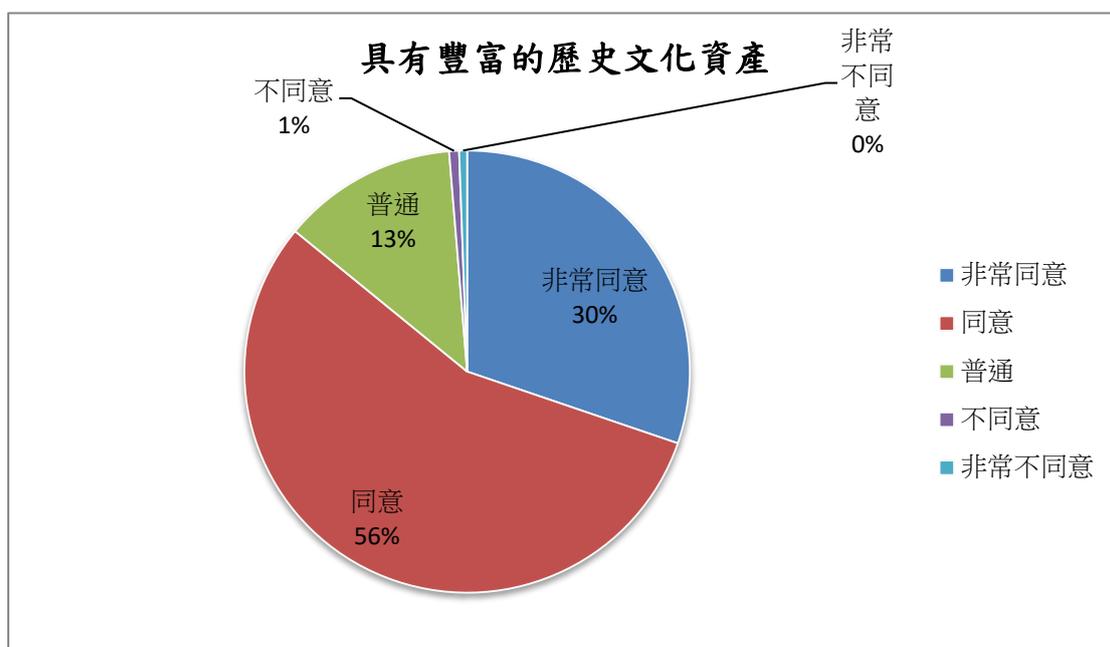
7. 服務人員對於諮詢內容與流程熟悉程度



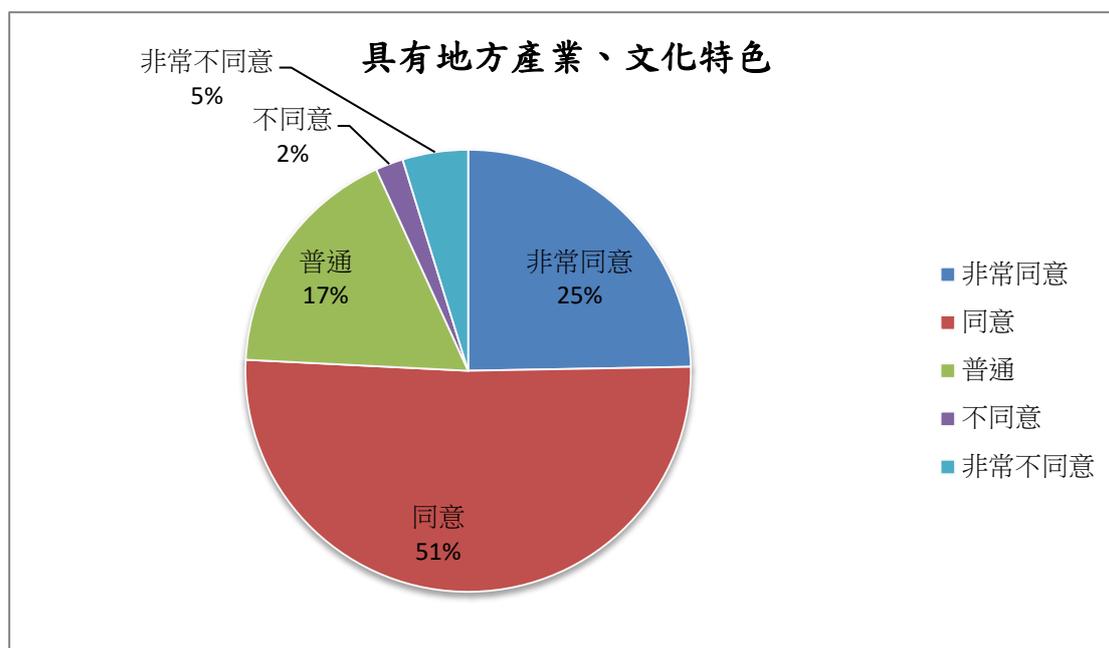
8. 服務人員提供的友善服務(輪椅、嬰兒車、寄物服務、打氣服務、遺失物協尋、手機充電站)



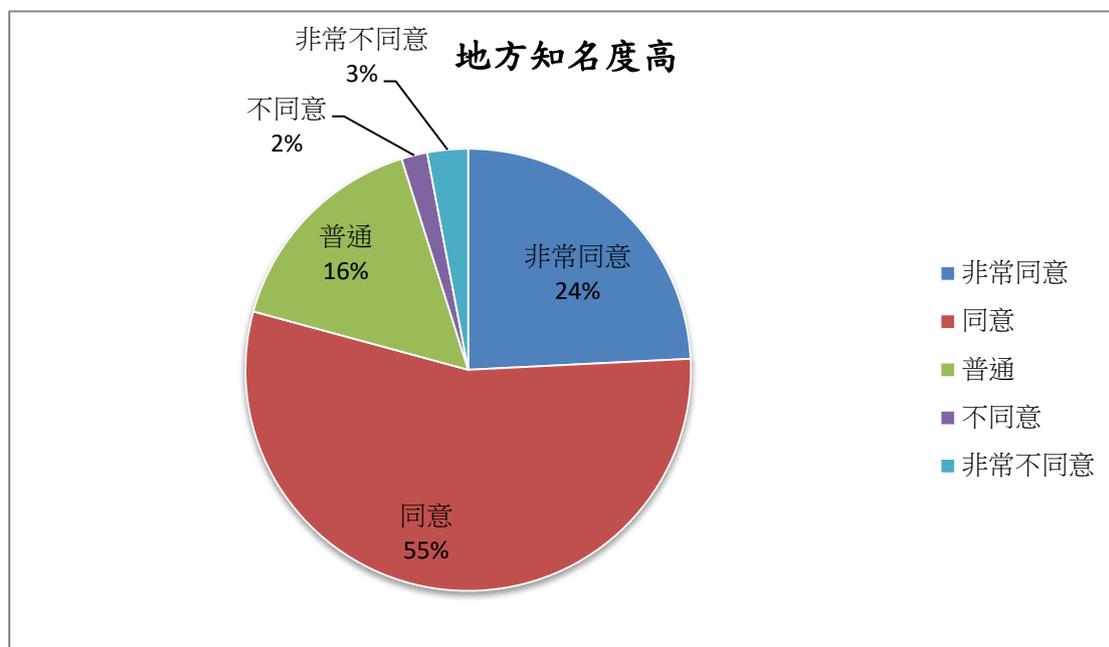
9. 具有豐富的歷史文化資產



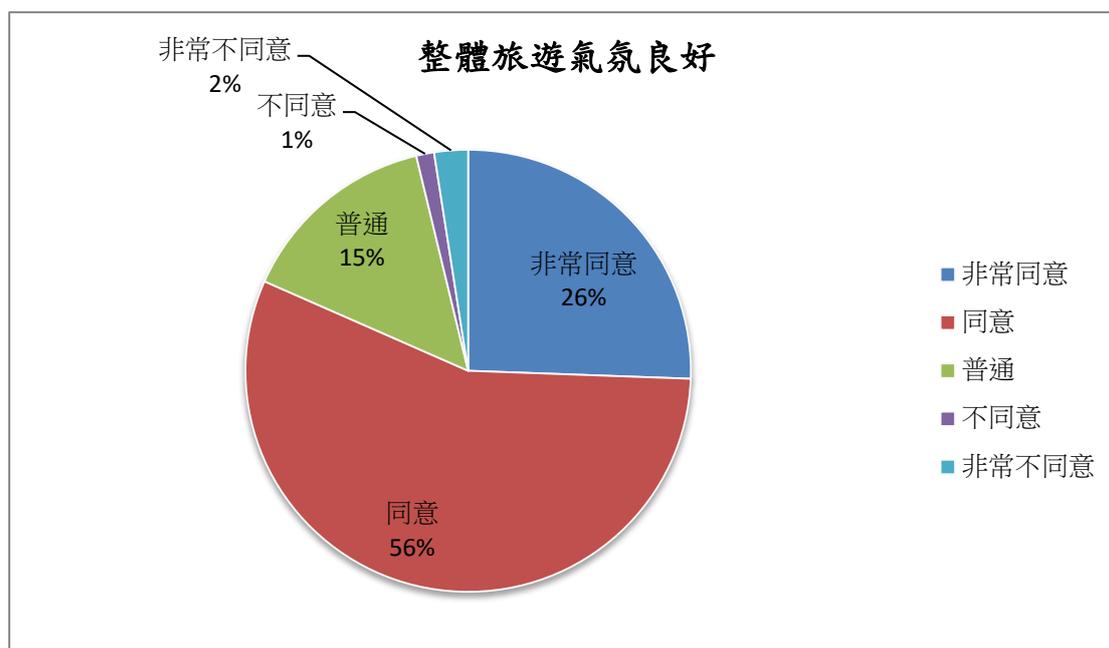
10. 具有地方產業、文化特色



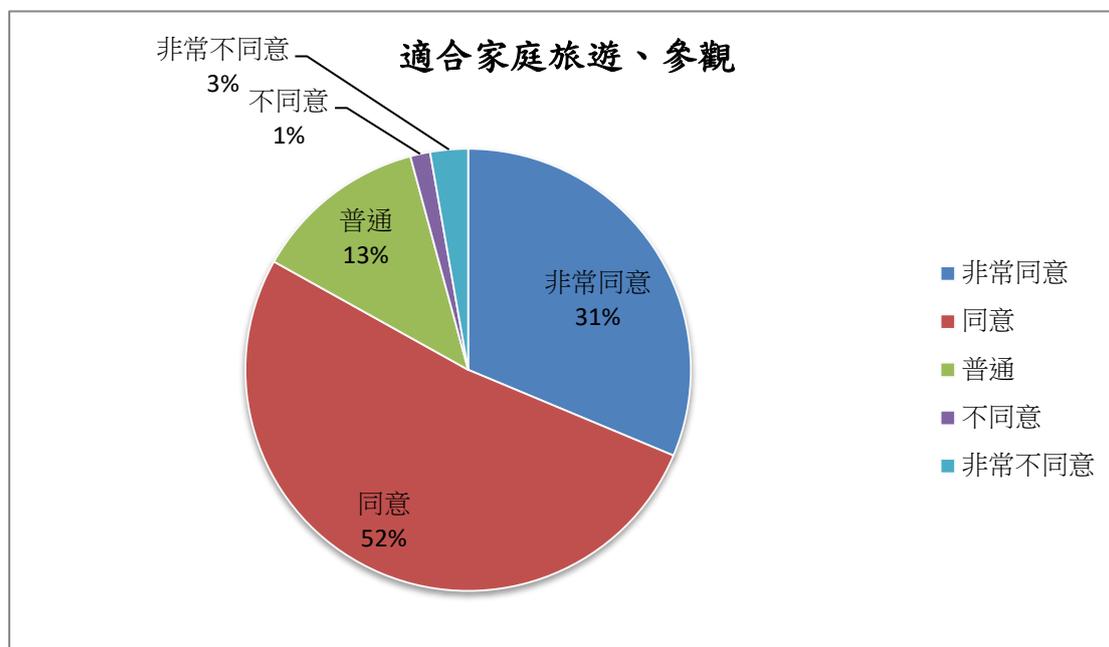
11. 地方知名度高



12. 整體旅遊氣氛良好



13. 適合家庭旅遊、參觀



14. 免門票入館具有吸引力

