

新北市立黃金博物館

111 年遊客線上問卷統計分析



111 年 5 月

內容

壹、	概述.....	1
貳、	調查期間本館展演活動	2
參、	遊客輪廓分析	8
肆、	遊客行程安排	11
伍、	滿意度分析	14

摘要

新北市立黃金博物館(下稱本館)為了解到館遊客輪廓、遊客如何安排行程以及本館服務遊客滿意度，辦理線上問卷調查。本館為撙節經費人力，利用 google 表單製作線上問卷，省卻印刷問卷、回收統計、製作圖表等相關支出。遊客使用自己的智慧型手機或其他行動裝置，掃描 QRcode 後填寫問卷，不必接觸他人或物品，在疫情期間，保障遊客安全。本問卷調查自 111 年 1 月 1 日起；本次統計分析之資料，收集期間為 111 年 1 月 1 日至 4 月 15 日，共計收集 268 份問卷。

根據 268 份問卷統計結果，有關本館遊客輪廓：近 6 成為女性；遊客來自全台，近 6 成來自雙北；8 成 5 為青壯年(20 到 49 歲)；近 9 成大專以上；5 成為上班族及學生。有關遊客行程安排：遊客來訪的目的，近 6 成是與家人朋友出遊；近 9 成使用公車客運或自用客車到館；近 5 成是從親友及官方網站得知相關訊息；6 成 5 是上午到館參觀；近 5 成停留 1 到 2 小時，3 成遊客停留 2 到 3 小時。有關本館服務滿意度，總分為 5 分，簡要說明如後：整體滿意度為 4.5；服務人員服務品質滿意度為 4.8；導覽服務品質及環境整潔滿意度為 4.7；展覽方式滿意度為 4.6。

壹、概述

水金九地區蘊含獨特的礦業文化資產及豐富的自然景觀，形成特殊的礦業地景。新北市立黃金博物館(下稱本館)成立之宗旨，即致力於保存並推廣此地區礦業遺址、歷史記憶等珍貴的人文資產。

本館自 93 年開館以來，營運迄今已近 18 年。經過館方戮力經營，與鄰近的九份、水湳洞等，以水金九之名行銷，是北台灣國際級的觀光旅遊景點。新冠肺炎疫情之前，本館國內外遊客入園人數近 200 萬，是知名度、指名度都很高的地方博物館。受疫情衝擊，本館 110 年度配合市府防疫政策，5 月至 9 月滾動式檢討，採取閉館、預約制以及人流控管等防疫政策，因此，該年度入園人數下降至約 52 萬。110 年 10 月迄今，本館持續實施各項防疫措施並恢復正常營運。為因應博物館後疫情時代的營運，了解到館遊客輪廓及對本館諸項服務的滿意度，本館自 111 年 1 月起辦理線上問卷，截至 4 月 15 日止，共計回收 268 份線上問卷。

有鑑於智慧型手機普及率高，且使用自己的手持式裝置填寫問卷可避免接觸其他人及物品，符合防疫規定，因此本館遊客研究以線上問卷方式進行。本研究問卷利用 google 表單的免費資源設計，經學者專家審核後，於遊客中心櫃台設置 QRcode，現場服務人員視情況會親切提醒遊客利用自己的智慧型手機或行動裝置掃描 QRcode 後填寫問卷。線上問卷調查省卻印刷問卷、回收統計、製作圖表等相關支出。

本問卷內容分為三部分，包括行程安排、滿意度調查以及個人基本資料。行程安排主要是想了解遊客到訪頻率、目的、使用的交通工具、相關訊息來源、到訪時間及停留時間等；滿意度調查是針對遊客對本館的整體滿意度、標示動線、休憩設備、環境整潔、展示、現場服務等 15 項服務內容的滿意度調查；個人基本資料則包括性別、年齡、教育程度、職業及出發地點(或居住地)等。

貳、調查期間本館展演活動

本案問卷填寫期間為 111 年度 1 月至 4 月 15 日止。共計有 268 位遊客填寫問卷。在這期間，本館重要展演活動有共學館開幕、「點石成金的秘密——煉金術」特展、農曆春節活動、白色情人節活動、婦女節活動、「我是煉金師，一起來煉金 QA 活動」、水金九地質公園解說員培訓課程以及兒童節系列活動等。

甫於今年 1 月開幕的共學館及周邊綠廊帶，位於本館與金瓜石祈堂老街聚落間，原是台金公司時期的宿舍區。本館爭取中央資源，將該區整備完成，共學館規劃作為展示、礦山圖書資訊中心、典藏室以及研討空間等多功能使用；周邊綠廊帶則作為各式主題展演活動用。

「點石成金的秘密——煉金術」特展主題特展將現代「煉金術」細說分明，內容包括「歡迎來到金礦山」、「探採選煉」、「石頭變黃金——貴金屬與銅的萃取」、「選煉方程式」及「我是煉金師」等單元。



圖 1：共學館主題特展「煉金術」。



圖 2：共學館主題特展「煉金術」。

本館於春節連假期間規劃系列走春活動，包括期間限定共學館「金好年」春聯章，供民眾蓋印收集；「咬錢虎」淘金活動，民眾只要參加春節特別場次淘金體驗，可獲贈可愛虎耳朵髮飾，化身「咬錢虎」把金沙帶回家，另有文創商品優惠促銷活動。許多民眾闔家光臨，於春節假期至黃金館摸摸大金磚，祈求新年好財運。



圖 3：本館春節咬錢虎淘金活動。



圖 4：本館春節期間文創商品優惠促銷活動。

本館自 2 月份起辦理黃金博物館「金粉召集令」、白色情人節 2 人同行送文創禮。入館遊客只要上網追蹤博物館 IG，即可現場獲贈精美小禮物；2 人同行參觀金屬工藝館再送「白色情人禮」，還有機會拿到限量版本館文創商品。



圖 5：本館「白色情人禮」活動。

為讓更多民眾了解礦山的煉金歷史，於 228 連假期間，推出「我是煉金師，一起來煉金 QA 活動」，於 2 月 26 日至 28 日民眾到共學館參觀「煉金術一點石成金的秘密」特展及「憶·臺金」照片展後，完成 QA 活動問答，即可現場兌換精美禮物，邀請大小朋友一起來趟礦山學習之旅。



圖 6：本館「煉金術一點石成金的秘密」特展。



圖 7：本館「憶·臺金」照片展。

3 月份，辦理「歡度國際婦女節・雙人優雅行」活動。



圖 8：本館「歡度國際婦女節・雙人優雅行」活動。

3 月份，因俄烏紛爭，國際局勢動盪，造成國際黃金價格逐漸攀升。新北市黃金博物館鎮館之寶 220.3 公斤大金磚，黃金價格已經超過 3.8 億元，引發民眾討論並特地來本館看看大金磚。



圖 9：本館「大金磚」，深獲民眾喜愛。

4 月份，本館推出水金九地質公園解說員培訓課程及兒童節系列活動。其中，「動茲動茲小礦工體驗」由導覽人員帶領親子遊客認識礦山文化，再跟著瑞芳在地育化舞蹈團老師進行律動課，一起動茲動茲。還有「小礦工植物研究社」及「小礦工有問必答」等活動，到館遊客不論男女老少一起



圖 10：本館「水金九地質公園解說員培訓課程」。



圖 11：本館「動茲動茲小礦工體驗」。

參、遊客輪廓分析

從線上問卷統計資料得知，本館遊客來自全台各地，顯示本館知名度已經擴及全台，是台灣重要旅遊景點。其中，因交通之便，近6成遊客來自新北、臺北地區，佔57.4%。從性別統計來看，本館遊客女性較多，約佔6成；從年齡分布來看，本館遊客年齡主要分佈在20至49歲之間，約佔8.5成。65歲以上的遊客最少，約佔2.3%。本館遊客教育程度多為大學以上。大學(專)及研究所以上兩者共佔87.3%。本館遊客多為上班族，佔34%。前三名職業類別分別是上班族、學生、藝文相關及軍公教。

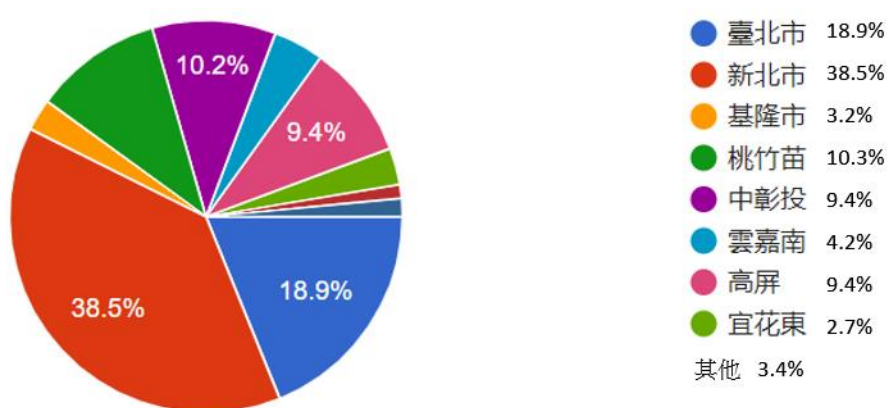


圖12：遊客居住地

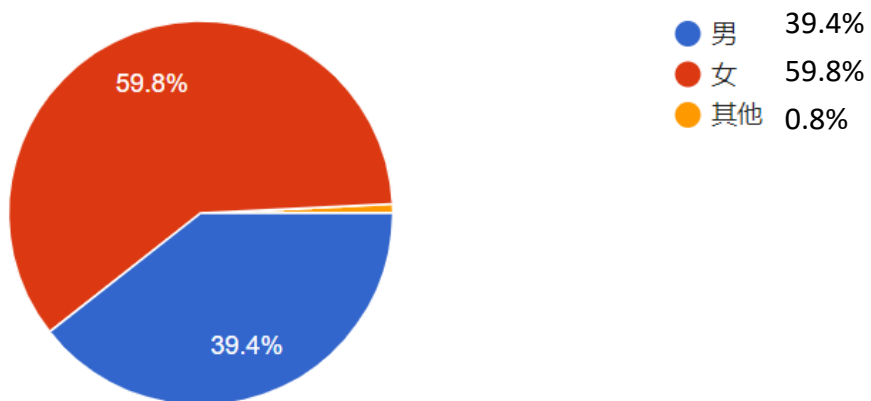


圖 13：遊客性別統計

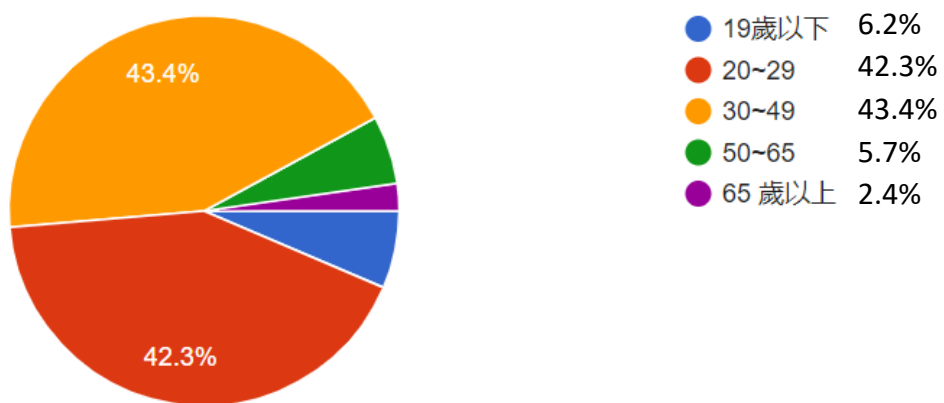


圖 14：遊客年齡統計

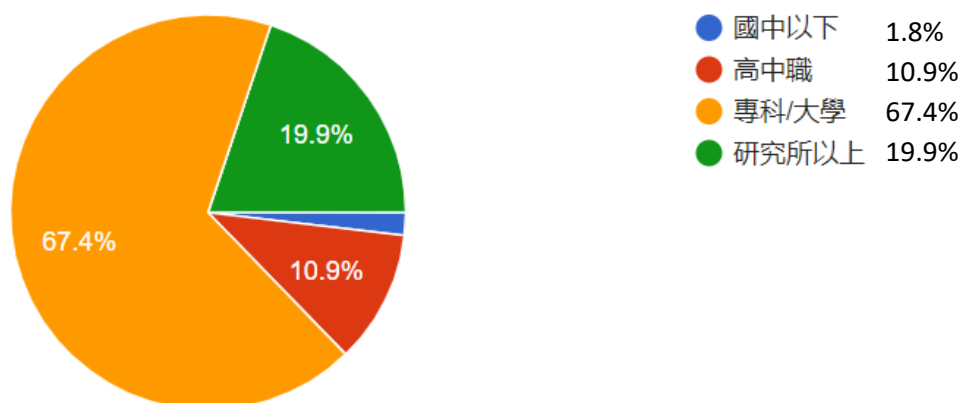


圖15：遊客教育程度統計圖

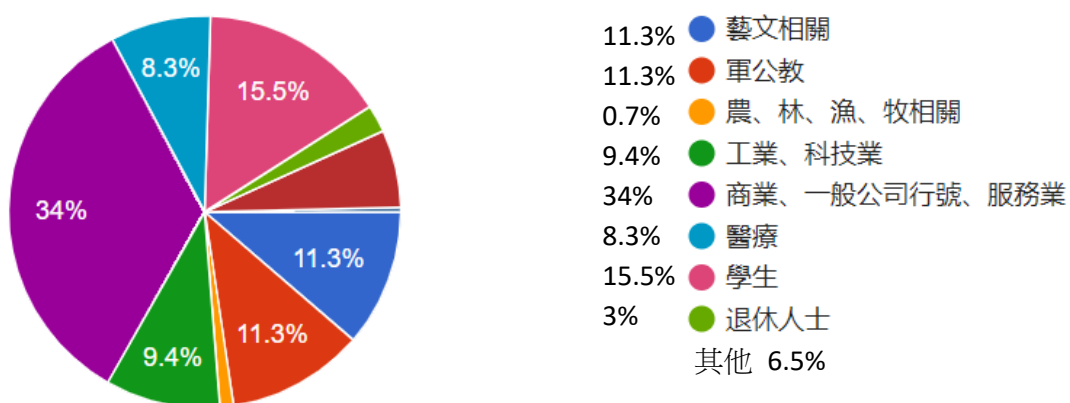


圖16：遊客職業統計圖

肆、遊客行程安排

有關到訪頻率，從統計資料可知，高達76.4%的遊客為第一次造訪本館，其次為造訪2次者，佔14.2%。有關造訪目的，前三名為「與家人朋友出遊」、「了解金瓜石地區的歷史」、以及「參觀其他景點、順便造訪」，分別佔56.8%、17.3%及8.6%。遊客使用的交通工具主要為公車客運，佔62.9%；其次為自用汽車24.3%；機車族則佔7.5%。這三種交通工具共佔94.7%。遊客到訪本館，通常都是跟家人(夫妻、親子同遊或長輩同行)或是朋友同好一起出遊，分別佔42.9%及41%。獨自到館者有10.9%。

遊客安排到館行程所需資訊主要來源前三名為「親友介紹」、「官方網站、IG、臉書」以及「路過」，分別為27.3%、21.7%以及19.1%。另，有17.6%的遊客行程資訊來源是「網路資訊(如youtube、社群媒體)」。從統計也可以看出，除了親友的口碑行銷，行程相關訊息來源管道主要是遊客上網搜尋。因此，官網、社群媒體經營、各種網路上的露出能夠有效觸及遊客。

遊客通常都是上午到館參觀，佔65.3%。停留時間以1至2小時最多，佔43.3%。其次為停留2至3小時，佔31.7%。停留1小時以內者則佔12.7%。

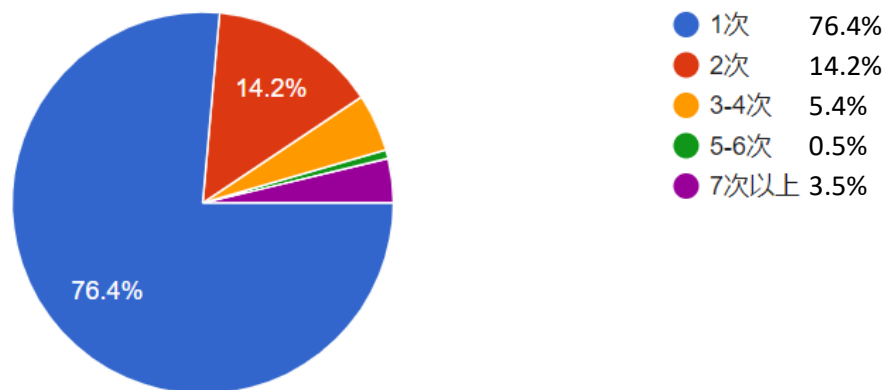


圖17：遊客到訪頻率統計圖

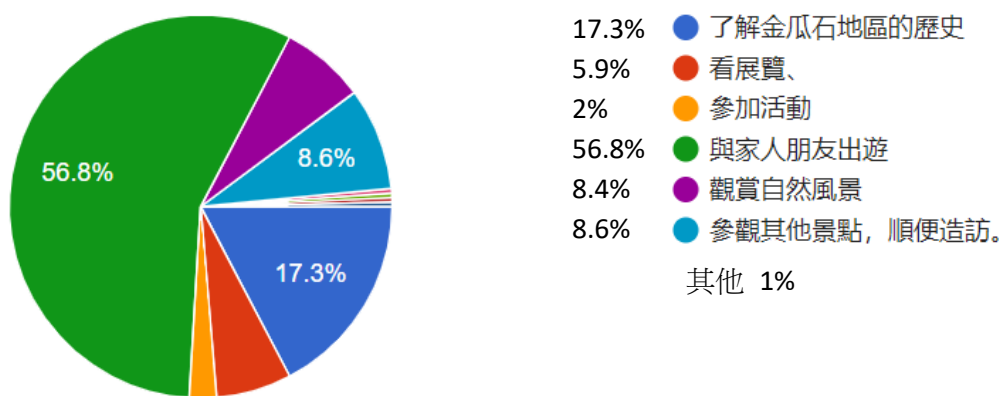


圖 18：遊客到訪目的統計圖

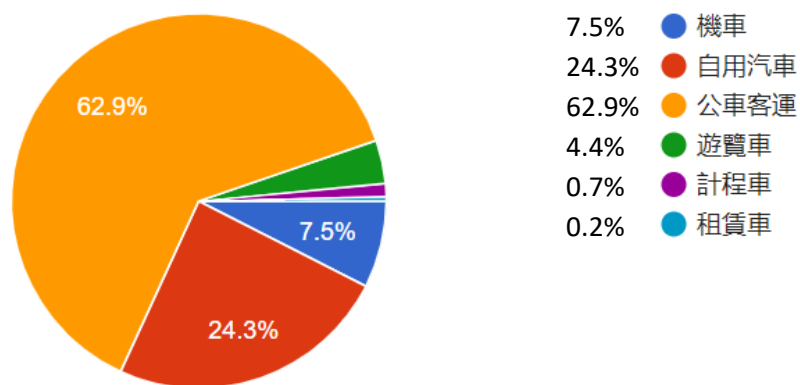


圖 19：遊客交通工具統計圖

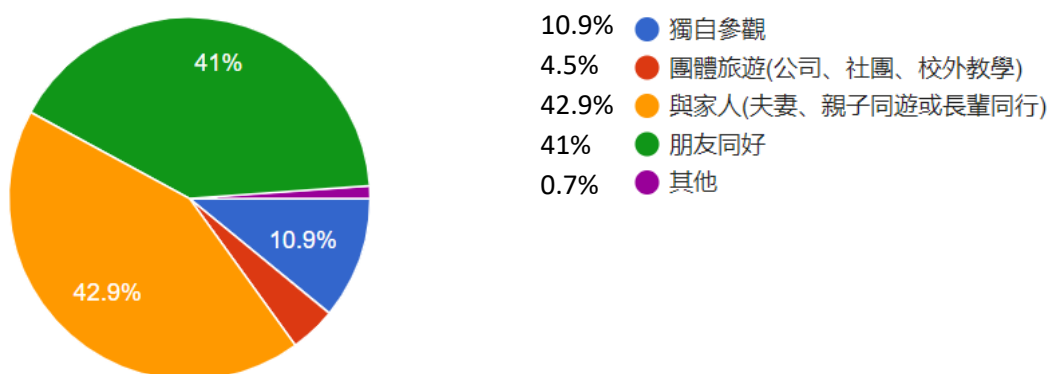


圖 20：遊客同行者統計圖

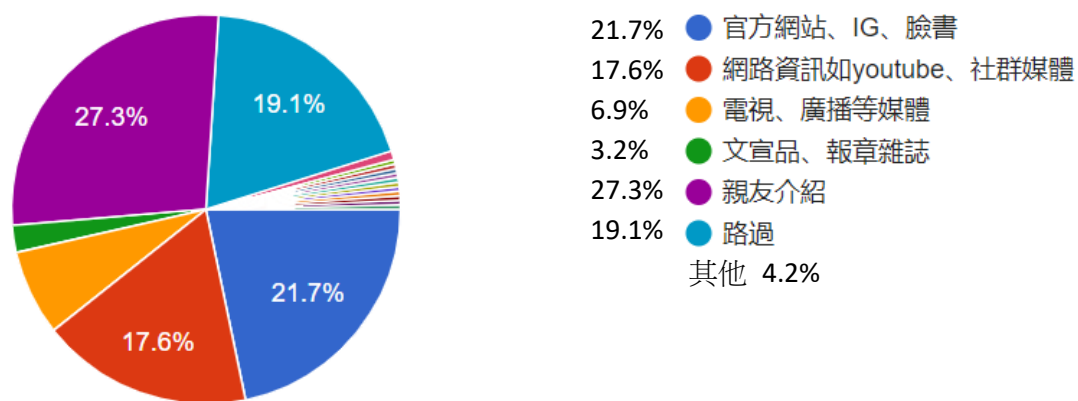


圖 21：遊客訊息來源統計圖

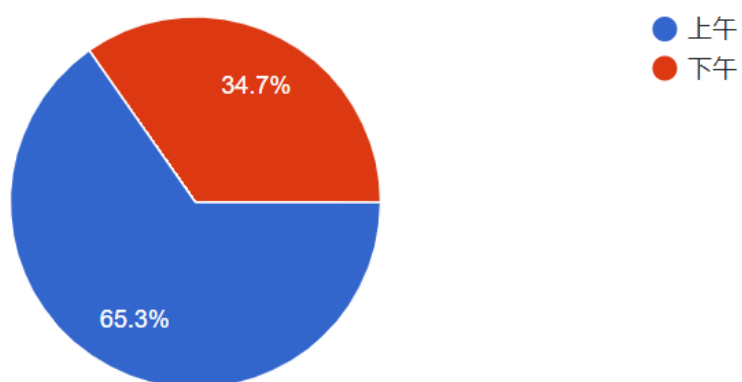


圖 22：遊客到訪時間統計圖

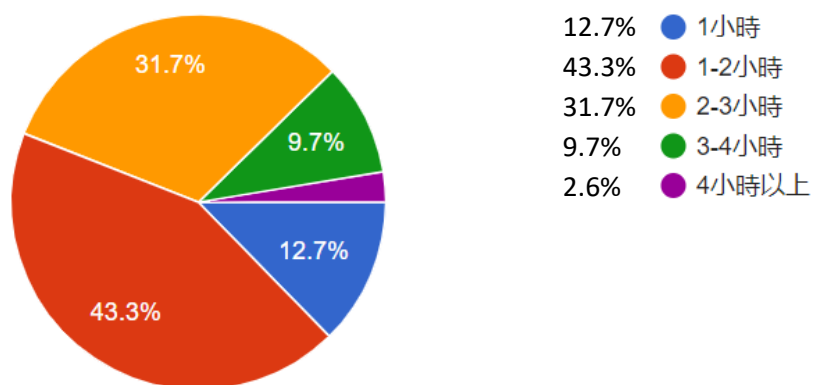


圖 23：遊客停留時間統計圖

伍、滿意度分析

本問卷針對本館15項服務進行滿意度調查，包括：整體滿意度、館舍空間規劃、館內外標示、指標規劃、休憩設備、廁所清潔、環境整潔、場館溫溼度空調、展覽主題、內容、展場動線、展覽方式、服務人員服務品質、導覽服務品質、願意再訪黃金博物館、願意推薦黃金博物館、關於黃金博物館的其他意見。以滿意度5分區間，5分為非常滿意、1分為非常不滿意。

一. 整體滿意度

有66%的觀眾感到非常滿意，27%的觀眾感到滿意，93%的民眾給出4分以上，總平均為4.5分。

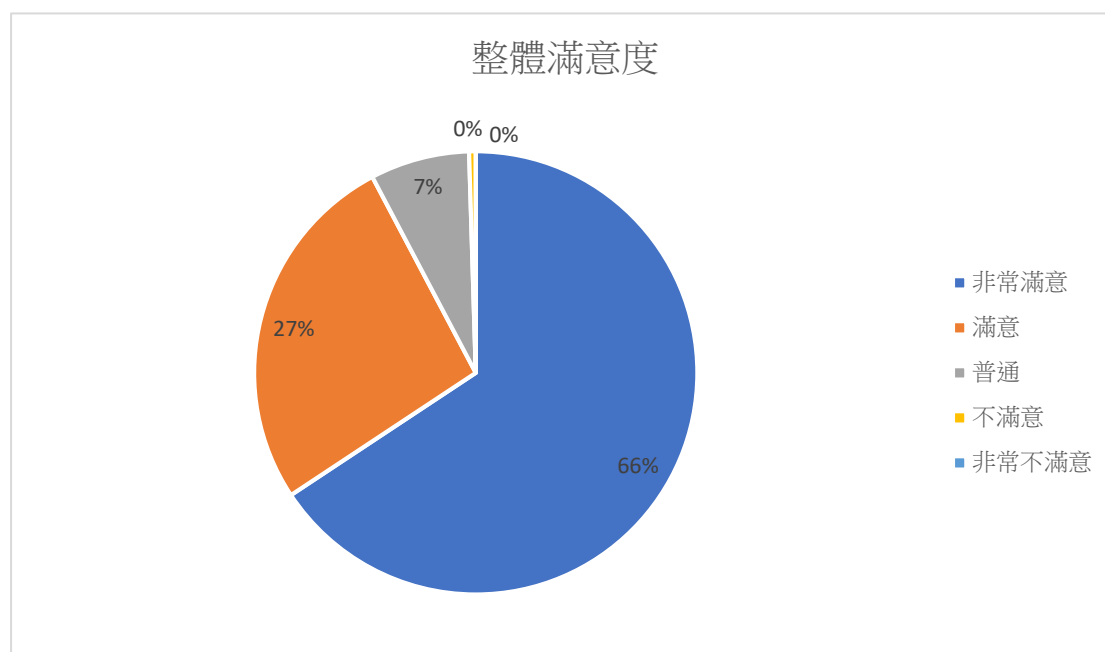


圖 24：整體滿意度分析圖

二. 館舍空間規劃

有61%的觀眾感到非常滿意，27%的觀眾感到滿意，總計88%的民眾給出4分以上，總平均為4.5分。

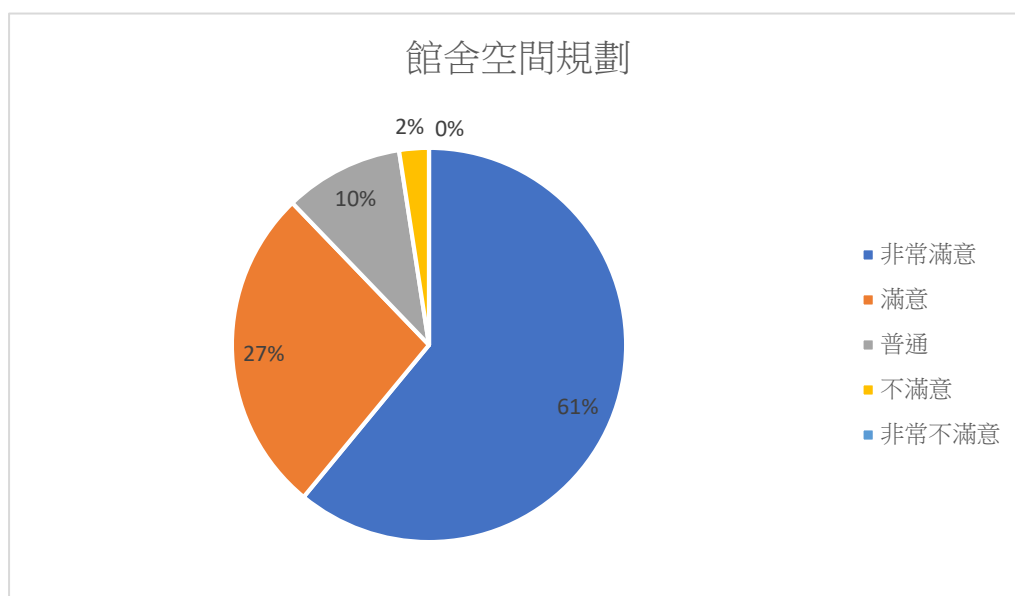


圖 25：館舍空間規劃滿意度分析

三. 館內外標示、指標規劃

有64%的觀眾感到非常滿意，23%的觀眾感到滿意，總計87%的民眾給出4分以上，總平均為4.5分。

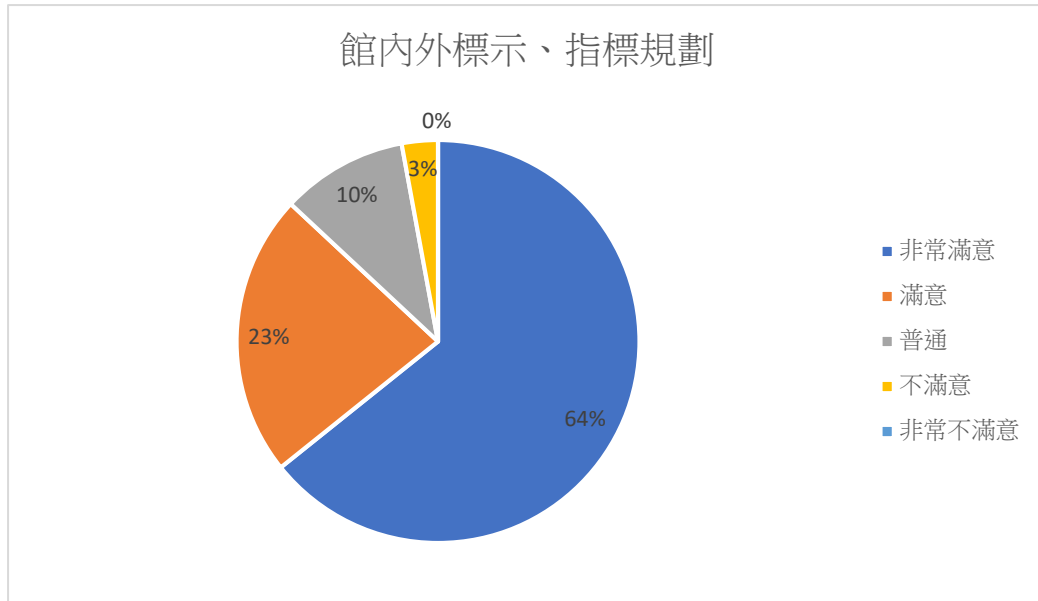


圖 26：館內外標示、指標規劃滿意度分析圖

四. 休憩設備

有59%的觀眾感到非常滿意，28%的觀眾感到滿意，總計87%的民眾給出4分以上，總平均為4.4分。

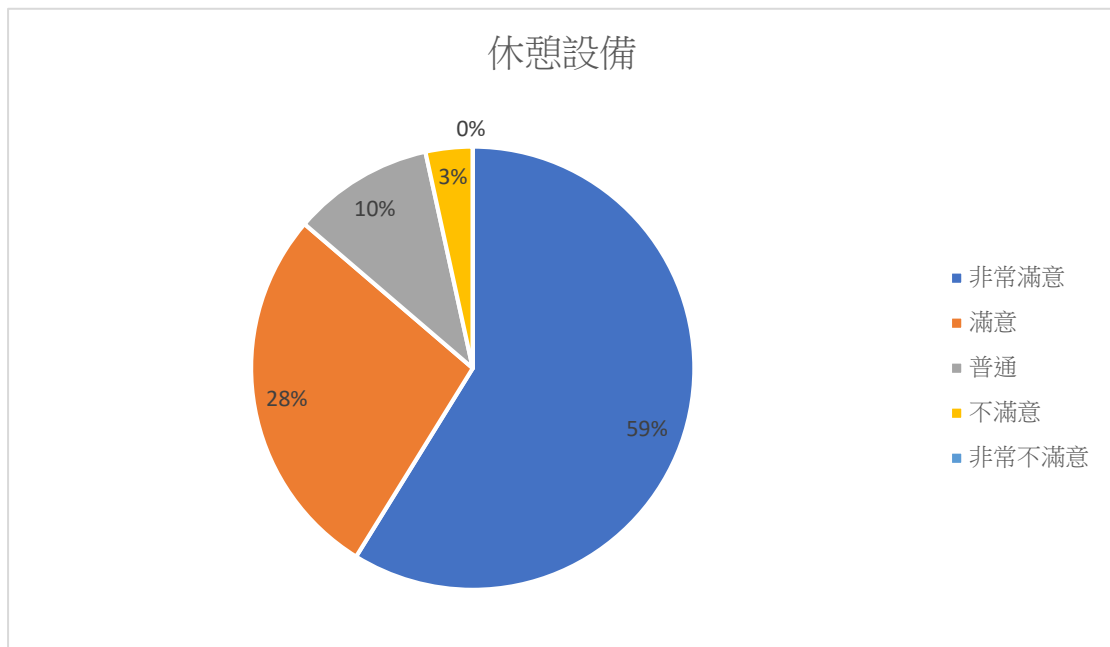


圖 25：休憩設備滿意度分析圖

五. 廁所清潔

有65%的觀眾感到非常滿意，28%的觀眾感到滿意，總計93%的民眾給出4分以上，總平均為4.6分。

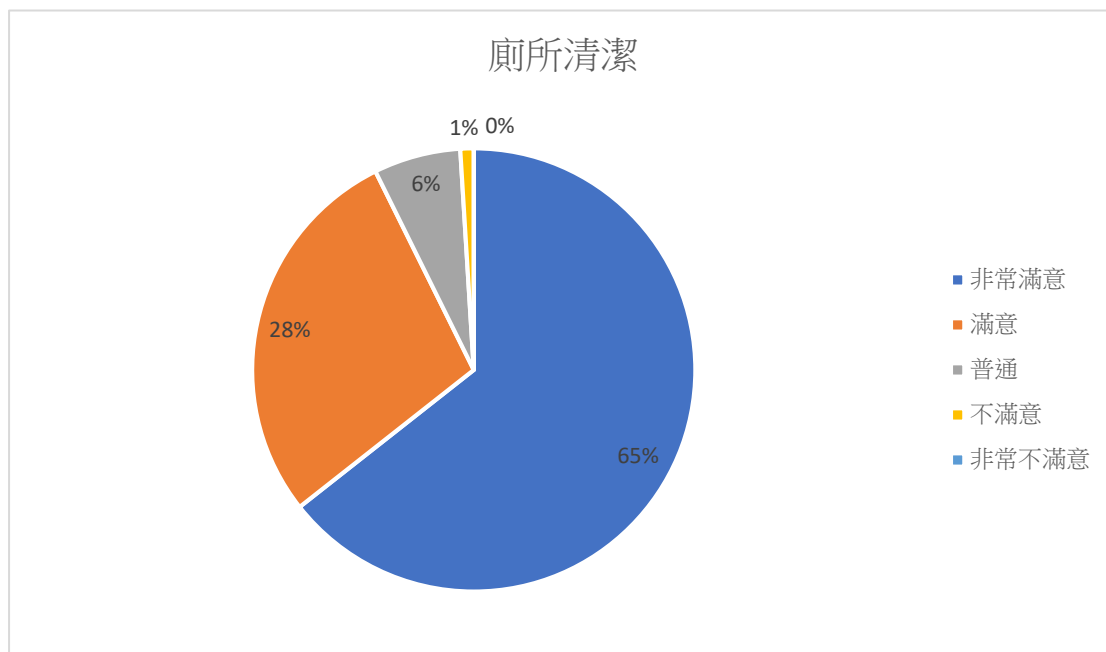


圖 26：廁所清潔滿意度分析圖

六. 環境整潔

有71%的觀眾感到非常滿意，25%的觀眾感到滿意，總計96%的民眾給出4分以上，總平均為4.7分。且無不滿意，顯示本館環境整潔維持高水準。

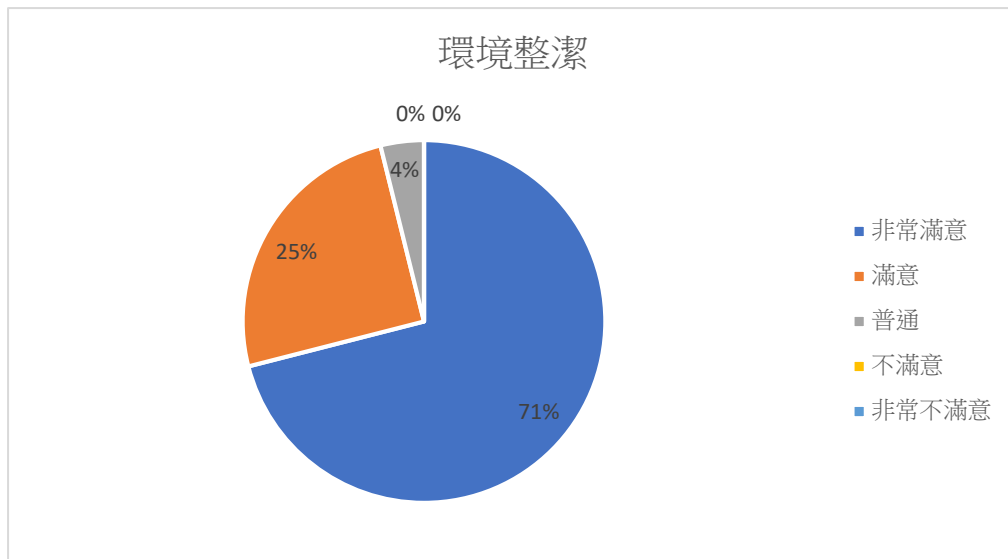


圖 27：環境整潔滿意度分析圖

七. 場館溫溼度空調

有68%的觀眾感到非常滿意，23%的觀眾感到滿意，總計91%的民眾給出4分以上，總平均為4.6分。

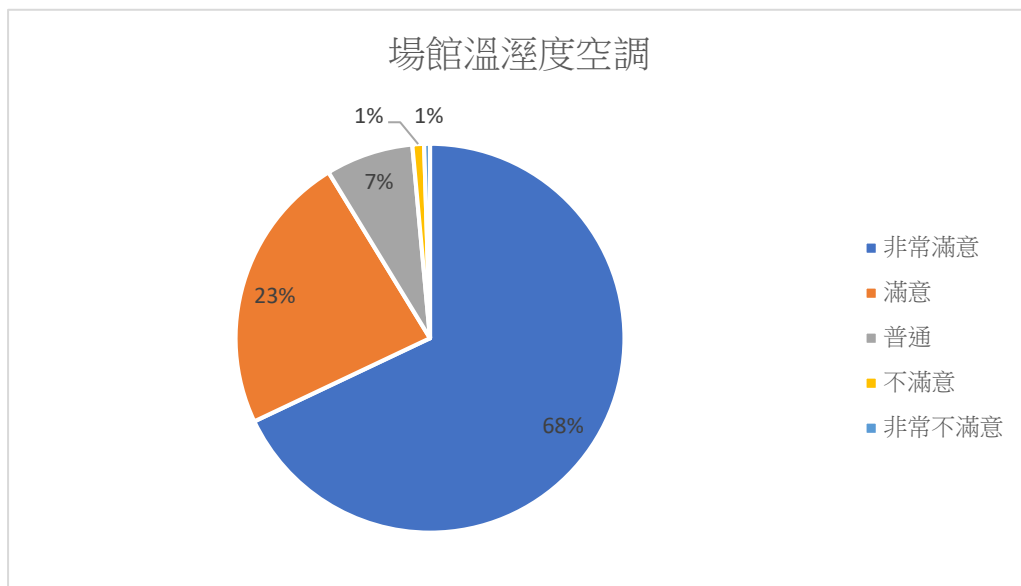


圖 28：場館溫溼度空調滿意度分析圖

八. 展覽主題、內容

有67%的觀眾感到非常滿意，26%的觀眾感到滿意，總計93%的民眾給出4分以上，總平均為4.6分。

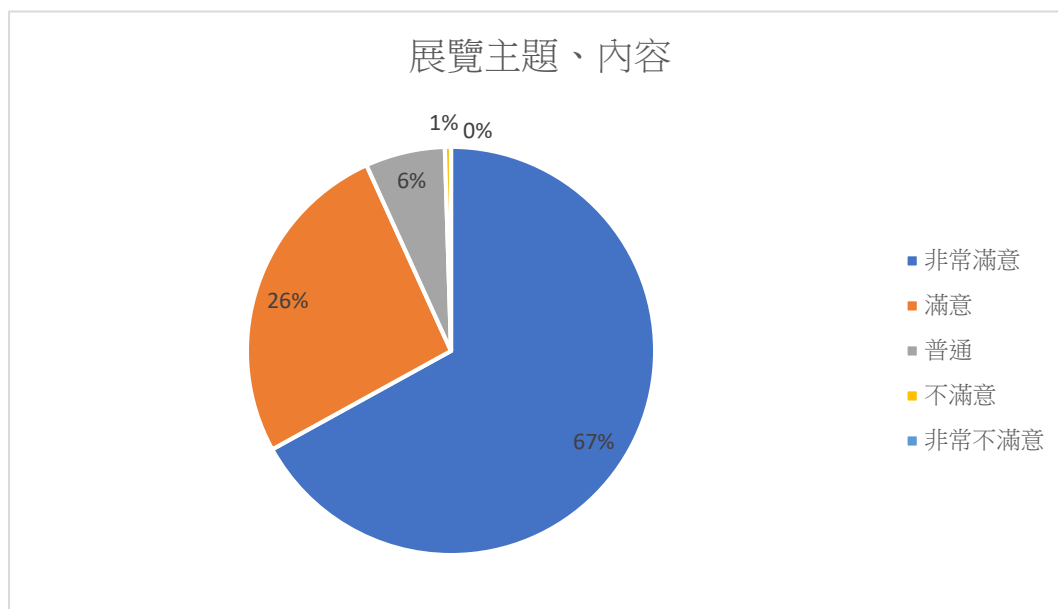


圖 29：展覽主題、內容滿意度分析圖

九. 展場動線

有66%的觀眾感到非常滿意，21%的觀眾感到滿意，總計87%的民眾給出4分以上，總平均為4.5分。

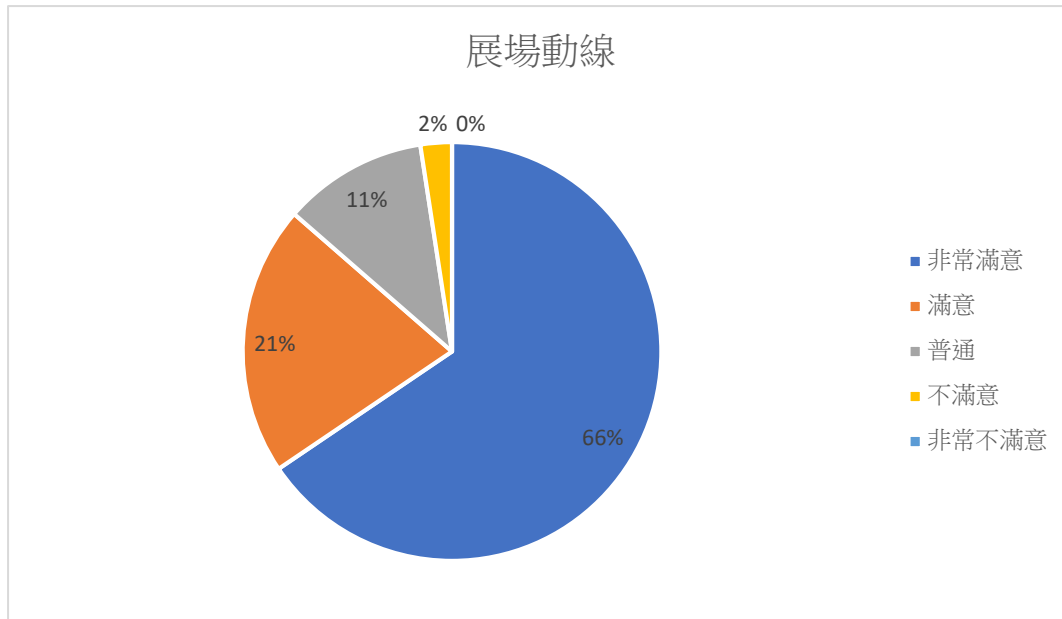


圖 30：展場動線滿意度分析圖

十. 展覽方式

有66%的觀眾感到非常滿意，23%的觀眾感到滿意，總計89%的民眾給出4分以上，總平均為4.6分。

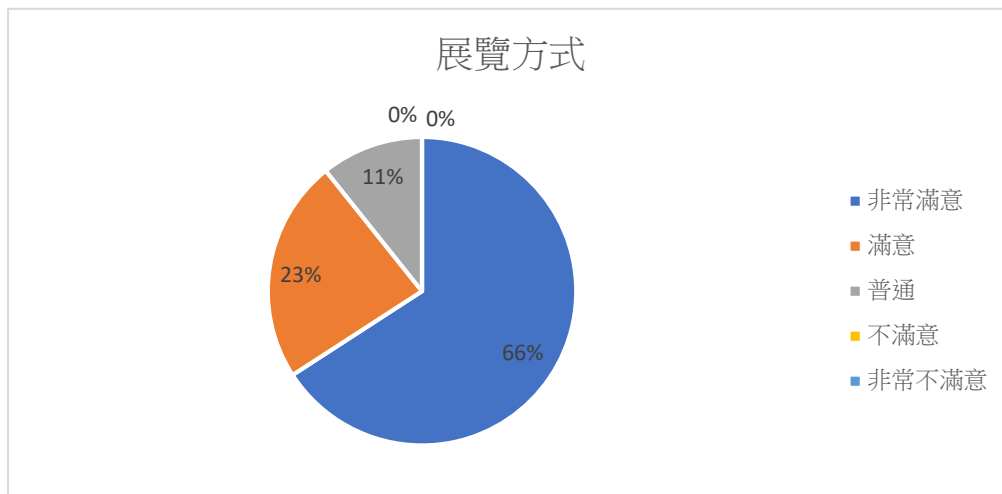


圖 31：展覽方式滿意度分析圖

十一. 服務人員服務品質

有87%的觀眾感到非常滿意，10%的觀眾感到滿意，總計97%的

民眾給出4分以上，總平均為4.8分。近9成非常滿意，滿意度非常高，顯示本館現場同仁服務品質非常好。惟其中有1名遊客勾選非常不滿意，經查該問卷資料，為臺北市19歲以下學生，與朋友來旅遊，觀察其評分皆偏低，但無留下任何建議事項。

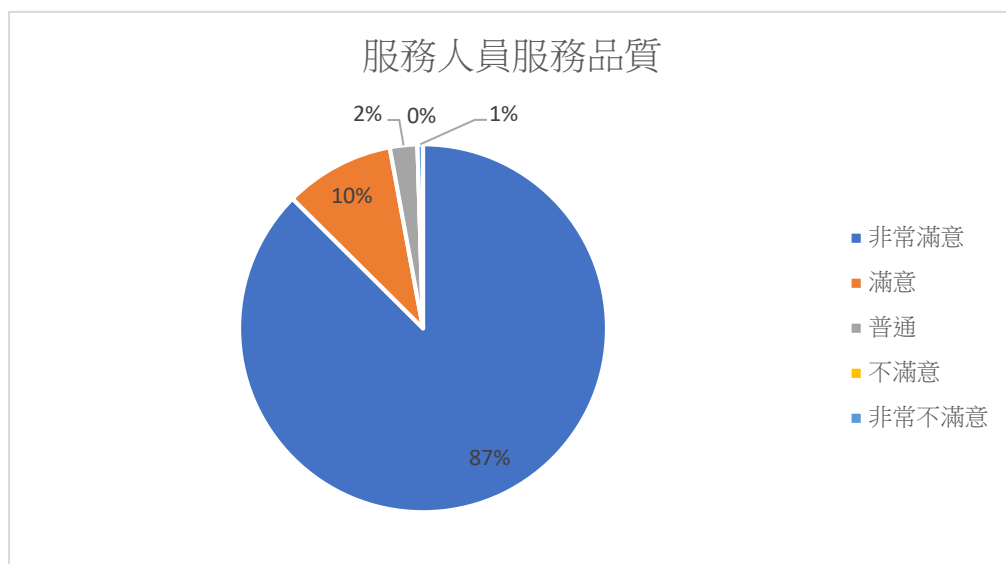


圖 32：服務人員服務品質滿意度分析圖

十二. 導覽服務品質

有78%的觀眾感到非常滿意，15%的觀眾感到滿意，總計93%的民眾給出4分以上，總平均為4.7分。

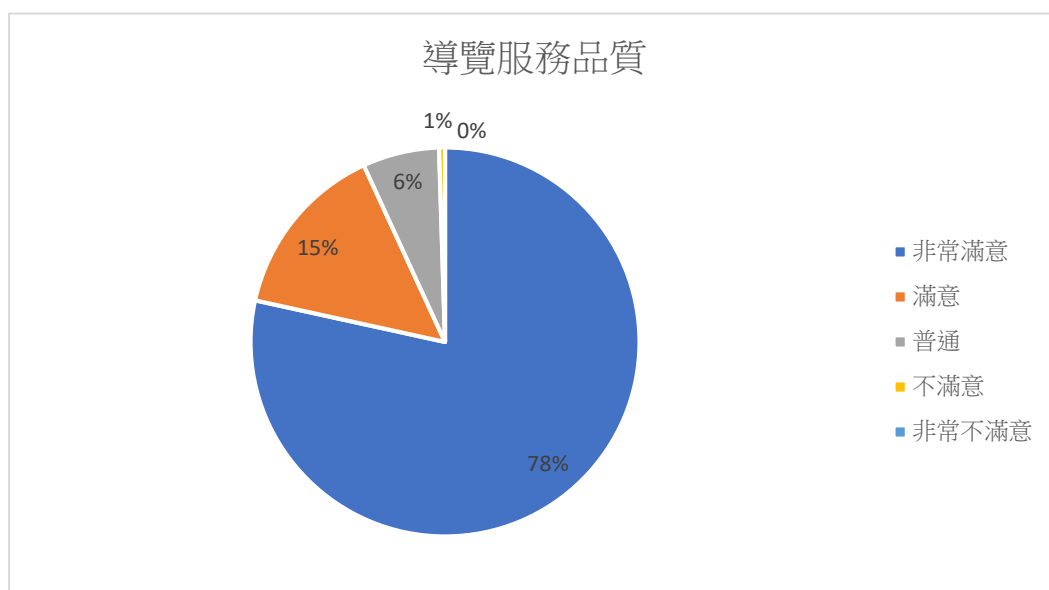


圖 33：導覽服務品質滿意度分析圖

十三. 願意再訪黃金博物館

有73%的觀眾感到非常願意再訪本館，18%的觀眾願意再訪，總計91%的民眾給出4分以上，總平均為4.6分。

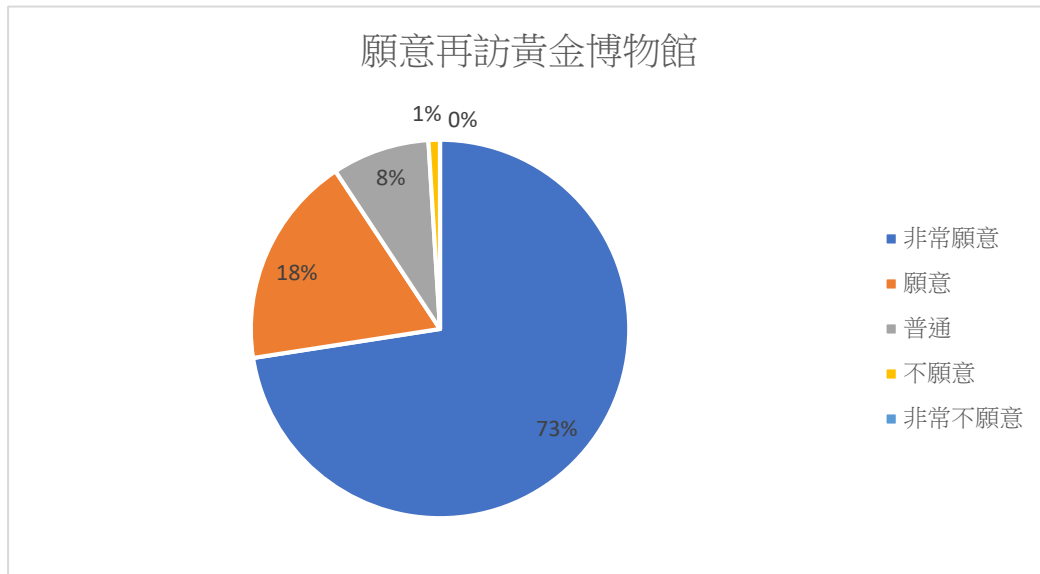


圖 34：願意再訪黃金博物館統計分析圖

十四. 願意推薦黃金博物館

有72%的觀眾感到非常願意再訪本館，20%的觀眾願意再訪，總計92%的民眾給出4分以上，總平均為4.6分。

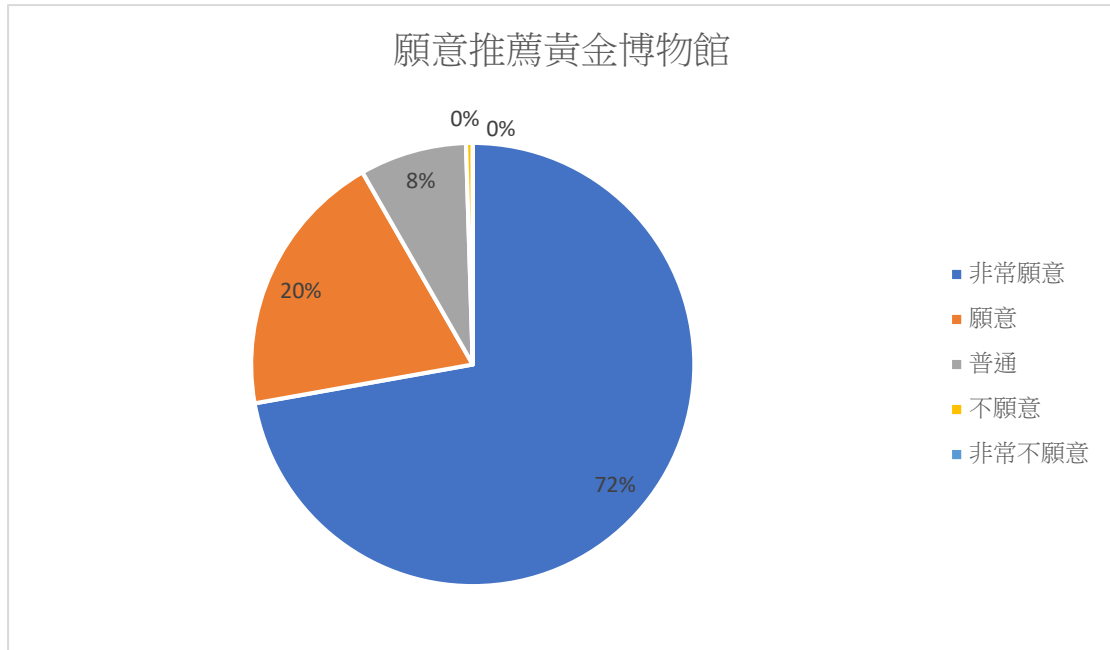


圖 35：願意推薦黃金博物館統計分析圖

十五. 關於黃金博物館的其他意見

來訪遊客提供更多寶貴的意見，許多留言稱讚本館服務周到、環境整潔等，亦有許多留言提出缺失之處，說明如下：

1. 請提供停車場使用。
2. 希望能有更多關於過去歷史的紀錄、文字說明。
3. 神社在維修很可惜。
4. 四連棟裡的語音導覽、QR code無法使用。
5. 很多館沒開，坑道也沒開放很可惜。
6. 應加強無障礙設施。

總結以上調查結果，本館 12 項服務事項，滿意度最低者為「休憩設備」，總平均為 4.4；最高者為「服務人員服務品質」，總平均為 4.8。由滿意度調查得知，本館各項服務深獲遊客肯定。其中，遊客普遍對本館現場服務人員、導覽服務以及環境清潔非常滿意。

版權頁

新北市立黃金博物館

111 年遊客線上問卷統計分析

發行人 謝文祥

主編 趙尹華

執行編輯 王慧珍、汪政廷

出版機關 新北市立黃金博物館

統一編號/29332513

地址/新北市瑞芳區金瓜石金光路 8 號

電話/02-24962800

傳真/02-24962820

網址/www.gep.ntpc.gov.tw

出版日期 111 年 5 月
