

新北市立淡水古蹟博物館

全球大瘟疫對博物館的衝擊

嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情下參觀人次分析

# 目次

壹、	前言.....	2
貳、	106 年至 111 年參觀人次趨勢走向.....	3
參、	106 年至 110 年外國旅客參觀人次趨勢走向.....	7
肆、	111 年 2 月至 4 月本館問卷調查結果分析.....	8
伍、	疫情之下本館因應及作法.....	12
陸、	結論與建議.....	13

## 壹、 前言

自 2019 年底「嚴重特殊傳染性肺炎」(COVID-19)首次被發現，並於 2020 年 3 月起蔓延至全世界造成全球大流行以來，因疫情導致許多教育機構、公共區域、旅遊景點、博物館等被部分或完全關閉。疫情擴散亦對全球航空交通及旅遊等方面造成巨大影響。

作為臺灣知名旅遊景點之一的淡水古蹟博物館，亦為本次疫情下受影響者之一，淡水古蹟博物館是為維護營運淡水地區古蹟群(淡水紅毛城、滬尾礮臺、小白宮、海關碼頭、得忌利士洋行、多田榮吉故居、日本警官宿舍、木下靜涯舊居、程氏古厝、滬水一方等重要國定及市定古蹟)而成立的專責機關。尤其淡水在 19 世紀是臺灣對外通商口岸之一，經歷西班牙、荷蘭、清國、英國領事、日本統治等多元歷史人文豐厚的洗禮，擁有山河海地形、地貌的豐富景觀。因此淡水作為臺灣的文化資產重鎮，淡水古蹟博物館每年亦吸引大量國內外旅客前來參觀。尤其在疫情爆發前一年的 2019 年，淡水古蹟博物館規劃「清法戰爭滬尾之役歷史場域重現計畫」展覽，更讓當年參觀人次超過 253 萬 7 千多人，創下開館以來歷史新高。

然而 COVID-19 疫情爆發後，參觀人次開始下降，2020 年至 2021 年間更曾為防疫需要三度閉館，也連帶造成全年參觀人次大幅下滑，尤其 2020 年參觀人次相較於 2019 年更大幅減少一半以上。由於各國為防疫需要實施嚴格的邊境管制及入境隔離規定，致外國觀光客難以來臺，造成來臺觀光外國人次驟降，對本館參觀人次亦是一大衝擊。

本研究依據 2017 至 2022 年間入館人次及外國旅客人次統計等資料，亦即回溯到疫情發生前三年開始分析，以比對疫情發生前後之差異。其中入館人次統計由本館各點現場人員以按計數器及各點入口之人流自動偵測計數系統並行之方式進行；外國遊客統計因 2021 年 5 月 13 日至 7 月 23 日本館配合防疫政策二度閉館之故，已於 2021 年 6 月起停止統計，故以 2021 年 5 月之前之統計數據為主，統計方式為統計期間每日 1 小時方式於「紅毛城園區」

進行遊客國籍抽樣調查，抽樣時段依現場施作人員可執行時間為主，不刻意挑選時段方法隨機抽樣。另從 2022 年 2 月起，因疫情趨緩及為了更進一步調查參觀民眾屬性，本館更推出旅客問卷調查，調查方式為在各點入口或服務台設置線上問卷 QR 碼連結，由民眾自行掃碼後，連入網頁進行線上問卷填寫，再由本館於網頁後台進行資料分析。希望藉由本次參觀人次研究分析，有助我們了解疫情下參觀人次之變化及民眾意見，以作為後疫情時代本館營運規劃，或是未來可能再次遇上傳染病全球大流行時之營運應對參考。

## 貳、 106 年至 111 年參觀人次趨勢走向

本篇依據 106 年至 111 年本館參觀人次之統計資料，分析疫情爆發前後之本館參觀人次變化趨勢。

### 一、年度參觀人次統計分析

圖 1 統計資料顯示 106 年至 110 年本館參觀人次統計，分別是 106 年 1,886,811 人；107 年 2,122,931 人；108 年 2,537,888 人；109 年 1,125,361 人；110 年 1,012,850 人；111 年 393,323 人(僅 1 至 4 月)。

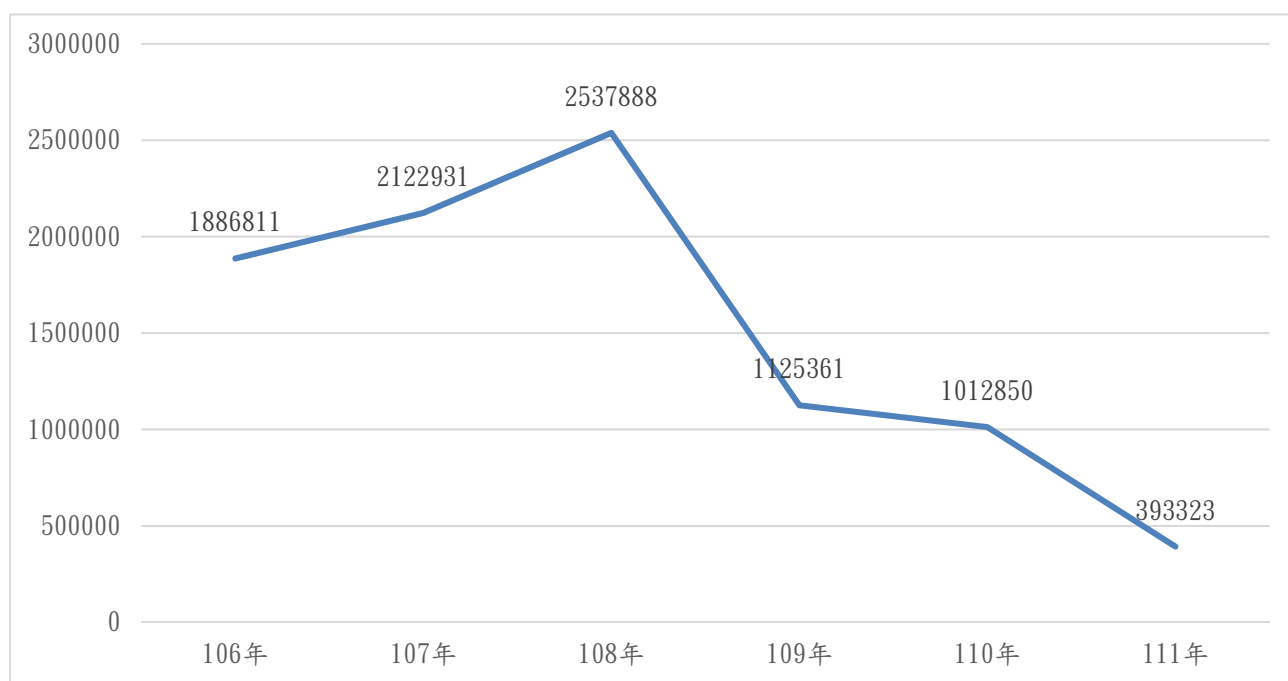


圖 1：106 年至 111 年各年度參觀人次走勢圖

表 1：109 年至 110 年本館配合防疫閉館期間一覽表

閉館時間	閉館原因
109/3/20~5/3	COVID-19 全球疫情爆發，配合防疫暫停開放。
110/5/13~7/23	配合新北市防疫三級警戒。
110/9/9~9/15	配合新北市防疫強化二級警戒。

圖 1 可看出本館 106 年至 110 年各年度參觀人次及變化趨勢，從 106 年起至 108 年疫情開始前，參觀人次呈現上升之狀態，107 年突破兩百萬大關，108 年更是本館歷年參觀人次最多的一年。

然而 109 年起 COVID-19 疫情全球大流行後，因缺少外國遊客造訪及民眾為配合防疫自發性減少進出公共場所之動作，本館參觀人次隨即一落千丈，加上 109 年 3 月 20 日至 5 月 3 日，本館為因應 COVID-19 疫情全球大流行故暫時關閉，致 109 年參觀人次相較 108 年跌幅高達 55.66%。110 年 5 月本土疫情爆發之後，本館為配合防疫政策，於 5 月 13 日至 7 月 23 日、9 月 9 日至 9 月 15 日再度暫時關閉(詳表 1)，造成本館 110 年參觀人次比 109 年更進一步下跌 10%。

## 二、依各年度月份參觀人次統計分析

本段落依據 106 年至 110 年間各年度人次統計再細分至各月份統計，比較 106 年至 110 年間各月份來館參觀人次統計及趨勢走向，以此分析遊客參訪時間是否因放假時間、活動等節慶活動之特殊性而產生差異？並分析從 108 年 12 月 COVID-19 首次被發現至 111 年 4 月間，因國際及本土疫情造成的來館人次起伏變化，並針對各年度每月遊客量分佈情況，比對疫情爆發前後，及疫情期間參觀人次變化分析。

表 2：106 年至 111 年各年度月份參觀人次表

年份 月份	106	107	108	109	110	111
1	213,034	213,616	212,525	215,746	140,942	87,047
2	178,779	181,348	233,468	139,678	149,540	103,547
3	157,259	146,862	211,841	65,352	128,734	119,904
4	180,560	127,782	216,666	20,081	162,520	82,825
5	172,971	113,652	181,910	54,677	44,773	-
6	104,249	107,910	155,831	70,344	4,291	-
7	121,421	112,331	158,611	68,096	22,740	-
8	127,762	256,040	166,471	83,163	46,836	-
9	115,818	261,428	136,884	60,088	39,309	-
10	155,649	214,765	404,102	129,778	67,953	-
11	128,890	181,749	242,793	113,684	88,339	-
12	230,419	205,448	216,786	104,674	116,873	-
總計	1,886,811	2,122,931	2,537,888	1,125,361	1,012,850	393,323

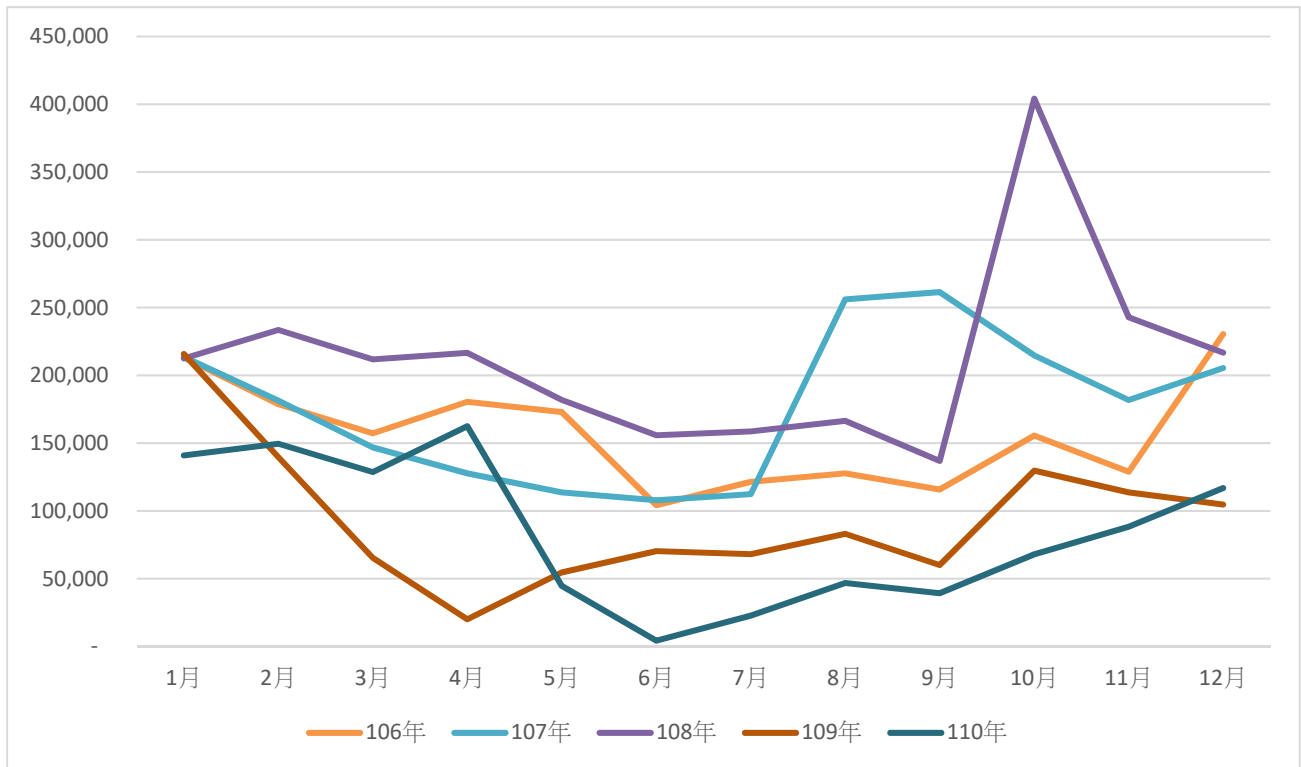


圖 2：106 年至 110 年各月份參觀人次走勢圖

依據表 2 之 106 年 1 月至 111 年 4 月各月參觀人次統計及圖 2 呈現之 106 年至 110 年各年度細分至月份後的每月參觀人次走勢比對中可觀察出，歷年 1 至 2 月及 10 至 12 月均參觀人次較高的月份，主因為我國的元旦、農曆新年、國慶日等連續假期都在此段時間。如考量到其他國家的新年等較長連續假期，也大多在這些月份當中。歐洲、北美及南美等地區的國外特殊節慶(感恩節、聖誕節)也與這些月份相符，故認為 1 至 2 月及 10 至 12 月份觀光人次較高可能與該期間有較長、較多的假期有關。

從 109 年 1 月臺灣出現 COVID-19 境外移入病例後，初期因為民眾害怕染疫之預期心理，開始自主防疫並減少外出旅遊，本館參觀人次因此在 2 月出現下跌之現象，3 月起更因為 COVID-19 全球疫情爆發，本館為配合防疫暫時關閉，參觀人次因此大幅下滑，直到 10 月之後才因為全球疫情緩和才得以回升。

110 年 1 月至 4 月因疫情尚能控制，故仍可和 109 年底一樣維持在每月

十萬人以上之水準，然而 5 月起 COVID-19 本土疫情爆發後，因二度閉館及民眾自主防疫，本館參觀人次又再次大幅下滑，直到 12 月因本土疫情緩和及本館推出「光映淡水」活動，才又回到十萬人之水準。

配合前段表 1 的閉館期間一同觀察，可看出本館閉館期間仍有參觀人次統計，因閉館期間海關碼頭園區戶外空間仍會開放民眾遊憩之故，然而本館閉館期間通常也是疫情的高峰期，民眾為了避免染疫也盡量減少外出，因此閉館期間海關碼頭園區的人次統計亦同樣偏低，尤其 110 年 6 月更成為本館歷年來首次當月參觀人次跌破一萬人以下之統計月份。

### 參、 106 年至 110 年外國旅客參觀人次趨勢走向

本資料庫以 106 年至 110 年本館紅毛城園區每日隨機 1 小時之抽樣統計資料(因 110 年 6 月起本館暫停外國旅客抽樣調查，故 111 年無統計數據)。根據歷年外國遊客抽樣調查之樣本數目變化，觀察外國遊客來館參觀人次之變化趨勢。

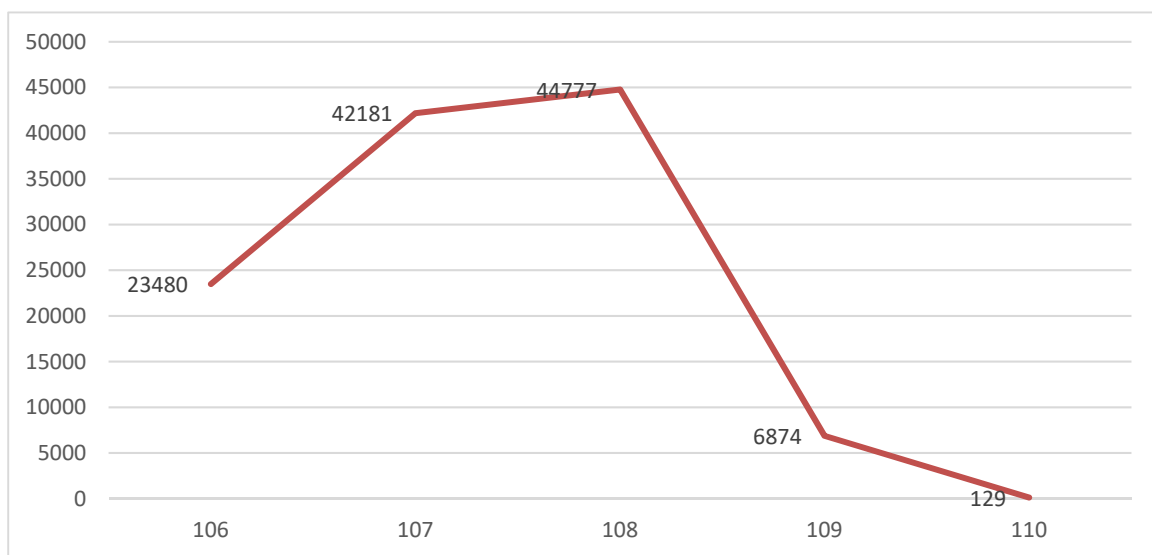


圖 3：106 年至 110 年本館外國旅客抽樣調查樣本數變化趨勢圖

由上表圖 3 中可看出，在每年都單純每日隨機選 1 小時進行外國旅客參觀抽樣調查中，抽樣人次從 106 年開始逐年增加，至 108 年達到最高峰，反



映本館外國旅客參觀人次同樣是逐年攀升，亦代表本館做為臺灣知名景點之一，在全球有著較高知名度。在抽樣之樣本數較多之狀況下，統計分析結果的推論與實際現況的相符精確度亦較高，可避免樣本數太少造成差異性。若針對樣本進行更進一步之詳細調查，調查結果可做為本館後續營運及參觀規劃之參考。

然而 109 年 3 月 COVID-19 全球疫情大爆發，我國及世界各國開始實施更嚴格的防疫規定，造成外國旅客難以入境臺灣觀光，連帶造成 109 年外國旅客抽樣之樣本數下跌，反映出本館外國旅客參觀人次大幅下滑之現象。109 年之樣本數尚有 6,874 人，然而因 COVID-19 全球疫情造成國際間人員流動困難，因此 109 年的外國旅客調查樣本，實際上有很大機率可能是原本已經居住在臺灣的外籍人士。110 年 5 月起因 COVID-19 本土疫情爆發造成本館二度閉館，外國旅客調查亦從 6 月起暫時停止調查，造成 110 年樣本數只有 129 人，幾乎已不具抽樣統計分析之意義，已無法精確反映現實狀況。

#### 肆、 111 年 2 月至 4 月本館問卷調查結果分析

本館 111 年 2 月起因 COVID-19 疫情緩和，加上為瞭解參觀民眾之屬性，故推出調查問卷，然而 COVID-19 本土疫情仍然存在，為配合防疫及維護現場人員之安全，因此調查方式採用民眾自行掃描本館各場館之 QR 碼後進行線上填寫，111 年 2 月至 4 月間，本館共回收 507 份調查問卷，調查結果分析如下。

##### 一、參觀者基本資料分析

111 年 2 月至 4 月間接受問卷調查的 507 人中，參觀年齡層以 30-49 歲最多，若把 30 歲以上樣本合計，占比更達到 65%(圖 4)；性別為女性 342 人，男性 165 人(圖 5)；居住地以含淡水在內的北北基地區占大宗(圖 6)。顯示參訪古蹟最易受中老年族群及女性青睞；然從參觀者居住地以北北基

地區為主，北北基以外占比偏低，亦反映出因 COVID-19 本土疫情，民眾跨區移動減少，連帶造成外縣市來館人數大幅下滑之現象。

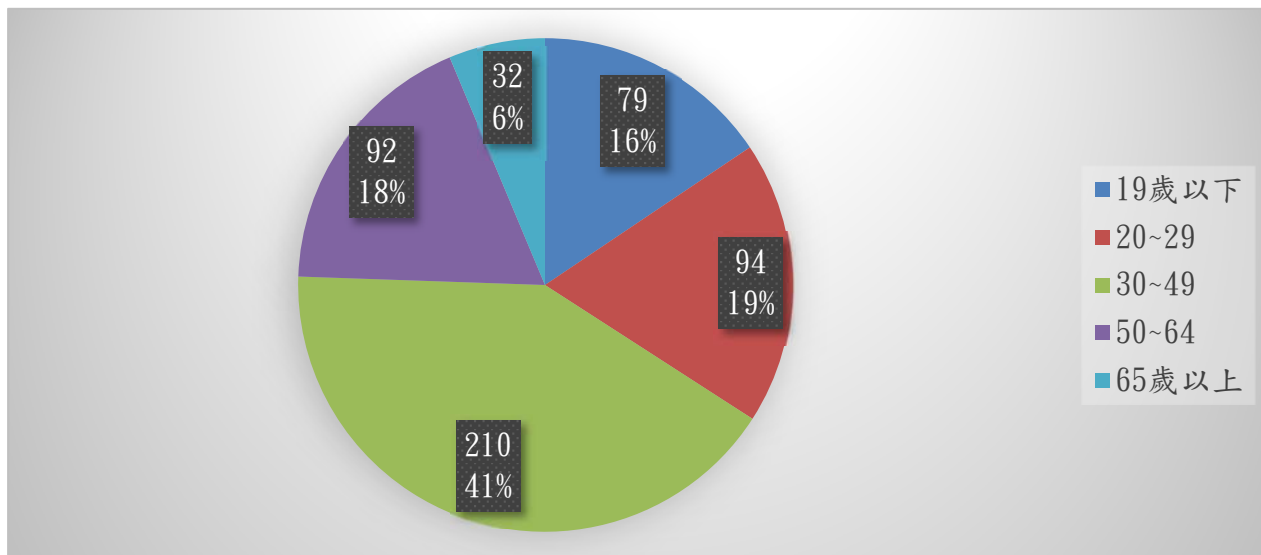


圖 4：111 年 2 月至 4 月本館問卷調查年齡分析

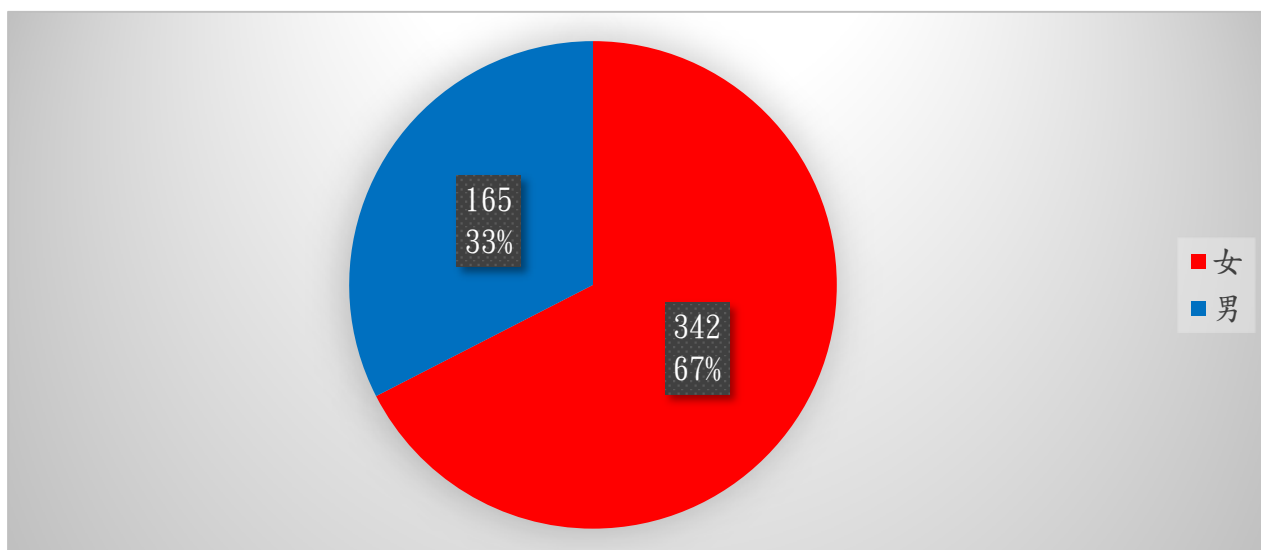


圖 5：111 年 2 月至 4 月本館問卷調查性別分析

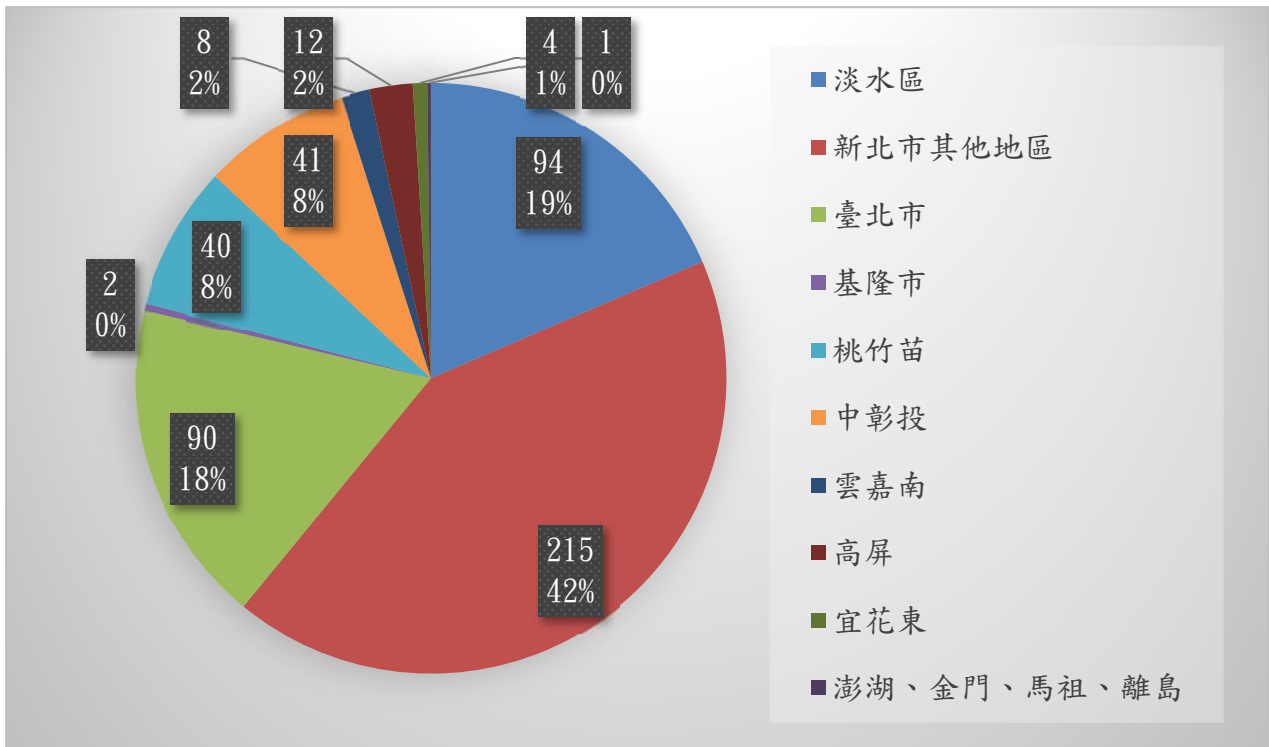


圖 6：111 年 2 月至 4 月本館問卷調查居住地分析

## 二、參觀者對本館滿意度調查

圖 7、8、9、10 為問卷之滿意度調查，從調查結果中可看出，507 名受訪者中，大多對本館各項服務，含整體滿意度、環境整潔、服務人員服務品質、導覽服務等表示非常滿意。反映本館十分深受民眾的歡迎。

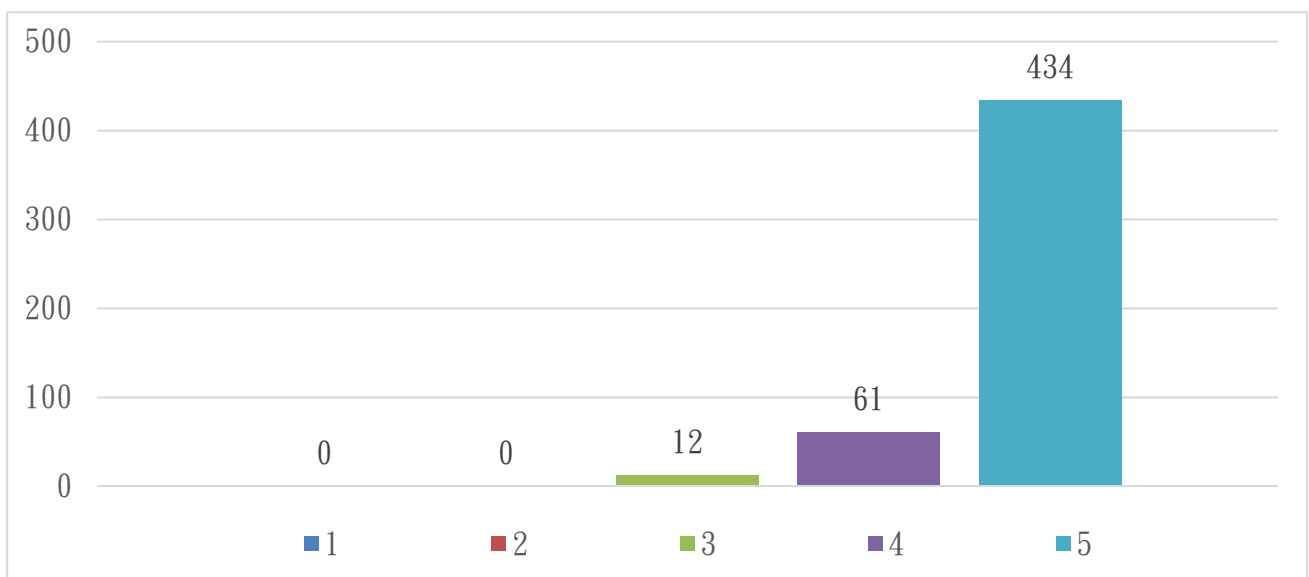


圖 7：111 年 2 月至 4 月本館問卷調查對本館整體滿意度統計

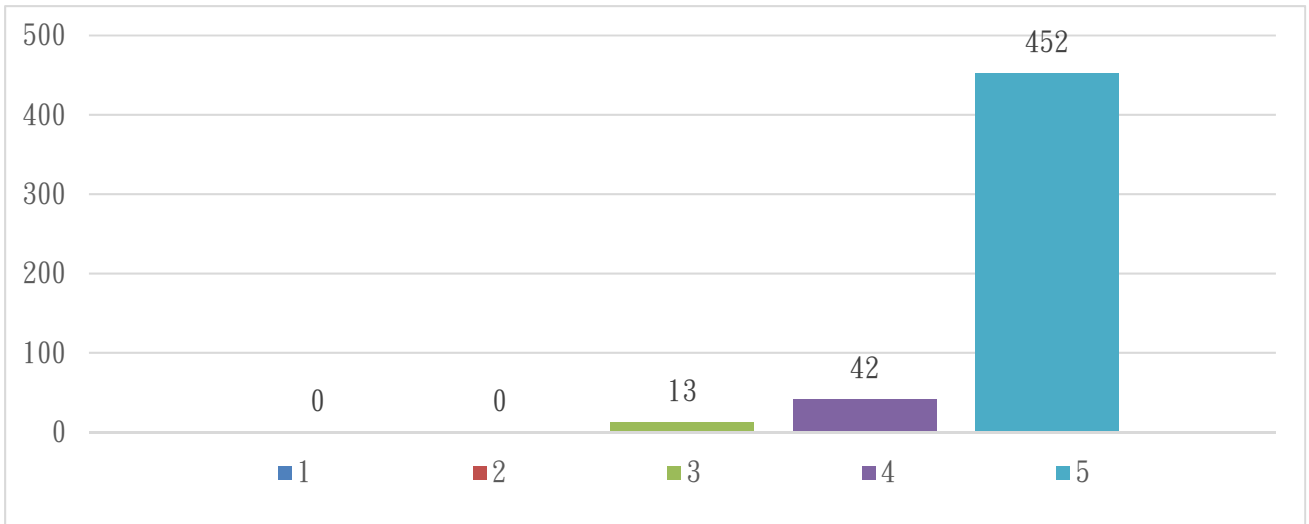


圖 8：111 年 2 月至 4 月本館問卷調查對本館環境整潔滿意度統計

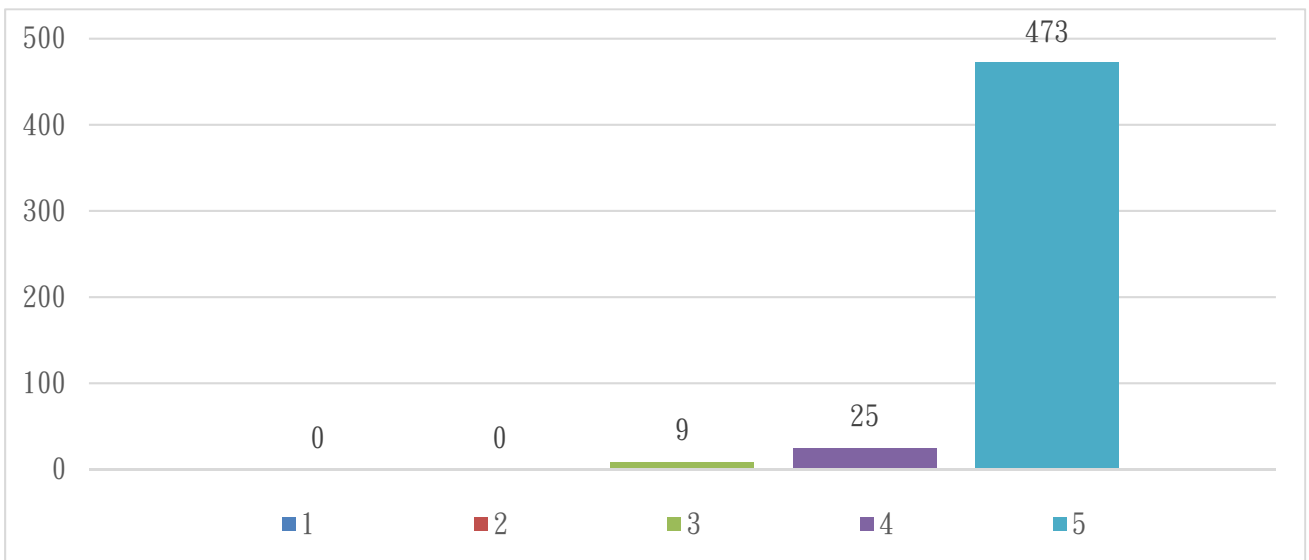


圖 9：111 年 2 月至 4 月本館問卷調查對本館服務人員滿意度統計

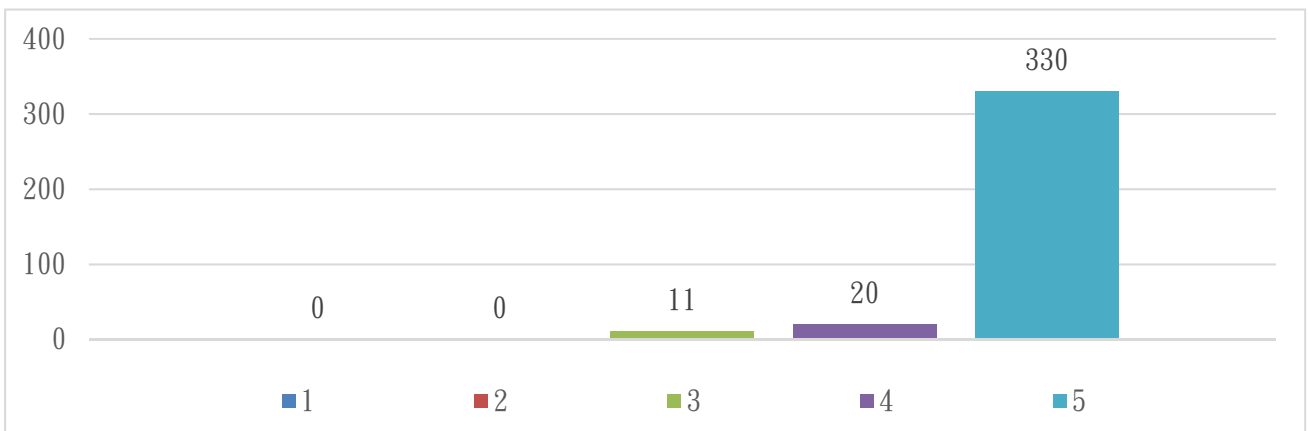


圖 10：111 年 2 月至 4 月本館問卷調查對本館導覽服務滿意度統計  
(本調查限有參加導覽者作答)

## 伍、 疫情之下本館因應及作法

109 年 3 月起 COVID-19 全球疫情爆發，110 年 5 月起 COVID-19 本土疫情爆發後，本館為配合防疫除閉館外，亦採行以下不同之方式因應。

### 一、數位服務推行及使用

為加強宣導及增進本館曝光度，本館已於網際網路推行數位服務，尤其是 COVID-19 本土疫情爆發後，為在參觀人次持續低迷之情況下仍能維持博物館最低限度之宣傳及教育功能，本館亦更積極發展數位服務。

數位服務主要於臉書(Facebook)及 YouTube 不定期發布本館相關訊息及影片等，利用時下最多人使用之數位社交媒體以增加本館曝光率，本館 111 年 1 月至 4 月數位服務使用量與 110 年同期統計數據如下(表 3)。

表 3：本館 111 年 1 月至 4 月數位服務使用量與 110 年同期比較

	臉書曝光次數	YouTube 總曝光次數
111 年 1 月至 4 月	292,193	40,075
110 年 1 月至 4 月	288,775	14,346

從表 3 中可看出，本館 111 年 1 月至 4 月間各項數位服務統計數據，與 110 年同期相比皆有成長，尤其是在 COVID-19 本土疫情陰影下，本館仍能透過數位社交媒體等製造話題，提高本館對網路使用者之吸引力，增進本館之曝光率，不只反映本館經營數位服務上之成功，亦代表著數位服務在當今資訊社會的重要性。

### 二、預約參觀制

110 年 7 月 23 日起，配合防疫微解封，本館重新開放，然為管控人流及落實保持社交安全距離，故於需收費入場之紅毛城、小白宮、滬尾礮臺等三處場館採用預約參觀制，亦即民眾若想來館參觀，須事先至預約網站預約參觀時段，並設有每日三時段及每時段限制 80 人之參觀限制，以確保社交距離

及避免群聚。其他場館則採用容留人數總量管制之方式。

### 三、場館參觀人數總量管制

110年10月5日起，取消紅毛城、小白宮、滬尾礮臺等三處場館之預約參觀限制，本館於各場館全面採行容留人數總量管制之方式，尤其在後疫情時代，為接受「與病毒共存」之概念，採用單純總量管制，亦是在防疫之下能維持博物館基本功能運作之方式。

## 陸、 結論與建議

綜合本報告顯示，COVID-19 全球疫情爆發前，本館每月參訪人次，都能維持至少十萬人以上，年度參觀人次亦能維持在一百五十萬人以上。然而 109 年 2 月起受到 COVID-19 境外移入個案影響，民眾已有預期心理選擇自主防疫並減少外出，造成本館參觀人次下降，3 月起更因為 COVID-19 全球疫情大爆發影響，本館參觀人次更是發生雪崩式下滑，跌至十萬人以下。110 年 5 月本土疫情爆發後，因本館為配合防疫暫時關閉，僅海關碼頭園區戶外參觀人次仍進行統計，6 月本館參觀人次首次跌至一萬人以下。疫情期間只有在疫情緩和受到控制時，參觀人次才有機會回到十萬人大關。

在外籍遊客參觀本館統計方面，由於 COVID-19 全球疫情大爆發造成外籍遊客人次驟減，110 年 6 月起更因為本館暫時關閉及防疫考量下，外籍遊客統計已經停止運作。這也反映了全球疫情之下各國為防疫實施邊境封鎖，全球交流中斷之現象。

因此對於博物館等類似的教育公共場所，如發生類似 COVID-19 的全球性大瘟疫，在僅考量防疫且不涉及其他因素之下，暫時關閉通常是少數可做選項之一，尤其是本土疫情爆發後，為遏止疫情擴散，關閉具有傳染高風險的公共場所是經常使用的手段。如今世界各國在後疫情時代，大多開始接受「與病毒共存」之概念，亦即在疫情獲得控制後，做好基本防疫工作即可恢

復過往之生活模式。因此本館從 110 年 10 月起，僅單純控管各場館容留人次，並於 111 年 2 月起，採用民眾自發性掃描 QR 碼進行線上填寫調查問卷之方式，在配合防疫時盡可能維持最低限度的參觀民眾調查統計，希望在與病毒共存之模式下，仍可維持博物館日常營運及發揮教育之功能，等待疫情過去及下一個春天的到來。

發行人：黃麗鈴

出版者：新北市立淡水古蹟博物館

地址：新北市淡水區中正路一段6巷32之2號

電話：02-2621-2830

網址：<http://www.tshs.ntpc.gov.tw>

出版日期：111年5月