

新北市立淡水古蹟博物館

觀眾分析調查研究

—以導覽解說服務之觀眾滿意度為例

目次

一、 規劃理念與內容.....	2
二、 研究方法.....	3
三、 問卷結果及分析.....	3
四、 結論.....	9

淡水古蹟博物館觀眾分析調查研究-以導覽解說服務之觀眾滿意度為例

新北市立淡水古蹟博物館

新北市立淡水古蹟博物館(以下簡稱本館)為全臺首座以古蹟保存、活化及再利用為宗旨的博物館，轄下涵蓋多處具代表性的歷史建築與古蹟群，包括紅毛城、小白宮及滬尾礮臺等，承載著淡水地區數百年來的歷史脈絡與多元文化發展。本館自設立以來即透過常設展、特展、教育推廣及導覽解說等多元方式，強化民眾對在地文化的認識與參與，致力於形塑淡水獨特文化精神。

近年來，在以「使用者體驗」為核心的趨勢下，導覽解說已不僅為資訊傳遞的單向媒介，更是觀眾與文化資產建立情感連結與理解知識的重要橋樑。面對觀眾組成日益多元化及參訪需求多樣化之挑戰，如何精進導覽服務品質，提升觀眾參訪滿意度，已成為本館提升整體服務品質之關鍵課題。

有鑑於此，本研究以「導覽解說服務之觀眾滿意度」為主軸，針對實際參與導覽活動之觀眾進行意見蒐集與分析，期能透過系統化之研究方法，掌握觀眾對導覽內容、服務流程、互動方式等各環節之實際感受與回饋，作為本館未來優化與調整導覽服務之重要依據。

一、規劃理念與內容

本研究規劃的主要概念為「以觀眾體驗為核心，優化導覽服務品質」，希望透過調查與分析，了解觀眾對導覽解說的實際感受與建議，進而作為本館未來精進服務的重要依據。整體規劃內容包括以下幾個重點：

(一)從觀眾角度出發，提升導覽服務之適切性

現今博物館服務強調「以人為本」，不同年齡、背景的觀眾對導覽內容與方式的需求不盡相同。本研究將透過問卷調查，評估目前的導覽服務是否符合期待，並提出改善方向。

(二)全面檢視導覽流程與內容品質

導覽解說服務從預約、導覽過程到結束後的交流，涵蓋許多細節。本研究將針對各個環節進行評估，包括導覽人員的表現、解說內容是否易懂、具知識性及整體流程是否順暢等，藉此找出可調整或需加強之處。

(三)建立觀眾特徵資料，利於後續服務設計

透過問卷收集觀眾的基本資料(如年齡、居住地區、職業等)，有助於掌握主要觀眾族群的輪廓。這些資料可作為日後設計不同主題導覽、客製化活動的參考依據。

(四)蒐集觀眾建議，建立持續改進機制

除了量化的滿意度評分，本研究亦重視觀眾的開放性意見與具體建議，透過觀眾的實際感受及反饋，作為未來修正與提升服務品質的依據。

綜合而言，本研究希望藉由科學化的調查與實務經驗的結合，提出具體可行的導覽服務優化建議，讓導覽不只是「聽故事」，更是引導觀眾與古蹟、歷史、文化產生深刻連結的重要橋梁。

二、研究方法

(一)調查時間：

分別於 113 年 4 月、7 月及 12 月進行調查。

(二)調查對象與方式：

本研究以實際參與新北市立淡水古蹟博物館導覽活動之觀眾為調查對象，問卷調查分 3 次進行，4 月及 7 月採用紙本問卷，由導覽人員於導覽結束後現場發放並回收，考量後續調查之環保與便利性，12 月則改採線上表單方式進行填答。

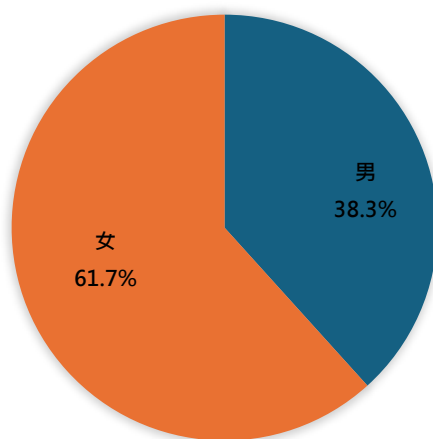
三、問卷結果及分析：

113 年度共進行 3 次「導覽解說服務之觀眾滿意度」調查，共計 149 人參與，本次統計分析將以這 149 份有效問卷為分析基礎。

(一)基本資料

1. 性別比例：

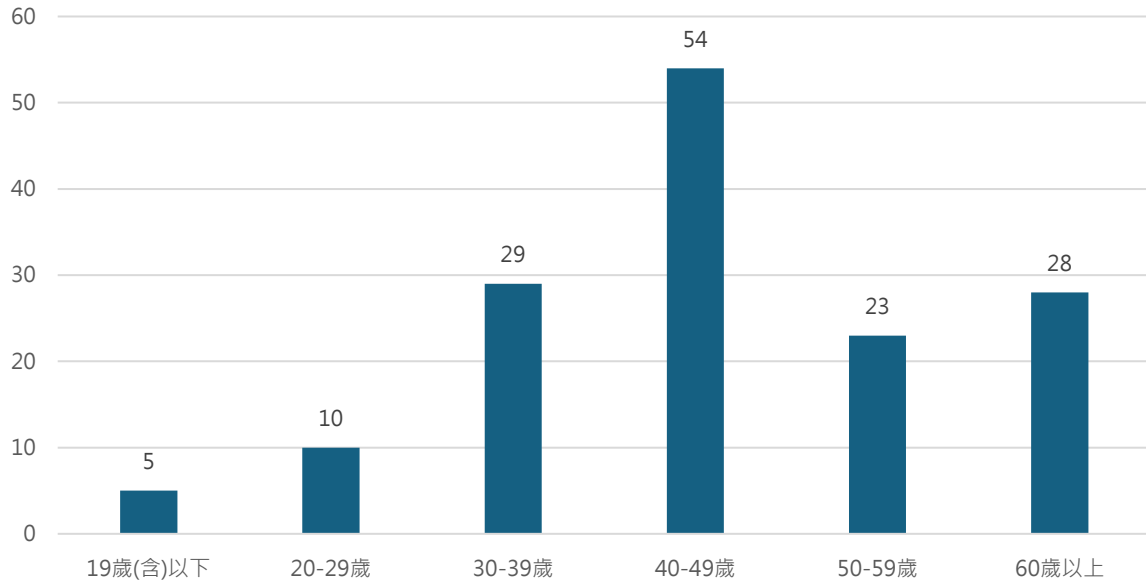
女性共 92 人參與，占 61.7%；男性共 57 人參與，占 38.3%



圖一 性別比例

2. 年齡層分布：

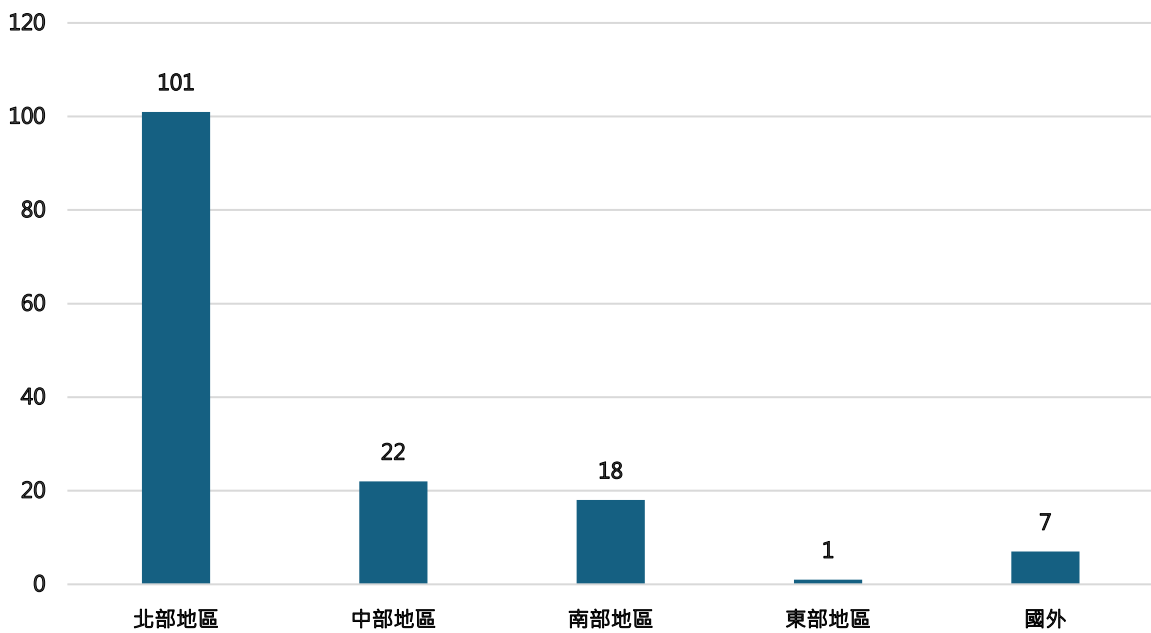
19 歲(含)以下 5 人參與，占 3.4%；20 至 29 歲 10 人參與，占 6.7%；30 至 39 歲 29 人參與，占 19.5%；40 至 49 歲 54 人參與，占 36.2%；50 至 59 歲 23 人參與，占 15.4%；60 歲以上 28 人參與，占 18.8%。



圖二 年齡層分布

3. 居住地區：

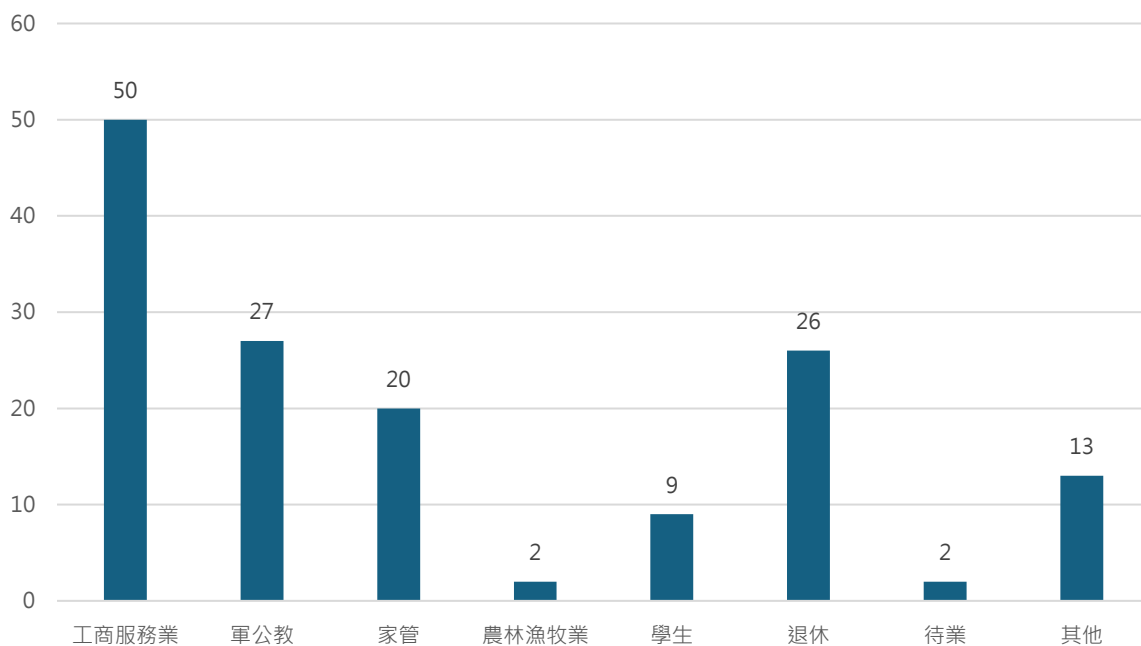
北部地區 101 人，占 67.8%；中部地區 22 人，占 14.8%；南部地區 18 人，占 12.0%；東部地區 1 人，占 0.7%；國外 7 人，占 4.7%。



圖三 居住地區

4. 職業類別：

工商服務業 50 人，占 33.6%；軍公教 27 人，占 18.1%；家管 20 人，占 13.5%；農林漁牧業 2 人，占 1.3%；學生 9 人，占 6.0%；退休 26 人，占 17.5%；待業 2 人，占 1.3%；其他 13 人，占 8.7%。



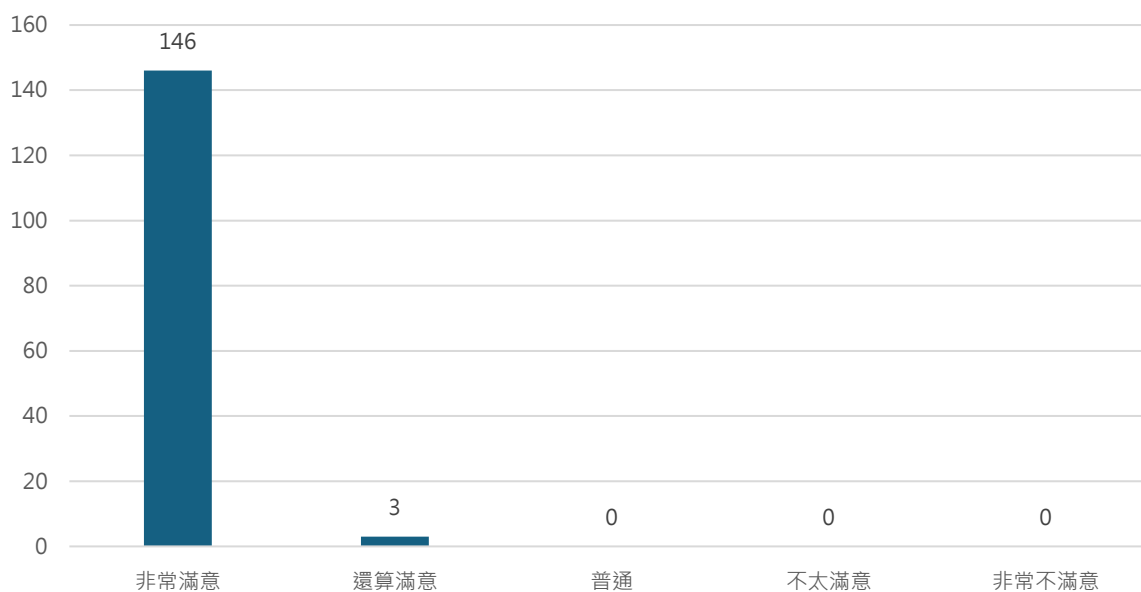
圖四 職業類別

(二)滿意度分析

本調查共設計 8 個問題，藉此了解觀眾對導覽之實際體驗及個人感受，以五等尺度評分，5 表示「非常滿意」、4 表示「還算滿意」、3 表示「普通」、2 表示「不太滿意」、1 表示「非常不滿意」。就整體滿意度而言，平均滿意度為 5.0。

1. 導覽員的解說方式容易了解明白：

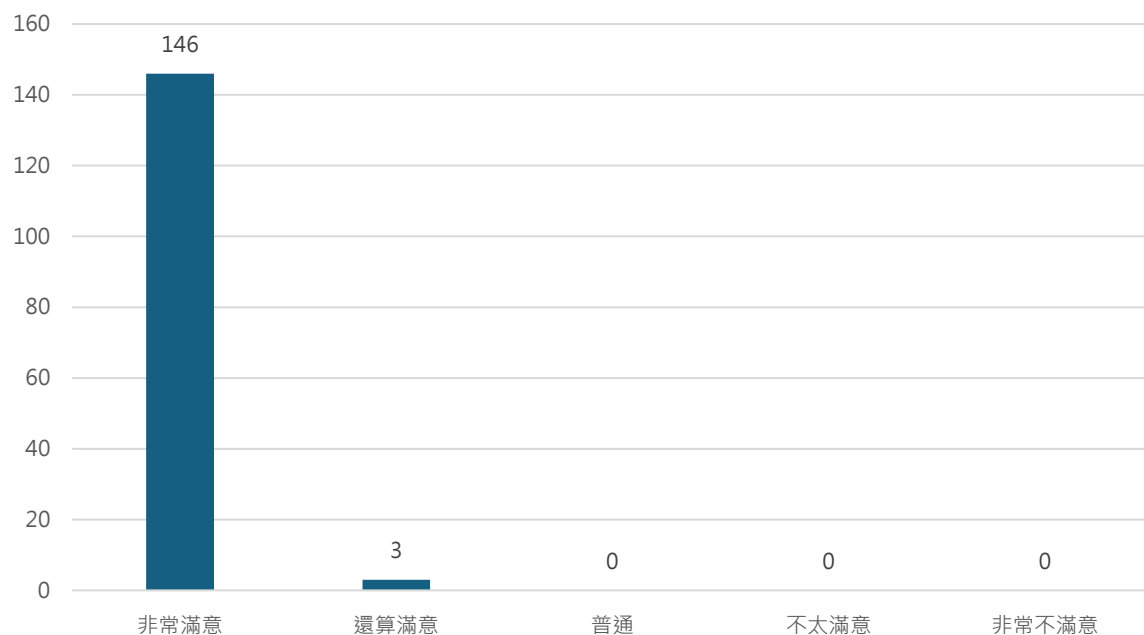
非常滿意 146 人，占 98.0%；還算滿意 3 人，占 2.0%。



圖五 導覽員的解說方式容易了解明白

2. 導覽員的儀容整潔得宜：

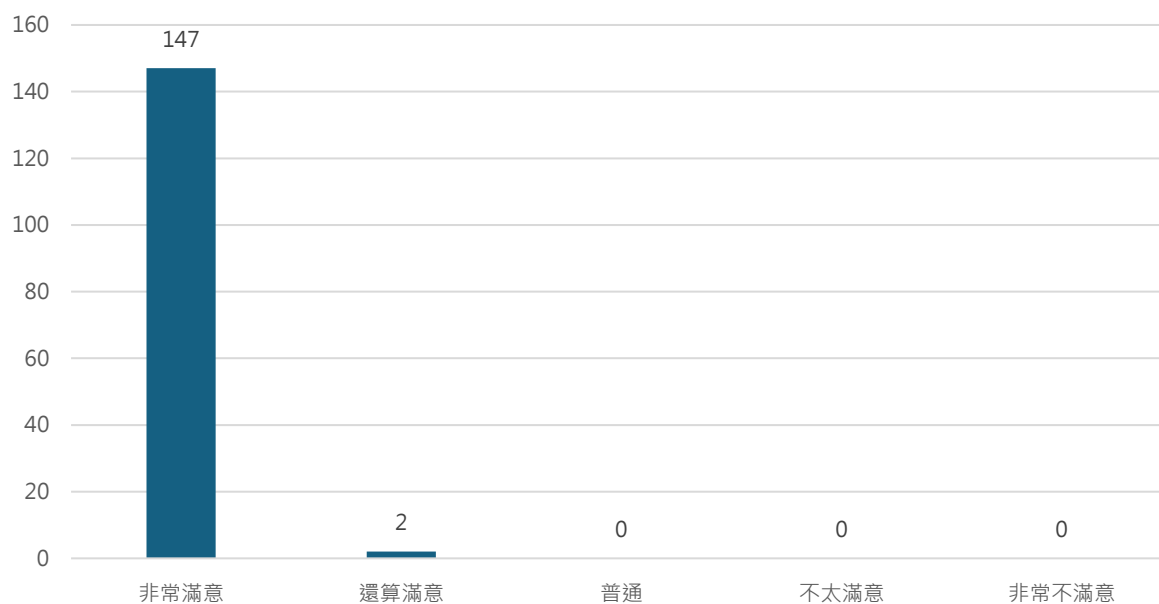
非常滿意 146 人，占 98.0%；還算滿意 3 人，占 2.0%。



圖六 導覽員的儀容整潔得宜

3. 導覽員的態度認真親切

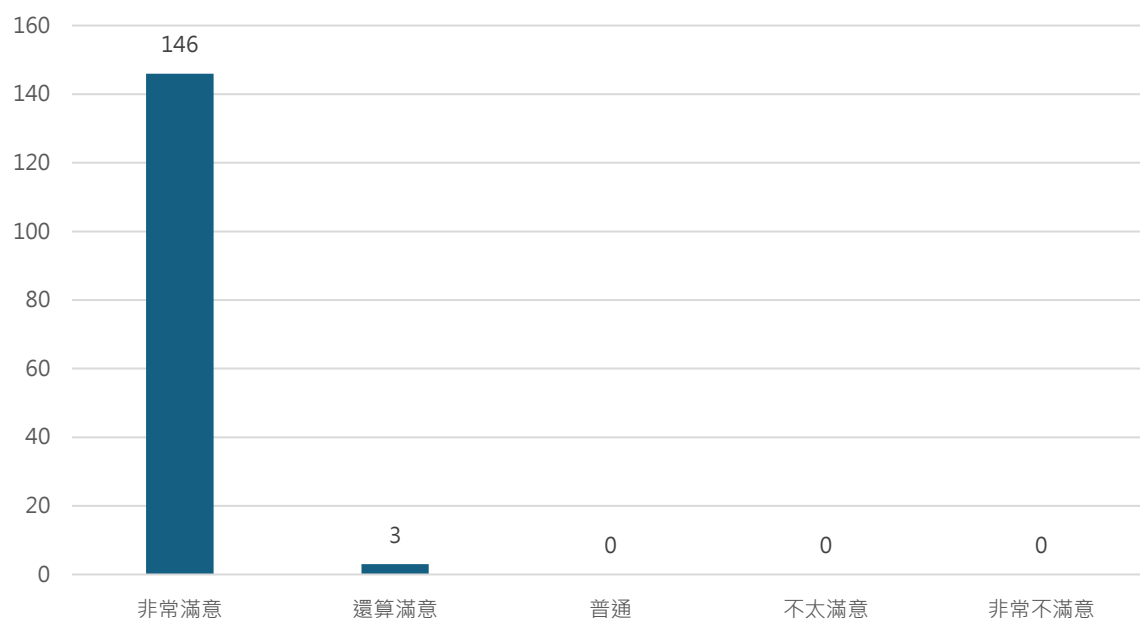
非常滿意 147 人，占 98.7%；還算滿意 2 人，占 1.3%。



圖七 導覽員的態度認真親切

4. 導覽員的解說專業、知識豐富

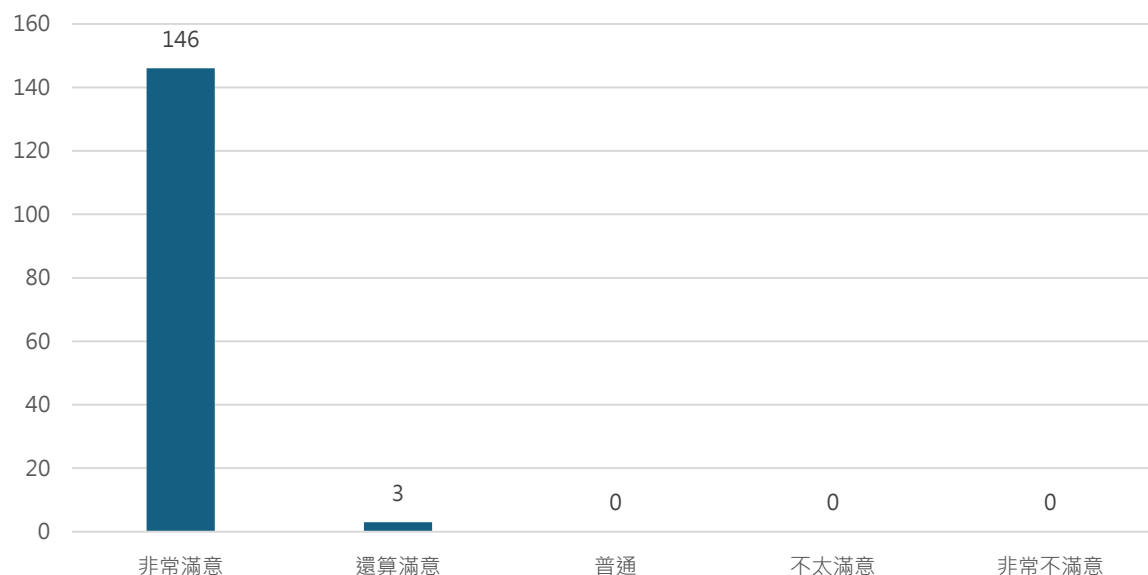
非常滿意 146 人，占 98.0%；還算滿意 3 人，占 2.0%。



圖八 導覽員的解說專業、知識豐富

5. 導覽員表現出尊重及耐心解答問題

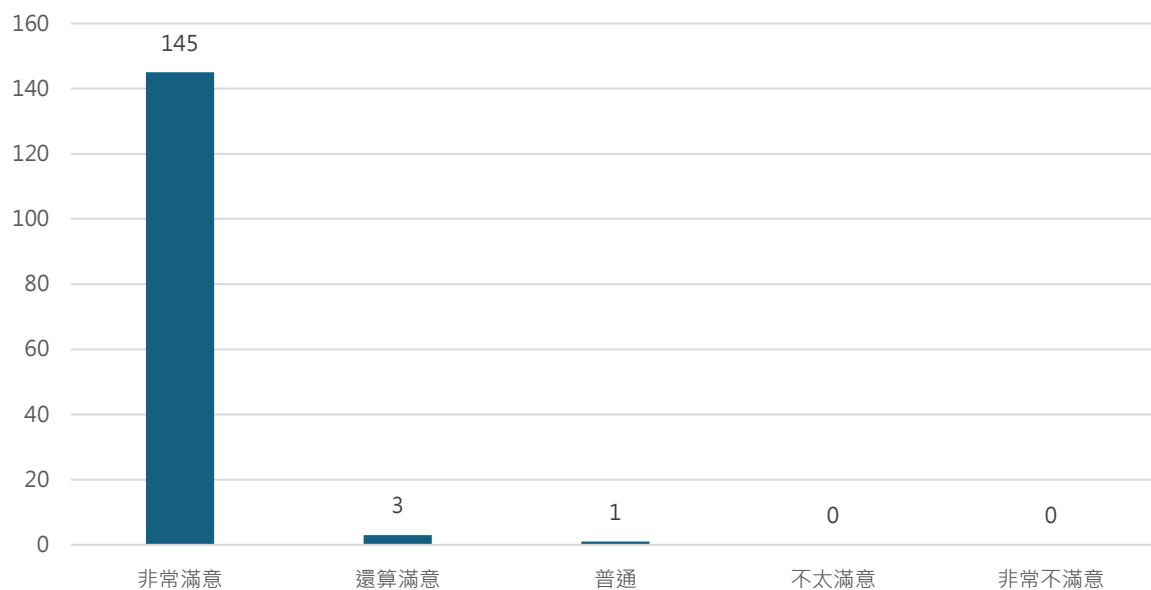
非常滿意 146 人，占 98.0%；還算滿意 3 人，占 2.0%。



圖九 導覽員表現出尊重及耐心解答問題

6. 導覽員能讓我了解歷史背景與建築特色

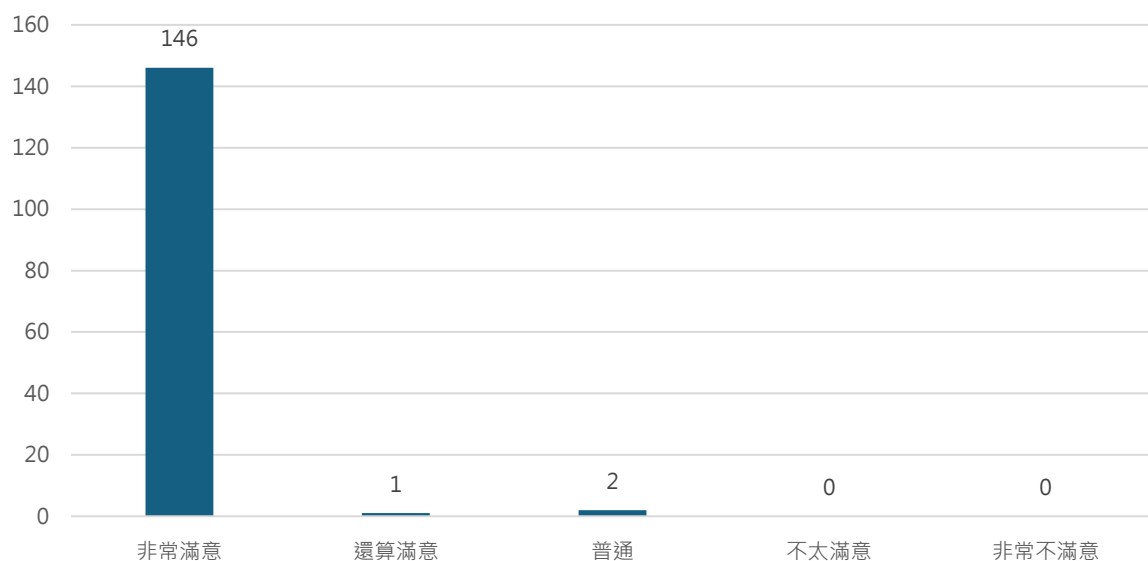
非常滿意 145 人，占 97.3%；還算滿意 3 人，占 2.0%；普通 1 人，占 0.7%。



圖十 導覽員能讓我了解歷史背景與建築特色

7. 本次導覽動線順暢，時間安排得宜

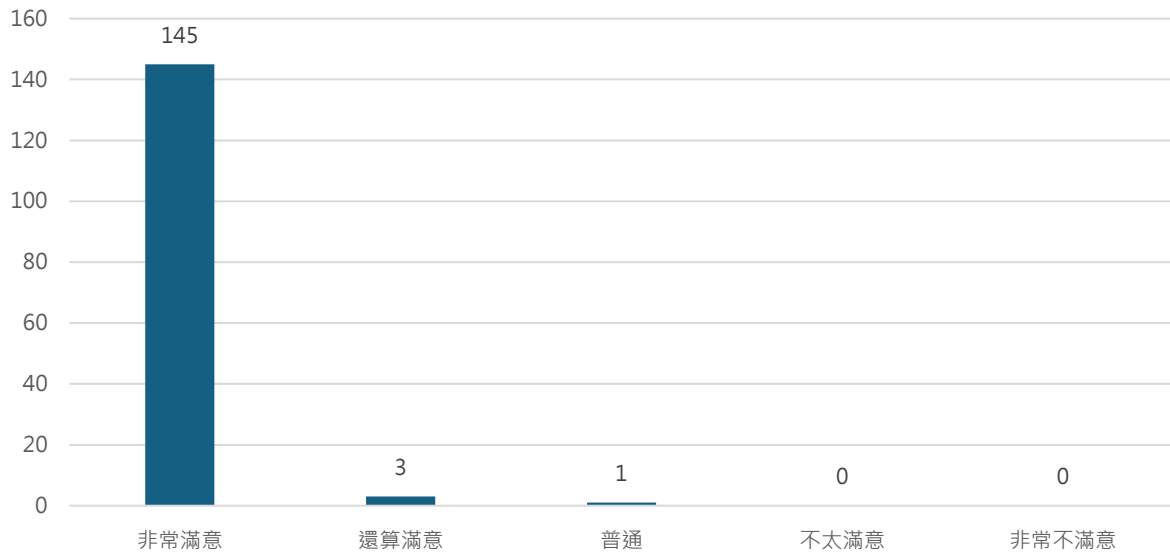
非常滿意 146 人，占 98.0%；還算滿意 1 人，占 0.7%；普通 2 人，占 1.3%。



圖十一 本次導覽動線順暢，時間安排得宜

8. 聆聽本次導覽對我的整體收穫

非常滿意 145 人，占 97.3%；還算滿意 3 人，占 2.0%；普通 1 人，占 0.7%。



圖十二 聆聽本次導覽對我的整體收穫

四、結論

根據問卷分析之結果，歸納出以下幾項發現：

(一)整體滿意度極高

綜觀滿意度分析，皆以「非常滿意」居多，且無出現「不太滿意」與「非常不滿意」之評價，顯示本館導覽解說團隊在整體執行上具備穩定且高水準之表現。

(二)導覽員的態度備受肯定

於「導覽員的態度認真親切」項目中，獲得 147 人評為「非常滿意」，占整體人數約 99%，反映導覽人員專業素養與服務熱誠已深獲觀眾肯定。

(三)可開發多元課程，擴展觀眾客群

從年齡層分布之結果可看出，來館參與導覽解說服務的觀眾客群是以親子為主，建議未來可針對不同年齡層設計多元課程與導覽活動。例如：針對青少年提供結合數位媒體或闖關形式的探索活動；或為高齡族群規劃節奏緩和、內容深入的深度解說路線。藉由分齡分眾的活動設計，不僅可提升不同族群的參與意願，也有助於強化博物館的教育功能與社會影響力。

(四)建議後續可向其他地區進行推廣

由居住地區分析結果可見，來館觀眾以北部地區民眾為主，占整體人數約 67%。若未來能進一步擴大宣傳觸及範圍，吸引中南部或其他地區民眾來訪，將有助於提升本館來館人次及整體參訪多元性，也能進一步了解其他地區的觀眾，作為後續改善之參考。

綜合以上分析結果，本館目前導覽服務品質深獲觀眾肯定，雖已具備良好基礎，仍應持續強化導覽人員培訓與服務細節優化，並透過定期辦理滿意度調查，掌握觀眾需求，以提升導覽體驗之成效。

發行人：蔡美治

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：114 年 7 月