

觀眾分析調查研究—以園區服務為例

新北市立淡水古蹟博物館

一、前言

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、滬尾礮臺、及前清淡水關稅務司官邸（小白宮）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。

本館以「文化平權」、「全齡化博物館」為核心理念，遊客服務範圍除涵蓋不同年齡層外，亦將不同身心障礙障別、失智症族群納入考量，提供其個別所需之服務。總體而言，本館園區服務內容涵蓋售票驗票、遊客諮詢、園區環境維護、商品販售、定時導覽及預約導覽服務...等多元項目。因應觀眾組成日益多元化及參訪需求多樣化，如何精進園區服務品質、提升觀眾參訪滿意度，業已成為本館之關鍵課題。

有鑑於此，本研究以「園區服務」為主軸，針對蒞臨本館轄下各館舍之觀眾進行意見蒐集與分析，期能透過系統化之研究方法，掌握觀眾對園區服務內容及項目等各環節之實際感受與回饋，作為本館未來優化與調整服務內容之重要依據。

二、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，優化園區服務品質」，希望透過調查與分析，了解觀眾對園區服務的實際感受與建議，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重點：

（一）從觀眾角度出發，提升園區服務之適切性

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

（二）全面檢視園區服務流程與內容品質

園區服務涵蓋面向甚廣，從工作人員表現、展覽內容、園區設備等，皆會影響民眾參觀館舍意願。本研究將針對各個面向進行評估，先分析民眾之參訪館舍及參訪影響因素，再分項瞭解民眾對於整體環境、工作人員服務態度、導覽服務、摺頁（含電子文宣）及展示內容之滿意度，並調查民眾認為園區設施可以改善之處及對於活動辦理之期許，藉此歸納出可調整或改善之具體方向。

（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，並作為日後活動設計、場館優化或服務規劃之參考。

（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，本研究希望藉科學化的調查與實務經驗的結合，瞭解本館園區服務的優勢與劣勢，進一步歸納出具體服務優化方向。希望透過更加完善的遊客服務，在提升遊客滿意度的同時，也將古蹟文化的魅力傳達予參觀民眾。

三、研究方法

（一）調查對象與方式：

本研究以實際至本館轄下館舍（淡水紅毛城、滬尾礮臺、前清淡水關稅務司官邸）參觀之觀眾為調查對象，問卷調查分次進行，由調查人員請觀眾掃 QRcode 填寫線上表單方式進行填答。

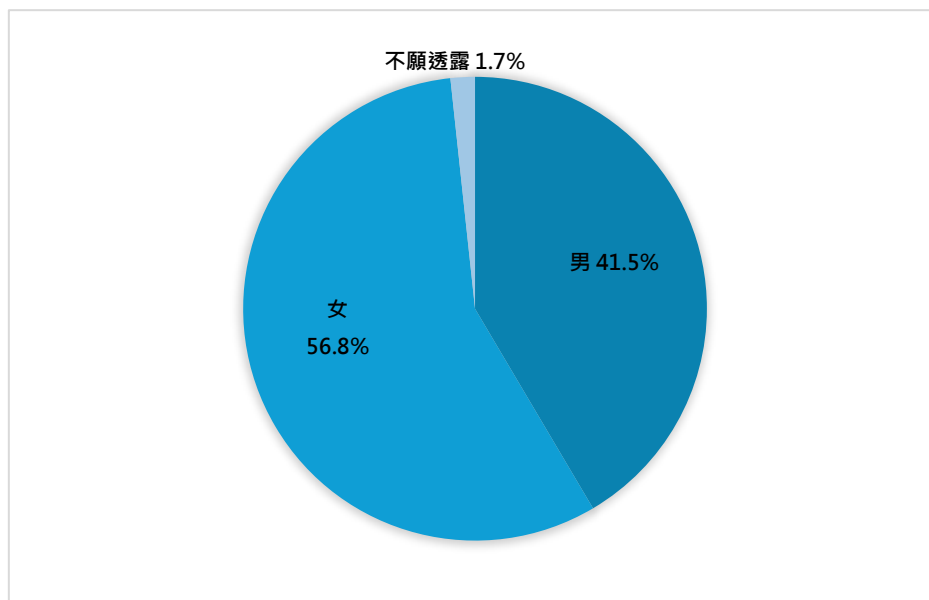
（二）問卷結果及分析：

共進行 6 次「遊客滿意度」調查，共計 1,071 人參與，本次統計分析將以這 1,071 份有效問卷為分析基礎。

1.基本資料

（1）性別比例：

女性共 608 人參與，占 56.8%；男性共 445 人參與，占 41.5%，另有 18 人不願透露，占 1.7%。

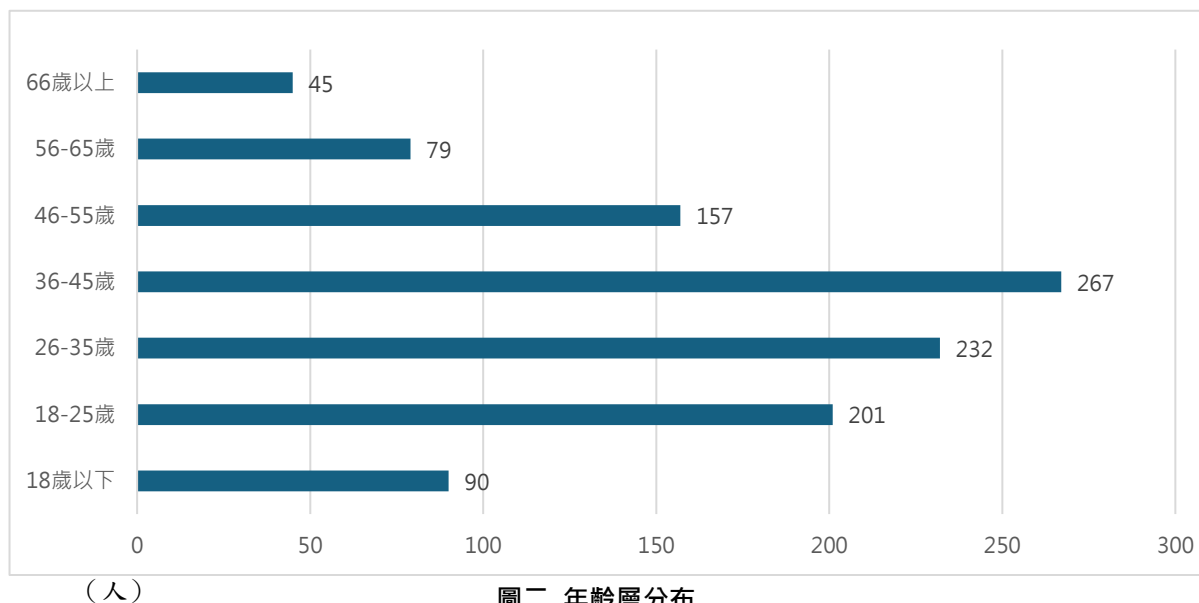


圖一 性別比例

資料來源：本館 2025 年遊客滿意度調查研究報告書

(2) 年齡層分布：

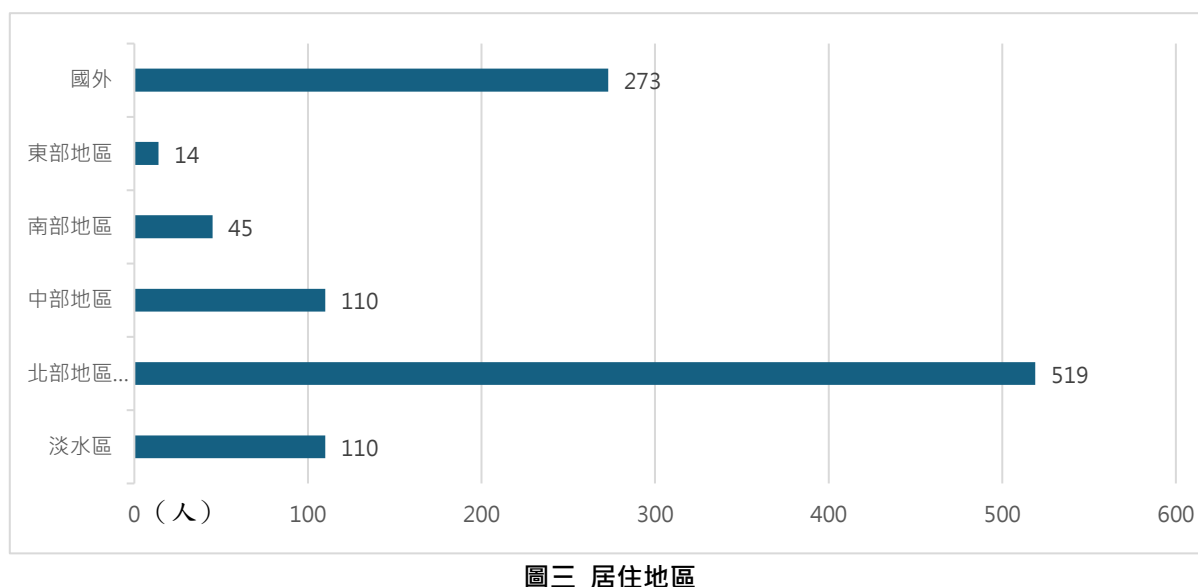
18 歲以下 90 人參與，占 8.4%；18-25 歲 201 人參與，占 18.8%；26-35 歲 232 人參與，占 21.7%；36-45 歲 267 人參與，占 24.9%；46-55 歲 157 人參與，占 14.6%；56-65 歲 79 人參與，占 7.4%；66 歲以上 45 人參與，占 4.2%。



資料來源：本館 2025 年遊客滿意度調查研究報告書

(3) 居住地區：

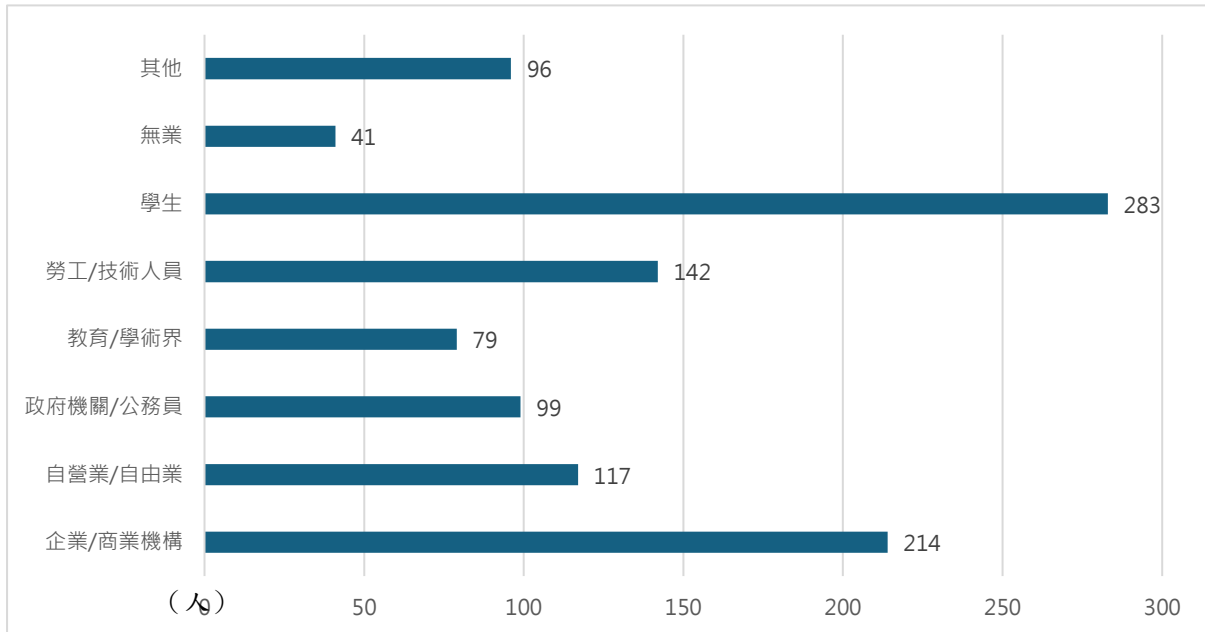
北部地區共 629 人，占 58.7%（其中，淡水區 110 人，占 10.3%；北部其他區域 519 人，占 48.4%）；中部地區 110 人，占 10.3%；南部地區 45 人，占 4.2%；東部地區 14 人，占 1.3%；國外 273 人，占 25.5%。



資料來源：本館 2025 年遊客滿意度調查研究報告書

(4) 職業類別：

企業/商業機構 214 人，占 20%；自營業/自由業 117 人，占 10.9%；政府機關/公務員 99 人，占 9.2%；教育/學術界 79 人，占 7.4%；勞工/技術人員 142 人，占 13.3%；學生 283 人，占 26.4%；無業 41 人，占 3.8%；其他 96 人，占 9%。



圖四 職業類別

資料來源：本館 2025 年遊客滿意度調查研究報告書

(5) 小結：

根據基本資料調查結果，至本館轄下館舍參觀者，性別比例以女性為居多，占 56.8%；於年齡層層面，18-45 歲共占 65.4%（其中以 36-45 歲占 24.9% 為最多）；而於參訪者居住地區層面，以淡水區以外北部地區占最大宗，為 48.51%，而以南部及東部為最少；於職業類別層面，學生族群占比最高，為 26.4%，企業/商業機構領域人員占比次之，為 20%。

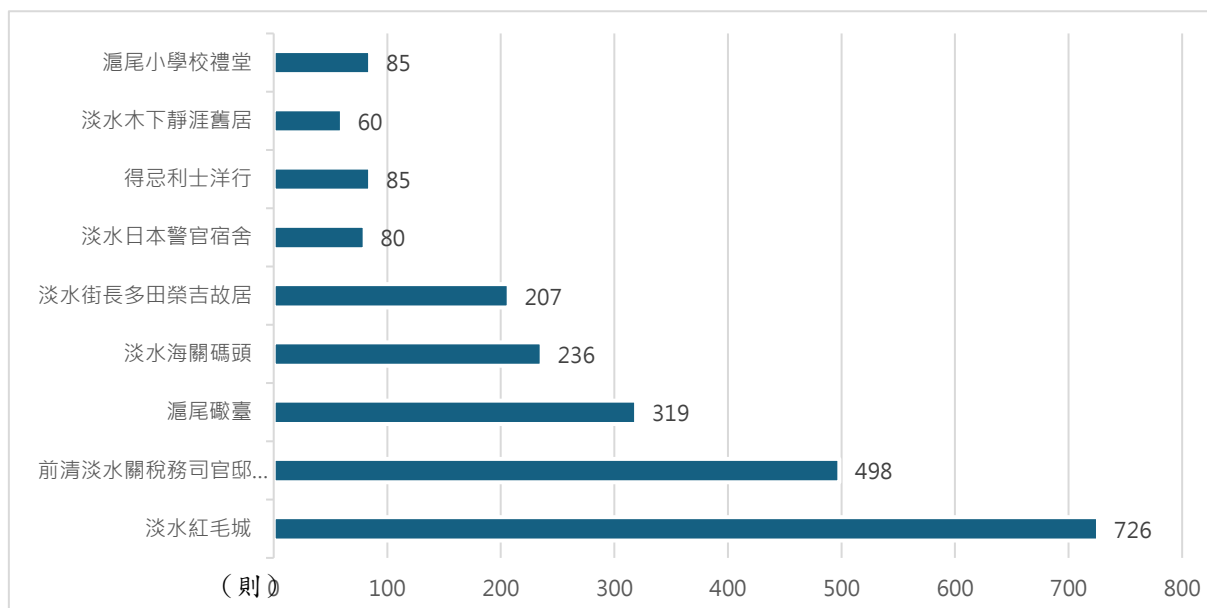
2. 滿意度分析

本調查係先分析受訪者曾經參觀過的館舍，以及影響參訪的因素，後以 6 個園區環境及服務相關滿意度問題，藉此了解觀眾對參觀體驗之感受，以五等尺度評分，5 表示「非常滿意」、4 表示「滿意」、3 表示「普通」、2 表示「不滿意」、1 表示「非常不滿意」。就整體滿意度而言，平均滿意度為 4.37。

(1) 參觀館舍：

根據調查結果，於總計 2,296 則回應中，淡水紅毛城是最多受訪者參訪過的館舍，有 726 則，占 31.6%；前清淡水關稅務司官邸（小白宮）有 498 則，占 21.7%；滬尾礮臺有 319 則，占 13.9%；淡水海關碼頭有 236 則，占 10.3%；淡水街長多田榮吉故居有 207 則，占 9%；淡水日本警官宿舍有 80 則，占 3.5

%；得忌利士洋行有 85 則，占 3.7%；淡水木下靜涯舊居有 60 則，占 2.6%，
滬尾小學校禮堂有 85 則，占 3.7%。

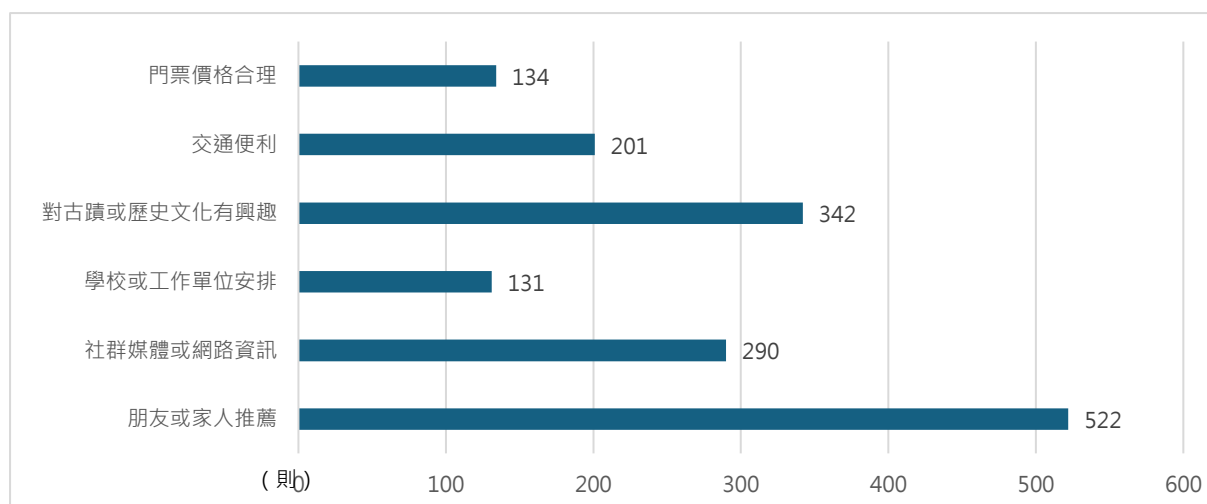


圖五 參觀館舍

資料來源：本館 2025 年遊客滿意度調查研究報告書

(2) 參訪影響因素：

根據調查結果，於總計 1,620 則回應中，朋友或家人推薦有 522 則，占 32.2%；社群媒體或網路資訊有 290 則，占 17.9%；學校或工作單位安排有 131 則，占 8.1%；對古蹟或歷史文化有興趣有 342 則，占 21.1%；交通便利有 201 則，占 12.4%；門票價格合理 134 則，占 8.3%。

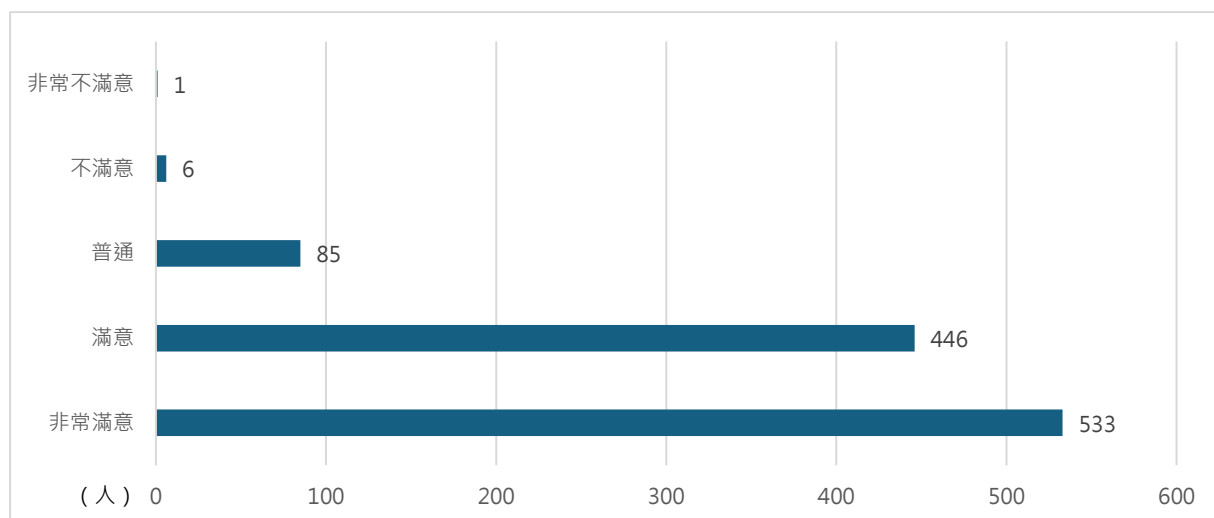


圖六 參訪影響因素

資料來源：本館 2025 年遊客滿意度調查研究報告書

(3) 對於博物館「整體環境」的滿意度：

非常滿意 533 人，占 49.8%；滿意 446 人，占 41.6%，合計占 91.4%。

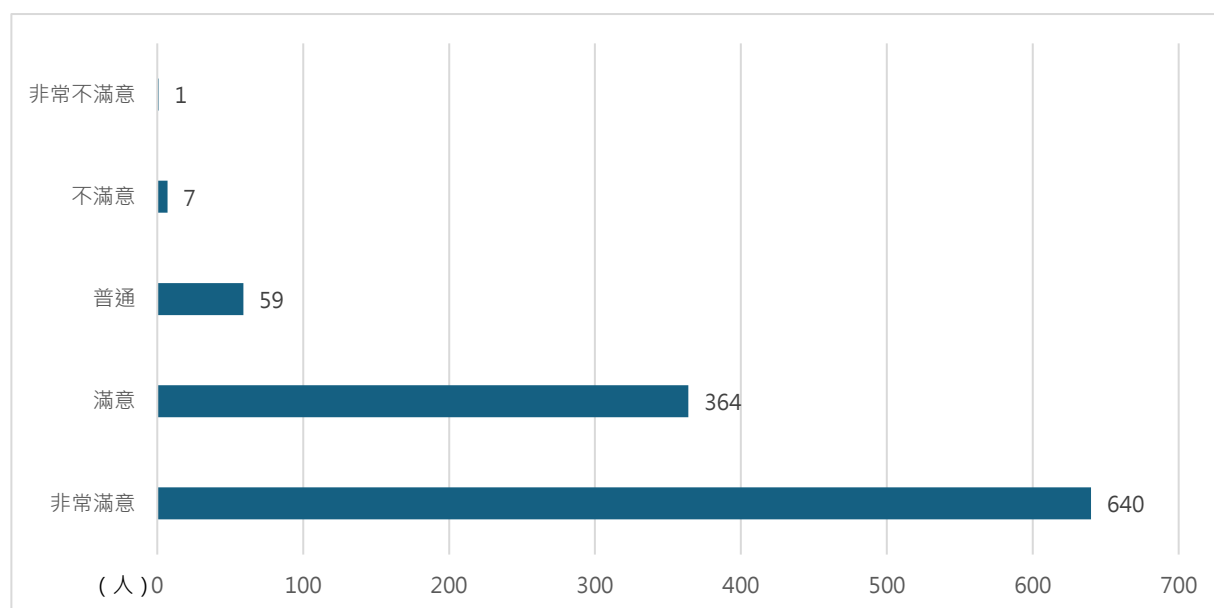


圖七 對於博物館「整體環境」的滿意度

資料來源：本館 2025 年遊客滿意度調查研究報告書

(4) 對於博物館工作人員「服務態度」的滿意度：

非常滿意 640 人，占 59.8%；滿意 364 人，占 34%，合計占 93.8%。

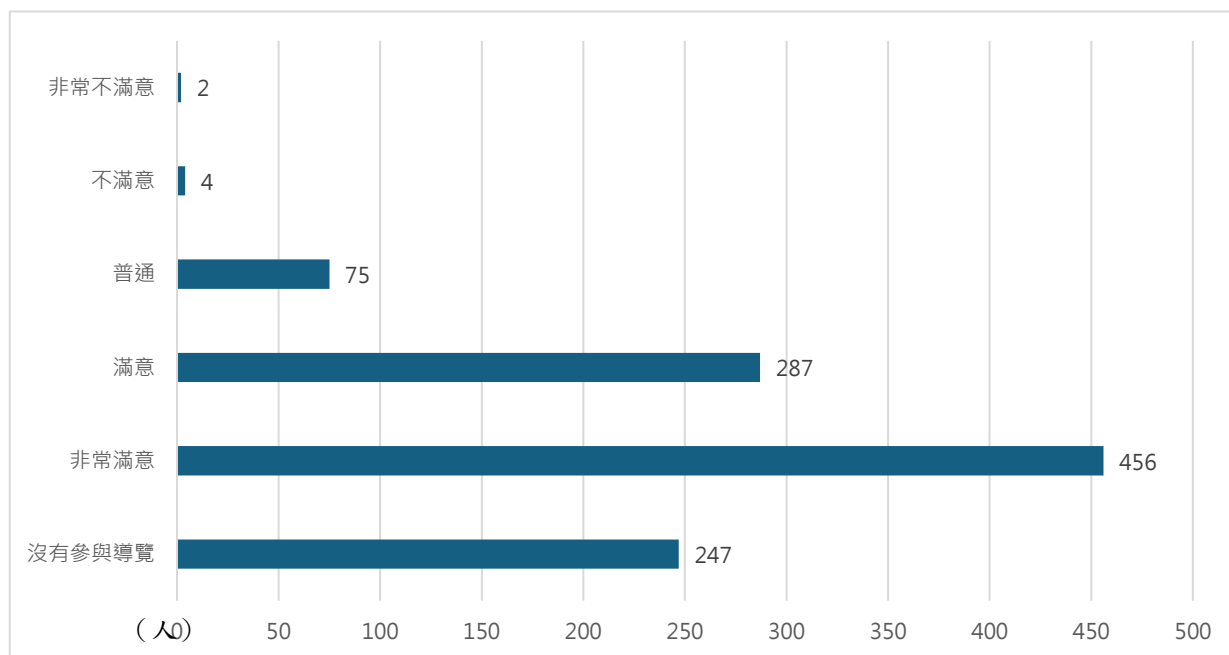


圖八 對於博物館工作人員「服務態度」的滿意度

資料來源：本館 2025 年遊客滿意度調查研究報告書

(5) 對於博物館「導覽服務」的滿意度：

於 824 名有參與導覽的受訪者中，非常滿意 456 人，占 55%；滿意 287 人，占 35%，合計占 90%。

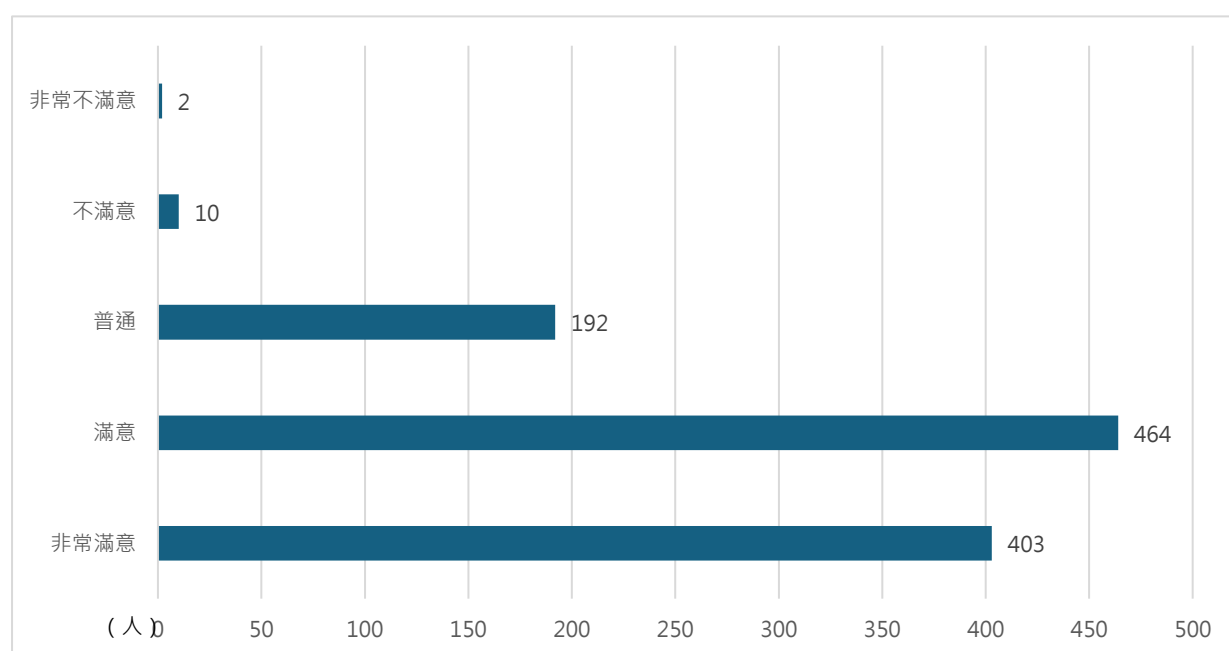


圖九 對於博物館「導覽服務」的滿意度

資料來源：本館 2025 年遊客滿意度調查研究報告書

(6) 對於博物館提供之「摺頁 (含電子文宣)」滿意度：

非常滿意 403 人，占 37.6%；滿意 464 人，占 43.3%，合計占 80.9%。

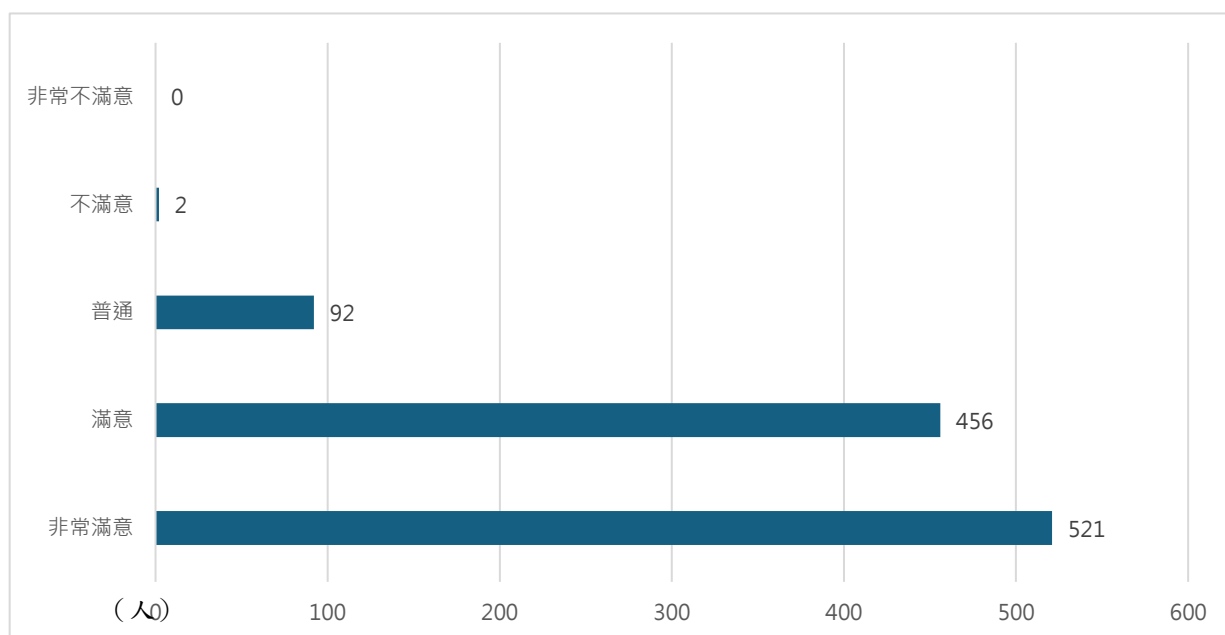


圖十 對於博物館提供之「摺頁 (含電子文宣)」滿意度

資料來源：本館 2025 年遊客滿意度調查研究報告書

(7) 對於園區內「展示內容」的滿意度：

非常滿意 521 人，占 48.6%；滿意 456 人，占 42.6%；合計占 91.2%。

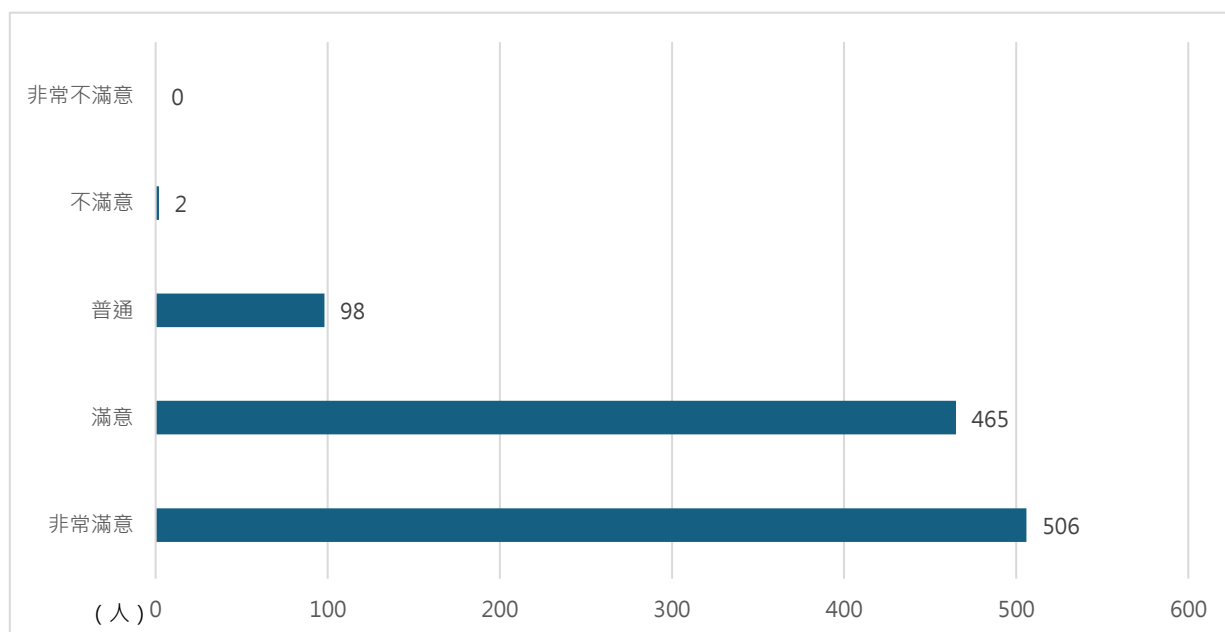


圖十一 對於園區內「展示內容」的滿意度

資料來源：本館 2025 年遊客滿意度調查研究報告書

(8) 對於參觀園區「整體」的滿意度：

非常滿意 506 人，占 47.2%；滿意 465 人，占 43.4%，合計占 90.6%。

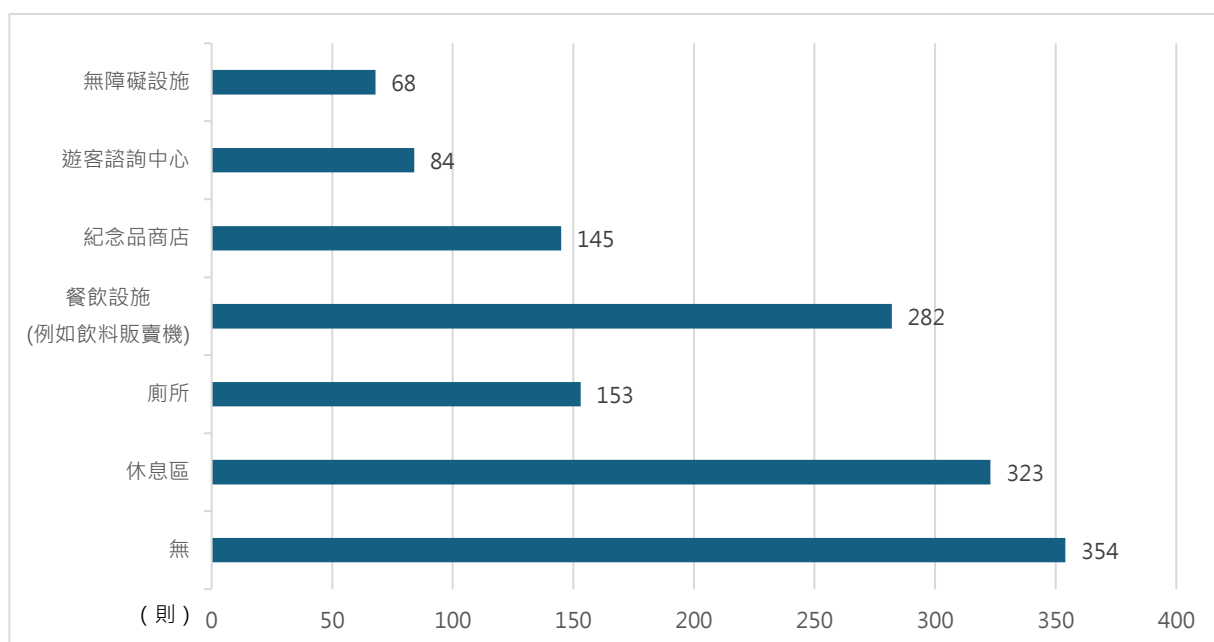


圖十二 對於參觀園區「整體」的滿意度

資料來源：本館 2025 年遊客滿意度調查研究報告書

(9) 對於博物館「設施」的改善建議方向：

根據調查結果，於總計 1,409 則回應中，認為博物館設施無需改善者，有 354 則，占 25.1%；認為休息區需要改善者其次，有 323 則，占 22.9%。

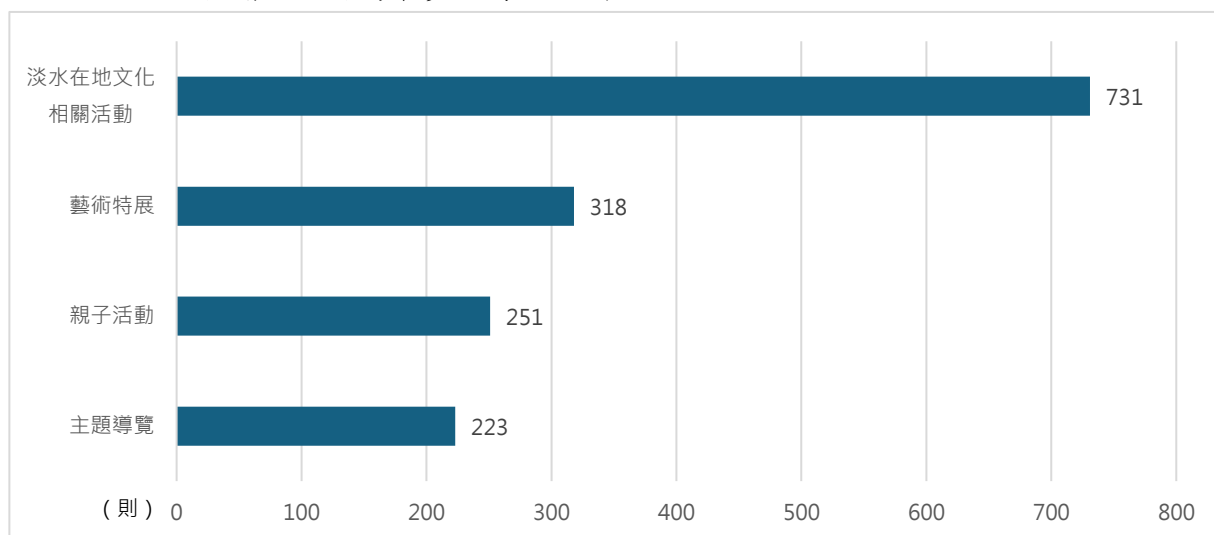


圖十三 對於博物館「設施」的改善建議方向

資料來源：本館 2025 年遊客滿意度調查研究報告書

(10) 希望博物館未來增加的「展覽或活動」：

根據調查結果，於總計 1,523 則回應中，希望本館未來增加辦理淡水在地文化相關活動者為最多，有 731 則，占 48%。



圖十四 希望博物館未來增加的「展覽或活動」

資料來源：本館 2025 年遊客滿意度調查研究報告書

四、結論

根據問卷分析之結果，歸納出以下幾項發現：

（一）整體滿意度高

綜觀滿意度分析，「非常滿意」與「滿意」居多，合計占 90.6%，且極少出現「不滿意」與「非常不滿意」之評價，顯示本館園區於整體服務提供層面具備優異水準，深獲民眾肯定。

（二）可開發以學生族群為主要對象的淡水在地文化活動

於「職業類別」項目中，有 283 人為學生，占比 26.4%，為所有職業類別中最高；而「年齡層分布」項目中，18-25 歲人數 201 人、18 歲以下人數 90 人。而希望本館增加有關淡水在地文化相關活動者為最多，共計有 731 則回應。故本館可優先開發以學生族群為主要對象的淡水在地文化活動，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。

（三）可朝「場館摺頁、遊客休息區或餐飲設施」方向進行優化

於博物館「摺頁（含電子文宣）滿意度」中，非常滿意及滿意 2 項加總為 80.9%，此比率較其他項滿意度調查低；又於「設施改善建議方向」調查中，休息區及餐飲設施（例如飲料販賣機）之回應所占比例較他項高，故建議可朝「場館摺頁、遊客休息區或餐飲設施」方向優先進行改善。

（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，占整體人數約占 58.7%。若未來能進一步擴大宣傳觸及範圍，吸引其他地區民眾或外國遊客來訪，將有助於提升本館來館人次及整體參訪多元性，同時，透過拓展不同地區觀眾來源，亦有助於蒐集更廣泛之參訪需求與意見，作為後續園區服務優化及場館規劃之參考依據。

綜合以上分析結果，本館目前園區服務品質深獲觀眾肯定，雖已具備良好基礎，仍應持續優化場館摺頁、園區設施等服務提供相關細節，並透過定期辦理滿意度調查，掌握觀眾需求並確認園區服務提升之成果。