

# 114 年度桃園市兒童美術館 年度服務滿意度調查報告

執行單位：桃園市兒童美術館

研究助理：黃儴微、陳雯鈺

## 目錄

|                         |    |
|-------------------------|----|
| <b>第壹章、緒論</b> .....     | 1  |
| 壹、前言.....               | 1  |
| 貳、調查動機.....             | 2  |
| 參、調查目的.....             | 2  |
| <b>第貳章、調查概述</b> .....   | 3  |
| 壹、研究設計與實施.....          | 3  |
| 一、研究方法.....             | 3  |
| 二、問卷調查.....             | 4  |
| 貳、資料處理與分析.....          | 6  |
| <b>第參章、調查結果分析</b> ..... | 7  |
| 壹、觀眾人口統計特質分析.....       | 7  |
| 一、性別.....               | 7  |
| 二、年齡.....               | 8  |
| 三、教育程度.....             | 9  |
| 四、隨行兒童年齡層（複選）.....      | 10 |
| 五、居住地區.....             | 11 |
| 六、族群.....               | 13 |
| 七、小結.....               | 14 |
| 貳、觀眾行為調查分析.....         | 17 |
| 一、觀眾參觀頻率.....           | 17 |
| 二、同行者.....              | 18 |
| 三、交通方式.....             | 19 |
| 四、觀眾獲知訊息之管道（複選）.....    | 20 |
| 五、參觀原因（複選）.....         | 21 |
| 六、停留時間.....             | 23 |
| 七、小結.....               | 23 |
| 參、各項服務滿意度分析.....        | 25 |
| 一、整體硬體設施（設備）滿意度.....    | 26 |
| 二、整體展覽滿意度.....          | 28 |

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| 三、整體人員及服務滿意度.....        | 29        |
| 肆、重要表現程度分析與忠誠度分析.....    | 30        |
| 一、預期重要性.....             | 30        |
| 二、參與滿意度.....             | 30        |
| 三、重要/表現程度落差.....         | 31        |
| 四、重要/表現程度分析（IPA 分析）..... | 32        |
| 五、忠誠度分析（再訪與推薦意願）.....    | 34        |
| 陸、交叉分析.....              | 36        |
| 一、性別與滿意度交叉分析.....        | 36        |
| 二、性別與硬體設施滿意度交叉分析.....    | 37        |
| 三、性別與展覽滿意度交叉分析.....      | 38        |
| 四、性別與人員服務滿意度交叉分析.....    | 40        |
| <b>第肆章、結論與建議.....</b>    | <b>42</b> |
| 一、根據「人口統計特質分析」提出建議.....  | 42        |
| 二、根據「行為調查分析」提出建議.....    | 44        |
| 三、根據「各項服務滿意度分析」提出建議..... | 46        |
| 四、根據「重要表現程度」提出建議.....    | 46        |
| 五、對於「明年度調查」提出建議.....     | 47        |
| 六、觀眾其他建議改善意見.....        | 48        |

# 第壹章、緒論

## 壹、前言

觀眾研究長期被視為博物館與美術館營運管理中的重要工具，旨在協助博物館等文化場域機構，透過系統性蒐集與分析觀眾資料，掌握觀眾結構、參觀行為與服務成效，並作為檢視服務運作情形、調整營運方向及提升公共文化服務品質之重要依據；再者，藉由掌握觀眾需求與行為，能強化機構與觀眾之間的連結，促進更深層的互動與參與。因此，透過觀眾研究瞭解觀眾之參觀行為與使用經驗，有助於館方掌握觀眾需求與期待，進而作為展覽規劃、空間配置、服務設計與營運管理調整的重要依據，能使博物館更有效地回應不同觀眾族群之參與方式與社會需求 (Fakatseli, 2008<sup>1</sup>；劉婉珍譯，2008<sup>2</sup>)。

博物館作為重要的社會教育機構，在文化傳承與社會永續發展中扮演關鍵角色。各國普遍投入大量人力與資源，積極推動博物館相關建設，其目的不僅在於回應教育推廣與休閒觀光之需求，亦藉此提升整體國家文化形象與軟實力。

桃園市兒童美術館（以下簡稱「桃園兒美館」）座落於桃園青埔地區，為桃園市立美術館體系之一，未來將透過空中廊道與總館相互串聯，形塑完整的藝術場館群。館舍空間規劃以兒童需求為核心，提供多元且具教育性的藝術學習與體驗環境。館所立基於「兒童參與」之理念，以多元藝術為主題，透過藝術展演、教育推廣、跨域合作、社區參與與專業研究等面向，引導兒童在生活中接觸藝術、體驗創作，培養其思辨能力、開放態度與社會參與實踐，並致力於營造友善親子共同參與藝文活動的環境，實踐兒童參與文化之權利。

基於上述發展脈絡，本次觀眾調查期望透過問卷方式，深入瞭解觀眾之參觀行為、滿意度與需求，以作為館方檢視年度服務表現，同時依據具體數據分析，能用於未來館所在展覽規劃、空間設計、服務品質提升及觀眾經營策略提供重要參考依據，以持續強化桃園市兒童美術館之公共文化服務功能。

---

<sup>1</sup> Fakatseli, O. 2008. What is visitor studies? Retrieved June 20, 2008, from <http://www.visitors.org.uk/node/6>

<sup>2</sup> 劉婉珍，2008。觀眾研究與博物館的營運發展。博物館學季刊，22(3):21-37。

## 貳、調查動機

為持續及提升桃園市兒童美術館之公共服務品質與營運效能，並回應不同年齡層觀眾之參觀需求與使用經驗，本館透過系統化之觀眾調查，蒐集參觀者之實際體驗回饋，作為館務評估與後續改善之依據。

本次調查旨在瞭解觀眾對於美術館硬體設施、展覽內容及人員服務表現等核心面向之重視程度與滿意程度，以掌握觀眾參觀前期待與參觀後感受之差異情形。同時，透過人口統計變項之分析，進一步辨識不同族群在參觀經驗與服務評價上的差異，作為未來展覽規劃、服務優化及資源配置之參考。

## 參、調查目的

承上所述，本次調查為瞭解桃園市兒童美術館觀眾之參觀經驗與服務評價，以系統性掌握觀眾對館方各項服務與設施之使用情形與整體滿意度，作為館務營運評估與服務優化之基礎資料。本研究調查目的如下：

### 一、瞭解桃園市兒童美術館觀眾的特質：

調查主要瞭解桃園市兒童美術館觀眾之基本特質與人口結構，包括年齡層分布、居住地、參觀頻率等行為特性，以掌握主要參觀族群之組成樣貌。

### 二、調查觀眾對桃園市兒童美術館整體服務之滿意度：

評估範圍涵蓋館舍硬體設施（如空間動線、設施完善程度）、展覽內容（如主題設計、展示內容）及人員服務表現（如服務態度、專業度）等面向，以瞭解觀眾對桃美館各項服務之感受與需求，彙整不滿意之觀眾的意見，以全面檢視現行營運與服務品質之實際表現，以做為改善特定服務之參考依據。

## 第貳章、調查概述

### 壹、研究設計與實施

#### 一、研究方法

##### （一）調查對象：

本次調查依據政府文化統計相關規範辦理，調查對象為完成參觀並填寫問卷之觀眾，受訪者年齡範圍涵蓋 14 歲以下至 65 歲以上之各年齡層。

調查內容包括整體硬體設施、展覽內容、人員服務表現等面向，以及觀眾於參觀前之重視程度與參觀後之滿意程度，並蒐集觀眾之基本人口統計變項，作為後續分析之參考依據。

##### （二）調查地點：桃園市兒童美術館一樓服務台及進行出口調查。

##### （三）調查實施時間：114 年 10 月 1 日至 10 月 10 日，共計 10 日。

##### （四）抽樣方法：

考量調查時程條件限制，本研究採便利抽樣方式，於平日及假日進行問卷蒐集，以掌握不同時段參觀民眾及活動參與者之基本特性與意見回饋。

##### （五）完成樣本數規劃：本調查預計完成300份有效問卷，實際回收為340份。

## 二、問卷調查

### (一) 問卷內容設計 (調查問卷詳如附錄 1)：

本研究共分為三大部分，第一部分為「觀眾行為調查」，第二部分為「觀眾重要(重視度)—表現(滿意度)程度及忠誠度」，第三部分為「受訪者基本資料」。在量表部分，採用 Likert Scale五點計分評量法來計分，共14題，填答選項分為(5)非常滿意(4)滿意(3)普通(2)不滿意(1)非常不滿意。並設計未使用之選項，以排除遺漏題。各項目主要衡量內容說明如下：

- i. 觀眾行為：主要係為瞭解參訪博物館觀眾之基本行為特性。其內容包含桃園市兒童美術館參觀次數、博物館參觀次數、同行者、交通方式、訊息取得管道、參觀原因、停留時間情況。
- ii. 受訪者基本資料：瞭解參觀觀眾的基本特質，以利掌握特定族群的型態特質。其內容包含：性別、年齡、教育程度、同行小孩之年齡、居住地與族群。
- iii. 觀眾滿意度—重要性：瞭解參觀觀眾對各項服務之滿意度及重要性意見，其內容包含：硬體設施(設備)、展覽、人員服務等。
- iv. 忠誠度及其他意見：瞭解參觀觀眾對「再訪」及「推薦」桃園市兒童美術館的意願及其他意見。其內容包含改善意見及其他相關建議等。

（二）研究步驟：

1. 文獻探討及初步分析
2. 將問卷置入 MuseSurvey
3. 問卷調查
4. 問卷資料整理與分析
5. 撰寫研究報告

（三）樣本數：

本研究團隊於114年10月1日至10月10日，為期10日，使用附錄所列問卷進行正式調查，共計發放 340 份問卷。調查採用問卷平臺網站MuseSurvey進行資料蒐集，由調查員於現場提供填答說明與必要協助，觀眾自行完成問卷填寫，以確保填答流程順利進行及資料之完整性，所回收之問卷作為本次調查分析之樣本依據。

## 貳、資料處理與分析

本研究之問卷資料處理與分析採用：

### （一）描述性統計分析：

針對各項調查項目的填答比例進行統計，依此進行觀眾特質與觀眾行為等各項分析，掌握參觀觀眾的屬性輪廓。

### （二）重要表現程度分析（IPA）：

IPA 分析法是為瞭解民眾對於某項服務的重視程度與實際的感受程度，並可提供機構在改善服務品質上的優先順序（圖 1）。操作方式是先計算各別題項的重要與表現程度平均數，將這些平均值置入二維矩陣中，再以所有題項的平均值為分隔點，形成四個象限，利用各別題項的相對位置，描述此服務項目的表現情形，並提出服務的改善策略與建議。重要表現程度分析矩陣圖如下：



圖 1、重要表現程度矩陣圖

## 第參章、調查結果分析

### 壹、觀眾人口統計特質分析

#### 一、性別

本項調查結果顯示，114年桃園市兒童美術館之觀眾以女性為主，此一結果與國內外相關博物館觀眾研究中女性參觀比例普遍較高的趨勢相符，顯示女性在博物館參觀行為上相對較為積極。

其中，女性觀眾共223人，佔67.99%；男性觀眾為104人，佔31.71%；另有1人（0.30%）選擇其他性別。整體而言，女性與男性觀眾比例約為7：3，女性觀眾人數明顯高於男性，顯示女性仍為本館主要觀眾族群，性別結構呈現女性佔多數的特徵。

表 1、114 年觀眾性別比例統計表

| 項目 | 次數  | 百分比    |
|----|-----|--------|
| 女性 | 223 | 67.99% |
| 男性 | 104 | 31.71% |
| 其他 | 1   | 0.30%  |
| 總計 | 328 | 100%   |

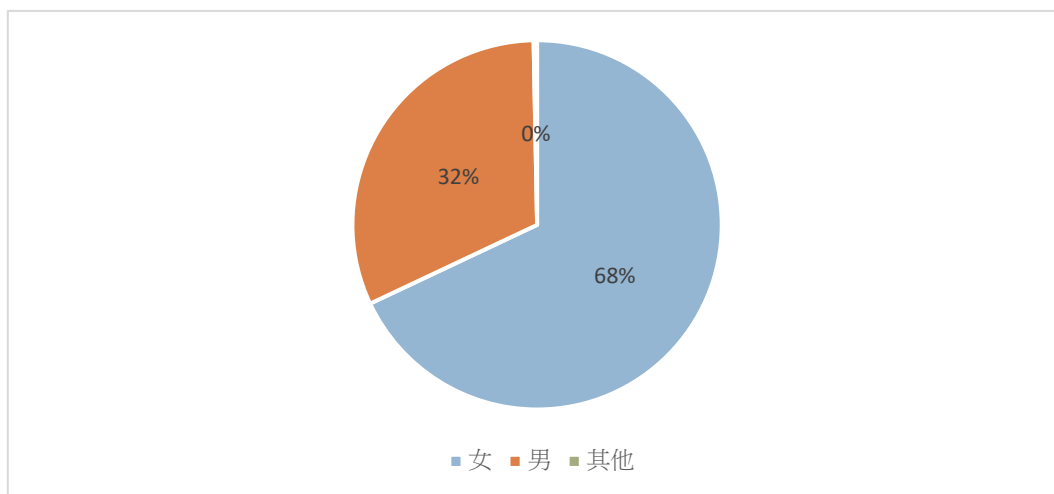


圖 2、114 年觀眾性別比例分析圖

## 二、年齡

從本次觀眾年齡調查結果顯示，114 年桃園市兒童美術館之問卷填答者以青壯年族群為主，核心年齡集中於 30 至 49 歲。其中，以 35 至 39 歲為最大族群，共 107 人，佔 32.62%；其次為 40 至 44 歲，共 71 人，佔 21.65%。顯示實際填答者多為處於家庭與育兒階段之中壯年觀眾，主要為陪同兒童參觀之家長或照顧者。此一結果與兒童美術館以親子共同參與為主要參觀型態之場館屬性相符，並不代表實際到館觀眾年齡結構以成人為主。

相較之下，14 歲以下觀眾於問卷填答中所佔比例相對較低，主要因該年齡層多以家庭形式參觀，問卷多由具填答能力之家長或照顧者代為回覆，致使兒童觀眾之實際參與情形未能完全反映於年齡填答結果中。此一情況亦可由後續「參觀原因」調查結果加以佐證，選擇「帶小孩參觀」之填答共計 249 筆，顯示 14 歲以下觀眾於實際到館結構中仍佔有一定比例，僅在問卷填答結構上呈現不足。

表 2、114 年觀眾年齡統計表

| 項目      | 次數  | 百分比    |
|---------|-----|--------|
| 14 歲以下  | 10  | 3.05%  |
| 15-19 歲 | 3   | 0.91%  |
| 20-24 歲 | 4   | 1.22%  |
| 25-29 歲 | 17  | 5.18%  |
| 30-34 歲 | 54  | 16.46% |
| 35-39 歲 | 107 | 32.62% |
| 40-44 歲 | 71  | 21.65% |
| 45-49 歲 | 29  | 8.84%  |
| 50-54 歲 | 4   | 1.22%  |
| 55-59 歲 | 10  | 3.05%  |
| 60-64 歲 | 14  | 4.27%  |
| 65 歲以上  | 5   | 1.52%  |
| 總計      | 328 | 100%   |

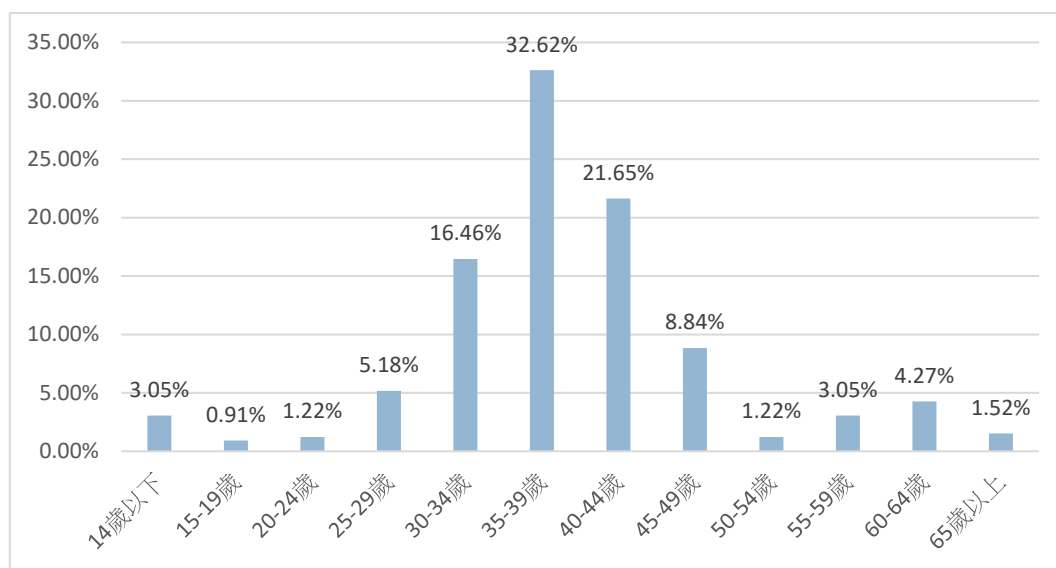


圖 3、114 年觀眾年齡統計圖

### 三、教育程度

本次調查結果顯示，114 年桃園市兒童美術館之觀眾教育程度以「大學/專科」為主，在 322 份有效問卷中共計 194 人，佔 60.25%；其次為「碩士或以上」教育程度，共 94 人，佔 29.19%。整體而言，具備大學以上學歷之觀眾合計佔近九成（共 288 人，佔 89.44%），顯示本館觀眾整體教育程度偏高。

進一步而言，本次教育程度之調查結果主要反映實際填答問卷之家長或照顧者之教育背景。由於桃園市兒童美術館之參觀型態以親子共同參與為主，填答者多為陪同兒童到館之家長，其教育程度可視為願意主動帶領子女參與美術館活動之家長族群特性之一。此一結果顯示，本館目前之親子觀眾多來自具一定教育背景之家庭，並不涉及兒童本身之教育程度差異。

表 3、114 年觀眾教育程度統計表

| 項目    | 次數  | 百分比    |
|-------|-----|--------|
| 國小或以下 | 10  | 3.11%  |
| 國中    | 2   | 0.62%  |
| 高中/職  | 22  | 6.83%  |
| 大學/專  | 194 | 60.25% |
| 碩士或以上 | 94  | 29.19% |
| 總計    | 322 | 100%   |

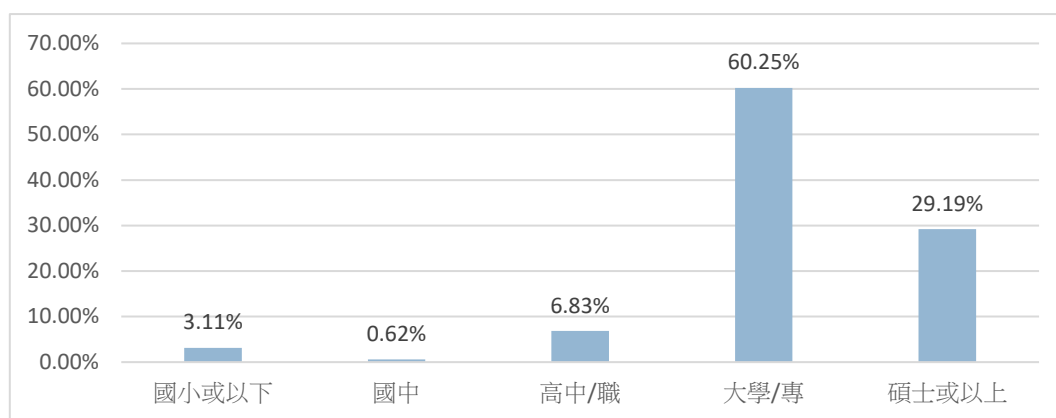


圖 4、114 年觀眾教育程度統計圖

#### 四、隨行兒童年齡層（複選）

由本次調查結果可知，桃園市兒童美術館之參觀型態以家庭隨行為主，多數觀眾於到館時皆有攜帶兒童同行，共有 381 人，佔 86.99%，顯示親子共同參與為本館主要之參觀模式。其中，根據分析結果顯示，隨行兒童之年齡結構主要集中於學齡前及國小低年級階段，5 歲以下幼兒共有 213 人，佔 48.64%，而 3 歲以下幼兒比例最為顯著（97 人，佔 22.15%）。

隨著兒童年齡增加，隨行比例呈現逐步下降趨勢，國小低年級兒童仍維持一定參與程度，而高年級及以上年齡層之隨行比例則相對偏低。研究結果顯示 10 至 12 歲以上，共 48 人，佔 10.95%。

整體而言，隨行兒童之年齡結構顯示，桃園市兒童美術館對學齡前及國小低年級兒童及其家庭具有高度吸引力，其觀眾結構與場館定位具高度一致性，反映家長於親子參觀情境中，較傾向攜帶幼兒及低齡學童到館參觀。

表 4、114 年隨行兒童年齡統計表

| 項目    | 次數 | 百分比    |
|-------|----|--------|
| 3 歲以下 | 97 | 22.15% |
| 4 歲   | 60 | 13.70% |
| 5 歲   | 56 | 12.79% |
| 6 歲   | 38 | 8.68%  |
| 7 歲   | 38 | 8.68%  |
| 8 歲   | 22 | 5.02%  |
| 9 歲   | 22 | 5.02%  |
| 10 歲  | 15 | 3.42%  |

|        |     |        |
|--------|-----|--------|
| 11 歲   | 15  | 3.42%  |
| 12 歲以上 | 18  | 4.11%  |
| 無      | 57  | 13.01% |
| 總計     | 438 | 100%   |

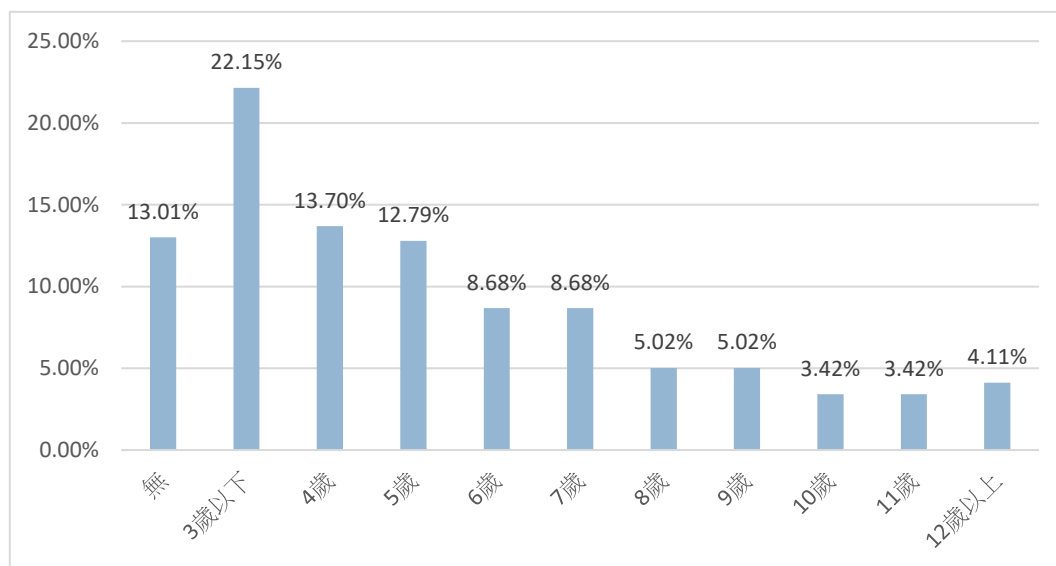


圖 5、114 年隨行兒童年齡統計表

## 五、居住地區

根據調查結果顯示，觀眾來源以北部地區為主。其中，居住於桃園市之觀眾占比最高，合計 156 人，佔 47.28%，分別 36.67%（121 人）來自桃園市其他地區、10.61%（35 人）來自桃園市青埔地區，顯示在地居民為本館最主要之觀眾來源。其次為新北市觀眾 74 人(22.42%)、臺北市觀眾 32 人(9.70%)，基隆市觀眾則佔比極低。相較之下，其他縣市及國外觀眾所占比例相對較低，填答居住於國外之觀眾僅 3 人，佔 6.1%。

整體而言，本館核心觀眾主要來源於北部地區（桃園市、新北市、臺北市及基隆市）觀眾合計占逾八成，此結果反映桃園市兒童美術館目前之觀眾結構以北部都會圈及其周邊地區之區域型參觀者為主，其服務範圍以在地及鄰近縣市家庭為主要對象。

表 5、114 年觀眾居住地統計表

| 項目      | 次數  | 百分比    |
|---------|-----|--------|
| 桃園市青埔地區 | 35  | 10.61% |
| 桃園市其他地區 | 121 | 36.67% |
| 基隆市     | 2   | 0.61%  |
| 新北市     | 74  | 22.42% |
| 臺北市     | 32  | 9.70%  |
| 新竹市     | 12  | 3.64%  |
| 新竹縣     | 10  | 3.03%  |
| 苗栗縣     | 5   | 1.52%  |
| 臺中市     | 15  | 4.55%  |
| 南投縣     | 0   | 0%     |
| 彰化縣     | 10  | 3.03%  |
| 雲林縣     | 0   | 0%     |
| 嘉義縣     | 0   | 0%     |
| 嘉義市     | 1   | 0.30%  |
| 臺南市     | 5   | 1.52%  |
| 高雄市     | 3   | 0.91%  |
| 屏東縣     | 0   | 0%     |
| 宜蘭縣     | 1   | 0.30%  |
| 花蓮縣     | 0   | 0%     |
| 臺東縣     | 1   | 0.30%  |
| 澎湖縣     | 0   | 0%     |
| 金門縣     | 0   | 0%     |
| 連江縣     | 0   | 0%     |
| 國外      | 3   | 6.1%   |
| 總計      | 330 | 100%   |

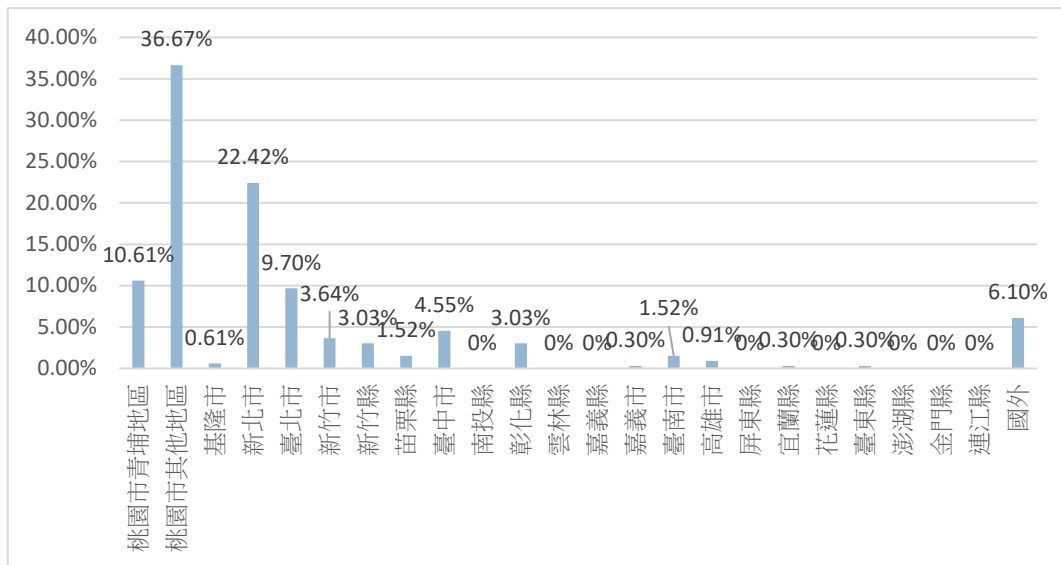


圖6、114年觀眾居住地統計圖

## 六、族群

從調查結果可知，桃園市兒童美術館之觀眾族群以「閩南族群」為主要組成，閩南族群共 223 人，佔 75.40%，是整體觀眾結構中所佔比例最高的群族。其次為「客家族群」，共 40 人，佔 12.94%；「外省族群」則為 27 人，所佔 8.74%，兩者合計約佔五分之一，顯示本館具吸引不同族群背景之觀眾參與。

相較之下，原住民族群及其他族群所佔比例相對較低，其中原住民為 6 人（1.94%），其他族群為 2 人（0.65%），填答內容包含「香港」及「客家閩南」等複合族群認同；另有 1 人（0.32%）填答為新住民。

整體而言，114 年本館觀眾族群背景呈現以單一主要族群為核心、同時涵蓋多元族群之結構特徵，顯示本館在以在地族群為主要服務對象的同時，亦具有一定之族群多樣性。

表 6、114 年觀眾族群統計表

| 項目      | 次數  | 百分比    |
|---------|-----|--------|
| 閩南      | 223 | 75.40% |
| 外省      | 27  | 8.74%  |
| 客家      | 40  | 12.94% |
| 新住民     | 1   | 0.32%  |
| 原住民     | 6   | 1.94%  |
| 其他(請填寫) | 2   | 0.65%  |
| 總計      | 309 | 100%   |

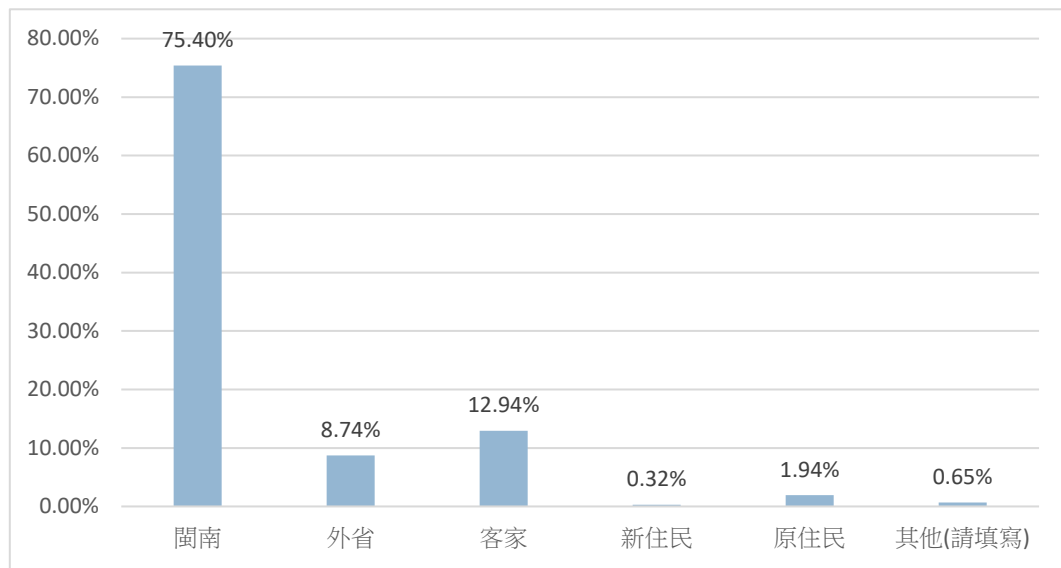


圖 7、114 年觀眾族群統計圖

## 七、小結

綜合本次調查結果顯示，114 年桃園市兒童美術館之觀眾結構以親子家庭為核心，實際填答者多為陪同兒童到館之家長或照顧者，主要為 30 至 49 歲之青壯年族群；而隨行兒童則以學齡前及國小低年級為主，顯示本館對幼兒及低齡學童及其家庭具有高度吸引力，此結果反映來館參訪之觀眾多為親子共同參與之參觀型態。

在教育程度方面，填答者多具大學以上學歷，反映目前到館之家長族群多具一定教育背景；而觀眾居住地區則以桃園市及雙北地區為主要來源，顯示本館之觀眾結構以北部都會圈之在地及鄰近縣市家庭為主。族群背景方面，雖以閩南族群為主要組成，但觀眾結構仍涵蓋客家、外省、原住民及其他多元族群，呈現以主要族群為核心、兼具一定多樣性之特徵。

整體而言，本次調查結果顯示桃園市兒童美術館之參觀觀眾結構實際參觀型態、觀眾背景與場館「親子導向」之定位具有高度一致性（上述各細部數據，詳見表7）。

表 7、114 年桃園市兒童美術館觀眾個人屬性變項分析表

| 個人屬性變項 |         | 次數  | 百分比    | 個人屬性變項 |        | 次數  | 百分比    |
|--------|---------|-----|--------|--------|--------|-----|--------|
| 性別     | 女       | 223 | 67.99% | 教育程度   | 國小或以下  | 10  | 3.11%  |
|        | 男       | 104 | 31.71% |        | 國中     | 2   | 0.62%  |
|        | 其他      | 1   | 0.30%  |        | 高中/職   | 22  | 6.83%  |
| 年齡     | 14 歲以下  | 10  | 3.05%  |        | 大學/專   | 194 | 60.25% |
|        | 15-19   | 3   | 0.91%  |        | 碩士或以上  | 94  | 29.19% |
|        | 20-24   | 4   | 1.22%  | 隨行兒童年齡 | 無      | 57  | 13.01% |
|        | 25-29   | 17  | 5.18%  |        | 3 歲以下  | 97  | 22.155 |
|        | 30-34   | 54  | 16.46% |        | 4 歲    | 60  | 13.70% |
|        | 35-39   | 107 | 32.62% |        | 5 歲    | 56  | 12.79% |
|        | 40-44   | 71  | 21.65% |        | 6 歲    | 38  | 8.68%  |
|        | 45-49   | 29  | 8.84%  |        | 7 歲    | 38  | 8.68%  |
|        | 50-54   | 4   | 1.22%  |        | 8 歲    | 22  | 5.02%  |
|        | 55-59   | 10  | 3.05%  |        | 9 歲    | 22  | 5.02%  |
|        | 60-64   | 14  | 4.27%  |        | 10 歲   | 15  | 3.42%  |
|        | 65 歲或以上 | 5   | 1.52%  |        | 11 歲   | 15  | 3.42%  |
|        |         |     |        |        | 12 歲以上 | 18  | 4.11%  |
| 居住地    | 桃園市青埔地區 | 35  | 10.61% | 族群     | 閩南     | 233 | 75.40% |
|        | 桃園市其他地區 | 121 | 36.67% |        | 外省     | 27  | 8.74%  |
|        | 基隆市     | 2   | 0.61%  |        | 客家     | 40  | 12.94% |
|        | 新北市     | 74  | 22.42% |        | 新住民    | 1   | 0.32%  |
|        | 臺北市     | 32  | 9.70%  |        | 原住民    | 6   | 1.94%  |
|        | 新竹市     | 12  | 3.64%  |        | 其他     | 2   | 0.65%  |
|        | 新竹縣     | 10  | 3.03%  |        |        |     |        |
|        | 苗栗縣     | 5   | 1.52%  |        |        |     |        |
|        | 臺中市     | 15  | 4.55%  |        |        |     |        |
|        | 南投縣     | 0   | 0.00%  |        |        |     |        |
|        | 彰化縣     | 10  | 3.03%  |        |        |     |        |
|        | 雲林縣     | 0   | 0.00%  |        |        |     |        |
|        | 嘉義縣     | 0   | 0.00%  |        |        |     |        |

|  |     |   |       |  |
|--|-----|---|-------|--|
|  | 嘉義市 | 1 | 0.30% |  |
|  | 臺南市 | 5 | 1.52% |  |
|  | 高雄市 | 3 | 0.91% |  |
|  | 屏東縣 | 0 | 0.00% |  |
|  | 宜蘭縣 | 1 | 0.30% |  |
|  | 花蓮縣 | 0 | 0.00% |  |
|  | 臺東縣 | 1 | 0.30% |  |
|  | 澎湖縣 | 0 | 0.00% |  |
|  | 金門縣 | 0 | 0.00% |  |
|  | 連江縣 | 0 | 0.00% |  |
|  | 國外  | 3 | 0.91% |  |

## 貳、觀眾行為調查分析

### 一、觀眾參觀頻率

根據調查結果顯示，本次受訪之觀眾於過去一年內參觀桃園市兒童美術館之頻率以「1 次」為主，共 253 人，佔 75.07%，顯示 114 年到館參訪者多為一年內首次參觀之觀眾。另有參觀「2 次」有 43 人，佔 12.76%；參觀「3 次以上」為 41 人，佔 12.17%，顯示除首次參觀者外，亦有部分觀眾於一年內曾多次到館。

整體而言，本次受訪觀眾之參觀頻率以低頻參觀為主要型態，反映桃園市兒童美術館目前之觀眾結構以新進觀眾為主；僅有約四分之一之觀眾具再次回訪參觀行為。此結果反映觀眾參觀行為具有一定程度之差異性。

表 8、114 年過去一年參觀桃園市兒童美術館次數統計表

| 項目    | 次數  | 百分比    |
|-------|-----|--------|
| 1 次   | 253 | 75.07% |
| 2 次   | 43  | 12.76% |
| 3 次以上 | 41  | 12.17% |
| 總計    | 337 | 100%   |

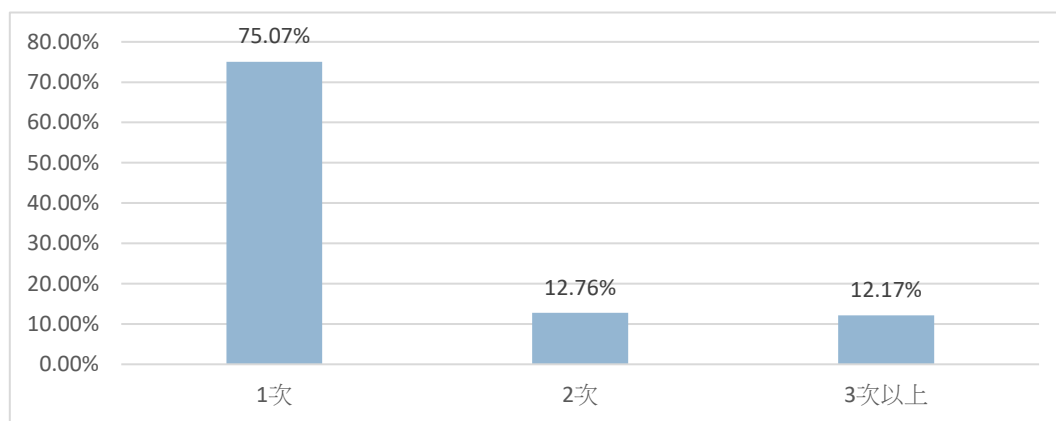


圖 8、114 年過去一年參觀桃園市兒童美術館次數統計圖

而本次參訪觀眾在過去一年參觀博物館/美術館的頻率亦多數「1 次」為主，共有 145 人，佔 49.15%；參觀「2 次」為 44 人，佔 14.92%；「3 次以上」共有 106 人，佔 35.93%。

整體而言，本館觀眾結構中超過一半為偶發性參觀者（1 次和 2 次合計共 189 人，佔 64.07%），此結果反映本館在整體文化場館參與行為中，觀眾到館多屬偶發性或低頻參觀模式。同時，本館亦吸引了一定比例具備較高文化參與頻率之經常性觀眾，顯示觀眾結構中除低頻參觀者外，亦存在穩定參與文化活動之族群。

表 9、114 年過去一年參觀博物館/美術館次數統計表

| 項目    | 次數  | 百分比    |
|-------|-----|--------|
| 1 次   | 145 | 49.15% |
| 2 次   | 44  | 14.92% |
| 3 次以上 | 106 | 35.93% |
| 總計    | 295 | 100%   |

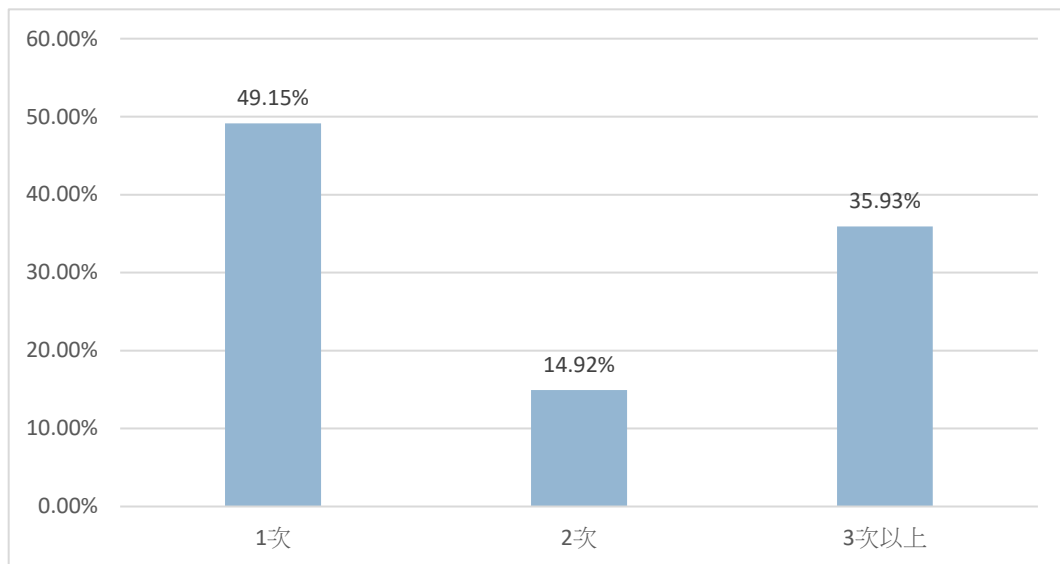


圖 9、114 年過去一年參觀博物館/美術館次數統計對照圖

## 二、同行者

根據 114 年調查結果顯示，本館觀眾之同行型態以「家人」同行為主，共 277 人，佔 82.69%，為比例最高之類型；其次為「朋友同行」36 人，佔 10.75%。相較之下，「獨自前來」者為 14 人，佔 4.18%；「團體參觀」為 7 人，佔 2.09%；「學校參訪」者僅 1 人，佔 0.30%，比例相對偏低。

整體而言，本館觀眾之參觀型態以家庭同行為核心，顯示桃園市兒童美術館之實際到館行為具有明顯之家庭導向特徵，亦與前述親子共同參與之觀眾結構相互呼應。

表 10、114 年同行者分析統計表

| 項目   | 次數  | 百分比    |
|------|-----|--------|
| 家人   | 277 | 82.69% |
| 朋友   | 36  | 10.75% |
| 學校參訪 | 1   | 0.30%  |
| 團體   | 7   | 2.09%  |
| 獨自前來 | 14  | 4.18%  |
| 總計   | 335 | 100%   |

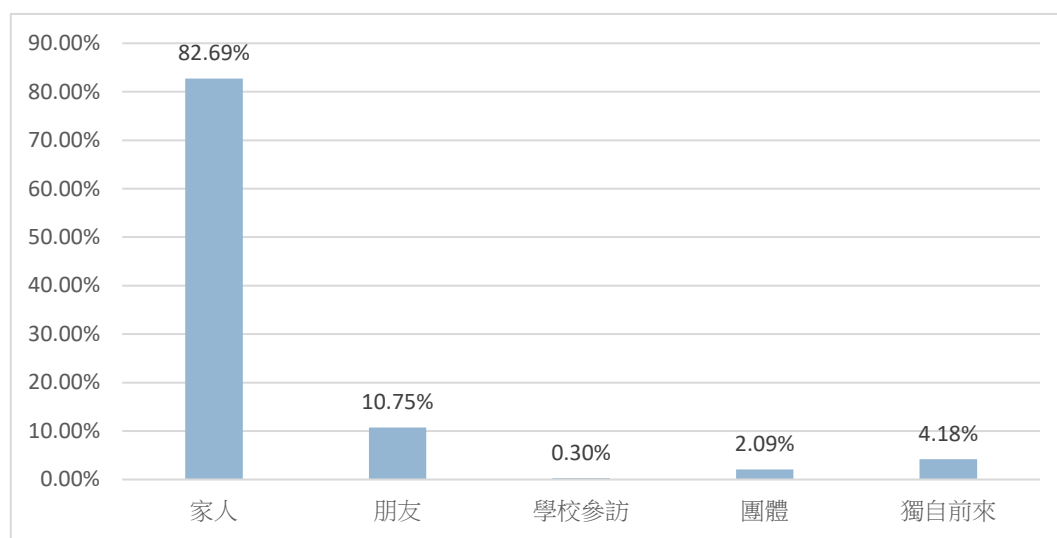


圖 10、114 年同行者分析統計圖

### 三、交通方式

從調查結果顯示，本館觀眾之到館交通方式以「汽車」為主，共 241 人，佔 73.48%，為比例最高之交通工具。其次為「機車」37 人，佔 11.28%；「機場捷運」26 人，佔 7.93%；「高鐵」12 人，佔 3.66%。其餘交通方式使用比例相對偏低，包括「步行」7 人(2.13%)、「公車」2 人(0.61%)，另有 3 人(0.91%)選擇其他交通方式，如計程車或遊覽車。

整體而言，本館觀眾多以私人交通工具前來為主，顯示停車空間與相關配套為影響觀眾到館體驗之重要條件之一，特別對於以家庭為主要參觀型態之觀眾而言更為關鍵。同時，公共運輸工具使用比例相對有限，亦反映本館之交通可及性在實際參觀行為中，仍以私人交通方式為主要依賴模式。

表 11、114 年交通方式分析統計表

| 項目      | 次數  | 百分比    |
|---------|-----|--------|
| 汽車      | 241 | 73.48% |
| 機車      | 37  | 11.28% |
| 機場捷運    | 26  | 7.93%  |
| 高鐵      | 12  | 3.66%  |
| 公車      | 2   | 0.61%  |
| 自行車     | 0   | 0%     |
| 步行      | 7   | 2.13%  |
| 其他(請填寫) | 3   | 0.91%  |
| 總計      | 328 | 100%   |

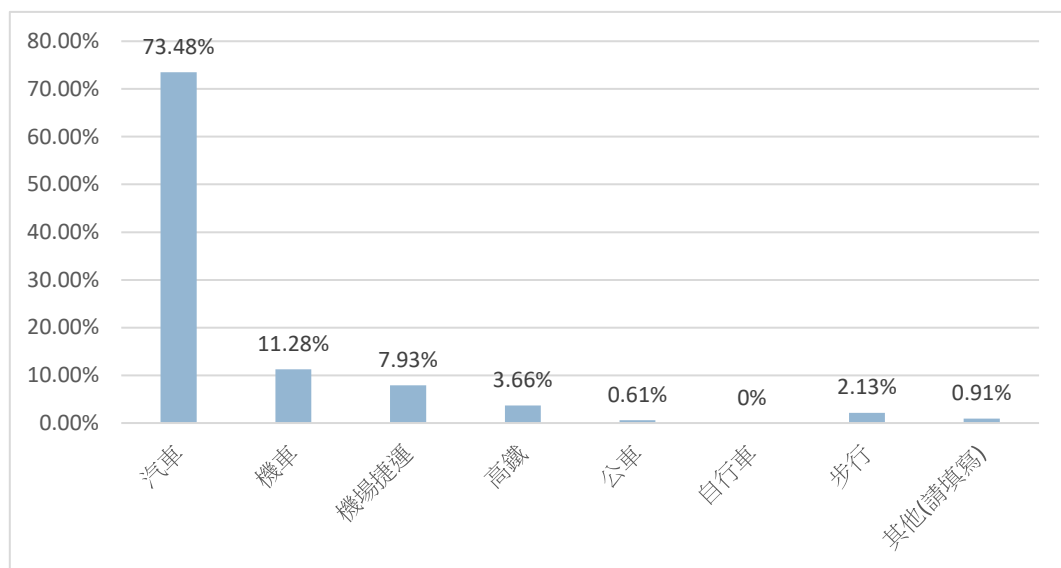


圖 11、114 年交通方式分析統計圖

#### 四、觀眾獲知訊息之管道（複選）

根據 114 年調查結果顯示，觀眾獲知桃園市兒童美術館相關訊息之管道以官方網站為主。在 451 次填答中，「桃園市兒童美術館官方網站」為最主要來源，共 127 人次，佔 28.16%；其次為「親友介紹」111 人次，佔 24.61%；「新聞／雜誌／網路媒體／電台」為 77 人次，佔 17.07%；「桃園市兒童美術館 Facebook」則為 56 人次，佔 12.42%。

其餘資訊來源所佔比例相對較低，包括 Instagram 與桃園觀光導覽網各 24 人次（皆佔 5.32%）、旅遊／票務平台 18 人次（3.99%）、LINE 群組 13 人次（2.88%），另有少數觀眾係因路過而得知相關訊息。

整體而言，觀眾主要透過官方網站、社群媒體及親友介紹等管道獲取本館資訊，顯示數位媒體與口耳相傳仍為桃園市兒童美術館最主要且具影響力之訊息傳遞途徑。

表 12、114 年觀眾獲知訊息管道次數統計表

| 項目                                | 次數  | 百分比    | 觀察值百分比 |
|-----------------------------------|-----|--------|--------|
| 桃園市兒童美術館官方網站                      | 127 | 28.16% | 37.35% |
| 桃園市兒童美術館 Facebook                 | 56  | 12.42% | 16.47% |
| 桃園市兒童美術館 Instagram                | 24  | 5.32%  | 7.06%  |
| 桃園市兒童美術館 LINE 群組                  | 13  | 2.88%  | 3.82%  |
| 親友介紹                              | 111 | 24.61% | 32.65% |
| 新聞／雜誌／網路媒體／電台                     | 77  | 17.07% | 22.65% |
| 旅遊／票務平台<br>(如 Klook、KKday、ibon 等) | 18  | 3.99%  | 5.29%  |
| 桃園觀光導覽網                           | 24  | 5.32%  | 7.06%  |
| 其他(請填寫)                           | 1   | 0.22%  | 0.29%  |
| 總計                                | 451 | 100%   |        |

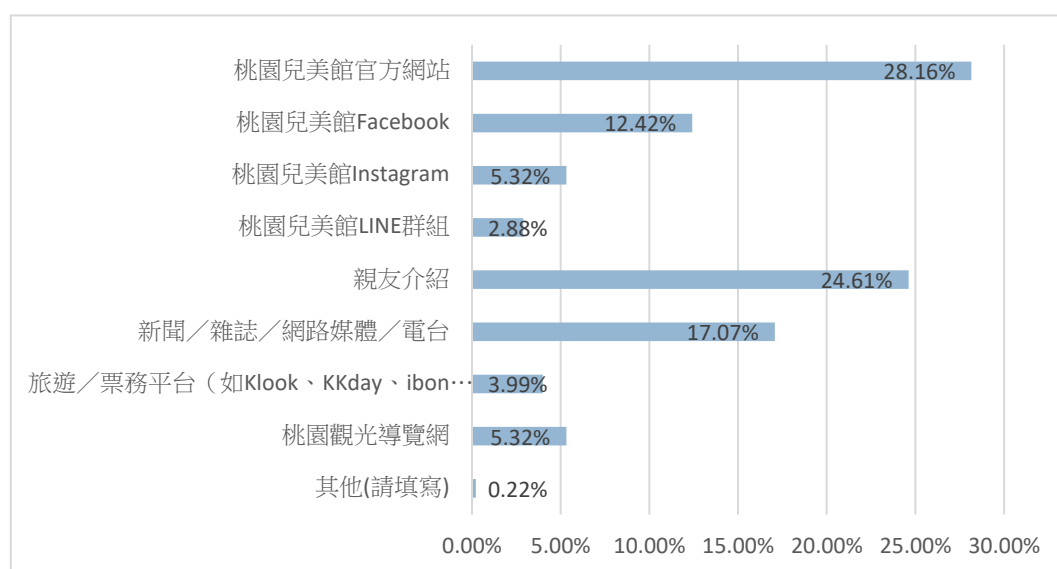


圖 12、114 年觀眾獲知訊息管道次數統計圖

## 五、參觀原因（複選）

在參觀原因的部分，從統計結果中可知，觀眾來館動機以「帶小孩參觀」為最主要因素，累計 249 人次，佔 49.60%。其次為「對展覽有興趣」，共 114 人次，佔 22.71%，反映親子導向和展覽內容為吸引觀眾來館參觀之重要因素。

其餘參觀原因依序包括「被建築物吸引」(7.37%)、「純粹休閒」(7.17%)及「路過附近，順道參觀」(5.78%)，所佔比例相對較低。相較之下，「參加相關活動」、「紓解情緒壓力」及「工作或課業需求」等動機之填答比例皆偏低，顯示其並非本館主要之來館誘因。

整體而言，本館觀眾之參觀動機多以親子陪同與觀看展覽為主，顯示本館在親子族群與展覽內容規劃上具一定吸引力與功能定位。

表 13、114 年觀眾參觀桃園市兒童美術館原因次數統計表

| 項目        | 次數  | 百分比    | 觀察值百分比 |
|-----------|-----|--------|--------|
| 對展覽有興趣    | 114 | 22.71% | 33.53% |
| 帶小孩參觀     | 249 | 49.60% | 73.24% |
| 參加相關活動    | 17  | 3.39%  | 5.00%  |
| 路過附近，順道參觀 | 29  | 5.78%  | 8.53%  |
| 工作或課業需求   | 3   | 0.60%  | 0.88%  |
| 被建築物吸引    | 37  | 7.37%  | 10.88% |
| 紓解情緒壓力    | 17  | 3.39%  | 5.00%  |
| 純粹休閒      | 36  | 7.17%  | 10.59% |
| 總計        | 502 | 100%   |        |

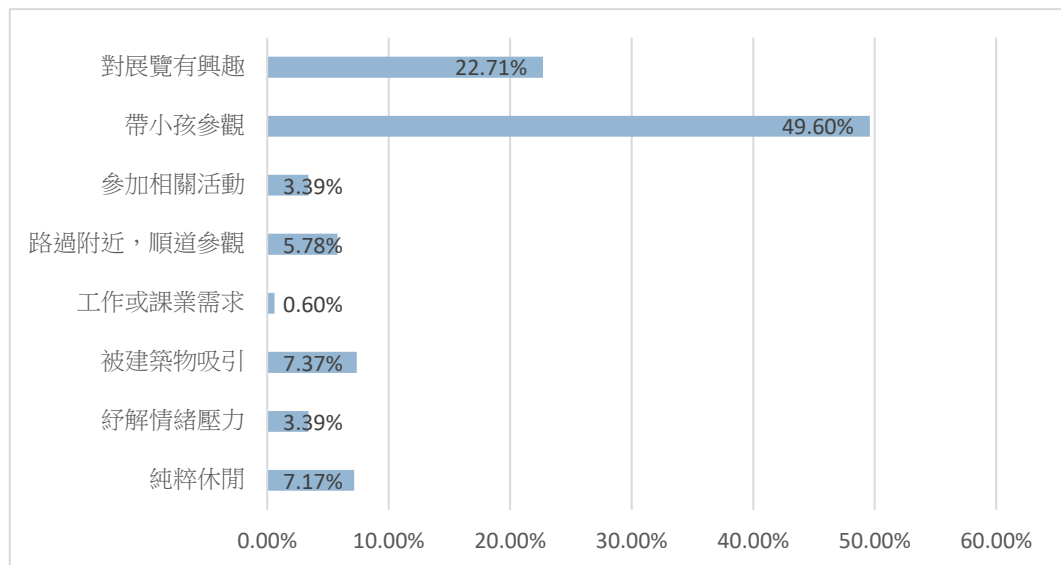


圖 13、114 年觀眾參觀桃園市兒童美術館原因次數統計圖

## 六、停留時間

從統計結果中可知，本館觀眾之停留時間以「1 至 2 小時」為主，共 172 人，佔 52.12%，為比例最高；其次為「2 至 3 小時」94 人，佔 28.48%。相較之下，停留「1 小時以下」者為 47 人，佔 14.24%；停留「3 小時以上」者為 17 人，佔 5.15%，比例相對較低。

整體而言，多數觀眾於本館之停留時間介於 1 至 3 小時之間，顯示一般參觀行程屬於中等時長，符合以親子家庭為主之參觀型態；僅有少數觀眾進行較長時間之深度停留。

表 14、114 年觀眾停留時間統計表

| 項目     | 次數  | 百分比    |
|--------|-----|--------|
| 1 小時以下 | 47  | 14.24% |
| 1-2 小時 | 179 | 52.12% |
| 2-3 小時 | 94  | 28.48% |
| 3 小時以上 | 17  | 5.15%  |
| 總計     | 330 | 100%   |

## 七、小結

綜合 114 年觀眾行為調查結果可知，桃園市兒童美術館之觀眾以一年內僅參觀一次的非經常性觀眾為主，顯示本館對首次造訪觀眾仍具有高度吸引力；同時，亦有相當比例之觀眾在一年內多次到訪，反映本館具備一定程度的回訪基礎，能夠吸引觀眾再次參與。

在參觀型態方面，觀眾多以結伴方式前來，其中以與家人同行為最主要之形式，其次為朋友結伴參觀，顯示本館具有明顯的家庭導向與社交性質。家庭觀眾比例偏高，亦與本館作為兒童美術館之定位相符；此外，仍有少數觀眾選擇獨自參觀，顯示本館同時提供適合個人觀展與沉浸式體驗之空間。就交通方式而言，觀眾主要以私人交通工具前來為最常見之選擇，另有部分觀眾搭乘大眾運輸或步行到館，呈現出多元化的交通使用情形。

停留時間方面，多數觀眾於館內停留約 1 至 2 小時，其次為 2 至 3 小時，顯示一般參觀行程屬於中等長度，足以完整體驗主要展覽內容，亦符合親子與家庭觀眾的參觀節奏。僅有少數觀眾停留時間超過 3 小時，顯示長時間深度

參觀者仍屬相對少數。在資訊來源上，觀眾獲取本館相關資訊的主要管道以官方網站為核心，並結合社群媒體與親友介紹等方式，顯示數位平台與人際傳播在觀眾決策過程中扮演關鍵角色。此結果亦反映觀眾在參觀前高度依賴線上資訊，以掌握展覽內容與參觀安排。

整體而言，114 年桃園市兒童美術館之觀眾行為特徵呈現出「以家庭觀眾為主體、兼具個人與社交參觀型態」、「參觀行程以中等停留時間為主」以及「高度仰賴數位資訊管道」等特性，顯示本館在觀眾經營、交通可及性與資訊傳播層面已形成相對清楚的使用輪廓，亦為後續策展規劃與觀眾服務優化提供重要參考依據。

## 參、各項服務滿意度分析

本次問卷調查透過 Likert 五點量表分析觀眾參觀桃園市兒童美術館（以下稱桃園兒美館）的各項服務之滿意度，包含「整體硬體設施（設備）」、「整體展覽滿意度」以及「整體人員及服務」三大項，本次研究將填答選項設定為：

「非常滿意」— 5 分

「滿意」— 4 分

「普通」— 3 分

「不滿意」— 2 分

「非常不滿意」— 1 分

計算公式為〔(填答「滿意 4」與「非常滿意 5」之觀眾樣本數/有效樣本數) x 100=該題滿意度百分比 (%)〕

從統計結果可知，在桃園市兒童美術館各項整體服務中，觀眾對「整體人員及服務」之滿意度最高，達 96.00%；其次為「整體硬體設施（設備）」，滿意度為 94.44%，而「整體展覽」位居第三，滿意度為 91.73%。整體三項平均滿意度為 94.13%，顯示觀眾對本館的服務品質、硬體環境與展覽內容均感到高度滿意，整體參觀體驗獲得良好肯定。

表 15、114 年各項服務滿意度分析表

| 項目         | 平均數  | 百分比    | 排序 |
|------------|------|--------|----|
| 整體硬體設施（設備） | 4.50 | 94.44% | 2  |
| 整體展覽       | 4.44 | 91.73% | 3  |
| 整體人員及服務    | 4.61 | 96.00% | 1  |
| 總平均        | 4.52 | 94.06% |    |

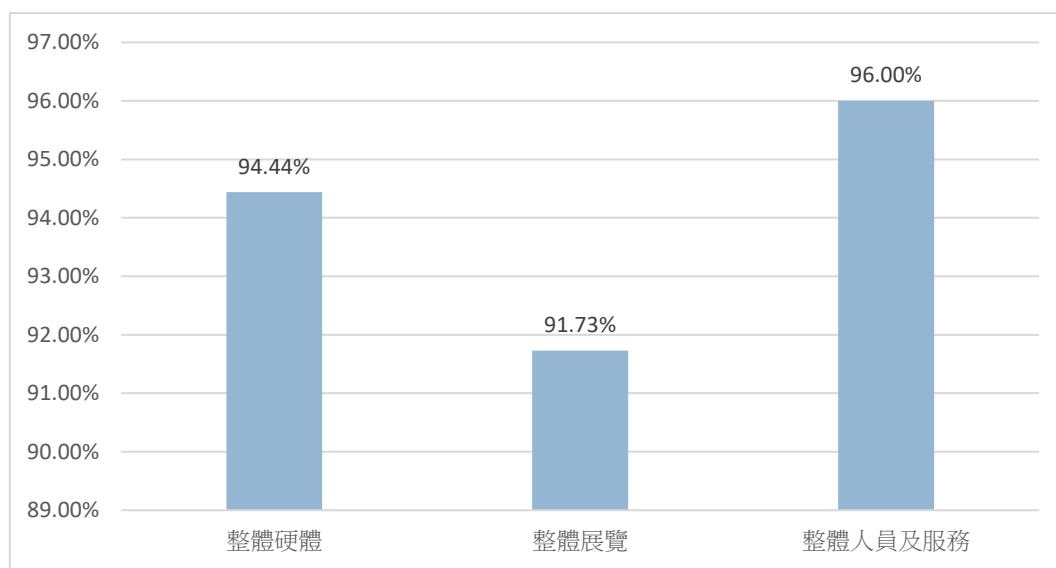


圖 14、114 年各項服務滿意度分析圖

### 一、整體硬體設施（設備）滿意度

從 114 年調查結果顯示，桃園市兒童美術館觀眾對整體硬體設施（設備）普遍滿意。於五項主要設施中，「廁所」以 97.02% 的滿意度位居最高，顯示觀眾對廁所的整潔度、便利性及使用舒適度給予高度肯定；其次為「建築空間」95.18%、「休憩設備」94.16%、「哺乳室」94.04%，以及「館內外指引標示」93.38%，最後為「無障礙設施」92.86%，整體六項設施平均滿意度達 94.44%，呈現出觀眾對桃園市兒童美術館硬體環境的高度肯定。

調查結果顯示，雖然各項設施滿意度均高，但在現場觀察及問卷回饋中，部分觀眾仍提出建議。例如，對廁所的通風與部分區域異味問題有所關注；對休憩與哺乳室的座椅配置及空間舒適度也提出細節性意見。整體而言，硬體設施已能滿足大部分觀眾需求，但仍有微調與優化的空間，以進一步提升觀眾整體參觀體驗與滿意度。

表 16、114 年整體硬體設施（設備）滿意度統計表

| 項目      | 平均數  | 百分比    | 排序 |
|---------|------|--------|----|
| 建築空間    | 4.51 | 95.18% | 2  |
| 館內外指引標示 | 4.44 | 93.38% | 5  |
| 休憩設備    | 4.47 | 94.16% | 3  |
| 廁所      | 4.60 | 97.02% | 1  |
| 哺乳室     | 4.50 | 94.04% | 4  |
| 無障礙設施   | 4.50 | 92.86% | 6  |
| 總平均     | 4.50 | 94.44% |    |

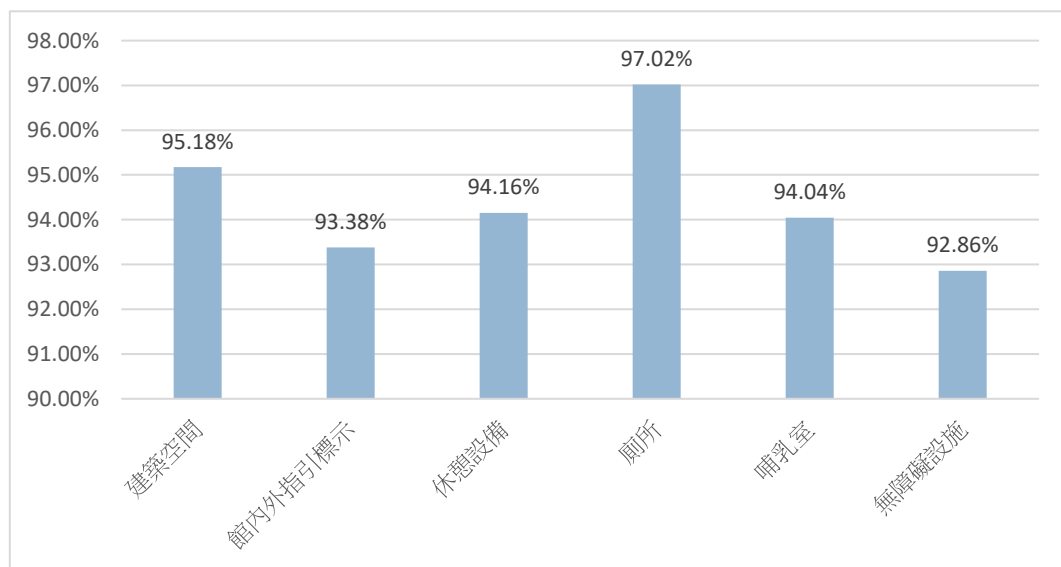


圖 15、114 年整體硬體設施（設備）滿意度統計圖

## 二、整體展覽滿意度

本次調查結果顯示，桃園市兒童美術館觀眾對整體展覽各項面向普遍滿意。在六個主要展覽項目中，「展示主題」以 93.77% 的滿意度位居最高，顯示觀眾對展覽主題之趣味性、教育性及吸引力給予高度肯定；其次為「展場安全措施」93.22%、「展場氣氛」93.14%及「展示手法」90.79%，顯示觀眾對展場環境的安全性、氛圍營造及展品呈現方式均具正面評價。「展覽內容」與「展場動線」滿意度分別為 89.74%，雖略低於其他項目，但仍屬高度滿意。

整體六項展覽滿意度平均達 91.73%，反映觀眾對桃園市兒童美術館展覽整體質量具有高度認同。調查中亦顯示，部分觀眾對展場動線及展覽內容提出細節性建議，例如希望動線更順暢或展品互動性更強，以提升參觀流暢度與體驗感。整體而言，本館展覽在主題、氛圍、安全及展示手法方面表現優異，能有效吸引各年齡層觀眾，並提供良好的參觀體驗。

表 17、114 年整體展覽滿意度統計表

| 項目     | 平均數  | 百分比    | 排序 |
|--------|------|--------|----|
| 展示主題   | 4.47 | 93.77% | 1  |
| 展場動線   | 4.38 | 89.74% | 5  |
| 展覽內容   | 4.41 | 89.74% | 5  |
| 展示手法   | 4.40 | 90.79% | 4  |
| 展場氣氛   | 4.50 | 93.14% | 3  |
| 展場安全措施 | 4.48 | 93.22% | 2  |
| 總平均    | 4.44 | 91.73% |    |

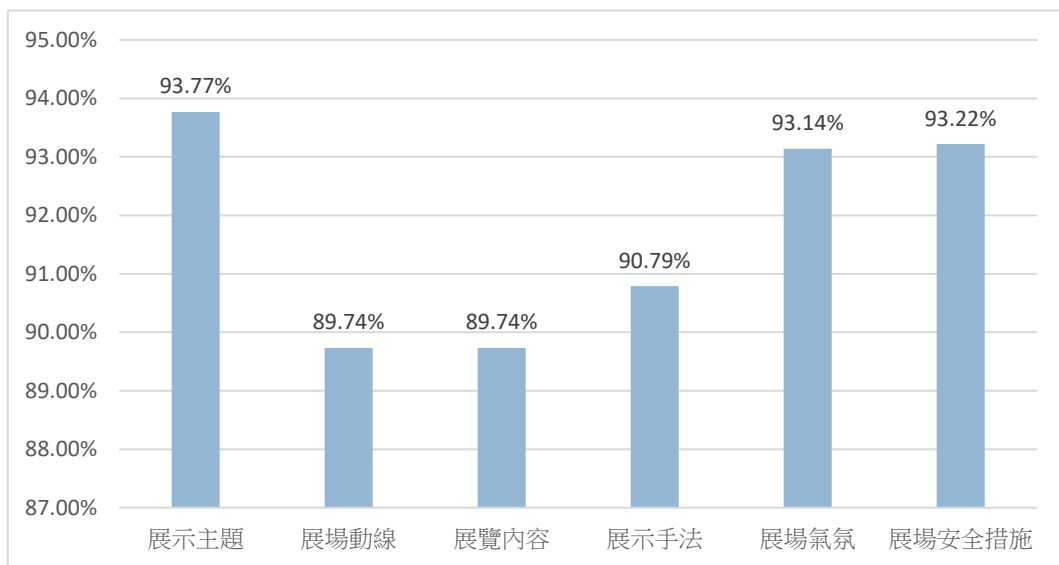


圖 16、114 年整體展覽滿意度統計圖

### 三、整體人員及服務滿意度

在本次統計結果中顯示，桃園市兒童美術館觀眾對館內人員與服務表現依然高度肯定。在三個主要項目中，「服務人員態度」以 96.72% 的滿意度居首，顯示觀眾對館方人員的親切、耐心與互動表現給予極高評價；其次為「服務人員專業度」95.70%，反映觀眾認為館方人員具備專業知識與技能，能有效協助解說及滿足參觀需求；第三為「導覽服務品質」95.59%，亦獲得觀眾高度肯定。

整體三項服務滿意度平均達 96.00%，呈現極高滿意水準。結果顯示，觀眾對館內人員的態度與專業表現普遍抱持高度認同，不僅提升參觀體驗，也有助於建立館方專業且友善的形象，進一步增強觀眾信任感與回訪意願。整體而言，桃園市兒童美術館的人員與服務品質在觀眾心中表現優異，成為支撐整體參觀滿意度的重要因素。

表 18、114 年整體人員及服務滿意度統計表

| 項目      | 平均數  | 百分比    | 排序 |
|---------|------|--------|----|
| 服務人員態度  | 4.66 | 96.72% | 1  |
| 服務人員專業度 | 4.59 | 95.70% | 2  |
| 導覽服務品質  | 4.58 | 95.59% | 3  |
| 總平均     | 4.61 | 96.00% |    |

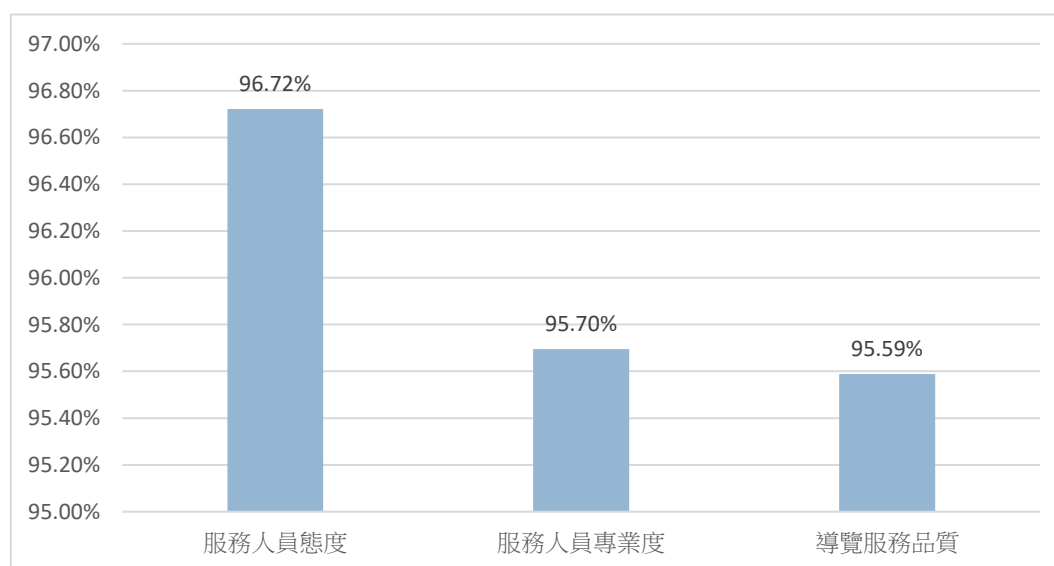


圖 17、114 年整體人員及服務滿意度統計圖

## 肆、重要表現程度分析與忠誠度分析

本館使用 IPA 重要-表現程度分析法 (Importance-Performance Analysis)，以 Likert 五點量表為尺度，針對「整體硬體設施（設備）」、「整體展覽滿意度」以及「整體人員及服務」三大項進行問卷調查，依本研究量表之設計，填答選項設定如下：

「非常重要」— 5 分

「重要」— 4 分

「普通」— 3 分

「不重要」— 2 分

「非常不重要」— 1 分

計算公式為「各觀眾填答之分數總和/有效樣本數=該題平均數」，為該題之總平均重視程度。

### 一、預期重要性

由調查結果中顯示，桃園市兒童美術館觀眾對各項服務之整體預期重要性平均值為 4.53，顯示觀眾普遍對館內各項設施、展覽與服務皆抱持高度重視的態度。在各項目中，預期重要性較高者包括「廁所」(4.62)、「服務人員態度」(4.60)、「服務人員專業度」(4.59) 以及「展場安全措施」(4.58)，顯示觀眾除關注展覽內容外，亦相當重視基本服務品質與參觀安全。其次，「展場氣氛」(4.57)、「導覽服務品質」(4.55) 及「展示主題」(4.53) 亦為觀眾高度重視之項目。相較之下，「哺乳室」(4.46)、「館內外標示」(4.48) 及「展示手法」(4.48) 之重要性評價略低，整體仍維持在高分水準，顯示各項服務對觀眾而言皆具一定程度的重要性。

### 二、參與滿意度

在參與滿意度方面，114 年整體平均值為 4.50，顯示觀眾對實際參觀體驗整體感到相當滿意。其中，以「服務人員態度」滿意度最高 (4.66)，顯示館內服務人員的親切度與應對表現獲得高度肯定；其次為「服務人員專業度」(4.59) 與「導覽服務品質」(4.58)，反映館方在人員培訓與專業服務上的良好成效。硬體相關項目中，「廁所」(4.60)、「建築空間」(4.51)、「哺乳室」、

「無障礙設施」及「展場氣氛」(皆為 4.50)亦獲得正面評價。相對而言,「展場動線」(4.38)、「展覽內容」(4.41)與「展示手法」(4.40)之滿意度較低,顯示在展覽規劃與參觀流動性方面,仍存在進一步優化的空間。

### 三、重要/表現程度落差

為進一步探討觀眾事前預期重要性與參觀後滿意度之間的差異,本調查以參與滿意度(B)減去預期重要性(A)作為重要/表現程度之落差指標。整體平均落差為-0.03,顯示整體而言,實際滿意度略低於觀眾原先的期待,但差距不大,整體表現仍屬穩定。

在各項目中,「服務人員態度」(+0.06)、「哺乳室」(+0.04)及「導覽服務品質」(+0.03)呈現正向落差,顯示實際表現優於觀眾原先預期,屬於本館之服務優勢項目;「建築空間」則為接近零值(+0.01),顯示其實際表現與觀眾期待高度一致。相對而言,「展場動線」(-0.16)、「展覽內容」(-0.11)、「展場安全措施」(-0.09)及「展示手法」(-0.08)之落差較為明顯,顯示此類項目雖具高度重要性,但實際表現尚未完全符合觀眾期待,後續可優先檢視與改善之重點方向。

表 19、114 年重要表現程度分析表

|            | 預期重要性<br>A | 參與滿意度<br>B | 重要/表現之落差<br>B-A | 排序  |
|------------|------------|------------|-----------------|-----|
| 總平均數(中心點)  | 4.53       | 4.50       | -0.03           |     |
| 1 建築空間     | 4.50       | 4.51       | +0.01           | 4▲  |
| 2 館內外標示    | 4.48       | 4.44       | -0.04           | 9▽  |
| 3 休憩設備     | 4.50       | 4.47       | -0.03           | 8▽  |
| 4 廁所       | 4.62       | 4.60       | -0.02           | 6▽  |
| 5 哺乳室      | 4.46       | 4.50       | +0.04           | 2▲  |
| 6 無障礙設施    | 4.52       | 4.50       | -0.02           | 6▽  |
| 7 展示主題     | 4.53       | 4.47       | -0.06           | 10▽ |
| 8 展場動線     | 4.53       | 4.38       | -0.16           | 15▽ |
| 9 展覽內容     | 4.52       | 4.41       | -0.11           | 14▽ |
| 10 展示手法    | 4.48       | 4.40       | -0.08           | 12▽ |
| 11 展場氣氛    | 4.57       | 4.50       | -0.07           | 11▽ |
| 12 展場安全措施  | 4.58       | 4.48       | -0.09           | 13▽ |
| 13 服務人員態度  | 4.60       | 4.66       | +0.06           | 1▲  |
| 14 服務人員專業度 | 4.59       | 4.59       | +0.00           | 5 - |
| 15 導覽服務品質  | 4.55       | 4.58       | +0.03           | 3▲  |

#### 四、重要/表現程度分析 (IPA 分析)

本次調查結果顯示，「展場動線」，「展場安全措施」等 2 項服務位於第二象限(II)表示重視程度高但是滿意程度不佳，此象限的服務屬性是應優先加強改善的重點。而「廁所」，「服務人員態度」，「服務人員專業度」，「導覽服務品質」，四項服務位於第一象限(I)表示重視程度與滿意程度的評價皆高，落在此象限中的服務項目應該繼續保持。在第三象限(III)中，「館內外標示」，

「休憩設備」，「展示主題」，「展覽內容」，「展示手法」重要與滿意程度兩者皆差，此象限的屬性為次要改善項目。而落第四象限(IV)表示重視程度低但是滿意程度高，「建築空間」，「哺乳室」，「無障礙設施」，「展場氣氛」，此象限的屬性觀眾較不重視，可思考將此象限的資源，改投注在第二象限的服務之上。

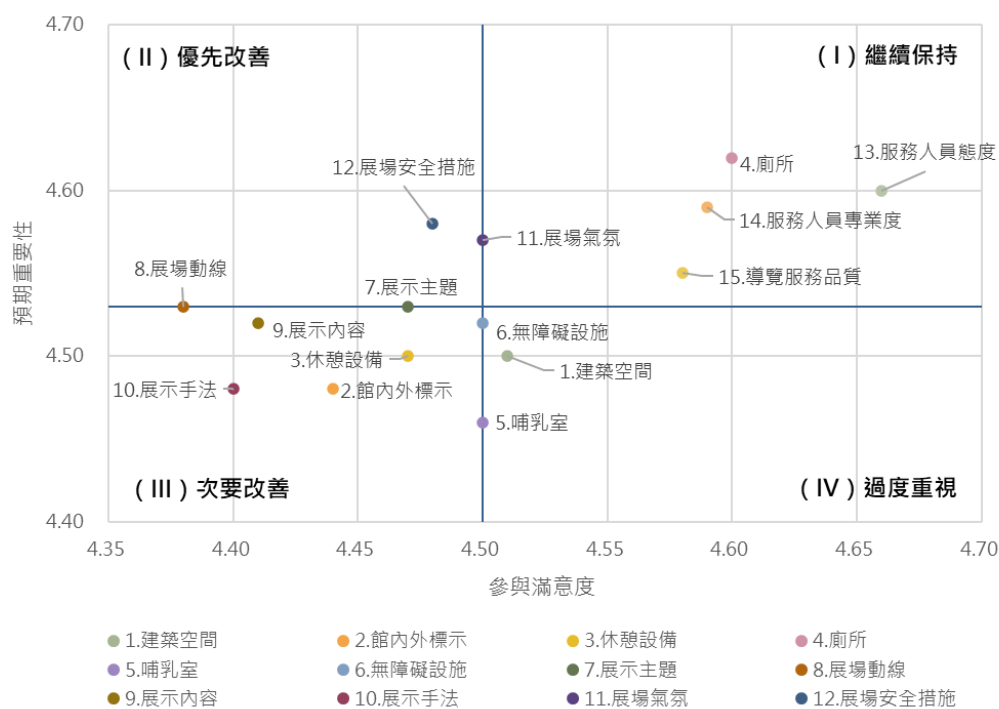


圖 18、114 年重要表現程度矩陣圖

表 20、114 年重要表現程度分析表比較

| (I) 繼續保持                                         | (II) 優先改善             | (III) 次要改善                                            | (IV) 過度重視                                 |
|--------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 4. 廁所<br>13. 服務人員態度<br>14. 服務人員專業度<br>15. 導覽服務品質 | 8. 展場動線<br>12. 展場安全措施 | 2. 館內外標示<br>3. 休憩設備<br>7. 展示主題<br>9. 展覽內容<br>10. 展示手法 | 1. 建築空間<br>5. 哺乳室<br>6. 無障礙設施<br>11. 展場氣氛 |

## 五、忠誠度分析（再訪與推薦意願）

從本次調查研究結果可知，在有效問卷中，多數觀眾對桃園市兒童美術館表達高度再訪意願。其中，選擇「一定會再訪」者共 167 人（50.76%），為比例最高；其次為「會再訪」者 119 人（36.17%）。兩者合計達 86.93%，顯示絕大多數觀眾對本館整體參觀體驗持正向評價，並具備高度再訪意願。另一方面，回答「不一定」者為 39 人（11.85%），而明確表示「不會再訪」與「一定不會再訪」之觀眾比例極低，合計僅 1.22%，顯示整體觀眾忠誠度表現良好。

表 21、114 年觀眾再訪意願統計表

| 項目     | 次數  | 百分比    | 平均數  |
|--------|-----|--------|------|
| 一定會再訪  | 167 | 50.76% | 4.35 |
| 會再訪    | 119 | 36.17% |      |
| 不一定    | 39  | 11.85% |      |
| 不會再訪   | 0   | 0.00%  |      |
| 一定不會再訪 | 4   | 1.22%  |      |
| 總計     | 329 | 100%   |      |

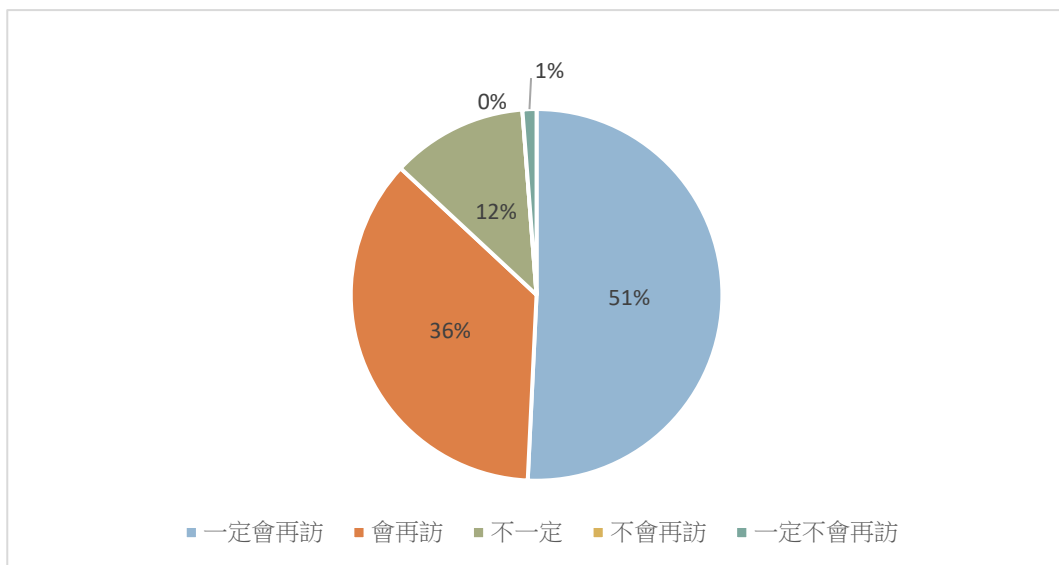


圖 19、114 年觀眾再訪意願統計圖

而在推薦意願統計結果中可知，桃園市兒童美術館之觀眾願意推薦或願意於社群媒體上分享參觀/消費經驗之比例也相當高。其中，選擇「一定會推薦」者共 133 人（41.69%），「會推薦」者為 139 人（43.57%），兩者合計達 85.26%，顯示多數觀眾願意向親友推薦，或於社群媒體上分享其參觀經驗。另一方面，持保留態度、選擇「不一定」者為 43 人（13.48%），而明確表示「不

會推薦」與「一定不會推薦」之觀眾比例極低，合計僅 1.26%。整體而言，結果顯示本館具有良好的口碑基礎與高度推薦潛力。

表 22、114 年觀眾推薦意願統計表

| 項目     | 次數  | 百分比    | 平均數  |
|--------|-----|--------|------|
| 一定會推薦  | 133 | 41.69% | 4.25 |
| 會推薦    | 139 | 43.57% |      |
| 不一定    | 43  | 13.48% |      |
| 不會推薦   | 2   | 0.63%  |      |
| 一定不會推薦 | 2   | 0.63%  |      |
| 總計     | 319 | 100%   |      |

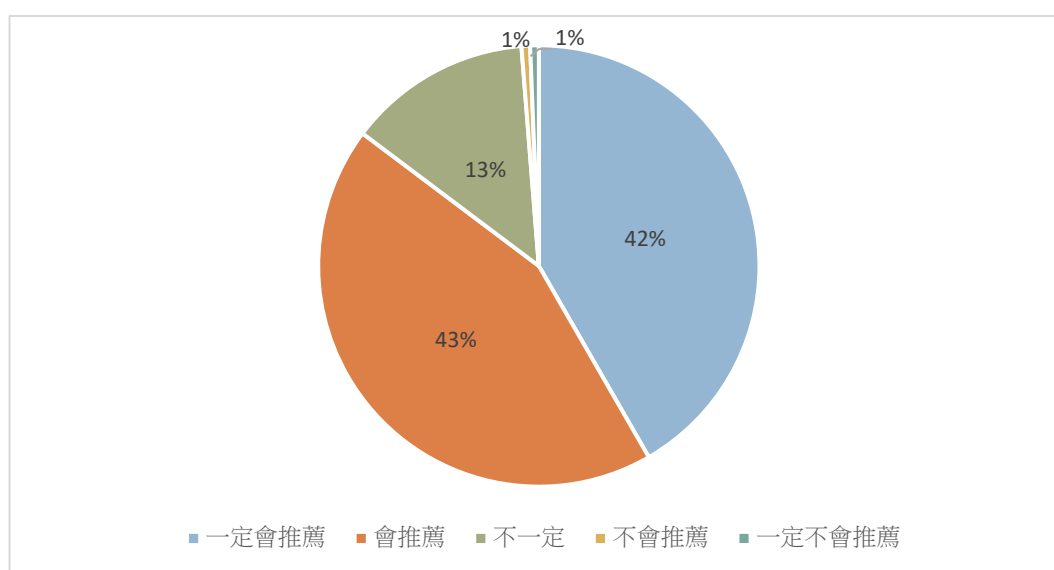


圖 20、114 年推薦意願統計圖

## 陸、交叉分析

本節將以交叉分析法(Cross-Tabulation Analysis, CTA)，觀察不同性別觀眾在各項服務與空間面向之滿意度差異。以 Likert 五點量表為尺度，先針對「整體硬體設施」、「整體展覽」、「整體人員及服務」與性別進行交叉分析，再以各細項整理出交叉分析後之數據。依本研究量表之設計，填答選項設定如下：

「非常重要」— 5 分

「重要」— 4 分

「普通」— 3 分

「不重要」— 2 分

「非常不重要」— 1 分

由於「其他性別」樣本數過少 ( $n < 5$ )，不具統計推論意義，故未納入性別差異分析，因此本章節僅針對女性與男性觀眾進行比較分析說明。

### 一、性別與整體滿意度交叉分析

從統計結果可知，本年度桃園市兒童美術館不同性別觀眾在各項服務滿意度之評價整體相近，女性與男性觀眾之總平均滿意度分別為 4.02 與 3.98，顯示兩性對桃園市兒童美術館整體服務表現皆持高度正向評價，差異幅度不大。

進一步比較各服務構面排序可發現，女性觀眾對「整體人員及服務」之滿意度最高（平均數 4.13，排序第 1），其次為「整體展覽」（4.07），而「整體硬體設施（設備）」之滿意度相對較低；男性觀眾方面，則以「整體展覽」之滿意度最高（4.08，排序第 1），其次為「整體人員及服務」（4.02），「整體硬體設施（設備）」同樣為三項中滿意度最低者。

整體而言，女性與男性觀眾在服務滿意度之評價趨勢大致一致，僅於各構面之排序上略有差異，顯示不同性別觀眾對館內服務面向的關注重點可能略有不同，但兩性觀眾整體對本館服務滿意程度皆維持在高水準。

表 23、性別與各項服務滿意度交叉分析表

| 項目         | 女    |    | 男    |    |
|------------|------|----|------|----|
|            | 平均數  | 排序 | 平均數  | 排序 |
| 整體硬體設施（設備） | 3.84 | 3  | 3.85 | 3  |
| 整體展覽       | 4.07 | 2  | 4.08 | 1  |
| 整體人員及服務    | 4.13 | 1  | 4.02 | 2  |
| 總平均        | 4.02 |    | 3.98 |    |

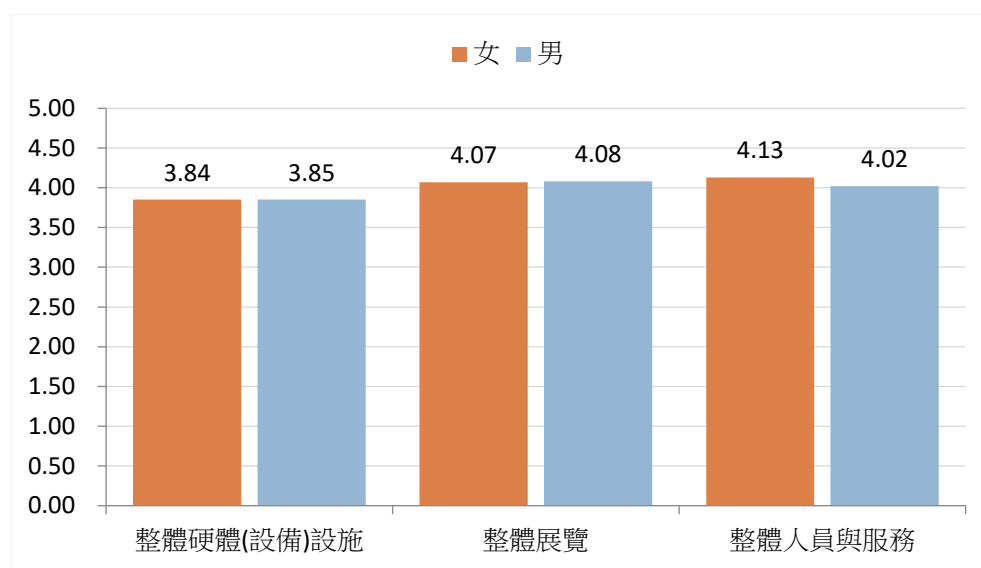


圖21、性別與各項服務滿意度分析圖

## 二、性別與硬體設施滿意度交叉分析

進一步檢視各細項之滿意度，發現女性與男性觀眾對桃園市兒童美術館整體硬體設施之滿意度平均數皆為3.85，顯示兩性對本館硬體設施之使用評價趨於一致，性別差異並未對整體滿意度產生明顯影響。進一步檢視各項硬體設施之細部指標，可發現女性與男性觀眾在滿意度排序上亦呈現高度一致之趨勢。

其中，「建築空間」為兩性觀眾滿意度最高之項目，顯示本館建築設計與整體空間品質普遍獲得肯定；其次為「廁所」與「休憩設備」，反映基礎服務設施在參觀體驗中具穩定表現。相較之下，「哺乳室」與「無障礙設施」在兩性觀眾中皆屬滿意度相對較低之項目，反映該類設施仍有進一步改善之空間。

整體而言，性別並非影響硬體設施滿意度的主要因素，觀眾對各項硬體設施之評價趨勢高度一致，顯示本館硬體設施品質在不同性別觀眾間具有相對穩定之表現，相關改善方向亦可朝整體使用經驗之優化進行規劃。

表 24、性別與硬體設施滿意度交叉分析表

| 項目    | 女    |    | 男    |    |
|-------|------|----|------|----|
|       | 平均數  | 排序 | 平均數  | 排序 |
| 建築空間  | 4.30 | 1  | 4.13 | 1  |
| 館內外標示 | 4.08 | 4  | 3.98 | 4  |
| 休憩設備  | 4.22 | 3  | 4.02 | 3  |
| 廁所    | 4.25 | 2  | 4.10 | 2  |
| 哺乳室   | 3.08 | 6  | 3.42 | 6  |
| 無障礙設施 | 3.13 | 5  | 3.43 | 5  |
| 總平均   | 3.84 |    | 3.85 |    |

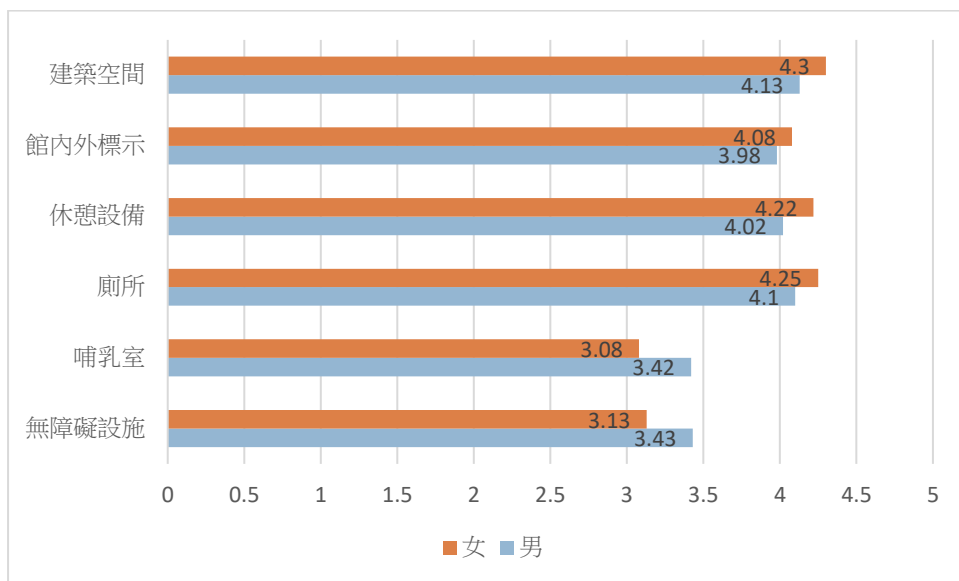


圖22、性別與硬體設施滿意度分析圖

### 三、性別與展覽滿意度交叉分析

根據分析結果顯示，女性與男性觀眾對本館整體展覽之滿意度皆維持在偏高水準，女性觀眾之總平均為4.07，男性觀眾則為4.08，顯示兩性在整體展覽評價上差異不大，性別並非影響展覽滿意度之主要因素。

然而，「展場氣氛」為兩性觀眾滿意度最高之項目，顯示觀眾對本館展場整體氛圍營造普遍給予正向評價；「展示主題」與「展示內容」亦獲得相對較

高之滿意度，反映展覽主題設定與內容規劃能有效回應不同性別觀眾之參觀期待。

相較之下，兩性對「展場動線」與「展場安全措施」滿意度評價較低，且男性觀眾對「展場安全措施」之評價略低於女性，顯示在展覽空間安排與安全設計上，仍有進一步優化之空間。

整體而言，女性與男性觀眾對本館展覽之評價趨於一致，展覽氛圍與主題內容為主要獲得肯定之面向，展場動線安排與安全措施則為兩性觀眾皆關注之項目，顯示館方後續可持續關注優化之面向。

表 25、性別與展覽滿意度交叉分析表

| 項目     | 女    |    | 男    |    |
|--------|------|----|------|----|
|        | 平均數  | 排序 | 平均數  | 排序 |
| 展示主題   | 4.12 | 2  | 4.16 | 1  |
| 展場動線   | 4.00 | 6  | 4.00 | 5  |
| 展示內容   | 4.01 | 5  | 4.12 | 3  |
| 展示手法   | 4.04 | 3  | 4.07 | 4  |
| 展場氣氛   | 4.20 | 1  | 4.16 | 1  |
| 展場安全措施 | 4.04 | 3  | 3.95 | 6  |
| 總平均    | 4.07 |    | 4.08 |    |

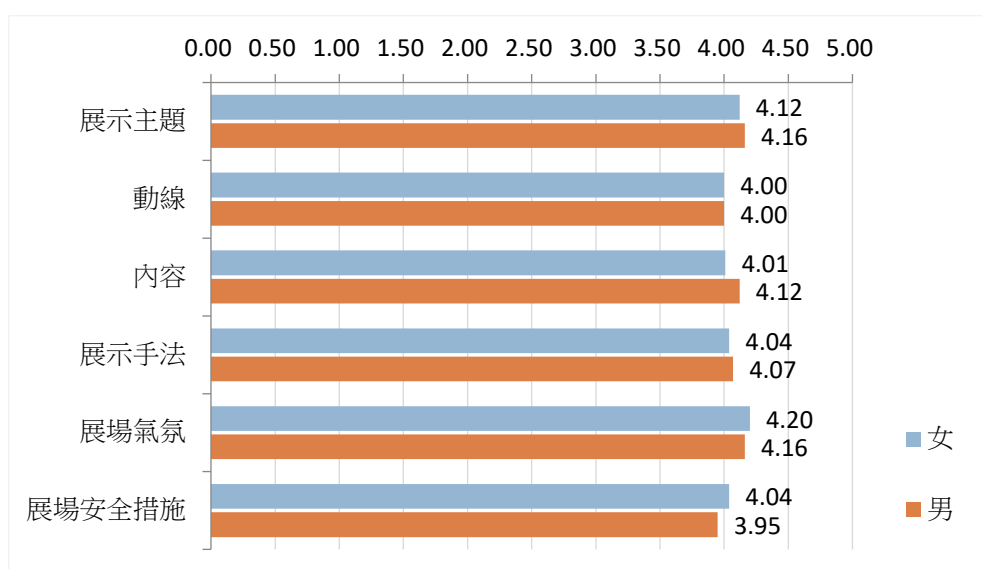


圖23、性別與展覽滿意度分析圖

#### 四、性別與人員服務滿意度交叉分析

從統計結果中可知，兩性觀眾對桃園市兒童美術館之人員服務整體滿意度為各項服務中最高，並且評價差異不大，滿意度排序一致。顯示館方人員服務品質具有一致性與穩定性，能普遍獲得不同性別觀眾之肯定。

而在各細項中，「服務人員態度」皆為兩性觀眾最滿意之項目（女性 4.34、男性 4.22，排名第1），顯示館方人員在服務過程中所展現之友善、親切與應對態度，為觀眾最為重視且實際感受良好之面向；其次為「服務人員專業度」（女性 4.28、男性 4.08，皆排名第2），反映觀眾普遍肯定館方人員於展覽說明、問題回應與服務協助上的專業表現。

相較之下，「導覽服務品質」之滿意度雖仍維持在中高水準（女性 3.78、男性 3.76），但為三項中相對較低者，顯示導覽服務仍具進一步優化空間，可能與導覽形式、導覽頻率或導覽內容深度等因素相關。

整體而言，女性與男性觀眾對本館人員服務之評價差異不大，服務人員態度與專業度為兩性觀眾一致獲得高度肯定之核心服務項目，而導覽服務品質則為後續可持續精進之面向。

表 26、性別與人員服務滿意度交叉分析表

| 項目      | 女    |    | 男    |    |
|---------|------|----|------|----|
|         | 平均數  | 排序 | 平均數  | 排序 |
| 服務人員態度  | 4.34 | 1  | 4.22 | 1  |
| 服務人員專業度 | 4.28 | 2  | 4.08 | 2  |
| 導覽服務品質  | 3.78 | 3  | 3.76 | 3  |
| 總平均     | 4.13 |    | 4.02 |    |

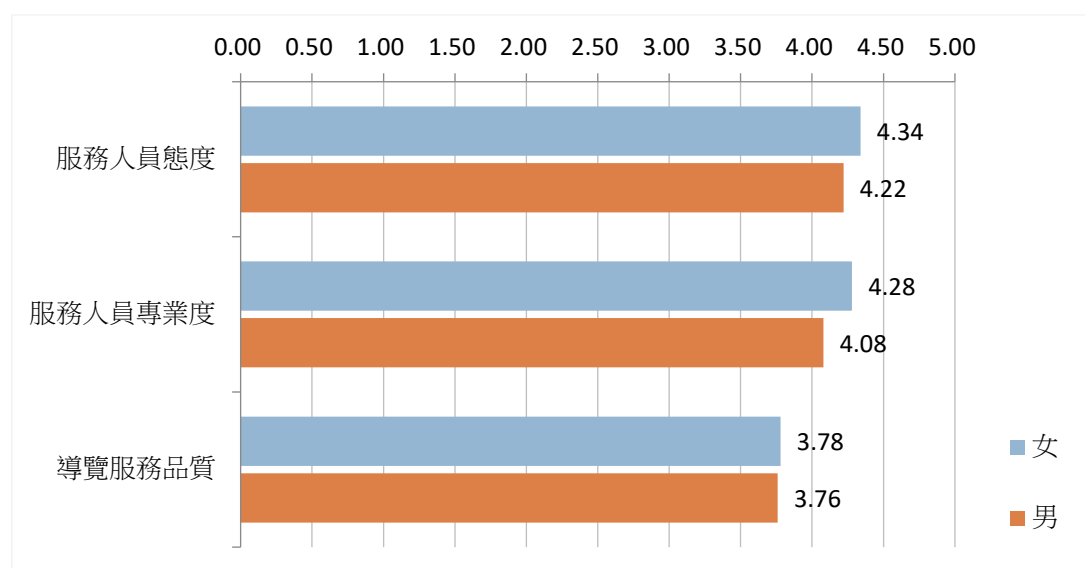


圖24、性別與人員服務滿意度分析圖

## 第肆章、結論與建議

綜合 114 年桃園市兒童美術館之調查結果顯示，觀眾對本館整體服務表現之評價趨於正向，於整體滿意度、再訪意願及推薦意願等指標上，均呈現相對穩定且偏高之表現，顯示本館現行服務與營運模式已具一定成效。相關結果反映本館在親子導向服務、展覽內容與參觀體驗等面向，能回應多數觀眾之期待。基於上述調查發現，後續將進一步就營運管理與研究面向提出具體建議，以作為本館未來服務優化與發展方向之參考。

### 一、根據「人口統計特質分析」提出建議

#### 1、觀眾人口統計特質

調查結果顯示，桃園市兒童美術館之主要觀眾以女性為主，年齡多集中於 30 至 49 歲之中青年族群，顯示本館核心觀眾多為育有幼兒之家長或家庭成員。在參觀型態上，觀眾多以家庭形式到館，且隨行兒童以學齡前及國小低年級為主，其中 3 歲以下幼兒比例相對較高，反映本館於低齡親子族群中具有明確之吸引力。

上述觀眾結構特性可知，建議館方於展覽規劃與教育推廣活動設計上，可持續強化親子互動、幼兒早期藝術啟蒙及家庭共學需求之內容配置，例如增設適合低齡兒童操作的互動設施、舉辦親子工作坊或體驗課程，並強化休憩與哺乳空間的便利性，以提升家庭參觀的舒適度與滿意度。此外，針對不同年齡層之兒童與其陪同家長，可於導覽形式或活動內容上進行分齡設計，讓家長與幼兒能同時獲得適切的學習與娛樂體驗，進一步鞏固本館在親子族群中的吸引力與回訪率，穩定本館於親子族群中的服務定位與參觀黏著度。

#### 2、觀眾教育程度

本次調查結果顯示，桃園市兒童美術館之問卷填答者（多為陪同兒童到館之家長或照顧者）其教育程度以大學以上為主，顯示本館主要家庭觀眾之陪同者具備相對較高之教育背景。此一特性反映，實際參與參觀決策與陪同參訪之成人觀眾，除親子休閒需求外，亦可能對展覽內容之教育性、文化意涵與知識深度具有一定期待。

對館方而言，此類觀眾群體不僅是穩定的參觀來源，也具備高度參與潛力，建議未來於展覽規劃與教育推廣設計時，可同時兼顧低齡兒童之體驗需求與

陪同者之學習與理解層次，例如於展覽說明、導覽內容或延伸學習資源中，提供具脈絡性與進階理解之資訊，以回應高教育背景陪同者之參觀期待。

### 3、觀眾居住地區

根據上述人口統計特質分析結果顯示，桃園市兒童美術館之觀眾來源高度集中於桃園市及雙北地區，顯示本館已成功建立在地與鄰近都會區之穩定觀眾基礎。

基於此一觀眾來源特性，建議可持續關注在地家庭與親子族群之參觀需求，並透過既有之教育推廣、社群合作或社區連結機制，強化與在地觀眾之互動關係與回訪可能性。同時，為因應未來觀眾結構多元化之發展方向，亦可逐步評估跨縣市合作、觀光導向推廣或數位展示與教育內容之可行性，以擴展不同地區觀眾對本館之接觸管道，作為中長期觀眾結構調整之參考方向。

### 4、觀眾族群

依據分析結果顯示，桃園市兒童美術館之觀眾族群以閩南族群為主要組成，同時亦涵蓋客家、外省、原住民及新住民等不同族群背景，顯示本館觀眾結構在以主要族群為核心的同時，仍具一定程度之族群多樣性。

基於此一觀眾結構特性，建議館方在維持既有核心觀眾族群之同時，未來於策展規劃、教育推廣活動與公共服務設計上，可在既有服務基礎適度納入多元族群文化觀點與元素，以回應不同族群家庭之參觀經驗與文化背景。提升不同族群觀眾之文化認同與參與感。此外，亦可透過跨族群合作、親子共學或多語導覽等方式，逐步提升不同族群觀眾之參與感與可近性，作為本館持續發展公共性與親子導向服務之參考方向。

### 5、觀眾居住地區

此次調查中可知，以「北北基宜」地區之觀眾為桃園市兒童美術館的主要來源區，共佔49.27%（405人），與去年相比，雖來自「北北基宜」與「桃竹苗」的觀眾仍為最大宗。但比例有所變化，來自「北北基宜」之觀眾由77.74%下降至49.27%，取而代之的是來自外縣市與海外的觀眾比例增加，可能與疫情與邊境解封後，民眾跨縣市甚至跨國移動大幅增加有關。建議可將展覽宣傳資訊擴大至外縣市甚至海外，並強化館內外對觀光客的導引措施。

## 二、根據「行為調查分析」提出建議

### 1、觀眾參觀頻率

行為調查結果顯示，桃園市兒童美術館之觀眾於過去一年內參觀本館之次數以「1 次」為主，顯示多數觀眾在本次參觀屬於首次參觀者；而從觀眾於過去一年內參觀其他博物館/美術館之整體頻率觀察，發現來館參觀之觀眾有相當比例是具備較高之文化場館參與經驗，顯示本館觀眾結構中同時涵蓋偶發性與經常性參與文化活動之族群。

整體而言，本館既吸引了以單次參觀為主的觀眾，也有相當比例的重複參觀者。因此，建議館方未來可針對首次參觀者設計誘因與體驗延伸活動，例如定期推出親子活動或限定展覽優惠，鼓勵非經常性觀眾增加回訪頻率。同時，可持續追蹤回訪觀眾的偏好與需求，優化展覽與互動設計，以鞏固忠實觀眾群，並將新觀眾逐步轉化為穩定回訪族群，從而提升桃園市兒童美術館的參觀率與觀眾黏著度，進一步增強館方在親子藝術教育市場的影響力。

### 2、同行者

來訪本館參觀之觀眾其同行型態多以「家人同行」為主，共 277 人，所佔 82.69%。相較之下，「獨自前來」、「團體參觀」、「學校參訪」所佔比例相對偏低，主要是因本館定位以兒童與親子家庭為核心服務對象，實際參觀行為多由家長陪同幼兒或低齡學童共同參與，因而形成以家庭同行為主之參觀型態。

基於此一同行結構特性，建議館方於服務與活動規劃上，可持續以家庭觀眾之使用情境為主要考量，穩定發展親子導向之服務內容；同時可視營運需求與資源條件，逐步評估適合不同同行型態之參觀或教育推廣形式，例如規劃適合成人陪同與共同參與的親子導覽、提供彈性參與之工作坊方案，或於特定時段嘗試推出小型團體或友人同行之主題活動，以回應不同觀眾組成之參觀需求。

### 3、交通方式

本次調查結果顯示，近七成觀眾前往本館之交通方式是以私人汽車為主，顯示多數家庭觀眾傾向以自駕方式前來參觀。相較之下，公共運輸工具之使用比例較低，顯示本館目前交通可及性仍有待加強。

基於此一交通使用特性，建議館方未來於營運規劃上，持續重視停車空間與指引動線安排及便利性，以回應親子家庭自駕來館之實際需求；同時亦可透過加強公共交通資訊揭露與到館指引，例如於官方網站與社群平台清楚呈現捷運、公車轉乘方式與步行路線說明，或於場館周邊加強指標設置與導引資訊，以協助非自駕觀眾順利抵達，逐步提升公共運輸到館之便利性與友善度，為不同交通選擇之觀眾提供更完善的參觀條件，提升觀眾參觀意願。

#### 4、獲知訊息的管道

根據本次調查結果顯示，桃園市兒童美術館觀眾主要透過官方網站與親友介紹的方式來獲取館方相關資訊，此結果顯示網路數位平台與口耳相傳仍為最主要的資訊來源管道；此外，社群媒體與新聞、網路媒體亦為觀眾接觸館方資訊的次要途徑。

此一結果反映觀眾在規劃親子參觀行程時，傾向透過官方管道取得完整資訊，並受到親友經驗分享的影響。基於此特性，建議館方持續強化官方網站與主要社群平台之資訊完整性與即時性，確保展覽、活動與參觀服務資訊清楚易查，例如整合並強化官方網站與主要數位平台之資訊呈現，使觀眾能於參觀前清楚掌握展覽內容與服務重點；同時，未來應持續關注及優化觀眾分享機制與親子社群擴散效應，藉此提升口碑傳播效果，吸引更多觀眾來訪參觀。

#### 5、參觀原因

從本次調查可知，觀眾來訪桃園市兒童美術館之主要動機多以「對展覽有興趣」為核心，佔比約六成（64.0%），顯示展覽內容為吸引觀眾到館之最關鍵因素。其次為「純粹休閒」及「紓解情緒壓力」，分別佔22.2%及13.2%，反映本館亦具備一定的休閒與情緒調節功能；相較之下，「被建築物吸引」之前來動機比例最低（3.6%），顯示建築特色並非多數觀眾到館之主要考量。

整體而言，多數觀眾來館參訪之主要目的為欣賞展覽，雖然「被建築物吸引」並非主要來館動機，但本館具備建築美學與舒適戶外休憩空間之條件，能作為延伸觀眾停留與休憩之重要場域。因此，建議館方未來可適度將戶外空間與建築特色納入參觀體驗與活動規劃之中，強化空間與展覽內容之連結，例如在戶外區域提供親子活動、動線引導短暫休息與轉換參觀節奏之功能，從而以發揮建築與景觀作為輔助吸引因素之潛在價值，加以提升整體參觀體驗的完整性與舒適度。同時，建議館方未來也可持續針對不同觀眾群的需求，規劃休閒與互動性元素，兼顧家庭及個人參觀者的體驗，提升觀眾滿意度與再訪意願。

### 三、根據「各項服務滿意度分析」提出建議

綜合本次調查結果顯示，桃園市兒童美術館觀眾對整體服務表現普遍持正向評價。其中，以「整體人員及服務」之滿意度最高（96.00%），顯示館方人員服務品質與現場應對表現獲得高度肯定；其次為「整體硬體設施(設備)」滿意度（94.44%），以及「整體展覽」滿意度（91.73%）。

整體而言，本館服務品質表現穩定，具良好的文化服務基礎。另外，建議館方若欲改善觀眾整體滿意程度，可根據在重要滿意度分析中，最需改善之項目「整體展覽」進行改善。

### 四、根據「重要表現程度」提出建議

本次調查結果顯示，本年度參觀桃園市兒童美術館的觀眾，對整體服務之重視程度平均為 4.53 分，顯示觀眾對館方服務具有高度關注；整體滿意度平均為 4.50 分，反映觀眾對館內服務表現整體感受良好，服務品質獲得普遍肯定。其中，「服務人員態度」既為最受重視（4.60 分），也為最滿意（4.66 分）的項目，顯示觀眾在參觀後對館方人員的友善、親切及專業服務表現高度肯定。整體而言，觀眾對本館服務體驗普遍持正向評價。

進一步檢視各項細部指標後，館方若欲進一步提升整體滿意度，建議可將資源優先投放於改善展覽相關項目之優化上。依據觀眾滿意度與預期程度（IPA 分析）之比較結果顯示，位於第二象限（II）需優先改善之項目為「展場動線」及「展場安全措施」面向，屬於觀眾高度重視但滿意度相對不足之項目，建議列為優先改善之服務重點。

然而，位於第四象限（IV）之「建築空間」、「哺乳室」、「無障礙設施」及「展場氣氛」，雖整體滿意度偏高，但觀眾重視程度相對較低，建議館方於資源配置上可適度調整，將資源適度轉移至第二象限，以加強觀眾最關注但滿意度不足的服務項目，館方應將這兩項作為優先改善的服務重點，以提升整體服務效益與觀眾體驗品質。

綜上所述，本館整體服務評價雖屬正向，仍存在進一步精進之空間。特別展覽相關服務是影響親子與家庭觀眾高度關注之核心體驗因素，改善成效可能將直接影響整體參觀感受。因此，建議館方於未來策展與空間規劃階段，持續強化展示內容、動線清楚性與流暢度，並兼顧兒童使用安全與親子同行之行

為特性，例如透過優化動線引導、分齡內容設計與展示節奏調整，從而回應觀眾對參觀展覽需求的期待，進一步提升展覽品質、整體滿意度及觀眾再訪與推薦意願。

## 五、對於「明年度調查」提出建議

綜合本次調查執行經驗與研究結果，為提升後續觀眾調查之完整性與應用價值，建議明年度調查可著重於以下四項方向：

### 1、優化調查時段與樣本結構

建議於維持出口調查方式之前提下，適度規劃平日與假日、不同行程時段之樣本分布，以避免樣本過度集中於特定時段，並提升對整體觀眾結構與行為型態之掌握。

### 2、細化家庭與親子觀眾相關題項設計

鑑於本館觀眾以親子家庭為主要組成，建議明年度調查可進一步區分主要填答者之角色（如家長、祖父母或其他陪同者），並補充隨行兒童年齡層、實際參與展覽與活動之情形，以提升對親子與跨世代家庭參觀模式之理解深度，作為親子導向服務規劃之參考。

### 3、增加戶外空間與附屬設施使用經驗之調查

基於桃園市兒童美術館具備特色之戶外開放空間，且其空間設計理念強調「遊樂化的展館、景觀化的建築」，建議補充相關題項，因該戶外區域除作為建築延伸外，亦可能在實際參觀歷程中扮演休憩、轉換節奏與親子互動的重要角色。然於本次調查中，相關使用情形尚未被充分量化與分析，建議明年度調查可針對戶外空間與附屬設施之使用經驗進行更細緻之題項設計，以了解其在整體參觀體驗中的角色與使用情形。

### 4、持續進行跨年度比較

建議明年度調查持續保留核心題項，並逐年累積調查資料，方便後續進行年度間的比較與觀察。透過對不同年度觀眾結構、參觀行為、滿意度與重視程度變化的分析，可更清楚了解觀眾需求與期待如何隨時間改變，也能檢視館方在服務與策展調整上的實際成效。此外，跨年度比較有助於辨識哪些服務項目表現穩定、哪些面向仍需持續關注，作為館方中長期營運規劃與服務優化的重要參考。

## 六、觀眾其他建議改善意見

依據本次調查統整出三大項目項整理觀眾常見回饋，並針對每個項目整理出觀眾的建議細項。觀眾回饋主要集中於「硬體設施」、「整體展覽」及「整體人員及服務」三大面向，觀眾其他意見全文詳見附錄 2。

### • 整體硬體設施

回饋重點：空間與設施整體舒適，但在「親子友善」、「動線指引」與「停車與配套設施」上仍有改善空間。

1、停車：停車不便、希望設置或改善停車場、身障停車位引導標示不清。

3、動線與指引：館內外指標（廁所、電梯、RF地面指示）不夠清楚。

3、廁所與哺乳設施：希望設置蹲式馬桶、哺乳室與飲水機不足。

4、親子與休憩設施：

- 成人休息座位不足
- 缺乏適合長輩高度的座椅
- 嬰兒車與館外步道動線需優化

5、創作與使用安全：

- 畫畫區桌椅高度不符人體工學
- 電線容易絆倒
- 玩沙區希望設置就近洗手設施

6、其他設施需求：Wi-Fi、冷氣強度、寄物區開放方式、圖書室舒適度。

### • 展覽相關

回饋重點：展覽主題具吸引力，但內容與互動形式偏少，期待更豐富、多元的體驗設計。

1、展覽內容：認為展出作品數量偏少、整體內容仍可再豐富。

2、互動設計：

- 互動體驗不足，過度集中於繪畫形式
- 希望增加多元互動（桌遊、實境闖關、體驗型設計）

3、展覽理解：希望有更清楚的展覽說明或導覽協助。

- 畫畫區桌椅高度不符人體工學
- 電線容易絆倒
- 玩沙區希望設置就近洗手設施

4、展場氛圍：期待提升整體展場氣氛與沉浸感。

#### • 服務相關

回饋重點：整體服務態度獲肯定，但在「預約管理」、「現場秩序」與「制度設計」上仍有優化空間。

1、預約與導覽：

- 希望增加導覽預約服務
- 建議優化三樓預約與登記機制（含線上預約）

2、現場管理：部分互動空間（如抱枕區）缺乏人員引導與秩序維護。

3、制度與誘因：建議提供市民優惠，以提升在地參與意願

## 114 年「桃園市兒童美術館年度問卷調查」問卷

您好：

為瞭解您對於桃園市兒童美術館年度各項服務之滿意度，本館特進行此次調查，您寶貴的意見可作為本館改善意見以及未來推廣之重要參照依據，煩請撥冗填寫以下問題，十分感謝您的協助。

### A. 觀眾行為

A. 1. 請問過去一年內，您參觀過本館幾次(包含本次)?

☐ (1) 1 次

☐ (2) 2 次

☐ (3) 3 次以上

A. 2. 請問過去一年內，您參觀過所有的博物館與美術館多少次(包含本次)?

☐ (1) 1 次

☐ (2) 2 次

☐ (3) 3 次以上

A. 3. 請問您今天與誰一同參觀?

☐ (1) 家人

☐ (2) 朋友

☐ (3) 學校參訪

☐ (4) 團體

☐ (5) 獨自前來

☐ (6) 其他\_\_\_\_\_

A. 4. 請問今天您今天來館的主要交通方式為何?

☐ (1) 汽車

☐ (2) 機車

☐ (3) 機場捷運

☐ (4) 高鐵

☐ (5) 公車

☐ (6) 自行車

☐ (7) 步行

☐ (8) 其他\_\_\_\_\_

A. 5. 請問您是從下列何種管道獲得本館的相關消息(可複選)?

☐ (1) 本館官網

☐ (2) 本館粉專 FB

☐ (3) 本館 IG

☐ (4) 本館 LINE 群組

☐ (5) 親友介紹

☐ (6) 新聞／雜誌／網路媒體／電台

☐ (7) 旅遊／票務平台（如 Klook、KKday、ibon 等）

☐ (8) 桃園觀光導覽網

☐ (9) 其他\_\_\_\_\_

A. 6. 請問您今天來參觀本館的原因為何?(可複選)

☐ (1) 對展覽有興趣

☐ (2) 帶小孩參觀

☐ (3) 參加相關活動

☐ (4) 路過附近，順道參觀

☐ (5) 工作或課業需求

☐ (6) 被建築物吸引

☐ (7) 紓解情緒壓力

☐ (8) 純粹休閒

☐ (9) 其他\_\_\_\_\_

A. 7. 請問您今天在館內大約停留多少時間?

☐ (1) 1 小時以下

☐ (2) 1-2 小時

☐ (3) 2-3 小時

☐ (4) 3 小時以上

## B. 各項服務滿意度及重要度

(非常滿意/非常重要=5、滿意/重要=4、普通=3、不滿意/不重要=2、非常不滿意/非常不重要=1)

| 參觀經驗                    | 未使用                      | 重要度                                                                                                                                    | 滿意度                                                                                                                                    |
|-------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B. 1. 整體硬體設施(設備)</b> |                          |                                                                                                                                        |                                                                                                                                        |
| 1. 1. 建築空間              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 |
| 1. 2. 館內外標示             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 |
| 1. 3. 休憩設備              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 |
| 1. 4. 廁所                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 |
| 1. 5. 哺乳室               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 |
| 1. 6. 無障礙設施             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 |
| <b>B. 2. 整體展覽</b>       |                          |                                                                                                                                        |                                                                                                                                        |
| 2. 1. 展示主題              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 |
| 2. 2. 展場動線              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 |
| 2. 3. 展覽內容              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 |
| 2. 4. 展示手法              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 |
| 2. 5. 展場氣氛              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 |
| 2. 6. 展場安全措施            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 |
| <b>B. 3. 整體人員及服務</b>    |                          |                                                                                                                                        |                                                                                                                                        |
| 3. 1. 服務人員態度            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 |
| 3. 2. 服務人員專業度           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 |
| 3. 3. 導覽服務品質            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 |

### B. 4. 請問您是否還會再來本館參觀？

☐ (1) 一定會 ☐ (2) 會 ☐ (3) 不一定 ☐ (4) 不會 ☐ (5) 一定不會

### B. 5. 請問您是否願意推薦或於社群媒體上分享本館的參觀／消費經驗？

☐ (1) 一定會 ☐ (2) 會 ☐ (3) 不一定 ☐ (4) 不會 ☐ (5) 一定不會

### C. 受訪者基本資料

D. 1. 性別：

☐ (1) 男

☐ (2) 女

☐ (3) 其他\_\_\_\_\_

D. 2. 年齡：

☐ (1) 14 歲或以下

☐ (2) 15-19 歲

☐ (3) 20-24 歲

☐ (4) 25-29 歲

☐ (5) 30-34 歲

☐ (6) 35-39 歲

☐ (7) 40-44 歲

☐ (8) 45-49 歲

☐ (9) 50-54 歲

☐ (10) 55-59 歲

☐ (11) 60-64 歲

☐ (12) 65 歲或以上

D. 3. 教育程度：

☐ (1) 國小或以下

☐ (2) 國中

☐ (3) 高中/職

☐ (4) 大學/專

☐ (5) 碩士或以上

D. 4. 請問今日同行小朋友的年紀？：

☐ (1) 無

☐ (2) 3 歲以下

☐ (3) 4 歲

☐ (4) 5 歲

☐ (5) 6 歲

☐ (6) 7 歲

☐ (7) 8 歲

☐ (8) 9 歲

☐ (9) 10 歲

☐ (10) 11 歲

☐ (11) 12 歲以上

D. 5. 居住地：

☐ (1) 桃園市青埔地區

☐ (2) 桃園市其他地區

☐ (3) 基隆市

☐ (4) 新北市

☐ (5) 臺北市

☐ (6) 新竹市

☐ (7) 新竹縣

☐ (8) 苗栗縣

☐ (9) 臺中市

☐ (10) 南投縣

☐ (11) 彰化縣

☐ (12) 雲林縣

☐ (13) 嘉義縣

☐ (14) 嘉義市

☐ (15) 臺南市

☐ (16) 高雄市

☐ (17) 屏東縣

☐ (18) 宜蘭縣

☐ (19) 花蓮縣

☐ (20) 臺東縣

☐ (21) 澎湖縣

☐ (22) 金門縣

☐ (23) 連江縣

☐ (24) 國外

D. 6. 族群：

☐ (1) 閩南

☐ (2) 外省

☐ (3) 客家

☐ (4) 新住民

☐ (5) 原住民

☐ (6) 其他\_\_\_\_\_

D. 7. 是否有其他建議？：\_\_\_\_\_

~~ 本問卷到此結束，謝謝您的配合回答！ ~~

附錄 2、114 年桃園市兒童美術館「觀眾其他建議改善意見」—觀眾問卷填答內容

以下答覆去除填寫「空白」的回答，其餘答覆均未對觀眾的填答進行修改。

|                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 建議改善事項                                                                                                                            |
| 增加互動的設施                                                                                                                           |
| 2 樓飲水間設施比較少，但空間蠻大，覺得有點浪費                                                                                                          |
| 展覽內容可以再豐富一點                                                                                                                       |
| 感謝 Bee 姊姊超棒講解！                                                                                                                    |
| 廁所希望能有蹲式馬桶                                                                                                                        |
| 有吃吃喝喝的地方                                                                                                                          |
| 逛起來很舒適，其他之後的展覽                                                                                                                    |
| 增加桃園兒童美術館專用桌遊或實境體驗闖關遊戲，提供參觀者借用遊玩，可參考嘉義美術館。                                                                                        |
| 謝謝                                                                                                                                |
| 二樓電線很容易被絆倒，提供 Wi-Fi、冷氣不夠強。                                                                                                        |
| 拓印的拓 唸做 踏                                                                                                                         |
| 互動體驗的部分可以再多一點                                                                                                                     |
| 小孩畫畫的桌子太低，椅子太高，不符合人體工學。                                                                                                           |
| 畫畫區的桌子太高，椅子太低                                                                                                                     |
| 希望美術館有停車場                                                                                                                         |
| 都很好                                                                                                                               |
| 解釋一下展覽                                                                                                                            |
| 網路增加 3 樓預約登記                                                                                                                      |
| 寄物區建議直接開放，需登記開放性不足。                                                                                                               |
| 停車不便，會是不想前來參觀的主要原因                                                                                                                |
| 創作區空間太小、展覽也太小                                                                                                                     |
| 1. 工作人員很親切，都會協助幫忙削色鉛筆，但我覺得比較花時間，而且經常需要整理。建議可以換無毒蠟筆，不沾手的，像是花生蠟筆，不易斷且用量省。2. 廁所和電梯的指示方向建議清楚一些，並在每個展廳前都可以貼上廁所指示，方便民眾更方便看地圖，因為小孩上廁所不能等 |
| 內容太少                                                                                                                              |
| 三樓預約的空間有家長的小朋友到處搶抱枕…小朋友的抱枕轉身就被拿走，六七成的抱枕都被堆在角落，坐在枕頭山（山裡面是睡著的爸爸）旁的兩個家長也不管也沒有人敢去拿回來，工作人員也不勸導一下很難過                                    |

|                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------|
| 今日帶長輩一同參觀，館內鮮少適合長輩高度的休憩椅子，期望改善，館內人員親切，今日改受良好，會再訪，謝謝館方用心。                 |
| 讚                                                                        |
| 可以更加豐富                                                                   |
| 👍 👍 👍 👍 👍                                                                |
| 希望玩沙的旁邊可以洗手不用跑到洗手間                                                       |
| 帶坐輪椅的父親來參觀，繞了一圈，看到身障停車位，但沒有引導指標，得請看護去櫃檯問，警衛才出來將障礙物移開，他很有禮貌，只是如果標示可以更清楚更好 |
| 展出的作品偏少，互動的內容也只有畫畫而已，有點可惜                                                |
| 停車場規劃跟外圍的嬰兒車步道規劃                                                         |
| 希望大人休息的坐位可以再增加 20%；小朋友都不太想離開展區，大人一直再旁邊站著看，有點卡空間                          |
| 都很 OK                                                                    |
| 建議館外也要有飲水機                                                               |
| 預約導覽                                                                     |
| 廁所間數偏少                                                                   |
| RF 地面指示應更清晰                                                              |
| 圖書室空間可以在配置舒適                                                             |
| 內容可再豐富一點                                                                 |
| 氣氛多一點讓人吸引                                                                |
| 市民優惠                                                                     |
| 感謝                                                                       |
| 沒有，今天免費參觀非常開心！                                                           |
| 沒有已經非常好了 bee 姐姐講的很好                                                      |
| 都很好 讚 👍                                                                  |