

114 年度橫山書法藝術館 年度服務滿意度調查報告

執行單位：橫山書法藝術館

研究助理：黃儴微、陳雯鈺

目錄

第壹章、緒論	3
壹、前言	3
貳、調查動機	4
參、調查目的	4
第貳章、調查概述	5
壹、研究設計與實施	5
一、研究方法	5
二、問卷調查	6
貳、資料處理與分析	8
第參章、調查結果分析	9
壹、觀眾人口統計特質分析	9
一、性別	9
二、年齡	10
三、教育程度	11
四、居住地區	11
六、族群	13
七、小結	14
貳、觀眾行為調查分析	16
一、觀眾參觀頻率	16
二、同行者	17
三、交通方式	18
四、觀眾獲知訊息之管道（複選）	19
五、參觀原因（複選）	21
六、停留時間	22
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
伍、交叉分析.....	36
一、性別與整體滿意度交叉分析	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	39
第肆章、結論與建議	41
一、根據「人口統計特質分析」提出建議	41
二、根據「行為調查分析」提出建議	42
三、根據「各項服務滿意度分析」提出建議	44
四、根據「重要表現程度」提出建議	45
五、對於「明年度調查」提出建議	45
六、觀眾其他建議改善意見	46
附錄 1、114 年「橫山書法藝術館年度問卷調查」問卷	48
附錄 2、114 年橫山書法藝術館「觀眾其他建議改善意見」—觀眾問卷填答內容	51

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, 2008¹；劉婉珍譯，2008²）。

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。

座落於桃園大園區的橫山書法藝術館為桃美館體系中首座正式營運的館舍，是臺灣首座以書法藝術為主題的現當代美術館，肩負保存、研究、發展與推廣臺灣書法藝術之使命。館方以奠基書藝研究教育、形塑在地藝文特色、拓展國際書藝交流及建構亞洲書法藝術發展基地為目標，致力讓書法藝術在桃園及臺灣深耕並綻放獨具文化識別性的藝術能量。

為深入了解參觀行為、滿意度及需求，並作為未來展覽策劃、空間規劃、服務優化及觀眾經營策略的重要參考，本研究擬透過觀眾調查，蒐集實證數據以分析觀眾輪廓與觀展體驗，藉此提出具體優化建議，進而強化橫山書法藝術館的公共文化服務價值中。

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

² 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

為持續及提升橫山書法藝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書法館硬體設施、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，為瞭解橫山書法藝術館觀眾之特徵、持續蒐集觀眾意見資訊。調查後分析研討結果，作為日後展覽空間設計、行銷規畫、服務品質提升、開發客群等行政改進參考依據。本研究調查目的為：

一、瞭解橫山書法藝術館觀眾的特質：

調查主要瞭解參訪橫山書法藝術館觀眾的基本資料，包括年齡層分布、居住地、參觀頻率等行為特性，以對參訪觀眾之特徵與特性進行初步掌握。

二、調查觀眾的滿意度：

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，以瞭解觀眾對橫山書法藝術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：

本次調查依我國政府文化統計規範，調查參觀民眾之各項意見。調查對象為完成參觀並填答問卷之購票觀眾，年齡分布涵蓋14歲以下至65歲以上之不同年齡層。

調查內容包括整體硬體設施、展覽內容、人員服務表現，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，以作為後續分析之依據。

（二）調查地點：橫山書法藝術館 A 棟一樓及 B 棟一樓服務台進行調查。

（三）調查實施時間：114 年 10 月 1 日、3 日至 5 日、8 日、10 日至 12 日，共計 8 日。

（四）抽樣方法：

考量調查時程與人力條件之限制，本研究採便利抽樣方式進行問卷蒐集，並於平日及假日不同時段實施，以涵蓋一般參觀民眾與活動參與者之多元樣貌。

（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367份。

表 1、問卷發放份數統計表

時間	平日發放份數	假日發放份數	完成樣本數
一檔展覽(一季)	188	179	367

二、問卷調查

(一) 問卷內容設計 (調查問卷詳如附錄)：

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。並設計不適用之選項，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」橫山書法藝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：

研究團隊於114年10月1日至10月12日，使用附錄之問卷進行正式調查，時逢連假進行調查，共發放367份問卷。調查使用問卷平台網站MuseSurvey進行問卷發放，問卷由受訪者自行填寫，調查人員於現場提供必要說明與協助，回收之有效問卷作為本次分析樣本。

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年橫山書法藝術館之觀眾以女性為主。根據觀眾性別比例統計表，女性觀眾共240人，佔66.67%；男性觀眾為120人，佔33.33%，整體樣本數為360人。

整體而言，女性與男性觀眾比例約為 2：1，女性觀眾人數明顯高於男性。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之趨勢相符，顯示女性在博物館參觀行為上相對較為積極，亦反映女性為本館主要觀眾族群之一，其性別結構呈現女性佔多數的特徵。

表 2、114 年觀眾性別比例統計表

項目	次數	百分比
女性	240	66.67%
男性	120	33.33%
總計	360	100%

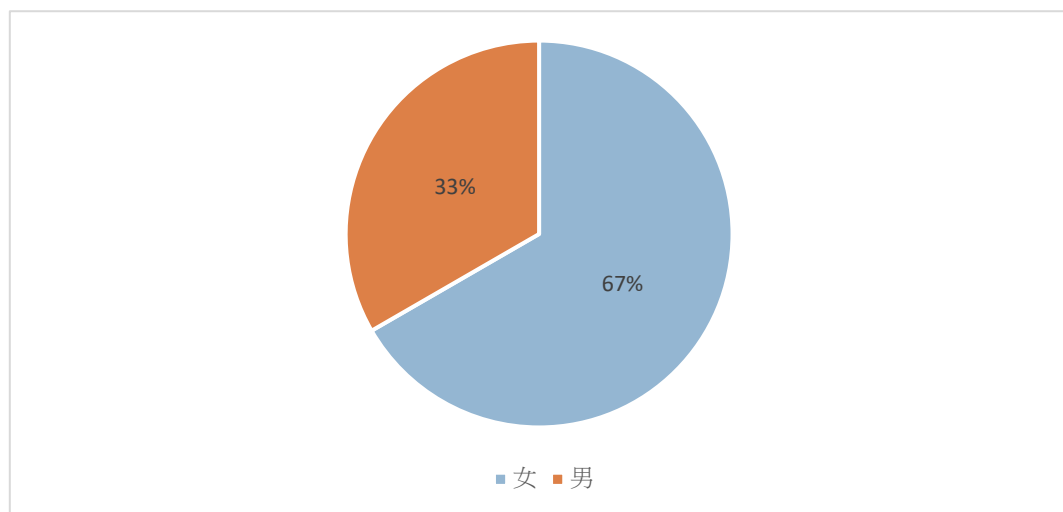


圖 2、114 年觀眾性別比例分析圖

二、年齡

依據 114 年觀眾年齡調查結果顯示，橫山書法藝術館之觀眾年齡結構以中壯年族群為主，其中以 45－49 歲觀眾人數最多，共 44 人，佔 12.12%。其次為 50－54 歲，顯示本館核心觀眾主要集中於中壯年階段。整體而言，觀眾年齡多分布於成年至中高齡族群，反映本館除具備穩定的核心觀眾群外，亦能吸引不同年齡層之民眾參與，呈現年齡結構多元之特性。

表 3、114 年觀眾年齡統計表

項目	次數	百分比
14 歲以下	11	3.03%
15-19 歲	15	4.13%
20-24 歲	13	3.58%
25-29 歲	36	9.92%
30-34 歲	42	11.57%
35-39 歲	38	10.47%
40-49 歲	35	9.64%
45-49 歲	44	12.12%
50-54 歲	43	11.85%
55-59 歲	34	9.37%
60-64 歲	22	6.06%
65 歲以上	30	8.26%
總計	363	100%

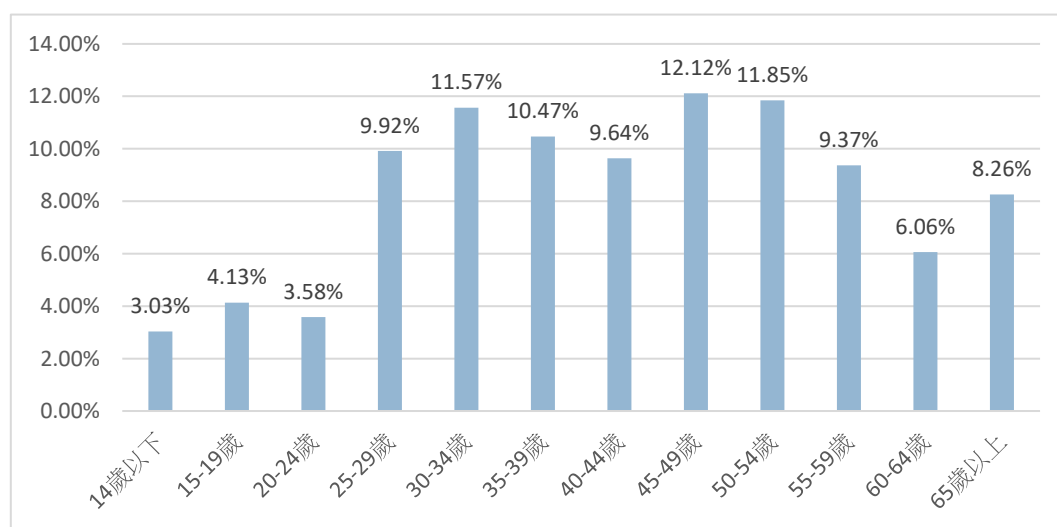


圖 3、114 年觀眾年齡統計圖

三、教育程度

根據本次調查結果顯示，114 年橫山書法藝術館之受訪觀眾以「大學／專科」居多（206 人，57.38%），「碩士或以上」為次之（94 人，26.18%）。整體而言，具備大學以上學歷之觀眾合計 300 人，佔總樣本數 83.56%。此結果顯示，114 年參觀橫山書法藝術館之觀眾以高等教育背景者為主要組成，觀眾教育程度呈現高度集中的結構特徵。

表 4、114 年觀眾教育程度統計表

項目	次數	百分比
國中或以下	18	5.01%
高中/職	41	11.42%
大學/專	206	57.38%
碩士或以上	94	26.18%
總計	359	100%

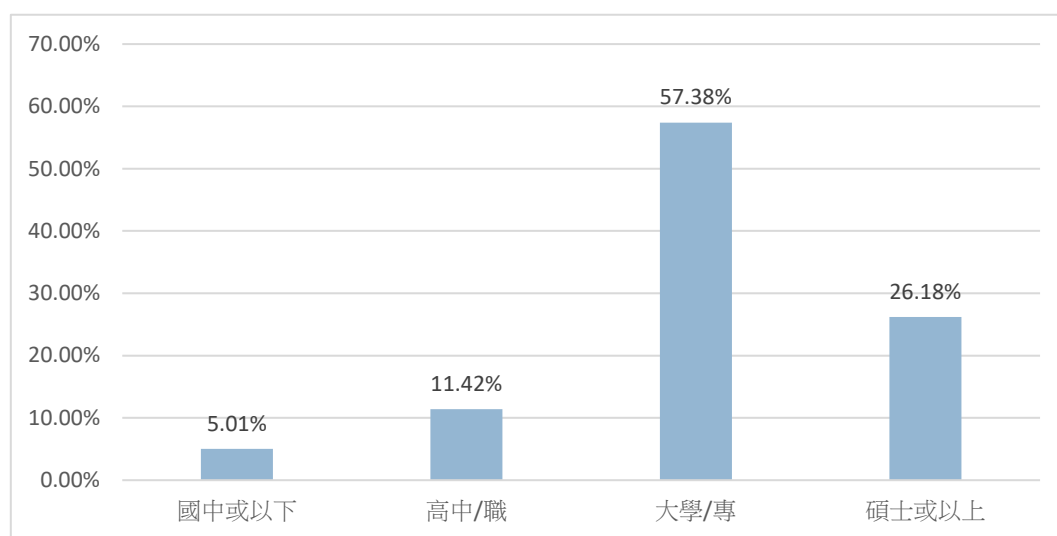


圖 4、114 年觀眾教育程度統計圖

四、居住地區

根據 114 年觀眾居住地調查結果顯示，橫山書法藝術館觀眾來源以北部地區為主。桃園市居民為首要來源，其中「桃園市其他地區」（36.71%）與在地「桃園市青埔地區」（8.22%），合計逾四成，顯示本館在本地具有穩定吸引力，與在地居民黏著度較高。其次觀眾來源自雙北地區觀眾，臺北市（15.89%）、

新北市（14.25%）與基隆市（2.19%），北部生活圈（北北基桃）構成本館觀眾的主要結構。相較之下，其他縣市及國外觀眾所佔比例相對較低，國外觀眾僅2人，佔0.55%。

整體而言，本館觀眾居住地分布高度集中於北部地區，尤以桃園市及雙北地區為核心來源，顯示橫山書法藝術館在區域內已建立穩定觀眾基礎，對中南部及東部地區觀眾的吸引力仍有進一步拓展的空間。

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	30	8.22%
桃園市其他地區	134	36.71%
基隆市	8	2.19%
新北市	52	14.25%
臺北市	58	15.89%
新竹市	18	4.93%
新竹縣	12	3.29%
苗栗縣	2	0.55%
臺中市	23	6.30%
南投縣	0	0.00%
彰化縣	3	0.82%
雲林縣	0	0.00%
嘉義縣	1	0.27%
嘉義市	0	0.00%
臺南市	13	3.56%
高雄市	7	1.92%
屏東縣	1	0.27%
宜蘭縣	1	0.27%
花蓮縣	0	0.00%
臺東縣	0	0.00%
澎湖縣	0	0.00%
金門縣	0	0.00%
連江縣	0	0.00%
國外	2	0.55%
總計	365	100%

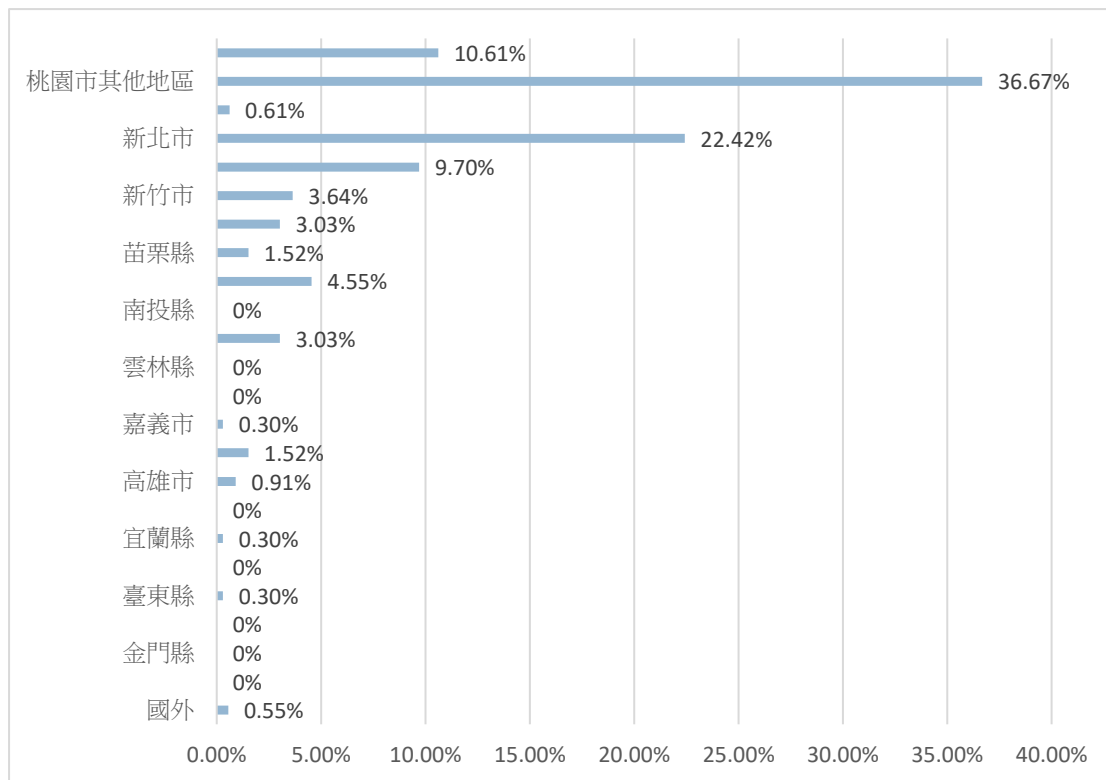


圖5、114年觀眾居住地統計圖

六、族群

根據 114 年觀眾族群背景調查結果顯示，橫山書法藝術館之觀眾以「閩南族群」為主要組成。在有效問卷中，閩南族群共 242 人，佔 70.97%，為比例最高之族群，顯示本館觀眾族群結構以閩南背景為主體。其次為「客家族群」，共 57 人，佔 16.72%；「外省族群」則為 29 人，佔 8.50%，兩者合計佔四分之一，顯示本館亦吸引一定比例之不同族群背景觀眾參與。

在其他族群方面，「原住民」觀眾共 6 人(1.76%)、「新住民」2 人(0.59%)，另有 5 人(1.47%) 選擇「其他」，其填答內容包含瑞典、美國、馬來西亞等國籍，顯示部分觀眾具備跨國或多元文化背景。

整體而言，114 年橫山書法藝術館之觀眾族群結構以閩南族群為主，並同時涵蓋客家、外省、原住民及新住民等多元族群，呈現出以單一族群為主體、兼具族群多樣性之觀眾樣貌。

表 6、114 年觀眾族群統計表

項目	次數	百分比
閩南	242	70.97%
外省	29	8.50%
客家	57	16.72%
新住民	2	0.59%
原住民	6	1.76%
其他(請填寫)	5	1.47%
總計	341	100%

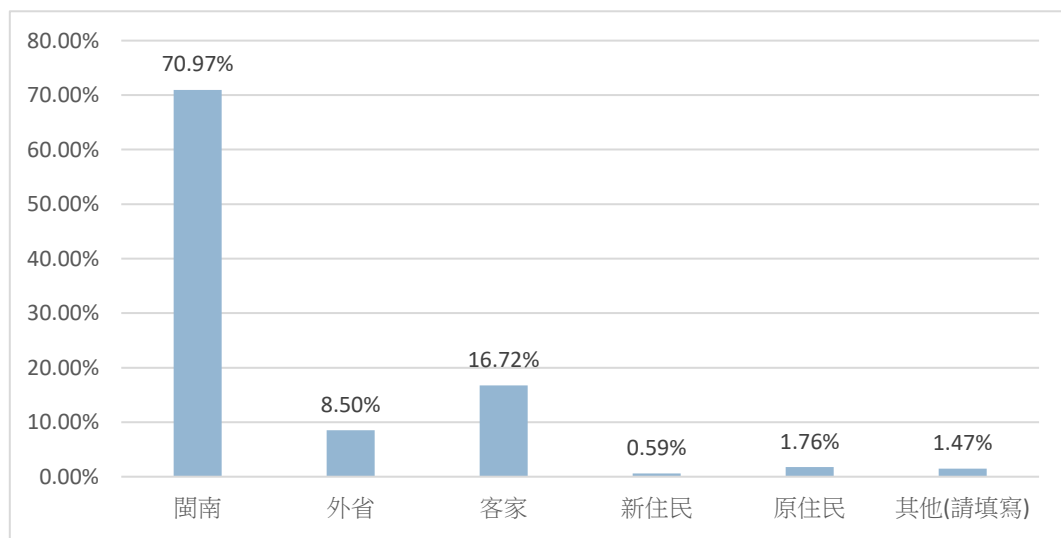


圖 6、114 年觀眾族群統計圖

七、小結

從以上調查結果中，綜合本次調查結果，橫山書法藝術館之主要觀眾以女性為主，年齡集中於 45-54 歲，居住地多為北部地區，教育程度以大學以上為主。此外，觀眾族群背景以閩南族群為主要組成。(上述各細部數據請見表 7)

表 7、114 年橫山書法藝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	240	66.67%	教育程度	國中或以下	18	5.01%
	男	120	33.33%		高中/職	41	11.42%
年齡	14 歲以下	11	3.03%		大學/專	206	57.38%
	15-19	15	4.13%		碩士或以上	94	26.18%
	20-24	13	3.58%	族群	閩南	242	70.97%

	25-29	36	9.92%		外省	29	8.50%
	30-34	42	11.57%		客家	57	16.72%
	35-39	38	10.47%		新住民	2	0.59%
	40-44	35	9.64%		原住民	6	1.76%
	45-49	44	12.12%		其他	5	1.47%
	50-54	43	11.85%				
	55-59	34	9.37%				
	60-64	22	6.06%				
	65 歲或 以上	30	8.26%				
	桃園市青 埔地區	30	8.22%				
居住 地	桃園市其 他地區	134	36.71%				
	基隆市	8	2.19%				
	新北市	52	14.25%				
	臺北市	58	15.89%				
	新竹市	18	4.93%				
	新竹縣	12	3.29%				
	苗栗縣	2	0.55%				
	臺中市	23	6.30%				
	南投縣	0	0.00%				
	彰化縣	3	0.82%				
	雲林縣	0	0.00%				
	嘉義縣	1	0.27%				
	嘉義市	0	0.00%				
	臺南市	13	3.56%				
	高雄市	7	1.92%				
	屏東縣	1	0.27%				
	宜蘭縣	1	0.27%				
	花蓮縣	0	0%				
	臺東縣	0	0%				
	澎湖縣	0	0%				
	金門縣	0	0%				
	連江縣	0	0%				
	國外	2	0.55%				

貳、觀眾行為調查分析

一、觀眾參觀頻率

根據調查結果顯示，本館觀眾過去一年之參觀次數以「1次」為主，共 273 人，佔 75.00%，為比例最高者，顯示本年度多數觀眾以單次參觀為主要型態。其次為參觀 2 次之觀眾，共 43 人，佔 11.81%；參觀 3 次以上者則有 48 人，佔 13.19%。

整體而言，雖然四分之三的觀眾屬於單次參觀，但仍有四分之一（25%）的觀眾展現出重複造訪的行為，顯示本館在培養觀眾忠誠度的部分上仍需有待加強。

表 8、114 年過去一年參觀橫山書法藝術館次數統計表

項目	次數	百分比
1 次	273	75.00%
2 次	43	11.81%
3 次以上	48	13.19%
總計	364	100%

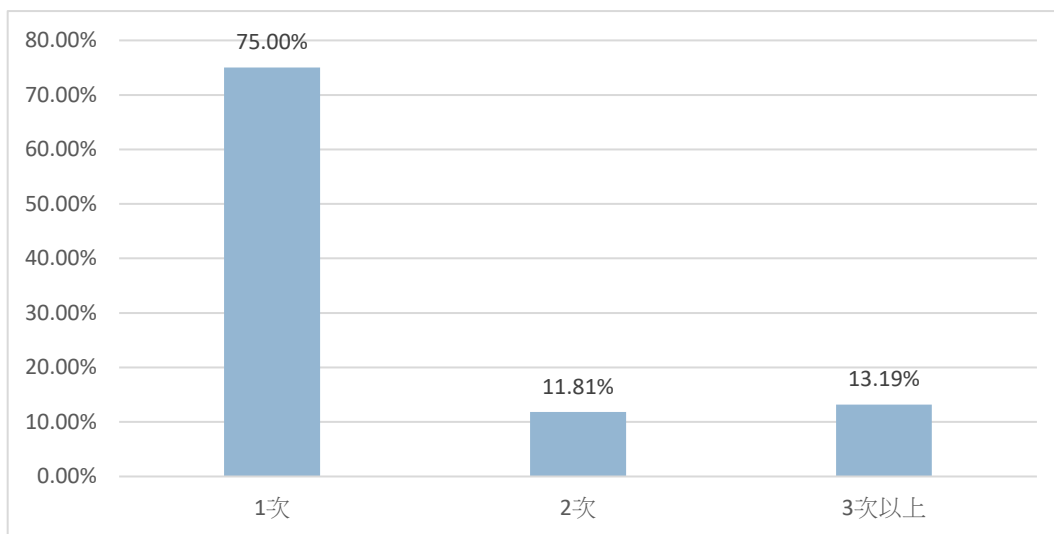


圖 7、114 年過去一年參觀橫山書法藝術館次數統計圖

從本次調查結果顯示，本館觀眾於過去一年內參觀博物館/美術館之次數以「3次以上」為主，共141人，佔45.34%，為比例最高者，顯示近半數觀眾具有較為頻繁之博物館或美術館參觀經驗。其次為參觀1次之觀眾，共114人，佔36.66%；參觀2次者則有56人，佔18.01%。

整體而言，本館觀眾結構中，橫山書法藝術館的受訪觀眾仍以偶發性參觀者佔多數，超過五成觀眾屬於低頻次的藝文參與族群（1至2次），而經常性參與藝文活動的愛好者仍有四成半（45.34%），此結果顯示目前客群尚未建立普遍且規律的觀展習慣，館方在藝文人口的培養上仍具高度的開發潛力。

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	114	36.66%
2 次	56	18.01%
3 次以上	141	45.34%
總計	311	100%

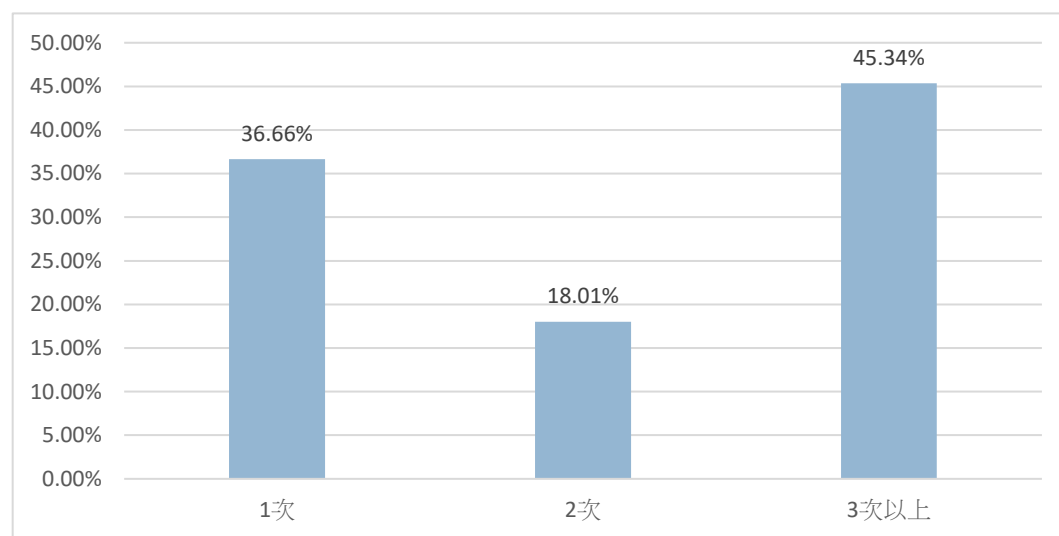


圖 8、114 年過去一年參觀博物館/美術館次數統計對照圖

二、同行者

根據 114 年調查結果顯示，本館觀眾的同行者以「家人」為主，共 221 人，佔 60.71%，為比例最高之參觀型態，顯示家庭觀眾為本館最主要之參觀族群。其次為與朋友同行之觀眾，共 93 人，佔 25.55%；獨自前來之觀眾則有 49 人，佔 13.46%。此外，團體參觀者僅 1 人，佔 0.27%，而學校參訪則未有填答者。

整體而言，114 年橫山書法藝術館之觀眾同行型態以家庭同行為核心，其次為朋友同行與個人參觀，顯示本館具有明顯之家庭導向特性，同時亦能吸引部分自主參觀之個人觀眾，同行型態呈現多元但以家庭為主的結構特徵。

表 10、114 年同行者分析統計表

項目	次數	百分比
家人	221	60.71%
朋友	93	25.55%
學校參訪	0	0%
團體	1	0.27%
獨自前來	49	13.46%
總計	364	100%

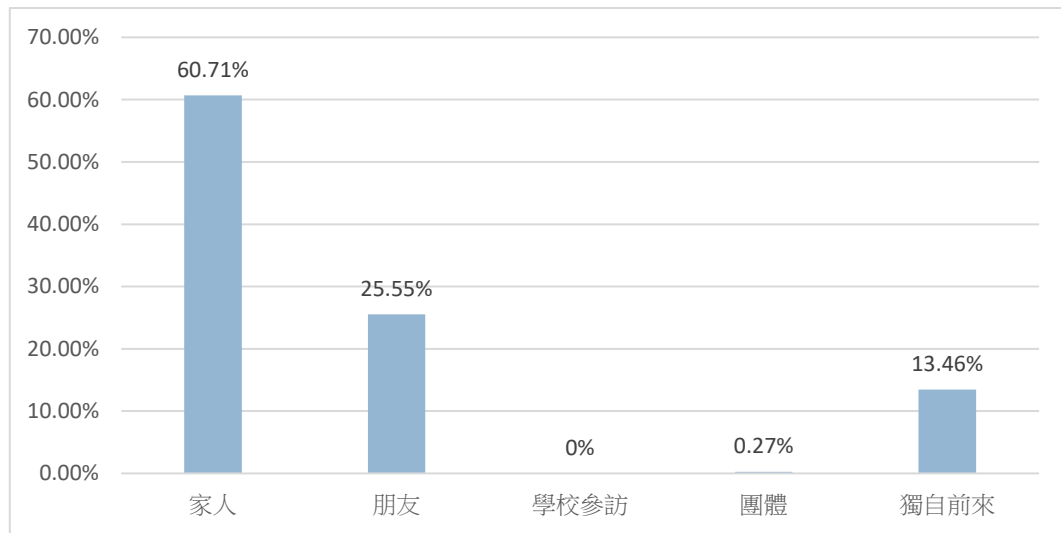


圖 9、114 年同行者分析統計圖

三、交通方式

根據 114 年調查結果顯示，觀眾到訪本館主要依賴私人交通工具，其中以駕駛「汽車」共 222 人，佔 62.54%，為比例最高者；騎乘機車則有 32 人，佔 9.01%，顯示私人交通工具的使用比例合計超過七成（71.55%）。而在大眾運輸方面，搭乘「機場捷運」之觀眾共 40 人（11.27%），「高鐵」使用者為 33 人（9.30%），兩者合計約佔兩成；反觀公車與自行車使用比例偏低，分別為 6 人（1.69%）及 3 人（0.85%）。此外，少數觀眾選擇步行前往本館，共 18 人（5.07%），另有 1 人（0.28%）選擇其他（計程車）前來本館。

整體而言，114 年橫山書法藝術館觀眾多以私人交通工具（汽車與機車）前往，顯示汽車為最主要之交通方式，雖然本館鄰近大眾運輸節點，但大眾運輸工具之使用比例相對較低，顯示大眾運輸的便捷性似乎尚未完全轉化為觀眾的搭乘意願。

表 11、114 年交通方式分析統計表

項目	次數	百分比
汽車	222	62.54%
機車	32	9.01%
機場捷運	40	11.27%
高鐵	33	9.30%
公車	6	1.69%
自行車	3	0.85%
步行	18	5.07%
其他(請填寫)	1	0.28%
總計	355	100%

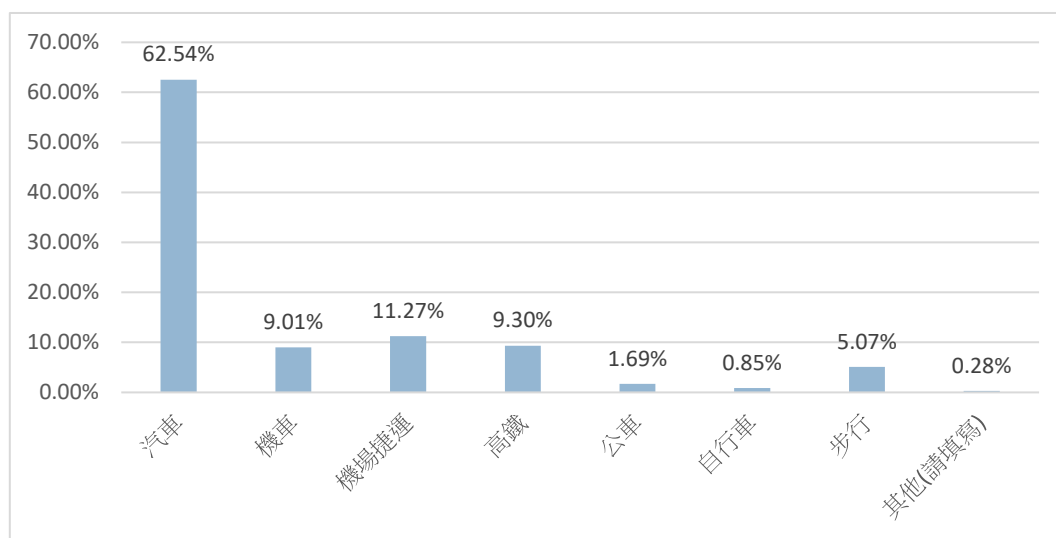


圖 10、114 年交通方式分析統計圖

四、觀眾獲知訊息之管道（複選）

根據 114 年調查結果顯示，橫山書法藝術館觀眾主要透過「親友介紹」與本館官方管道獲取參觀資訊。在各項訊息來源中，「親友介紹」為最主要之管道，共 162 人次，佔 35.76%。其次為「本館官方網站」，共 101 人次，佔 22.30%；「新聞／雜誌／網路媒體／電台」為 66 人次，佔 14.57%；「本館 Facebook」則有 53 人次，佔 11.70%。

上述結果顯示，官方網站、社群平台與大眾媒體仍為觀眾獲取館方資訊的重要來源。在其他訊息管道方面，「桃園觀光導覽網」為 30 人次，佔 6.62%；「本館 Instagram」為 15 人次，佔 3.31%；「旅遊／票務平台（如 Klook、KKday、ibon 等）」為 14 人次，佔 3.09%；「本館 LINE 群組」與「其他管道」各為 6 人次，佔 1.32%，其中包括「路過」和「住附近」。

整體而言，觀眾主要透過親友推薦、官方網站及數位媒體管道獲取相關資訊，顯示口耳相傳仍為本館極為重要的宣傳途徑。

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
橫山書法藝術館官方網站	101	22.30%	27.52%
橫山書法藝術館 Facebook	53	11.70%	14.44%
橫山書法藝術館 Instagram	15	3.31%	4.09%
橫山書法藝術館 LINE 群組	6	1.32%	1.63%
親友介紹	162	35.76%	44.14%
新聞／雜誌／網路媒體／電台	66	14.57%	17.98%
旅遊／票務平台 (如 Klook、KKday、ibon 等)	14	3.09%	3.81%
桃園觀光導覽網	30	6.62%	8.17%
其他(請填寫)	6	1.32%	1.63%
總計	453	100%	

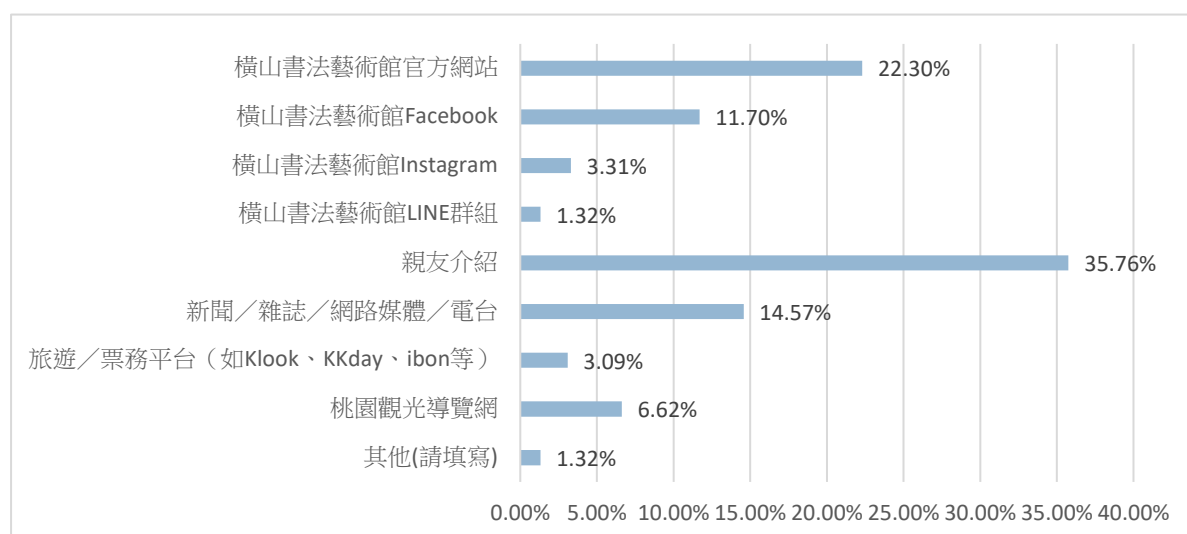


圖 11、114 年觀眾獲知訊息管道次數統計圖

五、參觀原因（複選）

在參觀原因方面，根據調查結果顯示，觀眾來館動機以「對展覽有興趣」為最主要原因。於各項填答中，「對展覽有興趣」共 245 人次，佔 42.53%，顯示展覽內容仍為吸引觀眾前來橫山書法藝術館的核心因素。其次為「被建築物吸引」，共 74 人次，佔 12.85%。「純粹休閒」為 69 人次，佔 11.98%；「路過附近，順道參觀」則有 66 人次，佔 11.46%。

上述結果顯示，除展覽本身外，館舍建築特色與休閒性質亦為促使觀眾來館的重要因素。此外，「紓解情緒壓力」為 44 人次，佔 7.64%；「帶小孩參觀」為 43 人次，佔 7.47%；「參加相關活動」及「工作或課業需求」之比例相對較低，分別為 19 人次（3.30%）及 16 人次（2.78%）。

整體而言，橫山書法藝術館之觀眾參觀動機以展覽吸引力為核心，並兼具建築特色與休閒需求，顯示本館在展覽內容規劃與空間形象塑造上具備一定吸引力，觀眾來館動機呈現多元化特徵。

表 13、114 年觀眾參觀橫山書法藝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	245	42.53%	66.76%
帶小孩參觀	43	7.47%	11.72%
參加相關活動	19	3.30%	5.18%
路過附近，順道參觀	66	11.46%	17.98%
工作或課業需求	16	2.78%	4.36%
被建築物吸引	74	12.85%	20.16%
紓解情緒壓力	44	7.64%	11.99%
純粹休閒	69	11.98%	18.80%
總計	576	100%	

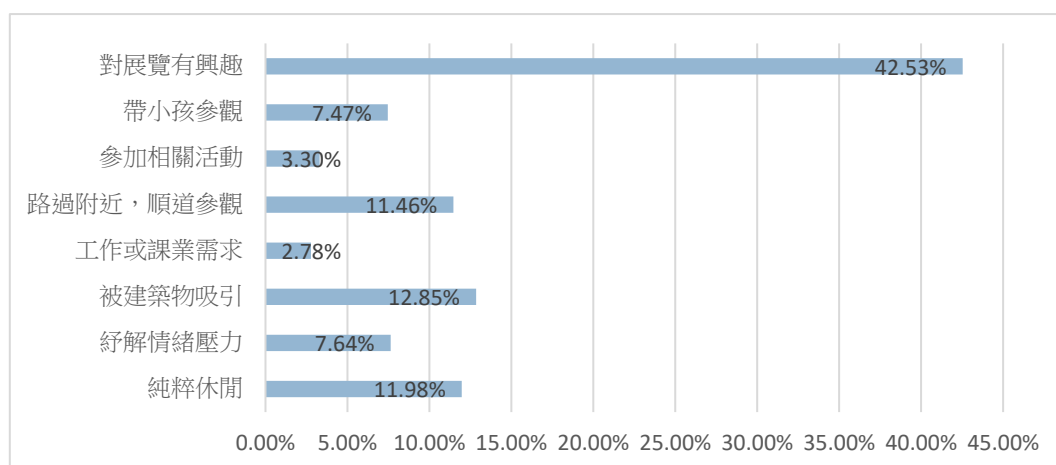


圖 12、114 年觀眾參觀橫山書法藝術館原因次數統計圖

六、停留時間

從統計結果中可知，本館觀眾停留時間多集中在 1 至 2 小時。於有效問卷中，停留 1-2 小時者共有 213 人，佔 58.68%，為比例最高。其次為停留 1 小時以下之觀眾，共 82 人，佔 22.59%；停留 2-3 小時者為 50 人，佔 13.77%。此外，停留 3 小時以上之觀眾共 18 人，佔 4.96%，比例相對較低。

整體而言，觀眾停留時間多集中於 1 至 2 小時，顯示一般參觀行程以中等長度為主，僅少數觀眾會進行較長時間之深度停留，反映本館參觀節奏以一般觀展與休閒參訪為主要型態。

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	82	22.59%
1-2 小時	213	58.68%
2-3 小時	50	13.77%
3 小時以上	18	4.96%
總計	363	100%

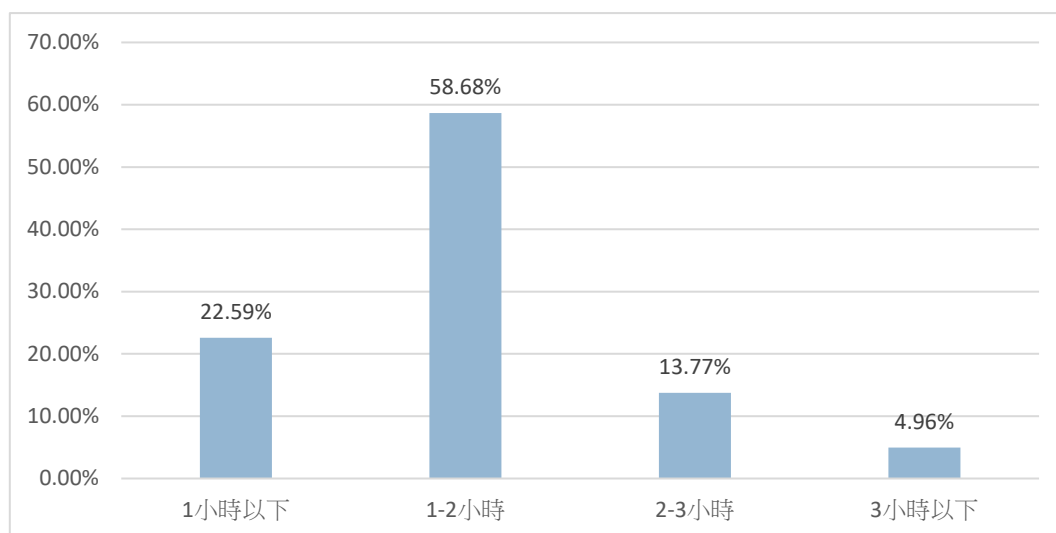


圖 13、114 年觀眾參觀橫山書法藝術館停留時間統計圖

七、小結

綜合 114 年觀眾行為調查結果可知，橫山書法藝術館之觀眾以一年內僅參觀一次之非經常性觀眾為主，顯示本館對首次造訪觀眾仍具有相當吸引力；同時，亦有約四分之一之觀眾於一年內重複參觀，反映本館已具備一定程度之回訪基礎，能吸引部分觀眾持續關注並再次到訪。

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，顯示本館參觀行為具有明顯的家庭與社交導向特性；此外，仍有一定比例之觀眾選擇獨自前來參觀，顯示本館同時提供適合個人觀展與沉浸式欣賞之空間，能滿足不同參觀需求與使用情境。

就交通方式而言，觀眾主要以私人交通工具前來，尤以汽車為最常見之選擇；另有部分觀眾搭乘大眾運輸工具（如機場捷運、高鐵）或步行到館，呈現出相對多元之交通使用情形。結果顯示，本館在地理位置與交通可及性方面，能同時回應自駕與公共運輸使用者之需求。

在停留時間方面，多數觀眾於館內停留 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，足以完成主要展覽之參觀與體驗；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，整體參觀節奏以一般觀展與休閒參訪為主。

在資訊來源方面，觀眾獲取本館相關資訊之管道以親友介紹與官方網站為核心，並結合社群媒體與新聞媒體等數位平台，顯示人際傳播與線上資訊管道在觀眾參觀決策過程中扮演關鍵角色，觀眾多仰賴事前資訊以了解展覽內容與參觀安排。

整體而言，114 年橫山書法藝術館之觀眾行為特徵呈現出「以家庭與結伴參觀為主、兼具個人觀展需求」、「參觀行程以中等停留時間為主」以及「高度仰賴數位與人際資訊管道」等特性，顯示本館在觀眾使用型態、交通可及性與資訊傳播層面已形成相對清楚之行為輪廓，亦為後續策展規劃、行銷策略與觀眾服務優化提供具體且重要之實證基礎。

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橫山書法藝術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，在橫山書法藝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 95.96%；其次為「整體展覽，滿意度為 95.58%，而」「整體硬體設施（設備）」位居第三，滿意度為 90.49%。整體三項平均滿意度為 94.01%，顯示觀眾對橫山書法藝術館的服務品質、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）	4.42	90.49%	3
整體展覽	4.55	95.58%	2
整體人員及服務	4.63	95.96%	1
總平均	4.53	94.01%	

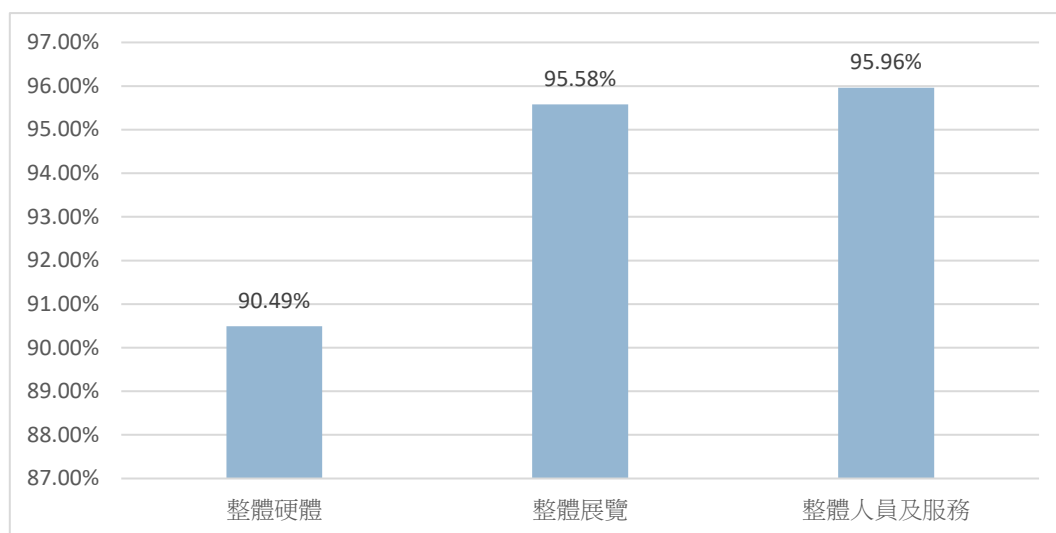


圖 14、114 年各項服務滿意度分析圖

一、整體硬體設施（設備）滿意度

從 114 年調查結果顯示，橫山書法藝術館觀眾對整體硬體設施（設備）普遍滿意。統計結果顯示，各項設施滿意度均高，其中「建築空間」以 96.01% 滿意度位居最高，顯示觀眾對館舍空間規劃、舒適度及視覺環境給予高度肯定。其次為「館內外指引標示」 92.65%、「休憩設備」 91.52%、「廁所」 91.64%、「哺乳室」 84.73% 以及「無障礙設施」 86.41%，整體六項設施平均滿意度達 90.49%，呈現觀眾對本館硬體環境之高度肯定。

調查結果顯示，整體設施滿意度雖高，仍有部分觀眾於問卷與現場觀察中提出改善建議，主要包括停車位不足與交通指引不清、館內標示與動線資訊可見度偏低、空調噪音及遮蔭與綠植不足影響舒適性，以及展品說明文字與 QR Code 偏小、影響閱讀與使用等問題，顯示相關硬體與資訊設計仍有優化空間。整體而言，本館硬體設施已能滿足大部分觀眾需求，但仍有微調與優化空間，以進一步提升觀眾參觀體驗與整體滿意度。

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	4.48	96.01%	1
館內外指引標示	4.47	92.65%	2
休憩設備	4.40	91.52%	4
廁所	4.44	91.64%	3
哺乳室	4.33	84.73%	6
無障礙設施	4.42	86.41%	5
總平均	4.42	90.49%	

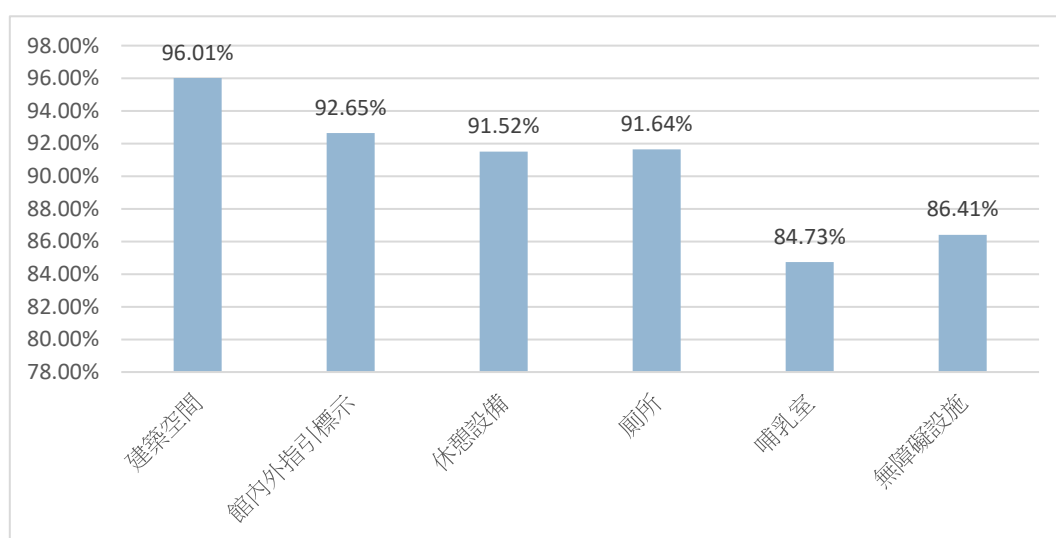


圖 15、114 年整體硬體設施（設備）滿意度統計圖

二、整體展覽滿意度

本次調查結果顯示，橫山書法藝術館觀眾對整體展覽各面向普遍滿意。統計結果顯示，在五項主要展覽項目中，「展場氣氛」以 97.60% 滿意度位居最高，顯示觀眾對展場氛圍之營造、視覺感受與參觀體驗給予高度肯定；其次為「展示主題」95.48%、「展示手法」95.25%、「展場動線」94.93%以及「展覽內容」94.63%，整體平均滿意度達 95.58%，呈現觀眾對本館展覽整體品質之高度認同。整體而言，本館展覽在主題設計、展場氣氛及展示手法方面表現優異，能有效吸引各年齡層觀眾，並提供舒適、完整的參觀體驗。

整體設施滿意度高，仍有觀眾於回饋中提出建議，包含可進一步強化展覽之互動性與多元設計，以回應不同觀眾需求；同時建議透過調整導覽方式或提供耳機導覽，降低現場噪音對觀展體驗之影響，並持續規劃具特色之主題展覽，以提升觀眾回訪意願。

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	4.58	95.48%	2
展場動線	4.48	94.93%	4
展覽內容	4.56	94.63%	5
展示手法	4.55	95.25%	3
展場氣氛	4.59	97.60%	1
總平均	4.55	95.58%	

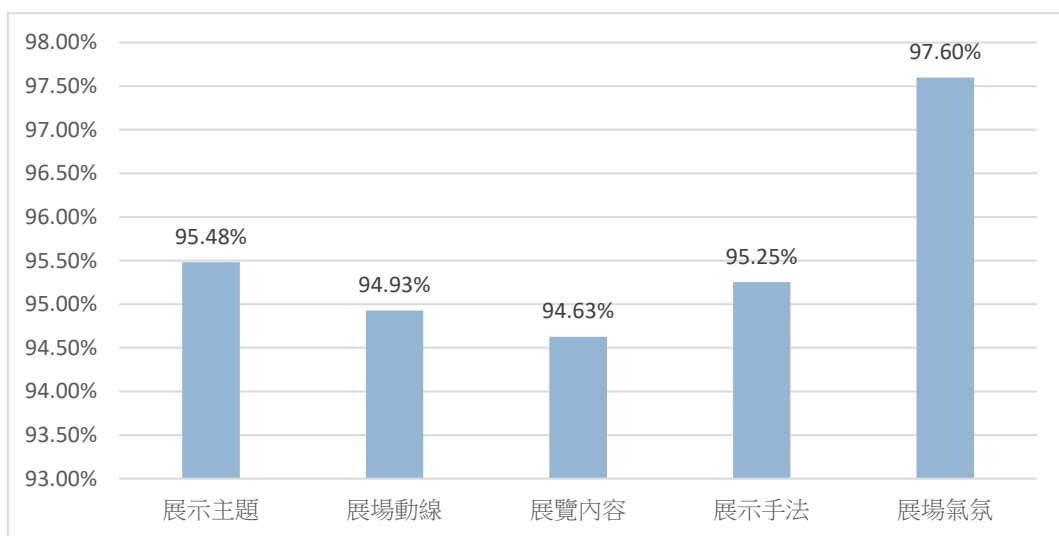


圖 16、114 年整體展覽滿意度統計圖

三、整體人員及服務滿意度

在本次統計結果中顯示，橫山書法藝術館觀眾對館內人員與服務表現高度肯定。在三項主要服務面向中，「服務人員態度」以 96.78% 滿意度位居首位，顯示觀眾對館方人員之親切、耐心與互動表現給予極高評價；其次為「導覽服務品質」96.52%，顯示觀眾認為館方導覽能有效提供資訊、提升參觀體驗；「服務人員專業度」則為 94.58%，亦獲得觀眾高度認同，反映館方人員具備專業知識與技能，能滿足不同觀眾之需求。

調查結果顯示，部分觀眾仍建議在志工與導覽人力配置上更為彈性，避免對偏好自主觀展之觀眾造成壓力，並於假日增加或調整導覽場次，以達到人潮分流並提升整體參觀舒適度。

整體而言，三項服務滿意度平均達 95.96%，呈現極高水準。調查結果顯示，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之形象，進而增強觀眾信任感與回訪意願。由此可見，橫山書法藝術館的人員與服務品質已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	4.67	96.78%	1
服務人員專業度	4.59	94.58%	3
導覽服務品質	4.63	96.52%	2
總平均	4.63	95.96%	

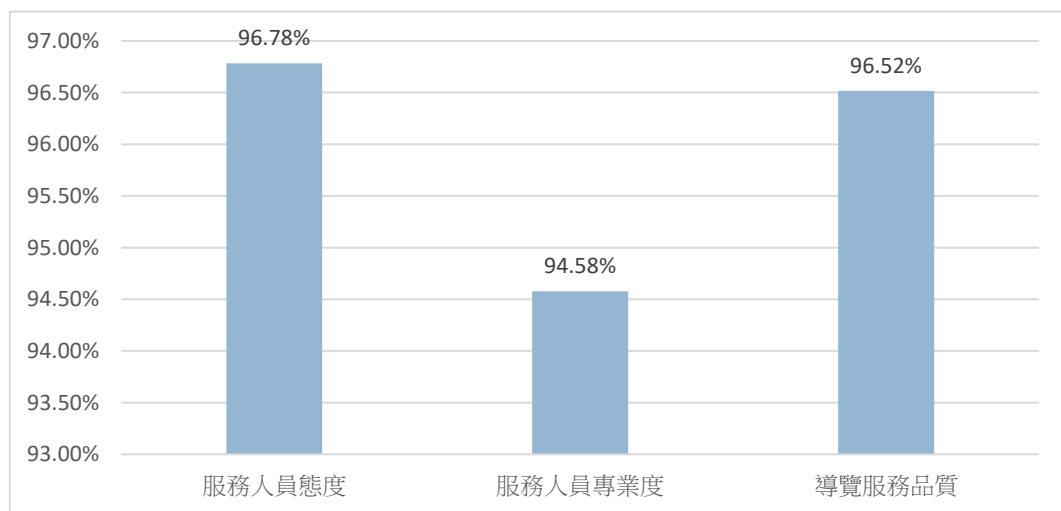


圖 17、114 年整體人員及服務滿意度統計圖

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，橫山書法藝術館觀眾對各項服務之整體預期重要性平均值為 4.47，顯示觀眾普遍高度重視館內之硬體設施、展覽內容與服務品質。在各項指標中，「展場氣氛」(4.58)、「展覽內容」(4.55)、「展示主題」(4.54)、「展場動線」(4.53)、「服務人員態度」(4.53) 及「導覽服務品質」(4.53) 之重要性評價相對較高，顯示觀眾除關注展覽本身的內容與主題外，亦重視整體觀展氛圍與服務互動體驗。其次，「展示手法」(4.52)、「服務人員專業度」(4.52)、「建築空間」(4.49) 與「無障礙設施」(4.46) 亦維持在高分水準，反映觀眾對空間品質與友善設施具有高度期待。相較之下，「館內外標示」(4.43)、「休憩設備」(4.34) 及「哺乳室」(4.11) 的重要性評價略低，但整體仍高於中間值，顯示各項服務對觀眾而言皆具一定程度的重要性，僅在關注程度上略有差異。

二、參與滿意度

在參與滿意度方面，114 年整體平均值為 4.52，顯示觀眾對橫山書法藝術館之實際參觀體驗整體感到高度滿意。其中，以「服務人員態度」滿意度最高 (4.67)，顯示館內人員於親切度與服務應對上深獲肯定；其次為「導覽服

務品質」(4.63)與「服務人員專業度」(4.59)，反映館方在人員培訓與專業服務提供上具有良好成效。展覽與空間相關項目中，「展場氣氛」、「展示主題」與「建築空間」(皆為 4.58)以及「展覽內容」(4.56)與「展示手法」(4.55)均獲得高分評價，顯示觀眾對展覽品質與整體空間氛圍普遍持正向看法。相較之下，「哺乳室」(4.33)與「休憩設備」(4.40)之滿意度相對略低，顯示親子與休憩相關設施仍有進一步優化空間。

三、重要/表現程度落差

為進一步探討觀眾事前之預期重要性與參觀後實際滿意度之差異情形，本研究以參與滿意度(B)減去預期重要性(A)，作為各項服務與設施之「重要／表現落差」指標。整體平均落差為+0.05，顯示實際滿意度整體略高於觀眾原先期待，反映橫山書法藝術館整體服務與設施表現穩定且具一定優勢。

各項目中以「哺乳室」(+0.22)、「服務人員態度」(+0.14)、「導覽服務品質」(+0.10)及「建築空間」(+0.09)之正向落差最為顯著，顯示親子友善設施與人員服務品質為本館之核心強項；其餘多數項目亦呈現輕度正向落差，顯示展覽與設施表現大致符合觀眾期待。相對而言，「展場動線」(-0.05)、「無障礙設施」(-0.04)及「廁所」(-0.01)出現輕微負向落差，顯示相關空間與動線規劃仍有優化空間。整體而言，本館已建立成熟且穩定的服務品質基礎，未來可透過精進動線與設施細節，以進一步提升整體觀眾體驗。

表 19、114 年重要表現程度分析表

	預期重要性 A	參與滿意度 B	重要/表現之落差 B-A	排序
總平均數(中心點)	4.47	4.52	+0.05	
1 建築空間	4.49	4.58	+0.09	4▲
2 館內外標示	4.43	4.47	+0.04	7▲
3 休憩設備	4.34	4.40	+0.06	6▲
4 廁所清潔	4.45	4.44	-0.01	12▽
5 哺乳室	4.11	4.33	+0.22	1▲
6 無障礙設施	4.46	4.42	-0.04	13▽
7 展示主題	4.54	4.58	+0.04	7▲
8 展場動線	4.53	4.48	-0.05	14▽
9 展覽內容	4.55	4.56	+0.01	10▲
10 展示手法	4.52	4.55	+0.03	9▲
11 展場氣氛	4.58	4.59	+0.01	10▲
12 服務人員態度	4.53	4.67	+0.14	2▲
13 服務人員專業度	4.52	4.59	+0.07	5▲
14 導覽服務品質	4.53	4.63	+0.10	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」等 1 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「建築空間」，「展示主題」，「展覽內容」，「展示手法」，「展場氣氛」，「服務人員態度」，「服務人員專業度」，「導覽服務品質」，8 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」，「廁所」，「哺乳室」，「無障礙設施」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，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。

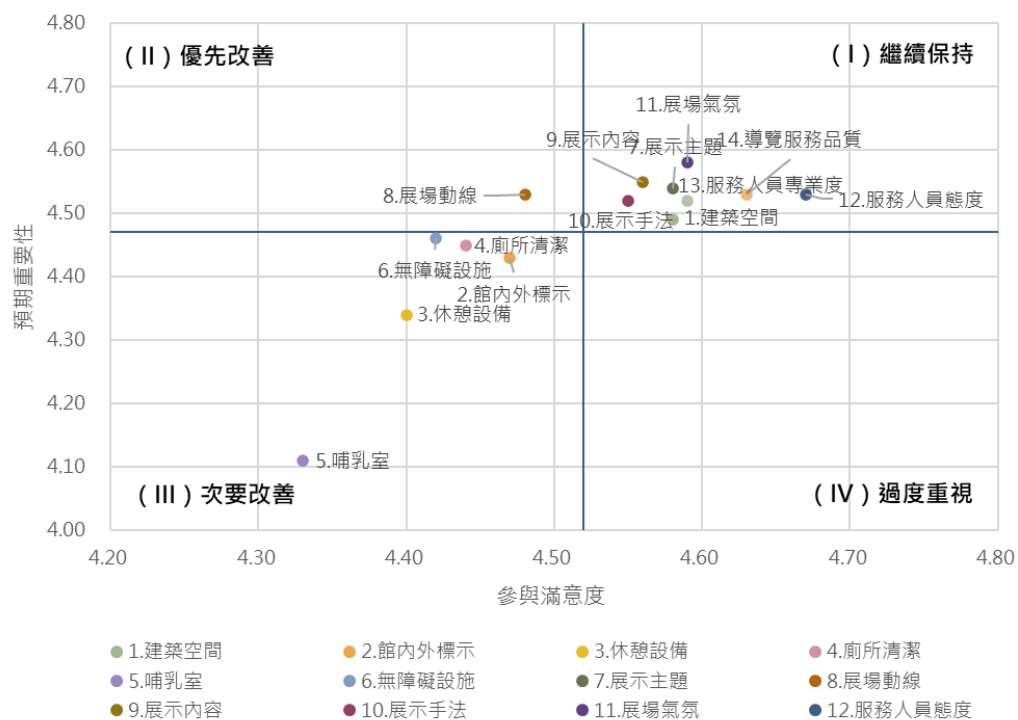


圖 18、114 年重要表現程度矩陣圖

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
1. 建築空間 7. 展示主題 9. 展覽內容 10. 展示手法 11. 展場氣氛 12. 服務人員態度 13. 服務人員專業度 14. 導覽服務品質	8. 展場動線	2. 館內外標示 3. 休憩設備 4. 廁所清潔 5. 哺乳室 6. 無障礙設施	

五、忠誠度分析（再訪與推薦意願）

從本次調查研究結果可知，多數觀眾對橫山書法藝術館展現高度再訪意願。於有效問卷中，選擇「一定會再訪」者共 183 人，佔 51.12%，為比例最高；其次為「會再訪」者 137 人，佔 38.27%，兩者合計達 89.39%，顯示絕大多數觀眾對本館整體參觀體驗持正向評價，並具有明確的再訪意圖。相對而言，回答「不一定」者為 35 人，佔 9.78%，而明確表示「不會再訪」與「一定不會再訪」者僅 3 人，合計佔 0.84%，比例極低。整體而言，本館觀眾再訪意願表現良好，反映其在展覽內容、空間環境與服務品質等面向已成功建立觀眾的滿意度與忠誠度。

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	183	51.12%	4.28
會再訪	137	38.27%	
不一定	35	9.78%	
不會再訪	1	0.28%	
一定不會再訪	2	0.56%	
總計	358	100%	

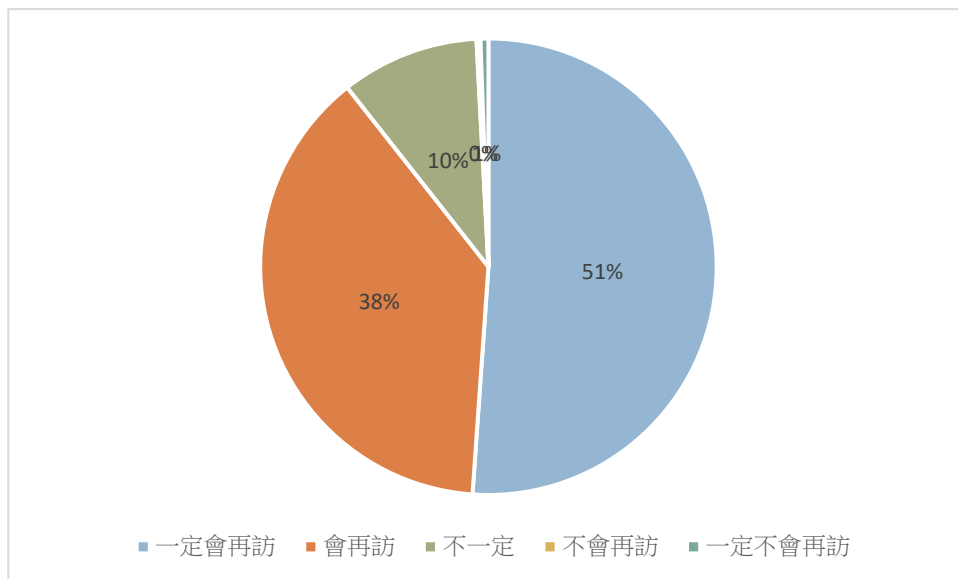


圖 19、114 年觀眾再訪意願統計圖

而在推薦意願統計結果中可知，橫山書法藝術館之觀眾整體推薦意願相當高。於 354 份有效問卷中，選擇「一定會推薦」者共 143 人，佔 40.40%；「會推薦」者為 153 人，佔 43.22%，兩者合計達 83.62%，顯示多數觀眾願意

向親友推薦本館，或於社群媒體上分享其參觀經驗，反映本館具備良好的口碑基礎。相對而言，持保留態度、選擇「不一定」者為 50 人，佔 14.12%；而明確表示「不會推薦」及「一定不會推薦」者僅 8 人，合計佔 2.26%，比例極低。整體而言，本館在觀眾心中具高度推薦潛力，有助於透過口碑傳播持續擴大觀眾來源。

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	143	40.40%	4.06
會推薦	153	43.22%	
不一定	50	14.12%	
不會推薦	7	1.98%	
一定不會推薦	1	0.28%	
總計	354	100%	

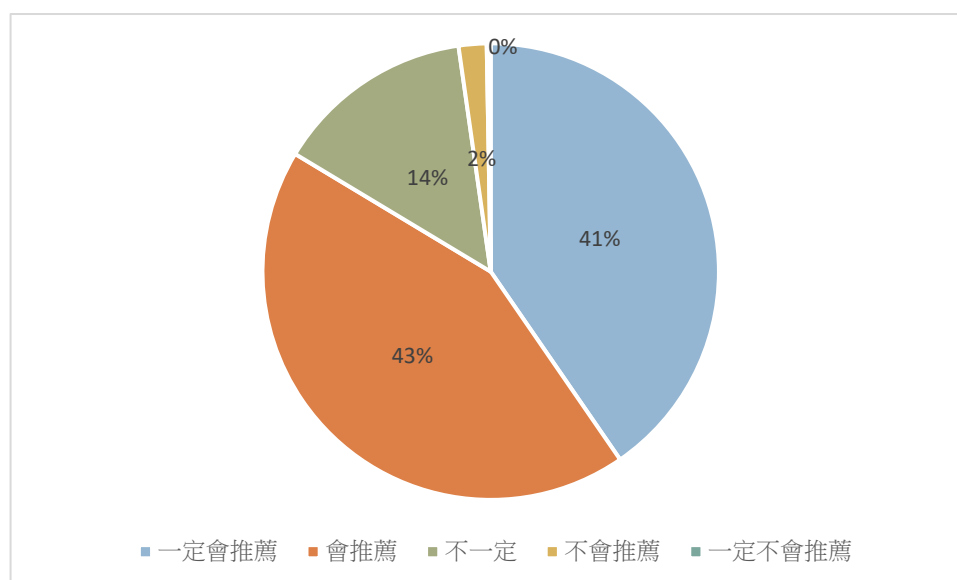


圖 20、114 年推薦意願統計圖

伍、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，本年度橫山書法藝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 3.98 與 3.87，顯示兩性對橫山書法藝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「整體展覽」之滿意度最高（平均數 4.23，排序第 1），其次為「整體人員及服務」（4.15），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（4.07，排序第 1），其次為「整體人員及服務」（4.04），「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	
	平均分數	排序	平均分數	排序
整體硬體設施（設備）	3.55	3	3.49	3
整體展覽	4.23	1	4.07	1
整體人員及服務	4.15	2	4.04	2
總平均	3.98		3.87	

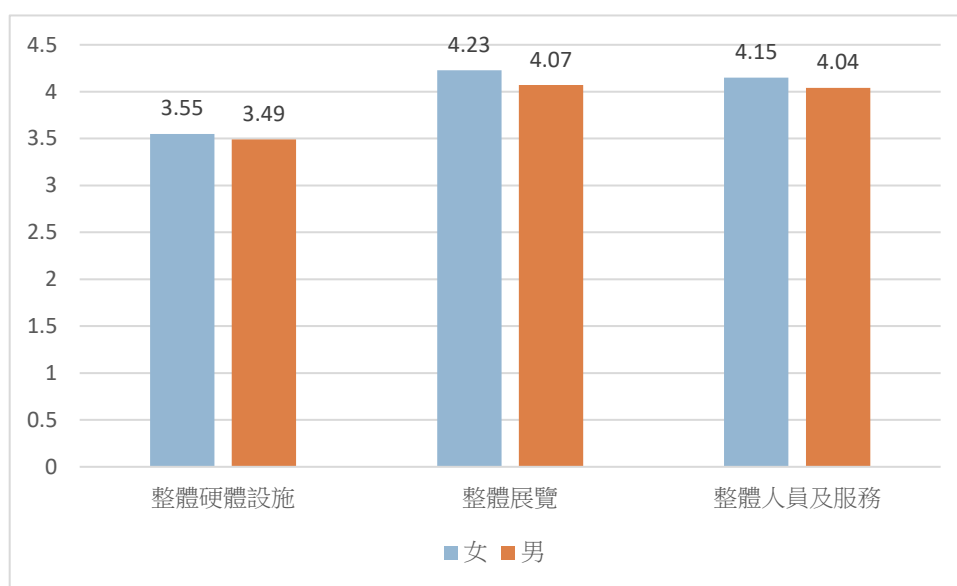


圖21、性別與各項服務滿意度分析圖

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橫山書法藝術館整體硬體設施之滿意度平均數分別為 3.55 和 3.49，差異不大，顯示兩性對硬體設施的整體使用評價趨於一致，性別因素對整體滿意度影響不明顯。

進一步分析各項細部設施，女性觀眾滿意度最高的是「建築空間」(4.43)，其次為「館內外標示」(4.32)、休憩設備(4.03)、廁所(3.85)、無障礙設施(2.38)及哺乳室(2.33)。男性觀眾雖同樣最滿意「建築空間」(4.31)，但第二名為「休憩設備」(3.91)、第三名「館內外標示」(3.81)、廁所(3.66)、無障礙設施(2.72)、哺乳室(2.56)，可見男女在中間幾項設施的滿意度順序略有不同。

整體而言，性別並非影響硬體設施滿意度的主要因素，男女觀眾對各項硬體設施的評價趨勢大致相似。由於哺乳室與無障礙設施使用率較低，因此滿意度偏低，建議改善可優先針對這些設施，以提升不同性別觀眾的整體使用經驗。

表 24、性別與硬體設施滿意度交叉分析表

項目	女		男	
	平均分數	排序	平均分數	排序
建築空間	4.43	1	4.31	1
館內外標示	4.32	2	3.81	3
休憩設備	4.03	3	3.91	2
廁所	3.85	4	3.66	4
哺乳室	2.33	6	2.56	6
無障礙設施	2.38	5	2.72	5
總平均	3.55		3.49	

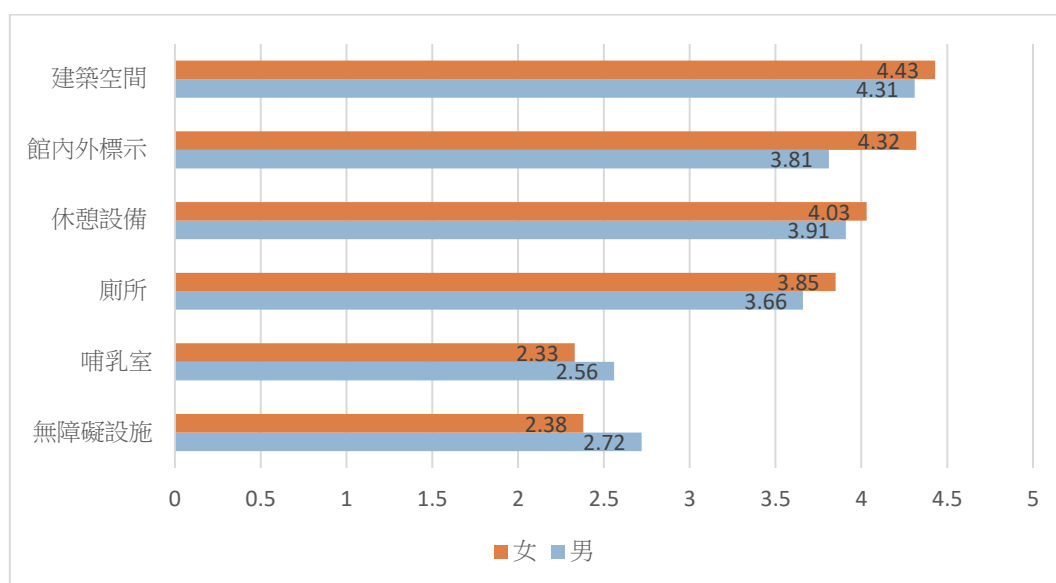


圖22、性別與硬體設施滿意度分析圖

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4.23，男性觀眾則為4.07，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。

在各項展覽細項上，女性觀眾較為重視展示內容與主題規劃，對展品呈現與展示手法亦表現出高度關注，顯示她們在參觀過程中更注重展覽內容的豐富性與藝術價值的呈現。男性觀眾則相對更關注展場動線、展示手法與展場氣氛，顯示他們在觀展時更在意參觀體驗的流暢度與空間感受。

整體而言，兩性觀眾在展覽滿意度的評價趨勢呈現一定差異，反映出在展覽規劃與呈現上可兼顧不同性別的需求。建議館方在設計展覽內容與展示手法時，既保留內容的深度與多元性，也關注空間流動性與觀展氛圍，以提升全體觀眾的整體滿意度與參觀體驗。

表 25、性別與展覽滿意度交叉分析表

項目	女		男	
	平均分數	排序	平均分數	排序
展示主題	4.28	2	3.95	5
展場動線	4.15	5	4.10	3
展示內容	4.29	1	3.98	4
展示手法	4.23	3	4.14	2
展場氣氛	4.21	4	4.18	1
總平均	4.23		4.07	

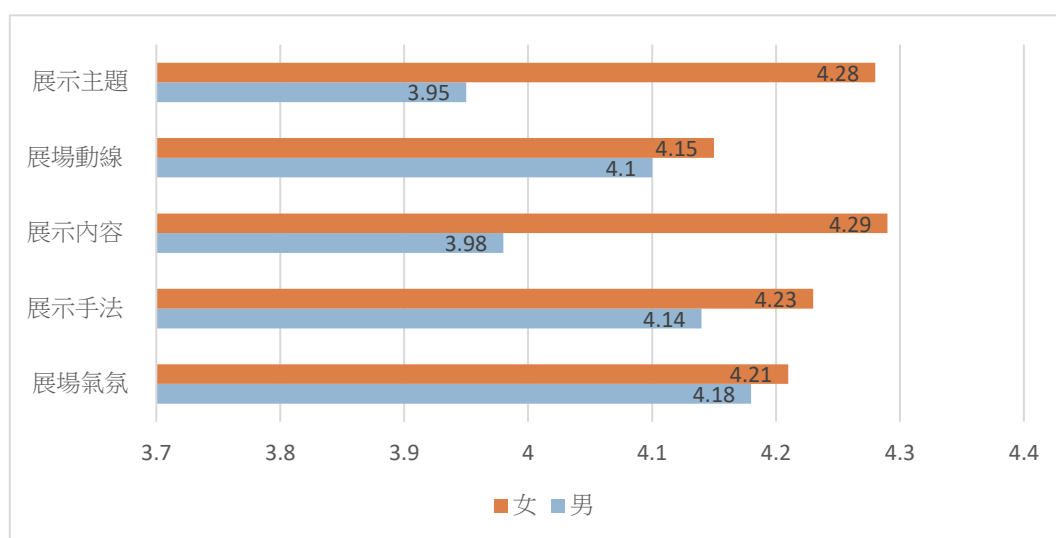


圖23、性別與展覽滿意度分析圖

四、性別與人員服務滿意度交叉分析

從統計結果可知，兩性觀眾對橫山書法藝術館的人員服務整體滿意度皆居各項服務之首，且滿意度排序一致，顯示館方的人員服務品質具有穩定性與

一致性，能普遍獲得不同性別觀眾的肯定。

在各細項上，「服務人員態度」為女性與男性觀眾最滿意之項目，反映館方人員在服務過程中展現的友善、親切與應對能力，是觀眾最重視且實際感受良好的服務面向；其次為「服務人員專業度」，顯示觀眾普遍認同館方人員在展覽說明、問題解答及協助服務上的專業表現。

相較之下，「導覽服務品質」雖仍維持中高水準，但相對低於前兩項，顯示導覽服務在形式安排、頻率或內容深度上仍有精進空間。整體而言，女性與男性觀眾對本館人員服務的評價差異不大，服務人員態度與專業度為一致獲高度肯定的核心項目，而導覽服務則為後續可持續優化的重點。

表 26、性別與人員服務滿意度交叉分析表

項目	女		男	
	平均分數	排序	平均分數	排序
服務人員態度	4.67	1	4.23	1
服務人員專業度	4.23	2	4.08	2
導覽服務品質	3.57	3	3.82	3
總平均	4.15		4.04	

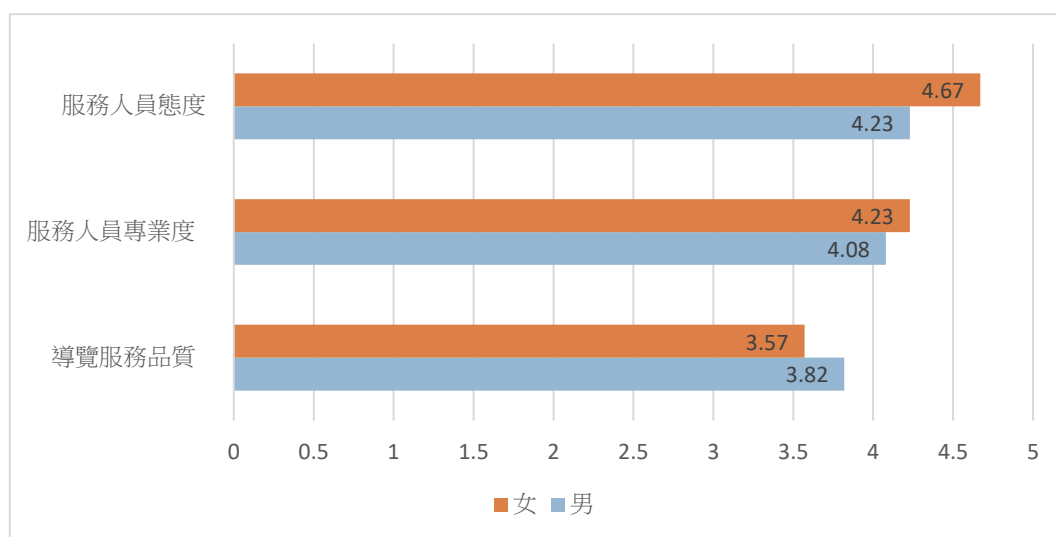


圖24、性別與人員服務滿意度分析圖

第肆章、結論與建議

整體而言，根據114年橫山書法藝術館調查結果顯示，本館各項服務普遍獲得觀眾肯定，整體滿意度、再訪意願及推薦意願皆維持在高水準，顯示服務品質表現穩定。以下將依據本次調查結果，提出對未來營運管理與研究方向之相關建議。

一、根據「人口統計特質分析」提出建議

1、觀眾人口統計特質

橫山書法藝術館之主要觀眾以女性為主，年齡分布以45 - 54歲族群佔比最高，顯示核心觀眾多為具備家庭照顧角色之中壯年族群。在參觀型態上，觀眾多以家庭形式前來，反映本館已成功成為家庭休閒與親子共學的重要文化場域。基於此特性，建議館方未來在展覽規劃與教育推廣活動設計上，可持續強化親子友善與家庭導向元素，例如結合書法藝術與生活美感、文化故事或手作體驗，提升家長與孩童共同參與的意願。

此外，可進一步設計分齡導覽或活動套裝方案，針對幼兒、學齡兒童與成人提供不同深度與形式的內容，使家長與幼兒皆能獲得適切的學習與娛樂體驗，進而強化家庭觀眾的整體滿意度，並鞏固本館於親子族群中的吸引力與回訪率。

2、觀眾教育程度

本次調查結果顯示，橫山書法藝術館之觀眾教育程度以大學以上為主，顯示整體觀眾具備相對較高之教育背景。此一特性反映觀眾在參觀過程中，除休閒與陪伴家人之需求外，亦可能對展覽內容的教育性、文化內涵與詮釋深度抱持較高期待。對館方而言，此類高學歷觀眾不僅是穩定且具黏著度的參觀來源，也具有進一步深化參與的潛力。

建議未來在展覽策劃與觀眾服務上，可適度增加策展論述、作品脈絡說明與跨領域知識連結，例如透過深度導覽、講座、工作坊或數位延伸內容，滿足其對學習與文化理解的需求。同時，可將此族群視為親子教育活動、藝術學習課程與線上學習資源的重要核心對象，透過分層內容設計，兼顧專業性與可親性，進一步提升整體參觀品質與長期參與意願。

3、觀眾居住地區

根據上述人口統計特質分析結果顯示，橫山書法藝術館之觀眾來源明顯集中於桃園市本地及雙北地區等北部都會圈，顯示本館在地居民與鄰近城市民眾之間已建立穩定且具持續性的觀眾基礎，具備良好的區域吸引力與可近性。此一分布特性反映本館在地理位置、交通條件與行銷觸及上，對北部地區民眾具有相對優勢。

基於該發現，建議館方可持續深化在地經營策略，特別針對家庭與親子族群，透過與地方學校、社區組織及文化團體合作，發展長期教育推廣與社群參與機制，以強化地方認同與回訪動機。另一方面，為促進觀眾結構之多元化，未來亦可結合跨縣市文化機構、觀光單位或大型活動進行合作行銷，並善用數位平台、線上展覽與教育資源，提升中南部及其他地區民眾對本館之能見度與參與意願，逐步擴大跨區域觀眾比例，進而提升橫山書法藝術館於全國層級之文化影響力與品牌辨識度。

4、觀眾族群

依據年觀眾族群背景之人口統計特質分析結果顯示，橫山書法藝術館之觀眾以閩南族群為主要組成，同時亦包含客家、外省、原住民及新住民等多元族群背景，呈現以單一族群為主體、兼具一定多樣性之觀眾結構。此一結果顯示，本館除擁有穩定的核心觀眾族群外，亦具備吸引不同文化背景民眾參與的基礎條件。

基於此特性，建議館方在持續鞏固既有主要觀眾群的同時，於策展主題、教育推廣活動及公共服務設計中，適度融入多元族群文化元素，例如結合不同族群之書寫文化、生活美學或節慶意涵，以提升各族群觀眾之文化認同感與參與意願。此外，亦可透過跨族群合作計畫、親子共學活動或多語導覽與輔助說明，擴大族群觸及面，進一步強化本館作為具包容性、教育性與公共文化價值之親子藝文場域定位。

二、根據「行為調查分析」提出建議

1、觀眾參觀頻率

橫山書法藝術館之觀眾過去一年內參觀次數以「1次」為主，於有效問卷中，僅參觀1次的觀眾共273人，佔75.00%，顯示本館對首次造訪觀眾具有相當吸引力；另有參觀2次者43人（11.81%）及3次以上者48人（13.19%），顯示仍存在一定比例之回訪觀眾，使整體參觀行為呈現非經常與經常參觀並

存的多元樣態。進一步比較觀眾過去一年內參觀各類博物館／美術館之頻率，可發現本館觀眾中，參觀 3 次以上之經常性文化參與者佔 45.34%，比例高於僅參觀 1 次者（36.66%），顯示部分觀眾本身即具備較高的藝文參與習慣與再訪潛力。

綜合上述行為特徵，建議館方可針對首次參觀者規劃明確的回訪誘因與體驗延伸機制，例如推出期間限定展覽與優惠方案，引導非經常性觀眾逐步形成持續參與的習慣。同時，對於既有的回訪與高頻參觀族群，則可透過深化展覽內容、增加互動體驗與提供進階學習型活動，以回應其較高的文化參與需求。透過分眾經營與差異化策略，將有助於提升整體參觀頻率、強化觀眾黏著度，並建立穩定且具成長性的長期觀眾基礎。

2、同行者

橫山書法藝術館之觀眾以「家人同行」為主要參觀型態，共 221 人，佔 60.71%，顯示家庭觀眾為本館最核心之來館族群；其次為「朋友同行」者 93 人，佔 25.55%；另有「獨自前來」者 49 人，佔 13.46%，而「團體參觀」比例則相對極低。整體而言，本館觀眾結構呈現以中年族群及家庭為主的特徵，反映橫山書法藝術館具有明顯的家庭導向與親子共遊之場館定位。

基於此一特性，建議館方持續觀察同行者結構的變化趨勢，並針對以家庭為主的參訪型態，進一步強化親子友善的參觀環境與活動設計，例如提供家庭導覽、親子共學體驗或跨世代參與的互動內容，以提升整體參觀品質與回訪意願。同時，亦可考慮規劃適合朋友結伴或小型團體參與的主題活動、工作坊或限定體驗方案，擴大不同同行類型觀眾之參與動機，進而豐富觀眾結構並拓展本館的潛在觀眾群。

3、交通方式

本次調查結果可知，橫山書法藝術館觀眾主要以私人交通工具前往，其中以汽車最為普遍，共 222 人，佔 62.54%；其次為機場捷運 40 人（11.27%）、高鐵 33 人（9.30%）、機車 32 人（9.01%）、步行 18 人（5.07%）及公車 6 人（1.69%）。整體而言，觀眾多依賴私人交通，公共交通工具使用比例相對偏低，顯示本館在交通便利性上仍以自駕族群為主要服務對象。

基於此情況，建議館方持續追蹤觀眾交通模式的變化，對汽車使用者可規劃充足停車空間及友善指引；同時，可進一步改善公共交通接駁、提供清楚路

線資訊或與捷運、高鐵及公車系統合作，提升非自駕觀眾的到館便利性，促進不同出行需求的觀眾順利參觀並增加再訪意願。

4、獲知訊息的管道

此次調查統計結果顯示，橫山書法藝術館觀眾主要透過親友介紹獲取館方資訊，共 162 人次，佔 35.76%；其次為官方網站 101 人次，佔 22.30%；新聞、雜誌及網路媒體管道 66 人次，佔 14.57%；館方 Facebook 53 人次，佔 11.70%；桃園觀光導覽網 30 人次，佔 6.62%；旅遊／票務平台 14 人次，佔 3.09%；Instagram 15 人次，佔 3.31%；LINE 群組 6 人次，佔 1.32%；其他管道 6 人次，佔 1.32%。整體而言，觀眾獲取館方資訊主要依靠口耳相傳與網路數位媒體，顯示線上與人際傳播為關鍵資訊來源。建議館方持續優化官方網站與社群平台內容，增加更新頻率。

5、參觀原因

根據統計結果顯示，橫山書法藝術館觀眾參觀的主要動機仍以「對展覽有興趣」為主，共 245 人次，佔 42.53%；其次為「被建築物吸引」與「純粹休閒」，分別佔 12.85% (74 人次) 及 11.98% (69 人次)；而「工作或課業需求」僅佔 2.78% (16 人次)。整體而言，多數觀眾以欣賞展覽為主要目的，兼具休閒與建築體驗需求。建議館方持續在展覽內容上進行多元化及親子化設計，同時加入互動與休閒元素，以滿足不同類型觀眾的參觀需求，提升整體參觀體驗、觀眾滿意度及再訪意願。

三、根據「各項服務滿意度分析」提出建議

從此次統計結果可知，橫山書法藝術館觀眾對各項服務普遍滿意，其中「整體人員及服務」滿意度最高，達 95.96%，其次為「整體展覽」95.58%，「整體硬體設施」為 90.49%。若欲進一步提升整體滿意度，建議館方可優先針對硬體設施中滿意度相對較低的項目進行改善，例如「休憩設備」、「無障礙設施」及「哺乳室」。同時，現場問卷回饋指出標示不清、展品解說字體偏小、噪音控制不足、停車位不足等問題，建議館方針對這些細節加以優化，以提升觀眾便利性與整體參觀體驗。

在忠誠度方面，多數觀眾表示「一定會再訪」和「會再訪」，合計高達 89.39% (320 人)，僅有少數觀眾選擇「一定不會再訪」，佔 0.56% (2 人)，顯示橫山書法藝術館具備穩定的回訪觀眾基礎。

四、根據「重要表現程度」提出建議

本次調查結果顯示，橫山書法藝術館觀眾對服務整體重視程度平均為 4.58 分，整體滿意度平均為 4.53 分，顯示觀眾普遍對館內服務高度關注且持正向評價。其中，「展覽內容」與「展示手法」不僅為最受重視項目（4.62 分），也獲得最高滿意度，反映觀眾對該部分表現高度肯定。

依據重要/表現程度分析，服務項目可分為四個象限。第一象限(I)包括「建築空間」、「展示主題」、「展覽內容」、「展示手法」、「展場氣氛」、「服務人員態度」、「服務人員專業度」與「導覽服務品質」等八項，表示重視程度與滿意程度皆高，建議持續保持並加強此類優勢服務。第二象限(II)的「展場動線」屬於重視程度高但滿意程度相對不足的項目，為應優先改善之重點，可針對動線規劃、指示標示及參觀流暢度進行優化。第三象限(III)包括「館內外標示」、「休憩設備」、「廁所」、「哺乳室」與「無障礙設施」，重要性與滿意度均偏低，屬次要改善項目，可視資源狀況適度調整。第四象限(IV)則為重視程度低但滿意程度高之項目，可考慮將資源重新分配至第二象限的改善重點，以提升整體服務表現與觀眾滿意度。

建議館方持續保持第一象限優勢項目品質，並優先針對第二象限改善項目投入資源，結合細節優化（如動線指引、休憩及哺乳設施布局等），以進一步提升觀眾參觀體驗與忠誠度。

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，為提升明年度觀眾調查的完整性與應用價值，建議可著重以下四個方向：

1. 優化調查時段與樣本結構

建議在維持出口調查方式下，合理規劃平日與假日、不同行程時段之樣本分布，避免樣本過度集中，並提升對整體觀眾結構及行為型態的掌握。

2. 增加戶外空間與附屬設施使用經驗

本館戶外空間兼具休憩、互動與建築延伸功能，建議明年度調查補充相關題項，量化觀眾使用情形與感受，以掌握其在整體參觀體驗中的角色與價值。

3. 持續進行跨年度比較

建議保留核心題項並累積多年資料，以便分析觀眾結構、參觀行為、滿意度與重視程度的年度變化，了解需求與期待隨時間的調整，並檢視館方在服務與策展改善上的實際成效，識別穩定表現與需優化之項目。

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」、「展覽內容」及「營運管理與服務細節」三大面向，顯示橫山書法藝術館館在既有良好基礎上，仍可透過精進空間機能、深化展覽設計與優化服務流程，以進一步提升整體參觀體驗與回訪意願。觀眾其他意見全文詳見附錄 2。

• 整體硬體設施

回饋重點：館內空間規劃良好，休憩設施安排便利、舒適度高，以及環境整潔，觀眾對整體空間及氛圍受到肯定。但在「停車與配套設施」、「動線指引」與「展覽資訊說明」上仍有改善空間。

1. 停車與交通指引：停車場不足、標示不清，建議增加停車位及清楚標示。
2. 標示與指引：館內導覽標示牌底色偏暗或不足，飲水機、動線等資訊不明顯，建議改善可見度。
3. 舒適性問題：空調冷氣震動或噪音，庇蔭、綠植不足，建議改善以提升觀展舒適度。
4. 展品資訊可讀性：作品旁簡介字與 QR Code 偏小，建議放大或增加互動方式，方便不同年齡觀眾使用。

• 展覽相關

回饋重點：展覽主題新穎，女性書藝家及多元書藝展題受到高度讚賞，且展覽內容豐富，展示手法佳，動線規劃良好，觀展體驗順暢，觀眾收穫感明顯，給予高度正面評價，僅少量問題可在未來更加精進，提升觀眾參體體驗。

1. 提升展覽互動性與多元化設計，滿足不同觀眾群需求。
2. 對於希望安靜觀賞的觀眾，可調整導覽人員位置或提供耳機導覽，降低噪音干擾。
3. 持續推出特色展覽及專題藝術展，以吸引回訪觀眾並提升再訪意願。

• 服務相關

回饋重點：大部分觀眾對整體服務給予肯定，但在「人員安排」、「現場秩序」上仍有優化空間。

1. 志工或導覽人員過多時，對希望純粹觀展的觀眾可能造成壓力，可適度調整人力分布。
2. 假日可增加導覽場次或提供更靈活的導覽安排，以分流人潮並提升參觀舒適度。

114 年「橫山書法藝術館年度問卷調查」問卷

您好：

為瞭解您對於橫山書法藝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 小時以下

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	無經驗	重要度	滿意度
B.1.整體硬體設施(設備)			
1.1.建築空間	☐	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
1.2.館內外標示	☐	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
1.3.休憩設備	☐	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
1.4.廁所	☐	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
1.5.哺乳室	☐	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
1.6.無障礙設施	☐	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
B.2.整體展覽			
2.1.展示主題	☐	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
2.2.展場動線	☐	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
2.3.展覽內容	☐	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
2.4.展示手法	☐	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
2.5.展場氣氛	☐	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
B.3.整體人員及服務			
3.1. 服務人員態度	☐	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
3.2. 服務人員專業度	☐	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
3.3.導覽服務品質	☐	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1	☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 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)國中或以下

☐ (2)高中/職

☐ (3)大學/專

☐ (4)碩士或以上

D.4. 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.5. 族群：

☐ (1)閩南

☐ (2)外省

☐ (3)客家

☐ (4)新住民

☐ (5)原住民

☐ (6)其他_____

D.6. 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 年橫山書法藝術館「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
謝謝
很棒 繼續保持
附設簡易飲食
個人覺得周圍的綠植可以多一點
服務良好 動線規劃棒
如果允許，假日可增加導覽
義工及導覽人員有點多，每個角落都存在感太強烈，也很熱心想解釋。對於想要純粹觀賞，感受氣氛的人其實有點壓力。
展覽很棒👍
很棒的地方
謝謝導覽解說
無，但導覽非常專業
這次關注女性書藝家的命題很新鮮，展場中也很多不一樣書藝的認知，很期待往後更多耳目一新的命題！
館外的庇蔭希望多些
停車需要方便點
很棒的展覽
非常好的展覽
很讚很親切~
在多元化一點
空調冷氣的震動、噪音應處理，避免影響觀展
外圍道路的路標指示可以再清晰
館內空間規劃很棒
標示牌底色太暗
是否可增加停車場規劃
作品旁邊的簡介字太小，QR Code 太小、希望我下次來他可以大一點，不然老花看不到也點不到！另外志工吳曉東互動很好，介紹也非常棒！謝謝他！讓我對山巔之上的感受非常深刻！
謝謝安排這展攬，收穫不少
參觀後非常有收穫
無 謝謝您們用心規劃
這是一個非常好的美術館，沒有停車場是一個很大的問題，期望改進。

館方標示較少，飲水機？動線方向？....很多都不是很清楚
讚
看展體驗很棒！
非常好的空間，政府德政
辛苦了，謝謝。
很棒
希望有許多不同特色展覽
非常滿意
應該把有名的書法家多宣傳一下
很棒的展覽。謝謝～
建議標示停車場位置
停車場標示不清，場外只有標示洽公的停車場 一般參觀民眾不知道要去哪邊？
未來可持續推廣不同的藝術專題
導覽很棒
每次來參觀，導覽人員的導覽都好精彩！謝謝～
冷氣太冷
整體都很棒，導覽最後可能是外面（？）的雜音透進來，會稍微吵一點點👉
很棒的展館
謝謝您們那麼用心的策展與經營
停車不易
感謝策展！
廁所可以有立牌，貼牆面辨識度較低，易走錯方向👉
說明處都有打燈非常滿意
導覽會造成展間吵雜，建議改用耳機電子導覽
讓我對我的字更有信心
展間設置極簡觀賞椅
感謝導覽