

國立臺灣工藝研究發展中心

113 年度民眾參訪滿意度問卷調查統計、分析

114.01

一、前言：

本中心於 113 年重新設計民眾參訪滿意度問卷調查表，性別欄內容新增「跨性別」欄位，另增加針對提供樂齡休憩環境與設施、親善廁所（包含哺集乳室、性別友善廁所、無障礙廁所等），以及其他無障礙設施、各項親善服務等進行問卷調查。本次調查樣本計 54 份。

二、調查期間：113 年 11 月 28 日至 113 年 12 月 31 日

三、調查方式：以服務台、導覽活動、民意信箱及現場發放等方式進行觀眾滿意度抽樣調查。

四、問卷內容：

（一）本問卷提問計 6 大題，採 5 段式量表。

（二）另設計開放性建議事項欄，鼓勵民眾依自由意志提供意見與建議。

（三）問卷內容如下：

**國立臺灣工藝研究發展中心
滿意度問卷調查表**

您好，

感謝蒞臨國立臺灣工藝研究發展中心，為瞭解您對於國立臺灣工藝研究發展中心各項服務品質之滿意度，特進行此次調查。您寶貴的意見可作為本中心改善的意見以及未來推廣之重要參照依據，懇請撥冗填寫以下問題，十分感謝您的協助。

國立臺灣工藝研究發展中心 敬上

A.1.性別：☐男 ☐女 ☐跨性別 ☐其他

A.2.年齡：☐14歲以下 ☐15-19歲以下 ☐20-29歲以下 ☐30-39歲以下 ☐40-49歲以下
☐50-59歲以下 ☐60-65歲以上 ☐66歲以上

A.3.請問您的居住地：

A.3.1.☐北北基 ☐桃竹苗 ☐中彰投 ☐雲嘉南 ☐高屏 ☐宜花東 ☐金澎馬

A.3.2.☐其他國家、國名：

A.4.請問您最常使用的傳播媒體工具為何？(可複選)

☐LINE ☐Facebook ☐Instagram ☐YouTube ☐X(Twitter) ☐TikTok ☐報章雜誌

☐廣播 ☐電視 ☐其他網路媒體，如：

B.1.請問您曾經參觀過國立臺灣工藝研究發展中心嗎？

☐是 ☐否

B.2.請問您今天參觀的展館為？

☐臺灣工藝文化園區 ☐臺北當代工藝設計分館 ☐苗栗工藝產業研發分館

B.3.請問您今天到館的交通工具為何？(可複選)

☐自行開車 ☐騎摩托車 ☐遊覽車 ☐捷運 ☐公車 ☐腳踏車 ☐計程車

☐走路 ☐其他

B.4.請問您今天來參觀國立臺灣工藝研究發展中心的原因為何？(可複選)

☐對展覽有興趣 ☐對體驗課程有興趣 ☐參加相關活動 ☐員工旅遊 ☐校外參訪

☐家族旅遊 ☐被建築物吸引 ☐紓解壓力純粹休閒 ☐路過附近順便參觀 ☐其他

B.5.請問您是從下列何種管道獲得國立臺灣工藝研究發展中心的相關消息？(可複選)

☐官方網站 ☐Facebook ☐Instagram ☐YouTube ☐X(Twitter) ☐TikTok

☐新聞/雜誌報導 ☐電視/廣播 ☐親友介紹 ☐其他

B.6.請問您今天到國立臺灣工藝研究發展中心是否在館內消費？

☐有，金額為 元

☐沒有，只有參觀但沒有消費

B.7.請問您今天到國立臺灣工藝研究發展中心展館內的消費項目為何？(可複選)

☐工藝文創品 ☐手作體驗 ☐餐廳飲食 ☐書籍雜誌 ☐其他

**國立臺灣工藝研究發展中心
滿意度問卷調查表**

各項設施滿意度 (非常滿意=5、滿意=4、普通=3、不滿意=2、非常不滿意=1)		
參觀經驗	無經驗	滿意度
C.1. 整體硬體設施		
C.1.1. 建築空間	☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
C.1.2. 休憩設施 註:包含提供樂齡休憩環境與設施	☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
C.1.3. 親善廁所 註:包含哺乳室、性別友善廁所、無障礙廁所等	☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
C.1.4. 停車設施	☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
C.1.5. 指引標示	☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
C.1.6. 無障礙設施	☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
C.2. 整體展覽		
C.2.1. 展示主題	☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
C.2.2. 動線	☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
C.2.3. 內容	☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
C.2.4. 展示手法	☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
C.2.5. 展場氛圍	☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
C.3. 整體服務		
C.3.1. 人員服務品質	☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
C.3.2. 導覽服務品質	☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐
C.3.3. 各項親善服務 註:如輪椅 / 嬰兒車借用、寄物、失物協尋、飲水機等	☐	5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐

C.4. 請問若有機會，您是否還會再來國立臺灣工藝研究發展中心參觀？

☐ 一定會 ☐ 會 ☐ 不一定 ☐ 不會 ☐ 一定不會，原因：_____

C.5. 請問您是否願意推薦於社群媒體上分享國立臺灣工藝研究發展中心的參觀經驗？

☐ 一定會 ☐ 會 ☐ 不一定 ☐ 不會 ☐ 一定不會

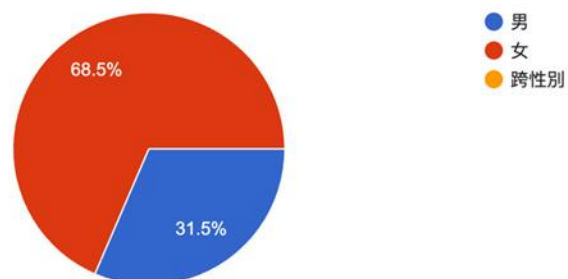
C.6. 請問您有沒有任何其他意見或建議可以提供國立臺灣工藝研究發展中心作為改善參考的意見？

~~ 問卷到此結束，感謝您的耐心回答與協助，謝謝 ~~

五、參訪滿意度問卷調查統計：

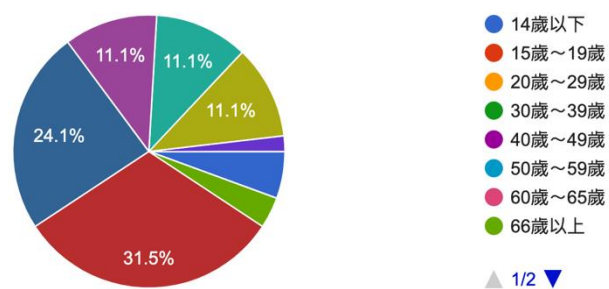
A1.性別：

54 則回應



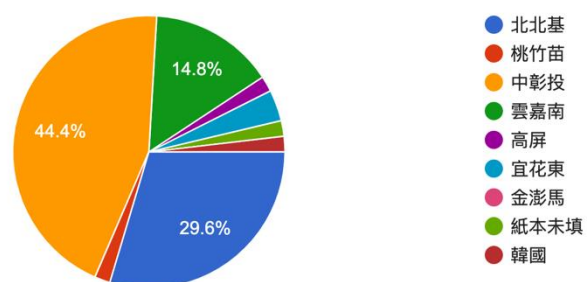
A2.年齡：

54 則回應



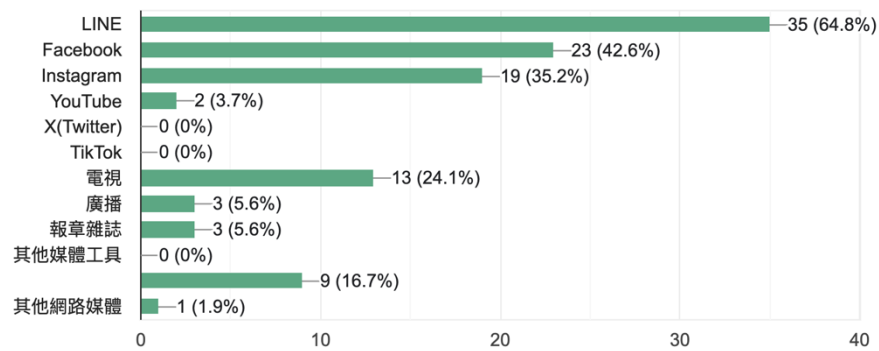
A3.居住縣市：

54 則回應



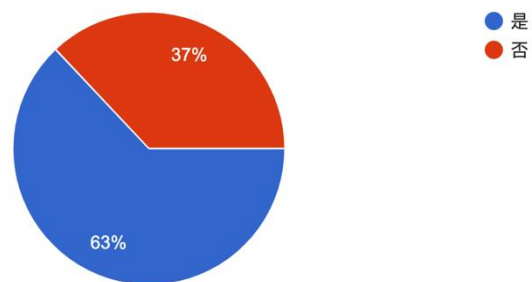
A4.請問您最常使用的傳播媒體工具為何？(可複選)

54 則回應



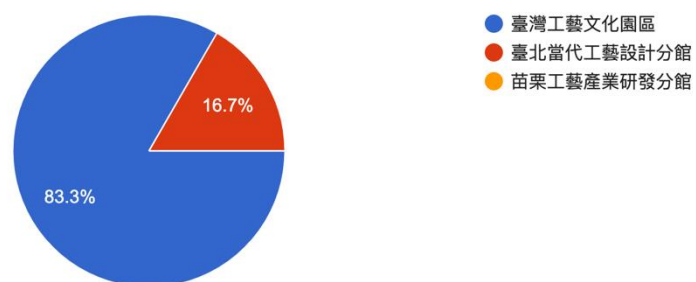
B1.請問您曾經參觀過國立臺灣工藝研究發展中心嗎？

54 則回應



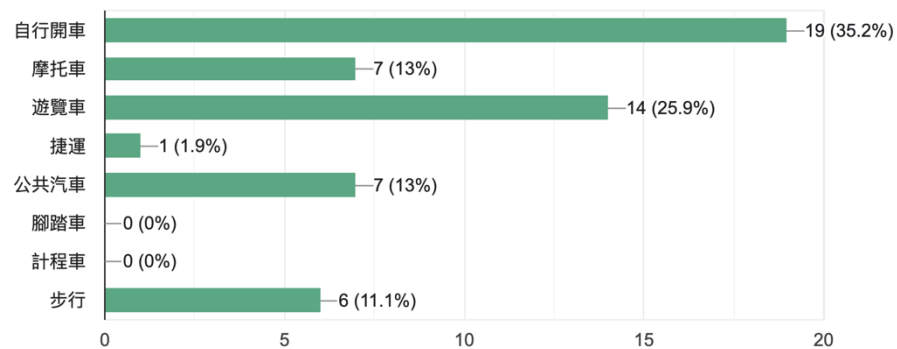
B2.請問您今天參觀的展館為？

54 則回應



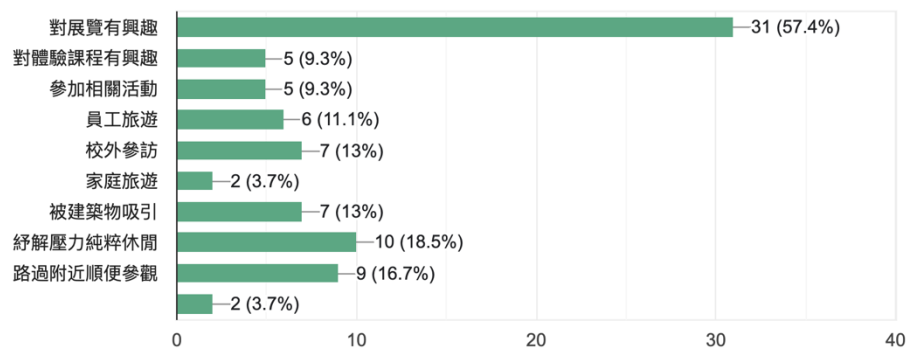
B3.請問您今天到館主要的交通工具為何？

54 則回應



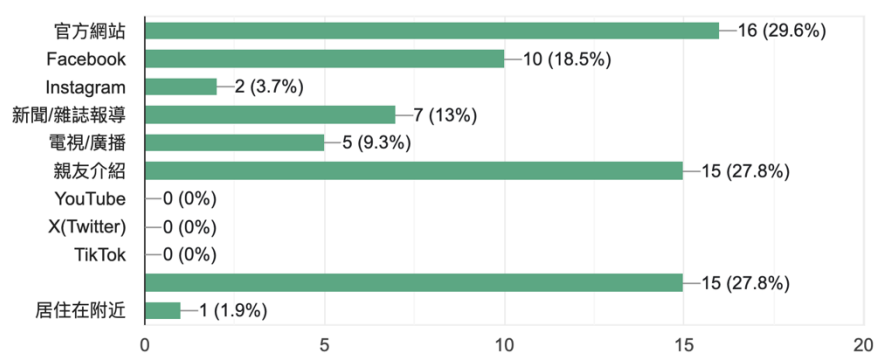
B4.請問您今天來參觀國立臺灣工藝研究發展中心的原因為何？(可複選)

54 則回應



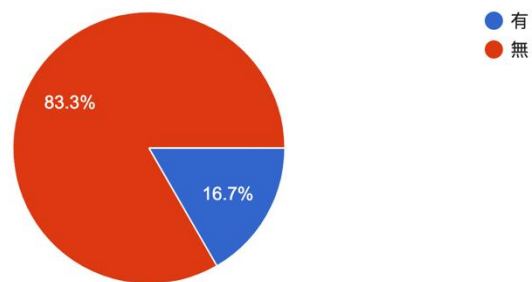
B5.請問您是從下列何種管道獲得國立臺灣工藝研究發展中心的相關消息？(可複選)

54 則回應



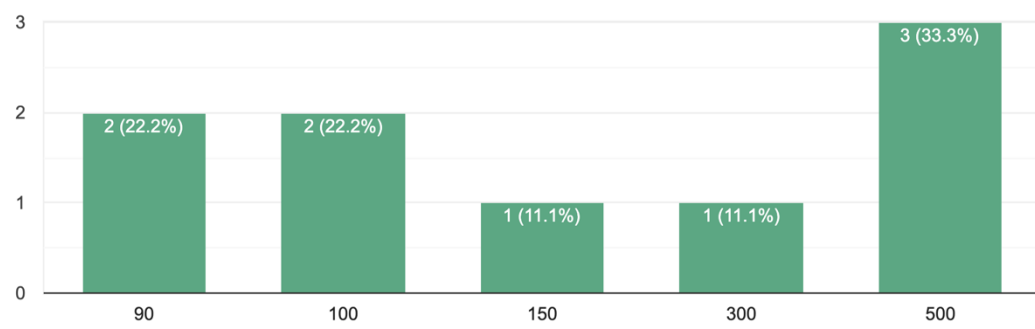
B6請問您今天到國立臺灣工藝研究發展中心是否在館內消費？

54 則回應



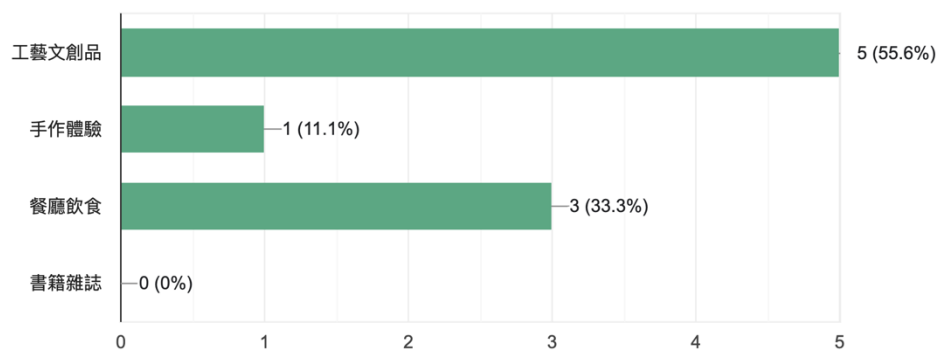
B6.消費金額

9 則回應

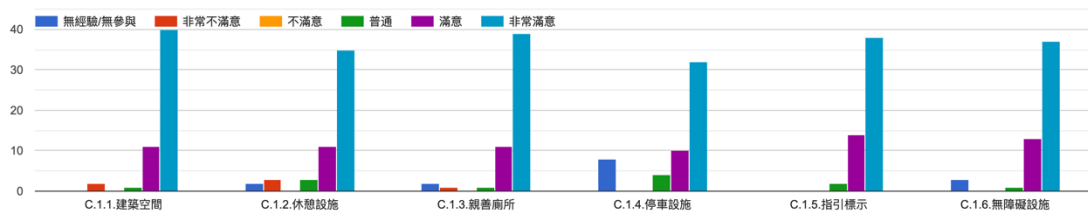


B7.您消費的項目：

9 則回應



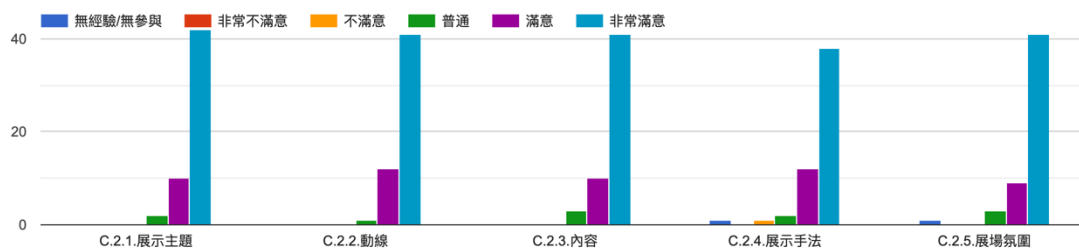
C.1. 整體硬體設施



C.1 整體硬體設施：

- **建築空間：**大多數受訪者 (51 人：94.5%) 對建築空間非常滿意或滿意，顯示大部分人對空間的設計和使用感受非常正面，只有少數人表達不滿意。
- **休憩設施：**46 人 (85.2%) 對休憩設施非常滿意或滿意，顯示出設施在休息方面的功能相對符合需求。不過，有部分人覺得普通或感到非常不滿意，表明休憩設施仍有改進空間。
- **親善廁所：**大部分人 (39 人；72.2%) 對廁所的設施感到非常滿意，少數不滿意，說明大多數人對廁所的設施和便利性印象良好。
- **停車設施：**42 人 (77.8%) 對停車設施非常滿意或滿意。
- **指引標示：**52 人 (96.3%) 對指引標示感到非常滿意或滿意，顯示指示標誌的清晰度和導向性大多符合使用者需求。
- **無障礙設施：**大多數人 (50 人；92.6%) 對無障礙設施感到非常滿意或滿意。

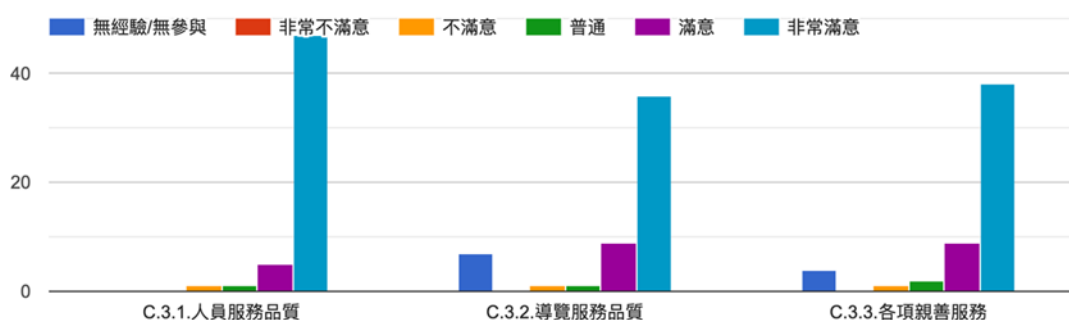
C.2整體展覽



C.2. 整體展覽：

- **展示主題**：52 人 (96.3%) 對展示主題非常滿意或滿意，顯示主題選擇和呈現的內容大致符合大多數參觀者的期望。
- **動線**：53 人 (98.2%) 對展覽的動線非常滿意或滿意，顯示參觀者對展覽空間的流線設計有很好的印象。
- **內容**：51 人 (94.5%) 對展覽內容非常滿意或滿意，顯示內容深度和品質獲得大多數受訪者的認同。
- **展示手法**：50 人 (92.6%) 對展示手法非常滿意或滿意，顯示展示方法有效吸引並使參觀者更易理解和參與展覽。

C.3. 整體服務



C.3. 整體服務：

- **人員服務品質：**52 人(96.3%)對人員服務品質非常滿意或滿意，顯示服務人員的態度和專業性獲得大多數受訪者的高度認可。
- **導覽服務品質：**45 人 (83.3%) 對導覽服務非常滿意或滿意，但仍有提升空間。
- **各項親善服務：**47 人 (87%) 對親善服務非常滿意或滿意，惟少數人表示不滿意，顯示服務設施和員工在提供親切服務方面做得比較到位，但仍有改善空間。

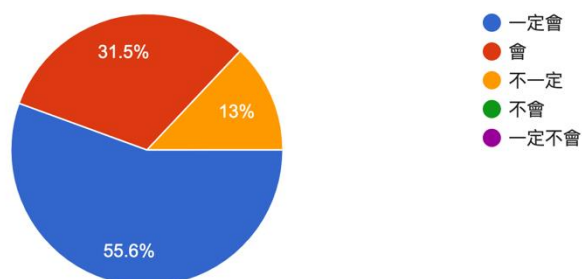
總結與建議：

整體而言，問卷結果顯示大部分設施和服務獲得參觀者的高度滿意。

特別是在建築空間、展示主題、動線設計和人員服務品質等方面表現突出。惟休憩設施、停車設施和無障礙設施仍有提升空間。

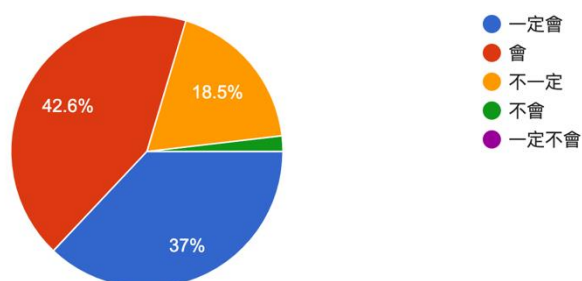
C.4.請問若有機會，您是否還會再來國立臺灣工藝研究發展中心參觀？

54 則回應



C.5請問您是否願意推薦於社群媒體上分享國立臺灣工藝研究發展中心的參觀經驗？

54 則回應



六、參訪滿意度問卷調查分析：

根據 54 份有效問卷的性別比例，男性 17 人 (31.5%)、女性 37 人 (68.5%)，顯示女性參觀者比例較高，此結果由性別平等與友善平權的角度進行分析如下：

(一) 性別比例與性別平等：

- 女性參觀者遠多於男性 (約 2:1)，可能反映出女性對此類型展覽或文化活動興趣較高，或展覽內容、推廣方式較符合女性族群的需求。
- 亦可能顯示男性對文化展覽的參與度較低，未來在活動規劃時，

可思考如何設計更具性別包容性的展覽主題與活動，以吸引更多男性、非二元性別者參與。

建議：

- ✓ **展覽策劃納入多元性別觀點**，確保展覽內容不偏向單一性別需求，例如增加對性別角色探討、男性也能共鳴的議題。
- ✓ **行銷宣傳時使用更中性、多元的語言與形象設計**，避免特定性別導向的廣告。

(二)動機與性別關聯性：

- 主要參觀動機為「對展覽有興趣」(57.4%)，其次是「紓解壓力、純粹休閒」(18.5%)。
- 若進一步分析，可能女性較容易透過文化活動尋找休閒與情感共鳴，而男性則較少透過此類活動來紓壓或學習。亦可能反映出性別刻板印象的影響，例如男性較少被鼓勵參與文化展覽、社會對男性的興趣期待與行為模式有既定框架。

建議：

- ✓ **舉辦性別友善主題活動**，如性別平等、LGBTQ+文化、女性藝術展覽，讓不同性別背景的觀眾都能找到共鳴點。
- ✓ **透過男性受訪者意見調查**，進一步了解他們對參觀的態度與障礙，並根據回饋調整展覽內容或宣傳策略。

(三)傳播媒體與性別影響：

- 根據數據顯示 LINE 為要的資訊傳播媒介 (64.8%)，其次是 Facebook (42.6%) 和 Instagram (35.2%)。
- LINE 與 Facebook 是最主要的資訊管道，這兩個平台的使用者男女比例較為均衡，顯示資訊傳遞上並無明顯性別落差。Instagram 使用率高，而該平台的女性用戶比例通常較高，可能與女性較積極參與展覽的結果相符。
- 若想提升男性或多元性別族群的參與度，可考慮擴展至其他更具性別多樣性的傳播管道，如 YouTube、Podcast 等。

建議：

- ✓ 維持 Facebook 現有宣傳力度，並嘗試拓展 LINE、YouTube 影片行銷，以影像與紀錄片方式吸引不同性別族群參與文化活動。

(四)友善平權與性別包容度的提升：

- 此次問卷未有 LGBTQ+ 族群的參與情況，但性別平權的推動應納入更多元的性別認同群體，例如非二元性別者、跨性別者等。
- 展覽場地與環境設計是否符合性別友善標準，例如：
 - 是否設有無性別廁所或友善標示
 - 是否提供多元家庭友善空間
 - 展覽內容是否避免性別刻板印象

建議：

- ✓ **確保展覽空間與服務符合性別友善標準**，例如提供無性別廁所、使用包容性語言、培訓工作人員對多元性別友善的應對方式。
- ✓ **舉辦性別平權相關展覽或講座**，提高社會對不同性別經驗的理解，讓參觀者在文化活動中學習性別平權概念。

七、結論：

- 女性參觀者遠多於男性，顯示展覽可能更吸引女性，但未來可考慮如何吸引更多男性與非二元性別者參與。
- 性別刻板印象仍可能影響參觀動機，應思考如何設計更具包容性的活動與行銷策略。
- 社群媒體行銷方式應擴展至更具性別多樣性的管道，如 YouTube 等。
- 場地設施與展覽內容應確保符合性別友善標準，例如無性別廁所、多元家庭友善空間等。
- 透過性別平權主題展覽與講座，提升社會大眾的性別意識，推動更平等的文化環境。