



第十屆全國高中職小論文獎

★ 小論文組 第一名 ★

博物館參訪者休閒滿意度相關研究－ 以奇美博物館為例

國立台南海事

吳珮慈・莊雯雅

指導老師：陳美足・李淑如

壹、緒論

一、研究背景與動機

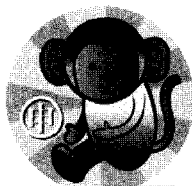
座落於台南都會公園，耗時多年興建的奇美博物館，今年 2015 年開幕了，踏進園區便能感受到藝術氣息，每樣藝術品栩栩如生的刻畫在都會公園的每個角落，外觀彷彿來到巴黎凡爾賽宮，讓西洋藝術走入民間，因此獲得台南凡爾賽宮之稱的美名。現年 87 歲的許文龍以個人小「我」的夢想，影響奇美上下全員「阮」作伙踏實追夢，到現在建造了一座滿載衆人「咱」期待的一座博物館。依據台南市政府交控中心調查出的交通流量表示，奇美博物館躍居今年春節台南最熱門旅遊景點之冠。

在一個休閒產業蓬勃發展的時代裡，博

物館具有典藏、展示、研究和休閒的功能，根據國內外的研究顯示，「多數民衆到博物館參觀的主要目的並不是爲了學習，而是其他的休閒期待」(洪櫻純，2005)。博物館必須更清楚的聚焦於參觀者滿意度上，因爲滿意的參觀者才是會再度回來參觀。因此民衆在參觀博物館時的滿意感受，對博物館的經營是很重要的一環。奇美博物館以「全民的、大家的博物館」爲願景，以「藝・奇・夢・美」作爲目標，博物館落成重新開張，希望傳達出這份美夢成真的感動，分享喜悅。

二、研究目的

(一)瞭解奇美博物館參訪者的休閒滿意度之現況。



(二)藉由休閒滿意度 IPA 分析，對奇美博物館提供具體建議。

(三)將量化分析結果，與奇美博物館進行焦點群體訪談。

三、研究方法與流程

(一)文獻分析法

本組透過網路、電子書、碩博士論文及實地觀察，蒐集相關資料，並加以整合、分析。

(二)實地觀察法

我們到奇美博物館實地調查，提出相關問題並整合資料，找出更深入的優劣勢。

(三)問卷調查法

本研究依文獻探討及實地觀察了解現況，編製調查問卷，我們以便利性抽樣的方式，在奇美博物館附近對消費者進行施測，利用統計軟體進行敘述分析、IPA 分析法。

(四)焦點訪談法

本研究使用焦點群體訪談，作為對量化研究的一種追蹤，將實證調查研究的發現，透過彼此互動性的討論，提供給奇美博物館做為永續經營參考，及獲得對奇美博物館的廣泛看法與意見，較多較深的了解。

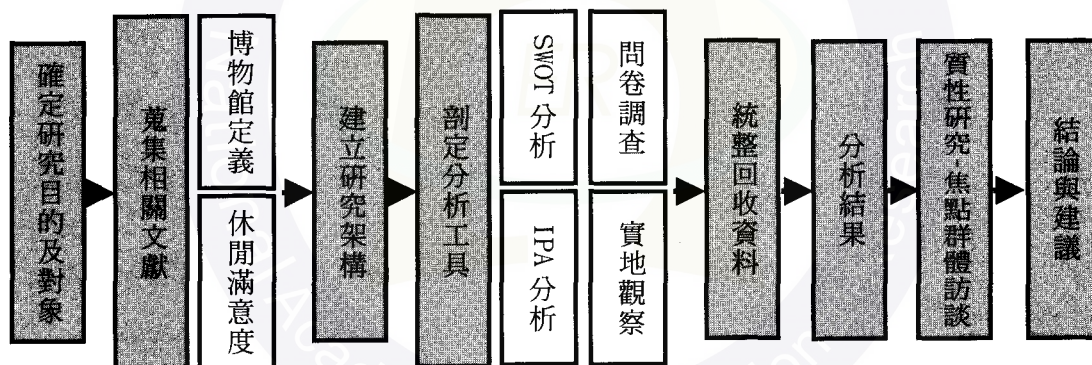


圖 1. 研究流程圖

貳、文獻探討

一、休閒滿意度分析

休閒滿意度係指「個體透過休閒活動參與所得到的正面知覺或感覺，乃是個體在其整體休閒體驗及情境下所感到滿足的程度，而此滿足感來自於個體已察覺或未察覺到需求的滿足。」(Beard 與 Ragheb, 2015)

傅健三(2005)在他的研究中引用 Beard 與 Ragheb (1980)提出的休閒滿意度量表，因本研究以此作為參考的基礎來進行休閒滿意度，參觀博物館是屬於靜態的休閒活動。觀眾的目的並非想達到「生理」方面的控制體重或增加體適能，因此本研究量表刪除「生理」構面，採用心理、教育、放鬆、美學、社交五個構面，探討民眾參觀奇美博物館之休閒滿意程度。



二、奇美博物館之 SWOT 分析

「企業訂定策略前必須先進行內外部環境分析，內部有優勢(Strength)、劣勢(Weakness)，外部有機會(Opportunity)、威脅(Threat)，並擬定策略、執行與檢討。」(葉伊修，2015)(表 1)

參、研究設計與實施

一、問卷設計說明

本研究所使用的休閒滿意度量表是參考白少琦(2012)所發展出來的休閒滿意度量表後所編製而成。參觀博物館是屬於比較靜態的休閒活動，其參觀的目的並不是在「生理」構面上要追求體能的挑戰與恢復健康，在「社交」構面中本研究不採用題項中的我在參觀博物館能幫助我結交知心朋友，本研究認為參觀博物館並非能幫助參訪者結交更多的朋友。編制後此休閒滿意度量表共有五個構面，19 個題項(表 2)。以四分

法表示同意程度與重要程度，從「非常同意」至「非常不同意」，及「非常重要」至「非常不重要」，以程度之高低分別給予 4 到 1 分，分數愈高表示對休閒滿意度愈同意，反之，分數愈低表示對休閒滿意度愈不同意。

二、正式問卷施測說明

(一)調查地點：台南奇美博物館。

(二)調查對象：進入奇美博物館各年齡層之參觀參訪者。

(三)調查方式：我們採用匿名填寫問卷方式，為了使樣本有代表性，本研究在平日及假日皆前往調查，採便利性抽樣進行。

(四)調查資料份數：本研究在寒假期間發放 120 份問卷，因寒假期是奇美博物館測試營運及營運的第一個月，還有很多問題及缺失尚未浮現，因此本研究分別於 4/4、4/5 春假期間再發放 209 份，4/11 假日 90 份及 4/14、4/17 平日 154 份，針對參訪者進行施測，共發出 460 份，回收 453 份，其中 7 張無效問卷，回收率為 98%。

表 1. SWOT 分析表

優 勢 (Strength)	劣 勢 (Weakness)
1. 奇美博物館座落於台南都會公園內，形成台南都會公園暨博物館園區。 2. 創辦人理念，積極實踐社會回饋的理念，奇美博物館開放讓台南市民免費。 3. 結合台南都會公園，讓無法進入奇美博物館的參訪者也可在公園欣賞景觀。	1. 預約網路系統容易當機，因此流失部分原本想去的顧客。 2. 專人導覽及導覽機使用率不高。 3. 廁所規劃少，不便參訪者使用。 4. 哺乳室與醫護室共用，不便病人使用。 5. 停車位太少，停車場動線也規劃不妥當。
機 會 (Opportunity)	威 脅 (Threat)
1. 政府開放大陸觀光客來台，使人潮增加。 2. 與政府合作，結合政府觀光資源。 3. 與世界博物館合作展覽，或交換文物展覽。 4. 藉由媒體宣傳藝術文化，來增加大家參觀博物館的興趣。	1. 大眾普遍對於民間文創及其他休閒遊樂場接受度較高會瓜分客源。 2. 同類型的展覽紛紛成立，使得各個博物館必須相互競爭。 3. 募集經費時，需要外界更大的幫助。

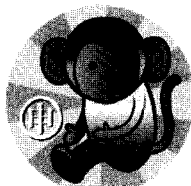


表 2 休閒滿意度量表

構面	說 明	屬 性 項 目
心理 A	獲得成就感、享樂以及自我表達的機會。	A1.參觀奇美博物館很能吸引我的興趣 A2.參觀奇美博物館可以滿足我對藝術的好奇 A3.我很喜歡今天所看到的展覽作品 A4.我能盡力參與奇美博物館的活動
教育 B	可以學習新事物，獲得新體驗	B1.參觀奇美博物館可以了解藝術發展現況，提高自己的藝文素養 B2.參觀奇美博物館可以認識藝術家創作歷程 B3.參觀奇美博物館讓我對藝術更了解 B4.奇美博物館的導覽解說讓我更了解展覽品的價值
放鬆 C	能透過遊戲與運動，達到放鬆和抒壓的功能。	C1.在奇美博物館可以心情放鬆及減輕壓力 C2.奇美博物館的展覽品陳設讓我心曠神怡 C3.今天參觀的過程讓我感覺輕鬆愉快 C4.參觀奇美博物館是我喜愛的休閒方式
美學 D	環境能提供活動者感到舒適，愉悅，優美及規劃完善的空間。	D1.奇美博物館內的環境清潔及整齊程度讓我覺得很滿意 D2.奇美博物館的室內外觀讓我覺得很滿意 D3.奇美博物館員工提供親切且清楚的指引 D4.我對奇美博物館展覽場的展覽設計和動線規劃感到很滿意 D5.我對奇美博物館的公共服務（廁所、哺乳室、休息區）感到滿意
社交 E	獲得有益正向的社交活動。	E1.參觀奇美博物館可以增進和朋友的情誼 E2.我在參觀奇美博物館過程中遇到的人都是友善的

肆、研究結果與討論

一、樣本回收基本資料

在基本資料方面，由表 3 可發現女生 58%略多於男生 42%；教育程度以大學/專科多；職業以工商服務業居多；平均月收入以 20,001~40,000 元以下居多，占 32%。

二、IPA 分析落點結果

採用 IPA 分析清楚呈現應保持或改善狀況，以滿意度為 X 軸，重要度為 Y 軸，畫出四個象限，分別代表不同之意義。分析圖二分成四大區塊，「第一象限」為繼續保持區，「第二象限」為加強改善區，「第三象限」為低順位區，「第四象限」為過度努力

區。以滿意度平均值 3.14 及重要度平均值 3.21 為中心點 (3.14,3.21)，繪製四個象限的 IPA 散佈圖。

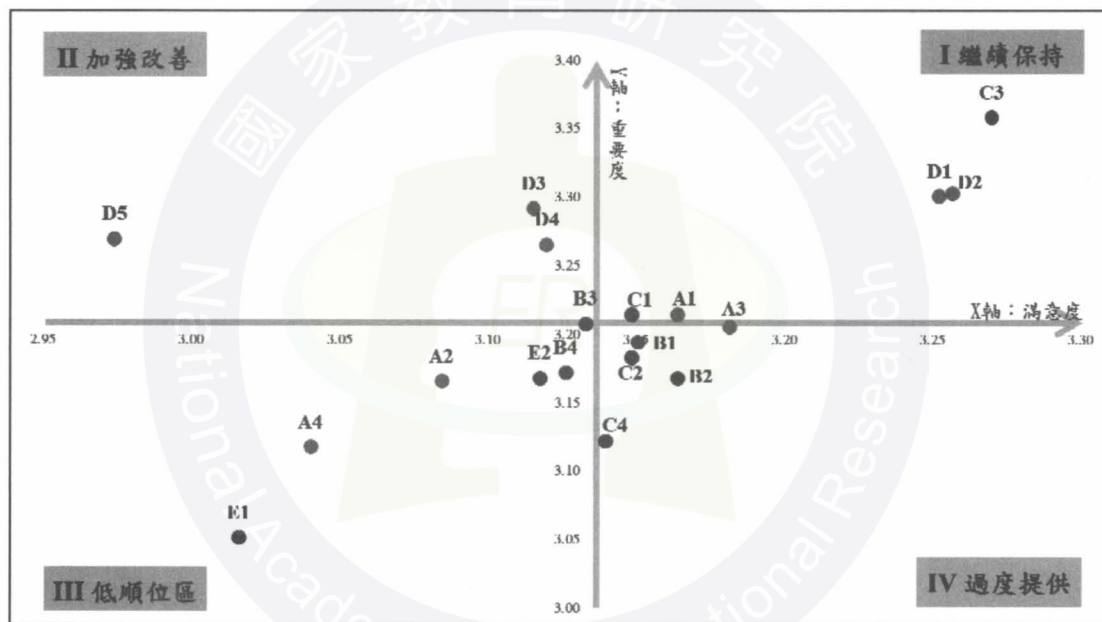
(一)落在「第一象限-繼續保持區」

落在此區的項目共有 5 個，分別為：「A1 參觀奇美博物館很能引起我的興趣」、「C1 在奇美博物館可以心情放鬆及減輕壓力」、「C3 今天參觀的過程讓我覺得悠閒愉快」、「D1 奇美博物館內的環境清潔及整齊程度讓我覺得很滿意」、「D2 奇美博物館的室內外觀讓我覺得很滿意」。落在此區項目表示受訪者認為其重要度及滿意度都是高於平均值，故奇美博物館可繼續保持並大力推廣。



表 3.基本資料

項 目	基 本 資 料 說 明
性 別	男性(42%)、女性(58%)
教育程度	國小(2%)、國中(8%)、高中職(25%)、大學/專科(55%)、研究所以上(10%)
職 業	學生(23%)、軍公教(8%)、工商服務業(32%)、自由業(23%)、無(含退休、家管、待業中)(10%)、其他(4%)
月收入	20000 元以下(29%)、20001~40000 元(32%)、40001~60000 元(32%)、60001~80000 元(4%)、80001 元以上(2%)
年 齡	20 歲以下(18%)、21~30 歲(24%)、31~40 歲(32%)、41~50 歲(18%)、50 歲以上(8%)



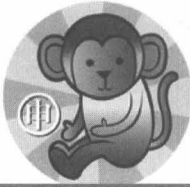
圖二 IPA 全樣本四個象限的散佈圖

(二)落在「第二象限-加強改善區」

落在此區的項目共有3個，分別為：「D4 我對奇美博物館展覽的展覽設計和動線規劃感到滿意」、「D5 我對奇美博物館的公共服務感到滿意」、「D3 奇美博物館員工提供親切且清楚的指引」。落在此區項目表示受訪者認為其重要度高但滿意度低，奇美博物館應優先針對以上這三點來加以改善。

(三)落在「第三象限-低順位區」

落在此區的項目共有6個，分別為：「A2 參觀奇美博物館展覽可以滿足我對藝術的好奇心」、「A4 我能盡力參與奇美博物館的活動」、「B3 參觀奇美博物館讓我對藝術更為瞭解」、「B4.奇美博物館的導覽解說讓我更了解展覽品的價值」、「E1 參觀奇美博物館可以增進和朋友的情誼」、「E2 我在參觀



奇美博物館過程中遇到的人都是友善的」。落在此區項目表示受訪者認為其重要度低且滿意度低，列為次要改善區。

(四)落在「第四象限-過度努力區」：

落在此區的項目有 5 個，為「A3 我喜歡今天所看到的展覽作品」、「B1 參觀奇美博物館可以瞭解當代藝術發展現況，提高自己的藝文素養」、「B2 參觀奇美博物館可以認識到藝術家的創作歷程」、「C4 參觀奇美博物館是我喜愛的休閒方式」、「C2 奇美博物館的展品陳設讓我心曠神怡」。落在此區項目表示受訪者認為其重要度低但滿意度高，奇美博物館可以將這部分的資源調整到加強改善區的部分，或是繼續保持下去因為此一問題有可能是一間博物館所要表達的經營理念。

三、焦點群體訪談

本研究將問卷調查資料分析結果與奇美博物館副館長帶領的主管團隊，針對本研究發現彼此互動討論，獲得奇美博物館的深入解說與對本研究的高度肯定，並將本研究結果提供奇美博物館方，作為未來經營管理改善之參考。

(一)訪談說明

- 1.訪談日期及時間：2015/4/22
- 2.訪談地點：奇美博物館大會議室
- 3.A 副館長：A 女士
- 4.B 企劃組代表：B-1 小姐、B-2 小姐
- 5.C 公服組代表：C-1、C-2、C-3 小姐
- 6.D 奇美食品/奇咖代表：D-1 女士
- 7.本研究團隊：甲、乙同學及指導老師



圖三 焦點群體訪談圖

(二)訪談內容彙整

1.經營理念—「全民的、大家的博物館」願景：

創辦人許文龍先生是希望可以免費開放這座博物館供民衆參觀，館方也曾考慮以票價抵消費。但考量博物館的長久經營及為了維護館內的參觀品質，故控管進場人數及訂定票價以解決。(館方 A 女士)

2.根據本研究 IPA 分析結果顯示，參訪者認為不重要，但感到滿意，為過度供給區，館方的推動情形：

提升藝文素養：博物館期許推廣“聽得懂的音樂、看得懂的畫”，館內的收藏及展出也朝這目標努力。(館方 C 小姐)

3.根據本研究 IPA 分析結果，參訪者認為重要但較不滿意的，建議館方應列為優先改善的問題如下：

(1)服務人員能提供親切且清楚的指引：因館方服務人員及志工人數眾多，已強化督導服務人力，並針對服務面作業加強宣導；此外館方也訴求全館服務品質提升的目標，並努力研擬方案中，持續進行整體檢討與改善。(館方 B 小姐)



(2)展場設計和動線規畫：原本還要設立自然史博物館，但因金融海嘯，使得兩座博物館合併為一，現今的奇美博物館也與當初規劃的不一樣。開館營運後，展場參觀動線會依據參觀人數及流量管制而調整，為提供良好的參觀經驗而努力。(館方 A 女士)

(3)公共服務-哺乳室、醫護服務：哺乳室是參考高鐵的使用量設計，將哺乳室與醫護室共用，考量開館初期為蜜月期人潮較多，之後會形成常態性，故目前沒有擴建打算。關於醫護人員未穿著制服讓參訪者(病人、家屬、圍觀民衆)感到不安，感謝同學提供的意見，服務台的醫護人員已在手臂掛紅色臂章，讓大家清楚的知道他是醫護人員。(館方 A 女士)

4.劣勢探討—SWOT 分析及實地觀察：

(1)門票一票難求：館方已將訂票系統的輸入基本資料簡單化及將導覽機訂購程序改為至現場訂購，這樣一來民衆可以縮短訂票時間及簡化流程，不會占用太多頻寬改善線上預約系統當機問題，另外也將名額從 5000 人增加到 6000 人，依情況彈性增加線上預約人數，且館方也會把預約取消的名額，變成參訪者當天到現場排補位的門票，如此一來沒有在網路上訂到票的民衆，可以到現場排補位便可以館內參觀。以及為了因應團體觀眾的服務，於三月份已推出開放旅行社業者洽詢參觀申請的方案。

(2)訂票系統容易當機：館方將網路訂票程序中填寫基本資料及線上預約租借導覽的部分刪除(館方 B 小姐)。

伍、結論與建議

本研究是以奇美博物館參訪者為研究樣本，探討參訪者至奇美博物館參訪後的休閒滿意度，依據以上之研究結果統整資料，提出結論，並照先後改善順序提出相關具體建議，亦提供奇美博物館、參訪者及政府爾後策略制定與規劃方面之參考。

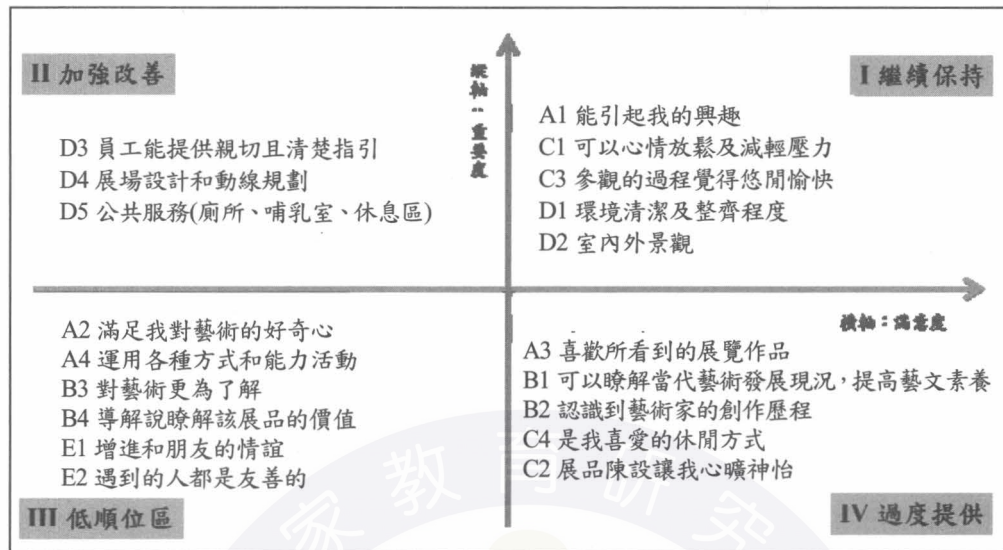
一、結論

(一)本研究 SWOT 分析發現

在劣勢及威脅方面，為維持參觀品質，館內每天只開放 5000 人次，於每月初預約下個月的門票，連線人數遠超過預約系統所能承載的數量，造成預約網站當機情形，且門票供不應求，造成衆多參訪者無法成功訂票；而國內缺乏博物館人才培訓機構，導致專業認知不足，無法給予最完善的知識。專人導覽及導覽機使用率不高及缺少體驗活動民衆參與感較低等劣勢。

(二)IPA 分析發現

經由 IPA(圖四)分析發現博物館大部分的題項都落再繼續保持區，只有少數的項目落在加強改善區，顯示奇美博物館的休閒滿意度均在滿意以上，但是落在加強改善區的都是奇美博物館美學方面的構面，所以本組認為奇美博物館應該特別針對環境及公共服務方面進行規模性的改變，這樣便能吸引更多參訪者前來參觀。



圖四 IPA 全樣本分析圖

(三)焦點群體訪談

本研究使用焦點群體訪談，作為對量化研究的一種追蹤，將問卷調查資料分析結果與奇美博物館副館長帶領的主管團隊，針對本研究發現彼此互動討論，獲得奇美博物館的深入解說與對本研究的高度肯定，並將本研究結果提供奇美博物館方作為未來經營管理改善之參考。

二、建議

(一)對奇美博物館之建議

1.動線規畫的改善

本研究由 IPA 發現，奇美博物館的員工能提供親切且清楚的指引問項落在第二象限加強改善區，由於廁所與水鳥展示廳路線重疊，經常有人將觀賞水鳥展示區的參訪者誤以為是在排隊等廁所的人，經常造成廁所

大排長龍。

根據訪談結果的回應，館方表示「原本還要設立自然史博物館，但因金融海嘯，使得兩座博物館合併為一，現今的奇美博物館也與當初規劃的不一樣。開館營運後，展場參觀動線會依據參觀人數及流量管制而調整，為提供良好的參觀經驗而努力」(館方 A 女士)，建議奇美博物館可派志工在廁所那引導參訪者進入廁所，或是另外找地方擺放展覽品，便能解決動線規劃的問題。

此外在問卷調查期間，本研究發現參訪者常跑錯出入口方向或找不到出口、洗手間等問題，故奇美博物館內應加強各標示牌，以符合參訪者需求，作適當改善。

2.公共服務(廁所、哺乳室、休息區)的改善

本研究由 IPA 發現，我們對奇美博物館的公共服務(廁所、哺乳室、休息區)感到



滿意此項落在第二象限加強改善區，是遊客認為很重要但不滿意的部分，奇美博物館應優先改善。

訪談後館方回應：「哺乳室是參考高鐵的使用量設計，將哺乳室與醫護室共用，考量開館初期為蜜月期人潮較多，之後會形成常態性，故目前沒有擴建打算」（館方 A 女士）。

本研究認為館方與高鐵的人潮及營運的方式不同，未來長期的考量應擴建醫護室及增加哺乳室，另外本研究參訪奇美博物館時，正好發生組員昏倒的突發事件，發現館內雖有正式編制的醫護人員 2 名輪流值班，但並無設立獨立的醫護室，當出現傷患時只能共用哺乳室。經由本研究團隊向館方建議後，現在奇美博物館的醫護人員已在手上掛上臂章，讓參訪者了解有專業醫護人員在現場。

3. 提升服務人員的素質及加強員工訓練

本研究由 IPA 分析發現，「奇美博物館員工提供親切且清楚的指引」的題項落在加強改善區（高重要度，低滿意度）。

訪談後館方回應：「因館方服務人員及志工人數眾多，館內已強化督導服務人力，並針對服務面作業加強宣導；此外館方也訴求全館服務品質提升的目標，並努力研擬方案中，持續進行整體檢討與改善」（附錄二館方 C 小姐）。

本研究建議當參訪者遇到問題或不知道方向時，服務人員應親切地告知參訪者

方向或細心為參訪者們做講解，也能適時地上前詢問參訪者是否有甚麼相關問題需要尋求協助，這樣一來參訪者便能感受到服務人員的細心度及親切感，也能提升參訪者再度參訪奇美博物館的意願。

4. 提供更完善的線上預約系統

由 SWOT 劣勢分析中，奇美博物館今年才開始開放參觀，所以參訪人數多，當開放線上預約時，往往因為人數過多造成瀏覽器無法正常開啓或當機等狀況，本研究認為可提供更完善的線上預約系統或是和便利超商合作，結合售票系統，例如 7-11 ibon 系統、開發 APP 訂票軟體...等，解決當機問題，讓想參訪博物館的參訪者可快速的預約到自己想要的時段。

