



# 學生對參觀博物館的經驗滿意度與重要度分析之研究—以台中市港區 藝術中心為例

王凱弘<sup>1</sup>

## 摘要

本研究從學生角度進行對於參觀博物館的經驗與需求調查，以問卷調查方式瞭解學生參觀博物館的型態、對於展覽內容的創新、偏好與博物館內提供的服務是否滿意，並且透過資料分析，對學生參觀型態、動機與偏好做有系統之分析，並綜合分析資料，作為台中市港區藝術中心建議之參考，以利於管理者規劃時能同時兼顧需求面與供給面，吸引更多年輕學生族群參觀，並作為未來進行館內設施改善、展覽主題變化及館方人員調度操作參考。本研究採隨機抽樣法，共獲得有效問卷共 94 份。研究結果發現，針對學生參觀博物館的經驗，最需要改進地方為「博物館的票價」，建議未來尋找贊助商或向政府申請補助，降低其票價，以增加其滿意度。

關鍵字：博物館、滿意度、重要度、IPA 分析、台中市港區藝術中心

<sup>1</sup>南華大學文化創意事業管理研究所 研究生



## 壹、緒論

在過去網路與科技尚未成熟時，人們對於知識的需求除了在學校所學，如果想要獲得更多知識與文獻則需要去圖書館或博物館來蒐集資料。到了現今科技人文蓬勃發展下，莘莘學子對於學習不僅至於在書本上，而會利用網際網路搜尋相關資訊，博物館在此時面臨需要轉型的經營問題。博物館不能再像之前只有教育、保存與展示等功能，而必須添加休閒、娛樂、多媒體教學互動等功能來吸引學生族群的目光。

搭上文化創意產業在全球多元化發展潮流，博物館不僅已成為人類文化發展結晶的集結地，更是國人在周休假日時，參觀瀏覽的旅遊景點之一。美國博物館協會(American Association of Museums)估計參觀博物館人數已突破每年五億人次左右(張惠婷，2004)，因此博物館的定位不在是單純展示作用。行政院文建會自 1993 年起，開始提出「社區總體營造」的觀念，積極推動「輔導縣市主題展示館之設立與文物館藏充實」計畫，在各縣市成立了地方性歷史文物館、地方藝術館、地方文物產業館、地方自然及人文景觀博物館、縣市文化中心特色館及主題館的籌設(行政院文化建設委員會，1998)；使地方民眾有更多機會參觀博物館，並讓附近學區的國中小學，建立合作關係，加強學生對於地方民俗文化的認知與提升藝術氛圍的政策。

台中市港區藝術中心，設立於台中市清水區，其設立就為了要保存原台中縣美術家的資料所創立的藝術中心，但由於經費短缺需要擴大其經營的目標，所以朝多元化經營下，增設演藝廳與咖啡廳等設備來增加參觀人數，並加上港區藝術中心園區內的景物改造，希望可以吸引更多不同年齡層的人群已達到學習與營收雙贏的局面。

本研究透過問卷方式，了解學生在參觀過博物館的經驗中，對於博物館提供各項服務的滿意度，並分析學生對於其重要性的影響。以台中市港區藝術中心為參考資料之一，介紹中心特色及探討其經營模式，研擬改善學生滿意度之方法，給予管理者調整其經營理念及方向與未來發展之建議。

## 貳、文獻探討

### 一、博物館的定義

對於博物館的定義，國內外學者雖有不同的文字撰述，但隨著社會時代的變遷，博物館扮演著多面向的角色與功能，所以將博物館的定義整理如下：

國際博物館協會(簡稱 ICOM)，定義為博物館應為一非營利的永久性機構。致力於蒐集、保存、研究、傳播展示工作。其功能在於研究、教育、娛樂和探討人與環境的物質證據，開放給社會大眾，完成服務社會促進社會發展的責任。(徐純譯, Timothy Ambrose and Crispin, 2000)

加拿大國立博物館定義是蒐藏、保存與研究並參與收藏本身和獲取相關知識已促使觀眾自我啟發。(黃北豪、高明瑞、黃慶源等，1995)

美國博物館協會(American Association of Museums)，認為一個有組織永久的、非營利的機構。以教育或美學的目的而存在。配置有專業職員，它擁有並利用實體的物件，負責照護並定期對大眾開放。(陳國寧，1992)。



英國博物館協會(簡稱 MA)的定義是：「使人們可以為激勵、學習、賞心悅樂是兒探索蒐藏品。博物館是受社會之信託而蒐集、保護、製造可接近的器物和標本的機構。」(潘明珠、許興旺，2001)

中華民國博物館學會(簡稱 CAM)其定義為，為服務社會及促進社會發展，從事蒐集、維護、研究傳播、展覽與人類暨其生活環境有關之具體證物，且以研究、教育、提升文化為目的而開放之非營利的法人機構。(陳均坤 2002)

我國教育部博物館草案中定義出，從事文化與自然之原物、標本模型、文件、資料之蒐集、保存、研究、展示，並對外開放已提供民眾學術研究、教育和休閒之固定永久而非營利之教育文化機構。(1992)

博物館的認定標準，其實不在於要建築空間的占地坪數、館內存藏或展示文物品的多少，只要是有著文化價值與文化教育意義的皆可為博物館。

台中市港區藝術中心成立於民國七十六年行政院公布的「加強文化建設方案」中：「明訂各縣市文化中心應根據縣市地方的特色，設立具有地方代表新的文物館。」(張惠婷，2004)同時港區藝術中心也擁有蒐集研究展覽等功能在教育上又與促進大台中海線地區的文化活動，所以「台中市立港區藝術中心」屬於博物館的歸類內。

## 二、 台中市港區藝術中心之歷史背景

民國八十二年於清水區興建台中市立港區藝術中心，並在設計和建造過程中歷經了廖了以、廖永來兩位縣長，為有效整合地方藝術資源並塑造各地方特色，利用現有空間擴充成立主題展示館。於民國八十八年開始籌設「臺中縣美術家資料館」。並於八十九年三月正式營運。

民國九十九年十二月二十五日台中縣市合併升格直轄市，中心改制，直屬台中市政府文化局所轄。為大臺中地區海線最重要的文化機構。大臺中市地形東西狹長，而市中心地形如盆地般，地方文化資源分配不易，為使藝文推廣能落實到地方各角落所以設置此中心。台中港區範圍包括清水鎮、梧棲鎮、大甲鎮、沙鹿鎮，而港區藝術中心座落於清水區，東靠鰲峰山、西臨台中港、北傍大甲溪，建於高低起伏的人工矮丘與平地之間，以「院落空間」作為整體空間之詮釋，建築仿閩南合院風格設計，並帶有傳統書院格調，古樸典雅，具鄉土傳統素質。如表 1。(台中市政府文化局)



表 1 台中市港區藝術中心景觀

	
<p>台中市港區藝術中心景觀照一</p>	<p>台中市港區藝術中心景觀照二</p>


展覽廳面積約 908 坪，以「尋藝」為展示空間之意涵。如家門一般大小的入口，營造出尋覓的氣氛，希望大眾在享用公共資源與享受視覺上的饗宴時有如在自己家中的溫暖感覺。廳中主要有展覽室 A (約 569 坪)、展覽室 B (約 227 坪)、展覽室 C (約 85 坪)經常辦理攝影、繪畫、雕塑和文物等展覽。

演藝廳佔地約 545 坪，大廳上方狀如斗笠的白色薄膜式屋頂，是中心最具特色的指標建築。觀眾席共 546 席，附設有樂團排練室及舞蹈排練室各一間。是一個以音樂為主，戲劇舞蹈為輔的多功能中小型演藝場所。更由於有了演藝廳這個表演藝術平臺，讓鄰近的學校可以多了個發表的場地，增加學生學習的動力與發揮的舞台。港區藝術中心展示空間面積約 95 坪，於民國 90 年 11 月 4 日開館，以展示、整理、儲存、蒐集，提供臺中市美術家之藝術成就以及相關圖文資料為宗旨。是臺中市美術家檔案資料之收藏與供應中心，亦是臺中市美術家歷史存在之介紹展示中心。藉由圖文介紹、作品展示及電子網路資料，讓民眾認識各美術家之出生背景、師承關係、藝術生涯、藝術思想以及作品價值等。(如表 2)





表 2 港區藝術中心展覽廳與演藝廳入口處

	
<p>港區藝術中心展覽廳入口</p>	<p>港區藝術中心演藝廳入口</p>

### 三、 滿意度相關定義

「滿意度(satisfaction)」是源自事前個人對產品的期望與事後對產品功能特性(或結果)的知覺，兩者比較後所感覺到愉快或失望的程度(方世榮，2003)。Driver and Toucher (1970) 認為滿意度是由遊客的期望與實際感受的知覺間的差距來決定，而整體滿意度係由現況各層面差異的總合所決定。

Bolton(1991)曾提出顧客的滿意度與特定的交易和一次被服務經驗的全面評估有關;滿意度是顧客購後經驗所賦予的特性，故滿意度可能會影響顧客對服務品質、購滿意願及行為的評估。Howard (1969) 認為「顧客滿意程度」是購買者對於其所作的犧牲，受到是當或不適當的報償，所產生的認知狀態(衛南陽，2002)

### 四、 重要度績效分析

Martilla and James (1997)在其研究中所提出的重要度績效分析(Importance - Performance Analysis : IPA)，以普遍運用在企業經營決策分析上。同時 IPA 也被企業管理者用在衡量目前公司市場競爭位置、確認公司經營改善機會的分析技術(Hawes and Rao ,1985; Myers, 2001)。近年來除研究商業消費行為外，已被廣泛運用在其它領域，例如品牌經營、產品銷售、服務經營、環境設施、節慶活動、觀光旅遊等之相關研究。

### 參、研究方法

為瞭解學生參觀博物館的經驗與喜好，在問卷設計方面，問卷調查項目主要包括學生參觀的次數與參觀行為、博物館服務品質、展覽內容有趣性及個人基本資料等四大部分，去探討學生對於參觀博物館經驗的滿意度、重要度之影響。並對於台中市港區藝術中心區內如何增加學生族群參觀之建議。

其中「學生參觀特性與參觀行為」包括就讀何種學院、參觀次數、參觀同伴及去過那些博物館、博物館的展覽主題、參觀動機、參觀資訊來源。「參觀博物館滿意度與重要度」則是根據參觀經驗，對於服務及設施重要度的認知程度以及滿意程度，並以李克特五尺特為衡量

的指標(非常不重要=1，不重要=2，普通=3，重要=4，非常重要=5；非常不滿意=1，不滿意=2，普通=3，滿意=4，非常滿意=5)。

本問卷發送前會先詢問有無參觀過台中市港區藝術中心的經驗，總共發送 94 份問卷，最後獲得有效樣本數 94 份，有效問卷率為 100.00%。

本研究將滿意程度及重要程度分屬 X 軸及 Y 軸的兩個座標關係，其 X 軸視為滿意程度，Y 軸為重要程度，劃分為四個象限，藉落點以測量評定學生參觀博物館經驗中博物館所提供的服務與功能裡之滿意程度與重要程度之屬性等級。

## 肆、研究結果分析

### 一、 受訪者背景分析

基本統計資料整理如(表 3)所示。由研究得知學生在性別方面，女性人數(64.9%) 較男性(35.1%) 高出了 29.8%。教育程度以研究所教育程度(70.2%)最多，大學程度(29.8%)居次，與現代教育普遍提高有關如。就讀學院的部分以管理學院(96.8%)最多，理，工學院(1.1%)與文學院(2.1%)則屬於少數。參觀博物館次數方面以 5 次以上(71.3%)的學生最多，與現今網路資訊發達、交通便利，所以對於參觀博物館並不會排斥，3 次(14.9%)的學生參觀博物館很普遍，同時與博物館經營朝休閒化與娛樂性為主的方式，吸引學生在課餘時間參觀博物館。學生在參觀博物館中以同學(58.5%)為同伴的人數最多，可見同學間的關係互動是頻繁的，而再者與家人(30.9%)一同參觀的學生，因為家長平日須工作所以與家人一同前往的話都須在假日及父母有閒暇時間才會一同前往。



表 3 基本資料統計表

人口統計變項		人數	百分比%
性別	男	33	35.1
	女	61	64.9
教育程度	大學	28	29.8
	研究所	66	70.2
就讀學院	文學院	2	2.1
	理工學院	1	1.1
	管理學院	91	96.8
參觀博物館次數	1 次	5	5.3
	2 次	5	5.3
	3 次	14	14.9
	4 次	3	3.2
	5 次	67	71.3
與誰一起參觀博物館	同學	55	58.5
	師長	4	4.2
	家人	29	30.9
	單獨去	6	6.4

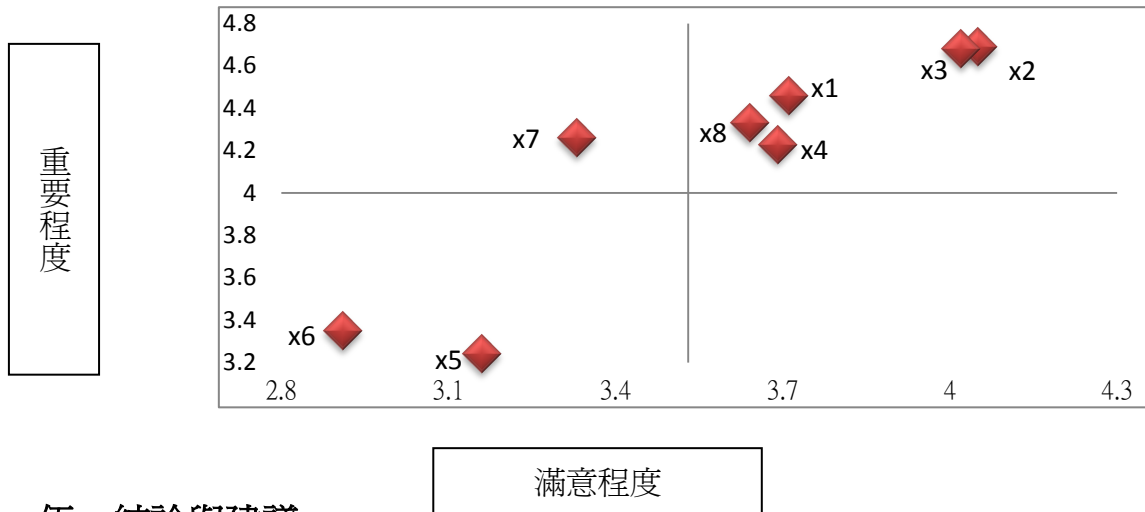
## 二、 受訪者滿意度與重要度認知之關係

本研究以 EXCEL 散佈圖來表示 IPA 分析，滿意程度及重要程度分屬 X 軸及 Y 軸的兩個座標關係，其 X 軸視為滿意程度，Y 軸為重要程度，劃分為四個象限，再各依其總平均值切割成四個象限，其中，落於 Quadrant I. 非常重要與非常滿意的變項可視為其「優勢 (Strength)」；落於 Quadrant II. 非常重要與不滿意區的變項可視為「威脅 (Threats)」；落於 Quadrant III. 不重要不滿意區的變項可視為其「劣勢 (Weakness)」；而落於 Quadrant IV. 不重要與非常滿意區的變項則可視為其「機會 (Opportunities)」。本研究所提出之學生參觀博物館經驗的滿意程度與重要程度共 8 個問項，落在第一象限的 x1 是博物館人員服務態度、x2 是博物館設施環境的整潔、x3 是博物館展覽主題特色、x4 是博物館路線指引的告示牌、x8 是博物館官方網頁的內容與品質，以上幾點就是屬於博物館的優勢，令學生感到印象深刻，也很滿



意其所提供的服務。落在第二象限為 x7 是博物館的票價，對於此則感到重要並不滿意，建議博物館管理者須針對此來做改善。落在第三象限則為 x5 是博物館的紀念品銷售服務、x6 博物館的餐飲服務則是劣勢，因為學生經濟能力有限，所以對於此感到不重要也不滿意，應積極思考改善的配套措施，可視為劣勢。(如圖一)

圖 1 滿意度與重要度象限圖



## 伍、結論與建議

學生參觀經驗中在於性別調查發現女性比男性高出了 29.8%，並且在就讀學院以管理學院(96.8%)最多，理，工學院(1.1%)與文學院(2.1%)則屬於少數。所以博物館可對於理，工學院的學生進行多元化的宣傳，讓學生了解博物館展覽主題，藉由學生的參加人數來調整展覽主題，來達到更多人來參觀。

在學生參觀經驗中對於博物館的滿意度與重要度，學生對於博物館票價感到很重要卻不滿意，建議博物館可調整這部分的票價，尋找地方企業贊助，並與政府申請相關補助，讓票價可以降低，使學生更願意來參觀。而在於紀念品的銷售與餐飲服務方面，博物館可以與進駐廠商協調，改善其所帶來的影響。

本研究發現學生對於博物館主題特色感到最滿意與最重要，所以建議台中市港區藝術中心在於展覽主題可以舉辦更多創新的主題如近期舉辦的「2013 臺中媽祖國際觀光文化節 護境佑民—媽祖文物及文創品展」、「海峽兩岸四老書畫遺墨展」等主題，吸引更多學生參觀。



## 陸、參考文獻

1. 行政院文化建設委員會(1998)文化白皮書。台北:行政院文化建設委員會
2. 徐純譯, Timothy Ambrose & Crispin Paine(2000)。「博物館實務基礎入門」
3. 衛南陽 (2002)顧客滿意經營的六大觀點: 衛南陽談顧客滿意
4. 張惠婷(2004)博物館遊客滿意評量之研究—以台中縣立港區藝術中心為例
5. 張震鍾(2006)意文化產業與城市閒置空間再生
6. 武克茂、林佑蓉、何宜慧、李雨軒(2007)台南縣營長休閒牧場遊客滿意度與經營績效之研究
7. 溫源鳳、陳清憲(2007)地方行政機關服務品質因素之探討-以台南市政府為例
8. 鄧維兆、裡有錚(2007)北投溫泉旅館關鍵服務品質屬性確認-Kano 模式與 IPA 之應用
9. 郭瑞坤、徐家楓(2008)社區文化資產保存之影響因素研究:從社會資本觀點探討
10. 林佩蓓(2008), 客對文化觀光的認知、導覽解說服務滿意度與重遊意願關係之研究—以鹿港地區為例
11. 趙家民、邦卡兒·海放南、包孝愛(2011)遊客對生態旅遊與導覽解說滿意度分析之研究—以玉山國家公園東埔部落為例
12. 周欣德(2012)文化節慶居民認同及滿意度研究-以錫口文化節為例

