

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

國立台灣美術館遊客滿意度之探討

作者：

王湘婷。私立葳格高級中學。觀光二甲
白慧嘉。私立葳格高級中學。觀光二甲
陳奕穎。私立葳格高級中學。觀光二甲

指導老師：

林子安 老師

壹●前言

一、研究動機

在這個日新月異的時代，生活繁忙的世紀，人們天天穿梭於車水馬龍的街道上，每個人低著頭為自己的責任忙碌。生活中處處都是美，休息是為了走更長遠的路，然而，在放鬆身心之餘，不妨到國立台灣美術館內走走，一同在美術中探訪古代，發現歷史的另一種美。當人們為了休息特別騰出時間而來到這個『集合了各種美』的美術館，館內的設施是否讓遊客們滿意呢？又有哪些需要改善的地方呢？綜合以上結論，我們希望瞭解遊客們對於國立台灣美術館滿意度，並有哪些設施是需要改善的。

二、研究目的

- (一)認識國立台灣美術館的起源與歷史。
- (二)研究遊客對國立台灣美術館的滿意度。
- (三)探討遊客前往國立台灣美術館的主要目的。
- (四)比較台灣各縣市美術館的不同處。

三、研究方法

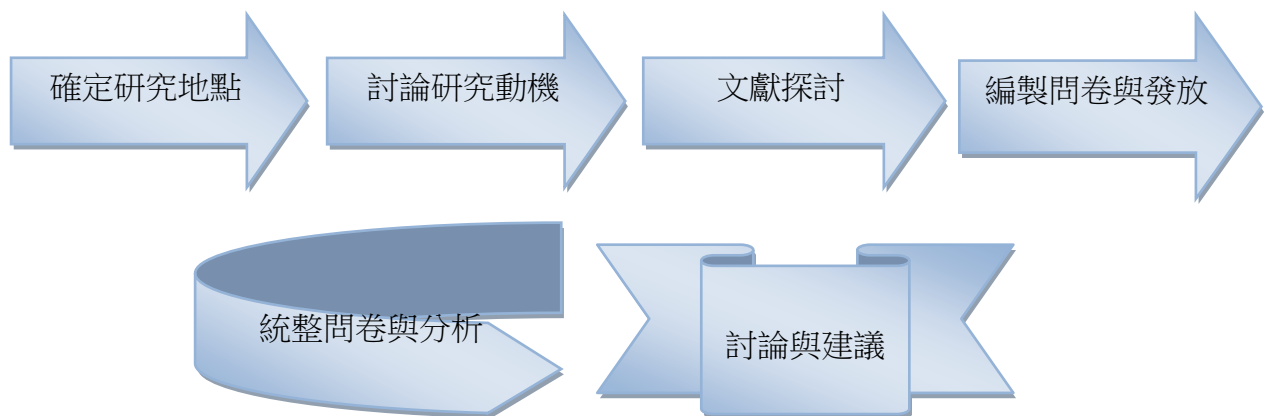
(一)文獻分析法

運用網路資訊蒐集國立台灣美術館的相關資料，並加以統計整理。

(二)問卷調查法

實際前往國立台灣美術館發放問卷，採不記名方式，且當場回收問卷。

四、研究流程



▲圖一

本圖為本研究自製

貳●正文

一、藝術的定義

「每個文化時期都會產生其自身的藝術，無法重複(康丁斯基，2013)。(註八)」
「藝術有時被稱為精緻藝術或美術，指和她他人分享美或有深意的情感與意識的人類用以表達既有感知且將個人或群體體驗沉澱與展現的過程(維基百科，2014)。(註二)」藝術生活周遭都有，但卻不可被定義，對於這抽象的名詞每個人的看法不盡相同，。而我們要瞭解古代的歷史文化，並不只是透過書面上的呈現，實際來到國立台灣美術館一探究竟，看看那些由古至今一路被保存下來的各種歲月痕跡，從中發現不一樣的歷史。

二、美術館的歷史

「清領時期台中地區可能尚未出現今日所說的美術，但書法與繪畫確實已流行於民間，從廟宇的裝飾已可看出書畫是隨著漢人的移民，帶入台灣(謝東山，2003)。(註九)」國立臺灣美術館前身為「臺灣省立美術館」，於民國 69 年 2 月 8 日於林主席洋港主持的會議中決議設立。民國 77 年 6 月開館營運，隸屬於臺灣省政府教育廳，於 101 年 5 月 20 日改制為文化部，並更名為國立臺灣美術館，成為國內第一座國家級美術館。

三、國立台灣美術館的簡介 (註一)

國立台灣美術館為國家級的美術館，簡稱國美館，裡面除了展現臺灣藝術創作的特色與發展自許，更積極推廣藝術研究、延展台灣藝術的研究、開展國際對話與視野，提升國家文化藝術的內在精神與涵養。在文化交流上，則強調國際合作，並與國際接軌，加強與國內、外美術館和專家學者的共同合作，規劃啟發視覺文化、分享藝術價值的展覽活動；同時以多元化的推廣藝術教育活動，引介台灣藝術的特色，讓民眾了解藝術的精華，而達到以藝術向下紮根並向上延展文化認知的目標。

內有專題展覽室、360 度環場廳、繪本館、兒童遊戲室、數位藝術方舟、影音平台、影音藝術廳、圖書資料中心、教師資源室以及古典玫瑰園、美術館精品店。而在主館東側，設有「碑林廣場」，專門蒐集臺灣先賢已故書壇元老及台灣當代書壇耆宿之手澤墨蹟、書法精品，再以現代吹沙技術精工鑄刻，呈顯原有墨韻風貌，集各家真蹟於一處，益增碑林之美感。館外尚有雕塑公園以及平面停車場。

四、台灣各縣市美術館比較

▼表一

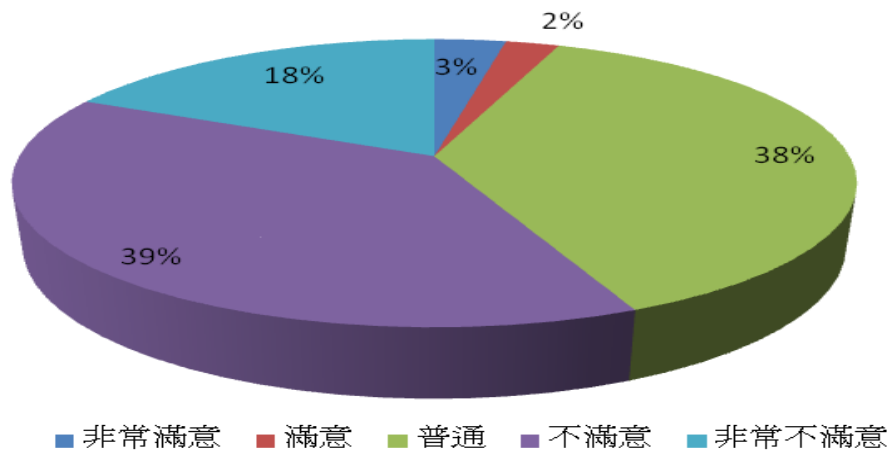
項目 名稱	交通方式	導覽解說	功能性	餐食
臺北市立美術館 (註三)	1.自行開車 2.搭公車	1.定時導覽 2.語音導覽 3.專家導覽 4.團體導覽	現代化、國際化、本土化、精緻化。	Artr 北美館親子餐廳
國立臺灣美術館 (註一)	1.自行開車 2.搭公車 3.騎台中iBike	1.定時導覽 2.語音導覽	一、二樓為特展區，三樓為台灣美術典藏常設展，F型展覽室則以捐贈展為主。	1.古典玫瑰園 2.春水堂
高雄市立美術館 兒童美術館 (註四)	1.自行開車 2.搭公車	1.團體導覽 2.家庭日導覽	生態、環保、文化、藝術的兒童創意園地。	Bigtom 新世代冰淇淋
台東美術館 (註五)	1.自行開車 2.搭公車	團體導覽	可交流、學習、休閒的「緣・藝」美術館。	咖哩捌捌
亞洲現代美術館 (註六)	1.自行開車 2.搭公車 3.高鐵轉公車	1.定時導覽 2.語音導覽 3.團體導覽	最大用意就是要教育學生，提供一個可接觸國際級大師藝術創作的機會。	Mojo Modern
朱銘美術館 (註七)	1.美術館接駁車 2.自行開車 3.搭公車	1.團體導覽 2.語音導覽 3.定時導覽	台灣最大的戶外美術館，太極廣場為最大的展覽區域，有朱銘蜚聲國際的太極系列作品。	1.美術館餐廳 2.大嘴巴兒童餐廳 3.綠方塊茶屋

資料來源:本研究自行整理

五、問卷分析

本研究的主要研究對象為前往國立台灣美術館的遊客，共發放 150 份問卷，問卷回收數 150 份，回收率為 100%。為求研究結果確實，已視先檢視過每份問卷的填答情形，凡是填寫不完整視為無效問卷，共計有 28 份廢卷，本研究採用有效問卷共 122 份，其研究結果分析如下：

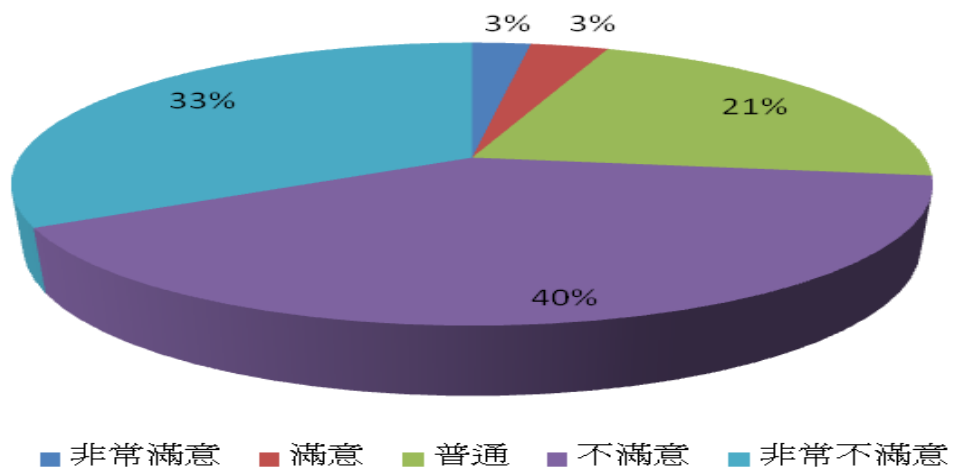
(一)遊客對於美術館內的展覽作品內容覺得符合主題滿意度分布圖



圖一 美術館內的展覽作品符合主題滿意分布圖

由圖一可得知，遊客對於美術館內的展覽作品內容覺得符合主題的滿意度『滿意』為最高，佔總樣本的 39%；其次依序為『普通』佔 38%；『非常滿意滿意』佔 18%；『非常不滿意』佔 3%；最少為『不滿意』僅佔 2%。本研究推論，大部分遊客滿意度為普通，原因其一是大部分遊客為家庭，而透過展覽可以彼此有共同的話題，而少部分佔及非常不滿意及不滿意，其原因是認為主題非適合幼小年紀的兒童。

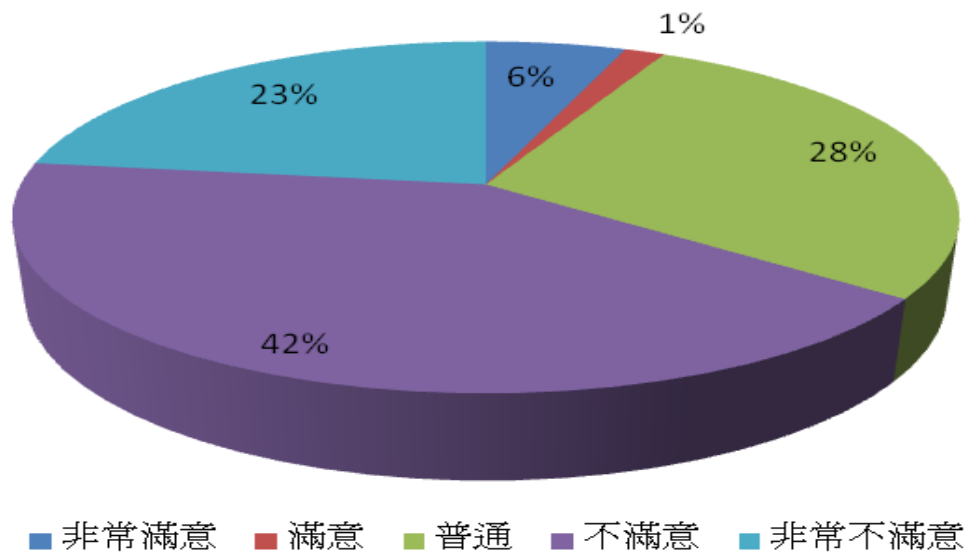
(二)遊客對於館內的清潔程度覺得乾淨整潔滿意度分布圖



圖二 館內的清潔程度乾淨整潔滿意度

由圖二可得知，遊客對於館內的清潔程度覺得乾淨整潔的滿意度『滿意』為最高，佔總樣本的 40%；其次依序為『普通』佔 21%；『非常滿意滿意』佔 33%；最少為『非常不滿意』和『不滿意』僅佔 3%。本研究覺得，大部分遊客認為整潔滿意度為滿意，其因為本館內配有專業清潔員會定時的巡視環境整潔以及門口也有標明禁止攜帶食物入內並且館內也有設置垃圾桶，而少部分認為非常不滿意，可能為有些遊客會因孩童的需求攜帶食物入內，病因孩童年齡較小所以導致垃圾會亂丟，讓少部分的遊客認為非常不滿意。

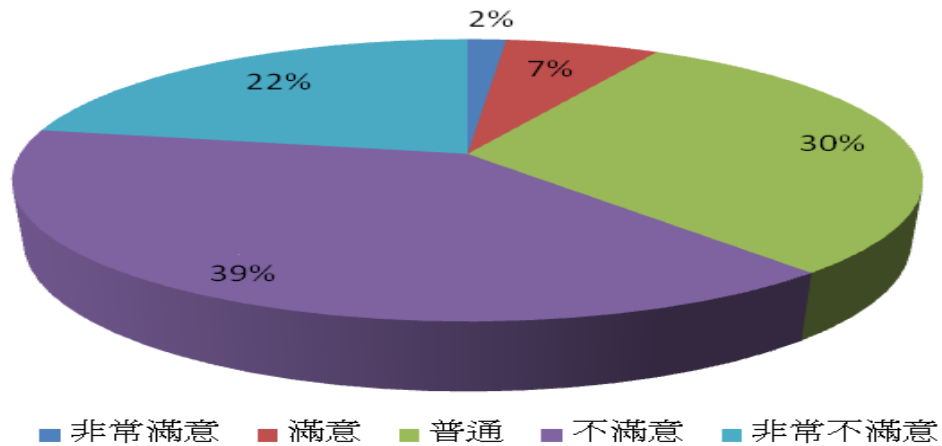
(三)遊客對於附近的治安覺得安全滿意度分布圖



圖三 附近的治安安全滿意度

由圖三可得知，遊客對於附近的治安覺得安全的滿意度『滿意』為最高，佔總樣本的 42%；其次依序為『普通』佔 28%；『非常滿意滿意』佔 23%；『非常不滿意』佔 6%；最少為『不滿意』僅佔 1%。本研究推想，大部分遊客認為附近治安良好是因為館內有保全，可以維護安全，而且有緊急求救鈴，可馬上通知保全室，來保護到此遊玩的旅客安全，而本研究也推測遊客覺得非常不滿意的原因可能為在此地的人較多，隨身物品保護較不易。

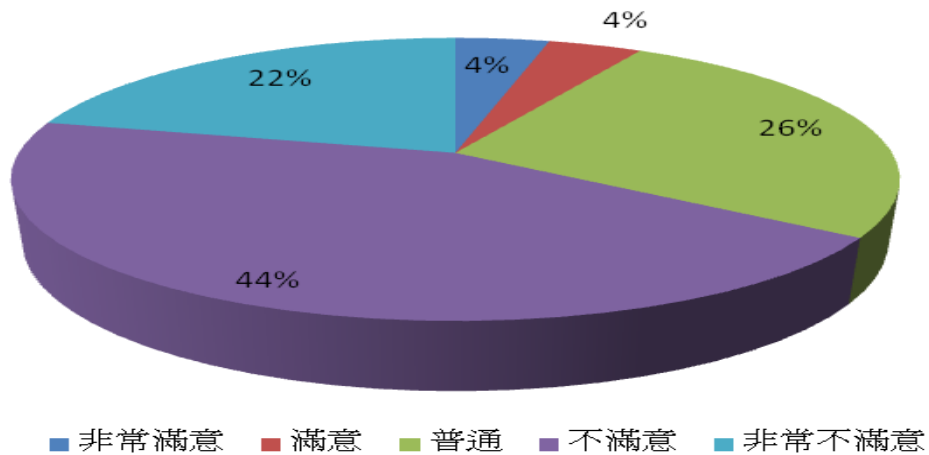
(四)遊客對於館內的導覽人員覺得解說詳細滿意度分布圖



圖四 館內的導覽人員解說詳細滿意度

由圖四可得知，遊客對於館內的導覽人員覺得解說詳細的滿意度『滿意』為最高，佔總樣本的 39%；其次依序為『普通』佔 30%；『非常滿意滿意』佔 22%；『不滿意』佔 7%；最少為『非常不滿意』僅佔 2%。本研究猜測，大部分遊客對於館內解說人員滿意其原因為大部份導覽人員都有經過專業的訓練，較不會在導覽過程中出差錯，而少部分的遊客認為不滿意的原因可能為有些導覽人員經驗較不足，較可能出錯誤。

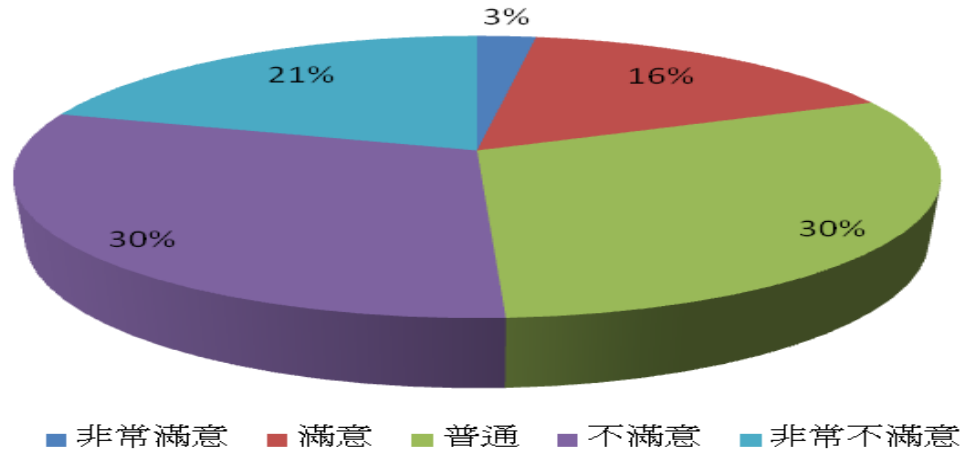
(五)遊客對於館內的導覽動線覺得安排流暢滿意度分布圖



圖五 館內的導覽動線安排流暢滿意度

由圖五可得知，遊客對於館內的導覽動線覺得安排流暢的滿意度『滿意』為最高，佔總樣本的 44%；其次依序為『普通』佔 26%；『非常滿意滿意』佔 22%；最少為『不滿意』和『非常不滿意』僅佔 4%。本研究認為，大部分遊客對於動線安排流暢度為滿意的原因是館內都有清楚的標明參觀動線，而少部分的遊客認為滿意或非常不滿意的原因是有些參觀者只希望看一些他想看的展示品，以至於會干擾到其他參觀者的動線。

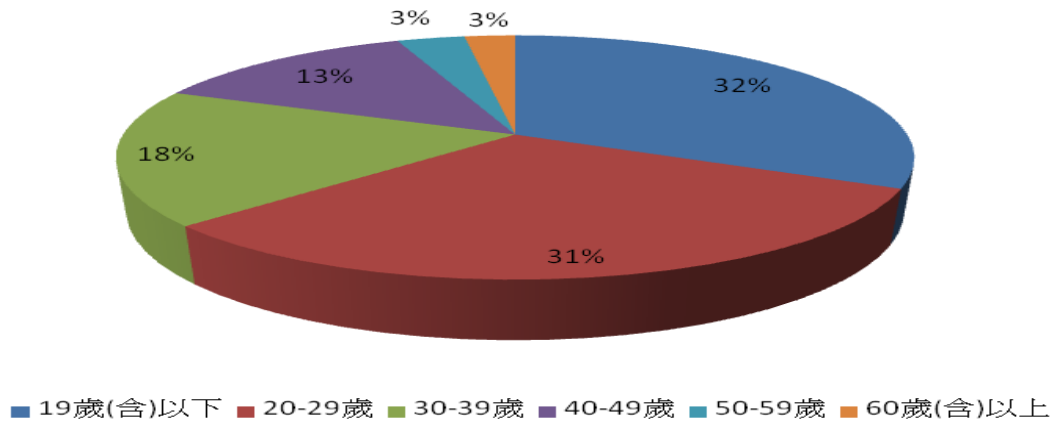
(六)遊客對於館內休息區域位子覺得足夠滿意度分布圖



圖六 館內休息區域位子覺得足夠滿意度

由圖六可得知，遊客對於館內休息區域位子覺得足夠的滿意度『普通』和『不滿意』為最高，佔總樣本的 30%；『滿意』佔 16%；『非常不滿意』佔 21%；最少為『非常滿意』僅佔 3%。本研究覺得，有些遊客覺得普通是因為館內在各區域都有設座位提供遊客休息，而有些覺得不滿意可能是因為座位數量不多，若人潮多時，較無法使用，還有少部分遊客覺得非常滿意的原因可能為館內展覽較多遊客想參觀，不會想休息。

(七)遊客平均年齡分布圖

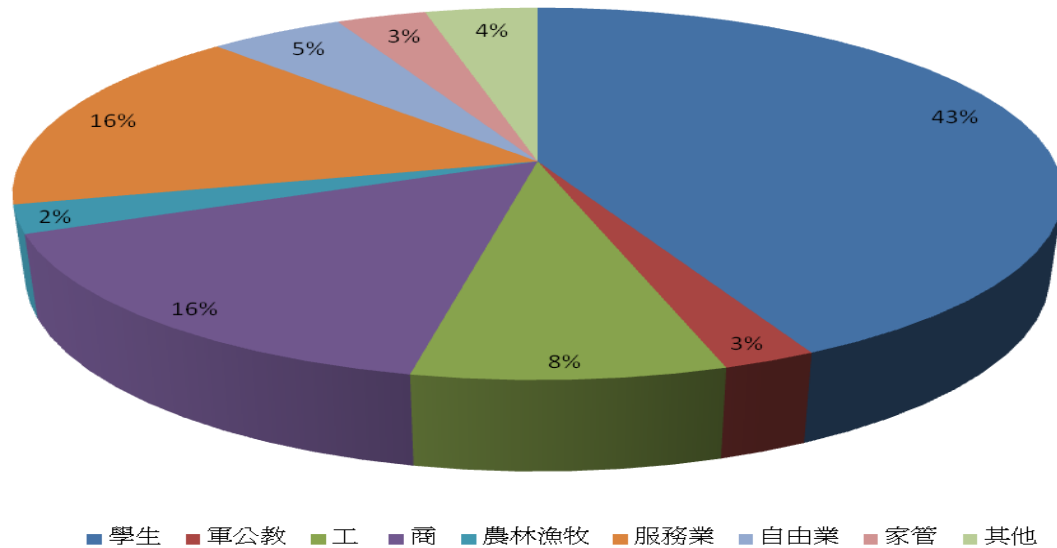


圖七 年齡分布圖

由圖七可得知，遊客來這裡的平均年齡分布『19 歲含以下』為最高，佔總樣本的 32%；其次依序為『20~29 歲』佔 31%；『30~39 歲』佔 18%；『40~49 歲』佔 13%；最少為『50~59 歲』和『60 歲含以上』僅佔 3%。本研究推測，來此地遊客的年齡 19 歲含以下為最高的原因可能是學校校外參訪時可能會到此地，有時學生會需要來此地做報告，而 50-59 和 60 歲以上為最少可能是因為

當人潮過多時較容易發生推擠，較危險。

(八)遊客的平均職業分布圖



圖八 職業分布圖

由圖八可得知，遊客來這裡的平均職業分布『學生』為最高，佔總樣本的43%；其次依序為『商業』和『服務業』佔16%；『工業』佔8%；『自由業』佔5%；『其他』佔4%；最少為『軍公教』和『軍公教』僅佔3%。本研究推想，來此地遊客，職業為學生較多者，原因可能為，需要到此地探討研究，而較少者為軍公教，其原因可能為，較少放假的時間，較無法前來參觀。

參●結論與建議

經過本次的研究，讓研究者們更加深入的認識了國立台灣美術館，也在此過程中學習到了團體合作的重要性，在發問卷的過程中也感受到了遊客的熱心。每件藝術作品都是經過每位藝術家的努力，而賦予他的生命，每個藝術品的背後都有著藝術家想表達的心思，每位進入國立台灣美術館參觀的遊客都能以最簡單的角度去了解這些藝術家的想法，同時也能放鬆身心。

一、研究結論

(一)來參觀國立台灣美術館遊客的年齡較多為年輕人

根據本研究結果顯示，來到國立台灣美術館參觀的遊客年齡層分布以年輕人較多，大部份都為學生，原因可能為學生在學校接觸到類似的課程想更深入

的瞭解，所以到此參觀，另一部份原因可能是，來此地參觀並不需要門票，又可增加內含，所以選擇到此地。

(二)遊客對於國立台灣美術館的藝術品展覽的感受

由本研究得知，遊客對國立台灣美術館的展覽普遍為滿意，所以本研究推測一部分原因是館內展覽品來自世界各地，內容完全不相同，可以認識世界各國不同的藝術文化，還有一部份是為可能館內定期會更換展覽主題，不會讓遊客覺得一成不變，而還有一部份原因可能是館內導覽人員都經過專業訓練，解說能力都有一定的專業水準，可以讓遊客們了解到藝術品後所含的意義。

(三)遊客對於國立台灣美術館的安全衛生整潔滿意度

國立台灣美術館內對於遊客的安全衛生有相當大的維護，在門口設有警衛，可以防止危險份子入內，而館內也處處可見到監視器，更重要的是，廁所裡也都有設置警鈴，在館內避免危險發生。在衛生方面，館內有清潔員，會定時清潔館內環境，讓每位遊客都能享有乾淨整潔的參觀環境。

(四)遊客對於國立台灣美術館的整體結論

來國立台灣美術館的遊客對於此地的評論大致上為滿意。本研究認為遊客們來此地參觀不只是為了休閒，更可以享受館內的服務，館內的服務人員都經由專業訓練，服務品質都有一定的水準。館內的展覽也會定期的更新，不會讓遊客導覽重複性太高，讓遊客們也有想要再次參觀的意願。

二、研究建議

(一)給相關政府部門建議

國立台灣美術館的展覽內容多變化，各國不同的藝術文化在館內因有盡有，但透過本研究得知遊客對於館內休息位子感到不滿意，所以本研究認為，需要多增設椅子供遊客們休息，讓遊客們可以參觀更長的時間，認識更多的美術文化，除此之外，也應多多推廣展覽訊息，吸引更多的人潮來此地參觀。

(二)給周邊攤販的建議

本研究認為位在國立台灣美術館附近的餐廳，可以在裝潢上增加一些藝術品，讓顧客在用餐時也能感受到藝術氣息，或可以於門口張貼國立台灣美

術館打卡折價活動，不僅能提昇餐廳的知名度，也可以讓遊客們多多參觀國立台灣美術館。

(三)給遊客建議

來到了國立台灣美術館參觀，不僅可以提昇個人的文藝氣息，也可認識世界各國不同的藝術文化，亦可以放鬆心情，所以不妨帶著親人或伴侶來到此地，不僅能夠增進感情，又可看到各式各樣不同的藝術作品，增加自己的知識，也提昇自己的內涵，多到此地走走放鬆身心，欣賞不同的文化作品，是個非常棒的選擇。

藝術之美，讓人感受到放鬆與舒適，由古老過去所帶來的震撼更是另類體驗的一環，在美好的動線上與各時期的藝術獨創產生內在的互動，並一覽那輝煌的歷史衝擊，可遇不可求的每一次參觀，都能體會到不同的心靈感動，身體周遭感受的現代美與過去眼睛所見的古典藝術，衝擊著人體卻也帶給了遊客不突兀的放鬆感，讓即使是百忙當中抽空出來的遊客，也能感受到「台中國立美術館」所存在的本身魅力。

肆●引註資料

註一、國立台灣美術館。(檢索日期：2014/07/16)。

<https://www.ntmofa.gov.tw/chinese/index.aspx>

註二、維基百科。(檢索日期：2014/07/16)。

<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%89%BA%E6%9C%AF>

註三、臺北市立美術館。(檢索日期：2014/08/16)。

<http://www.tfam.museum/index.aspx?ddlLang=zh-tw>

註四、高雄市立美術館。(檢索日期：2014/08/16)。

<http://www.kmfa.gov.tw/home01.aspx?ID=1>

註五、台東美術館。(檢索日期：2014/08/16)。

<http://www.ccl.ttct.edu.tw/ch/aioshow.aspx?path=410&guid=c6d375da-fc6c-4214-874b-b058ded080ae&lang=zh-tw>

註六、亞洲現代美術館。(檢索日期：2014/08/16)。

<http://asiamodern.asia.edu.tw/>

註七、朱銘美術館。(檢索日期：2014/08/16)。

<http://www.juming.org.tw/opencms/juming/main.jsp?ts=1427206231276&info1=0&info2=0>

註八、康丁斯基(2013)。藝術中的精神。台北：信實。

註九、謝東山(2003)。台灣美術地方發展史全集-台中地區(上)。台北：日創。