投搞類別：觀光餐旅類

篇名：

藝術的百寶袋－台灣美術館的遊客滿意度研究

作者：
黃渝茵。私立葳格高級中學。觀光科三年乙班
賴泯蓁。私立葳格高級中學。觀光科三年乙班
俞莛芝。私立葳格高級中學。觀光科三年乙班

指導老師：
林于安　老師

壹●前言

一、研究動機

書本上的文字都是平面的，只能提供基本的資訊，要能真正用心感受，必須親自去看看，才能有不一樣的領悟。台灣美術館的作品展覽有別於學校書中所學，又可以適合各年齡參觀，所以非常具有教育意義，是增進個人氣質及終身學習的好地方。台灣美術館是台灣重要的美術館之一，也是亞洲最大的美術館，是一個充滿文化氣息，又兼具遊憩和休閒的地方，所以本組選擇台灣美術館為本組研究題材，探討美術館受歡迎的原因。

二、研究目的

(一) 認識博物館的歷史。
(二) 分析各縣市美術館的比較。
(三) 探討遊客前往美術館的滿意度。
(四) 探討遊客前往美術館的主要目的。

三、研究方法

(一) 文獻分析法
運用網路資訊收集台灣美術館的相關資料並且加以統整。
(二) 問卷調查法
實際前往台灣美術館發問卷採不記名方式，且當面回收問卷。

四、研究流程

圖一　研究流程圖(來源：研究者自製)

貳●正文

一、博物館的定義

「一座有組織、常設的非營利機構，主要以教育或美學為目的，它設有專任館員，擁有、照顧和利用實物，並做常態展出以饗社會大眾。」（張譽騰，2000）（註一），博物館的種類分很多種，例如：藝術類、歷史類、地理類、文化類、生物類、自然科學類等，設立博物館的用意是展覽與保存前人所遺留下來的作品，讓我們能了解不同時期的歷史文化與生活習慣，甚至能看到稀罕的自然物件與奇特的藝術，所以博物館不僅能欣賞到有名的作品，學習到古代的歷史也能達到放鬆身心的效果，適合男女老少一同前來參與這文藝氣息的知識。（註二）

二、博物館的歷史

「國立歷史博物館成立於民國四十四年，原名「國立歷史文物美術館」，在創立之初就定立了以中原文物與藝術為主的館藏方向。」（洪碧婉，2002）（註三），博物館起源於約公元前 300 年亞歷山卓的繆斯，繆斯中專門收藏了古希臘的亞歷山大大帝在歐洲、亞洲及非洲的征戰得到的珍品。博物館的英文「Museum」，就是源於希臘語的繆斯「Μουσεῖον」。博物館設置的用意在於保存歷史文物與藝術品，並不會因時代的變化而有所損毀，才可以欣賞或作為後人所參考與效仿的方向。文藝復興時期，歐洲的王室貴族開始於王宮中設陳列室收藏珍品，但只開放給貴族參觀，早期的博物館只開放給富裕的人、家庭或藝術機構，包括稀有或令人好奇的自然物件和文物。（註四）

三、博物館簡介

「台灣從三百多年前荷蘭開墾台灣開始，經歷了明鄭、清廷、日治、大陸遷台等各式的多元文化，是以別具特色的博物館與藝文空間等形式被典藏。」（林開富，2009）（註五），博物館有很多種類，美術館是其中的一種也被稱為藝術畫廊，展出的藝術品可能是繪畫、插畫與雕塑。博物館具有很多收藏品，包括重要的精選物件，展覽品經過正式收藏，登錄成為博物館的蒐藏品，每一種物品都具有一個文物的編號，上面都會有詳細的記錄和展覽品的來源與歷史。現在博物館遍布世界各地，在古代的博物館，例如：亞歷山卓的繆斯，其地位相當於現代的研究所，一般人歸納出博物館所富有之功能為：典藏、研究、展示、教育四大項，博物館內有各種不同形態及大小的展示空間，研究人員結合國內傑出策展人員，每年策劃各類型的展覽，透過專業的導覽解說員，引導民眾從學習、聆聽與欣賞的同時能得到更多元的藝術知識。（註六）

四、台灣各美術館的比較

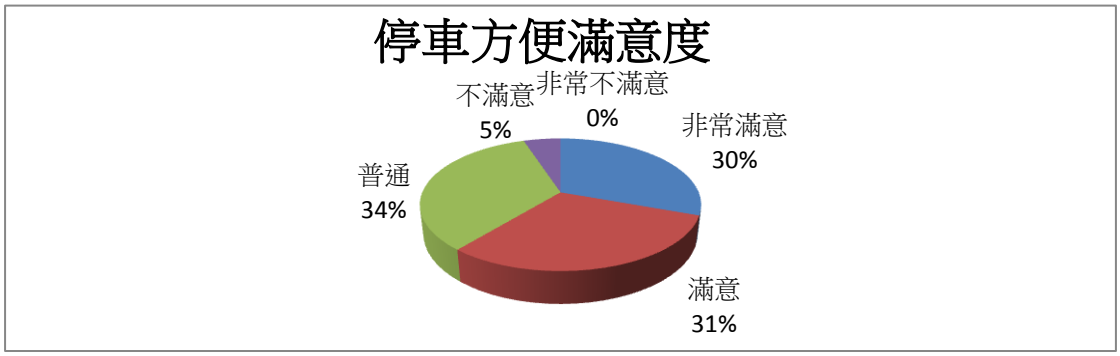
表一：台灣各美術館比較（來源：研究者自製）

比較項目 / 名稱	美術館圖片	附近交通	館內商店	優點	缺點
國立台灣美術館		1.公車 2.高鐵接駁車 3.自行開車	1. 美術館精品店 2. 古典玫瑰園 3. 春水堂	1.門票免費 2. 不定期更新藝術品	1.假日易塞車 2.停車位不好找
台北市立美術館		1.捷運 2.公車 3.自行開車	1.Artr 北美館親子餐廳 2.@TFAM 藝術書店	1.展覽的門票不貴 2.畫展內內容豐富	1. 人潮流量制控管不周全
朱銘美術館		1.國光客運 2.皇家客運 3.淡水客運 4.自行開車	1. 美術館餐廳 2. 大嘴巴兒童餐廳 3. 綠方塊茶屋	1.現代風風格藝術雕像作品	1. 規畫不夠周全 2. 遮蔽物較少
高雄市立美術館		1.捷運 2.公車 3.自行開車	1. 美術館文物展售部	1.周邊環境適合散步	1. 假日車輛較多 2. 交通易阻塞
台北當代藝術館		1.捷運 2.公車 3.自行開車	1.MOCA 藝術商店	1.舉辦不同藝術活動 2.晚上有戶外電影院	1.展覽空間運用不周全

五、問卷分析

本組以前往台灣美術館之遊客為研究對象，共發放 150 份問卷，採當面回收問卷方式填寫，問卷回收數為 150 份，廢卷共 32 份，本研究使用有效問卷共 118 份，其研究結果分析如下：

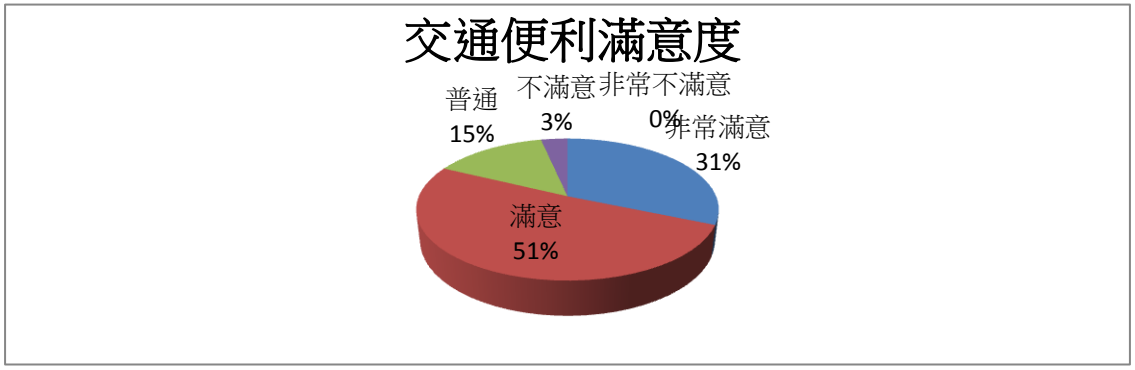
(一) 遊客對於臺灣美術館所處地點停車方便滿意度分布圖



圖二停車方便滿意度

由圖二可得知，遊客對這裡的停車方便滿意度『普通』為最高，佔總樣本的 34%；其次依序為『滿意』佔 31%；『非常滿意』佔 30%；『不滿意』佔 5%；最少為『非常不滿意』僅佔 0%。研究結果得知，多數遊客對於停車的方便度覺得還可以，本組推測可能是因為台灣美術館雖然有可以停車的地方，平日車位也算足夠，但是短期供應彈性小，造成假日遊客量較多時車位供應量較不足。

(二) 遊客對於臺灣美術館所處地點交通便利滿意度分布圖

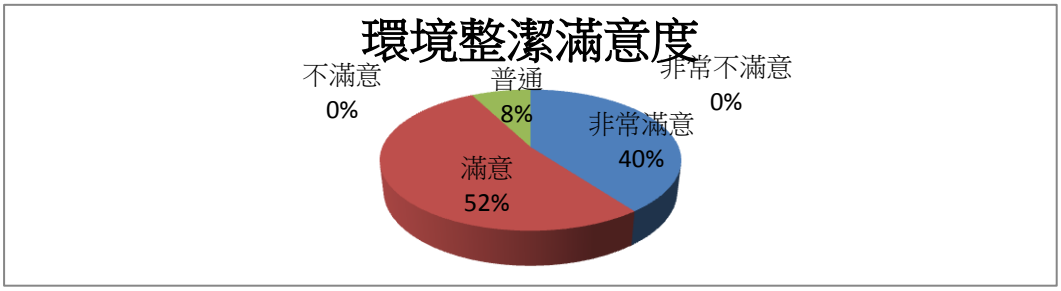


圖三交通便利滿意度

由圖三可得知，遊客對這裡的交通便利滿意度『滿意』為最高，佔總樣本的 51%；其次依序為『非常滿意』佔 31%；『普通』佔 15%；『不滿意』佔 3%；最

少為『非常不滿意』僅佔 0%。由圖(三)可知，大部分的遊客對交通便利度感到滿意，本組推測可能是附近有大眾運輸工具可搭乘，不用麻煩別人載或是搭乘計程車，但還是有 3%的遊客感到不滿意，其原因可能是因為假日附近比較熱鬧，所以容易塞車，拉長往返的時間，因此有少數遊客感到不方便。

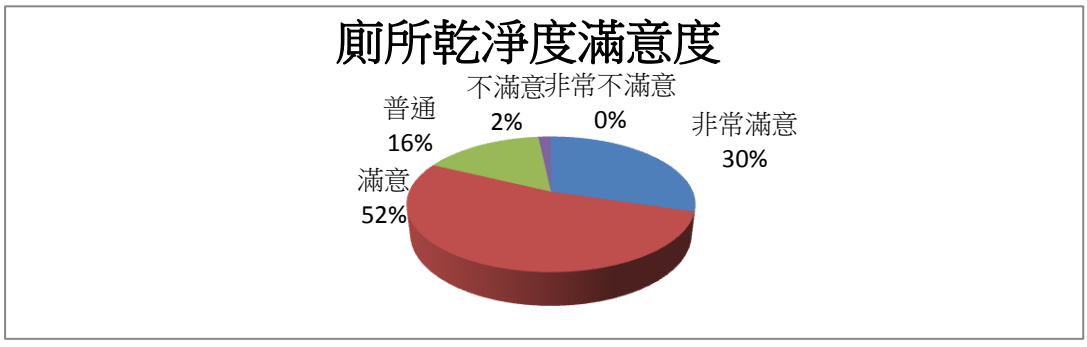
(三) 遊客對於臺灣美術館環境整潔滿意度分布圖



圖四環境整潔滿意度

由圖四可得知，遊客對這裡的交通便利滿意度『滿意』為最高，佔總樣本的 52%；其次依序為『非常滿意』佔 40%；『普通』佔 8%；最少為『非常不滿意』及『不滿意』僅佔 0%。本研究發現，台灣美術館的環境整潔度還算完美，雖然假日流動量大，但是有定時清潔與維護並設有資源回收桶，所以遊客並未發現垃圾，看起來比較舒適乾淨，並無遊客對於環境整潔感到不滿意。

(四) 遊客對於臺灣美術館廁所乾淨度滿意度分布圖

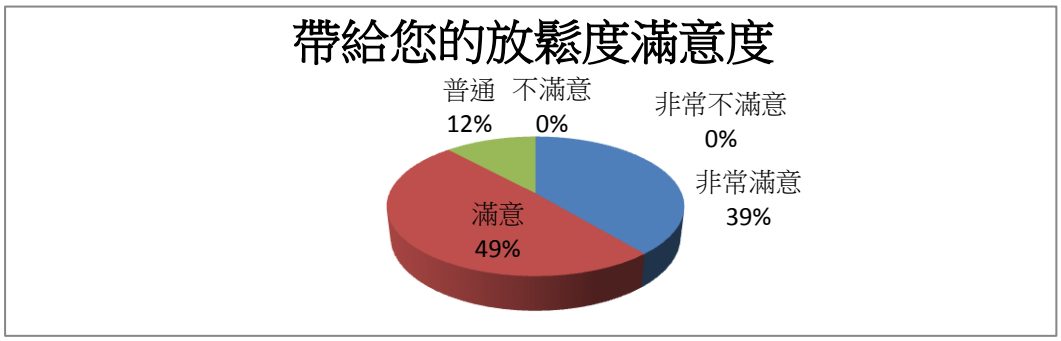


圖五廁所乾淨度滿意度

由圖五可得知，遊客對這裡的廁所乾淨度滿意度『滿意』為最高，佔總樣本的 52%；其次依序為『非常滿意』佔 30%；『普通』佔 16%；『不滿意』佔 2%；最少為『非常不滿意』僅佔 0%。此研究得知，大部分的遊客對廁所感到滿意，原因可能是因為地板、馬桶及洗手台有定時的清潔人員打掃，所以沒有汙水或是垃圾，可還是有佔 2%遊客感到不滿意，可能是馬桶或是其

他小細節不夠乾淨。

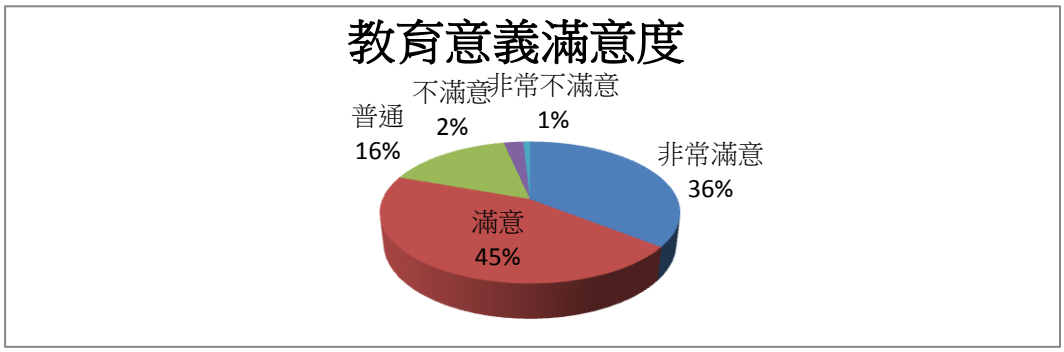
(五) 遊客對於臺灣美術館帶給您的放鬆度滿意度分布圖



圖六帶給您的放鬆度滿意度

由圖六可得知，遊客對這裡的帶給您的放鬆度滿意度『滿意』為最高，佔總樣本的 49%；其次依序為『非常滿意』佔 39%；『普通』佔 12%；最少為『非常不滿意』及『不滿意』僅佔 0%。由上圖可得知大多數的遊客覺得台灣美術館是可以使遊客感到放鬆的地方，本組推測有些遊客藉由欣賞館內作品達到身心放鬆的效果，館外的雕塑公園也有大片綠地，適合野餐、談天、休息或是親子活動，所以能讓遊客舒展平時的壓力，帶來放鬆的效果。

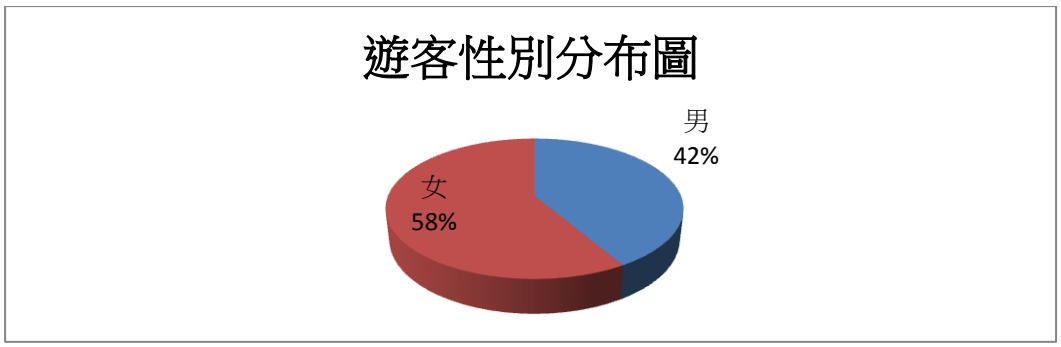
(六) 遊客對於臺灣美術館教育意義滿意度分布圖



圖七教育意義滿意度

由圖七可得知，遊客對這裡的教育意義滿意度『滿意』為最高，佔總樣本的 45%；其次依序為『非常滿意』佔 36%；『普通』佔 16%；『不滿意』佔 2%；最少為『非常不滿意』僅佔 1%。由此可得知，大部分的遊客覺得台灣美術館具有教育意義，本組推測可能是因為展覽跟裝置藝術可以讓大家對藝術品更了解，但還是有少數遊客感到不滿意，可能覺得可以學習到的知識不夠充足或不符合其需求。

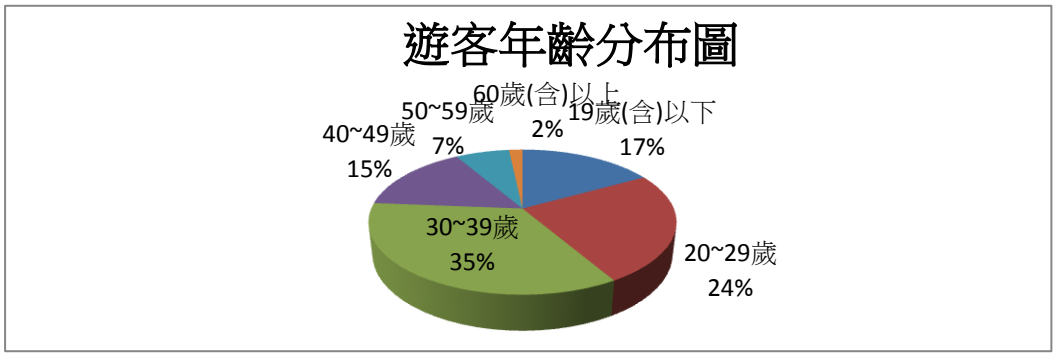
(七) 臺灣美術館遊客性別分布圖



圖八遊客性別分布圖

由圖八可得知，台灣美術館遊客性別分布圖『女性』為最高，佔總樣本的 58%；其次為『男性』佔 42%。由此分布圖可得知，女性遊客的比例比男性遊客高出 16%，因此本組推測女性遊客比較喜歡參觀具有文藝內涵等靜態活動，而大多數的男性遊客則比較喜歡動態活動，或者是對藝術方面比較沒有興趣。

(八) 臺灣美術館遊客年齡分布圖



圖九遊客年齡分布圖

由圖九可得知，遊客年齡分布圖『30~39 歲』為最高，佔總樣本的 35%；其次依序為『20~29 歲』佔 24%；『19 歲(含)以下』佔 17%；『40~49 歲』佔 15%；『50~59 歲』佔 7%；最少為『60 歲(含)以上』僅佔 2%。由上圖可得知，『30~39 歲』的人口最多，本研究推測『30~39 歲』的遊客對於藝術及展覽這種東西比較了解，由圖可知較少『60 歲(含)以上』的年長者到訪。

參●結論

經過本組的研究調查，台灣美術館是一個充藝術氣息的地方，這裡帶動了附近的繁榮與熱鬧，提供了遊客休閒活動的環境，適合各年齡層到訪，館外的廣場可以用來運動或家庭活動，是個值得前往參觀的場所。

一、研究結論

(一) 半數以上遊客對台灣美術館交通及停車感到方便

經本研究調查，交通及停車方便度都有 50%以上的遊客感到滿意，附近有很多大眾交通運輸工具，大部分的人為了方便或節省金錢會選擇搭乘大眾交通運輸工具，相對開車或騎摩托車的遊客就會減少，交通就會變得順暢，停車場則可留給必須開車或騎摩托車前來的遊客，就比較不會有因停車位不夠而不方便的問題，但假日人潮會比較多，所以多少還是會有遊客對交通或停車感到不滿意。

(二) 大多數遊客對台灣美術館廁所及環境整潔感到滿意

經本研究調查，遊客對整體環境滿意度高達 80%，沒有任何遊客感到極度不滿意，代表整體環境是讓遊客感到乾淨舒服的，廁所的整潔也很乾淨，但還是有 2%的遊客覺得需要改進，也許是小細節清潔不夠乾淨，或者是因為廁所是遊客比較常使用的地方，所以比較容易髒，但並沒有因此而影響到整體整潔的滿意度。

(三) 大部分遊客覺得台灣美術館感到放鬆及具教育意義程度

經本研究調查得知，大部分遊客覺得美術館是具有教育意義是可以達到身心放鬆的地方，此外館內的展覽還可以提升遊客的美學素質，增加藝術創造能力。館前的廣場、綠地很適合放鬆、休息或是看書，裡面的兒童館也可供小朋友在遊戲中學習新知識，因此台灣美術館不只可以放鬆，同時也能增進遊客的藝術內涵，是一個很值得遊客前往學習的地方。

(四) 台灣美術館遊客性別及年齡的大致分布比例

經本研究調查，女性遊客多男性遊客 17%，年齡層以『30~39 歲』的比例最高，多數女性遊客比較喜歡靜態的活動，中年遊客比起年輕一些的遊客比較懂得藝術涵養，『30~39 歲』的女性遊客較多可能是因為比較常與朋友聚會，或是帶小孩出來透透氣，男性遊客的聚會比較不會選擇此地，所以男性遊客較少。

經過本組研究，台灣美術館所處位置很熱鬧附近的店家餐廳也很多樣化，停車也還滿方便的，兼具了教育及放鬆的效果，周圍環境整潔乾淨，台灣美術館整體來說讓遊客感到滿意，是一個值得前往的地方。

二、研究建議

(一) 給相關部門建議

台灣美術館雖然都會定期更換館內的展覽內容，但本組研究發現台灣美術館對於新展覽的推廣與宣傳並沒有很足夠，本組建議台灣美術館可以在各大書局、便利商店或是馬路旁設立廣告牌，以利於社會大眾了解並得知台灣美術館最近的資訊與內容。也可以研發美術館專用 App，利用 3C 產品即時取得美術館的最新消息及相關的交通指南。

(二) 給附近餐廳建議

台灣美術館前有一條異國料理街，雖然附近餐廳的建築外觀都有經過精心的設計，但台灣美術館並未和餐廳合作。經過本小組研究的結果，本組建議附近餐廳可以與台灣美術館進行合作，像是在美術館館內消費達到一定金額，可以憑發票證明取得用餐上的優惠，這樣餐廳不但可以增加用餐人數，美術館也可獲得更多的商機。

(三) 給遊客建議

台灣美術館外有許多綠地，本組發現有部分的遊客前往台灣美術館並非前往館內參觀而是選擇在綠地進行野餐或休閒活動，本組建議遊客在進行完戶外活動後也可以選擇進入館內參觀，不僅可以增加新知識也可以提升個人的藝術氣質，本組提醒遊客在離開時應帶走自己的東西才不會給其他遊客或是工作人員帶來困擾。

美術館好比是文化創造的巨大水晶城，即使是在有限的時間，擁有創造力和新藝術美感的空間。對於那些對藝術特別感興趣的人，美術館就像一個製造更多夢的地方。也許展覽內容是一個廢墟的過去，但這是歷史和政治的擺佈，也是偉大的藝術作品存在的痕跡。能吸引許多參觀者的目光，來一同參與文藝活動放鬆的環境，不分種族、不分貧窮、不分國界，讓人與藝術作品互動的方式親近藝術品，從中學習藝術的美感和獨創性，在愉快的氣氛下讓藝術知識內化，是吸引民眾前往參觀的主因。

肆●引註資料

（註一）洪碧婉(2002)。**逛博物館**。台北縣：正中書局。

（註二）博物館維基百科。2015 年 07 月 15 日，取自 http://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%8D%9A%E7%89%A9%E9%A6%86#.E6.AD.B7.E5.8F.B2

（註三）張譽騰(2000)。**如何解讀博物館**。台北：行政院文化建設委員會。

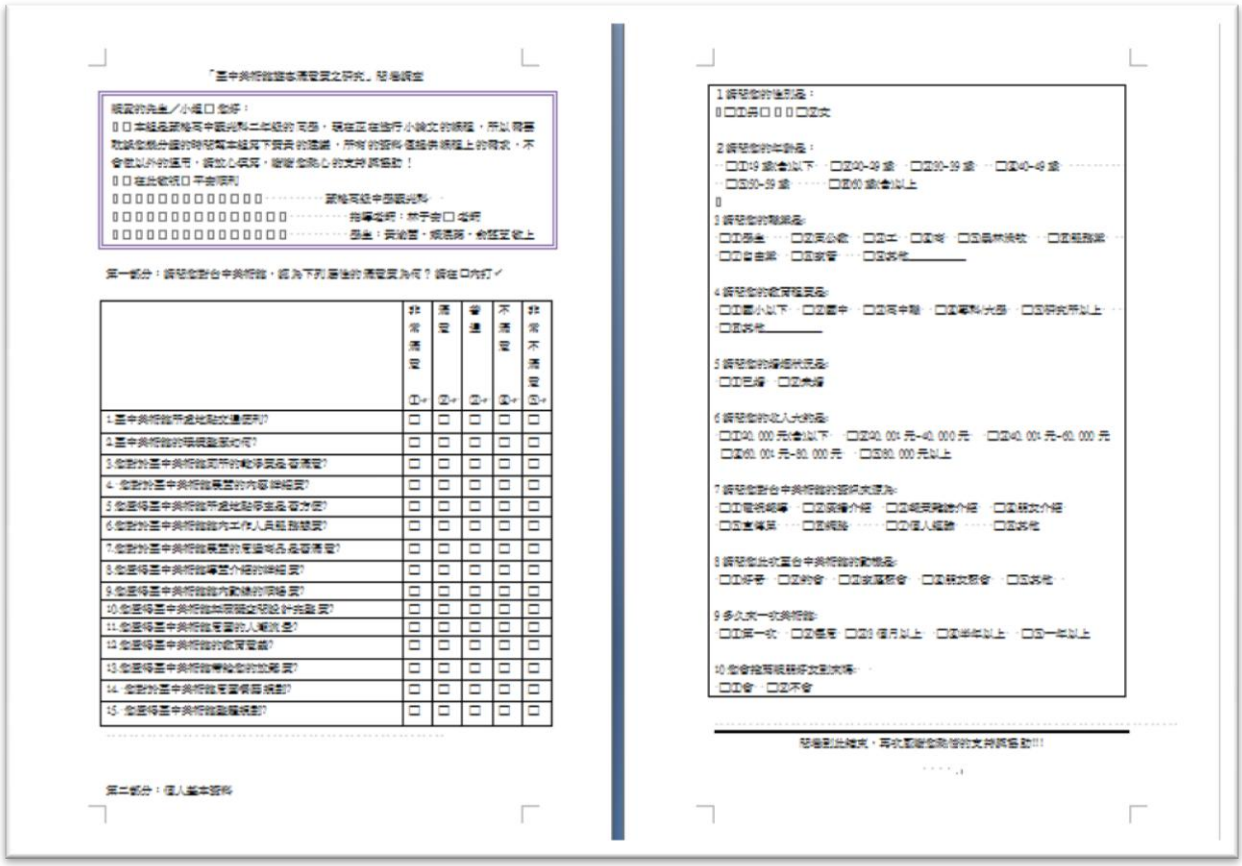
（註四）同註二。

（註五）林開富(2009)。**台灣博物館旅行**。台北：墨刻出版股份有限公司。

（註六）同註二。

附件：

「臺中美術館遊客滿意度之研究」問卷（來源：本組自製）



「臺中美術館遊客滿意度之研究」問卷調查

親愛的先生／小姐 □ 您好：

□ □ 本組是就讀格致中學光點二年級的同學，現在正在進行小論文的撰寫，所以需要耽誤您寶貴的時間幫本組完下面表的題目，所有的資料僅能供撰寫上的需求，不會做以外的運用，調查心得寫，謝謝您耽心的支持與協助！

□ □ 在此敬祝□ 平安順利

□□□□□□□□□□□□□□□□ ……就格高級中學觀光科 ·

□□□□□□□□□□□□□□□□ ……指導老師：林于舍□ 老師

□□□□□□□□□□□□□□□□ ……學生：黃敏晉、楊惠婷、俞筵至敬上

第一部分：請勾您對台中美術館，認為下列各項的滿意度為何？請在 □內打 ✓

	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
1.臺中美術館所處地點交通便利?	□	□	□	□	□
2.臺中美術館的環境整潔如何?	□	□	□	□	□
3.您對於臺中美術館周所的動線設施 滿意?	□	□	□	□	□
4. 您對於臺中美術館展覽的內容與解說?	□	□	□	□	□
5.您覺得臺中美術館所處地點停車是 否方便?	□	□	□	□	□
6.您對於臺中美術館內工作人員服務態度?	□	□	□	□	□
7.您對於臺中美術館展覽的電腦查詢系 是否滿意?	□	□	□	□	□
8.您覺得臺中美術館導覽介紹的詳細 度?	□	□	□	□	□
9.您覺得臺中美術館內販賣的價格 度?	□	□	□	□	□
10.您覺得臺中美術館如預期定期設計完整 度?	□	□	□	□	□
11.您覺得臺中美術館是當的人潮流 多?	□	□	□	□	□
12.您覺得臺中美術館的整潔管 ?	□	□	□	□	□
13.您覺得臺中美術館導覽您的加 度?	□	□	□	□	□
14. 您對於臺中美術館整潔情形 滿意?	□	□	□	□	□
15. 您覺得臺中美術館設施滿意?	□	□	□	□	□

第二部分：個人基本資料

1.請勾您的性別為：
□□男□□□女

2.請勾您的年齡為：
□□19 歲含以下 □□20~29 歲 □□30~39 歲 □□40~49 歲
□□50~59 歲 □□60 歲含以上

3.請勾您的職業為：
□□學生 □□公教 □□工 □□商 □□農林漁牧 □□軍警消
□□自由業 □□家管 □□其他_____

4.請勾您的教育程度為：
□□國小以下 □□國中 □□高中職 □□專科/大學 □□研究所以上
□□其他_____

5.請勾您的婚姻狀況為：
□□已婚 □□未婚

6.請勾您的收入大約為：
□□40,000 元含以下 □□40,001 元~60,000 元 □□60,001 元~80,000 元
□□80,001 元~100,000 元 □□100,000 元以上

7.請勾您對台中美術館的認識來源為：
□□電視媒體 □□親友介紹 □□網頁簡介 □□報紙介紹
□□宣傳單 □□網路 □□個人經驗 □□其他

8.請勾您此次至台中美術館的動機為：
□□好奇 □□約會 □□家庭聚會 □□親友聚會 □□其他

9.多久來一次美術館：
□□第一次 □□偶爾 □□3 個月以上 □□半年以上 □□一年以上

10.您會推薦親朋好友來此次嗎：
□□會 □□不會

感謝您此次填寫，再次謝謝您耽誤的支持與協助!!!