

# 台北市立美術館參觀民眾 意見調查報告



委託機構：台北市立美術館

執行機構：蓋洛普徵信股份有限公司

**Gallup Market Research Corp., Taiwan**

日期：98年2月6日

# 目 錄

	內 容	頁 數
第壹章	緒論	1
第一節	研究目的	1
第二節	調查項目	1
第貳章	研究方法	2
第一節	調查對象與方法	2
第二節	抽樣設計	2
第三節	調查執行期間	2
第四節	研究限制與未來相關研究建議	3
第五節	資料處理與分析方式	4
第六節	有效樣本特徵說明	4
第參章	研究發現	9
第一節	台北市立美術館整體滿意度評估	9
第二節	台北市立美術館服務人員與動線指標滿意度評估	12
第三節	台北市立美術館展覽活動滿意度評估	16
第四節	台北市立美術館教育推廣活動滿意度評估	19
第五節	台北市立美術館硬體及相關週邊設備滿意度評估	21
第六節	台北市立美術館整體滿意度優劣勢及其他票價問題 分析	25
第肆章	綜合結論與建議	32
附錄 1	調查問卷	A-1
附錄 2	交叉分析表格	B-1

## 圖表內容

頁數

圖 1	本次參訪對台北市立美術館整體滿意度	9
圖 2	曾參加過的台北市立美術館活動	11
圖 3	台北市立美術館服務人員與動線指標滿意度	14
圖 4	台北市立美術館服務人員與動線指標滿意度蛛網圖分析	14
圖 5	台北市立美術館服務人員與動線指標滿意度優劣勢分析	15
圖 6	對本次展覽內容滿意度	17
圖 7	對本次展覽內容滿意度蛛網圖分析	18
圖 8	台北市立美術館展覽內容滿意度優劣勢分析	18
圖 9	對本次教育推廣活動滿意度評估	20
圖 10	台北市立美術館教育推廣活動滿意度優劣勢分析	20
圖 11	台北市立美術館硬體及相關週邊設備滿意度評估	23
圖 12	台北市立美術館硬體及相關週邊設備滿意度蛛網圖分析	23
圖 13	台北市立美術館硬體及相關週邊設備滿意度蛛網圖分析(續)	24
圖 14	台北市立美術館硬體及相關週邊設備滿意度優劣勢分析	24
圖 15	台北市立美術館整體滿意度優劣勢分析	25
圖 16	來台北市立美術館參訪是個值回票價的活動	26
圖 17	台北市立美術館票價接受度	27
附表 1	請問您今天對(這一次參訪)台北市立美術館的整體感覺滿不滿意?	B-1
附表 2	請問您曾經參加台北市立美術館以下哪些活動?	B-5
附表 3	請問您對台北市立美術館在下列各方面表現的滿意度 -- 服務人員的專業程度?	B-8
附表 4	請問您對台北市立美術館在下列各方面表現的滿意度 -- 服務人員的服務態度?	B-12
附表 5	請問您對台北市立美術館在下列各方面表現的滿意度 -- 服務人員的服裝儀容?	B-16
附表 6	請問您對台北市立美術館在下列各方面表現的滿意度 -- 台北市立美術館的引導指標與動線安排?	B-20
附表 7	請問您對台北市立美術館在下列各方面表現的滿意度 -- 展覽內容?	B-24
附表 8	請問您對台北市立美術館在下列各方面表現的滿意度 -- 展覽的陳列方式?	B-28
附表 9	請問您對台北市立美術館在下列各方面表現的滿意度 -- 展覽的文宣品、簡介、文字說明?	B-32

## 圖 表 內 容

頁 數

附表 10	請問您對台北市立美術館在下列各方面表現的滿意度 -- 教育活動的內容?	B-36
附表 11	請問您對台北市立美術館在下列各方面表現的滿意度 -- 教育活動舉辦方式?	B-40
附表 12	請問您對台北市立美術館在下列各方面表現的滿意度 -- 台北市立美術館建築物的整體設計?	B-44
附表 13	請問您對台北市立美術館在下列各方面表現的滿意度 -- 台北市立美術館內廁所的清潔衛生?	B-48
附表 14	請問您對台北市立美術館在下列各方面表現的滿意度 -- 台北市立美術館服務台的服務品質?	B-52
附表 15	請問您對台北市立美術館在下列各方面表現的滿意度 -- 台北市立美術館的交通便利性?	B-56
附表 16	請問您對台北市立美術館在下列各方面表現的滿意度 -- 台北市立美術館週遭的環境(例如廣場等)?	B-60
附表 17	有人認為“來台北市立美術館參訪是個值回票價的活動”，請問，您同不同意這種看法?	B-64
附表 18	請問，目前台北市立美術館的全票票價為 30 元、優待票票價為 15 元，您對於票價的接受度為?	B-68

## 第壹章 緒論

### 第一節 研究目的

臺北市立美術館為了解參觀民眾對於臺北市立美術館之形象與看法。特辦理「臺北市立美術館參觀民眾意見調查」，藉由民眾意見的充分表達，瞭解臺北市立美術館各項服務及措施的表現，作為未來提升臺北市立美術館舉辦展覽及活動服務品質的重要參考依據。

### 第二節 調查項目

- (一) 臺北市立美術館整體滿意度評估
- (二) 臺北市立美術館服務人員與動線指標滿意度評估
- (三) 臺北市立美術館展覽活動滿意度評估
- (四) 臺北市立美術館教育推廣活動滿意度評估
- (五) 臺北市立美術館硬體及相關週邊設備滿意度評估

## 第貳章 研究方法

### 第一節 調查對象與方法

#### 一、調查對象：

- ◆ 參訪台北市立美術館民眾。

#### 二、調查方法：

- ◆ 採用面對面訪問方式。
- ◆ 面訪執行過程，皆由蓋洛普專職督導以嚴謹的方式進行訪問，確保專案執行品質。

### 第二節 抽樣設計

- ◆ 依據台北市立美術館平日(週二至週五)及週末/假日(週六、週日)平均參訪民眾人數比例，分配各執行日及時段之成功訪問樣本數。
- ◆ 週二至週五及週日調查執行時間區分為 2 個時段 (10:00~13:30;13:30~17:15)；週六調查執行時間則區分為 3 個時段 (9:30~13:30;13:30~17:30;17:30~20:30)，
- ◆ 執行時，於台北市立美術館參觀出口處設置訪問區，並控制每隔 3 位參訪民眾，系統隨機邀請受訪者進行訪問。訪問過程是由訪員根據問卷題目依序向受訪者訪問。
- ◆ 結果成功訪問 1,080 份有效樣本。
- ◆ 抽樣誤差值 =  $\pm[1/\sqrt{\text{有效樣本數}}] = \pm 3.04\%$   
以百分之九十五的信心水準估計。

### 第三節 調查執行期間

#### 一、調查執行時間：

97 年 12 月 30 日至 98 年 1 月 4 日

## 二、執行時段及樣本數分配：

訪問日期	該時段%	訪問時段	成功份數
2008/12/30(週二)	11.9	10:00~13:30	51
		13:30~17:15	77
2008/12/31(週三)	11.9	10:00~13:30	51
		13:30~17:15	77
2009/1/1(週四)	16.9	10:00~13:30	73
		13:30~17:15	109
2009/1/2(週五)	16.9	10:00~13:30	73
		13:30~17:15	109
2009/1/3(週六)	24.5	10:00~13:30	80
		13:30~17:30	106
		17:30~20:30	80
2009/1/4(週日)	17.9	10:00~13:30	73
		13:30~17:15	121
	100.0	總計	1,080

## 第四節 研究限制與未來相關研究建議

### 一、研究限制：

- ◆ 本研究受限於研究期程，所有面對面訪問的執行係於 97 年 12 月 30 日至 98 年 1 月 4 日期間進行，其中適逢元旦連假，與整體台北市立美術館參訪民眾之實際母體分配情形，可能有差異，樣本代表性略嫌不足。
- ◆ 此次調查期間所舉辦的展覽有：「台北雙年展」、「東亞當代水墨創作邀請展」、「疊影絮語：傑利·尤斯曼」、「2008 台北美術獎」、「圖騰與傳說—2008 吳炫三巨型雕塑展」等五個展覽，因此，本次調查之受訪者，係以此五項展覽之觀眾為主，其評估之意見，亦集中於對上述五項展覽之感受為主。

### 二、未來相關研究建議：

- ◆ 未來進行類似調查時，建議考慮詢問一項受訪者職業別是自變數，透過此變數可以更瞭解參觀台北市立美術館民眾的特性。



- ◆ 針對「來館方式」，建議增加「騎機車」選項，以增加本題選項的完整性。
- ◆ 在「如何得知本次活動資訊」中，建議再增加「廣播」選項；「戶外廣告」，可再細分成「公車廣告」、「路旗廣告」、「捷運廣告」等三項；透過選項的增加及更細分，可提供台北市立美術館未來廣告宣傳管道的選擇更具體的參考意見。

## 第五節 資料處理與分析方式

- ◆ 頻次分析
  - 由總體樣本對問卷各題項進行總體逐項次數分析及分組逐項次數分析，藉由次數、百分比所呈現之數據，了解參訪民眾對台北市立美術館的意見與需求
- ◆ 交叉分析
  - 依據受訪者性別、年齡、教育程度、居住地區等區隔屬性，對各項具分析意義之變數進行交叉分析，利用次數及百分比所呈現之數據，了解各區隔屬性與變項間之特性或消長。並透過 Chi-square 檢定，從統計理論分析各區隔屬性對單一變項是否有顯著差異，以尋找參訪民眾對台北市立美術館意見之相關因素
- ◆ 迴歸分析
  - 以台北市立美術館整體滿意度為應變數，各項參訪過程服務細部指標滿意度為自變數，透過迴歸分析，了解影響參訪民眾對台北市立美術館整體滿意度之優劣勢指標。

## 第六節 有效樣本特徵說明

本次調查以台北市立美術館觀展民眾為受訪對象，此次調查實際有效樣本數共計 1,080 份，受訪者基本屬性請參考表 2-1：

表 2-1 有效樣本特徵描述 (n=1,080)

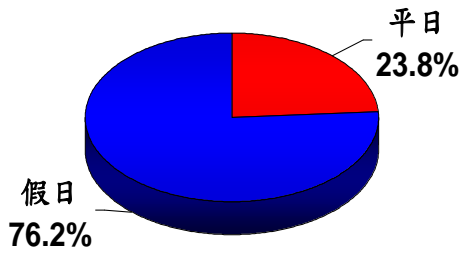
屬性		回答人數	%	屬性		回答人數	%
參觀日期	平日	257	23.8	居住行政區	中正區	31	6.6
	假日	823	76.2		大同區	23	4.9
參觀時段	9:30 ~ 13:30	412	38.1		中山區	51	10.9
	13:30 ~ 17:30	587	54.4		松山區	32	6.8
	17:30 ~ 20:30	81	7.5		大安區	54	11.5
年齡	13~19 歲	237	21.9		萬華區	24	5.1



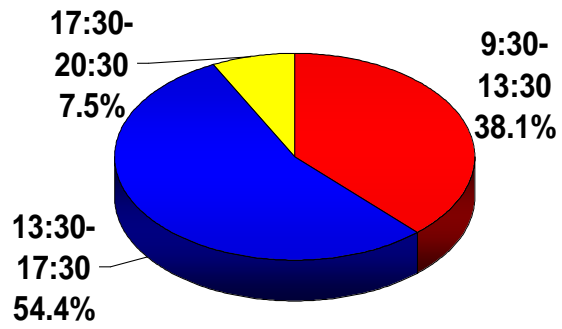
屬性		回答人數	%	屬性		回答人數	%	
	20 ~ 24 歲	275	25.5	信義區	信義區	36	7.7	
	25 ~ 29 歲	217	20.1		士林區	66	14.1	
	30 ~ 39 歲	191	17.7		北投區	52	11.1	
	40 歲及以上	160	14.8		內湖區	50	10.7	
性別	男	348	32.2		南港區	8	1.7	
	女	732	67.8		文山區	42	9.0	
教育程度	高中(職)及以下	196	18.1	居住鄉鎮市	板橋市	51	14.6	
	大專	687	63.6		三重市	39	11.2	
	研究所及以上	195	18.1		中和市	53	15.2	
	拒答	2	0.2		永和市	44	12.6	
是否在學	是	495	45.8		新莊市	31	8.9	
	不是	585	54.2		新店市	31	8.9	
來館方式	搭計程車	21	1.9		土城市	14	4.0	
	搭捷運	548	50.7		蘆洲市	10	2.9	
	搭公車	188	17.4		汐止市	16	4.6	
	自行開車	293	27.1		樹林市	12	3.4	
	其他	30	2.8		鶯歌鎮	2	0.6	
同行者	自行前來	235	21.8		三峽鎮	4	1.1	
	同學、師長	145	13.4		淡水鎮	22	6.3	
	朋友	415	38.4		五股鄉	4	1.1	
	家人	285	26.4		泰山鄉	6	1.7	
得知觀展資訊管道	臺北市立美術館網站	236	25.0		國籍	林口鄉	5	1.4
	一般網路宣傳	128	13.6	深坑鄉		3	0.9	
	戶外廣告	120	12.7	八里鄉		1	0.3	
	報章雜誌	94	10.0	萬里鄉		1	0.3	
	電視廣告	45	4.8	本國籍		1004	93.0	
	他人推薦	320	33.9	外國籍		76	7.0	
居住地區	台北市	469	43.4	參館次數		第 1 次	240	22.2
	台北縣	349	32.3			第 2 ~ 3 次	217	20.1
	其他縣市	205	19.0			第 4 ~ 10 次	331	30.6
	國外觀光客	56	5.2			第 11 次及以上	292	27.0
	拒答	1	0.1					

參訪民眾特質整體輪廓及參訪經驗分析如下：

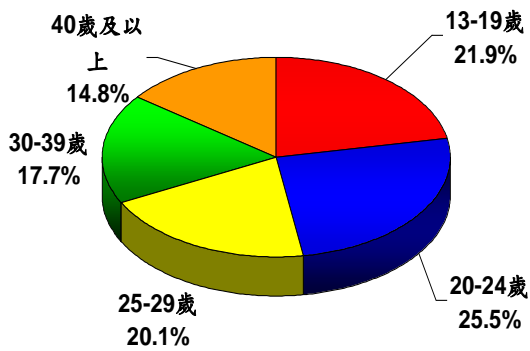
- ◆ 由於本次執行日期適逢元旦連假，因此假日參訪民眾佔 76.2%；平日佔 23.8%。
- ◆ 主要參館時段為 13:30 - 17:30(54.4%)；9:30 - 13:30 佔 38.1%；17:30 - 20:30 佔 7.5%，比例相對較低。
- ◆ 參訪民眾年齡主要集中在 29 歲以下，佔 67.5%；其中 20-24 歲(25.5%) 最多，13-19 歲(21.9%)、25-29 歲(20.1%)兩年齡層也有兩成以上的比例；而 30-39 歲(17.7%)、40 歲及以上(14.8%)各約一成八及一成五的比例。
- ◆ 女性(67.8%)參訪民眾多於男性(32.2%)。
- ◆ 參訪民眾學歷為大專以上者佔 81.7%；在學學生佔 45.8%。
- ◆ 參訪民眾到館方式主要以搭乘捷運為主(50.7%)；其次為自行開車(27.1%)。
- ◆ 參訪民眾主要與朋友(38.4%)一同前來美術館的比例最高；其次是和家人(26.4%)一起來；有 21.8%是自行前來參訪；13.4%則是和同學、師長一起來。
- ◆ 臺北市立美術館網站(25.0%)是參訪民眾得知觀展資訊的管道；一般網路宣傳(13.6%)、戶外廣告(12.7%)、報章雜誌(10.0%)等管道，也有一成以上的比例。
- ◆ 參訪民眾來自台北市的比例最高，佔 43.4%；其次是台北縣 32.3%；其他縣市也佔 19.0%，也有 5.2%為國外來的觀光客。
- ◆ 來自台北市的參訪民眾中，以居住在士林區(14.1%)、大安區(11.5%)、北投區(11.1%)、中山區(10.9%)、內湖區(10.7%)等行政區的比例較高。
- ◆ 來自台北縣的參訪民眾，則以中和市(15.2%)、板橋市(14.6%)、永和市(12.6%)、三重市(11.2%)等鄉鎮市的比例較高。
- ◆ 參訪民眾主要以本國籍民眾為主，比例達 93.0%；外國籍則佔 7.0%
- ◆ 參訪民眾的到館次數，4 次及以上達 57.6%；而第一次到館參訪的民眾有 22.2%的比例；2~3 次則佔 20.1%。



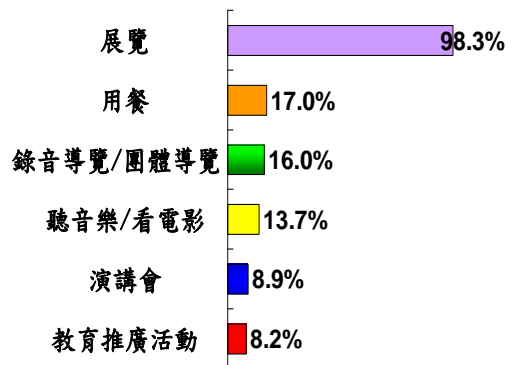
圖A 參訪民眾之參館日期比例分配



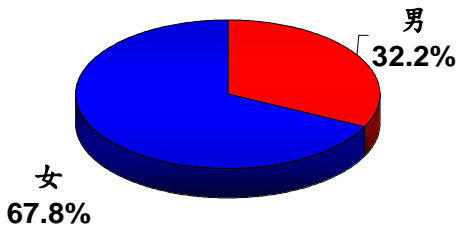
圖B 參訪民眾之參館時段比例分配



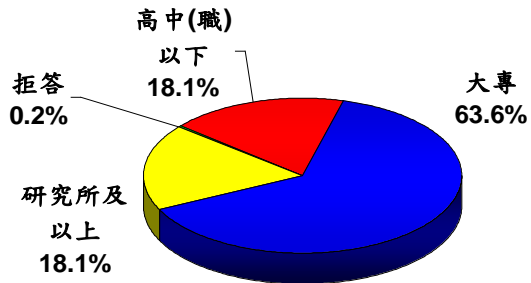
圖C 參訪民眾之年齡比例分配



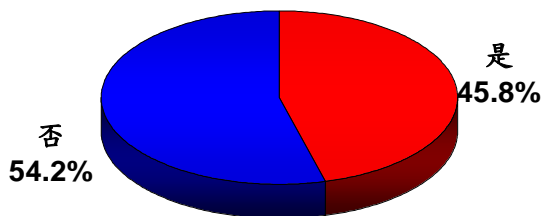
圖D 參訪民眾之參與活動比例分配



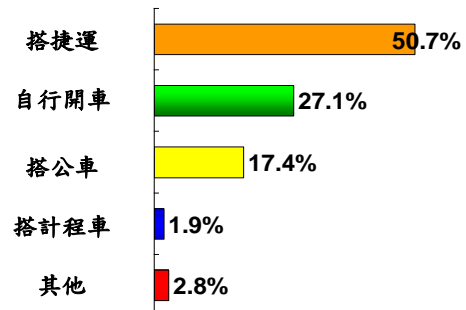
圖E 參訪民眾之性別比例分配



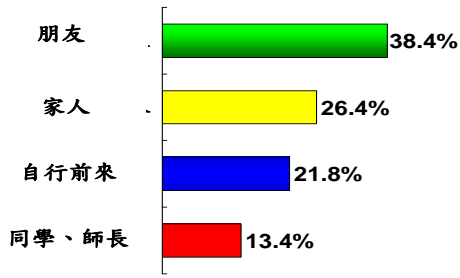
圖F 參訪民眾之教育程度比例分配



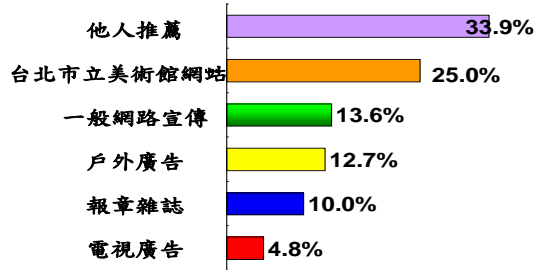
圖G 參訪民眾之在學身分比例分配



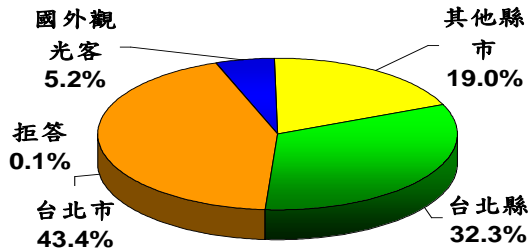
圖H 參訪民眾之到館方式比例分配



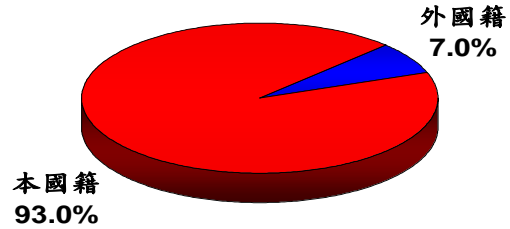
圖I 參訪民眾之同行者比例分配



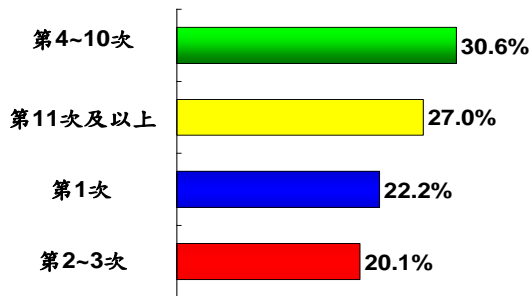
圖J 參訪民眾之得知活動訊息管道比例分配



圖K 參訪民眾之居住地區比例分配



圖L 參訪民眾之國籍比例分配



圖M 參訪民眾之到館方式比例分配

## 第參章 研究發現

依據調查研究主題，本章分別從參訪民眾對台北市立美術館整體滿意度、服務人員與動線指標滿意度、展覽活動滿意度、教育推廣活動滿意度、硬體及相關週邊設備滿意度等進行調查結果分析。

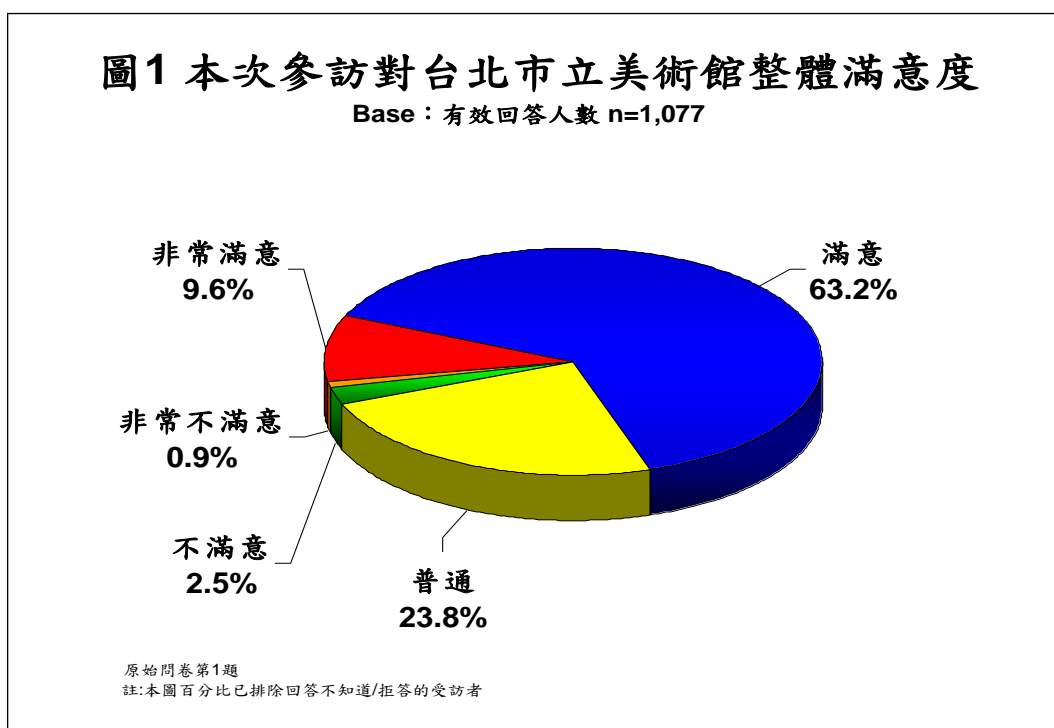
### 第一節 台北市立美術館整體滿意度評估

本節主要針對參訪民眾到台北市立美術館參訪之相關經驗及整體感受進行分析。

#### ◆ 對台北市立美術館整體表現評估

- 72.8%參訪民眾對當天參訪台北市立美術館的整體感覺表示滿意或非常滿意；23.8%表示普通；僅3.4%表示不滿意或非常不滿意。
- 參館時段為 9:30~13:30(75.4%)、年齡為 13-19 歲(79.8%)、曾經參加過的教育推廣活動(80.7%)或錄音導覽/團體導覽(79.2%)、目前在學(77.7%)、與同學或師長一同前來(82.8%)、居住在台北市(76.9%)、士林區(87.9%)或南港區(87.5%)、參館次數為 2 至 3 次(78.4%)等特質的參訪民眾，對台北市立美術館整體感覺表示滿意的比例較其他特質參訪民眾高。

【詳見附表 1 & 圖 1】



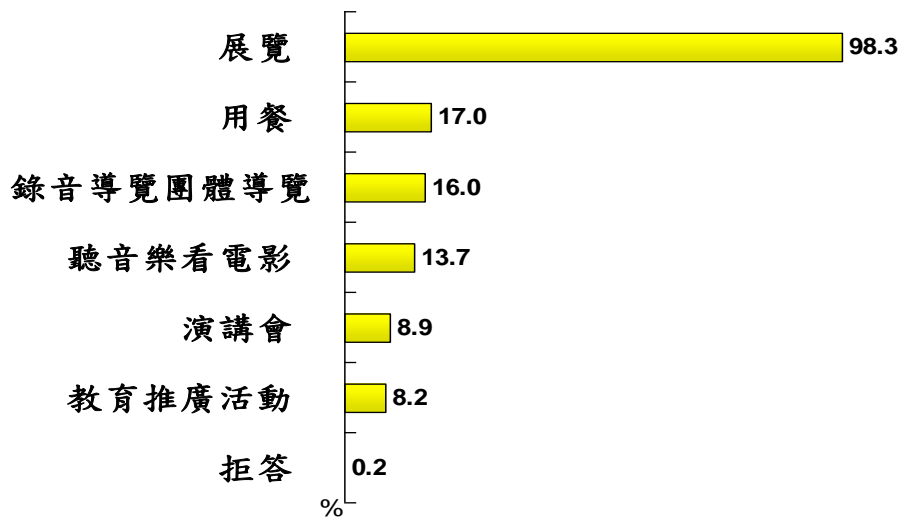
◆ 台北市立美術館活動參與經驗

- 98.3%的參訪民眾表示，曾經參加過台北市立美術館的展覽活動；而表示曾經到台北市立美術館用餐(17.0%)、錄音導覽/團體導覽(16.0%)、聽音樂/看電影(13.7%)等也各有一成四以上的比例。
- 從不同類型活動參與者特質分析，不同特質的參訪民眾，參與台北市立美術館「展覽」活動的比例並沒有顯著差異。
- 平日(17.9%)、年齡在40歲及以上(31.9%)、女性(18.4%)、非在學者(19.2%)、居住在萬華區(41.7%)、本國籍(18.1%)、參館次數達11次及以上者(35.3%)等特質的參訪民眾，曾經前往台北市立美術館「用餐」的比例較其他特質參訪民眾高。
- 平日(17.9%)、年齡在13至19歲(18.1%)或40歲及以上(18.1%)、女性(18.0%)、居住在萬華區(29.2%)或士林區(27.3%)、本國籍(16.7%)、參館次數達11次及以上(29.8%)等特質的受訪者，曾經參加過「錄音導覽/團體導覽」活動的比例較其他特質參訪民眾高。
- 自行前往美術館(19.6%)、參館次數達11次及以上(21.6%)等特質的參訪民眾，曾經參加過「聽音樂/看電影」活動的比例較其他特質參訪民眾高。
- 年齡在40歲及以上(18.1%)、非在學者(10.4%)、自行前往美術館(14.5%)、本國籍(9.6%)、參館次數達11次及以上(22.6%)等特質的參訪民眾，表示曾經參加過台北市立美術館「演講會」活動的比例較其他特質參訪民眾高。
- 年齡在40歲及以上(19.4%)、本國籍(8.7%)、參館次數達11次及以上者(17.1%)等特質的參訪民眾，曾經參加過「教育推廣」活動的比例較其他特質參訪民眾高。

【詳見附表 2 & 圖 2】

**圖2 曾參加過的台北市立美術館活動**

Base：所有受訪者 n=1,080



原始問卷第2題

註: 1. 本題為複選情形，因此百分比加總不等於100%

2. 本題是在提示1-6選項情形下進行訪問



## 第二節 台北市立美術館服務人員與動線指標滿意度評估

本節主要針對參訪民眾到台北市立美術館服務人員之專業程度、服務態度、服裝儀容及引導指標與動線安排等方面的表現滿意情形進行分析。各項指標滿意度分析，係以有效回答人數為計算基礎，亦即排除該題回答沒有接觸經驗/拒答的參訪民眾。

### ◆ 服務人員專業程度滿意度

- 74.3%參訪民眾對台北市立美術館服務人員的專業程度表示非常滿意或滿意；25.0%表示普通；表示不滿意或非常不滿意的比例僅0.8%。
- 參館時段為 17:30~20:30(86.6%)、高中(職)以下程度(76.9%)、自行開車前往(79.3%)、國外觀光客(82.0%)、居住在大安區(85.4%)等特質的參訪民眾，對台北市立美術館服務人員專業程度感到滿意的比例，較其他特質的參訪民眾高。

【詳見附表 3】

### ◆ 服務人員服務態度滿意度

- 對於台北市立美術館服務人員的服務態度，有 80.7%的參訪民眾表示非常滿意或滿意；認為普通的比例為 18.4%；覺得不滿意或非常不滿意的比例為 0.9%。
- 參館時段為 17:30~20:30(88.6%)、年齡在 30-39 歲(85.6%)、參加過台北市立美術館教育推廣活動(87.6%)、自行開車前往台北市立美術館(86.6%)、國外觀光客(88.2%)、參館次數達 11 次及以上(84.6%)等特質的參訪民眾，對服務人員服務態度感到滿意的比例，較其他特質的參訪民眾高。

【詳見附表 4】

### ◆ 服務人員服裝儀容滿意度

- 79.1%的參訪民眾表示，非常滿意或滿意台北市立美術館服務人員的服裝儀容；20.0%認為普通；0.9%則對服務人員的服裝儀容表示不滿意或非常不滿意。

- 參館時段為 17:30~20:30(88.5%)、參加過台北市立美術館教育推廣活動(88.4%)、居住在南港區(85.7%)等特質的參訪民眾，對服務人員服裝儀容滿意的比例，較其他特質的參訪民眾高。

【詳見附表 5】

◆ 引導指標與動線安排滿意度

- 對於台北市立美術館在引導指標與動線安排方面的表現，52.2%的參訪民眾表示非常滿意或滿意；40.2%表示普通；7.5%表示不滿意或非常不滿意。
- 參館日期為平日(57.0%)、年齡在 40 歲及以上(56.9%)、國外觀光客(69.1%)、居住在南港區(75.0%)等特質的參訪民眾，對台北市立美術館在引導指標與動線安排方面的表現，感到滿意的比例，較其他特質的參訪民眾高。

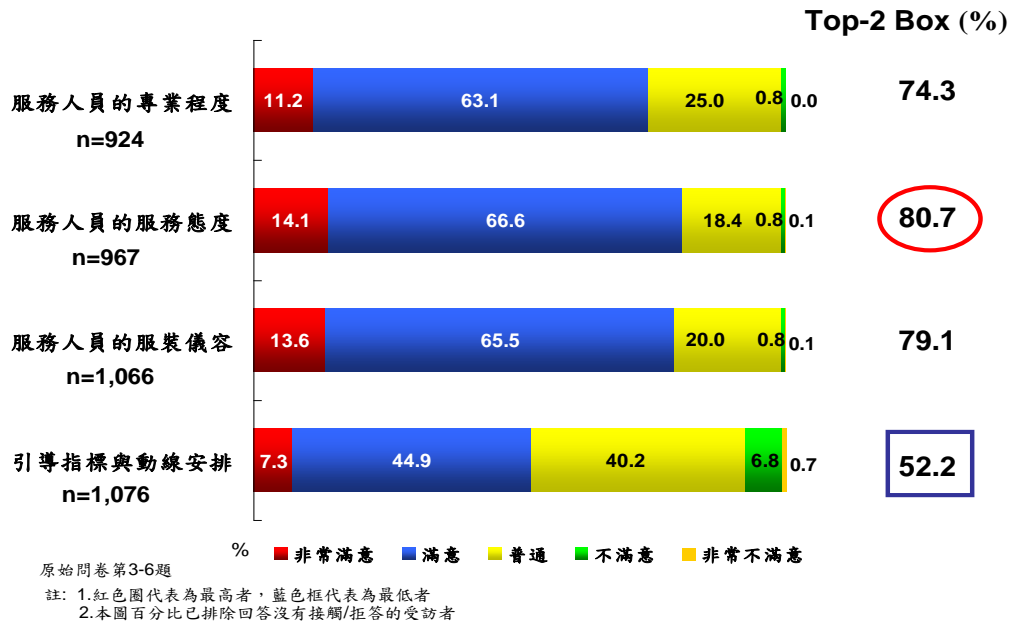
【詳見附表 6】

◆ 服務評估指標滿意度比較

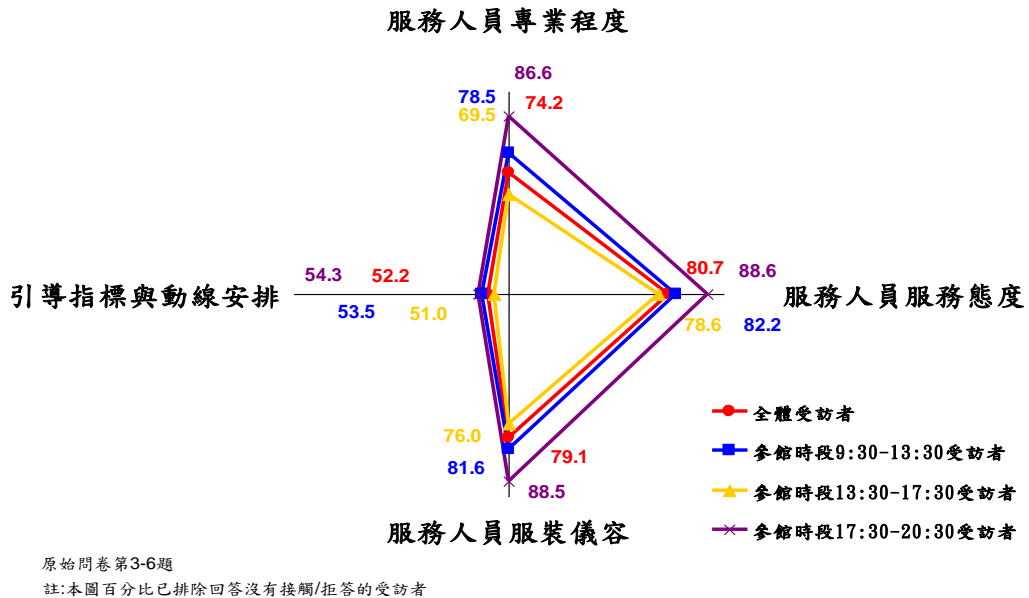
- 本次針對台北市立美術館服務評估的四項滿意度指標中，以「服務人員的服務態度」獲得參訪民眾的滿意度最高，為 80.7%，其次是「服務人員的服裝儀容」79.1%；服務人員的專業程度滿意度也有 74.2%；相對而言，「引導指標與動線安排」的滿意度為 52.2%較低。
- 以民眾參館時段為分析，整體而言，參館時段在 17:30 至 20:30 的參訪民眾在本次調查的服務人員及動線安排各項指標滿意度皆是最高，而參館時段在 13:30 至 17:30 的參訪民眾，則是在各項指標滿意度均相對較低。

【詳見圖 3 與圖 4】

**圖3 台北市立美術館服務人員與動線指標滿意度**

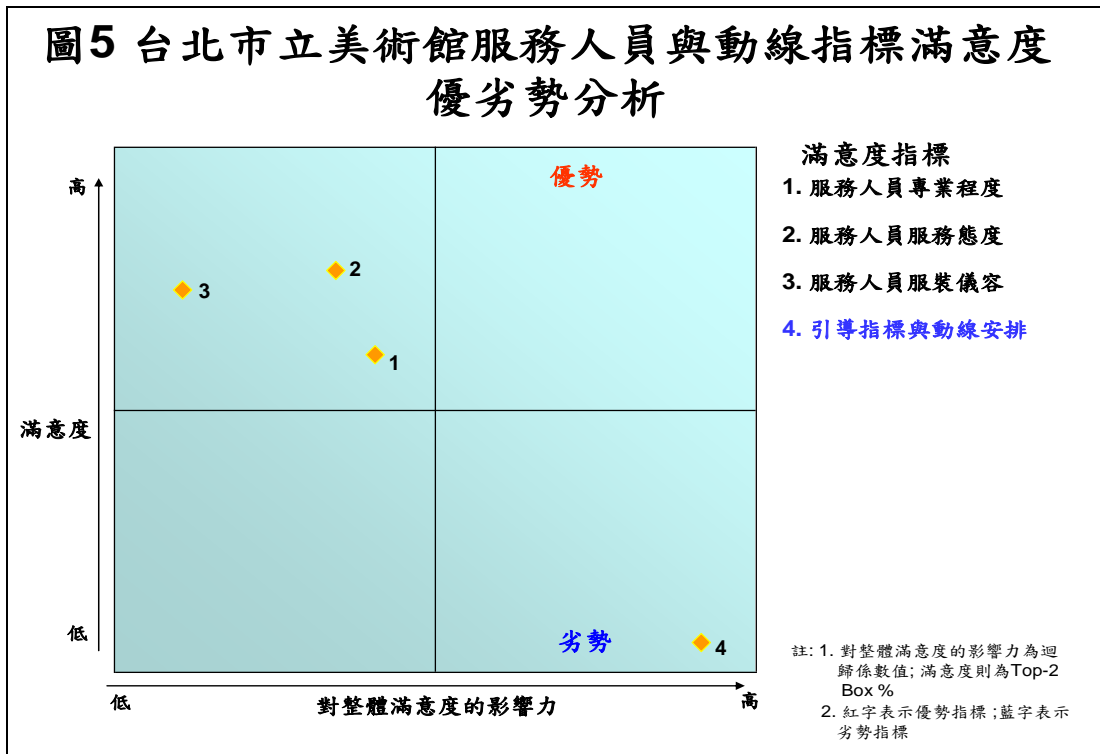


**圖4 台北市立美術館服務人員與動線指標滿意度 蛛網圖分析**



- 綜合本次調查中，服務人員與指標動線安排各項指標，對整體滿意度之影響力，分析目前台北市立美術館在此面向指標之表現優劣勢。結果發現「引導指標與動線安排」是影響參訪民眾對台北市立美術館整體滿意度之重要指標，但目前參訪民眾對其滿意度偏低的指標，也是未來台北市立美術館在此面向需要優先提升滿意度的指標。

【詳見圖 5】



### 第三節 臺北市立美術館展覽活動滿意度評估

本節係針對參訪民眾對臺北市立美術館展覽內容、展覽陳列方式，及展覽的文宣品、簡介、文字說明的滿意情形進行分析。各項指標滿意度分析，係以有效回答人數為計算基礎，亦即排除該題回答沒有接觸經驗/拒答的參訪民眾。

#### ◆ 展覽內容滿意度

- 對於臺北市立美術館的展覽內容，有 64.9%的參訪民眾表達非常滿意或滿意；28.7%的參訪民眾表示普通；也有 6.4%比例對該次的展覽內容覺得不滿意或非常不滿意。
- 從參訪民眾的特質差異，分析其對臺北市立美術館展覽內容的滿意度差異時得知，參館時段為 9:30~13:30(68.0%)、年齡為 13 至 19 歲(71.7%)、參加過錄音導覽/團體導覽(74.0%)、女性(67.7%)、目前仍在學(69.9%)、居住在臺北市(68.7%)、本國籍(65.7%)等特質的參訪民眾，對臺北市立美術館的展覽內容感到滿意的比例，較其他特質的參訪民眾高。

【詳見附表 7】

#### ◆ 展覽陳列方式滿意度

- 64.4%的參訪民眾表示，非常滿意或滿意臺北市立美術館的展覽陳列方式；30.2%認為普通；5.3%的參訪民眾則認為不滿意或非常不滿意。
- 平日(70.4%)、年齡為 13 至 19 歲(73.4%)、女性(66.0%)、目前仍在學(67.7%)、居住在臺北市萬華區(79.2%)等特質的參訪民眾，對臺北市立美術館展覽陳列方式感到滿意的比例，較其他特質的參訪民眾為高。

【詳見附表 8】

#### ◆ 展覽文宣品、簡介、文字說明滿意度

- 對於臺北市立美術館在參訪民眾觀賞館內展覽過程中，提供的展覽文宣品、簡介和文字說明，有 61.8%的參訪民眾感到非常滿意或滿意；32.0%覺得普通；另有 6.3%的參訪民眾表示不滿意或非常不滿意。

- 參館日期為平日(66.1%)、年齡在 13-19 歲(67.9%)、經由一般網路宣傳得知活動訊息(66.1%)、國外觀光客(67.9%)，或居住在台北市(85.7%)等特質的參訪民眾，對展覽的文宣品、簡介、文字說明的滿意度，較其他特質的參訪民眾高。

【詳見附表 9】

◆ 展覽活動評估指標滿意度比較

- 本次針對臺北市立美術館有關展覽活動的評估指標中，參訪民眾對「展覽內容」(64.9%)、展覽的陳列方式(64.4%)等兩項指標的滿意度較高，而「展覽的文宣品、簡介、文字說明」的滿意度為 61.8%，是三項評估指標中，滿意度相對較低的一項。
- 綜合各項參訪民眾的屬性分析，目前在學與非在學身份的參訪民眾，對臺北市立美術館在展覽方面的滿意度有差異。整體而言，在學的參訪民眾對展覽內容、展覽的陳列方式、展覽的文宣品、簡介、文字說明等各項指標滿意度，皆較非在學身份的參訪民眾高，尤其是對「展覽內容」此項指標滿意度，與非在學參訪民眾的滿意度，相差達 9.2%。

【詳見圖 6&圖 7】

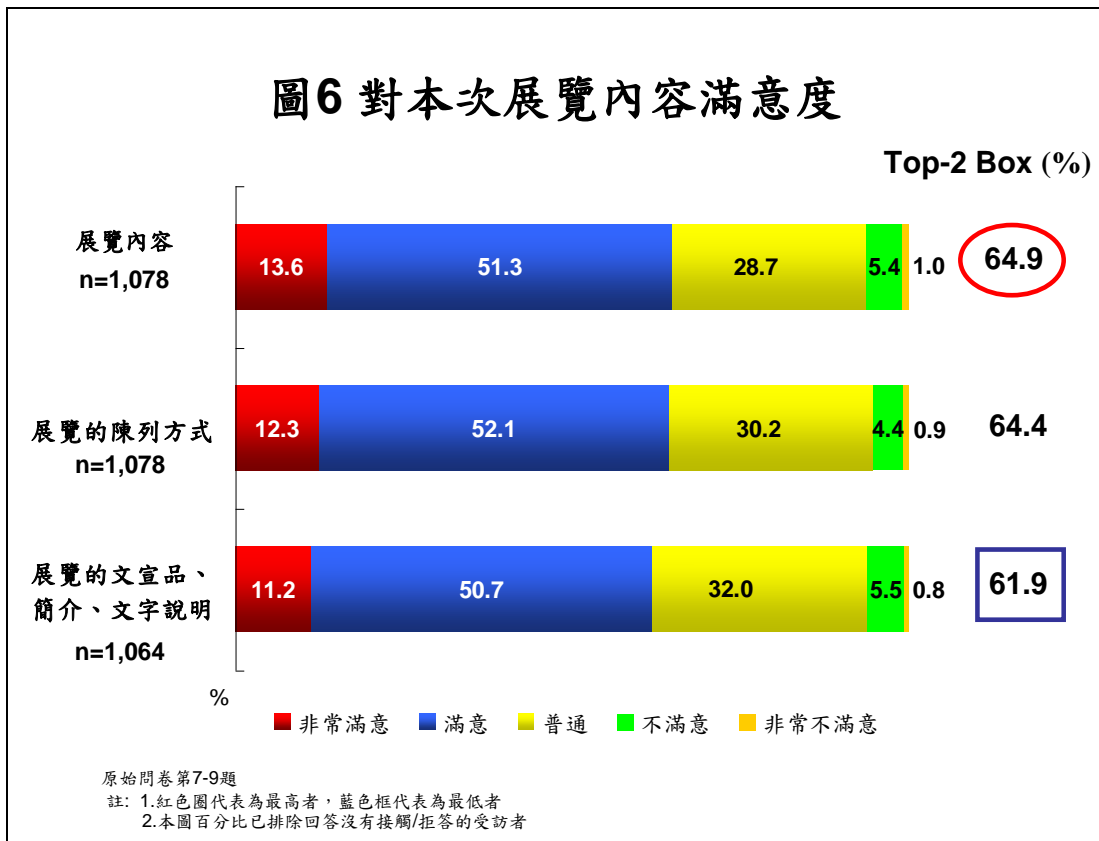
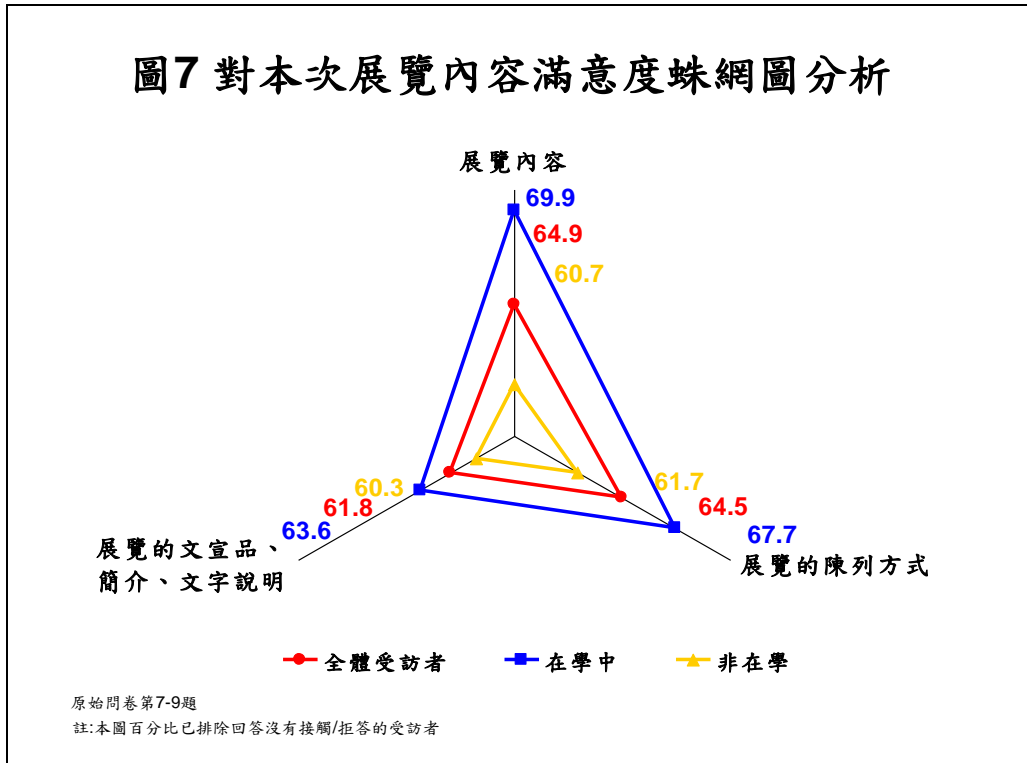




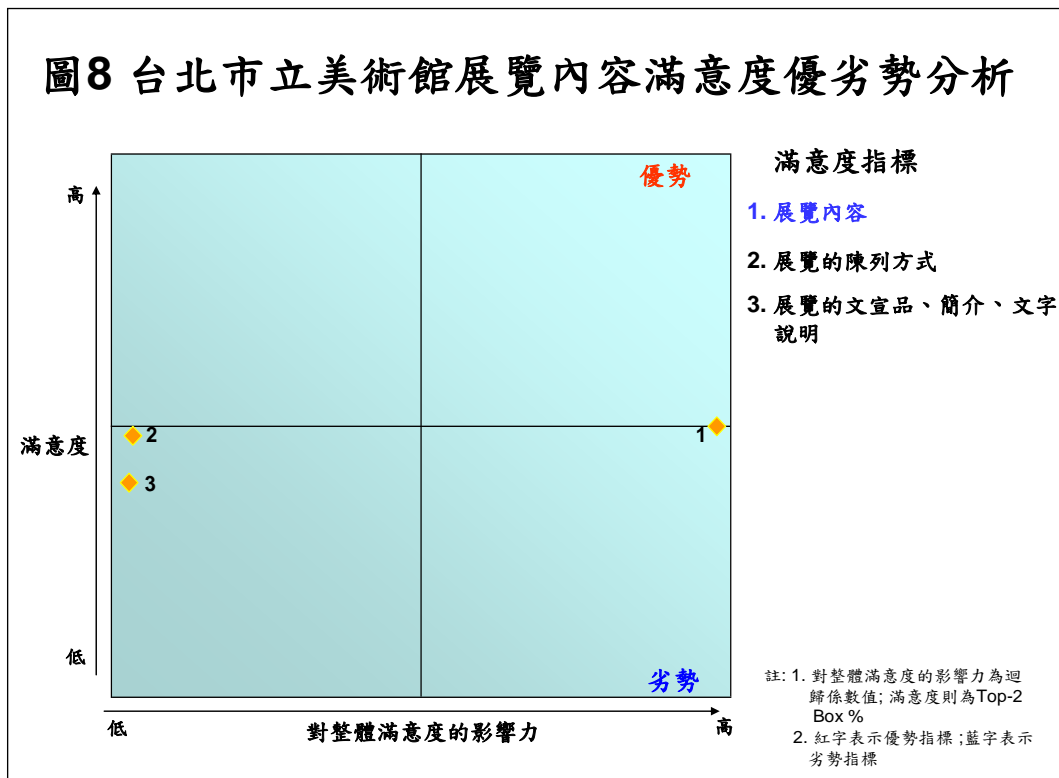
圖7 對本次展覽內容滿意度蛛網圖分析



- 綜合本次調查中，展覽活動各項指標，對整體滿意度之影響力，分析目前台北市立美術館在此面向指標之表現優劣勢。結果發現「展覽內容」是影響參訪民眾對台北市立美術館整體滿意度之重要指標，同時目前參訪民眾也對其表現感到滿意的優勢指標，是未來台北市立美術館在此面向應持續保持其高滿意度的指標。

【詳見圖8】

圖8 台北市立美術館展覽內容滿意度優劣勢分析





## 第四節 臺北市立美術館教育推廣活動滿意度評估

本節係針對參訪民眾對臺北市立美術館教育推廣活動的表現進行評估，教育推廣活動的評估指標包括，教育活動的內容、教育活動舉辦方式等兩項指標。各項指標滿意度分析，係以有效回答人數為計算基礎，亦即排除該題回答沒有接觸經驗/拒答的參訪民眾。

### ◆ 教育活動內容的滿意度

- 對於臺北市立美術館教育活動的內容，有 59.0%的參訪民眾表示非常滿意或滿意；37.7%覺得普通；3.2%則感到不滿意或非常不滿意。
- 參館日期為平日(68.7%)、(9:30~13:30)、年齡為 13 至 19 歲(65.2%)、參加過教育推廣活動(74.0%)、高中(職)程度(70.9%)、經由一般網路宣傳(67.1%)得知活動訊息、居住在士林區(76.0%)、參館次數為 2-3 次(64.1%)等特質的參訪民眾，對臺北市立美術館教育活動內容的滿意度，較其他特質的參訪民眾為高。

【詳見附表 10】

### ◆ 教育活動舉辦方式滿意度

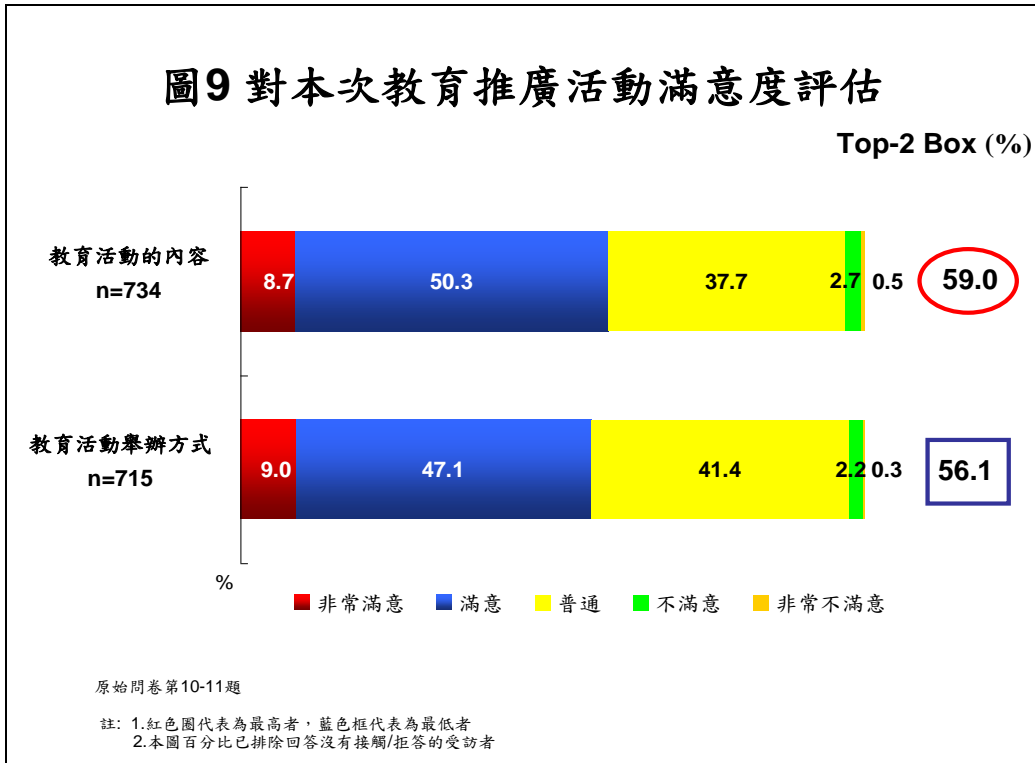
- 56.1%的參訪民眾對臺北市立美術館的教育活動舉辦方式，表示非常滿意或滿意的意見；41.4%的比例認為普通；3.2%的參訪民眾則認為不滿意或非常不滿意。
- 參館日期為平日(62.7%)、年齡在 40 歲及以上(61.9%)或 13 至 19 歲(61.8%)、參加過教育推廣活動的民眾(73.3%)、高中(職)程度(66.7%)、居住在台北市(59.9%)、本國籍(56.5%)、參館次數為 2 至 3 次(62.7%)等特質的參館民眾，對臺北市立美術館教育活動舉辦方式的滿意度，較其他特質參館民眾為高。

【詳見附表 11】

### ◆ 教育推廣活動評估指標滿意度比較

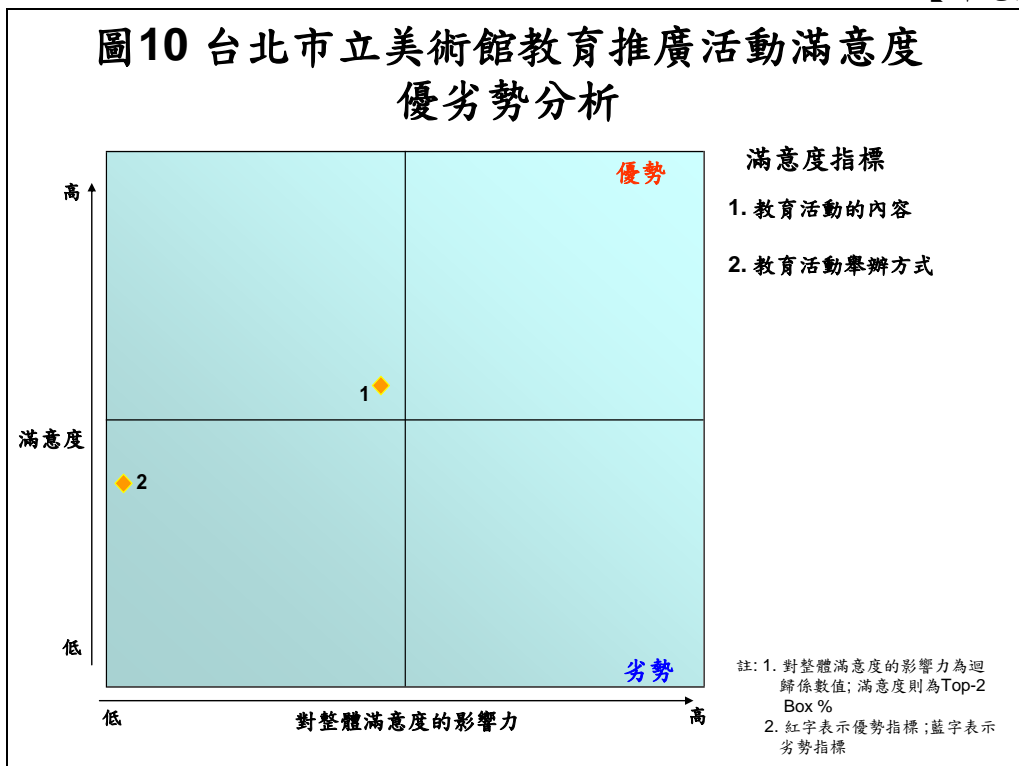
- 在教育推廣活動的兩項評估指標中，以「教育活動的內容」滿意度最高，為 59.0%；而「教育活動舉辦方式」的滿意度為 56.1%，相對較低。

【詳見圖 9】



- 綜合本次調查中，教育活動各項指標，對整體滿意度之影響力，分析目前台北市立美術館在此面向指標之表現優劣勢。結果發現「教育活動的內容」是影響參訪民眾對台北市立美術館整體滿意度之重要指標，且「教育活動的內容」指標滿意度也高於「教育活動舉辦方式」指標。

【詳見圖 10】



## 第五節 臺北市立美術館硬體及相關週邊設備滿意度

臺北市立美術館硬體及相關週邊設備評估指標包括，建築物整體設計、館內廁所清潔衛生、服務台服務品質、交通便利性、週邊環境等五項指標。以下針對各項指標滿意度分析，係以有效回答人數為計算基礎，亦即排除該題回答沒有接觸經驗/拒答的參訪民眾。

### ◆ 建築物整體設計滿意度。

- 對於臺北市立美術館建築物的整體設計，78.1%的參訪民眾感到非常滿意或滿意；19.3%認為普通；2.6%表示不滿意或非常不滿意。
- 年齡在 13 至 19 歲(87.8%)、高中（職）程度(83.6%)、目前仍在學(82.0%)、與師長、同學一同前來臺北市立美術館(84.0%)、居住在大同區(91.3%)或文山區(90.5%)、本國籍(78.7%)等特質的參訪民眾，對臺北市立美術館建築物整體設計的滿意度，較其他特質的參訪民眾為高。

【詳見附表 12】

### ◆ 館內廁所清潔衛生滿意度

- 當詢及臺北市立美術館館內廁所的清潔衛生問題時，有 82.2%參訪民眾表示非常滿意或滿意；16.5%認為普通；僅有 1.3%的參訪民眾不滿意館內廁所的清潔衛生情形。
- 男性(85.6%)、高中（職）程度(86.6%)、與師長、同學一同前來(89.3%)、目前仍在學(84.5%)、國外觀光客(88.1%)、居住在文山區(91.4%)等特質的參訪民眾，對臺北市立美術館館內廁所清潔衛生的滿意度，較其他特質的參訪民眾為高。

【詳見附表 13】

### ◆ 服務台服務品質滿意度

- 85.4%的參訪民眾，對臺北市立美術館服務台的服務品質感到非常滿意或滿意；13.9%表示普通；僅有 0.7%的比例對服務台服務品質表示不滿意。
- 參加過演講會(93.6%)或錄音導覽/團體導覽(92.1%)的參訪民眾，對服務台服務品質表示滿意度的比例，較參與過其他活動的參訪民眾為高。

【詳見附表 14】

◆ 台北市立美術館交通便利性滿意度

- 對於台北市立美術館的交通便利性，有 74.5%的參訪民眾覺得非常滿意或滿意；22.2%表示普通；3.4%則認為不滿意或非常不滿意。
- 假日參館(76.2%)、年齡在 40 歲及以上(85.3%)、女性(77.1%)、居住在內湖區(83.7%)等特質的參訪民眾，對台北市立美術館交通便利性的滿意度，較其他特質的參訪民眾為高。

【詳見附表 15】

◆ 台北市立美術館週遭環境滿意度

- 78.5%的參訪民眾對台北市立美術館週邊的環境(例如廣場等)表示非常滿意或滿意；20.0%表示普通；1.6%則是不滿意。
- 參館日期為假日(79.8%)、參館時段為 17:30 至 20:30(84.0%)、居住在士林區(87.9%)等特質的參訪民眾，對台北市立美術館週邊環境(例如廣場等)表示滿意的比例，較其他特質的參訪民眾為高。

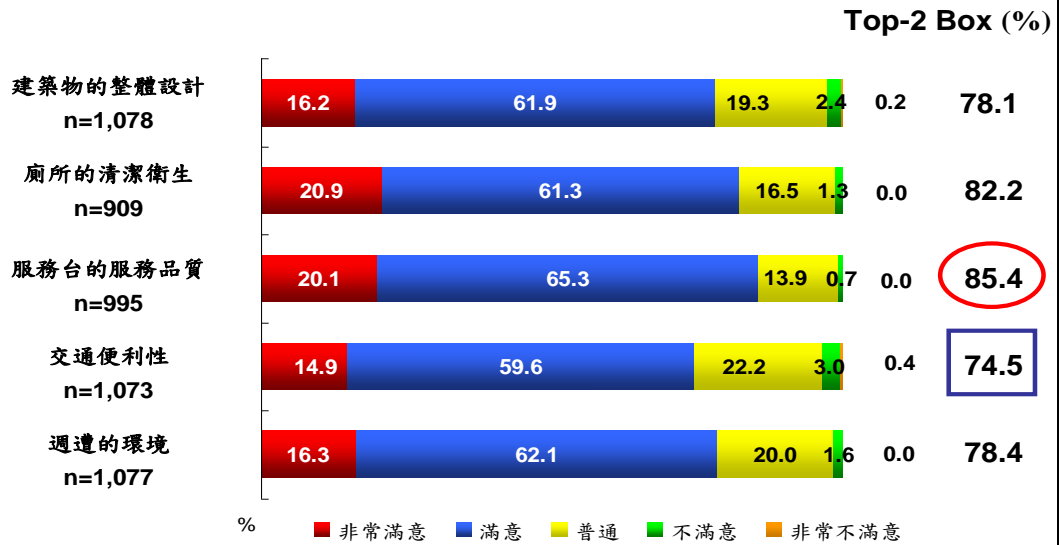
【詳見附表 16】

◆ 台北市立美術館硬體及相關週邊設備評估指標滿意度比較

- 在本次針對台北市立美術館硬體及相關週邊設備的五項評估指標中，以「服務台的服務品質」滿意度最高，為 85.4%；其次是「館內廁所的清潔衛生」(82.2%)；而「週遭的環境」(78.4%)、「建築物的整體設計」(78.1%)等指標的滿意度約為七成八；相對來看，台北市立美術館在「交通便利性」的滿意度 74.5%較其他指標略低。
- 以是否為在學身份此一變項分析其對台北市立美術館硬體及相關週邊設備的滿意度時發現，整體而言，目前仍在學的參訪民眾在五項硬體及相關週邊設備指標中，有四項指標滿意度高於非在學的參訪民眾，僅在「交通便利性」滿意度低於非在學的參訪民眾。
- 以參訪民眾的性別分析，男性參訪民眾對「建築物的硬體設計」、「廁所的清潔衛生」及「服務台的服務品質」等三項指標滿意度高於女性參訪民眾，而在「交通便利性」及「週遭環境」此兩項指標滿意度，則是男性參訪民眾低於女性參訪民眾的滿意度。

【詳見圖 11&圖 12&圖 13】

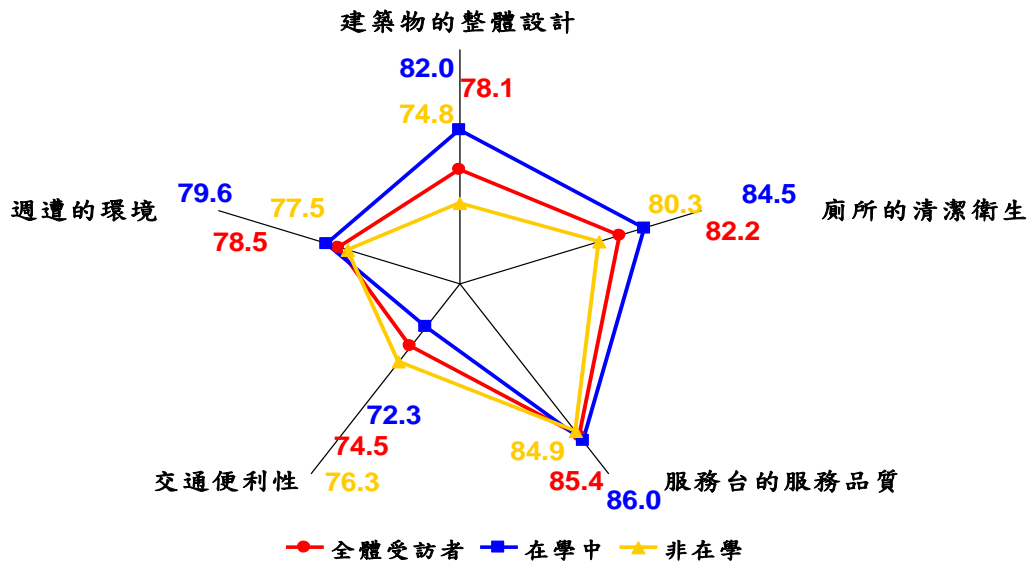
**圖11 台北市立美術館硬體及相關週邊設備滿意度評估**



原始問卷第12-16題

註: 1. 紅色圈代表為最高者, 藍色框代表為最低者  
2. 本圖百分比已排除回答沒有接觸/拒答的受訪者

**圖12 台北市立美術館硬體及相關週邊設備滿意度蛛網圖分析**

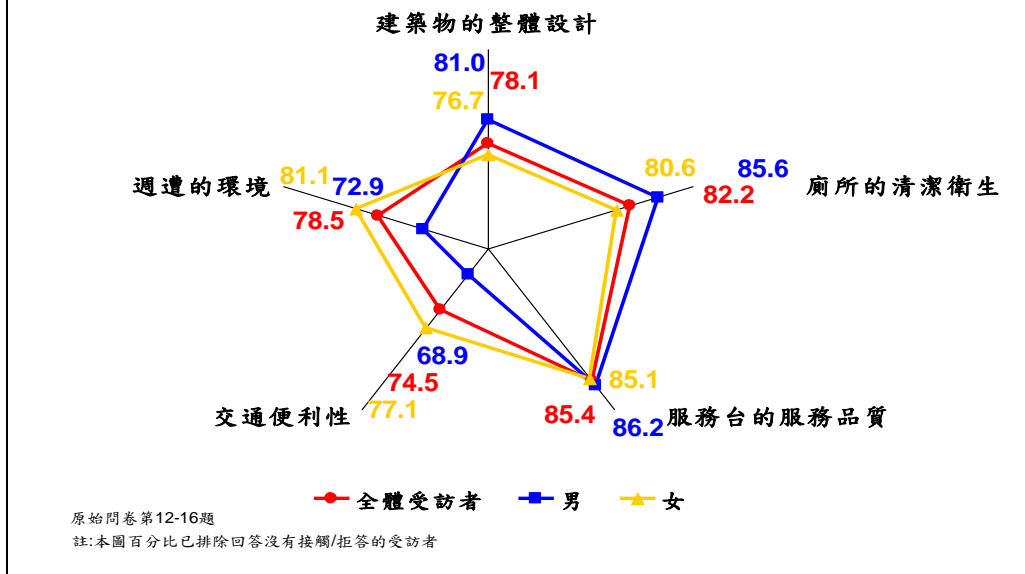


原始問卷第12-16題

註: 本圖百分比已排除回答沒有接觸/拒答的受訪者



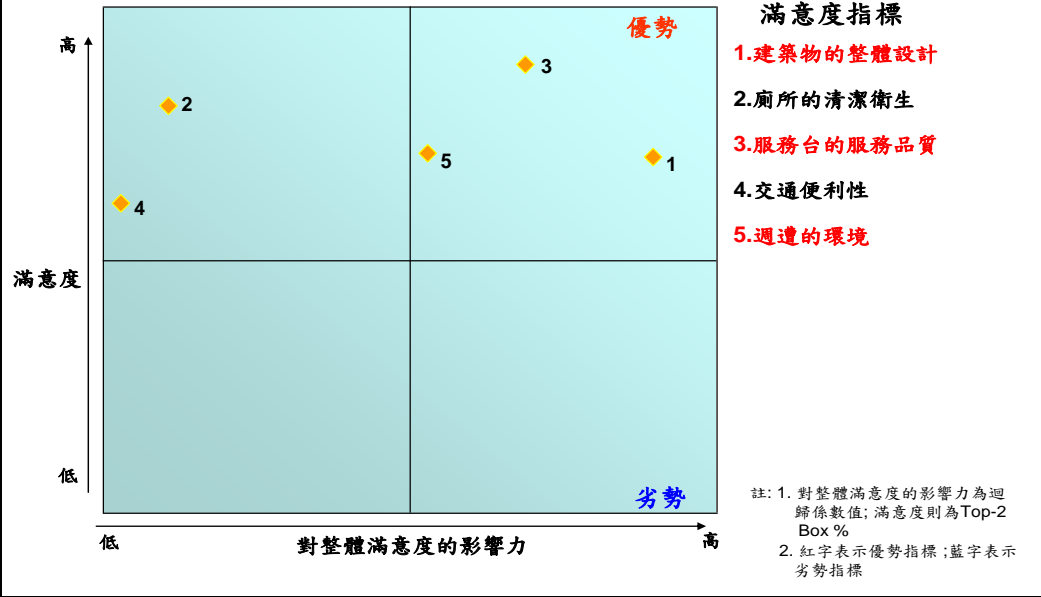
**圖13 台北市立美術館硬體及相關週邊設備滿意度蛛網圖分析(續)**



- 綜合本次調查中，硬體及相關週邊設備各項指標，對整體滿意度之影響力，分析目前台北市立美術館在此面向指標之表現優劣勢。結果發現「建築物的整體設計」、「服務台的服務品質」、「週遭的環境(例如廣場等)」是影響參訪民眾對台北市立美術館整體滿意度之重要指標，同時目前參訪民眾對其滿意度高的優勢指標，是台北市立美術館在此面向需要持續維持或突顯其優勢性的指標。

【詳見圖 14】

**圖14 台北市立美術館硬體及相關週邊設備滿意度優劣勢分析**



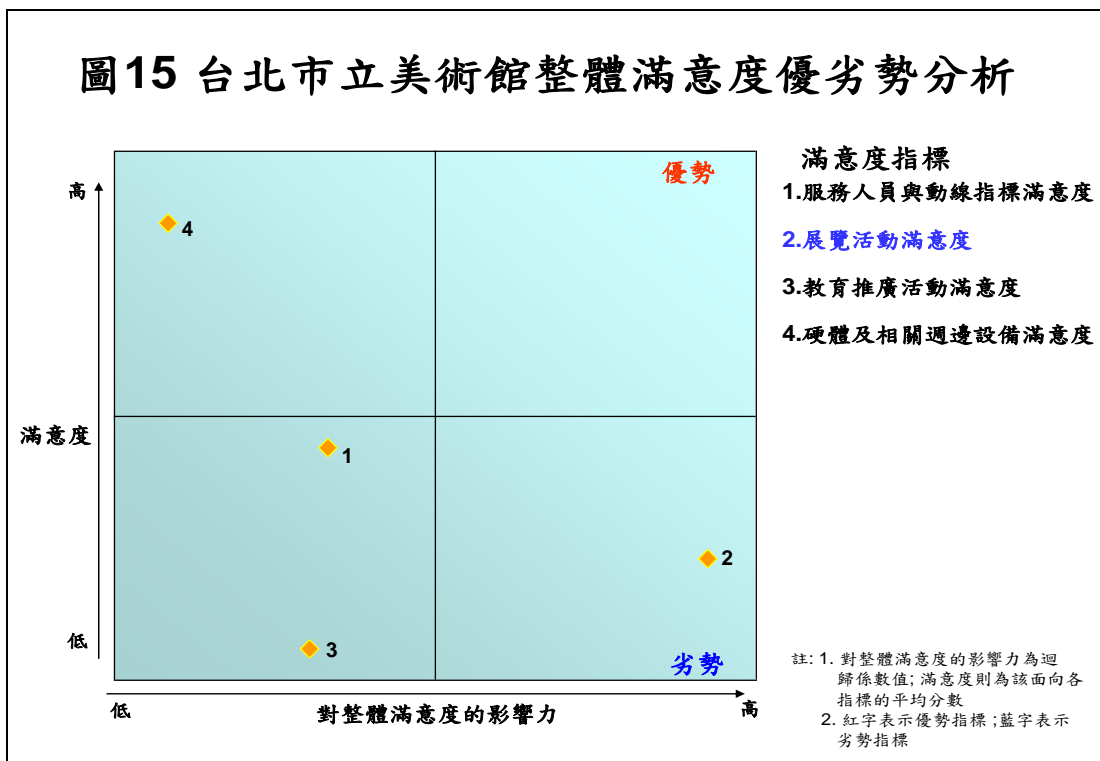
## 第六節 臺北市立美術館整體滿意度優劣勢及其他票價問題分析

本節係綜合分析臺北市立美術館整體滿意度優劣勢指標，並針對參訪民眾對於到臺北市立美術館參訪是否值回票價、目前臺北市立美術館票價的接受度及具體建議等問題進行分析。以下針對同意度及接受度之分析，係以有效回答人數為計算基礎，亦即排除該題回答沒有不知道/拒答的參訪民眾。

### ◆ 臺北市立美術館整體滿意度優劣勢分析

- 綜合本次調查中，服務人員與指標動線安排、展覽內容、教育推廣活動、硬體及相關週邊設備等各面向的滿意度，及其對整體滿意度之影響力，分析目前臺北市立美術館整體滿意度之優劣勢面向。結果發現「展覽活動」是影響參訪民眾對臺北市立美術館整體滿意度的最重要指標，但目前相對較其他面向的滿意度為低的面向，是臺北市立美術館未來應優先提升參訪民眾滿意度的面向。

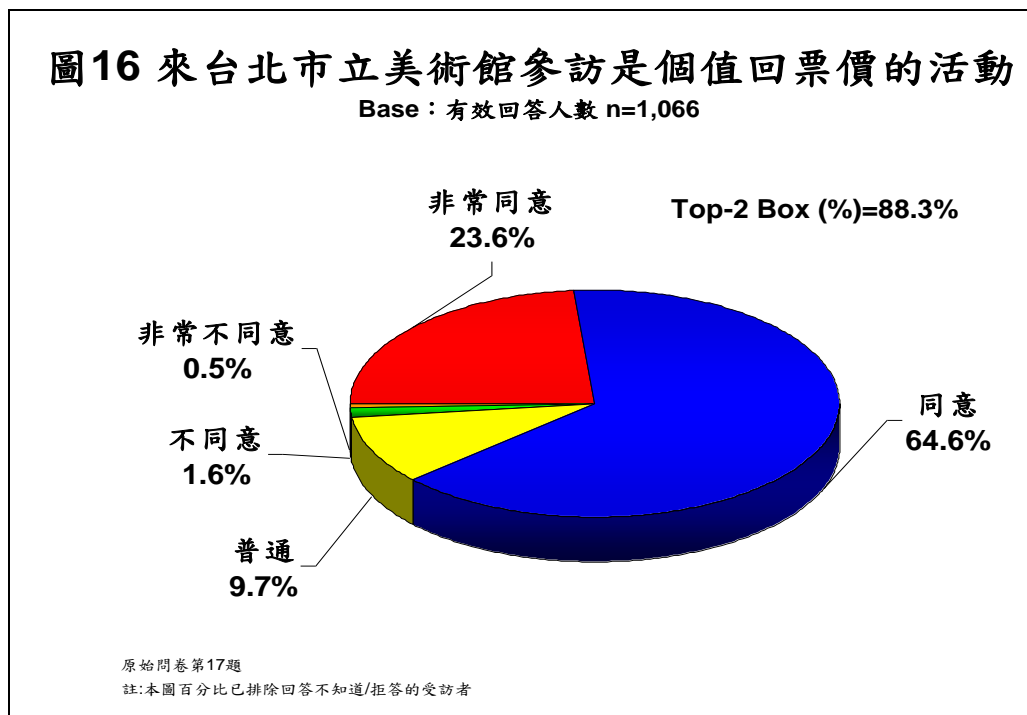
【詳見圖 15】





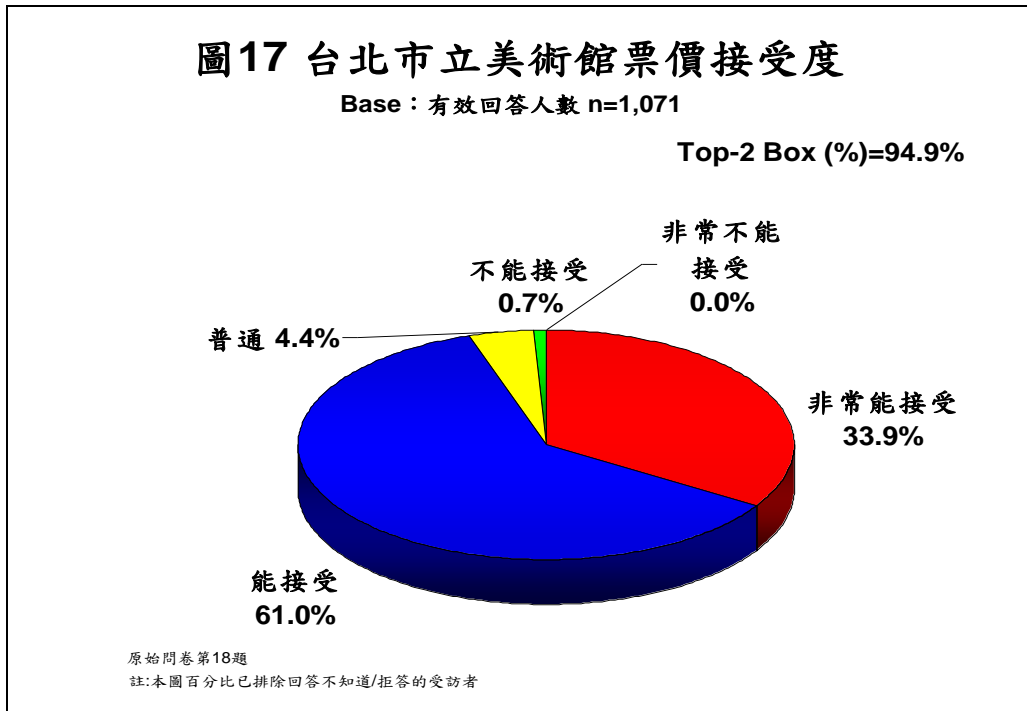
- ◆ 「來台北市立美術館參訪是個值回票價的活動」看法同意度
  - 對於「來台北市立美術館參訪是個值回票價的活動」這種看法，有 88.3%的參訪民眾表示非常同意或同意的意見；9.7%表示普通；2.1%則是持不同意或非常不同意的看法。
  - 參館時段為 9:30 至 13:30(91.7%)或 17:30 至 20:30(91.0%)、自行前往(94.0%)或與師長、同學(93.0%)一起前往台北市立美術館、居住在台北市(91.2%)等特質的參訪民眾，認為到台北市立美術館參訪是值回票價的比例，較其他特質的參訪民眾為高。

【詳見附表 17 &圖 16】



- ◆ 台北市立美術館票價接受度
  - 目前台北市立美術館的全票是 30 元，優待票票價為 15 元，對於這樣的票價，94.9%的參訪民眾表示非常能接受或能接受；4.4%認為普通；0.7 認為不能接受。

【詳見附表 18 &圖 17】



◆ 對台北市立美術館具體改進意見

- 本次調查中，也請參訪民眾提出對台北市立美術館之改善建議，有 82.9%的參訪民眾表示沒有任何改善的建議，而有提出改善建議的內容，以對「展覽內容」的建議比例最高，為 4.1%；其次為改善硬體及相關週邊設備(3.7%)、改善展覽的文宣品、簡介、文字說明(2.0%)、改善展覽的陳列方式(1.1%)、改善引導指標與動線安排(1.0%)、票價(0.9%)、強化宣傳(0.7%)、改善導覽服務(0.6%)、改善教育活動(0.6%)、強化服務人員服務(0.3%)及其他意見(2.2%)等。參訪民眾提出之建議具體內容，依序全數詳列於下：
- 對展覽內容之具體意見：
  - 展覽內容應更豐富，跟大型博物館合作，定位要清楚
  - 展覽更多元化
  - 多些現代展覽
  - 前衛藝術可酌量減少
  - 展覽內容可以再豐富些；可以有更多展覽品
  - 展覽場次再多一點
  - 換展速度要快點；加快更換展品主題的速度；同一個展覽的展期太久
  - 希望有更高品質的藝術品
  - 希望多點具像的展覽
  - 展覽的品質不一致；不同展覽的品質落差太大

- 希望能有更多畫展
- 可以多辦些設計類的展覽
- 多舉辦一些國際性展覽
- 請再邀展法國龐畢度大型展覽親子時間
- 展覽內容要更貼近民眾生活
- Choose more Local Art ,Less Social/ Political/ Fashion
- 增加"讓我一次愛個夠"作品的展出時間
- 展出思考性思緒的展覽，有助於國人對作品的想法
- 展覽作品不要過於概念性
- 作品不夠新鮮
- 多點美術方面作品
- 多些國際作品展覽
- 期望能看到更多像雙年展一樣棒的展覽
- 多邀請台灣當代藝術家
- 增加展出內容
- 展覽主題要明確
- 展覽多點變化性、展覽內容更豐富點
- 現代和傳統應同時兼具

● 對硬體及相關週邊設備之具體意見：

- 大廳設計很凌亂，沒有主題性
- 館內燈光太暗
- 館內說明牌，若燈光不足，可另加小型照明，如 LED 燈
- 開放公園、廣場，多放一些藝術品
- 地下室展間油漆味太重
- 美術館內部看起來有點老舊；部分展場維修應加強，牆上破洞未補
- 台北市立美術館招牌要醒目點
- 圖書館應提供免費上網服務
- 穿廊光線應該要更亮
- 增多一樓電腦的數量
- 館外場地的地板需要妥善維護
- 用餐環境有待改善；提供更多餐飲選擇；餐廳品質差
- 冷氣太強

- 展場中可以設置一些椅子
  - 搭乘公車不便，建議站牌移至美術館對面；改善交通便利性
  - 應提供腳踏車停放區
  - 停車位太少
  - 增加廁所數量
  - 館外應設立廁所
- 對展覽的文宣品、簡介、文字說明之具體意見：
- 展覽品說明字太小且不詳盡，人多時，會太擠看不清楚
  - 不易找到作品的文字說明
  - 作品說明太少
  - 作品的介紹標示再清楚點
  - 雙年展 DM 內容太少，希望可以增加介紹及照片等
  - 提供多一點雙年展的紀念品以供保存
  - 應撥放更多的影片
  - 提供更多英文解說
  - 展覽品簡介應要有英文；英文說明需要加強
  - 多一些外國語言的文字介紹
- 對展覽的陳列方式之具體意見：
- 看展覽時，有影音作品的聲音會互相干擾
  - 影片性質的展覽佔了大部分，人多時參觀不易
  - 展覽品除了影像外，應多些圖像
  - 沒有明確的標示出作品位置
  - 多一些藝術的多媒體互動
  - 展覽作品裝修部份粗糙了點
  - 地下樓層的作品有聲音裝置的部分，應有隔音才不致於影響觀看其他作品的觀賞品質
  - 這次展品陳列有點亂
  - 作品音量應控制，觀賞時會相互干擾
  - 展覽作品的保護不夠

- 對引導指標與動線安排之具體意見：
  - 展覽動線標示應再清晰一些
  - 展覽動線規劃要更清楚
  - 因展場很大，希望設置休息的地方
  
- 對票價之具體意見：
  - 建議北美館與國外美術館一樣，為免費參觀
  - 台北市學生應該都可以免費參館
  - 可以維持免費
  - 票價可以再高點
  - 票價太便宜，不符成本效益
  - 希望老師也可歸類於優惠票內
  - 全票 20 元，優惠票 10 元，會更有吸引力
  - 學生應給予免費參觀以提昇台灣學生的美術涵養
  
- 對強化宣傳之具體意見：
  - 活動宣傳要加強
  - 展覽活動的廣告量不夠
  - 增加文宣、廣告
  
- 對導覽服務之具體意見：
  - 解說導覽的距離太近，會互相干擾，應保持一定的距離
  - 應要有其他語言的導覽，收聽器應該可以只收聽想聽的展覽
  - 增加導覽次數
  - 建議導覽應在不影響其他民眾觀賞情況下為之，如降音量或在視聽室外解說
  - 應加強解說的導覽服務
  - 不易找到導覽說明人員
  
- 對教育活動之具體意見：
  - 多推廣、規劃教育活動
  - 寒暑假的教育活動舉辦多一點
  - 教育活動規劃要更用心，加強兒童藝術教育活動

- 對服務人員服務之具體意見：
  - 服務人員制服可隨展覽主題作變化
  - 服務人員可以再年輕化點
  - 曾接觸過某男性服務人員，其態度不是很好
  
- 其它具體意見：
  - 小朋友管制要加強，順便機會教育
  - 希望針對不同特質的展覽只開放特別年齡的參觀者進入觀展
  - 中庭從未曾看到開放
  - 不能拍照，很可惜；希望可以開放照相
  - 應該設立兒童館，才能保持展覽館的秩序品質
  - 施工場所應適度美化，美感應無所不在
  - 館內太吵雜
  - 希望開館時間可以再延長
  - 推出教育參觀禮儀，讓參觀者有更舒適的空間
  - 互動性不佳
  - 可仿國外提供在不打閃光燈情況下可以室內攝影
  - 舉辦音樂會或戶外廣場活動



## 第肆章 綜合結論與建議

- ◆ 台北市立美術館參訪民眾特質，較集中於年輕、高教育程度、在學學生族群，顯示未來台北市立美術館在爭取中上年齡族群到館參觀方面，仍有相當大的努力空間。
  - 從本次參訪民眾特質的輪廓分析中顯示，女性佔六成八；年齡在 29 歲以下的比例佔 67.5%；其中 20-24 歲佔二成六最多，13-19 歲、25-29 歲兩年齡層也有兩成以上的比例；大專以上教育程度者佔八成二；在學學生佔四成六。
  - 從居住地地來看，來自台北市的比例最高，佔 43.4%；其次是台北縣 32.3%；桃園縣佔 6.1%，也有 5.2% 為國外來的觀光客。
    - 來自台北市的參訪民眾中，以居住在士林區、大安區、北投區、中山區、內湖區等行政區的比例較高。
    - 來自台北縣的參訪民眾，則以中和市、板橋市、永和市、三重市等鄉鎮市的比例較高。
  - 參訪民眾到館方式主要以搭乘捷運為主，佔五成一；其次自行開車者佔二成七。
  - 有五成八的參訪民眾到館次數達 4-10 次；二成七的參訪民眾到台北市立美術館參訪次數在 11 次及以上；而第一次到館參訪的民眾佔二成二的比例。
  - 綜合上述參訪民眾特質可以發現，目前到台北市立美術館參訪的民眾，較偏向年輕、高教育程度、在學學生、多次性參訪等特性，依本研究結果，建議台北市立美術館應設計吸引或符合 40 歲以上族群觀賞需求之主題展覽或活動，以爭取此一年齡族群到館參觀。
  
- ◆ 目前台北市立美術館的整體表現，獲得參訪民眾不錯的評價，值得肯定。
  - 參訪民眾對台北市立美術館整體滿意度為 72.8%；持中等評價(普通)的比例佔 23.8%；僅 3.4% 持不滿意的意見。顯示台北市立美術館整體表現，參訪民眾給予相當不錯的評價。
    - 上午時段到館參觀、年齡為 13-19 歲、目前在學、居住在台北市，尤其是士林區或南港區等特質的參訪民眾，對台北市立美術館整體感覺表示滿意的比例較其他特質參訪民眾高。
    - 下午時段到館參觀、年齡在 40 歲及以上、非在學學生等特



質的參訪民眾，表示非常滿意或滿意台北市立美術館整體表現的比例較低。

- ◆ 「展覽」是參訪民眾參與台北市立美術館最高比例的活動項目，而錄音導覽/團體導覽、聽音樂/看電影、演講會、教育推廣活動等也有一定的參與比例，而各種不同活動類型的參與者特質也有差異，建議台北市立美術館應針對不同類型活動參與者之特質，提供符合該參與族群需求之活動內容，才能提升各項活動參與者對台北市立美術館之整體滿意度。
  - 參與台北市立美術館「展覽」活動的參訪民眾特質，基本上與本次參訪民眾的特質一致，並沒有顯著差異。
  - 年齡在 13 至 19 歲或 40 歲及以上、女性、參館次數達 11 次及以上等特質的受訪者，曾經參加「錄音導覽/團體導覽」活動的比例較明顯。
  - 參館次數達 11 次及以上的參訪民眾，曾經參加過「聽音樂/看電影」活動的比例較其他特質參訪民眾高。
  - 年齡在 40 歲及以上、非在學者、參館次數達 11 次及以上等特質的參訪民眾，曾參與台北市立美術館「演講會」或「教育推廣」活動活動的比例較明顯。
  - 從上述分析得知，年齡在 40 歲以上的參訪民眾，到館的次數較多，參與台北市立美術館「錄音導覽/團體導覽」、「聽音樂/看電影」、「演講會」或「教育推廣」等活動的比例，均較年輕族群高，未來可深入了解此族群對上述各種多元性活動的設計之具體需求及建議，強化爭取此一族群到館參訪的意願。
    - 根據受訪民眾針對導覽服務提出之具體建議包括：增加導覽次數及服務、解說導覽員之間應保持一定距離或解說時的音量，避免互相干擾、更容易找到解說導覽員等。
  
- ◆ 台北市立美術館未來提升整體滿意度時，最應優先強化的面向，是提升

參訪民眾對「展覽活動」的滿意度。

- 綜合參訪民眾對台北市立美術館在服務人員與指標動線安排、展覽內容、教育推廣活動、硬體及相關週邊設備等各面向的滿意度，及其對整體滿意度之影響力，分析台北市立美術館整體滿意度之優劣勢面向，結果顯示「展覽活動」是影響參訪民眾對台北市立美術館整體滿意度的最重要指標，但目前相對較其他面向的滿意度則偏低的面向，是台北市立美術館未來應優先提升參訪民眾滿意度的優先面向。
  - 展覽活動面向中所包括之「展覽內容」、「展覽陳列方式」及「展覽文宣品、簡介、文字說明」等三項指標中，又以「展覽內容」對整體滿意度的影響力最大，尤應最為重視。
  - 在本次調查最後，參訪民眾提出對台北市立美術館具體建議事項中，也以對「展覽內容」的建議比例最高，具體內容包括：強化展覽內容的豐富性、多元性及變化性、同一個展覽的展期太久、希望有更高品質的藝術品、提升展覽品質的一致性，避免不同展覽的品質落差太大、展覽內容要更貼近民眾生活、多些國際作品展覽、期望能看到更多像雙年展一樣棒的展覽等。
  - 受訪者對「展覽陳列方式」的具體建議包括：展覽品除了影像外，應多些圖像、有影音的展覽作品會互相干擾、沒有明確的標示出作品位置、展品的陳列有點亂、對展覽作品的保護不夠等。
- ◆ 在台北市立美術館各項服務指標中，「引導指標與動線安排」應列為第一優先提升參訪民眾滿意度之指標，建議具體深入了解現有引導指標、動線安排之缺點，擬定改善方案及滿意度改善成效評估，以有效提升參訪民眾整體滿意度。
- 台北市立美術館服務面評估的四項滿意度指標中，以「服務人員的服務態度」獲得參訪民眾的滿意度最高，其次是「服務人員的服裝儀容」、服務人員的專業程度等兩項指標；相對而言，「引導指標與動線安排」的滿意度較低。
  - 進一步分析服務人員與指標動線安排各項指標，對整體滿意度之影響力及各指標之表現優劣勢時顯示，「引導指標與動線安排」是影響參訪民眾對台北市立美術館整體滿意度之重要指標，但目前參訪民眾對其滿意度偏低的指標，建議台北市立美術館在服務方面，應優先提升「引導指標與動線安排」的滿意度，以有效提升參訪民眾

整體滿意度。

- 參訪民眾對引導指標與動線安排的具體意見包括：展覽動線標示應再清晰一些、展覽動線規劃要更清楚、因展場很大，希望設置休息的地方等。
- ◆ **教育推廣活動的兩項指標，參訪民眾的滿意度均不及六成，仍有努力空間。尤其「教育活動的內容」是影響參訪民眾對臺北市立美術館整體滿意度之重要指標。**
  - 在教育推廣活動的兩項評估指標中，「教育活動的內容」滿意度為59.0%；而「教育活動舉辦方式」的滿意度為56.1%。
  - 參訪民眾對教育推廣活動的具體建議，則以期望多舉辦教育推廣活動，及教育推廣活動的設計更用心等。
- ◆ **「建築物的整體設計」、「服務台的服務品質」、「週邊的環境(例如廣場等)」是臺北市立美術館硬體及相關週邊設備之優勢指標，未來可透過廣告、公關及行銷活動，突顯此一優勢性，有效提升臺北市立美術館的整體形象。**
  - 在硬體及相關週邊設備的五項評估指標中，以「服務台的服務品質」滿意度最高，其次是「館內廁所的清潔衛生」，滿意度均達八成以上；而「週遭的環境」、「建築物的整體設計」、「交通便利性」的滿意度也有七成五以上的滿意度。
  - 從硬體及相關週邊設備各項指標，對整體滿意度之影響力及其滿意度之優弱勢分析得知，「建築物的整體設計」、「服務台的服務品質」、「週邊的環境(例如廣場等)」是影響參訪民眾對臺北市立美術館整體滿意度之重要指標，同時目前參訪民眾對其滿意度相當高的優勢指標，是臺北市立美術館需要持續維持或突顯其優勢性的指標。