

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

探討民眾對高雄市立兒童美術館服務品質滿意度之調查

作者：

閻源川。私立樹德家喬。高三 06 班

賴建志。私立樹德家喬。高三 06 班

林志韋。私立樹德家喬。高三 06 班

指導老師：

王繡鈴老師

壹●前言

一、研究背景

1983年，當時的高雄市長許水德提議興建高美館，經歷過三任市長十餘年的籌備與興建波折，在1994年6月正式開館。在行政組織上高美館原隸高雄市政府教育局，2003年高雄市立美術館與文化局合力爭取，獲得文建會「第一期地方文化館計畫」補助，將原本位於園區內閒置的遊客服務中心改造為高雄兒童美術館，經過2年的硬體空間改造與籌劃，終於在2005年初盛大開館。

二、研究動機

台灣地區近年來由於國民所得增加、生活品質水準大幅提升，以及實施週休二日之後，國人擁有更多的閒暇時間從事休閒活動，為了將生活過的更充實，人們多利用工作之餘及假期走向戶外，從事放鬆身心的休閒活動，進而從休閒活動中尋找工作以外的生活樂趣，而參觀博物館或者是美術館也是屬於國人們休閒活動重要的一環，而近年來參觀博物館的人數日漸增多，現今的博物館是以顧客為導向當成主軸，強調以「人」為中心參與互動式展示，亦即符合博物館觀眾的需求與想法為訴求，為了讓來參觀博物館觀眾能感受到文物的視覺以及環境的體感方面的滿足，除了基本的展示內容需要具有豐富性話題性之外，生動活潑且互動性高的展示型態更是吸引觀眾參觀博物館的誘因，更重要則是以觀眾為導向的概念強調博物館的服務品質來建構博物館的親和形象。

三、研究目的

以「遊客」為研究對象，試圖找出提升兒童美術館的服務品質，瞭解目前兒童美術館服務品質是否符合遊客訴求。

- (一) 由文獻探討歸納出遊客參觀服務品質之評量標準。
- (二) 藉由文獻與問卷調查，探究遊客對於兒童美術館服務品質滿意度。

貳●正文

一、文獻探討

(一) 兒童相關設置

兒童美術館設置是針對不同的年齡層孩子之學習能力與興趣，及活動性、獨特性、完整性的特質，分別設計適切的展示與活動。因此在設置的哲學思考亦有所不同。

1. 自由開放的空間

選擇的自由是博物館學習環境的重要特色之一。兒童美術館的學習方式，是依孩子個人需要而有自由而不同的選擇。通常是自我導向的學習，與學校之他人導向的學習截然不同。兒童可以自由選擇自己喜歡的主題與活動，沒有唯一性與強迫性。對兒童而言，到兒童美術館戶外教學參觀，相較於校內學習有更大的自由；在校外教學活動中，兒童往往能夠積極地思考各種感興趣的問題，主動地探

探討民眾對高雄市立兒童美術館服務品質滿意度之調查

索新的知識領域，在問題的探索和獨立思考中不斷有新的「發現」，從而產生新穎而獨特的想法。因此兒童博物/美術館不僅提供了兒童在學校之外更自由與開放的學習空間，激發兒童個別的發展，並促使兒童更自主去思考與概念之建構。

2.參與互動式的特殊性

「我聽到的容易忘記 我看到的容易記得 我親手做的才真正了解」成爲波士頓兒童博物館的一句名言，至今也是許多博物館及探索中心所奉爲圭臬。這段話正點出兒童博物館的本質－「動手操作」，其打破一般博物館『請勿動手』的禁忌。由於以「請勿動手、保持肅靜」爲大前提的傳統成人博物館，無法迎合兒童好動的本性，其內涵也無法滿足幼兒在成長過程中遊戲學習的特殊需求，因此以兒童爲主要的對象之兒童博物館，特別強調「請你動手」。以多感官經驗爲訴求的教育方式，比單一感官爲訴求者有效。因此，兒童若單純以閱讀、觀賞等視覺方式吸收資訊時，事後還能清晰記憶的成分，是遠低於結合觸碰、動手操作、口述表達、表演等訴求多感官經驗的學習方式。換言之，眼耳鼻口身五官經驗中越多感官功能的展示方式，是越容易讓兒童投入和吸引的展示方式。因此，目前兒童博物館多以結合五官經驗設計之參與互動式的展示，不僅讓兒童可以動手觸摸有觸鍵的互動式展品，還鼓勵兒童親身實驗，運用多重感官來進行探索，讓言語的回應、文字的輔助、親身的參與、及與他人互動等方式，與展覽產生各種交流，邁出單純觸碰的「動手」經驗。讓兒童用腦去思考、用手去操作，在錯誤中學習，逐漸建構自己的概念，表達自己的意見，這樣的展示方式將帶給兒童心智成長莫大的幫助。

3.導覽教育的重要性

導覽是兒童美術館中最常見的教育活動之一，主要是協助激發兒童藝術欣賞的潛能，增加鑑賞、分析、討論的能力。導覽活動主要針對展示廳內的展品作導覽，藉由導覽手冊的使用，和問題的討論等方式進行，將展示的知識與訊息，由簡單至複雜、有條有理的組織內容提示，以利兒童學習，並提昇兒童藝術的洞察能力。同時，兒童美術館會針對不同年齡層的兒童給予不同主題、不同型態的導覽。以參與性的導覽能刺激兒童深層的學習與批判性思考，並藉由活動方式讓兒童自己提出或回答問題，同時針對問題相互討論，讓兒童產生主動學習的效果。

(二) 服務品質

服務包含許多方面，如：軟體(無形)和硬體(有形)。服務也是一種態度、情緒和倫理。態度包含尊重、體諒、接納的態度。情緒包含情緒的勞動、情緒的表達。倫理包含人際關係、群己倫理。服務可以說是包含了有形的實體和無形的態度和感受，在博物館中的展示設備，就是有形的實體，而導覽人員表現出的態度和帶給遊客的感受即是無形的。因而服務產生了以下這四種特性：

探討民眾對高雄市立兒童美術館服務品質滿意度之調查

1.無形性(intangibility)：大部份的服務是無形的，顧客在購買前是無法看到、摸到、聽到、感覺到或聞到。在銷售前服務沒有辦法像實體產品那樣經由檢驗來確保品質。因此顧客在購買時會要求保證或以具體事實來降低消費服務的不確定性。

2.不可分割性(inseparability)：服務與消費通常是同一時間發生的，而實體產品則必須先經過造、儲存、配送、購買等過程，最後消費使用。其生產與消費卻常常是不同時間發生的。但是因為服務的不可分割性，因此在提供服務時，提供的服務人員和配合的設備和顧客三者是必須同時在場，三者間互動的關係成爲影響服務品質的重要因素。服務提供者可將服務同時提供給更多人享用來改善不可分割性的限制。

3.異質性(heterogeneity)：服務常會隨著提供服務者、提供服務的時間、提供服務的地點、環境而有不同。尤其是提供服務者有時因情緒、態度的不同而導致提供的服務不同。

4.易逝性(perishability)：服務不像實體產品可以儲存，服務無法以存貨的方式來調整供需，顧客也無法多購買一些，因此常造成顧客無法滿足，造成對服務品質難以評估。

品質常常是很難加以評論它的好與壞，尤其在服務業更是難以定義，只有靠親自去接觸體驗才能瞭解。品質是產品在使用的期間能夠滿足顧客的需求，其定義反應出以顧客爲期望的導向，並以標準與規格，即以產品、價值爲基礎的方法，並且在製造過程中檢驗產出與標準之間是否一致，若不合標準的產出則再一步分析其不合標準的原因，之後採取修正措施。

服務品質包含了無形性、有形性、不可分割性、異質性和易逝性。它是無法加以具體化，在顧客消費的同時，服務品質也隨之產生，而提供服務者也會隨著時間、地點提供不同的服務。因此服務品質並不能保證永遠一樣。許多學者提出他們對服務品質的定義，其定義如下：

- 1.內部品質(internal qualities)：是顧客看不見的品質。
- 2.硬體品質(hardware qualities)：是顧客看得見的硬體品質
- 3.軟體品質(software qualities)：是顧客所感受與看見的軟體品質。
- 4.即時反應(time promptness)：是服務的時間及速度。
- 5.心理品質(psychological qualities):是服務人員的禮貌應對及接待是否親切。

滿意度(satisfaction)之定義爲：是指一個人感覺愉悅或失望的程度。顧客滿意度(customer satisfaction)則是指：係源自於顧客對於產品的期望及結果的感受。若其結果不如期望，顧客將感到不滿意；如果結果符合期望，顧客便能感到滿意；如果結果超過期望，顧客則能感到高度愉悅或滿意。因此兒童美術館之

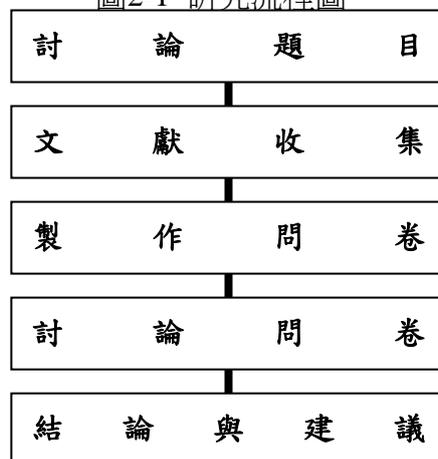
探討民眾對高雄市立兒童美術館服務品質滿意度之調查

觀眾滿意度定義為觀眾對於兒童美術館之軟硬體設施、設備與各項服務的整體感受。

二、研究方法

(一) 研究流程

圖2-1 研究流程圖



(二) 研究對象

這次的研究對象是在國定假日及週休二日來到高雄兒童美術館的遊客，並對參館完的遊客放問卷。

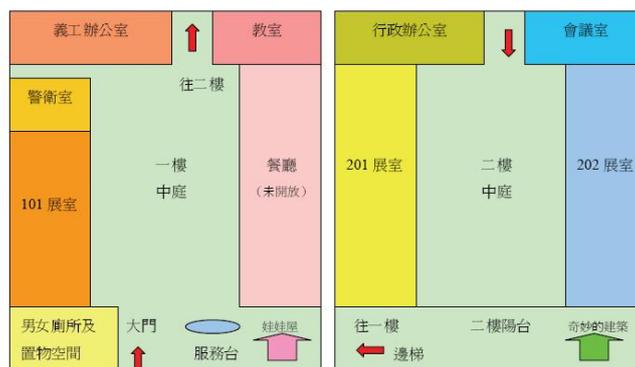
(三) 問卷設計

問卷的設計是對於高雄兒童美術館內的動線、陳設及高雄兒童美術館中服務人員的穿著以及服務的態度、服務台所提供的相關文宣等其他事項的滿意度。

(四) 研究場所

這次的研究地點是在高雄兒童美術館的館內與戶外場所如下：

圖2-2 兒童美術館館內空間圖



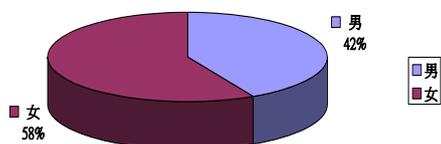
三、統計結果

這次的問卷發放共150份，只要是參館過的遊客都會接受問卷填寫，實際收回共150份，有效問卷147份、無效問卷3份。統計結果如下：

探討民眾對高雄市立兒童美術館服務品質滿意度之調查

(一) 到來遊客的基本資料

圖3-1-1 遊客性別統計圖



到訪兒童美術館的男性遊客(42%)及女性遊客(58%)比例；以女性遊客居多。

圖3-1-2 遊客年齡統計圖

30歲以下(22%)、31~40歲(27%)、41~50歲(39%)為佔大部分比例；以41~50歲為主要到訪對象。

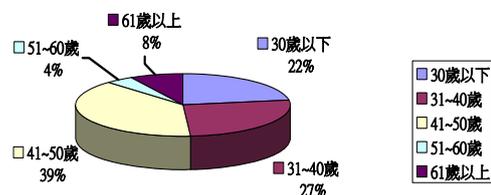
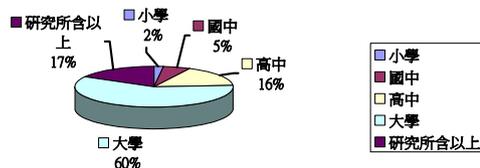


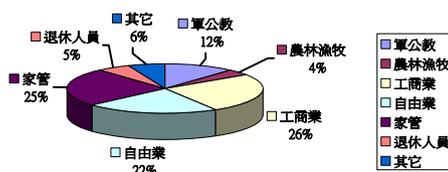
圖3-1-3 遊客教育程度統計圖



到來遊客的教育程度主要大學(60%)，次之研究所含以上(17%)，再來是高中(16%)；到訪的遊客學歷都以大學為主。

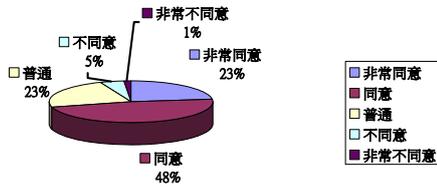
圖3-1-3 遊客職業統計圖

職業中以工商業(26%)、家管(25%)、自由業(25%)佔比例大部分；軍公教(12%)中主要是教師為多，其它(6%)的族群以學生為代表。



(二) 遊客對於兒美館服務品質滿意度

圖3-2-1 遊客對展示品富有教育性統計圖



有48%遊客同意兒童美術館展示品是富有教育性為最多，而有1%遊客非常不滿意。

圖3-2-2 遊客對參觀動線統計圖

有39%遊客同意兒童美術館具有整體流暢的參觀動線為最多，而有1%遊客非常不滿意。

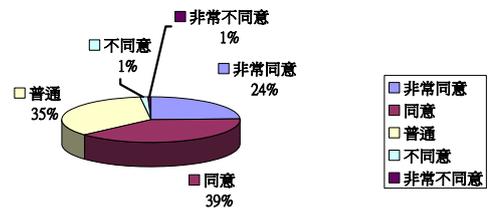
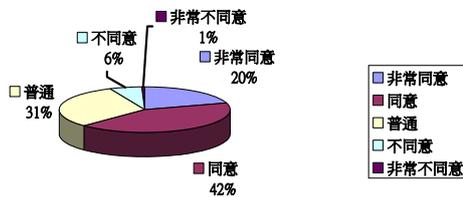


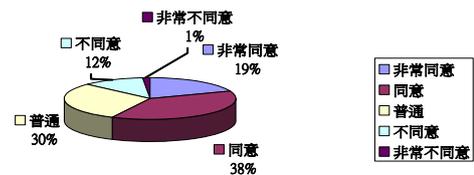
圖3-2-3 遊客對指標系統統計圖



有45%遊客同意兒童美術館的指標系統能幫遊客找到正確的位置為最多，兒童美術館不定點會設置一些趣味性的藝術指標系統。

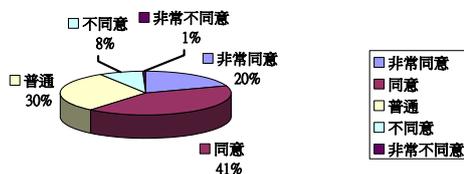
圖3-2-4 遊客對活動區域統計圖

有38%遊客同意兒童美術館在館內、館外都具有充分的活動空間為最多，因此並不會限制住孩童的活動。



探討民眾對高雄市立兒童美術館服務品質滿意度之調查

圖3-2-5 遊客對文宣內容統計圖



有41%遊客同意兒童美術館的文宣是符合遊客與兒童的需要為最多，給遊客的文宣主要都是資訊的消息，而給兒童的文宣內容主要都是定期展覽的學習單。

圖3-2-6 遊客對導覽人員專業知識統計圖

有42%遊客對於兒童美術館導覽人員的專業知識都覺得普通為最多，兒童美術館導覽人員是採志工性的，所以不會有專業的要求。

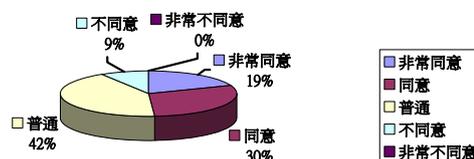
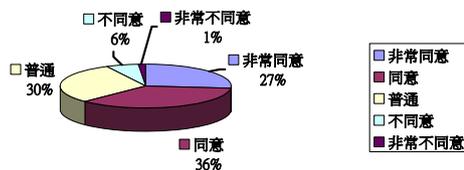


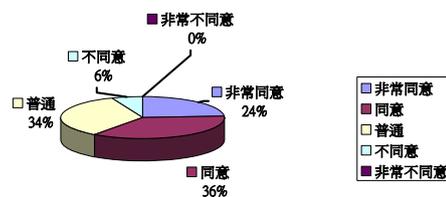
圖 3-2-7 遊客對服務台諮詢服務統計圖



有 36%遊客同意兒童美術館的諮詢服務為最多，不管是活動或著展覽事項都願意接受諮詢，而有 1%遊客非常不滿意。

圖 3-2-8 遊客對服務人員積極解決統計圖

有 35%遊客同意於兒童美術館的服務人員會積極解決遊客問題為最多，服務人員的主動與積極的態度，因而產生遊客較好的印象。



探討民眾對高雄市立兒童美術館服務品質滿意度之調查

參●結論

結論：在問卷的統計上發現前來的女性居多，而且大部分都是 41~50 歲的遊客較為頻繁，來的也都大部分是媽媽或父母帶著小孩前來，因此來的次數也就較為頻繁，以家長這族群都是以開車為主，相對學生和老年人都會是走路搭乘公車前來較為方便，在不定期的展覽上都會吸引遊客的參觀，因此到來的主要目的都是為了展覽、休閒娛樂以及親子互動，因而吸引遊客前往。

建議：兒童美術館在服務台旁提供的文宣種類都偏屬於其它性質的藝術展覽並非資訊兒童美術館的資訊，因此希望能提供更多有關親子的活動、書籍等資訊，會對到來的家長更多的索取。

肆●引註資料

一、中文文獻：

(一) 施惠櫻 (2008) 博物館服務品質與滿意度之研究-以國立台灣史前文化博物館為例。6-35

(二) 許惠蜜 (2005) 台灣兒童美術館之現況研究。5-24

(三) 彭子凌 (2008) 博物館服務品質與滿意度之研究：以學齡前教師使用兒童美術館戶外教學為例。8-67

(四) 廖沛怡 (2009) 為兒童展示：兒童美術館中兒童觀眾參觀行為之研究。11-54

二、網路文獻：

(一) 高雄市立美術館兒童版網站。(檢索日期 2011/09/11)，
<http://www.kmfa.gov.tw/KMFAKIDS/home01.aspx?ID=1>

(二) 高雄市立美術館認識兒童美術館。(檢索日期 2011/09/11)，
[http://www.kmfa.gov.tw/home02.aspx?ID=\\$2006&IDK=2&EXEC=L](http://www.kmfa.gov.tw/home02.aspx?ID=$2006&IDK=2&EXEC=L)