

陽明山國家公園陽明書屋 95 年 2 季遊客滿意度調查分析報告

一、調查目的：

本處陽明書屋管理站為持續提昇遊客服務品質，瞭解參訪遊客滿意度，持續進行遊客滿意度調查，調查結果並作為陽明書屋管理站日後經營管理改進方向之參考與建議。

二、調查方法：

調查方式採人員調查結合書面方式的抽樣調查，抽查樣本以每隔三至五梯之隊伍中抽取蒞臨陽明書屋參觀完畢後之 10 位遊客填寫問卷（不足 10 名仍予以調查）。本季調查期間自 5 月 15 日起至 6 月 23 日止計抽查 100 份問卷，共計抽查 14 梯隊伍，其中個人場次 9 梯，團體場次 5 梯，有效卷 100 份，無效卷 0 份。（本次問卷內容：如後附件）（抽樣樣本數以 100 份為限係考量人力、時間及依據 94 年度購票進入陽明書屋參觀總人數 46,509 人，平均每季 11,627 人，每月約 3,876 人次為考量，故未以信賴度 0.95 最少抽樣樣本數 385 為準則。）

三、基本資料統計分析：

問卷項目	類別	本季有效樣本數	本季無效樣本數	95 年第 2 季 (4~6 月) %	95 年第 1 季 (1~3 月) %
1. 性別	男	41	0	41	28
	女	59	0	59	72
2. 年齡	20 歲以下	13	0	13	17
	21~30 歲	5	0	5	13
	31~40 歲	13	0	13	8
	41~50 歲	30	0	30	17
	51~60 歲	20	0	20	24
	61 歲以上	19	0	19	21
3. 教育程度	初國中（及以下）	42	0	42	11
	高中（職）	15	0	15	48
	大專/大學	34	0	34	36
	研究所（及以上）	9	0	9	5
4. 職業	學生	13	0	13	27
	軍警公教	16	0	16	11
	農林漁牧	6	0	6	1
	工商貿易	23	0	23	16
	退休、家管	38	0	38	40
	其他	4	0	4	5
5. 居住地	台北縣、市	49	0	49	41
	外縣市	49	0	49	59
	外國人	2	0	2	0

附註：抽查問卷為 100 份。有效卷 100 份，未有無效卷。

分析：

本次受訪者的基本資料中男性佔 41%，女佔 59%，女性仍多於男性。年齡層分佈以 41 至 50 歲佔 30% 為多，次為 51 至 60 歲佔 20%、61 歲以上佔 19%，整體顯示，在本季中蒞臨陽明書屋參訪的遊客以 41 歲以上中年人佔 69% 為多數。學歷方面本季以初國中及以下佔 42% 最高，其次為大專/大學佔 34%、高中（職）15%、研究所程度 9%，本季初國中及以下遊客增加 31%，顯示書屋除適合對研究歷史有興趣者前來參訪外，亦適合一般大眾參觀，是一個兼具知性與感性的遊憩場所。職業方面：以退休家管佔 38% 為多，退休家管遊客常是社會中較有時間出門旅遊的一群，而參觀書屋專人導覽解說的方式，讓遊客可以在輕鬆的參觀行程中又有一些知性的收獲，應是退休家管遊客樂於前來的要因。居住地在本季調查中，外縣市台北縣市一樣，各佔 49%，外國人佔 2%，外國遊客的上升提醒本處雙語化參觀環境與外語解說人才培訓的必要性。

四、遊客意見統計分析：

(1) 您是第幾次參觀陽明書屋

	第 一 次	第 二 次	第 三 次	第三次以上
上一季	81	13	4	2
本 季	77	15	2	6

(2) 您從何處得知陽明書屋開放訊息

	報 章、電 視、廣 播	網 路	公 佈 欄	親 友 介 紹	其 他
上一季	15	3	7	44	30
本 季	26	3	7	47	17

(3) 您是搭乘何種交通工具來到陽明書屋

	公車客運	遊 覽 車	汽 機 車 計 程 車	徒 步	其 他
上一季	10	42	30	15	3
本 季	17	52	24	4	3

(4) 您參觀陽明書屋的動機為

	參 加 團 體 活 動	沒 來 過 好 奇	對 蔣 公 慕 仰	研 究 歷 史	其 他
上一季	32	24	11	11	7
本 季	53	17	16	10	4

(5) 為維護參觀品質及考量空間大小，目前每梯次參觀 50 人的措施您覺得：

	很 滿 意	滿 意	可 接 受	不 滿 意	很 不 滿 意
上一季	24	42	31	3	0
本 季	36	34	26	4	0

(6) 參觀導覽時間每梯次為一小時的措施：

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意
上一季	21	44	30	5	0
本季	39	41	17	2	0

註：未勾選（填寫錯誤）：1人

(7) 對本季參觀梯次的安排：

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意
上一季	20	46	34	0	0
本季	29	44	26	1	0

(8) 您對陽明書屋解說導覽的內容覺得

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意
上一季	32	61	7	0	1
本季	60	30	9	0	1

(9) 您對陽明書屋服務人員服務的態度：

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意
上一季	42	52	6	0	0
本季	63	29	7	0	1

(10) 您覺得解說人員有那些地方需要加強（可複選）

	服務態度	解說內容	解說技巧	口齒清晰	無意見	其他
上一季	3	10	3	5	75	4
本季	4	3	5	10	66	0
未打勾	96	97	95	90	34	94

(11) 您在參觀後印象最深刻地方（可複選）

	蔣公與國父畫像	生活傢俱陳設	蔣公辦公室	蔣公書房	蔣夫人畫室	蔣公及夫人臥室	其他
上一季	56	26	22	14	27	38	7
本季	52	37	39	36	39	56	10
未打勾	48	63	61	64	61	44	90

(12) 您認為陽明書屋展示內容應加強的部份為（可複選）

	蔣公及夫人照片	歷史文獻資料	傢俱物品	戶外庭園	無意見	其他
上一季	16	42	7	23	28	1
本季	15	36	8	9	42	3
未打勾	85	64	92	91	58	97

(13) 目前陽明書屋實施收費是否合理？

	合	理	不	合	理	未	填
上一季	91		9		0		
本 季	94		4		2		

(14) 整體而言，您參觀完畢後的感覺：

	很	滿	意	滿	意	可	接	受	不	滿	意	很	不	滿	意
上一季	39		52		9		1		0						
本 季	60		34		6		0		0						

分析：

※單選題：

- (1)、受訪者第一次參訪陽明書屋的遊客為 77%，比上一季減少 4%。第二次參訪者 15%，比上季增加 2%。第三次參訪者 2%，比上季減少 2%。第三次以上參訪者佔 6%，比上一季增加 4%。在本季中第一次蒞臨參訪者下降 4%，第三次參訪者下降 2%。第一次參訪陽明書屋的遊客仍有 70% 以上，顯示陽明書屋遊客量仍有成長空間，而第一次來參觀書屋的遊客又以親友介紹為多，第二次及以上參訪者或為陪同親友前來，或為研究歷史，或為喜愛陽明書屋的庭園環境，更有為緬懷蔣公夫婦而來。
- (2)、對於陽明書屋的開放訊息經親友介紹來參觀者 47%，比上一季增加 3%，經由報章、電視、廣播參觀者 26%，比上一季增加 11%，經由網路得知訊息者為 3%，公佈欄 7%，其他 17%。其他項目欄的填寫內容有：路過、校外教學、受訓等原因。分析原因：親友間介紹來參觀上升原因應與上一季陽明山花季媒體宣導活動有正相關，而曾蒞臨參訪陽明書屋遊客的親身體驗感覺滿意，才會口耳相傳介紹親友前來參觀。
- (3)、交通工具方面則以搭乘遊覽車 52% 為多，汽機車、計程車 24%。公車客運佔 17%，徒步前來者為 4%。本季調查中，團體抽樣有 5 梯，個人遊客 9 梯。遊客性質上為參加團體活動、旅遊或研習等，大都以遊覽車為交通工具，僅少數團體遊客係各別開車前來。
自行開車或騎車前來者佔 24% 遊客量，此類遊客，多為個人遊客或家族型遊客，通常也較會建議設置停車場。而此類遊客中的少部份為老弱婦孺，確有需要自行開車前來，故殘障車位的劃設及相關無障礙空間的設置有其必要性；而其他開車族遊客或為習慣、方便等因素，則需加強宣導大眾運輸交通的便捷性及漫步國家公園自然步道對身心靈的益處，那是開車進入國家公園所無法體驗的自在。
- (4)、參觀動機以參加團體活動者 53% 為多，沒來過、好奇者 17%。對蔣公仰慕、研究歷史者各為 16% 及 10%，其他 4%。整體顯示：參觀動機仍以參加團體活動者為多，而參加團體活動者有公司行號、機關團體的員工自強活動、訓練研習活動及學校校外教學等，團體參觀又多為搭乘遊覽車前來，對於沒有停車場

的書屋來說，雖不便利，但仍吸引著機關、公司行號及學校前來參訪。推論：陽明書屋係陽明山國家公園轄區中唯一全程參訪有專人導覽解說的地方，親切的服務，各懷專長的解說志工，在解說過程中傾囊解說，雖有時間場次及購票的規定，但仍樂於前來參訪。對於沒來過、好奇者固可透過導覽解說以滿足其好奇心，而讓遊客瞭解國家公園維護保存人文史蹟之用心，建立國家公園永續發展意識深入一般遊客心中則需長期推動。

- (5)、認為每梯次參觀人數為 50 人之措施本季很滿意、滿意者佔 70%，比上一季增加 4%。可接受者計 26%。不滿意 4%。未有很不滿意者。整體顯示：每梯次參觀人數 50 人之措施遊客大多可以接受，但仍有 4% 不滿意。分析不滿意原因：不滿意的 4% 遊客多為個人場次遊客，個人遊客來自不同地方，性質不同的遊客時有遲到或併團參觀現象，若參觀解說過程中有遊客大聲討論或發表意見或拍照或脫隊，都極易造成混亂同時影響其他人的參觀。加強秩序維護及安檢應能改善人數太多之混亂狀況，對不遵守規定遊客則應強制勸告。
- (6)、對於導覽時間一小時之措施本季很滿意、滿意者佔 80%，比上一季上升 15%。可接受者 26%。不滿意 2%。未有很不滿意。漏填 1 人。顯示導覽時間一小時應為多數遊客所滿意。
- (7)、對本季參觀梯次的安排本季很滿意、滿意者佔 73%，比上一季上升 7%。可接受者 26%。不滿意 1%、未有很不滿意。整體看來，遊客對梯次之安排仍可接受。
- (8) 對導覽內容很滿意、滿意者本季達 90%，比上一季減少 3%。可接受者 9%，很不滿意者 1%。整體看來，遊客對導覽內容仍有高滿意度，但對於很不滿意者的 1% 仍值得解說員注意，除了對解說內容要能充分瞭解，涉及歷史人物解說時以中立立場解說為宜，在帶隊過程中與遊客充分分享與互動，應能減少遊客的不滿意度。
- (9)、對本站服務人員服務態度很滿意、滿意者佔 92%，比上一季減少 2%。可接受者 7%，未有不滿意者，非常不滿意者 1%。整體看來，遊客對本站服務人員的服務態度仍有高滿意度，對於很不滿意者的 1% 應係對應對導覽內容很不滿意的 1%，顯見由於不適當的解說內容會引發遊客對於人的不滿值得本站服務人員警惕。
- (13) 認為陽明書屋目前收費合理者佔 94%，比上一季增加 3%。認為不合理者 4%，2% 未填寫。顯示目前之收費額度應屬合理且為多數人所接受，有 1% 遊客建議 20 元。
- (14) 遊客參觀完畢後的整體感覺很滿意、滿意者 94%，比上一季增加 3%。可接受者 6%。未有不滿意、很不滿意者。

- (10) 複選題，本季中認為解說員需加強的地方：勾選服務態度 4%，解說內容 3%，解說技巧 5%，口齒清晰 10%，無意見者為 66%，其他 0%。在本季調查中對於解員口齒清晰有較大比例的人勾填，析其原因應係解說員個人口音或麥克風問題所致（本季有多位遊客填寫建議加強麥克風）。
- (11) 複選題，在參觀印象方面：蔣公與夫人臥室 56%為參觀印象中最高的一項達，次為蔣公與國父畫像 52%，傢俱陳設 26%，蔣公辦公室與夫人由畫室各為 39%，生活傢俱 37%，書房 36%。顯示現行文物展示及專人導覽解說方式，遊客參觀後都有深刻印象。
- (12) 複選題，認為展示內容應加強方面：以無意見者 42%為最高。其次為歷史文獻資料 36%。戶外庭園 9%。蔣公及夫人照片 15%。傢俱物品 8%。本季中對展示內容無意見者首次呈現最高，而歷史文獻資料在歷次調查中都有較高的比例，本季則僅次於無意見者，顯示遊客對書屋的展示內容應漸能認同，而對歷史文獻資料之加強亦覺重要。

五、第（15）項其他建議欄及各問項其他欄遊客建議，整理分類如下：

（一）解說、展示內容及解說員方面：

1、解說內容方面：

- (1) 充實歷史文獻資料，製成光碟廣為流傳。(1 人)。
- (2) 提供語音導覽、加強線上導覽功能 (1 人)。
- (3) 對導覽解說內容很滿意並註記：能與自然生態連結 (1 人)。

2、展示內容：

- (1) 可多擺些物品，如夫人畫作 (1 人)。
- (2) 本人聽障，最好有文字解說 (1 人)。
- (3) 複選題：印象深刻的地方勾選其他者註記：大廳 (1 人)。浴室 (2 人)。視野開闊 (1 人) (1 人)。對不開放房間好奇 (1 人)。
- (4) 複選題：對展示內容應加強地方勾選其他者註記：麥克風不清楚 (3 人)、燈光 (1 人)、提供文字解說書面資料 (1 人)。

3、解說員：

- (1) 導覽人員麥克風可否再清楚些。導覽動線指標須再明確些 (1 人)。

（二）、參觀人數、場次、時間、收費方面：

1、參觀人數：

- (1) 今天只有 2 人參觀品質非常好。50 人恐怕太多 (1 人)。
- (2) 開放小團體（家庭）參觀 (1 人)。
- (3) 30 人為宜 (1 人)。
- (4) 不滿意每梯 50 人，最多 30 人 (1 人)。

2、場次：

- (1) 對導覽參觀梯次可以接受，並註記：假日可再多一些場次（2人）。
- (2) 場次可整點安排（1人）。

3、時間：

- (1) 參觀時間可延長，讓遊客了解更多文化歷史（2人）。
- (2) 參觀時間1.5小時為宜（1人）。
- (3) 不滿意導覽時間1小時：因為解說人會說不清楚。（1人）。

4、收費方面：對目前收費額度勾填不滿意填寫

- (1) 20元（1人）。

(三) 交通方面：

- 1、公車直達陽明書屋大門口以利老弱婦孺。（1人）。

(四) 其他：

- 1、設置無障礙空間。（1人）。
- 2、增加休憩設施如餐飲、暫時停留區（1人）。
- 3、提供販售水設備、提供休息座椅（1人）。
- 4、夏天參觀室內溫度過高、感覺較熱（3人）。
- 5、庭園再加強美化，營造優質景觀吸引觀光客，但不破壞原有花木（1人）。
- 6、寫問卷的地方蚊子太多（1人）。
- 7、非常好（1人）。
- 8、希望可以拍照（5人）。
- 9、廣為宣傳（1人）。
- 10、可開闢一空間下午茶更有吸引點（1人）。

六、結論與建議：

(一) 解說、展示內容及服務人員方面：

- 1、**整體顯示**：遊客對解說內容（滿意度90%）及服務人員（滿意度92%）都有高滿意度，且透過解說員的全程導覽解說方式參觀，對展示內容都有深刻的印象。唯仍有遊客建議應充實歷史文獻資料、製成光碟廣為流傳，提供語音導覽、加強線上導覽功能、加強麥克風、燈光、提供書面文字解說資料、導覽動線指標須再明確。上述建議事項有些是陽明書屋一直持續在進行的工作事項，有些則為既有設施、設備應再加強功能及維修事項。
- 2、**有關充實歷史文獻資料乙節**，陽明書屋管理站每年均持續在進行，除購買相關書籍供解說人員參閱，並委託學者專家作成陽明書屋今昔人文變遷調查研究、邀請陽明山區耆老及當年侍從人員蒞臨指導、參觀並進行訪談，以期蒐集更完整真實的史料，相關委託研究案內容可在本處網站上查詢瀏覽。
- 3、**建議提供語音導覽乙節**，陽明書屋為提高遊憩品質，創造遊客優質的參觀體驗，採專人導覽解說方式帶領遊客進入參觀，屬於互動式的導覽，頗受大多遊客認同；同時考量陽明書屋的內部參觀非自由瀏覽，故現階段未提供語音導覽。

- 4、建議加強燈光乙節，陽明書屋中興賓館展示間燈光係原有設備呈現，另為停電時照明及加強燈光，增設有緊急照明燈及投射燈數盞，由現場管理人員視天候昏暗狀況才予開啟使用。

(二) 參觀人數、場次、時間及收費方面：

- 1、對於每梯次參觀人數最多 50 人之措施，本季很滿意、滿意者 70%，可接受者 26%，有 4% 不滿意。顯示每梯次參觀人數 50 人之措施，遊客雖大都可以接受，但仍有 4% 不滿意，而其中有 2% 遊客認為以 30 人為宜。

生態旅遊的最佳方式是小眾旅遊，遊客可以透過旅遊的方式來深入體驗自然認識環境，對自然生態的影響也較少。唯為使更多遊客可以共享這份資源，經各方面考量評估後以每場最大容量 50 人進入中興賓館參觀，期在環境與遊客間取得一個最適值。

建議仍持續辦理彈性參觀場次之服務，於預約團體取消參觀時開放個人遊客進入參觀，在例假日、寒暑假或花季期間增加解說人力、個人參觀場次，讓臨時前來書屋的小眾遊客亦能進入參觀。另服務人員與遊客互動時（遊客諮詢或帶隊解說中）可適時宣導為維護歷史文物暨自然資源而採遊客總量管制措施之必要性。希望在開放更多遊客進入參觀之餘，亦能同時保存此區資源的完整性，期待陽明書屋成為陽明山國家公園兼具人文與自然資源生態旅遊體驗的示範區之一。

- 2、對於導覽時間一小時之措施，本季很滿意、滿意者佔 80%。可接受者 17%，不滿意 2%。顯示導覽時間一小時之措施遊客大都可以接受。不滿意 2% 則希望更彈性。導覽時間一小時之設計，原係僅就陽明書屋的今昔人文歷史變遷及周遭環境為介紹，同時考量一般大眾遊客的參觀腳力與體力。建議對於目前固定時間、固定梯次的專人導覽解說方式，若遇參觀遊客中對季節性出沒的動、植物或生態有興趣時，由解說員視成員意見而延長參觀時間，但為避免各參觀場次互相干擾及維護遊客參觀品質，仍不宜超過 1.5 小時。對於由個別散客所組成的參觀團體，則由解說員於帶隊進入參觀時徵詢所有成員意見，若有不同意見者，仍以公告的一小時為解說時間。

- 3、針對參觀梯次的安排，很滿意、滿意者 73%，可接受者 26%。整體看來，多數遊客對梯次之安排大都可以接受，有 1% 的遊客表示不滿意，應係錯過參觀時間無法進入，故建議增加參觀場次。

4、收費方面本季調查亦有高達 94% 的遊客認為合理，使用者付費觀念應已為多數遊客認同與接受。

(三)、交通方面：

目前大南汽車客運公司有小 9 區間車來回花鐘-竹子湖-大屯自然公園。並在陽明書屋門前設有停等站。唯山區天候、遊客不定，該公司平日一小時發車一班，假日則半小時發車一班，相關發車班次時間請洽該公司網站查詢（網址：<http://www.dnbus.com.tw>）。

(四) 其他：

- 1、有關設置無障礙空間乙節，陽明書屋各建物係興建於民國 59 年間，其設計年代對於無障礙環境較不注重，故幾乎無任何無障礙空間設施。本處接管以來，除在大義館遊客服務站及大忠館陸續設置了無障礙廁所、無障礙坡道及導盲磚等設施，中興賓館入口大門也加釘斜木板方便輪椅進出；今年在中興賓館與大忠館展場已覓得適當位置增設升降梯，預計於年度內配合修繕工程施作時一併施工，以方便行動不便者上樓參觀。
- 2、有關增加休憩設施、暫時停留區提供販售水設備、休息座椅等建議，陽明書屋主體建物中興賓館於民國 59 年興建，原意係為接待外賓及蔣公夫婦夏日避暑之用，其建物隔間設備係依一般家居活動而設計。本處為保存歷史建物原貌及展示文物安全等考量故未便於主建物增設上述隔間。但為服務遊客仍在陽明書屋遊客服務站內設有休息區座椅及礦泉水販賣機（但室內禁止飲食，遊客服務站服務台旁）、中興賓館內部僅於一樓入門處迴廊左右兩邊設有長條木椅八張，提供不堪久行或身體不適遊客稍作休息使用。

綜觀本季調查，遊客對陽明書屋的整體滿意度高達 94%。對於服務人員的服務態度也高達 92%。對於參觀導覽場次、時間及人數限制雖有建議，但大多數人仍可接受。收費方面仍亦有高達 94%認為合理。遊客其他各項建議與不滿意部份都可提供本站爾後經營管理多面向考量與參考。