

# 新冠肺炎疫情下美術館觀眾參觀需求： 以臺北市立美術館為例<sup>1</sup>

陳映廷<sup>2</sup>

## A Study on Visitors' Demands of Taipei Fine Arts Museum Under COVID-19 Outbreaks

Ying-Ting Chen

**關鍵詞：**新冠肺炎、COVID-19、美術館、參觀需求、觀眾研究

**Keywords:** Novel Coronavirus Pneumonia, COVID-19, gallery, visitors' demands, visitor studies

---

<sup>1</sup> 承蒙兩位匿名審查委員提供寶貴意見，使本文更臻完善，謹此謝忱。

<sup>2</sup> 本文作者為宜蘭縣史館文獻組約僱人員。

Contract Employee, The Institute of Yilan County History

Email: in.ting215@gmail.com

(投稿日期：2021 年 8 月 27 日。接受刊登日期：2021 年 10 月 21 日)

## 摘要

嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)，以下簡稱新冠肺炎。新冠肺炎在全球蔓延，國際間減少不必要的觀光行程，導致博物館遊客數下降、收入減少，全球近 9 成博物館暫停開放，部份博物館將因此永遠關閉；而美國博物館聯盟(American Alliance of Museums, AAM)與威爾肯諮詢(Wilkening Consulting)報告指出，部份觀眾希望能儘快重返參觀博物館，但前提是博物館必須提供安全無虞且令人感到舒適的環境(AAM & Wilkening Consulting, 2020)；顯示疫情下，觀眾仍希望進入博物館參觀，而博物館該提供何種服務以滿足疫情期間觀眾參觀需求為本研究重點。

本研究以北美館 15 歲以上之本國觀眾為研究對象，使用問卷調查方式於 2021 年 1 月底至北美館出口處邀請觀眾使用個人行動載具掃描 QRCode 進行線上問卷填寫；問卷經回收有效樣本數為 306 份，研究結果顯示疫情期間北美館觀眾仍以女性且教育程度高之典型博物館觀眾為主。參觀需求重視程度依序為社交需求、學習需求、安全需求，與馬斯洛需求階層理論安全需求優於社交及學習不同，推測與問卷施測時臺灣疫情相對平緩有關。另外，國中以下學歷觀眾對於北美館所帶來「社交需求」較研究所以學歷觀眾更加強烈，建議未來博物館在進行展示規劃時，除深化展示內容知識性外，亦需提供觀眾與家人、朋友連繫情感之展示環境及內容，以滿足觀眾疫情期間之社交需求。

## Abstract

COVID-19 is spreading around the world. The reduction of unnecessary sightseeing trips internationally has led to a decline in the number of museum visitors and a decrease in income. Nearly 90% of museums around the world have been closed, and some museums will be closed forever. And the American Alliance of Museums (American Alliance of Museums, AAM) and Wilkening Consulting report pointed out that some visitors hope to return to visit the museum as soon as possible, but the premise is that the museum must provide a safe and comfortable environment. (AAM & Wilkening Consulting, 2020); It shows that audiences still want to visit the museum under the epidemic situation, and what kind of service the museum should provide to meet the needs of the audience during the epidemic is the focus of this article.

This article takes visitors from the North America Pavilion over 15 years of age as the research object. At the end of January 2021, at the exit of the North America Pavilion, the audience is invited to use personal mobile vehicles to scan the QR Code to fill in the online questionnaire; the number of valid samples recovered from the questionnaire is: In 306 cases, the research results showed that during the epidemic period, the audience in the North American Pavilion was still mainly female and highly educated typical museum audience. The importance of visit needs is social needs, learning needs, and safety needs in order. It is different from Maslow's demand class theory that safety needs are better than social and learning. It is presumed to be related to the relatively smooth epidemic in Taiwan when the questionnaire was administered. In addition, audiences with junior high school education and below have a stronger "social demand" for the North American pavilion than those with graduate school education. It is recommended that the museum in the future should not only deepen the knowledge of the content of the display, but also provide

audiences, family members, and friends. Connect the emotional display environment and content to meet the social needs of the audience during the epidemic.

## 前言

新冠肺炎 2019 年 12 月爆發於中國，2020 年初迅速擴散於全球，疫情對全世界社會、經濟、生活、文化等皆產生重大影響。根據聯合國教科文組織(UNESCO)2020 年 5 月報告指出，2020 年全球博物館約計 8 萬 5 千間，其中將近 9 成在疫情期間關閉(UNESCO, 2020)，而國際博物館協會(International Council Of Museums, ICOM)表示，可能有 10%以上博物館因疫情影響而永不開放。新冠肺炎爆發初期，疫情狀況尚未明朗化，但為避免群聚及交叉感染，許多公共設施單位陸續採取應變措施，如國立故宮博物館取消延長開館之服務(國立故宮博物院，2020)；新北市公有封閉型場館暫停開放(新北市政府，2020)。疫情的發生導致外國觀光客減少，國立故宮博物院 2020 年 2 月門票收入較去年同期減少 99%，這樣的衝擊對臺灣經濟及博物館都是相當大的挑戰(工商時報，2020)。根據美國博物館聯盟(AAM)與威爾肯諮詢(Wilkening Consulting)報告指出，部份觀眾仍願意於疫情期間參訪博物館，但博物館必須提供他們安全且舒適的環境(AAM & Wilkening Consulting, 2020)。相較於全世界，臺灣疫情相對平緩，惟進出入公共密閉空間需測量體溫、配戴口罩、酒精消毒及實名制度。

新冠肺炎的發生，使博物館從業人員重新思考，應提供何種服務使觀眾在疫情下能安心參觀博物館。本研究以臺北市立美術館(以下簡稱北美館)為研究場域，試圖探究新冠肺炎疫情期間北美館觀眾基本資料、參觀特性及參觀需求，以提供博物館未來在面對嚴重型傳染病時之參考。

## 文獻探討

### 新冠肺炎對博物館之影響

2019 年中國武漢爆發不明原因肺炎疾病，我國衛生福利部疾病管制署(簡稱疾管署)於 2020 年 1 月 15 日將此傳染病命名為「嚴重特殊傳染性肺

炎」，其傳染途徑以飛沫及接觸性傳染為主，潛伏期長達 14 天，其傳染力較 2003 年 SARS 更快速且傳染力更強；2020 年 3 月新冠肺炎於全球大流行，隨著疫情越來越嚴峻，世界許多城市陸續封城、禁止人民進出公共場所。根據疾管署 2020 年 11 月 26 日資料顯示，新冠肺炎已擴散至全球 191 個國家或地區，全球確診病例為 6 千多萬人、全球死亡病例達百萬餘人，致死率約 2.36%；而 2021 年 5 月 15 日，新冠肺炎已擴散至全球 193 個國家或地區，全球確診病例為 1 億 6 千多萬人、全球死亡病例高達 3 百多萬人，致死率達 2.08%，其中臺灣確診 1,475 人、死亡 12 人，全球確診病例以倍數方式成長，疫情擴散速度之快令全球民眾感到恐慌（衛生福利部疾病管制署，2020、2021）。

國外部份機構報告指出，疫情對全球經濟、生活、工作方式及博物館帶來前所未有的影響，根據歐洲博物館組織網絡(Network of European Museum Organisations, NEMO)於 2020 年 3 月至 4 月對歐洲博物館進行疫情對博物館影響之調查，從 48 個國家收到近 1,000 份回覆，調查報告指出：(1)歐洲和全球大多數博物館都暫時關閉。(2)博物館雖然未裁員，但 6 成博物館已暫停與自由工作者簽訂合約。(3)博物館靠門票收入及販售紀念品使收入更多元、靈活有彈性，卻也因此更容易受到市場變化影響。(4)調查中 6 成博物館因暫時性關閉導致每週平均損失約 2 萬歐元，大型博物館損失達數 10 萬歐元，部份博物館收入損失則高達 80%。(5)經濟合作暨發展組織(Organization for Economic Cooperation and Development, OECD)預測全球旅遊活動將減少 50%至 70%。根據統計，歐洲旅遊中有 40%是文化旅遊，為了造訪某個文化地標而選擇旅遊目的地，博物館亦受到旅遊活動下降影響，造成博物館門票、商店及咖啡館收入減少。(6)其中近 4 成博物館表示，疫情期間使用博物館數位線上資源的觀眾比起以前增加了 10%至 150%。(7)填答博物館中近 8 成增加數位線上資源服務以吸引觀眾。(8)疫情導致博物館必須改變工作人員工作內容，並增加線上數位資料的提供。(9)除了社交媒體外，博物館的線上教育推廣及館藏資源分享亦受到民眾歡迎。(10)這項調查指出，線上博物館為實體博物館的延伸(NEMO,2020)。新冠肺炎的發生造成博物館暫停開放

導致收入減少並改變博物館原本營運方式、工作人員工作內容等；當防疫成為生活常態，我們必須與病毒共存之時，博物館應提出因應方式，以解決疫情對博物館所帶來的影響。

疫情爆發後國內研究者陸續進行疫情期間博物館調查，如許淑華、許家瑋於 2020 年指出疫情前觀眾偏好進入博物館參觀，高於利用網路資源學習；而疫情爆發後無法實際參觀博物館，觀眾對博物館所提供之線上資源需求則提高，而博物館應投入更多資源進行疫情期間線上觀眾研究，疫情的發生對博物館來說是個危機，也是個轉機（許淑華、許家瑋，2020）。陳思好等人於 2020 年疫情期間使用線上問卷進行觀眾調查，問卷中詢問民眾於疫情期間使用博物館線上資源情形及疫情後觀眾重返博物館意願，研究結果顯示，疫情確實影響民眾實際參觀博物館意願，尤其是風險較高之高齡觀眾。而疫情期間使用博物館所提供之線上數位資源以博物館經常性觀眾為主；在無法實際參觀博物館狀態下，民眾於網路進行博物館資訊蒐集也大幅減少，由此可見，實際參觀博物館仍是觀眾進行資料蒐集的主要目的（陳思好、許家瑋、陳諾、陳映廷、林詠能，2020）。

## 需求理論及相關研究

需求(Needs)廣義為需要，當個人期待或想要某種東西，都被定義為需求。需求理論以心理學家馬斯洛(Abraham Harold Maslow)所提需求階層理論最廣為人知。馬斯洛於 1943 年研討會中提出「需求階層理論」基本架構，1954 年出版書籍將人類需求分為生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求、自我實現需求；隨後馬斯洛於 1970 年再度修正原始架構，將「需求階層」修改為生理需求、安全需求、社交需求、自尊需求、學習需求、美的需求、自我實現需求。其生理需求為是人類生存的最必要條件，包含食、衣、住、行的基本滿足；安全需求指生活中免於恐懼及危險，包含感到安全、獲得安全、脫離危險；社交需求包含愛情、友情、家庭歸屬感與愛的互動及連結；尊重需求包含成就、自信、自尊及受到尊重；學習需求包含探索及自我

成長；美的需求包含美的、對稱的、平衡的；自我實現需求包含發揮潛能，實現自我理想（歐姿好等，2009）。將馬斯洛需求階層分為 2 大類，前 4 層為基本需求(Basicneeds)，後 3 層為成長需求(Growth needs)，人類必須先滿足前 4 層基本需求生理需求，才有能力繼續滿足其他需求。再將需求階層分成 3 個層次，第 1 個層次為生理需求、第 2 至 5 個層次為心理需求、第 6 至 7 個層次為認知需求，各層次間相互依存，當追求更高層次需求時，其低層次需求並不會消失，只有比重不同而已。若將馬斯洛需求階層分為 4 階段，分別為生理階段、心理階段、社會階段及自我實現階段，當個人經濟、教育程度提高時，則追求更高層次的需求（李銘輝，1991）。

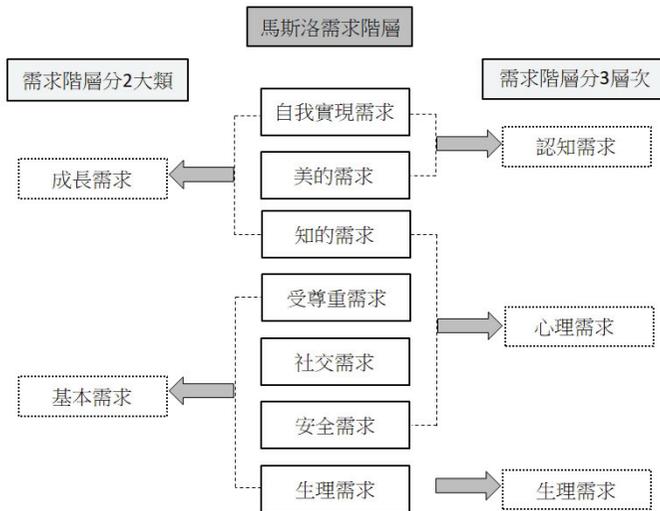


圖 1 馬斯洛需求階層（製圖／陳映廷）

心理學家穆雷(Murray)提出心因性需要理論，將心理需求分為(1)野心需求：包含成就、展示、認可需求，如完成艱鉅任務，透過自己的行為或語言向他人展示並得到認可。(2)物質需求：包含獲得、保留、有順序的、製造需求，如建立、獲取或保留東西，並讓事情有順序的完成。(3)力量需求：包含投降、侵略、獨立、避責、說服、尊重、支配、避免傷害、敗壞需求，內容包含臣服、控制及企圖說服他人、擺脫束縛、逃避責備及避免傷害、尊重他

人、透過命令或良好的溝通說服他人。(4)防禦需求：包含反作用、辯護、敗壞需求，內容為克服障礙、保護自己避免受到指責及免於被羞辱。(5)感情需求：隸屬關係、養育、玩樂、拒絕、性、被愛需求，包含贏得友誼、幫助他人、玩樂、拒絕他人、性及被愛、被寬恕需求。(6)訊息需求：包含認知、教育他人需求，包含對事物提出看法及提供訊息予他人(Murray, 1938)。而麥克拉倫(David McClelland)提出三需求理論(1)成就需求：企圖達到目標、超越他人，追求成功並創造更高成就(2)權力需求：希望能影響他人的需求，使他人做原不願意做之事。(3)歸屬感需求：情感上的需求，包括需要親情、友情及需要被理解等(McClelland, 1965)。

綜上，以馬斯洛需求階層 2 大類來看，基本需求中除生理需求外，還包含心理層面的需求，分類方式較不明確；而筆者認為將需求分為 3 層次較合乎需求內容分類。若從需求階層 3 層次來談，人類對於生理需求相較於心理及認知需求相對單純，只要能滿足食、衣、住、行即滿足基本的生理需求，而在滿足生理需求後，才會進一步追求心理及認知需求，相較於生理需求，心理及認知需求是較難達成的目標，其範圍亦相對較廣。再將馬斯洛、穆雷及麥克拉倫之需求理論進行歸納發現，雖需求理論內容不盡相同，但馬斯洛需求階層理論大概能涵蓋其他學者之需求理論。筆者將穆雷及麥克拉倫依馬斯洛需求階層理論進行歸納，得出結果如下表：

表 1 需求理論歸納及整理 (製表/陳映廷)

馬斯洛需求階層 2 大類	馬斯洛需求階層 3 層次	馬斯洛需求階層理論	穆雷心因性需要理論	麥克拉倫三需求理論
成長需求	認知需求	自我實現需求	野心需求	成就需求、權力需求
		美的需求		
基本需求	心理需求	知的需求	訊息需求	
		受尊重需求	力量需求	
		社交需求	感情需要	歸屬感需求
	安全需求	防禦需求		
	生理需求	生理需求	物質需求	

博物館是一種複合型空間模式，由空間、設施、資源及觀眾所組成，其中一項因素變化，則空間模式隨之改變，而觀眾需求亦是改變空間模式因子。博物館如何在資源有限狀況下滿足大部份觀眾需求，而需透過研究調查以瞭解不同觀眾之需求，並將資源發揮最大化。美國訪客協會針對博物館觀眾進行調查，並指出 11 項博物館觀眾參觀需求，包括博物館能(1)提供新事物的學習。(2)提供發言的機會。(3)提供良好參觀環境。(4)協助認識自己。(5)提供與親友相處機會。(6)讓觀眾享受博物館氛圍。(7)給予明確參觀動線。(8)幫助觀眾恢復活力。(9)提供不同選擇。(10)提供適合觀眾完成之挑戰(11)良好服務使觀眾感到賓至如歸等(Black, 2005)。另外，洪艷、陶偉以中國廣州市西漢南越王博物館觀眾為研究對象，進行遊客對解說媒體需求進行研究，指出以展示說明牌外觀來看，展示牌需能簡單明瞭說明展品內容、字體大小適中且易於閱讀、美編設計使背景及說明文字顏色搭配適宜；而從展示說明牌內容來看，觀眾希望內容能夠清楚表達展品內容、解說內容生動有趣、文字內容適合觀眾程度(洪艷、陶偉，2006)。趙嘉裕等人指出博物館對於知識的傳播應簡化解說內容，對兒童應增加互動體驗；另外，教育程度與導覽需求成正比，教育程度越高則導覽需求越高(趙嘉裕、黃任閔、王弘裕，2014)。趙廷鶴、辛治寧指出高齡觀眾期待博物館能提供友善的參觀環境、方便參觀展覽的服務及博物館人員的協助與交談等(趙廷鶴、辛治寧，2017)。以上參觀需求大部份針對館內硬體設施進行研究，而本研究將依馬斯洛需求階層理論針對疫情期間博物館觀眾心理需求進行研究。

馬斯洛需求階層理論，將需求分為生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求、學習需求、美的需求、自我實現需求；根據林詠能(2013)指出參觀博物館為滿足觀眾心理及社交需求(林詠能，2013)，則取社交需求為 1 構面題項。另外，臺灣疫情雖和緩，但疫情之下，民眾對於出入公眾場所仍產生安全疑慮，則取安全需求為第 2 構面，以瞭解疫情期間觀眾對於安全需求的重視程度。《新世紀的博物館》一書中提出：「若藏品是博物館的心臟，教育則為博物館的靈魂。」(AAM, 1984)，博物館教育及學習功能始終是博物館重要功能之一，則取學習需求為第 3 構面；綜上所述，本研究則依馬斯

洛需求階層理論為基礎，將問卷設計為社交需求、安全需求及學習需求 3 個構面，藉以瞭解觀眾於疫情期間對博物館需求為何。

## 研究方法

本研究於 2021 年 1 月 30 日至 31 日至北美館出口處進行問卷調查，以北美術館觀眾為研究對象，採便利抽樣法。問卷內容依據馬斯洛需求階層理論為基礎進行設計，第一部份為瞭解觀眾參觀特性、第二部份為參觀需求、第三部份為觀眾基本資料；參觀需求題項採李克特 5 點量表(Likert-type)，題目設計為正向題，填答選項為「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」及「非常不同意」，同意程度越高則分數越高。為提高問卷結果準確性，本研究以 15 歲以上本國籍觀眾為研究對象，另為避免填答者忽略回答問題，將每題設定為必答題。以瞭解疫情期間北美館觀眾基本資料、參觀特性及參觀需求。

問卷採網路問卷方式進行調查，由研究者印製問卷網址連結二維條碼(QR Code)於出口處邀請觀眾填寫線上問卷，線上問卷優勢在於問卷蒐集完成後即可進行整理及分析，避免紙本問卷手動資料輸入之錯誤。本研究共發出 322 份問卷，扣除無效問卷 16 份後，有效問卷為 306 份，回收率 95%。完成資料蒐集後，使用 SPSS 25 版進行資料整理及分析，歸納出研究結果提出討論及建議。

## 研究結果與分析

### 基本人口變項

本研究依抽樣結果及分析發現，疫情期間北美館觀眾仍以博物館典型觀眾為主。觀眾性別以女性 186 人（6 成）高於男性 120 人（近 4 成）與疫情

前北美館相關觀眾研究結果女性觀眾較男性觀眾多相同。(李斐瑩, 2006; 林玟伶及林詠能, 2008; 許家瑋, 2011; 白少琦, 2012; 林詠能, 2013)。觀眾教育程度方面以大學、專科畢業學歷佔 5 成最多, 其次為研究所以上學歷佔 3 成, 國中以下學歷佔 2 成為最少, 結果顯示高學歷觀眾為北美館主要觀眾群, 與以往博物館觀眾以高學歷觀眾為最多相符(黃光男, 2000; 李梅滌, 2005; 李斐瑩, 2006; 宋秉樺, 2008; 林玟伶及林詠能, 2008; 許家瑋, 2011; 白少琦, 2012; 林詠能, 2013)。觀眾年齡中以 15~24 歲組佔 3 成為最多, 其次為 25-34 歲組佔 2 成 6 為次之, 而 65 歲以上觀眾最少, 由此可見, 北美館以年輕族群觀眾為主。北美館觀眾職業部份, 以工商服務業佔 3 成最多, 而學生人數近 3 成次之, 顯示學生及工商服務業為參觀北美館的主要族群, 此結果與林玟伶及林詠能(2008)、白少琦(2012)於疫情前所做研究結果以學生為主要族群有所不同。受訪對象中每月收入 4-6 萬元佔 24.5%、無收入者佔 23.2%、2 至 4 萬元者佔 22.9%、6 萬元以上者佔 21.6%、2 萬元以下者佔 7.8%。婚姻狀況方面, 未婚者佔 6 成以上最多, 已婚有小孩者佔近 3 成, 其餘為已婚無小孩及離婚或分居之觀眾。

表 2 觀眾人口統計樣本結構分析表(製表/陳映廷)

題項	選項	人次	百分比(%)
性別	女	186	60.8
	男	120	39.2
年齡	15-24 歲	102	33.3
	25-34 歲	82	26.8
	35-44 歲	73	23.9
	45-54 歲	36	11.8
	55-64 歲	10	3.3
	65 歲(含)以上	3	1.0
教育程度	大學/專科	162	52.9
	研究所(含)以上	100	32.7
	高中/職	37	12.1
	國中(含)以下	7	2.3

題項	選項	人次	百分比(%)
職業	工商服務業	97	31.7
	學生	88	28.8
	其他	52	17.0
	軍公教	29	9.5
	自由業	24	7.8
	無業	16	5.2
月收入	40,001-60,000 元	75	24.5
	無收入	71	23.2
	20,001-40,000 元	70	22.9
	60,001 元以上	66	21.6
	20,000 元以下	24	7.8
婚姻狀況	未婚	198	64.7
	已婚有小孩	89	29.1
	已婚無小孩	17	5.6
	離婚或分居	2	0.7

## 北美館觀眾參觀特性

Hood(1983)依參觀頻率將觀眾區分為非觀眾（過去 12 個月未參觀博物館）、非經常性觀眾（每年參觀博物館 1-2 次）及經常性觀眾（每年參觀博物館 3 次以上），而本研究問卷於北美館館內進行施測，受訪者已排除非觀眾，故將每年參觀 0 次、1-2 次之觀眾歸納至「非經常性觀眾」，每年參觀博物館 3 次以上歸納為「經常性觀眾」，並稱為觀眾型態。經本研究調查結果顯示，去年 12 個月參觀所有博物館 0 次觀眾約佔 1 成、1-2 次觀眾約佔 5 成、3-5 次觀眾近 3 成、6 次以上觀眾約 1 成，而填答 0 次之民眾為進入北美館為聚餐、使用廁所或其他因素；另將觀眾依型態進行分類，北美館非經常性觀眾約佔 6 成，經常性觀眾約佔 3 成，由此可見，北美館觀眾以非經常性觀眾為主；觀眾參觀北美館以停留 1-2 小時為最多，其次為停留 2-3 小時。在同行者中，受訪觀眾有同行者陪伴佔 8 成以上，獨自前往之觀眾約佔 1 成

5，由此可知參觀美術館屬藝文休閒社交活動，能滿足觀眾社交需求（林詠能，2013），亦印證 Falk & Dierking 研究結果，社交為觀眾參觀博物館動機之一（Falk & Dierking, 2000）。

親友口碑訊息為觀眾參觀博物館相當重要的訊息來源，北美館觀眾接收北美館訊息以親友、同學介紹佔近 3 成，其餘訊息來源依序為北美館網站、學校團體參訪、其他、廣播、社群網站等，由此可見，博物館應設法帶給觀眾美好博物館經驗，進而傳遞好口碑為博物館帶來更多觀眾。受訪者中約 4 成觀眾以搭乘捷運方式抵達北美館，其餘依序為汽車、公車等，北美館位處於交通便利之處，為北美館優勢之一。

### 觀眾參觀需求

本研究將參觀需求量表使用信度分析，透過 Bartlett 球型檢定結果 P 值達顯著水準，KMO 值為 0.888，顯示變項中有共同因素適合做因素分析，使用主成分分析法經轉軸後分析出參觀動機構構面因素負荷值，將 14 個題目簡化成 3 個因素構面包含「社交需求」5 個題項（特徵質為 3.884、解釋變異量為 27.746%）、「學習需求」5 個題項（特徵質為 3.369、解釋變異量為 24.066%）、「安全需求」4 個題項（特徵質為 2.935、解釋變異量為 20.961%），總計可解釋 72.773%變異量，其分析結果總解釋變異量高於 60%為可靠之因素分析結果。從研究結果顯示「社交需求」為疫情期間北美館觀眾參觀北美館最重要的需求因子，第二個需求因子是「學習需求」，第三個需求因子是「安全需求」。

進行因素分析時，題項越多則解釋變異量越高（邱皓政，2002），林詠能指出「解釋變異量的高低與題項數有關」（林詠能，2013），綜上，題項越多則分析結果重要性越高。由於問卷中題項不一致，將造成分析結果錯誤。參觀需求構面中「社交需求」及「學習需求」各有 5 個題項，「安全需求」則為 4 個題項，為使題項數一致則刪除第 1 階段分析結果中「社交需求」

及「學習需求」中解釋變異量較低的 2 個題項，如社交需求中「面對疫情，我更想進入北美館維繫親情、愛情及友情」及學習需求中「疫情下，希望北美館提供新冠肺炎完整訊息」。取 3 個因素負荷值最高的前 4 個題項進行第 2 階段分析，並重新檢視參觀需求排序為何。經修正各構面題項一致後，將 12 個題項同樣簡化成 3 個因素構面，所得結果為新冠肺炎疫情下，北美館觀眾最重視「社交需求」，再來是「學習需求」，最後才是「安全需求」。修正後之「社交需求」（特徵質為 3.325、解釋變異量為 27.710%）、「學習需求」（特徵質為 2.912、解釋變異量為 24.266%）、「安全需求」（特徵質為 2.904、解釋變異量為 24.199%），總計解釋變異量從 72.773% 提高至 76.176%。由此可見，臺灣在疫情相對穩定下，觀眾仍希望能進入博物館與家人、朋友進行情感交流。

表 3 北美館觀眾參觀需求因素分析修正結果（製表／陳映廷）

題項		因素一	因素二	因素三	共同性
		社交需求	學習需求	安全需求	
1	參觀北美館能拉近我與家人、朋友的關係	.890			.840
2	參觀北美館能讓我維持社會關係、保持人際互動	.885			.821
3	和家人、朋友一起參觀北美館，讓我覺得不孤單	.870			.827
4	參觀北美館能讓我與家人、朋友互動與連結	.864			.826
5	疫情下，希望北美館提供更多線上展覽		.884		.822
6	疫情下，希望北美館加強數位資源提供		.876		.804
7	疫情下，希望北美館提供數位學習機會		.770		.678
8	疫情下，希望北美館加強辦理社群網站活動		.716		.638
9	面對疫情，須戴口罩入場，讓我覺得更安全			.865	.791
10	面對疫情，定時消毒讓我覺得更安全			.818	.687
11	面對疫情，實施實名制，讓我覺得更安全			.816	.717
12	面對疫情，在博物館內保持社交距離，讓我覺得更安全			.789	.690
特徵質		3.325	2.912	2.904	

解釋變異量 (%)	27.710	24.266	24.199
累積解釋變異量 (%)	27.710	51.977	76.176
KMO 係數值		.866	
Bartlett 球形檢定		.000	
整體 Cronbach's Alpha 值		.904	

註：\*表 P 值  $\leq 0.05$ ，\*\*表 P 值  $\leq 0.01$ ，\*\*\*表 P 值  $\leq 0.001$ ，達顯著水準

### 觀眾人口變項對於參觀需求之變異數分析

疫情下北美館觀眾參觀需求依序為「社交」、「學習」、「安全」，本研究透過 t 檢定來檢視「性別」及「觀眾型態」在「參觀需求」上的差異。經進行獨立樣本 t 檢定發現，北美館觀眾參觀需求中「性別」及「觀眾型態」對於「安全」、「學習」及「社交」需求 t 值皆大於 0.05，均未達統計學上顯著標準，故無顯著性差異，由此可知「性別」及「觀眾型態」並不會影響疫情期間北美館參觀需求。

為進一步瞭解北美館觀眾之「年齡」對「參觀需求」之影響程度，使用單因子變異數分析進行第一步檢視，若單因子變異數分析結果達顯著，再進一步使用標準較嚴格之雪費法(Scheffe)進行事後檢定，結果顯示「年齡」與「參觀需求」未達顯著標準，故北美館觀眾於疫情期間參觀需求並不會因「年齡」有所差異。另外進行北美館觀眾「教育程度」及「參觀需求」單因子變異數分析，「社交」構面呈現顯著性差異，F 值為 2.985，顯著性為.031 達統計學上顯著水準，進一步使用雪費法進行事後檢定發現，國中以下學歷較研究所以上學歷觀眾更希望北美館能提供「社交」服務，希望進入博物館與家人朋友連繫情感，創造共同的博物館經驗，此研究結果有助於未來博物館進行展示設計時之參考。

表 4 北美館觀眾「教育程度」與「參觀需求」單因子變異數分析結果（製表／陳映廷）

變項	平均值				F 檢定	顯著性	具顯著差異之組別
	國中（含） 以下(1)	高中／ 職(2)	大學／ 專(3)	研究所 （含）以 上(4)			
安全	4.6429	4.4595	4.5509	4.5200	.411	.745	
學習	3.9714	4.2703	4.0173	3.9320	2.361	.072	
社交	4.6286	3.9514	3.9136	3.7800	2.985	.031*	1>4

## 討論

隨著交通便利，全球人民於各國往來密切，新冠肺炎也藉此快速傳播，對全球經濟、文化、社會及人民生活帶來極大影響，並改變民眾生活方式。博物館在馬斯洛需求理論中屬社交及學習需求，人類必須先滿足生理及安全需求下才會進入博物館；疫情期間，觀眾外出時安全需求受到考驗，在此情況下博物館仍受到影響，全球博物館首次面對如此嚴峻的疫情，對參觀人數及收入都帶來相當大的挑戰，至 2021 年 5 月全球疫情仍未受到控制，且陸續爆發第二波、第三波甚至第四波疫情擴大情形，當防疫成為生活常態或生活一部份時，博物館應試著瞭解疫情期間博物館觀眾參觀需求，以期疫情期間仍可為觀眾帶來更好的服務，並提供更安全的場所。

北美館觀眾參觀需求依序為「社交」、「學習」、「安全」，結果顯示疫情期間觀眾最希望北美館提供與家人、親友進行情感連繫之場所，與馬斯洛需求階層理論安全需求優於社交及學習需求不同，推測與研究時臺灣疫情相對穩定，政府要求民眾保持社交距離、出入公共場所皆實施實名制、測量體溫、手部消毒及配戴口罩才能入場，此防疫措施已對觀眾帶來十足安全感，且博物館觀眾以菁英群眾為主，觀眾基本生理需求無虞，而在生理及安全需求滿足後，民眾仍希望進入博物館與家人、朋友維繫情感、交流及學習。

進一步將「參觀需求」與「性別」進行交叉分析，從平均數來看男生較女性重視北美館所提供安全、學習及社交需求服務，但未達統計學上顯著標準，故參觀需求不因性別而有所差異。而「參觀需求」與「觀眾型態」、「年齡」進行分析，結果顯示參觀需求不受觀眾型態及年齡影響；綜上，博物館觀眾參觀需求不以性別、觀眾型態及年齡有所影響。本研究結果具管理意涵，當未來疫情成為常態，仍只需要提供一套需求模式即可滿足不同性別、年齡之觀眾；另外，研究中發現國中以下學歷觀眾較研究所以以上學歷觀眾更希望北美館提供「社交」服務。未來北美館辦理不同活動，除提供具深入及具知識性展示內容外，應顧及不同教育程度觀眾所需之社交需求，設計互動性高及有助於觀眾與家人、親友一同娛樂之設施及活動。此研究結果將帶給博物館從業人員新思維，博物館除需提供觀眾學習外，仍需考量不同教育程度觀眾之社交需求。

## 結論與建議

本研究於新冠肺炎疫情期間至北美館進行觀眾需求調查，以馬斯洛需求階層理論為基礎並參考相關文獻資料加以整理及編修，以瞭解疫情期間北美館觀眾基本資料、參觀特性、參觀需求等，另外檢討本研究限制及不足之處以提供後續研究之建議，本研究結論及建議如下：

### 疫情前、後北美館仍以博物館典型觀眾為主

從觀眾性別及教育程度來看，疫情前後北美館觀眾皆以大學、專科及研究所以以上教育程度觀眾為主，其中又以女性較多，此研究結果與疫情前大多數國、內外博物館觀眾研究結果相同；從觀眾參觀博物館次數來看，北美館觀眾以非經常性觀眾為主。建議北美館未來進行推廣時能以高學歷、非經常性女性為主要行銷目標。

## 疫情下，北美館觀眾參觀需求依序為社交、學習及安全需求

本研究調查疫情期間北美館觀眾參觀需求，使用因素分析得出社交需求為疫情期間觀眾最重視之需求，此研究結果與馬斯洛需求理論安全需求優於社交需求及學習需求不同，推測與調查期間疫情穩定；另外，博物館觀眾以菁英群眾為主，基本生理需求無虞，加上問卷發放期間疫情趨緩，民眾認為臺灣公共場所相對安全及北美館提供之安全措施已足夠下，仍希望進入博物館與家人、親友連繫情感、交流及學習。建議未來博物館能增設與家人互動遊戲裝置、辦理親子推廣活動等，藉以增加觀眾與家人朋友連繫情感之機會。

## 國中以下學歷較研究所以上學歷觀眾更希望北美館提供社交服務

研究者將參觀需求與人口變項進行分析，結果顯示國中以下學歷較研究所以上學歷觀眾更希望在北美館與家人、朋友進行情感上的交流與連結。此研究結果將帶給博物館從業人員新思維，博物館除需提供觀眾學習外，應顧及不同教育程度觀眾所需之社交需求，應設計互動性高及有助於觀眾與家人、親友一同娛樂之設施。

本研究於調查中仍有不周全之處，以下將進行檢討，並提出幾項建議供未來研究者參考。(1)本研究使用 SPSS 統計軟體進行分析，研究結果顯示疫情期間北美館觀眾參觀需求依序為「社交需求」、「學習需求」、「安全需求」。疫情期間觀眾將「安全需求」視為最後一個需求，此結果與馬斯洛需求階層理論需先滿足安全需求有很大的差異，惟本研究使用量化研究較難詢問觀眾考量原因，建議未來進行研究時能使用質性研究，以深入瞭解疫情期間觀眾內心真正的想法。(2)建議未來使用不同分析工具，如結構方程模型 (SEM) 進行分析及研究以得到參觀需求與人口變項間關係。(3)建議於不同類型之博物館及疫情不同波段進行研究，以利再次驗證或推翻本研究成果。(4)建議未來研究者能針對單一研究主題進行研究或強化題項內容，避免觀眾填答時間過長，造成觀眾不耐煩狀況產生。

## 參考文獻

- 白少琦，2012。博物館觀眾藝文生活型態與休閒滿意度相關研究以臺北市立美術館為例。臺北市：國立臺灣師範大學。
- 宋秉樺，2008。臺北市立美術館觀眾生活型態之調查研究。新北市：輔仁大學。
- 李梅滌，2005。美術館觀眾研究：以高雄市立美術館為例。臺南市：國立臺南藝術大學。
- 李斐瑩，2007。2006 年臺北市立美術館觀眾研究。藝術學報，（80）：1-27。
- 李銘輝，1991。遊憩需求與遊客行為特性之探討。戶外遊憩研究，4（1）：17-33。
- 林玟伶、林詠能，2008。臺北市立美術館夜間觀眾參觀動機研究。科技博物，12（3）：5-23。
- 林詠能，2013。臺北市立美術館觀眾參觀動機研究。博物館與文化，（6）：167-189。
- 邱皓政，2002。量化研究與統計分析。臺北市：五南書局。
- 洪艷、陶偉，2006。遊客對解說媒體的需求研究—以西漢南越王博物館為例。旅遊學刊，21（11）：43-48。
- 許家瑋，2011。臺北市立美術館觀眾參與志工意願之研究。臺北市：國立臺北教育大學。
- 許淑華、許家瑋，2020。衝擊與挑戰：博物館面對 COVID-19 疫情的策略與機會。博物館與文化，（19）：161-173。
- 陳思妤、許家瑋、陳諾、陳映廷、林詠能，2020。新冠肺炎疫情對臺灣民眾參觀博物館決策之影響。博物館與文化，（20）：3-37。
- 黃光男，2000。臺北市文化藝術資源調查：博物館與美術館資源之研究期末報告。臺北市：臺北市文化局。
- 趙廷鶴、辛治寧，2017。博物館高齡觀眾的經驗與需求初探。博物館與文化，（14）：31-59。
- 趙嘉裕、黃任閔、王弘裕，2014。國立海洋生物博物館遊客對導覽解說服務滿意度與需求之研究。運動健康休閒學報，（5）：11-30。
- 歐姿妤、黃貞觀、盧淑敏、李書芬，2009。以馬斯洛人類需求階層探究專科學生之需求。中等教育，60（2）：64-80。

- AAM, 1984. Museums for a New Century. Washington, D.C.: The American Association of Museums, AAM
- Falk, J. H. & Dierking, L. D., 2000. Learning from Museums: Visitor experience and the Making of Meaning. Walnut Creek, Alta Mira Press.
- Murray, H. A., 1938. Explorations in personality: A clinical and experimental study of fifty men of college age.
- McClelland, D. C., 1965. Toward a theory of motive acquisition. American psychologist, 20(5), 321.
- NEMO, 2020. Survey on the impact of the COVID-19 situation on museums in Europe: Network of European Museum Organisations.

## 網路資料

- 工商時報。檢自：<https://ctee.com.tw/amp/news/industry/264196.html>（瀏覽日期：2020年11月26日）。
- 國立故宮博物院。檢自：<https://www.npm.gov.tw/zh-TW/Article.aspx?sNo=04011195>（瀏覽日期：2020年12月25日）。
- 新北市政府。檢自：<https://www.ntpc.gov.tw/ch/home.jsp?id=e8ca970cde5c00e1&dataserno=ddca93bfc98562d8a53cfa9b7cf477e3>（瀏覽日期：2020年3月19日）。
- 衛生福利部疾病管制署。檢自：<https://www.cdc.gov.tw/Category/Page/vleOMKqwuEbIMgqaTeXG8A>（瀏覽日期：2021年5月20日）。
- AAM & Wilkening Consulting, 2020. Retrieved November 28, 2020 from <http://www.wilkeningconsulting.com/>
- UNESCO, 2020. UNESCO Report on Museums Around the World in the Face of COVID-19 available on line. Retrieved November 28, 2020 from <https://en.unesco.org/news/launch-unesco-report-museums-around-world-face-covid-19>

## 附錄

### 後 COVID-19 時代臺北市立美術館觀眾參觀需求研究問卷

親愛的先生、小姐您好：

本研究目的在探討疫情時代觀眾參觀需求研究，問卷採不計名方式填答，個人資料及所得成果僅供學術分析使用，保證不移作他用，請您放心作答。

感謝您的協助，並祝您有美好的一天。

國立臺北教育大學人文藝術學院博物館管理與科應用研究所

指導教授：○○○博士

研究生：陳映廷敬上

- 
1. 請問您過去 12 個月參觀所有美術館（含本次）的次數？（單選）  
0 次    1-2 次    3-5 次    6 次以上
  2. 本次參觀北美館停留時間為？（單選）  
1 小時以下    1-2 小時    2~3 小時    3 小時以上
  3. 請問您今日與誰同來北美館參觀？（單選）  
獨自前來    朋友    家人    家人與朋友    團體參訪    其他
  4. 您從何處得知北美館的展覽相關訊息？（複選）  
報紙    親友同學介紹    電視    本館網站    社群網站  
博物館 APP    路燈旗    廣播    學校團體參訪  
本館每月活動表    其他
  5. 今天前來北美館所搭乘的最主要交通工具為？（複選）  
捷運    公車    汽車    遊覽車    機車    計程車    步行  
腳踏車    其他

6. 本題詢問您於疫間期間需求為何？請於適當的□中打勾。

問題	非常同意--非常不同意				
	5	4	3	2	1
8-1 面對疫情，定時消毒讓我覺得更安全	<input type="checkbox"/>				
8-2 面對疫情，實施實名制讓我覺得更安全	<input type="checkbox"/>				
8-3 面對疫情，須戴口罩入場讓我覺得更安全	<input type="checkbox"/>				
8-4 面對疫情，在博物館內保持社交距離，讓我覺得更安全	<input type="checkbox"/>				
8-5 疫情下，希望北美館加強辦理社群網站活動	<input type="checkbox"/>				
8-6 疫情下，希望北美館提供更多線上展覽	<input type="checkbox"/>				
8-7 疫情下，希望北美館加強數位資源提供	<input type="checkbox"/>				
8-8 疫情下，希望北美館提供新冠肺炎完整訊息	<input type="checkbox"/>				
8-9 疫情下，希望北美館提供數位學習機會	<input type="checkbox"/>				
8-10 面對疫情，我更想進入北美館維繫親情、愛情及友情	<input type="checkbox"/>				
8-11 和家人、朋友一起參觀北美館，讓我覺得不孤單	<input type="checkbox"/>				
8-12 參觀北美館能讓我與家人、朋友互動與連結	<input type="checkbox"/>				
8-13 參觀北美館能讓我維持社會關係、保持人際互動	<input type="checkbox"/>				
8-14 參觀北美館能拉近我與家人、朋友的關係	<input type="checkbox"/>				

**個人資料**

7. 性別：男 女

8. 年齡：

- 15~24 歲 25~34 歲 35~44 歲 45~54 歲 55~64 歲  
65 歲（含）以上

9. 最高教育程度

- 國中（含）以下 高中/職 大學/專 研究所（含）以上

10. 職業

- 學生 軍公教 工商服務業 自由業  
無業（含退休、家管、待業中） 其他

11. 平均月收入

- 無收入    20,000 元以下    20,001~40,000 元  
40,001~60,000 元    60,001 元以上

12. 婚姻狀況

- 未婚    已婚有小孩    已婚無小孩    離婚或分居

問卷結束，感謝您的填答！