

## 博物館高齡觀眾的經驗與需求初探<sup>1</sup>

趙廷鶴<sup>2</sup>、辛治寧<sup>3</sup>

### A Preliminary Study on Museum Experiences and Requirements for the Elderly

Ting-Hor Chao & Joy Chih-Ning Hsin

**關鍵字：**高齡社會、高齡觀眾、博物館經驗、成功老化、創意高齡

**Keywords:** aged society, elderly visitors, museum experience, successful aging, creative aging

---

<sup>1</sup> 本文為碩士論文研究第一階段之初步結果。承蒙陳佳利教授、王啓祥副研究員及蘇瑤華助理教授擔任論文口試委員，對於本研究之指導，兩位作者對此表達深切謝忱。亦感謝兩位匿名審查委員的指點和建議，使本文更臻完善。

<sup>2</sup> 本文作者為輔仁大學博物館學研究所碩士  
M.A. Graduate Institute of Museum Studies, Fu Jen Catholic University  
Email: c5422samuel@gmail.com

<sup>3</sup> 本文作者為國立歷史博物館教育推廣組長  
Chief, Education and Extension Division, National Museum of History  
Email: hsinchihning@gmail.com  
(投稿日期：2017 年 8 月 31 日。接受刊登日期：2017 年 10 月 12 日)

## 摘要

人口老化現象已是全球的趨勢，根據統計臺灣即將從「高齡化社會」邁入「高齡社會」。如何協助高齡者經由角色轉換與社會連結，健全高齡者的身心健康，是當前一項重要議題。當社會的老年人口持續增加，做為社會機構的博物館如何契合高齡者的特質與需要，提供適切的服務和創造博物館價值，進而促進高齡社會的和諧，是博物館應正視的重要課題。

本文以初探研究的定位，針對臺灣 9 間博物館 65 歲以上的高齡觀眾進行量化調查。從高齡者的生理、心理和社會等特質以及博物館經驗的脈絡，針對博物館高齡觀眾的基本輪廓、參觀行為、經驗和需求等有所了解。調查時間為 2013 年 7 月 16 至 8 月 31 日，有效問卷計 716 份。研究結果發現：一、受測高齡觀眾中以 65 歲至 70 歲身心健康的高齡者為多，博物館可在此基礎逐步擴及不同高齡者的關注；二、高齡觀眾以與親友同往看展覽之名，進行與社會互動交流之實；三、從博物館本位提供之相關高齡者服務和設施，未必符合高齡參觀者的實際需要，宜以同理心建置更契合高齡者友善的博物館環境與積極作為。

### **Abstract**

Population aging is a global trend and according to statistics, Taiwan is approaching an “aged society” in the coming years. This makes assisting the elderly to make transitions and social connections to enhance their physical and mental health an important current issue. How should museums as social institutions provide appropriate services and museum experience based on the characteristics and the needs of the elderly to promote social harmony becomes a critical issue. Based on the argument above, the authors conducted a preliminary study on museum visitors over 65 years old in nine museums in Taiwan. Using questionnaire survey (from July 16 to August 31, 2013 with a total of 716 valid questionnaires), this research aims to focus on understanding the elderly’s demography, visiting behaviors, experiences and needs, and explore how the elderly’s contextual museum experiences corresponds to their physical, psychological and social needs. The preliminary findings of this paper are in three folds. First, the museums’ main visitors are those ranging from 65-70 years old and are still healthy. Building on this basis, museums can enlarge their outreach programs to different groups of elderly. Second, a large majority of the elderly goes to the exhibition with family and friends, therefore the social interaction within various people is particularly critical. Third, the services and facilities provided by the museums do not exactly fit the needs of the elderly. Therefore, museums should create a friendlier environment to help the elderly pursue creative aging.

## 一、研究背景與目的

老化(aging)是人類生命成長過程中持續且不斷發生的現象。根據聯合國國際衛生組織的定義，一個國家或地區當 65 歲以上的人口數占總人口數 7% 時，稱為高齡化社會(aging society)；占 14% 時，稱為高齡社會(aged society)；達 20% 時，稱之為超高齡社會(hyper-aged society)。以此檢視臺灣 65 歲以上的人口數和比例，臺灣已於 1993 年進入高齡化社會，預計 2018 年成為高齡社會，2026 年邁入超高齡社會<sup>4</sup>。臺灣從高齡化社會進入高齡社會僅費時 25 年，人口老化的速度居世界之冠<sup>5</sup>。人口老化不只是人口結構上的改變，同時也顯示國家或地區的扶養比上升，醫療資源消耗增加，國家和家庭的經濟負擔加重等問題（魯慧中，1999；陳寬政，2009）。另一方面如何協助高齡者透過角色轉換與社會連結，健全高齡者的身心健康，以避免引發更多社會問題，也是臺灣面對高齡社會亟需思考的課題（徐慧娟，2012）。

博物館在定義上明定為一個服務及促進社會發展的機構。博物館雖保存與收藏了人類長久以來有形與無形的文化資產，然其所衍生的博物館知識與日常生活的實踐密不可分（王嵩山，2006）。主動關注社會議題，致力於所處社會的相關性(relevance)與緊密的連結(connection)，是博物館做為一個社會機構(social institution)的本質與重要任務。當社會逐步邁向高齡，所引發的各種現象以及高齡人口的增加，將對博物館有所衝擊和影響。最顯而易見的，是高齡者使用博物館的人數和機會勢必增加。當高齡觀眾增加，博物館必須要提供符合高齡觀眾需求的環境，諸如無障礙的參觀空間、足夠的休息座位、資訊的提供方式、展覽內容的適切等，都是博物館必須檢視的服務環節（邱莉婷、邱榆婕，2012）。面對現今臺灣每 10 人就有一位高齡者的現況，10 年後每 5 人就有一位逾 65 歲長者的趨勢，博物館人也積極提出「臺灣的博物館可以為高齡化社會做些什麼？」的正面思考（劉婉珍，2015）。

<sup>4</sup> 106 年第 10 週內政統計通報，檢自 [http://www.moi.gov.tw/stat/news\\_content.aspx?sn=11735&page=0](http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=11735&page=0)（瀏覽日期：2017 年 3 月 11 日）。

<sup>5</sup> 相較於法國從高齡化社會進入高齡社會歷時 115 年、美國 72 年、英國 47 年。

體察臺灣人口老化及高齡化的趨勢，近年關於博物館與高齡觀眾的課題陸續被關注。高齡者的特質、博物館高齡觀眾的基本輪廓和屬性、高齡觀眾的博物館參觀行為、喜好和需要、以及高齡觀眾在博物館的實際參觀經驗等，皆是博物館提供高齡者服務時須釐清和理解的問題。本研究作者於 2013 年初進行博物館高齡觀眾研究時，發現臺灣近十年有十餘篇關於博物館高齡觀眾的相關研究<sup>6</sup>。經了解和歸納，相關研究多以博物館的單一個案為對象，針對某項特定展覽或教育進行有關高齡觀眾參觀行為、服務需求、博物館經驗等之研究，減少針對臺灣博物館高齡觀眾較為整體的了解。據此本研究期以高齡者的特質和需求觀點，針對高齡者的博物館經驗與需求、博物館高齡觀眾的真實面貌和行為等，進行較為全面的理解。

本文為研究的第一階段，藉由「高齡觀眾之博物館參觀經驗問卷調查」的研究，以臺灣北、中、南地區的 9 個不同類型和規模的博物館為取樣，針對 65 歲以上高齡觀眾進行包括觀眾屬性、參觀動機、參觀行為、博物館經驗等量化調查。問卷於 2013 年 7 月 16 至 8 月 31 日施測，共計回收有效問卷 716 份。本項研究並非普查之定位，然量化問卷的資料和初步結果對於高齡者的博物館經驗和需求，提供了進一步理解高齡者的博物館經驗與需求研究的參考基礎。

## 二、文獻和理論觀點

### 1. 老化現象與正面積極的高齡生活樣貌

一般來說國際上對「老年」(old age)或「老人」(elder/old person)在時序年齡(chronological age)上並無共通的標準。以年齡作為界定高齡者的依據，通常是因各國或地區依照國情的需要，依照包含政治、經濟或歷史文化等考量因素，來界定各自的高齡年齡門檻(邱天助，2011)。在臺灣由立法院公

---

<sup>6</sup> 以碩博士論文為例，2006-2012 年間有 12 篇有關博物館高齡觀眾的學位論文。

布施行的《老人福利法》<sup>7</sup>中明定，適用此法的對象為年齡 65 歲以上之國民；同時《勞動基準法》<sup>8</sup>中也規定，以 65 歲作為強制退休的年齡界線。因此在臺灣許多有關高齡者的政策實施，多以 65 歲作為區隔高齡者與一般人的年齡界限；臺灣大部分博物館的參觀門票中，高齡優待票、免票規定也常以 65 歲為年齡限制。

除了以客觀年齡界定高齡外，「老化現象」也是分別高齡者的一項主要判斷依據。所謂的老化(aging)是人類生命成長過程中持續且不斷發生的現象。老化並非高齡者的特權，只是進入生命週期(life cycle)的後半段，由於個體停止成長，因此較容易發現或產生明顯的老化現象（吳老德，2010）。老化這一概念牽涉的學術領域範圍非常廣泛，以常見的論述來看，通常包含生理、心理以及社會這三個面向：（一）生理老化，是指人體結構的改變和生理機能上的衰退，例如皮膚產生皺紋等；（二）心理老化，一種對老化的主觀心理感受與對心理表現，例如「人格失序」就是種較為負面的表現；（三）社會老化，主要從外在環境，包含國家政策、社會習俗等，促使高齡者產生對自身老化的認知（邱天助，2011）。這三種老化現象具有互為因果的關係，彼此相互影響。老化現象容易造成高齡者在面對生活以及人際關係處理上產生誤解和隔閡，了解高齡者的老化現象有助我們掌握高齡者可能正在面臨的困境；得以提供適當的協助，從同理心的角度看待高齡者的需要。

隨著不同階段高齡社會帶來的挑戰，如何提升高齡者晚年的健康生活，協助其建立正向的價值觀念和態度，進一步減輕家庭以及社會負擔，亦即一種「正向老化」的概念開始不斷被各界廣泛討論（李世代，2010）。正向老化的論述依據不同研究方向與定義，採用不同的辭彙。諸如「正向老化」(Positive Aging)、「成功老化」(Successful Aging)、「活躍/積極老化」(Active

---

<sup>7</sup> 全國法規資料庫，檢自：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050037> 20160627（瀏覽日期：2017 年 7 月 6 日）。

<sup>8</sup> 全國法規資料庫，檢自：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=N0030001>（瀏覽日期：2017 年 7 月 6 日）。

Aging)、「健康老化」(Healthy Aging)、「強健老化」(Robust Aging)、「超越老化」(Gerotranscendence)、「最佳老化」(Optimal Aging)、「生產性老化」(Productive Aging)等(陳麗光等, 2011; 邱天助, 2011)。也有學者以「創意老化」(Creative aging)一詞, 從腦科學的研究證明透過動靜平衡的社交活動、社會參與和藝術活動, 高齡者仍能全腦開發(Cohen, 2001; 劉婉珍, 2015)。前述使用的詞彙雖不盡相同, 但基本上都秉持以正面積極面對高齡生活, 提升高齡者晚年生活品質為最終目的。

其中, 高齡者的成功老化可從協助高齡者在學習與休閒兩方面的需求尋求實踐。以學習來說, 高齡者的學習目的並非為了提高生產技能或職場知識, 而是在於建立良好的老年生活觀念或增加老年生活的內涵與趣味。吳老德(2010)認為高齡者所需要的教育內容在於使高齡者適應晚年生活的方式, 必須給予晚年生活的正確態度、知識與技能, 協助高齡者發現以及達成他們的生活目標。在休閒上, 蘇維杉(2013)指出好的休閒內容不僅能維持、增進高齡者的身體機能, 還能減緩各種生理老化現象; 並且在參與團體休閒的過程當中, 能協助高齡者發展新的人際關係, 建構新的社會位置和角色, 排解心理上的孤寂和疏離感, 進一步獲得周圍的認同與社會支持。

## 2. 博物館與高齡者及高齡觀眾研究

從博物館教育和學習的觀點, 博物館的教育功能在終身學習的進程中扮演了重要的角色。博物館不僅是學校正式教育的輔助和支援平台, 也是脫離學校教育後學習新知, 與不同年齡層的人們彼此交流, 與社會溝通的場所(陳雪雲, 2009)。世界衛生組織(WHO)於2002年提出社會參與是活躍老化的基礎原則, 實踐終身學習理念是高齡者社會參與的重要方式, 博物館正是高齡者社會參與的重要潛力場域(劉婉珍, 2015)。

近年來關於博物館高齡觀眾的研究大致有幾方面, 包括高齡觀眾的參觀環境(如黃益菁, 2006; 翁慈憶, 2006; 溫家瑋, 2010; 廖敏君, 2014); 高齡觀眾的博物館經驗(如曹牧驊, 2007; 盧玟希, 2012); 以及高齡者的

博物館學習(如徐儋禧, 2008; 彭莉閔, 2010; 張英彥, 2012; 侯怡諄, 2012)。歸納而言, 更確實地理解高齡觀眾的特質、需要、及其博物館經驗, 有助於博物館提供高齡者更適切的服務。邱莉婷與邱榆婕(2012)更進一步探討博物館如何協助高齡者提升幸福感, 研究提出六種高齡者在博物館的可能需要包含環境動線、博物館導覽、服務空間動線、參與學習意願、博物館人力銀行、參觀內容等之考量。同時指出博物館的自由學習、非正式及社會互動等特性, 可用以豐富高齡觀眾的幸福感。

此外, 孫牧塵(2016)分析和歸納既有為高齡者規劃的博物館樂齡參觀專案, 建議博物館可依三種高齡觀眾的類型需求分別提供適切的服務需要, 分別為(一)「健康適應者」, 具有健康且積極生活態度的高齡者; (二)「妥協者」, 身體機能較差, 偏好與親友互動的活動, 避免與社會脫節為目的參與博物館活動的高齡者; 以及(三)「適應不良者」, 社經、身體、性格等狀態最差的高齡者, 也是博物館最難接觸到的高齡觀眾。近期陳佳利(2017)以英國利物浦博物館的高齡教育活動的個案研究, 顯示博物館展示特定主題和物件, 能喚起高齡者過往的回憶與興趣。透過對過往回憶的營造, 進一步協助、刺激阿茲海默症患者參觀博物館的過程中, 找回已逝去的回憶及情感。此研究也呼應了臺灣博物館界以「博物館創齡行動聯盟」或「文化平權委員會」博物館專業組織等合作協力, 推動博物館成為高齡者藉由社會參與, 促進創意老化、預防失智、減緩失智的重要場域。

在既有博物館與高齡者及高齡觀眾研究初步整理的基礎, 了解臺灣的博物館已逐步意識和關注高齡者與高齡觀眾。本研究認為若對博物館高齡觀眾的輪廓、參觀行為和博物館經驗有更整體並具體的資料, 將有助於博物館關於高齡者的研究與服務。

### 三、研究方法與設計

本文為研究者關於高齡者的博物館經驗與需求研究的第一階段, 期從貼



近臺灣高齡觀眾之現況為基礎，以量化問卷的調查方式較廣泛地針對臺灣不同地區博物館蒐集高齡觀眾的相關輪廓，包含基本資料、參觀行為、博物館經驗等，並觀察其是否有別於其他年齡層觀眾的特殊性。本項問卷調查並非普查的定位，期從臺灣博物館高齡觀眾樣貌的初步認識為基礎，後續佐以質性研究資料的結果，對高齡觀眾的博物館經驗和需求有所勾勒。

## 1. 問卷設計

為與既有（高齡者）觀眾研究彼此參照，研究者參考文獻中已有的博物館高齡觀眾調查問卷，包含格式、變項及分類，從中選取和設計反映高齡者生理、心理、社會老化現象有關的題項。題項內容則採用 Falk 和 Dierking(2000)提出的三種博物館經驗脈絡模式：個人脈絡、社會脈絡及環境脈絡，作為建立高齡觀眾博物館參觀經驗的架構。透過老化現象與三種博物館經驗脈絡的綜合檢視，進行題項的修正、調整問卷內容或補充。（見表 1）

同時問卷將提問內容以高齡觀眾對整體參觀過的臺灣博物館印象或經驗為詢問方向，盡量避免高齡觀眾以特定博物館或展覽為對象來填答問卷。題項中對於家人的定義是以具血緣關係的人；不具備血緣關係的陪同者，如外傭、社工、居家護理人員等，不在本研究家人的定義範圍內。本研究問卷採用結合單選、複選以及李克特 5 度量表設計，包含基本資料（8 題）、參觀行為（6 題）、參觀經驗（9 題）、參觀需求（7 題）四部分，共計 30 題。

在李克特 5 度量表的統計呈現上，研究者將非常不同意至非常同意 5 項量表結果，依序以最低 1 分到最高 5 分來進行計算分析。

## 2. 問卷收集對象與場域

本項問卷調查以臺灣的博物館觀眾為對象，以立意抽樣方式針對年滿 65 歲以上的臺灣高齡觀眾進行施測，外國與大陸觀光客不在本研究對象之範圍。

表 1 問卷題項設計 (製表/趙廷鶴)

第一部分：基本資料		
題項	互動經驗模式	高齡者特性
1-1 性別	個人	生理
1-2 年齡	個人	生理
1-3 教育程度	個人	社會
1-4 是否已退休	個人	社會
1-5 過去的職業狀況	個人	社會
1-6 婚姻狀況	個人	社會
1-7 是否有子女	個人	社會
1-8 居住狀況	個人	社會
第二部分：參觀行為		
2-1 您今天來博物館的最主要目的為何？	個人	心理
2-2 您是如何得知博物館的參觀資訊？	個人/環境	生理/心理/社會
2-3 過去一年(包含今天)您參觀博物館的次數為何？	個人	生理/心理
2-4 您習慣與誰一同參觀博物館為何？	個人/環境	生理/心理
2-5 您通常花多久時間參觀博物館？	個人/社會/環境	生理
2-6 下列哪些因素會吸引您前來參觀博物館呢？(複選)	個人/社會/環境	生理/心理
第三部分：參觀經驗		
3-1 您在博物館時會從事哪些活動？(複選)	個人/環境	生理/心理
3-2 您認為參觀博物館可以滿足您哪些需要？(複選)	個人/社會/環境	生理/心理
3-3 參觀時，您會與下列哪些人討論和交流？(複選)	社會/環境	生理/心理
3-4 您使用過下列哪些博物館提供的輔助器材？(複選)	環境	生理
3-5-1 博物館在動線的規劃上方便您參觀	環境	生理
3-5-2 博物館提供了足夠的電梯、斜坡等無障礙設施方便您行動	環境	生理
3-5-3 博物館各項標示的圖示、字體清楚，方便您觀看和閱讀	環境	生理
3-5-4 博物館提供足夠的座椅讓您方便休憩	環境	生理
3-5-5 與過去相比，65 歲之後參觀博物館的次數明顯增加	個人	生理/心理/社會
第四部份：參觀需求		
4-1 博物館應為您提供方便參觀展覽的服務	環境	生理/心理/社會
4-2 博物館應為您提供符合需要的教育活動	個人	生理/心理/社會
4-3 博物館應規劃高齡者的專屬空間(如：交流中心)	環境	生理/社會
4-4 參觀時與同行者的討論和交流，對您來說很重要	社會	生理/心理
4-5 參觀時，有博物館人員的協助和交談，對您來說很重要	環境	生理/心理/社會
4-6 博物館應營造更適合您參觀的友善環境	環境	生理/心理/社會
4-7 您認為博物館對高齡觀眾可再加強服務的建議有哪些？	環境	生理/心理/社會

本研究依據臺灣官方統計 65 歲以上高齡人口的區域分布，以高齡人口比例分布較高地區的博物館做為取樣對象。其中以新北市(13.59%)、臺北市(13.41%)、高雄市(11.61%)、臺中市(9.35%)及臺南市(8.57%)，高齡人口分佈的比例最高<sup>9</sup>。

在博物館的選擇上，為取得最大數量的高齡觀眾資料，以參觀人數較多或具較高知名度的博物館為取樣地點，並盡量囊括不同的博物館類型。依照高齡人口分布最高的五個縣市，並考量人力、施測時間以及施測博物館意願等現況的限制後，將五縣市再劃分為北、中、南三個地區，共選取九間博物館做為問卷調查的場域。分別是國立故宮博物院（臺北市）、國立歷史博物館（臺北市）、國立臺灣博物館（臺北市）、新北市立鶯歌陶瓷博物館（新北市）、國立自然科學博物館（臺中市）、921 地震教育園區（臺中市）、國立臺灣歷史博物館（臺南市）、國立科學工藝博物館（高雄市）、高雄市立美術館（高雄市），各館依比例分配，預計收集有效問卷 1060 份。

### 3. 問卷施測與回收

問卷施測時間自 2013 年 7 月 16 日至 8 月 31 日止，各博物館施測時間以一星期為原則進行。研究者在徵得各館同意後，於各博物館指定地點進行問卷調查。施測期間亦聘請和訓練五至六位施測人員，以輪替或從旁協助的方式進行。施測過程由研究者及協助人員全程陪同高齡觀眾填寫問卷，從旁為高齡者說明不清楚或有疑問的題項。另備有填寫問卷的小禮物以示感謝，並提高高齡觀眾填寫的意願。

本項高齡觀眾問卷調查計回收有效問卷 716 份，各館問卷回收情形如表 2。部分取樣博物館的高齡觀眾較預估人數來得少，是問卷實際回收份數與預計份數有差異的主要原因。如國立故宮博物院因大量中國大陸的團客參

---

<sup>9</sup> 中華民國統計資訊網，檢自：<http://statdb.dgbas.gov.tw/pxweb/dialog/statfile9.asp>（瀏覽日期：2013 年 6 月 15 日）。

觀，相對影響本地高齡觀眾的參觀空間和品質，以致施測期間高齡觀眾的問卷取樣非常有限。另如 921 地震園區與國立臺灣歷史博物館問卷施測期間，接連遇上連日豪雨或颱風等不利高齡觀眾參觀的情況，亦影響問卷的回收。

表 2 各博物館問卷回收份數（製表／趙廷鶴）

地區	博物館	實際份數/預計份數
北部	國立故宮博物院	10 / 130
	國立臺灣博物館	130 / 120
	國立歷史博物館	87 / 120
	新北市立鶯歌陶瓷博物館	125 / 120
	<b>合計</b>	<b>352 / 490</b>
中部	國立自然科學博物館	120 / 120
	921 地震教育園區	22 / 120
	<b>合計</b>	<b>142 / 240</b>
南部	國立臺灣歷史博物館	47 / 110
	國立科學工藝博物館	114 / 110
	高雄市立美術館	61 / 110
	<b>合計</b>	<b>222 / 330</b>
<b>總計</b>		<b>716 / 1060</b>

#### 四、資料分析與討論

研究者從 716 名受測的博物館高齡觀眾調查問卷整理和分析，並依照問卷題項以及經驗脈絡模式，依序整理歸納為高齡觀眾的基本輪廓、高齡觀眾的個人脈絡、高齡觀眾的社會脈絡、高齡觀眾的環境脈絡以及高齡觀眾的參觀需求五個部分，分述如下。

##### 1. 高齡觀眾的基本輪廓

本項問卷受測的高齡觀眾基本資料和大致輪廓如表 3 所示。在「性別」上的統計結果，男性與女性得比例大致相當，女性人數(52.9%)略高於男性。在「年齡」上，一半以上(52.1%)介於 65 歲至 70 歲之間。研究資料顯示，受測的高齡觀眾中以 65 歲至 70 歲身心健康的高齡者為多。

表 3 受測高齡觀眾的基本資料 (製表/趙廷鶴)

1. 性別	人數	百分比例
男	337	47.1%
女	379	52.9%
2. 年齡	人數	百分比例
65 歲 ~ 70 歲	373	52.1%
71 歲 ~ 75 歲	159	22.2%
76 歲 ~ 80 歲	93	13.0%
81 歲 ~ 85 歲	59	8.2%
86 歲 ~ 90 歲	20	2.8%
90 歲以上	12	1.7%
3. 教育程度	人數	百分比例
國小	213	29.7%
國中	86	12.0%
高中	159	22.2%
大專	211	29.5%
研究所以上	47	6.6%
4. 是否已退休	人數	百分比例
退休	675	94.3%
未退休	29	4.0%
其他	12	1.7%
5. 過去職業	人數	百分比例
軍、公、教	211	29.5%
商	115	16.1%
工	85	11.9%
農、漁、牧、礦	36	5.0%
自由業	38	5.3%
服務業	55	7.7%
家管	159	22.2%
無	4	0.5%
其他	13	1.8%
6. 婚姻狀況	人數	百分比例
單身	7	1.0%
已婚	567	79.2%
其他(離婚、分居、或喪偶)	142	19.8%
7. 子女	人數	百分比例
有	705	98.5%
沒有	11	1.5%
8. 居住狀況	人數	百分比例
獨居	48	6.7%
只與配偶住	185	25.8%
只與子女住	111	15.5%
與配偶子女同住	153	21.4%
三代同堂	209	29.2%
共同事業戶	4	0.6%
其他	6	0.8%
總和	716	100%

「教育程度」方面，受測的高齡觀眾以大專(29.5%)及小學以下(29.7%)兩個程度為多，彼此比例相當。研究者以「性別」和「教育程度」兩個變項交叉分析，發現國小以下教育程度以女性為多數(156人，約21.8%)，大專以上的高學歷則以男性高齡觀眾佔多數(137人，約19.1%)；而又以國小以下教育程度的女性佔整體受測高齡觀眾多數。(如表4)

表 4 高齡觀眾之性別和教育程度交叉分析(製表/趙廷鶴)

	國小	國中	高中	大專	研究所以上	總和
男	57	30	75	<b>137</b>	38	337
女	<b>156</b>	56	84	74	9	379
總和	213	86	159	211	47	716

「工作狀況」部分，絕大多數受測的高齡觀眾已經退休(94.3%)，僅少部分還在持續或接零星工作。「過去的職業」以從事軍、公、教的比例最高(29.5%)，家管(22.2%)次之。

「婚姻狀態」方面，受測高齡觀眾大多屬於已婚(79.2%)，小部分(19.8%)為離婚、分居或喪偶；並育有至少一位子女(98.5%)。「居住狀況」以三代同堂(29.2%)、只與配偶住(25.8%)、與配偶子女同住(21.4%)的居住情況最多，其中三代同堂是最常見的居住型態。

本項調查的結果顯示，參觀博物館的高齡觀眾在性別上並無太大的差異；一半以上的高齡觀眾是 65 歲~70 歲。教育程度上，男性以大專學歷為主，女性則以國小為多。過去的職業以從事軍、公、教的比例最高、家管次之。此外高齡觀眾大多為已婚，並育有子女，有近三成的高齡觀眾以三代同堂的方式與子、孫同住。

## 2. 高齡觀眾的個人脈絡

一半以上(51.9%)受測的高齡觀眾表示參觀展覽是當天進入博物館最主要的目的，其次是陪親友參觀(36.2%)。博物館的展覽內容(65.1%)也是吸引高齡觀眾前往博物館最主要的原因；對行動相對不便的高齡觀眾而言，交通

便利(45.1%)及朋友邀約(40.9%)也是吸引高齡觀眾進入博物館的因素。(見表 5 和 6)

表 5 高齡觀眾參觀博物館最主要的目的 (製表/趙廷鶴)

看展覽	陪親友參觀	其餘(參與博物館活動等)
372 人	259 人	85 人
51.9%	36.2%	11.9%

表 6 吸引高齡觀眾參觀博物館的因素(複選) (製表/趙廷鶴)

展覽內容	交通便利	朋友邀約	門票免費	舉辦活動	其他
466 次	323 次	293 次	265 次	158 次	22 次
65.1%	45.1%	40.9%	37.0%	22.1%	3.1%

調查結果顯示高齡者接觸博物館資訊的方式以親友告知者最多(43.1%)，其次為其他管道(26.1%)，例如「路過」、「以前就知道這間博物館」、「博物館就像公園一樣」等。博物館的文宣印刷或經由媒體的傳播文宣，對高齡觀眾而言並非主要的訊息來源。

問卷調查進行中，部分受訪的高齡觀眾表示對於博物館訊息的獲得，並非從博物館提供的展覽或活動資訊，而是自身對博物館過去既有的整體印象和懷舊感而來。例如不少參觀國立臺灣博物館的高齡觀眾提及自己在年輕時就已知這間博物館的存在，因而並不會特別注意博物館提供的參觀資訊，進博物館參觀的念頭猶如探望老友單純地想來看看。(見表 7)

表 7 高齡觀眾博物館參觀訊息的來源 (製表/趙廷鶴)

親友告知	其他	文宣印刷品	傳播媒體	網路
309 人	187 人	87 人	72 人	61 人
43.1%	26.1%	12.2%	10.1%	8.5%

參觀頻率上，調查結果顯示有 42.2%的高齡觀眾表示近一年參觀博物館的次數為二至三次；近三成(29.2%)的高齡觀眾受訪時是第一次參觀。此外分別有一成以上的高齡觀眾一年參觀博物館的次數達四至六次(13.7%)，甚

至十次以上(11.6%)的頻密程度。(見表 8)

表 8 高齡觀眾參觀博物館的頻率 (製表/趙廷鶴)

一次	二至三次	四至六次	七至九次	十次以上
209 人	302 人	98 人	24 人	83 人
29.2%	42.2%	13.7%	3.3%	11.6%

高齡觀眾在參觀博物館的時間長度上，以一至兩小時參觀博物館的比例最多(46.1%)，其次為二至三小時(25.4%)；在博物館停留少於一小時的高齡觀眾比例最低(10.1%)；也有將近兩成的高齡觀眾(18.4%)在博物館停留超過三小時以上。無論高齡觀眾在博物館停留的時間是否均在走動，對於體力和活動力相對較差的高齡者而言，長時間的停留和參觀值得博物館予以關注。(見表 9)

表 9 高齡觀眾參觀博物館的時間 (製表/趙廷鶴)

一小時以內	一至兩小時	二至三小時	三小時以上
72 人	330 人	182 人	132 人
10.1%	46.1%	25.4%	18.4%

關於 65 歲之前與之後參觀博物館的變化，受測的高齡觀眾中超過六成(69%)顯示 65 歲以後參觀博物館的次數有明顯增加，另有近四分之一(24.2%)的受測者認為沒有明顯變化。(見表 10)

表 10 65 歲之後參觀博物館的次數明顯增加與分析表 (製表/趙廷鶴)

非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	
150	344	173	46	3	
21.0%	48.0%	24.2%	6.4%	0.4%	
				平均值	標準差
與過去相比，65 歲之後參觀博物館的次數明顯增加				3.82	0.84

調查資料的歸納顯示，高齡觀眾在參觀博物館的行為上，看展覽以及展覽內容是受訪高齡觀眾參觀博物館最主要的目的。經由親友的告知或轉介，是高齡觀眾得知博物館訊息的來源；與以下有關社會脈絡的題項彼此參照，



顯示與親友同往博物館是大多數高齡觀眾的參觀形式。對於已是博物館參觀者的高齡觀眾而言，在參觀頻率上大多半年或每季會參觀博物館一次，也有近兩成的高齡觀眾約計兩、三個月就會參觀博物館；參觀停留的時間至少一至兩小時、甚至長達二、三小時。

### 3. 高齡觀眾的社會脈絡

七成以上(72.9%)的高齡觀眾習慣與家人一同參觀，部分高齡觀眾與朋友同往(13.7%)；獨自參觀博物館(9%)或與團體前往的高齡觀眾較屬少數(見表 11)。同時根據調查資料顯示，高齡觀眾在博物館的參觀過程中，超過八成的人會與同行的人討論和交流(84.1%)，也有不少比例的高齡觀眾(39.7%)會與博物館內的工作人員或服務的志工彼此互動；也有小部分(11.7%)會與博物館參觀的其他觀眾進行交流(見表 12)。林詠能(2013)歸納博物館觀眾研究既有相關結果，認為在逃離、學習以及社交與家庭這三種主要博物館參觀動機中，逃離日常規律生活與親朋好友進行社交活動，是一般觀眾最重要的參觀動機。本研究調查結果顯示受測的高齡觀眾在參觀動機上與一般觀眾並無二致。

表 11 高齡觀眾習慣與誰一同參觀博物館(製表/趙廷鶴)

與家人	與朋友	獨自前往	旅行社其他團體	其他
522 人	98 人	64 人	26 人	6 人
72.9%	13.7%	9.0%	3.6%	0.8%

表 12 高齡觀眾參觀博物館的人際互動(複選)(製表/趙廷鶴)

同行的人	博物館人員(含志工)	博物館的其他觀眾	其他
602 次	284 次	84 次	34 次
84.1%	39.7%	11.7%	4.7%

高齡觀眾在博物館的參觀與使用經驗上，看展覽(95.1%)仍是主要的活動。此外利用博物館提供的附屬設備或設施，也是高齡觀眾在博物館中從事的活動，包括「使用視聽中心」(27.1%)、「於餐廳用餐」(25.4%)、「商店購

物」(23.7%)、「參加教育活動」(21.4%)等。同時高齡觀眾也認為博物館可以滿足他們欣賞物件(69.6%)、學習新知(61.5%)及休閒遊憩(55.4%)等需要。(見表 13 和 14)

表 13 高齡觀眾在博物館從事的活動 (複選) (製表/趙廷鶴)

看展覽	使用視聽中心	餐廳用餐	商店購物	教育活動	使用圖書館	其他
681 次	194 次	182 次	170 次	153 次	80 次	11 次
95.1%	27.1%	25.4%	23.7%	21.4%	11.2%	1.5%

表 14 高齡觀眾參觀博物館可以滿足的需要 (複選) (製表/趙廷鶴)

欣賞物件(展品)	學習新知	休閒遊憩	打發時間	增進人際互動	其他
498 次	440 次	397 次	236 次	207 次	3 次
69.6%	61.5%	55.4%	33.0%	28.9%	0.4%

#### 4. 高齡觀眾的環境脈絡

博物館提供高齡觀眾的輔助器材中，語音導覽是高齡觀眾最常使用的輔助器材(28.4%)；其他特別針對高齡觀眾的各項輔助器材如老花眼鏡(8.7%)、放大鏡(5.2%)等，使用比例並不高；拐杖(1.7%)、輪椅(2.1%)等助行設備，使用機會更少。

一半以上受測的高齡觀眾(62.3%)並沒有使用過博物館提供的輔助器材，顯示大部分來博物館參觀的高齡觀眾身體狀況仍佳，多能不依靠輔助器材的狀況下於博物館內自由參觀。(見表 15)

表 15 高齡觀眾使用博物館的輔助器材 (複選) (製表/趙廷鶴)

語音導覽	老花眼鏡	放大鏡	輪椅	助行器(拐杖)	其他
203 次	62 次	37 次	15 次	12 次	446 次
28.4%	8.7%	5.2%	2.1%	1.7%	62.3%

在博物館整體服務規劃上，結果顯示對博物館的動線規劃、標誌圖示和文字大小、無障礙空間規劃、座位設置數量等博物館提供的服務和規劃，多數高齡觀眾均表認可。其中對博物館動線規劃帶來的便利性表示較高的同意

度。另外不同意的情況各題項雖都未超過一成，但對於博物館提供足夠數量的座位相對而言則是較為不同意的部分。(見表 16)

表 16 高齡觀眾對博物館整體服務規劃的意見與分析表 (製表/趙廷鶴)

1.博物館在動線的規劃上方便您參觀					
非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	
178	467	48	23	0	
24.9%	65.2%	6.7%	3.2%	0%	
2.博物館提供了足夠的電梯、斜坡等無障礙設施方便您行動					
非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	
178	423	92	20	3	
24.9%	59.1%	12.8%	2.8%	0.4%	
3.博物館各項標示的圖示、字體清楚，方便您觀看和閱讀					
非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	
174	431	58	49	4	
24.3%	60.2%	8.1%	6.8%	0.6%	
4.博物館提供足夠的座椅讓您方便休憩					
非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	
202	391	59	57	7	
28.2%	54.6%	8.2%	8.0%	1.0%	
			平均數	平均數排序	標準差
1	博物館在動線的規劃上方便您參觀		4.11	1	0.65
2	博物館提供了足夠的電梯、斜坡等無障礙設施方便您行動		4.05	2	0.72
3	博物館各項標示的圖示、字體清楚，方便您觀看和閱讀		4.00	4	0.80
4	博物館提供足夠的座椅讓您方便休憩		4.01	3	0.87

## 5. 高齡觀眾的參觀需求

最後有關高齡觀眾的參觀需求部分，調查資料的結果顯示有相對高比例的受測高齡者期待博物館能為高齡觀眾提供方便參觀的展覽服務、符合需要的教育活動、規劃高齡者的專屬空間、提供人際之間的互動和交流，尤其期待博物館能營造更適合高齡觀眾參觀的友善環境。(見表 17)

表 17 高齡觀眾博物館的參觀需求與分析表 (製表/趙廷鶴)

1.博物館應為您提供方便參觀展覽的服務					
非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	
209	429	76	2	0	
29.2%	59.9%	10.6%	0.3%	0%	
2.博物館應為您提供符合需要的教育活動					
非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	
147	402	154	13	0	
20.5%	56.2%	21.5%	1.8%	0%	
3.博物館應規劃高齡者的專屬空間					
非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	
188	355	139	34	0	
26.3%	49.6%	19.4%	4.7%	0%	
4.參觀時與同行者的討論和交流，對您來說很重要					
非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	
205	385	113	12	1	
28.6%	53.8%	15.8%	1.7%	0.1%	
5.參觀時，有博物館人員的協助和交談，對您來說很重要					
非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	
235	361	108	11	1	
32.8%	50.4%	15.1%	1.6%	0.1%	
6.博物館應營造更適合您參觀的友善環境					
非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	
257	389	69	1	0	
35.9%	54.3%	9.6%	0.1%	0.1%	
			平均數	平均數排序	標準差
1	博物館應為您提供方便參觀展覽的服務		4.18	2	0.61
2	博物館應為您提供符合需要的教育活動		3.95	6	0.70
3	博物館應規劃高齡者的專屬空間(如：交流中心)		3.97	5	0.80
4	參觀時與同行者的討論和交流，對您來說很重要		4.09	4	0.71
5	參觀時，有博物館人員的協助和交談，對您來說很重要		4.14	3	0.73
6	博物館應營造更適合您參觀的友善環境		4.25	1	0.62

## 五、研究結果與意涵

本文研究針對臺灣北、中、南地區的九間博物館進行高齡觀眾參觀經驗

的問卷調查，其量化資料的初步結果提供進一步理解高齡者的博物館經驗與需求研究的參考基礎。

許秀雲（2011）曾將臺灣既有針對不同博物館所進行的一般觀眾研究結果進行統整，其歸納出的共同性與本研究相關如下：（1）主要為 20 至 40 歲女性，未婚者居多；（2）大學學歷以上為主；（3）參訪時間大多為 2 小時；（4）假日與寒暑假和親友(含家人、朋友)2 至 4 人同型參觀居多；（5）觀眾訊息來源親友推薦的「口碑」大於「館內外行銷通路」。與本研究結果相較，一般觀眾與高齡觀眾的特性除第 4 項與親友同行為多、以及第 5 項多由親友推薦之結果相符外，其餘項目本研究受測之高齡觀眾在婚姻狀況、學歷、參觀時間等屬性和行為，高齡觀眾呈現其差異性。

本研究的結果及其對應於博物館高齡觀眾服務的實務意涵，初步歸納如下。

### 1. 從健康高齡觀眾逐步擴及不同高齡者的關注

依據本項調查結果的歸納，受測高齡觀眾的基本資料描繪了博物館高齡者的輪廓。包括女性比例略多一些，但性別上並無太大差異；年齡上超過半數仍以 65 歲~70 歲初邁高齡者為主；大學學歷以上者為參觀多數，但國小以下學歷的人數在比例上卻也相差無幾；大多數高齡觀眾的家庭關係為已婚、育有子女，不少是以三代同堂的方式與子、孫同住。歸納之，身體狀況良好、心情愉悅地與家庭或親友同遊，是本研究博物館高齡觀眾的大致樣貌。值得注意的是，除高學歷的高齡觀眾外，也有相當比例的高齡者為國小以下學歷。

然而隨著臺灣國人的平均壽命已達 80.2 歲，其中男性 77.01 歲、女性 83.62 歲<sup>10</sup>，並可能持續攀升，博物館服務 70 歲以上高齡者的機會勢必增加。

---

<sup>10</sup> 中華民國內政部，檢自：

[https://www.moi.gov.tw/chi/chi\\_news/news\\_detail.aspx?type\\_code=02&sn=11087](https://www.moi.gov.tw/chi/chi_news/news_detail.aspx?type_code=02&sn=11087)（瀏覽日期：2017

如孫牧塵（2016）針對博物館樂齡參觀專案的研究，建議博物館可依三種不同類型高齡觀眾如身心健康長者，生理、心理或社會需要較需適應的高齡觀眾，或狀態不佳、適應不良的高齡者的需求，分別提供適切的服務。在理解高齡觀眾基本特質的基礎上，博物館可依據不同類型的高齡觀眾提供適切的服務。尤其臺灣失智症盛行率調查，65 歲以上罹患失智症的長者已突破 20 人中 1 人的比例<sup>11</sup>。博物館以既有 65-70 歲為多的高齡觀眾之現況，如何以成功老化、創意高齡的觀點，藉由博物館的核心服務預防老化、減緩失智，或對於已然不同程度的失智長者和照護者予以協助等，是博物館處於高齡社會趨勢下正面積極的思考和作為。

## 2. 高齡者以與親友同往看展覽之名進行與社會互動交流之實

調查資料的歸納顯示，看展覽以及展覽內容是高齡觀眾參觀博物館最主要的目的。經由親友的告知或轉介，與親友同往，則是大多數高齡觀眾的參觀形式。對於已是博物館觀眾的高齡者而言，每季、甚至兩、三個月就會參觀博物館一次；參觀停留的時間相對而言較一般觀眾來的短，但普遍也有一至兩小時、甚至長達二、三小時。對博物館而言，定期偕伴看展覽的高齡觀眾，相當具有成為博物館忠實觀眾彼此維繫長期關係的潛力。

本研究結果也發現，高齡觀眾以看展覽為目的，然而在參觀過程中絕大多數的高齡者會與同行的人討論和交流，不少比例的高齡觀眾會與博物館內的工作人員或服務的志工彼此互動；也有小部分會與博物館參觀的其他觀眾進行交流。此意義呈現了博物館是高齡者與親友同往看展覽之名、進行與社會互動交流之實的社會參與場域，讓高齡者在博物館中與人一起欣賞物件、學習新知或休閒遊憩等。博物館在角色和功能上亦符合學者們的相關研究，協助高齡者學習正確的態度、知識與技能，達成他們的生活目標；提供好的休閒內容維持和增進身體機能、減緩老化，發展新的人際關係，建構新的社

---

年 8 月 30 日)。

<sup>11</sup> 衛生福利部，檢自：<http://www.mohw.gov.tw/cp-3211-23536-1.html>（瀏覽日期：2017 年 8 月 30 日）。

會位置和角色；藉由社會參與達到活躍老化、創意高齡（吳老德，2010；蘇維杉，2013；劉婉珍，2015）。

### 3. 以同理心建置更契合高齡者友善的博物館環境與積極作為

問卷調查的結果顯示，在本研究受測高齡觀眾的心目中，博物館的形象與功能符合現代博物館對自身的定義，博物館以展覽、物件為核心所建構出的教育與休閒場域，相關服務和設備也普遍契合高齡觀眾的需要。然而針對受測高齡者實際使用博物館提供如放大鏡、老花鏡等相關輔具，研究結果也顯示從博物館本位提供之相關高齡者服務和設施，未必符合高齡參觀者的實際需要。

然而若就問卷資料進一步解讀，研究發現臺灣高齡者們有屬於他們自身的歷史文化和背景脈絡，這些屬於臺灣高齡長者特別的生命歷程背景，一定程度上反映於博物館針對臺灣高齡觀眾的博物館經驗和服務上。例如調查結果發現，臺灣博物館高齡觀眾在教育程度上，大專教育程度以上的人數比例高達 36.1%，同時也有超過四分之一(28.7%)的高齡觀眾屬於國小以下的教育背景。兩種不同高齡觀眾的教育背景，對博物館展示的需求必然有所差異。

另外研究資料也實徵從博物館的角度提供高齡觀眾的各項輔具，如老花眼鏡、放大鏡、拐杖、輪椅等，使用比例不高，甚至一半以上受測的高齡觀眾(62.3%)並未使用過博物館提供的輔助器材。從使用者的觀點，或參照陳佳利（2017）關於回憶法的研究，教育或學習用具較之老花眼鏡或放大鏡可能是更可利用的輔具。本研究從後續的質化座談和訪談資料發現，母語的導覽是高齡觀眾認為切合需要的服務；以陪伴家人為主的博物館參觀，如何讓高齡者在陪伴的同時，也能浸淫並樂在其中等，都是博物館更同理心的思考。

博物館的觀眾發展不只是改善館內軟硬體的可親性，而是以同理心從高齡者的特質、實際的博物館經驗和需求出發，破除高齡者接觸博物館所隱藏的各項障礙，符合其特別需求，與其建立和維繫關係。如劉婉珍（2015）指出讓更多長者能夠因為博物館的努力在創意老化中開心生活，是博物館共同

面對的重要課題。

本文做為關於高齡者的博物館經驗和需求研究的第一階段，研究的調查結果對於博物館高齡觀眾的大致輪廓、參觀行為、博物館經驗和需求等，得到一定程度的理解。並在此理解的基礎上，後續輔以質化研究方法以期提供更契合高齡者需要的博物館角色與服務。



## 參考文獻

- 王嵩山，2006。博物館、思想與社會行動，博物館學季刊，20（1）：5-6。
- 吳老德，2010。高齡社會理論與策略。新北市：新文京開發。
- 李世代，2010。活耀老化的理念與本質，社區發展季刊，132：59-72。
- 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。
- 邱天助，2011。老年學導論。臺北市：巨流出版社。
- 邱莉婷、邱榆婕，2012。高齡學習者走進博物館遇見幸福，科技博物，16（2）：73-92。
- 侯怡諄，2012。高齡者與博物館資源箱互動經驗初探—以國立臺灣歷史博物館「臺灣女子非常好」推展教具箱為例。臺南：國立臺南藝術大學博物館學與古物維護研究所。
- 孫牧塵，2016。淺談博物館銀髮族觀眾的服務行銷，國立臺灣博物館學刊，69（3）：47-82。
- 徐慧娟，2012。成功老化之生命週期分析，人文與社會科學簡訊，13（4）：22-28。
- 徐儉禧，2008。國立台灣美術館高齡觀眾參與之研究。臺北：國立臺灣師範大學美術學系在職進修碩士班。
- 翁慈憶，2006。國立歷史博物館高齡者無障礙環境之個案研究。臺北：國立臺灣師範大學社會教育學系。
- 許秀雲，2011。國立臺灣歷史博物館如何面對觀眾？以臺灣的博物館觀眾研究成果為基礎之探討，國立臺灣歷史博物館館刊，2：177-197。
- 張英彥，2012。中高齡觀眾的博物館學習動經驗與需求探究—以國立自然科學博物館為例。新北市：臺北藝術大學博物館研究所。
- 曹牧驩，2007。探究安養院長者的博物館經驗—以至善老人安養護中心為例。新北市：輔仁大學博物館學研究所。
- 陳佳利，2017。在過去的時光中相遇—利物浦博物館高齡教育活動之研究，博物館學季刊，31（1）：5-25。
- 陳雪雲，2009。博物館是世界公民終身學習的場域，博物館學季刊，20（4）：5-15。
- 陳寬政，2009。人口老化的原因與結果，人文與社會科學簡訊，10（2）：28-39。
- 陳麗光、鄭鈺靜、周昀臻、林沛瑾、陳麗幸、陳迦軒，2011。成功老化的多元樣貌，臺灣老年學論壇，9：1-12。

- 彭莉閔，2010。回憶法在博物館高齡學習的應用。桃園：元智大學藝術管理研究所。
- 溫家瑋，2010。高齡族群與博物館資訊展示設計。桃園：元智大學藝術管理研究所。
- 黃益菁，2006。博物館與老年潮初探-案例與訪談評析。臺南：國立臺南大學博物館學研究所。
- 廖敏君，2014。高齡觀眾之博物館服務需求與偏好研究。新北市：國立臺灣藝術大學藝術管理與文化政策研究所。
- 劉婉珍，2015。愛上博物館：博物館高齡觀眾活動初探，社福科技與服務管理學刊，3（3）：349-350。
- 劉婉珍，2015。博物館對於創意老化的覺知與行動，博物館簡訊，73：26-29。
- 魯慧中，1999。人口老化－從最適人口成長的觀點重新詮釋，人口學刊，20：139-165。
- 盧玟希，2012。深耕博物館教育活動的高齡觀眾－以國立自然科學博物館「祖父母節」活動為例。臺南：國立臺南藝術大學博物館學與古物維護研究所。
- 蘇維杉、顏君彰、宋孟遠，2013。高齡休閒社會學。新北市：華立圖書股份有限公司。
- Cohen, G. D. , 2001. *The Creative Age: Awakening Human Potential in the Second Half of Life*. New York: Harper & Collins.
- Falk, J. H. & Dierking, L. D., 2000. *Learning from Museum*. London: Alta Mira Press.

## 附錄

2013 年 月 日 編號：

天主教輔仁大學博物館學研究所 高齡觀眾博物館參觀經驗問卷調查

您好：

這份問卷是調查台灣博物館 65 歲以上觀眾過去和現在使用博物館的經驗，以為高齡觀眾提供更符合需要的博物館服務。問卷結果僅用於研究之用，請放心並確實填答，非常感謝您的協助。

天主教輔仁大學博物館學研究所 敬上

### 一、基本資料

1. 性別

1.男  2.女

2. 年齡

1. 65 歲 ~ 70 歲  2. 71 歲 ~ 75 歲  3. 76 歲 ~ 80 歲  
 4. 81 歲 ~ 85 歲  5. 86 歲 ~ 90 歲  6. 90 歲以上

3. 教育程度

1.國小  2.國中  3.高中職  4.大專  5.研究所以上

4. 是否已退休

1.退休  2.未退休  3.其他(請說明)\_\_\_\_\_

5. 過去的職業狀況

1.軍、公、教  2.商  3.工  4.農、漁、牧、礦  5.自由業  6.服務業  
 7.家管  8.無  9.其他\_\_\_\_\_

6. 婚姻狀況

1.單身  2.已婚  3.其他(離婚、分居或喪偶)

7. 是否有子女

1.有  2.沒有

8. 居住狀況

1.獨居  2.只與配偶住  3.只與子女住  4.與配偶子女同住  5.三代同堂  
 6.共同事業戶 (如：老人公寓、養護中心、老人村等)  7.其他\_\_\_\_\_

## 二、 博物館參觀行為

1. 您今天來博物館的**最主要目的**為何？  
 1.看展覽  2.參加博物館內舉辦的活動  3.陪親友參觀  4.找地方休憩  
 5.商店購物  6.其他\_\_\_\_\_
2. 您是如何得知博物館的**參觀資訊**？  
 1.文宣印刷品  2.親友告知  3.網路  4.傳播媒體  5.其他\_\_\_\_\_
3. 過去一年(包含今天)您參觀博物館的**次數**為何？  
 1.一次  2.二至三次  3.四至六次  4.七至九次  5.十次以上
4. 您習慣與誰一同參觀博物館為何？  
 1.獨自前來  2.與家人  3.與朋友  4.與旅行社或其他團體  5.其他\_\_\_\_\_
5. 您通常花多久**時間**參觀博物館？  
 1.一小時以內  2.一至兩小時  3.二至三小時  4.三小時以上
6. 下列哪些因素會吸引您前來參觀博物館呢？(複選)  
 1.交通便利  2.展覽內容  3.舉辦活動  4.朋友邀約  5.門票免費  
 6.其他\_\_\_\_\_

## 三、 博物館參觀經驗

1. 您在博物館時會從事哪些**活動**？(複選)  
 1.看展覽  2.參加教育活動  3.使用圖書館  4.使用視聽中心  5.於餐廳用餐  
 6.商店購物  7.其他\_\_\_\_\_
2. 您認為參觀博物館可以滿足您哪些**需要**？(複選)  
 1.學習新知  2.欣賞物件(展品)  3.增進人際互動  4.休閒遊憩  5.打發時間  
 6.其他\_\_\_\_\_
3. 參觀時，您會與下列**哪些人**討論和交流？(複選)  
 1.同行的人  2.博物館人員(含志工)  3.博物館的其他觀眾  4.其他\_\_\_\_\_
4. 您使用過下列哪些博物館提供的**輔助器材**？(複選)  
 1.助行器(拐杖)  2.輪椅  3.語音導覽  4.老花眼鏡  5.放大鏡  
 6.其他\_\_\_\_\_

5. 請回答下列問題：

※填答方式：請依照您覺得最符合的情況勾選(請在空格打“√”)。

	題 項	非常 同意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1	博物館在各種行進路線的規劃上方便您參觀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	博物館提供了足夠的電梯、斜坡等無障礙設施方便您行動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	博物館各項標示的圖示、字體清楚，方便您觀看和閱讀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	博物館提供足夠的座椅讓您方便休憩	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	與過去相比，65歲之後參觀博物館的次數明顯增加	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 四、 博物館參觀需求

※填答方式：請依照您覺得最符合的情況勾選(請在空格打“√”)。

	題 項	非常 同意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1	博物館應為您提供各項方便參觀展覽的服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	博物館應為您提供符合需要的教育活動(如：研習、演講)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	博物館應規劃高齡者的專屬空間(如：交流中心)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	參觀時與同行者的討論和交流，對您來說很重要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	參觀時，有博物館人員的協助和交談，對您來說很重要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	博物館應營造更適合您參觀的友善環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	您認為博物館對高齡觀眾可再加強服務的建議有哪些？(請自由填答)					

※※感謝您的耐心填答※※

