

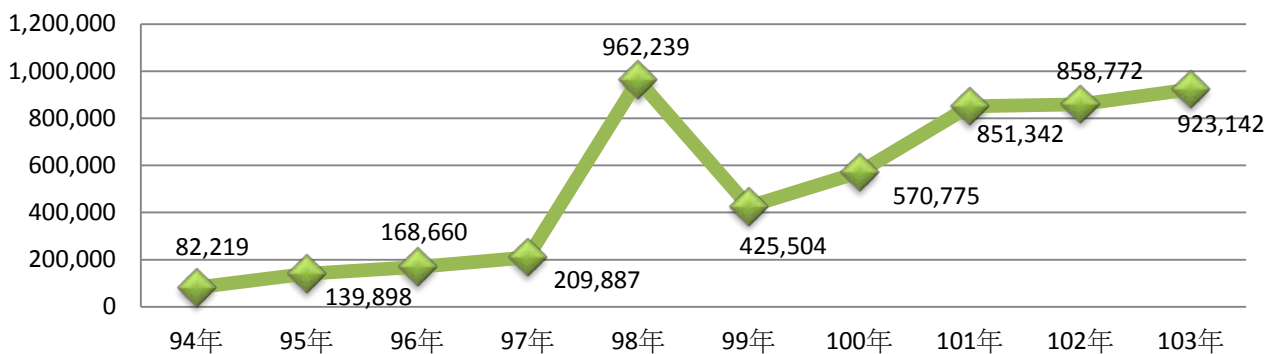
新北市客家文化園區之參訪者意象、服務品質與滿意度調查分析報告

自 1988 年還我母語運動開始，客家族群與文化逐漸受到中央政府重視，地方政府亦積極復興與發揚客家文化，透過設立各式客家文化館舍，讓民眾得以參與、體驗及感受客家。此外，週休二日制的實施、國人收入增加及平均教育水準提高，文化觀光的需求日益增加。新北市客家文化園區經營內容多樣，包括歷史、文化及語言，且著重教育與推廣功能之目標，透過傳統客家文物蒐集、保存、展示，融合傳統文化與現代創意思維，使新北市客家文化園區具備觀光、教育與休閒的功能，感受客家文化之美，達成發揚客家與推廣文化旅遊的目的。

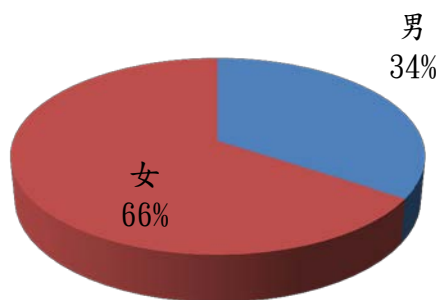
一、新北市客家文化園區入園人次穩定成長

新北市客家文化園區（以下簡稱新北客園）為全臺第一個客家文化館舍，自 94 年開園後，入園人數持續上升。依 94 年~103 年新北客園入園人次統計（圖一）顯示，自 94 年開園有 8 萬 2,219 人次參觀人潮，逐年提升 3~5 萬人次；其中 98 年中央客家委員會於園區舉辦「好客連年 2008~09 台灣客家博覽會」活動，促使園區該年入園人數激增至 96 萬 2,239 人，亦提升園區能見度及入園人數，99 年有 42 萬 5,504 人次、100 年有 57 萬 775 人次，相較於 99 年成長 34%，101 年有 85 萬 1,342 人次，相較於 100 年高達 49% 的成長率，再創入園人次成長率之新高。103 年有 92 萬 3,142 人次，總計自 94 年開園至 103 年園區入園人次達到 5,129,438 萬人，象徵新北客園遊客穩定成長，進而達到認識、親近、體驗之推廣客家文化目的。

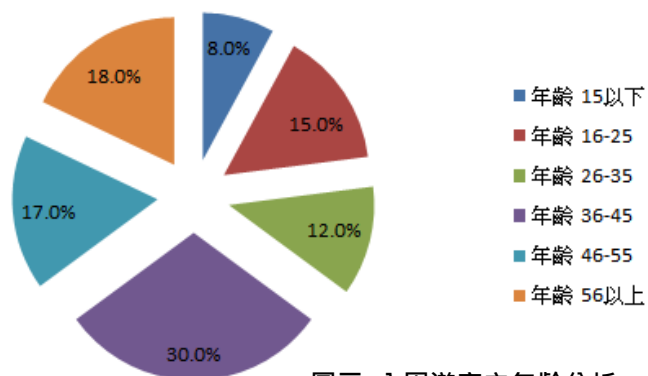
新北客園自 100 年來積極以傳統融合創新，舉辦各式的客家推廣活動，內容亦逐年創新並獲得民眾好評，輔以媒體行銷吸引民眾蒞臨園區。根據園區媒體統計分析發現 103 年媒體露出（平面媒體、電子媒體、廣播媒體）達到 259 則，較 102 年之 195 則成長 32.8%，提昇園區知名度與能見度。此外，服務的細膩與硬體設備優化，呈現於場地租借場次明顯增加，103 年有 647 場次較 102 年 611 場次，成長率達 5.9%，另外，供遊客體驗童玩的禾埕廣場參與遊客人數 103 年達到 28 萬 1,785 人，較 102 年 19 萬 8,547 人成長率達到 41.9%。透過活動展演的口碑、優質的場地服務及積極媒體行銷，使園區成為民眾心中好客的新園地。



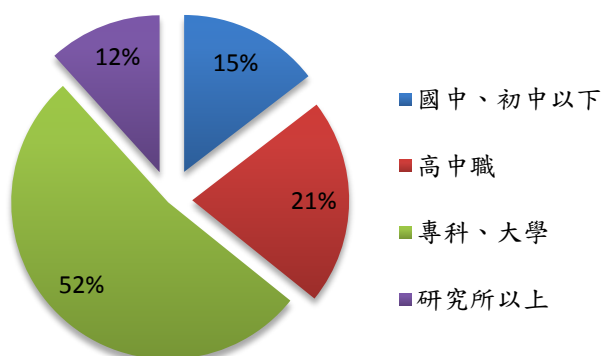
圖一 94 年~103 年新北市客家文化園區入園人次統計
資料來源：新北市客家文化園區



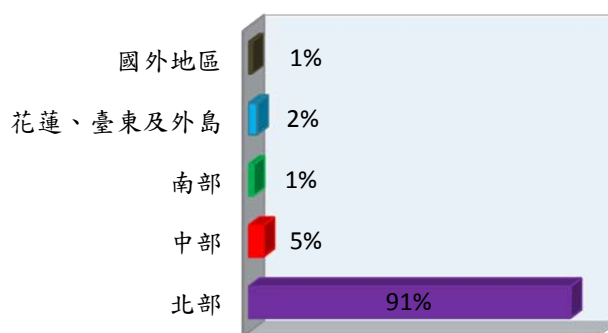
圖二 入園遊客之性別分析
資料來源：新北市客家文化園區



圖三 入園遊客之年齡分析
資料來源：新北市客家文化園區



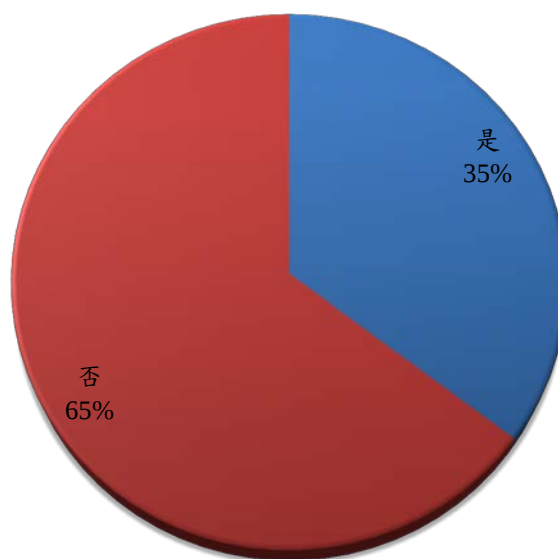
圖四 入園遊客之教育程度分析
資料來源：新北市客家文化園區



圖五 入園遊客之居住地區
資料來源：新北市客家文化園區

二、103 年新北客園遊客資料背景分析

依據新北客園「103 年度遊客意見表」分析，遊客性別（圖二）以女性 66% 的比例最高；年齡（圖三）以 36-45 歲的 30% 比例最高，其次為 56 歲以上的 18%，46-55 歲 17%，顯示蒞園民眾，年齡集中 36 歲以上，探求其原因，中年、老年族群在文化旅遊的意願高於年輕族群；教育程度（圖四）以專科、大學程度的 52% 居多，顯示高學歷遊客比例較「國中、高中職」高；居住地區（圖五）以北部地區 91% 最高，由於新北客園位於新北市三峽區，緊鄰新北市鶯歌區、土城區、樹林區，且鄰近桃園市八德區及桃園區，靠近國道三號三鶯交流道，北部地區來往遊客眾多；是否為客家族群（圖六）則以「非客家族群」65% 最高。



圖六 入園遊客之客家族群分析
資料來源：新北市客家文化園區

三、園區人員服務態度良好

依據園區旅遊服務品質（表一）顯示，遊客無論在「到達園區之交通非常便利」、「園區網站資料齊全」、「園區之文宣(DM、藝文簡介、海報)淺顯易懂」、「園區廁所清潔衛生優良」、「園區各展場人員的服務態度良好」等五個項目，皆獲得民眾良好評價，特別在「園區各展場人員的服務態度良好」項目中，獲得68%的滿意度，顯示園區人員親切的服務態度，獲得遊客極大肯定。此外，「到達園區之交通非常便利」觀察發現，「非常不滿意」相較於其它項目，尚有1%，探求其因，由於地處三峽近郊，惟停靠園區之大眾交通運輸路線及班次有限，突顯蒞園遊客之公共運輸需求。

表一、園區旅遊服務品質

項目	次數/百分比						
	未填寫	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意	總和
到達園區之交通非常便利	21	327	381	136	35	11	911
	2%	36%	42%	15%	4%	1%	100%
園區網站資料齊全	27	343	461	71	9	0	911
	3%	38%	50%	8%	1%	0%	100%
園區之文宣(DM、藝文簡介、海報)淺顯易懂	28	411	426	41	5	0	911
	3%	45%	46%	5%	1%	0%	100%
園區廁所清潔衛生優良	27	564	302	18	0	0	911
	3%	62%	33%	2%	0%	0%	100%
園區各展場人員的服務態度良好	23	621	259	7	1	0	911
	3%	68%	28%	1%	0%	0%	100%

資料來源：新北市客家文化園區

四、遊客整體滿意度與重遊意願極高

在整體滿意度與重遊意願（表二）發現，「願意再次來園區參觀」、「願意推薦親朋好友來園區參觀遊玩」及「整體而言園區的各項服務品質良好」滿意度，「非常同意」均達到五成以上，顯示遊客感受園區親切的服務品質，使遊客願意重遊園區。此外，遊客對於園區一樓及二樓展覽滿意度調查方面，「非常同意」的選項均達到四成以上，顯示園區無論在常設展、藝術家邀請展，皆獲得民眾肯定。

表二 遊客整體滿意度與重遊意願

項目	次數/百分比						總和
	未填寫	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意	
願意再次來園區參觀	42	499	327	39	3	1	911
	5%	55%	36%	4%	0%	0%	100%
願意推薦親朋好友來園區參觀遊玩	35	495	342	37	2	0	911
	4%	54%	38%	4%	0%	0%	100%
園區二樓長廊（巧之藝廊），藝術家邀請展，展覽內容感覺滿意	143	376	357	35	0	0	911
	16%	41%	39%	4%	0%	0%	100%
園區一樓特展室（藝親坊），主題特展，展覽內容感覺滿意	119	382	371	39	0	0	911
	13%	42%	41%	4%	0%	0%	100%
整體而言園區的各項服務品質良好	86	490	314	20	1	0	911
	9%	54%	34%	3%	0%	0%	100%

資料來源：新北市客家文化園區

五、園區專業導覽與體驗客家文化深獲民眾肯定

感受客家文化與遊客滿意度（表三）分析方面，未填寫比率甚高，有「禾埕童玩遊戲寓教於樂」、「體驗研習教室 DIY 課程後，更了解客家傳統文化」、「假日藝文展場（演）活動內容精彩」及「故事屋活動豐富有趣」項目，探求其因，由於並非每一位蒞園遊客皆有參與童玩、DIY、假日活動及故事屋等活動。然而，觀察參與民眾之滿意度發現，「非常同意」與「同意」部分，獲遊客極高評價，特別是「園區導覽人員具備良好的專業能力」項目，「非常同意」高達 47%，此外，「體驗研習教室 DIY 課程後，更了解客家傳統文化」部分，「非常同意」亦達到 39%，顯示遊客透過參與導覽活動及 DIY 課程，以身歷其境的方式，感受客家、親近客家，獲得民眾好評。

表三 感受客家文化與遊客滿意度

項目	次數/百分比						
	未填寫	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意	總和
禾埕童玩遊戲寓教於樂	379	282	223	26	1	0	911
	42%	31%	24%	3%	0%	0%	100%
體驗研習教室 DIY 課程後，更了解客家傳統文化	280	355	247	28	0	1	911
	31%	39%	27%	3%	0%	0%	100%
假日藝文展場（演）活動內容精彩	416	264	208	21	0	2	911
	46%	29%	23%	2%	0%	0%	100%
故事屋活動豐富有趣	403	247	230	31	0	0	911
	44%	27%	25%	4%	0%	0%	100%
園區導覽人員具備良好的專業能力	140	430	319	19	2	1	911
	15%	47%	35%	3%	0%	0%	100%

資料來源：新北市客家文化園區

六、新北客園 9 週年突破 500 萬人次，邁向新的里程碑

近年來政府積極推動觀光，行銷臺灣各個觀光景點，地方政府亦推廣各式觀光旅遊行程，讓民眾在假日得以感受臺灣之美，國人旅遊人次亦逐漸提升。在客家文化推廣方面，從中央到地方，行銷並推廣各項客家文化活動，使遊客來到全國各地客家文化館舍，能夠了解與體驗客家。新北市政府客家事務局在客家文化推廣活動方面，從桐花祭、義民祭、天穿日、學術研討會、客語魔法學院等，結合政府與民間社團人力與物力，讓客家在新北發光發熱。新北客園除配合新北市政府客家事務局舉辦之各項活動外，亦辦理全國客謠劇、鐵馬賞桐、客家文化營、競 T 設計大賞、園慶活動、客家街舞與流行原創歌曲、假日戲棚及收冬打鬧熱，活動獲得民眾熱烈迴響更湧入滿滿人潮，提升新北客園能見度及推展在地觀光，更於 103 年突破第 500 萬入園人次，使園區邁向新的里程碑，這不僅是一個開始，更是來自 500 萬遊客的肯定與支持，讓遊客感受新北客家，成為闔家共遊的歡樂園地。