

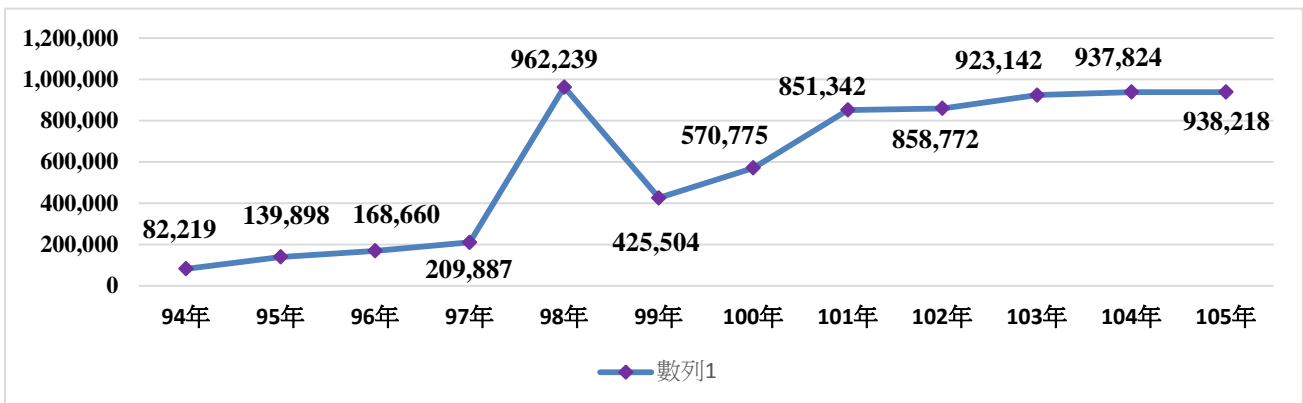
新北市客家文化園區遊客滿意度分析

「新北市客家文化園區」是新北市客家文化傳承、推廣及市內客家人相互交流的重要平台。為強化園區活動的深度與廣度，藉由文化與產業互補，使地區、產業及文化俱興，振興地方文化生活。由客家委員會之經費補助，建構客家文化永續發展的空間與環境，期許新北市客家文化園區成為國內著名之觀光文化博物館，肩負推廣客家文化神聖使命；故藉由深化園區文化推廣活動的深度與廣度，展現園區文化傳承的精神及提供舒適的服務與環境，提供市民具教育推廣、休閒遊憩、藝術美學與文化傳承功能的展演空間，創造新北市客家文化園區新氣象、凝聚客家鄉親凝聚力、永續發展的環境。

一、新北市客家文化園區入園人次穩定成長

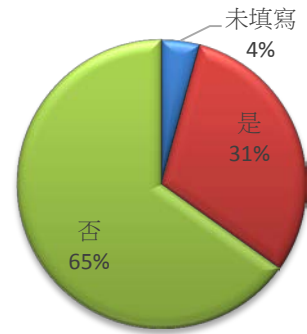
新北市客家文化園區（以下簡稱新北客園）為全臺第一個客家文化館舍，自94年開園後，入園人數持續上升。依94年~105年新北客園入園人次統計(圖一)顯示，自94年開園有8萬2,219人次參觀人潮，逐年提升3~5萬人次；其中98年中央客家委員會於園區舉辦「好客連年2008~09台灣客家博覽會」活動，促使園區該年入園人數激增至96萬2,239人，亦提升園區能見度及入園人數，103年有92萬3,142人次、104年有93萬7,824人次，相較於103年成長1.59%，再創入園人次成長率之新高。105年有93萬8,218人次，總計自94年開園至105年園區入園人次達到7,068,480人，象徵新北客園遊客穩定成長，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105年媒體露出共(平面媒體、電子媒體、廣播媒體)達到216則，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，105年有653場次較104年602場次，成長率達8.47%。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。



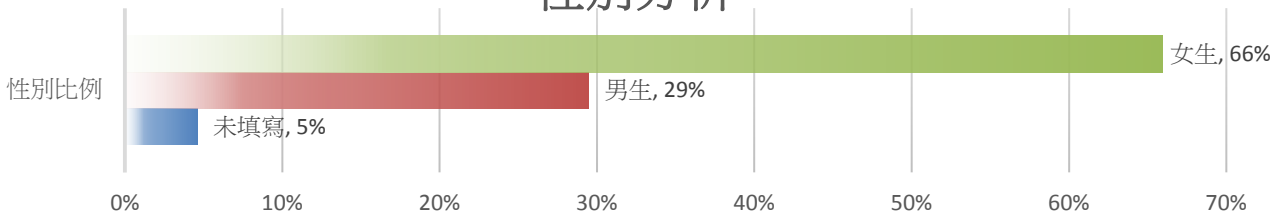
圖一 94年~105年新北市客家文化園區入園人次統計
資料來源：新北市客家文化園區

依據「105 年度遊客意見表」分析，是否為客家族群(圖二)以「非客家族群」65%最高；遊客性別(圖三)以女性 68%的比例最高。在居住地區方面，居住地區(圖六)以北部地區 83.4%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。



圖二 是否為客家族群
資料來源：新北市客家文化園區

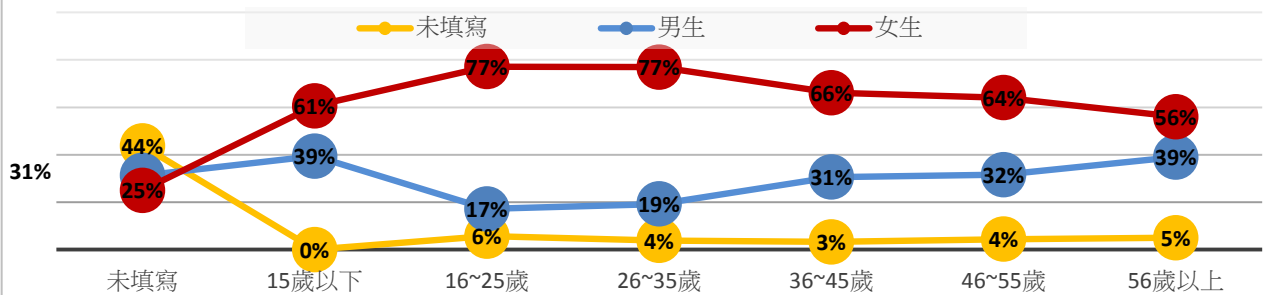
性別分析



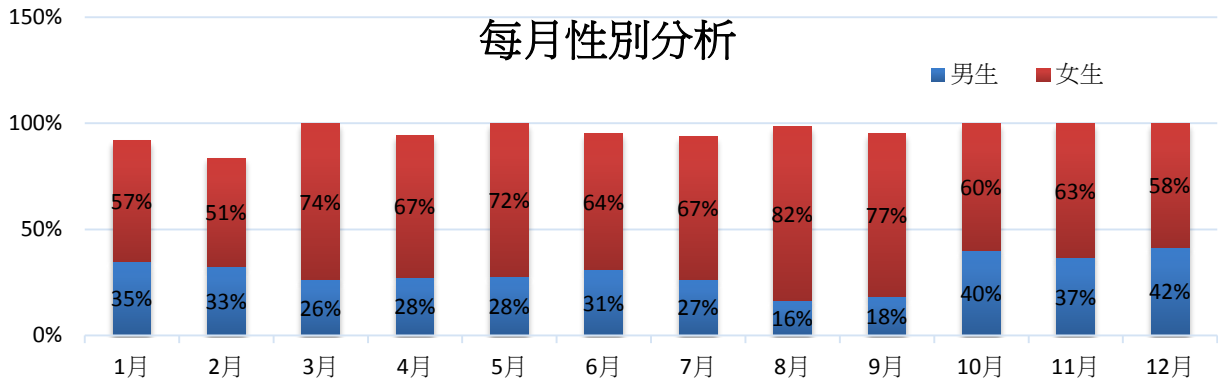
圖三 入園人數之性別比例
資料來源：新北市客家文化園區

新北客園遊客以女性居多，細觀入園人口之性別與年齡分析(圖四)，男性年齡以 56 歲以上及 15 歲以下占比 39%最多，其次以 36~45 歲群組占比 32%；女性方面以 16~25 歲及 26~35 歲群組占比 77%最多，顯示新北客園在社會風氣開放下，女性從事文化旅行之比例較高，主要係因新北客園提供各式之藝文展覽、研習活動，吸引女性遊客參觀；另由每月造訪遊客之性別分析(圖五)亦顯示，女性遊客在 8 月份占比達到 82%，主要係因適逢暑假期間園區舉辦園慶系列活動及受女性朋喜愛的 DIY 體驗課程，使女性遊客比例明顯高於男性，

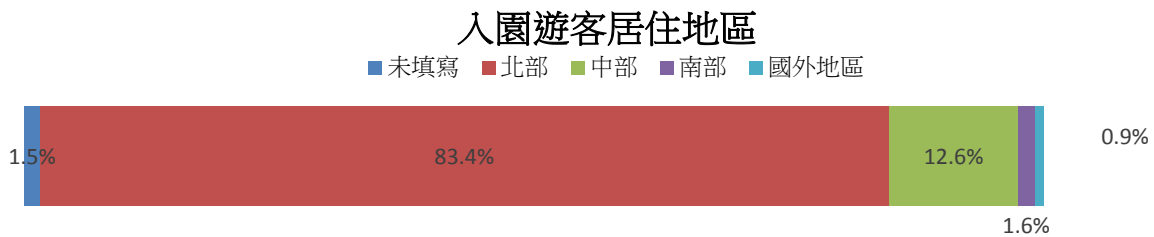
性別與年齡之交叉分析



圖四 性別與年齡之交叉分析
資料來源：新北市客家文化園區

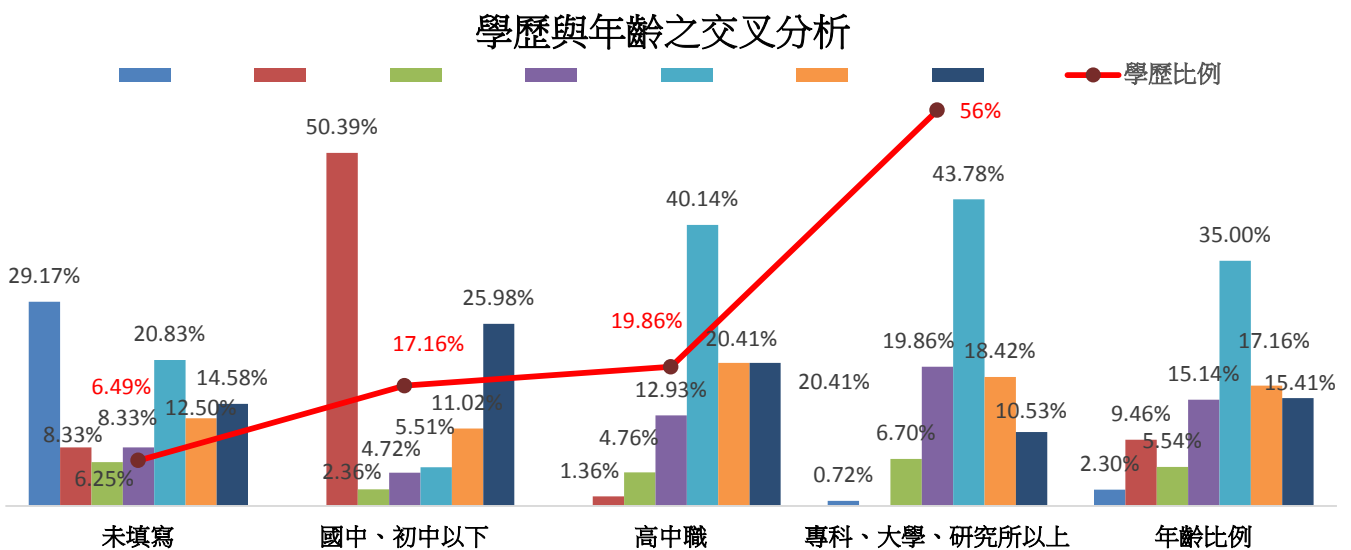


圖五 每月性別分析
資料來源：新北市客家文化園區



圖六 入園遊客居住地區
資料來源：新北市客家文化園區

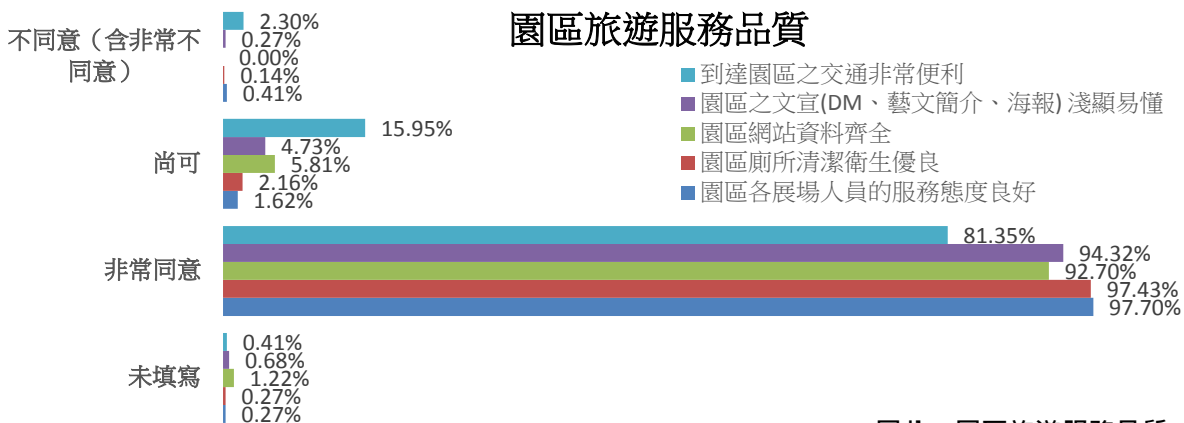
年齡方面（圖七）以「36-45 歲」35%比例最高，其次為「46-55 歲」17.16%次之，「56 歲以上」15.41%再次之，顯示蒞園民眾，年齡集中 36 歲以上，探求其原因，中年、高年族群在文化旅遊的意願高於年輕族群；教育程度以「專科、大學、研究所」達 56%最高，「高中職」19.68%次之，顯示高學歷遊客比例高；觀察「學歷」與「年齡」之交叉分析中發現，「國中、初中以下」在「15 歲以下」比列高達 50.39%，顯示園區參訪之國中小學童比例高，藉此達到客家文化紮根目標。



圖七 學歷與年齡交叉分析
資料來源：新北市客家文化園區

二、園區人員服務態度獲得民眾肯定

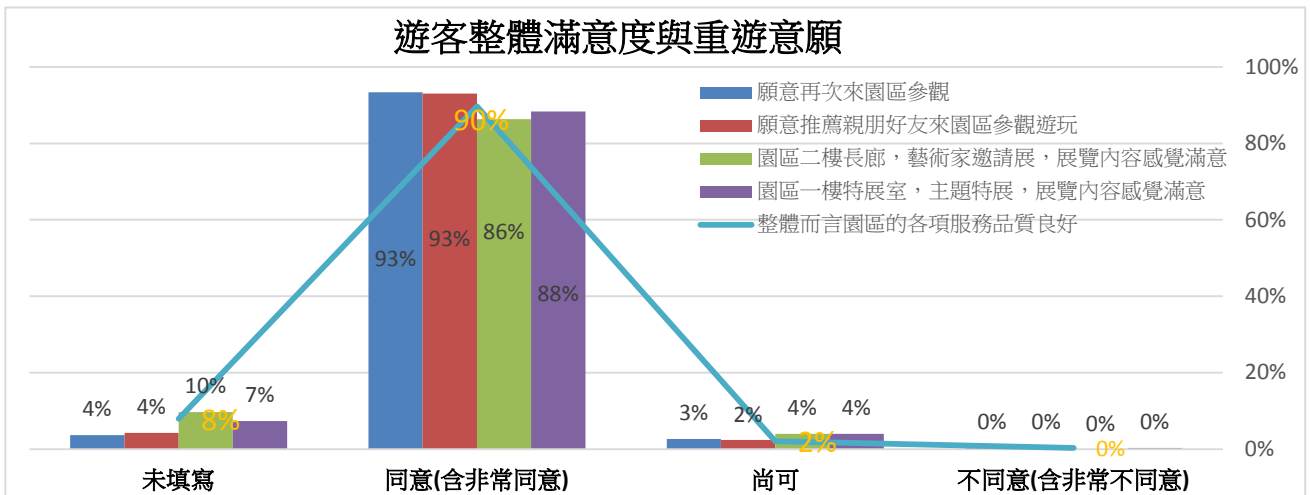
在園區旅遊服務品質（圖八）顯示，遊客在「園區網站資料齊全」、「園區之文宣(DM、藝文簡介、海報)淺顯易懂」、「園區廁所清潔衛生優良」、「園區各展場人員的服務態度良好」等四個項目，皆獲得民眾良好評價，特別在「園區各展場人員的服務態度良好」項目中，「同意」獲得97.70%的滿意度，顯示園區人員親切的服務態度，獲得遊客極大肯定。此外，「到達園區之交通非常便利」觀察發現，「不同意」相較於其它項目，尚有2.30%，探求其因，由於地處三峽近郊，惟停靠園區之大眾交通運輸路線及班次有限，彰顯蒞園遊客之公共運輸需求。



圖八、園區旅遊服務品質
資料來源：新北市客家文化園區

三、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（圖九）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」同意均達到九成以上，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，同意達到八成以上，整體各項服務品質亦達到90%，顯示園區無論在常設展、藝術家邀請展皆獲得民眾好評與肯定。

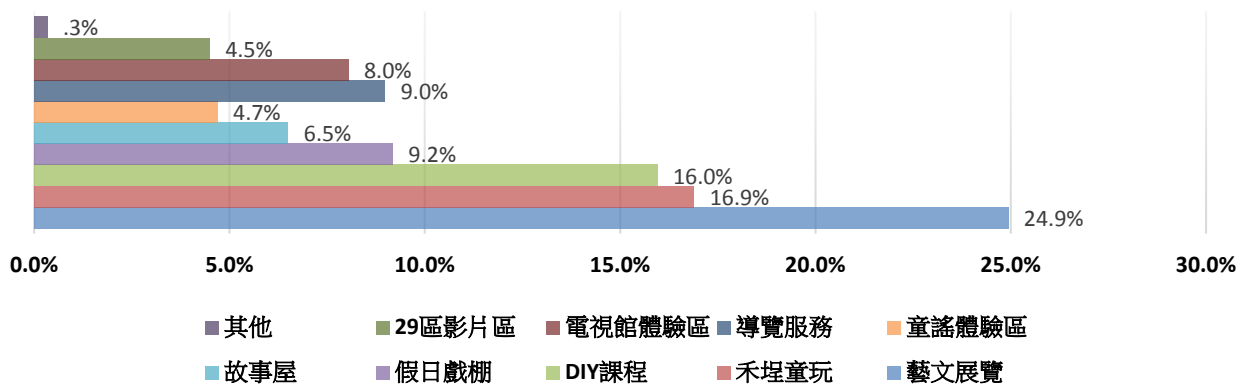


圖九、遊客整體滿意度與重遊意願
資料來源：新北市客家文化園區

四、「藝文展覽、禾埕童玩及DIY課程活動」皆獲得遊客高度滿意

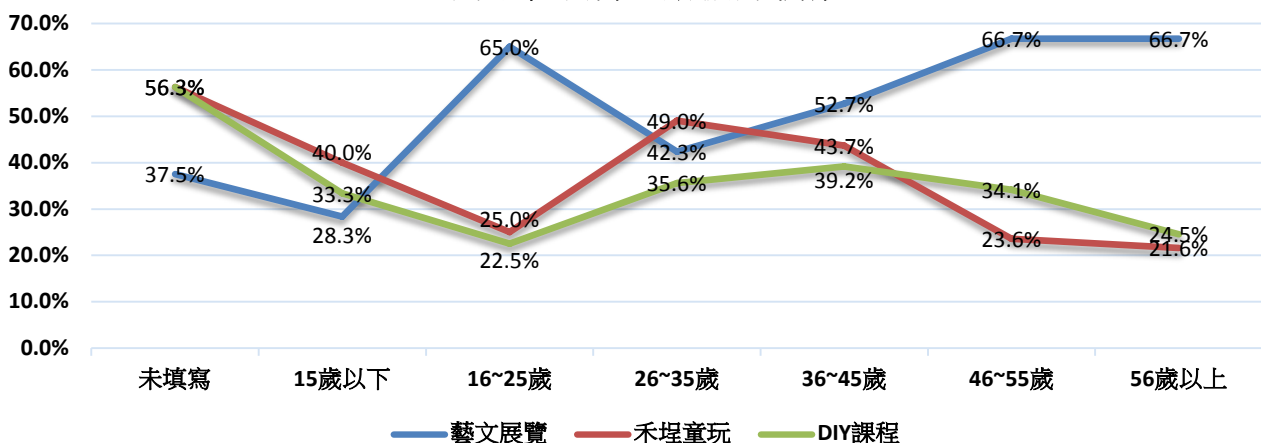
園區每年辦理各項活動及展覽，提供民眾互動式體驗活動，達到推廣客家文化目標，觀察遊客最喜歡之園區活動方面，(圖十)顯示以「藝文展覽」達到24.9%最高，「禾埕童玩」16.9%次之，「DIY課程」16%再次之，顯示民眾從藝文展覽之中，認同園區舉辦之各項展覽，從不同年齡層分析，(圖十一)藝文展覽在「45歲以上」達到66.7%，「16~25歲」65%次之；禾埕童玩在「26~35歲」達49%最高，顯示青年遊客喜愛透過童玩活動體驗園區活動；DIY課程在「26~35歲」、「36~45歲」分別達到35.6%及39.2%，讓參與的遊客除了看展覽、更可以體驗DIY，展現園區滿足不同年齡層之活動需求。

民眾最喜愛活動



圖十、民眾最喜愛活動
資料來源：新北市客家文化園區

不同年齡層活動偏好情形



圖十一、不同年齡層活動偏好情形
資料來源：新北市客家文化園區

五、新北客園 11 週年突破 700 萬人次，邁向新的里程碑

為提供最優質的空間及凝聚新北市境內客家藝文休閒與創意產業力量，新北市客家文化園區舉辦一系列客家文化創意推廣活動。運用觀光資源，透過系統性規劃行銷活動，加以文化觀覺包裝吸引民眾，振興客家產業與文化發揚，成為地區發展文化、休閒產業的領頭羊，活化新北市客家文化產業。新北客園除新北市政府客家事務局舉辦之各項活動外，結合三峽在地的國中小學、臺北大學、里辦公處所、客屬社團、飯店與觀光工廠，以公私協力的方式帶動地方文化發展及促進人文素養，提升新北客園能見度及推展在地觀光，更於 105 年突破第 700 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 700 萬遊客的肯定與支持，並提供民眾良好的文化休閒活動去處，以永續經營的目標走下去。