

康樂及文化事務署轄下主要博物館參觀人士意見調查

背景

二〇〇四年十一月，康文署委託米嘉道資訊策略有限公司就七間博物館¹經常參觀人士和非經常參觀人士進行意見調查，目的是收集意見從而協助康文署日後進一步改善轄下博物館的服務，以達至市民的期望，以及制定適當的市場推廣和宣傳策略。

調查方法

2. 調查訪問於二〇〇四年十一月進行。對於參觀博物館的人士，訪問員被派駐有關博物館的出口，以隨機抽樣形式挑選受訪者，進行面對面訪問。至於非經常參觀博物館的人士，受訪對象是在過去四年沒有參觀過七間博物館中任何一間的人士，調查則以電話訪問形式進行。該項調查成功在七間博物館訪問了共 5 021 名人士(每間博物館的受訪者約有 720 名)，通過電話接觸的 3 300 名人士當中，成功受訪的非經常參觀人士有 1 004 名。

調查結果

3. 為使委員易於參閱，下文重點介紹調查要項。有關調查的行政摘要載於附件 A。

¹ 調查所涵蓋的七間博物館是香港藝術館、香港歷史博物館、香港科學館、香港太空館、香港文化博物館、香港海防博物館及茶具文物館。

(a) 參觀博物館的人士

經常參觀人士

參觀特徵

- 除科學館外，所有其他博物館的參觀人士均有過半數是首次參觀該博物館。此外，除海防博物館及茶具文物館外，超過一成的參觀者表示他們在過去四年曾到訪有關博物館五次或以上。
- 調查發現，參觀人士大多是從「路過見到」、「親友提及」和「學校」得知有關博物館的資料的，他們較少通過「報紙／雜誌」、「海報／橫幅／大型廣告板」及「旅遊書／地圖」得知。
- 至於藝術館、文化博物館、歷史博物館及太空館，許多參觀人士表示因為對該間博物館的主題特別感興趣才前往參觀。另一方面，參觀海防博物館及科學館的人士主要是為了「陪同親友」，而參觀茶具文物館的則主要是因為「路過見到」。
- 除太空館及茶具文物館外，到訪博物館的人士一般平均花一小時以上參觀。參觀時間以科學館最長，平均是 115.8 分鐘。至於太空館及茶具文物館，參觀人士在該博物館的平均逗留時間分別是 56.5 和 33.8 分鐘。
- 約有一成(11.2%)參觀科學館的人士表示他們曾參與該館的教育及推廣活動，其他博物館的有關參與率只有約 2 至 6%。

對博物館設施及服務的意見

- 多數參觀人士(超過 75%)對博物館的展覽感到非常／頗滿意，只有很少（少於 3%）的參觀人士非常／頗不滿意博物館的展覽。

- 參觀人士大多(超過 75%)滿意(非常／頗滿意)博物館的設施，只有大約 1%的參觀人士非常／頗不滿意博物館提供的設施。
- 參觀人士對各間博物館整體滿意程度高，介乎 73.9 至 96.2%。
- 多數參觀人士（85%或以上）均表示他們會再到博物館參觀。

非經常參觀人士

影響他們決定參觀博物館的因素

- 以藝術館為例，非經常參觀人士在過去四年沒有參觀該博物館的主要原因是「沒有時間／太忙」(51.4%)，其次是「對這間博物館沒有興趣」(19.8%)及「對任何博物館均沒有興趣」(14.1%)。沒有參觀其他博物館的原因有類似的百分比。
- 超過一成非經常參觀人士認為下列因素對他們的決定有很大影響：「交通」(15.1%)、「推銷宣傳」(14.5%)、「入場費」(12.5%)、「展覽主題」(11.6%) 及「展品的趣味性」(11.6%)。
- 能夠吸引非經常參觀人士到博物館參觀的展覽或展品類型，依次為「歷史」(15.3%)、「科學／科技」(10.4%)、「古物／古董」(9.1%) 及「天文／太空」(8.6%)。

對博物館活動的認知度

- 約一半非經常參觀人士(50.5%)認為博物館的宣傳工作非常／頗不足夠，只有 15.6%持相反觀點，另有 16.2%認為一般。
- 約 22%非經常參觀人士表示知道康文署所管理的博物館逢星期三免費開放。

- 只有 5.6%非經常參觀人士表示知道博物館有週票、半年及全年入場證，非經常參觀人士大部分不知道博物館有任何入場證。
- 77.4%非經常參觀人士認為電視是最有效的推廣途徑。

(b) 屬旅客身分的參觀人士

4. 是次調查共訪問了 5 021 名參觀人士，其中 1 077 人(21.4%)是來自海外或內地的旅客。屬旅客身分的參觀人士資料列表見**附件 B**。

康樂及文化事務署

1 行政摘要

背景及調查目的

為更深入了解博物館的參觀人士及非經常參觀人士的特徵，以及鼓勵他們參觀博物館的因素，康樂及文化事務署（康文署）委託了米嘉道資訊策略有限公司（米嘉道）在 2004 年 11 月進行了一項統計調查。

調查涵蓋七間主要的博物館，分別是：

1. 香港藝術館；
2. 香港歷史博物館；
3. 香港科學館；
4. 香港太空館；
5. 香港文化博物館；
6. 香港海防博物館；及
7. 茶具文物館。

調查方法

本調查涵蓋兩組訪問對象，分別是

1. 參觀人士，包括所有在訪問時期參觀七間主要博物館的 12 歲或以上人士；及
2. 非經常參觀人士，包括所有在過去 4 年沒有參觀過七間主要博物館的 15 歲或以上人士。

在參觀人士的組別，訪問員被派駐往博物館的出口，以隨機抽樣的形式抽選被訪者進行訪問。為確保樣本廣泛地包含不同的參觀人士，訪問安排在星期一至星期日（博物館休館日除外）的整個星期內進行。

在 2004 年 11 月 1 日至 14 日的訪問期間，共成功訪問了 5 021 名人士。每間博物館的訪問結果概列如下：

	所有接觸的 個案	不成功個案	成功個案	回應率 (%)	訪問時期
藝術館	734	16	718	98	11 月 1 – 13 日
海防博物館	724	8	716	99	11 月 1 – 14 日
文化博物館	771	54	717	93	11 月 1 – 13 日
歷史博物館	738	21	717	97	11 月 1 – 7 日
科學館	735	17	718	98	11 月 1 – 14 日
太空館	735	16	719	98	11 月 1 – 7 日
茶具文物館	735	19	716	97	11 月 1 – 14 日
總計	5 172	151	5 021	97	-

至於非經常參觀人士的組別，調查採用了電話訪問形式，從最新版的住宅電話簿中以隨機抽樣方法抽出住戶的電話號碼樣本。在每個被抽選的住戶中，再以「最近生日」抽樣方式隨機抽選一名 15 歲或以上的人士進行訪問。確認被訪對象後，他 / 她即被問到曾否在過去 4 年參觀過 7 間博物館中的任何一間，只有那些沒有參觀過的才有被邀請參與是項調查。

在 2004 年 11 月 1 日至 8 日的訪問期間，共透過電話接觸了 3 300 名人士。在這些人士中，發現有 1 824 名不合乎被訪資格 (即在過去 4 年有參觀過 7 間博物館中的任何一間)，並成功訪問了 1 004 名人士，構成整體回應率 68.0%。

主要調查結果 – 參觀人士

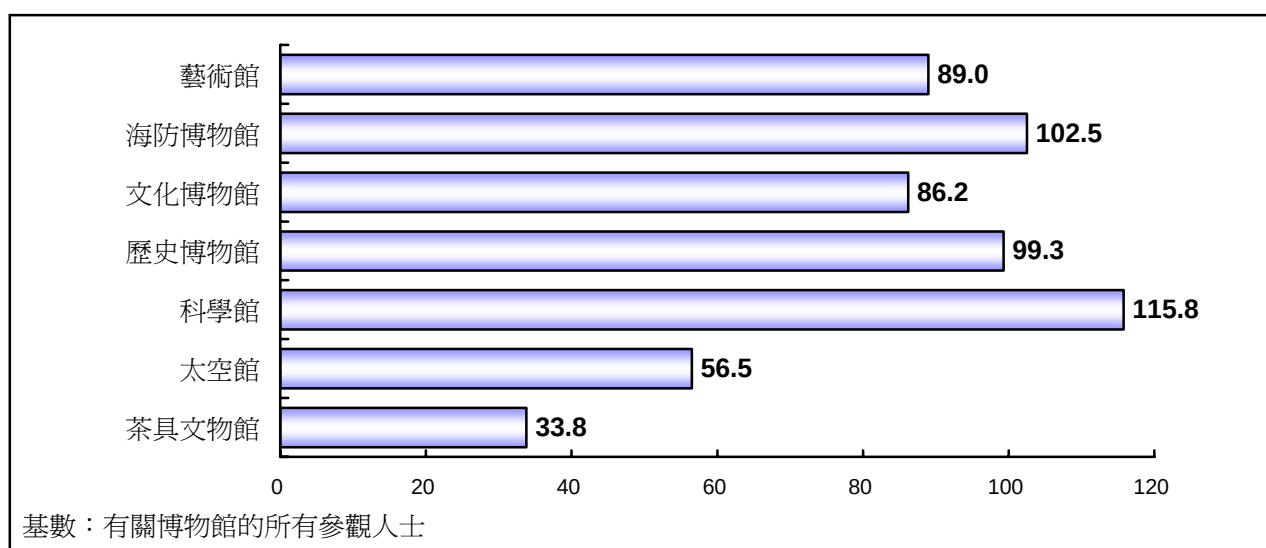
- 調查發現，參觀人士大多是從「路過見到」、「親友提及」和「學校」得知有關博物館的資料的，他們較少透過「報紙 / 雜誌」、「海報 / 橫幅 / 大型廣告板」及「旅遊書 / 地圖」得知。

首 3 項得知有關博物館資料的途徑

藝術館 (%)	海防博物館 (%)	文化博物館 (%)	歷史博物館 (%)	科學館 (%)	太空館 (%)	茶具文物館 (%)
路過見到 (35.2%)	親友提及 (33.5%)	路過見到 (26.9%)	親友提及 (24.7%)	學校 (23.7%)	路過見到 (26.0%)	路過見到 (36.3%)
親友提及 (15.2%)	報紙 / 雜誌 (16.5%)	學校 (23.8%)	學校 (22.9%)	親友提及 (18.0%)	親友提及 (18.9%)	旅遊書 / 地圖 (14.0%)
學校 (11.4%)	學校 (11.5%)	親友提及 (18.3%)	路過見到 (13.9%)	報紙 / 雜誌 (17.8%)	海報 / 橫幅 / 大型廣告板 (17.4%)	親友提及 (12.4%)

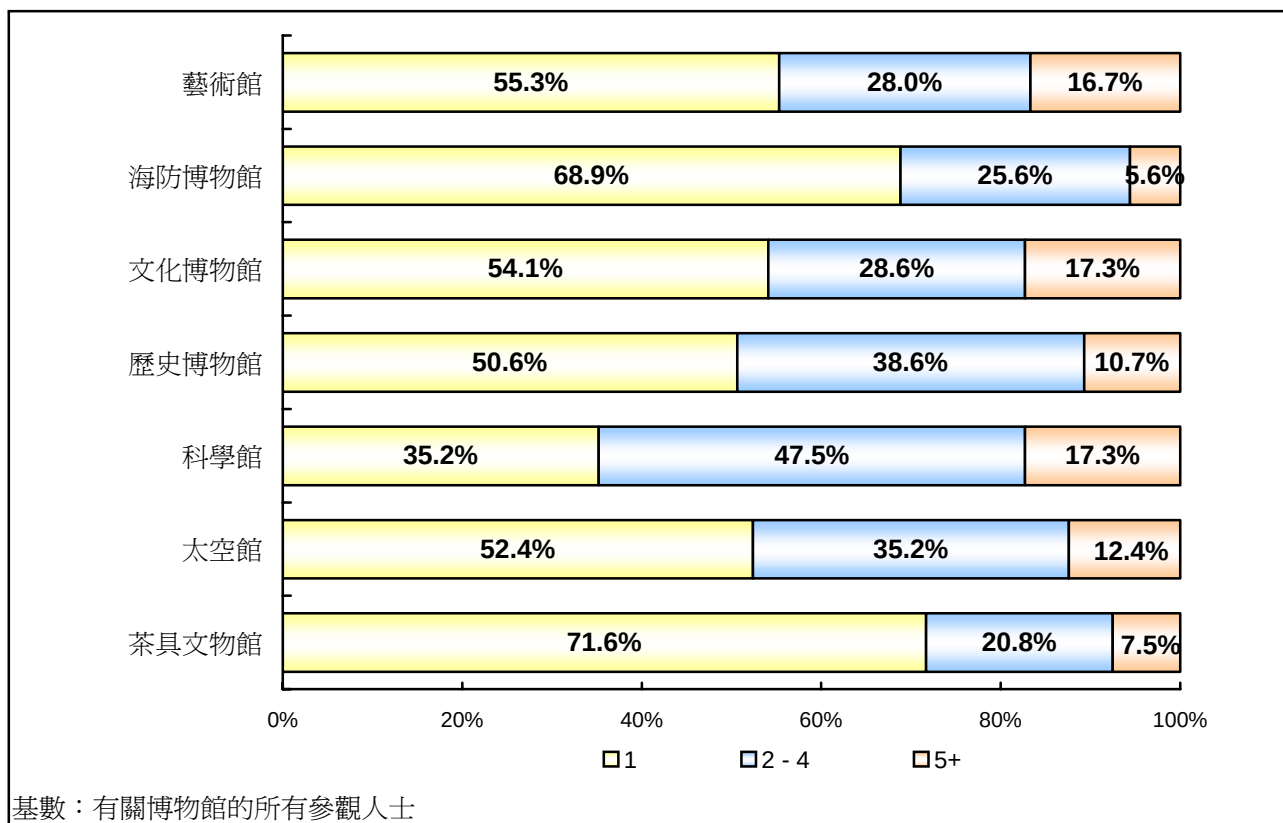
- 除太空館及茶具文物館外，參觀博物館的人士通常平均花超過一小時參觀，參觀時間以科學館的最長，平均為 115.8 分鐘。至於太空館及茶具文物館，參觀者平均逗留的時間分別是 56.5 分鐘及 33.8 分鐘。

平均參觀博物館的時間 (以分鐘計)



- 除科學館外，所有其他博物館的參觀人士均有過半數是首次參觀該博物館的。此外，除海防博物館及茶具文物館外，有超過一成的參觀者表示他們在過去 4 年曾到訪有關的博物館 5 次或以上。

過去 4 年參觀博物館的次數 (包括這次)



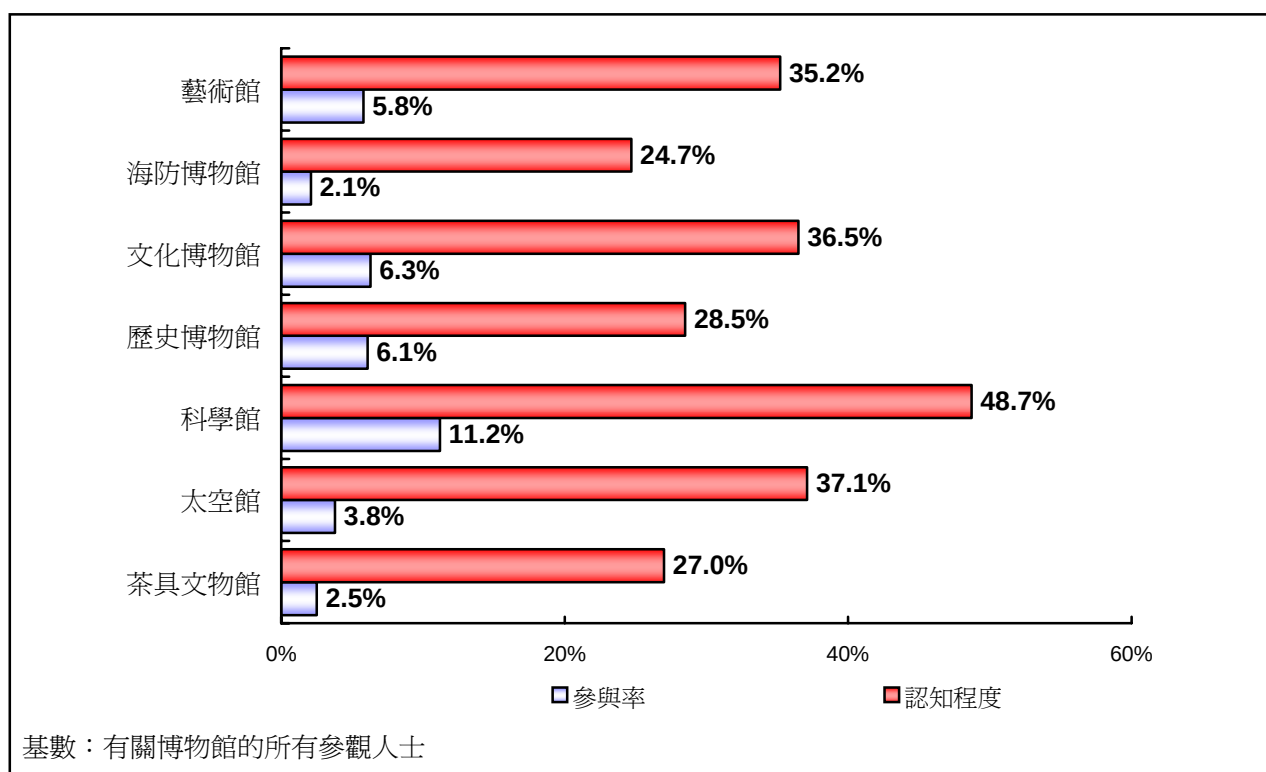
- 有關參觀博物館的主要原因，調查發現不少藝術館、文化博物館、歷史博物館及太空館的參觀人士均表示他們因為對這間博物館的主題特別感興趣，所以前來參觀。另一方面，那些參觀海防博物館和科學館的人士主要是為陪同親友，而參觀茶具文物館的則是因為他們路過。

首 3 個主要參觀博物館的原因

藝術館 (%)	海防博物館 (%)	文化博物館 (%)	歷史博物館 (%)	科學館 (%)	太空館 (%)	茶具文物館 (%)
對主題特別感興趣 (39.1%)	陪同親友 (33.7%)	對主題特別感興趣 (30.1%)	對主題特別感興趣 (24.8%)	陪同親友 (29.1%)	對主題特別感興趣 (34.8%)	路過 (45.9%)
路過 (22.3%)	對主題特別感興趣 (22.1%)	學校安排 (23.4%)	學校安排 (20.5%)	對主題特別感興趣 (22.8%)	陪同親友 (27.4%)	對主題特別感興趣 (21.6%)
對專題展覽特別感興趣 (11.3%)	親友推薦 (13.4%)	陪同親友 (15.1%)	陪同親友 (18.3%)	對專題展覽特別感興趣 (15.3%)	路過 (17.7%)	陪同親友 (10.8%)

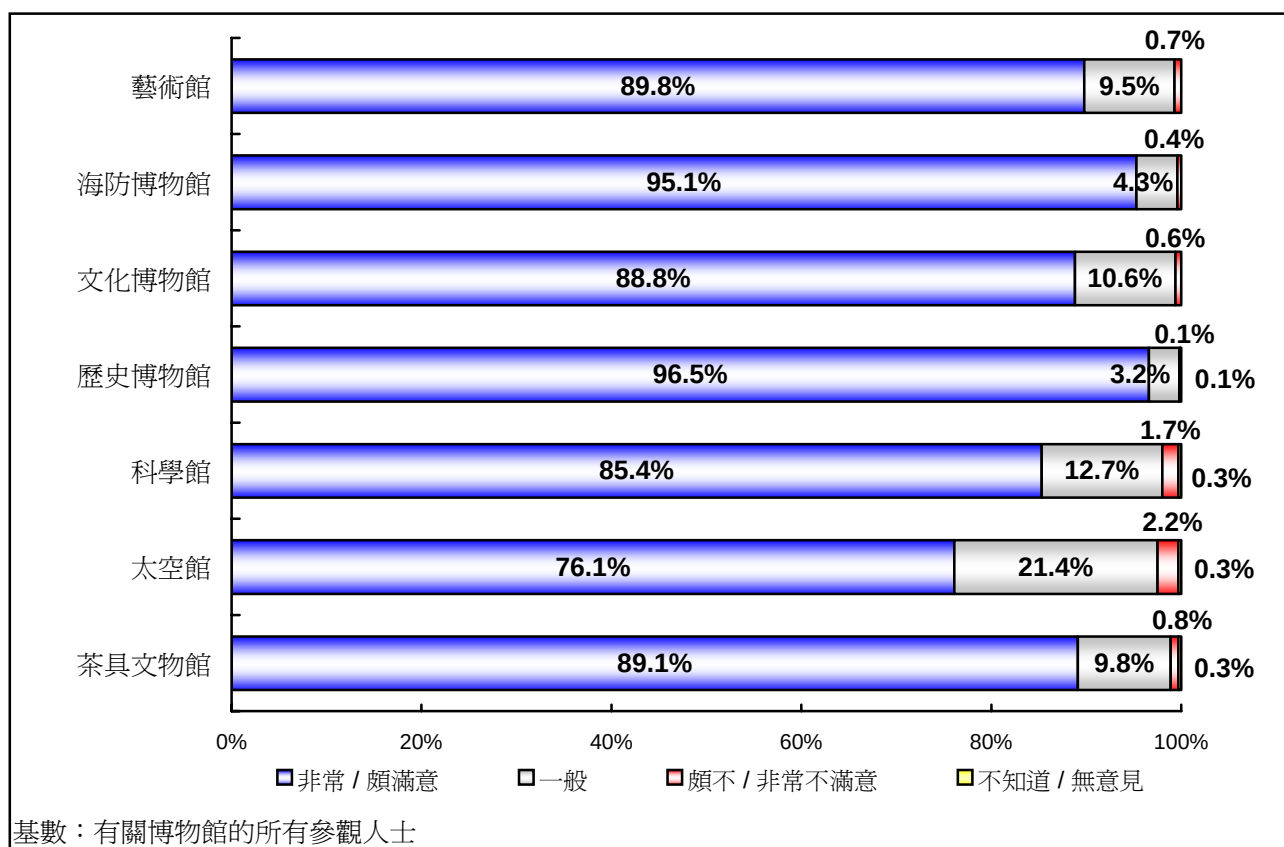
- 除科學館有大約一半的參觀人士 (48.7%) 對該館的教育及推廣活動有認知外，其他博物館的教育及推廣活動的認知度均普遍偏低 (24.7% - 37.1%)。科學館的參觀人士中約有一成 (11.2%) 曾參與該館的教育及推廣活動，而其他博物館的參與率則頗低，只有約 2% - 6% 的參觀者表示曾參與有關的活動。

博物館舉辦的教育及推廣活動的認知度和參與率



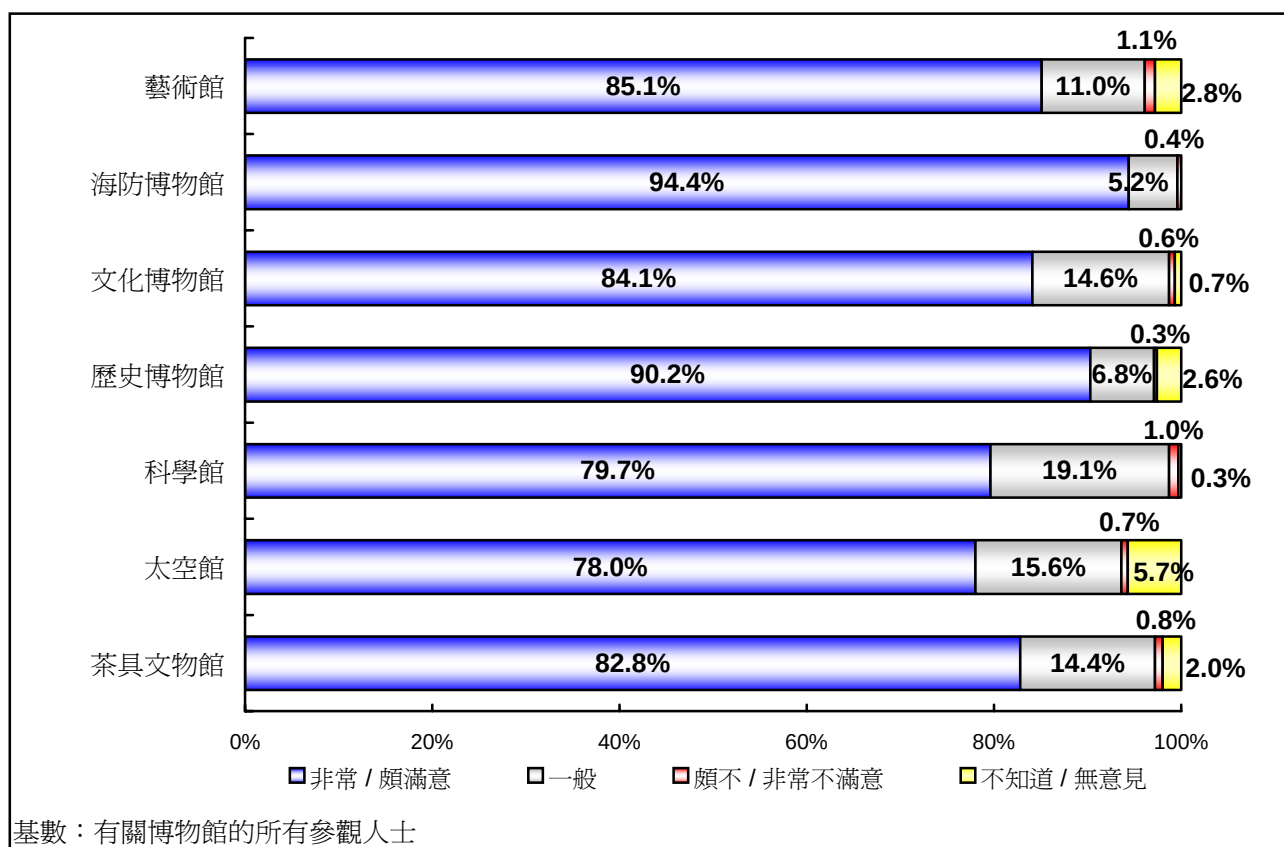
- 多數參觀人士 (超過 75%) 對博物館的展覽感到非常 / 頗滿意，尤其海防博物館及歷史博物館，有 95.1% 及 96.5% 的參觀者均對博物館的展覽滿意 (非常 / 頗滿意)。只有很少 (少於 3%) 的參觀人士非常 / 頗不滿意博物館的展覽。

對博物館展覽的整體滿意程度



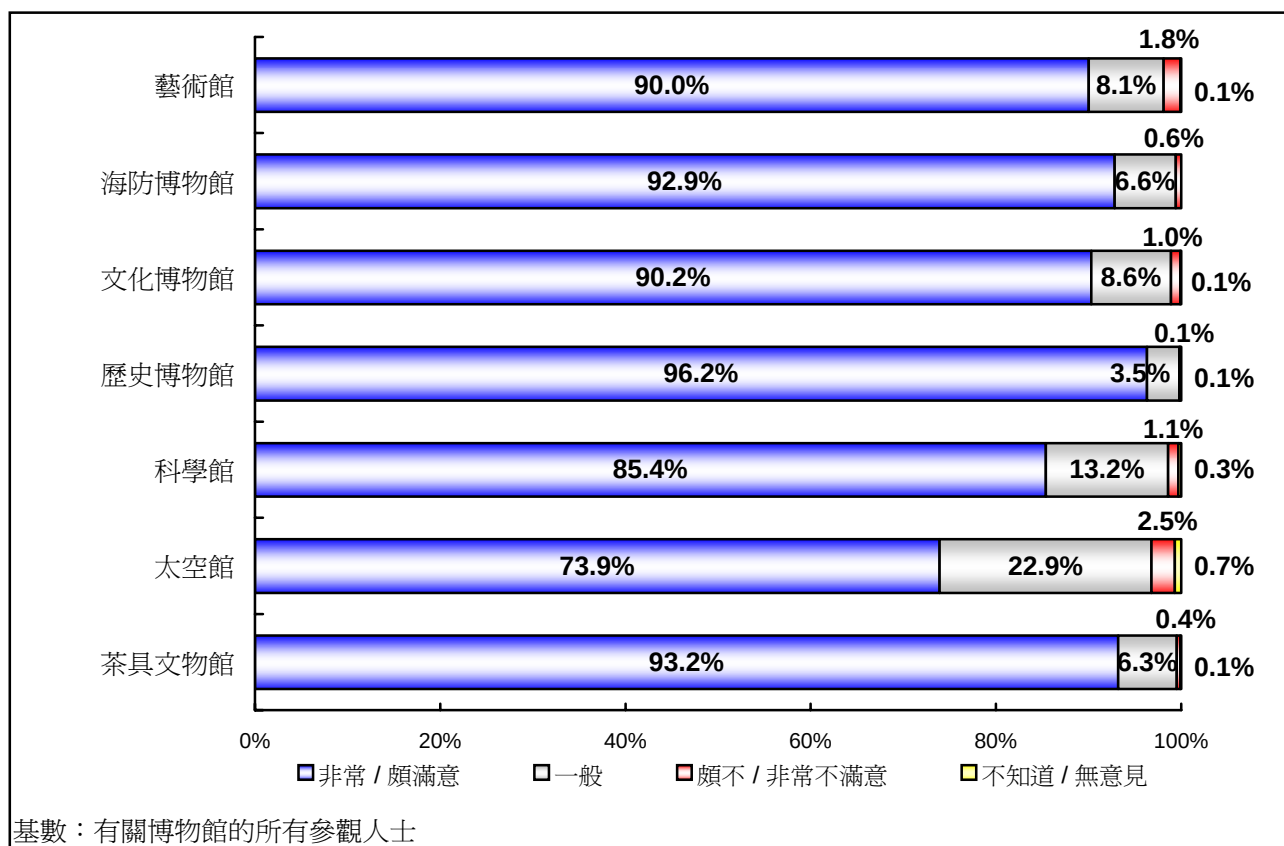
- 參觀人士也大多 (超過 75%) 滿意 (非常 / 頗滿意) 博物館的設施，尤以海防博物館和歷史博物館的參觀者，有 94.4% 及 90.2% 均對博物館的設施感到非常 / 頗滿意。只有大約 1% 的參觀人士非常 / 頗不滿意博物館提供的設施。

對博物館設施的評價



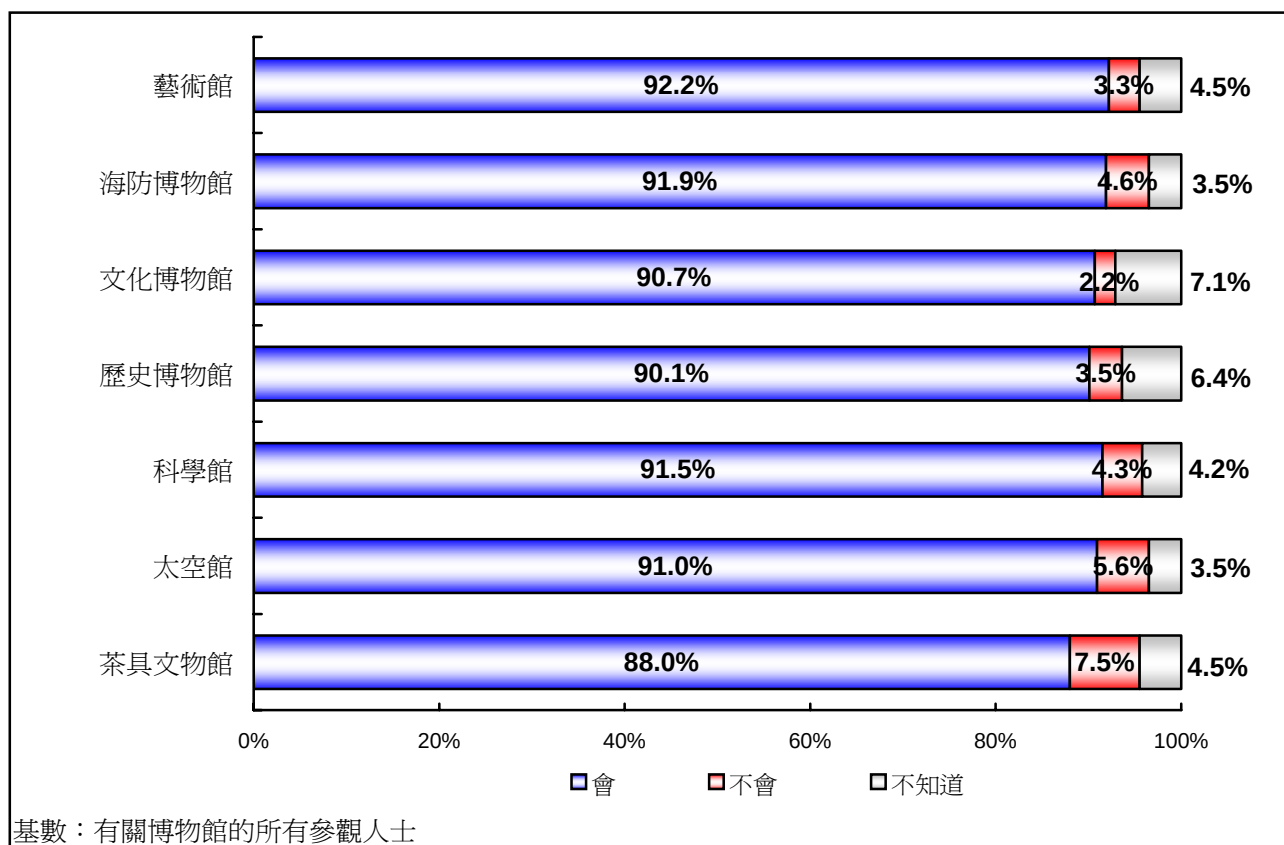
- 參觀者對博物館的整體滿意程度亦相當高。除科學館及太空館外，大部份參觀人士 (90% 或以上) 均對博物館感到非常 / 頗滿意。至於科學館和太空館，則有 85.4% 及 73.9% 的參觀者分別對他們感到非常 / 頗滿意，其餘的參觀人士大多認為一般，只有很少是非常 / 頗不滿意的。

對博物館的整體滿意程度



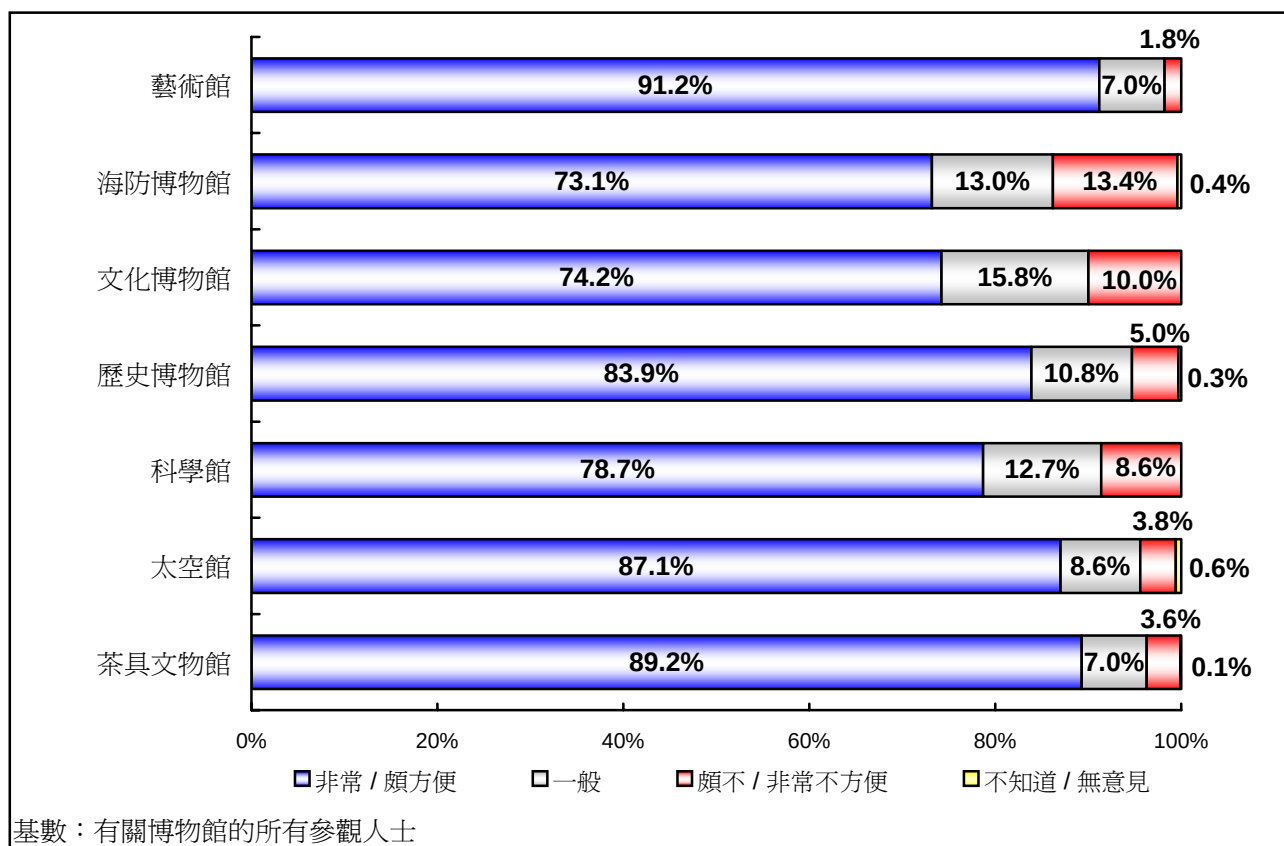
- 多數參觀人士 (85% 或以上) 均表示他們會再到博物館參觀，2% - 8% 則表示不會，亦有 4% - 7% 的參觀者表示「不知道」。

會否再到博物館參觀



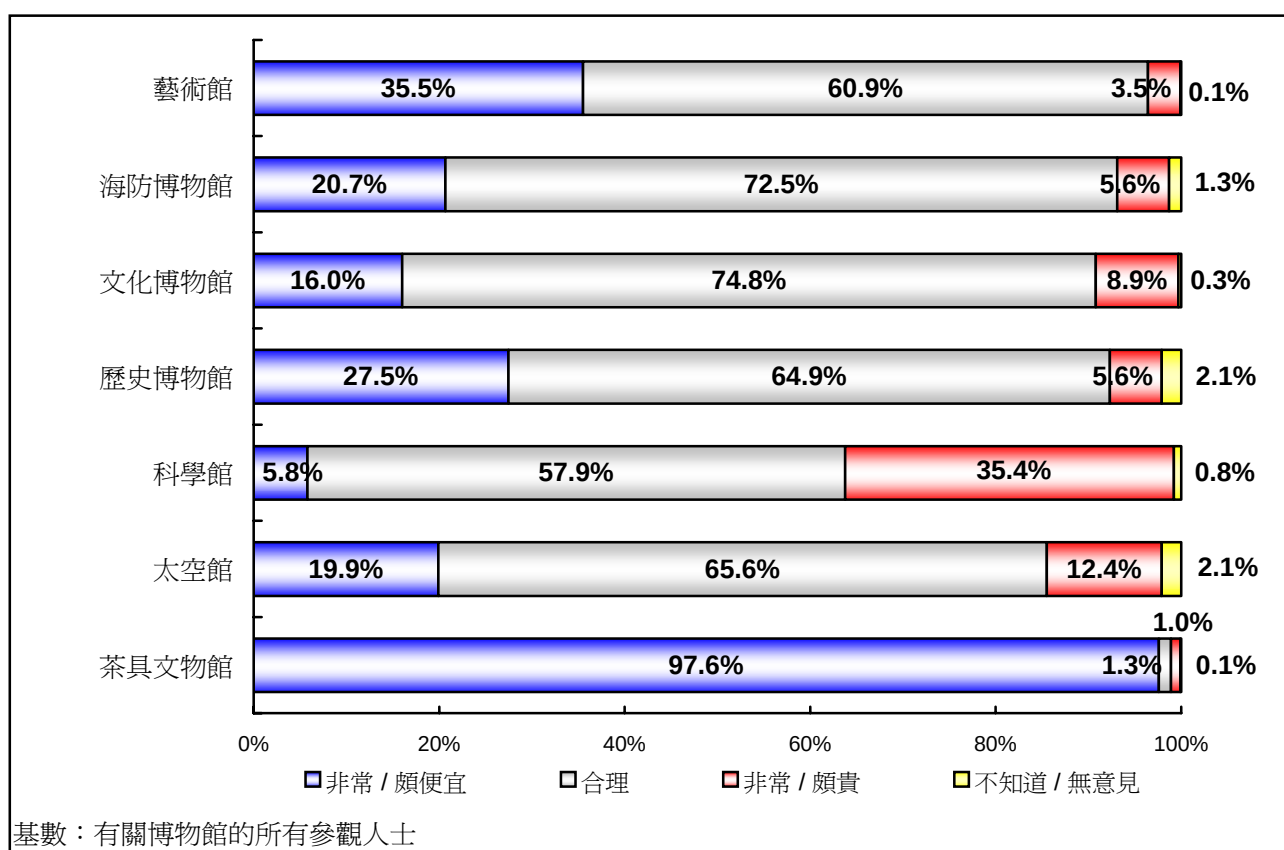
- 藝術館、歷史博物館、太空館及茶具文物館均有 80% 或以上的參觀人士認為前往有關的博物館非常 / 頗方便，而科學館 (78.7%)、文化博物館 (74.2%) 及海防博物館 (73.1%) 則相對較少參觀者有相同意見。值得注意的是，約有一成海防博物館 (13.4%) 及文化博物館 (10.0%) 的參觀人士認為要前往有關的博物館非常 / 頗不方便。

認為前往博物館是否方便



- 就參觀人士對博物館標準入場費的評價而言，除科學館的入場費是較高外，其他博物館均有超過 60.0% 的參觀者認為入場費合理，其餘亦大多認為入場費非常 / 頗便宜。至於科學館，有 57.9% 的參觀人士認為入場費是合理的，但也值得留意有 35.4% 的參觀者認為費用非常 / 頗貴。另外，絕大部份 (97.6%) 茶具文物館的參觀人士均認為免費入場是非常 / 頗合理的。

對標準入場費的評價



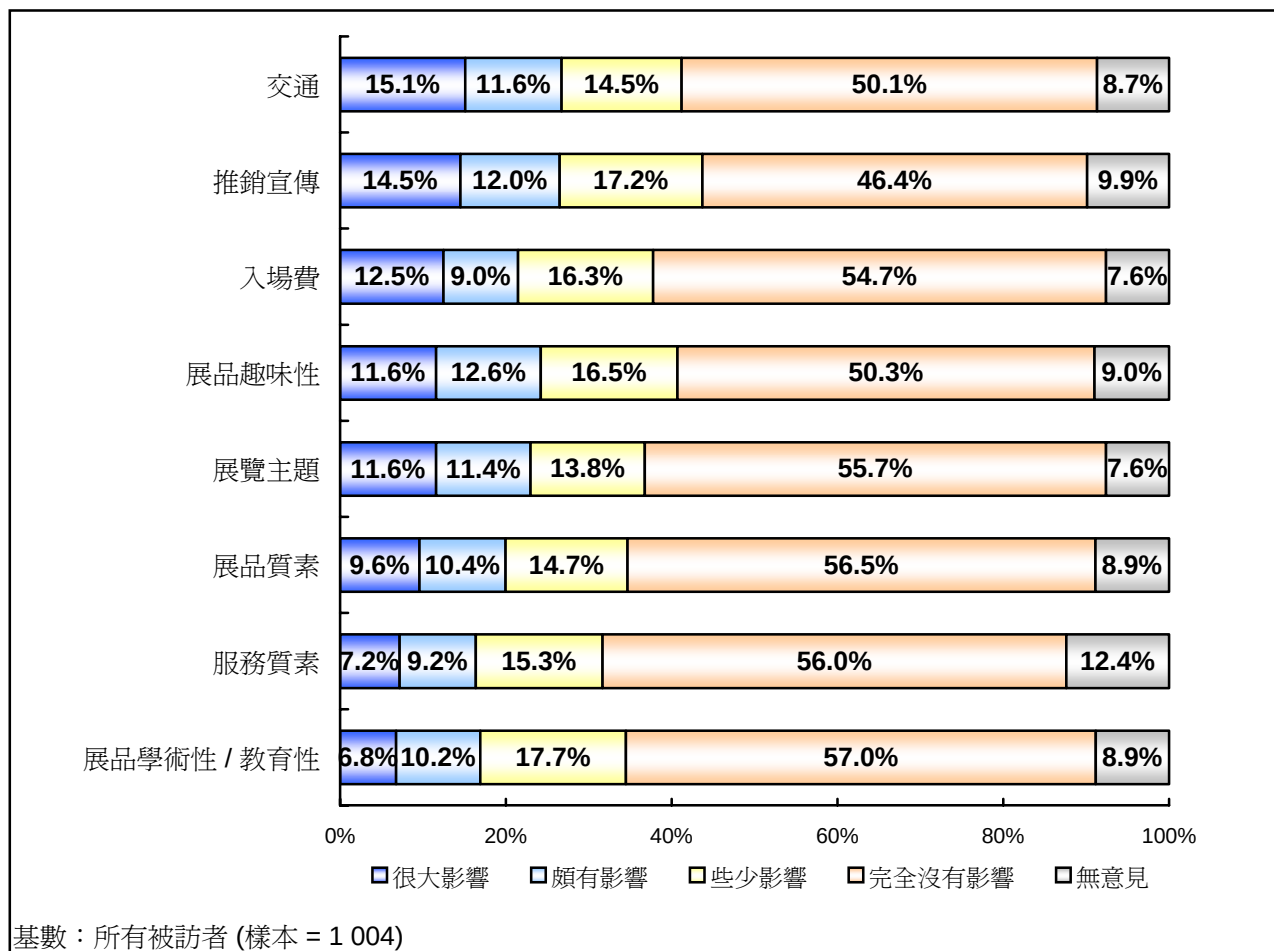
* 科學館的標準入場費為 \$25。

由於茶具文物館並不收取入場費，故此問題是問及參觀人士認為該博物館免費入場是否合理。

主要調查結果 – 非經常參觀人士

- 在過去 4 年沒有參觀過七間博物館中任何一間的非經常參觀人士中，有超過一半表示原因是「沒有時間 / 太忙」，其次是「對有關博物館沒有興趣」及「對任何博物館均沒有興趣」。
- 認知由康文署管理的博物館每逢星期三免費開放的比例頗低，只有 21.7% 的非經常參觀人士認知有關免費入場的事宜。因此或有需要就博物館免費入場的詳情進行推廣，以鼓勵非經常參觀者到博物館參觀。
- 博物館週票、半年及全年入場證的認知度亦頗低，非經常參觀人士中只有 5.6% 對入場證有認知，而大部份則對此並不認知。
- 只有 0.6% 的非經常參觀人士曾參加「香港國際博物館日博覽會」。
- 對於會影響非經常參觀者到博物館參觀的不同因素，調查發現，非經常參觀人士中有大約一半或以上認為不同因素對他們決定是否參觀博物館均沒有影響，超過一成認為下列因素對他們的決定有很大影響，包括：「交通」(15.1%)、「推銷宣傳」(14.5%)、「入場費」(12.5%)、「展覽主題」(11.6%) 及「展品的趣味性」(11.6%)。

影響參觀博物館決定的因素



- 只有 3.6% 的非經常參觀者曾在過去 4 年參觀過香港其他的博物館。在這些人士中，有 27.8% 曾參觀香港鐵路博物館，其次是三棟屋博物館 (25.0%) 及香港電影資料館 (25.0%)。
- 對於能夠吸引非經常參觀人士到博物館參觀的展覽類型，有 15.3% 指出他們對「歷史」方面的展覽或展品有興趣，其次是「科學 / 科技」(10.4%)、「古物 / 古董」(9.1%) 及「天文 / 太空」(8.6%)。但仍有大約三分之一的人士 (33.8%) 表示他們對任何類型的展覽或展品均沒有興趣。

- 在那些有興趣參觀展覽的人士中，約三分之一 (33.1%) 表示他們並無確定會在哪天參觀展覽，亦有相若比例會選擇星期六或星期日 (分別佔 19.2% 及 20.6%) 參觀。就參觀時段而言，這些非經常參觀者中有過半數 (52.0%) 會選擇在下午參觀展覽，而 29.9% 則沒有確定參觀的時段。
- 約一半的非經常參觀者 (50.5%) 認為現時博物館的宣傳工作非常 / 頗不足夠，只有 15.6% 持相反觀點，另有 16.2% 認為一般。
- 有關博物館向市民推廣或提供資料的有效途徑，非經常參觀人士中有 77.4% 認為電視是最有效的途徑，其次是報紙 / 雜誌報導 (31.9%)、電台 (27.3%) 及報紙 / 雜誌廣告 (21.7%)。

2004 意見調查的博物館入場遊客人數
(由 2004 年 11 月 1 日至 14 日)

場地	14 天調查期間 受訪入場人士數目	遊客數目		遊客百分率
		內地遊客	其他國家遊客	
香港藝術博物館	718	68	227	41.1%
香港海防博物館	716	36	68	14.5%
香港文化博物館	717	12	64	10.6%
香港歷史博物館	717	24	98	17.0%
香港科學館	718	19	40	8.2%
香港太空館	719	73	109	25.3%
茶具文物館	716	34	205	33.4%
總數：	5 021	266	811	21.4%
		1, 077		