

# 臺北市立動物園蟑螂特展遊客滿意度研究

林宜君\* 陳建志\*

林宜君、陳建志 臺北市立動物園蟑螂特展遊客滿意度研究 動物園學報 Taipei Zoo Bulletin 18:69-82 (2006)

**摘要：**本研究以問卷訪談方式進行觀眾測量，調查臺北市立動物園蟑螂特展遊客之資料及感受，以探討遊客對此特展的滿意度。調查結果發現大多參訪遊客對此特展感到滿意、學習到新知、增加了對蟑螂的認識。約有五成遊客因此特展而減少對蟑螂的恐懼，其中遊客較感興趣部分為蟑螂的生活習性，最滿意的是有活體的展示並能近距離的觀察蟑螂，遊客認為需改進之處為展示蟑螂種類過少與數量應可增加。對特展建議三個月更換一次主題，同時多數遊客希望可增加以甲蟲為主題並應展出活體。

在遊客背景與滿意度分析比較中，遊客年齡與滿意度分析顯示出 18~30 歲之遊客對展覽要求較其他年齡層高、對展覽內容所提供的知識要求也較其他年齡層高，且 13~17 歲之遊客也有類似之狀況；而蟑螂特展需改進部分各個年齡層需求都不同，但普遍認為蟑螂數量過少。在遊客居住地與滿意度分析中，南部與外島之遊客對特展之滿意度及需求最高。在遊客教育程度與滿意度分析中，教育程度為國中之遊客對展覽要求較其他教育程度高、對展覽內容所提供的知識要求也較其他年齡層高及對於蟑螂知識的需求較也較高。蟑螂特展需改進部分，教育程度為國中之遊客認為蟑螂數量過少，教育程度為大學之遊客認為需增加解說服務，教育程度為專科之遊客認為蟑螂種類過少，顯示各個教育程度之遊客需求都不同。

**關鍵字：**滿意度、遊客、遊憩型態

## 前言

動物園肩負野生動物的保育、研究、教育、娛樂等功能，透過動物的展示及各項展示設施來傳達教育理念，展示設施的規畫、解說牌的設計、解說手冊的撰寫及有無解說人員，都會帶給遊客不同體驗，瞭解遊客越深入，越能做有效的服務與決策（楊，1990）。

判斷展示的成敗的方式包括觀眾測量（Visitor Measure）、專業評估和專家的意見（Bitgood, 1994）。觀眾

測量包括觀察記錄外顯的觀眾行為、測量觀眾所獲得的知識、觀眾在參觀過展示後，態度與興趣影響的狀況，以及觀眾滿意的情形（李，1997；陳，2001）。

臺北市立動物園為了突破民眾對蟑螂的傳統認知，在行政院國家科學委員會的指導下，於 2006 年 4~7 月間於昆蟲館以活體展示搭配解說媒體進行蟑螂特展。展示主題包括：

1. 認識小強：蟑螂一介紹與人類息息相關相關的昆蟲。

---

\*臺北市立教育大學環境教育與資源研究所

# A Survey on Visitor Satisfaction of the Cockroach Exhibition in Taipei Zoo

Yi-Chun Lin\* Chien-Chih Chen\*

**Abstract:** This research carries on audience measurement by the questionnaire interview to investigate the Cockroach Exhibition in Taipei Zoo visitor's data and feeling is the satisfaction of the exhibition. The result showed most visitor was satisfied, learned new information, and needed of exhibit. 50% visitor therefore decrease fear to the cockroach. For those exhibit, the most interesting part was "The habituation of cockroach", the most satisfying factor was "Observe closely", the least satisfying was "Less kind of cockroach". The visitors' proposed that should be able to change the topic every three month.

According to cross-analysis the age of 18 to 30 was demanding, but there was generally considered a small quantity of cockroach. The visitors' who live in off-shore island was most satisfied. The visitors' education background of junior high school was demanding. Each level of education was in different request.

**Key Words:** Satisfaction level, visitor, Leisure pattern

---

\* Graduate School Environment Education and Resources, Taipei municipal university of education.