

# 臺北市立美術館關鍵觀眾服務品質屬性之確認：Kano模式之應用

鄧維兆, 李友錚

餐旅管理學系

觀光學院

simond@chu.edu.tw

## 摘要

隨著文化教育及休閒市場的競爭日劇，非營利組織之博物館也得同營利服務業一樣，需要關注重視服務品質與顧客滿意議題。本研究針對非營利組織-臺北市立美術館(以下簡稱北美館)，以Kano 二維品質模式進行觀眾服務品質屬性之二維品質特性分類及關鍵觀眾服務品質屬性確認之實證研究。根據Kano 二維品質模式分析結果，北美館26 項觀眾服務品質屬性中，有5 項為魅力品質，6 項為一維品質，9 項為當然品質，6 項為無差異品質。另外根據顧客滿意係數矩陣圖分析結果，有七項觀眾服務品質屬性是北美館提昇觀眾服務品質作業之關鍵重點。至於觀眾服務品質構面部份，反應性與保證性兩項構面是北美館的關鍵觀眾服務品質構面。此研究結果可供北美館管理者參考並應用於北美館觀眾服務品質提昇作業上，進而提高北美館的顧客滿意度與競爭優勢。

關鍵字：非營利組織、美術館、服務品質、Kano 模式