

以作業現場巡查(Walk-through Audit)改善博物館服務流程

施雅惠, 李曉雯

餐旅管理學系

觀光學院

yahuishih@chu.edu.tw

摘要

隨著週休二日制度的實施，國人的休閒時間越來越多，也愈來愈重視休閒遊憩的品質，進入博物館參觀也成為休閒活動的選項之一。現在的博物館也把「觀眾」、「顧客」放到第一順位，思考著如何創造博物館價值，現代博物館已逐漸由從傳統的「物件導向」轉變成以觀眾為主的「服務導向」，除了堅守文化保存及教育傳承的基本信仰之外，還必須要加強觀眾服務的面向。本研究之目的是針對博物館的觀眾以WtA來檢視博物館的服務流程，進而協助博物館管理者了解觀眾的想法，找到服務缺口並改善之。研究結果指出觀眾多數認同個案博物館的服務流程，少數缺失也是該館可以立即改善的；但對於以委外方式經營的服務單位(如餐廳及禮品中心)態度較為保留，雖然餐廳和禮品中心並非是博物館的核心服務項目，但是仍會影響觀眾對博物館整體的看法，故館方需要加強對這兩個服務單位的監督和管理。

關鍵字：服務品質、作業現場巡查、服務整體配套