

# R 語言與文字探勘： 公共議題之應用期末報告

---

許仁耀

# 目錄 CONTENTS

01

研究問題

研究方法

02

03

研究結果

結論

04

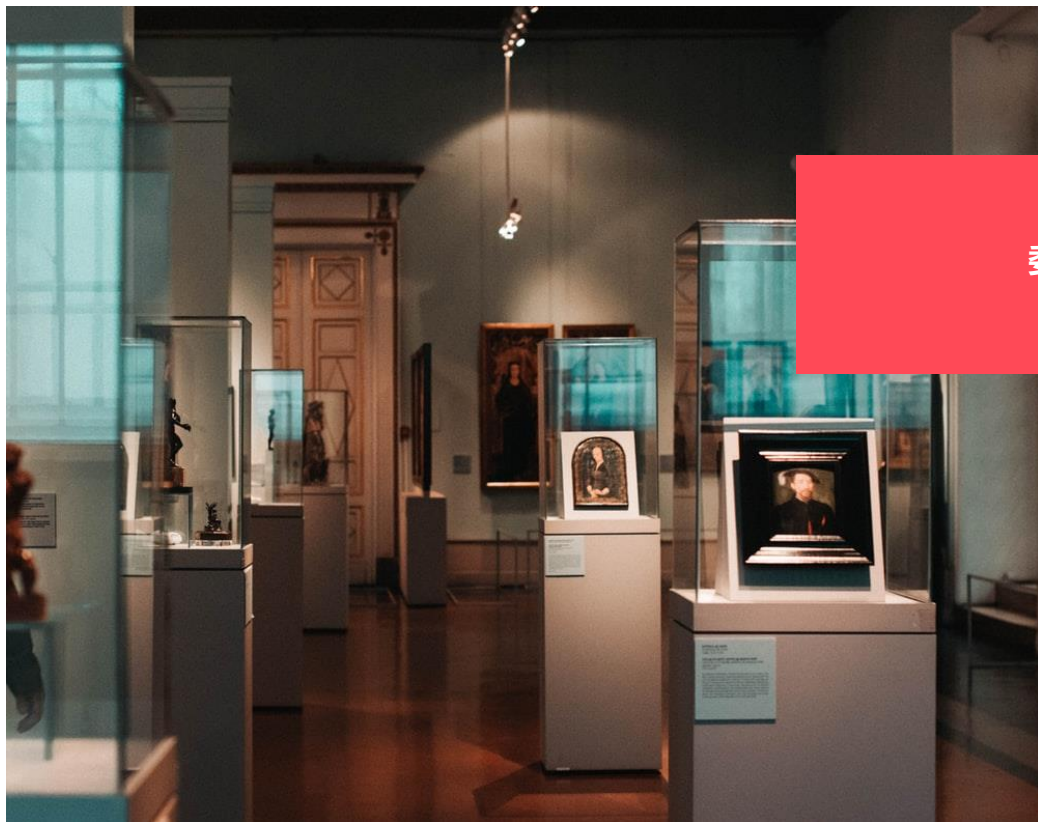
01

# 研究問題

---

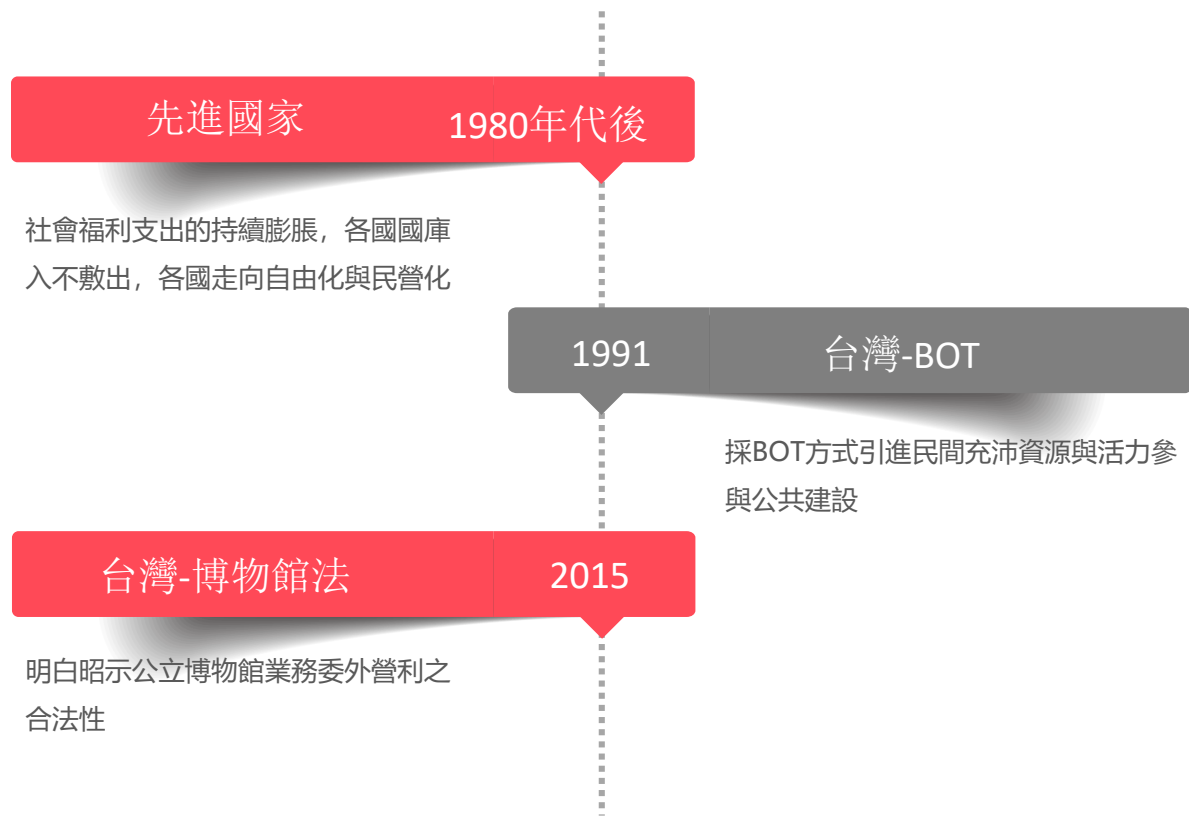
- 核心議題
- 背景
- 探討問題
- 參考指標

## 核心議題



## 委外博物館之服務品質分析

## 背景



### 委外博物館之服務品質分析



01

博物館教育工作 V.S. 民間營利商業活動

02

博物館專業設備、服務 V.S. 民間廠考量成本  
公家機關彈性較小 V.S. 民營化彈性較大

### 委外博物館之服務品質分析



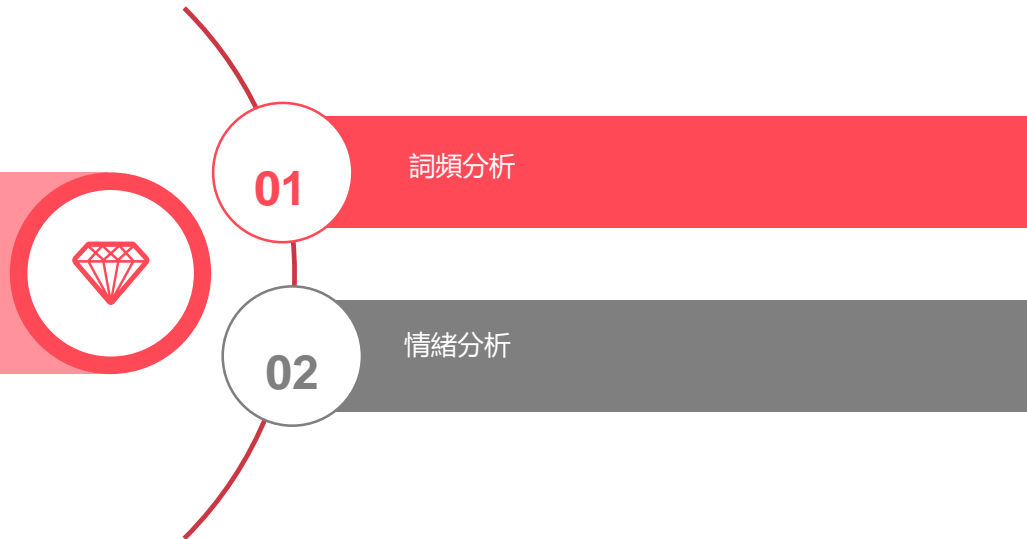
01

委外經營的博物館能否兼顧教育面向及營利？

02

公營；民營；委外經營的博物館何者提供了更好的服務品質？

### 委外博物館之服務品質分析

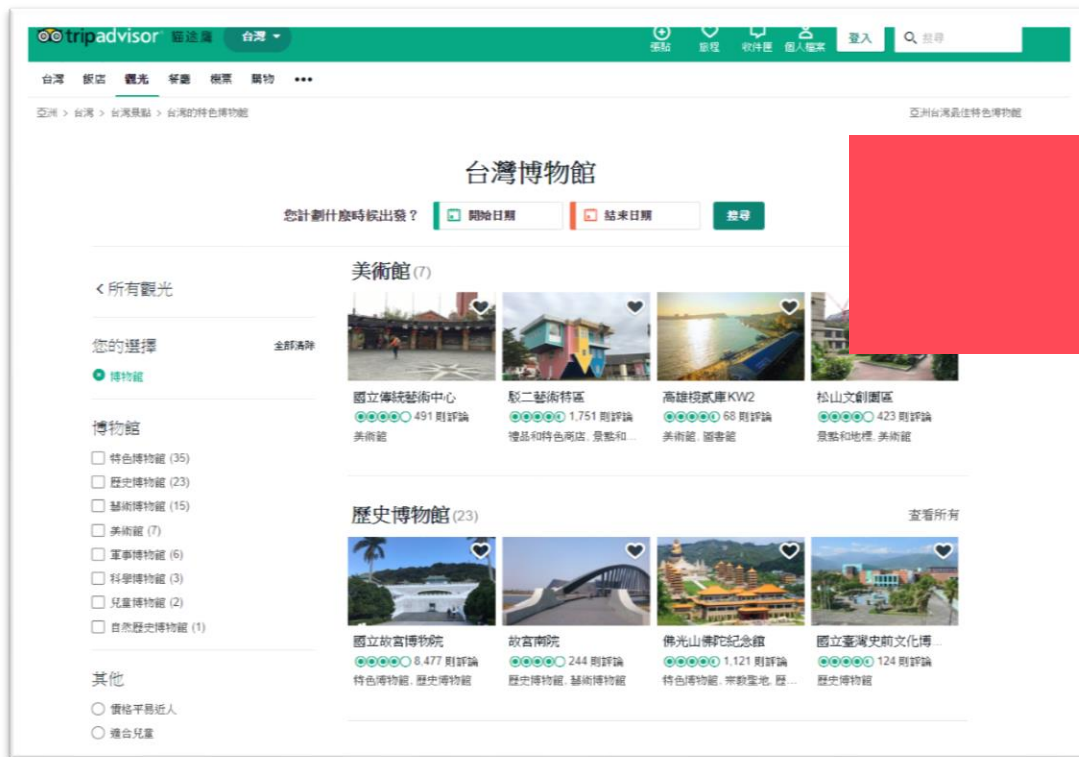




# 02

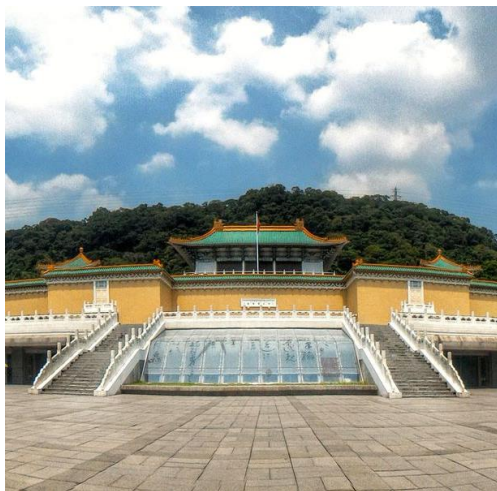
## 研究方法

- 研究平台
- 研究對象
- 研究方式



Tripadvisor

## 研究對象



### 公營博物館

國立海洋科技博物館(自然科學類)

蘭陽博物館(民俗類)

新北市立鶯歌陶瓷博物館(民俗類)

國立臺灣歷史博物館(歷史類)

國立故宮博物院(歷史類)

國立自然科學博物館(自然科學類)



### 民營博物館

佛陀紀念館(民俗類)

黃金博物園區(民俗類)



### 委外經營博物館

國立海洋生物博物館(自然科學類)

台北故事館(民俗類)

國立傳統藝術中心(民俗類)

故宮南院(歷史類)



飛小姐 發表了一則評論，2019年11月

台灣嘉義 • 18 篇投稿 • 5 人推薦



### 很有人文意境也有歷史意義

每次來都有不同的感受 覺得常有新的展覽 雖然地處偏遠 可是富有歷史的教學意義 景色也漂亮 拍照好看適合全家大小一起來的地方

閱讀更多 ▾

體驗日期：2019年4月



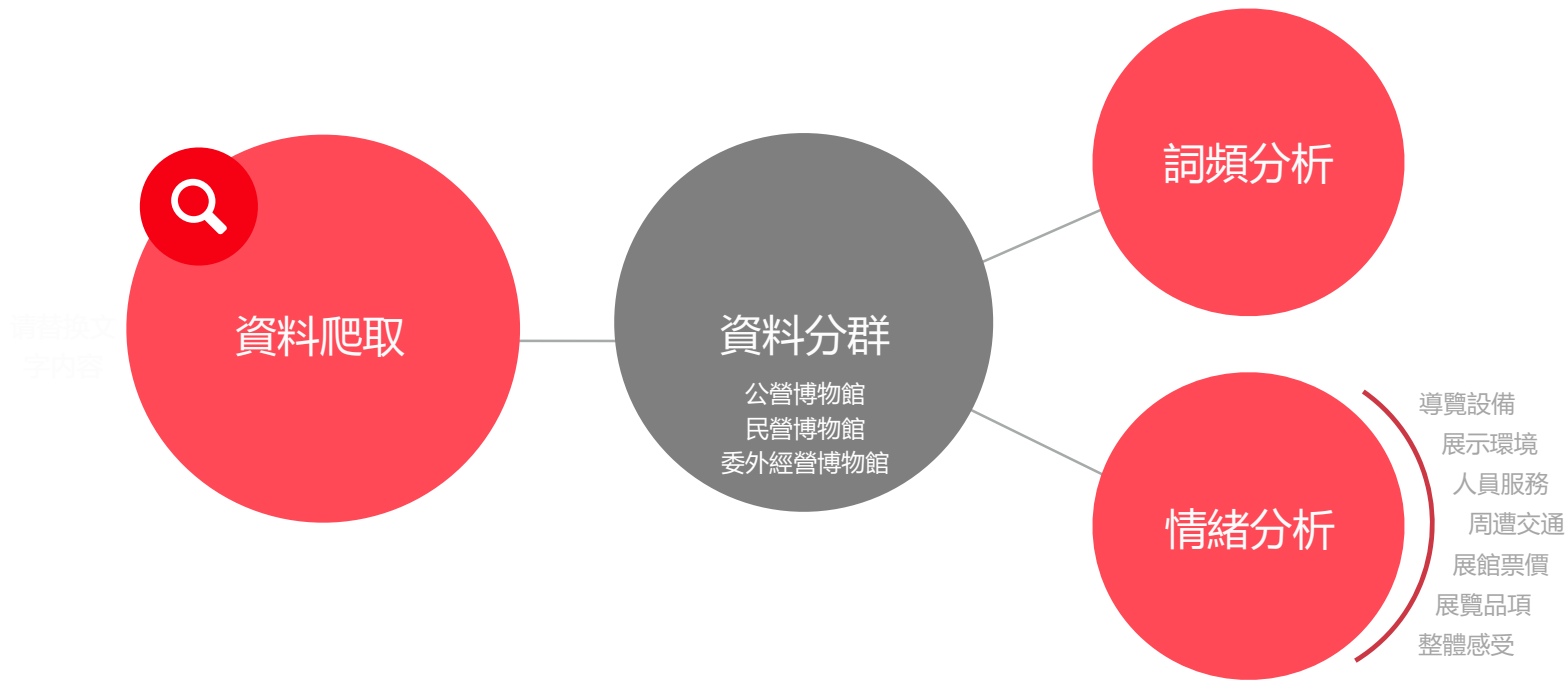
推薦



分享

評論標題

評論內容



### 詞頻分析

斷詞

分群後採用Jieba,加上自行建置辭典,對評論進行斷詞,並移除停用字

標註  
詞性

標注詞性後,對形容詞、動詞各詞性分別進行統計,找出前十高頻率出現單詞

# 情緒分析

## 資料斷句 分群

### 導覽 設備

電腦|設備|語音導覽|影片|紀錄片|解說牌|導覽手冊|語音|講解器|英文|標識|英文標識|簡介|器材|裝置|配備|軟硬體|硬體|機器|音響|導覽器|耳機|標示|照相|英語說明|英語|日語|指標

### 展示 環境

布局|動線|規劃|設計|參攷路線|參觀|彎路|展覽室|景點|光線|指引|標示|光線|展場|展示|置放|說明|安排|布置|風格|裝潢|氛圍|氣息|品味|環境|建築物|展區|擠|走|地方大|地方|空間|逛完|占地|草地|秩序|建物|建築|區域|造景|週圍|腹地|外觀|廣場|建築|地|自然環境|西式設計風格|設計|風景|內部|寬闊|庭園|逛

### 人員 服務

服務人員|講解|服務|態度|解說|專業|知識|景點|介紹|說明|安排|解說|解釋|詢問|諮詢|幫忙|聯繫|聯絡|回覆|隨時|協助|講授|傳授|說明|導覽|解說員|口譯|導賞員|親切|有禮貌|態度|回話|訓練

### 周遭 交通

計程車|捷運|地鐵|站|公交|巴士|距離|交通|地點|周邊|近|遠|距離剛好|距離遠|車位|停車|步行|環境|車票|火車票|運輸|車輛|車流量|塞車|交通網|公路|鐵路|通行|駕駛|台鐵|貨運|車流|公路|位置|充電站|停車|快速公路|停車位|開車|坐公車|散步|跑步|附近|步行|分鐘|不方便|市中心|跑|公共交通工具|搭乘|接駁車|高鐵|市區|市區|下車|高速公路|載客|停車場|地理|方便|座落|走走|停車位|路線

### 展館 票價

票|美金|元|半價|入場券|券|美元|日圓|日幣|幣|門票|收費|付費|買票|免費|價錢|便宜|加買|價錢|成人票|偏高|購票

### 展覽 品項

歷史|文物|藝術|展覽品|展品|展覽|寶藏|瑰寶|珍寶|精華|展覽物|珍品|常設展覽|藏品|工藝品|寶貝|瓷器館|噴池|收藏|常設展|特展|裝置藝術|館內參展|產物|拍攝|表演|活動|複製品|雕像|小提琴|繪畫|雕刻|傢具|樂器|武器|化石|館藏|互動式|物品|作品|內部收藏|雕塑|主題|公共藝術

### 整體 感受

喜歡|舒服|感覺|增長|深度|走走|人潮|挑戰|情感|感受|體驗|體會|情緒|想法|感知|感覺到|體驗到|心聲|理解|欣賞|推|推薦|眼睛一亮|漂亮|水準|必看|失望|有限|喜歡|興趣|愛|值得|覺得|好看|感覺|太熱|冷|清幽|久|方便|值得|充實|充實|參觀|感動|有趣|大開眼界|珍奇美麗|必遊|享受|回味|細細|感動|適合|賞心悅目|大飽眼福|可惜|不適合|期待

### 情緒自建 字典

正面

佳|新穎|用心|不用錢|到處都有|很好|均配有英文|可以|出色|都會講|自在|輕鬆|值回票價|會說故事|許多|非常好|精細|非常錯|值得一來|值得一遊|滿適合|推推推|一定要來|很贊||活潑|最愛|沒有冷場|不覺得無聊|愛去|物超所值|奇妙|感覺|喜悅|寬廣|自在|放鬆|悠閒|逛逛|不會不便|不能錯過|不用擔心|不要錯過|不會有問題|不算太困難|乾淨|接駁車|不會太遠|不去可惜.....

負面

糟糕|很差|不是很好|有待改進|不靈敏|不是很清楚|不佳|不知道用途|不清楚|商業氣息|過重|低|不足|商業化|不抱|可以再更用心|很少|不太能了解|偏貴|冷清|不怎麼樣|無趣|不是很好|缺點|不很乾淨|稍欠重點|麻煩|美中不足|人擠人|可惜|少|有點貴|不太好吃|不便宜|不方便|不是太方便|沒有可以吃飯的地方|交通不太方便|沒有很明確|壞掉|缺乏|不太能了解|另外付費|傷銀子|另外買票|有限|可惜|稍嫌貴|不算便宜.....



### 情緒分析

斷詞

分群後採用Jieba,加上自行建置辭典,對標題進行斷詞,並移除停用字

情緒  
分數

加入情緒字典,以及自行建置詞典,辨別正負面詞彙,最後統計正面詞彙占比

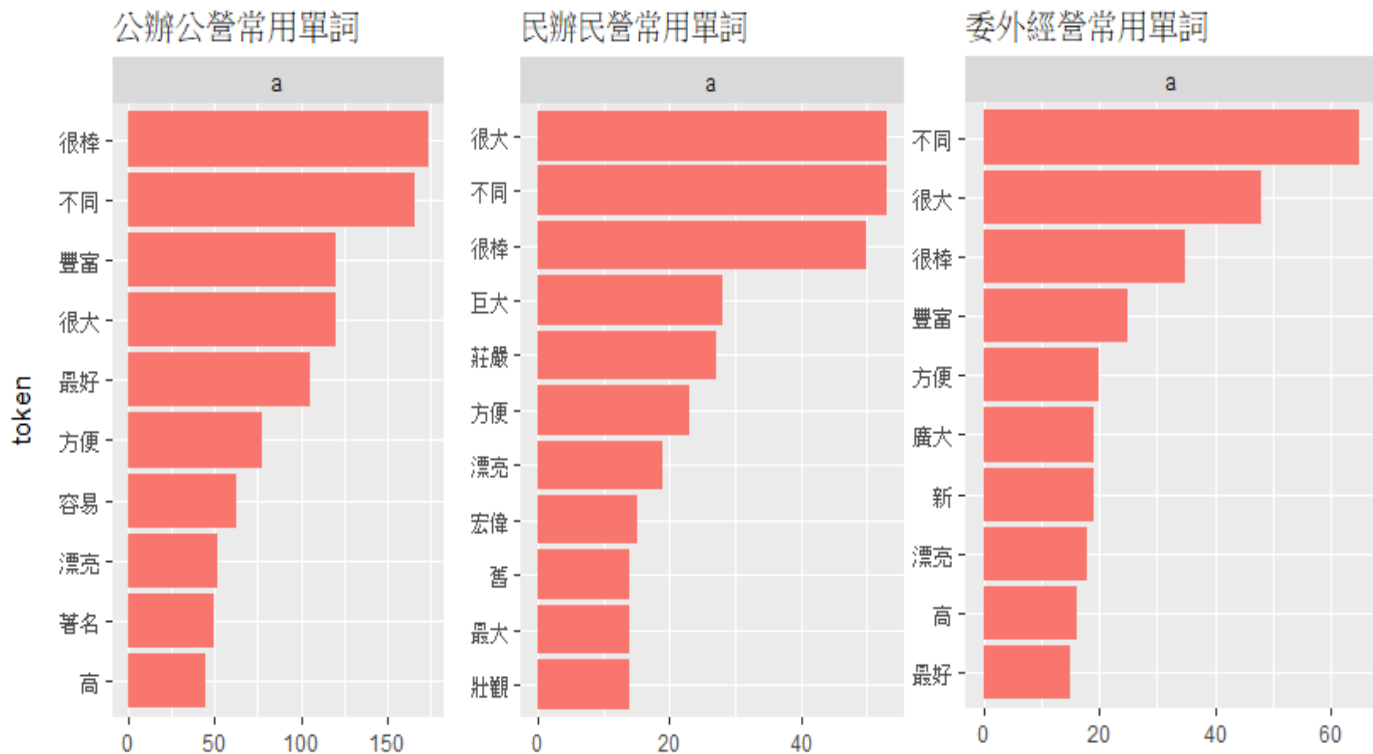
03

## 研究成果

• 常用詞分析

• 情緒分析

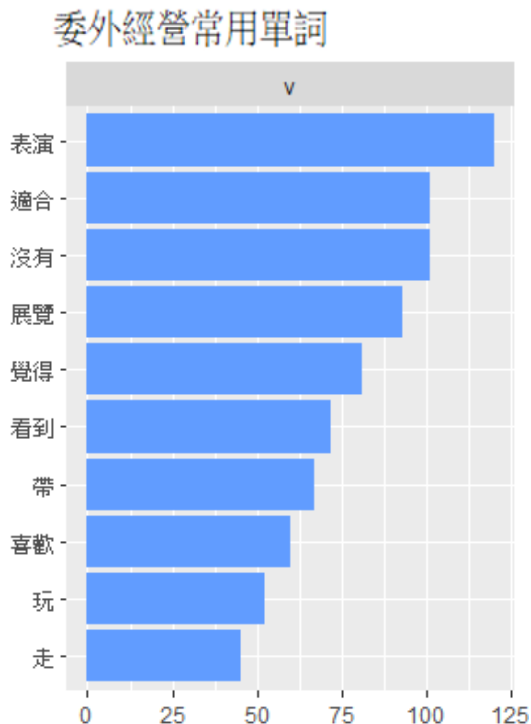
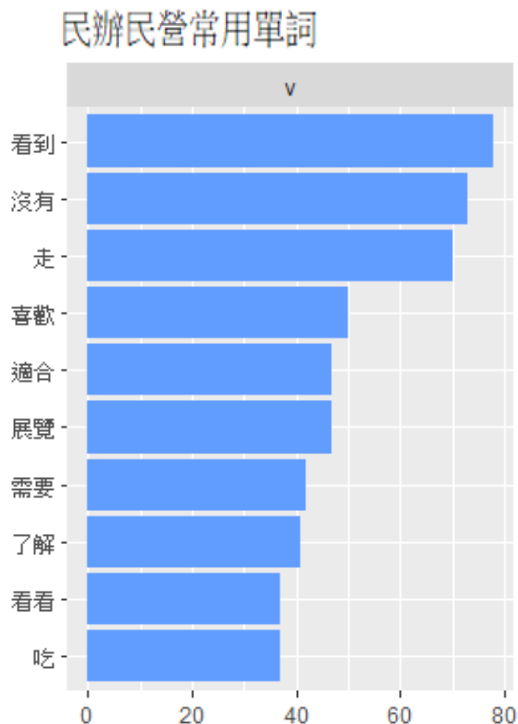
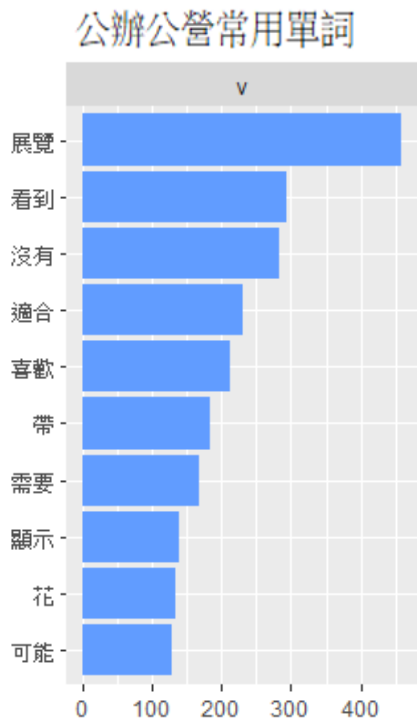
## 形容詞分析



### 分析

公營博物館的評論中，大部分是指「有很高的期望」、「藝術性高」，然而在委外經營博物館的評論，卻是指「園區價位較高」、「商店街價位偏高」、「停車費太高」

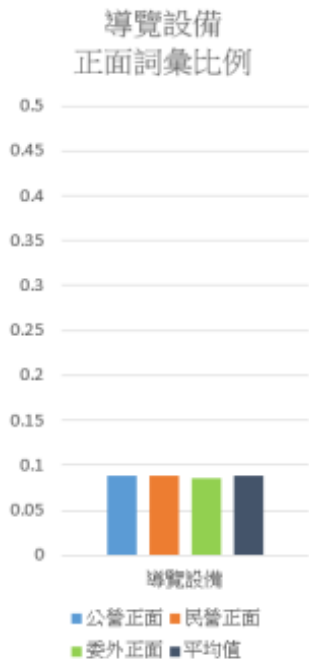
## 動詞分析



## 分析

民眾多數提及表演，委外經營的博物館也是正負面語境皆有，正面語境如「表演沒有冷場」但是負面語境出現較多，「沒有真正的藝術值得欣賞」、「園區沒有特色可言」、「園區部分沒有開放」、「展品沒有太大吸引力」

## 情緒分析



### 導覽設備

委外經營博物館與其他兩類型的博物館均獲得較為正面的回饋，

01

沿途指標堪稱便利

02

設備和動線安排恰當

民營導覽設備英文較少。

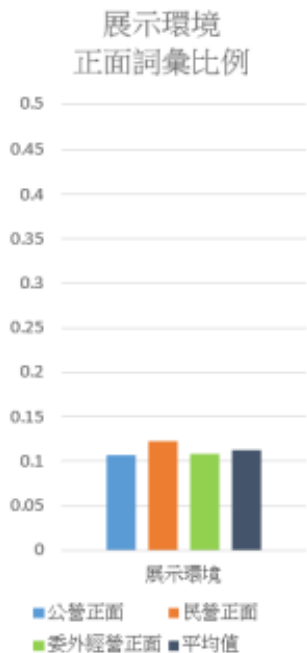
01

太糟糕了很多內容  
都是沒有英語翻譯

02

可惜語音介紹並未妥善排序

## 情緒分析



## 展示環境

委外經營博物館與其他兩者正面詞彙的比例也相當接近

01

無障礙空間不錯

02

復古的商店街與庭園  
造景茶坊還不錯逛

公營博物館的部分，因旅客過多而影響到觀展動線等情況

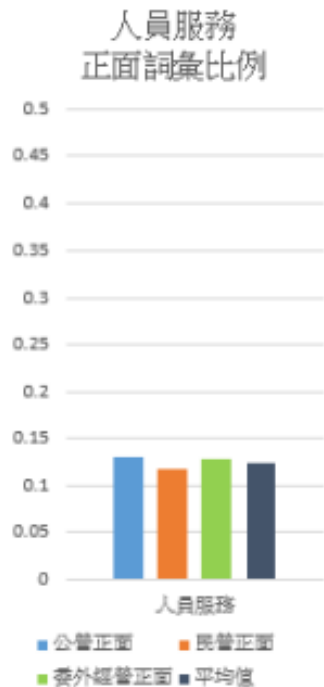
01

展櫃旁擠滿了人

02

假日時間人潮擁擠

## 情緒分析



## 人員服務

旅客大多對於導覽的專業度及人員服務抱持正面的想法。

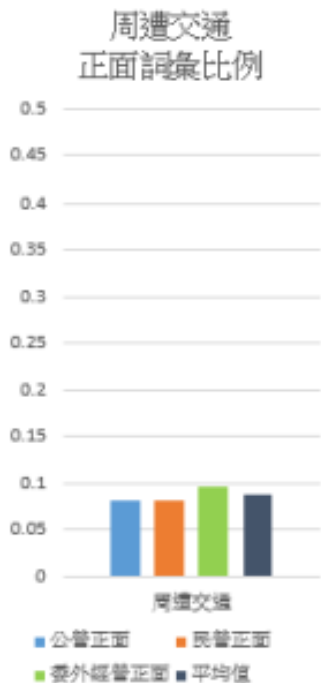
01

導覽員的講解非常詳細

02

館方的服務人員也馬上前來詢問是否需要協助

## 情緒分析



## 周遭交通

委外經營博物館與其他兩者的正面詞彙比例接近，但在負面詞彙比例卻也較高，正面的評論是來自傳藝中心

01

餐飲與住宿都非常方便

02

這裏離羅東市區也不遠

而負面的評論則是多來自海生館、故宮南院

01

可惜的是海生館的交通不太方便吧

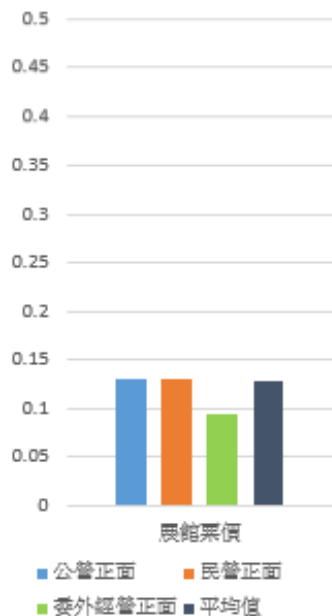
02

遊客停車場很遠

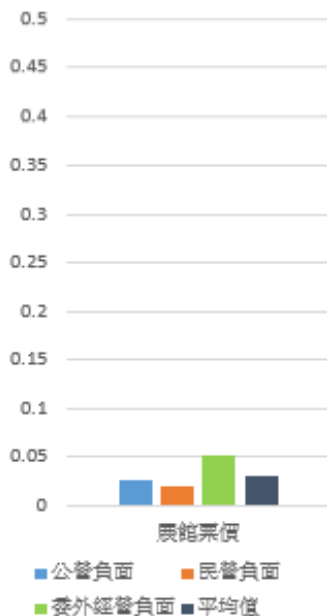


## 情緒分析

展館票價  
正面詞彙比例



展館票價  
負面詞彙比例



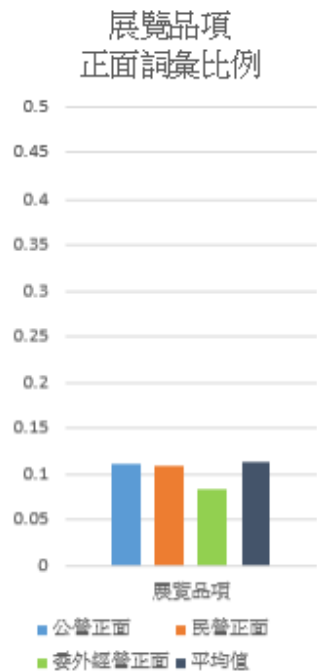
## 展館票價

委外經營的博物館則與其他三者有較明顯的差異，正面詞彙較低，而負面詞彙較高

01 门票稍嫌贵了点

02 不論停車.飲食.門票..沒有一樣不是昂貴的國家級收費

## 情緒分析



## 展覽品項

委外經營的博物館正面詞彙是來自於民眾對於表演的看法

01 大型表演也非常有意思

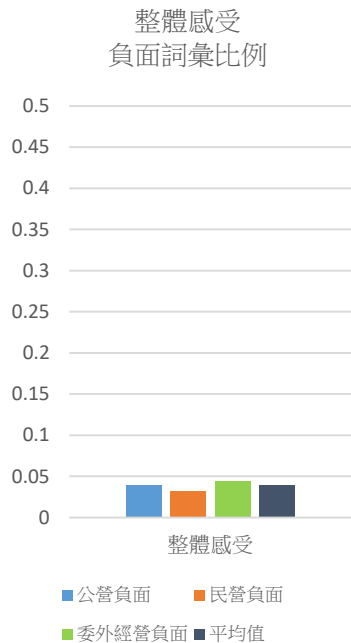
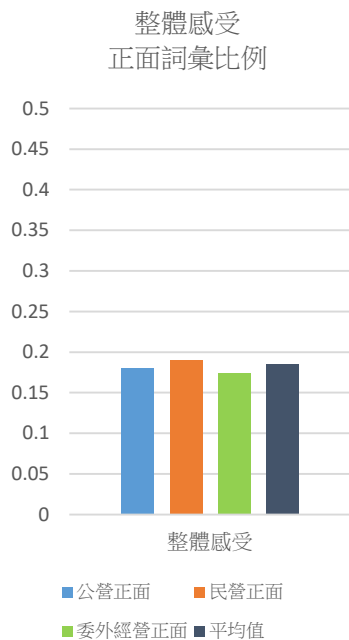
02 原來的老街表演一樣豐富

而文物展示中，民眾看法較為負面

01 展品乏善可陳

02 沒有真正的藝術值得欣賞

## 情緒分析



## 整體感受

公、民營、委外經營博物館多數留言均持正面態度

- 01 非常值得參觀很有藝術氣息值得您去慢慢回味
- 02 喜歡裡面寧靜的看展空間。
- 03 整體規畫感受得到用心
- 04 一進館的整個感覺很舒服

# 04

## 結論

- 總結

- 建議

## 結論



委外經營  
博物館

形容詞部分，票價、停車位價格等的不滿。

動詞方面，民眾多數提及表演，卻也說明對展示品的失望。

導覽設備、展示環境、人員服務、整體感受方面，並無顯著的差異，  
票價方面，提到過高的問題，

扣除掉周遭交通是個別展館因素，民眾對於委外經營的博物館大多的印象  
是來自展場表演，而非展示文物，

能否從觀賞表演中達到教育目的，令人質疑。

## 建議



台中水族館  
故宮南院

未來興辦委外經營博物館，興許可以思考，如何透過表演的形式來連結展示文物，使民眾對於展覽文物感興趣，以達到教育之目的，