



鶴山博物館
HESHAN MUSEUM

2021 年鶴山市博物館 觀眾調查報告

近年来，博物馆事业的发展进入一个新的阶段，博物馆需要更多的研究满足市民对文化多样化的需求和爱好。为了更好地了解观众需求，改善服务质量，提高服务水平，2021年鹤山市博物馆通过发放网上调查问卷、纸质问卷调查、入馆身份登记和观众意见反馈调查表等形式进行调查。共计发放 1230 份，收到有效问卷 1100 份，现将问卷内容分析如下：

一、个人特征

1. 被访者男女比例相当

被访者男女比例分别是：44%和 56%。

在收回有效的调查问卷中，被访者以青年和青少年为主。

从年龄结构上来看，被访者主要是以 17 岁以下青少年和 26-45 岁人群为主。17 岁以下占比：36%，18-25 岁占比：19%，26-45 岁占比：32%，45 岁以上占比：13%。

二、参观质量与服务评价

鹤山市博物馆在观众反馈表主要分为展览评价、互动评价、导览服务、教育活动、赠阅资料、公共服务、参观环境和整体评价八大部分，通过 1—5 分满意度来进行观众调查。

（一）展览评价

在收回有效 1100 份问卷中，对鹤山市博物馆展览表示非常满意的占比 98%（5 分满意度），2%受访者表示展览有待提高（4-3 分）。

（二）互动体验及教育活动

互动体验栏目 68%的受访者给出 5 分的满意评价；也有 32%受访者给出 4-3 分评价，并在反馈表中写到期待未来博物馆可以举办更多的传统手工艺和亲子艺术活动，56%受访者希望在展览活动和教育活动中配套相关互动体验，增强参观可看性和趣味性。

（三）导览服务与公共服务

导览服务包含讲解服务，约有 82%对我馆讲解服务表示满意，但仍有 13.8%的观众认为我馆讲解有提升的空间，主要在讲解内容丰富度、讲解时长和讲解面对不同群体的区别度等细节方面。在公共服务评分主要有馆内志愿者服务、服务台咨询服务和残障人士、特殊群体的服务项目，根据回收的问卷结构显示，98%的观众给出 5 分的满意分，2%观众对我馆公众服务基本满意。

（四）参观环境和赠阅资料

根据问卷调查和观众反馈意见可以看出，有较多的观众期望博物馆可以增加赠阅资料的丰富度、可以发售相关展览出版图录、学术周刊和相关的文创产品。大部分观众对鹤山市博物馆无论是在展厅整洁、室内参观秩序、展馆噪音度等方面的参观环境表示满意。

三、对鹤山市博物馆整体评价

我馆服务受到 98%以上游客和绝大多数专业人员的普遍赞誉，但同样提出一些需要改进地方，根据调查问卷显示出

很多的问题，在后期工作中需要不断完善。博物馆是提升市民文化的重要载体，通过问卷调查的方式与被访者进行交流与互动，能够更加清晰了解观众切实需要，综合分析博物馆自身的实际情况，讨论制定更加切实可行的工作和服务计划。

本次报告相关数据与资料均为部分网络和现场问卷调查、观众反馈意见得出，供研究与参考使用。

