佛山市三水区博物馆

佛山市三水区博物馆观众调查报告

为了更好的发挥博物馆的职责，更加全面详实的了解观众需求，加强观众调查力度，我馆的展览部门对观众开展调查分析，加强观众调查人员的培训使观众研究科学化、专业化。通过灵活运用调查表、追踪观察观众行动、深度访问等调查方式，调查人数约2000人次。同时结合展前采访、展后总结访谈，使观众调查贯穿于展览始末，使调查切实从观众出发，为观众服务。在对观众调查资料的总结方面，针对调查中出现的问题，以及在调查报告中对展览要求及问题，具体问题具体分析，并及时解决。

**【观众调查表】**

尊敬的观众朋友们：

您们好！为了满足观众需求，提取服务水平，改善服务质量，特进行问卷调查。感谢您的参与！

1、您的年龄 性别 学历 职业 所居住的城市

2、您参观博物馆的目的：

A、兴趣爱好 B、增长知识 C、观光旅游 D、教育子女 E、其他

3、您最感兴趣的展览内容：

A、《农耕三水展》 B、《三水博物馆馆藏文物精品展》 C、《三水区非遗体验厅》D、《三水区第一次全国可移动文物普查成果展》 E、临时展览

4、您对博物馆的陈列形式是否满意？

A、非常满意B、比较满意 C、一般 D、不满意（原因： ）

5、您对博物馆工作人员服务态度是否满意？

A、非常满意B、比较满意 C、一般 D、不满意（原因： ）

6、您对博物馆讲解员的讲解是否满意？

A、非常满意B、比较满意 C、一般 D、不满意（原因： ）

7、您对博物馆的环境是否满意？

A、非常满意B、比较满意 C、一般 D、不满意（原因： ）

8、您对博物馆的设置的服务设施是否满意？

A、非常满意B、比较满意 C、一般 D、不满意（原因： ）

9、您希望博物馆增加哪种陈列展览？

10、您认为博物馆还有哪些方面需要改进和完善，请您留下宝贵的意见？

**【观众调查报告】**

1. 观众构成情况
2. 统计结果列表

1、性别

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 性别 | 人数 | 比例（%） | 备注 |
| 男 | 1200 | 54.54% |  |
| 女 | 1000 | 45.46% |  |

1. 年龄

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 年龄 | 人数 | 比例（%） | 备注 |
| 10—20岁 | 292 | 13.27% | 主要以学生为主 |
| 20-30岁 | 545 | 24.77% |  |
| 30—40岁 | 358 | 16.27% |  |
| 40-50岁 | 350 | 15.91% |  |
| 50岁以上 | 525 | 23.86% |  |

3、观众影响力

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 所在地 | 人数 | 比例（%） | 备注 |
| 三水区 | 1200 | 68.18% |  |
| 境内区外 | 800 | 36.36% |  |
| 境外 | 100 | 4.55% | 包括港澳台 |

1. 统计结果分析

通过以上数据可以看出，我馆的观众在性别上差距不大，在年龄上10—20岁以学生为主，平时学业较重，节假日外出的也不是太多。20—40岁都是成人，有需求，也有安排自己时间的能力。50岁以上的老年观众很多已经退休，有自由支配时间去学习参观。为了满足更多观众的需求，可以把有代表性的展览送到学校、社区。观众都以三水区内观众为主，境内区外的观众也在增多，说明在对外旅游时，选择博物馆的人数在增加，在观众总量占比已经超了30%。境外人数较少，2019年境外观众已经超1000人，但是相对占比仅为不足5%。

1. 观众兴趣
2. 统计结果列表
3. 参观博物馆的目的

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 人数 | 比例（%） | 备注 |
| 兴趣爱好 | 850 | 38.63% |  |
| 增长知识 | 640 | 29.09% |  |
| 教育子女 | 560 | 25.45% |  |
| 其他 | 250 | 11.36% |  |

1. 最感兴趣的展览

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 展览 | 人数 | 比例（%） | 备注 |
| 农耕三水 | 645 | 29.32% |  |
| 三水博物馆馆藏文物精品展 | 765 | 34.77% |  |
| 三水区非遗体验厅 | 245 | 11.14% |  |
| 三水区第一次全国可移动文物普查成果展 | 170 | 7.73% |  |
| 临时展览 | 375 | 17.05% |  |

3、希望博物馆增加哪种陈列展览

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 人数 | 比例（%） | 备注 |
| 历史类 | 825 | 37.50% |  |
| 艺术类 | 535 | 24.32% |  |
| 科普类 | 740 | 33.63% |  |
| 其他 | 100 | 4.55% |  |

（二）统计结果分析

通过以上数据可以看出，多数观众以增长知识、兴趣爱好为主，教育子女的占比虽然占比不多，但是需求空间很大。可见，观众对博物馆的观众和期望越来越高，越来越多人希望通过博物馆来丰富知识，提高自身素质和修养。观众对关于当地相关的展览兴趣更大，有当地观众参观多的原因，也有了解当地历史首选博物馆的原因，观众对有实物的展览更为喜欢，图片展览观赏性难以引起观众的兴趣。

1. 观众满意度情况
2. 统计结果列表
3. 对博物馆陈列形式是否满意

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 人数 | 比例（%） | 备注 |
| 非常满意 | 2150 | 97.73% |  |
| 比较满意 | 45 | 2.05% |  |
| 一般 | 3 | 0.14% |  |
| 不满意 | 2 | 0.09% |  |

1. 对博物馆工作人员服务态度是否满意

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 人数 | 比例（%） | 备注 |
| 非常满意 | 2000 | 90.91% |  |
| 比较满意 | 180 | 8.12% |  |
| 一般 | 15 | 0.68% |  |
| 不满意 | 5 | 0.23% |  |

1. 对博物馆讲解员讲解是否满意

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 人数 | 比例（%） | 备注 |
| 非常满意 | 2100 | 95.45% |  |
| 比较满意 | 95 | 4.32% |  |
| 一般 | 4 | 0.18% |  |
| 不满意 | 1 | 0.05% |  |

4、您对博物馆的环境是否满意

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 人数 | 比例（%） | 备注 |
| 非常满意 | 2180 | 99.09% |  |
| 比较满意 | 18 | 0.82% |  |
| 一般 | 1 | 0.05% |  |
| 不满意 | 1 | 0.05% |  |

5、您对博物馆的设置的服务设施是否满意

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 人数 | 比例（%） | 备注 |
| 非常满意 | 1945 | 88.41% |  |
| 比较满意 | 250 | 11.36% |  |
| 一般 | 4 | 0.18% |  |
| 不满意 | 1 | 0.05% |  |

（二）统计结果分析

通过以上几组数据可以看出，观众对博物馆的陈列、服务、讲解、设施都非常满意，不满意占比很少。我们在肯定成绩的同时，要积极努力把观众不满意的地方做好。

1. 观众意见和建议情况
2. 统计结果
3. 希望展览更丰富，互动性更强。
4. 希望配合展览推出衍生品。
5. 希望能够引进更多外来展览
6. 希望展馆内设立文化产品商店

（二）统计结果分析

从上述意见中，可以看出观众对博物馆提出了更高要求，也说明观众在新时期的文化需求，这些意见和建议将推进三水博物馆更加贴近群众，是向更加符合国家要求的博物馆努力的动力。

佛山市三水区博物馆

2017年10月15日