

# 柳州工业博物馆

---

## 柳州工业博物馆近三年观众调查报告

观众调查是博物馆公共服务的基础,是了解观众需求、提高博物馆公众影响力的有效手段。为了解观众对柳州工业博物馆的需求,进一步提升公共服务能力,扩大公众影响力,柳州工业博物馆每年定期采用线上与线下相结合的形式开展观众满意度调查,并进行分析,了解参观柳州工业博物馆的观众构成情况,最后撰写《柳州工业博物馆观众满意度调查报告》。

### 柳州工业博物馆近三年观众满意度问卷调查报告

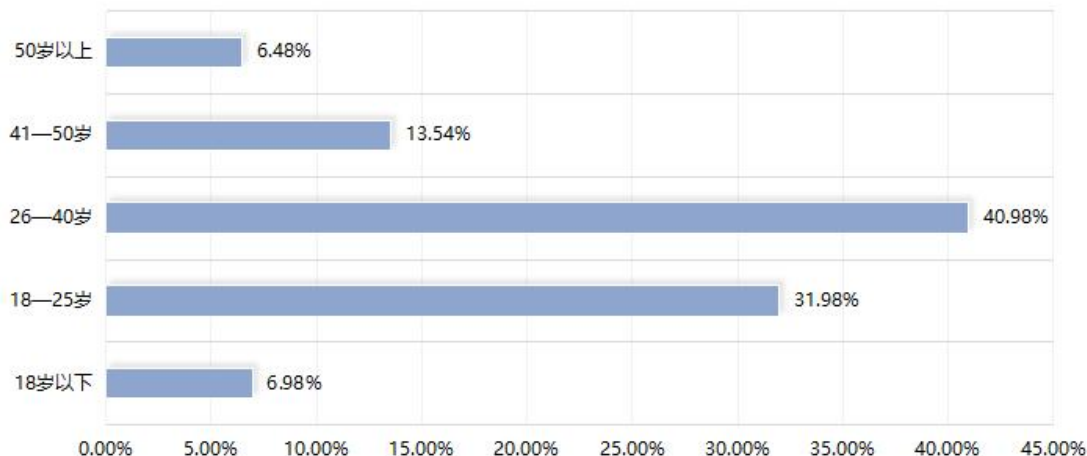
博物馆自身的发展和社会的发展都要求博物馆要不断增强服务社会及社会发展的能力,博物馆的工作重点也要由过去的注重藏品收集、保存和研究转向为社会和社会发展服务为重心,“以人为本,服务于人”成为越来越多业界人士认可的博物馆工作理念。

观众调查是博物馆公共服务的基础,是了解观众需求的重要手段。柳州工业博物馆向观众发放问卷调查表,通过调查取得第一手资料,运用教育心理学、社会学等有关理论加以分析。从2021年至2023年,共回收有效调查问卷7568份,平均每年受调查人数为2522人,问卷回收率100%,有效率100%,通过对2021年至2023年的调查问卷进行分析,结果如下:

#### 一、观众年龄分布

从参观观众总体年龄分布来看，柳州工业博物馆观众年龄主要集中在26-40岁之间，占比为40.98%；其次18-25岁的观众占比为31.98%，而41-50岁的观众占比为13.54%，18岁以下占比为6.98%，50岁以上的观众仅占比6.48%。

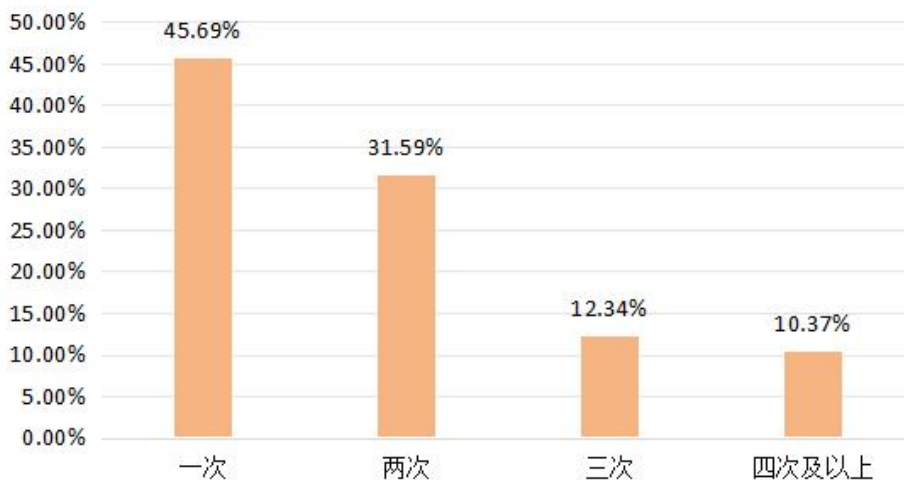
观众年龄分布base 所有观众被访者 (n=7568)



## 二、观众参观频次

从参观观众总体参观柳州工业博物馆的频次来看，参观过一次的观众最多，占45.69%，参观过两次的观众占31.59%，参观柳州工业博物馆三次的观众占12.34%，四次以上的占10.37%，由此看来参观博物馆已成为人们了解一个城市的重要窗口。

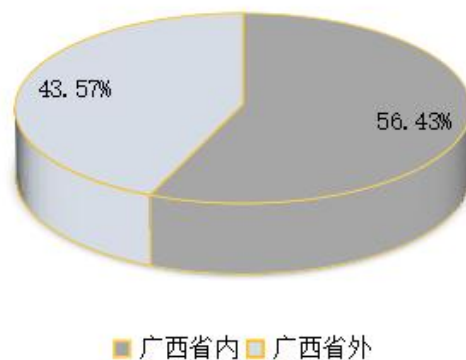
观众参观频次分布base 所有观众被访者 (n=7568)



### 三、观众居住地信息分布

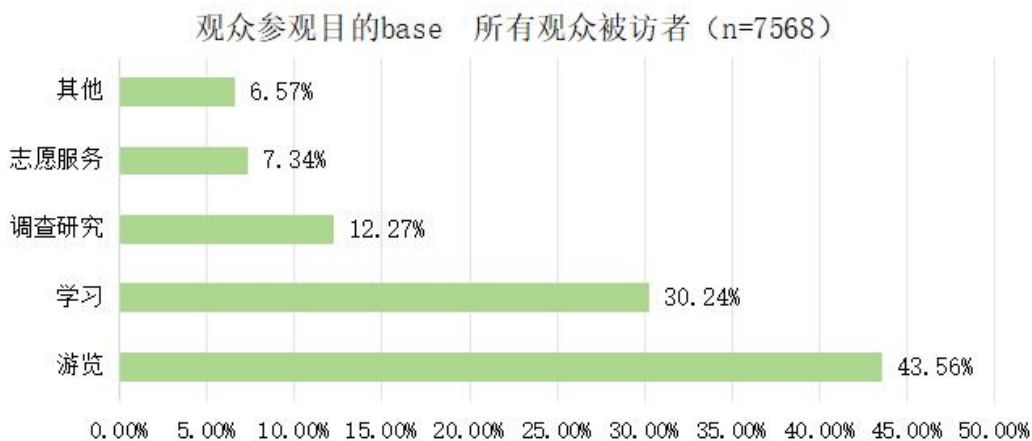
本次问卷采用线上网络问卷调研、线下馆内问卷调研同时结合本馆公众留言簿及官网留言等多种渠道进行数据信息收集。从收集的 7568 份有效问卷中来看，广西省外观众参与调查的有 3297 人，占比为 43.57%，广西省内观众参与调查的有 4271 人，占比为 56.43%。其中柳州观众为 3184 人，占广西省内样本的 74.54%。

观众居住地信息分布base 所有观众被访者 (n=7568)



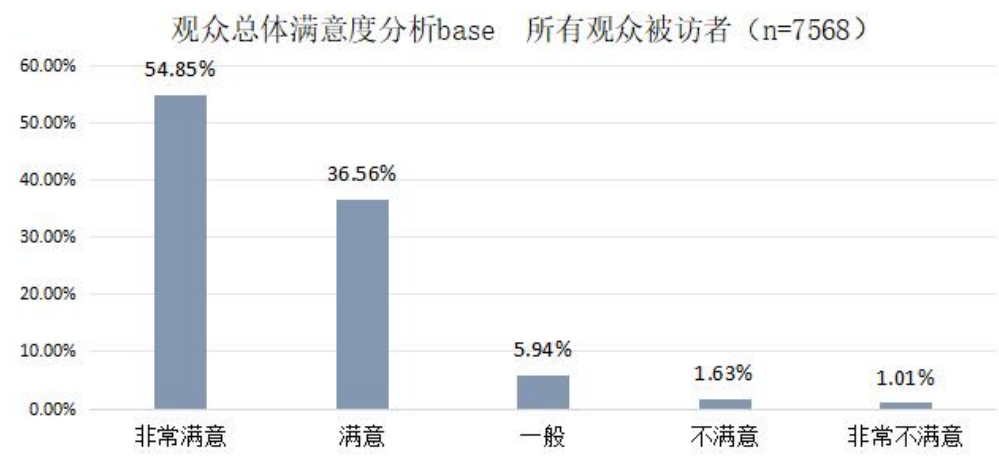
### 四、观众参观目的

调查发现，43.56%的观众是为了游览、了解工业历史文物而参观柳州工业博物馆，30.24%的观众是为了学习柳州工业历史而参观，12.27%的观众为了做调查研究而参观，少部分观众是由于进馆做志愿服务或其他原因而参观柳州工业博物馆，分别占 7.34%和 6.57%。



## 五、观众总体满意度分析

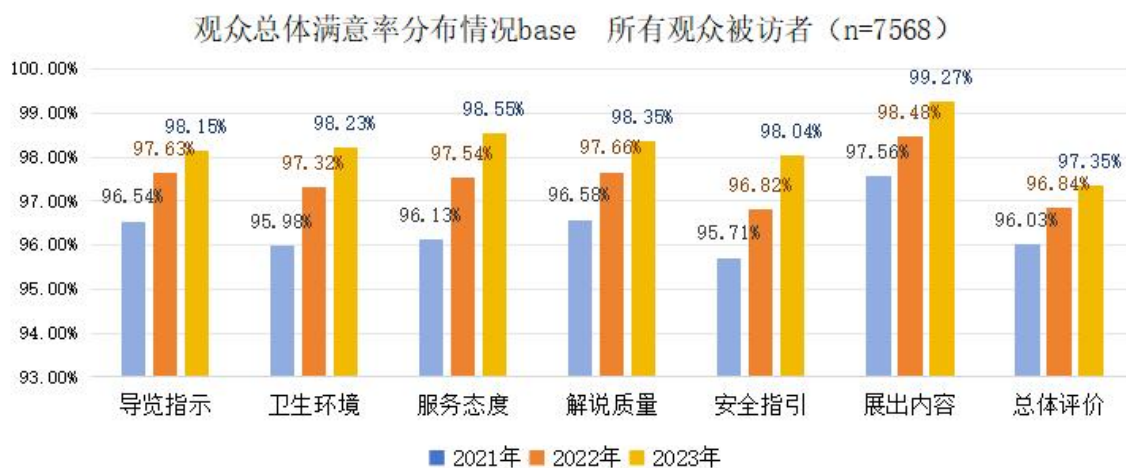
调查结果显示,柳州工业博物馆观众整体满意率高达 97.35%。其中,54.85%的观众对柳州工业博物馆表示非常满意,36.56%的观众对柳州工业博物馆表示满意,5.94%的观众认为一般,认为不满意的观众占 1.63%,表示非常不满意的占 1.01%。



## 六、观众总体满意率分布情况

根据观众总体满意率分布情况显示,观众对柳州工业博物馆展出内容的满意率最高,为 99.27%;其次,服务态度的满意率为 98.55%,解说质量的满意率为 98.35%,卫生环境、导览指示以及安全指引满意率分别为 98.23%、98.15%和 98.04%。

从三年满意度调查结果来看,柳州工业博物馆各二级指标满意度呈逐年上升趋势,表明柳州工业博物馆各方面均有精进。



## 七、观众的意见和建议

对观众提出的意见进行汇总分析发现：

1.柳州工业博物馆硬件设施完善是当前亟需改善的问题。约3.4%的观众明确提出需要完善馆内硬件设施，包括希望增加卫生间数量、提供盖章便签白纸、为观众提供一次性水杯；增加指示牌、提示牌、参观路线指引等。

2.约2.7%的观众认为需要改善讲员讲解服务，包括增设讲解场次、增加讲解人员配备、扩大讲解服务宣传等。

3.约1.4%的观众认为柳州工业博物馆工作人员的服务态度有待提升；

4.约1.2%的观众希望增加博物馆活动报名名额；

5.约0.5%的观众希望增加博物馆的公共停车位；

6.约0.3%的观众希望能更新场馆展览内容。

观众意见或建议	人数（人）
健全馆内硬件设施	257
改善讲员讲解服务	204
提升服务态度	105
增加活动报名名额	90
增加公共停车位	37

更新场馆展览内容	22
----------	----

