

东莞市松山湖望野博物馆

2023 年度观众问卷调查报告

观众的参观需求是博物馆得以发展的根本动力。鉴此，松山湖望野博物馆通过观众问卷调查的方式深入细致全面地了解、掌握观众的相关信息，并以此为基础，通过科学的方法深入的分析研究观众，了解观众参观预期、参观效果、满意程度以及需求建议，更加清晰的认识博物馆自身在观众中的形象和定位，进一步提升博物馆公众服务水平，扩大博物馆观众基础及社会影响力。为此，我馆认真总结了 2023 年 1 月-2023 年 12 月松山湖望野博物馆观众调查表，并作 2023 年度观众调查总结报告。

一、调查情况

（一）调查内容和调查方法

1. 调查内容。本次调查问卷内容主要包含：观众的基本情况、观众满意度、观众意见和建议。以了解到我馆参观的观众组成、观众需求等，为我馆开展日常工作提供数据参考。

2. 调查方法。本年度调查采取现场扫二维码填写问卷、微信公众号小程序填写问卷和留言区填写问卷等形式开展。扫二维码填写问卷，由物业客服、志愿者、博物馆员工在展厅、博物馆出入口等点位通过引导观众扫二维码填写问卷；微信公众号问卷由观众自发通过微信公众号填写问卷调查；留言区放置纸质版调查问卷，观众参观结束后自发填写。

电话(Tel):0769-22222975

邮箱(Email):wymuseum@163.com

官网(Website):www.wangyemuseum.com

地址(Address):广东省东莞市松山湖高新技术产业开发区礼智路 1 号

No.1, Lizhi Road, Songshan Lake Science and Technology Industrial Park, Dongguan, Guangdong Province

（二）实施执行情况

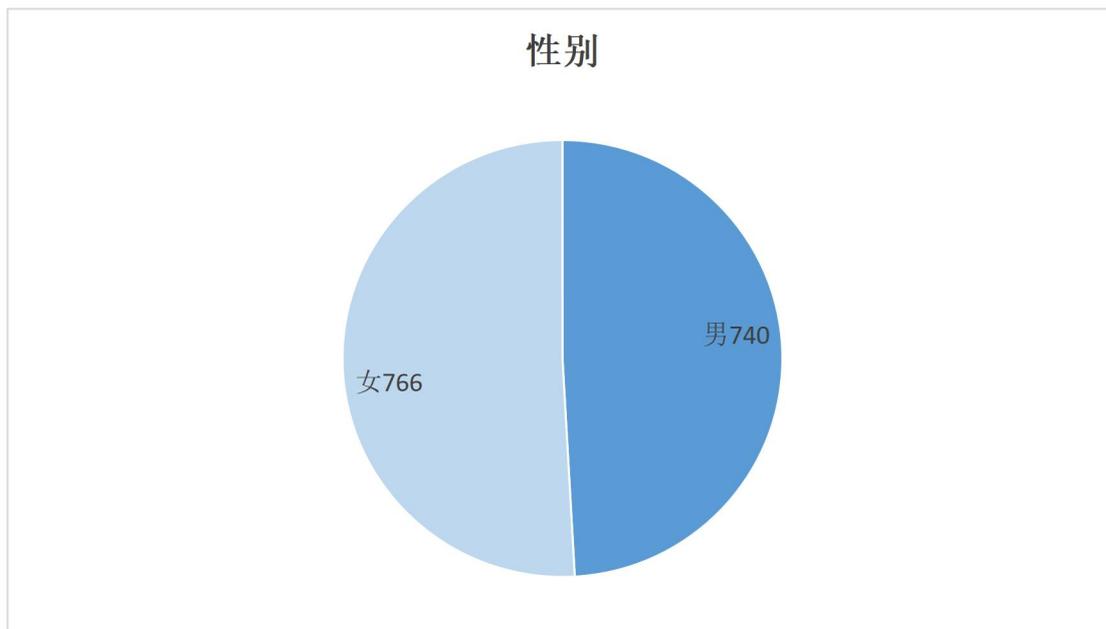
本次调查工作由松山湖望野博物馆牵头，项目物业、松山湖望野博物馆志愿者服务队协助开展。从2023年1月1日开始到2023年12月31日结束。共收集观众调查问卷1506份，填写有效率为100%。

二、调查结果分析

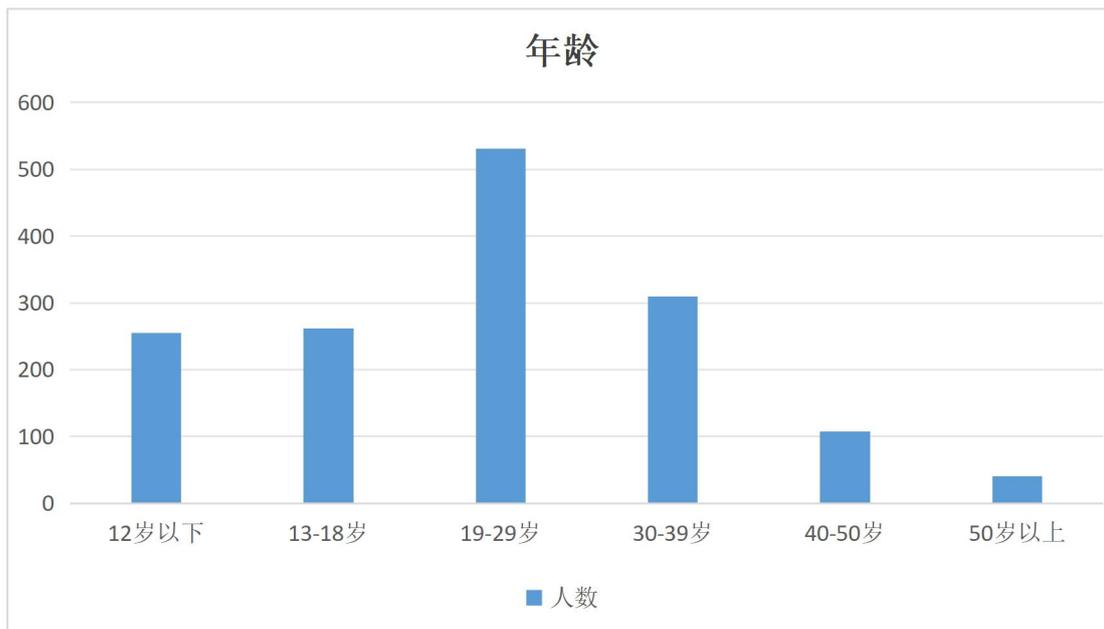
问卷结果显示，2023年度松山湖望野博物馆的观众以园区生活工作的观众为主，整体受教育程度较高，职业呈现多元化。观众主要通过新媒体平台等渠道了解松山湖望野博物馆，亲友出游为主流，同时观众游览目的以休闲性和教育性为主。观众对松山湖望野博物馆的导览服务、活动开展、工作人员服务、展馆环境等方面比较满意，好评率达90%以上。在填写问卷过程中的交谈，观众对再次参观、参加社教活动表现积极。

（一）观众基本情况

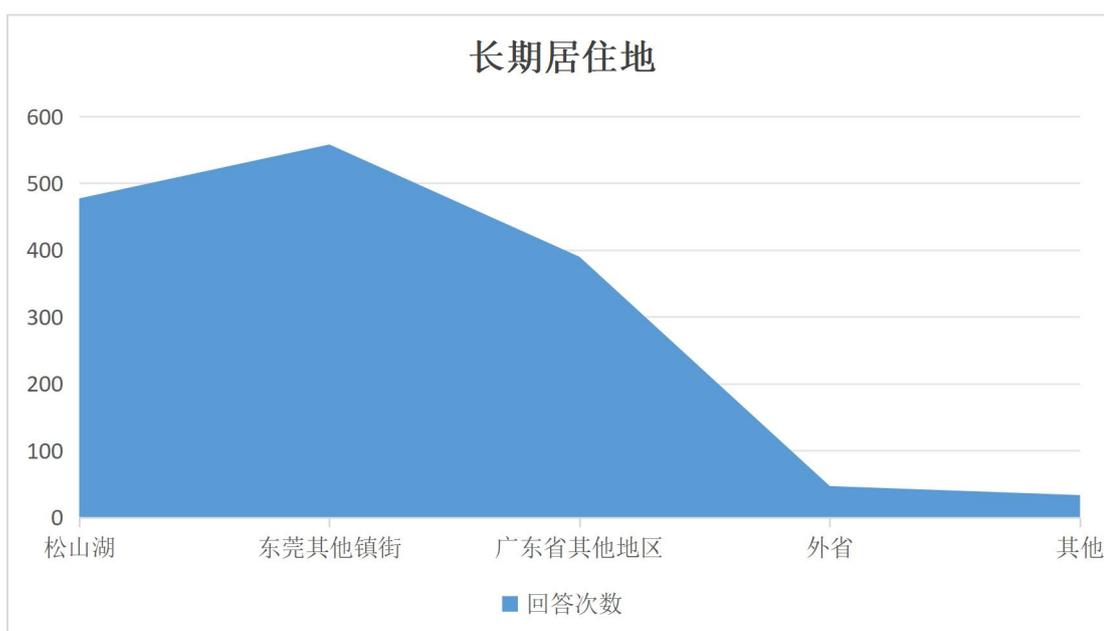
1. 性别分布。2023年松山湖望野博物馆观众女性占比略高，占全体观众的50.89%，男性比例为49.11%，观众性别比例较为均衡。



2. 年龄分布。2023 年松山湖望野博物馆观众年龄层次分布偏年轻化，12 岁以下观众占 16.96%，13 岁-18 岁观众占 17.41%，19 岁-29 岁以下的观众占 35.27%，30 岁-39 岁的观众占 20.54%，40 岁-50 岁的观众占 7.14%，50 及以上的观众占比为 2.68%。考虑到问卷收集得局限性，我们结合 2023 年观众构成情况，整体分析。2023 年观众构成情况：0 岁-18 岁观众占 28.41%，19 岁-39 岁观众占 50.67%，40 岁-60 岁观众占 18.85%，60 岁以上观众占 2.07%。两者数据显示，松山湖望野博物馆观众年龄主要为 19 岁-39 岁中青年群体，这与园区人员构成情况、周边其他设施、博物馆博物馆传播方式以及观众的外出需求等有一定的关系。



3. 地区分布。数据显示，松山湖望野博物馆观众长期居住地主要为广东省内，松山湖占比 31.70%，东莞其他镇街占比 37.05%，广东省其他地区占比 25.89%，外省 3.13%，其他 2.23%。结合日常接待情况进行综合分析，发现入馆观众以园区和周边镇工作生活的人员为主。



电话(Tel):0769-22222975

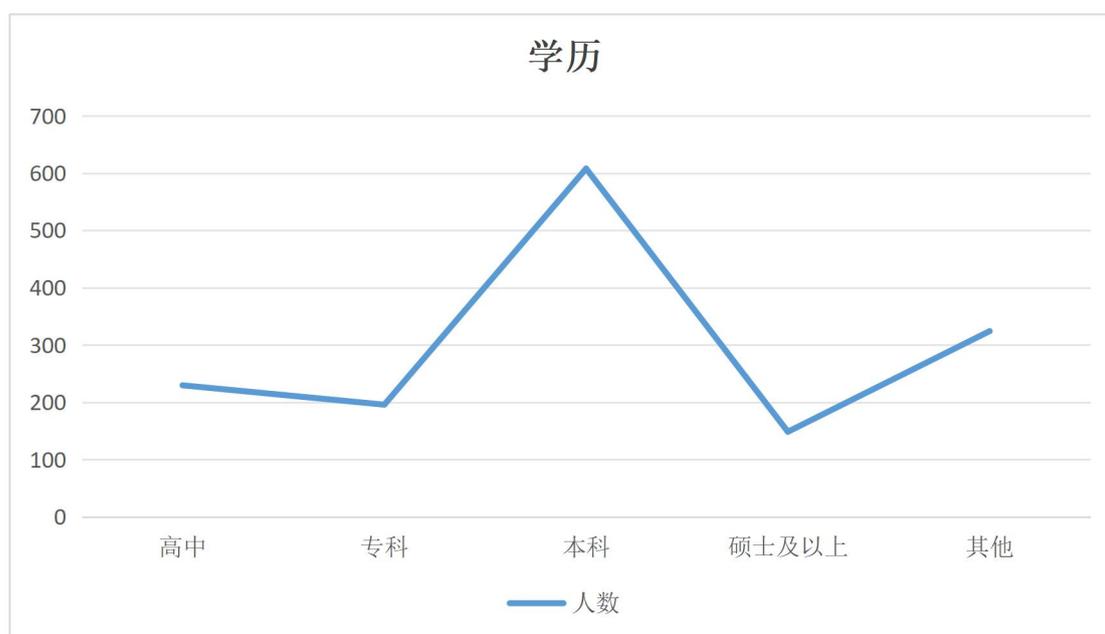
邮箱(Email):wymuseum@163.com

官网(Website):www.wangyemuseum.com

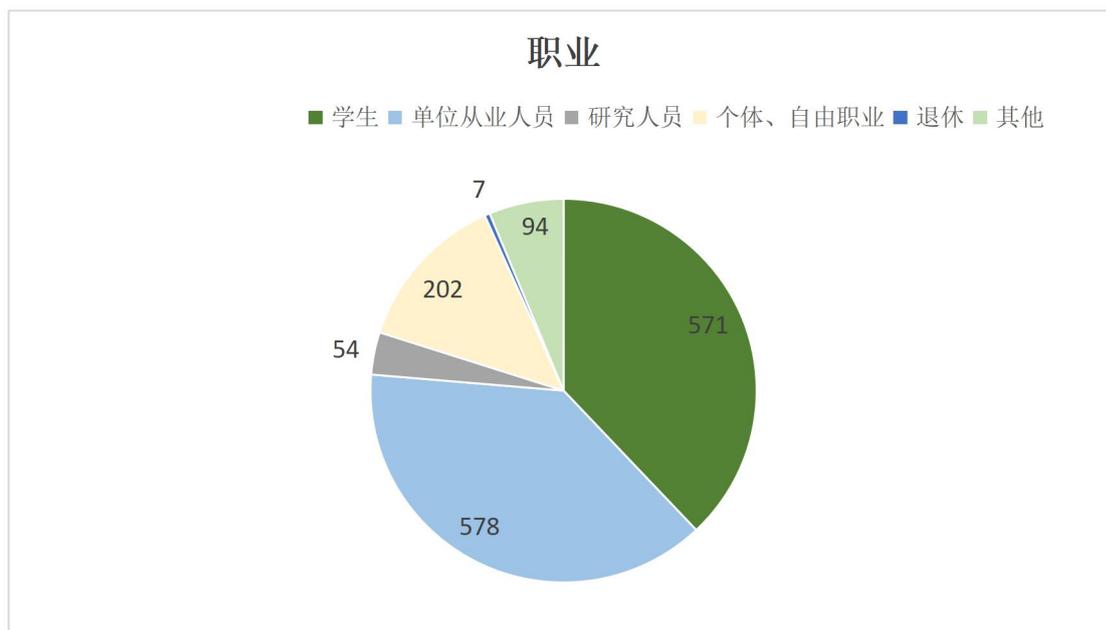
地址(Address):广东省东莞市松山湖高新技术产业开发区礼智路 1 号

No.1, Lizhi Road, Songshan Lake Science and Technology Industrial Park, Dongguan, Guangdong Province

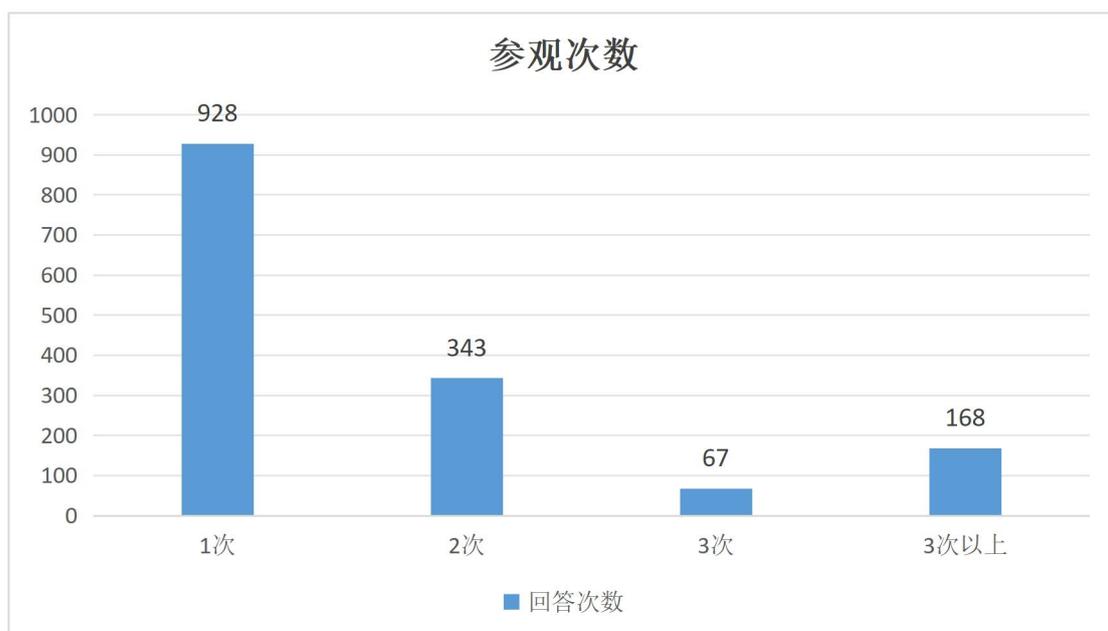
4. 受教育程度。松山湖望野博物馆观众受教育程度较高，这跟松山湖园区的建设环境有较大的关系。高中学历观众占比 15.25%，专科学历观众占比 13.00%，本科学历观众占比 40.36%，硕士及以上学历观众占比 9.87%，其他学历观众占比 21.52。本年度陆续推出的社会宣传教育活动的主要受众为中小学校学生，学生观众的比列有所增加；本科及以上学历观众对文博历史的兴趣更大，将博物馆等文化场所作为日常休闲娱乐的去处。



5. 职业分布。松山湖望野博物馆观众职业多以企业员工为主，其它职业均衡分布。在校学生占比 37.95%，单位从业人员占比 38.39%，研究人员占比 3.57%，个体、自由职业 13.39%，退休 0.45%，其他占 6.25%。数据表明松山湖望野博物馆的观众职业主要为单位从业人员，其次是学生，职业分布受本地人口占比、行业构成等因素影响。



6. 参观次数。本年度更换展览 3 个，定期举办社会教育公益活动，吸引了不少观众多次入馆参观。61.61%的观众第一次入馆参观，22.77%的观众两次入馆参观，4.46%的观众三次入馆参观，11.16%的观众入馆参观超三次。



电话(Tel):0769-22222975

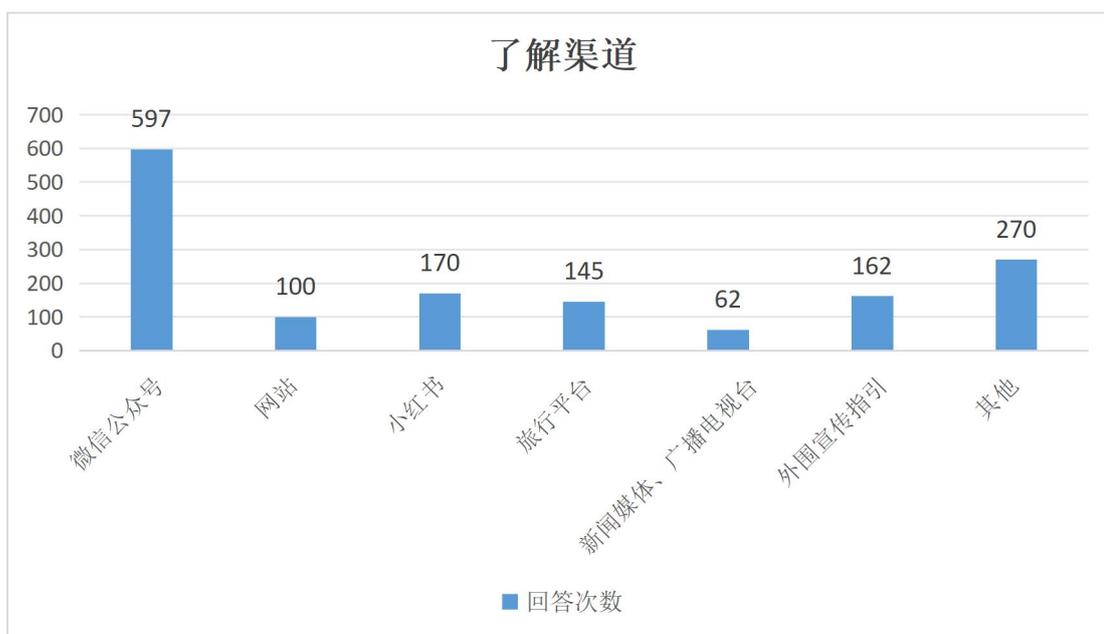
邮箱(Email):wymuseum@163.com

官网(Website):www.wangyemuseum.com

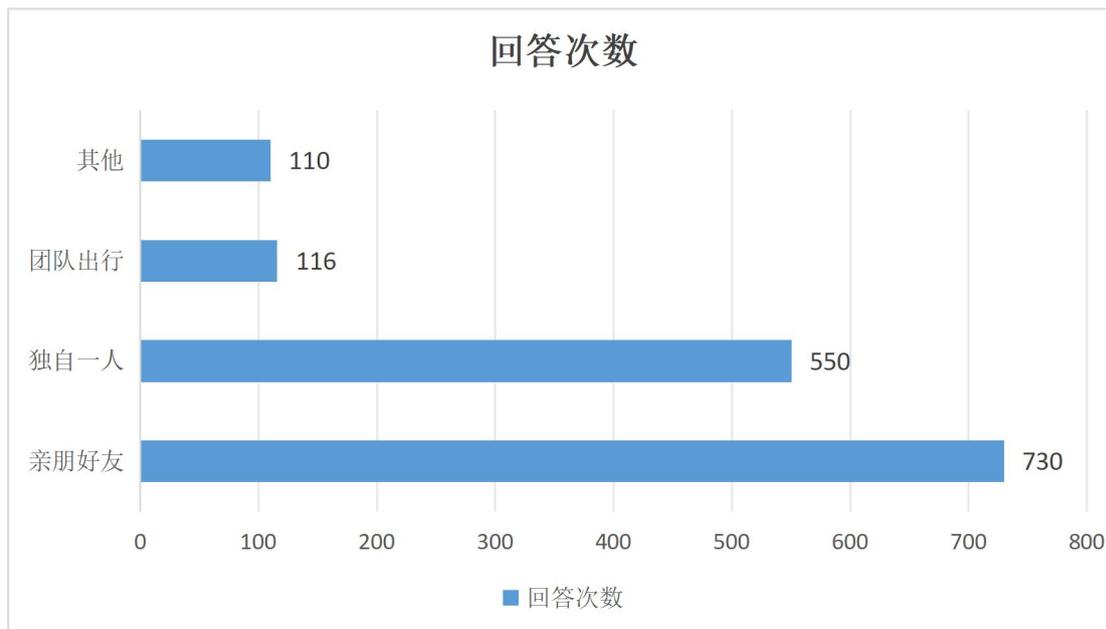
地址(Address):广东省东莞市松山湖高新技术产业开发区礼智路 1 号

No.1, Lizhi Road, Songshan Lake Science and Technology Industrial Park, Dongguan, Guangdong Province

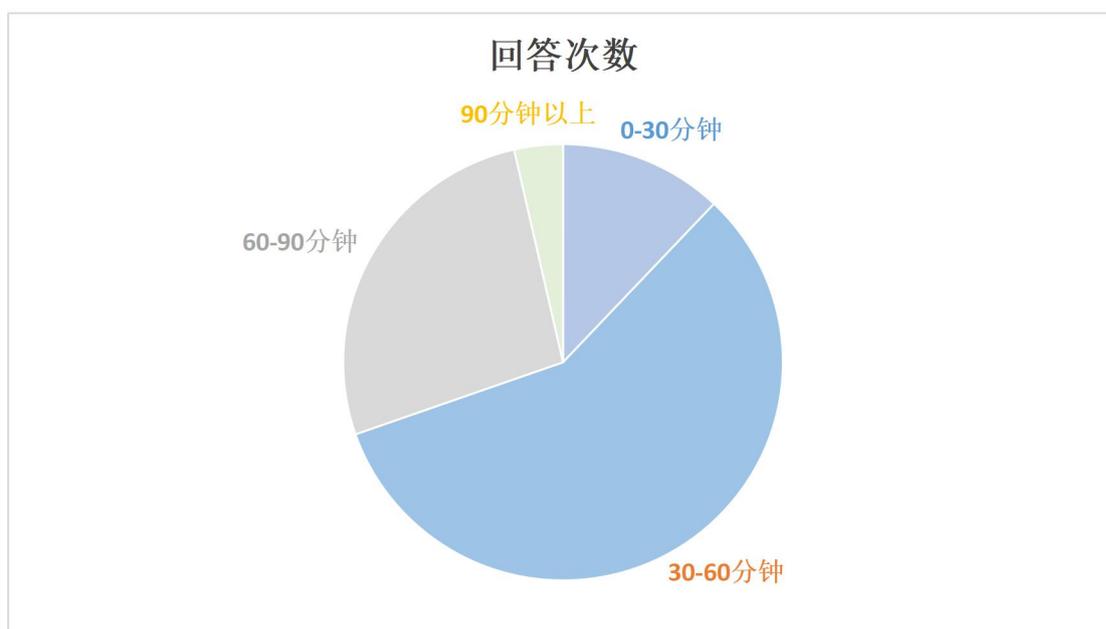
7. 了解渠道，此项为多选。松山湖望野博物馆作为松山湖园区青少年文化教育基地、园区重要的文化场所，经常举办形式不同、主题丰富的社会教育活动，通过是官方自媒体发布展览、活动资讯，展览文物介绍等。39.67%的观众是通过本馆新媒体平台微信公众号上发布的资讯，了解松山湖望野博物馆；11.29%的观众是通过官方小红书发布的推文或观众发布的分享了解松山湖望野博物馆的；10.74%的观众是通过外围的展览宣传指引入馆；分别有9.64%、6.61%、4.14%的观众通过旅行平台、博物馆网站、新闻媒体了解到松山湖望野博物馆。17.91%的观众通过其他方式，主要为周边游、学校老师、周边亲友等推介知晓松山湖望野博物馆的。



8. 参观方式。本年度参与问卷调查的观众参方式占比最高的是和亲朋好友入馆参观，其次是独自入馆参观，分别占 48.46%、36.54%，团队出行占 7.69%，其他占 7.31%。



9. 参观时长。观众入馆参观的时间基本为 30-90 分钟，其中参观时长 30-60 分钟的观众占 57.59%，参观时长 60-90 分钟的观众占 26.79%，参观时长 0-30 分钟的观众占 12.05%，参观时长超 90 分钟的观众占 3.57%。



电话(Tel):0769-22222975

邮箱(Email):wymuseum@163.com

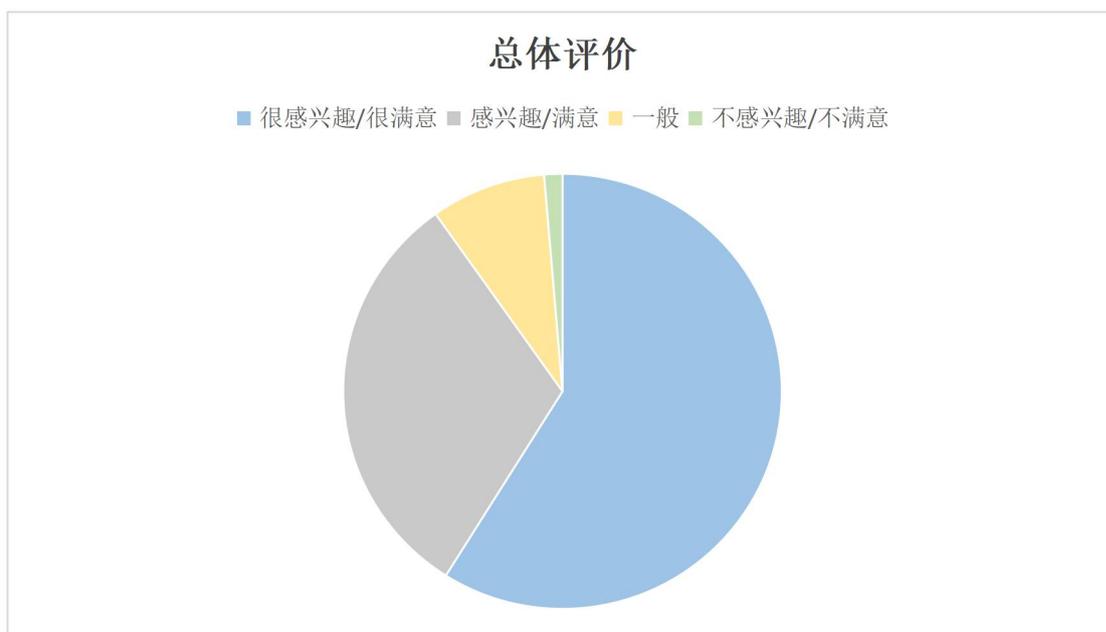
官网(Website):www.wangyemuseum.com

地址(Address):广东省东莞市松山湖高新技术产业开发区礼智路 1 号

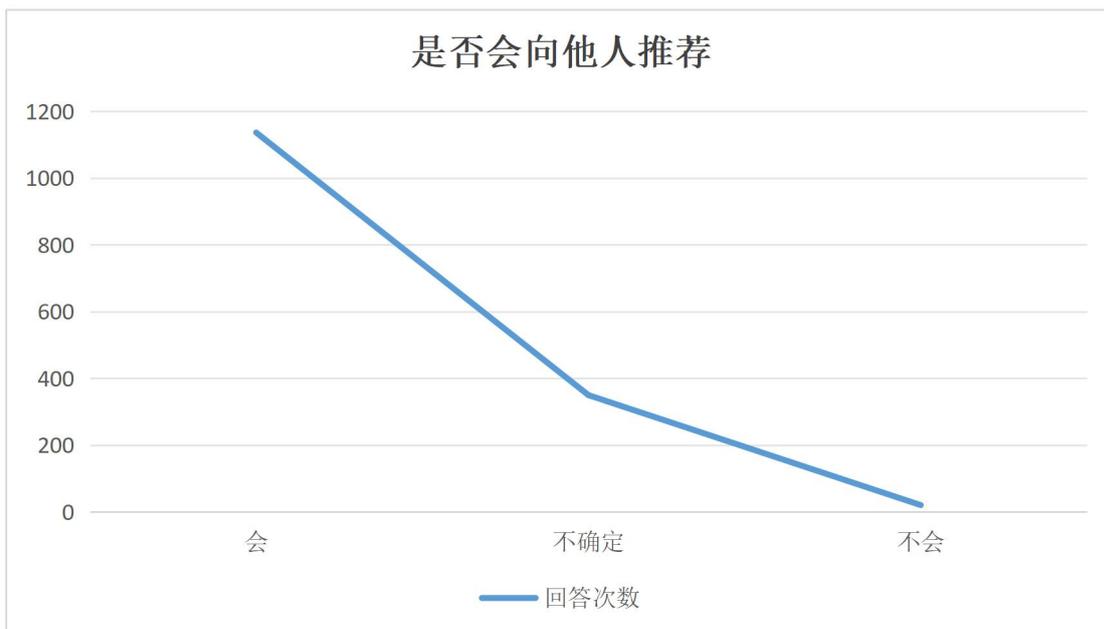
No.1, Lizhi Road, Songshan Lake Science and Technology Industrial Park, Dongguan, Guangdong Province

（二）观众满意度和观众需求、建议

观众满意度。调查问卷上展览总体评价“很感兴趣/很满意”选项的占比均在 58.93%。“感兴趣/满意”选项的占比均在 31.25%，“一般”选项的占比均在 8.48%以上，“不感兴趣/不满意”选项的占比均在 1.34%。



问卷调查结果显示 75.45%的观众会向他人推荐松山湖望野博物馆，23.21%的观众表示不确定自己是否会推荐给他们，只有 1.34%的观众表示不会推荐。



观众入馆参观的原因主要为观看展览增长知识或休闲娱乐，独自看展、亲朋好友交流看展以及听讲解员讲解等观展形式基本持平；入馆参观时长在 60 分钟左右；观众觉得较为优质的项目有展览选题、展览展示、展览环境、展览形式设计及布局；本年度最受欢迎的展览为《茗香入盏--古代茶器文化盏》。

观众需求和建议主要有：增加互动体验环节；提升展览故事丰富度；开发更丰富的文创；增加活动覆盖人数等。对博物馆的社会教育服务和现场讲解服务、展厅陈列及环境等给予了肯定。

建议表明观众关注展览的内容多样性和体验感强的展览交互，在未来，我馆应重视观众关注的领域，策划与时事、观众关注度相适应的展览。争取向上级主管部门申请加大策展资金投入，建立 VR 体感观展等一系列的交互系统，升级展览形式。此外，我馆社教对象多为园区学生，后期应面向主要的观展人群，量身打造适应社教宣传的展览项目，增加观众的观展的兴趣。受活动场所面积

电话(Tel):0769-22222975

邮箱(Email):wymuseum@163.com

官网(Website):www.wangyemuseum.com

地址(Address):广东省东莞市松山湖高新技术产业开发区礼智路 1 号

No.1, Lizhi Road, Songshan Lake Science and Technology Industrial Park, Dongguan, Guangdong Province

的限制，为保证讲座、活动参与观众的舒适感，每次活动人数均有限制，导致许多观众想参加而未被选上，针对这一意见我们将讲座均以“线上+线下”的方式呈现，也将增加公益活动期数，扩大活动受众面。

三、总结

（一）注重展览内容和形式的提升，让观众观展体验有参与感。

我馆本年度展览专题展览主要以图片与实物相结合的展示方式，器物材质以陶瓷器居多，容易让观众产生腻味感，对观展失去兴趣。下年度本馆将结合场馆实际条件，推出新器物、新展览形式的专题展览。并针对展览开发多项活动项目，增加与观众的互动性，将观展方式从看转换为动。

（二）开辟新的活动场地，走出“博物馆”。

松山湖望野博物馆开展了多个系列的主题活动，并受到到了园区朋友们的热情参与，受到馆内场地空间限制，每次最多要求 16 组家庭参加，我们开始尝试开辟新的活动方式，充分利用博物馆的外平台以及走进社区开展社会教育公益活动。与社区、学校、同行建立联系，让展览、文物、活动走出去，进一步扩大活动影响力。

（三）提高服务质量，壮大服务队伍。

博物馆作为对外开放的公益类文化场所，近年来常受到新冠肺炎疫情影响，在线下无法提供讲解服务时，需及时调整服务项目和服务措施，推出线上导览服务，让观众观展体验得到有效保障。愿者是支持博物馆事业发展的重要社会力量，充分发挥博物馆志愿者的作用，对于博物馆事业的发展至关重要。下年度应基于博物馆志愿服务的性质、目标，对博物馆范围内的志愿服务进行梳

理、制定、实施和评价，形成规范化、持续化的标准体系建设过程，提升博物馆的社会效益。

东莞市松山湖望野博物馆

2023 年 12 月 31 日