

湘赣革命纪念馆 2023 年观众调查报告

一、调查背景

观众调查是纪念馆与观众交流的重要形式之一，它能提高博物馆的服务质量和水平，给纪念馆教育活动策划者提供引导判断和决定活动实施的各种信息，促进与观众的关系，还使纪念馆工作人员直观的接收到观众的信息反馈，找准并解决存在的问题，所以进行纪念馆观众调查意义重大。我馆结合工作实际，制定了调查问卷。并认真总结了 2023 年湘赣革命纪念馆观众调查表，并作出 2023 年观众调查总结报告。

二、调查目的

这次调查问卷活动，广集大众的意见建议，以调查为载体，了解大众的真实想法，以便于发现工作中存在的问题及薄弱环节，找准改进管理方法和提高服务水平的着力点，提出有针对性的改进措施，不断改进管理和服务理念，丰富服务内容、创新服务手段，进一步提高我馆的管理和服务工作质量，推进我馆持续健康发展。

三、调查方法

1. 由展厅工作人员、志愿者服务岗服务人员在服务台、展厅、纪念馆出入口等点位现场随机选择 100 名游客进行

问卷调查派发调查问卷，并负责回收。

2. 在官网及公众号的参观导览中，设有游客满意度问卷调查以及意见建议。

3. 在馆内设立观众意见箱和意见簿，公开接访电话和投诉电话，实行首问负责制，多渠道接受群众意见建议或投诉。

四、实施执行情况

本次调查工作由纪念馆宣教股牵头，展厅工作人员协助开展。从 2023 年 6 月 15 日开始，2023 年 10 月 15 日结束。共收集观众调查问卷 100 份，有效答卷为 100 份。

五、调查结果分析

问卷结果显示，2023 年湘赣革命纪念馆的观众以团队为主，整体受教育程度较高，职业呈现多元化。观众主要通过官方媒体平台等渠道了解湘赣革命纪念馆，接受党性教育和爱国主义教育以及红培研学的团队为出游主流，同时观众游览目的以教育性为主。观众对湘赣革命纪念馆馆导览服务、活动开展、工作人员服务等方面比较满意，好评率达 100%，其中非常满意 97%，满意 3%，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 年湘赣革命纪念馆观众以男性为主，占全体观众的 52%。女性比例为 48%，观众性别比例男性多于女性。

2. 年龄分布。2023 年湘赣革命纪念馆观众年龄层次分布年轻化，18 岁以下的观众占 34%，他们大部分是以组团的形式参观的中小學生；18 岁-60 岁的观众占 49%，60 岁及以上的观众占比为 17%。数据显示，湘赣革命纪念馆观众年龄层次分布比较均衡，总体趋势发展呈现年轻化。

3. 地区分布。数据显示：湘赣革命纪念馆观众地区分布本地居民本省观众占比 59%，外省观众占比 41%，数据表现出，湘赣革命纪念馆对吉安本地市民的文化生活影响较大。

4. 受教育程度。湘赣革命纪念馆观众受教育程度依然延续 2018 年呈现两极分化的现象。初中及以下学历观众占比 26%，大专及以上学历占比 49%，其它学历的观众仅占 25%。造成受教育程度两极分化的原因是我馆社会宣传教育工作的主要受众是中小学校学生以及党性教育干部职工。大专及以上学历观众也对革命历史的兴趣较大，喜欢将纪念馆等文化场所作为日常休闲娱乐的去处。

5. 职业分布。湘赣革命纪念馆观众职业多以党员干部、在校学生为主，其它职业均衡分布。在校学生占比 33%，政府机关及事业单位职工占比 31%，剩余其它职业占比 36%。数据表明湘赣革命纪念馆的观众职业分布受本地人口占比、行业构成等因素影响。

6. 了解渠道。湘赣革命纪念馆作为爱国主义教育基地、国防教育示范基地、江西高校红色育人实践基地，经常举办

形式不同、主题丰富的社会教育活动。愈五成（51%）观众是通过网络了解湘赣革命纪念馆的，另外有 21%的观众通过广播电视等媒体平台了解我馆；剩下 28%的观众就是通过书刊杂志、学校老师、周边亲友等其他推介知晓湘赣革命纪念馆的。数据表明，博物馆的宣传推广阵地依然是依托内容创作的新媒体平台。

（二）观众满意度和观众需求、建议

1、观众的总体满意度

观众对湘赣革命纪念馆的总体满意度为 100%，其中，非常满意的观众 95%成左右，满意的为 5%，不太满意的观众占比极小。

2、观众对各项服务设施的评价

观众对湘赣革命纪念馆馆内各项硬件服务的满意度均在 93%以上。环境方面：观众普遍认为，纪念馆及其周边的交通、餐饮、住宿、休闲购物等配套设施完整便捷。许多游客尤其对三湾改编纪念馆的周边绿化、生态环境非常认可。

3、观众对各项服务环节的评价

观众对讲解服务、志愿者及引导服务的满意度极高，均在 96%以上，对展览宣传等公共满意度在 93%以上，对观众意见及渠道满意度在 92%。讲解及服务方面：观众一致认为湘赣革命纪念馆的服务优质且人性化，不仅考虑了普通游客，又考虑到了老人等特殊人群。工作人员待人热情、文明礼貌，

服务周到，具有较高的文化素养和专业技能。讲解员无论讲解水平还是服务态度均可圈可点，完全可以胜任不同层次观众的讲解需求。

4、观众主要提出意见

观众希望能加大智慧导览建设力度，满足更多的参观讲解需求。

六、总结

（一）注重展览内容和形式的提升，加大智慧导览建设力度，让观众观展体验有活动感。

湘赣革命纪念馆的常设展览是以图片与实物相结合的展示方式，而临时展览多以单一的图片展或实物展的形式展现。观众长期观看同一种展览形式的展览，容易产生腻味感，对观展失去兴趣。因而，结合场馆实际进行展览形式的变换和更新，是纪念馆目前所需努力的方向。虽然湘赣革命纪念馆增加了一些智慧导览设备。但今后还需要增加 VR 技术等新型设施，让观众既可远观也可近赏成为现实，增添观展的趣味感，也有助于文博知识的间接传播。

（二）开辟新的活动场地，走出“纪念馆”

近年来，湘赣革命纪念馆社教活动数量的不断增加，场地已经不满足现时的发展需求了，未来的社教活动需要走出“纪念馆”的建筑范围，走到社区、乡镇或者景区，举办与活动场地氛围相适应的社教宣传活动，同时增加线上社教活

动的数量。

（三）提高服务质量，壮大服务队伍。

2023 纪念馆在原有的服务队伍之上，增加了大量志愿者，并举办培训班提升志愿者服务人员的文博服务素质，志愿者成为纪念馆的有生力量，但志愿者队伍仍需壮大，并不断提高服务质量。

湘赣革命纪念馆

2023 年 12 月 20 日

