

## 履行职责效果满意度问卷分析



为保证能够全面客观地对公众满意度情况进行调查,调查问卷涵盖了以下五方面的内容,分别是“陈列展览”项目、“园林古建筑与文物藏品”项目、“园林景观与水景生态”项目、“宣传教育公共文化活动”项目和总体服务效果满意度,且一一详细展开调查。以下五方面的公众满意度情况均未达到每年“游客满意度情况大于 90%”的绩效目标。

从表 1 可以看出,可园博物馆“陈列展览”项目服务效果满意度中均值最高的是“对外宣传”,均值达到 87.2 分(满分 100 分,下同),其次是“博物馆工作人员”,均值为 86.3 分,可园博物馆“陈列展览”项目服务效果满意度中均值最低的是“展览邀请的艺术家、专家、老师等方面的创新性”其均值为 84.1 分。最后关于东莞市可园博物馆“陈列展览”项目服务效果满意度的均值是由问卷中涉及到 12 项项目服务效果满意度评价要素的加权平均得来,分值为 85.2 分,说明总体的“陈列展览”项目服务效果满意度不够高。

表 1 “陈列展览”项目服务效果满意度分析

项目名称	满意度分值
对外宣传	87.2
内部服务环境(包括安全防护措施、风险隐患处理)	85.3
外部服务环境	84.5
设施、器材水平	84.8
服务内容	84.4
服务形式	84.2
博物馆工作人员	86.3
对公众的投诉处理	84.5
服务内容创新性	85.9
服务形式创新性	85

展品所属专家、艺术家等方面的创新性	85.6
展览邀请的艺术家、专家、老师等方面的创新性	84.1
均值	85.2

从表 2 可以看出，可园博物馆“园林古建筑与文物藏品”项目服务效果满意度中均值最高的是“对外宣传”，均值达到 88.3 分，其次是“内部服务环境（包括安全防护措施、风险隐患处理）”，均值为 87 分，可园博物馆“园林古建筑与文物藏品”项目服务效果满意度中均值中均值最低的是“服务内容创新性”其均值为 82.5 分。最后关于东莞市可园博物馆“园林古建筑与文物藏品”项目服务效果满意度的均值是由问卷中涉及到 12 项项目服务效果满意度评价要素的加权平均得来，分值为 85.4 分，说明总体的“园林古建筑与文物藏品”项目服务效果满意度不够高。

表 2 “园林古建筑与文物藏品”项目服务效果满意度分析

项目名称	满意度分值
对外宣传	88.3
内部服务环境（包括安全防护措施、风险隐患处理）	87
外部服务环境	85.6
设施、器材水平	86.6
服务内容	84.8
服务形式	84.2
博物馆工作人员	85.6
对公众的投诉处理	85
服务内容创新性	82.5
服务形式创新性	84.7
古建筑及藏品的鉴赏价值与艺术水平	85.6
博物馆文化衍生品（文创产品）	85.3
均值	85.4

从表 3 可以看出，可园博物馆“园林景观与水景生态”

项目服务效果满意度中均值最高的是“对外宣传”，均值达到 86.4 分，其次是“内部服务环境”和“园林景观美化程度”，均值为 86.1 分，可园博物馆“园林景观与水景生态”项目服务效果满意度中均值中均值最低的是“水景的清澈美化程度”其均值为 80.9 分。最后关于东莞市可园博物馆“园林景观与水景生态”项目服务效果满意度的均值是由问卷中涉及到 12 项项目服务效果满意度评价要素的加权平均得来，分值为 83.9 分，说明总体的“园林景观与水景生态”项目服务效果满意度不高。

表 3 “园林景观与水景生态”项目服务效果满意度分析

项目名称	满意度分值
对外宣传	86.4
内部服务环境	86.1
外部服务环境	83
园林设施、器材水平	84.8
服务内容	82.8
服务形式	83.1
博物馆工作人员	84.8
对公众的投诉处理	83
服务内容创新性	81.6
服务形式创新性	83.6
园林景观美化程度	86.1
水景的清澈美化程度	80.9
均值	83.9

从表 4 可以看出，可园博物馆“宣传教育公共文化活动”项目服务效果满意度中均值最高的是“对外宣传”，均值达到 90 分，其次是“内部服务环境”，均值为 88.1 分，可园博物馆“宣传教育公共文化活动”项目服务效果满意度中均值中均值最低的是“邀请的专家、艺术家、老师等方面的创

新性”其均值为 83.8 分。最后关于东莞市可园博物馆“宣传教育公共文化活动”项目服务效果满意度的均值是由问卷中涉及到 11 项项目服务效果满意度评价要素的加权平均得来，分值为 86.5 分，说明总体的“宣传教育公共文化活动”项目服务效果满意度不够高。

表 4 “宣传教育公共文化活动”项目服务效果满意度分析

项目名称	满意度分值
对外宣传	90
内部服务环境	88.1
外部服务环境	87
设施、器材水平	87.5
服务内容	86.1
服务形式	85.8
博物馆工作人员	86.9
对公众的投诉处理	85.9
服务内容创新性	83.9
服务形式创新性	86.6
邀请的专家、艺术家、老师等方面的创新性	83.8
均值	86.5

从表 5 可以看出，可园博物馆总体服务效果满意度中均值最高的是“文物和古建筑维护保护完好性”，均值达到 92.8 分，其次是“陈列展览与宣传”和“公共文化活动(包括可园文化大讲堂、现场文化互动、可园进校园，传统文化大讲堂等类似活动”，均值为 88.4 分，可园博物馆总体服务效果满意度中均值中均值最低的是“场馆运营维护及设施设备安全性”其均值为 85.3 分。最后关于“东莞市可园博物馆总体服务效果满意度的均值”是由问卷中涉及到 6 项项目服务效果满意度评价要素的加权平均得来，分值为 88 分，说明可园博物馆总体服务效果满意度不够高。

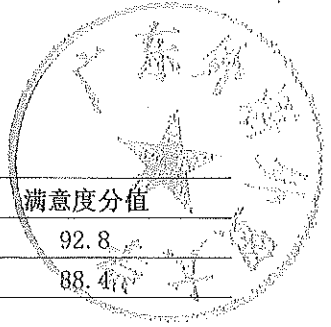


表 5 可园博物馆总体服务效果满意度分析

项目名称	满意度分值
文物和古建筑维护保护完好性	92.8
陈列展览与宣传	88.4
公共文化活动(包括可园文化大讲堂、现场文化互动、可园进校园, 传统文化大讲堂等类似活动)	88.4
园林景观美化及水景生态	86.3
场馆运营维护及设施设备安全性	85.3
工作人员服务态度与服务水平	87
均值	88

