行业标准

科普场馆观众满意度评价指南

（☑征求意见稿 □送审稿 □报批稿）

编制说明

标准编写组

2025年3月

科普场馆观众满意度评价指南

（征求意见稿）编制说明

**一、 工作简况**

(一) 任务来源

行业标准《科普场馆观众满意度评价指南》由中国科学技术协会（以下简称中国科协）提出，根据国家标准化管理委员会（以下简称国标委）《关于下达 2024 年第三批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》（国标委发〔2024〕25号）的要求，2024年列入国家标准制修订计划，计划编号为kpbwh-2024-2-03 ，由全国科普服务标准化技术委员会（以下简称科普标委会）（SAC/TC 568）归口，北京科技大学、中国科学技术馆（以下简称中国科技馆）牵头起草。

(二)标准编制的背景、目的及意义

习近平总书记强调：“科技创新、科学普及是实现创新发展的两翼，要把科学普及放在与科技创新同等重要的位置”，这为我国新时代科普工作指明了发展方向，提供了根本遵循。党的二十大报告指出，要加强国家科普能力建设。2022年，中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于新时代进一步加强科学技术普及工作的意见》提出“加强科普规范化建设，完善科普工作标准和评估评价体系”的要求，将评估评价工作作为制度保障之一。根据“十四五”期间，中国科协科普标准制修订计划（2021-2025年）中的科普标准体系，科普评价标准为六大领域之一，科普评价标准是对科普工作各要素进行评定、评估的标准集合，包括服务质量评价标准、科学素养测评标准2个标准子领域，对整个科普工作起着可持续的提升作用，有助于形成管理闭环促进科普水平、效果和成果的螺旋式上升。科普场馆作为实施科教兴国战略、人才强国战略、创新驱动发展战略和提高全民科学素质的科普基础设施，面向社会公众，特别是青少年等重点人群，以体验式、探究式、启发式的互动展览为核心载体开展科学教育，普及科学知识、弘扬科学精神、传播科学思想、倡导科学方法。科普场馆近年来发展迅速，截至2023年底，全国备案博物馆数量达6833家，全国科技馆和科学技术类博物馆共计1779个，比2022年增加96个;展厅面积660.03万平方米，比2022年增加6.04%。其中，科技馆703个，科学技术类博物馆1076个。全国各级各类科技馆近十年服务公众累计达5.8亿人次，仅2023年，全国科技馆服务公众总数就达到8941.72万人次。科普场馆已成为国家科普能力建设、提高全民科学素质不可或缺的重要组成部分，在服务人的全面发展、服务创新驱动发展、服务国家治理体系和治理能力现代化中发挥着重要作用。当前，观众需求不断变化，科普场馆自身发展迅速，科普领域内还尚未有一套科普场馆观众满意度评价指南，部分科普场馆在收集和分析观众反馈方面存在不足，未能充分利用这些信息来改进服务质量。为此，有必要通过一套科学、系统、全面的评价体系，为科普场馆提供观众在展览教育、互动体验、服务设施、环境氛围等方面的满意度评价指南，为科普场馆的运营管理提供数据支持与决策依据，实现科普场馆观众满意度评价规范化、过程程序化，以促进科普场馆服务质量的持续改进。

(三) 起草过程

在广泛调研相关资料和相关国家标准、行业标准的基础上，根据科普场馆自身发展需要，北京科技大学、中国科技馆牵头制订了标准编制项目实施方案，明确标准编制目标定位、任务指标、工作思路、组织机构、进度节点等；在此基础上制定了标准起草阶段的详细工作计划。历经项目预研、内容调研、标准编制等几个阶段，最终形成了本标准的征求意见稿。

标准编制过程如下：

1.2024年7月，北京科技大学、中国科技馆联合申报并获批了中国科协科普部发布的科普标委会标准性文件研编项目“科普场馆观众满意度评价指南研究”，通过开展文献研究、理论分析、专家研讨，制定科普场馆观众满意度评价指标体系与评价流程，并基于全国科技馆调查数据，对指标体系与评价方法效果进行验证，细致梳理了本标准的研制思路，。

2.2024年8-9月，项目承担单位北京科技大学及协作单位中国科学技术馆即成立微信工作群，就科普标准立项指导精神和项目任务开展密切讨论与交流，详细梳理了相关国家标准指导文件、各类满意度评价国家标准与行业标准，以及科普场馆观众满意度相关研究文献。由科协科普部组织，于2024年9月23日参加了2024年立项项目开题汇报会议，汇报了立项依据和目的、项目研究内容和研究思路、项目研究方法和技术路线、预期成果和项目组人员构成等内容，并认真聆听与记录了与会专家任福君、田川、谢翔燕、杨景成、靳守振等专家的意见，作为项目执行和标准化文件编制过程的重要指导和参考。

3.2024年10月10日，召开第一次工作会议，项目组成员全员参加，明确开题会议汇报内容，重点就开题会议各专家意见、双方研究内容与实证活动、后续工作内容、研究进度等开展了充分的交流讨论。

4.24年10-12月期间，项目组根据科普场馆观众满意度现有的研究文献，针对评价模型的一级、二级指标进行了细致的比较研究，初步原以观众期望、观众感知和观众体验为评价模型一级指标，并据以开展相关二级指标、三级指标的设立，且分别于24年10月28日和11月5日至北京科学中心和天津科技馆做实地调研，验证模型指标的全面性与合理性；项目组每周召开工作会议，编写标准化文件的主要内容，包括范围、规范引用文件、术语和定义，以及主体内容：总体原则、评价指标体系、取值规则、评价结果形成规则与应用建议，各部分内容均参考了多份相关文件、标准和研究文献，后与协作单位中国科技馆经过充分讨论，采用了有该馆实证研究基础的指标体系作为标准化文件草案内容框架，即以观众期望、感知质量、感知价值、观众满意度、观众忠诚为模型一级指标，在此基础上，综合相关研究成果，进一步设立了15个二级指标。根据所完成的评价模型与体系框架，完成了《科普场馆观众满意度评价标准》征求意见稿草案。

5.2025年1月9日，项目组召开专家会，邀请了宋向光、刘晓娟、黄昆、吕孝礼等专家，由项目负责人黄明玉汇报中期进度内容，包括：项目目标、编制背景、编制思路与主要编制过程、适用范围、主要研究内容、研究进度实施情况，并说明标准化文件主体内容的参考依据。编制背景主要梳理了习总书记相关指示，以及标准编制的指导文件，如《十四五国家科学技术普及发展规划》《全民科学素质行动规划纲要》《中国科学科普发展规划》《科学普及法》等，就科普场馆数量目前占比我国博物馆数量约26%的情况看来，为明确科普场馆相关服务的成效，以促进服务质量的改进，观众满意度评价标准是科普领域当前刻不容缓的需求，本标准性文件的编制填补了领域空白，且能为科普场馆的运营管理提供数据支持与决策依据，促进科普场馆可持续性。编制思路基于文献调研和案例分析，通过指标分析构建评价模型，并归纳总结形成评价指标。项目组成员认真聆听与记录了专家的意见与建议，与专家进行了充分的交流和研讨，于会后根据相应意见进一步修改了《科普场馆观众满意度评价标准》征求意见稿。

6.2025年2月，结合专家意见与中国科技馆实证研究，经过项目组工作会议讨论，删减一级维度中的“观众满意度”，融合三级指标项以精简指标数量，符合理论逻辑及观众实际需求。后又经科协科学评估实践及中国科技馆的观众满意度调研结果更改了评价模型和指标，将指标维度保留为两级，一级指标为“内容性”“服务性”“传播性”，并进一步设立了十二个二级指标。2025年3月2日，经分析观众满意度评价模型，根据中国科技馆2024年观众满意度调研报告，再次梳理指标体系，在评估模型逻辑分析基础上，调整了评价指标体系分为观众期望、感知质量、感知价值三个一级指标。观众期望下设总体期望、需求满足预期及体验期望三个二级指标；感知质量下设展览教育、场馆环境、基础服务设施、服务响应四个二级指标；感知价值下设感知效果及性价比两个二级指标；合计共九个二级指标。

7.2025年3月6日，由科协科普部召开中期评审会议，项目组汇报了征求意见稿文本内容，认真聆听与记录了专家的意见与建议，后经与科协科普部协商确认，将标准化文件性质由“评价标准”修改为“指南标准”。项目组再次梳理确立评价指南的原则、评价指标体系和评价流程的相关内容，并就评价结果和评价信息管理方面提出建议。评价指标体系包括五个维度，为观众期望、感知质量、感知价值、观众满意与观众忠诚，并细化二级指标11个，说明具体的评价内容，给出评价取值规则。评价流程包括评价前准备、评价方案制定、实施评价和结论形成四个阶段。评价结果包括了内容、形式及适用范围。经项目组经多轮讨论，修改后完善了指南文本内容。

综上，2025年3月形成的研究成果为《科普场馆观众满意度评价指南》征求意见稿。

(四) 主要起草人及所做工作

起草单位主要包括：北京科技大学、中国科学技术馆

起草人员主要包括：黄明玉、任海宏、饶荣亮、苑晓、乔杰、葛羽、薛珂。

黄明玉：标准编写组组长，主持标准编制总体工作，重点承担统筹协调标准编制工作，关键技术与内容把关，统筹协调征求意见和专家评审等工作。

任海宏：标准编写组副组长，参与主持标准编制总体工作，重点承担统筹协调标准编制工作，关键技术把关，统筹协调征求意见和专家评审等工作。

饶荣亮：标准编写组副组长，参与标准编制总体工作，重点承担观众满意度实证研究开展与研究成果总结，文稿审核。

苑晓：标准编写组主要成员，参与标准编制工作，重点负责标准评价原则、附录等内容的研究与起草，文稿审核与校对。

乔杰：标准编写组主要成员，参与国家标准编制工作，重点负责标准术语和定义、标准评价指标体系、评价流程、评价结果等章节起草等内容起草。

葛羽：标准编写组主要成员，参与标准编制工作，统筹协调征求意见和专家评审等工作，文稿审核与校对。

薛珂：标准编写组主要成员，参与国家标准编制工作，重点负责意见征集与汇总，文稿汇总与审核。

**二、 国家标准编制原则和主要内容及确定依据**

(一) 国家（行业）标准编制原则

本标准文件按照如下原则进行编制：

从科学与实用的角度出发，确定评价原则、评价指标体系、评价流程、评价结果与评价信息管理等，满足我国科普场馆观众满意度评价实际需求。

1.代表性原则

充分调动基础保障、展览教育、科研、网络、管理等北京科技大学和中国科技馆各方力量，组建涵盖博物馆、科普、标准化等领域专业人员的标准编写团队，同时在编制过程中对国内各级(国家、省、市、县)各类型(特大型、大型、中型、小型)科普场馆进行广泛调研，深入研究了相关标准文件，并征求吸纳全国各级别各类型科普场馆、科协、高等院校等多方的意见与建议,保障标准编制的适用性、创新性、先进性。

2.关键性原则

在评价指标体系构建过程中，尽可能从科普场馆领域中选取关键性的、有代表性的指标进行考核，凸显科普展教的效果与科普场馆运行的要求，综合构建指标体系框架。

3.科学性原则

统筹考虑了全国各科普场馆的发展现状，根据现有标准要求及科普场馆发展实际，结合科普场馆的特点，参考中国科技馆观众满意度调查结果，科学确定科普场馆观众满意度评价指标体系及评价内容，确保评价科学合理。

4.可行性原则

考虑了评价目标实现的可能性与经济性，在满足评价目标任务的同时，尽量选择评价条件便捷、成本低的评价办法，提高评价工作的可行性和效率。

5.公平性原则

在评价指标体系中，充分考虑了评价工作的公平、公正、公开，尽量采用相对性而非绝对性指标，允许各级科普场馆根据实际情况，在本文件的基础上制定相应各级指标。避免影响评价结果的公正性。

(二) 标准主要内容

本文件规定了科普场馆观众满意度评价原则、评价指标体系、评价流程、评价结果与信息管理等。本文件适用于科普场馆观众满意度评价。本标准使科普场馆观众满意度评价变得有标可依，对提升全国科普场馆的运行建设和服务水平，进一步提高全民科学素质、建设创新型国家具有重要意义。

标准内容概况简述如下：

1.总体原则

针对全国各级别各类型科普场馆的特点，明确了科普场馆观众满意度评价要遵守的四项原则。

* + 1. 科学性

多维度、全方位综合考虑观众满意度评价影响因素和观众对科普服务的需求,客观、真实反映科普场馆的服务水平。

* + 1. 客观性

评价组织或评价人员不应受任何组织和个人干预,秉持公正立场,按照客观事实对科普场馆服务水平进行评审。

* + 1. 持续性

根据需要建立持续评价制度，一事一评、集中回访或一年一次，不断提升科普场馆观众满意度。

* + 1. 以观众为中心

了解观众对科普场馆的需求和意见，用于改进科普场馆的科普服务质量。

2.评价指标体系

基于科普场馆事业发展实际，立足科技馆运行评估实践，并从围绕和服务于教育功能实现情况的角度出发去评价科普场馆在观众满意度方面的情况，是制定本标准的评价指标体系的基本思路。在评价指标选取过程中，首先采用了系统分析法，对国内科普场馆的特点及观众需求进行了梳理，结合理论分析法，参考了已有的研究成果及中国科技馆观众满意度模型，确定了5个共性的一级指标为：观众期望、感知质量、感知价值、观众满意和观众忠诚。之后根据科普场馆发展需要和观众需求，大致确定了二级指标范围，最终经过项目组集中讨论，确定了二级指标项；根据全国科普场馆运行实际和观众实际需求，初步选定二级指标的评价内容范围，采用频度分析法，梳理现有研究中出现频次较高的指标，并结合指标选取原则，确定了二级指标的评价内容。最后，向科技馆、博物馆领域的专家多次进行咨询，研究吸纳专家意见形成了科普场馆观众满意度评价指标体系框架。并说明了可根据评价目的和评价对象的实际情况设置，在本文件的基础上制定相应各级指标。在标准的附录中，给出了科普场馆观众满意度评价问卷指标体系示例及数据处理分析方法，采用量表法，将满意程度划分为“十分满意”“满意”“一般”“不满意”“很不满意”等五个等级，以5颗星（★★★★★）、4颗星（★★★★☆）、3颗星（★★★☆☆）、2颗星（★★☆☆☆）和1颗星（★☆☆☆☆）表示，对应百分制计分为100分、80分、60分、30分和0分。

3.评价流程

如标准文本中图1所示，评价流程包括评价前准备、制定评价方案、实施评价及形成评价结论四个环节，结合科普场馆实际需求，讨论明确了制定评价方案的主要内容，即确立评价准则和评价指标体系、确定抽样设计方案、调查问卷设计方案及数据分析处理方案，并需确定评价周期与评价结果的有效期。

实施评价环节，规定了根据相应的评价方案采集评价数据计算评价结果，分析出真实、准确的评价结论并对其进行描述，评价对象在规定时间内对评价结果进行确认并反馈意见。

1. 评价结果

从形式上明确了评价结果宜以评价报告的形式呈现，根据科普场馆实际需求及运行实践规定了评价结果宜包括的内容，并说明了评价结果应规定评价分数、评价结论及其他内容的使用建议及使用限制的要求。

评价信息管理是实现评价目的的最后一环，明确了评价信息管理应考虑的制度需求和相关标准。

(三) 确定依据

本标准依据国家和相关领域主管部门针对科普领域出台的有关管理规定、国家标准、行业标准和相关资料，重点引用和参考了下述文件：

1.相关编制标准及文件，包括：

GB/T 39045-2020 行政许可满意度测评指南

GB/T 20001.8—2023 标准起草规则 第8部分:评价标准

GB/T 44894-2024 市场和社会调查机构服务质量评价指南

GB/T 44479-2024 在线学习服务组织评价指南

GB/T 32844-2016 科普资源分类与代码

GB/T 41555-2022 科普服务分类与代码

GB/T 43394-2023 科技馆功能配置指南

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

建标101-2007 科学技术馆建设标准

2. 科协科普部标准委员会下达的标准制定任务；

3.中国科协相关政策、规范和指导文件；

4.科普标委会的标准体系及提出的标准制定建议。

**四、 与国际或国外同类标准技术内容对比情况**

经检索，国际或国外尚无科普场馆观众满意度评价相关的标准。

**五、 以国际标准为基础的起草情况**

国际领域尚无相关标准，因此，本标准不以国际标准为基础起草。

**六、 与有关的现行法律、法规和相关标准的关系**

本文件与有关的现行法律、法规和相关标准相协调。

**七、 重大分歧意见的处理经过和依据**

无重大分歧意见。

**八、 涉及专利情况说明**

本标准不涉及专利等情况。

**九、 贯彻标准的要求和措施建议**

标准适用于我国科普场馆观众满意度评价。各级各类科普场馆以此标准分析观众在展览内容、互动体验、服务设施、环境氛围等方面的满意度情况，为科普场馆的运营管理提供数据支持与决策依据，实现科普场馆观众满意度评价规范化、过程程序化。建议标准发布即实施。

同时，要加大标准的宣贯培训力度，举办标准宣贯培训班，组织各级科协、科普场馆相关管理人员和工作人员等，开展本标准的学习研讨和实践应用。

本标准可根据实际情况及时加以修订和更新，以适应科普场馆事业发展的需要。

十、 其它应予说明的事项

无。

《科普场馆观众满意度评价指南》标准编写组

2025年 3月