

# 无锡博物院观众满意度调查报告

(2017 年度)

国家统计局无锡调查队

2017. 10

## 2017年度无锡博物院观众满意度调查报告

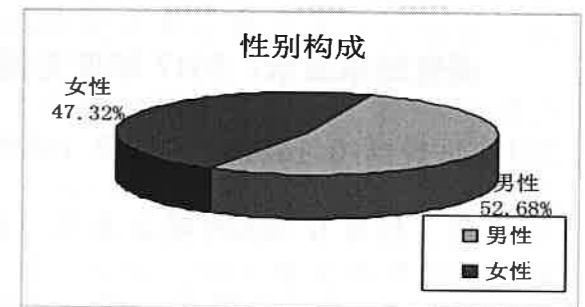
受无锡市文化广电新闻出版局的委托，国家统计局无锡调查队对2017年8月开展的无锡博物院观众满意度调查进行数据汇总报告。本次所获问卷调查范围为无锡博物院，调查对象均为参观无锡博物院的观众，共收集有效问卷1509份，经过数据汇总，现将汇总结果报告如下：

### 一、调查基本情况

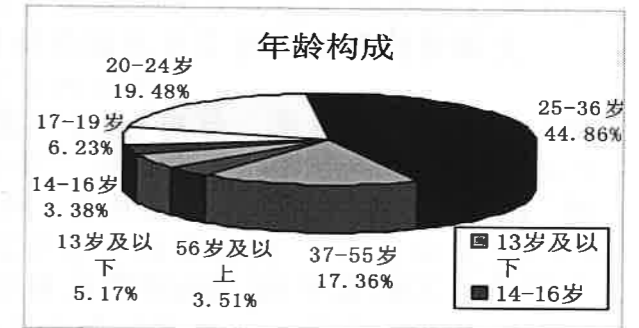
#### 被访者基本情况

在1509份调查问卷中：

(1) 性别构成：男性795人，占52.68%；女性714人，占47.32%。



(2) 年龄构成：13岁及以下78人，占5.17%；14-16岁51人，占3.38%；17-19岁94人，占6.23%；20-24岁294人，占19.48%；25-36岁677人，占44.86%；37-55岁262人，占17.36%；56岁及以上53人，占3.51%。



(3) 职业构成：公务员59人，占3.91%；企事业管理人员257人，占17.03%；专业和文教科技人员161人，占10.67%；服务销售人员139人，占9.21%；工人106人，占7.02%；军人24人，占1.59%；农民11人，占0.73%；离退休人员42人，占2.78%；学生428人，占28.36%；其他282人，占18.69%。

(4) 来自哪里：无锡市（不含江阴、宜兴）669人，占44.33%；江阴29人，占1.92%；宜兴11人，占0.73%；本省339人，占22.47%；其他省市461人，占30.55%。

## 二、调查内容情况

无锡博物院观众满意度调查共涉及8个调查项目和意见建议栏目，分别针对无锡博物院了解途径、参观目的、兴趣题材以及整体服务评价等方面展开调查，1509份调查问卷中具体数据如下：（详见附件1）

**调查结果显示：2017年度无锡博物院观众总体满意率为99.14%**，较2016年提高0.14%，其中59.18%的观众表示非常满意；39.76%的观众表示满意，仅有0.86%的观众表示一般。

(1) 综合评价较高，进一步确保优质服务。

无锡博物院在环境卫生方面保持着高标准，在服务（引导、讲解、咨询）方面保持高水平，但与2016年度相比，表示“服务热情”或“环境好”的人数都有所下滑，具体而言：环境卫生满意率高达98.34%，较2016年下降1.33%，其中86.68%的观众表示环境卫生好，较2016年下降5.43%，24.78%的观众表示环境较好，较2016年提高3.25%，1.66%的观众表示环境一般，较2016年增长1.33%；服务满意率方面高达99.87%，与2016年持平，仅1位观众表示服务较差，但表示服务热情的观众占比较2016年下滑5.43%。

针对博物院展览方面，76.74%的观众表示展览主题鲜明、内容翔实；37.91%的观众表示展览陈列形式新颖；仍有5.43%的观众表示展览缺乏地方特色，以及3.78%的观众表示展览陈列手段陈旧。较2016年相比，表

示展览缺乏地方特色和展览手段陈旧的观众占比下滑1.39%，说明博物院在不断在展览特色及手段上下功夫，取得初步成效。

评价数据显示无锡博物院展览及服务整体水平较高，但针对环境卫生及服务好评率（主要针对“服务热情”和“环境卫生好”两个选项）有所下滑，博物院需在提高展览水平的同时，进一步确保提供给观众优质服务，以及最良好的参观环境。

(2) 提升展览特色，形成良好口碑，做好网络宣传。

无锡博物院展览题材方面，62.76%的观众表示最喜欢文史展览，较2016年降低11.00%；45.86%的观众表示最喜欢科技展区，较2016年提高8.88%；19.81%的观众喜欢专题临展，较2016年提高1.92%；17.50%的观众表示最喜欢特效影院，较2016年提高3.05%。2017年无锡博物院根据2016年汇总意见建议，不断加深展览特色，尤其是强化科技展览特色，因此2017年科技展区也成为大多数观众的首选。

2017年“互联网”和“亲友介绍”成为主要的获悉无锡博物院的途径，其中31.35%的观众通过亲友介绍获悉无锡博物院，其次分别是30.75%的观众通过物联网获悉；23.66%的观众通过其他方式获悉；7.02%的观众通过媒体获悉；3.84%的观众通过旅行社介绍获悉；3.38%的观众通过有关书籍获悉。数据显示，无锡博物院有着良好口碑，因亲友介绍前来无锡博物院参观的人数在不断增多。

此次抽样调查，33.86%的观众为二次参观；66.14%的观众为首次参观，参照博物院获悉途径中有31.56%的观众通过亲友介绍获悉可知，无锡博物院有着良好口碑，加上优质的宣传，二次参观率较2016年提高2.05%。

(3) 做好观众引导, 提高服务质量。

42. 15%的观众是慕名而来参观; 30. 82%的观众陪同参观; 17. 30%的观众因其他目的参观; 5. 83%的观众是单位组织参观; 3. 91%的观众是旅行社组织参观。针对首次参观游客, 尤其是大批慕名而来的游客以及单位组织游客, 博物院要做好观众的引导工作, 有特色的介绍各大展区、各大展品的特色, 让观众体会更好的服务, 进一步提高观众满意度。

### 三、情况反映(问卷意见建议部分)

在 1509 份问卷中, 共收集有效意见建议 67 条, 具体如下:

- (1) 增加展览的内容, 多与全国著名博物馆开展合作, 书画虽为特色, 但是本人多次未见苔痕树影图与行书手谕, 工作人员告知在保养, 扼腕叹息, 同时可以印一些主题名片加强知名度。
- (2) 希望能更加便民利民。
- (3) 增加休闲文创部分。
- (4) 讲解员多引导。
- (5) 互动体验项目少, 应增加更好体验的项目。
- (6) 绿化太少, 休息地方物品价格太贵, 工作人员态度差。
- (7) 空气质量太差, 空调不制冷。
- (8) 增加临时讲座(可网上预约形式)。
- (9) 背景音乐音响声太大。
- (10) 指示牌指示不明确, 如厕所指示牌。
- (11) 增加阅览室。
- (12) 空间利用率不大。

(13) 希望再丰富历史类展品。

(14) 指示牌可以做的亮点, 且缺乏指示牌, 需添置。

(15) 可以出售一些有关博物院的书籍或有意义的纪念品。

(16) 打火机应存放在入口处, 所有参观人员需身份验证。

(17) 应实时更新科技展区内容。

(18) 多一点儿童科普。

(19) 丰富藏品, 创新陈列形式。

(20) 增加 WIFI 信号覆盖强度。

(21) 再多一些专题性展览, 定期更换展品。

(22) 加大宣传, 特别是公交和地铁以周边多加指示标志。

(23) 特效影院的声音太小。

(24) 机器的个性化方面仍需改进。

(25) 能否增加或添设饮水点。

(26) 进门无导览地图。

(27) 古代与现代的文物相结合。

(28) 增加异域展览。

(29) 希望能增添文字介绍。

(30) 绿化有点少。

(31) 现在看不到泥人了。

(32) 希望经常变换展出内容, 科技馆有部分设备坏掉了。

(33) 休息区更大点。

(34) 负一层交响乐器乐介绍图片有错误, 希望进行修改更正。

- (35) 增设饮食区。
- (36) 影片不够丰富。
- (37) 电影多放几个场次。
- (38) 增加座椅, 以供休息。
- (39) 交通便利点, 停车方便点, 设备更新点。
- (40) 结合地方史料和特色, 经常开展专题展览, 作为无锡的名片。
- (41) 没有明确的标识, 有的展品都不能用。
- (42) 多些主题展或制作纪念品。
- (43) 电梯无法使用时应提示, 不运转, 人易走错。
- (44) 博物馆里不应该卖小吃。
- (45) 本馆有一些员工喜欢敲我们小孩的头。
- (46) 展厅内展品的标识卡上字太小, 老年人看不清楚。
- (47) 设施陈旧, 科技展区设施故障严重。
- (48) 儿子专程买纪念品, 文创商店的商品没有博物院 LOGO。
- (49) 区域划分不明显, 参观不方便。
- (50) 东西太少, 缺乏特色。
- (51) 工作人员有点少, 指示标志不明确。
- (52) 展览更新可通过互联网通知, 方便我们带小朋友参观。
- (53) 科技馆更新太慢, 形式也老旧。
- (54) 希望在博物馆入口处设立较醒目的平面图或参观分解图。
- (55) 关于吴的文化可以充实一些, 继续保持这种科技感。
- (56) 展览指示路标及绿化等希望可以改善或加强。

- (57) 参观路线不是很合理, 各区之间交通不方便。
- (58) 通过更多媒体手段向社会公布展览信息。
- (59) 展品太少, 更新太慢。
- (60) 大厅噪音, 粉尘污染。
- (61) 装修气味重。
- (62) 对历史人物, 再介绍具体些。
- (63) 有未开放的展区, 非常遗憾。
- (64) 如果有存包服务就更好了。
- (65) 展出不及时网络公布, 9.17 日无 4D 展出没及时告知。
- (66) 灯光太暗, 太闷热。
- (67) 电子仪器不灵敏, 各区间无便利通道。



## 附件 1

## 调查内容详细数据表

序号	调查内容	内容选项	百分比
1	1、您是通过何种途径知悉无锡博物院的？（限选三项）	1509	
	①互联网	464	30.75%
	②亲友介绍	473	31.35%
	③有关书籍	51	3.38%
	④媒体	106	7.02%
	⑤旅行社介绍	58	3.84%
	⑥其他	357	23.66%
2	2、您是第一次参观无锡博物院吗？	1509	
	①是	998	66.14%
	②否	511	33.86%
3	3、您此行参观无锡博物院是：	1509	
	①慕名而来	636	42.15%
	②陪同参观	465	30.82%
	③旅行社组织	59	3.91%
	④单位组织	88	5.83%
	⑤其他	261	17.30%
4	4、您最喜欢无锡博物院的哪一部分（限选三项）	2202	
	①文史展览	947	62.76%
	②科技展区	692	45.86%
	③专题临展	299	19.81%
	④特色影院	264	17.50%
5	5、您对无锡博物院举办的展览怎么评价？（限选三项）	1869	
	①主题鲜明、内容翔实	1158	76.74%
	②陈列形式新颖	572	37.91%
	③缺乏地方特色	82	5.43%
	④陈列手段陈旧	57	3.78%

6	6、您对无锡博物院的服务（引导、解答、咨询）怎么评价？	1509	
	①服务热情	1308	86.68%
	②服务一般	200	13.25%
	③服务较差	1	0.07%
7	7、您认为无锡博物院的环境卫生怎么样？	1509	
	①好	1110	73.56%
	②较好	374	24.78%
	③一般	25	1.66%
	④较差	0	
8	8、您对无锡博物院的总体评价怎么样？	1509	
	①非常满意	896	59.38%
	②满意	600	39.76%
	③一般	13	0.86%
	④不满意	0	