

2018年度无锡博物院观众满意度调查报告

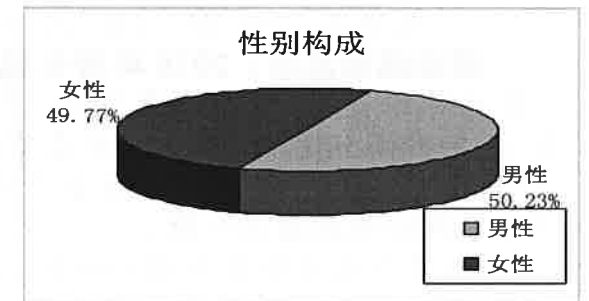
受无锡市文化广电新闻出版局的委托，国家统计局无锡调查队对2018年8月开展的无锡博物院观众满意度调查进行数据汇总报告。本次所获问卷调查范围为无锡博物院，调查对象均为参观无锡博物院的观众，共收集有效问卷1531份，经过数据汇总，现将汇总结果报告如下：

一、调查基本概况

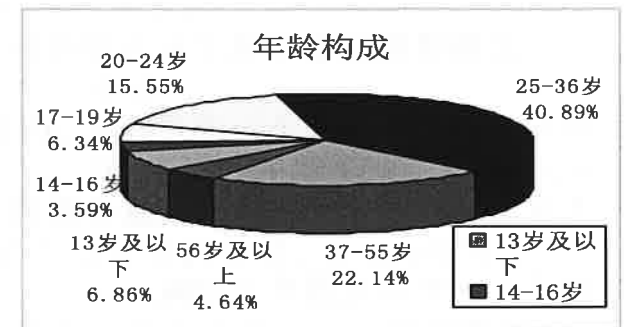
被访者基本情况

在1531份调查问卷中：

(1) 性别构成：男性769人，占50.23%；女性762人，占49.77%。



(2) 年龄构成：13岁及以下105人，占6.86%；14-16岁55人，占3.59%；17-19岁97人，占6.34%；20-24岁238人，占15.55%；25-36岁626人，占40.89%；37-55岁339人，占22.14%；56岁及以上71人，占4.64%。



(3) 职业构成：公务员102人，占6.66%；企事业管理人员236人，占15.41%；专业和文教科技人员173人，占11.30%；服务销售人员119人，占7.77%；工人123人，占8.03%；军人48人，占3.14%；农民16人，占1.05%；离退休人员63人，占4.11%；学生399人，占26.06%；其他252人，占16.46%。

(4) 来自哪里：无锡市（不含江阴、宜兴）668人，占43.63%；江阴17人，占1.11%；宜兴12人，占0.78%；本省243人，占15.87%；其他省市591人，占38.60%。

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，1531份调查问卷中具体数据如下：（详见附件1）

调查结果显示：2018年度无锡博物院观众总体满意率为99.28%，较2017年提高0.14%，其中表示非常满意的观众较2017年增长9.93%；仅有0.72%的观众表示一般。

(1) 综合评价趋于稳定，进一步加强创新高质量展览水平。

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，满意率较2017年相比趋于稳定，稳重向好，具体表现为观众表示无锡博物院服务热情占比提升2.02%；观众表示博物院环境卫生好的占比提升4.69%。

针对博物院展览方面，76.55%的观众表示展览主题鲜明、内容翔实；38.15%的观众表示展览陈列形式新颖；仍有4.18%的观众表示展览缺乏地方特色，以及6.34%的观众表示展览陈列手段陈旧。较2017年相比，数据显示无锡博物院展览整体水平较高，但在提升展览地方特色、创新陈列手段上还有进步空间，博物院需进一步加强创新意识，提高展览综合水平。

(2) 强化网络宣传力度，做好特色展览，提高二次观院率。

随着互联网宣传力度的加强，无锡博物院有了一定的认知度，35.99%

的观众表示通过互联网获悉无锡博物院，较2017年提高5.24%，成为吸引观众前来的主要原因；而亲友介绍占比26.91%，较2017年下降4.44%；但二次观院人数占比为37.23%，较2017年提高3.37%，说明无锡博物院在观众中营造口碑的同时，在展览水平上也有了显著的提升，吸引了大批观众二次观院；此外通过有关书籍、媒体和旅行社获悉无锡博物院的占比相对稳定，占比均不超过8.00%。

展览题材方面，不断重点加深特色展区，具体如下：重点强化文史展区展览特色，观众表示最喜欢的占比为70.41%，较2017年提高7.65%；专题临展观众喜爱度占比为25.41%，较2017年提高5.60%；而科技展区观众喜爱度占比为37.43%，较2017年下降8.43%；特色影院观众喜爱度占比为16.72%，较2017年下降0.78%。博物院需根据观众喜爱度的偏好，强化重点展区，做好特色展览，吸引观众参观。

(3) 办好展览，做好服务，打造自身名片。

42.06%的观众是慕名而来参观；27.76%的观众陪同参观；8.88%的观众是旅行社组织参观；15.41%的观众因其他目的参观；5.88%的观众是单位组织参观。较2017年相比，慕名而来、陪同参观、单位组织和其他目的前来参观的观众占比都相对稳定，而因旅行社组织而前来的观众占比较2017年提高了4.97%，说明无锡博物院在无锡旅游渐渐形成自身优势，成为无锡景点之一，做好服务，办好展览是博物院不断打造自身名片的需求，不断吸引外地游客组团而来。

三、情况反映(问卷意见建议部分)

在1531份问卷中，共收集有效意见建议23条，具体如下：

- (1) 设施陈旧, 科技馆设备需维修。
- (2) 自然科学展区部分展品有损坏, 望及时修理。
- (3) 某些区域灯光暗, 展品还需丰富。
- (4) 入门向导需完善。
- (5) 展厅味道大, 空调制冷效果不好。
- (6) 建议定期更换展览内容, 增加历史介绍。
- (7) 科技展览需增加一些内容。
- (8) 添置讲解员。
- (9) 降低特效影院的费用。
- (10) 建议在一楼入口处设置展厅介绍。
- (11) 集成电路体验馆和制作绿色纪念币, 希望早日完成维修。
- (12) 科技部分互动设备损坏严重, 大多无法正常使用。
- (13) 增加母婴室。
- (14) 特效电影场次较少。
- (15) 多一些儿童特色展览。
- (16) 多开展一些民俗、人文方面的展览主题。
- (17) 内容不够丰富, 需要定期更新。
- (18) 需要更多点绿化。
- (19) 西区 1.5 楼没有指示牌, 通风条件不好。
- (20) 建议有参观引导图, 方便游客游览。
- (21) 4D 电影太短, 票价再亲民一点, 或是儿童免费。
- (22) 科技展区多些互动。
- (23) 在显眼处标注中区、西区, 方便初次进院参观者区分。
- (24) 最好多增加科技方面的东西和内容。
- (25) 希望多增加一些艺术类的展览。
- (26) 停车不便, 增加活动。
- (27) 希望多展出些临时展览。
- (28) 希望开放球幕影院。
- (29) 多加路标指引。
- (30) 可能由于参观人员较多, 部分演练设备不能演练。
- (31) 暑期针对学生, 可以考虑提供饮水或午餐。
- (32) 有些展区未开放, 有些设备损坏, 望尽快施工和维修。
- (33) 多让少儿, 尤其是幼儿参与, 而不是 1.3 米以下不能观影。
- (34) 停车场没有电梯直达很不方便。



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）	1531	
	①互联网	551	35.99%
	②亲友介绍	412	26.91%
	③有关书籍	63	4.11%
	④媒体	139	9.08%
	⑤旅行社介绍	89	5.81%
	⑥其他	277	18.09%
2	2、您是第一次参观无锡博物院吗？	1531	
	①是	961	62.77%
	②否	570	37.23%
3	3、您此行参观无锡博物院是：	1531	
	①慕名而来	644	42.06%
	②陪同参观	425	27.76%
	③旅行社组织	136	8.88%
	④单位组织	90	5.88%
	⑤其他	236	15.41%
4	4、您最喜欢无锡博物院的哪一部分（限选三项）	2296	
	①文史展览	1078	70.41%
	②科技展区	573	37.43%
	③专题临展	389	25.41%
	④特色影院	256	16.72%
5	5、您对无锡博物院举办的展览怎么评价？（限选三项）	1917	
	①主题鲜明、内容翔实	1172	76.55%
	②陈列形式新颖	584	38.15%
	③缺乏地方特色	64	4.18%
	④陈列手段陈旧	97	6.34%

6	6、您对无锡博物院的服务（引导、解答、咨询）怎么评价？	1531	
	①服务热情	1358	88.70%
	②服务一般	170	11.10%
	③服务较差	3	0.20%
7	7、您认为无锡博物院的环境卫生怎么样？	1531	
	①好	1198	78.25%
	②较好	313	20.44%
	③一般	19	1.24%
	④较差	1	0.07%
8	8、您对无锡博物院的总体评价怎么样？	1531	
	①非常满意	1066	69.63%
	②满意	454	29.65%
	③一般	11	0.72%
	④不满意	0	