

# 无锡博物院观众满意度调查报告

国家统计局无锡调查队

2019. 10



# 无锡博物院观众满意度调查报告

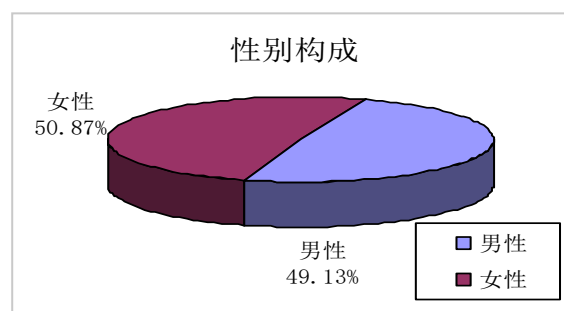
为完善无锡博物院各项工作，进一步提高观众满意度，建立长效科学评价机制，受无锡市文化广电和旅游局的委托，国家统计局无锡调查队于2019年8月组织开展无锡博物院观众满意度调查。本次调查范围为无锡博物院，调查对象均为参观无锡博物院的观众，调查采用拦截式问卷调查方式进行，共计回收有效问卷1500份，经过数据汇总，现将调查结果报告如下：

## 一、调查基本情况

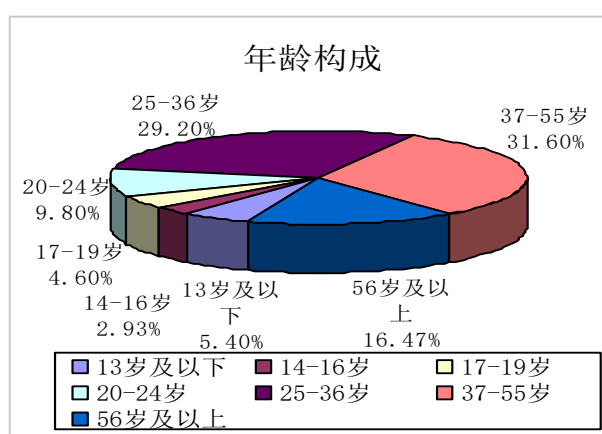
### 被访者基本情况

在1500份调查问卷中：

(1) 性别构成：男性737人，占49.13%；女性763人，占50.87%。



(2) 年龄构成：13岁及以下81人，占5.40%；14-16岁44人，占2.93%；17-19岁69人，占4.60%；20-24岁147人，占9.80%；25-36岁438人，占29.20%；37-55岁474人，占31.60%；56岁及以上247人，占16.47%。



(3) 职业构成：公务员39人，占2.60%；企事业管理人员223人，占14.87%；专业和文教科技人员129人，占8.60%；服务销售人员147

人，占 9.80%；工人 267 人，占 17.80%；军人 7 人，占 0.47%；农民 59 人，占 3.93%；离退休人员 185 人，占 12.33%；学生 280 人，占 18.67%；其他 164 人，占 10.93%。

(4) 教育程度：初中及以下 209 人，占 13.93%；高中、职高和技校 337 人，占 22.47%；大专 283 人，占 18.87%；本科 523 人，占 34.87%；硕士及以上 148 人，占 9.87%。

(5) 来自哪里：无锡市（不含江阴、宜兴）652 人，占 43.47%；江阴 40 人，占 2.67%；宜兴 40 人，占 2.67%；本省 217 人，占 14.47%；其他省市 520 人，占 34.67%；国外 31 人，占 2.07%。

## **二、调查内容情况**

无锡博物院观众满意度调查共涉及 13 个测评项目及 3 项满意度（满意率）调查，分别针对无锡博物院展览信息了解途径、参观目的、感兴趣的展览题材、以及对无锡博物院的服务、环境卫生、总体满意度等情况进行全面调查，1500 份调查问卷具体数据如下：

### **满意率调查结果显示：**

无锡博物院观众满意率为 99.73%；

无锡博物院的服务满意率为 99.00%；

无锡博物院的环境卫生情况满意率为 99.86%。

### **满意度调查结果显示：**

无锡博物院观众满意度为 95.44 分，仅 3 人表示不满意；

无锡博物院的服务满意度为 94.91 分，仅 4 人表示不满意；

无锡博物院的环境卫生情况满意度为 96.56 分，仅 1 人表示不满意。

13 个调查项目结果显示（具体数据详见附件 1）：

（1）优质网络宣传，提高观众回头率。

“无锡博物院获悉途径”：47.93%的观众通过互联网获悉无锡博物院，36.93%的观众通过亲友介绍获悉，另有 26.67%的观众通过媒体获悉，14.80%的观众通过旅行社获悉。

“无锡博物院展览信息获悉途径”：50.73%的观众通过微信平台获悉相关展览信息，32.93%的观众通过朋友推荐获悉，另外微博和电视推广力度也较大，或许率分别占 19.87%和 14.53%，其余腾讯 QQ 群、广播和报纸平台的推广作用较低，获悉率均不足 10.00%。

“是否第一次参观无锡博物院”，63.33%的观众表示是第一次，36.67%的观众表示不止第一次参观。

数据显示，目前互联网的宣传作用最大，获悉率最高，民众认可度也较强，通过无锡博物院及展览信息网络宣传，吸引大批游客参观，同时通过优质服务和特色展览，提高游客参观满意度，提高观众反响，并由观众自发介绍推广，最终提高宣传力度，增加回头率。

（2）提升展览水平，增强展览吸引力。

目前无锡博物院展览题材大体分为 6 大类：历史文化、人物、民俗、艺术、科技和其他，其中观众对历史文化最感兴趣，占 64.20%，其次感兴趣的题材分别是人物、民俗、艺术、科技和其他。

通过参观，观众表示最喜欢文史展览展区，喜欢人数占总人数的 70.13%，其次喜欢的展区分别是科技展区，占 57.07%；专题临展，占 29.93%；特效影院，占 22.27%；其他类展区，占 4.27%。

强化展览形式，提高展览水平，提高观众好评率。82.73%的观众表示展览主题鲜明内容详实；56.53%的观众表示展览陈列形式新颖，同时针对展览存在问题，17.60%的观众表示展出水平不够，人气不高；12.53%的观众表示展览缺乏地方特色；11.27%的观众表示陈列手段陈旧。

另外绝大部分人因“兴趣爱好”或“休闲旅游”才选择参观无锡博物院，而因“学习研究”、“教育子女”和“社会宣传影响”等原因前来的游客占比相对较少，分别占25.87%、21.40%，19.13%。

今后展览，无锡博物院应注重丰富展览题材，提高展览水平，从内容、形式和主题等方面入手，不断强化各个展区吸引力，最终吸引以“学习研究”、“教育子女”和“社会宣传影响”等为目的前来的各地游客。

(3) 提高公共文化服务水平，强化文化服务引导作用。

80.53%的游客表示通过参观增长知识；44.67%的游客表示通过参观满足好奇心，43.47%的游客表示通过参观满足视觉享受；24.93%的游客表示通过参观对子女进行教育。

为满足观众增长知识和满足好奇心等各大需求，无锡博物院需在公共文化服务方面下功夫，通过不同形式文化服务，提高公共文化服务水平。对于如何加强博物院公共文化服务，60.20%的观众表示可增加文化艺术演出、展览次数；52.73%的观众表示可增加文化培训，普及各类文化活动；29.87%的观众表示可举办社会民众可参与的开放讲座；29.80%的观众表示可举办中小學生暑期拓展活动；20.80%的观众表示可添置流动性文化服务设施；12.13%的观众表示可通过设立资讯台、购物处、户外空间、储物处等。

通过提高文化服务水平，从而强化文化服务引导作用。通过各类公共文化服务，以及各类主题展览，达到普及知识、宣传文化、提升文化素养等功效。针对“无锡博物院加强公共文化服务引导作用有哪些？”，66.13%的观众表示可普及文化知识、拓展个人爱好；56.73%的观众表示可提高市民文化素养和个人精神文化生活水平；38.33%的观众表示可加强社会核心价值体系建设；33.27%的观众表示可增强市民文化整体实力和竞争力；25.53%的观众表示可引导市民多使用公共文化服务设施。

#### （4）强化公共服务能力，提升整体服务品质。

目前，针对观众参观过程中，对于参观路线的选择，42.53%的观众表示根据自己兴趣选择参观次序；41.27%的观众表示进入馆内依次参观；11.00%的观众表示根据导游和讲解员的引导，3.00%左右的观众选择去人多或者人少的地方参观。

在游客服务路线的选择问题上，体现出只有强化公共服务能力，才能更好的展示无锡博物院的文化精神和服务水平，观众在路线选择上大多没有根据导游或者引导员的引导，而是根据自身喜好或者进场顺序随意参观，因此在公共服务方面首要就是解决讲解员业务能力，40.00%以上的游客表示讲解员非常专业，服务态度很好，但是讲解精彩程度上，仅有6.60%的游客表示讲解员讲解精彩，甚至有少量游客表示讲解员存在讲解错误、背景知识不够和讲解一般等问题。

针对提升博物院公共服务品质，除了提升讲解员业务能力，还需注意免费资料、纪念品和书籍、微博、微信、网站等信息丰富度等问题。其中61.53%的游客表示要重视引进的特别展览；37.07%的游客表示要丰富纪念

品和相关书籍；32.80%的游客表示要提供相关免费资料；30.67%的游客表示要注重讲解员的业务能力；27.40%的游客表示要提供娱乐休息空间；24.20%的游客表示要丰富网站、微博、微信公众号上的相关信息。

通过强化公共服务能力，提升各项工作服务品质，最终才能提升游客满意度。

### 三、情况反映(问卷意见建议部分)

在 1500 份问卷中，共收集有效意见建议 9 条，具体如下：

1、希望每个区域都有专门的讲解员进行讲解、引领。让参观者可以学习了解博物院的有关内容。并希望讲解内容更丰富充实。

2、需要丰富科技馆中展示的领域，可参考上海科技馆。

3、向广大市民多推广。

4、多举办高品质的展览。

5、希望讲解员能主动引导游客，讲解内容需更加丰富精彩。

6、对于科技馆展示的多种项目，陈列较旧，缺乏更新，很多设施已坏，不能体验，望及时维修更新。

7、加强宣传讲解方式，添置小电视等。增加针对儿童科技及文化展览，从而引导孩子更好的学习文化。

8、希望增加宣传资料，入馆时发放，更有利于宣传无锡的文化。

9、加大宣传本馆在无锡市内的影响。

国家统计局无锡调查队

2019年10月16日



序号	调查内容	内容选项	百分比
1	B1、您是第一次参观无锡博物院吗？	1500	
	①是	950	63.33%
	②否	550	36.67%
2	B2、您是通过何种途径知悉无锡博物院的？（限选三项）	2318	
	①互联网	719	47.93%
	②亲友介绍	554	36.93%
	③有关书籍	126	8.40%
	④媒体	400	26.67%
	⑤旅行社介绍	222	14.80%
	⑥其他	297	19.80%
3	B3、您是通过什么途径了解无锡博物院的展览信息的？（限选三项）	2414	
	①微博	298	19.87%
	②微信	761	50.73%
	③腾讯 QQ 群	101	6.73%
	④电视	218	14.53%
	⑤广播	104	6.93%
	⑥报纸	137	9.13%
	⑦朋友推荐	494	32.93%
	⑧其他	301	20.07%
4	B4、您为什么会来参观无锡博物院的展览？（限选三项）	2717	
	①兴趣爱好	766	51.07%
	②休闲旅游	882	58.80%
	③学习研究	388	25.87%
	④教育子女	321	21.40%
	⑤社会宣传影响	287	19.13%
	⑥其他	73	4.87%

5	<b>B5、您最感兴趣的展览题材是什么？（限选三项）</b>	3276	
	①历史文化	963	64.20%
	②人物	612	40.80%
	③民俗	592	39.47%
	④艺术	537	35.80%
	⑤科技	524	34.93%
	⑥其他	48	3.20%
6	<b>B6、您希望无锡博物院加强哪些公共文化服务？（限选三项）</b>	3083	
	①文化艺术演出、展览	903	60.20%
	②文化培训、普及活动	791	52.73%
	③中小学生的暑期拓展活动	447	29.80%
	④社会民众可参与的开放讲座	448	29.87%
	⑤流动性的文化服务设施	312	20.80%
	⑥咨询台、购物处、户外空间、储物处等	182	12.13%
7	<b>B7、您认为无锡博物院加强公共文化服务的引导作用有哪些？（限选三项）</b>	3300	
	①加强社会核心价值体系建设	575	38.33%
	②增强市民文化整体实力和竞争力	499	33.27%
	③提高市民文化素养和个人精神文化生活	851	56.73%
	④普及文化知识，拓展个人爱好	992	66.13%
	⑤引导市民多使用公共文化服务设施	383	25.53%
8	<b>B8、请您对无锡博物院举办的展览进行评价。（限选三项）</b>	2710	
	① 主题鲜明、内容详实	1241	82.73%
	②陈列形式新颖	848	56.53%
	③缺乏地方特色	188	12.53%
	④陈列手段陈旧	169	11.27%
	⑤展出水平不高，人气不够	264	17.60%
9	<b>B9、您在参观过程中，引领您参观路线的主要因素是什么？</b>	1500	
	①进入馆内依次参观	619	41.27%
	②自己的兴趣	638	42.53%
	③导游和讲解员的引导	165	11.00%

	④去人多的地方	45	3.00%
	⑤去人少的地方	33	2.20%
10	<b>B10、您最喜欢无锡博物院的哪部分？（限选三项）</b>	2755	
	①文史展览	1052	70.13%
	②科技展区	856	57.07%
	③专题临展	449	29.93%
	④特效影院	334	22.27%
	⑤其他	64	4.27%
11	<b>B11、请您对无锡博物院的讲解员进行评价？</b>	1500	
	①非常专业	658	43.87%
	②服务态度很好	688	45.87%
	③讲解很精彩	99	6.60%
	④有些许错误	5	0.33%
	⑤背景知识不够	12	0.80%
	⑥讲的一般	38	2.53%
12	<b>B12、对于以下的公众服务，哪些对您非常重要？（限选三项）</b>	3205	
	①引进的特别展览	923	61.53%
	②讲解员	460	30.67%
	③免费索取的资料	492	32.80%
	④种类丰富的纪念品和书籍	556	37.07%
	⑤信息的丰富博物网站/微博/微信公众号	363	24.20%
	⑥娱乐的休息的空间	411	27.40%
13	<b>B13、您参观完此次展览最大的收获有哪些？（限选三项）</b>	2962	
	①满足好奇心	670	44.67%
	②增长知识	1208	80.53%
	③教育子女	374	24.93%
	④视觉享受	652	43.47%
	⑤其他	58	3.87%
14	<b>B14、您对无锡博物院的服务（引导、咨询）满意吗？</b>	1500	
	①满意	1172	78.13%

	②较满意	267	17.80%
	③一般	46	3.07%
	④不满意	4	0.27%
	⑤不了解	11	0.73%
<b>B15、您对无锡博物院的环境卫生情况满意吗？</b>		1500	
	①满意	1292	86.13%
	②较满意	189	12.60%
	③一般	17	1.13%
	④不满意	1	0.07%
	⑤说不清	1	0.07%
<b>B16、您对无锡博物院的总体情况满意吗？</b>		1500	
	①满意	1205	80.33%
	②较满意	255	17.00%
	③一般	36	2.40%
	④不满意	3	0.20%
	⑤说不清	1	0.07%