

# 无锡博物院观众满意度调查报告

国家统计局无锡调查队

2021.12

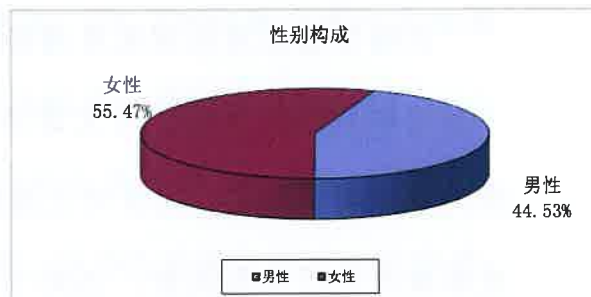
# 无锡博物院观众满意度调查报告

为完善无锡博物院免费开放的各项工作，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 2021 年 11 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：

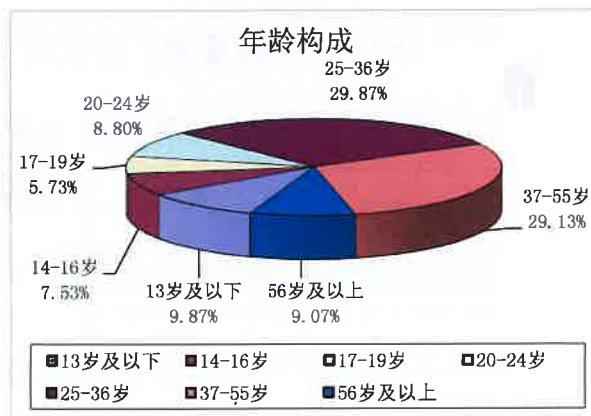
## 一、调查基本情况

1500 份调查问卷中，调查对象性别、年龄、职业、文化程度、所在地区具体情况如下：

（一）性别构成：男性 668 人，占 44.53%；女性 832 人，占 55.47%。



（二）年龄构成：13 岁及以下 148 人，占 9.87%；14-16 岁 113 人，占 7.53%；17-19 岁 86 人，占 5.73%；19-24 岁 132 人，占 8.80%；25-36 岁 448 人，占 29.87%；37-55 岁 437 人，占 29.13%；56 岁及以上 136 人，占 9.07%。



（三）职业分布：公务员 57 人，占 3.80%；企事业管理人员 251 人，占 16.73%；专业/文教科技人员 171 人，占 11.40%；服务销售人员 112 人，占 7.47%；工人 127 人，占 8.47%；军人 10 人，占 0.67%；

农民 5 人，占 0.33%；离退休人员 132 人，占 8.80%；学生 422 人，占 28.13%；其他 213 人，占 14.20%。

（四）文化程度：初中及以下 329 人，占 21.93%；高中/职高/技校 267 人，占 17.80%；大专 245 人，占 16.33%；本科 523 人，占 34.87%；硕士及以上 136 人，占 9.07%。

（五）所在地区：无锡市（不含江阴、宜兴）772 人，占 51.47%；江阴 45 人，占 3.00%；宜兴 24 人，占 1.60%；本省 202 人，占 13.47%；其他省市 455 人，占 30.33%；国外 2 人，占 0.13%。

## 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：

（一）3 项满意度：观众对无锡博物院服务（引导、咨询）、环境卫生情况、总体情况满意率（度）情况如下表：

类别	满意率 (%)	较 2020 年增长 (%)	满意度 (分)	较 2020 年增长 (分)
服务（引导、咨询）	96.27	0.00	95.65	0.45
环境卫生情况	99.27	0.27	97.31	0.20
总体情况	98.40	1.07	96.36	0.89

3 项满意度调查数据中：3 项满意度数据均达到较满意水平，较 2020 年均有所提高；满意率方面：对博物院服务（引导、咨询）的满意率与 2020 年度持平，其他两项满意率有所提高。1500 份有效问卷

中，仅 2 人对无锡博物院服务（引导、咨询）、环境卫生和总体情况表示不满意。

**（二）13 个调查项目：**本次调查对象中 46.40%的观众为第一次参观无锡博物院，53.60%的观众是第二次或多次参观。具体情况如下：

### **1、新媒体宣传成主流，创新优化宣传形式。**

数据显示：五成以上观众通过互联网、微信、微博等新媒体渠道知悉博物院及博物院展览信息，传统媒体如电视、广播、报纸、媒体、书籍宣传覆盖率均不超过三成。具体数据如下：

“博物院知悉途径”：52.87%的观众通过互联网；39.27%的观众通过亲友介绍；29.27%的观众通过媒体；21.73%的观众通过其他途径；14.67%的观众通过有关书籍；4.53%的观众通过旅行社介绍。

“展览信息知悉途径”：54.60%的观众通过微信；31.73%的观众通过微博；26.73%的观众通过朋友推荐；19.00%的观众通过其他途径；13.53%的观众通过电视；9.53%的观众通过广播；8.73%的观众通过腾讯 QQ 群；8.60%的观众通过报纸。

意见建议：综合利用现今主流宣传形式成效，提升宣传成效。在保障基本媒介宣传成效的同时，加大对新媒体宣传的投入，此外创新宣传形式，如利用抖音、西瓜视频、今日头条等常见信息发布平台，综合利用视频、图文等形式进一步扩大博物院信息宣传，提升博物院在社会公共文化方面的引领作用。

### **2、参观缘由相对集中，致力打造精品展览。**

数据显示：参观缘由主要包括“前来参观的原因”、“最感兴趣

展览题材”、“喜欢的展览展区”。五成左右人参观博物院的原因是兴趣爱好、休闲娱乐；三成左右的人是因为学习研究、教育子女。面对不同展览题材，观众最感兴趣也较为集中，七成以上选择历史文化，其他题材如人物、民俗、艺术、科技也均超三成。参观后，七成以上成最喜欢文史展区，五成以上最喜欢科技展区。具体数据如下：

“为什么前来参观无锡博物院的展览”：58.80%的观众因为兴趣爱好；45.40%的观众因为休闲旅游；34.13%的观众因为学习研究；26.40%的观众因为教育子女；11.87%的观众因为社会宣传影响；4.27%的观众因为其他原因。

“最感兴趣的展览题材”：71.00%的观众最感兴趣的展览题材是历史文化；36.40%的观众是人物；33.73%的观众是民俗；37.73%的观众是艺术；34.07%的观众是科技；1.87%的观众是其他展览题材。

“最喜欢的部分”：75.40%的观众最喜欢文史展览；54.20%的观众最喜欢科技展区；31.00%的观众最喜欢专题临展；24.13%的观众最喜欢特效影院；2.20%的观众最喜欢其他方面。

意见建议：致力打造精品展览，提高展览质量，满足社会需求，提高博物院吸引力，对于市民感兴趣、喜欢的历史文化类、科技类展览题材要重点打造，其他如人物、民俗、艺术等展览也要根据不同年龄层的人员喜好，重点打造精品展览，提高博物院社会影响力。

### **3、提升文化服务水平，强化服务引导作用。**

数据显示：六成以上观众认为博物院需要加强文化艺术演出、展览，近五成观众认为需要加强文化培训、普及活动方面的公共文化服

务。六成以上观众认为博物院需在提高市民文化素养和个人精神文化生活方面加强引导作用，五成左右观众认为博物院需要在社会主义核心价值观体系建设、普及文化知识，拓展个人爱好、增强市民文化整体实力和竞争力等公共文化服务方面加强引导作用。通过提升公共文化服务水平，强化服务引导作用，提高观众参观获得感，保障观众对知识增长、子女教育等方面的需要。具体数据如下：

“加强公共文化服务方面”：62.73%的观众希望加强文化艺术演出、展览；49.73%的观众希望加强文化培训、普及活动；36.07%的观众希望加强中小学生的暑期拓展活动；29.20%的观众希望加强社会民众可参与的开放讲座；22.40%的观众希望加强流动性的文化服务设施。

“加强公共文化服务的引导作用方面”：65.00%的观众希望加强提高市民文化素养和个人精神文化生活；51.93%的观众希望加强社会主义核心价值观体系建设；50.73%的观众希望加强普及文化知识，拓展个人爱好；49.20%的观众希望加强市民文化整体实力和竞争力；18.60%的观众希望加强引导市民多使用公共文化服务设施。

“参观最大收获”：76.53%的观众最大收获是增长知识；58.00%的观众最大收获是满足好奇心；33.80%的观众最大收获是视觉享受；28.20%的观众最大收获是教育子女；3.87%的观众最大收获是其他。

意见建议：持续提升博物院公共文化服务水平，提高社会公共服务引导作用，在公共文化服务作用不足的领域下功夫，如社会民众可参与的开放讲座、流动性的文化服务设施、咨询台、购物台等，积极引导市民多使用公共文化服务设施，满足市民对知识、教育、好奇心

等方面的需求。

#### 4、加强展览服务质量，提高观众综合评价。

数据显示：八成以上观众表示主题鲜明、内容详实，五成左右观众认为陈列形式新颖；四成以上观众认为博物院讲解员服务态度很好、非常专业；观院时五成观众进入馆内依次参观、四成以上观众根据自己兴趣参观，仅4%左右观众会跟随导游和讲解员的引导选择参观路线；近七成观众认为博物院需引进特别展览。具体数据如下：

“举办展览评价”：85.27%的观众认为主题鲜明、内容翔实；50.40%的观众认为陈列形式新颖；14.33%的观众认为展出水平不高，人气不够；11.60%的观众认为缺乏地方特色；11.53%的观众认为陈列手段陈旧。

“重要的公共服务”：68.33%的观众认为是引进的特别展览；38.87%的观众认为是种类丰富的纪念品和书籍；29.33%的观众认为是讲解员；26.80%的观众认为是信息的丰富博物网站/微博/微信公众号；25.60%的观众认为是免费索取的资料；18.53%的观众认为是娱乐的休息的空间。

“讲解员评价”：42.73%的观众认为服务态度很好；47.60%的观众认为非常专业；6.47%的观众认为讲解很精彩；2.07%的观众认为讲的一般；0.80%的观众认为背景知识不够；0.33%的观众认为有些许错误。

“参观路线选择因素”：50.80%的观众进入馆内依次参观；42.20%的观众根据自己的兴趣；4.53%的观众根据导游和讲解员的引导；0.93%

的观众去人少的地方；1.53%的观众去人多的地方。

意见建议：加强博物院展览服务质量，对于观众关心的如特别展览、纪念品和书籍、免费资料等要重点保障，此外加强对讲解员水平培训，提高讲解能力，同时要利用讲解员或电子讲解员有效引导观众依次观院，取得较好的观院感，最后要提升展览服务质量，对于陈列手段陈旧、展出水平不高的部分展区展览要进一步做改进提升，提高观众对博物院的整体评价。

### **三、情况反馈（问卷意见建议部分）**

在 1500 份问卷中，共收集有效意见建议 6 条，具体如下：

- 1、适当增加历史文化方面的展览。
- 2、加强与国内外知名博物馆的联系，开展一些艺术层次比较高的展览，以及历史文件价值较高的展览，并加强宣传。
- 3、建议增加二维码讲解，例如在展品前设置二维码，扫描后播放视频；加强本土技术展示，可联合本地企业，提供产品原理展示；建议增加路牌提示；建议增加饮料自动贩售机；加强设备巡查，及时维修已损坏的设备，加大国产化设备应用，不要用松下投影仪。
- 4、针对外地旅游人群，希望有讲解员讲解太湖的由来、无锡的历史故事等，因为旅游时间较短，看图识字去理解，时间来不及。
- 5、希望开放更多展区和更多主题展览，以及无锡本地特色展区。
- 6、可以增加周日的亲子科普活动。



附件：1. 调查数据汇总表



国家统计局无锡调查队

2021年12月7日

## 附件 1

## 调查数据汇总表

序号	调查内容	内容选项	百分比
1	<b>B1、您是第一次参观无锡博物院吗？</b>	1500	
	①是	696	46.40%
	②否	804	53.60%
2	<b>B2、您是通过何种途径知悉无锡博物院的？（限选三项）</b>	2435	
	①互联网	793	52.87%
	②亲友介绍	589	39.27%
	③有关书籍	220	14.67%
	④媒体	439	29.27%
	⑤旅行社介绍	68	4.53%
	⑥其他	326	21.73%
3	<b>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）</b>	2587	
	①微博	476	31.73%
	②微信	819	54.60%
	③腾讯 QQ 群	131	8.73%
	④电视	203	13.53%
	⑤广播	143	9.53%
	⑥报纸	129	8.60%
	⑦朋友推荐	401	26.73%
	⑧其他	285	19.00%
4	<b>B4、您为什么会来参观无锡博物院的展览？（限选三项）</b>	2713	
	①兴趣爱好	882	58.80%
	②休闲旅游	681	45.40%
	③学习研究	512	34.13%
	④教育子女	396	26.40%
	⑤社会宣传影响	178	11.87%
	⑥其他	64	4.27%

5	<b>B5、您最感兴趣的展览题材是什么？（限选三项）</b>	3222	
	①历史文化	1065	71.00%
	②人物	546	36.40%
	③民俗	506	33.73%
	④艺术	566	37.73%
	⑤科技	511	34.07%
	⑥其他	28	1.87%
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>	3151	
	①文化艺术演出、展览	941	62.73%
	②文化培训、普及活动	746	49.73%
	③中小学生的暑期拓展活动	541	36.07%
	④社会民众可参与的开放讲座	438	29.20%
	⑤流动性的文化服务设施	336	22.40%
	⑥咨询台、购物处、户外空间、储物处等	149	9.93%
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>	3532	
	①加强社会核心价值体系建设	779	51.93%
	②增强市民文化整体实力和竞争力	738	49.20%
	③提高市民文化素养和个人精神文化生活	975	65.00%
	④普及文化知识，拓展个人爱好	761	50.73%
	⑤引导市民多使用公共文化服务设施	279	18.60%
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>	2597	
	①主题鲜明、内容翔实	1279	85.27%
	②陈列形式新颖	756	50.40%
	③缺乏地方特色	174	11.60%
	④陈列手段陈旧	173	11.53%
	⑤展出水平不高，人气不够	215	14.33%
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	762	50.80%
	②自己的兴趣	633	42.20%
	③导游和讲解员的引导	68	4.53%

	④去人多的地方	23	1.53%
	⑤去人少的地方	14	0.93%
10	<b>B10、您最喜欢无锡博物院的哪部分？（限选三项）</b>	2804	
	①文史展览	1131	75.40%
	②科技展区	813	54.20%
	③专题临展	465	31.00%
	④特效影院	362	24.13%
	⑤其他	33	2.20%
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	714	47.60%
	②服务态度很好	641	42.73%
	③讲解很精彩	97	6.47%
	④有些许错误	5	0.33%
	⑤背景知识不够	12	0.80%
	⑥讲的一般	31	2.07%
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>	3112	
	①引进的特别展览	1025	68.33%
	②讲解员	440	29.33%
	③免费索取的资料	384	25.60%
	④种类丰富的纪念品和书籍	583	38.87%
	⑤信息的丰富博物网站/微博/微信公众号	402	26.80%
	⑥娱乐的休息的空间	278	18.53%
13	<b>B13、您参观完此次展览最大的收获有哪些？（限选三项）</b>	3006	
	①满足好奇心	870	58.00%
	②增长知识	1148	76.53%
	③教育子女	423	28.20%
	④视觉享受	507	33.80%
	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	1220	81.33%

	②较满意	224	14.93%
	③一般	45	3.00%
	④不满意	2	0.13%
	⑤不了解	9	0.60%
15	<b>B15、您对无锡博物院的环境卫生情况满意吗?</b>	1500	
	①满意	1315	87.67%
	②较满意	174	11.60%
	③一般	9	0.60%
	④不满意	2	0.13%
	⑤说不清	0	0.00%
16	<b>B16、您对无锡博物院的总体情况满意吗?</b>	1500	
	① 满意	1257	83.80%
	② 较满意	219	14.60%
	③ 一般	22	1.47%
	④不满意	2	0.13%
	⑤说不清	0	0.00%