

# 2022年无锡博物院公众满意度调查报告

国家统计局无锡调查队

2022.12

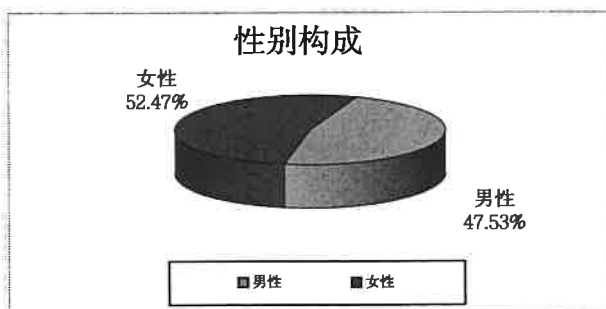
## 2022年无锡博物院公众满意度调查报告

为推进无锡市文化广电和旅游局直属单位无锡博物院高质量发展，助力博物馆城建设，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组织开展无锡博物院公众满意度调查。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：

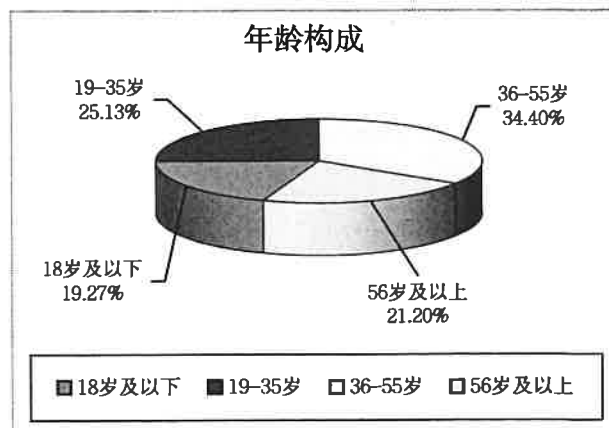
### 一、调查基本概况

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713人，占47.53%；女性787人，占52.47%。



（二）年龄构成：18岁及以下289人，占19.27%；19-35岁377人，占25.13%；36-55岁516人，占34.40%；56岁及以上318人，占21.20%。



（三）职业分布：公务员 21 人，占 1.40%；企事业管理人员 204 人，占 13.60%；专业/文教科技人员 192 人，占 12.80%；服务销售人员 115 人，占 7.67%；工人 161 人，占 10.73%；军人 1 人，占 0.07%；农民 7 人，占 0.47%；离退休人员 287 人，占 19.13%；学生 362 人，占 24.13%；其他 150 人，占 10.00%。

（四）文化程度：初中及以下 353 人，占 23.53%；高中/职高/技校 324 人，占 21.60%；大专 352 人，占 23.47%；本科 402 人，占 26.80%；硕士及以上 69 人，占 4.60%。

（五）所在地区：无锡市（不含江阴、宜兴）1219 人，占 81.27%；江阴宜兴 44 人，占 2.93%；本省 118 人，占 7.87%；其他省市 108 人，占 7.20%；国外 11 人，占 0.73%。

## 二、调查内容情况

2022 年无锡博物院公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、总体情况满意度（率）情况如下表：

类别	满意率 (%)	较 2021 年增长 百分比 (%)	满意度 (分)	较 2021 年增长 得分 (分)
服务 (引导、咨询)	99.00	2.73	97.20	1.55
环境卫生情况	99.80	0.53	98.29	0.98
总体情况	99.33	0.93	97.87	1.51

**(二) 13 个调查项目：**本次调查对象中，35.73%的观众为第一次参观无锡博物院，64.27%的观众非首次参观。具体情况如下：

### 1、宣传形式多样，宣传成效显著。

数据显示：目前无锡博物院通过新媒体、传统媒体，以及其他宣传形式，不断提高无锡博物院知晓率，取得较大宣传成效。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”：55.73%的观众通过互联网；34.40%的观众通过亲友介绍；28.20%的观众通过媒体；21.60%的观众通过其他途径；8.60%的观众通过有关书籍；2.40%的观众通过旅行社介绍。

“展览信息知悉途径”：54.33%的观众通过微信；36.73%的观众通过微博；25.73%的观众通过朋友推荐；18.07%的观众通过电视；16.07%的观众通过其他途径；7.87%的观众通过报纸；7.73%的观众通过广播；6.40%的观众通过腾讯 QQ 群。

## 2、参观原因集中，观众兴趣广泛。

数据显示：兴趣爱好、休闲旅游、学习研究和子女教育是前来参观博物院的主要原因。针对不同展览题材和感兴趣的展区，观众也表现出了兴趣爱好的广泛性，主要是历史、科技和专题式三大方面。

“为什么前来参观无锡博物院的展览”：60.93%的观众因为兴趣爱好；44.00%的观众因为休闲旅游；39.13%的观众因为学习研究；21.67%的观众因为教育子女；9.07%的观众因为社会宣传影响；3.53%的观众因为其他原因。

“最感兴趣的展览题材”：75.40%的观众最感兴趣的展览题材是历史文化；34.07%的观众选择人物；34.60%的观众选择民俗；42.20%的观众选择艺术；29.73%的观众选择科技；2.20%的观众选择其他展览题材。

“最喜欢的部分”：80.40%的观众最喜欢文史展览；54.47%的观众最喜欢科技展区；33.27%的观众最喜欢专题临展；18.07%的观众最喜欢特效影院；2.87%的观众最喜欢其他方面。

## 3、加强文化服务，增强观众收获。

数据显示：观众对无锡博物院加强公共文化服务和发挥公共文化服务引导作用两方面有较大的期许，通过加强文化服务及引导作用，提高观众观院的收获。

“加强公共文化服务方面”：70.80%的观众希望加强文

化艺术演出、展览；48.07%的观众希望加强文化培训、普及活动；34.47%的观众希望加强中小学生的暑期拓展活动；32.07%的观众希望加强社会民众可参与的开放讲座；15.93%的观众希望加强流动性的文化服务设施；10.33%的观众希望加强咨询台、购物处、户外空间、储物处等作用。

“加强公共文化服务的引导作用方面”：72.73%的观众希望加强提高市民文化素养和个人精神文化生活；55.13%的观众希望加强普及文化知识，拓展个人爱好；47.33%的观众希望加强市民文化整体实力和竞争力；46.40%的观众希望加强社会核心价值体系建设；13.07%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”：80.73%的观众最大收获是增长知识；53.40%的观众最大收获是满足好奇心；31.93%的观众最大收获是视觉享受；25.47%的观众最大收获是教育子女；2.73%的观众最大收获是其他。

#### **4、提升服务水平，提高观众评价。**

数据显示：无锡博物院公共服务、展览水平、讲解员能力水平和观众观院线路的影响因素均是无锡博物院服务水平的体现，目前八成以上观众认为展览主题鲜明、内容翔实；近五成观众根据自己兴趣选择路线观院；近七成观众表示讲解员服务态度很好；七成以上观众认为引进的特别展览对个人非常重要。

“举办的展览评价”：83.20%的观众认为主题鲜明、内容翔实；42.33%的观众认为陈列形式新颖；13.13%的观众认为展出水平不高，人气不够；12.53%的观众认为缺乏地方特色；7.53%的观众认为陈列手段陈旧。

“重要的公共服务”：71.47%的观众认为是引进的特别展览；38.67%的观众认为是种类丰富的纪念品和书籍；28.27%的观众认为是讲解员；26.40%的观众认为是免费索取的资料；26.13%的观众认为是信息的丰富博物网站/微博/微信公众号；17.93%的观众认为是娱乐的休息的空间。

“讲解员评价”：69.53%的观众认为服务态度很好；52.00%的观众认为非常专业；22.40%的观众认为讲解很精彩；3.60%的观众认为讲的一般；2.47%的观众认为背景知识不够；1.27%的观众认为有些许错误。

“参观路线选择因素”：47.73%的观众根据自己的兴趣；44.20%的观众进入馆内依次参观；6.00%的观众根据导游和讲解员的引导；1.13%的观众去人多的地方；0.93%的观众去人少的地方。

### **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13条，具体如下：

- 1、希望看到更多锡博宝贝。
- 2、希望增设服务休息区。

- 3、希望产品能更加丰富。
- 4、暑假小小讲解员年龄放宽，降低年龄，考虑低龄段小朋友。
- 5、三楼科技馆中地球模型处“地壳”有错别字“底壳”。
- 6、文创产品太少，希望增加冰箱贴。
- 7、多个场馆长期关闭，应开放；网上说无锡博物院藏品丰富，应多展出；现代名家书画展出太少。
- 8、暑假青少年活动能多一点，目前很难参与到。
- 9、多开展互动活动，如三楼花卉图画活动。
- 10、有些展品放的位置、角度不准确，因为是该物大小、色彩的关系，建议确认上述因素，可适当调整位置，能得到更好的视觉效果。
- 11、博物院底楼中间的茶水炉可更换为净水设施；必要时可增加一些家谱陈出或征集家谱。
- 12、提高临展频次。
- 13、陈列物品较少。

附件：1. 调查数据汇总表

国家统计局无锡调查队  
2022年12月30日





序号	调查内容	数量 (人次)	百分比 (%)
1	B1、您是第一次参观无锡博物院吗?	1500	
	①是	536	35.73
	②否	964	64.27
2	B2、您是通过何种途径知悉无锡博物院的? (限选三项)	2264	
	①互联网	836	55.73
	②亲友介绍	516	34.40
	③有关书籍	129	8.60
	④媒体	423	28.20
	⑤旅行社介绍	36	2.40
	⑥其他	324	21.60
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)	2594	
	①微博	551	36.73
	②微信	815	54.33
	③腾讯 QQ 群	96	6.40
	④电视	271	18.07
	⑤广播	116	7.73
	⑥报纸	118	7.87
	⑦朋友推荐	386	25.73
	⑧其他	241	16.07
4	B4、您为什么会来参观无锡博物院的展览? (限选三项)	2675	
	①兴趣爱好	914	60.93
	②休闲旅游	660	44.00
	③学习研究	587	39.13
	④教育子女	325	21.67
	⑤社会宣传影响	136	9.07
	⑥其他	53	3.53

5	<b>B5、您最感兴趣的展览题材是什么？（限选三项）</b>	3273	
	①历史文化	1131	75.40
	②人物	511	34.07
	③民俗	519	34.60
	④艺术	633	42.20
	⑤科技	446	29.73
	⑥其他	33	2.20
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>	3175	
	①文化艺术演出、展览	1062	70.80
	②文化培训、普及活动	721	48.07
	③中小学生的暑期拓展活动	517	34.47
	④社会民众可参与的开放讲座	481	32.07
	⑤流动性的文化服务设施	239	15.93
	⑥咨询台、购物处、户外空间、储物处等	155	10.33
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>	3520	
	①加强社会核心价值体系建设	696	46.40
	②增强市民文化整体实力和竞争力	710	47.33
	③提高市民文化素养和个人精神文化生活	1091	72.73
	④普及文化知识，拓展个人爱好	827	55.13
	⑤引导市民多使用公共文化服务设施	196	13.07
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>	2381	
	①主题鲜明、内容翔实	1248	83.20
	②陈列形式新颖	635	42.33
	③缺乏地方特色	188	12.53
	④陈列手段陈旧	113	7.53
	⑤展出水平不高，人气不够	197	13.13
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	663	44.20
	②自己的兴趣	716	47.73
	③导游和讲解员的引导	90	6.00
	④去人多的地方	17	1.13
	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>	2836	
	①文史展览	1206	80.40
	②科技展区	817	54.47
	③专题临展	499	33.27
	④特效影院	271	18.07
	⑤其他	43	2.87
11	<b>B11、请您对无锡博物院的讲解员进行评价？（限选三项）</b>	2269	
	①非常专业	780	52.00
	②服务态度很好	1043	69.53
	③讲解很精彩	336	22.40
	④有些许错误	19	1.27
	⑤背景知识不够	37	2.47
	⑥讲的一般	54	3.60
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>	3133	
	①引进的特别展览	1072	71.47
	②讲解员	424	28.27
	③免费索取的资料	396	26.40
	④种类丰富的纪念品和书籍	580	38.67
	⑤信息的丰富博物网站/微博/微信公众号	392	26.13
	⑥娱乐的休息的空间	269	17.93
13	<b>B13、您参观完此次展览最大的收获有哪些？（限选三项）</b>	2914	
	①满足好奇心	801	53.40
	②增长知识	1211	80.73
	③教育子女	382	25.47
	④视觉享受	479	31.93
	⑤其他	41	2.73
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	1305	87.00
	②较满意	180	12.00
	③一般	15	1.00
	④不满意	0	0.00
	⑤不了解	0	0.00

B15、您对无锡博物院的环境卫生情况满意吗?	1500	
①满意	1373	91.53
②较满意	124	8.27
③一般	2	0.13
④不满意	0	0.00
⑤说不清	1	0.07
B16、您对无锡博物院的总体情况满意吗?	1500	
①满意	1348	89.87
②较满意	142	9.47
③一般	9	0.60
④不满意	0	0.00
⑤说不清	1	0.07