

无锡信利博物馆观众满意度调查报告

无锡信利博物馆问卷调查组

2021.12

无锡信利博物馆观众满意度调查报告

为完善无锡信利博物馆免费开放的各项工作，进一步提高观众对展览服务的认知认可度，提升无锡信利博物馆临展的陈列布展水平和公众服务水平，满足观众日益增长的对博物馆的需求。我馆于 2021 年 11 月组织开展无锡信利博物馆观众满意度调查。本次调查对象均为无锡信利博物馆的观众，调查采用线上问卷和线下问卷随机抽样调查方式进行，共计回收有效问卷 1620 份。无锡信利博物馆观众满意度调查共涉及 13 个测评项目及 5 项满意度调查，分别针对无锡信利博物馆展览信息了解途径、参观目的、感兴趣的展览主题、对展陈服务、环境卫生、总体满意度等情况进行全面调查。通过统计分析，综合满意率为 95.3%。

一、观众调查表

1.您的性别？

A.男

B.女

2.您的年龄？

A.18 岁以下

B.18-40 岁

C.41-59 岁

D.60 岁以上

3.您的学历？

A.初中及以下

B.高中/职中/中专

C.大专

D.本科

E.硕士及以上

4.您就职于？

A.党政军机关

B.事业单位

C.外企

D.国内企业

E.自营业者

F.学生

G.农民

H.退休

I.其他

5.您一年参观无锡信利博物馆的次数？

A.一次

B.两次

C.多次参观

6.您居住在？

A.无锡市（不含江阴、宜兴）

B.江阴

C.宜兴

D.本省

E.其他省市

F.国外

7.您更希望的陈列展览方式？

A.模拟体验

B.多媒体互动

C.实物展示

D.文字图片

E.其他

8.您通过什么渠道了解信利博物馆的信息？

A.亲友介绍

B.网络媒体

C.偶尔经过

D.传统媒体（如电视、广播、报刊杂志等）

E.组织参观

9.您愿意花多长时间参观信利博物馆？

A.1小时以内

B.1-2小时

C. 2-3 小时

D.一整天

10.您来博物馆参观目的?

A.放松心情

B.提升文化艺术修养

C.带亲友参观

D.教育后代

E.学术研究

11.您习惯哪种参观方式?

A.自由参观

B.手机导览

C.语音导览

D.人工讲解

12.参观最大的收获是什么?

A.增长知识

B.满足好奇心

C.视觉享受

D.教育子女

E.其他

13.您最喜欢的展览主题是?

A.中朝友谊——朝鲜画展

B.信步湖山——梁溪字画展

C.吉金遗珍——青铜器展

D.佛韵万千——佛供用品展

E.野瓷雅韵——瓷器展

F.佩玉将将——玉器展

G.临时展览

14.您对博物馆展览内容的满意度?

A.非常满意

B.满意

- C.一般
- D.不太满意
- E.不满意

15.您对博物馆参观路线规划的满意度?

- A.非常满意
- B.满意
- C.一般
- D.不太满意
- E.不满意

16.您对博物馆环境卫生的满意度?

- A.非常满意
- B.满意
- C.一般
- D.不太满意
- E.不满意

17.您对博物馆工作人员态度的满意度?

- A.非常满意
- B.满意
- C.一般
- D.不太满意
- E.不满意

18.您对信利博物馆整体情况满意度?

- A.非常满意
- B.满意
- C.一般
- D.不太满意
- E.不满意

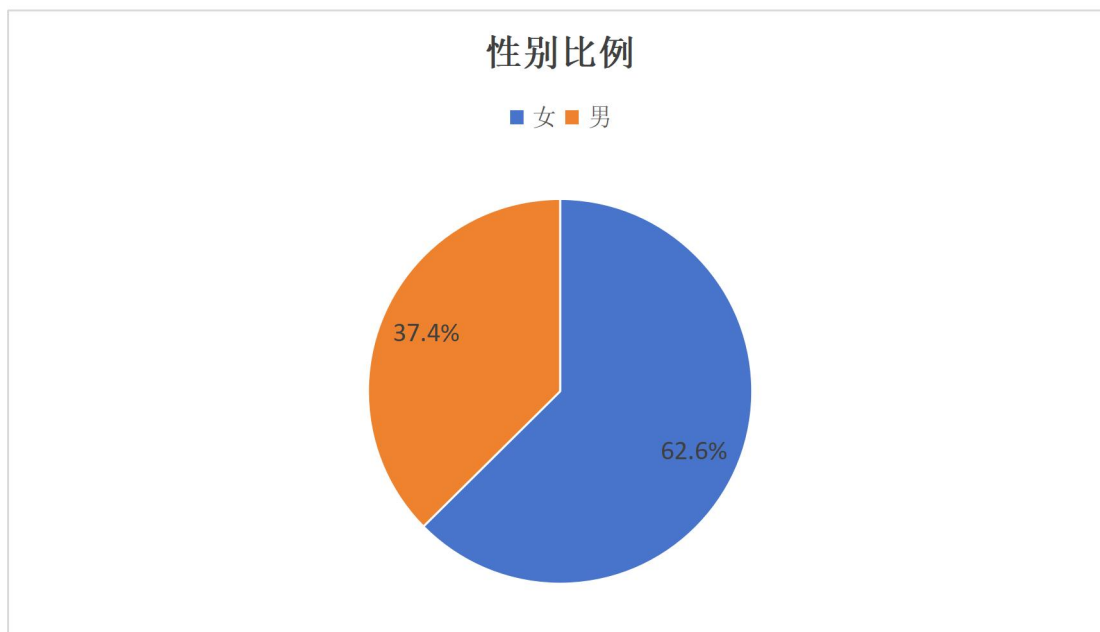
二、观众调查报告

1.调查基本情况

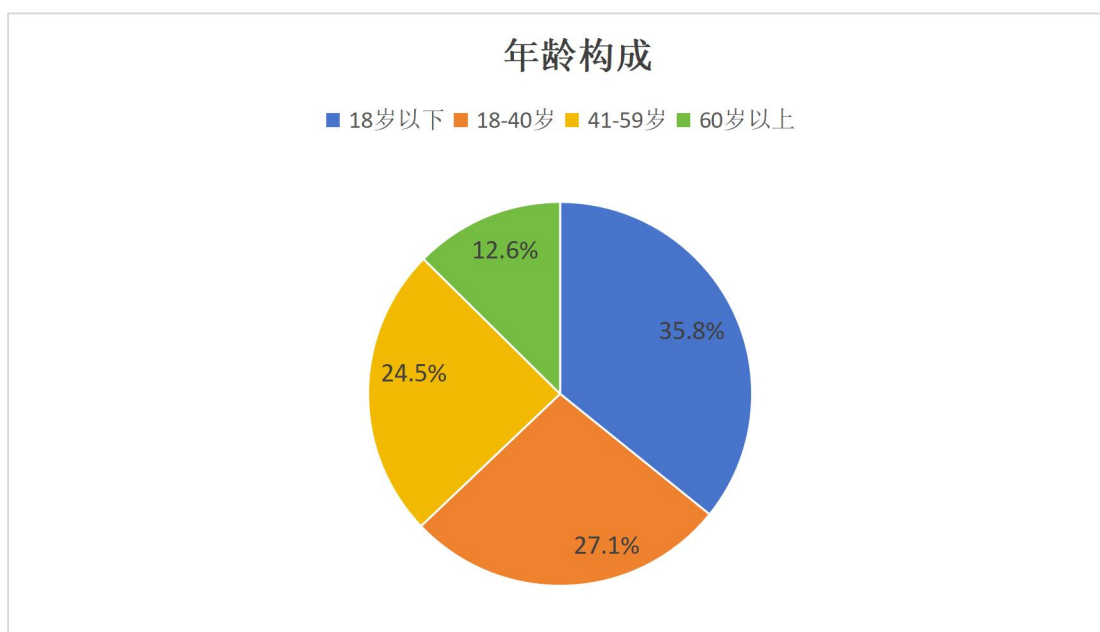
2021年无锡信利博物馆由于新冠疫情的影响，观众总人数为23500人，本地观众的人

数占多数，其中来自经开区的观众占 65.3%，非经开区的观众占 34.7%。1620 份有效调查问卷中，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 606 人，占 37.4%；女性 1014 人，占 62.6%。



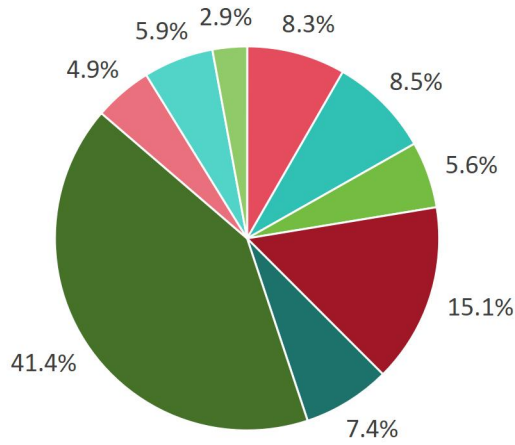
（二）年龄构成：18 岁以下 580 人，占 35.8%；18-40 岁 439 人，占 27.1%；41-59 岁 397 人，占 24.5%；60 岁以上 204 人，占 12.6%。



（三）职业分布：党政军机关 134 人，占 8.3%；事业单位 138 人，占 8.5%；外企 91 人，占 5.6%；国内企业 244 人，占 15.1%；自营业者 47 人，占 2.9%；学生 671 人，占 41.4%；农民 80 人，占 4.9%；退休 96 人，占 5.9%；其他 119 人，占 7.4%。

职业分布

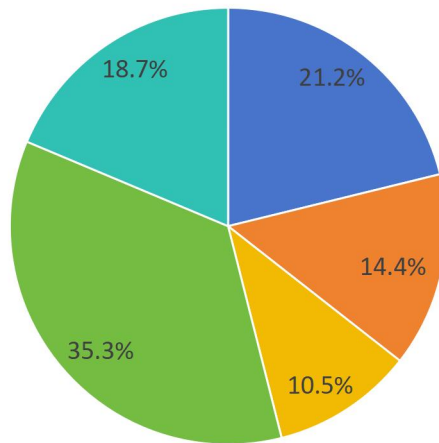
■ 党政军机关 ■ 事业单位 ■ 外企 ■ 国内企业 ■ 其他 ■ 学生 ■ 农民 ■ 退休 ■ 自营业者



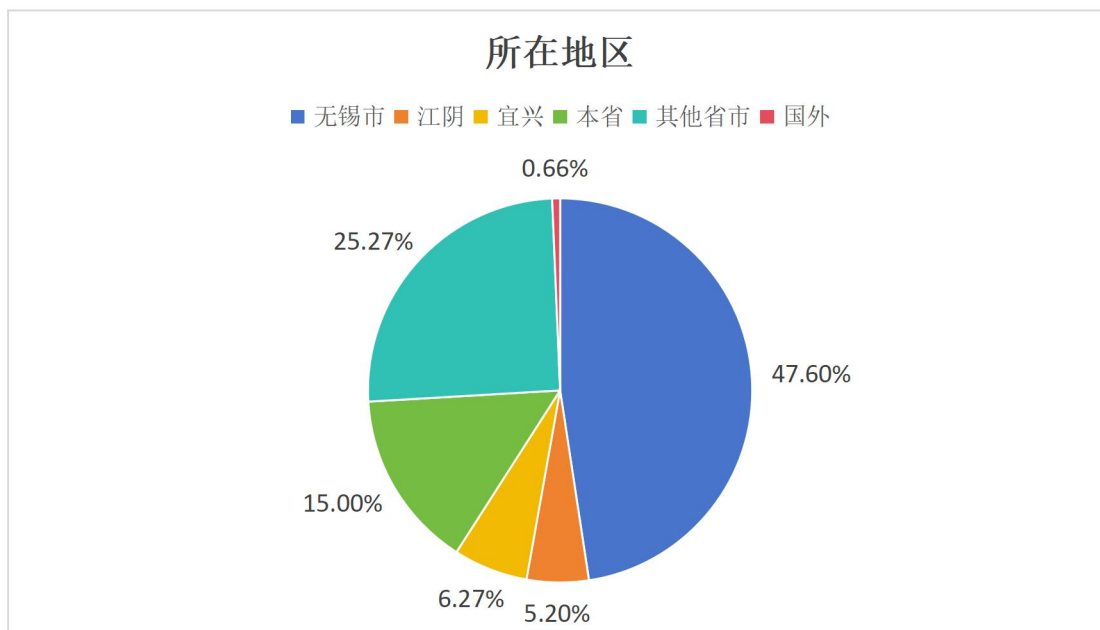
(四) 文化程度：初中及以下 343 人，占 21.2%；高中/职中/中专 233 人，占 14.4%；大专 170 人，占 10.5%；本科 572 人，占 35.3%；研究生及以上 302 人，占 18.7%。

文化程度

■ 初中及以下 ■ 高中/职中/中专 ■ 大专 ■ 本科 ■ 研究生及以上



(五) 所在地区：无锡市（不含江阴、宜兴）771 人，占 47.6%；江阴 84 人，占 5.2%；宜兴 102 人，占 6.27%；本省 243 人，占 15%；其他省市 409 人，占 25.27%；国外 11 人，占 0.66%。



2.调查内容情况

无锡信利博物馆观众满意度调查共涉及 13 个测评项目及 5 项满意度调查，分别针对无锡信利博物馆展览信息了解途径、参观目的、感兴趣的展览主题、对展陈服务、环境卫生、总体满意度等情况进行全面调查，1620 份有效调查问卷具体数据如下：

（一）5 项满意度：观众对无锡信利博物馆展览内容、参观路线、员工态度、环境卫生情况、整体情况满意率情况如下表：

类别	满意率 (%)	较 2020 年增长 (%)
展览内容	91	2.1
参观路线	95.3	1.3
员工态度	96.4	5.4
环境卫生情况	96.2	1.5
整体情况	97.6	1.8

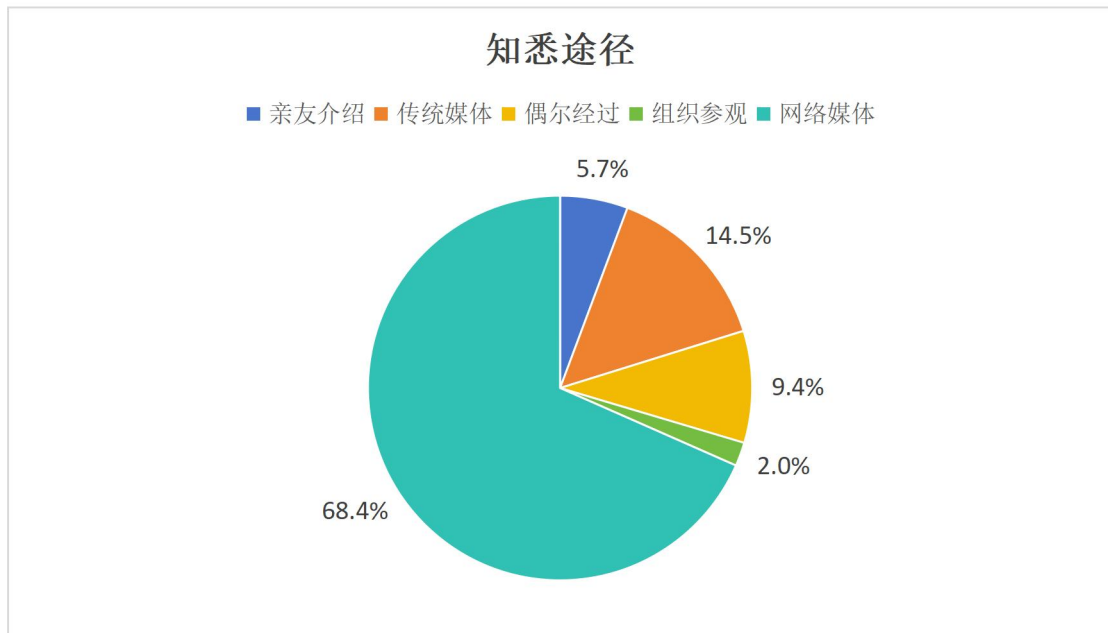
5 项满意度调查数据中：5 项满意率基本都达到 95%以上，5 项综合满意率 95.3%。展览内容满意率、参观路线满意率、员工态度满意率、环境卫生满意率和整体情况满意率较 2020 年均有所提高。1620 份有效问卷中，仅 58 人对无锡信利博物馆展览内容、参观路线、员工态度、环境卫生情况、整体情况表示不满意。

（二）13 个调查项目：本次调查对象中 65.3%的观众为第一次参观无锡信利博物馆，34.7%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，打造全方位新矩阵

数据显示：六成以上观众通过官网、微信、抖音等新媒体渠道获取博物馆及博物馆展览信息，传统媒体如电视、广播、报刊杂志等宣传覆盖率不超过两成。具体数据如下：

“博物馆知悉途径”：5.7%的观众通过亲友介绍；68.4%的观众通过网络媒体；9.4%的观众是偶尔经过进馆参观；14.5%的观众通过传统媒体（如电视、广播、报刊杂志等）；2%的观众通过组织参观。



意见建议：伴随着网络的不断发展，新媒体为很多中小型博物馆提供了广阔的舞台。一方面，通过互联网和数字技术的宣传方式极大地弥补了中小型博物馆传统宣传经费不足。另一方面，新媒体宣传手段往往更能吸引年轻人的目光。依靠互联网的力量来宣传自己的展览、活动和相关讯息，努力将全新的宣传手段融入到日常展览和活动中，为博物馆宣传进行全方面的革新和包装。

2、参观缘由较为集中，加强打磨精品展览

数据显示：参观缘由主要包括“参观目的”、“最感兴趣的展览主题”。七成左右的人参观博物馆的原因是提升文化艺术修养、放松心情；二成左右的人是因为带亲友参观、教育后代；不足一成左右的人是因为学术研究。面对博物馆的陈列展览，观众最感兴趣的是青铜器、瓷器和玉器类展览，占到了总人数的五成，一成的观众对博物馆的临时展览较感兴趣。具体数据如下：

“来博物馆参观目的”：42.8%的观众因为放松心情；31.6%的观众为了提升文化艺术修养；13.6%的观众是带亲友参观；7.3%的观众为了教育后代；4.7%的观众是为了学术研究。

“最喜欢的展览主题”：12.6%的观众对中朝友谊——朝鲜画展感兴趣；5.7%的观众对信步湖山——梁溪字画展感兴趣；18.7%的观众对吉金遗珍——青铜器展感兴趣；10.5%的观众对佛韵万千——佛供用品展感兴趣；23.4%的观众对野瓷雅韵——瓷器展感兴趣；20.6%的观众对佩玉将将——玉器展；8.5%的观众对临时展览感兴趣。

意见建议：加强精品展览的打造，提高展览质量，严格把关展品的选择，满足社会需求，提高博物馆的吸引力，对于观众感兴趣的展览主题要重点打造，而观众较少感兴趣的展览也要改变展陈方式，特别是临时展览，通过问卷的形式调查观众感兴趣的选题，提高博物馆的社会影响力。

3、提升公共服务水平，优化服务引导功能

数据显示：五成以上观众认为博物馆需要加强社会教育，近三成观众认为需要加强展览引导，六成左右观众认为博物馆需要加强社会主义核心价值体系建设、红色党建，两成左右观众认为需要图书陈列室。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，进一步满足观众对知识增长、子女教育方面的需求。具体数据如下：

“更希望的陈列展览方式”：14.5%的观众希望加强模拟体验；68.1%的观众希望加强多媒体互动；5.8%的观众希望加强实物展示；8.1%的观众希望加强文字图片；3.5%的观众有其他方面的需求。

“更为习惯的参观方式”：12.6%的观众更习惯自由参观；24.7%的观众更习惯手机导览；26%的观众更习惯语音导览；36.7%的观众更习惯人工讲解。

“参观最大的收获”：67.1%的观众最大收获是增长知识；36.7%的观众最大收获是满足好奇心；21.8%的观众最大收获是视觉享受；17.6%的观众最大收获是教育子女；4.1%的观众有其他收获。

意见建议：持续提升博物馆公共文化服务水平，提高社会公共服务引导作用，在公共服务领域有所欠缺的方面加以改进。首先是加强参观者服务，博物馆在接待参观者时，应该提供优质的导览服务，包括为参观者提供详细的解说、提供参观地图和导览手册等。其次是优化博物馆设施设备，在展品陈列、光线照明、气候调控等方面做到科学合理。最后是加强科技应用，可以利用虚拟现实技术，打造数字化参观系统，让参观者通过虚拟现实眼镜或者手机应用，就可以实现参观博物馆。提升博物馆公共服务水平是一个系统工程，提高博物馆的公共服务水平，让更多的人能够享受到优质的文化艺术服务。

三、工作开展情况说明

一、严格把控问卷调查质量。为确保问卷调查工作高效开展，按照博物馆上级部门通知

要求，结合我馆实际，对调查点的样本进行计算，确保数据结构与观众年龄结构、性别尽可能相适应。要求高度重视调查工作，严格把关，确保数据结构符合上级部门的要求。

二、召开会议专门安排部署有关工作要求。接到通知后，积极行动，召开专门会议，安排部署问卷调查工作。一方面，采用腾讯会议的形式，向工作人员传达上级部门有关工作要求，并结合我馆实际提出具体工作要求。另一方面，要求指定专门人员负责此项工作，并组织召开现场会议，集中学习博物馆问卷调查工作方案，安排有关工作流程和工作要求。对调查点负责人员进行现场培训，将具体操作规程及注意事项进行现场指导，并对博物馆问卷调查内容进行解读，确保其可以对调查观众进行现场讲解和指导，保质保量完成调查问卷。

三、对问卷调查开展情况进行现场督导。为准确了解博物馆问卷调查工作的开展情况，及时督促调查小组提高重视度，我馆领导进行现场走访，了解工作开展情况、开展进度，并根据具体情况提出下一步工作要求，有效提高工作配合力度。对在问卷调查填写过程中发现的问题，进行解答，指导工作高效开展。

四、持续调度工作进度。在问卷调查工作开展过程中，我馆领导不定期调度问卷调查的工作进度，调查问卷完成情况，并根据反馈情况，提出下一步工作要求。

进行调查的目的是为了给观众提供更好的服务和宣传，本次调查虽然获得了观众的支持，但由于调查时间较短，还存在调查样本数量较少，覆盖面不广，分析结论不够详尽等问题。今后，我馆将加强研究，优化调整工作方法，拓宽问卷投放渠道，加大问卷调查力度，重视观众调查的作用，继续贴近观众，把观众的需求放在首位！对于观众反应的意见我们也将以积极的态度面对，从更多方面继续努力，使无锡信利博物院的工作日臻完美。

附件：1.调查数据汇总表

无锡信利博物馆问卷调查组

2021年12月8日

附件 1

调查数据汇总表

序号	调查内容	百分比
1	您的性别?	
	A. 男	37.4%
	B. 女	62.6%
2	您的年龄?	
	A. 18 岁以下	35.8%
	B. 18-40 岁	27.1%
	C. 41-59 岁	24.5%
	D. 60 岁以上	12.6%
3	您的学历?	
	A. 初中及以下	21.2%
	B. 高中/职中/中专	14.4%
	C. 大专	10.5%
	D. 本科	35.3%
	E. 硕士及以上	18.7%
4	您就职于?	
	A. 党政军机关	8.3%
	B. 事业单位	8.5%
	C. 外企	5.6%
	D. 国内企业	15.1%
	E. 自营业者	2.9%
	F. 学生	41.4%
	G. 农民	4.9%
	H. 退休	5.9%
	I. 其他	7.4%
5	您一年参观无锡信利博物馆的次数?	
	A. 一次	65.3%

	B. 两次	27.4%
	C. 多次参观	7.3%
6	您居住在？	
	A. 无锡市（不含江阴、宜兴）	47.6%
	B. 江阴	5.2%
	C. 宜兴	6.27%
	D. 本省	15%
	E. 其他省市	25.27%
	F. 国外	0.66%
7	您更希望的陈列展览方式？	
	A. 模拟体验	14.5%
	B. 多媒体互动	68.1%
	C. 实物展示	5.8%
	D. 文字图片	8.1%
	E. 其他	3.5%
8	您通过什么渠道了解信利博物馆的信息？	
	A. 亲友介绍	5.7%
	B. 网络媒体	68.4%
	C. 偶尔经过	9.4%
	D. 传统媒体（如电视、广播、报刊杂志等）	14.5%
	E. 组织参观	2%
9	您愿意花多长时间参观信利博物馆？	
	A. 1 小时以内	12.7%
	B. 1-2 小时	28.3%
	C. 2-3 小时	48.4%
	D. 一整天	10.6%
10	您来博物馆参观目的？	
	A. 放松心情	42.8%
	B. 提升文化艺术修养	31.6%

	C. 带亲友参观	13.6%
	D. 教育后代	7.3%
	E. 学术研究	4.7%
11	您习惯哪种参观方式?	
	A. 自由参观	12.6%
	B. 手机导览	24.7%
	C. 语音导览	26%
	D. 人工讲解	36.7%
12	参观最大的收获是什么?	
	A. 增长知识	67.1%
	B. 满足好奇心	36.7%
	C. 视觉享受	21.8%
	D. 教育子女	17.6%
	E. 其他	4.1%
13	您最喜欢的展览主题是?	
	A. 中朝友谊——朝鲜画展	12.6%
	B. 信步湖山——梁溪字画展	5.7%
	C. 吉金遗珍——青铜器展	18.7%
	D. 佛韵万千——佛供用品展	10.5%
	E. 野瓷雅韵——瓷器展	23.4%
	F. 佩玉将将——玉器展	20.6%
	G. 临时展览	8.5%
14	你对博物馆展览内容的满意度?	
	A. 非常满意	71.4%
	B. 满意	19.6%
	C. 一般	4.9%
	D. 不太满意	2.7%
	E. 不满意	1.4%
15	您对博物馆参观路线规划的满意度?	

	A. 非常满意	74.2%
	B. 满意	21.1%
	C. 一般	2.4%
	D. 不太满意	1.7%
	E. 不满意	0.6%
16	您对博物馆环境卫生的满意度?	
	A. 非常满意	71.6%
	B. 满意	24.6%
	C. 一般	2.4%
	D. 不太满意	0.7%
	E. 不满意	0.7%
17	您对博物馆工作人员态度的满意度?	
	A. 非常满意	81.4%
	B. 满意	15%
	C. 一般	1.8%
	D. 不太满意	1.2%
	E. 不满意	0.6%
18	您对信利博物馆整体情况满意度?	
	A. 非常满意	87.3%
	B. 满意	10.3%
	C. 一般	1.6%
	D. 不太满意	0.5%
	E. 不满意	0.3%