

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

2023.12

无锡信利博物馆观众满意度调查报告

为了解参观无锡信利博物馆的观众对于参观环境、展览内容、服务设施等内容的评价及满意度，完善现有展览不足之处，贴近观众的多元化需求，更大范围地拓展潜在观众源，更清楚、更细致地了解观众结构，把握观众心理，充分践行博物馆“以人为本”的服务理念，我馆于 2023 年 11 月组织开展了本年度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 2408 份。无锡信利博物馆观众满意度调查共涉及 15 个测评项目及 7 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、对公共服务区、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 97.4%。

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主题？

A.书籍、文献

B.老照片

C.书画

D.工艺品

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.您希望博物馆以后出现哪种展示方式?

A.实物

B.模型

C.视频

D.虚拟现实（VR）、增强现实（AR）等科技运用

E.其他

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.您对信利博物馆内最感兴趣的部分?

A.常设展览

B.临时展览

C.社会教育活动

D.知识分享会

14.您希望在公共服务区体验到什么内容?

A.手作体验

B.读书沙龙

C.美玉分享会

D.茶道、香道

15.是否有必要增加展陈的趣味性、互动性、观赏性?

A.非常有必要

B.比较有必要

C.一般

D.没必要

16.您对公共服务区的满意度?

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

18.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

19.您对信利博物馆宣传力度的满意度?

A.非常满意

B.满意

C.一般

D.不太满意

E.不满意

20.您对信利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

21.服务质量（包括参观氛围、讲解服务、安检服务、车辆服务、展厅人员、前台人员、社会活动、会员服务、志愿者服务）满意度评价？

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

22.您对信利博物馆整体情况的满意度？

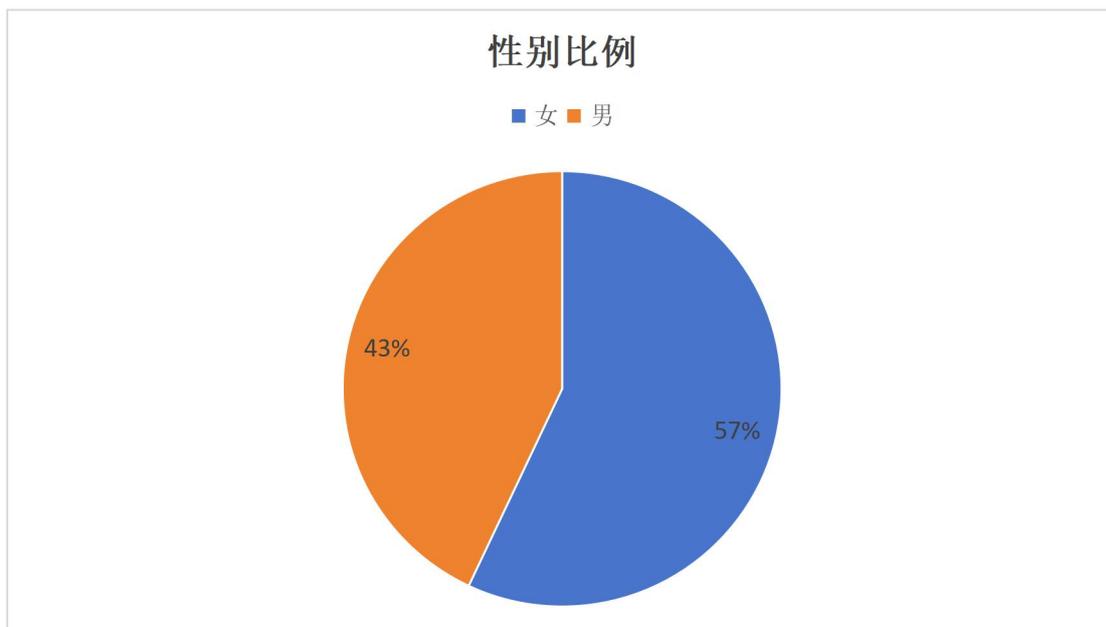
- A.非常满意
- B.满意
- C.一般
- D.不太满意
- E.不满意

二、观众调查报告

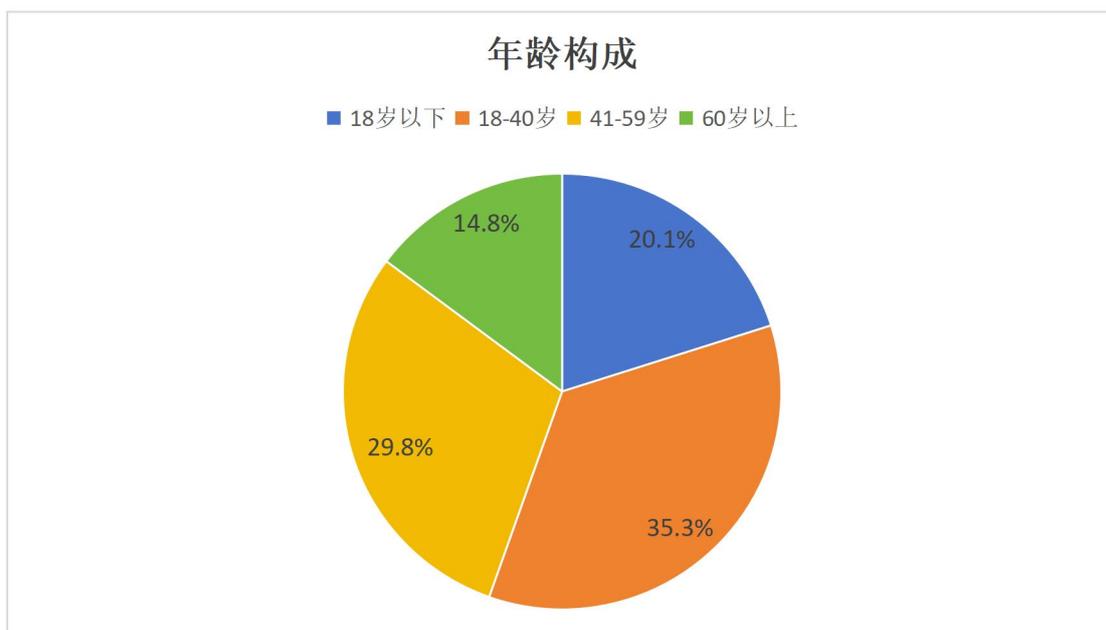
1.调查基本情况

2023年无锡信利博物馆观众总人数为83846人，其中经开区的观众占48.8%，非经开区的观众占51.2%，境外观众1125人，占1.3%。2408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1035人，占43%；女性1373人，占57%。



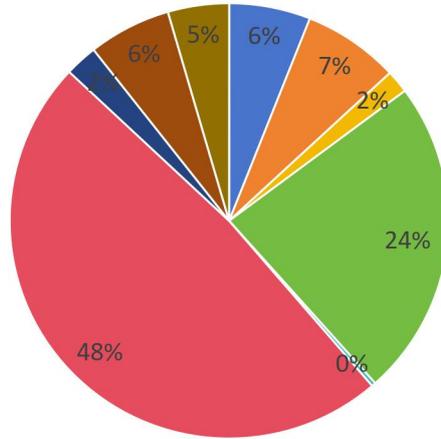
(二) 年龄构成：18 岁以下 484 人，占 20.1%；18-40 岁 850 人，占 35.3%；41-59 岁 718 人，占 29.8%；60 岁以上 356 人，占 14.8%。



(三) 职业分布：党政军机关 144 人，占 6%；事业单位 171 人，占 7.1%；外企 41 人，占 1.7%；国内企业 568 人，占 23.6%；自营业者 108 人，占 4.5%；学生 1163 人，占 48.3%；农民 58 人，占 2.4%；退休 147 人，占 6.1%；其他 8 人，占 0.3%。

职业分布

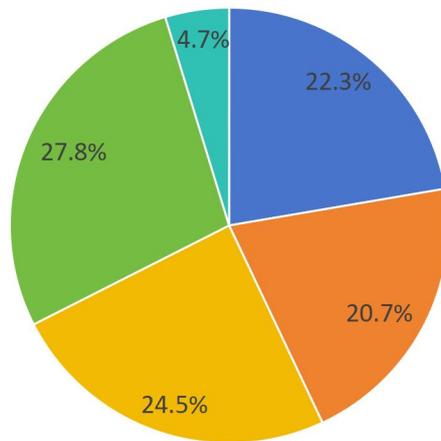
■ 党政军机关 ■ 事业单位 ■ 外企 ■ 国内企业 ■ 其他 ■ 学生 ■ 农民 ■ 退休 ■ 自营业者



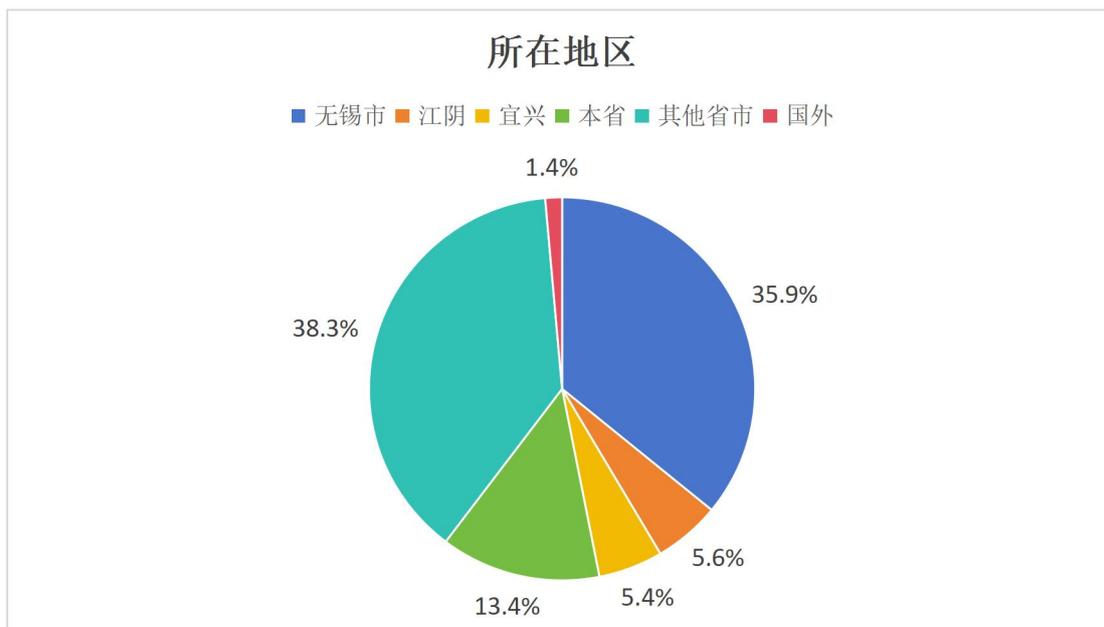
(四) 文化程度：初中及以下 538 人，占 22.3%；高中/职中/中专 498 人，占 20.7%；大专 590 人，占 24.5%；本科 669 人，占 27.8%；硕士及以上 113 人，占 4.7%。

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）864 人，占 35.9%；江阴 135 人，占 5.6%；宜兴 130 人，占 5.4%；本省 323 人，占 13.4%；其他省市 922 人，占 38.3%；国外 34 人，占 1.4%。



2.调查内容情况

无锡信利博物馆观众满意度调查共涉及 15 个测评项目及 7 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、对公共服务区、展陈服务、环境卫生、总体满意度等情况进行全面调查，2408 份有效调查问卷具体数据如下：

（一）7 项满意度：观众对无锡信利博物馆公共服务区、展览内容、参观路线、宣传力度、服务质量、环境卫生情况、整体情况满意率情况如下表：

类别	满意率 (%)	较 2022 年增长 (%)
公共服务区	96	/
展览内容	95.7	3.7
参观路线	97.6	2.2
宣传力度	94.6	0
服务质量	99.4	/
环境卫生情况	98.7	2.2
整体情况	99.6	1.6

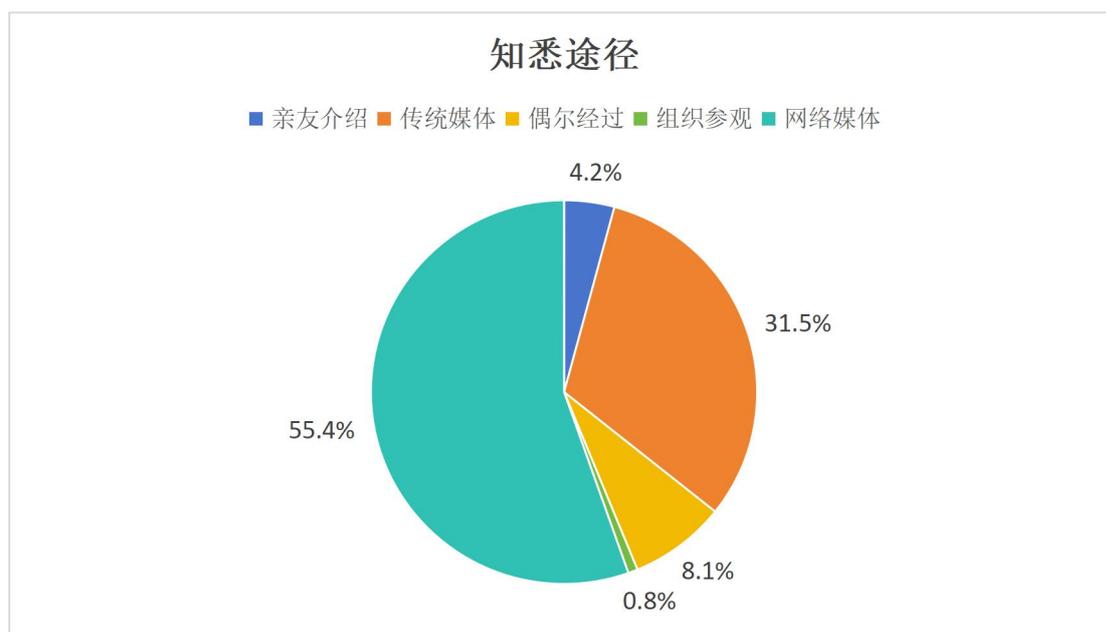
7 项满意度调查数据中：7 项满意率基本都达到 95% 以上，7 项综合满意率 97.4%。展览内容满意率、参观路线满意率、环境卫生情况满意率和整体情况满意率较 2022 年均有所提高。2408 份有效问卷中，仅 63 人对无锡信利博物馆公共服务区、展览内容、参观路线、宣传力度、服务质量、环境卫生情况、整体情况表示不满意。

(二) 15 个调查项目：本次调查对象中 29.8%的观众为第一次参观无锡信利博物馆，70.2%的观众是第二次或多次参观。具体情况如下：

1、分渠道宣传成效显著，加快完善合作机制

数据显示：五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占三成。具体数据如下：

“博物馆知悉途径”：4.2%的观众通过亲友介绍；55.4%的观众通过网络媒体；8.1%的观众是偶尔经过进馆参观；31.5%的观众通过传统媒体（如电视、广播、报刊杂志等）；0.8%的观众通过组织参观。



意见建议：通过与各机构合作，无锡信利博物馆可以更好地传承和展示中华文明，同时也可以借鉴其他博物馆的经验和技术，开拓宣传渠道，增强宣传效果。希望随着合作方案的实施，无锡信利博物馆能够展现更加独特的魅力，为推动无锡本土博物馆事业的发展做出积极贡献。

2、推动展览展示新方式，深度跨界合作新篇章

数据显示：对于观众希望出现的展览主题即想要增加什么类型的展品，三成的观众希望增加书画类展品，五成的观众希望增加工艺品类展品，一成的观众希望增加书籍、文献类展品，一成的观众希望增加老照片类展品。对于希望展品以什么样的方式展出，二成的观众希望加强实物展示，二成观众希望加强视频展示、一成观众希望加强模型展示，五成观众希望加强虚拟现实、增强现实等科技运用。关于是否需要增加展陈的趣味性、互动性、观赏性，八成观众认为没必要，认为有必要的观众占二成。具体数据如下：

“希望出现的展览主题”：9.7%的观众希望增加书籍、文献类的展品；10.7%的观众希望增加老照片类的展品；29.7%的观众希望增加书画类的展品；49.1%的观众希望增加工艺品类的展品；0.8%的观众希望增加其他类的展品。

“希望出现的展示方式”：19.6%的观众希望加强实物展示；9.8%的观众希望加强模型展示；20.4%的观众希望加强视频展示；49.8%的观众希望加强虚拟现实（VR）、增强现实（AR）等科技运用；0.4%的观众希望有其他展示方式。

“是否有必要增加展陈的趣味性、互动性、观赏性”：12.6%的观众认为非常有必要；10.7%的观众认为比较有必要；21.4%的观众认为一般般；55.3%的观众认为没必要。

意见建议：探讨一些博物馆使用的创新展示方式，并分析其对于展览体验的影响。

（一）沉浸式展览体验

沉浸式展览体验是指通过科技手段来模拟真实场景，让观众感受到身临其境的效果。沉浸式展览体验能够激发观众的兴趣和好奇心，使观众更深入地了解相关知识。

（二）互动展示方式

互动展示方式有触摸屏、观众参与实验、解谜游戏等，通过这些方式，观众不仅是被动地接受展示信息，而是可以积极地参与其中，增加了展览的互动性和参与感。互动展示方式能够让观众更加深入地理解展览主题，提高观众的参观体验。

（三）数字化展示

随着信息技术的快速发展，数字化展示方式在博物馆中得到了广泛应用。通过数字化展示，可以将珍贵文物进行数字化保护和展示，使更多的观众有机会欣赏到这些珍贵的文物。同时，数字化展示还可以将展览内容呈现给观众，通过多媒体手段，以丰富的形式展示展品的历史背景、制作工艺等详细信息。数字化展示方式使得观众可以更加方便地获取展览信息，并且能够与其他观众进行互动和分享。跨界合作展览：跨界合作展览是指博物馆与其他领域进行合作，共同举办展览。博物馆可以与艺术馆合作，将古代艺术品与现代艺术相结合，呈现给观众一个全新的视觉体验。此外，也可以与科技公司、设计师等合作，将科技和设计元素融入到展览中，打破传统展览的限制，创造出独特的展览形式。跨界合作展览不仅可以吸引更多观众，还能够提升展览的创意和独特性。

（四）虚拟博物馆

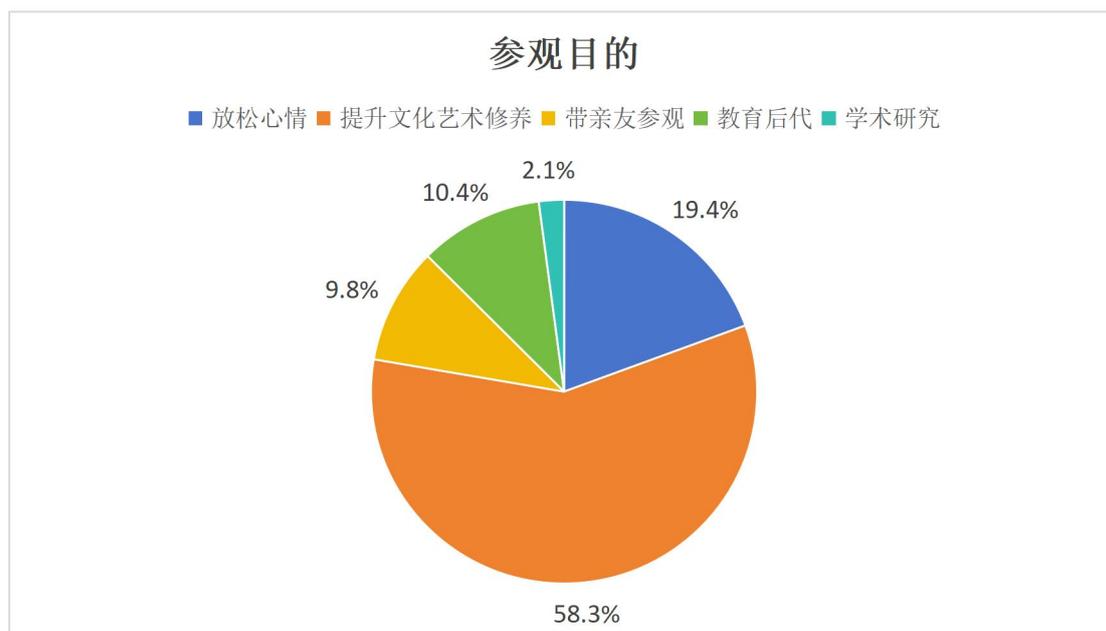
虚拟博物馆是指通过互联网和 VR 技术搭建的在线博物馆平台。观众可以通过互联网访问虚拟博物馆，不受时间和地域的限制，随时随地欣赏到博物馆的展览内容。虚拟博物馆可以提供更多的展览内容和拓展对象，也可以通过虚拟导览、互动参观等方式给观众带来更贴

近实际的参观体验。虚拟博物馆的出现丰富了博物馆展览的形式，使更多的人能够享受到博物馆的文化盛宴。

3、提升公共服务水平，优化服务引导功能

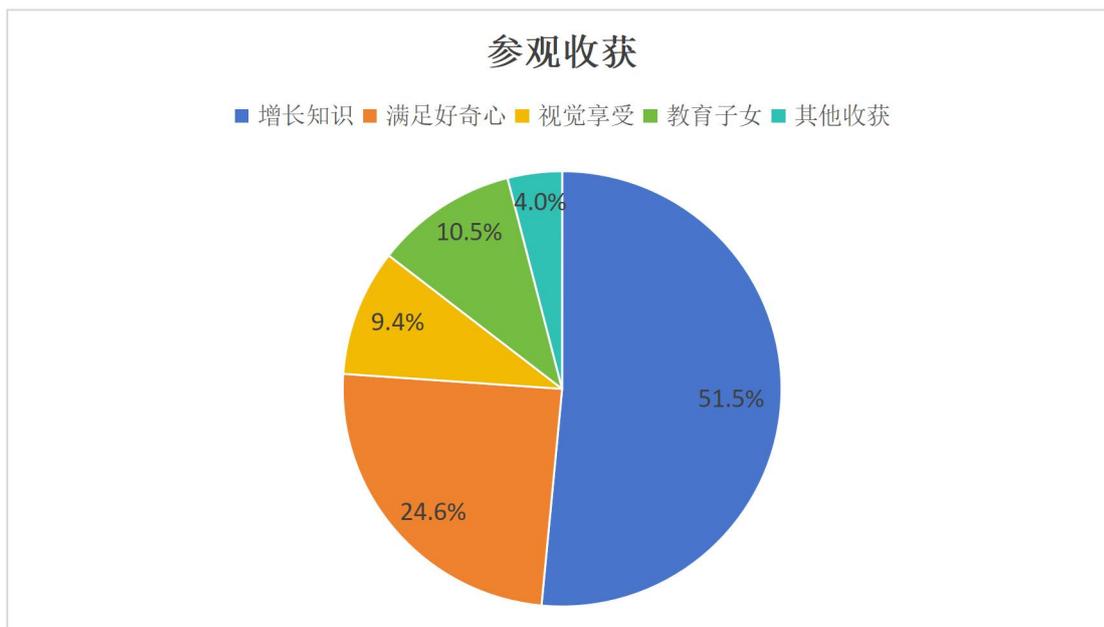
数据显示：关于观众到博物馆参观的目的，六成的观众是为了提升文化艺术修养，两成的观众是为了放松心情，一成的观众是因为带亲友参观，一成的观众是为了教育后代。对于观众最感兴趣的环节，四成的观众对常设展览最感兴趣，一成的观众对临时展览最感兴趣，四成的观众对社会教育活动最感兴趣，一成的观众对知识分享会最感兴趣。对于参观后最大的收获，五成的观众最大的收获是增长知识，二成的观众最大的收获是满足好奇心，一成的观众最大的收获是视觉享受，一成的观众最大的收获是教育子女。对于观众最希望在公共服务区体验到的内容，三成观众希望进行手作体验，二成观众希望进行读书沙龙，三成观众希望进行美玉分享会，二成观众希望体验香道、茶道。具体数据如下：

“来博物馆参观目的”：19.4%的观众因为放松心情；58.3%的观众为了提升文化艺术修养；9.8%的观众是带亲友参观；10.4%的观众为了教育后代；2.1%的观众是为了学术研究。



“最感兴趣的环节”：39.8%的观众对常设展览感兴趣；9.4%的观众对临时展览感兴趣；40.4%的观众对社会教育活动感兴趣；10.4%的观众对知识分享会感兴趣。

“参观最大的收获”：51.5%的观众最大收获是增长知识；24.6%的观众最大收获是满足好奇心；9.4%的观众最大收获是视觉享受；10.5%的观众最大收获是教育子女；4%的观众有其他收获。



“最希望在公共服务区的体验内容”：36.1%的观众希望在公共服务区进行手作体验；17.2%的观众希望在公共服务区进行读书沙龙；26.4%的观众希望在公共服务区进行美玉分享会；20.3%的观众希望在公共服务区体验茶道、香道。

意见建议：

（一）积极开展“请进来、走出去”活动，密切与公众联系

博物馆从文物的保护、陈列、研究发展到为公众提供知识、教育、休闲、娱乐等社会公共服务机构，真正明确了博物馆作为公共服务体系中的角色。博物馆的公共服务不仅仅体现在馆内，很多应采取走出去，请进来的方式，密切与观众联系，与公众建立良好的交流和互动，让公众切身加入到博物馆公共服务事业中。

（二）积极进行馆外教育

为了扩大受教育观众群，组织工作人员深入社区、学校举办各种展览和讲座。举办“博物馆进社区”、“博物馆进校园”系列活动，活动受到居民和学生的热烈欢迎。通过活动，扩大的博物馆的影响力，密切了博物馆与观众的联系，保持了观众群的稳定性，推进的博物馆公共服务意识，促进了博物馆公共服务工作的开展。

（三）博物馆开展休闲娱乐大众活动的必要性

博物馆作为公共文化设施，拥有大量教育资源，这使得博物馆成为全面提高公众科学文化素质教育的重要场所，成为“终身教育”及学生“第二课堂”的重要场所以及休闲、娱乐、观光的好去处。定期组织、举办讲座、沙龙、文化专题、旅游等高雅的文化活动项目，以满足不同层次观众特殊的文化消费需求。使各观众切实想用博物馆为他们特制的精神美餐。通

过这些服务活动，博物馆可以建立全新的社会形象，密切同各阶层观众的联系，同时赢得社会的关注和支持。

（四）加强科学管理，强化内部机制

为了科学有效推进公共文化服务的提升工作，在行政和业务管理上，有目标、规划、计划、总结、会议和检查评估制度，实行民主管理。建立健全工作业务制度，设专人负责。在人员管理方面，转变观念树立竞争意识，强化职业道德，要充分调动全体职工的积极性、凝聚力和向心力。

三、工作开展情况说明

为进一步做好 2023 年无锡信利博物馆观众满意度问卷调查工作，提高问卷调查质量，认真组织，夯实责任，现将问卷调查工作开展情况报告如下。

（一）调查方法

通过线上和线下两种方式进行，线上渠道包括官网、公众号、抖音，线下渠道主要是通过来访观众填写纸质问卷，共计回收有效问卷 2408 份。

（二）调查步骤

整个调查工作分三个进行。

第一阶段：准备阶段。结合无锡信利博物馆实际情况，组成 2023 年信利博物馆问卷调查组，依据职能，调查组分为问卷制作小组、问卷征集小组和结果分析小组。根据 2022 年观众满意度调查问卷情况，由问卷制作小组和结果分析小组共同调整部分问题的问法和选项，同时增设观众对于休息区的看法问题，用问卷星制作线上调查问卷，印制纸质调查问卷。由问卷调查组组长培训问卷征集小组成员，明确调查方法，统一调查标准，确定调查对象。

第二阶段：实施阶段。线上渠道，观众在各个渠道填写问卷后发送至博物馆官方邮箱，问卷征集组成员每周查看邮箱并将有效问卷归档，线上共收集问卷 405 份，有效问卷 390 份；线下渠道，问卷征集组成员对调查对象发放调查问卷，由调查对象独立填写调查问卷，当场收回调查问卷，共发放问卷 2325 份，收回有效问卷 2018 份。

第三阶段：效果评价阶段。结果分析小组成员对调查问卷进行数据统计，涉及 15 个测评项目及 3 项满意度，依据结果分析观众的看展需求及博物馆的未来发展方向。

（三）实施结果

通过此次调查，可以看出观众对博物馆服务（公共服务区、展览内容、参观路线、宣传力度、服务质量）、环境卫生情况和整体情况的满意度均比去年有所上升，满意度问卷调查工作取得了一定的成效，但观众对休息区的满意度还有待进一步提高。明年我馆将继续加大

宣传力度，与各媒体机构进行深度合作。

博物馆的发展历程充满了变革和创新，它不仅是保护和传承人类文化遗产的场所，也是推动文化、艺术和科学进步的推动者。展望未来，我馆将继续发挥重要作用，引领人们探索未知，感受美好。

附件：1.调查数据汇总表

无锡信利博物馆问卷调查组

2023年12月16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	43%
	B. 女	57%
2	您的年龄?	
	A. 18 岁以下	20.1%
	B. 18-40 岁	35.3%
	C. 41-59 岁	29.8%
	D. 60 岁以上	14.8%
3	您的学历?	
	A. 初中及以下	22.3%
	B. 高中/职中/中专	20.7%
	C. 大专	24.5%
	D. 本科	27.8%
	E. 硕士及以上	4.7%
4	您就职于?	
	A. 党政军机关	6%
	B. 事业单位	7.1%
	C. 外企	1.7%
	D. 国内企业	23.6%
	E. 自营业者	4.5%
	F. 学生	48.3%
	G. 农民	2.4%
	H. 退休	6.1%
	I. 其他	0.3%
5	您一年参观无锡信利博物馆的次数?	
	A. 一次	29.8%

	B. 两次	45.7%
	C. 多次参观	24.5%
6	您居住在？	
	A. 无锡市（不含江阴、宜兴）	35.9%
	B. 江阴	5.6%
	C. 宜兴	5.4%
	D. 本省	13.4%
	E. 其他省市	38.3%
	F. 国外	1.4%
7	您更希望的陈列展览主题？	
	A. 书籍、文献	9.7%
	B. 老照片	10.7%
	C. 书画	29.7%
	D. 工艺品	49.1%
	E. 其他	0.8%
8	您通过什么渠道了解信利博物馆的信息？	
	A. 亲友介绍	4.2%
	B. 网络媒体	55.4%
	C. 偶尔经过	8.1%
	D. 传统媒体（如电视、广播、报刊杂志等）	31.5%
	E. 组织参观	0.8%
9	您愿意花多长时间参观信利博物馆？	
	A. 1 小时以内	8.6%
	B. 1-2 小时	46.8%
	C. 2-3 小时	40.9%
	D. 一整天	3.7%
10	您来博物馆参观目的？	
	A. 放松心情	19.4%
	B. 提升文化艺术修养	58.3%

	C. 带亲友参观	9.8%
	D. 教育后代	10.4%
	E. 学术研究	2.1%
11	您希望博物馆以后出现哪种展示方式?	
	A. 实物	19.6%
	B. 模型	9.8%
	C. 视频	20.4%
	D. 虚拟现实 (VR)、增强现实 (AR) 等科技运用	49.8%
	E. 其他	0.4%
12	参观最大的收获是什么?	
	A. 增长知识	51.5%
	B. 满足好奇心	24.6%
	C. 视觉享受	9.4%
	D. 教育子女	10.5%
	E. 其他	4%
13	您对信利博物馆内最感兴趣的部分?	
	A. 常设展览	39.8%
	B. 临时展览	9.4%
	C. 社会教育活动	40.4%
	D. 知识分享会	10.4%
14	您希望在公共服务区体验到什么内容?	
	A. 手作体验	36.1%
	B. 读书沙龙	17.2%
	C. 美玉分享会	26.4%
	D. 茶道、香道	20.3%
15	是否有必要增加展陈的趣味性、互动性、观赏性?	
	A. 非常有必要	12.6%
	B. 比较有必要	10.7%
	C. 一般般	21.4%

	D. 没必要	55.3%
16	您对公共服务区的满意度?	
	A. 非常满意	77.6%
	B. 满意	18.4%
	C. 一般	2.1%
	D. 不太满意	1.3%
	E. 不满意	0.6%
17	您对博物馆展览内容的满意度?	
	A. 非常满意	77.1%
	B. 满意	18.6%
	C. 一般	2.4%
	D. 不太满意	1.3%
	E. 不满意	0.6%
18	您对博物馆参观路线规划的满意度?	
	A. 非常满意	65.1%
	B. 满意	32.5%
	C. 一般	1.2%
	D. 不太满意	0.8%
	E. 不满意	0.4%
19	您对信利博物馆宣传力度的满意度?	
	A. 非常满意	74.4%
	B. 满意	20.2%
	C. 一般	3.4%
	D. 不太满意	1.4%
	E. 不满意	0.6%
20	您对信利博物馆环境卫生的满意度?	
	A. 非常满意	78.6%
	B. 满意	20.1%
	C. 一般	0.8%

	D. 不太满意	0.3%
	E. 不满意	0.2%
21	服务质量（包括参观氛围、讲解服务、安检服务、车辆服务、展厅人员、前台人员、社会活动、会员服务、志愿者服务）满意度评价？	
	A. 非常满意	88.3%
	B. 满意	11.1%
	C. 一般	0.3%
	D. 不太满意	0.2%
	E. 不满意	0.1%
22	您对信利博物馆整体情况的满意度？	
	A. 非常满意	90.3%
	B. 满意	9.3%
	C. 一般	0.2%
	D. 不太满意	0.1%
	E. 不满意	0.1%