

无锡博物院观众满意度调查报告

(2016 年度)

国家统计局无锡调查队

2016. 10

2016 年度无锡博物院观众满意度调查报告

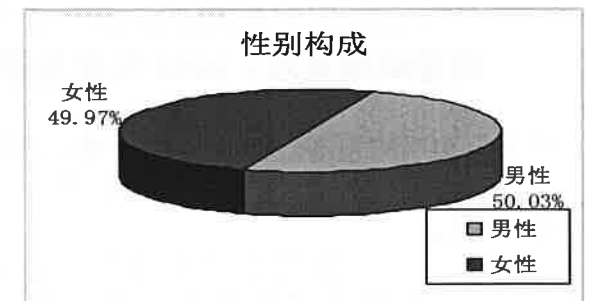
受无锡市文化广电新闻出版局的委托，国家统计局无锡调查队对 2016 年 8 月开展的无锡博物院观众满意度调查进行数据汇总报告。本次所获问卷调查范围为无锡博物院，调查对象均为参观无锡博物院的观众，共收集有效问卷 1509 份，经过数据汇总，现将汇总结果报告如下：

一、调查基本情况

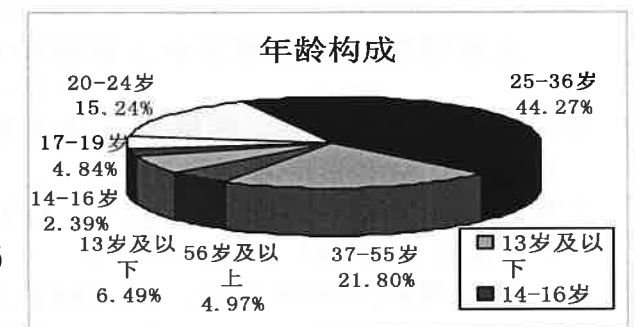
被访者基本情况

在 1509 份调查问卷中：

(1) 性别构成：男性 755 人，占 50.03%；女性 754 人，占 49.97%。



(2) 年龄构成：13 岁及以下 98 人，占 6.49%；14-16 岁 36 人，占 2.39%；17-19 岁 73 人，占 4.84%；20-24 岁 230 人，占 15.24%；25-36 岁 668 人，占 44.27%；37-55 岁 329 人，占 21.80%；56 岁及以上 75 人，占 4.97%。



(3) 职业构成：公务员 63 人，占 4.17%；企事业单位管理人员 213 人，占 14.12%；专业和文教科技人员 157 人，占 10.40%；服务销售人员 126 人，占 8.35%；工人 158 人，占 10.47%；军人 34 人，占 2.25%；农民 12 人，占 0.80%；离退休人员 57 人，占 3.78%；学生 352 人，占 23.33%；其他 321 人，占 21.27%。

(4) 来自哪里：无锡市（不含江阴、宜兴）696 人，占 46.12%；江阴 13 人，占 0.86%；宜兴 4 人，占 0.27%；本省 280 人，占 18.56%；其他省市 515 人，占 34.137%；国外 1 人，占 0.07%。

二、调查内容情况

无锡博物院观众满意度调查共涉及 8 个调查项目和意见建议栏目，分别针对无锡博物院了解途径、参观目的、兴趣题材以及整体服务评价等方面展开调查，1509 份调查问卷中具体数据如下：（详见附件 1）

调查结果显示：2016 年度无锡博物院观众总体满意率为 99.00%，其中 66.40% 的观众表示非常满意；32.60% 的观众表示满意；1.00% 的观众表示一般。

(1) 综合评价较高，进一步加强展览水平。

无锡博物院在环境卫生方面保持着高标准，在服务（引导、讲解、咨询）方面保持高水平，环境卫生满意率高达 99.67%，仅有 0.33% 的观众表示环境一般；服务满意率高达 99.87%，仅有 0.13% 观众表示服务较差。

针对博物院展览方面，78.26% 的观众表示展览主题鲜明、内容翔实；37.57% 的观众表示展览陈列形式新颖；仍有 4.17% 的观众表示展览缺乏地方特色，以及 6.43% 的观众表示展览陈列手段陈旧。数据显示无锡博物院展览整体水平较高，但仍需发挥地方特色，创新陈列手段，不断强化展览水平，进一步提高观众满意度。

(2) 发挥宣传与展览特色，吸引观众二次参观

随着物联网的深入运用，无锡博物院加强网络宣传，并取得较好成绩，其中有 34.00% 的观众通过物联网获悉无锡博物院，其次分别为 31.74% 的

观众通过其他方式获悉；28.56% 的观众通过亲友介绍获悉；8.61% 的观众通过媒体获悉；4.84% 的观众通过有关书籍获悉；2.25% 的观众通过旅行社介绍获悉。随着互联网的深入运用，今后也将不断推进“互联网+宣传”模式，进一步拓展无锡博物院知名度。

无锡博物院展览题材方面，73.76% 的观众表示最喜欢文史展览；36.98% 的观众表示最喜欢科技展区；17.89% 的观众喜欢专题临展；14.45% 的观众表示最喜欢特效影院。根据观众喜好，无锡博物院应重点发挥各大展览题材特色，吸引观众眼球，不断提高无锡博物院展览口碑，吸引观众二次观院。

此次抽样调查，31.81% 的观众为二次参观；68.19% 的观众为首次参观，参照博物院获悉途径中有 28.56% 的观众通过亲友介绍获悉可知，形成良好的口碑，会大大增加二次观院的机率。

(3) 做好观众引导，提高服务质量。

48.77% 的观众是慕名而来参观；25.98% 的观众陪同参观；15.44% 的观众因其他目的参观；5.37% 的观众是单位组织参观；4.44% 的观众是旅行社组织参观。针对首次参观游客，尤其是大批慕名而来的游客以及单位组织游客，博物院要做好观众的引导工作，有特色的介绍各大展区及各大展品，让观众体会更好的服务，进一步提高观众满意度。

三、情况反映(问卷意见建议部分)

在 1509 份问卷中，共收集有效意见建议 25 条，具体如下：

(1) 增加展览题材。

(2) 增加互动节目，更新老旧设施（如照明设施）。

- (3) 添置 APP 在线讲解功能。
- (4) 科技馆陈旧，需加强科技馆展览特色。
- (5) 设施损坏严重，定时维护更新设备。
- (6) 各大展区不互通，参观不便捷。
- (7) 增加文史展览展品。
- (8) 配备讲解员，辅助游客参观。
- (9) 完善导览系统，细化导视图。
- (10) 多举办活动及讲座。
- (11) 加强大厅空气置换。
- (12) 增设互动项目，部分互动项目处无人指导。
- (13) 楼上志愿者偏少，且分布不均匀。
- (14) 添置哺乳室。
- (15) 可多设置休息区。
- (16) 加强对数字信息完善。
- (17) 扩大宣传力度。
- (18) 添置游览宣传小册子。
- (19) 夹层无标志，需增加指示牌。
- (20) 希望提早开放时间。
- (21) 增设电子介绍产品。
- (22) 希望增加其他地区的人文文化展览，开放免费电影。
- (23) 科技馆提供少年儿童活动。
- (24) 导向系统比较乱，展厅内游客互动内容较少。

- (25) 希望有讲解员介绍相关展区以及推荐参观路线。



附件 1

调查内容详细数据表

序号	调查内容	内容选项	百分比
1	1、您是通过何种途径知悉无锡博物院的？（限选三项）	1509	
	①互联网	513	34.00%
	②亲友介绍	431	28.56%
	③有关书籍	73	4.84%
	④媒体	130	8.61%
	⑤旅行社介绍	34	2.25%
	⑥其他	328	21.74%
2	2、您是第一次参观无锡博物院吗？	1509	
	①是	1029	68.19%
	②否	480	31.81%
3	3、您此行参观无锡博物院是：	1509	
	①慕名而来	736	48.77%
	②陪同参观	392	25.98%
	③旅行社组织	67	4.44%
	④单位组织	81	5.37%
	⑤其他	233	15.44%
4	4、您最喜欢无锡博物院的哪一部分（限选三项）	2159	
	①文史展览	1113	73.76%
	②科技展区	558	36.98%
	③专题临展	270	17.89%
	④特色影院	218	14.45%
5	5、您对无锡博物院举办的展览怎么评价？（限选三项）	1908	
	①主题鲜明、内容翔实	1181	78.26%
	②陈列形式新颖	567	37.57%
	③缺乏地方特色	63	4.17%
	④陈列手段陈旧	97	6.43%

6	6、您对无锡博物院的服务（引导、解答、咨询）怎么评价？	1509	
	①服务热情	1390	92.11%
	②服务一般	117	7.75%
	③服务较差	2	0.13%
7	7、您认为无锡博物院的环境卫生怎么样？	1509	
	①好	1179	78.13%
	②较好	325	21.54%
	③一般	5	0.33%
	④较差	0	
8	8、您对无锡博物院的总体评价怎么样？	1509	
	①非常满意	1002	66.40%
	②满意	492	32.60%
	③一般	15	1.00%
	④不满意	0	