

2023 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

2023. 11

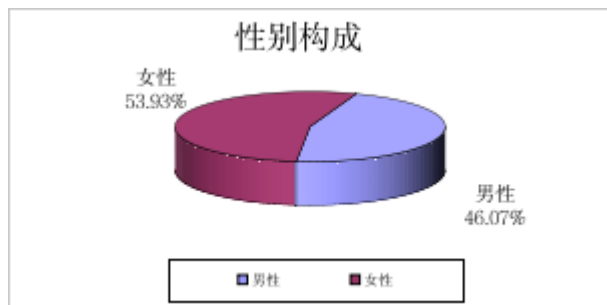
2023 年无锡博物院公众满意度调查报告

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：

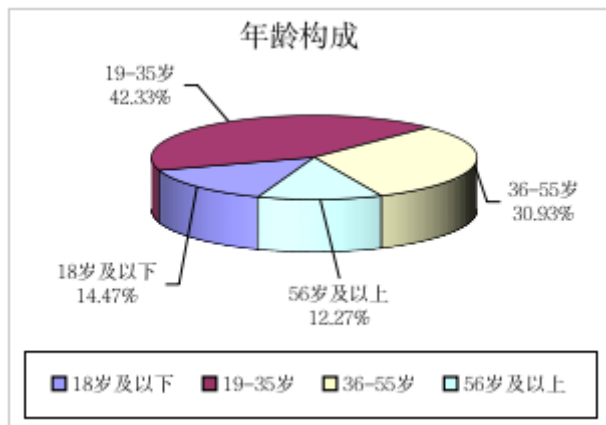
一、调查基本概况

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 691 人，占 46.07%；女性 809 人，占 53.93%。



（二）年龄构成：18 岁及以下 217 人，占 14.47%；19-35 岁 635 人，占 42.33%；36-55 岁 464 人，占 30.93%；56 岁及以上 184 人，占 12.27%。



（三）职业分布：公务员 77 人，占 5.13%；企事业管理

人员 243 人，占 16.20%；专业/文教科技人员 168 人，占 11.20%；服务销售人员 81 人，占 5.40%；工人 127 人，占 8.47%；农民 14 人，占 0.93%；离退休人员 145 人，占 9.67%；学生 437 人，占 29.13%；其他 208 人，占 13.87%。

（四）文化程度：初中及以下 155 人，占 10.33%；高中/职高/技校 242 人，占 16.13%；大专 436 人，占 29.07%；本科 557 人，占 37.13%；硕士及以上 110 人，占 7.33%。

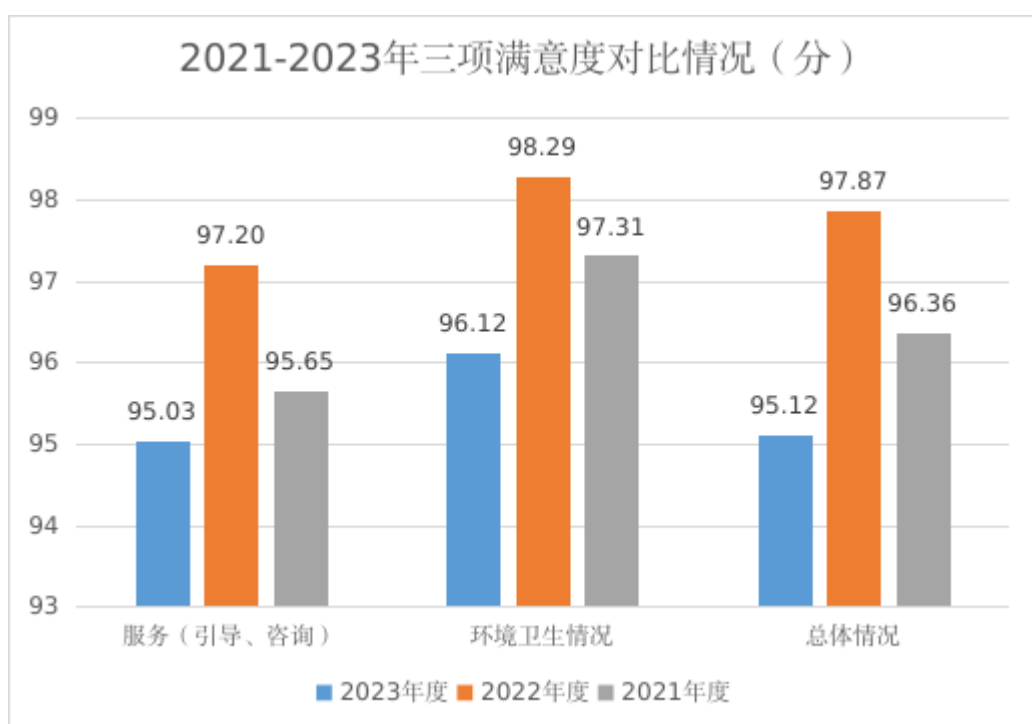
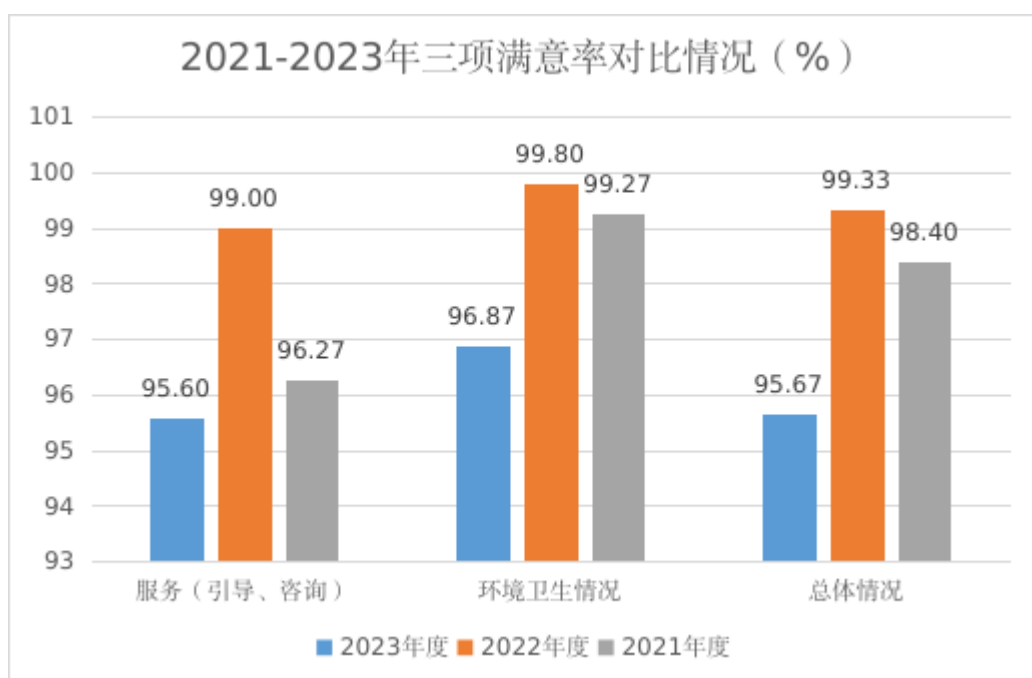
（五）所在地区：无锡市（不含江阴、宜兴）662 人，占 44.13%；江阴宜兴 93 人，占 6.20%；本省 361 人，占 24.07%；其他省市 380 人，占 25.33%；国外 4 人，占 0.27%。

二、调查内容情况

2023 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（%）			满意度（分）		
	2023 年	2022 年	2021 年	2023 年	2022 年	2021 年
服务（引导、咨询）	95.60	99.00	96.27	95.03	97.20	95.65
环境卫生情况	96.87	99.80	99.27	96.12	98.29	97.31
总体情况	95.67	99.33	98.40	95.12	97.87	96.36



（二）13个调查项目：本次调查对象中，59.60%的观众为第一次参观无锡博物院，40.40%的观众非首次参观。具体情况如下：

1、新媒体宣传成主流。

数据显示：无锡博物院紧跟信息化时代步伐，在宣传上形成了以“新媒体为主，传统媒体为辅”的宣传模式，并取得较好的宣传成效。五成以上观众通过互联网知悉无锡博物院，其中微信、微博等形式占比较高，而传统媒体如电视、广播、报纸、媒体等也在宣传中发挥了一定作用。具体数据如下：

“博物院知悉途径”：51.87%的观众通过互联网；28.00%的观众通过亲友介绍；25.93%的观众通过其他途径；23.40%的观众通过媒体；7.27%的观众通过有关书籍；4.60%的观众通过旅行社介绍。

“展览信息知悉途径”：52.40%的观众通过微信；26.73%的观众通过其他途径；25.93%的观众通过微博；25.40%的观众通过朋友推荐；7.80%的观众通过电视；5.73%的观众通过腾讯QQ群；5.33%的观众通过报纸；4.67%的观众通过广播。

2、兴趣推动公众参观。

数据显示：兴趣爱好是参观的主要原由，推动公众参观无锡博物院，并附带休闲旅游、学习研究或子女教育等目的，同时，观众兴趣爱好较为广泛性，主要感兴趣或喜欢历史、科技和专题式三大展区或题材。具体数据如下：

“为什么前来参观无锡博物院的展览”：52.27%的观众因为兴趣爱好；45.40%的观众因为休闲旅游；37.00%的观众

因为学习研究；21.13%的观众因为教育子女；11.53%的观众因为社会宣传影响；5.33%的观众因为其他原因。

“最感兴趣的展览题材”：77.40%的观众最感兴趣的展览题材是历史文化；36.60%的观众选择民俗；36.07%的观众选择艺术；34.33%的观众选择人物；22.60%的观众选择科技；1.80%的观众选择其他展览题材。

“最喜欢的部分”：80.80%的观众最喜欢文史展览；42.20%的观众最喜欢科技展区；29.47%的观众最喜欢专题临展；19.67%的观众最喜欢特效影院；3.80%的观众最喜欢其他方面。

3、提升文化服务品质。

数据显示：要加强文化服务及引导作用，提升服务的主导作用，提高观众观院的获得感和幸福感。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。具体数据如下：

“加强公共文化服务方面”：62.13%的观众希望加强文化艺术演出、展览；45.40%的观众希望加强文化培训、普及活动；29.13%的观众希望加强中小学生的暑期拓展活动；28.27%的观众希望加强社会民众可参与的开放讲座；19.00%的观众希望加强流动性的文化服务设施；12.73%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”：62.47%的观众

希望加强提高市民文化素养和个人精神文化生活；52.47%的观众希望加强普及文化知识，拓展个人爱好；48.87%的观众希望加强社会核心价值体系建设；39.47%的观众希望加强市民文化整体实力和竞争力；13.73%的观众希望加强引导市民多使用公共文化服务设施。

“参观后最大收获”：77.47%的观众最大收获是增长知识；50.93%的观众最大收获是满足好奇心；38.80%的观众最大收获是视觉享受；24.60%的观众最大收获是教育子女。

4、服务增质提高评价。

数据显示：通过提升无锡博物院服务水平，提高公众对博物院的整体评价，包括公共服务、展览水平、讲解员能力水平等。目前八成以上观众认为展览主题鲜明、内容翔实；近七成观众表示讲解员服务态度很好；同时公众也对“重要的公共服务”提出期许。具体数据如下：

“举办的展览评价”：80.53%的观众认为主题鲜明、内容翔实；48.07%的观众认为陈列形式新颖；17.67%的观众认为展出水平不高，人气不够；14.80%的观众认为陈列手段陈旧；12.67%的观众认为缺乏地方特色。

“讲解员评价”：69.07%的观众认为服务态度很好；51.60%的观众认为非常专业；27.80%的观众认为讲解很精彩；4.40%的观众认为讲的一般；3.27%的观众认为背景知识不够；1.60%的观众认为有些许错误。

“重要的公共服务”：62.13%的观众认为是引进的特别展览；43.20%的观众认为是种类丰富的纪念品和书籍；33.73%的观众认为是讲解员；33.47%的观众认为是免费索取的资料；25.13%的观众认为是信息的丰富博物网站/微博/微信公众号；18.07%的观众认为是娱乐的休息的空间。

“参观路线选择因素”：50.33%的观众进入馆内依次参观；42.20%的观众根据自己的兴趣；4.93%的观众根据导游和讲解员的引导；1.33%的观众去人多的地方；1.20%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48条，具体如下：

- 1、科技馆开放时间不确定，希望长期开放。
- 2、展品内容较少；缺乏明确的指引。
- 3、多增加历史文化类展示和对于无锡地方的发展历程方面的讲解。
- 4、展厅灯光设计、展柜设计需要提高，各展厅间的联动还需提高，在没有指引的情况下，动线不大通畅，展品集合的文化来源讲解比较少，比如服装文化可以着重介绍一下，展柜玻璃需要经常清洁。
- 5、展厅灯光需要加强，展馆昏暗，没有讲解，展品陈列方式一般，没有详细注释，多样性差，大量文物没有展出，

参观路线混乱没有引导，各展厅间主题跳跃，连续性不高。

6、可增加文创产品的种类，如无锡泥人、紫砂壶制作等。

7、展馆内设施过于陈旧，希望多增加 4D 电影类项目。

8、希望多引进先进的展览，加强相关资料挖掘，形成特色，打响品牌，充分利用好平台，展现新时代无锡现代化建设的新成就，充分宣传无锡，展示新时代现代化无锡。

9、建议增加文创类纪念品商店，并设计有无锡特色的文创产品；增加儿童学生培训活动；增加有互动性的科技环节；每层楼加彩章集邮；加大抖音宣传；增加卖水、饮料等自助购买柜设施等。

10、馆内展品数量较少且多年变化不大，展品较陈旧，希望可以改进。

11、希望有更多能吸引年轻人的东西，或者将原文化转换年轻人喜爱的形式。

12、建议可在馆内举行一些文化演出，丰富文化活动。

13、建议馆内多设置观展指引牌，方便游客进行深入参观。

14、馆内指示牌不清晰，电梯运行很费力，空间布局利用不好，纪念品不足，建议可设一些打卡盖章留念区域。

15、关于无锡是丝路蚕丝生产起源地，无论文字介绍、图文介绍，都过于简单和匮乏，不能让人一目了然地了解无

锡的这段辉煌历史，有一点遗憾。

16、建议多组织关于无锡的红色记忆、工商业发展以及科技文化方面专场参观，让更多的学生、企业人员多进行参观游学，将无锡的这种文化、科技以及革命精神传承、发扬。

17、场馆体验好，交互体验优秀，建议加强宣传，吸引更多游客，休息区电源未通电，建议适当提供充电宝或应急电源。

18、建议可以增加一些公益讲座；希望泥塑工作坊可以让游客参与制作。

19、可多设一些文化体验等活动，如拓展活动之类。

20、建议可以将博物院的展示沙盘放在大堂上，一进门有点不知从哪开始观展。

21、建议馆内可以经常举办一些历史知识的讲座。

22、希望多点文物、多点展览、多开放场地，并配备讲解人员，可以向苏州博物馆学习。

23、建议引入一些新媒体展览，展品可以再丰富一些。

24、文物陈列方式可改进，对双面各有特点的文物，可在下方设镜面，便于观众了解。

25、建议展馆内加设文创购买区；自媒体上可结合社会热点等进行造势的宣传（曾看见小红书上有关帖子与无锡博物院相关，但相比其他地方而言较少）。

26、进入博物院后，未看到较明显的参观导示，参观时

略茫然，希望这一方面可以改进。

27、建议可添加点文化演出，增加一些文娱活动体验。

28、建议尽快添加完善 3D 馆，增加科技项目，看齐大运河博物馆。

29、博物院应有历史展、古物展品介绍，目前就是书画展，感觉博物院的命名和展品不匹配，文不对题，希望改进！

30、无障碍卫生间有待升级，希望科技馆进行升级后尽早开放。

31、建议多展出镇馆之宝，以吸引观众对历史知识方面的关注。

32、建议多办一些画展的讲座，邀请画家、专家来讲课，提高无锡市博物院的知名度，可以让无锡博物院走向全国。

33、馆藏精品要增加出展机会（大英《女史箴图》每年展出；日本《五马图》连续两年展出）；利用公共交通工具，公交车或地铁，加大特展的宣传力度。用变化带动知名度及经济发展；目前展厅很大，展览太少。

34、馆内参观路线上可以加强引导指示牌设置，如电梯、扶梯旁可设楼层具体展馆分布；个人艺术展宣传展示不够显眼；微信公众号可设置扫码路线引导；每个展馆提供电子讲解；文创类产品设置展示柜。

35、目前馆内讲解较少，建议多开放一些展馆。

36、互动设施灵敏度不够，操作困难，部分设备需修缮。

37、馆内无明确标识指出各层展品陈列，无法知道分区对应内容，无明确标识指引。

38、希望可以再次做大做强，走向世界。

39、希望展览更多更好的艺术展品、文化展品。

40、希望有更多的展品或展厅能展览或开放；建议场馆内可设置一些餐饮区域方便吃饭。

41、建议可以多举办一些汉服展，多宣传汉服文化。

42、希望东区早点开放。

43、建议适当增加引导人员；提供免费茶水，增加休息停留设施；多多举办特色展，丰富展览内容。

44、地下车库标志不明显；陶瓷馆可以再大一些。

45、文化内涵不错，但灯光昏暗看得不够持久。

46、建议多开发盖章集章项目，这一项目目前很受年轻人喜欢；希望可以开发文创中心商店，多多开发文创产品。

47、文创产品设计和开发要跟得上时代的节奏。

48、室内影片不太清晰，建议改进；馆内多增加一些休息场所。

附件：调查数据汇总表

国家统计局无锡调查队

2023年11月24日

附件：

调查数据汇总表

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	894	35.73
	②否	606	64.27
2	B2、您是通过何种途径知悉无锡博物院的？（限选三项）	2116	
	①互联网	778	51.87
	②亲友介绍	420	28.00
	③有关书籍	109	7.27
	④媒体	351	23.40
	⑤旅行社介绍	69	4.60
	⑥其他	389	25.93
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）	2310	
	①微博	389	25.93
	②微信	786	52.40
	③腾讯QQ群	86	5.73
	④电视	117	7.80
	⑤广播	70	4.67
	⑥报纸	80	5.33
	⑦朋友推荐	381	25.40
	⑧其他	401	26.73
4	B4、您为什么会来参观无锡博物院的展览？（限选三项）	2590	
	①兴趣爱好	784	52.27
	②休闲旅游	681	45.40
	③学习研究	555	37.00
	④教育子女	317	21.13
	⑤社会宣传影响	173	11.53
	⑥其他	80	5.33

序号	调查内容	数量 (人次)	百分比 (%)
5	B5、您最感兴趣的展览题材是什么？（限选三项）	3132	
	①历史文化	1161	77.40
	②人物	515	34.33
	③民俗	549	36.60
	④艺术	541	36.07
	⑤科技	339	22.60
	⑥其他	27	1.80
6	B6、您希望无锡博物院加强哪些公共文化服务？（限选三项）	2950	
	①文化艺术演出、展览	932	62.13
	②文化培训、普及活动	681	45.40
	③中小学生的暑期拓展活动	437	29.13
	④社会民众可参与的开放讲座	424	28.27
	⑤流动性的文化服务设施	285	19.00
	⑥咨询台、购物处、户外空间、储物处等	191	12.73
7	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）	3255	
	①加强社会核心价值体系建设	733	48.87
	②增强市民文化整体实力和竞争力	592	39.47
	③提高市民文化素养和个人精神文化生活	937	62.47
	④普及文化知识，拓展个人爱好	787	52.47
	⑤引导市民多使用公共文化服务设施	206	13.73
8	B8、请您对无锡博物院举办的展览进行评价。（限选三项）	2606	
	①主题鲜明、内容翔实	1208	80.53
	②陈列形式新颖	721	48.07
	③缺乏地方特色	190	12.67
	④陈列手段陈旧	222	14.80
	⑤展出水平不高，人气不够	265	17.67
9	B9、您在参观过程中，引领您参观路线的主要因素是什么？	1500	
	①进入馆内依次参观	755	50.33
	②自己的兴趣	633	42.20
	③导游和讲解员的引导	74	4.93

序号	调查内容	数量 (人次)	百分比 (%)
	④去人多的地方	20	1.33
	⑤去人少的地方	18	1.20
10	B10、您最喜欢无锡博物院的哪部分？（限选三项）	2639	
	①文史展览	1212	80.80
	②科技展区	633	42.20
	③专题临展	442	29.47
	④特效影院	295	19.67
	⑤其他	57	3.80
11	B11、请您对无锡博物院的讲解员进行评价？（限选三项）	2366	
	①非常专业	774	51.60
	②服务态度很好	1036	69.07
	③讲解很精彩	417	27.80
	④有些许错误	24	1.60
	⑤背景知识不够	49	3.27
	⑥讲的一般	66	4.40
12	B12、对于以下的公众服务，哪些对您非常重要？（限选三项）	3236	
	①引进的特别展览	932	62.13
	②讲解员	506	33.73
	③免费索取的资料	502	33.47
	④种类丰富的纪念品和书籍	648	43.20
	⑤信息的丰富博物网站/微博/微信公众号	377	25.13
	⑥娱乐的休息的空间	271	18.07
13	B13、您参观完此次展览最大的收获有哪些？（限选三项）	2950	
	①满足好奇心	764	50.93
	②增长知识	1162	77.47
	③教育子女	369	24.60
	④视觉享受	582	38.80
	⑤其他	73	4.87
14	B14、您对无锡博物院的服务（引导、咨询）满意吗？	1500	
	①满意	1159	79.27

序号	调查内容	数量 (人次)	百分比 (%)
	②较满意	245	16.33
	③一般	92	4.13
	④不太满意	1	0.07
	⑤不满意	0	0.00
	⑥不了解	3	0.20
	B15、您对无锡博物院的环境卫生情况满意吗？	1500	
	①满意	1256	83.73
	②较满意	197	13.13
	③一般	47	3.13
	④不太满意	0	0.00
	⑤不满意	0	0.00
	⑥不了解	0	0.00
	B16、您对无锡博物院的总体情况满意吗？	1500	
	①满意	1194	79.93
	②较满意	236	15.73
	③一般	65	4.33
	④不太满意	5	0.00
	⑤不满意	0	0.00
	⑥不了解	0	0.00