

2024 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

2025. 1

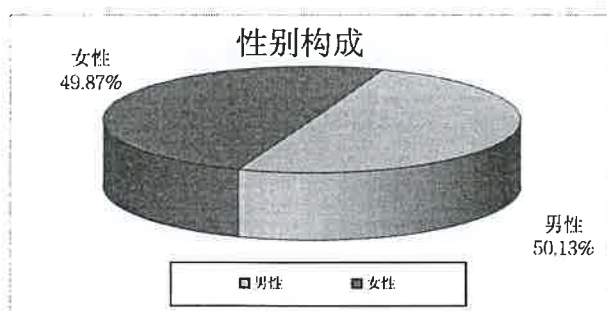
2024 年无锡博物院公众满意度调查报告

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：

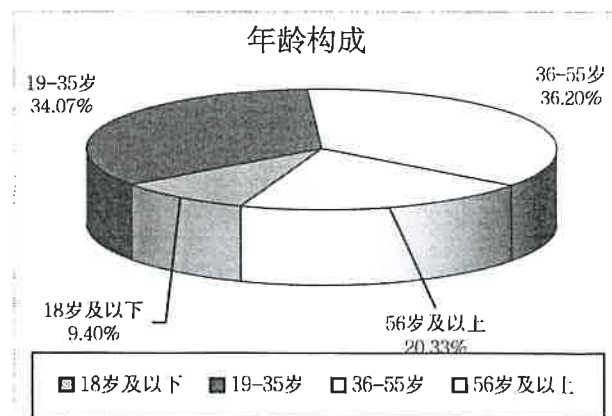
一、调查基本概况

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 752 人，占 50.13%；女性 748 人，占 49.87%。



（二）年龄构成：18 岁及以下 141 人，占 9.40%；19-35 岁 511 人，占 34.07%；36-55 岁 543 人，占 36.20%；56 岁及以上 305 人，占 20.33%。



（三）职业分布：公务员 47 人，占 3.13%；企事业管理人员 279 人，占 18.60%；专业/文教科人员 225 人，占 15.00%；服务销售人员 120 人，占 8.00%；工人 154 人，占 10.27%；军人 7 人，占 0.47%；农民 6 人，占 0.40%；离退休人员 260 人，占 17.33%；学生 218 人，占 14.53%；其他 184 人，占 12.27%。

（四）文化程度：初中及以下 204 人，占 13.60%；高中/职高/技校 294 人，占 19.60%；大专 303 人，占 20.20%；本科 592 人，占 39.47%；硕士及以上 107 人，占 7.13%。

（五）所在地区：无锡市（不含江阴、宜兴）758 人，占 50.53%；江阴宜兴 78 人，占 5.20%；本省 270 人，占 18.00%；其他省市 392 人，占 26.13%；国外 2 人，占 0.13%。

二、调查内容情况

2024 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：

2024 年观众对无锡博物院总体情况满意率为 97.20%，环境卫生情况满意率为 98.67%，对服务（引导、咨询）情况

满意率为 96.33%；从满意度看，观众对无锡博物院总体情况满意得分为 95.30 分，环境卫生情况满意度为 96.91 分；服务（引导、咨询）情况满意度为 95.09 分。

（二）13 个调查项目：本次调查对象中，48.33%的观众为第一次参观无锡博物院，51.67%的观众非首次参观。具体情况如下：

1. 新媒体引领宣传新风尚。

数据显示：无锡博物院紧跟信息化潮流，其宣传方式转变为以新媒体为核心，传统媒体为辅助的模式，并取得了显著成效。超过 50%的访客通过互联网渠道获知无锡博物院信息，其中微信、微博等新媒体平台尤为突出，而传统媒体如电视、广播、报纸、媒体等也在宣传过程发挥了一定辅助作用。具体数据如下：

“博物院知悉途径”：49.73%的观众通过互联网；34.07%的观众通过亲友介绍；25.80%的观众通过媒体；20.73%的观众通过其他途径；10.87%的观众通过有关书籍；5.07%的观众通过旅行社介绍。

“展览信息知悉途径”：51.60%的观众通过微信；26.73%的观众通过朋友推荐；23.53%的观众通过微博；22.73%的观众通过其他途径；15.67%的观众通过电视；8.40%的观众通过广播；8.00%的观众通过报纸；5.70%的观众通过腾讯 QQ 群。

2. 公众参观受兴趣驱使显著。

数据显示：兴趣爱好成为了驱动大众前往无锡博物院参观的主要因素，同时伴随着休闲旅游、学习研究或子女教育等多重目的。观众的兴趣范围广泛，其中历史、艺术和专题式展览成为了他们最为喜爱或感兴趣的三大展区或题材。具体数据如下：

“为什么前来参观无锡博物院的展览”：60.80%的观众因为兴趣爱好；50.27%的观众因为休闲旅游；31.27%的观众因为学习研究；22.13%的观众因为教育子女；8.40%的观众因为社会宣传影响；4.67%的观众因为其他原因。

“最感兴趣的展览题材”：79.73%的观众最感兴趣的展览题材是历史文化；40.67%的观众选择艺术；39.47%的观众选择人物；36.40%的观众选择民俗；19.20%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”：82.93%的观众最喜欢文史展览；49.67%的观众最喜欢专题临展；19.40%的观众最喜欢特效影院；1.87%的观众最喜欢其他方面。

3. 文化服务品质提升至关重要。

数据显示：强化文化服务的效能及其导向作用，对于提升观众在参观无锡博物院过程中的满足感和幸福感至关重要。观众普遍期望无锡博物院能在增强公共文化服务及发挥其在该领域的引领作用方面做出更大努力。具体数据如下：

“加强公共文化服务方面”：67.60%的观众希望加强文化艺术演出、展览；47.67%的观众希望加强文化培训、普及活动；30.60%的观众希望加强中小学生的暑期拓展活动；28.33%的观众希望加强社会民众可参与的开放讲座；21.60%的观众希望加强流动性的文化服务设施；9.60%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”：61.47%的观众希望加强提高市民文化素养和个人精神文化生活；55.47%的观众希望加强普及文化知识，拓展个人爱好；49.60%的观众希望加强社会核心价值体系建设；46.87%的观众希望加强市民文化整体实力和竞争力；12.20%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”：82.67%的观众最大收获是增长知识；51.93%的观众最大收获是满足好奇心；35.20%的观众最大收获是视觉享受；27.20%的观众最大收获是教育子女。

4. 服务质量的提升带动评价上扬。

数据显示：无锡博物院通过优化其服务水平，显著提高了公众对该博物院的整体评价，涵盖公共服务、展览质量以及讲解员的专业能力等多个方面。当前，超过八成的观众认为展览主题明确且内容丰富；接近七成的观众对讲解员的服务态度给予了高度评价；同时公众也对“重要的公共服务”表达进一步的期待。具体数据如下：

“举办的展览评价”：82.33%的观众认为主题鲜明、内容翔实；46.67%的观众认为陈列形式新颖；18.13%的观众认为展出水平不高，人气不够；12.80%的观众认为缺乏地方特色；11.67%的观众认为陈列手段陈旧。

“讲解员评价”：72.67%的观众认为服务态度很好；53.07%的观众认为非常专业；26.13%的观众认为讲解很精彩；4.33%的观众认为讲的一般；2.60%的观众认为背景知识不够；0.60%的观众认为有些许错误。

“重要的公共服务”：66.80%的观众认为是引进的特别展览；40.60%的观众认为是种类丰富的纪念品和书籍；29.33%的观众认为是讲解员；35.07%的观众认为是免费索取的资料；30.33%的观众认为是信息的丰富博物网站/微博/微信公众号；12.87%的观众认为是娱乐的休息的空间。

“参观路线选择因素”：47.20%的观众进入馆内依次参观；46.93%的观众根据自己的兴趣；3.80%的观众根据导游和讲解员的引导；1.07%的观众去人少的地方；1.00%的观众去人多的地方。

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14条，具体如下：

1. 建议院馆可以开中央空调，冬天看展对参观者太冷，无法仔细观赏每一件产品。AI讲解很新颖，推荐使用。建议

展馆加强网络宣传，展馆内容丰富，科技感十足，值得推广。

2. 建议开展一些与外省市博物馆的互展互动活动，尤其是具有地域特性的文物展示。

3. 希望增加一些专业性强的特展，馆内可以提前预告讲座内容提升观众体验感。

4. 展馆内设施过于陈旧；展品不多，人气不足，灯光太暗；整体引导缺失，部分馆未开放，只有走到才看到。

5. 加强历史文物的展出，加强科技知识的普及，文化活动应多举办；讲解应增加背景历史，速度稍微放缓。

6. 博物馆内馆藏精品应经常对市民开放。这次与江苏其他城市联展的林散之等书展很好。据了解，无锡展出林散之作品似第一次。傅抱石展馆，其作品太少，就一幅，令人怅然。或可请无锡本地藏家，拿出自己的林散之和傅抱石藏品一并展出，这更好。

7. 建议加强在抖音、快手等自媒体方面的宣传；多开展些互动活动；建议增加文创类产品，自动售卖纪念币等。

8. 有的展厅灯光略昏暗，各区各楼层建议摆放较醒目的展厅介绍指示牌，建议增加陈设展品。

9. 参观路线不明了，展品缺展，参观后对无锡文化历史认识不全面。抗战史历史走向不明确，历史人物介绍太多，应以历史走向为主，在这条线上涌现出的历史人物随之介绍即好。

10. 展出种类太少，希望可以适当增加种类频次；展陈方式过于老套，跟观众的互动性不足；宣传力度不够，人流量太少；西区 2 楼大元处士等常设展览，文物展出数量不够。

11. 邮票展灯光太暗了，展品太远，肉眼看不清小的邮票；文创台略为简陋，希望与时俱进。

12. 希望能引进更专业更有深度的展览，展示艺术和历史不仅限于无锡，以无锡为点拓展到全国艺术历史的面。也希望增加无锡及江浙地区特色的古法手工和古历史的儿童手工，知识宣导主题课程名额太少，举办场次太少，希望增加。

13. 缺乏能引起非专业人士，如游客等特别感兴趣的展览、展品及特色文创产品，对新时代倾向于打卡拍照的年轻人缺乏吸引力，在现代媒体中很难引起较好的宣传效果。

14. 希望优化展馆门前的交通信号灯，目前没有交通信号灯；希望提供热水或增加饮水水机指示牌；提高博物院室内温度。

附件：调查数据汇总表

国家统计局无锡调查队

2025 年 1 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	725	48.33
	②否	775	51.67
2	B2、您是通过何种途径知悉无锡博物院的? (限选三项)	2194	
	①互联网	746	49.73
	②亲友介绍	511	34.07
	③有关书籍	163	10.87
	④媒体	387	25.80
	⑤旅行社介绍	76	5.07
	⑥其他	311	20.73
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)	2426	
	①微博	353	23.53
	②微信	774	51.60
	③腾讯 QQ 群	76	5.07
	④电视	235	15.67
	⑤广播	126	8.40
	⑥报纸	120	8.00
	⑦朋友推荐	401	26.73
	⑧其他	341	22.73
4	B4、您为什么会来参观无锡博物院的展览? (限选三项)	2663	
	①兴趣爱好	912	60.80
	②休闲旅游	754	50.27
	③学习研究	469	31.27
	④教育子女	332	22.13
	⑤社会宣传影响	126	8.40
	⑥其他	70	4.67

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）	3265	
	①历史文化	1196	79.73
	②人物	592	39.47
	③民俗	546	36.40
	④艺术	610	40.67
	⑤科技	288	19.20
	⑥其他	33	2.20
6	B6、您希望无锡博物院加强哪些公共文化服务？（限选三项）	3081	
	①文化艺术演出、展览	1014	67.60
	②文化培训、普及活动	715	47.67
	③中小学生的暑期拓展活动	459	30.60
	④社会民众可参与的开放讲座	425	28.33
	⑤流动性的文化服务设施	324	21.60
	⑥咨询台、购物处、户外空间、储物处等	144	9.60
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）	3384	
	①加强社会核心价值体系建设	744	49.60
	②增强市民文化整体实力和竞争力	703	46.87
	③提高市民文化素养和个人精神文化生活	922	61.47
	④普及文化知识，拓展个人爱好	832	55.47
	⑤引导市民多使用公共文化服务设施	183	12.20
8	B8、请您对无锡博物院举办的展览进行评价。（限选三项）	2574	
	①主题鲜明、内容翔实	1235	82.33
	②陈列形式新颖	700	46.67
	③缺乏地方特色	192	12.80
	④陈列手段陈旧	175	11.67
	⑤展出水平不高，人气不够	272	18.13
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	708	47.20
	②自己的兴趣	704	46.93

序号	调查内容	数量 (人次)	百分比 (%)
	③导游和讲解员的引导	57	3.80
	④去人多的地方	15	1.00
	⑤去人少的地方	16	1.07
10	B10、您最喜欢无锡博物院的哪部分? (限选三项)	2308	
	①文史展览	1244	82.93
	②专题临展	745	49.67
	③特效影院	291	19.40
	④其他	28	1.87
11	B11、请您对无锡博物院的讲解员进行评价? (限选三项)	2391	
	①非常专业	796	53.07
	②服务态度很好	1090	72.67
	③讲解很精彩	392	26.13
	④有些许错误	9	0.60
	⑤背景知识不够	39	2.60
	⑥讲的一般	65	4.33
12	B12、对于以下的公众服务, 哪些对您非常重要? (限选三项)	3225	
	①引进的特别展览	1002	66.80
	②讲解员	440	29.33
	③免费索取的资料	526	35.07
	④种类丰富的纪念品和书籍	609	40.60
	⑤信息的丰富博物网站/微博/微信公众号	455	30.33
	⑥娱乐的休息的空间	193	12.87
13	B13、您参观完此次展览最大的收获有哪些? (限选三项)	3011	
	①满足好奇心	779	51.93
	②增长知识	1240	82.67
	③教育子女	408	27.20
	④视觉享受	528	35.20
	⑤其他	56	3.73

序号	调查内容	数量 (人次)	百分比 (%)
14	B14、您对无锡博物院的服务（引导、咨询）满意吗？	1500	
	①满意	1191	79.40
	②较满意	254	16.93
	③一般	46	3.07
	④不太满意	2	0.13
	⑤不满意	3	0.20
	⑥不了解	4	0.27
	B15、您对无锡博物院的环境卫生情况满意吗？	1500	
	①满意	1290	86.00
	②较满意	190	12.67
	③一般	18	1.20
	④不太满意	2	0.13
	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	1198	79.87
	②较满意	260	17.33
	③一般	35	2.33
	④不太满意	4	0.27
	⑤不满意	2	0.13
	⑥不了解	1	0.07