**盐都区博物馆**

**游**

**客**

**参**

**观**

**观众调查报告**

**（2022年12月）**

目 录

1.调查背景 3

2.实施方法 4

2.1 概念界定 4

2.2 调查方法 5

3.调查结果分析 6

3.1 观众描述 6

3.2 盐都区博物馆观众的参观目的与场馆偏好 7

3.3 盐都区博物馆观众的服务使用与满意度 8

3.4 盐都区博物馆观众的整体满意度 10

3.5 盐都区博物馆的吸引力 11

4.4盐都区博物馆发展建议 14

4.1 调查小结 14

4.2 未来发展建议 15

# 1.调查背景

我国博物馆自 2008 年免费开放以来，博物馆工作重心正在不断向服务公众方面转移，“以人为本”理念深入博物馆内部。观众调查是博物馆与观众交流的重要形式之一，它能给博物馆教育活动策划者提供引导判断和决定活动实施的各种信息，促进与观众的关系，还使博物馆工作人员直观的接收到观众的信息反馈，所以进行博物馆观众调查意义重大。

自2020年疫情以来，参观人数急剧减少，统计数据也不全面，为了更加全面了解观众对于展览的满意度，从2023年伊始，盐都区博物馆就组织了观众调查。

# 2.实施方法

## 2.1 概念界定

本报告的核心概念主要有：观众、满意度、吸引力。

博物馆的观众是一个意义相当模糊的概念，就现有文献而言，观众有广义和狭义两种含义。广义的博物馆观众将所有过去参观过的、现在正在参观的和将来可能参观的公众都作为自己的观众，尤其是将来可能参观的“潜在”观众，极大地拓展了对博物馆观众的视野。然而这一广义取向在现实中的操作较弱。相对而言，狭义的博物馆观众操作性较强，其被定义为在一次实际的参观中，对博物馆有直接体验的人。

满意度也是相当复杂的概念，回顾现有文献可知，研究者往往认为满意度可以被区分为不同的层次和维度，目前被关注最多的是“主观满意度”，即考量的是观众对于实际参观的主观感受，这一指标的主观性导致其缺乏明确的界定。本报告将根据研究的目的，分多个层次来考察满意状况，在本报告中，我们既将呈现出观众的客观参观经历，也将描述观众的主观满意状况，也会涉及到相对满意度、对特殊展品或展馆的满意度，以及是否会推荐盐都区博物馆等不同的维度。

吸引力也是近几年博物馆界的关注热点。一般说来，博物馆的吸引力来自两个方面：博物馆吸引力和博物馆营销。博物馆吸引物使博物馆具备了潜在的吸引力，博物馆营销则使得博物馆的吸引力被市场、被人们所关注。

## **2.2 调查方法**

本研究设计了详尽的《盐都区博物馆观众调查问卷》，采用结构式的方法对在馆内参观观众的基本概况、参观经历、参观满意度、综合满意度、展览推荐等状况进行了系统的调查。考虑到盐都区博物馆展厅的分散以及观众分散而流动性强，实际总体难以确定，本研究采用了配额抽样的方式获取样本，以期在调查的可行性和样本代表性之间取得平衡，有可能对盐都区博物馆观众的实际服务满意度、总体满意度等加以较准确的把握。具体的抽样按照以下步骤展开：

1．按照实际参观人数的多少区分工作日和双休日，在工作日和双休日分别抽取参观者。

2．主要抽样地点在基本陈列展厅，一些在临时展厅。

3．具体被调查观众的抽取由受过调查培训的馆内人员完成，他们被要求以方便抽样法选取已经在盐都区博物馆有一定时长且仍在参观的观众进行问卷填答，实际抽样过程中注意年龄（兼顾青少年、中老年人）和性别（男女相等）的平衡。

实际的问卷填答以观众自填为主，对缺乏填写能力的老年人则由调查人员进行结构式访问。问卷当场填答（访问）、当场检查、回收。

调查计划发放问卷800份，剔除未完成回收、填答不完整的、有逻辑不一致问题的问卷85 份，共计收回份 715份有效问卷，有效回收率为 89.4%，所收集回的数据将进行统计分析。进行问卷结果分析的目的，是为了了解观众的自然特征：如性别、年龄、居住地、教育程度是否会影响观众的参观行为等特征。

# 3.调查结果分析

## 3.1 观众描述

本研究的样本的构成情况如表 3-1 所示。

**表3 -1 样本的基本构成情况（n=715）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 样本结构特征 | 百分比% |
| 性别 | 男 | 49.8 |
|  | 女 | 50.2 |
| 年龄分组 | 18岁以下 | 41.3 |
| 19-30岁 | 18.9 |
| 31-60岁 | 25.5 |
| 60岁以上 | 14.3 |
| 目前居住地 | 本市 | 46.3 |
| 本省（除盐城市） | 23.4 |
| 省外 | 30.3 |
| 职业状况 | 企业 | 10.3 |
| 学生 | 45.2 |
| 军人 | 5.2 |
| 事业单位与公务员 | 23.8 |
| 离退休 | 10.9 |
| 其他 | 4.6 |
| 参观经历 | 曾参观过 | 33.4 |
| 没有参观过 | 66.6 |
| 参观时长 | 30分钟以内 | 23.1 |
| 0.5-1小时 | 55.7 |
| 1小时以上 | 21.2 |

## 3.2 盐都区博物馆观众的参观目的与场馆偏好

本次调查数据表明，盐都区博物馆的观众进行参观的主要目的主要有三个：增长知识、休闲娱乐和满足自己的兴趣，有 38.2%的被调查者是为了增长知识而参观，27.4%的被调查者是为了休闲娱乐，而 16.8%的被调查者则是出于个人兴趣，如图 3-1 所示。

**图3-1 盐都区博物馆观众的参观目的 （n=715）**

图 3-1 的结果表明，大多数观众都是有较为明确参观目的的，对于他们而言，在盐都区博物馆的参观活动是一种广义的“教育”活动，园区休闲与学习历史都兼顾，而非单纯的闲暇。那么，就参观者自身而言，他们认为他们的参观目的达到了吗？结果见图 3-2。

**图3-2 盐都区博物馆观众参观目的是否满足（n=715）**

图3-2表明，绝大多数参观者在盐都区博物馆都能完成自己的参观目的，认为自己完成参观目的的被调查者高达 96.5%。这一结果表明，从总体上看，盐都区博物馆所提供的服务满足了观众的基本参观目的，能够让观众在馆内获取知识、获得休闲、或是满足自己的兴趣爱好。

那么，观众在盐都区博物馆一般会参观哪些场馆呢？24.9%的观众只是参观了基本陈列厅，剩下的75.1%的观众既参观了基本陈列厅也参观了临时展厅。这应该是因为临时展厅与基本陈列厅距离不远有关。

## 3.3 盐都区博物馆观众的服务使用与满意度

本研究在问卷中测量了观众在盐都区博物馆可能使用的各种服务，我们首先关注的是观众对盐都区博物馆各项服务的使用状况，结果形成了图 3-3。

**图3-3 盐都区博物馆观众对各项服务的使用情况（n=715）**

图 3-3 中可以相当直观地看到，观众对盐都区博物馆的服务的使用状况是很不相同的。使用最多的服务主要有两项：路标指引（96.1%）和休息休闲设施（87.4%）服务，当然这可以理解，这是盐都区博物馆面向所有参观者的一般服务内容，甚至对于路标指引和休息而言，这几乎就是在博物馆内参观所必需的。使用最少的服务是社会教育等活动服务，参观者中使用该服务的有21.4%，这与盐都区博物馆举办的社会教育类活动场次不够多有关。值得关注的是咨询和讲解服务，这些服务的使用率在 50%左右。本报告首先关注的是盐都区博物馆服务的观众满意度如何，当然，这里仅针对使用过该项服务的观众。

表 3-2 呈现了使用服务的观众对相关服务的满意状况。表 3-2 的结果表明，观众对盐都区博物馆服务的满意度相当高，对各项服务，超过 90%的被调查观众给出的评价都是“非常满意”，超过 95%的被调查观众给出的评价都是“满意”以上。

**表3-2 盐都区博物馆观众对服务的满意度（%）（n=715）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务 | 非常满意 | 满意 | 一般 | 不太满意 | 不满意 |
| 路标指引 | 90.6 | 5.3 | 3.4 | 0.7 | 0 |
| 咨询 | 91.2 | 6.3 | 2.1 | 0.4 | 0 |
| 讲解服务 | 91.7 | 5.7 | 2.2 | 0.4 | 0 |
| 休息休闲设施 | 90.5 | 5.9 | 2.8 | 0.8 | 0 |
| 社会教育活动 | 90.2 | 4.9 | 3.2 | 1.7 | 0 |

表 3-2 的结果中，观众满意度最高的服务主要有两项：咨询和讲解服务，“非常满意”的百分比都高于 91%，而“满意”以上的百分比都高于 95%。

观众满意度同样很高的服务有路标指引和休息休闲设施，“非常满意”的百分比高于 90.5%，而总体的“满意”百分比也超过 95%。观众满意度相对较低的是社会教育活动：有超过 1%的被调查观众选择了“不太满意”。

从这些结果可以看到，盐都区博物馆的各项观众服务的总体使用率较高，观众对各项服务也相当认可，总体满意度较高。

## 3.4 盐都区博物馆观众的整体满意度

表 3-3 呈现了盐都区博物馆游客对于工作人员服务的总体满意度状况，可以看出，游客的实际满意度很高。

**表3 -3盐都区博物馆观众对于工作人员服务的总体满意度（%）（n=715）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常满意 | 满意 | 一般 | 不太满意 | 不满意 |
| 工作人员服务 | 91.9 | 6.3 | 1.8 | 0 | 0 |

表 3-4 呈现了盐都区博物馆观众的整体满意度状况。

**表3 -4盐都区博物馆观众的整体满意度（%）（n=715）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常满意 | 满意 | 一般 | 不太满意 | 不满意 |
| 总体参观体验 | 92.3 | 5.6 | 2.1 | 0 | 0 |

表 3-4 显示，总体参观体验中，有 92.3%的被调查观众给出了“非常满意”的评价，而5.6%的观众给出了“满意”的评价，两者相加的百分比大约为 98%，是非常高的满意度。

表3-5呈现了观众对于盐都博物馆的展览的满意度，可以看出比较感兴趣的版块是盐都红色文化和盐都的水乡民俗；还有一大部分的观众对于盐都的地方历史和人文历史兴趣较深。

**表3 -5盐都区博物馆观众对展览的满意度（%）（n=715）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常满意 | 满意 | 一般 | 不太满意 | 不满意 |
| 展览满意度 | 91.6 | 5.8 | 2.6 | 0 | 0 |

## **3.5 盐都区博物馆的吸引力**

我们将这种观众吸引力分为两个维度进行测量：一是询问再次光临馆内参观的可能性，二是询问愿意向周围朋友推荐的可能性。图 4-1 便是是否愿意再次参观的结果。

**图3-4盐都区博物馆观众的再次参观意愿（n=715）**

应该说图 3-4 的结果是非常直观的，绝大部分的被调查观众都表示可能会再次参观，超过50%的被调查观众则表示一定会再次参观。具体来说，有59.2%的被调查观众表示一定会再次参观，有38.2%则表示可能会参观，两者加总的比例高达97.4%。实际上，很肯定地表明“不会”再参观的仅有0.2%，要考虑到毕竟有不少游客是不远万里来到盐城旅行的。因此，总体上，盐都区博物馆在观众中是有着很好的口碑的，观众是愿意再次到馆参观的。

那么观众愿意向周围的亲戚朋友推荐盐都区博物馆吗？统计结果参见图 3-5。

**图3-4盐都区博物馆观众的推荐意愿（n=715）**

# 4.4盐都区博物馆发展建议

## 4.1 调查小结

针对盐都区博物馆观众参观之现状，为了观众能够在盐都区博物馆得到更好的参观体验，也为了盐都区博物馆能够进一步提升自己的服务能力，盐都区博物馆组织了专项调查。通过大规模抽取样本，本调查最终在盐都区博物馆内抽取了有参观经历的观众 2185 人，并对其进行了《盐都区博物馆观众调查问卷》，以自填式问卷的形式深入了解了盐都区博物馆内观众的基本概况、服务满意度、整体满意度、口碑与推荐等多方面的信息。通过对搜集上来的问卷数据进行详尽的统计分析，本次调查获得了以下重要结论：

（1）盐都区博物馆的观众有着较明确的参观目的，即在博物馆内获取信息、获得休闲、实现个人兴趣，观众在盐都区博物馆能够实现其参观目的。

（2）观众在盐都区博物馆使用的服务包括专业服务、一般服务和环境服务，对这些服务，观众的实际使用率较高，观众使用服务后的满意度也相当高。

（3）观众对盐都区博物馆整体的满意度很高，对工作人员的满意度也较高。

（4）盐都区博物馆在观众中的口碑相当好，观众也非常愿意将盐都区博物馆推荐给自己的朋友。

## 4.2 未来发展建议

在此基础上，本研究认为，要正确认识盐都区博物馆的观众，更好地为盐都区博物馆的观众提供服务，盐都区博物馆应该至少从政策上推动以下三点：

**（1）加强宣传**

在如今信息传播手段网络化的时代，博物馆完全可以借助、发挥网络的力量，扩大影响力，吸引潜在的观众，丰富博物馆观众的类型。目前，水浒馆仍需要继续加大社交媒体的宣传力度，吸引更多的省内外观众。不过考虑到各个人群所接收信息的渠道不同，博物馆应该通过更多的方式进行推广，特别也要考虑到老年人和青少年群体，比如为他们投放电视、报纸等传统媒体的广告宣传，与学校共同举办教育活动等。

**（2）提升社教服务能力**

盐都区博物馆服务的本质是要在展览/展品与观众之间形成有效的“沟通”，这种服务所需要的专业性相当强。微信语音导览因宣传不到位、观众在别馆体验不佳等原因，观众对此存在“偏见”，加上缺少耳机、手机电量等因素的限制，而不被许多人真正接受和使用。所以在改进微信语音导览时，可以考虑加深讲解内容，以满足高学历观众的需要，并不断推广宣传，推出耳机和充电设备的租借服务，减少外部设备对微信语音导览的限制。同时，博物馆应该适当增加文字说明，增加志愿者讲解场次，满足自由参观的观众的需求。

本次调查由于有些问题的设计存在一定局限，得出的结果也存在有局限性。例如没有对观众进行更加深入细分；没有更加关注观众对展览的看法，没有关注教育活动的调研。在随后的深入研究中，期待一一解决上述问题。

**盐都区博物馆2023 年观众调查问卷**

亲爱的游客：

欢迎您参观盐都区博物馆！非常感谢您在百忙中抽空填此问卷，您的积极合作将为盐都区博物馆的建设提供重要的参考价值。（请在选项数字上打“√”）

**1、您的性别:（单选）**

（1）男 （2）女

**2、您的年龄：（单选）**

（1）18岁及以下 （2）19至30岁 （3）31至60岁 （4）60岁以上

**3、您目前的居住地:（单选）**

（1）本市（盐城市） （2）本省（江苏省除盐城） （3）省外

**4、您的职业：（单选）**

（1）学生 （2）军人 （3）事业单位与公务员 （4）离退休 （5）其他\_\_\_\_\_\_\_

**5、您以前来过盐都区博物馆吗？（单选）**

（1）是 （2）否

**6、您一般在馆内停留的时间：（单选）**

（1）30分钟以内 （2）0.5-1小时 （3）1小时以上

**7、您来参观的主要原因：（多选）**

（1）休闲娱乐观光 （2）增长知识 （3）工作或学习的需要

（4）参观特别的展览 （5）参加博物馆的活动 （6）个人兴趣

（7）陪同他人 （8）其他\_\_\_\_\_\_\_

**8、您这次参观达到目的了吗？如果没有，什么原因？（单选）**

（1）是 （2）否 （3）未达到目的的原因\_\_\_\_\_\_\_

**9、您的出游方式？（单选）**

（1）旅行社跟团游（2）自发组织团队（3）个人游览（4）其他\_\_\_\_\_\_\_

**10、您是通过什么途径了解盐都区博物馆的：（多选）**

（1）官方微信公众号 （2）官方网站 （3）旅行社介绍

（4）广播、电视或报纸等传统媒介 （5）听熟人讲的 （6）其他\_\_\_\_\_\_\_

**11、您对盐都区博物馆的服务和设施等感到满意吗？（单选）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目评价 | 非常满意 | 满意 | 一般 | 不太满意 | 不满意 | 未使用该服务 |
| 路标指引 |  |  |  |  |  |  |
| 咨询 |  |  |  |  |  |  |
| 讲解服务 |  |  |  |  |  |  |
| 休息休闲设施 |  |  |  |  |  |  |
| 社会教育等活动 |  |  |  |  |  |  |

**11、您对工作人员的服务满意度如何：（单选）**

（1）非常满意 （2）满意 （3）一般 （4）不太满意 （5）不满意

**12、您对本次参观总体满意度如何：（单选）**

（1）非常满意 （2）满意 （3）一般 （4）不太满意 （5）不满意

**13、您对展览的满意度如何：（单选）**

（1）非常满意 （2）满意 （3）一般 （4）不太满意 （5）不满意

**14、您对本馆感兴趣的展览内容：（多选）**

（1）盐都红色文化 （2）盐都地方历史 （3）盐都人文历史

（4）盐都水乡民俗 （5）博物馆的文物藏品 （6）水浒文化知识

**15、您会再次参观盐都区博物馆吗？**

（1）一定会 （2）可能会 （3）应该不会 （4）不会

**16、您会向其他人推荐盐都区博物馆吗:（单选）**

（1）是 （2）否

**17、如果您再次来参观，希望盐都区博物馆有哪些变化？**

感谢您的配合！欢迎您再次参观盐都区博物馆！