**盐都区博物馆**

**游**

**客**

**参**

**观**

**观众调查报告**

**（2022年12月）**

**目 录**

一、调查背景与目的 3

二、调查实施的基本情况 3

三、调查的主要成果 3

（一）、观众的基本背景情况 3

（二）、观众的参观习惯与偏好 7

（三）、 观众参观体验与满意度 9

四、结论与建议 14

附录：盐都区博物馆观众调查问卷 16

# 一、调查背景与目的

      为全面深入地了解观众基本背景、参观体验与需求，盐都区博物馆对参观观众进行问卷调查，通过调查所得的第一手资料，全面分析来盐都区博物馆参观观众的基本信息、参观诉求，为博物馆更好地服务观众提供依据。

# 二、调查实施的基本情况

      2022年1月至12月，期间因受疫情的影响，参观人数较往年减少，我馆人员在博物馆内对参观完博物馆的观众进行随机面访，共发放调查问卷400份，经过甄选，实际有效问卷为374份，有效率为93.5%。

# 三、调查的主要成果

## （一）、观众的基本背景情况

1、性别比例

受访观众中，男性占 53.21%，女性占 46.79%，男性观众比例略高于女性。

图1：性别比例（n=374）

2、年龄结构

博物馆参观人群中18岁以下的占比达到36.10%，他们大部分是以组团的形式参观的中小学生；18--25岁的年轻参观族群约占13.10%；26--35岁的观众占比10.79%；36岁至45岁的观众占比达到16.31%，这部分观众大部分是以家庭出游的形式来参观；55岁以上的中老年观众占比16.58%，这部分人闲暇时间相对较充裕，同时对民俗题材的场馆兴趣度也更高。

图 2：年龄构成（n=374）

3、受教育程度

      因盐都区博物馆参与馆校互动的品牌项目，所以来博物馆参观的观众中中小学生比较较高，占到31.82%，大专及本科学历的将近五成，研究生学历的占比超过一成。

图3：受教育程度（n=374）

4、职业分布

观众的职业分布中，学生人数最多，占47.59%，接近总人数的二分之一；其次为企事业单位员工，占22.99%，其中有不少老师、专家学者前来学习考察；退休人员也不少，占 15.51%，他们大多时间充裕，愿意把时间花在休闲娱乐上；自由职业占 5.88%。

图 4：职业分布（n=374）

5、观众来源地

受访观众中，居住地在江苏省以外的观众占10.43%，盐城市当地居民占53.21%，因为疫情相关规定，愿意跨省旅游的观众持续减少。

图 5：观众来源地（n=374）

## （二）、观众的参观习惯与偏好

1、参观目的

      来盐都区博物馆参观的观众主要以休闲旅游为目的，比例接近五成，怀着学习考察、了解历史和民俗文化的目的而来的参观群众比例都在三成左右。以休闲旅游为主的参观群众主要以散客为主，其它目的性比较强的一般以参观考察团队为主，盐都民俗博物馆已经成为市民和各团体了解盐都里下河民俗的重要场所。

图 6：参观目的（n=374）

2、参观频次

大部分观众都是第一次来盐都区博物馆参观，比例接近八成，第二次来盐都区博物馆的观众比例偏低，需要增强与观众的互动，以最大限度地提升吸引力。

图 7：参观频次（n=374）

3、馆内停留时间

大部分（58.82%）观众来馆内参观的总体停留时间在二十分钟至四十分钟之间，21.12%的人逗留时间在二十分钟以内。加上休息时间，观众在盐都区博物馆的总体平均停留时间约在四十分钟。

图 8：馆内停留时间（n=374）

4、信息获取途径

      观众获取盐都区博物馆信息的最核心的渠道是官方微信公众号，其次是官方网站，另外旅行社渠道也有近两成，通过传统媒介获取的比例较小。

图 9：信息获取途径（n=374）

## （三）、 观众参观体验与满意度

      1、观众的总体满意度

     根据数据（图10：观众的总体满意度）来看，九成以上观众对盐都区博物馆表示满意，可见观众对盐都区博物馆的认可度非常高。95.72%的观众对盐都区博物馆的总体情况非常满意，2.41%的观众表示满意，另有 1.33%的观众表示一般，0.54%的观众表示不太满意。

图10：观众的总体满意度（n=374）

 2、对工作人员服务的满意度

总体来看，观众对工作人员的服务满意度很高，其中95.19%表示非常满意，3.48%表示满意；有1.33%的观众表示一般。

图 11：对工作人员服务的满意度（n=374）

3、对展区和藏品的满意度

据图所示（图12：对展区和藏品的满意度），观众整体满意度达 95.45%，说明观众对展厅陈列整体满意度非常高。但还有1.34%的观众不太满意，仍需不断努力。

图 12：对工作人员服务的满意度（n=374）

4、对博物馆环境和硬件设施的满意度

观众对于盐都区博物馆的环境和硬件设施整体满意度评价较高，为 95.19%，有1.60%的观众觉得一般，1.07%的观众觉得不太满意，还有一些提升空间。

图13：对博物馆坏境和硬件设施的满意度（n=374）

5、观众认为展览陈列需要改进的方面

      观众对展览陈列方面最主要的期望是多举办一些专题特展，另外在多媒体展示方面也希望更加新颖，配套活动也可以适当增加。

图14：观众认为展览陈列需要改进的方面（n=374）

6、观众认同的盐都区博物馆与社会的互动方式

      观众希望盐都区博物馆多主动与社会进行互动，其中进学校进社区进行宣传的互动是很受认同的渠道，另外招募志愿者的提及率也较高，与其它景点联合也有一些观众认可。

图15：观众认同的盐都区博物馆与社会的互动方式（n=374）

# 四、结论与建议

      从观众的基本背景来看，男性占比略高于女性，观众年龄结构多元化，35岁以下的年轻观众占比超过一半，其中较大比例的是20岁以下的学生人群，45岁以上的较年长的观众占比二成以上；受教育程度较高，大学学历者占五成以上；职业分布方面，在校学生与各类企事业单位职工的比例相对更高；省内的观众占据主导，将近九成。

      从观众的参观习惯与偏好来看，散客观众主要以休闲旅游为主要目的，团体观众以学习考察为主；观众中组团前来参观的占到将近三成，散客约占五成，散客中大部分是亲友与家庭出游；大部分都是第一次来参观盐都区博物馆，但第二次来参观的人群比例偏低；大部分观众来馆内参观的总体停留时间在四十分钟；观众获取盐都区博物馆信息的最主要的渠道是官方微信公众号和官方网站。

      观众对盐都区博物馆的总体满意度和对工作人员服务的满意度的满意度均在98%以上，处在高满意度区间;对展区和藏品的满意度处在96%左右，还有待提升；对博物馆环境和硬件设施的满意度达到97%。

      在观众的需求中，观众希望多举办一些专题特展，吸引观众参与和互动，另外在多媒体展示与配套活动方面也可适当改进；在互动方式上多增加一些方式。

      基于以上分析，我们认为盐都区博物馆在保持自身服务优势的同时，可以在主动营销与宣传方面，继续利用好微信公众号的服务平台，加强与观众的互动，增加回头观众的比例，在馆内陈列与展示方面营造一些特色，适当增加一些专题特展，提升吸引力和场馆口碑。

      在展厅内容方面，可以适当做出提升，更加丰富展厅内容，让观众更加感兴趣，参观停留时间加长。也能让观众有第二次来的欲望。

继续加强观众研究。观众研究是提升观众满意度的基础，盐都区博物馆可以扩大研究基数，丰富研究样本，创新调研方式，更加科学、细致地了解观众的需求和意见。

#

# 附录：盐都区博物馆观众调查问卷

**盐都区博物馆2022 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）18至25岁 （3）26至35岁

（4）36至45岁 （5）46至55岁 （6）60岁以上

**3、您的受教育程度：（单选）**

（1）中小学生 （2）高中或中专 （3）大专或本科 （4）研究生及以上

**4、您的职业：（单选）**

（1）学生 （2）企事业单位职员 （3）个体经营户 （4）自由职业（5）已退休 （6）其他\_\_\_\_\_\_\_

**5、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

**6、您的参观目的：（多选）**

（1）休闲娱乐 （2）学习考察 （3）了解历史 （4）了解民俗文化

（5）其他\_\_\_\_\_\_\_

**7、这是您本年度第几次来：（单选）**

（1）第 1 次 （2）第 2 次 （3）第 3次及以上

**8、您一般在馆内停留的时间：（单选）**

（1）20分钟以内 （2）20-40分钟 （3）40分钟以上

**9、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\_\_\_\_\_\_\_

**10、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

**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、您对展厅、藏品、陈列等满意度如何：（单选）**

（1）非常满意 （2）满意 （3）一般 （4）不太满意 （5）不满意

**13、您对博物馆环境和硬件设施的满意度如何：（单选）**

（1）非常满意 （2）满意 （3）一般 （4）不太满意 （5）不满意

**14、您认为展览陈列需要改进的方面：（多选）**

（1）专题特展 （2）多媒体展示 （3）配套活动

（4）陈列设计 （5）图文导览 （6）其他\_\_\_\_\_\_\_

**15、您认同的博物馆与社会的互动方式：（多选）**

（1）进学校进社区举办讲座 （2）招募志愿者 （3）与其他景点联合宣传（4）其他\_\_\_\_\_\_\_

**16、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！