

宜兴市博物馆观众调查报告

共分两部：2021-2023 三年整体调查报告和每年年度调查总结。

（一）2021-2023 三年整体观众调查报告

摘要：观众是博物馆的服务对象，也是博物馆求得生存与发展必不可少的重要因素。因此，了解观众、熟悉观众、争取观众、组织观众、千方百计为观众服务是博物馆的根本宗旨。而开展观众调查则是了解观众的一种重要方式。本文通过分析宜兴市博物馆开馆以来观众调查问卷，了解观众需求，及时调整服务设施，为博物馆今后的工作做好准备。

关键词：博物馆、观众调查

宜兴市博物馆于 2017 年 1 月 12 日正式开馆，一层茗茶名壶馆，二层通史馆、现代名人馆、尹瘦石收藏馆、钱松喦 钱紫筠艺术馆、吴冠南藏品作品陈列馆，三层风土馆等七个基本陈列和两个临展厅对外开放。

为了了解观众的想法，宜兴市博物馆自 2021 年 1 月至 2023 年 1 2 月组织开展了“宜兴市博物馆观众调查”。现将调查情况总结如下：

一、问卷内容设计和调查情况

本次问卷设计了 15 个限制式问题和 1 个开放式问题，以发放问卷的形式对参观完展览的观众进行调查。

三年内调查共计发放问卷 9000 份，其中未完成问卷 432 份，不合格问卷 468 份，有效问卷为 8100 份。

本次调查样本中，年龄分类为：年龄最小的 10 岁，年龄最大的 78 岁，18 岁以下观众占 18.7%，18—49 岁观众占 74.4%，50 岁以上观众占 6.9%。

文化程度分类为：研究生占 11.1%，大学生占 62.9%，中小學生占 26.0%。

二、三年总体调查结果分析

如：第一题：“您对宜兴市博物馆的整体评价？”此项主要调查观众对宜兴市博物馆的整体印象，非常满意占 55.6%，满意的占 44.1%，一般的占 0.3%，无不满意的。第二题：“您是通过何种途径了解宜博？”此项主要调查观众是通过什么渠道获知博物馆的相关信息，调查数据显示，各种媒体广告占 35.0%，文化活动占 24.2%，单位组织活动占 27.6%，偶尔经过看占 13.2%。第四题：“您到宜博参观的目的是什么？”调查数据显示了解历史，学习知识占 36.9%，陶冶情操，提高素质 32.4%，考察研究，旅游休闲 30.7%等。

第十六题：“参观后，我想对宜博说”，最后一项是开放性问题，观众可自由发表对宜兴市博物馆的意见和建议。通过此项调查观众的意见可分为以下几类。对宜博提出表扬。如 15 岁的本地学生游客写道：“通过博物馆的参观学习，我能够了解书本上学不到的知识，丰富的临展也带我看到到了外面的世界。”46 岁的游客是为历史老师，经常带学生们来博物馆学习，他表示：“宜兴博物馆让孩子们有了一个身临其境的地方了解历史，我在授课过程中也能更方便的传授知识，是一个很优秀的学习场所。”58 岁的安徽游客赞叹道：“我参观了

现代名人馆，一个县级市能有如此多的两院院士真是非常了不起，馆内设置的有院士名言墙也很有新意。”对宜博提出宝贵建议。如有希望宜博能做出更多联合展览、跨界展览，丰富展览类型。希望博物馆能增加更多的类似目前盖章的文物文创体验活动。此外，还有很多观众希望馆内增加一些电子互动项目。

四、思考和改进

通过本次调查可以看出，宜兴市博物馆节假日观众除了未成年人和中老年观众，越来越多的青年人也开始走进博物馆。工作日多忙碌，周末家长们会带着孩子来参观宜兴市博物馆，放松心情的同时还能和孩子互动增长知识。还有放假了的高中生大学生们来博物馆参观完进行盖章打卡活动。平常开放日来馆参观的多为退休老年人和单位学校组织的参观活动。根据参观群体以及调查结果，我们得到了一些启示和对策。

（1）树立服务意识，提升观众满意度。宜兴市博物馆宽敞、明亮、大气、环境优雅、干净整洁，硬件设施配套齐全，提供志愿者服务，免费常用药、雨伞、针线包、充电器，免费轮椅、婴儿推车，存包服务，开水服务等，满足于游客的任何需求，让其有宾至如归的感觉。另外，对于没有预约就来馆参观要求讲解的游客，工作人员需要耐心向其解答宜博的参观办法以及一些知识点，并及时协调解决游客需求，尽量避免不必要的麻烦和纠纷，使游客在遵守我们参观规则的同时理解我们。另外对于大型的旅行社参观，我们需要同安保维护好游客安全。

(2) 让基本陈列更加细致，专题陈列定期更新。调查第十二题“您希望今后在宜兴市博物馆看到什么类型的展览？”，宜兴本土紫砂壶展选择较多，说明观众们对宜兴紫砂的热情度较高，紫砂做为宜兴的一张名片较有吸引力，后两个展览偏向于青少年科普，学校及家长带领学生集体参观，受欢迎程度较高。此外，修复展览，专业性和艺术性比较强，被学校的师生们广泛关注。另外，观众在最后一个开放式问题中也表示，宜博能做出更多联合展览、跨界展览，丰富展览类型。基本陈列对流动性的观众群体可能吸引力比较大，作为全国旅游城市的宜兴，相对其他城市，外来游客较多，来馆参观的外地观众也较多。除了基本陈列，更需要适时推出具有较强吸引力的临时展览，来满足观众的需求。

(3) 应尽快推出配套设施。宜兴市博物馆的文物丰富精彩，游客们对于一些典型文物的喜爱度较高，一些文创的需求也较大，目前的套章打卡和书签等形式的文创已满足一部分需求，后续将尽可能多的创造更多丰富文创产品和活动。

(二)每年年度观众调查报告总结

2021 年

2021 年度观众调查问卷结果观众满意度达 95%以上，本地参观观众较多，以年轻观众为主，受教育程度较高，70%以上的观众们都是第一次来参观宜兴市博物馆，42%的观众到博物馆参观的目的在于了解历史，学习知识上，占比较高。观众对展品实物陈列的展示方式接受度最高，其次是场景复原和图文说明。观众提出的意见有：标注生僻

字拼音、增加互动区等。针对本年度调查结果，博物馆将增加临展特展的特别互动区展示，博物馆可以在多媒体展示与配套活动方面适当改进，满足观众对于互动的需求。

2022 年

2022 年度观众调查问卷结果观众满意度达 95%以上，数据显示 60%以上的观众们都是第一次来参观宜兴市博物馆，但第二次来参观的人群较去年有一定提升，达到了近 30%；大部分观众总体参观时间在 1-2 小时左右，少数观众在馆内停留超过 3 小时。观众获取宜兴市博物馆信息的最主要的渠道是各种媒体广告，近年来宜兴市博物馆在微信公众号、视频号、官方主流媒体等线上渠道发布了多篇影响力视频，吸引较多观众参观游览。较多观众提出增加博物馆纪念章的建议。针对本年度调查结果，进一步加强宣传力度。同时注重提升文创产品的研发，设计好属于博物馆的纪念章币。

2023 年

2023 年度观众调查问卷结果观众满意度达 95%以上，同时对讲解服务的满意度也很高，评价中多次提及前台工作人员服务贴心到位。观众参观时长有所增加，通过留言发现，原因为临展特展的吸引度提高，观众愿意在馆内停留更多的时间。观众对我馆评价很高，是非常很适合观众参观、学习、休闲的地方。同时，我馆根据调查结果和观众的建议对现有展览进行完善提升；根据去年的意见建议推出了纪念章打卡的活动，收到了一致好评，打造了具有宜兴文博特色的专属印章，更好地服务观众。另有观众建议博物馆还需要加大宣传力度，今后我

们将在工作中扩展思路，多渠道、多途径把宣传做好，让更多的观众喜欢博物馆，走进博物馆。针对调查，我们认为宜兴市博物馆在保持自身服务优势的同时，可以在馆内陈列与展示方面营造一些特色，提升吸引力和场馆口碑。