

# 2021-2023 年周恩来纪念馆观众满意度

## 调查报告

### 目录

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 一、评估简介.....                  | 1  |
| (一) 评估目标.....                | 1  |
| (二) 评估方法.....                | 2  |
| 二、评估结果.....                  | 4  |
| (一) 周恩来纪念馆 2021 年度观众满意度..... | 4  |
| 1. 整体满意度.....                | 4  |
| 2. 陈列展览维度.....               | 4  |
| 3. 基础设施维度.....               | 5  |
| 4. 公共服务维度.....               | 6  |
| (二) 周恩来纪念馆 2022 年度观众满意度..... | 8  |
| 1. 整体满意度.....                | 8  |
| 2. 陈列展览维度.....               | 8  |
| 3. 基础设施维度.....               | 9  |
| 4. 公共服务维度.....               | 10 |
| (三) 周恩来纪念馆 2023 年度观众满意度..... | 12 |
| 1. 整体满意度.....                | 12 |
| 2. 陈列展览维度.....               | 12 |
| 3. 基础设施维度.....               | 13 |
| 4. 公共服务维度.....               | 14 |
| 三、评估结论.....                  | 16 |
| (一) 周恩来纪念馆观众满意度特征.....       | 16 |
| (二) 建议与应对策略.....             | 17 |

# 一、评估简介

## （一）评估目标

本报告旨在全面呈现周恩来纪念馆 2021-2023 年度观众满意度反馈情况。“满意度”是观众对参观体验做出的主观评价，是直观反应观众体验与观众期待之间关系的重要指标。由于满意度往往与观众的重访意愿和口碑紧密相关，这些因素构成了提升博物馆影响力与知名度的重要基础，因此在博物馆观众评估领域被赋予了重要的角色。

根据《博物馆运行评估》的相关要求，本报告将主要围绕着观众对周恩来纪念馆 2021-2023 年度期间的整体满意度与各项服务的满意度进行阐述与可视化表达。主要涉及陈列展览、基础设施、公共服务三个维度。数据通过《周恩来纪念馆观众满意度调查问卷》进行采集。需要注意的是，在调查过程中所涉及到的观众结构数据，集中体现在《周恩来纪念馆 2021-2023 年观众结构报告》中，故此处不再赘述。

此次评估的方案设计与数据采集由周恩来纪念馆组织完成，数据分析与报告撰写工作委托第三方评估机构诗宇文化信息咨询（济南）有限公司完成。

## （二）评估方法

观众满意度调查的评估方法主要通过问卷法来实现。问卷的发放方式主要包括线下与线上两种渠道。线下问卷的发放主要面向到馆参观的实际观众，主要目标在于获取观众对博物馆各项服务与相关设施的满意程度。线下问卷的发放主要包含两种形式，一是由周恩来纪念馆的工作人员和志愿者在场馆出口处进行主动发放；二是由观众在出口处自取填写并放还。线上问卷的发放主要面向两类观众，一是在过去一年内有过周恩来纪念馆实际参观经验的实际观众，二是面向尚未到周恩来纪念馆进行参观的潜在观众。前者的主要目标同样在于检验观众对于周恩来纪念馆各项服务与相关设施的满意程度，后者的目标在于获取观众对周恩来纪念馆未来发展的兴趣与期待。

数据的采集工作由周恩来纪念馆完成。线下问卷的主动发放方式，由博物馆定级组织志愿者与相关工作人员在博物馆出口处设点发放。抽样的方式为间隔定距抽样，即每隔5名观众即选择1名观众发放问卷。若观众拒绝填写，则顺延至接近发放点最近的观众。

满意度的调查主要包括四个维度，即整体评价、陈列展览、基础设施与公共服务。“整体评价”指的是观众对本次参观（或过去一年内的参观经验）的整体主观评价；“陈列展览”包括“展览主题”、“展厅设计”、“展厅环境”、

“展出文物”四个指标；“基础设施”包括“交通设施”、“便民设施”、“消防设施”、“安保设施”四个指标；“公共服务”包括“票务服务”、“讲解服务”、“志愿服务”、“宣传资料”四个指标。

问卷采用非对称李克特五度量表的形式，由低到高分别包括“不满意”、“比较不满意”、“比较满意”、“满意”、“完全满意”五个级别。其中，满意度以大于等于“比较满意”的受访者数量占总受访者数量的百分比来计算。

关于调查中涉及到的人口统计学信息，详见《周恩来纪念馆 2021-2023 年度观众结构报告》。

## 二、评估结果

### (一) 周恩来纪念馆2021年度观众满意度

#### 1. 整体满意度

2021年期间,周恩来纪念馆共收集线上线下问卷有效样本数量1805份。根据《博物馆运行评估》,报告首先呈现了观众对周恩来纪念馆的整体满意度。结果显示,没有观众选择“不满意”,1%的观众选择“比较不满意”,14%的观众选择“比较满意”,44%的观众选择“满意”,41%的观众选择“完全满意”。整体满意度达到99%。

#### 2. 陈列展览维度

评估团队呈现了观众对周恩来纪念馆陈列展览的满意程度。首先,“展览主题”指的是观众对周恩来纪念馆现阶段所呈现出的展览选题与核心内容的主观评价。结果显示,没有观众选择“不满意”,2%的观众选择“比较不满意”,15%的观众选择“比较满意”,55%的观众选择“满意”,28%的观众选择“完全满意”。

第二,“展厅设计”指的是观众对周恩来纪念馆陈列展览的形式设计做出的主观评价。结果显示,没有观众选择“不满意”,1%的观众选择“比较不满意”,20%的观众选择“比较满意”,57%的观众选择“满意”,22%的观众选择“完全满意”。

第三,“展厅环境”指的是观众对周恩来纪念馆展示环境的整洁、舒适与噪音水平做出的主观评价。结果显示,没有观众选择“不满意”,2%的观众选择“比较不满意”,15%

的观众选择“比较满意”，50%的观众选择“满意”，33%的观众选择“完全满意”。

第四，“展出文物”指的是观众对周恩来纪念馆对展览中展品数量、质量、精美程度等做出的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，4%的观众选择“比较不满意”，22%的观众选择“比较满意”，60%的观众选择“满意”，14%的观众选择完全满意。

### 3. 基础设施维度

评估团队呈现了观众对周恩来纪念馆**基础设施**的满意程度。首先，“交通设施”指的是观众对通过私人交通或公共交通方式抵达周恩来纪念馆的便利程度的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，33%的观众选择“比较满意”，45%的观众选择“满意”，20%的观众选择“完全满意”。

第二，“便民设施”指的是观众对周恩来纪念馆提供的热水、卫生间、休息处、无障碍便民装置的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，3%的观众选择“比较不满意”，48%的观众选择“比较满意”，38%的观众选择“满意”，11%的观众选择“完全满意”。

第三，“消防设施”指的是观众对周恩来纪念馆场馆内的消防通道标识与安全通道可见性的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，1%的观众选择“比较不满意”，52%的观众选择“比较满意”，31%的观众选择“满意”，16%的观众选择“完全满意”。

第四，“安保设施”指的是观众对周恩来纪念馆展厅内安保人员的值守情况与场馆安检的主观评价。结果显示，没

有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，45%的观众选择“比较满意”，38%的观众选择“满意”，15%的观众选择完全满意。

#### 4. 公共服务维度

评估团队呈现了观众对周恩来纪念馆**公共服务**的满意程度。首先，“票务服务”指的是观众对周恩来纪念馆预约参观制度与参观登记制度的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，4%的观众选择“比较不满意”，48%的观众选择“比较满意”，39%的观众选择“满意”，9%的观众选择“完全满意”。

第二，“讲解服务”指的是观众对周恩来纪念馆提供的人工讲解与非人工讲解服务的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，45%的观众选择“比较满意”，26%的观众选择“满意”，27%的观众选择“完全满意”。

第三，“志愿服务”指的是观众对周恩来纪念馆提供的志愿者服务的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，1%的观众选择“比较不满意”，33%的观众选择“比较满意”，46%的观众选择“满意”，20%的观众选择完全满意。

第四，“宣传资料”指的是观众对周恩来纪念馆提供的展览导览手册等文本资料的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，31%的观众选择“比较满意”，44%的观众选择“满意”，23%的观众选择完全满意。

# 99%

整体满意度超过9成。

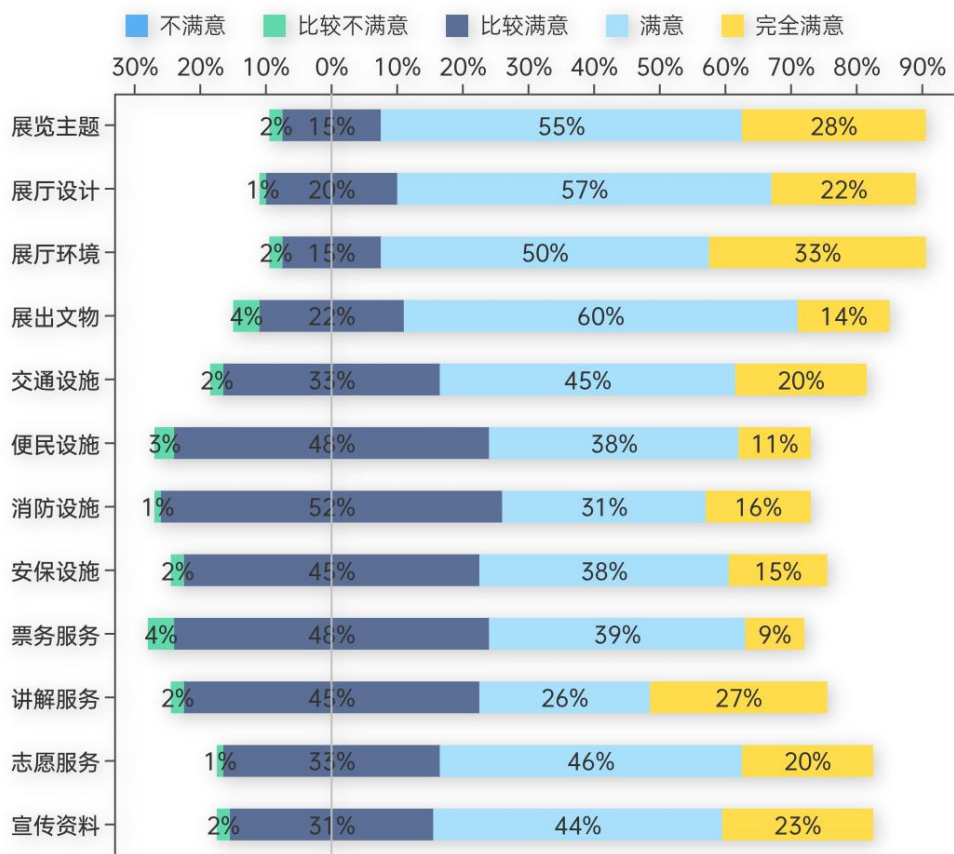
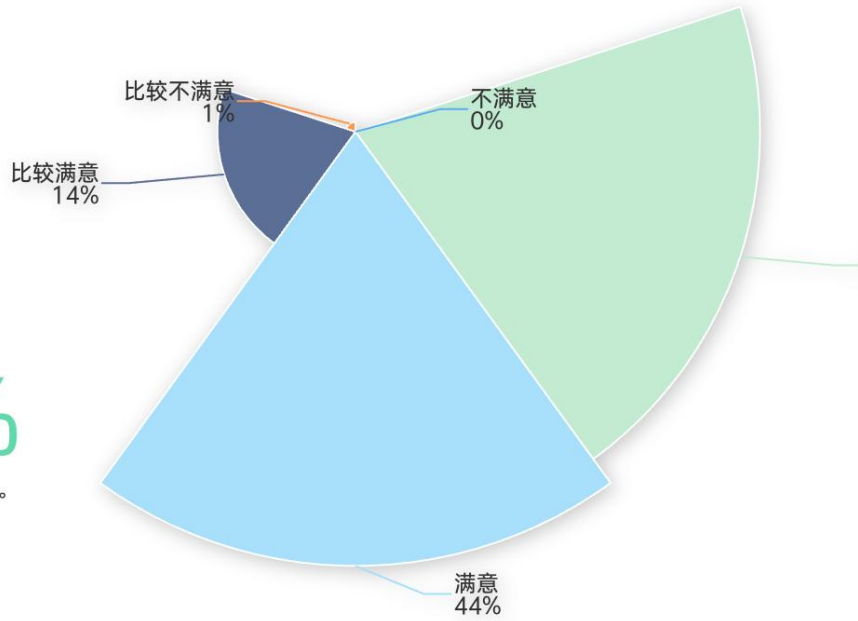


图 1 周恩来纪念馆 2021 年度观众满意度



## （二）周恩来纪念馆2022年度观众满意度

### 1. 整体满意度

2022年期间，周恩来纪念馆共收集线上线下问卷有效样本数量1522份。根据《博物馆运行评估》，报告首先呈现了观众对周恩来纪念馆的整体满意度。结果显示，没有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，17%的观众选择“比较满意”，40%的观众选择“满意”，41%的观众选择“完全满意”。整体满意度达到98%。

### 2. 陈列展览维度

评估团队呈现了观众对周恩来纪念馆陈列展览的满意程度。首先，“展览主题”指的是观众对周恩来纪念馆现阶段所呈现出的展览选题与核心内容的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，21%的观众选择“比较满意”，61%的观众选择“满意”，16%的观众选择“完全满意”。

第二，“展厅设计”指的是观众对周恩来纪念馆陈列展览的形式设计做出的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，1%的观众选择“比较不满意”，20%的观众选择“比较满意”，58%的观众选择“满意”，21%的观众选择“完全满意”。

第三，“展厅环境”指的是观众对周恩来纪念馆展示环境的整洁、舒适与噪音水平做出的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，12%的观众选择“比较满意”，54%的观众选择“满意”，32%的

观众选择“完全满意”。

第四，“展出文物”指的是观众对周恩来纪念馆对展览中展品数量、质量、精美程度等做出的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，3%的观众选择“比较不满意”，24%的观众选择“比较满意”，63%的观众选择“满意”，10%的观众选择完全满意。

### 3. 基础设施维度

评估团队呈现了观众对周恩来纪念馆**基础设施**的满意程度。首先，“交通设施”指的是观众对通过私人交通或公共交通方式抵达周恩来纪念馆的便利程度的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，35%的观众选择“比较满意”，50%的观众选择“满意”，13%的观众选择“完全满意”。

第二，“便民设施”指的是观众对周恩来纪念馆提供的热水、卫生间、休息处、无障碍便民装置的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，1%的观众选择“比较不满意”，39%的观众选择“比较满意”，41%的观众选择“满意”，19%的观众选择“完全满意”。

第三，“消防设施”指的是观众对周恩来纪念馆场馆内的消防通道标识与安全通道可见性的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，42%的观众选择“比较满意”，33%的观众选择“满意”，13%的观众选择“完全满意”。

第四，“安保设施”指的是观众对周恩来纪念馆展厅内安保人员的值守情况与场馆安检的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，3%的观众选择“比较不满意”，38%

的观众选择“比较满意”，40%的观众选择“满意”，19%的观众选择完全满意。

#### 4. 公共服务维度

评估团队呈现了观众对周恩来纪念馆**公共服务**的满意程度。首先，“票务服务”指的是观众对周恩来纪念馆预约参观制度与参观登记制度的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，36%的观众选择“比较满意”，45%的观众选择“满意”，17%的观众选择“完全满意”。

第二，“讲解服务”指的是观众对周恩来纪念馆提供的人工讲解与非人工讲解服务的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，4%的观众选择“比较不满意”，41%的观众选择“比较满意”，28%的观众选择“满意”，27%的观众选择“完全满意”。

第三，“志愿服务”指的是观众对周恩来纪念馆提供的志愿者服务的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，1%的观众选择“比较不满意”，32%的观众选择“比较满意”，48%的观众选择“满意”，19%的观众选择完全满意。

第四，“宣传资料”指的是观众对周恩来纪念馆提供的展览导览手册等文本资料的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，29%的观众选择“比较满意”，46%的观众选择“满意”，23%的观众选择完全满意。

# 98%

整体满意度超过9成。

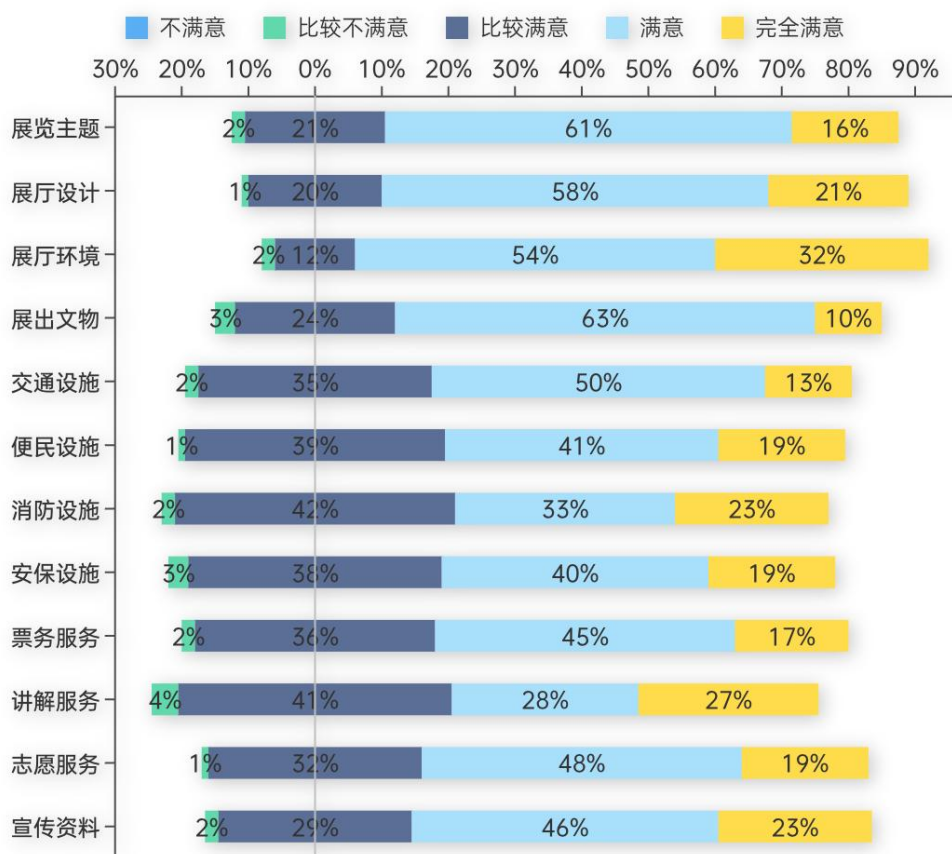
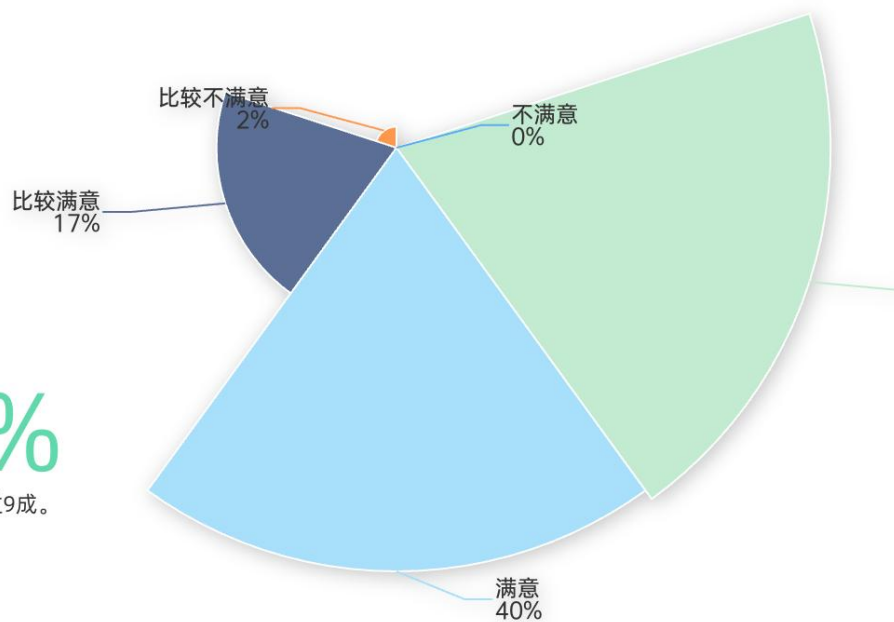


图 2 周恩来纪念馆 2022 年度观众满意度

### （三）周恩来纪念馆2023年度观众满意度

#### 1. 整体满意度

2023年期间，周恩来纪念馆共收集线上线下问卷有效样本数量2107份。根据《博物馆运行评估》，报告首先呈现了观众对周恩来纪念馆的整体满意度。结果显示，没有观众选择“不满意”，1%的观众选择“比较不满意”，19%的观众选择“比较满意”，50%的观众选择“满意”，30%的观众选择“完全满意”。**整体满意度达到99%。**

#### 2. 陈列展览维度

评估团队呈现了观众对周恩来纪念馆**陈列展览**的满意程度。首先，“展览主题”指的是观众对周恩来纪念馆现阶段所呈现出的展览选题与核心内容的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，3%的观众选择“比较不满意”，28%的观众选择“比较满意”，41%的观众选择“满意”，28%的观众选择“完全满意”。

第二，“展厅设计”指的是观众对周恩来纪念馆陈列展览的形式设计做出的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，21%的观众选择“比较满意”，55%的观众选择“满意”，22%的观众选择“完全满意”。

第三，“展厅环境”指的是观众对周恩来纪念馆展示环境的整洁、舒适与噪音水平做出的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，23%的观众选择“比较满意”，51%的观众选择“满意”，34%的观众选择“完全满意”。

第四，“展出文物”指的是观众对周恩来纪念馆对展览中展品数量、质量、精美程度等做出的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，1%的观众选择“比较不满意”，25%的观众选择“比较满意”，60%的观众选择“满意”，14%的观众选择完全满意。

### 3. 基础设施维度

评估团队呈现了观众对周恩来纪念馆**基础设施**的满意程度。首先，“交通设施”指的是观众对通过私人交通或公共交通方式抵达周恩来纪念馆的便利程度的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，3%的观众选择“比较不满意”，32%的观众选择“比较满意”，27%的观众选择“满意”，38%的观众选择“完全满意”。

第二，“便民设施”指的是观众对周恩来纪念馆提供的水、热水、卫生间、休息处、无障碍便民装置的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，43%的观众选择“比较满意”，38%的观众选择“满意”，17%的观众选择“完全满意”。

第三，“消防设施”指的是观众对周恩来纪念馆场馆内的消防通道标识与安全通道可见性的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，1%的观众选择“比较不满意”，45%的观众选择“比较满意”，30%的观众选择“满意”，24%的观众选择“完全满意”。

第四，“安保设施”指的是观众对周恩来纪念馆展厅内安保人员的值守情况与场馆安检的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，3%的观众选择“比较不满意”，39%的观众选择“比较满意”，37%的观众选择“满意”，21%的

观众选择完全满意。

#### 4. 公共服务维度

评估团队呈现了观众对周恩来纪念馆**公共服务**的满意程度。首先，“票务服务”指的是观众对周恩来纪念馆预约参观制度与参观登记制度的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，36%的观众选择“比较满意”，38%的观众选择“满意”，24%的观众选择“完全满意”。

第二，“讲解服务”指的是观众对周恩来纪念馆提供的人工讲解与非人工讲解服务的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，32%的观众选择“比较满意”，25%的观众选择“满意”，41%的观众选择“完全满意”。

第三，“志愿服务”指的是观众对周恩来纪念馆提供的志愿者服务的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，4%的观众选择“比较不满意”，29%的观众选择“比较满意”，45%的观众选择“满意”，22%的观众选择完全满意。

第四，“宣传资料”指的是观众对周恩来纪念馆提供的展览导览手册等文本资料的主观评价。结果显示，没有观众选择“不满意”，2%的观众选择“比较不满意”，28%的观众选择“比较满意”，43%的观众选择“满意”，27%的观众选择完全满意。

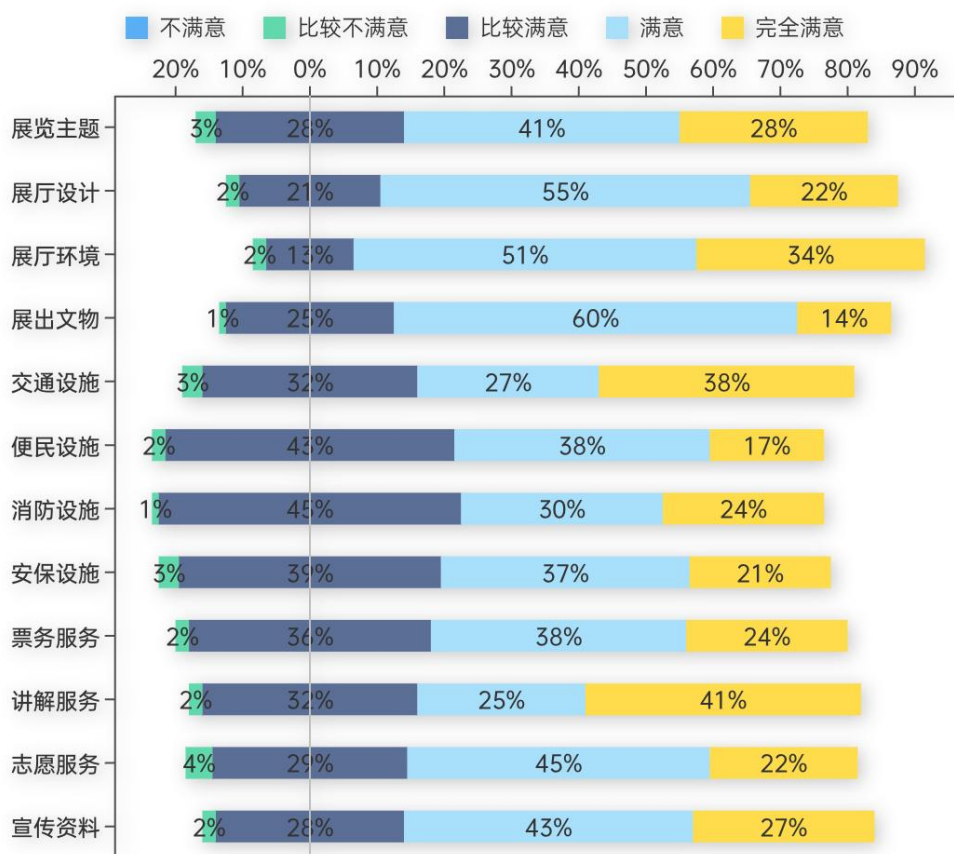
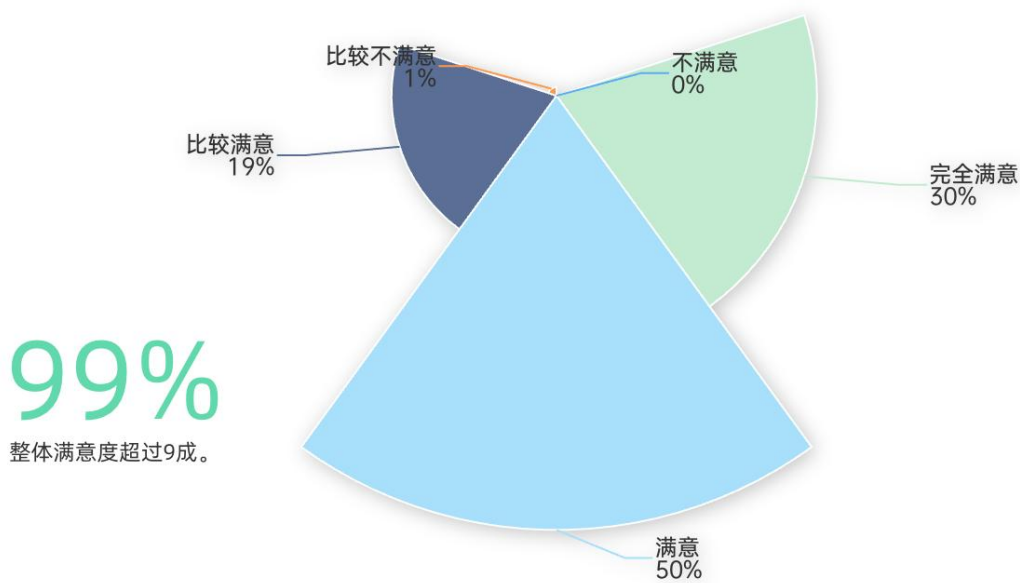


图 3 周恩来纪念馆 2023 年度观众满意度



## 三、评估结论

### （一）周恩来纪念馆观众满意度特征

根据提供的观众满意度数据，我们可以对周恩来纪念馆的观众满意度特征进行以下分析：

#### 总体满意度特征

**高度满意：**在所有年份中，周恩来纪念馆的整体满意度均非常高，接近或达到 99%。这表明纪念馆在提供服务和展览方面表现出色，得到了观众的广泛认可。

**持续改进：**尽管整体满意度已经很高，但纪念馆在不同年份中仍在持续改进。例如，在 2023 年，“完全满意”的观众比例有所增加，显示出纪念馆在提升观众体验方面的努力。

#### 展览满意度特征

**展览内容丰富：**观众对“展览主题”的满意度很高，表明周恩来纪念馆的展览选题和核心内容深受观众喜爱。

**设计水平高：**在“展厅设计”方面，观众也给予了高度评价，显示出纪念馆在展览形式设计上的专业性和创新性。

**环境优良：**“展厅环境”方面同样获得了观众的好评，说明纪念馆在维护展示环境的整洁、舒适和降低噪音水平方面做得很好。

#### 基础设施满意度特征

**交通便利：**观众对“交通设施”的满意度较高，表明纪念馆的地理位置和交通配套设施较为完善，方便观众到访。

**便民设施完善：**在“便民设施”方面，观众也给出了较高

的评价，说明纪念馆在提供基础服务设施（如热水、卫生间、休息处等）方面做得很好。

安全保障到位：观众对“消防设施”和“安保设施”的满意度也较高，反映出纪念馆在保障观众安全方面采取了有效措施。

#### 公共服务满意度特征

票务服务便捷：观众对“票务服务”的满意度较高，表明纪念馆的预约参观制度和参观登记制度运行顺畅，为观众提供了便利。

讲解服务专业：在“讲解服务”方面，观众也给予了高度评价，显示出纪念馆在讲解人员的专业素养和讲解内容的丰富性上做得很好。

志愿服务出色：观众对“志愿服务”的满意度也较高，说明纪念馆的志愿者队伍在服务质量和态度上得到了观众的认可。

宣传资料详实：在“宣传资料”方面，观众同样给出了较高的评价，表明纪念馆提供的展览导览手册等文本资料内容丰富、详实，对观众了解展览内容起到了很好的辅助作用。

综上所述，周恩来纪念馆在观众满意度方面表现出色，得到了广大观众的高度认可和好评。

## （二）建议与应对策略

深化内容展示：结合周恩来的生平事迹，进一步丰富展示内容，使参观者更全面地了解他的历史地位、卓越贡献和崇高品质。同时，注重展示方式的创新，如采用多媒体、虚拟现实等技术手段，增强参观者的沉浸感和互动性。

扩大社会影响：通过各种渠道加强宣传，提高周恩来纪念馆的知名度和影响力。例如，可以与学校、企事业单位等合作，开展主题教育活动，吸引更多人群前来参观学习。

加强学术研究：鼓励和支持学者对周恩来的思想、政治生涯、外交实践等方面进行深入研究，推动学术成果的交流与普及，为纪念馆的发展提供学术支撑。

提升服务水平：加强纪念馆的软硬件建设，提高服务质量。例如，完善导览系统、增设休息区、优化参观路线等，为参观者提供更加便捷、舒适的参观体验。

推动文旅融合：将周恩来纪念馆纳入当地旅游线路，与周边景点形成互补，共同推动旅游业的发展。同时，开发具有纪念意义的文创产品，满足游客的购物需求，增加纪念馆的收入来源。

加强国际交流：利用纪念馆这一平台，积极开展与国外的文化交流活动，如举办主题展览、学术研讨会等，增进外国友人对周恩来的了解和对中国文化的认同。

通过以上策略和建议的实施，相信周恩来纪念馆将能够更好地发挥其教育、纪念和传承文化的重要作用，为推动社会主义精神文明建设作出更大的贡献。