

基于IPA分析法的临时展览观众满意度研究

——以中国国家博物馆“盛世修典成果展”为例

王莹 邵琪

(北京城市学院 北京 101309)

摘要: 随着我国博物馆数量的不断增加,博物馆举办的展览不仅在数量上有所增加,在质量上也实现了显著提升,临时展览已成为博物馆展览的重要组成部分。本文以中国国家博物馆“盛世修典——‘中国历代绘画大系’成果展”为研究对象,从展区环境、基础设施、现场服务、展览主题和内容、展品、展览呈现效果六个方面构建观众重要性和满意度评价指标体系,以参观过该展览的观众为调研对象,将观众对展览感知重要性和满意度的24个评价指标结果放在IPA四象限中进行分析,发现该临时展览在基础设施配套、工作人员服务质量、展览文化特色等方面存在诸多不足。基于此,本文提出加强信息技术的应用,强化展览配套设施;加强工作人员培训,提升现场服务水平和质量;丰富展览内容和形式,提高观众参与度和体验感等建议,以期促进临时展览更好地推动中国文化的传播和发展。

关键词: 博物馆;临时展览;观众服务;观众满意度;IPA分析法

本文索引: 王莹,邵琪.基于IPA分析法的临时展览观众满意度研究[J].商展经济,2024(07):016-020.

中图分类号: F592.7; G245

文献标识码: A

1 引言

近年来,我国博物馆事业蓬勃发展,截至2022年,我国已备案博物馆数量达到6565家,举办的展览数量高达3.6万场。随着我国博物馆收藏、保护、展示和研究功能的强化,博物馆举办展览数量也呈现递增趋势。尤其是临时展览,因为主题鲜明、形式灵活、内容多样等特点,能够满足观众对博物馆展览常展常新的期待和需求,已发展成为博物馆展览展示的重要组成部分。我国博物馆临时展览能够展示中华文明的进程和地方文化特色,以系统的文化自信叙事、坚定的中华文化立场为基础,讲好中国故事,展示中国形象,推动中国文化更好地弘扬和发展。

由中共中央宣传部、国家新闻出版署和中共浙江省委、浙江省人民政府共同主办,教育部、文化和旅游部、中国文联协办,中共浙江省委宣传部、浙江大学、中国国家博物馆承办的“盛世修典——‘中国历代绘画大系’成果展”(本文简称“盛世修典成果展”),于2022年9月29日—2023年10月8日在中国国家博物馆展出。此次展览集中亮相1700余件历史绘画精品,是馆藏精品与流散在世界各地的中国绘画“国宝”的汇聚,也是中国美术发展历程的生动写照,包含“薪火相传 代代守护”“千古丹青 寰宇共宝”和“创新转化

无界之境”三大板块,利用图像、文字、视频、新媒体科技多元展示手法,呈现“中国历代绘画大系”反映的中国古代绘画的宏富成就。

本文以中国国家博物馆“盛世修典成果展”为研究对象,通过观众对这一临时展览的重要性和满意度的评价,运用IPA分析法,找出提升该展览的对策和建议,使我国临时展览能够更好地传播知识、提高文化品位、宣传民族文化,以更好地促进我国博物馆事业的高质量发展。

2 文献综述

临时展览是博物馆展览的重要组成部分,可以增强博物馆职能发挥及提高影响力。郭洁(2016)认为,博物馆临时展览是对基本陈列的补充,可以增强博物馆的教育职能,与时代发展紧密相连^[1];谢小婷(2023)认为,临时展览在提高博物馆影响力、促进博物馆学术研究、培养策展团队上具有优势^[2]。临时展览在博物馆展览展示中发挥着重要作用,因此许多学者研究临时展览观众满意度的影响因素,并就临时展览观众满意度存在的不足提出解决对策和建议,以提升博物馆展览的服务水平和质量;卢晶(2022)将影响临时展览观众满意度的重要因素归为展览类型、展览规模等,并提出博物馆需要进一步提高展览策划、展览设计、社会服务、

作者简介: 王莹(1986-),女,汉族,北京人,讲师,硕士研究生,研究方向:会展活动策划与管理、企业战略管理;

邵琪(2002-),女,汉族,浙江诸暨人,会展经济与管理专业。

展览传播宣传等能力^[3]；薛瑞芳和张春晖(2021)认为，博物馆知名度、卫生环境、陈列展示、讲解服务等因素会影响观众感知评价，提出博物馆应通过加强品牌影响力来提高服务品质，并适时推出优质文创产品，以吸引更多观众^[4]；石雪梅(2023)提出，观众满意度源于观众对博物馆整体及各项具体服务与措施的主观评价或主观反映，定期评估博物馆展览观展满意程度可以提高观众满意度^[5]；王法东和席丽(2019)针对博物馆在展品陈列、环境卫生、展示形式、对外宣传、安保措施、志愿者、灯光效果、讲解、网络、文创纪念品商店、触摸屏和说明牌等服务方面进行调研，指出博物馆需以更好的服务效果和更高的服务质量来满足观众需求^[6]。

展览观众满意度是观众参观展览后对观展过程各环节的真实感受，既是观众对展览服务的期望与实际感受之间的一致性程度，又是观众对展览服务的评价。关于展览观众满意度评价方法的研究，1989年Fornell和Anderson提出美国顾客满意度指数模型，由感知质量、顾客期望、感知价值、顾客满意度、顾客抱怨、顾客忠诚六个变量构成，并广泛应用于展览观众满意度研究领域^[7]。1977年，Marilla和James提出IPA分析法，即重要性及其表现分析法，主要通过问卷调查形式来获取相关数据，并将收集的数据结果进行整理、统计、分析，计算出每个指标的重要性与满意度的得分，再将重要性得分与满意度得分绘制在二维坐标系上，形成重要性-满意度矩阵。以重要性和满意度的平均值为交叉点，划分为四个区域，即改进区(重点改进)、优势区(继续努力)、机会区(低预先事项)和维持区(不宜刻意追求)，以找到存在的问题^[8]。相比美国顾客满意度指数模型，使用IPA分析法研究展览观众满意度，操作简单方便，且适合现场发放问卷的实际情况。贾靖(2021)、张欢和吴夏楠(2021)等采用了IPA分析法，通过观众对展览的各项指标进行重要性、满意度感知评价，以发现展览存在的不足，并提出解决对策和建议^[9-10]。基于上述文献分析，本文选用IPA分析法研究“盛世修典成果展”这一临时展览的观众重要性和满意度，具有可行性和科学性。

3 研究设计

3.1 指标体系构建

在文献研究基础上，结合“盛世修典成果展”主题和内容、展览环境、配套设施、展览方式和手段等情况，本文总结出“盛世修典成果展”观众重要性-满意度的评价指标体系，如表1所示。

在“盛世修典成果展”观众重要性-满意度的指标体系中，有展区环境、基础设施、现场服务、展览主题和内容、展

表1 “盛世修典成果展”观众重要性-满意度的评价指标

一级指标	序号	二级指标
展区环境	1	展区规划及布局
	2	展区视野
	3	展区地面环境
	4	展区人流量
	5	展区装饰
基础设施	6	展区休息座位
	7	展览现场展区分布图、观展路线、导览指示牌
	8	展览现场卫生间环境
	9	展区内分区衔接
现场服务	10	展览预约流程
	11	现场引导服务
	12	现场服务态度
展览主题和内容	13	展览内容
	14	展览主题
	15	展览文化特色
展品	16	馆内展品数量及种类
	17	展品划分及布局
	18	展品展示台布置
	19	展品摆放
	20	展品介绍
展览呈现效果	21	全息投影
	22	三维重建艺术复原
	23	绘画作品放大装置
	24	多维数字节目

品、展览呈现效果6个一级指标，每个一级指标有对应的相关二级指标来度量，每个二级指标均包括重要性和满意度两个方面。

3.2 问卷设计及实施

调查问卷内容的设计主要包括观众基本信息、观众对此次展览重要性感知评价、观众对此次展览满意度感知评价。第一部分为观众基本信息，包括观众性别、年龄、受教育程度、职业等；第二部分为观众对展览各二级指标的重要程度进行评分，采用李克特5级量表，分值从5~1依次代表非常重要、重要、一般、不重要、非常不重要；第三部分为观众对展览各二级指标的满意程度进行评分，采用李克特5级量表，分值从5~1依次代表非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意。

本次调研对象为参观完“盛世修典成果展”的观众，因此选择在中国国家博物馆实地收集调查问卷数据，采用随机抽样、现场回收的方式，确保调研数据的准确性和真实性。本次调研共回收问卷229份，有效问卷229份，有效率为100%。

3.3 信效度分析

本文利用SPSSAU软件进行统计分析，为确保各项指标重要性和满意度调研数据的可靠性和一致性，采用Cronbach α 进行信度检验，并采用KMO和巴特利特进行效度检验。由表2可以看出，“盛世修典成果展”观众满意度量表

Cronbach α 系数为0.982,具有较高的可靠性,说明问卷的信度较高,可采用调研数据进行分析。

表2 “盛世修典成果展”观众满意度量表Cronbach α 系数

样本数	项数	Cronbach α 系数
229	24	0.982

由表3可以看出,“盛世修典成果展”观众满意度量表的KMO值为0.985,大于0.9,显著度值为0,低于0.05,可见研究数据适合提取信息,具有较高的结构效度。

表3 “盛世修典成果展”观众满意度量表KMO和巴特利特特效度分析

KMO 和巴特利特检验		
KMO 值		0.985
巴特利特球形度检验	近似卡方	11543.969
	自由度	1128
	显著度	0

4 研究结果

4.1 重要性和满意度分析

如表4所示,通过229名观众对“盛世修典成果展”重要性评价指标均值分析,24个重要性评价指标的得分均在3.62~3.74,重要性总体均值为3.69。观众最关心的四项指标分别为展区内分区衔接(均值为3.74)、现场引导服务(均值为3.73)、展览内容(均值为3.73)、展品展示台布置(均值为3.73),而三维重建艺术复原(均值为3.62)、展览现场卫生间环境(均值为3.63)两个指标的观众关注度较低。

通过观众对“盛世修典成果展”满意度评价指标均值分

析,24个满意度评价指标的得分均在3.24~3.41,满意度总体均值为3.30。观众满意度高的指标分别为展览主题(均值为3.41)、展览内容(均值为3.37)、馆内展品数量及种类(均值为3.34),而展区休息座位(均值为3.24)、现场服务态度(均值为3.24)两个指标的满意度均值最低。

4.2 重要性-满意度IPA四象限分析

本文分别以重要性和满意度为横轴和纵轴,建立“盛世修典成果展”观众重要性-满意度IPA模型四象图,以重要性各测量指标的均值3.69和满意度各测量指标的均值3.30为分界点,形成维持区、优势区、改进区和机会区四个象限。并将“盛世修典成果展”观众重要性-满意度的24个测量指标数据的均值体现在四象图中(见图1)。

第一象限为优势区,重要性和满意度各测量指标的均值均大于两者总体均值,即“盛世修典成果展”观众对分布在该象限的指标都具有较高的感知评价。分布在该象限的指标分别为9(展区内分区衔接)、13(展览内容)、17(展品划分及布局)、18(展品展示台布置)、21(全息投影)、24(多维数字节目)。其中,21和24均属于一级指标“展览呈现效果”。主要由于此次临时展览最为特殊的地方,是采用了最为先进的数字展示手段,展览的呈现效果很好。由此可见,数字技术适用于临时展览,尤其是对绘画展览,呈现的展示效果非常显著,也为后续数字技术在展览中的广泛应用奠定了基础。

表4 “盛世修典成果展”观众重要性-满意度评价指标均值

一级指标	序号	二级指标	重要性均值	满意度均值
展区环境	1	展区规划及布局	3.67	3.32
	2	展区视野	3.65	3.26
	3	展区地面环境	3.72	3.25
	4	展区人流量	3.69	3.28
	5	展区装饰	3.71	3.26
基础设施	6	展区休息座位	3.66	3.24
	7	展览现场展区分布图、观展路线、导览指示牌	3.72	3.29
	8	展览现场卫生间环境	3.63	3.30
	9	展区内分区衔接	3.74	3.31
现场服务	10	展览预约流程	3.68	3.28
	11	现场引导服务	3.73	3.29
	12	现场服务态度	3.66	3.24
展览主题和内容	13	展览内容	3.73	3.37
	14	展览主题	3.69	3.41
	15	展览文化特色	3.72	3.27
展品	16	馆内展品数量及种类	3.69	3.34
	17	展品划分及布局	3.70	3.31
	18	展品展示台布置	3.73	3.31
	19	展品摆放	3.69	3.37
	20	展品介绍	3.69	3.30
展览呈现效果	21	全息投影	3.70	3.36
	22	三维重建艺术复原	3.62	3.29
	23	绘画作品放大装置	3.67	3.33
	24	多维数字节目	3.71	3.32

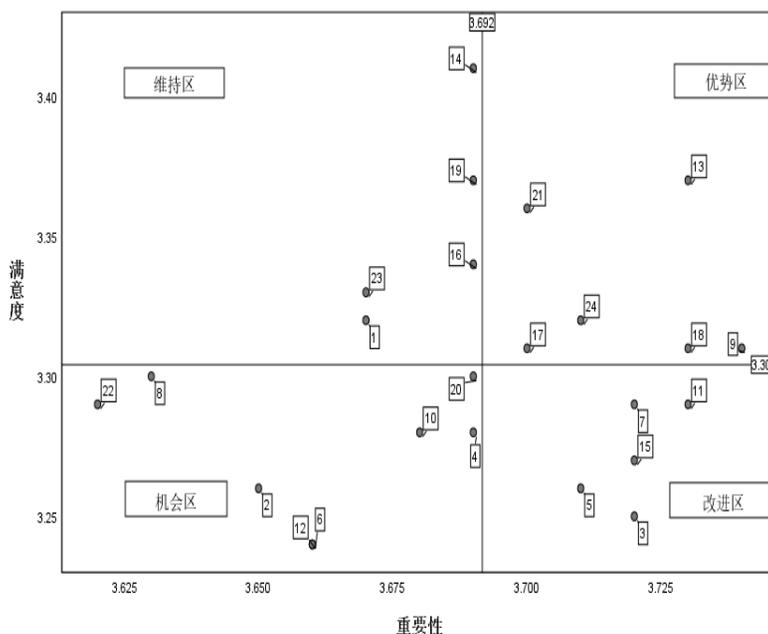


图1 重要性-满意度IPA四象限分析

第二象限为维持区,重要性各测量指标的均值小于重要性总体均值,而满意度各测量指标的均值均大于满意度总体均值,说明观众对该象限内的测量指标具有较低的高度重视程度,但做出了较高的满意度评价感知,所以该象限的测量指标只要继续维持现状即可。分布在该象限的指标分别为1(展区规划及布局)、14(展览主题)、16(馆内展品数量及种类)、19(展品摆放)、23(绘画作品放大装置)

第三象限为机会区,重要性和满意度各测量指标的均值均小于两者总体均值,即观众对分布在该象限的测量指标重要性和满意度评价较低。展览办展机构可通过了解观众对这一象限的需求和意见,采取相应的改进措施,以提高观众满意度。分布在该象限的指标分别为2(展区视野)、4(展区人流量)、6(展区休息座位)、8(展览现场卫生间环境)、10(展览预约流程)、12(现场服务态度)、20(展品介绍)、22(三维重建艺术复原)。其中,2和4属于一级指标“展区环境”,6属于一级指标“基础设施”,10和12属于一级指标“现场服务”。现场及工作人员的服务可以体现出展览的整体服务水平,更应受到展览办展机构的重视。而临时展览由于展示期限较短,前期对工作人员的培训不充分,或采用临时招募工作人员的方式,服务水平相对较低。

第四象限为改进区,满意度各测量指标的均值均小于满意度总体均值,而重要性的各测量指标均值则大于重要性总体均值,说明观众对分布在这一象限的测量指标拥有较高的高度重视程度,但进行了较低的满意度评价,因此这一象限中的评价指标需要多加关注。分布在该象限的指标有3(展区地面环境)、5(展区装饰)、7(展览现场展区分布图、

观展路线、导览指示牌)、11(现场引导服务)、15(展览文化特色)。

5 研究结论

本文根据“盛世修典成果展”观众重要性-满意度IPA四象限分析结果,将问题总结如下。

5.1 临时展览基础设施配套不够完善

由于临时展览展期较短,又是在展厅临时搭建和布展,需要利用有限的空间和资源实现一场展览展示,往往配套设施不完善,例如会出现休息区域座位较少、卫生间数量不充足、卫生状况较差、观展路线拥挤、展区布局不合理、导览指示牌不清晰等情况,使得观众观展体验较差、观展满意度降低。

5.2 临时展览工作人员服务质量欠佳

临时展览的展期相对较短,有时会有巡回展,一般采用招聘临时工作人员或兼职人员的方式来解决展览期间用人高峰的问题。工作人员的专业知识和能力或许不全面,加之前期培训工作不充分,导致工作人员可能对临时展览主题和内容掌握不深刻,无法向现场观众提供讲解或解惑服务。此外,逢节假日时段,展览现场聚集了大量人流,现场工作人员很难控制现场的拥挤情况,难以为观众提供指引服务。

5.3 展览文化特色突出不明显

临时展览会有一个清晰的主线,将展览主题与特色突显出来,并会借助文化创意产品激发观众的观展兴趣,加深展览记忆。本文所研究的临时展览以历史绘画精品的出版打样稿为主,利用数字技术等现代展示手段呈现在观众面前。

同时,缺少文化创意产品的推出,使得观众很难对展览内容及文化特色留下深刻印象。

6 对策和建议

6.1 加强信息技术的应用,强化展览配套设施

临时展览中需要融入现代化信息技术,例如线上预约小程序、虚拟展厅、线上数字展览、智能导览技术等方式,增强展览配套设施的服务。借助展览预约小程序,可以控制现场人流量,提高观众观展的舒适性。通过智能导览技术,为观众规划浏览路线,确保观众不会迷路或重复观展。虚拟展厅、线上数字展览等方式可以提升观赏效果,加强观众对展览的了解与记忆。现代化信息技术的使用,弱化观众对现场指示牌、观展路线、展区布局的依赖,提高观众观展的体验感,也使展览不完全受时间和空间的束缚,更好地促进文化传播。

6.2 加强工作人员培训,提升现场服务水平和质量

办展机构在筹展期间要做好工作人员的培训计划,不仅要让工作人员掌握必备的专业知识和技能,做好现场服务工作,还要鼓励其学习展览背景、展览文化内涵、展品艺术价值等内容,以更好地介绍展览和展品,解决观众观展中的疑惑,以实现临时展览展示、宣传的目的。此外,还要做好展览现场卫生清洁、设施正常运作、观众指引等基础服务工作,确保观众拥有观赏舒适性和便利性,以提升展览的服务水平

和质量。

6.3 丰富展览内容和形式,提高观众参与度和体验感

临时展览虽然展览期限较短,但有些临时展览是巡回展,因此需要做好展览规划布局工作,并需要借助现代化展示手段,如虚拟现实、沉浸式体验等技术,增强展品的可视化呈现,使观众在观展过程中产生互动性和参与感。此外,办展机构还可以结合临时展览主题开展相关活动,例如主题讲座、工作坊、表演等,让观众深入了解展览文化的背后故事。同时,设计并开发与展览主题紧密贴合的文化创意产品,使观众加强对展览的记忆,并深刻理解展览的文化内涵,以更好地弘扬中国文化。

7 结语

综上所述,“盛世修典成果展”在展览主题和内容、展品展示及数字展览技术等方面具有一定的优势,但作为巡回的临时展览,还有提升和发展空间。本文从现代化展示技术应用、展览现场服务水平和质量、展览内容和形式多样性等方面为该临时展览提供了解决对策和参考建议。临时展览作为博物馆展览的重要组成部分,在文化展示、传播和研究等方面发挥着重要作用。本文的研究帮助博物馆提升临时展览的服务水平、社会影响力和文化价值,更好地服务社会公众,从而推动我国文化的交流与发展。

参考文献

- [1] 郭洁.博物馆临时展览研究[D].西安:西北大学,2016.
- [2] 谢晓婷.博物馆临时展览体系化思考:基于苏州博物馆的实践[J].中国博物馆,2023(1):73-77.
- [3] 卢晶.临时展览观众满意度影响因素研究:以珠海博物馆临时展览实践为例[J].客家文博,2022(2):44-47.
- [4] 薛瑞芳,张春晖.博物馆观众参观服务质量感知评价实证研究:以西安博物院为例[J].科学教育与博物馆,2021,7(1):14-19.
- [5] 石雪梅.博物馆观众满意度研究:以鱼台县博物馆为例[J].文物鉴定与鉴赏,2023(11):62-65.
- [6] 王法东,席丽.基于问卷调查的国有博物馆观众满意度提升探究:以山东博物馆为例[J].文物鉴定与鉴赏,2019(2):113-115.
- [7] 李黛羽.专业观众展览会服务质量满意度测评研究[D].天津:天津商业大学,2018.
- [8] 贾靖.基于IPA模型的体育类博物馆游客满意度研究[D].上海:上海体育学院,2021.
- [9] 张欢,吴夏楠.基于IPA分析法的消费性展会观众满意度分析[J].中小企业管理与科技(上旬刊),2021(7):105-107.