

# 柳州工业博物馆

## 柳州工业博物馆 2021—2023 年 观众留言分析报告

柳州工业博物馆为提升博物馆在社会公众心目中的知名度和美誉度，促进观众参与到博物馆的公共文化建设，我馆特在游客服务中心咨询台设置了观众留言本等观众留言渠道。通过对近三年 15600 条观众留言进行收集、整理，经过调查评估和总结，撰写了《柳州工业博物馆观众留言分析报告》。多方数据显示，柳州工业博物馆受到 96.8% 以上游客的好评，体现了柳州工业博物馆在观众中产生了极好的声誉。

### 一 项目分析

#### （一）分析目的

本次调查的主要目的在于通过柳州工业博物馆观众留言内容，了解观众对柳州工业博物馆陈列设施、展览内容、服务态度等方面的真实评价，并提出相应建议，以提升柳州工业博物馆的综合服务水平。

#### （二）分析样本及方法

本次调查对柳州工业博物馆 2021—2023 年的 15600 条有效观众留言信息作为样本，通过词频分析、情感倾向分析、数据分析及可视化处理，完成分析报告。

## 二 柳州工业博物馆留言信息分析

### (一) 总体样本信息分析

#### 1. 留言本信息词频分析

本次调查对柳州工业博物馆 2021-2023 年的 15600 条观众留言信息进行分析，其中，2021 年留言为 3786 条，2022 年留言为 5322 条，2023 年留言为 6492 条。

经过词频分析，数据显示，在柳州工业博物馆 2021-2023 年留言信息中，排名前 20 的词语如下表：

序号	词语	词频	词性
1	工业	3168	名词
2	好	2657	形容词
3	文化	1032	名词
4	汽油机	628	名词
5	挖掘机	592	名词
6	历史	499	名词
7	文物	364	名词
8	参观	295	动词
9	知识	287	名词
10	开心	273	形容词
11	服务	266	动词
12	学习	208	动词
13	火车	182	名词
14	汽车	167	名词

序号	词语	词频	词性
15	展览	153	名词
16	讲解	139	动词
17	精彩	126	形容词
18	展品	124	名词
19	装载机	120	名词
20	文创	119	名词

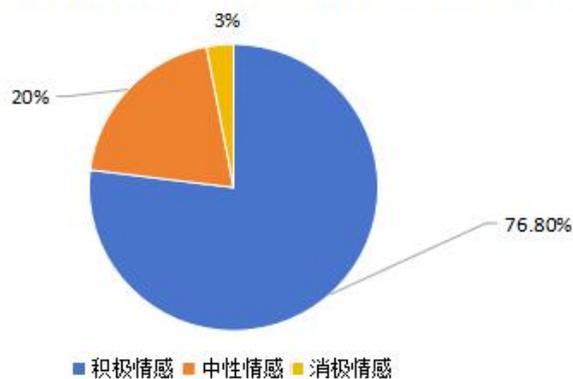
由上表可知，柳州工业博物馆 2021-2023 年观众留言信息里，在前 20 的词频分析中，“好”、“开心”、“精彩”等 3 个形容词出现频次共计 3056 次，从总体上反映了观众对柳州工业博物馆的积极评价；而“工业”、“文化”、“汽油机”、“挖掘机”、“历史”、“文物”、“知识”、“火车”、“汽车”、“展览”、“装载机”、“挖掘机”、“文创”等 13 个名词出现的频次共计 7435 次，反映出观众在参观柳州工业博物馆时，对展品的历史文化、知识内涵等方面的极大兴趣，同时也反映出柳州工业博物馆在展品选择上注重柳州工业历史等方面的倾向性，与观众的参观兴趣相符合；“参观”、“服务”、“学习”、“讲解”等 4 个动词则展现出柳州工业博物馆的展品讲解活动对于观众来说产生了真实效果，在观众的参观过程中具有正向辅助性作用。

## 2.留言本信息情感倾向分析

经语句情感分析，将柳州工业博物馆 2021-2023 年留言内容情感倾向分为积极情感、中性情感、消极情感。结果显

示，样本中共有 7630 条包含情感倾向的语句，其中，富含积极情感的语句有 5866 条，占样本总数的 76.8%，包含中性情感的语句有 1532 条，占样本总数的 20%，包含消极情感的语句有 232 条，占样本总数的 3%。由此可知，2021 年至 2023 年，观众对于柳州工业博物馆的评价表示满意的达到 96.8%，柳州工业博物馆得到观众的普遍喜爱。

柳州工业博物馆2021至2023年留言本信息情感倾向图



### 三 总结与建议

作为反馈渠道之一，观众可以通过留言直观反映在博物馆观展游览时的体验和感受。在对柳州工业博物馆 2021-2023 年的观众留言信息进行分析后可知，观众对于柳州工业博物馆总体满意度较高，达 96.8% 以上，普遍持有较高的正面评价，对柳州工业博物馆设施设备、环境管理、陈设展览、互动体验等方面评价较好，认为参观柳州工业博物馆不仅能带来感官上的盛宴，更让观众在潜移默化中接受工业历史文化的熏陶，提升文化底蕴。同时，观众也十分关注柳州工业博物馆的未来发展，并对此提出相关建议，帮助柳州工业博物馆丰富自身馆设，进一步提高服务质量。

# 游客留言

Comments

年 月 日  
Date

## 您的联系方式/Your Contact Information

姓 名/Name:

电 话/Tel:

电子邮箱/E-mail::

通信地址/Mailing Address: \_\_\_\_\_



柳州工业博物馆留言本范本

