佛山市三水区博物馆

三水博物馆观众满意度调查报告（2019年）

结合全国文明城市建设及公共文化服务等重点工作，我馆在东西展厅等场所以及全年各项活动，向观众派发了2000份《三水博物馆观众满意度调查问卷》（见附件）。希望通过广泛征集群众意见，进一步完善博物馆各项设施设备，提升工作效率和服务质量。根据统计数据，我们更加清晰地了解到群众对博物馆服务的需求与要求，在此再次对参与和支持这次调查的市民群众表示感谢。现将调查情况公布如下:

【观众构成情况】

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 年龄 | 人数 | 比例（%） | 备注 |
| 18岁以下 | 944 | 47% | 以学生为主 |
| 18-60岁 | 581 | 29% |  |
| 60岁以上 | 475 | 24% |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 居住地 | 人数 | 比例（%） | 备注 |
| 三水区 | 1220 | 61% | 调查观众约2000人。 |
| 境内区外 | 682 | 34% |
| 境外（包括港澳台） | 98 | 5% |

【调查分析】

调查问卷访问的观众约2000人，调查对象以18岁以下青少年学生为主，占47%。成年观众有本地居民、境内区外游客以及港澳台等地区的境外游客，团队参观的占多数。

【调查统计情况】

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 调查项目 | 非常满意 | 基本满意 | 不满意 | 备注 |
| 馆舍环境 | 1979 | 21 | 0 | 访问观众约2000人，各项目数据为观众参与评价情况（单位：人次） |
| 线路指引 | 1947 | 53 | 0 |
| 展览内容 | 1880 | 116 | 4 |
| 展品说明 | 1776 | 208 | 16 |
| 展出方式 | 1887 | 104 | 9 |
| 宣传力度 | 1853 | 136 | 11 |
| 公共设施 | 1810 | 177 | 13 |
| 服务态度 | 1925 | 74 | 1 |
| 意见处理 | 1939 | 59 | 2 |
| 整体评价 | 1922 | 61 | 17 |
| 96% | 3% | 1% |

【调查分析】

通过调查数据可以看出，观众对三水博物馆的环境、导览线路指引、服务态度及群众意见处理效率等方面是充分肯定的，但在展览内容、展品说明、展出方式以及宣传力度、公共设施配套等方面还有需要提升的空间。通过观众留言和调查访问，可以感受到广大群众对博物馆的期望越来越高，越来越多人希望通过博物馆来丰富知识，提高自身素质和修养。观众对本地的相关历史文物兴趣较大，对有实物的展览更为喜欢；图片展览吸引力不够，难以吸引更多的观众。同时，很多观众表示，希望博物馆可以在寒暑假及节庆期间举办更多互动性强的活动，多引进一些外来的特色展览，例如非遗项目体验、亲子活动体验、艺术作品或文物实物展览等。

综合今年观众调查数据，群众对博物馆的环境、设施、展览、服务都相当满意，对基础配套设施及活动信息推送等工作提出了意见，也为今后的展览内容、形式等提出了建议。调查结果充分反映了观众的普遍参观感受，对观众服务工作具有重要参考价值和指导意义。我馆今后将全力把服务做得更深更细，以观众的实际需求出发，加强服务创新和宣传推广，让博物馆更贴近群众，成为市民接受艺术熏陶、提升自我的重要文化服务阵地。

佛山市三水区博物馆

2019年10月28日

三水区博物馆观众参观满意度调查问卷

为提升博物馆服务质量，我馆以问卷形式开展观众参观满意度调查，希望得到您的支持。请根据您的实际参观体验，选择“非常满意”“基本满意”“不满意”并在（）内打“√”。感谢您的参与。

**1、馆舍环境**

A.非常满意（ ） B.基本满意（ ） C.不满意（ ）

**2、线路指示**

A.非常满意（ ） B.基本满意（ ） C.不满意（ ）

**3、展览内容**

A.非常满意（ ） B.基本满意（ ） C.不满意（ ）

**4、展品说明**

A.非常满意（ ） B.基本满意（ ） C.不满意（ ）

**5、展出方式**

A.非常满意（ ） B.基本满意（ ） C.不满意（ ）

**6、宣传力度（活动预告、媒体报道、网络宣传等）**

A.非常满意（ ） B.基本满意（ ） C.不满意（ ）

**7、公共服务设施设备**

A.非常满意（ ） B.基本满意（ ） C.不满意（ ）

**8、工作人员的文明礼貌**

A.非常满意（ ） B.基本满意（ ） C.不满意（ ）

**9、观众意见处理的及时性与有效性**

A.非常满意（ ） B.基本满意（ ） C.不满意（ ）

**10、您对博物馆服务的整体评价**

A.非常满意（ ） B.基本满意（ ） C.不满意（ ）

**观众信息**

**1、您的年龄 ：**A.18岁以下（ ） B.18-60岁（ ） D.60岁以上（ ）

**2、您的性别：**A.男 （ ） B.女 （ ）

**3、您的居住地：**A.三水区（ ） B.境内区外（ ） C.境外（包括港澳台）（ ）

**4、您对博物馆服务的建议和意见：**