

# 佛山市三水区博物馆

## 三水区博物馆观众满意度调查报告（2021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1000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	472	47%	以学生为主
18-60岁	290	29%	
60岁以上	238	24%	

居住地	人数	比例（%）	备注
三水区	610	61%	调查观众约1000人。
境内区外	341	34%	
境外（包括港澳台）	49	5%	

### 【调查分析】

调查问卷访问的观众约1000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	989	11	0	观众满意率 98.1%: 访问观众约 1000 人,各项目数据为 观众参与评价情 况(单位:人次)。
线路指引	973	27	0	
展览内容	940	58	2	
展品说明	888	104	8	
展出方式	943	52	5	
宣传力度	926	68	6	
公共设施	905	88	7	
服务态度	962	37	1	
意见处理	969	29	2	
整体评价	955	26	19	
	95.5%	2.6%	1.9%	

### 【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

2021年12月30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（ ） C. 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：\_\_\_\_\_