

佛山市三水区博物馆

三水博物馆观众满意度调查报告（2022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	465	46.5%	以学生为主
18-60岁	327	32.7%	
60岁以上	208	20.8%	

居住地	人数	比例（%）	备注
三水区	617	61.7%	调查观众约1000人。
境内区外	383	38.3%	
境外（包括港澳台）	0	0%	

【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46.5%。成年观众有本地居民、境内区外游客，以团队形式参观的占多数。

【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	986	14	0	观众满意率 98.3%: 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	975	25	0	
展览内容	947	50	3	
展品说明	898	92	10	
展出方式	930	56	14	
宣传力度	913	78	9	
公共设施	933	60	7	
服务态度	977	21	2	
意见处理	966	32	2	
整体评价	957	26	17	
	95.7%	2.6%	1.7%	

【调查分析】

通过调查数据显示,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予以充分肯定,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要继续优化。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丰富假期生活。

综合今年观众调查数据，可以看出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，对我馆的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，从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

2022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：_____