

2021 年法门寺博物馆观众调查报告

为进一步规范管理，提高法门寺博物馆整体服务能力和讲解接待水平，2021 年我们利用“5.18 国家博物馆日”、“文化和自然遗产日”、寒暑假、旅游黄金周等时间节点，采用现场发放调查问卷的方式，对前来参观的游客进行了观众满意度调查，共发放问卷 1820 份，收回有效问卷 1800 份，问卷有效率 98.9%。

此次调查问卷共涉及了 25 个问题，主要包括游客基本信息（7 项）、游客的旅游行为（6 项）、游客的认识（4 项）、观众满意度调查（4 项）、工作改进方向（4 项）五部分。其中，观众满意度调查包括服务水平、环境卫生、展陈效果、文博旅游等四个层面的满意度测评）。

一、游客基本信息

1. 性别

性别	人数	比例 (%)
男	1010	56.1%
女	790	43.9%

2. 婚姻

性别	人数	比例 (%)
已婚	1098	61%
未婚	702	39%

3. 居住地

居住地	人数	比例 (%)
陕西省内	980	54%
省外	676	37.5%
国外	58	3.2%

4. 年龄

年龄	人数	比例 (%)
18 岁以下	280	15.6%
18 岁-24 岁	320	17.8%
25 岁-39 岁	440	24.4%
31 岁-44 岁	480	26.7%
45 岁-59 岁	200	11.1%
60 岁以上	80	4.4%

5. 职业

职业	人数	比例 (%)
学生	610	33.9%
自由职业者	300	16.7%
公务人员	250	13.8%
其他	640	35.6%

6. 收入

收入（月）	人数	比例（%）
1000 元以下	330	18.3%
1000-2000 元	116	6.4%
2000-3000 元	124	7%
3000 元以上	1230	68.3%

7. 文化程度

文化程度	人数	比例
小学	76	4.2%
初中	123	6.8%
高中、中专	136	7.6%
大专	465	25.8%
本科	862	47.9%
研究生及以上	138	7.7%

统计结果分析：从上面游客基本信息可以看出，不同收入的人群在社会和经济生活中地位不同，需求也不同，往往收入越高的人群，对子女的教育越重视，对文化方面的需求越大，越喜欢带着孩子来博物馆参观。

二、游客的旅游行为

1. 出行方式

出游方式	人数	比例
独自出行	25	1.4%

全家出行	960	53.3%
旅行社组织	370	20.6%
单位组织	175	9.7%
与朋友结伴旅游	235	13.1%
其他	35	1.9%

2. 出行的交通方式

交通方式	人数	比例
自驾车	986	54.8%
市内公交车	85	4.7%
火车	286	15.9%
飞机	179	10%
长途汽车	163	9%
其他	101	5.6%

3. 主要动机

旅游动机	人数	比例
休闲度假	328	18.2%
获取知识	657	36.5%
教育子女	735	40.9%
科研考察	80	4.4%

4. 您从哪些渠道获取的法门寺博物馆相关信息

信息渠道	人数	比例
报刊、杂志、书籍	81	4.5%

互联网	1276	70.9%
朋友介绍	323	18%
其他	120	6.6%

5. 到法门寺的游览原因

游览原因	人数	比例
慕名前来	1404	78%
顺路游览	306	17%
其他	90	5%

6. 来法门寺的参观次数

次数	人数	比例
第一次	1242	69%
第二次	486	27%
多次	72	4%

统计结果分析：从上面几组数据，可以看出，随着社会经济不断发展，人们更喜欢利用互联网媒体，获取需要的信息，选择自己感兴趣地方；在假期，人们更愿意与家人一起走进博物馆，一方面教育子女，增长知识，一方面休闲旅游，缓解自身压力。

三、游客的认知

1. 文物来源

来源	人数	比例
博物馆建设工地	77	4.3%

真身宝塔地宫和寺院	1669	92.7%
征集而来	54	3%

2. 文物原用途

用途	人数	比例
唐代皇室贵族的随葬品	86	4.8%
唐代皇室供奉法门寺佛骨舍利	1714	95.2%

3. 文物应重点突出的价值

应突出的价值	人数	比例
考古价值	144	8%
历史、科学、艺术价值	810	45%
文化传承价值	612	34%
旅游价值	180	10%
社会影响价值	54	3%

4. 法门寺旅游区主要旅游景点

景点	人数	比例
法门寺寺院	821	45.6%
法门寺博物馆	756	42%
周原博物馆	134	7.5%
扶风县博物馆	89	4.9%

统计结果分析：从调查可以看出，法门寺博物馆的宣传工作成效显著，绝大部分游客通过网络等手段，对博物馆文物的来源、用途、周边环境有一定的了解，仅有极少数人从

未关注过类似问题；众多游客期待博物馆进一步深入挖掘文物的历史、科学。艺术方面的内涵，更好弘扬文化传承的价值。

四、观众满意度

1. 对法门寺博物馆文旅工作的总体评价

文旅工作评价	人数	比例
很满意	94	5.2%
满意	1496	83.1%
一般	135	7.5%
不满意	75	4.2%

2. 对法门寺博物馆展厅陈列效果的总体评价

陈列效果评价	人数	比例
很满意	47	2.6%
满意	1537	85.4%
一般	130	7.2%
不满意	86	4.8%

3. 对法门寺博物馆环境卫生的总体评价

环境卫生评价	人数	比例
很满意	142	7.9%
满意	1489	82.7%
一般	110	6.1%
不满意	59	3.3%

4. 对法门寺博物馆服务水平的总体评价

服务水平评价	人数	比例
很满意	209	11.6%
满意	1445	80.3%
一般	79	4.4%
不满意	67	3.7%

统计结果分析：游客对法门寺博物馆的服务水平、环境卫生、展陈效果、文博旅游等方面的评价持肯定态度，仅有极少数的人，因为个别原因不满意，这说明博物馆在提升自身服务能力和水平方面仍需要继续努力。

五、工作改进方向

1. 最乐意接受的宣传形式

宣传形式	人数	比例
电视	140	7.8%
报刊	65	3.6%
广告	20	1.1%
电影	27	1.5%
网络	1548	86%

2. 法门寺博物馆和法门寺在游客所在地宣传效果的影响

宣传效果	人数	比例
影响很大	1021	56.7%

影响一般	669	37.2%
影响很小	86	4.8%
没有影响	23	1.3%

3. 对法门寺博物馆的意见建议

意见建议	人数	比例
文创产品多样化	324	18%
展示方式信息化	432	24%
服务队伍专业化	666	37%
宣传方式多元化	378	21%

统计结果分析：针对博物馆的多维度、多平台宣传，公众最喜欢通过网络媒体了解信息，博物馆的宣传效果也获得公众的认可；今后，博物馆仍需要加强文创产品、展示方式、服务队伍、宣传方式方面的工作，才能满足游客的不同体验，吸引更多的客流量。