

2023 年法门寺博物馆观众问卷调查报告

为更系统地了解入馆观众参观情况，更好地了解观众需求，进一步提升法门寺博物馆服务质量，我馆于 2023 年 5 月 18 日至 2023 年 10 月 11 日期间，通过观众自行扫二维码及发放纸质问卷等方式对进馆观众进行调查，共收回问卷 1640 份，其中有效问卷 1600 份，有效率 97.56%。现将主要结果报告如下。

一、观众构成

本次调查结果显示，受访观众中女性占比为 60.1%，男性占比 39.9%；婚姻方面，已婚人数占 69.3%，未婚占 30.7%；从来访地看，来自于陕西本地的受访观众占比 41.3%；国内其他地区占比 54.8%，港澳台及国外占比为 1.4%，另有，2.5% 部分观众未透露来自地区。年龄方面，18 岁及以下占 7.4%，18-44 岁占 60.4%，45-59 岁占 26.8%，60 岁及以上占 5.4%。可见，走进博物馆参观的人群仍为 18-59 岁的成年群体。

从受访观众职业构成来看，企业员工占 23.4%，机关事业单位职工占 17.5%，学生占 37.7%，自由职业及其它职业占 21.4%。

从经济实力看，受访者收入在 3000 元以上占 82.6%，收入 2000—3000 元 6.6%，收入 1000-2000 元 4.4%，收入 1000 元以下的 7.4%。

从观众文化程度构成来看，在本次调查中，受访观众的文化程度相对较高：60.3%的受访观众为本科文化程度，7.1% 研究生及以上文化程度，大专、中专及高中的占比为 25.9%，

初中以下的占比为 6.7%，从数据可以看出，文化程度越高越，喜欢走进博物馆，探寻文化的魅力。

从观众的出行方式看，选择与朋友结伴旅游的占 28.8%，全家一起出行占 63.6%，旅行社组织、单位组织、独自前往的分别占 3.7%、2.6%、1.3%。

从出行的主要动机看，获取知识、教育子女的占 51.9%；观光游览、休闲度假的占 37.1%；科研考察的占 11%。整体来看，大部分受访观众的参观需求为更好地了解法门寺文化，兼顾休闲娱乐。

从受访观众了解本馆的渠道来看，43.9%是通过网络途径进行了解，报纸杂志书籍等实体途径占比 26.1%，亲友介绍占比 13.2%，旅行社 6.5%，其他 10.3%。

从参观博物馆的目的来看，“慕名而来”的受访观众占了绝大多数为 60.6%；“其他”均占比 16.8%；“顺便游览”占比 11.6%；“旅行行程”占比 11%。

从受访者的认知来看，71.6%的受访观众“第一次”参观法门寺博物馆，“第二次”来的占比 27.9%，“第三次”的占比 0.5%；98.1%认为法门寺博物馆的文物来自法门寺真身宝塔地宫和法门寺寺院，有 1.9%受访者从回答的，可以看出不清楚；有 79.9%观众希望突出文物的科学价值、历史价值、艺术价值，有 20.1%观众希望突出文物的审美价值、考古价值、旅游价值；有 84.6%知道法门寺旅游区的景点，有的 15.4 受访者表示不清楚。从受访者的认知来看，游客对我馆的文物比较感兴趣，绝大多数受访者表示愿意向其他

人推荐法门寺博物馆，表示愿意再来。

二、参观体验

在 1600 份有效问卷中，对文博旅游工作，97.8%的受访者表示满意，2.2%受访者表示“不满意”，认为文博旅游工作仍有提升的空间，文创产品和深层次的阐释工作仍需加强。

对于展陈效果，“满意”占比 94.2%，“基本满意”占比 4.5%，“不满意”的受访者占比 1.3%，提出需要加强的科技感“文物介绍”。

对于馆内环境卫生境，98.7%的作答者表示满意，认为馆内环境整洁，仅有 1.3%认为馆内环境不整洁。

对于工作人员服务，97.3%的受访者表示满意，仅有 2.7%表示讲解服务方式应该多元化，供游客选择。

此外，受访者还对我们的宣传工作提出了更高的期待，90.2%受访者表示乐意接受网络宣传，报刊宣传（3.1%）、电影宣传（6.1%）、广告宣传（0.6%）；64.2%法门寺及法门寺博物馆影响大，27%表示影响一般，仅有 8.8%认为影响很小或者没有影响。

三、意见建议

针对“对法门寺博物馆的意见和建议”这一问题，“文创纪念品”和“相关讲座”依然是受访者最为关心的，其次是互动活动”、“出版物（图像及音像资料）”。

综合主观填写内容来看，观众提议主要集中在：1、参观体验方面。包含增设标识、提供更清晰的馆内参观顺序、

提供内容更丰富的讲解及人工讲解等。2、展览活动方面。包含增加文物展示、增加影视播放、开展讲座等。3、宣传文创方面。包含加强对年轻人的宣传、在 b 站等新媒体上进行宣传、售卖书籍和文创品等。

四、对应措施

1、为不方便特殊人群，增设特殊人群通道，增设标识牌。

2、增加馆内接待安保人员数量，并有针对性地开展培训，同时加强馆内巡视，及时处理突发问题。

3、针对观众对讲解的需求，设计不同的讲解线路，为人工讲解配置蓝牙无线耳麦，提高服务质量，同时，扩增了语音讲解器数量，新增了 AR 讲解服务，录制一些讲解视频，满足不同游客的需求。

4、保障开放环境整洁卫生与定期消毒等。

5、运用高科技的 AR 展示文物，在展厅增设影视播放，定期开展学术讲座。

6、结合工作需要，2024 年我馆将主要围绕文物、环境、学术等进行线上展览与宣传。

7、针对年轻观众的需求，在东展厅增设置文创出售区，满足游客需求。