

创新服务手段，满足人民群众日益增长的美好生活需要

——2021年度徐州博物馆观众满意度调查报告

前 言

博物馆作为永久性的非营利机构，是以学习、教育、研究、娱乐为目的，通过陈列和研究代表自然和人类文化遗产的实物，为公众提供知识、教育和欣赏的社会公共机构。博物馆作为提供深层次、高品位旅游产品的基础，为促进地方的旅游事业做出巨大贡献。中国的旅游市场处于快速发展的时期，人们在旅游过程中对文化性休闲和知识性消费需求逐渐提高，而博物馆拥有得天独厚的文物和文化，在发展有猎奇心理的普通观光者的同时，更多是培养具有文化爱好的观众。

2021年是“十四五”的开局之年，徐州博物馆认真落实国家和省、市加强文物保护利用和传承发展的部署要求，以满足人民群众日益增长的美好生活需要为总使命，以国家一级博物馆为新起点，推进博物馆事业高质量发展，坚持疫情防控与业务建设并举，扎实有效开展各项工作，取得了阶段性成效，荣获“江苏省文化和旅游系统先进集体”称号。

徐州博物馆为更好了解观众的参观意愿和参观满意度，为博物馆将来的发展和策划方向提供相关信息，帮助决策更

快更好的制定和实施，促进博物馆与观众之间的联系，精心设计调查问卷，广泛开展博物馆观众调查，于 2021 年 1 月 1 日至 12 月 30 日，通过问卷星网站平台向公众发布调查问卷，并定期统计观众留言和问题汇总，确保调查结果真实有效。

一 2021 年度徐州博物馆观众统计分析

2021 年徐州博物馆因“天工汉玉展厅”改造，于 4 月 1 日—5 月 31 日闭馆；由于新冠疫情的影响，于 7 月底和 11 月底闭馆各一周时间，实际开放天数为 220 天，接待入馆观众量为 270558 人，其中本地观众 146087 人，占比 53.99%，海外观众 611 人，占比 0.23%。

徐州博物馆认真贯彻落实国家、省市疫情防控常态化工作精神，严格落实疫情防控工作。严格执行游客限量预约制度，落实入馆疫情防控措施。积极进行疫苗接种工作，根据省文化和旅游厅要求，开放部门做到疫苗接种“能接尽接”，馆内其他工作人员中，已接种新冠疫苗的人员所占比例也达到较高水平。定期研判疫情发展形势，根据疫情态势对防控工作有针对性调整，做到安全有序开放。

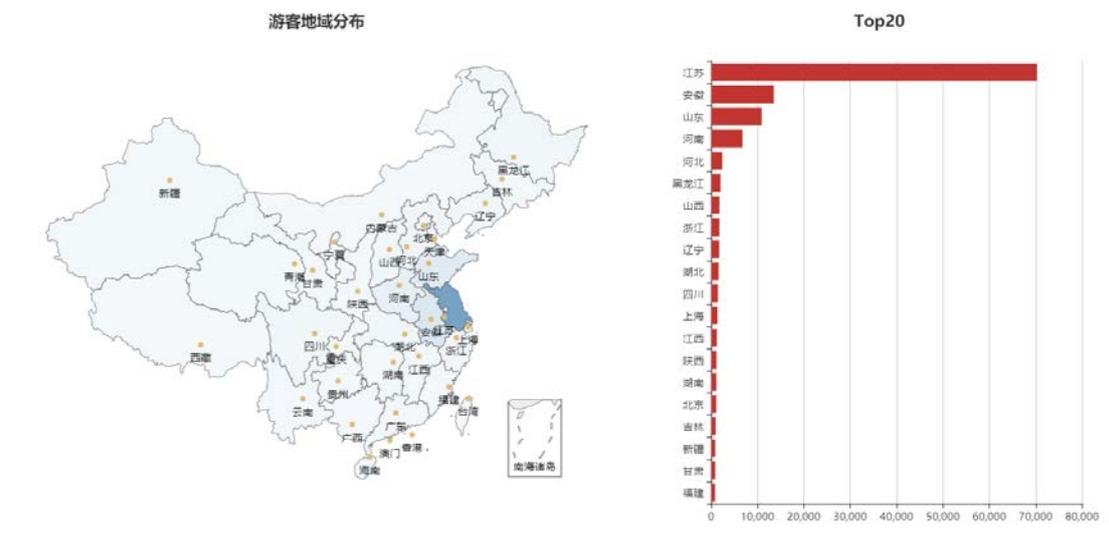
因此受这几方面原因影响，2021 年观众量有所下降。每月接待观众量见表 1。

表 1 2021 年徐州博物馆接待观众量

月份	参观人数	本地观众	未成年观众	海外观众
2021.01	21153	12450	7670	54
2021.02	40301	20300	12580	35
2021.03	29798	14980	10260	112
2021.04	217	217	0	0
2021.05	0	0	0	0
2021.06	46724	22530	15450	110
2021.07	49428	23850	18270	50
2021.08	15262	9850	4460	20
2021.09	18107	10320	6650	70
2021.10	35351	21650	12280	160
2021.11	6881	4730	2570	0
2021.12	7336	5210	2890	0
总计	270558	146087	93080	611

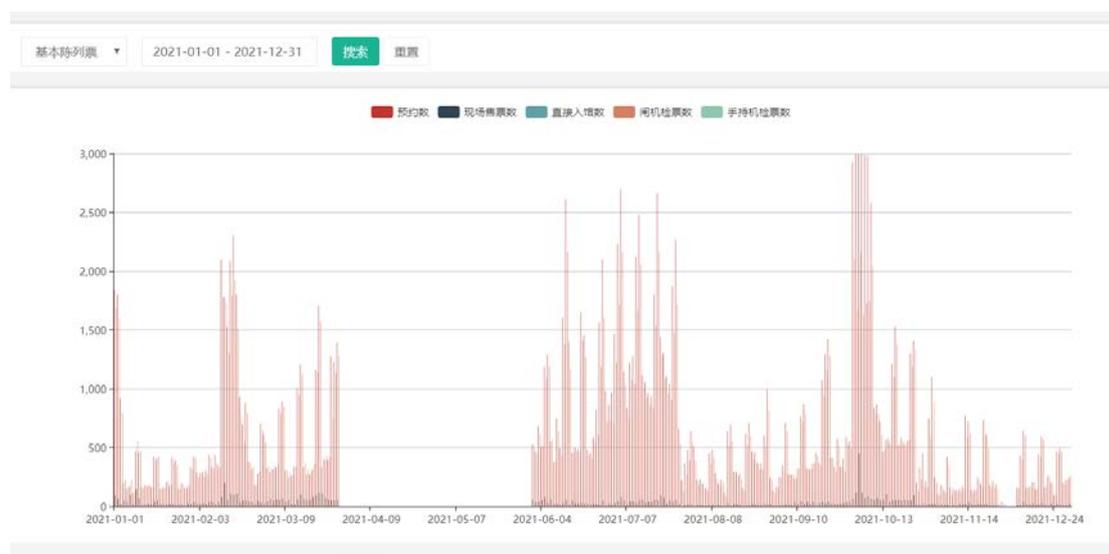
2021 年徐州博物馆接待的观众量数据来主要来源于徐州博物馆后台预约系统数据的自动统计，前三甲的省份分别为江苏、安徽、山东，均为邻近省份；其中来自江苏的观众最多，占比 25.87%，具体客源 Top 省份见表 2。

表 2 2021 年徐州博物馆接待观众地域分布图表



2021年徐州博物馆后台统计数据得出，大多数观众是通过线上提前预约购票，然后对徐州博物馆进行参观，极少数观众是通过现场购票进行参观游览，这与网络和社交软件的普及有着极大的关联，其中徐州博物馆在10月3—4日的接待人次达到最高值，2021年徐州博物馆观众购票方式情况见表3。

表3 2021年徐州博物馆观众购票方式情况



2021年徐州博物馆讲解1200余场，语音导览使用5600余台次。开展“我为群众办实事”项目——取消语音导览设备收费，周末固定时段为游客提供免费人工讲解，提升游客参观满意度。共举办教育活动84次，活动的参与人数达到27240人次，其中未成年17870人次，占比65.6%，2021年徐州博物馆活动举办情况见表4。

表 4 2021 年徐州博物馆活动举办次数和参与情况

月份	活动次数	参与人数	未成年人人数
2021.01	8	2100	1470
2021.02	7	3350	2010
2021.03	12	3220	2430
2021.04	27	8670	5910
2021.05	4	217	122
2021.06	6	2350	1600
2021.07	10	4700	3300
2021.08	20	8620	6120
2021.09	4	1820	1130
2021.10	0	0	0
2021.11	3	100	80
2021.12	7	1920	1210
总计	84	3540	1950

2021 年徐州博物馆接待观众性别和年龄段数据主要来源于徐州博物馆官方网络预约平台的自动统计，2021 年徐州博物馆接待观众人次 270558 人次，从年龄分布结构来看，处于 41—64 岁的观众最多，其中 65 岁以上的观众最少；从性别结构来看，男性观众要较多于女性观众，2021 年徐州博物馆观众年龄分布和性别结构统计情况见表 5。

表 5 2021 年徐州博物馆观众年龄分布和性别结构统计

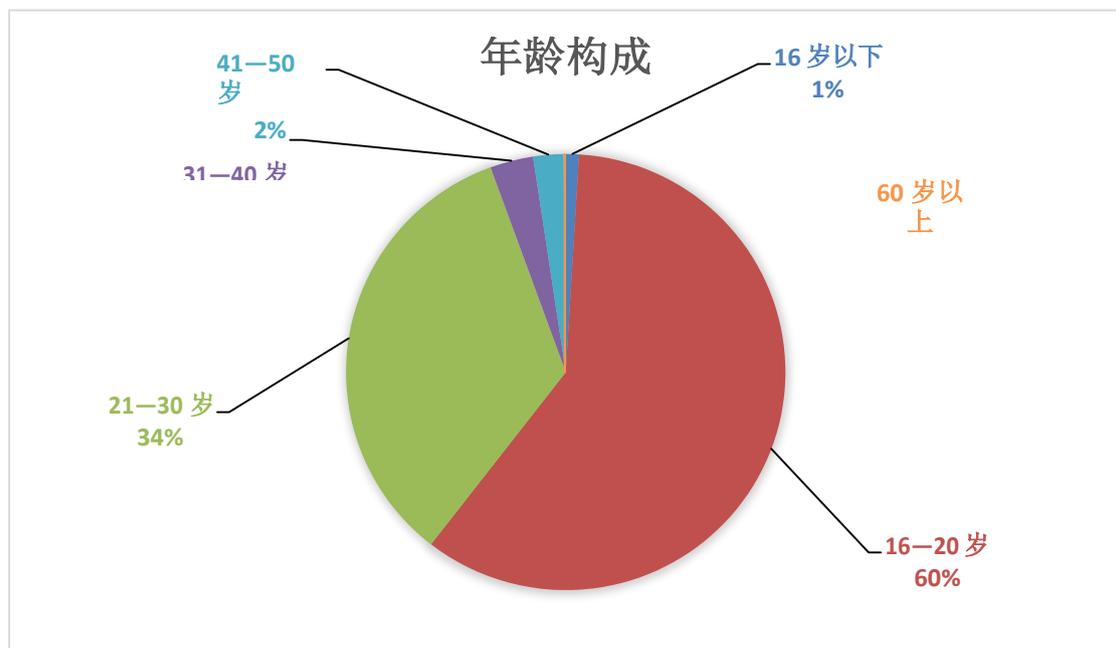


二 徐州博物馆 2020 年度观众满意度调查

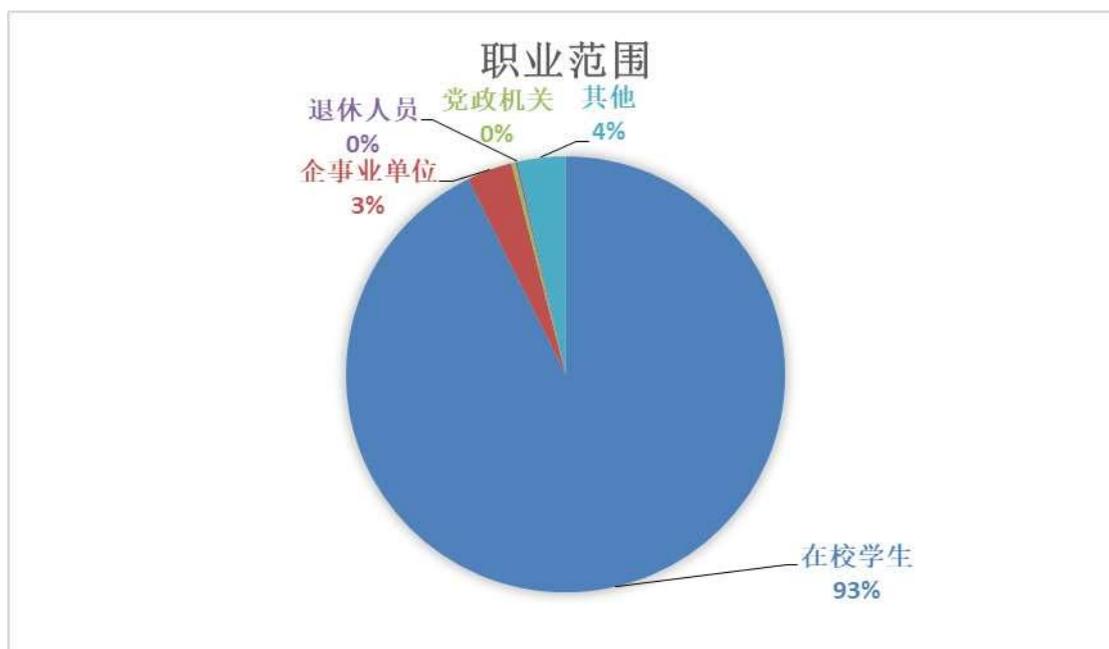
2021 年度观众满意度调查于 2021 年 1 月 1 日启动，截至 12 月 30 日，通过问卷星网站平台发放调查问卷共计 1822 份，回收有效问卷 1682 份，有效回收率为 92.32%。通过满意度调查，徐州博物馆新展的总体满意度评价高，2021 年度的观众调查报告显示，徐州博物馆的总体满意度得到了 95.22% 以上观众的认可；公众对特别展览、公众服务、教育活动和文创产品等满意度显著提高，并提出很多想法和期望。



(一) 博物馆越来越现代化, 受到很多年轻人的欢迎。对比之前的调查问卷, 徐州博物馆得到了越来越多青少年的喜爱, 其中, 在职学生成为了主力军。博物馆的功能从参观性逐渐向教育性过渡。在这些调查者中, 16岁—20岁占59.55%, 21岁—30岁占33.92%, 31岁—40岁占3.18%, 41岁—50岁占2.23%。从这个调查结果分析, 16岁至20岁的学生对博物馆展现出越来越浓厚的兴趣。



在这些参观的人员中, 其中在校学生成为了主体, 占比92.68%, 这与博物馆的越来越现代化, 更用心的展品陈列, 更美观的布展, 更符合年轻人需求的解说词密不可分。



首先，徐州博物馆推出了各种各样，富有教育意义的活动。2021年6月12日是文化和自然遗产日，为切实做好今年文化和自然遗产日宣传传播工作，多角度展示文物保护成果，提升全社会保护文化遗产意识，徐州博物馆举办了系列主题活动。在徐州博物馆一楼邓永清收藏书画馆，徐州博物馆围绕展览主题，特别甄选馆藏精品书画、考古发掘出土的历代文物以及各类民间艺术作品百余件，通过关于牛的文物、习俗、传说，图文并茂地传播中华优秀传统文化。在徐州博物馆徐培晨艺术馆展厅，共展出鸦片战争博物馆藏精品文物100余件（套），主要有广彩瓷、广绣、广雕、银器、外销扇子和外销通草画等。这些展品既反映了清代手工业的高超艺术水平，也是当时中西交往的珍贵见证，具有很高的艺术价值和历史价值。

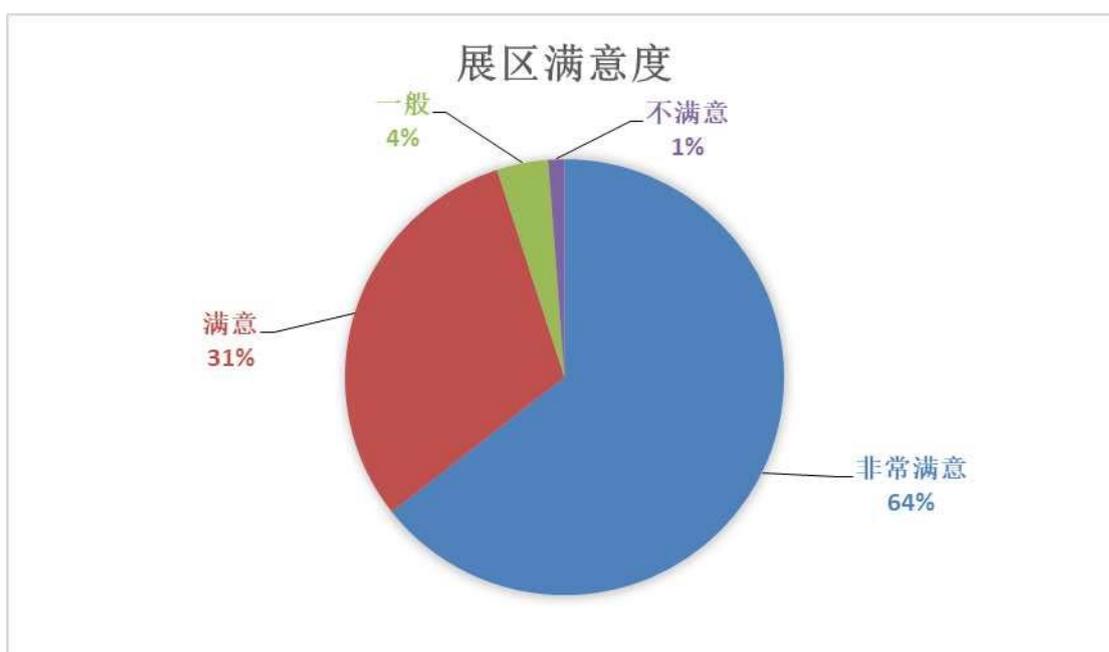
其次，徐州博物馆开展党史学习教育主题宣讲，邀请党史专家、党委委员、支部书记讲党课，讲好党史故事、理论政策，推动党史学习教育深入基层、深入人心；学习江苏“四种精神”，邀请淮海战役精神等研究专家开展“四种精神”主题教育培训。对于一些专门的展厅，会邀请馆内考古专家，向公众进行免费的专家导赏公益讲解活动，带领观众了解徐州历史，了解最新全国十大考古发现之一的徐州土山东汉诸侯王陵，近距离和文博专家进行交流。

最后，观众可以云游徐博，网上看展览、赏文物、听故事。徐州博物馆在网站、微信平台推出徐州博物馆 VR 虚拟漫游系统、3D 文物鉴赏系统、古彭遗珍导览小程序、徐州博物馆乐舞俑 3D 组合展示小程序。而且，在徐州博物馆抖音平台推出《博物馆里说徐州》节目，该节目目前已经播出很多期，观众可以在线观览徐州博物馆精品文物背后的生动故事。此外，通过学习强国平台持续推出《大汉气象》专题纪录片。以汉代精品文物为载体，生动还原两汉历史场景和生活百态。

徐州博物馆用心的展品陈列、美观的布展、符合年轻人需求的解说词，甚至是便捷的语音导览器，都会让年轻人觉得很现代化。越来越多的年轻人想要进行有深度的旅行，因此博物馆就成为了最直接最方便的“深度旅行”，从这里可以最快了解一个地方的历史、风土、甚至文化事业发展水平的

地方。和许多新兴的生活方式一样，新媒体在宣传博物馆发挥的作用也不能忽视。徐州博物馆分别在微信和小程序都进行了宣传，发布出来的微信专题，看上去像段子，实际上是以正史为依据。甚至通过抖音短视频来宣传博物馆，虽然形式上更时尚，但内容上丝毫不敢有半点敷衍。这样做的目的，就是让更多的年轻人对故宫文化中包含的历史文化信息产生兴趣，从而吸引他们了解传统文化、历史知识。

（二）硬件设施各方面体现人文关怀。徐州博物馆展区满意度达到 95.86%。

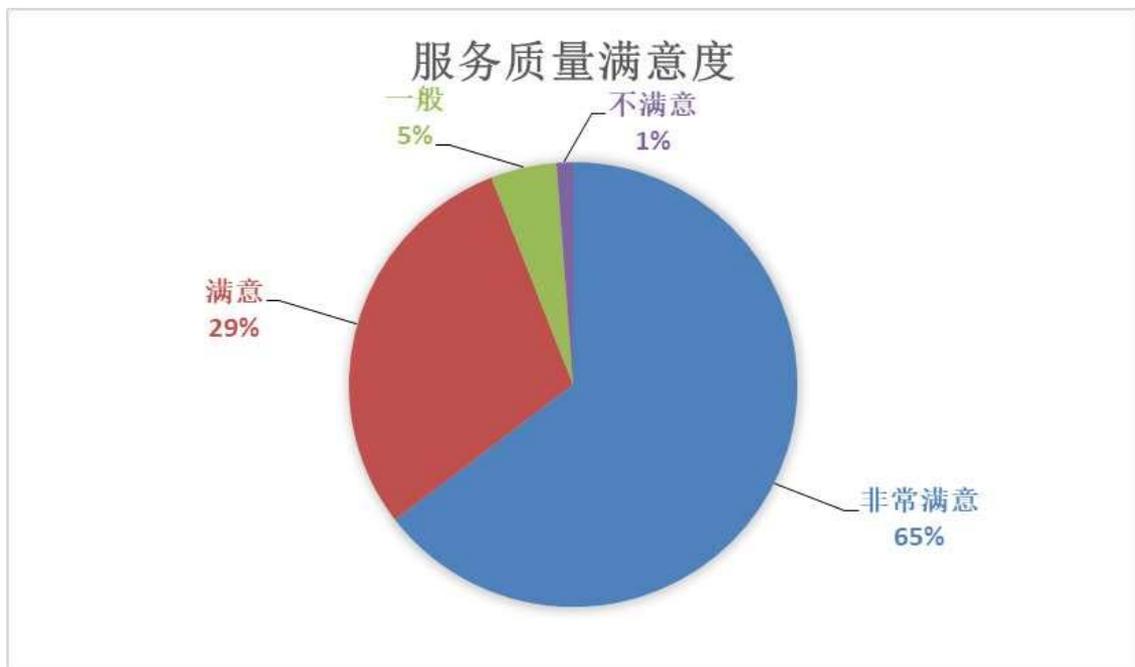


首先，2021 年完成“天工汉玉”展厅环境提升工程项目，汉玉作为徐州博物馆最具吸引力的文物内容，新的展览备受观众期待，因此在 2021 年 7 月 1 日恢复开放后，天工汉玉

展厅成为了整个展览体系的焦点。徐州博物馆的设计陈列，摆放位置，灯光效果等充分体现了一种人文关怀，处处为游客考虑，受到了游客的广泛认可。

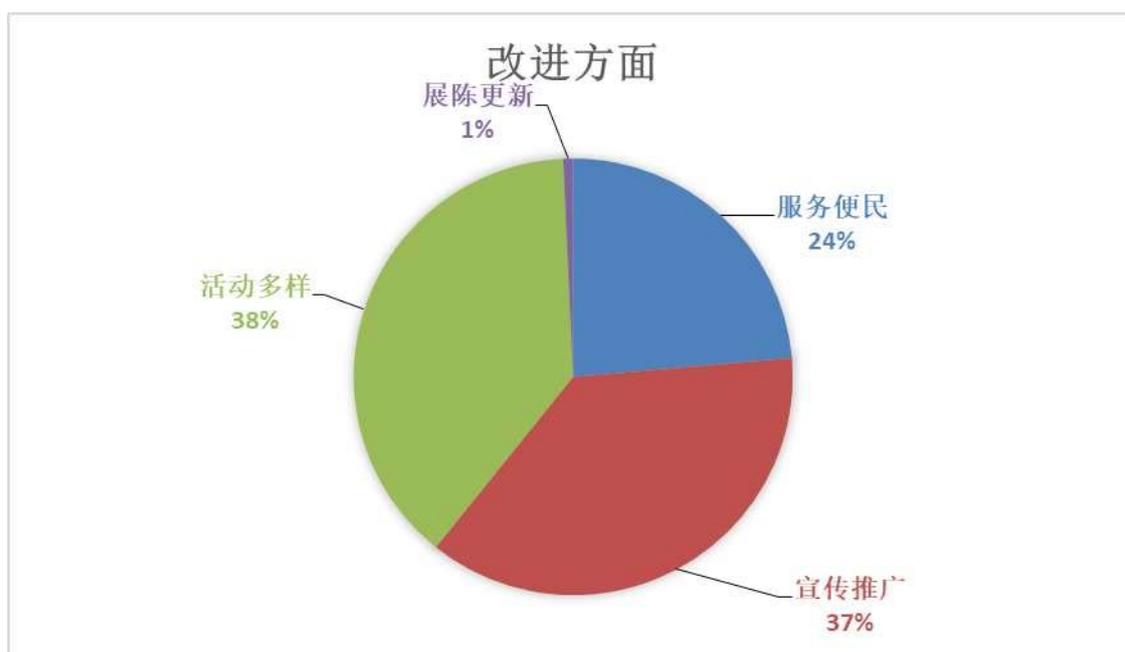
徐州博物馆是一座现代化的地方综合性博物馆,承担着该地区的考古发掘、文物收藏、陈列宣传、科学研究等任务。馆区环境优美，文物收藏宏富,设施设备先进。徐州博物馆以崭新的面貌迎接海内外嘉宾，并在新的世纪里为发展徐州的经济和文化事业发挥更加重要的作用。馆内环境幽静，绿草如茵，也是游人休闲的好去处。

（三）公众服务质量水平受到越来越多游客认可。徐州博物馆公共服务水平满意度达到 94.59%。



在教育和讲座的服务方面，举办的活动被游客广为赞叹。

在讲座服务方面，开展党史学习教育主题宣讲，邀请党史专家、党委委员、支部书记讲党课，讲好党史故事、理论政策，推动党史学习教育深入基层、深入人心；学习江苏“四种精神”，邀请淮海战役精神等研究专家开展“四种精神”主题教育培训。在教育服务方面，博物馆和徐州交通广播合作开展，选定徐州市下辖县区选定的农村小学，策划系列革命文物红色故事，开展相关课程教育教学活动。在端午佳节到来之际，徐州博物馆挖掘传统节日的深厚文化内涵，通过制作香包、了解香料、识别香草等非物质文化遗产项目内容，增强孩子们的爱国主义情感，传承中华民族优秀传统文化。举办木版水印技艺传统非遗文化亲子导赏活动，由徐州雕板制作非遗传承人苏成海老师设计文物系列雕版，让孩子们动手制作精美的雕版印刷作品。



在博物馆需要改进的地方，服务便民只占 24% 这一很小的比例，游客对于徐州博物馆的认可度很高。以弘扬传承优秀历史文化为主旨，打造徐博社会教育品牌。开展“淮海经济区青铜展”“牛转乾坤牛年生肖展”等临展青少年教育课程；拍摄生肖展“趣·讲解”短视频；开展“大运河文化进校园”项目课程和活动；举办“我们的节日”“缤纷冬日”和夏秋季研学等系列活动；邀请 2020 年全国十大考古新发现土山汉墓考古领队耿建军、吉林大学赵俊杰教授、首都师范大学钱益汇教授等专家开展公众讲座。



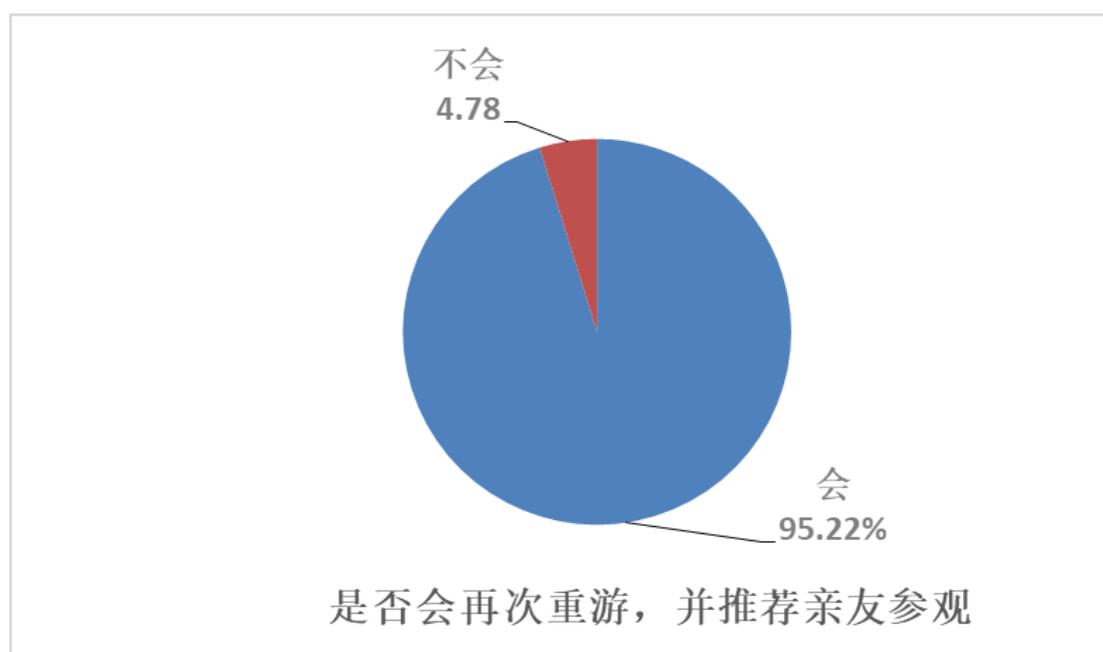
坚持数字化推广，丰富博物馆公共服务内涵。徐州博物馆藏品管理信息系统利用信息技术、通讯技术、网络技术、数据库技术，搭建徐州博物馆藏品综合管理系统，实现藏品

资源的数字化、标准化、规范化管理，促进文物库房精细化管理，全面提升徐州博物馆藏品综合管理能力。这一数字化管理给了游客很多便利之处，使得游客更加直观全面综合了解一个博物馆的全貌。开展数字化保护，多维度诠释徐州汉代精品文物。汉代精品文物数字化保护将徐州博物馆汉代精品文物，综合应用图像和点云数字化技术进行采集，获取二维高清图片和三维数据模型，进行数据加工、内容编辑、素材分析、信息发布和检索利用等，通过展厅现场的多媒体展陈展示技术，以及移动互联网传播手段，使徐州博物馆汉代精品文物得到多维度的深入诠释。游客通过这一技术，能够更加迅速了解文物内涵。

与社会机构互动交融，实现服务主体社会化。积极与业内单位互动，通过举办专业培训，学习先进经验，与行业同仁共同提高。积极走进学校，大力实施馆校联动。做好社群组织建设和馆校共建，与中国矿业大学外文学院、徐州技师学院、中山外国语实验学校等签订馆校共建协议；培树志愿服务品牌，在“学雷锋日”举行志愿讲解培训和《江苏省志愿服务条例》学习活动、组织志愿者赴铜山区棠张镇参加文明办新时代文明实践中心建设志愿服务“两个一”工程行动。

（四）拓展宣传空间，扩大文化影响力。近几年来，博物馆的信息传播能力随着新媒体内容的丰富日益增长，数字化时代已经来临，从近几年调查数据显示，越来越多的观众正

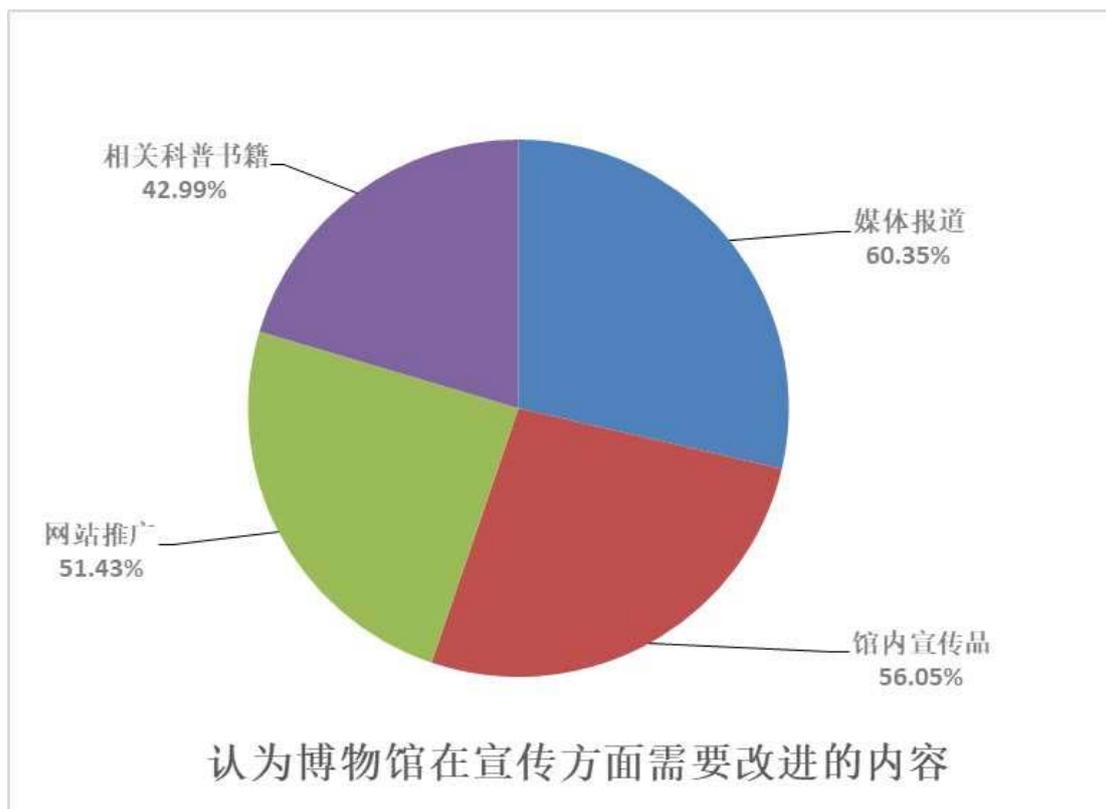
逐渐喜欢并习惯通过网站浏览、搜索引擎、微信及时信息推送获知徐州博物馆的信息，还有很多观众是通过亲朋或旅游推广了解徐州博物馆。从数据显示，亲朋推荐 43.79%，微信微博占比 39.82%，官方网站占比 33.76%。



整体来说与去年的结果相比较浮动不大，体现了徐州博物馆官方网站、微博微信等线上平台的运营逐步趋于完善，逐渐构成了一种常态化的服务形态：观众可以随时随地获取徐州博物馆的信息和资源，每一次网上行程都将是博物馆的参观之旅。亲朋推荐、旅游推广较去年相比仍占据较高比例，这是因为徐州博物馆归根结底最具说服力的还是藏品，这些响当当的文物本身就自带光环吸引无数观众前来观赏，而参观过徐州博物馆的观众又可以成为我馆宣传的“活招牌”，最

终形成一个良性循环。据调查显示，有 95.22% 的观众还会再次重游，并推荐亲友来徐州博物馆参观。

共享数字化资源，提升文化传播力。2020 年以来，徐州博物馆建设了馆内文物数字化保护总线系统、数字资源管理系统、线下多媒体触控展示系统、在线文物虚拟展示系统、文物展示与导览等应用程序。依托项目采集的文物数字资源已在文创、社教产品开发，宣传纪录片拍摄中投入使用；开发建设的线上线下展示系统全面上线，并入选国家文物局“博物馆网上展览”平台，使徐州博物馆的汉代精品文物得到多维度的深入诠释，实现馆内文物数字资源的共享，向公众充分展示了徐州博物馆汉代精品文物的历史、艺术和科学价值，丰富了文物保护技术手段，较好地发挥了宣传推广作用。还在网站、微信平台推出徐州博物馆 VR 虚拟漫游系统、3D 文物鉴赏系统、古彭遗珍导览小程序、徐州博物馆乐舞俑 3D 组合展示小程序。这些方式都广受观众的关注和喜爱，提高了受众沉浸式文化体验。与科技的深入融入，使“跨界”和“出圈”成为博物馆服务和传播的重要手段。



深刻了解和把握观众认为的博物馆在宣传方面需改进的内容，这是博物馆观众调查工作的重点，对博物馆开展一系列宣传工作提供方向和依据。从调查数据显示，媒体报道、馆内宣传品。网站推广、相关科普书籍各部分所占比例相对均匀，都是今后宣传工作发力的重点方向。其中，媒体报道占比略高，说明媒体平台仍是博物馆和公众沟通的有效中介，今后仍需重点关注与各种媒体的多元化报道。

持续推进线上学习内容多元化、形式多样化。完成徐州博物馆官网基本信息修改更新，利用官网、官微、汉风号、江苏文明单位在线等信息平台完成各类宣传工作。完成 2021 中华文物全媒体传播精品（新媒体）推荐报送，徐州市外宣

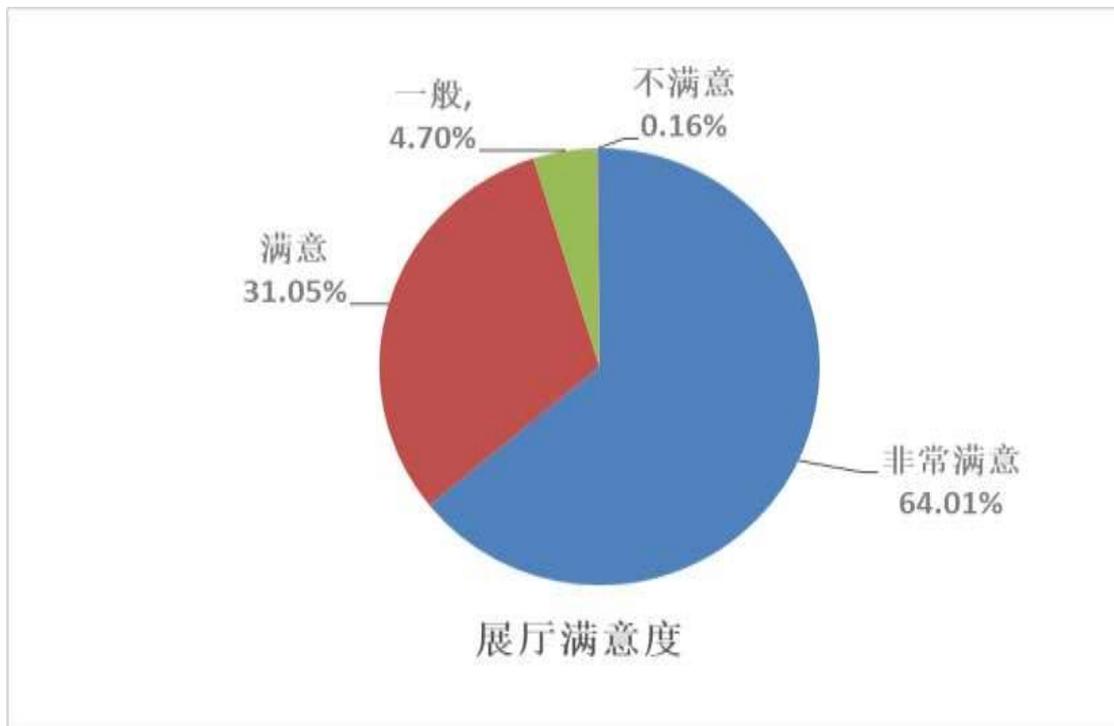
新闻好稿奖申报，完成中国文物报社和中国电视艺术交流协会开展的全国文化遗产“云传播”精品征集推介活动材料报送。微信平台定期组织发布博物馆线上课堂、《汉风微语》文物科普知识、中央电视台《国宝发现》栏目拍摄，进一步传承推广徐州两汉文化。推进实施“大汉气象”专题纪录片和“博物馆里说徐州”抖音推广项目，其中《大汉气象》专题纪录片上线学习强国平台，以汉代精品文物为载体，生动还原两汉历史场景和生活百态。“博物馆里说徐州”抖音上线后持续推出40余期，以便公众在线观览徐州博物馆精品文物背后的生动故事。官方抖音号粉丝增至1.5万，获赞3.1万。

加大书籍与科研产出，扩大对外宣传范围。编制《徐州博物馆“十四五”重大科研项目计划（2021—2025年）》及项目清单；完成《淮海文博》第2辑扫尾及第3辑收稿工作；稳步推进《两汉文物知多少》《大汉天下》书籍编写工作；完成《徐州博物馆利用博物馆资源开展中小学教育教学》方案编写。编辑出版《闵祥德书法集》；继续推进馆藏铜镜图录出版工作。

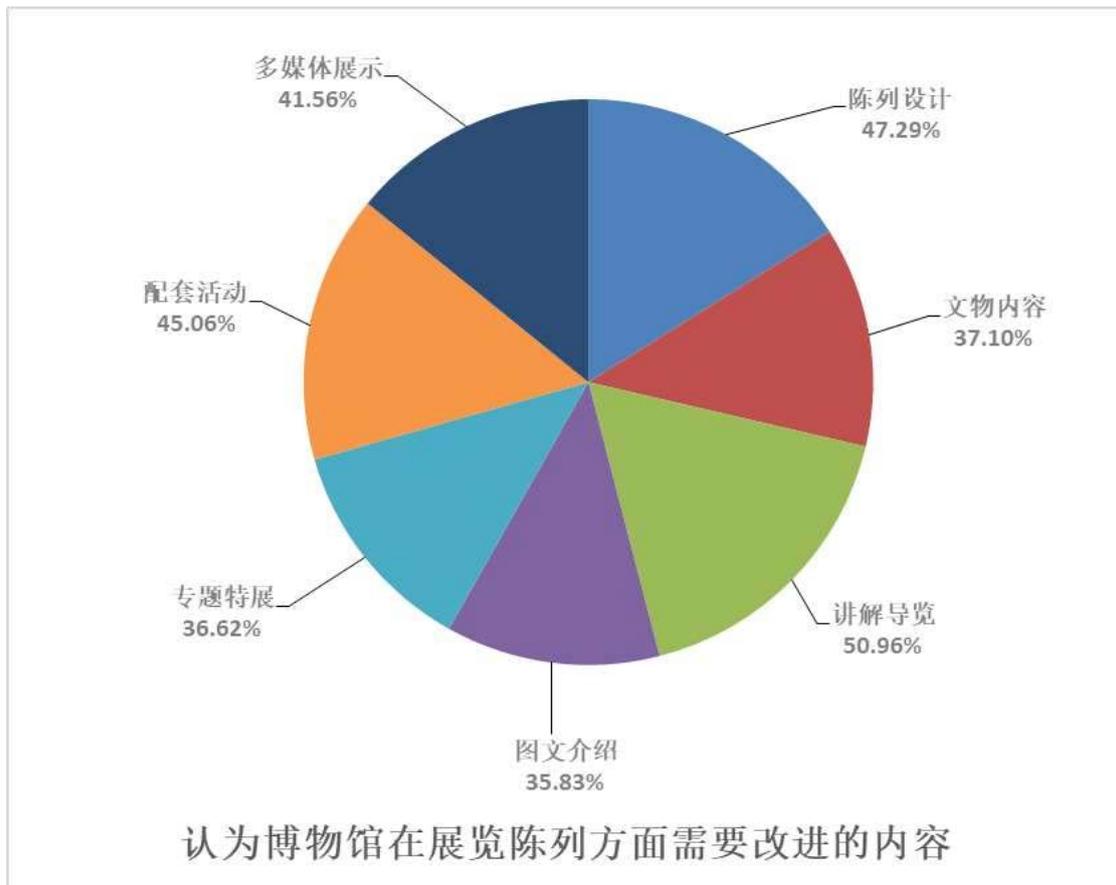
（五）让文物“活起来”，打造展览新高度。徐州博物馆持续尝试策展人制度，策划举办特展、临展，满足公众多样化的精神文化需求。2021年“5·18国际博物馆日”江苏主会场活动在南通博物苑启幕。启动仪式上为江苏省新晋的“国家一级博物馆”徐州博物馆等6家博物馆授牌。活动还推介了江苏

省 2021 年度“弘扬优秀传统文化、培育社会主义核心价值观”主题展览项目，徐州博物馆《吉金怀古——淮海地区的青铜时代》入选。2021 年全年策办展览 10 场。截止目前，举办临时展览 8 场，代表性展览有“牛转乾坤——辛丑(牛年)新春生肖文物主题展”“书写初心——钱树岩革命事迹暨百岁书法展”“学党史 感党恩 跟党走——徐州博物馆党建汇报展”。完成文物外展 10 项，代表性外展有河北博物院举办的《天工汉玉——徐州汉代玉器精品展》、成都博物馆举办的《列备五都——秦汉时期的中国都市展》等。

馆内的基本陈列如“金戈铁马”、“天工汉玉”、“大汉气象”、“古彭千秋”等依旧热度不减。整体获得了观众比较的满意度。



据调查显示，观众对于博物馆在宣传方面对于讲解导览、陈列设计、配套活动上有更高的期待。一方面，观众对于讲解导览的呼声最高，说明文化自信愈加勃发的当下，民众更迫切希望深入了解和享受灿若星辰的文物资源背后的历史文化魅力，因为文物能连接过去，赋能未来。另一方面，要通过创新展陈形式，运用互动式、体验式展陈形式来增强展览吸引力、感染力。由国家文物局主办，中国文物报社、徐州博物馆等全国 40 多家文博单位承办，徐州汉画像石艺术馆协办的《牛转乾坤——辛丑(牛年)新春生肖文物主题展》在徐州博物馆开展，由中国文物报社联袂 40 余家文博机构，众筹了数百幅文物艺术品图片，通过关于牛的文物、习俗、传说，图文并茂地传播中华优秀传统文化。展览中还有丰富的徐州“自选动作”——徐州出土的汉画像石、隋代的铜镜、徐州籍画家的水墨牛作品以及徐州剪纸、香包、雕塑等民间工艺品等，通过“馆藏书画—牛的赞歌”“出土文物—牛神崇拜”“民间工艺—金牛贺岁”三个单元，从古到今，从平面到立体，彰显徐州文化，祈福牛年兴旺，成为本次展出的亮点，受到观众喜爱。此外，继 2020 年各地博物馆推出 2000 余项网上展览之后，2021 年博物馆网上展览的数量和质量方面均有较大提升，国家层面的云展览平台建设研究也进展顺利，云展览和数字展览成为新亮点。



让文物“活起来”，推动形成现代性文创生产体系。徐州博物馆馆藏文物丰富，藏品体系完整，凸显徐州独特的历史文化底蕴，珍藏着独属于这座城市过去、现在与未来。近年来，徐州博物馆精心梳理、归纳、挖掘汉文化元素，牢固树立精品意识，以馆藏汉代文物为载体，以博物馆艺术授权为抓手，实现艺术理念的重构和文化价值的再造，深层优化资源要素，搭建跨界文创产业链，打造徐州两汉文化气象万千的“百科全书”，进一步向公众传播知识和文化，助力推动博物馆社会价值的发挥和博物馆高质量发展。

2021 徐州博物馆加强馆藏资源版权保护，全年共向国家

博物馆、北京文化发展出版社有限公司等 7 家单位提供版权授权，实现社会资源共享，加快优秀传统文化传承与传播。2021 年 10 月起徐州博物馆积极与蚂蚁集团旗下鲸探对接合作，遴选馆藏精品文物，加快开发独具徐州符号的“数字藏品”，使之成为 2021 年文化创意的收官之作。同期，徐州博物馆还向徐州本土服装品牌商 BODYDREAM 授权“虎头形玉枕饰、铜矛（附银罇）、鞞形玉佩”3 件文物元素，以“文物复兴”为命题，推出联名款卫衣，深受大众喜欢，并在“双 11”销售火爆。“科技+文化”“线上+线下”的现代化文创生产体系逐步形成，博物馆文创开发已进入新时代。

下一步，徐州博物馆将以贯彻落实中央深改委审议通过的《关于让文物活起来、扩大中华文化国际影响力的实施意见》为新起点，进一步加大数字藏品研究、开发力度，不断推动优秀传统文化、历史文化以创新性手段与更多年轻人对话，努力打造既传统又现代、既包容又开放、既文明又时尚的新时代博物馆。

以文物共情，让历史说话。在徐州博物馆里，人们共赏多元文化之美，共谋文明发展之道。2022 年徐州博物馆仍坚持以汉文化的传承与普及为主抓手，活化馆藏资源，优化公共服务，强化阵地作用，推动精神文明建设工作行稳致远。做好地域文明的讲述者、历史文脉的传承者、文旅融合的践行者和区域联动的引领者，扎实推进社会主义核心价值体系

建设，大力弘扬中华优秀传统文化，深度做好文明旅游、志愿服务、研学旅游、社会教育、道德讲堂、徐博好人等活动，并将精神文明创建工作创造性地与陈列展览、社会教育、考古发掘、文物保护等工作职能相结合，彰显出徐州博物馆的自身特色，创新服务手段，满足人民群众日益增长的美好生活需要。

江苏师范大学文化历史与旅游学院

徐州博物馆观众调查小组

2022年2月22日