

围绕公众服务做好博物馆高质量发展

——2020年度徐州博物馆观众满意度调查报告

前 言

博物馆是具有对公众开放，为社会发展提供服务，以教育、研究和欣赏为目的，收藏、保护并向公众展示人类活动和自然环境的见证物目的公共场馆。由于参观博物馆观众年龄层次、文化程度的不同，对博物馆陈列展览、环境氛围、公众服务、社会教育、文创产品等的要求也不一样。因此，做好观众满意度调查，是一座博物馆与观众交流的重要形式之一，能够为博物馆展览、教育、文创等项目策划者提供引导判断和决定内容实施的各种信息，促进博物馆与观众之间的关系，所以进行博物馆观众调查意义重大。

徐州博物馆为更好开展观众调查工作，专门成立观众调查小组，联合江苏师范大学历史文化与旅游学院、徐州博物馆志愿者团队，采用线上网站和纸质调查表两种方式向公众展开满意度调查，采取场馆内定期、随机的调查形式，确保调查结果真实有效。

一 徐州博物馆 2020 年度观众统计分析

2020 年徐州博物馆展览参观总人数为 520200 余人。

2020 年徐州博物馆受新冠肺炎疫情的影响，于 1 月 23 日-3 月 24 日闭馆，实际开放天数为 254 天，接待入馆观众量为 384087 人，其中本地观众 185405 人，占比 48.27%，外地观众 198700 人，占比 51.73%；外省观众 115400 人，占比 30%，省内跨市观众 83300 人，占比 21.68%，海外观众 2645 人，占比 0.68%。每月接待观众量见表 1。举办外展 2 项，文物交流展览共接待观众量为 13.62 万人次。

表 1 2020 年徐州博物馆接待观众量

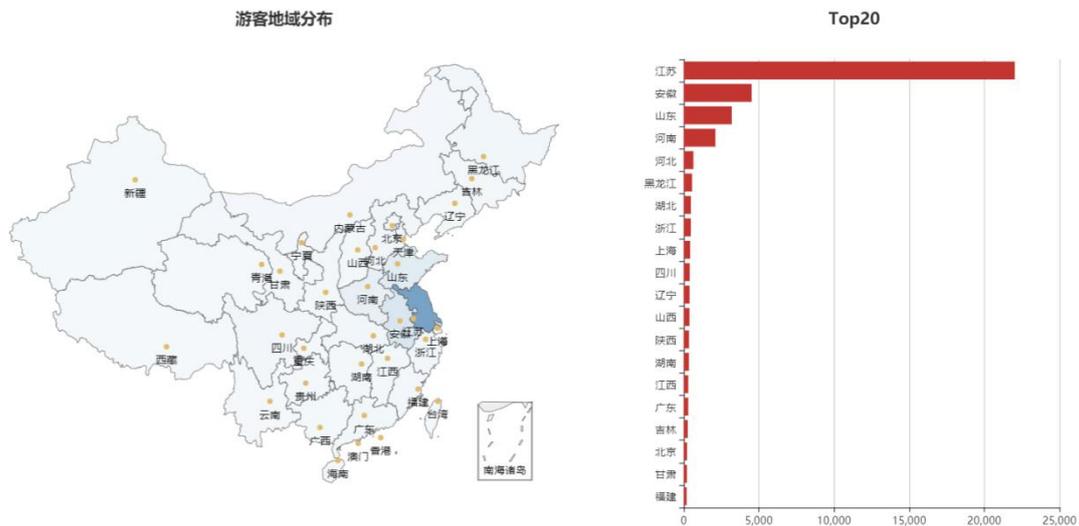
月份	接待观众量	本地观众	未成年观众	海外观众
2020.01	23228	11450	7670	210
2020.02	0	0	0	0
2020.03	915	511	280	0
2020.04	15928	7530	5110	17
2020.05	19668	11850	7330	45
2020.06	23784	12640	8150	73
2020.07	30372	14550	10270	110
2020.08	53966	25630	20980	430
2020.09	39619	19750	13860	320
2020.10	76747	32850	29330	340
2020.11	51750	24664	15633	678
2020.12	48210	23980	12240	422
总计	384087	185405	130853	2645

2020 年徐州博物馆接待的观众来源数据主要来源于徐州博物馆智慧博物馆官方网络预约平台的自动统计。前三甲省份分别为江苏、安徽、山东，其中，来自江苏的最多，占比 58.02%，具体客源 Top 省份见表 2、表 3。

表 2 2020 年徐州博物馆接待观众排名 Top10 省份

序号	省份名称	观众占比
1	江苏	58.02%
2	安徽	12.58%
3	山东	10.30%
4	河南	8.30%
5	河北	3.71%
6	黑龙江	2.90%
7	湖北	2.26%
8	浙江	1.98%
9	上海	1.94%
10	四川	1.78%

表 3 2020 年徐州博物馆系统统计观众地域分布图表



2020 年徐州博物馆接待的省内跨市观众来源前三甲城市分别为南京、连云港、宿迁，其中，来自南京的最多，占比 21.50%，具体城市排名见表 4。

表 4 2020 年徐州博物馆接待省内跨市观众 Top10 排名

序号	城市名称	观众占比
1	南京市	17.50%
2	连云港市	15.30%
3	宿迁市	12.08%
4	淮安市	10.06%

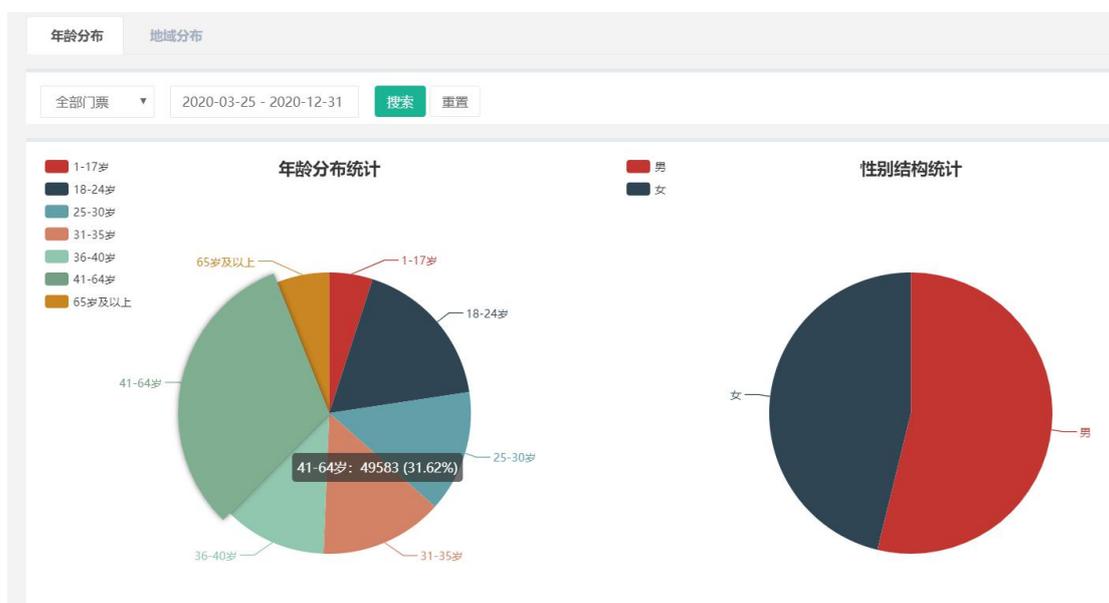
5	苏州市	8.38%
6	盐城市	5.73%
7	无锡市	5.13%
8	常州市	4.55%
9	镇江市	4.30%
10	扬州市	3.75%

注：观众占比指来自该城市观众在所有省内跨市观众中的占比（不包含徐州本地观众）。

2020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智慧博物馆官方网络预约平台的自动统计，其中17岁以下未成年人集体参观和60岁以上不会使用手机预约的老年观众未在统计之列。

男性观众206140人次，占比53.67%，女性观众177947人次，占比46.33%。其中17岁及以下的观众占比4.96%；18岁至24岁的观众占比17.64%；25岁至30岁的观众占比13.98%；31岁至35岁的观众占比14.06%；36岁至40岁的观众占比11.73%；41岁至64岁的观众占比31.62%；65岁及以上的观众占比6.01%。具体数据详见表5。

表5 2020年徐州博物馆观众性别和年龄分布统计表



二 徐州博物馆 2020 年度观众满意度调查

2020 年度观众满意度调查于 2019 年 1 月 10 日启动，截止至 11 月 30 日，通过向公众发放问卷、问卷星网站调查、官方微信网站等途径发放调查问卷共计 1700 份，回收有效问卷 1550 份，有效回收率为 91.17%。通过满意度调查，徐州博物馆新展的总体满意度评价高，2020 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 98.45% 以上观众的认可；公众对常规展览、特别展览、公众服务、教育活动等满意度较高，并提出很多想法和期望。

（一）通过双创双赢不断提高博物馆的影响力和美誉度

2020 年徐州博物馆以创建国家一级博物馆和全国文明单位的为统揽，成功晋级第四批国家一级博物馆，荣获“第六届全国文明单位”称号，一举实现国家级“双料”奖项的重大突破。国家文物局网站、中国文物报社头版头条宣传推介，市政府主要领导、分管领导批示表扬，业界同仁及社会各界广泛赞誉，极大地提升了徐州博物馆的区域影响力和综合竞争力，在全国全省博物馆系统发挥了“争当表率、争做示范、走在前列”的引领作用。

创建工作的背后，是徐博人尽职尽责、兢兢业业、默默奉献，不断为公众和社会举办优秀展览、课程、讲座、活动，不断努力保护徐州地上地下文化遗址、遗迹、古墓葬，不断提升服务水平，改善服务手段。制定创建工作总体方案，细化职责分工，建立“主要领导负总责、分管领导分工负责、部门主任具体负责、干部职工人人有责”的责任体系，综合运用定期调度、动态巡查、督查考核等机制，保障各

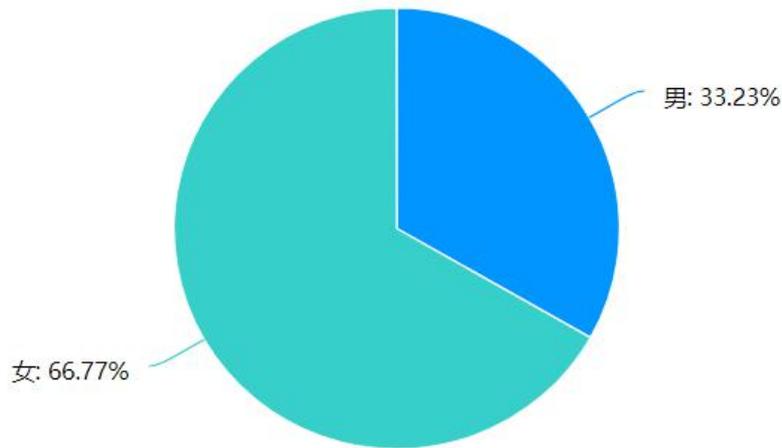
项工作卓有成效。

在开展观众满意度调查这项工作的时候，小组成员首先是精心设计调查问卷，要做问卷，自然要圈定问题范围，即想了解哪些方面？要解决什么问题？这是问卷大方向，如果出现偏差，那此后的工作基本就是无用功。因此小组成员通过小组访谈、深度访谈、模拟调查、形成假设、设计题目等环节步骤，最终确定问卷。



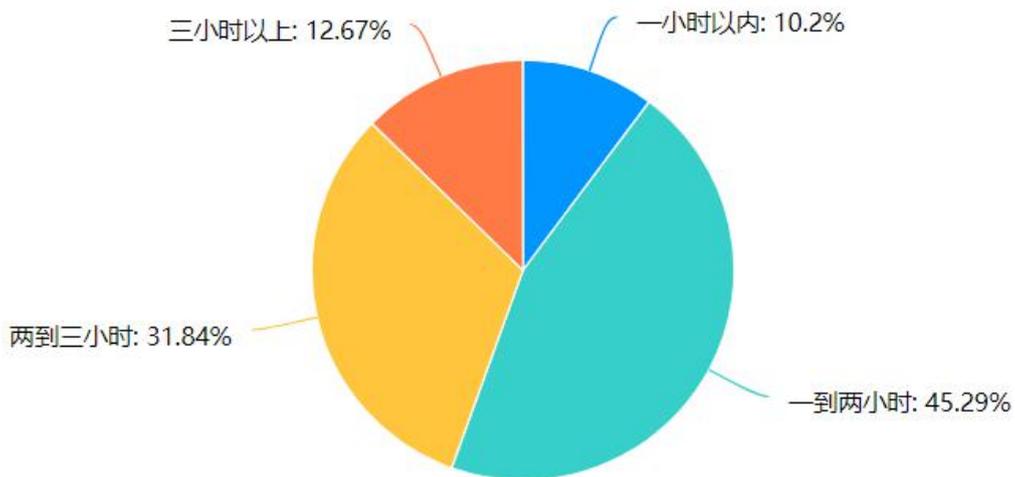
开展调查工作时，采取定量、分期、随机的方式，在场馆内每月向 100-200 名观众征求观众调查意见，并随机选择不同年龄段人群、不同来馆目的的观众进行调查，确保调查的客观公正。

从调查结果来看，受访人群中女性明显多于男性，这与总观众人数男性多于女性形成一个鲜明对比。这也从一个侧面反映女性观众参与调查互动的意愿比较积极主动。



接受观众调查性别比例

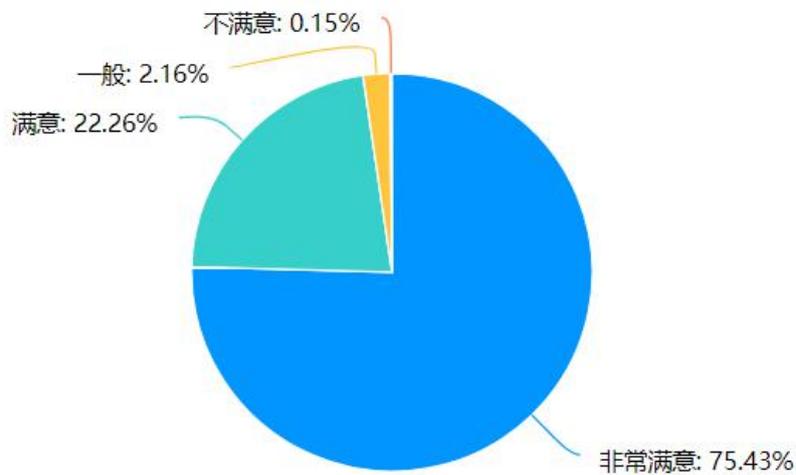
还有与往年变化较大的一个数据现象，来馆参观时间在 1 小时以内的观众只有 10.2% ，而参观 1-2 小时的观众和 2-3 小时的观众达到 77.13% ，这一方面是与徐州博物馆展览、导览、活动的内容体量密不可分，另一方面也与观众对博物馆的兴趣越来越浓厚有关，有些游客甚至是慕名前来，进行专题研究或学习。



观众参观时长比例

2019 年徐州博物馆全新构建了集“历史基本陈列+汉代特色陈列+兵器陶俑专题陈列”于一体的展陈体系，陈列各类文物 4000 余

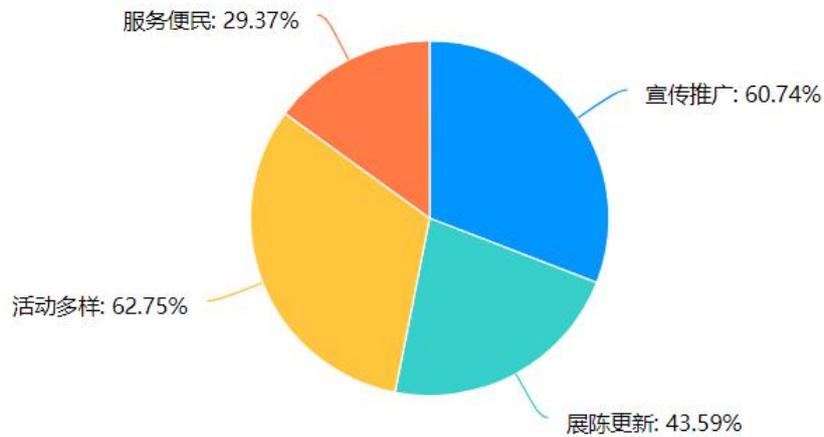
件，全景展现了徐州独特的地域文明和璀璨的历史文化，彰显了徐州“楚韵汉风、南秀北雄”的城市文化特质。2020年常规展热度不减，一楼通史陈列“古彭千秋”、二楼汉代特色陈列“大汉气象”“天工汉玉”“汉家烟火”、三楼专题陈列“金戈铁马-徐州历代兵器展”“俑秀凝华-徐州历代陶俑展”均有热点亮点，观众对展览的满意度普遍较高。



博物馆展区总体满意度

同时，开展丰富社会教育课程活动，分众化推出系列文化教育品牌和研学教育项目。结合“乡俗新岁”“吉金怀古”“布上青花”等展览开展讲座、青少年教育、互动体验、语音导览等丰富多彩活动。先后邀请中国农业博物馆研究员贾文忠、著名民俗文物收藏家韩光友、鄂州博物馆青铜复原研究所所长董亚巍、山东水下考古中心主任刘延常、安徽省文物考古研究所副所长官希成等专家来馆讲座。为加强全国中小学研学实践教育基地建设，依托青少年教育阵地优势，以培树“两汉文化”品牌为主题，以“研学旅游在徐博”为主线，先后

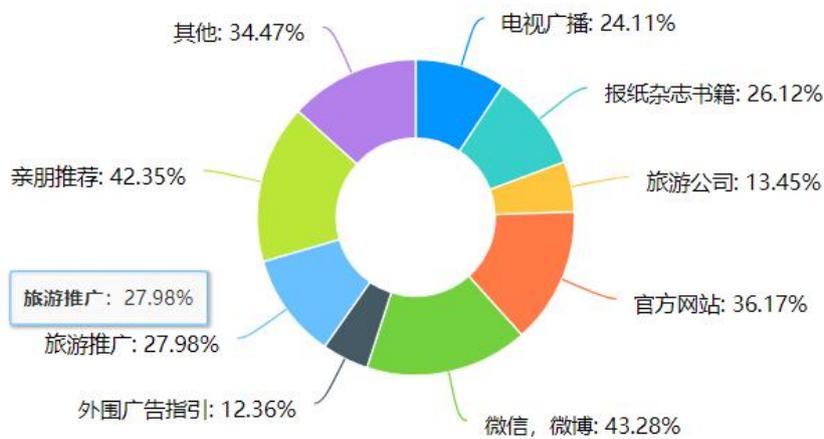
开发汉代舞蹈机器人，创新文物 3D 打印研学课程内容、开发青铜范铸工艺研学体验、汉家日常生活起居体验，丰富研学内容。



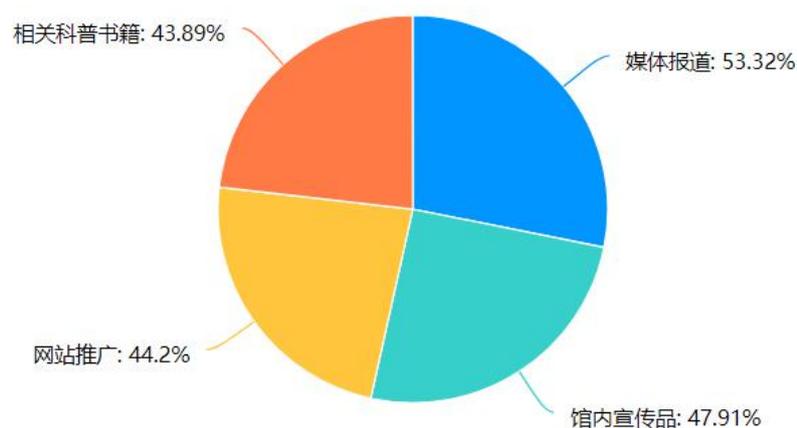
博物馆总体服务满意度

（二）通过文化传播宣传手段扩大博物馆的吸引力和知名度

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，微信微博占比 43.28%，亲朋推荐 42.35%，官方网站占比 36.17。



2020年，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。



宣传手段满意度

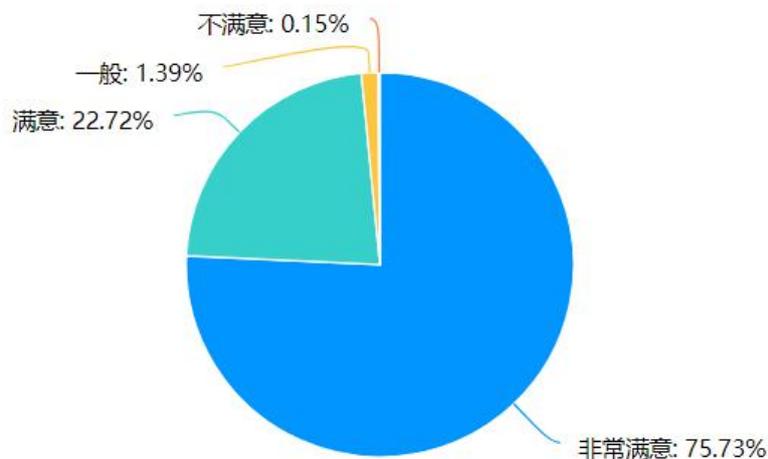
同时，2020年推出线上课堂和科普视频。微信平台定期组织发布博物馆线上课堂、《汉风微语》文物科普知识、中央电视台《国宝发现》栏目拍摄，进一步传承推广徐州两汉文化。推进实施“大汉气象”专题纪录片和“博物馆里说徐州”抖音推广项目，其中《大汉气象》专题纪录片上线学习强国平台，“博物馆里说徐州”抖音上线后，官方抖音号粉丝增至1.3万，获赞2.4万。推出文物信息在线展

示，在网站典藏精品栏目公开文物信息近 16000 条，公众可以在线查询、浏览文物的图文信息，同时提供高清图片下载。

建设徐州汉文化知识服务平台。将徐州汉代文物、考古、文献、展览等汉文化资源进行数字化采集与加工，建设汉文化专题数据库，搭建徐州汉文化知识服务平台，以徐州博物馆为主阵地，服务于徐州汉文化的保护、管理、利用和传承，为做大做强徐州汉文化品牌提供智力支持，从而更好地满足公众对徐州汉文化资源的深层次需求。

（三）通过展览展演活动诠释徐州和淮海地区地域文明

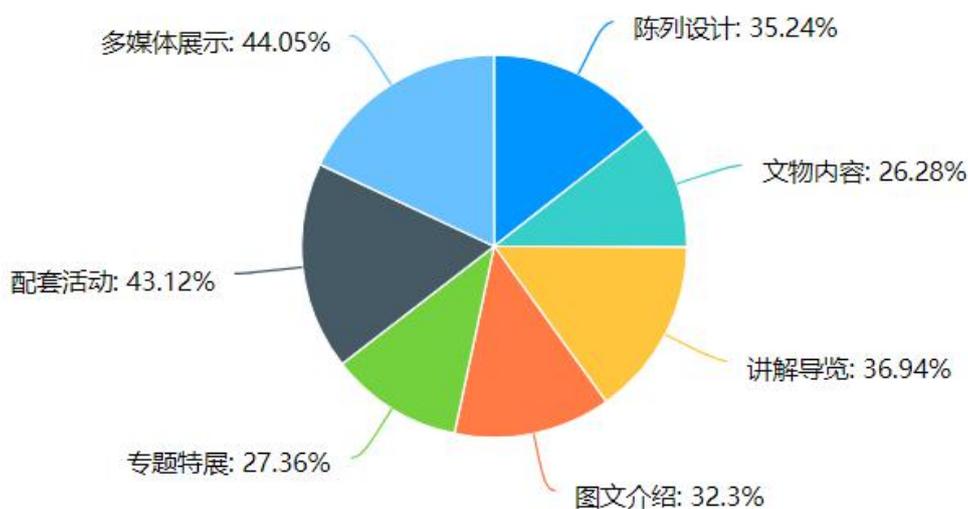
徐州博物馆持续尝试策展人制度，策划举办特展、临展，满足公众多样化的精神文化需求。2020 年先后举办了吉金献瑞——贾文忠全形拓艺术展、瑞鼠吐宝——庚子新春鼠生肖文物图片联展、“文物系荆楚·祝福颂祖国”海报展，书写与传承——全国文博系统 70 年书画作品展览、“苏工杯”玉雕精品徐州巡回展、国潮汉风·2020 徐州摄影展、心手相承——中国蓝印花布艺术展、飞蓬·史小冬艺术展等十余项展览。



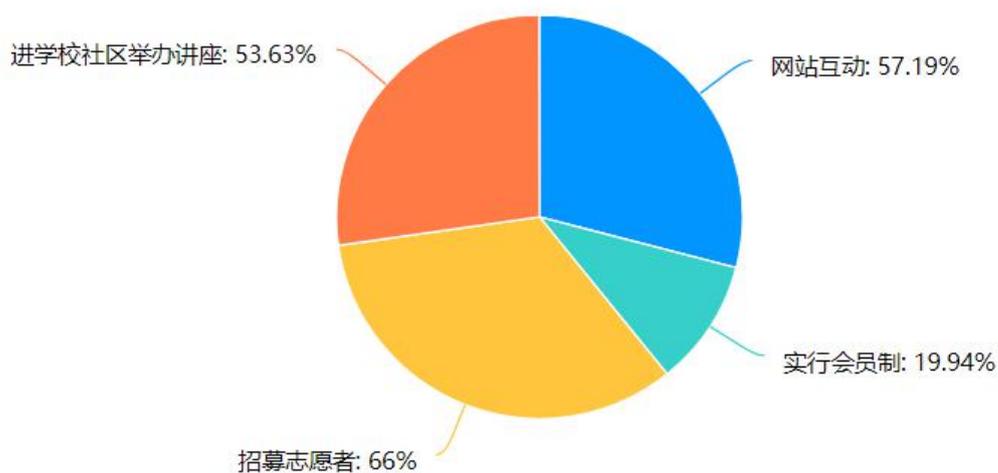
博物馆展览满意度

重要特展乡俗·新岁——中国民俗百物展以“接地气”“恭贺新年”和“留得住乡愁”为主题，共展出各类民俗文物 150 余件组。为办好此次展览，策展团队从 14 大类、20 余万件藏品中凝练主题挑选展品；馆内多次召开专题会议，最后确定按照年俗、民俗、婚俗和工匠精神四个单元来阐释展览主题。展期中因遇到疫情闭馆，徐州博物馆积极开设线上展示，此展一经推出获得观众一致好评，并入选 2020 年度全国“弘扬优秀传统文化、培育社会主义核心价值观”主题展览推介项目和 2020 中国博物馆海报设计年度推介活动 100 强。

年度大展“吉金怀古——淮海地区的青铜时代”特展由淮海经济区核心城市 10 市博物馆联合承办，南京博物院、孔子博物馆、淮安市博物馆、淮安市楚州博物馆和盱眙县博物馆共同支持，聚焦淮海地区商周时期的青铜文明，精选考古发现 80 件商周时期的青铜重器，其中珍贵文物 55 件，国家一级文物 29 件，展现淮海地区商周时期独特的历史地位以及由夷到夏的融合过程。拍摄《浏览淮海五千年——淮海经济区博物馆巡礼》短视频和十馆专题片，在多家媒体平台发布。



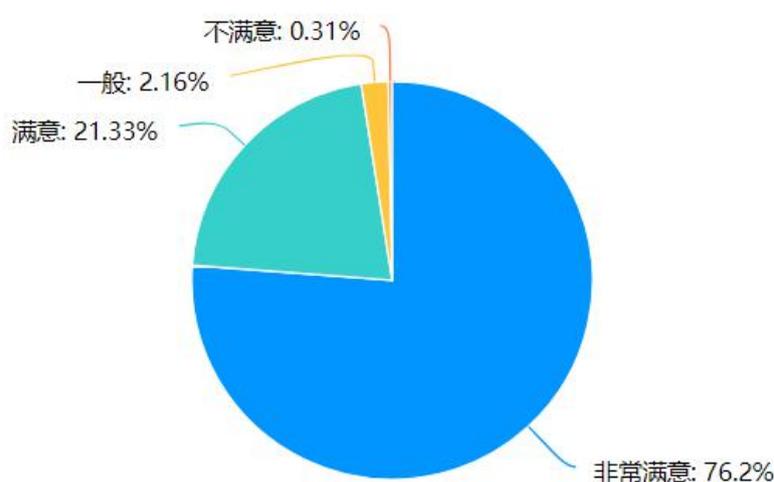
同时，结合省市重要的文化纪念日、传统节庆，徐州博物馆先后推出“博物馆里过大年”、5·18国际博物馆日特别活动、6·13文化和自然遗产日系列活动、丝路汉风嘉年华国庆系列活动，儿童节、端午节、中秋节特别活动，二十四节气里的中国汉字、国潮汉风中国传统节日公开课等主题活动等。同时，徐州博物馆依据国务院办公厅印发《关于进一步激发文化和旅游消费潜力的意见》中“大力发展夜间文旅经济。鼓励有条件的旅游景区在保证安全、避免扰民的情况下开展夜间游览服务。”将乾隆行宫建设为“国潮汉风”体验馆，培树“国潮汉风”文旅品牌，将汉舞、汉乐、汉韵、汉赋等汉文化符号创造性转化、创新性发展，到徐州旅游，可以亲身领略“楚韵汉风”的文化魅力。结合文旅融合、夜间经济需要，常态化举办“国潮汉风·徐博之夜”文化惠民系列活动，将汉乐、汉舞、汉服、文创等内容融入博物馆，夏秋季共演出 26 场。



（四）通过公共服务水平提升博物馆软环境和舒适度

徐州博物馆公共服务水平满意度达到 97.53%。尤其是在社会教育活动和讲座服务方面，参与活动的观众对活动评价较高，徐州博物馆

不仅在馆内举办系列教育活动，也请馆内专家走进学校、社区去公益讲座，扩大了教育服务的范围；其次在环境卫生方面，徐州博物馆广泛种植花草树木，观众们来到博物馆就能感受到鸟语花香；还有预约服务、讲解服务、展厅人员服务、前台人员服务、志愿者服务、会员服务、营销人员服务、参观氛围、车辆管理服务和票务安检服务等方面，徐州博物馆都在不断提档升级，使观众获得更加优质的服务体验。



观众对徐州博物馆公共服务水平的满意度

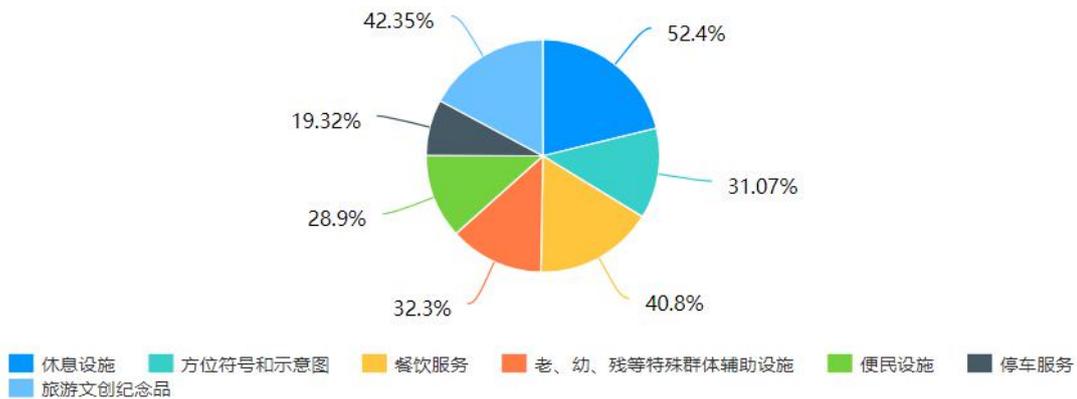
2020年徐州博物馆适应疫情防控需要，做好线上线下社会教育和展览配套活动。

转变社会教育方式，重点突出线上社会教育课程的开发。通过高度整合馆藏文物资源，深度挖掘徐州历史文化内涵，先后在线上推出了“古彭寻踪”文化使者进校园、“宅家也能游世界”、汉风“微”语、中国古代文字与典籍、云教育课堂等系列微课。云教育课堂项目获2019-2020年江苏省博物馆教育示范项目。结合“乡俗新岁”“吉

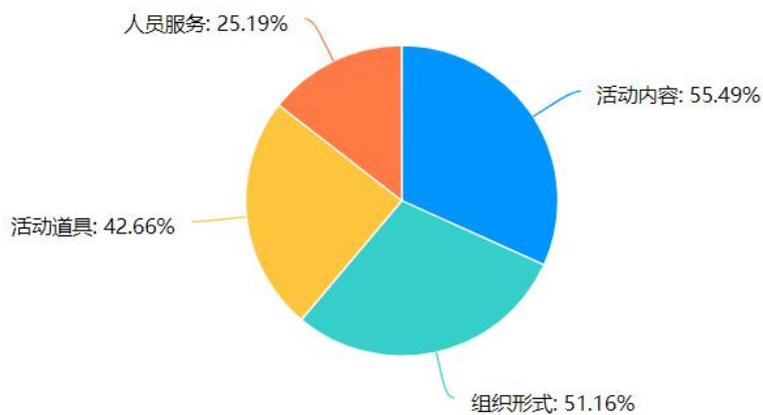
金怀古”“布上青花”等展览开展讲座、青少年教育、互动体验、语音导览等丰富多彩活动，邀请专家来馆讲座。与徐州广播电视传媒集团合作开发《文物带你回两汉》青少年V讲堂项目，以徐州博物馆馆藏汉代文物为核心，以动漫、视频、书籍、表情包等形式，通过动漫人物讲解文物，并将通过MCN融媒体运作模式进行全网传播推广。全年举办各类线上线下社教课程活动140余场，受众达130余万人。

同时做好研学教育策划与基础课程开发。为加强全国中小学研学实践教育基地建设，依托青少年教育阵地优势，以培树“两汉文化”品牌为主题，以“研学旅游在徐博”为主线，先后开发汉代舞蹈机器人，创新文物3D打印研学课程内容、开发青铜范铸工艺研学体验、汉家日常生活起居体验，丰富研学内容。发布2020年夏秋季研学线路“生于汉家，爱我中华”青少年研学之旅，该项目获2019—2020年江苏省博物馆教育示范项目。

重点还做好社群组织建设和馆校共建。2020年徐州博物馆与徐州幼儿师范、江苏师范大学历史旅游学院、工程学院物理与新能源学院签订共建协议，目前已经与15所学校、30多个教育组织团体成为教育共建单位。不断培树志愿服务品牌，创新志愿服务新平台。对2年度优秀志愿者和优秀志愿者组织进行了“云表彰”；学雷锋月在官方微信推出系列志愿者特别撰稿；开通徐博志愿者抖音号“徐徐道来”，生动讲述文物故事；赴贾汪马庄、徐工集团、中国矿业大学、徐州工程学院等单位开展流动博物馆文化志愿服务。



积极吸纳学者、热心公益事业、热爱地方历史文化和优秀志愿者加入“博物馆之友”，同样由专人负责管理，组织共同参与博物馆建设、公众考古、文物保护、实地考察等。进一步实现博物馆服务于公众的职能，提高区域文化发展的凝聚力和影响力，推动徐州公共文化事业融合发展。



观众对徐州博物馆服务内容的满意度

在2020年观众调查当中，有98.76%的观众选择以后还会来到徐州博物馆参观或参与活动，有600余位观众留下了对博物馆的良好评价，并提出了非常具有建设性的意见和建议。



观众是否会再次走进徐州博物馆

序号	提交答卷时间	答案文本	查看答卷
1	3月3日 16:30	徐州博物馆藏品非常丰富，两汉文化学习的主阵地	查看答卷
2	3月3日 16:48	非常好，可以举办一些文化活动，比如联合徐州市高校一起举办文物画展，也希望可以了解每件文物的人文情怀，它背后有哪些故事	查看答卷
3	3月3日 16:50	总体较好	查看答卷
4	3月3日 16:58	非常好的	查看答卷
5	3月3日 17:09	各方面都很不错。但是，展厅太小，急需扩建！	查看答卷
6	3月3日 17:10	总体印象非常深刻	查看答卷
7	3月3日 17:10	徐州博物馆馆藏文物丰富多样服务设施完善。希望能推出亲民的文化活动，推陈出新。	查看答卷
8	3月3日 17:10	集两汉文化之大乘。	查看答卷
9	3月3日 17:10	非常有特色的综合博物馆	查看答卷
10	3月3日 17:15	互动项目增加一个	查看答卷

观众对徐州博物馆的意见和建议

2020年徐州博物馆坚持以创建全国文明单位和国家一级博物馆为主目标，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，推动博物馆向高质量发展不断迈进。

江苏师范大学历史文化与旅游学院

徐州博物馆观众调查领导小组

2021年1月30日