



徐州博物馆
XUZHOUMUSEUM

2019

徐州博物馆观众满意度 调查报告

Visitor Survey Annual Report of Xuzhou Museum



观众满意是博物馆人努力的根本方向

Visitor Satisfaction is the Fundamental Direction Which

The Museum Staff Devote to



PREFACE

前言

2019年徐州博物馆以创建国家一级博物馆为统揽，以推进博物馆高质量发展为主旋律，解放思想，抢抓机遇，徐州博物馆展厅提升改造工程列入徐州市2018年城建重点工程。按照高起点定位、高水平打造、高标准实施的要求，集全馆之力进行展厅及公共空间改造，完成新陈列展览布展工作，2019年4月28日对外开放。新建成的展厅内容形成一层徐州通史陈列“古彭千秋”、二层汉文化特色陈列“大汉气象”“汉家烟火”“天工汉玉”、三楼专题陈列“金戈铁马”“俑秀凝华”。新展开放后徐州博物馆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。此外，对特别展览和夜场活动还进行了专项观众调查。



目录

01

徐州博物馆 2019 年观众统计分析

02

徐州博物馆 2019 年观众满意度调查

- (一) 观众不只是为了猎奇，专业化、研究型观众越来越多
- (二) 观众能够了解到徐州博物馆的媒介越来越多
- (三) 全新展览解读徐州历史，观展观众满意度高
- (四) 公共服务质量全面提升，观众赞誉度高

徐州博物馆 2019 年观众统计分析

2019 年徐州博物馆展览参观总人数为 885000 余人。

2019 年徐州博物馆由于改陈闭馆，实际开放天数为 216 天，接待入馆观众量为 633378 人，其中外地观众总量 332650 人，占比 52.52%；外省观众总量 217682 人，占比 34.37%；省内跨市观众总量 114895 人，占比 18.14%。每月接待观众量见表 1。海外观众单独计算，2019 年入馆海外观众 1.8 万余人，外展海外观众 13.4 万余人，共计 15.2 万余人。

2019 年徐州博物馆举办外展 2 项，参与文物展览 4 项，全年文物交流展览共接待观众量为 25 万人次。

表 1 2019 年徐州博物馆接待观众量及客源总览

月份	接待观众量	外地观众占比	省内观众占比	省外观众占比
2019.05	73874	50.28%	65.30%	34.70%
2019.06	69682	43.53%	72.51%	27.49%
2019.07	94467	53.23%	68.91%	31.09%
2019.08	119398	54.66%	64.24%	35.76%
2019.09	60618	47.12%	71.76%	28.24%
2019.10	107720	53.76%	63.83%	36.17%
2019.11	56197	44.68%	74.09%	25.91%
2019.12	51422	42.12%	70.78%	29.22%
总计	633378	52.52%	65.63%	34.37%

2019 年徐州博物馆接待的观众来源前三甲省份分别为江苏、山东、安徽，其中，来自江苏的最多，占比 39.02%，具体客源 Top 省份见表 2。

表 2 2019 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	39.02%
2	山东	19.58%
3	安徽	6.30%
4	河南	6.30%
5	北京	4.71%
6	广东	3.90%
7	浙江	3.26%
8	上海	1.98%
9	河北	1.94%
10	陕西	1.78%

2019年上半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、苏州、连云港，其中，来自南京的最多，占比30.70%，具体城市排名见表3。

表3 2019年徐州博物馆接待省内跨市观众排名

序号	城市名称	观众占比
1	南京市	30.70%
2	苏州市	16.16%
3	连云港市	8.07%
4	淮安市	7.63%
5	宿迁市	7.29%
6	盐城市	5.15%
7	无锡市	5.15%
8	常州市	4.84%
9	南通市	4.77%
10	扬州市	4.75%
11	泰州市	3.35%
12	镇江市	2.12%

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）。

2019年徐州博物馆接待观众人次共计633378人次，其中男性观众331447人次，占比52.33%，女性观众301931人次，占比47.67%。每月观众性别分析见表4。

表 4 2019 年徐州博物馆接待观众性别分析

月份	接待观众人次	男性观众占比	女性观众占比
2019 年 5 月	73874	52.71%	47.29%
2019 年 6 月	69682	53.52%	46.48%
2019 年 7 月	94467	51.17%	48.83%
2019 年 8 月	119398	50.98%	49.02%
2019 年 9 月	60618	51.31%	48.69%
2019 年 10 月	107720	52.71%	47.29%
2019 年 11 月	56197	53.02%	46.98%
2019 年 12 月	51422	53.02%	46.98%

注：徐州博物馆接待观众性别分析是指不同性别观众人次在当月徐州博物馆接待观众人次中的占比。

2019 年徐州博物馆接待观众人次共计 633378 人次，其中 22 岁及以下的观众 236567 人次，占比 37.35%；23 岁至 35 岁的观众 145043 人次，占比 22.9%；36 岁至 45 岁的观众 119962 人次，占比 18.94%；46 岁至 55 岁的观众 77809 人次，占比 12.28%；56 岁及以上的观众 53897 人次，占比 8.51%。每月观众年龄段分析见表 5。

表 5 2019 年徐州博物馆接待观众年龄段分析

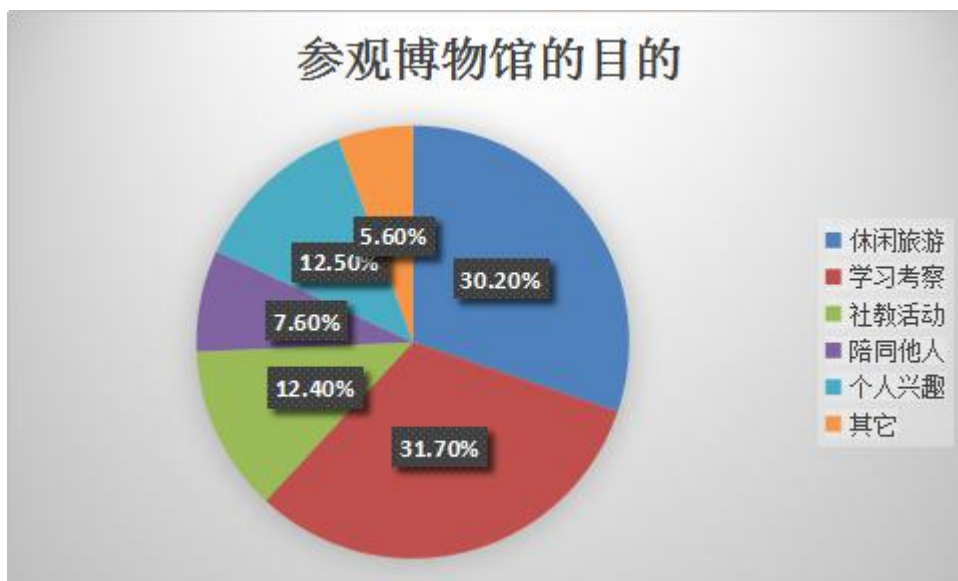
月份	接待观众人次	22 岁及以下	23 岁至 35 岁	36 岁至 45 岁	46 岁至 55 岁	56 岁及以上
2019 年 5 月	73874	40.23%	24.33%	20.85%	11.33%	4.26%
2019 年 6 月	69682	38.47%	21.36%	18.29%	12.79%	9.09%
2019 年 7 月	94467	41.85%	22.31%	20.69%	8.89%	6.26%
2019 年 8 月	119398	40.39%	22.29%	22.92%	8.05%	6.35%
2019 年 9 月	60618	30.08%	20.44%	20.89%	11.65%	16.21%
2019 年 10 月	107720	40.23%	23.33%	19.85%	11.33%	5.26%
2019 年 11 月	56197	39.02%	21.72%	17.73%	10.54%	10.99%
2019 年 12 月	51422	38.02%	20.44%	17.53%	8.89%	12.99%

注：徐州博物馆接待观众年龄段分析是指不同年龄段观众人次在当月徐州博物馆接待观众人次中的占比。

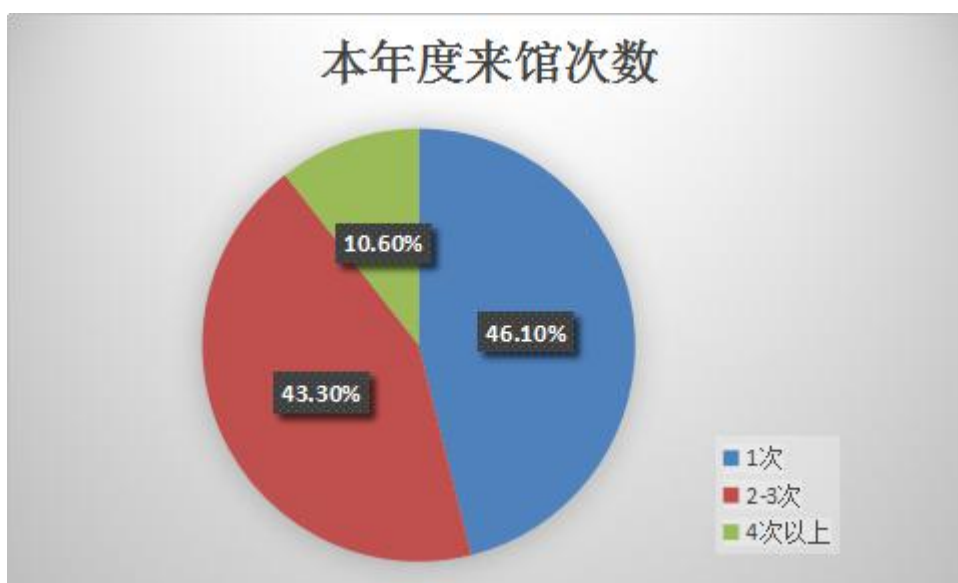
2019 年度观众满意度调查于 2019 年 4 月 28 日启动，截止至 11 月 30 日，通过向公众发放问卷、网站调查、留言本三种途径发放调查问卷共计 1843 份，回收有效问卷 1672 份，有效回收率为 90.72%。通过满意度调查，徐州博物馆新展的总体满意度评价高，2019 年度的观众调查报告显示，徐州博物馆的总体满意度得到了 98.5%以上观众的认可；公众对特别展览、公众服务、教育活动和文创产品等满意度显著提高，并提出很多想法和期望。

（一）观众不只是为了猎奇，专业化、研究型观众越来越多

在往年的观众调查中，观众参观博物馆的目的已经向多元化、综合性方面转化，2019 年 4 月 28 日新馆开放后，有很多观众在参观过后不但填写满意度调查，还会提出对展陈设计、灯光运用、标识标牌、文物摆放等内容的意见和建议，专业化、研究型的观众日益增多。被调查者中休闲旅游占 30.2%，学习考察占 31.7%，社教活动占 12.4%，陪同他人占 7.6%，个人兴趣占 12.5%，其它占 5.6%。从调查结果分析，“学习考察”占比超过了去年排在第一位的“休闲旅游”，“个人兴趣”的占比也大幅度增长。



本年度来馆参观 2~3 次的观众达到 43.3% ，而 4 次及以上观众达到 10.6% ，这与徐州博物馆新改陈展览、别展览、各项活动的开展密不可分。



首先，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。新展按照一楼通史陈列“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”进行分布，展览布局更加合理，展品数量增加了一倍以上，展图展板更加丰富生动。

同时，徐州博物馆结合省市重要的文化纪念日、传统节庆、四季旅游和汉文化旅游节项目，先后推出徐博·金鹰“花神节”文化活动、新馆开放系列活动；继续做响做亮“博物馆之夜”品牌文化惠民活动，吸引更多的社会公众走进博物馆；推出“5·18 国际博物馆日”系列、“徐博仲夏夜”中国文化自然遗产日系列文化惠民活动、“中秋祭月”、十一“祖国我爱你”大型创意绘画等活动。结合新中国成立七十周年、徐州博物馆建馆六十周年，推出“盛世华章·歌唱祖国”市文广旅系统庆祝新中国成立 70 周年暨“不忘初心 牢记使命”专场文艺演出，举办博物馆奇妙夜文化惠民活动“国潮汉风·徐博之夜”实景演出和徐州市第三届“爱家乡 爱徐州”争做文明小导游大赛初赛等。其中“国潮汉风·徐博之夜”实景演出制作了专项观众调查，由志愿者在活动现场邀请观众扫描二维码进行手机填写。

此外，开展了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；继续做精做优“古彭寻踪”“徐博讲坛”等系列品牌教育活动。邀请西北大学特聘教授焦南峰、故宫博物院研究馆员王光尧、敦煌研究院副院长苏伯民、莫斯科俄罗斯科学院欧亚考古中心主任伊琳娜、北京著名织绣品收藏家李雨来、河北省非遗传承人朱江、徐州刺绣非遗传承人席建勋、徐州汉服非遗传承人李红莲等来馆讲座；策划举办了“汉家日常”青少年系列教育课程、徐州市青少

年书画作品展主题活动。2019年以大马路小学为示范点，举办“古彭寻踪”徐博文化使者进校园系列课程13期，由馆内研究馆员和教育员组成授课团队，每周在大马路小学进行全校范围的文化授课。结合“穿越时空的文明对话-古埃及文物特展”策划系列社教互动课程和摄影征文比赛。全年举办各类社教课程活动70余场。

并持续做好数十家共建单位的学习参观、文化讲座、讲解培训、展板展示等工作。举办“相约远方”研学项目、“国潮汉风·两汉三孔”研学项目等，组织徐博之友前往沛县博物馆参观交流。其中馆校合作“大马拉小马 一馆连三校”系列课程被评为2018-2019年江苏省博物馆十佳青少年教育案例，《弘扬民族精神 继承传统文化》被评为江苏省社会教育品牌案例。

（二）观众能够了解到徐州博物馆的媒介越来越多

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任何信息，从数据显示，电视广播占比25.1%，微信微博占比22.3%，“旅游公司”占比15.5%，官方网站、口口相传、报纸杂志书籍分别占13.8%、12.1%、11.2%。



电视广播的占比较大，这与 2018-2019 年徐州博物馆与徐州广播电台合作策划制作的文博探索节目《徐州宝藏》密切相关。《徐州宝藏》第一季共推出 80 期节目，在徐州广播电台五套频率同时播出，在腾讯新闻、今日头条、微信公众号等新媒体平台同期发布，荣获 2019 阿基米德声音盛典全国“十大传统文化节目”第一名，取得了较好的社会效益和积极影响。同时徐州博物馆在九月份微博阅读量进入新浪文化类微博影响力月榜前 20 名，月发博 282 条，月阅读量达到 510 万+。

2019 年，徐州博物馆在国家文物局、中国博物馆协会、江苏省文化厅、省文物局等国家、省市级政府网站发布信息 50 余条；在徐州日报、都市晨报等本地新闻媒体发布信息 40 余条；微信平台、网站等自媒体平台发布信息 200 余条。接待央视科教频道、央视《国宝发现》栏目、江苏卫视、新华网、人民网等国内重要媒体采访报道徐州博物馆。以“徐州博物馆汉代精品文物研究”为专题，在《文物天地》杂志上进行专题宣传；以“徐州博物馆汉代精品文物研究”为

专题，在《文物天地》杂志上进行专题宣传。

（三）全新展览解读徐州历史，观展观众满意度高

2018年市委市政府将徐州博物馆提升改造项目列入市城建重点工程，总投资约3200万元，2018年3月全面启动工程建设，在完成设计方案审定、设计与施工一体化招标的基础上，于11月26日全面闭馆改造，历时5个月的施工与布展，完成了五个展厅及公共空间约3000平米的改造工程，于2019年4月28日以崭新姿态重新对外开放，产生了良好的社会影响。展厅的综合满意度达到了99.2%，各展区的综合满意度达到了93.8%。观众认为每个展厅和展区都具有特色，可以让人们更加全面了解徐州的历史文化。



展览呈现了“四个全新”。一是全新的展厅。按照国内一流博物馆的建设标准，综合使用环保材料、大型通柜、低反射玻璃、特效灯光、恒温恒湿系统等。改变原有展陈格局，努力将展厅内部空间让位于展陈空间，在扩大展陈面积的同时，有效提升观展环境和展示效果。二是全新的展览。打破原有展览格局，综合运用复原式、组合式、仓

储式及密集型陈列方式，展出文物总量由改造前 2000 件增加至近 5000 件，精心重构了“历史基本陈列+汉代特色陈列+兵器陶俑专题陈列”为一体的全新展陈体系，全景展现了徐州独特的地域文明和璀璨的历史文化。三是全新的服务。新建了游客服务中心，打开了乾隆行宫大门，形成游客双游览流线；同步完成了碑园地下功能性改造、东门改造、乾隆行宫大殿坡道改造，安装使用智能入馆系统、智能停车系统、智能导览系统。增设休闲座椅、茶吧、书吧，调整更新自动售卖设备，扩展游客休闲服务功能。四是全新的体验。在主陈列楼的公共空间、展厅的内部空间充分植入多媒体数字化展示，在一楼大厅安装了多媒体互动系统、LED 大屏，在三楼开辟了数字体验区，成为吸引游客近距离感知文物、体验汉文化的重要载体。同步推出文创生活馆，在功能布局、产品结构、展销体系、运营管理等方面推陈出新，极大地满足了游客将博物馆“带回家”的文化需求。新馆对外开放以来全年接待观众 63 余万人，预计到明年 4 月 28 日，博物馆的年接待总量将突破百万人，必将有力发挥博物馆的公共服务职能、提升徐州博物馆的区域竞争力和影响力。

另外，今年为期三个月的“古埃及文化遇见大汉文化·穿越时空的文明对话——古埃及文物特展”是徐州历史上举办的首个境外文物展览，也是纪念徐州博物馆建馆 60 周年这一喜庆时刻的特别展览。此次古埃及文明和中国的大汉文明相关联不仅是具有楚风汉韵的徐州古代文明走向世界的一个窗口，而且埃及文明在徐州这个浓厚的汉代文明文化的熏陶下，也得到了进一步的认识和诠释。徐州博物馆在

展览筹备上下足功夫，建立策展人团队，在展品选择、展陈设计、文物诠释、社会教育、文创研发、广告宣传等方面同步并进，展览没有开幕就引发了媒体和观众的高度关注，进一步增强徐州大汉文化的国际影响力和知名度。此次古埃及文物特展是推动古埃及文明、中国汉代文明交流互动的一次具体实践，也是促进不同文明融合发展的一次大胆创新，更是引导创意文化，实现旅游价值的一次创造和体验。展览突破了时间和空间的桎梏，完成了一次穿越时空的文明对话。徐州博物馆与杭州博物文化公司合作推出了语音导览小程序，并嵌入专项观众满意度调查。

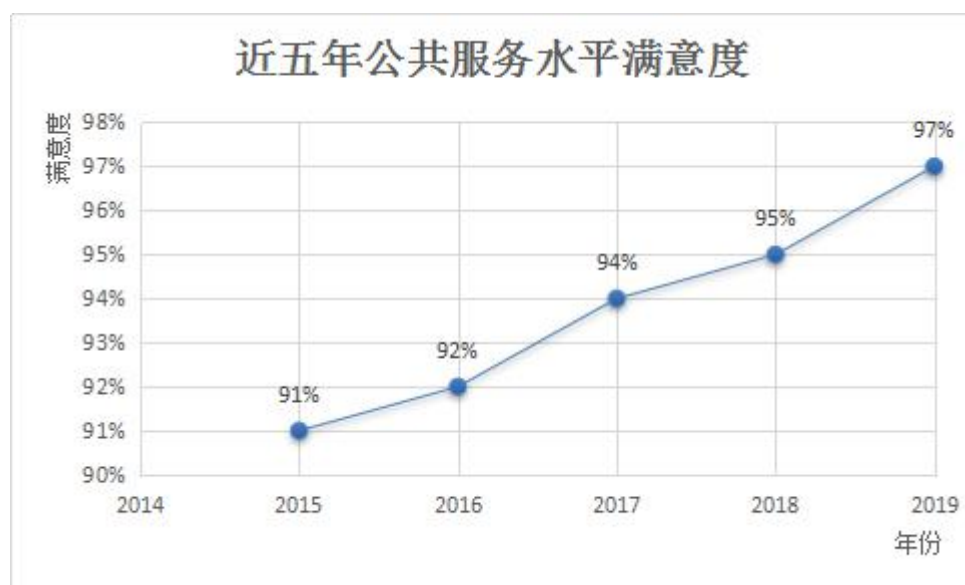
乾隆行宫展区自今年新馆开放后，设置了专门的出入口，并将游客中心建设在乾隆行宫大门西侧，方便游客有选择地进出。乾隆行宫明成为了游客入馆的第一站，人气也比以往旺了很多。同时，徐州博物馆依据国务院办公厅印发《关于进一步激发文化和旅游消费潜力的意见》中“大力发展夜间文旅经济。鼓励有条件的旅游景区在保证安全、避免扰民的情况下开展夜间游览服务。”将乾隆行宫建设为“国潮汉风”体验馆，培树“国潮汉风”文旅品牌，将汉舞、汉乐、汉韵、汉赋等汉文化符号创造性转化、创新性发展，到徐州旅游，可以亲身领略“楚韵汉风”的文化魅力。2019年6月、9月和10月，徐州博物馆持续每周六晚在乾隆行宫和碑园举行“国潮汉风·徐博之夜”实景演出。今年为大力培树“国潮汉风·徐博之夜”项目品牌，推动文化旅游场景创新，打造传统与现代、文明与时尚、包容与开放兼具的新时代博物馆。丰富文化活动，活化文物资源，顺势而为，顺时而

动,进行品牌化创新,成为徐州博物馆实践文旅融合的一次全新尝试。

吸引了越来越多的游客参与进来。

(四) 公共服务质量全面提升, 观众赞誉度高

公共服务水平满意度达到 97%以上。尤其是在公益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。



2018 年成立徐州博物馆社会教育工作领导小组及办公室,整合藏品、考古、陈列、文博、科研、文创等业务部门优势力量,集聚全馆资源开展社会教育工作;并在馆内选调具备博士学位、副研究馆员职称人员 1 名,面向社会公开招聘区别于一般讲解员的社会教育员 2

名，专职从事社会教育工作。

2019 年建设新的游客服务中心和青少年活动中心，开发埃及展语音导览和观众调查小程序；增加智慧化票务门径系统，使观众得到更加便捷优质的服务，并使用大数据分析观众构成，更加精准化服务；增加微信语音导览和青少年语音导览服务，使观众能够更加自助选择参观内容。

编制出台《徐州博物馆讲解员星级管理办法（试行）》《徐州博物馆免费开放及公共服务运行管理办法》《徐州博物馆推进文明旅游工作职责》，有力地推动博物馆各项工作制度化、规范化。

2019 年新馆开放后建成新的志愿者之家，增强了志愿者的凝聚力和归属感。规范化管理志愿者，根据志愿者的服务时长，参与各项文化讲解、讲座等具体服务情况，编写文稿资料，参与馆内其他部门志愿工作，给予相应的积分奖励。同时，每年年终评选年度优秀志愿者、优秀志愿者服务团队，并在全馆年度大会上进行表彰颁奖。目前徐州博物馆注册登记志愿者已达到 800 余名。

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。

目前徐州博物馆正在争创国家一级博物馆，这就要求我们不仅仅在原有工作基础上进行优化升级，还需要在服务理念和思路不断转

变和创新，构建出更加符合公众文化需求的服务形式和内容，真正使博物馆做到“以人为本”，“观众满意”成为博物馆人努力的根本方向！



观众满意是博物馆人努力的根本方向

Visitor Satisfaction is the Fundamental Direction Which
The Museum Staff Devote to



徐州博物馆观众满意度调查报告
Visitor Survey Annual Report of Xuzhou Museum