

弘扬优秀历史文化 办好群众满意的博物馆

——2022 年度徐州博物馆观众满意度调查报告

前言

博物馆是征集、典藏、陈列和研究代表自然和人类文化遗产实物的场所，并对那些有科学性、历史性和艺术价值的物品进行分类，对公众开放并且为社会发展提供服务，为公众提供知识、教育和欣赏的社会公共机构。现代博物馆的功能以教育推广为重要目标，努力于博物馆与观众的关系，在展示的目标上除了介绍知识，还会引发观众美感经验，进而认知真善美的生命真理。

徐州博物馆为全国优秀人文社科普及基地、江苏省爱国主义教育基地，是徐州市发掘、保护、陈列、收藏和研究历史文物的综合性博物馆。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，不仅代表本地区的艺术水准，更有不少还代表国内的最高水平，充分展示了丰富的徐州汉文化。

近年来徐州博物馆发展迅速，以观众为主体的研究日渐受到重视，多元和需求是徐州博物馆公共文化服务发展的趋势，其践行着为观众提供更优质的服务为宗旨，调查问卷是必不可少的首选之一。徐州博物馆进行观众调查问卷并对调查数据进行科学分析，对观众需求有更全面、更精准的了解，是提升博物馆公共服务水平的必要手段。徐州博物馆通过观众调查问卷，及时了解观众需求并采取相应措施，满足广大观众的

文化需求，公共文化等服务水平也得以持续提升。

一 2022 年度徐州博物馆观众统计分析

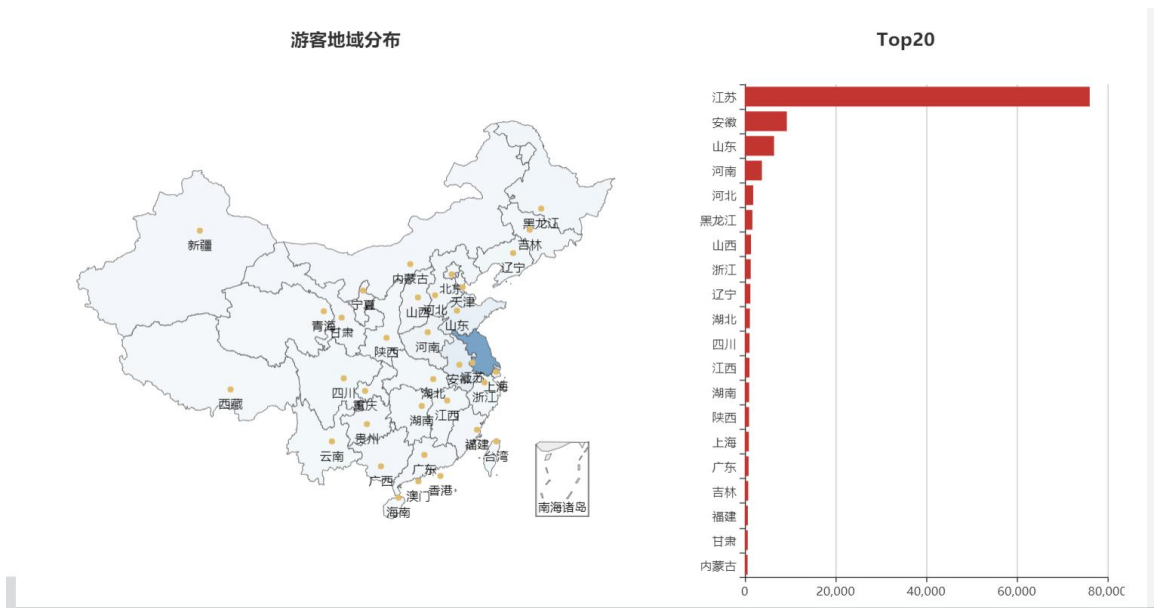
2022 年徐州博物馆受疫情影响,于 3 月 16 日-4 月 27 日和 12 月 16 日-12 月 30 日闭馆,实际开放天数为 274 天,接待入馆观众量为 170449 人,其中外地观众总量为 63395 人,占比 37.2%;本地观众总量为 107054 人,占比 62.8%;未成年观众总量为 67284 人,占比为 39.5%;海外观众总量为 922 人,占比为 0.5%。每月接待观众量见表 1。

表 1 2022 年徐州博物馆接待观众量

月份	参观人数	外地观众	本地观众	未成年观众	海外观众
2021.01	16605	5855	10710	5830	40
2021.02	31048	6628	24330	12250	90
2021.03	3709	1279	2430	1080	0
2021.04	496	0	496	53	0
2021.05	5164	1950	3214	1730	0
2021.06	13812	5646	7266	4750	30
2021.07	19004	6570	12434	6280	90
2021.08	43315	19770	23545	16533	430
2021.09	13400	5486	8945	2842	40
2021.10	11725	5330	6395	3566	110
2021.11	9281	3760	5521	3130	58
2021.12	2898	1130	1768	9240	34
总计	170449	63395	107054	67284	922

2022 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。游客量前三甲省份分别为江苏、安徽、山东,这主要是与 2022 年防疫政策相关,多为江苏及周边省份来宾为主。具体客源 Top 省份见表 2。

表 2 2022 年徐州博物馆接待观众地域分布图表



2022 年徐州博物馆举办了一系列丰富多彩的活动，充分彰显博物馆在讲述地域文明、传承历史文脉、教育服务公众等方面的厚重力量，开展了文化展览、线上教育、宣传推介等内容。当年的生肖文物特展选取馆藏精品文物、民间工艺品、创作艺术品等百余件，以“虎踞彭城”“虎啸于堂”“虎佑吉祥”为单元主题。展览开幕以来吸引观众 4 万余人，有近 1 万名青少年在展览期间参与到以展览主题相关的绘画、写作、讲故事、做手工活动中来。

2022 年徐州博物馆共举办活动 103 次，活动的参与人数达到 29360 人次，其中未成年人 23080 人次，占比 78.6%，2022 年徐州博物馆活动举办情况见表 3。

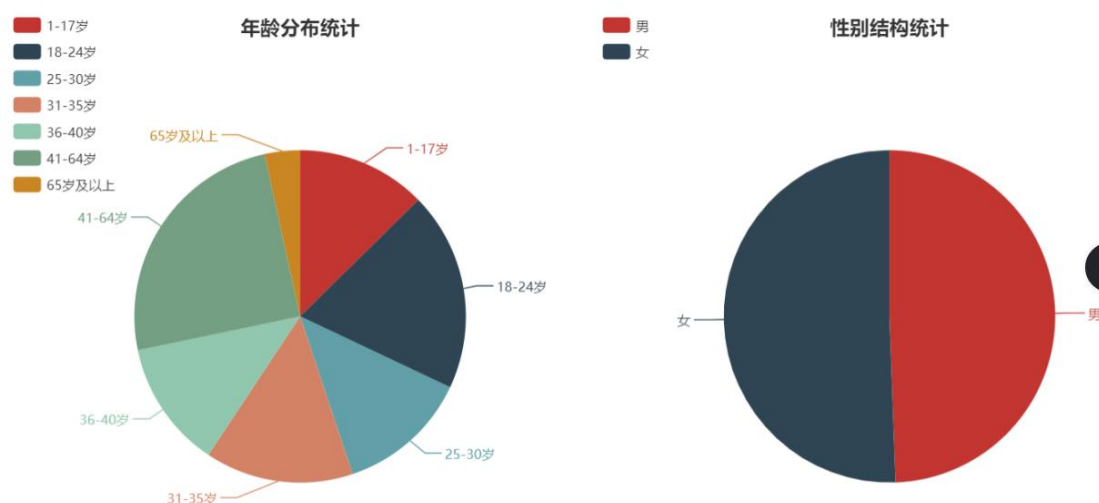
表 3 2022 年徐州博物馆活动举办次数和参与情况

月份	活动次数	参与人数	未成年人人数
2021.01	10	903	710
2021.02	8	3661	3240
2021.03	10	525	380
2021.04	1 (线上 1)	3500	3200

2021.05	12 (线上 3)	2110	1890
2021.06	12 (线上 4)	2360	2070
2021.07	8 (线上 2)	1220	1130
2021.08	20 (线上 6)	7846	7200
2021.09	4	460	460
2021.10	8	1850	1520
2021.11	7	1340	1050
2021.12	3	270	230
总计	103	29360	23080

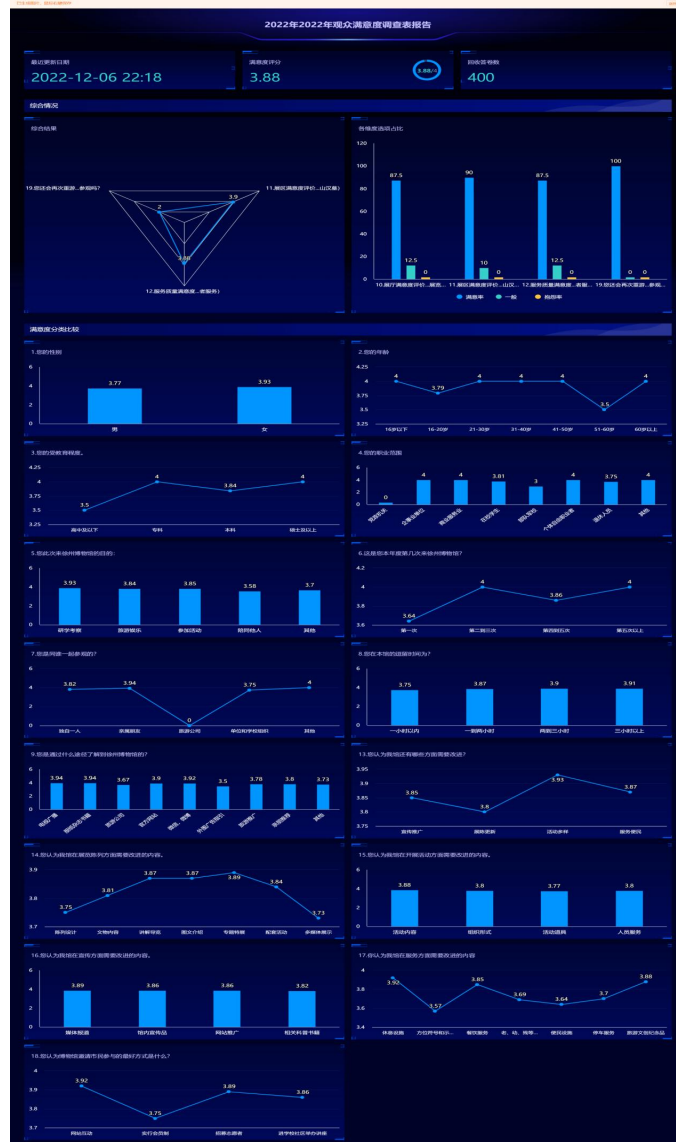
2022 年徐州博物馆接待观众性别和年龄段数据主要来源于徐州博物馆智慧博物馆官方网络预约平台的自动统计，2022 年徐州博物馆接待观众人数达到 170449 人次。从性别结构来看，女性观众要略多于男性观众，其中 41 岁至 64 岁的观众占比最多，65 岁及以上的观众占比最少，17 岁及以下的观众占比、25 岁至 30 岁的观众占比、31 岁至 35 岁的观众占比和 36 岁至 40 岁的观众占比大致相当，18 岁至 24 岁的观众占比处于这四个年龄段的观众占比 41 岁至 64 岁的观众占比之间，具体数据详见表 4。

表 4 2022 年徐州博物馆观众年龄分布和性别结构统计



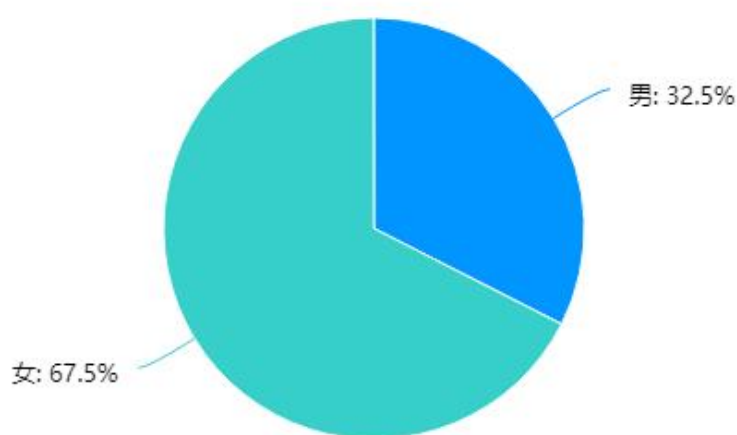
二 徐州博物馆 2022 年度观众满意度调查

2022 年度观众满意度调查于 2022 年 1 月 10 日启动，截止至 12 月 6 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 438 份，回收有效问卷 400 份，有效回收率为 91.32%。通过满意度调查，徐州博物馆新展的总体满意度评价高，2022 年度的观众调查报告显示，徐州博物馆的总体满意度得到 97%以上观众的认可；公众对常规展览、特别展览、公众服务、便民服务、馆内陈列设计和多媒体展示等满意度较高，并提出很多想法和期望。



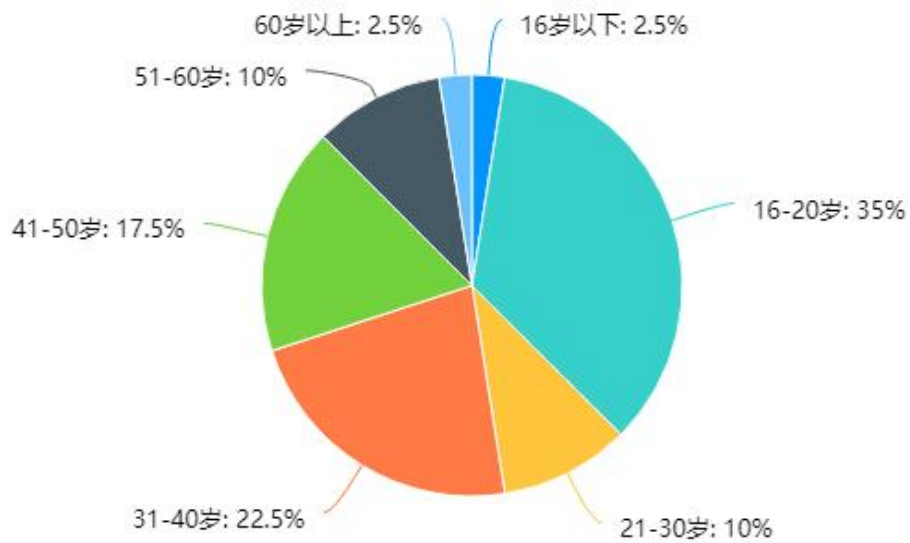
（一）博物馆的主体观众呈现年轻化的现象

根据徐州博物馆观众背景的数据分析频率表，从性别结构上看，男性观众占 32.5%，女性观众占 67.5%，对比之前的调查问卷，女性观众的数量逐渐上升，已经远超男性观众的数量，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。



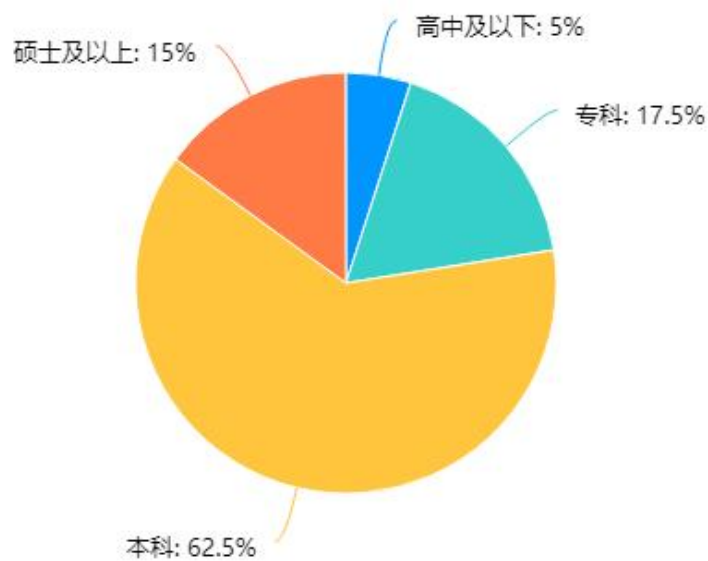
接受观众调查性别比例

徐州博物馆 2022 年度参观观众量为 170449 人，其中未成年观众总量为 67284 人。在这些调查者中，16 岁以下的占 2.5%，16 岁—20 岁占 35%，21 岁—30 岁占 10%，31 岁—40 岁占 22.5%，41 岁—50 岁占 17.5%，51—60 岁占 10%，60 岁以上的占 2.5%。从这个调查结果分析，数据显示年轻观众居多，16 岁至 20 岁和 31 至 40 岁的年轻人表现出对徐州博物馆浓厚的兴趣。一部分原因是与调研时间都在周末、寒暑假有关，但总体还是体现出徐州博物馆的主体年轻化的可喜现象。



接受观众调查年龄构成

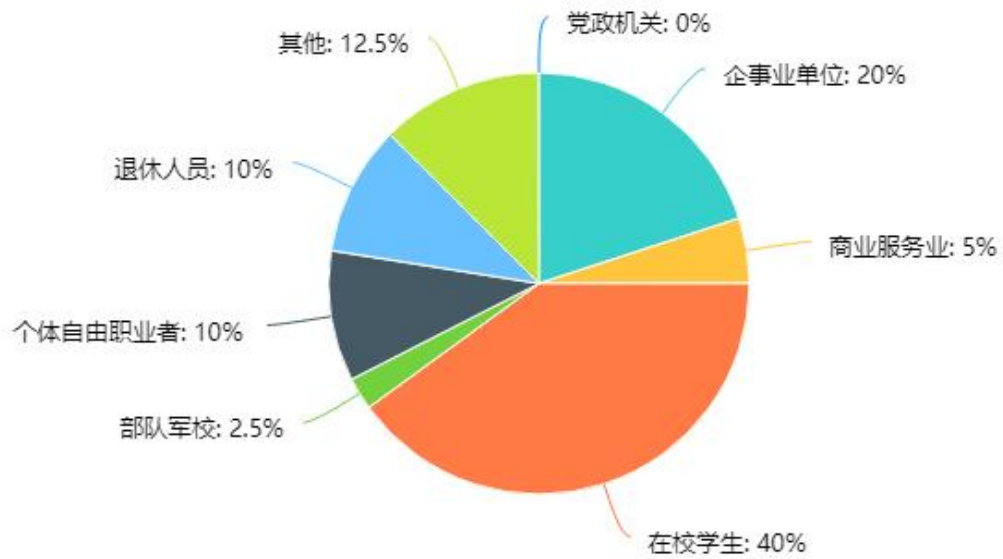
从受教育程度来看，接受调查的观众中收教育程度大学本科（含专科）的占了 80%，目前博物馆的观众任然以高等教育程度的观众为主，硕士及以上占了 15%，高中及以下占了 5%，说明博物馆观众整体素质较高。



观众受教育程度构成

近年来，徐州博物馆坚持“展教并重”，创新博物馆教学方式，增强博物馆学习的趣味性、互动性和体验性。策划适合中小学生的专题展览和教育活动，动员馆内讲解员、教育员、志愿者以及专家学者参与博物馆教育资源开发，试讲完善课程内容。于每周二至周五下午3:00—4:50，开展“博物馆里的延时课”，鼓励青少年走进博物馆，推动青少年在感悟社会主义先进文化、革命文化和中华优秀传统文化中增强文化自信。2021年10月至今，与徐州市解放路小学率先开展“博物馆里的延时课”，学生以班级为单位，先参观场馆展览，再到学术报告厅进行课程学习或互动体验活动。课程内容包括：徐州两汉文化初识、汉代铜镜艺术、汉代玉器艺术、汉代服饰特色、汉代货币使用、汉代礼仪、解密土山汉墓、徐州古代城址、中国大运河故事等。2022年年初，泉山区教育局将徐州博物馆列为泉山区课后服务课程基地，建立课程库和课后服务课程大数据中心，徐州博物馆提供了一批优质的历史文化课程资源，保障向学校及学生提供高质量的素质课程服务。徐州博物馆将持续把历史文化知识、文物保护利用常识纳入中小学教育体系，推动本地区馆校合作共建持续走深走实，形成工作协商互助、课程合作开发、师资联合培养的良好局面，真正建立中小学生学习利用博物馆学习的长效机制。

在博物馆参观的人员中，其中在校学生成为了主体，占比40%，这与博物馆的教育资源开发的逐步完善、更美观的布展以及富有趣味性、互动性的讲解密不可分。



观众的职业构成

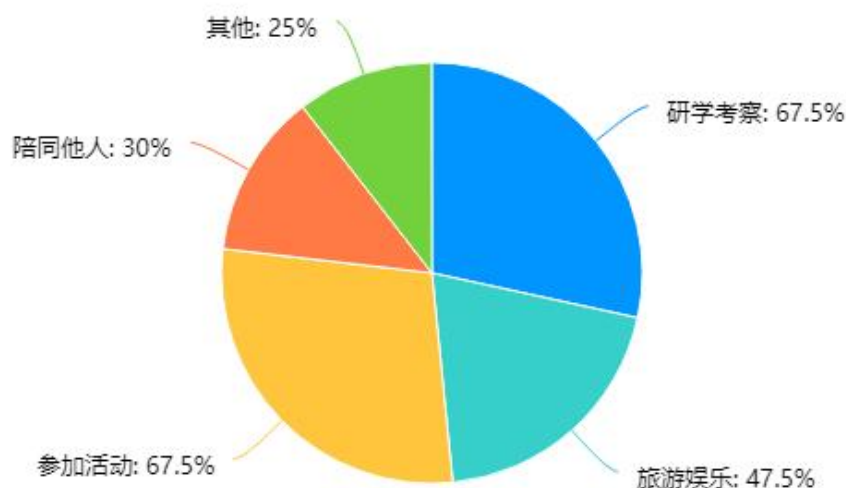
(二) 观众的参观动机更加多元化，专题研究或学习逐渐成为新趋势

博物馆是一种为公众提供知识、教育和欣赏的文化教育机构，同时也是社会公共机构。学校会经常组织学生参观博物馆，目的就是为了解激发学生探求知识的兴趣，增长知识，同时可以深刻感悟历史，了解历史文化。同时，去博物馆有着非常深刻的意义，博物馆中珍藏的非常有价值的文物、标本和其他实物资料，可以让大家牢记中国历史，继承民族团结精神，传承华夏文明，同时传播爱家爱国的精神。充分了解掌握观众参观的目的，可以帮助博物馆有的放矢地开展工作，提供更好的文化服务。从相关数据表明，观众参观徐州博物馆的目的并不单一，而是更加多元化，其中观众出于研学的目的来参观徐州博物馆的人数占比较大。参观者中研学考察占 67.5%，参加活动占 67.5%，旅游娱乐占 47.5%，陪同他人占 30%，其他占 25%。

博物馆是用来进行关于过去和未来的思辨对话的空间,这也是2019年国际博物馆协会对新的博物馆的定义,当下徐州博物馆正好印证了这一点。徐州博物馆不仅仅是文化知识的储存地和传播地,同时也是作为终身教育的场所。面对体验经济时代的到来,观众来到徐州博物馆不仅仅是为了接受“被”教育,而是根据其需求来获取知识、分享收获、参与表达,甚至共同建构知识与价值观的系统。在徐州博物馆中的“研学”,被称为是正式教育与非正式教育中特别的“连接”。观众可以通过徐州博物馆得天独厚且带有“研究性”场所的优势,通过一种研学体验的方式来进行博物馆的研学,以满足其个人的学习需要。数字时代下带给博物馆界的主要挑战和机遇是人们与世界产生关联的方式正在快速的变化。越来越多的无所不在的社交媒体及其迅速提高的处理速度及能力允许,实际上是在迫使博物馆接受多与观众沟通的体验。博物馆环境作为研学媒介,是发现式学习的现成场所。观众与博物馆的互动,无论是在他们的逗留时间还是他们最初的兴趣与知识,都显示出巨大的个人多样性。观众来到博物馆,不管出于什么样的具体目的,最终都能获得能量。这种能量以及相关的记忆从来不是全新的创造,参观者的“能量”总是基本的个人需求、先前经验的兴趣的基础之上建构起来的。如今,徐州博物馆通过越来越丰富、多样的工具与观众交流,展品只是其中一种。与观众沟通的“工具箱”里不仅逐渐增加了各种与时俱进的虚拟或互动的展示道具。但是根据徐州博物馆相关研究表明,展品还是最具有吸引力的。其中,观众更倾向于优先了解其“略知一二”的展品,当观众来到徐州博物馆

其中的一个展览时，观众会花时间仔细观察展品，沉浸在媒体和互动中，观众不仅主动选择参馆哪个展览，还从某一个展览中选择观看哪些内容，这也印证了来徐州博物馆观众研学的目的。

从调查结果分析，旅游娱乐也是占比比较高的选项，这也印证了徐州作为全国旅游城市以及徐州博物馆作为 4A 级风景区的号召力不容忽视。徐州是两汉文化的发祥地，汉文化底蕴深厚，徐州博物馆将其有效传承和弘扬，赋予了新的时代内涵和现代表达，增强了影响力和感召力。徐州博物馆将汉文化符号融入徐州的建设和发展之中，推出高显示度的汉文化标识，多层次、立体化、高标准地建立文化旅游融合发展平台，让彰显徐州特色的汉文化名片真正鲜活起来、闪耀起来，为建设淮海经济区中心城市、奋力走在高质量发展前列提供更加有力的文化支撑。



观众来参观的目的

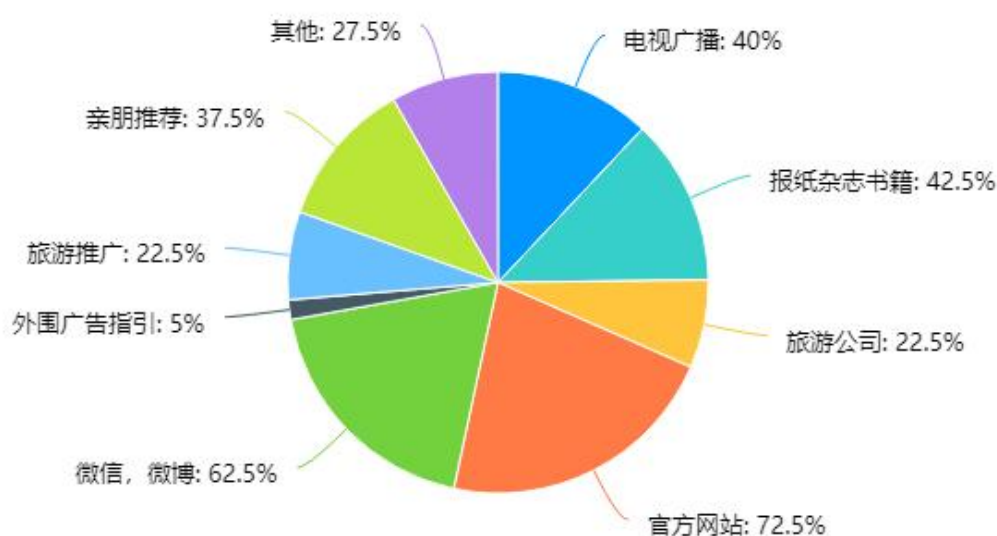
（三）宣传途径增多，通过新媒体途径去了解徐州博物馆的力度逐渐增强

社交媒体时代下互联网与手机应用等新媒体技术的兴起，构建出覆盖全球的信息网络，以博物馆为锚点的连接，辐射向更广阔的文化景观与观众群体。社交媒体为一些鲜少涉足博物馆的潜在观众群提供了多种渠道互动沟通的可能。

徐州博物馆自开放以来吸引了大批观众参观，但核心受众之外仍然存在部分“边缘人群”，他们或是在日常生活和学习实践中与博物馆存在鸿沟、或是在欣赏诺大的历史文化实体时存在有力不逮的距离感，种种原因使他们对博物馆望而却步，但他们仍然是博物馆的潜在观众。以数字化、网络化为代表的社交媒体为连接博物馆与潜在观众提供了可能：文物的展示不再局限于展柜内，任何用户可以在任意时间、地点对其进行访问并分享给其他用户，且他们不仅具有自由选择性，还能按照个性化的意愿对其进行加工改造，使其更具趣味性、世俗性进而被更多人认识和理解。这种全新的传播方式为公众带来博物馆文化全新体验的同时，也为博物馆带来更多的潜在观众，推动了博物馆公共文化属性价值的实现。

观众是徐州博物馆得以存在、发展的主要因素。为充分满足观众日益增长的对美好生活的追求，并为其提供多样化的服务以满足不同观众的需求，徐州博物馆进行了换位思考，从观众的角度来分析他们参观博物馆的期望，以明确观众群的异同，针对性地开展特色服务。

对于社交媒体时代的徐州博物馆而言，数字藏品是其资源锚点，观众是服务锚点，徐州博物馆特别关注了如何建立两者间的联系这个问题，相关数据也表明了观众通过新媒体去了解徐州博物馆的占比较大。例如观众通过官方网站和微信、微博去了解徐州博物馆的比例高达72.5%和62.5%。



观众了解徐州博物馆的途径

(四) 公共服务质量受到观众广泛赞誉

博物馆是公共文化服务体系的重要组成部分。习近平总书记指出：“一个博物馆就是一所大学校”，“博物馆是保护和传承人类文明的重要殿堂，是连接过去、现在、未来的桥梁，在促进世界文明交流互鉴方面具有特殊作用。在我国公共文化服务大繁荣的背景下，徐州博物馆进一步迈向真正的公共性，既是其更好地为社会服务的良机，又是促使自身走上可持续发展之路的必要之举。更重要的是，这

将促使徐州博物馆在公共文化服务体系构建中的作用更彰显和更富标识性。

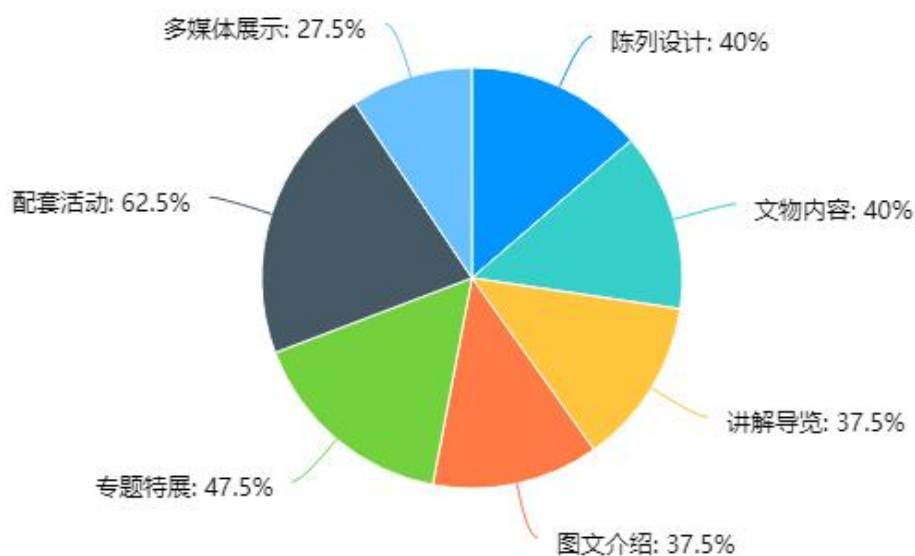


观众对服务质量的满意度

随着徐州博物馆前来游览参观的人数不断增加,这对博物馆公共服务质量提出了更高、更多的要求。公众不再满足于免费参观服务,而是希望体验更加丰富精彩的文化之旅。因此,徐州博物馆要在公共服务方面加强了创新和改进,从展览服务的各个方面进行了分析,从而进一步促进博物馆服务质量改进和提升。

近年来,徐州博物馆都在经历从聚焦“藏品”到聚焦“观众”的转型,并首先体现在展览中,因为展览是公众进入博物馆的一个主要理由,也是博物馆最重要的教育媒介。徐州博物馆不仅是中国历史的保存者和记录者,也是当代中国人民为实现中华民族伟大复兴的中国梦而奋斗的见证者和参与者。2022年策办临时展览7场,代表性展

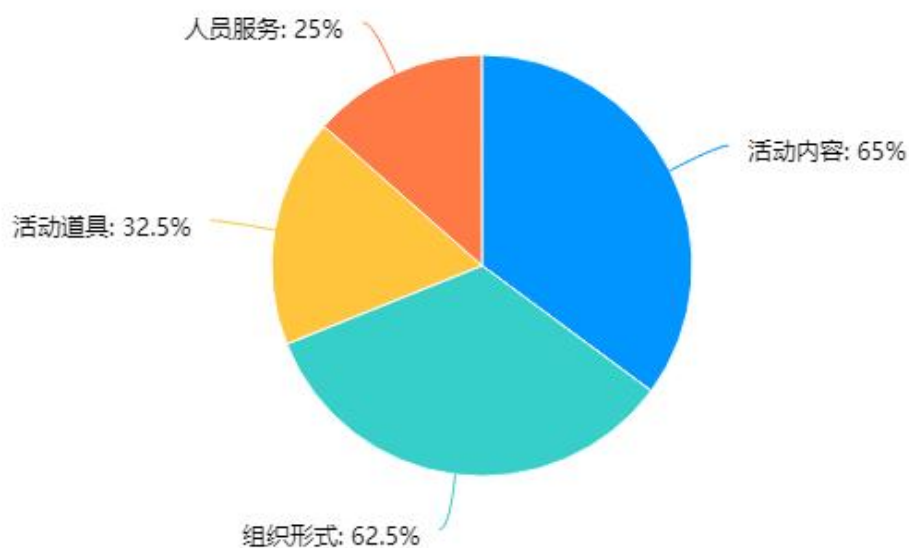
览有“虎虎生福——新春生肖文物（图片）联展”“饰美人生——苗族银饰展”“历大艺观收藏品展”等；完成文物外展7项，代表性外展有旅顺博物馆举办“楚风汉韵——徐州出土汉代精品文物展”、山西博物院举办“大汉楚王——徐州汉代楚国文物精品展”、苏州博物馆举办“天下惟宁——汉代文明的四张面孔”展等。“天工汉玉——徐州汉代玉器陈列”被入选江苏省2022年度“弘扬中华优秀传统文化、培养社会主义核心价值观”主题展览重点推介项目、2022年度全国“弘扬中华优秀传统文化、培育社会主义核心价值观”主题展览推介项目；“虎虎生福——新春生肖文物（图片）联展”被中国文物报社评为“创意展陈布展一等奖”。徐州博物馆做到以文化人，通过展览这一媒介讲好中华五千年文明史的故事，讲好徐州故事，展现中华文明的悠久历史和人文底蕴，而这恰恰是博物馆展览作为文化传播的特色化实践。



观众认为展览陈列方面需要改进的内容

2022年徐州博物馆线上发布《中国古代思想家孔子的故事》《中国时节·二十四节气》系列微课，从孔子儒家思想当中的勤学、思辨、仁爱、诚信，讲到二十四节气中蕴含的中国古代智慧，向青少年传承中华优秀传统文化。来自上海、深圳、西安、长沙、徐州的20余所中小学在线收看四场直播，博物知旅·馆校合作，青少年们在classin线上游览徐州胜迹。同时徐州博物馆围绕庆祝中国共产党二十大召开、文化遗产保护、文旅融合发展和人民群众美好生活需求等相关主题，制作主题宣传展板，展示徐州博物馆近年来在城市考古、文保修复、文物展览、惠民服务等方面的成果，切实做到在保护中发展、在发展中保护，筑牢文物安全底线，守护好前人留给我们的宝贵财富。

徐州博物馆精心设计创作“汉风物语”徐州两汉文化展、“运河史话”徐州大运河文化展，发掘、整理、提升、利用徐州汉文化资源和大运河徐州段的文化故事、经典胜迹。通过把展览带进校园、社区、景区、机关、企业、公共空间、交通节点、乡村建设等途径，让大家足不出户，了解徐州城市历史文化特质和魅力，有效提升公众了解文物是不可再生的文化资源，人人都做保护文物的守护人。



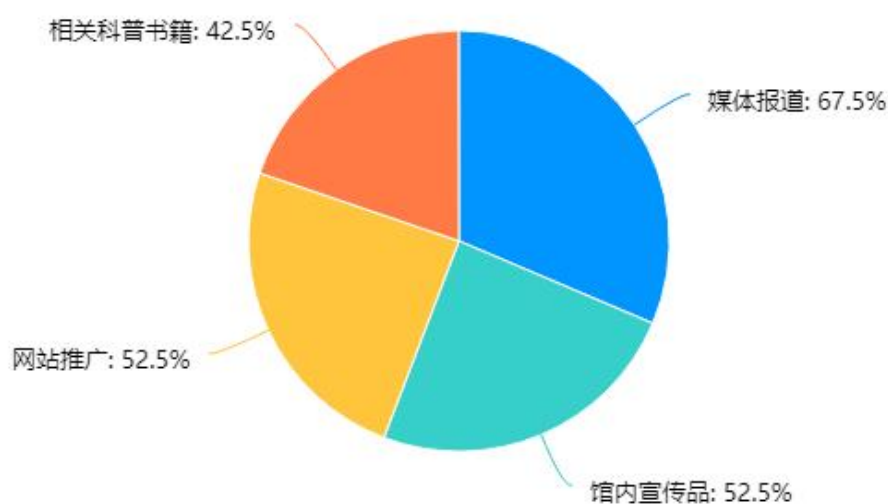
观众认为开展活动方面需要改进的内容

在宣传方面，观众对媒体宣传需求较大。2022年徐州博物馆携手中央广播电视总台，制作了《探索·发现》专题栏目“子房山古墓群发掘纪”“徐州黑头山汉墓”和“探秘狮子山楚王陵”，深入解读徐州汉墓的同时，关注考古背后的故事；两馆融合后，与《艺术里的奥林匹克》栏目组合作了专题节目“汉画像石《比武图》”，从艺术的角度，探究汉画像中力与美的展现，深挖地方特色文物的同时，向全国观众展示了徐州两汉文化的深厚底蕴。

同时，徐州博物馆联合省市各级媒体，多次开展主题宣传活动，如：5.18国际博物馆日专题报道“博物馆奇遇”和直播活动“云游博物馆”、“快哉徐州——5.20我爱徐州”线上直播、“汉代三绝有多绝？在徐州博物馆看两汉文化”“刻在石头上的历史——走进徐州汉画像石艺术馆”“探源江苏·E起考古——大风歌响2000年，汉

威海内兮自故乡”等。拍摄制作《HI，徐州博物馆》专题纪录片，集中展现了我馆考古发掘、文物保护、文物展陈、社教研学等几个方面，该片预计 2023 年上半年对外发布。

2022 年年底，新的徐州博物馆网站中文版也和观众见面了，以丰富的栏目内容、全新的视觉创意，进一步提升了观赏性、实用性、趣味性，致力于为观众提供博物馆互联网服务模式、舒适方便的浏览体验、丰富的信息资讯，着力提升徐州博物馆的文化传播力和公众影响力。



观众认为宣传方面需要改进的内容

徐州博物馆在提供入馆服务方面比较到位，工作人员会告知和公示包括对入馆交通线路的详细介绍，入馆的具体注意事项，各种服务

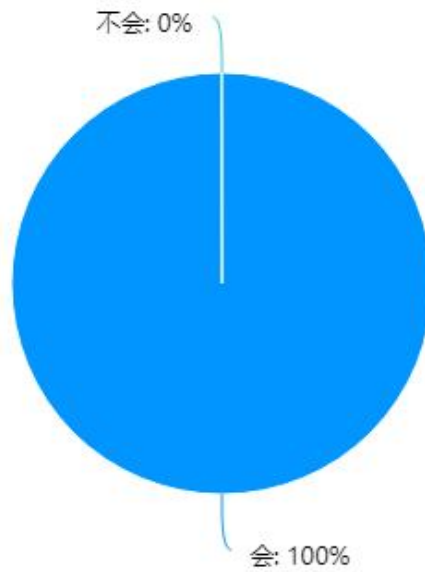
设施如卫生间、直饮水处等的明确标注等，以方便有意参观者提前规划、安排、准备，以减少游客的盲目性和博物馆的接待、问询压力。其次，徐州博物馆将参观途中的信息发布、公布、更新工作，包括展馆、展厅、卫生间等的人数状况、承载能力等都很好地做了一个预估，并设置了游客与网络信息的沟通渠道，及时发布紧要信息。

2022 年徐州博物馆门前实施和平路隧道工程，施工建设主要对游客停车造成了很大影响，法定节假日周边无法停车成为一个亟待解决的问题。



观众认为服务方面需要改进的内容

在 2022 年观众调查中，所有观众都选择以后还会来到徐州博物馆参观或参与活动，有很多观众留下了对博物馆的良好评价并且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

综上所述，就观众满意度而言，我馆得到了 97%以上观众的普遍认可和赞誉。观众对藏品和展陈评价很高，馆区环境优雅整洁，日常活动丰富多彩。同时，我馆也将根据调查结果和观众的建议对现有馆区服务不断进行完善提升，为公众提供更多休闲休息的空间、结合观众兴趣策划创新展览、增设优化馆内互动设施等举措，更好地服务观众。优化自助寄存、自助导览设备、丰富活动内容和形式，全方面提升开放服务水平，办好让观众满意的博物馆。