




沛县博物馆
PEI COUNTY MUSEUM

沛县博物馆观众调查报告 (2023 年度)





沛县博物馆
PEI COUNTY MUSEUM



目 录

CONTENTS

1

调查方案设计背景

2

项目分析

(一) 观众行为分析

(二) 2023年度沛县博物馆观众的基本构成

3

数据分析结果

4

结语

前言

博物馆观众调查制度建设是博物馆运营中的重要环节。在建设过程中,应根据博物馆的特点和运营目的,制定具有针对性的调查方案,包括调查对象、调查内容、调查方式等。同时,还需要建立健全的调查数据管理体系,确保调查结果的科学性和可靠性。博物馆观众调查工作是博物馆运营和服务质量的重要反馈渠道。在实际开展工作中,博物馆应充分利用各种渠道,如问卷调查、面对面访谈、电话调查等,获取观众的反馈信息。同时,还应及时、有效地对调查结果进行分析和整理,提出改进意见和措施。

总之,博物馆观众调查制度建设和调查工作的开展对于博物馆的发展和和服务质量提升至关重要。博物馆应高度重视此项工作,并不断完善制度和方法,真正实现从观众角度出发的服务理念。

一、调查方案设计背景

博物馆观众调查工作对于博物馆运营和服务质量的提升具有重要意义。通过调查结果，博物馆可以了解观众的需求和期望，及时改进和优化服务模式和内容，提高观众满意度和参观体验。同时，观众调查结果还可以为博物馆的发展和规划提供重要参考和依据。

本年度我们迎来观众爆发期。因前几年疫情影响，未能出行的游客、未能回家的游子在今年开始“报复性”出行。加之，今年“特种兵式旅游”的持续发酵，徐州“汉文化”成为徐州一张靓丽名片。沛县作为汉文化的发源地，手握“大风歌碑”等重要汉文化历史资源，不少汉文化爱好者、研究者也慕名前来。我馆经历 21、22 年两年游客低峰，正式迎来游客高峰。

为了保证调查数据的真实性、准确性、可信性，我们对于调查时间、调查对象做出详细分配：

| 季度/调查对象 | 青少年儿童 | 普通游客 | 团体游客 |
|---------|-------|------|------|
| 一季度 | 200 | 500 | 500 |
| 二季度 | 200 | 500 | 500 |
| 三季度 | 200 | 500 | 500 |
| 四季度 | 200 | 500 | 500 |

本年度共发放调查问卷 4800 份，回收有效问卷 4633 份，有效回收率为 96.1%。

二、项目分析

1 观众行为分析

1、不同人群入馆目的倾向不同

| | 观光旅游 | 学习考察 | 社教活动 | 其他 |
|-------|--------|--------|-------|--------|
| 青少年儿童 | 35.9% | 0 | 64.1% | 0 |
| 普通游客 | 61.90% | 25.80% | 0 | 12.30% |
| 团体游客 | 76.90% | 23.10% | 0 | 0 |

从表格中可以看出青少年儿童入馆大部分还是比较被动，主要入馆原因是参与社教活动。主动入馆的青少年儿童占到 35.9%，说明主动入馆的青少年儿童还是占到少数。对于青少年儿童的教育和文化输出一直是我馆的重点。引导他们从被动到主动入馆，这是我们下一步需要考虑的问题。

从普通游客和团体游客数据中，我们发现学习考察的游客有所上升，这也说明我们馆内的展览陈列、文物等有较高的历史文化研究价值。当然，观光旅游还是主流。

2、本年度观众参观沛县博物馆频率有明显增加

| | 1次 | 2-3次 | 4次以上 |
|-------|-------|-------|-------|
| 青少年儿童 | 68.2% | 16.7% | 15.1% |
| 普通游客 | 56.8% | 31.6% | 11.6% |

| | | | |
|------|-------|-------|------|
| 团体游客 | 78.2% | 18.3% | 3.5% |
|------|-------|-------|------|

从参观频率上看，青少年儿童入馆在 2-4 次以上的频率有所上升，这也反映了游客对社教活动的开展兴趣极高。同时也反映我馆与各个学校的联系更为紧密，宣传手段的增加也让更多受众面加大。

对于普通游客来说，2-4 次以上的频率也是大幅提升的。今年馆内对于基础展览、临时展览、各项公益活动、公共基础环境等方面都作出相应调整，使博物馆的可参观性、可重复参观性得到了提升。

团体游客来源大多为旅游公司、学校、企事业单位等。特别是旅游公司团体，基本因地域问题影响，重复参观率较低。而学校、企事业单位团体中，也有相当一部分人在被动参观后，选择择日主动参观。也说明博物馆本身的精彩程度要高于游客游客心中的预期程度。

3、观众停留时间有所增加

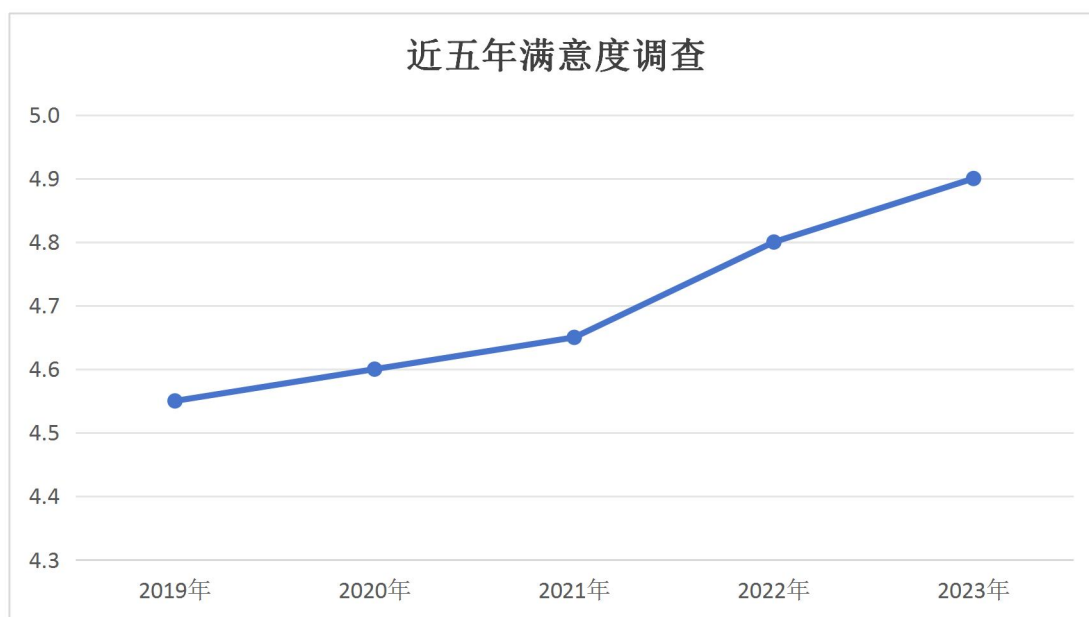
| | 少于 1 小时 | 1 至 2 小时 | 2 至 3 小时 | 多于 3 小时 |
|-------|---------|----------|----------|---------|
| 青少年儿童 | 23.2% | 61.9% | 11.8% | 3.1% |
| 普通游客 | 20.5% | 42.8% | 26.7% | 10% |
| 团体游客 | 25.3% | 66.9% | 6.5% | 1.3% |

青少年儿童多数因参加社教活动入馆，今年在活动设计、内容丰富度上，我们做了详细规划调整，使活动时长大概保持在 30-45 分钟。大部分青少年儿童选择参加完活动继续在馆内参观。这也说明我们的社教活动对青少年儿童有极大的引导作用。

在普通游客和团体游客中，参观 1-2 小时的游客还是占大多数，少于 1 小时的游客明显减少，也说明越来越多观众将博物馆作为休闲

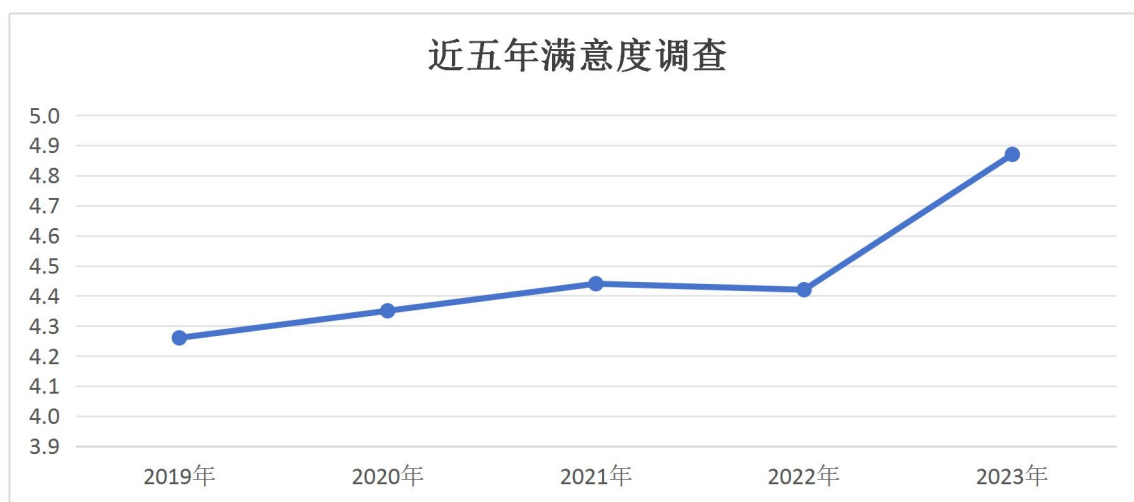
娱乐的重要场所，越来越多的游客对于历史文化越来越重视。

4、对于基础展览的满意度呈上升趋势



沛县博物馆积极收集接收观众意见，在展陈设计上，我们采取定期换展、定期开展志愿者讲解、开发免费自助讲解程序等手段，让观众最大化了解文物故事，做到常看常新。对于多媒体设备的运用我们也采取每日巡查、定期维护的方式，保证设备运行完善，给游客最舒适的参观体验。

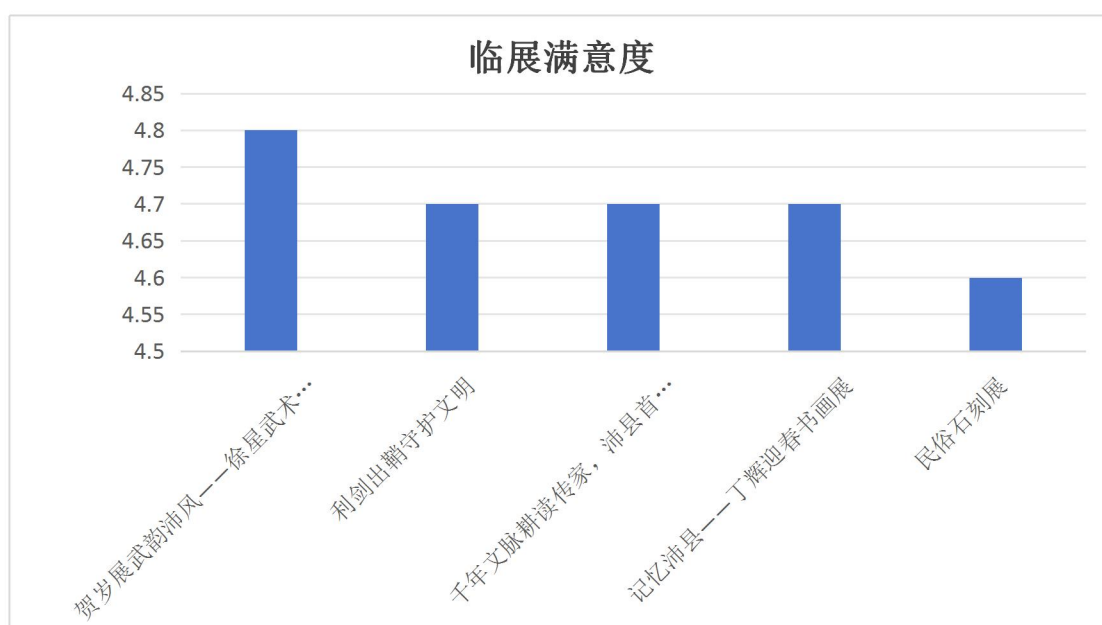
5、对于沛博的环境满意度呈上升趋势



在博物馆参观环境方面，我们针对开放过程中所出现的问题，进

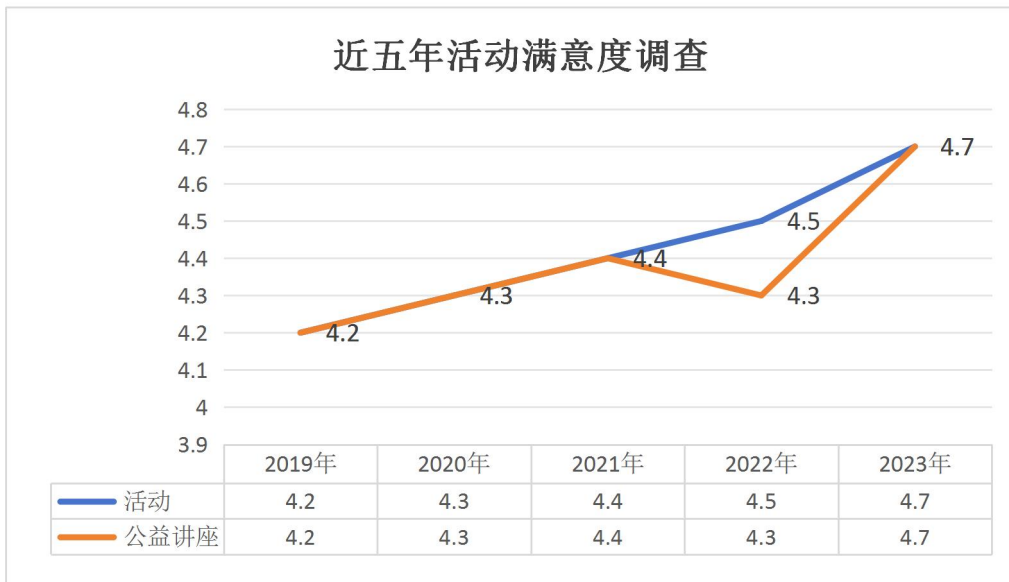
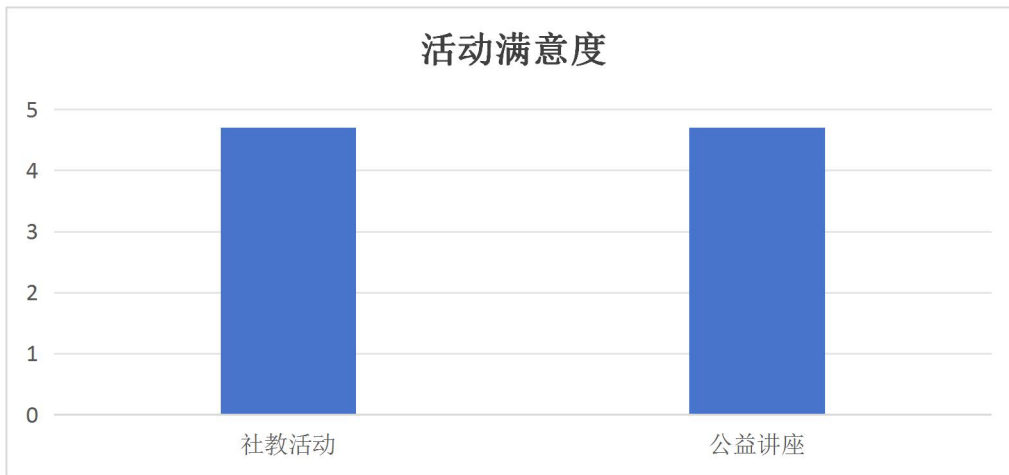
行专项整改。对于馆内环境卫生、安保安全，我们增派人手，增加打扫、巡查次数，保证垃圾随时清扫，污渍随时解决。安全方面也保证24小时全天候值守。在入馆程序方面，除身份证入馆方式，我们还增设社保卡、驾驶证、护照、军官证、士兵优待证等多种证件入馆，针对未成年儿童我们也支持同行人员身份证进入等手段。场馆开放期间，保持馆内适宜温度，提供便民服务等。

6、临展整体满意度逐年增高



今年的“武术器械展”“打击文物犯罪成果展”“谱牒展”“民俗石刻展”“迎春书画展”都得到了广大观众和专家学者的高度赞扬。我们馆也在临时展览的布展陈列、内容选择上征求广大群众意见，做到有趣也有研究价值。特别是今年的武术器械展览，我们沛县作为“全国首批武术之乡”，在展示各种极具特色的武术器械的同时，我们还邀请到县内各门派的传承人，在博物馆大厅开展了一场别开生面的武术器械展示。未来我们也将临时展览方面探寻更多可能。

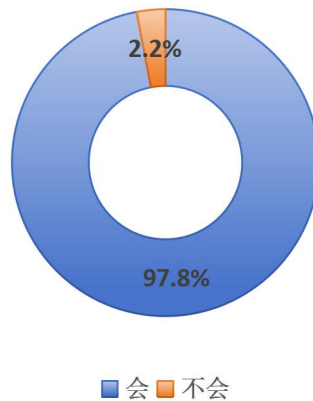
6、在活动开展方面，观众满意度增高



博物馆社教活动有助于传承和弘扬传统文化。博物馆作为文化的载体，通过展览和文物的陈列，可以向公众展示各个历史时期的文化遗产和艺术品。近几年，我馆对于博物馆的社教活动、公益讲座十分重视。从2022年起，我们对这两项的活动满意度进行单独评分。满意度极高。这也说明我们在活动设计、活动内容选择上得到了大众的认可。

7、97.8%的观众会重游并推荐亲友参观博物馆

是否会重游或推荐博物馆

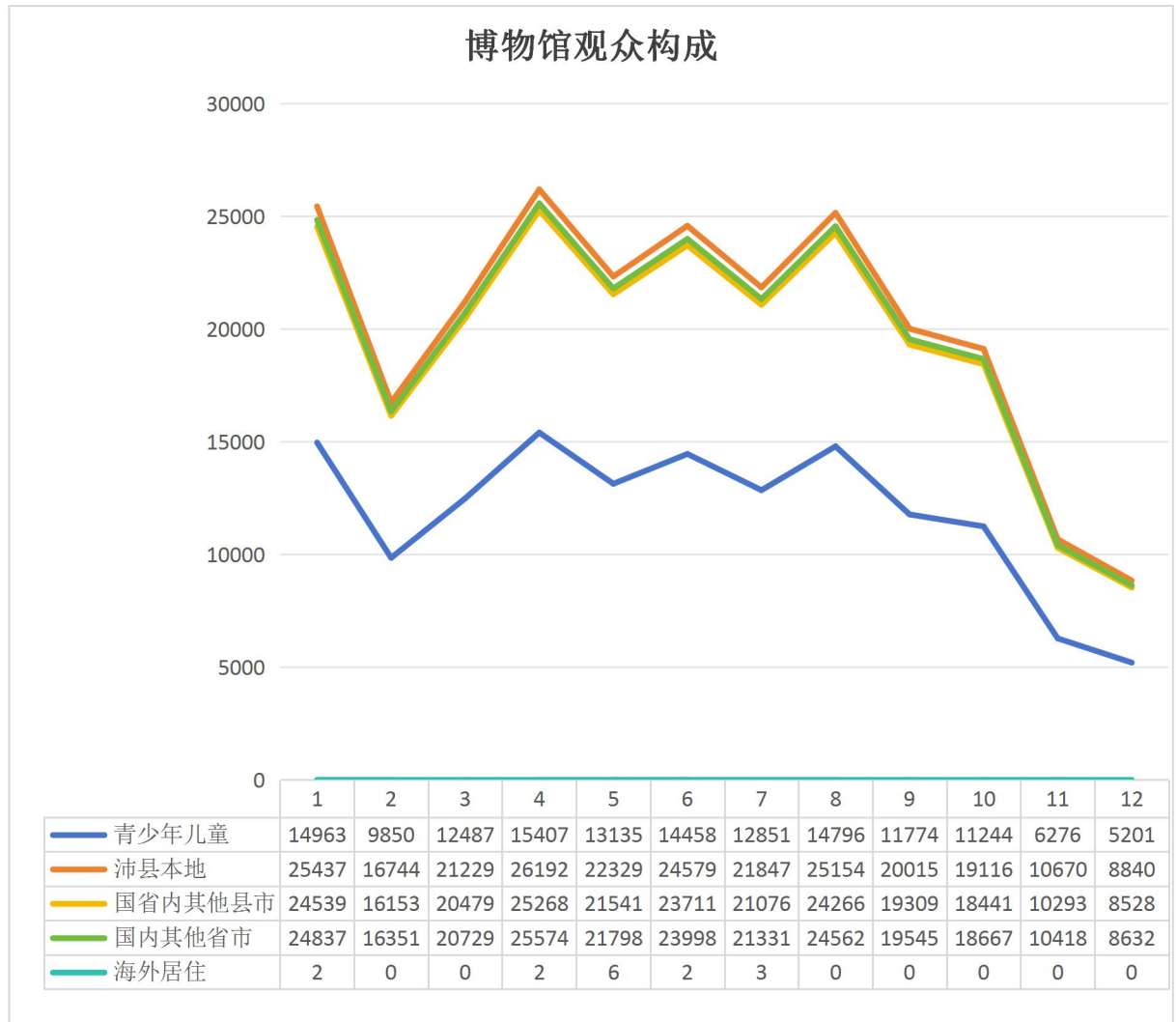


作为博物馆来说，它是一个公益性的机构，是服务于广大的公众的。所以，观众的满意度就成为了检验博物馆社会服务功能的一个重要指标。对于博物馆中的观众来说，他们是主动参与的，观众对于展览的主题、对于展品的设计、对于博物馆服务的质量都会有一个感受和评价，博物馆中的观众都可以对博物馆所做的一切提出一些意见或建议，还可以是改进措施，甚至是发表否定的见解。观众不仅在一定程度上扩大了参与的程度，还在一定程度上扩展了参与的深度。作为一个博物馆，如果不能从观众的角度进行充分的考虑，那么它将失去的不仅是观众的满意度，更重要的是失去了博物馆举办的目的和初衷。

2

博物馆观众基本构成

1、来馆人次总览



沛县博物馆 2023 年度参观观众量为 712213 人次，其中青少年儿童 142442 人次，主要进馆时间为节假日及寒暑假期间。本县进馆人次为 242152（本数据包含青少年儿童人次），省内其他县市入馆人数为 233604 人次（本数据包含青少年儿童人次），国内其他省市入馆人数为 236442 人次（本数据包含青少年儿童人次），海外游客为 15 人次。

三、数据分析结果

随着社会的不断发展，公众的评价逐渐成为一个社会衡量事物是非的重要依据。对于博物馆来说，观众的意见和评价也逐渐成为影响展览效果的重要方面。人们对博物馆的关注点也渐渐从展品的质量和品质转移到了博物馆的服务质量和人性化设计。一个博物馆只有将观众的需求考虑得比较全面，才会将展览活动开展得比较顺利，从而赢得观众的喜欢，进而扩大博物馆的影响力。那么，博物馆如何提高观众的满意度，可以从以下几个方面考虑：

（1）博物馆的选址和平面布置。一般情况下，进入到博物馆内的人流量比较大。因此，对于博物馆来说，博物馆在选址时应当尽量选择在一个城市的中心或者是城市近郊中交通状况比较好的地方。那么一个大型的博物馆，还应当要具备广阔的供群众活动的广场，还要有面积较大的停车场，为驾车前来的远程观众提供停车和活动的便利。在博物馆外面，最好多种植一些植物，搞好博物馆外围的绿化，给观众一种感官上的美感。在建设博物馆的各个分区时，要使各个分区之间互不干扰，但却联系方便。对于博物馆的建筑，楼层不宜过高。要考虑到各个场馆之间的联系，并使之形成科学合理搭配的建筑群。

（2）博物馆中陈列室的设计。对于一个博物馆来说，陈列是博物馆建筑中最为重要的中心环节。在对陈列进行设计时，陈列的格式布局要依据陈列物品的内容而定。但是无论采取什么样的形式，都要有一定的系统性。参观线路也不要迂回交叉，要有明确的目的性。在参观的线路中，应当适当设置一些供观众休息的位置或场所，并且要

保证每一个陈列室与过厅、楼梯、电梯和门厅等交通枢纽联系密切。对于博物馆的出入口，一定要设置在显眼的地方，便于观众出入博物馆时节约时间。对于博物馆的外部道路，一定要顺畅，便于观众出行。不要使参观路线与运输路线相互干扰，以免造成观众参观的不便。假如博物馆的陈列室是设在楼上的或高层的，那么就要在博物馆中设置专供老人、残疾人、孕妇及儿童使用的电梯，并和专门运输展览品的电梯区分开。对博物馆来说，要在馆中创造一个良好的通风环境，并在馆中设置好通风设备。在馆中，要充分利用好陈列墙面，尽量做到避免采光口占据陈列墙面。这样做能够有效增加展览的面积，使展览效果大大提高。

（3）提高工作人员的素质，改善博物馆形象。对于博物馆来说，要加强对博物馆工作人员的职业教育和素质教育，不断对博物馆员工进行培训和演练。提升工作人员的价值观，提高工作人员对观众的态度，做到热情讲解、积极服务。在提高职业道德的基础上，还要加强对工作人员的业务能力培养，使工作人员的专业能力得到强化和提高。在博物馆的评价体系中，博物馆要积极维护自身的荣誉。对于博物馆中的工作人员，要规范仪容仪表。对于博物馆，还要制定相应的制度和规范，对工作人员的褒奖和惩罚行为办法作出明确规定。保持工作人员饱满的工作热情，让观众对工作人员产生一种亲切感和认同感，大大提升博物馆的形象。

（4）增加博物馆的附加值。对博物馆来说，博物馆要切实加强对投诉建议的重视。对于在博物馆中观众的评价和意见，相关工作人

员要及时掌握并妥善处理，在维护观众利益的基础上保持展览活动的顺利安全进行。博物馆要加强宣传，逐渐改变人们的传统观念，使人们对展览有一个正确的认识。

四、结语

观众满意度是一种心理活动，是对博物馆建筑、展览形式及内容、配套设施、休闲环境、讲解服务等方面综合感知的结果，更是博物馆功能发挥的初衷及归宿。

博物馆随着时代发展,功能建设不断完善，为满足观众对美好生活向往提供了一定的保障基础，已经成为展示全社会科学研究成果及自然界瑰宝的场所、青少年爱国主义教育和精神文明传播的殿堂。



沛县博物馆

PEI COUNTY MUSEUM

博物馆、可持续性与美好生活



沛县博物馆 2023 年度观众调查报告