**泰州市博物馆观众调查报告**

为了更好地丰富泰州市民的文化生活，更好地践行“四个名城建设”，为获取广大博物馆观众的文化需求，加强博物馆的展示宣传和社会服务。2013年新馆开馆以来，泰州博物馆制定了一套观众调查问卷（附后），并以此次“观众问卷调查”的收获，作为以后展陈和社教工作的基础，以期达到更好地更有针对性地服务广大市民的目的。

调查问卷内容多为选择封闭式答案，问卷调查的主要方式是定向现场发放并回收，调研的场地为博物馆大厅前台，调查的对象随机选取，调查员由我馆工作人员和志愿者构成。为提高问卷的有效率，确保调查结果的真实性，我馆特准备了一些精美礼物送于参与的观众，吸引了大量热心观众的积极参与。

问卷共有21个问题，主要为城市、性别、年龄及受教育程度等个体观众的背景情况，此外为问卷的主体内容，主要分为三类：一、观众到我馆参观的次数、目的、方式、停留的时间等个人参观行为习惯；二、观众对我馆馆藏陈列的了解情况及期待，如对我馆感兴趣的陈列，期待的陈列类别等；三、观众对我馆社教工作的了解参与情况及对社教活动的期待、满意度等内容。

历次调查共发放问卷2000份，回收1835份，回收率为91.75％，其中有效问卷1816份，无效问卷19份，有效率98.9％。现将本问卷情况报告如下：

**一、泰州博物馆观众的基本构成**

博物馆观众是指凡参观过博物馆陈列展览或巡回展览、参加过博物馆各种教育服务活动的社会公众。泰州市博物馆观众性别构成中，男性占57.9％，女性占42.1％（图1，问题1）。

图1 性别构成

观众以本地观众为主，占52.8 %，外地观众占47.2 %，主要是一些外地旅行团队和个人旅行人员。（图2，问题2）

图2 观众所属地区

参观过博物馆陈列展览或巡回展览的观众年龄不等，30岁以下占70%，31岁至60岁占26.5%，61岁以上占3.5%。（图3，问题3）

图3 观众年龄构成

教育程度大专以上占75%，大专以下占25%，主要是中小学生。问卷调查时，他们多有爷爷奶奶或父母等长辈陪同，多为市区市民。（图4，问题4）

图4 观众受教育程度

在观众满意度方面，选择满意的观众占95%，一般占4%，不满意占1%。（图5，问题5）

图5 观众满意度

**二、观众参观的行为调查分析**

博物馆作为向社会公众服务的开放机构，都把观众的参观行为作为博物馆观众研究的重要内容之一。对观众参观行为了解的越详实越深刻，就将为以后的展览的引进、改进及成功提供重要的基础。观众参观行为涉及较多方面的问题，相关的数量统计则能更直观地了解相关情况。近半数的回答第一次参观我馆，也有22.5％的观众一年来我馆参观三次以上（图6，问题6）。

图6 第几次来我馆参观

那么他们来我馆是为什么而来呢？也就是说他们如何定位自己的参观行为呢？由此反映出博物馆在他们心中有着什么样的形象和地位呢？61.1％的选择“学习知识”，18.8％选择陶冶情操，14.2％选择旅游休闲，近六成的认为学习知识是来我馆参观的目的，这个选择可能比较接近他们对参观博物馆的行为解释（图7.问题7）。

图7 参观的主要目的

从参观方式上来看（图8，问题8），成年观众以独自参观或朋友结伴为主，占75%，以家庭形式参观占20%，团体旅游占5%。中小学生独自参观的占4.5％，家人陪伴的占73.9％，朋友结伴的占13.1％，团体旅游的占1.5％，超过七成的小学生都是在家人的陪伴下来我馆参观，超过九成五的小学生都是在别人的陪伴下来到我馆参观，独自参观的甚少。此数据有助于我馆在今后的展陈设计中要兼顾孩子与长辈，即展览内容尽量要满足各个年龄段观众的参观需求。

图8 参观我馆的方式

从每次在我馆参观的时间来看（图9，问题9），一个小时的占16.1％，1-2小时的占51.9％，2-3小时的占21.7％，3小时以上的占10.3％，可见观众在我馆停留超过一个小时的高达83.9％，该数据有助于我馆有针对性地提供与展览相关的其他附属服务，如休息座位、厕所、餐饮、文创产品及社交活动等。

图9 停留我馆的时间

在回答经常进入我馆的人都是些什么人时（图10，问题10），有知识有修养的人占28.9％，学习的人占21.9％，文博爱好者占40.6％，表明博物馆作为学习历史文化知识的“第二课堂”得到他们的认可。

图10 经常进入我馆的人都是些什么人

**三、博物馆及展览信息的调查分析**

在获取我馆及展览信息的途径方面（图11，问题11），在报刊杂志、电视广播等传统媒体仅占7.1％和1.9％，互联网与手机占8.3％和27.2％，他人介绍和其他占28.8％和26.7％，关注我馆微信公众号的占17.1％（图12，问题12），由此可见，一方面可能我馆在传统媒体的相关宣传工作相对较少，另一方面随着网络及移动网络技术的发展及流行，观众对我馆相关信息的获取途径多元化明显，该种途径应是未来我馆宣传工作的重点。此外，由于小学生群体的特殊性，其获取我馆相关信息的主要途径仍是从他人处了解，可以想见，父母和老师等长辈是其获取我馆相关信息的重要来源。

图11 了解我馆的途径

图12 是否关注我馆的微信公众号

在回答您是否了解5.18国家博物馆日时（图13，问题13），知道占24.2％，知道但不了解的占42.5％，没听过的占33.3％，表明约三分之二的知道博物馆日，但仍有三分之一的不甚了解，表明我馆对博物馆日的相关宣传及社教活动已取得了不小的成绩，但仍有较大的提升空间。

图13 是否了解5.18国际博物馆日

对于我馆基本陈列（图14，问题14），对泰州历史基本陈列比较感兴趣的占55.2％，对泰州明墓出土服饰陈列感兴趣的占44.8％，两者占比基本相当，此外也有人列举出对古尸、古建模型及古代军装特别感兴趣，针对观众的诸多爱好，皆可作为我馆临时展览主题的选择，我馆以后可做出相关的专题临时陈列来满足大家的需求。

图14 比较感兴趣的展厅

在回答“您是否会参观我馆举办新展览”，超二成五的观众回答“碰巧遇到就看”，回答“知道后都会来”和“知道后有选择地参观”的观众近七成五， “赶上什么看什么”的观众尽管不在少数，但同时说明大多数观众还是有意愿参观博物馆的（图15，问题15）。让更多的人“知道”和“选择”是我们当下需要做的事，这项工作其实就是博物馆需要进一步加强的宣传推广工作。

图15 是否还会参观我馆举办的新展览

对于我馆新陈列的期待，小学生们对于各个历史时期的文物的期待大体相当，各类文物的期许也较为接近（图16，问题16），有近八成的小学生非常期待我馆参与的2015年度全国十大考古新发现之一的兴化蒋庄遗址发掘的文物能在我馆专题展出（图17，问题17），以蒋庄遗址出土文物为代表的泰州地区考古发掘的文物专题展览应当是我馆以后临时陈列展览工作的一个重要部分，也可作为我馆基本陈列调整轮换的重要补充。

图16 期待我馆新展览的类别

图17 是否期待蒋庄遗址文物专题展

从以上几个问题，我们大体了解了小学生群体对我馆宣传推广工作和陈列展览工作的期许，在今后的工作中，我们会逐步加以改进和提高。

**四、博物馆及社教活动的期待调查分析**

江苏省“十三五”文物事业发展规划，明确指出“完善博物馆青少年教育功能，推进将博物馆教育纳入国民教育体系工作”，“教育”已提升到了博物馆业务非常重要的位置。如今的博物馆教育已从单一的说教式教育模式改变成多渠道、互动式的教育模式。泰州博物馆自试运行以来，开辟了专题讲座、多媒体影片、流动展览等多种教育形式，正是践行省“十三五”文物事业发展规划不断深化博物馆服务功能的有效实践。

在有助于加深了解展览的方式中（图18，问题18），选择讲解员讲解的超过三成，达到32.2％，展览相关的书籍或读物占14.2％，从此选项可以看出传统的讲解模式及他们自主阅读与展览相关的视频、书籍及读物的途径来学习获取知识。此外，在是否参加过我馆已组织的社教活动中，已参加过小学生有约三分之一的，三分之二表示没有参加过，也表明我馆的社教工作仍有较大的发展空间。

图18 有助于加深了解展览的方式

图19 是否已参加过我馆的社教活动

在社教科普活动的内容选择方面（图20，问题20），19.4％的小学生喜欢历史类，喜欢考古类的达26.2％，民俗类与文物鉴赏类比例相同，达15.6％，书画类为17.2％，可见小学生群体对社教活动的需求基本呈现出多元化的态势，但历史考古类比例超过四成，说明在今后的社教活动中，历史考古类可以多有侧重。

图20 期待社教科普活动的类别

以上问卷调查结果，对于我馆今后的社教科普活动，具有重要的指引作用。我们将继续转变教育观念，继续创新教育方法，不断地激发观众的兴趣和调动观众思考的积极性，更好地发挥博物馆的教育功能，逐步实现教育形式多样化，不断深化“第二课堂”的教育功能。

近些年来，随着我国经济的快速发展和人民物质生活水平的逐渐提高，我国对博物馆事业投入的不断加大，博物馆已日益成为人们文化生活不可缺少的重要组成部分。人们把参观博物馆看作是社会文化与风尚的一部分，更多的将其认同为一种观光、休闲和社交活动，好的展览和社教科普活动，更是有效调动观众兴趣、拉近博物馆与观众距离的重要途径。

随着博物馆免费开放、泰州博物馆新馆两个基本陈列试运行及一系列的科普社教活动的开展，我馆逐渐拉近了与广大泰州市民的距离，但与图书馆络绎不绝的人流，及其停车场鳞次栉比的车辆相比，博物馆尚未完全融入群众文化生活，只有推出更多优秀的展览和更多的科教活动，才能有效的巩固与加深博物馆与广大市民的关系。对我馆以后工作的改进，观众也多了些期待（图21，问题21），约三成的观众认为展品陈列有优化的空间，近三成的观众认为科普活动可以增多些，超两成的观众认为服务可进一步提高，近两成的观众还认为我馆周边的环境可以提升的更好。

图21 对我馆的更多期待

市第五次党代会已为我市今后的各项事业的发展指明了方向，泰州博物馆如何适应新时期的发展，积极融入泰州社会发展，不断强化自身特色，不断提升文化服务水平，为观众提供高质量的文化服务已成为社会评价泰博和泰博人衡量自身工作的重要指标。

正所谓，知己知彼百战不殆，博物馆对观众多层次、多视角的服务，无论是服务设施还是服务方式方法，都必须建立在了解观众信息，满足观众多种实际需求的服务意识之上。此次问卷调查也是我们的初次尝试，这一活水之源，也将使我们的文化服务成为有米之炊。我馆将继续强化服务意识，不断提升自身的服务水平和业务水平，努力让泰州广大市民享受到更多更好的文化服务，也努力为我市文化名城建设做出自己的贡献。