



廣東海上絲綢之路博物館
Maritime Silk Road Museum of Guangdong

广东海上丝绸之路博物馆

2017 年观众调查报告

广东海上丝绸之路博物馆
广州零点有数数据科技有限公司

前 言

博物馆是城市历史与文明的载体，是公众感受我国深厚历史文化积淀的主要阵地，作为现代公共文化服务体系的重要组成部分，在保障群众公共文化权益方面发挥着重要作用。博物馆不仅承担着文物收藏、保护、研究、陈列展示等方面的重要角色，同时也是公众获取信息知识的重要窗口。

广东海上丝绸之路博物馆（下简称“海丝馆”）是以“南海Ⅰ号”宋代古沉船发掘、保护、展示与研究为主题，展现水下考古现场发掘动态演示过程的中国首个水下考古专题博物馆，是广东省建设文化大省的重点文化项目之一。

根据国家文物局、广东省文化厅以及阳江市政府的工作部署，“南海Ⅰ号”沉船及沉船点参与“海上丝绸之路·中国史迹”联合申报世界文化遗产。为确保观众和文物安全，加快实施申遗保护展示工程，海丝馆于2016年11月28日起实行闭馆改造。经过大半年的申遗闭馆改造，2017年8月15日起，海丝馆重新启航，试开馆迎接游客。以“归航——‘南海Ⅰ号’的前世今生”为主题，向观众展出“南海Ⅰ号”珍贵文物，并开放“南海Ⅰ号”的发掘现场，观众可近距离观看考古学家发掘全过程。同时，借助科技手段，重现“南海Ⅰ号”出帆远洋，搏击风浪和货通万国的浪漫故事。

海丝馆一直秉承“以人为本”的工作理念，高度关注观众游览体验，不断健全观众服务体系，知名度和美誉度均有明显提升。为充分

展现 2017 年观众服务全貌，海丝馆特委托广州零点有数数据科技有限公司全面梳理 2017 年观众服务情况。

数据显示，2017 年全年接待 74,348 人次观众，外地游客和成年游客是出行主力。全年举办 6 场社会教育活动，惠及 24,381 人次观众，未成年人参与者达 36.96%，充分发挥着博物馆的社会教育功能。整体而言，观众对海丝馆基本陈列、展出文物以及多媒体区域等认可度在 95%以上，观众满意度处于较高水平。未来仍继续丰富展览、活动形式与内容，深度挖掘志愿者服务资源，以期为观众提供更优质、全面的服务。

目 录

一、2017 年观众服务新举措	1
(一) 以主题的形式, 呈现“南海 I 号”的前世今生	1
(二) 以开放的姿态, 展现发掘现场全貌	2
(三) 借助技术手段, 让文物“活起来”	2
二、2017 年观众服务基本情况	4
(一) 观众接待情况	4
(二) 陈列展览情况	5
(三) 社会教育活动开展情况	6
(四) 网站及新媒体服务情况	7
三、2017 年观众投诉处理情况	9
四、2017 年观众满意度调查结果	10
(一) 知晓渠道: 传统媒体如电视/报刊、户外广告覆盖更多观众	10
(二) 感兴趣项目: “南海 I 号”船体最受观众欢迎	11
(三) 基本陈列评价: 展品内容的丰富度和展示的精美度受观众青睐	12
(四) 多媒体体验评价: 多媒体区域互动体验感获观众高度认可	13

六、提升建议	16
（一）以服务设计为切入点，共同打造观众服务新模式	16
（二）以制度建设为切入点，充分挖掘志愿者服务资源	17
附录：观众调查问卷	19

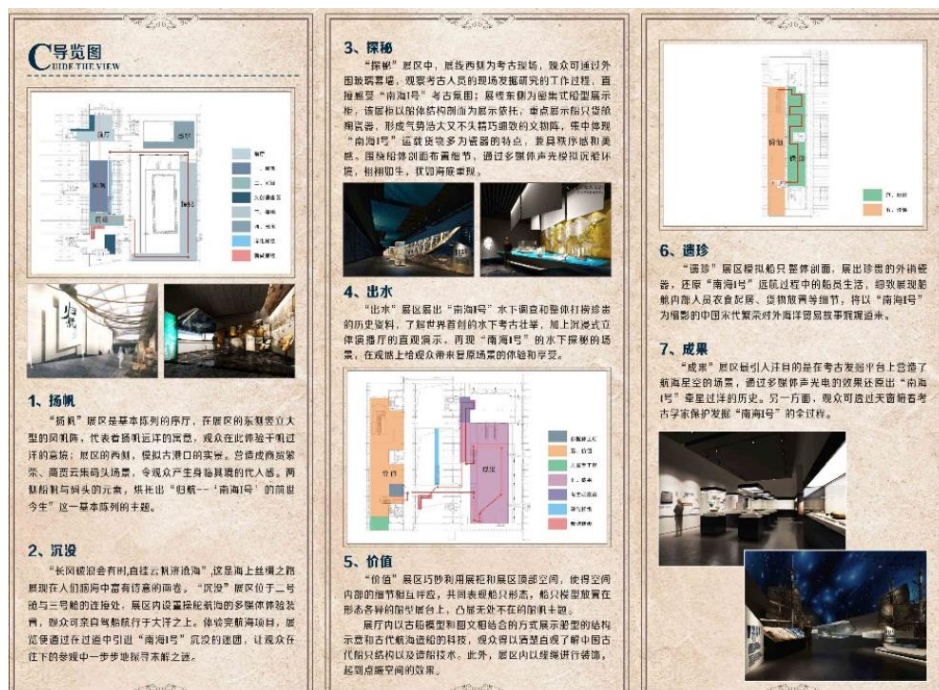
一、2017 年观众服务新举措

为申报世界文化遗产，推进申遗保护展示工程，海丝馆于 2016 年 11 月 28 日起实行闭馆改造。经过大半年的升级改造，于 2017 年 8 月 15 日以全新的面貌开馆迎接游客，观众体验全面提升。

（一）以主题的形式，呈现“南海 I 号”的前世今生

海丝馆重新开馆后，以“归航——‘南海 I 号’的前世今生”为主题，设置扬帆、沉没、探秘、出水、价值、遗珍、成果 7 大主题展区，全面展示“南海 I 号”从启航到发掘的全过程。基本陈列面积达 1.1 万平方米，整体参观路线由 800 米增加至 1500 米，展出的各类陶瓷、金器等文物、展品由原来的 416 件增加至 2000 多件，其中还包括数十种珍贵文物。此外，展区还增加了贸易史、造船史、古代“一带一路”文化等知识性内容，进一步丰富了展区的文化内涵。

附图 海丝馆基本陈列 7 大主题展区介绍



（二）以开放的姿态，展现发掘现场全貌

海丝馆主体建筑包括陈列馆、水晶宫、藏品仓库等区域，其中水晶宫通体由玻璃建造，用于陈列“南海Ⅰ号”古沉船，并向公众开放“南海Ⅰ号”发掘现场，观众可近距离观看考古学家发掘“南海Ⅰ号”全过程，进一步拉近了观众与考古工作者间的距离，从而对“南海Ⅰ号”有更深刻的感知。

附图 水晶宫



（三）借助技术手段，让文物“活起来”

在陈展方式上，海丝馆也积极探索，借助技术手段，打造传统陈展受限于时间和地域束缚，增强观众的互动体验。一是打造立体演播厅，借助声光和文物的有机融合，再现“南海Ⅰ号”整体打捞过程。二是增设多媒体导览机、儿童游戏机、留言触摸屏等数字化设备，观众可通过触摸屏与文物互动，提升游览的趣味性。

附图 “南海 I 号” 立体影院



附图 触摸式新媒体



二、2017 年观众服务基本情况

（一）观众接待情况

从 8 月 15 日重新开放起，海丝馆 2017 年全年共接待观众 74,348 人次。

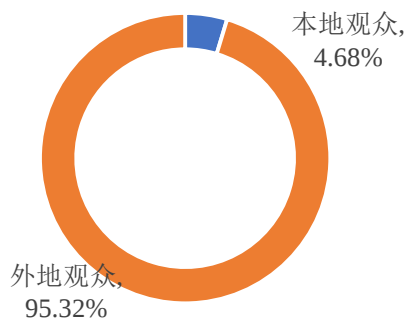
从观众参观时间分布来看，开馆当月迎来观众参观高峰，共接待 26,000 人次观众，其中开馆首日近 5,000 名观众免费进馆体验，创下单日观众量新记录。其次是 10 月，因“十一”黄金周的到来，观众量也达到 17,769 人次。11 月份观众量略有下滑，但 12 月又重回高位。

附图 2017 年海丝馆观众量月度分布（人次）



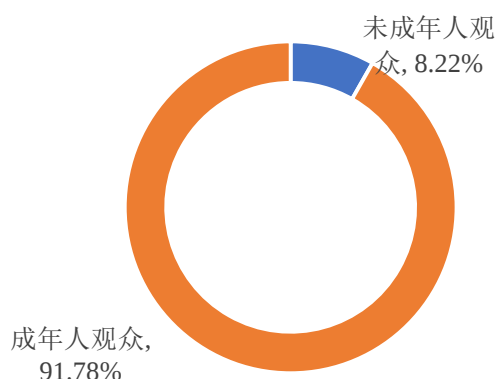
从观众的归属地来看，海丝馆对外地观众的吸引力更大。2017 年全年接待外地观众 70,871 人次，本地居民 3,477 人次，外地观众占比超过 95%。

附图 2017 年海丝馆观众归属地分布



从观众的年龄层次来看，成年观众仍为参观主力。全年共接待成年人观众 68,236 人次，未成年人观众 6,112 人次，成年观众占比达 91.78%。

附图 2017 年海丝馆观众年龄分布



（二）陈列展览情况

2017 年，海丝馆设有基本陈列《丝路航船：“南海 I 号”的前世今生》1 个，覆盖 74,348 人次观众。

同时，也秉承着“送出去、请进来”的理念，在闭馆改造期间，设有临时展览 10 个，分别为《“南海 I 号”走进校园系列展》、《不朽的开始—发现“南海 I 号”》等，通过“南海 I 号”进校园等活动，传播海丝文化，共覆盖 430,171 人次观众。

与此同时，2017 年 5 月 31 日，海丝馆联合国家文物局水下文化遗产保护中心、英国国家海事博物馆、省文物考古研究所、以及广东省博物馆共同签署海上丝绸之路特展备忘录，推动“南海 I 号”文物赴英展出的合作，300 余件文物预计将在 2020 年 3 月至 7 月启航欧洲，向世界展示宋代海上贸易繁荣。

附表 2017 年海丝馆陈列展览情况

类型	陈列展览名称	展览时间	参观人次
基本陈列	丝路航船：“南海 I 号”的前世今生	2017.8.15~至今	74,348
临时展览	“南海 I 号”走进校园系列展	2017.5.18~2017.6.3	35,009
	不朽的开始—发现“南海 I 号”	2017.7.1~2017.7.27	52,188
	“南海 I 号”纪实图片展	2017.5.18	2010
	518 国家博物馆日走进校园活动	2017.5.25	2003
	阳江漆器精品展	2017.9.19~2017.9.26	14,100
	“南海 I 号”保护发掘图片展	2017.10.15~2017.10.26	22,201
	“南海 I 号”专题展	2017.11.1~2017.11.30	60,110
	博物馆与文化摄影展	2017.12.3~2017.12.31	56,080
	阳江市文化遗产图片展	2017.12.3~2017.12.31	56,002
	阳江特色文化精品展	2017.12.3~2017.12.31	56,120
	合计		430,171

（三）社会教育活动开展情况

海丝馆秉承开展社会教育的办馆宗旨，充分发挥自身资源，开展丰富多样的社会教育活动，并形成长效机制。2017 年共开展社会教育活动 6 场，覆盖 24,381 人次观众，并呈现以下特点：

一是注重青少年的教育宣传。2017 年社会教育活动的参与者中，未成年人参与者达到 36.96%。海丝馆面向港澳台学生开展夏令营交流活动，向港澳台学生讲述“南海 I 号”的前世今生，展现南宋时期海洋贸易的繁荣，覆盖港澳台青少年 369 人次。通过《“南海 I 号”走进校园系列展》活动，向在校学生传播海丝文化，覆盖未成年人 119 人次。

二是注重社会教育的公益性。2017 年举办《免费试开馆公益活动》，观众于 8 月 15 日-8 月 18 日试开馆期间享受免费进馆体验，惠

及 21,560 人次观众。

三是注重社会教育的前沿性。2017 年 11 月 25 日-26 日海丝馆承办了《“南海 I 号”发现与研究国际学术研讨会》，来自中国、希腊、日本、韩国、伊朗、新加坡、柬埔寨等国 80 余名专家学者出席了本次学术研讨会，围绕着海洋贸易与文化交流、水下考古探测技术、出水文物保护等展开了讨论，畅谈水下文化遗产保护理念，呼吁社会各界共同关注水下文化遗产保护。

附表 2017 年海丝馆社会教育活动开展情况

陈列展览名称	参加人次	其中 未成年参加人次
“南海 I 号”走进校园系列展	1,382	119
“南海 I 号”发现与研究国际学术研讨会	80	0
《探秘海上丝绸之路》专题节目拍摄	856	29
《通海夷道——丝路上的岭南文化》开机仪式	134	18
粤港澳学生夏令营交流活动	369	369
免费试开馆公益活动	21,560	8,475
合计	24,381	9,010

（四）网站及新媒体服务情况

在宣传推广和社会教育等方面，海丝馆充分运用各类媒体渠道，截至 2017 年年末，举办网站 1 个，微信公众号、微博 2 个，推进线上博物馆和线下博物馆的有机融合。

海丝馆官方网站设置展览、考古、学术交流、直播等栏目，内容丰富，形式多样，方便观众能够提前了解博物馆的相关信息，增加参观的目的性。2017 年全年网站访问量达到 100,000 次。

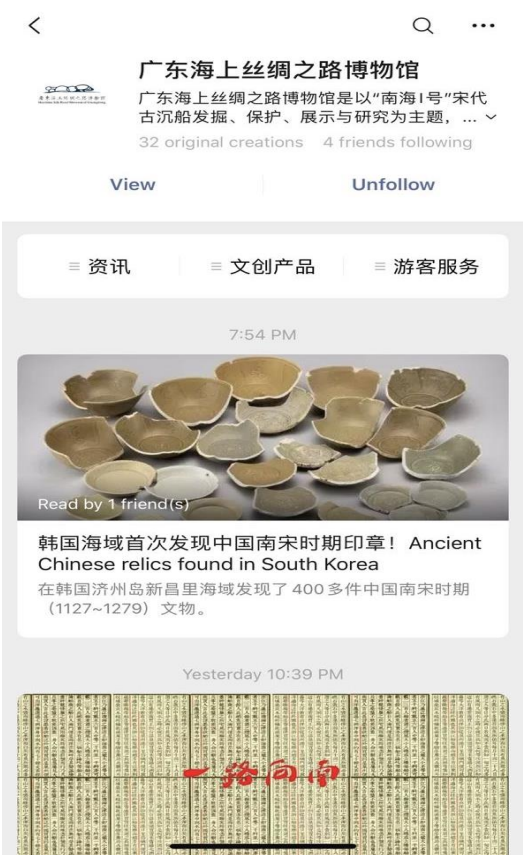
海丝馆也积极运用微信公众号和微博等移动新媒体，强化了观众与博物馆间的互动，并按照不同群体的特征和需求提供精准化推送，

关注人数达 18,176 人。

附图 海丝馆官方网站



附图 海丝馆官方微信公众号



三、2017 年观众投诉处理情况

海丝馆高度尊重观众权益，制定并出台了《游客投诉处理管理规范》，建立投诉处理机制，明确投诉处理流程、处理时限等内容，积极应对观众投诉。要求在现场投诉能够立即处理的，立即处理；不能立即处理的，在 3 个工作日内给游客以答复。超过 3 个工作日不能答复游客的，或在短时间内不能妥善处理的，或其他重大的投诉，由产业拓展部主任向馆务会议提出报告，研究解决方法。

2017 年共收到 1 起 12345 观众投诉，投诉内容关于附近村民冒充海丝馆工作人员收取停车费，收到投诉后，海丝馆高度重视，完善本馆的标识体系，加强周边的巡逻督导等工作，在 20 个工作日内与投诉观众取得联系，告知处理结果，最终获得观众理解，处理结果为“满意”，充分反映“观众投诉无小事，观众满意是大事”的处理方针。

附图 12345 观众投诉处理结果

游客投诉处理单			
游客姓名	叶先生	联系电话	13702816850
投诉时间	2017 年 5 月 11 日	投诉形式	12345 投诉举报平台
投诉收件人	12345 投诉举报平台转办公室	处理期限	2017 年 6 月 6 日
投诉内容	叶先生将车辆停在有免费标志的停车场，一位冒充博物馆工作人员的中年妇女要求收取停车费。叶先生没有将车辆停放在该停车场，并咨询博物馆的工作人员关于该停车场的收费问题，被告知属于免费。		
责任部门	保卫部		
处理措施	进一步完善了周边免费停车的指示牌，加强停车场的安全保卫工作，加强人员巡逻，并与附近相关村委加强了沟通，动员村委会教育村民遵纪守法。如发现附近村民继续冒充我馆工作人员进行乱收费等行为，我馆将依法上报区直相关部门按照规定处理。		
游客对结果满意情况	满意		

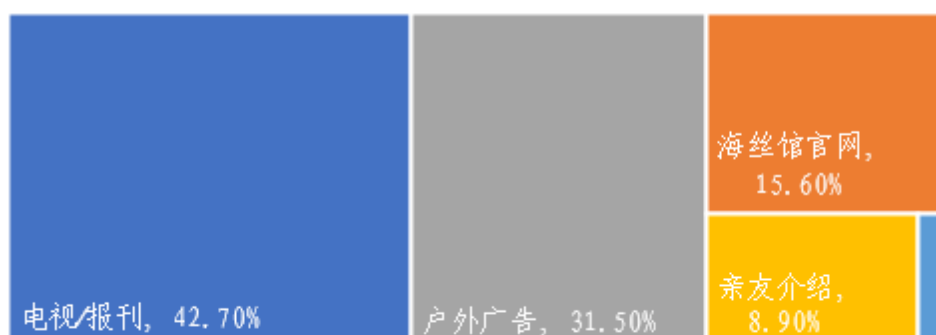
四、2017 年观众问卷调查分析

观众满意度调查作为衡量、监测和提高博物馆观众服务的有效手段之一，一直被广泛运用于博物馆的服务提升中。海丝馆一直高度重视观众的意见，通过了解观众的行为和场馆评价，不断提升场馆服务。2017 年海丝馆开展常态化观众满意度调查，共回收 1,500 份有效问卷。调研结果显示，目前观众主要通过电视/报刊、户外广告等传统媒体渠道获取海丝馆相关信息。各项目中，观众对“南海 I 号”船体最感兴趣，基本陈列展品内容的丰富度、展示的精美度以及多媒体体验区域互动体验感获观众高度认可。整体而言，观众对海丝馆基本陈列、展出文物以及多媒体区域等认可度在 95%以上。

（一）知晓渠道：传统媒体如电视/报刊、户外广告覆盖更多观众

调查发现，目前海丝馆宣传方向仍以传统媒体为主。作为以“南海 I 号”重大考古发掘为主题的博物馆，海丝馆的相关故事在各大主流媒体平台，如中央电视台、南方日报等，均有报道或刊登。调查发现，观众知晓渠道仍以传统媒体为主，42.70%的观众是通过电视/报刊了解到海丝馆。其次是户外广告，观众占比达 31.50%。从海丝馆官网了解到的观众占比也达 15.60%。通过亲友介绍、口口相传的观众占比也近 10.0%，而微信、微博等新媒体宣传推广效果并不理想，仅占 1.30%。

附图 海丝馆观众知晓渠道分布（N=1,500）



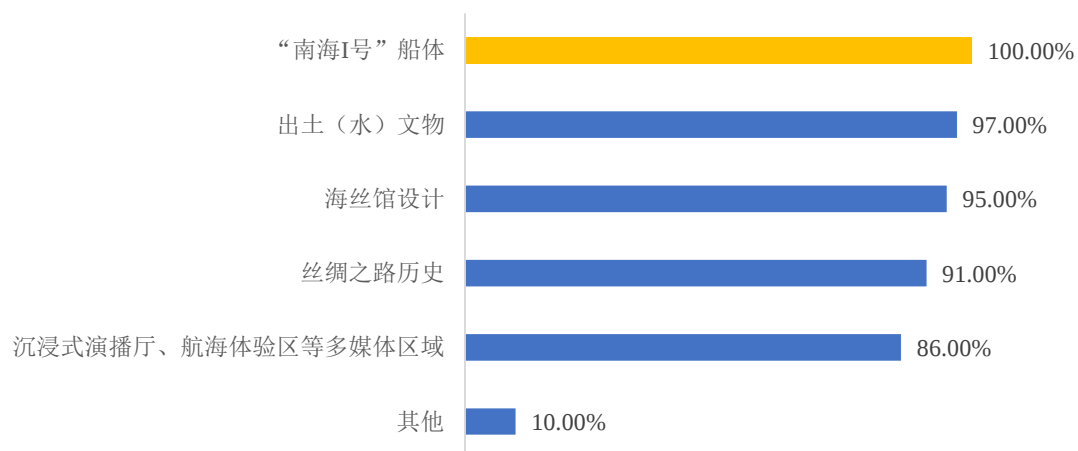
附图 中央电视台科教频道（CCTV10）《探索发现》报道
——2017 年考古进行时·南海 I 号发掘现场



（二）感兴趣项目：“南海 I 号”船体最受观众欢迎

从观众感兴趣的项目来看，“南海 I 号”船体作为展出的核心和亮点，最受观众欢迎，观众兴趣度达 100.00%。其次是出土（水）文物和海丝馆的设计，观众的兴趣度均在 95.00%以上。相较而言，观众对丝绸之路的历史和多媒体区域的兴趣度较低，未来需要进一步丰富展现形式和内容，提升观众的美誉度。

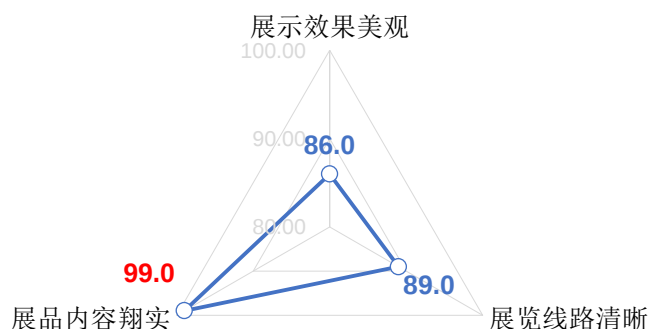
附图 海丝馆观众感兴趣项目 (N=1,500)



（三）基本陈列评价：展品内容的丰富度和展示的精美度受观众青睐

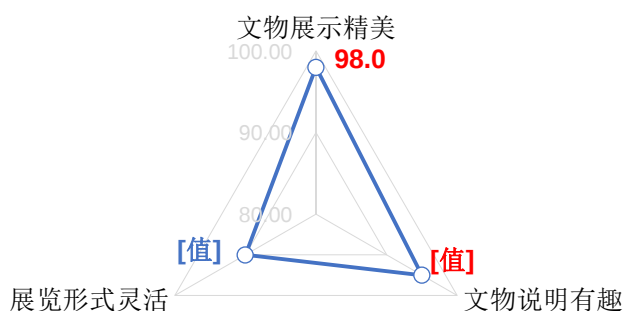
经过大半年升级改造重新开放的海丝馆，基本陈列得到了极大的丰富，七大主题展区展出文物、展品扩充至 2000 多件，展出“南海 I 号”数十种珍贵文物，包括充满异域风情的黄金饰品、朴素典雅的中国瓷器以及极其罕见的宋代漆具等。调查结果也显示，99.00%的观众认为基本陈列展品内容翔实。相对而言，展览线路清晰度(89.00%)和展示效果美观度（86.00%）仍有提升空间。

附图 海丝馆观众对基本陈列的总体评价 (N=1,500, %)



具体到基本陈列展示的文物，观众普遍认为文物展示精美（98.00%）以及文物说明有趣（95.00%），展览形式的灵活度（90.00%）仍有提升空间，未来仍需继续探索展览形式的多样性。

附图 海丝馆观众对基本陈列展示的文物评价（N=1,500，%）

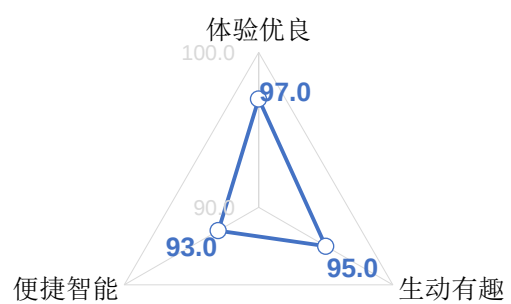


（四）多媒体体验评价：多媒体区域互动体验感获观众高度认可

2016 年闭馆申遗改造的一大亮点就是打造全新多媒体体验区域。“南海 I 号”沉浸式立体影院采用多媒体互动展示技术，播放“南海 I 号”的结构、历史作用、发展变化等。“沉没”展区操航航海的多媒体体验装置，则能让观众亲自体验，感受航海驾船的快感。观众满意度调查发现，观众对沉浸式演播厅、航海体验区等多媒体区域的体验感认可度最高，97.00%的观众认为多媒体区域体验优良。多媒体展示

内容和形式生动性和趣味性以及便捷智能性也获得认可,观众好评率分别达到 95.00%和 93.00%。

附图 海丝馆观众对多媒体区域的评价（N=1,500，%）



五、提升建议

（一）以服务设计为切入点，共同打造观众服务新模式

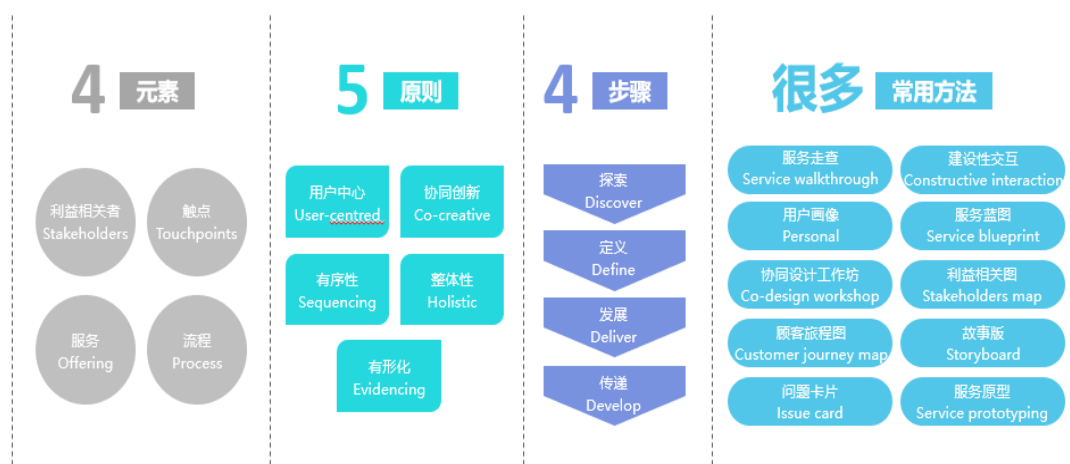
博物馆是历史的见证者，因其公益性、均等性以及普遍性的特点，在公共文化服务中发挥着重要作用。近年来，博物馆的办馆理念已逐步从“物的展示”向“以人为本”的转变，公众在博物馆中扮演的角色受到关注，其中观众满意度调查就是公众参与的一种重要形式。

观众满意度调查显示，基本陈列展示效果美观度以及展览路线清晰度仍存在一定提升空间，侧面反映目前海丝馆对观众喜好和游览习惯把握得还不够。因此，建议以服务设计为切入点，着眼于观众的需求和体验，全面提升博物馆的服务质量和水平。

服务设计是一种设计思维，强调以用户为中心，提升用户体验。作为让用户关注场景服务内容，或是开发全新服务的一种手段，服务设计可以创造和提升产品或服务的附加价值。目前服务设计的理念也被引入博物馆空间和服务再造中。

结合博物馆的角色定位，具体操作上应遵循以下两个原则：首先是观众的深度参与及共创，通过集中讨论的方式，调动观众或者潜在观众为设施空间设计与服务内容提供创新思路和想法，并最终服务于观众自身；其次是注重服务触点的捕捉，按照行走路线或时间线，将空间、行动、人等有形或无形的服务要素进行排列，设计不同的服务触点，比如博物馆中的观展服务触点、社交空间触点、数字化服务触点等。

附图 服务设计基本思路



(二) 以制度建设为切入点，充分挖掘志愿者服务资源

志愿者是未来博物馆事业发展不可或缺的人力资源，既能对现有团队进行有效补充，也是帮助建立博物馆与社会公众联系，提升博物馆的公众形象的重要渠道。

但研究发现，目前海丝馆志愿者服务仍较为欠缺，截至 2017 年年末，注册的志愿者数量仅为 60 人，存在志愿者人数较少、活力不足等问题。因此，建议以完善志愿者服务体系建设为切入点，优化博物馆志愿者管理，引导公众积极参与志愿服务。

一是拓展服务内容。固定的工作岗位和重复的服务内容一定程度上会降低志愿者工作的热情度和积极性。因此，应打破志愿者服务边界，除日常的讲解服务和观众服务外，也应充分发挥志愿者的专业特长，探索在其他如策展、新媒体运营、社会教育活动等岗位引入志愿者团队。同时，在志愿者培训上做出改革和创新，设置针对志愿者的培训课程与考核标准机制，以匹配服务岗位所要求的技能。

二是强化身份认同。志愿者与博物馆一般工作人员的核心区别在

于其自由性和自愿性，所以实现志愿者团队的稳定发展至关重要，而这需要不断强化志愿者的身份认同，塑造归属感，进而从精神层面上激发志愿者的工作热情。具体操作上，可以定期举办志愿者沙龙，组织开展馆际交流的机会，提升志愿者团队的身份认同。另外也可通过组织如“十佳志愿者”评选活动，表彰鼓励一批对博物馆事业做出重大贡献的志愿者，增加其荣誉感和获得感。

附录：观众调查问卷

2017 年广东海上丝绸之路博物馆观众调查问卷

尊敬的答卷人，您好。本问卷主要针对广东海上丝绸之路博物馆在陈列展览、景区服务和宣传教育等内容的调查。您对于调查的积极合作，将会为广东海上丝绸之路博物馆（下称海丝馆）的服务改善提供重要的参考价值。再次衷心感谢您的支持！

一、您的身份：

- A、本地观众 B、国内异地观众
C、国外、境外观众

二、您的年龄：

- A、10 岁以下 B、10-18 岁
C、18-60 岁 D、60 岁以上

三、您了解海丝馆的途径：

- A、电视/报刊 B、海丝馆官网
C、户外广告 D、亲友介绍 E、其他

四、您感兴趣的项目：（可多选）

- A、海丝馆设计 B、丝绸之路历史
C、“南海 I 号”船体 D、出土（水）文物
E、沉浸式演播厅、航海体验区等多媒体区域 F、其他

五、您对海丝馆基本陈列《丝路航船：“南海 I 号”的前世今生》总体评价：（可多选）

- A、展览线路清晰 B、展品内容翔实
C、展示效果美观 D、其他

六、您对海丝馆基本陈列《丝路航船：“南海 I 号”的前世今生》展示的文物评价：

- A、文物展示精美 B、文物说明有趣
C、展览形式灵活 D、其他

七、您对本馆沉浸式演播厅、航海体验区等多媒体区域评价：

- A、体验优良 B、生动有趣
C、便捷智能 D、其他

八、如果您还有关于广东海上丝绸之路博物馆的意见和建议，请您写在下方。

感谢您的大力支持和合作，祝您参观愉快！谢谢！—陈列与宣教部