ICS 03.080
CCS A18

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB 21/T XXXX—2024

博物馆教育服务规范

specification for Museum educational service

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2024－XX－XX 发布　　2024－XX－XX 实施

辽宁省市场监督管理局　　发 布

目　　次

前　　言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 总体原则及要求 1
5 教育专员管理 2
5.1 能力要求 2
5.2 考核评价 2
6 服务要求 2
6.1 馆内活动 2
6.2 馆外活动 3
6.3 培训服务 3
7 服务流程 4
7.1 项目策划 4
7.2 项目执行 4
7.3 项目评价 4
8 投诉处理与改进 4
附　录　A　（资料性）　博物馆教育服务项目满意情况调查问卷 5
参　考　文　献 6

前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由辽宁省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省博物馆

本文件主要起草人：董宝厚、张莹、谢迪昕、王璐、史立慧、姜晓怡、孟丽娜

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省沈阳市皇姑区北陵大街45-11号，联系电话：024-24842505。

文件起草单位通讯地址：辽宁省沈阳市浑南区智慧三街157号,联系电话：024-83186816

博物馆教育服务规范

1 范围

本文件规定了博物馆教育服务的总体原则及要求、项目服务流程、教育专员、评估与改进等。

本文件适用于博物馆组织开展的教育服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 25600-2010 博物馆讲解员资质划分

GB/T 36721-2018 博物馆开放服务规范

LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

LB/T 054 研学旅行服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

博物馆教育服务 museum education service

依托博物馆馆藏及教育文化资源，有组织、有计划、有目的地为社会公众提供多种形式教育活动的过程。

3.2

博物馆研学 museum study

以博物馆教育资源为载体，为学生的研究性学习提供支持或组织开展主题明确、形式多样的教育教学活动。

3.3

博物馆教育专员 museum educator

在博物馆教育部门中，通过理解观众需求，规划、实施、评估教育活动，确保教育职能充分发挥的专职工作人员。

4 总体原则及要求

4.1 应坚持以人为本，文化惠民的原则，培育和践行社会主义核心价值观，传承中华传统美德，弘扬民族精神和时代精神，传播有益于社会进步的思想道德、科学技术和文化知识。

4.2 应依据办馆宗旨，利用藏品、展览、专家等教育资源，策划、制定和实施活动方案。
4.3 根据受众年龄结构、认知特点及文化需求，提供分众化服务。
4.4 应建立教育服务评价机制。
4.5 制定满足博物馆教育服务要求的安全预案，明确安全责任。
4.6 设置专门的教育服务区域，配备必要的设施设备、学习资源及专业人员。
4.7 教育服务区域应设有明显标识，标识设置应符合 GB/T 15566.1、GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的规定。
4.8 应提前对教育服务项目、活动时间、活动对象、活动场所、收费标准、监督举报电话等内容予以公示。
4.9 教育活动宜体现公益属性，如有收费应明确说明，同时应按照国家和地方标准对特定群体减免费用。
4.10 宜借助现代化数字技术建立特色教育项目资源库，推出线上教育服务。
4.11 应对博物馆教育服务相关资料进行档案管理。

5 教育专员管理

5.1 能力要求

教育专员除应符合 GB/T 36721—2018 第 6 章的要求外，还应符合下列要求：

a) 宜具有博物馆学、教育学、心理学或传播学等专业基础知识，具备教育项目的研发、教育项目文案的策划编写能力；
b) 应具有亲和力、较强的语言组织及表达能力、敏锐的洞察力和临场应变能力。

5.1.1 教育专员培训

教育专员培训应符合下列要求：

a) 应制定教育专员业务培训方案，实施培训计划，并评估培训效果。
b) 培训老师宜具备中级及以上职称（非遗传承人不受职称限制）。
c) 培训方式宜包括专家讲座、观摩示范、实践指导、参观学习和交流研讨等。
d) 培训内容宜包括博物馆学、教育学、心理学、传播学等专业理论知识与技能。

5.2 考核评价

5.2.1 应建立博物馆教育专员业务考核制度和激励机制。
5.2.2 考核内容应包括专业知识、文案策划、组织实施和效果评价等方面。
5.2.3 考核结果宜设优、良、合格和不合格四个等级。

6 服务要求

6.1 馆内活动

6.1.1 分类

以博物馆主导开发的教育教学活动，可分为常规活动、研学活动与培训服务。其中：

——常规活动包括但不局限于解说、导览、讲座、手工作坊、操作实验、艺术表演、绘画摄影、竞技比赛等内容；

——研学活动包括但不限于与学校研学旅行相衔接的自然类、历史类、地理类、科技类、人文类等多种类型的研学课程与线路；

——培训服务包括为学校教师、志愿者、研学导师等社会力量提供提升文博知识素养的服务。

6.1.2 常规活动

6.1.2.1 解说导览

根据需求可提供人工解说导览或自助语音导览设备。解说导览人员资质要求可按照GB/T 25600 规定资质进行划分。

6.1.2.2 其他

其他常规教育活动应：

e) 开展活动前撰写相关活动的方案，并对活动内容进行审核。

f) 利用馆内平台发布活动公告。

g) 活动结束后可对活动对象进行回访，通过学员反馈，对课程内容进行调整。

6.1.3 研学活动

6.1.3.1 研学课程与线路、教育内容可由博物馆独立研发或联合学校、旅行社等第三方机构共同研发。应借助实物、实景、实地，通过观察、分析、比较和讨论等方法，培养学生发现问题、提出问题和解决问题的能力。

6.1.3.2 未成年人研学团队中学生与工作人员的比例宜为 20:1，带队老师应全程带领学生参与研学旅行各项活动。

6.1.3.3 研学活动供应方应符合 LB/T 054 的要求。

6.1.3.4 应与研学活动供应方签订服务协议和安全责任书。

6.2 馆外活动

6.2.1 馆外博物馆教育可与学校、社区、机关企事业单位等联合开展，包含课程研发与应用、学术讲座、送展等内容。

6.2.2 与学校联合开展的活动，教育教学内容宜由博物馆联合学校共同开发。

6.2.3 与社区、机关企事业单位等联合开展的教育活动，内容宜体现博物馆特色，活动形式可结合合作单位场地、活动时长的需求协商开展。

6.2.4 应建立专项协调机制，并配备专人负责。

6.2.5 应与合作学校或社会合作组织签订服务协议和安全责任书。

6.3 培训服务

6.3.1 可通过专家授课、研讨交流、实践体验等方式，使参与者了解展陈内容，掌握展览讲解、教育课程研发与实施等技能。

6.3.2 培训对象可包括学校教师、旅行社导游和志愿者等博物馆文化传播者。

6.3.3 宜建立师资培训考核机制，使其具备相应的博物馆文化传播能力。

7 服务流程

7.1 项目策划

7.1.1 应依据受众需求及博物馆教育资源，确定教育主题。
7.1.2 应依据博物馆教育使命和学生发展核心素养需要，确定教育目标。
7.1.3 教学过程应包括导入、探究、解释、迁移、展示、交流和评价等环节。
7.1.4 教学过程应包括讲授法、情景教学法、演示法、实践活动法、讨论法等方法。

7.2 项目执行

7.2.1 应做好宣传推广、组织招募、人员培训、试教和教材教具等前期准备工作。
7.2.2 教学情境应与教育主题和教学内容相契合，且符合受众的认知特点。
7.2.3 现场执行时应遵循直观性、因材施教、动静交替等教育教学原则。
7.2.4 教学方式和方法应具有启发性，激发学习兴趣，调动学习者积极性和主动性。
7.2.5 应做好教学过程影像资料的记录与保存。
7.2.6 当发生突发情况时应按应急预案执行。

7.3 项目评价

7.3.1 宜针对不同的教育项目制定相应的评价方案。
7.3.2 宜通过自我评价和他人评价等方式，从操作性、推广性和效益性等多方面开展评价。
7.3.3 应设置意见簿、满意情况调查问卷（见附录 A）、访谈或线上互动等评价渠道。
7.3.4 宜将全部评价进行整理分类，划分为普通评价、优质评价和精品评价。
7.3.5 评价结果宜设优、良、合格、不合格四个等级。

8 投诉处理与改进

8.1 应按照 LB/T 063 的要求，建立投诉处理机制，公开监督投诉电话和邮箱。
8.2 对双方无争议、事实基本清楚的投诉应在 1 个工作日内形成协商处理意见；对比较复杂的或对主要事实存在争议的投诉宜在投诉受理之日起 10 个工作日内形成协商处理意见。
8.3 宜每年征询一次博物馆教育服务的意见和建议，对合理化建议应及时吸纳并改进。

附　录　A
（资料性）
博物馆教育服务项目满意情况调查问卷

欢迎您参与本次博物馆的教育活动。为了进一步完善我们的活动，恳请您协助我们完成此份问卷，以便我们及时得到您的反馈、改进工作中的不足，今后推出更丰富多彩、寓教于乐的博物馆体验活动。非常感谢您的配合！

（1）您从事的职业是？

A 党政机关企

B 事业单位

C 个体户

D 自由职业者

E 在校学生

F 退休人员

G 其他

（2）您是通过何种渠道知晓本次教育活动的？

A 微信公众号 B 电视媒体 C 好友介绍 D 朋友圈、微博 E 其他渠道（请具体说明）_____

（3）您参加本次教育体验活动的原因是？

A 学习有关博物馆的知识

B 开拓眼界，培养兴趣

C 丰富业余生活

D 其他（请具体说明）_____

（4）您对本次活动的内容和安排是否满意？

A 很满意 B 满意 C 基本满意 D 不满意

（5）您认为此次活动的有哪些亮点？（可多选）

A 能够近距离欣赏到博物馆展品和藏品

B 互动交流、体验式的教育模式

C 博物馆教育专员传授的与博物馆相关的知识

D 活动中实际动手和动脑的环节

E 其他（请具体说明）_____

（6）您觉得本次活动有哪些不足之处？（可多选）

A 活动内容与博物馆陈列内容关联度较低

B 活动内容的吸引力较差

C 活动的体验形式较单一

D 专家的讲授内容艰涩，难以理解

E 其他（请具体说明）_____

（7）您对我馆举办的哪些教育项目更感兴趣？为什么？

（8）对于本次教育活动，您有什么意见和建议？

参 考 文 献

[1] GB/T 10001.1-2023　公共信息图形符号 第1部分：通用符号
[2] GB/T 10001.9-2021　公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
[3] GB/T 15566.1-2020　公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
[4] GB/T 25600-2010　博物馆讲解员资质划分
[5] GB/T 36721-2018　博物馆开放服务规范
[6] LB/T 063-2017　旅游经营者处理投诉规范
[7] LB/T 054-2016　研学旅行服务规范