

“关键小事”调研攻关的实践与思考

——中国科技馆2025年第1期学术沙龙观点摘编

程嘉宁 刘怡 王姝婧^①

【摘要】中国科技馆学术沙龙系列活动旨在活跃学术氛围、涵养学术生态、提升科研能力、激发创新活力。2025年10月24日举办的首期学术沙龙以“2025年‘关键小事’调研”为主题，通过8个项目团队的现场分享，生动展现了“小切口”解决“大问题”的调研思路，从展教资源、观众研究、志愿服务、基础设施等多个方面提出了科技馆高质量发展的实践路径。

【关键词】科技馆；学术沙龙；关键小事；调查研究

自2022年起，中央和国家机关工委组织开展中央和国家机关青年理论学习小组“关键小事”调研攻关活动，引导青年干部以党的创新理论为指引，聚焦党中央关注和人民群众关心的具体问题，深入基层开展调查研究，探寻破题之策。3年来，“关键小事”调研攻关活动取得丰硕成果，近6000个中央和国家机关青年理论学习小组、5万余人次参与该项活动，很多调研报告提出的有关政策建议被吸收采纳到政策文件中，有力推动一件件“关键小事”转化为群众点赞的“暖心实事”^[1]。

10月24日，中国科技馆第1期学术沙龙特邀在2025年中国科技馆“关键小事”调研报告中遴选中荣获一、二、三等奖的8个项目团队进行深度分享。各获奖项目代表围绕服务基层科普、场馆运营效率、教育资源建设、志愿者队伍建设、节能环保实践及观众体验研究等重点领域，

从调研选题、方法路径、数据分析到成果转化与实践应用等环节，分享了团队的宝贵经验与独到见解，以扎实的学风、务实的作风，展现出青年干部在促进中国科技馆事业高质量发展中的担当作为。中国科技馆副馆长尹霖主持沙龙，来自全馆多个部门的30余名业务骨干积极参与研讨。此次沙龙的主要观点摘录如下。

一、盘活体系科普资源：小活水滋养大生态

科普大篷车项目是现代科技馆体系的重要组成部分，也是面向乡镇基层的重要文化惠民工程。仲凯分享了《科普大篷车服务基层科普能力提升的成效及对策调研报告》，针对科普大篷车运行的实际问题和车载资源使用情况，整理分析1865辆科普大篷车数据，聚焦车辆运行的基本信息、资金配置、人员配置、活动开展、

^① 程嘉宁：中国科技馆科研管理部研究实习员；研究方向：科技馆理论与实践研究；通讯地址：北京市朝阳区北辰东路5号；邮编：100101；Email: chengjn17@163.com；

刘怡：中国科技馆科研管理部副编审；研究方向：学术期刊建设，科技馆理论与实践研究；Email: liuyi@estm.org.cn；

王姝婧：中国科技馆科研管理部助理研究员；研究方向：科技馆理论与实践研究；Email: wangshujing@estm.org.cn。

运行管理、资源使用等六方面内容发放问卷。调研发现：在整体服务方面，科普大篷车项目达到预期目标，成为各级科协科普服务载体，受到普遍欢迎；在资源配置及使用方面，项目供需矛盾日益突显，车载展品内容和形式与需求仍有差距，需要进一步优化，车载资源更新频率有待加强；在运行管理方面，经费、人员、展品维护是主要制约因素，运行机制需要创新。调研报告提出加大政策支持力度和经费投入、创新项目配置方式和运行机制、加大项目内容建设供给侧改革、强化社会协同和社会资源集成等四点建议。

科技馆作为展教研一体化策源地，是国家战略的紧迫要求、时代变革的必然选择和行业发展的内在趋势。李瑞婷分享了《科技馆体系展教研一体化策源机制调研报告》，通过文献研究解构“展教研一体化策源机制”的内涵，将展、教、研分别定位为展教资源研发、教育实践、科学研究，通过一体化发展模式，形成可持续、共建共享的创新生态。项目团队与重庆科技馆联合开展问卷调查，发现科技馆体系普遍存在展教研资源割裂现象，具体表现为研究支撑明显不足、展教资源衔接欠缺、科技成果转化合作率低等问题。调研报告进一步构建了“研—展—教—研”策源机制的理论模型，提出短中长期实施路径：短期目标为在国家级和省级科技馆试点设立“共建实验室”，开发《科技馆科研能力建设指南》；中期目标为推动“共建实验室”成果共享平台建设，设立年度科普理论专项课题，推动各级科技馆在全国范围内建立分层分类的区域协作机制，搭建科普资源共建共享立体网络；长期目标为逐步形成科技馆体系创新系统，实现科技创新成果即时科普化，推动科技馆向创新策源地跃迁，构建广泛连接社会主体的可持续创新生态，完成从内部一体化向全社会拓展的体系升维。

科普场馆作为校外科学教育核心阵地，虽拥有丰富资源，但当前资源共建共享存在重复建

设、内容质量参差不齐、机制缺失、供需错位等突出问题，亟需进一步优化。柯丹分享了《科普场馆数字化科学教育资源共建共享现状调研及对策分析》，从共建共享现状、参与共建共享的意愿和影响因素三个维度进行了问卷调查和访谈。调研认为科普场馆具备参与数字化共建共享的资源基础与态度基础，90%以上单位有实践经验且认可其价值，但存在协同不足、内容单一、机制缺失、技术薄弱等问题。调研报告提出加强政策支持、构建多元协同模式、完善资源建设标准、丰富激励形式、打造智能化平台等五方面对策。

二、科技馆观众体验优化：小改变释放大能量

随着“博物馆热”持续升温，博物馆有限的承载量与观众高涨的文化体验需求之间的矛盾导致观众购票难度加大，“黄牛”倒票现象猖獗。温佳炜分享了《关于推动解决科技馆观众“购票难”问题的调研》，通过数据分析、实地考察、网络调查、行业调研等方式，对现有技术手段及票务制度的成效进行量化评估，识别技术瓶颈并提出优化方案。项目团队通过实施“蜜罐策略+人机识别+风险控制+门票候补+协同监管”等一系列综合措施，构建“技术+监管+服务”三位一体的防控体系，成功达成了削峰填谷和延长售罄时间的既定目标，观众购票体验得到显著改善，“购票难”问题得到了有效缓解。调研报告提出服务提升与规范管理仍需强化、“疏堵结合”让购票流程回归正常、加强行业联动和综合治理等建议。

近年来，服务设计从商业领域逐步扩展到公共服务和社会治理领域，成为全球关注的创新方法。科技馆引入服务设计理念，不仅能够回应观众在参观体验中的核心诉求，也为后续的服务设计与体验管理提供了思路。孙小淞分享了《2024年中国科技馆观众参观体验调查报告》，基于参观目的将科技馆观众画像分为“科

学探索者”“科技发烧友”“参观导览者”“体验寻求者”四类，通过绘制用户旅程图、划分阶段、描述公众行为与触点、记录情绪与评价，结合关键触点分析导致公众体验下降的原因并总结痛点，改善观众服务体验。调研报告提出优化购票机制与信息透明度、增强展品解读与维护管理、强化文创与品牌延伸服务等改进建议。

新一轮的科技和产业变革要求强化数据要素驱动，发掘数据资产价值。多维度的观众数据分析能有效识别观众服务中的瓶颈，提升服务品质和效率。刘瑞雪分享了《“数据显微镜下的关键小事”——基于多维度数据分析下的科技馆观众潜在研学需求及参观保障策略调研》，通过分析观众行为、舆情监测等数据，挖掘科技馆不同群体的研学需求差异与对研学活动的个性化偏好，发现科技馆在服务过程中存在场馆服务效能未充分释放、学生团体覆盖面有待拓宽等问题。调研报告提出规范科技馆研学服务标准与流程、加大优质科普活动宣传力度、完善并运用好科技馆智能导览系统、建立切实可行的科技馆会员制度等四点对策建议。

三、科技志愿服务体系构建：小行动助力大科普

近年来，党中央高度重视科技工作者参与科普和科技志愿服务工作。科技志愿服务（scientific volunteering）是指运用系统性的科学技术知识，为推动社会进步而提供的志愿服务。姚铭铭分享了《科技工作者参与科普场馆科技志愿服务现状调研——以中国科技馆为例》，采用文献研究、案例分析、深度访谈、问卷调查等方法，从参与特征、参与志愿服务的初心与核心诉求、现实困境、激励保障措施、服务类型偏好等五方面，深入探究科技工作者参与科普场馆志愿服务的现状、问题与需求。调研发现：参与志愿服务的初心存在多元化特点，涵盖奉献回馈、探索成长、成就认可等导向，但

面临服务渠道不稳定、机制保障缺失等现实困境。为有效吸引科技工作者参与科普场馆志愿服务，调研报告提出构建精准化、个性化志愿服务品牌，加强资源整合与协同机制建设，设计多层次志愿者激励体系，完善志愿服务评价与优化机制等四点对策建议。

四、科普场馆冷源系统节能改造：小技术驱动大节能

党的二十大报告提出“加快节能降碳先进技术研发和推广应用”。科普场馆冷源系统是重要的基础设施，同时也是“能耗大户”，具有很大的节能改造潜力，对于保障观众参观的舒适度有重要意义。李攀分享了《科普场馆冷源系统降耗增效路径调查研究》，在对一线冷源机房设施设备实地踏勘研究的基础上，采用实地考察、数据分析、专家座谈等方法，对8个科普场馆、11个冷源系统主要设备品牌、5个生产基地、6家学会、科研机构和其他单位进行调研。调研认为科普场馆冷源系统须具备可靠性和经济性、动态优化调节、设备更新升级等特点，科普场馆冷源系统节能改造需要关注设计、施工、管理、技术、投资共5类18种因素，并分析了科普场馆冷源系统节能技术应用实效的案例。调研报告提出中国科技馆冷源系统节能改造宜采用“冰蓄冷+磁悬浮+智能群控”方式的建议。

五、结语

此次沙龙分享的8个“关键小事”调研紧密围绕当前科技馆事业发展中的关键议题，既聚焦购票服务、科普大篷车运行、场馆节能改造等实际工作中的痛点难点，同时关注展教研一体化策源、数字化建设、科技志愿服务等发展前沿与改革方向，贴近公众需求与一线实践。调研坚持接地气、查实情、谋实策的原则，综合运用定性与定量方法，提出了若干切实可行的工作建议。尹霖副馆长强调，在今后工作中

应秉持“关键小事”的研究思路，从小切口切入，以实践为导向，切实将调研成果转化为推进工作的实际成效。

沙龙现场交流互动热烈，有效激发了科研灵感，促进了跨部门、跨领域的知识共享与经验互鉴。未来，中国科技馆系列学术沙龙将持续打造

开放包容、思想碰撞的交流平台，围绕不同学术主题开展专题研讨，打破信息壁垒，广泛汇聚智慧，为科研创新与实践探索提供支撑，促进资源共建共享与跨部门协作，引导全馆围绕科技馆整体事业发展进行系统性、深层次思考，为科技馆向研究型机构转型持续注入思想动能。

参考文献

[1] 张洋, 耿磊. 胸怀“国之大者”做实“关键小事”[N]. 人民日报, 2025-05-05(01).

(责任编辑: 谌璐琳; 责任校对: 王青 白婷)

Practice and Reflection on the Investigation and Tackling of “Key Small Matters”:

Selected Viewpoints from the First Academic Salon of the China Science
and Technology Museum in 2025

Cheng Jianing Liu Yi Wang Shujing

Abstract: The academic salon series of activities at the China Science and Technology Museum aims to enliven the academic atmosphere, cultivate the academic ecology, enhance research capabilities, and stimulate innovation vitality. The first academic salon held on October 24, 2025, with the theme of “Investigating ‘Key Small Matters’ in 2025”, invited 8 project teams that won first, second, and third prizes in the research report selection to share their findings. The salon vividly demonstrates the research ideas of solving macro-level problems through micro-level perspectives. Thereby, it proposes practical paths for the high-quality development of science and technology museums from multiple aspects such as exhibition and educational resources, audience research, volunteer services, and infrastructure.

Keywords: science and technology museum, academic salon, key small matters, investigation and research