



AZ EVANGÉLIKUS ORSZÁGOS
MÚZEUM
LÁTOGATÓKUTATÁSÁNAK
EREDMÉNYEI (2017-2018)



2019. február

Készítette: Mácsai Ágnes
agnes@kulturalisertekeles.hu

Tartalom

Előszó.....	2
1 Alapadatok.....	3
Kitöltések, elérési módok	3
A kitöltők neme és életkora	5
A kitöltők lakhelye	6
2 Múzeumlátogatási gyakoriság.....	8
3 A látogatók információszerzése az Evangélikus Múzeumról.....	9
4 A Luther öröksége kiállítás	10
Hányszor látta már a kiállítást?	10
Kivel érkezett a kiállításra?	11
A kiállításon végzett tevékenységek.....	11
A digitális eszközök használata.....	12
5 Újra eljönne? – vélemények a kiállításról.....	14
A látogatók észrevételei	15
Pozitív visszajelzések	16
Negatív visszajelzések.....	16
Gratulációk	16
Ötletek.....	17
Kérdések.....	17
Egyéb észrevételek	17
6 Javaslatok	18
A látogatók elérése, informálása.....	18
Modern kiállítás digitális alkalmazásokkal	18
Kiadványok, ajándéktárgyak.....	18
A kiállítás nyomon követése, értelmezése	18
7 Összegzés.....	19
1. számú melléklet - EOM online kérdőív 2017	20
2. számú melléklet – EOM kérdőív személyes kitöltésre 2018	23
3. számú melléklet – EOM angol nyelvű kérdőív személyes kitöltésre 2018	24

Előszó

Az Evangélikus Múzeum 2016. november 12.-e óta látogatható újra egy átfogó felújítás és kibővítés után. Megújult az állandó kiállítás is. Én a múzeummal 2017 novembere óta dolgozom azon, hogy megismerjük a látogatók véleményét a megújult múzeumból és az állandó kiállításról, ami a Luther öröksége nevet kapta. Minél több olyan hasznos információt szerettünk volna kapni, ami a múzeum jövőbeni munkáját segítheti kommunikációs és akár szakmai szempontból is. A kutatás során a látogatókról a következő információkat kívántuk megtudni: honnan jöttek, kivel jöttek, honnan értesültek a múzeumból, jönnének-e újra, elégedettek voltak-e a látogatással.

**MEGÚJULT AZ
EVANGÉLIKUS MÚZEUM**

**A MÚZEUM ÚJRANYITÁSA:
2016. NOVEMBER 12.**

SZAKMAI DÍJAK:

- (ICOM) MÚZEUMI FILMEKKEL ÉS DIGITÁLIS ALKALMAZÁSOKKAL FOGLALKOZÓ SZAKBIZOTTSÁGA 3 DÍJ (2017)
- PULSZKY TÁRSASÁG – AZ ÉV MÚZEUMA-DÍJ KÜLÖNDÍJASA (2018)



Ami még a kérdések és a gondolkodásunk középpontjába került azok az állandó kiállításon szereplő digitális eszközök voltak. Ez azért volt fontos, mert az előző állandó kiállításához képest ezek az alkalmazások már interaktívak, 21. századi elvárásoknak megfelelően lettek kialakítva.

A kutatás módszere kérdőíves megkérdezés volt. Kétféle módszerrel dolgoztunk: készült egy online kérdőív és egy személyes kitöltésre készült, a múzeumban kihelyezett kérdőív is.

A következőkben a kérdőívekben szereplő kérdésekre adott válaszok összegzése, értékelése olvasható.

1 Alapadatok

Kitöltések, elérési módok

A kutatást egy **online kérdőív**vel kezdtük meg. (Lásd 1. számú melléklet) Ebben a kérdőívben összesen 10 kérdés szerepelt, emellett feltettünk még 3 demográfiai kérdést, ami a kitöltő nemét, korát és lakcímét vizsgálta.

Erre összesen **135 kitöltés** érkezett. Elemzési szempontból kevés ez a mintaszám, mert ez a 135 kitöltés az Evangélikus Országos Múzeum (EOM) 2017-es látogatóinak csak nagyjából a 3%-a. Ez azt mutatja, hogy miután megnézték a kiállítást a múzeumnak már nem sok lehetősége van újra kommunikálni a látogatóival, illetve azt is, hogy **hiányzik egy bázis**, akikhez a múzeumot érintő információkat el lehetne juttatni. A múzeumnak jelenleg még nincs hírlevele, baráti köre, illetve a közösségi média felületeken is kevés követővel, ezért kevés lehetőséggel rendelkezik, hogy látogatóihoz szóljon.

Az online kérdőív az ingyenesen használható **Google Űrlapok** programmal készült.

LÁTOGATÓKUTATÁS AZ EVANGÉLIKUS MÚZEUMBAN

LÁTOGATÓK VÉLEMÉNYE A LUTHER ÖRÖKSÉGE C. KIÁLLÍTÁSRÓL
DIGITÁLIS ALKALMAZÁSOK HASZNÁLATA

2 KÉRDŐÍVES MEGKÉRDEZÉS

ONLINE (2017), N=135, 10 KÉRDÉS

SZEMÉLYES KITÖLTÉS (2018), N=92, 4 KÉRDÉS

3-3 DEMOGRÁFIAI KÉRDÉS

A kérdőívre a **kitöltések 2017.12.15. és 2018.01.28. között** érkeztek. Ebben az időintervallumban (45 nap) csak 20 olyan nap volt, amikor voltak kitöltések. Az egy napon belüli **legtöbb kitöltés 2018.01.18.-án volt 29 kitöltéssel**. Még két kiugrónak mondható nap volt, 2018.01.23. (21 kitöltés) és 2017.12.15. (18 kitöltés).

Az Evangélikus Múzeum a kérdőív kitöltésének népszerűsítésére a következő médiumokat használta:

- EOM honlapja: www.evangelikusmuzeum.hu
- EOM Facebook oldala hirdetéssel

- Email küldése azoknak a bejelentkezett, vezetett csoportoknak, akiknek elérhetőségeivel rendelkezett a múzeum
- Felhívás a lutheran.hu honlapon (<http://lutheran.hu/eom-kerdoiv-2018>)
- Magyar Múzeumok Online Facebook oldala
- Pulszky Társaság Facebook oldala
- Magyarországi Evangélikus Egyház Facebook oldala
- Egyéb Facebook megosztások, evangélikus levelezőlisták elérése.

Amikor ez a megkérdezés lezárult, 2018. február közepétől a múzeumban elindítottunk egy **másik kérdőívezést, személyes kitöltéssel**. Készült egy magyar nyelvű változat és egy angol nyelvű, a külföldi látogatóknak. (Lásd 2. és 3. számú melléklet) Az volt a cél, hogy rögtön a látogatás után megkapjunk néhány olyan információt, ami a digitális eszközök használatát mutatja és alapadatokat ad a látogatókról. A kérdőív 4 kérdést tartalmazott, ezt egészítette ki 3 demográfiai kérdés. Ezt **összesen 92-en töltötték ki, 19 db angol és 73 db magyar nyelvű kérdőívet kaptunk vissza**.

A mostani beszámolóban szereplő adatok a 2018. október végéig beérkezett kérdőívekből kerültek összegzésre. Azt kell mondanunk, hogy ez a 92 kitöltés nagyon kevés. Az látszódt, hogy a múzeumban eltöltött hosszabb-rövidebb idő után a látogatók még esetleg beírnak a vendégkönyvbe, de kérdőíves megkérdezésben részt venni már nem igazán akartak. Azok közül, akik kitöltötték a kérdőívet sokan igénybe is vették a kérdőív mellé **ösztönzőként** felajánlott **10%-os könyvesbolti kedvezményt**. Ennek az ösztönzésnek a lényege az volt, hogy ha a látogató kitölti a kérdőívet és a múzeum melletti könyvesboltban ezt átadja, akkor a vásárlása végösszegéből 10% kedvezményt kap. Maga ez az ösztönző egy jó eszköz volt.

SOK VAGY KEVÉS A 227 KITÖLTÉS?

- EVANGÉLIKUS MÚZEUM LÁTOGATÓSZÁMA 2017-BEN: 4601 FŐ

DIÁK: 995 FŐ (22%)

KÜLFÖLDI: 610 FŐ (13%)

- KÉRDŐÍVBEN

14-19 ÉVESEK: 5%

KÜLFÖLDIEK: 10%

- ELSŐ TANULSÁG – BÁZIST KELL ÉPÍTENI

A két kérdőívben nem azonos kérdések szerepeltek, az online-ban több kérdés volt. A kérdőív kiértékelése és összegzése szempontjából, ha egy kérdés mind a kétféle kérdőívben szerepelt (online és személyes kitöltés) akkor ezek közösen lettek értékelve. Így ezeknél a kérdéseknél **227 darabból álló elemszámot** kaptunk.

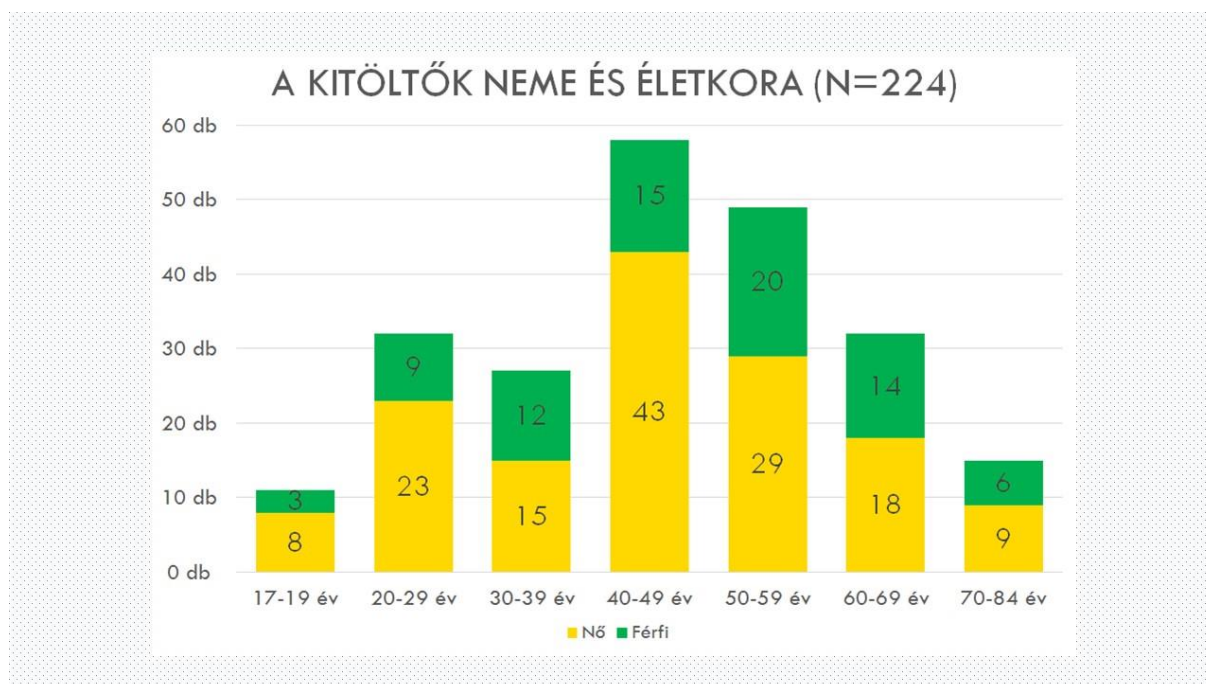
A kitöltők neme és életkora

A kitöltők nemét, ha nézzük akkor azt látjuk, hogy **64% nő és 36% férfi** töltötte ki a kérdőíveket. Tapasztalatok alapján (de konkrét mérési eredmények nélkül) az mondható el, hogy kulturális eseményekre átlagosan több nő, mint férfi látogat el.

A kort tekintve a **legtöbbször a 41-50 éves korosztályból** töltötték ki a kérdőívet, a **legkevesebben pedig a 14-20 évesek**. A fiatal korosztályt az online kérdőívünkkel szinte egyáltalán nem tudtuk elérni, a személyes kitöltés kicsit sikeresebb volt náluk. Ez azért nagy probléma, mert a múzeum 2017-es látogatóinak a 22%-a volt diák. Tehát az ő arányuknak lényegesen nagyobbnek kellett volna lennie a felmérésben.

A **60-84 év közötti** korú látogatóktól 47 darab kitöltés érkezett, ez **21%-a** a 224 válaszadónak.

Az online kérdőív esetében a **kitöltők átlagéletkora 47 év, személyes kitöltésnél 45 év** volt.



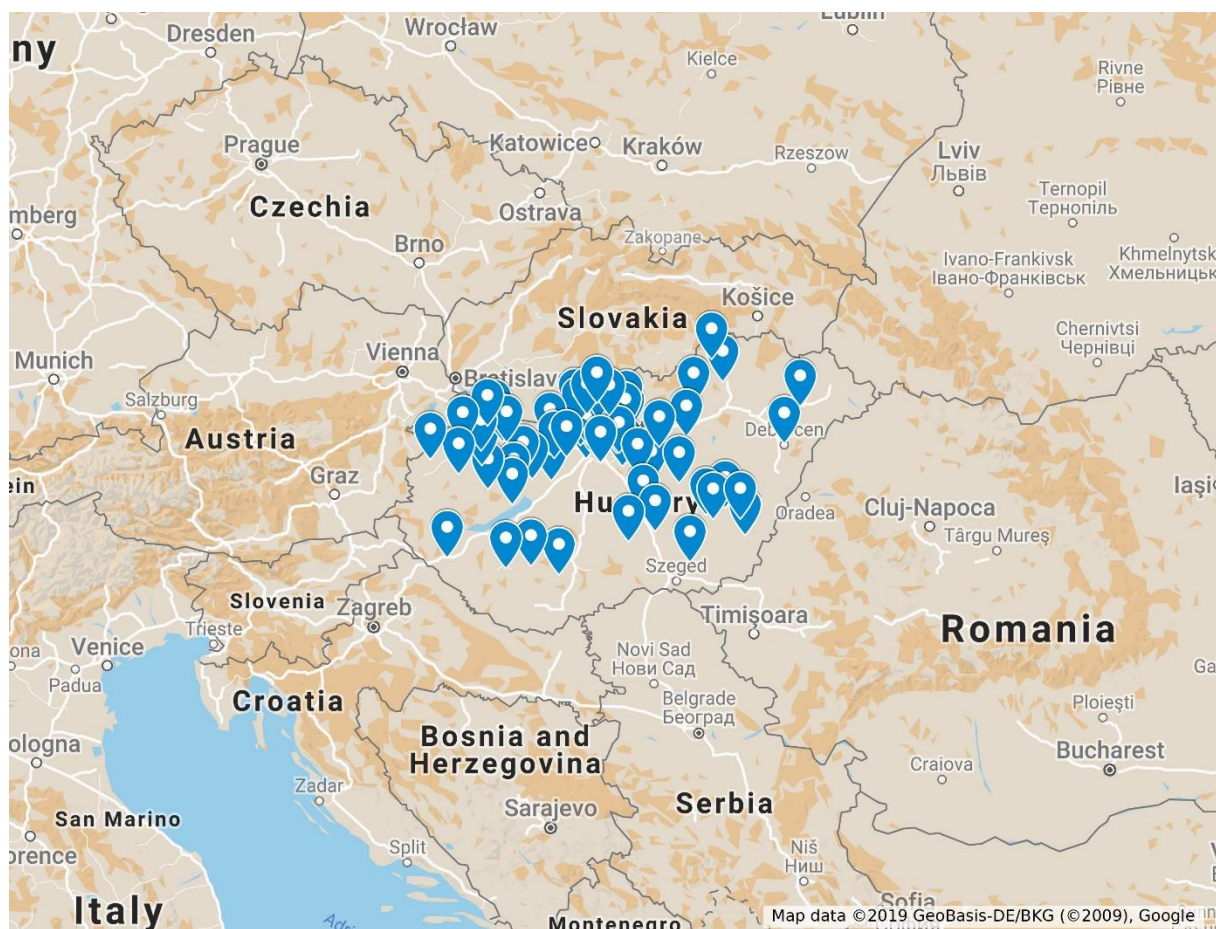
A kitöltők lakhelye

A magyarországi látogatók **nagyjából fele-fele arányban érkeztek Budapestről és más településekről.**

Meg tudjuk nézni a lakcímek alapján, hogy milyen nem budapesti településekről érkeztek a múzeumba a kérdőív kitöltői. Ebben a listában nem találunk kiugró adatot, nincs olyan helység, ahonnan nagyszámban érkeztek volna látogatók. A települések listája a következő (irányítószám alapján növekvő sorrendben):

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| 1. 2000 - Szentendre (3 kitöltés) | 35. 5000 - Szolnok (1) |
| 2. 2016 - Leányfalu (1) | 36. 5100 - Jászberény (1) |
| 3. 2030 - Érd (1) | 37. 5500 - Gyomaendrőd (2) |
| 4. 2040 - Budaörs (1) | 38. 5540 - Szarvas (1) |
| 5. 2071 – Páty (1) | 39. 5551 - Csabacsúd (1) |
| 6. 2081 - Piliscsaba (1) | 40. 5600 - Békéscsaba (2) |
| 7. 2083 - Solymár (1) | 41. 5650 - Mezőberény (3) |
| 8. 2085 - Pilisvörösvár (1) | 42. 6000 - Kecskemét (2) |
| 9. 2092 - Budakeszi (3) | 43. 6044 - Hetényegyháza (1) |
| 10. 2112 – Veresegyház (1) | 44. 6100 - Kiskunfélegyháza (3) |
| 11. 2120 - Dunakeszi (1) | 45. 6235 - Bócsa (1) |
| 12. 2131 - Göd (2) | 46. 6800 – Hódmezővásárhely (1) |
| 13. 2170 - Aszód (1) | 47. 7150 - Bonyhád (1) |
| 14. 2176 - Erdőkürt (1) | 48. 7200 - Dombóvár (1) |
| 15. 2181 - Iklad (1) | 49. 7400 - Kaposvár (1) |
| 16. 2200 - Monor (1) | 50. 8000 - Székesfehérvár (1) |
| 17. 2211 - Vasad (1) | 51. 8083 - Csákvár (1) |
| 18. 2233 - Ecser (1) | 52. 8088 - Tabajd (1) |
| 19. 2234 - Maglód (2) | 53. 8100 - Várpalota (1) |
| 20. 2330 - Dunaharaszti (1) | 54. 8109 - Tés (1) |
| 21. 2500 - Esztergom (3) | 55. 8200 - Veszprém (3) |
| 22. 2517 - Keszthely (1) | 56. 8230 - Balatonfüred (1) |
| 23. 2613 – Rád (1) | 57. 8400 - Ajka (1) |
| 24. 2627 - Zebegény (1) | 58. 8500 - Pápa (2) |
| 25. 2642 - Nógrád (2) | 59. 8800 - Nagykanizsa (1) |
| 26. 2700 - Cegléd (3) | 60. 9000, 9025, 9027 - Győr (4) |
| 27. 2730 - Albertirsa (3) | 61. 9090 - Pannonhalma (2) |
| 28. 2800 - Tatabánya (3) | 62. 9096 - Nyalka (1) |
| 29. 3300 - Eger (1) | 63. 9127 - Csikvánd (1) |
| 30. 3360 - Heves (1) | 64. 9151 - Abda (1) |
| 31. 3508,3530 – Miskolc (2) | 65. 9325 - Sopronnémeti (1) |
| 32. 3732 - Kurityán (1) | 66. 9500 - Celldömölk (1) |
| 33. 4032 - Debrecen (1) | 67. 9700 - Szombathely (2) |
| 34. 4320 - Nagykálló (1) | 68. 9737 - Bük (1) |

És ugyanezek az adatok térképen megjelenítve:



A válaszokból az derült ki, hogy a kitöltők közül **22-en külföldön élnek**. Ez a teljes mintaszám nagyjából **10%-a**. Ennél a múzeumban a külföldi látogatók aránya éves szinten néhány százalékkal volt csak nagyobb (2017-ben a látogatók 13%-a volt külföldi).

A következő külföldi országokból érkezett látogatók töltötték ki a kérdőíveket:

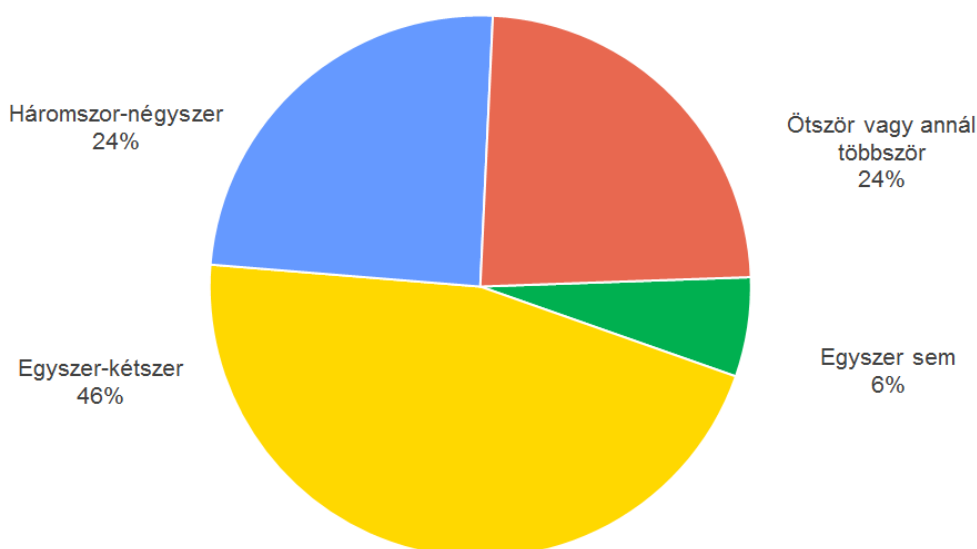
- Ausztrália (1 kitöltés)
- Ausztria (1)
- Ciprus (1)
- Finnország (3)
- Németország (8)
- Olaszország (1)
- Románia (1)
- Svájc (3)
- USA (3)

2 Múzeumlátogatási gyakoriság

Általános kérdést a múzeumlátogatásra vonatkozóan csak az online kérdőívben tettünk fel. Ennek a kérdőívnek az első kérdése azt vizsgálta, hogy a kitöltő 2017-ben hányszor járt múzeumi kiállításon. Ezek a válaszok abban segítettek, hogy a válaszadókat el tudjuk helyezni egy olyan skálán, hogy mennyire érdeklődőek a múzeumok iránt általában.

A legtöbben, **62 kitöltő (46%)** azt jelölte meg, hogy egyszer vagy kétszer járt kiállításon 2017-ben, őket nevezhetjük **alkalmi kiállítás látogatóknak**. Ezt követte **24%-kal a háromszor-négyszer (rendszeres látogató)** és szintén **24%-kal az ötször vagy annál többször (múzeumrajongó)** válaszlehetőség. **A kérdőív kitöltőinek 94%-a volt 2017-ben múzeumi kiállításon**, ami azért jó adat, mert azokat az embereket szeretnénk volna elérni, akik voltak az Evangélikus Múzeumban, tehát voltak kiállításon az elmúlt évben. A kitöltők majdnem felét, 48%-át nevezhetjük rendszeres múzeumi látogatónak, ami azért fontos, mert aki többször jár kiállításon, nagyobb tapasztalata van abban, hogy mit vár, esetleg mi az, amit látott már máshol és szeretné, ha az adott múzeumban is megvalósulna.

Hányszor járt múzeumi kiállításon 2017-ben? (N=135)



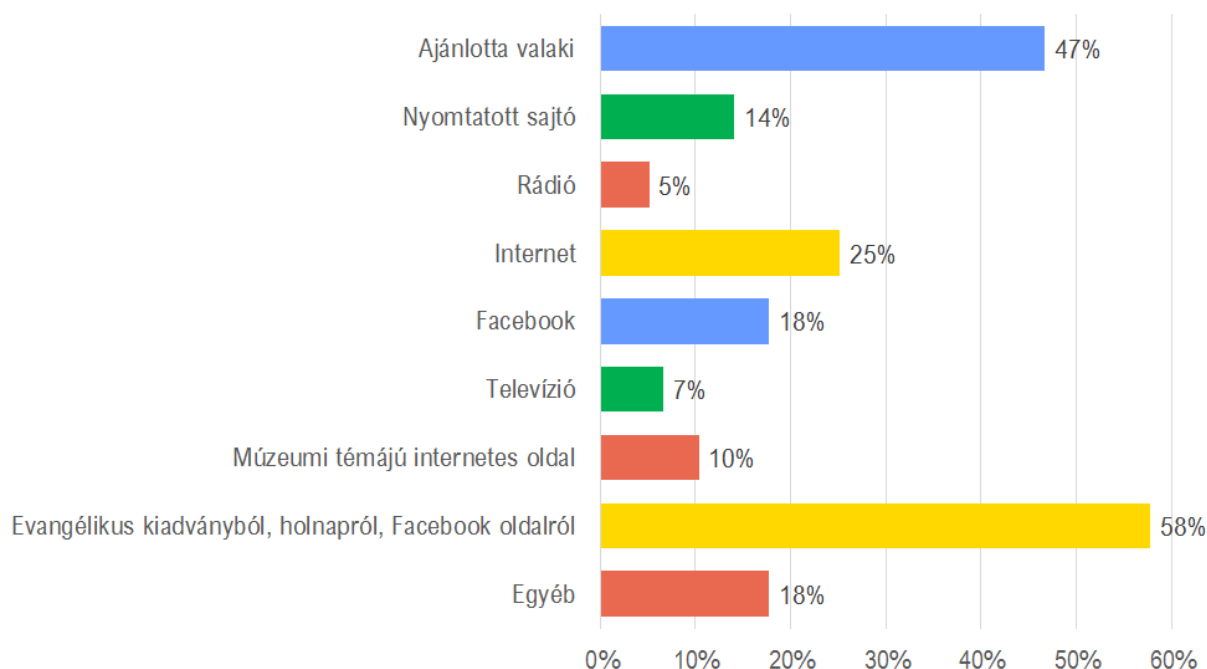
3 A látogatók információszerzése az Evangélikus Múzeumról

Az online kérdőívben azt is vizsgáltuk, hogy milyen csatornákon keresztül hallott a látogató az Evangélikus Múzeumról. Ez azért fontos, hogy tudjuk milyen módon tudunk leginkább kommunikálni a leendő látogatókkal. A legjobb elérést az egyházi médiumok biztosították. A válaszadók több mint fele, **58%-a evangélikus kiadványból, honlapról, Facebook oldalról értesült** a múzeumról. Kulturális események, intézmények esetében az ajánlások nagy szerepet játszanak abban, hogy valaki felkeresse az adott helyet. Így van ez az Evangélikus Múzeum látogatói esetében is. A kérdőív kitöltőinek **47%-ának ajánlotta valaki a múzeumot.**

18% jelölte meg az **egyéb** kategóriát. Ide arra a kérdésre, hogy honnan hallott a múzeumról, a következő válaszok érkeztek:

- gyülekezetből;
- kollégáktól, szakmai rendezvényről;
- látta a múzeumot, amikor elhaladt mellette;
- a Deák téri Gimnáziumba jár;
- eleve tudta, hogy létezik.

Látogatása előtt honnan hallott, értesült az Evangélikus Múzeumról? (N=135)

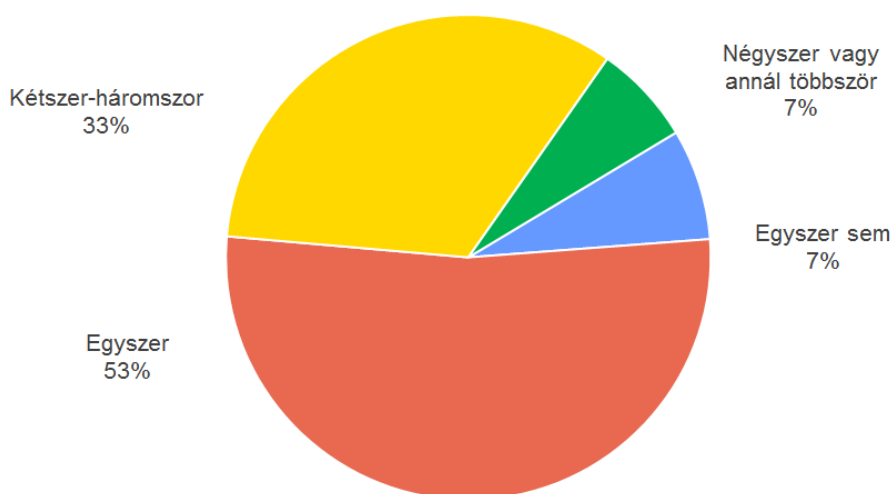


4 A Luther öröksége kiállítás

Hányszor látta már a kiállítást?

A következő kérdéscsoport már magára a megújult állandó kiállításra, a Luther örökségére vonatkozott. Az első kérdés azt vizsgálta, hogy a kitöltő hányszor látta már a kiállítást. Várható módon **a legtöbben, 53% egyszer látták a kiállítást**. Nagy általánosságban elmondható, hogy mivel Budapesten sok múzeum, kiállítóhely található, így nem elvárható, hogy a többség egy-egy kiállítást sokszor megnézzon. Nagyon jó arány, hogy a kérdőív kitöltőinek a **33%-a kétszer-háromszor** is megnézte a Luther Öröksége kiállítást. Ennek az okai között szerepelhet, hogy annyira érdekesnek találta a látogató, hogy újra eljött megnézni vagy az, hogy hosszú volt a kiállítás, így egy alkalom alatt nem tudta végignézni, többször járt programon a múzeumban és ehhez kapcsolódóan újra megnézte a kiállítást vagy esetleg többször járt itt csoporttal. Ami igen kevésnek tűnik, de mégis meglepő adat, hogy van a kitöltők között 9 olyan ember (**7%**), aki **négyszer vagy annál többször** látta ezt a megújult kiállítást. A válaszadók **7%-a még nem látta a kiállítást**. Feltételezhető, hogy ők kötődnek az evangélikus egyházhoz vagy régebben jártak a múzeumban és ezért töltötték ki a kérdőívet.

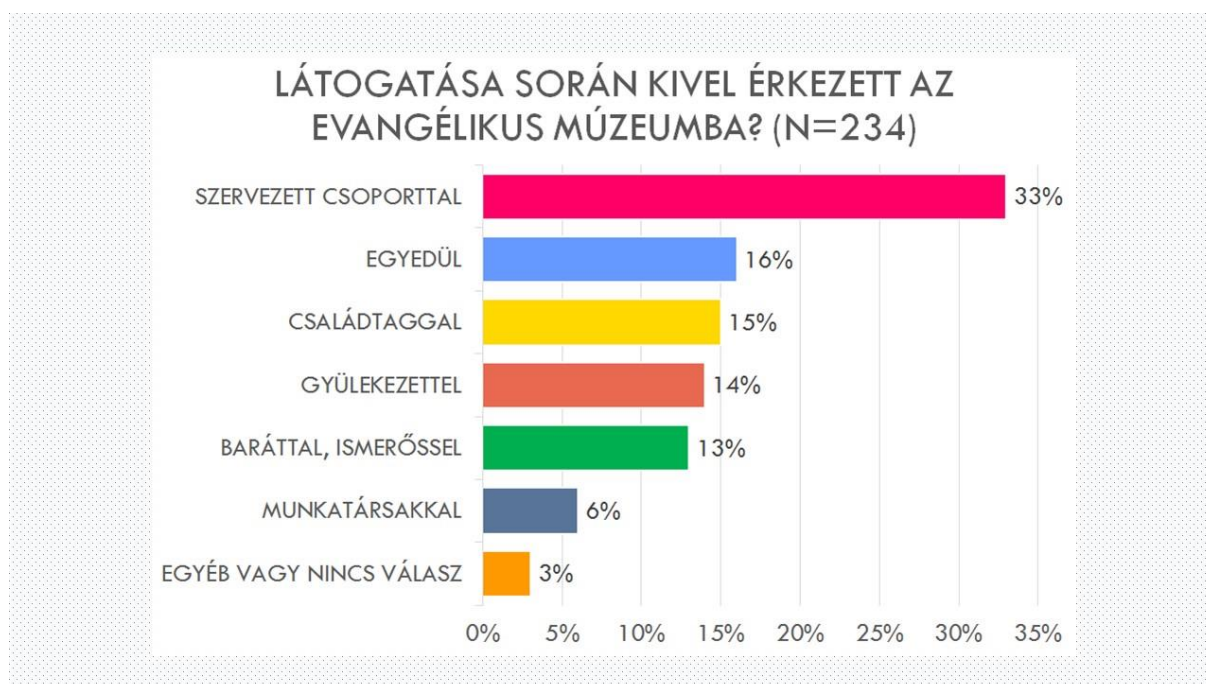
A 2016 novemberi újranyitás óta hányszor nézte már meg az Evangélikus Múzeum megújult állandó kiállítását, a Luther Örökségét? (N=135)



Kivel érkezett a kiállításra?

Arra a kérdésre, hogy a válaszadó kivel érkezett az Evangélikus Múzeumba nagyon sokféle választ adtak a látogatók. Ebből arra következtethetünk, hogy sokféle motiváció miatt jöttek el. A kérdésre összesen 234-en válaszoltak. A **szervezett csoporttal** kategória lett kiugróan magas, 76-an jöttek ilyen módon a múzeumba **(33%)**.

37-en egyedül (16%), családdal 36-an (15%), gyülekezettel 33-an (14%), baráttal, ismerőssel 30-an (13%), munkatársakkal 13-an (6%) érkeztek.



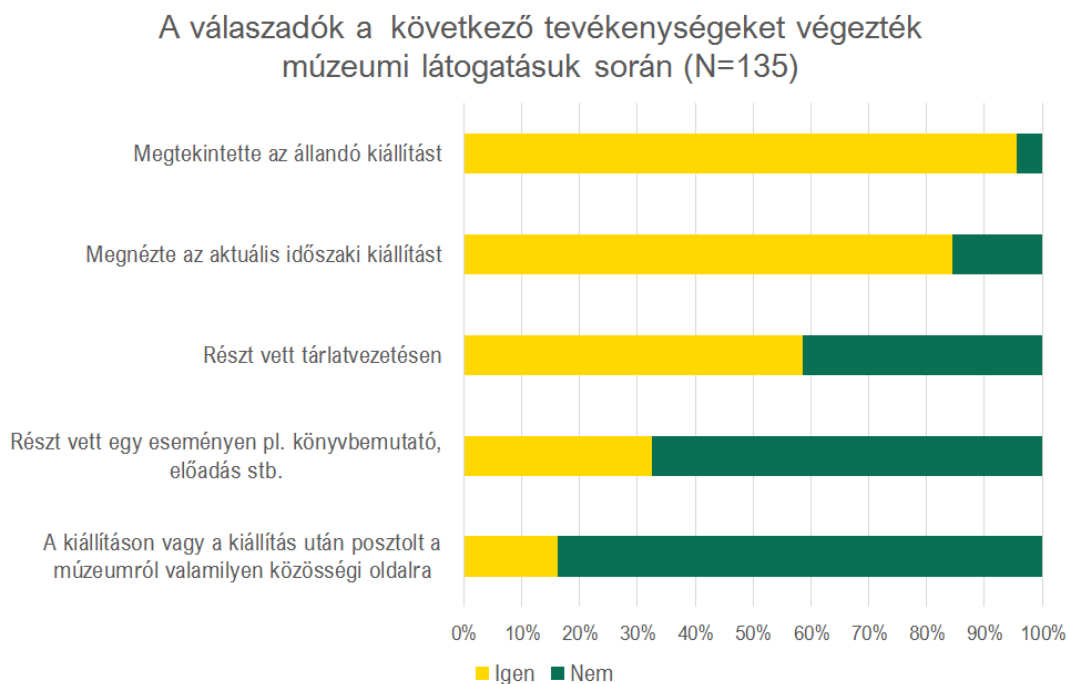
A kiállításon végzett tevékenységek

A kiállításra vonatkozó következő kérdés azt vizsgálta, hogy a kitöltő a felsoroltak közül melyik tevékenységeket végezte a látogatása során. Erre csak az online kérdőívben kérdeztünk rá.

126-an, a kitöltők 96%-a nézte meg az állandó kiállítást. Ez nagyon jó adat, hiszen ezzel a kérdőívvel az állandó kiállításról alkotott véleményt szeretnénk volna jobban megismerni. Nagyon jó arányban **megnézték az időszak kiállítást** is a látogatók **(84%)**. A múzeum az állandó kiállítás mellett, időről-időre egy-egy időszak kiállítást is bemutat. Mivel ahhoz, hogy a látogató ezen részt vegyen nem kell extra erőfeszítéseket tenni (pl. más épületbe átmenni vagy kiegészítő jegyet vennie), így érthető, hogy az állandó kiállítással együtt az időszakit is szívesen megnézik.

Tárlatvezetésen a kitöltők kicsit több mint fele, **59%-a vett részt**. Az **eseményeken való részvétel** aránya is viszonylag magasnak mondható a **33%-os** eredménnyel. Ami meglepetés volt, hogy a válaszadóknak csak a **16%-a posztolt a kiállításon vagy a kiállítás után a közösségi médiába** valamilyen tartalmat. Mivel láttuk, hogy az ajánlások milyen sokat számítanak és ezeknek az ajánlásoknak egy nagy

része a közösségi médián keresztül jelenik meg, így **ez a szám túl kicsi**. Azt is megnéztük, hogy az online kérdőív kitöltőinek az átlagéletkora 47 év, így nem mondhatjuk azt, hogy azért ilyen alacsony ez a szám, mert az a korosztály töltötte ki a kérdőívet, aki nem használja ezeket a felületeket. Egyszerűen az merülhet fel, hogy úgy érzik a látogatók, hogy egy olyan helyen, ami vallási témát dolgoz fel nem illik fotózni, posztolni. Pedig a kiállítás digitális alkalmazásai, egyéb játékaik mindenképpen posztolni való tartalmak.



A digitális eszközök használata

Az Evangélikus Múzeum egy olyan új, modern kiállítást hozott létre, ami abszolút megfelel a mai kor elvárásainak. Ezt a szakma is elismerte nemzetközi díjakkal. Mivel az állandó kiállításnak meghatározó részei a **digitális alkalmazások**, így egyértelmű volt, hogy egy kérdéscsoporttal ezt a témát is meg kell vizsgálni az online és a személyes kitöltéses kérdőívvel is.

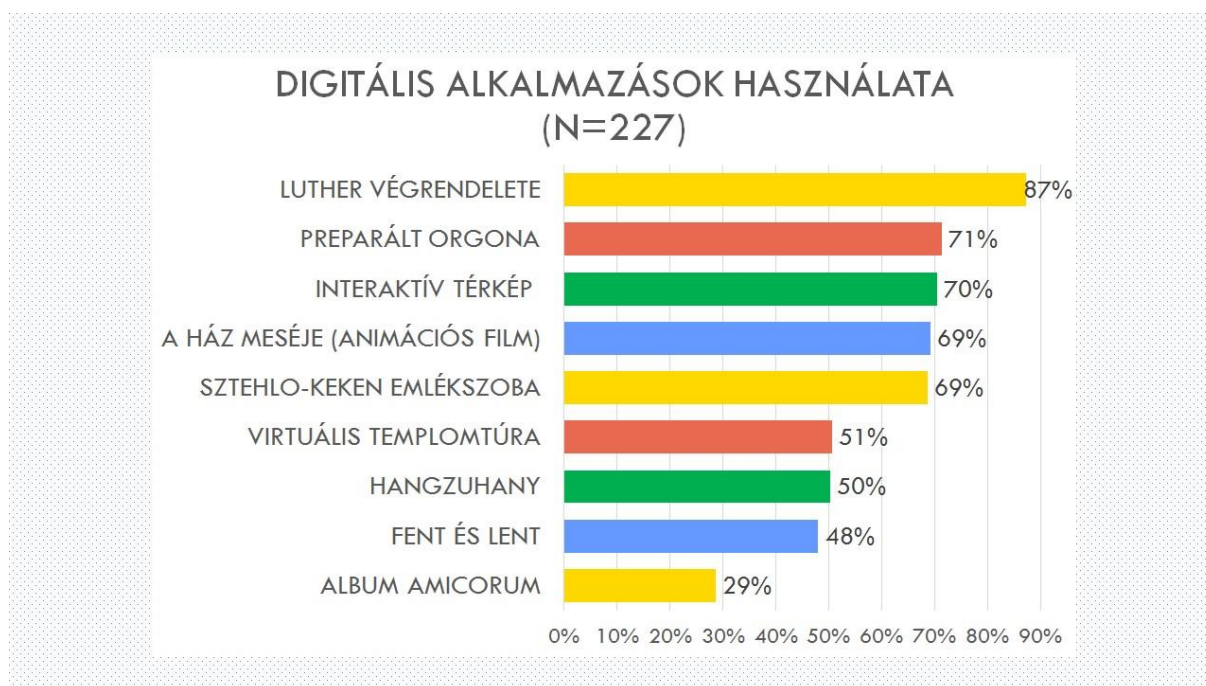
Olyan adatokat, hogy egy-egy alkalmazást egy napon belül hányszor nyitottak meg sajnos nem tudunk kapni ezekből a programokból. Így 2 módszer maradt ennek megvizsgálására: az egyik egy látogató megfigyelés, amikor konkrétan egy látogatót végigkísérünk a kiállításban és felírjuk, hogy milyen alkalmazásokat használt. Nekünk erre nem volt lehetőségünk, ezért ezt is a kérdőívben kérdeztük meg.

A válaszadók **87%-a** használta a **Luther végrendelete** alkalmazást. Ezen azért nem csodálkoztunk el, hiszen, ha belépünk a kiállítási térbe, akkor konkrétan ez az alkalmazás köszönt minket, szemben a bejáratnál. Én inkább azt kérdezném meg, hogy a látogatók 13%-a miért nem használta a korongokat? Csak arra tudok gondolni, hogy annyira sokan voltak egyidőben az alkalmazásnál, hogy voltak, akik nem

jutottak oda, tényleg nem tudnék mást mondani. Emellett még az is fontos, hogy a korongok használata egy újfajta élményt ad, szívesen próbálgatják a látogatók.

70% körüli volt A ház meséje film, az Interaktív térkép és a Preparált orgona használóinak az aránya.

Egy alkalmazás teljesített rosszabbul, mint a többi, ez pedig az Album Amicorum volt. A rosszabbul alatt azt értjük, hogy csak minden 3. válaszadó próbálta ki ezt az alkalmazást. Felmerült néhány ok, hogy ezt miért nem használták annyira sokan, mint a többi alkalmazást. Ezek közé tartozik, hogy gyakran lefagy a program és az is, hogy ez a külföldi látogatóknak ez nem érdekes tartalom.



Mind a két kérdőívünkben rákérdeztünk arra, hogy ezeknek **a digitális eszközöknek a használta növelte-e a látogatás élményét.** Azt kell, hogy mondjam, hogy nem született meglepő eredmény, a látogatók **90%-a** mondta azt, hogy igen, növelte az élményt. Ennyire nagy arány mellett elmondható, hogy **a digitális eszközök fejlesztése, alkalmazása elérte a célját,** segítette a látogatóknak jobban megérteni a kiállítást és növelte a látogatás élményét.

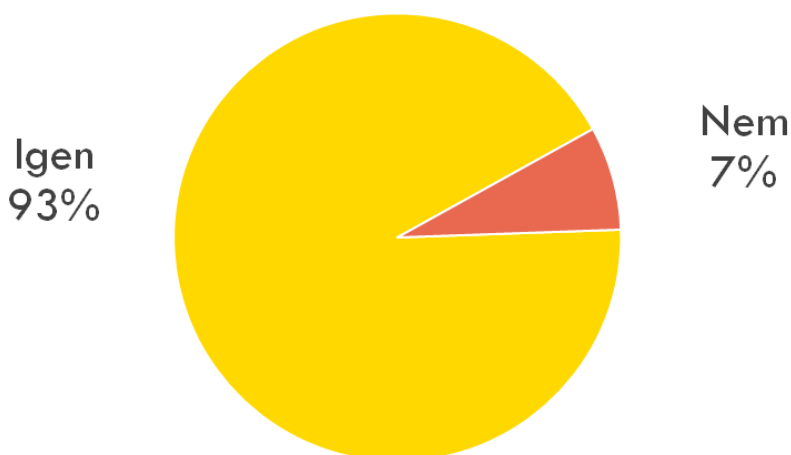
Még azt néztük meg az adatokból, hogy **egy látogató a 10-ből átlagosan hány alkalmazást használt** a látogatása során, ez **5 és 6 közötti szám** volt. Az már jó részvételi arány, ha egy kiállításon valaki a felkínált eszközök felét kipróbálja.

5 Újra eljönne? – vélemények a kiállításról

A kérdőív zárórészében azt vizsgáltuk még meg, hogy **a látogatóknak összességében milyen véleménye alakult ki a Múzeumról, a kiállításról**. Ezt nem direkt módon kérdeztük meg, hanem feltettünk két zárt és egy nyitott kérdést, ami ezt a kérdéskört járta körbe.

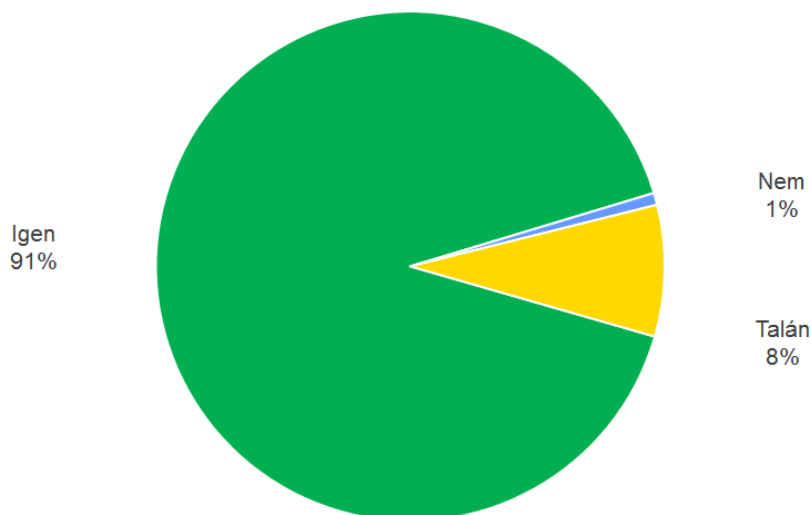
Az első kérdés az volt, hogy a látogató ajánlotta-e már, ajánlaná-e másnak is az Evangélikus Múzeum meglátogatását? Erre a kérdésre 227 válasz érkezett, ebből **210-en (93%) ajánlották már vagy ajánlanák másoknak a múzeumot**. A kérdőív elején már volt szó arról, hogy kulturális intézmény, esemény esetében az ajánlások milyen fontosak, ezért ez a nagy arány biztató az Evangélikus Múzeum számára. Ha a látogatók ajánlották a kiállítást, akkor jó eséllyel feltételezhetjük, hogy meg voltak elégedve az ott látottakkal, tapasztaltakkal.

AJÁNLOTTA MÁR/AJÁNLANÁ MÁSOKNAK,
HOGY LÁTOGASSÁK MEG MÚZEUMUNKAT?
(N=227)



Az online kérdőívben még feltettünk egy olyan kérdést is, hogy **újra eljönne-e a látogató az Evangélikus Múzeumba. A 132 beérkezett válaszból 120 volt az igen (91%), 11 a talán és csak 1 válaszadó jelölte meg a nem válaszlehetőséget.** Ugyanúgy, ahogy az előző kérdésnél itt is azt látjuk, hogy a kérdőív kitöltőinek tetszett, amit a múzeumban tapasztaltak, láttak.

Szívesen eljönne máskor is az Evangélikus Múzeumba? (N=132)



A látogatók észrevételei

Az elégedettség vizsgálatánál hasznos és fontos még megnéznünk, hogy milyen észrevételeket írtak a kitöltők. Az online kérdőívben lehetőséget biztosítottunk a látogatóknak, hogy saját szavaikkal leírják véleményüket, kérdésüket, észrevételüket. A beérkezett válaszokat csoportosítottam az egyszerűbb áttekinthetőség kedvéért. Ezek a kategóriák a következők:

- Pozitív visszajelzések
- Negatív visszajelzések
- Gratulációk
- Ötletek
- Kérdések
- Egyéb észrevételek

Minden észrevételt érdemes külön-külön megvizsgálni, hogy ezekből a múzeum mit tanulhat. Több pozitív visszajelzés és gratuláció érkezett, mint negatív. Azok az észrevételek, amik negatívumokat tartalmaztak sokat segíthetnek a Múzeumnak abban, hogy mit lehetne jobban csinálni. Az ötletek között a legtöbben arra hívták fel az Evangélikus Múzeum figyelmét, hogy érdemes lenne a múzeumot több helyen hirdetni, ezáltal több emberhez eljutni.

A látogatói észrevételek a következők voltak:

Pozitív visszajelzések

- A tartalom nagyon tetszett, nagyon jól átgondolt. A kivitelezés tetszetős és néhány helyen már izgalmas, korszerű eszközöket is alkalmaz.
- (Kár, hogy az előtérben megnézhető filmhez nem volt hang.) A kedves fogadtatás azonban mindennel felért.
- Barátságos légkör.
- Fantasztikus élmény volt, az interaktivitás sokat emelt rajta. Különösen diákoknak remek lehetőség: szórakozva ismerkedni az evangélikus örökséggel!
- Nagyon jó a kiállítás, s kiemelkedően együttműködőek voltak a múzeum munkatársai: kérésre küldtek másolatot arról a kiállításon látható fényképről, amelyen nagyapám is szerepel.
- Mozgáskorlátozottakkal voltunk, akik nagyon örültek az akadálymentességnek, és nagyon érdekelte őket a kiállítás.
- Szépek lettek a lemez spalettákba metszett idézetek. Szívesen megyek újra.

Negatív visszajelzések

- A kiállításnak nincs eleje, nincs vége.
- A második terem sokunk számára nehezen volt értelmezhető.
- Az egyébiránt informatív feliratok nehezen olvashatók.
- Kár, hogy az előtérben megnézhető filmhez nem volt hang. (A kedves fogadtatás azonban mindennel felért.)
- Nekem a szűk tér jelentett gondot. Nehéz a kiállítás áttekintése, hiányoznak az összefoglaló, rendszerező tablók, ha egyszerre több, mint egy csoport van jelen, akkor már komolyan zavarhatják egymást.
- Igen nehezen követhető az állandó kiállítás rendszere. Magyarázattal érthetővé tudja tenni szakavatott vezető, de egyedül megtekintve a kiállítást véletlenszerűen egymás mellé került tárgyak halmazának érződik csak egy-egy vitrin.
- Kár, hogy több dolog nem működött, amikor ott jártam. Pl. hangzuhany.
- Keveselltem az információkat, nagy hiba, hogy nincsenek kiadványok a gyűjteményről.
- Unalmas a tárlatvezetés, elrontja a fiatalabb korosztály számára a múzeum nagyon is interaktív kialakítását.

Gratulációk

- A múzeumot bejárva - hosszú idő után - újra azt éreztem, hogy büszke vagyok az egyházamra. Csak így tovább!
- Az egyik legszínvonalasabb múzeum, amivel az utóbbi időkben találkoztam. Mondom ezt katolikusként.
- Csak így tovább!
- Építésként csak gratulálni tudok a külső és belső a fenti és lenti kialakításáért. Követendő, elsőrangú.
- Gratulálok a nagyszerű munkához.
- Gratulálok az új felújított Múzeumhoz.

- Igényes, színvonalas kiállítások, családias, megnyugtató légkör, egyfajta "sziget" a belváros nyüzsgő közegében.
- Kis helyen, de jelentős anyaggal, sok ötlettel, élvezetes megoldásokkal, családbarát módon! Nagy élmény volt! (Kár, hogy a Fent és Lent éppen nem működött!) Köszönöm!
- Kitűnő volt a cikk az EvÉlet magazinban.
- Mindegyikünknek tetszett a kedves fogadtatás és a jó előkészítés. Köszönjük!
- Nagyon szép és kellően változatos, gratulálok!
- Szuper volt.

Ötletek

- A honlapon a rendkívül sok digitális tartalomtól minél többet elérhetővé kéne tenni a külvilág számára.
- A látogatottságot növelhetné, ha a korosztályok közti különbség jobban megnyilvánulna a tárlatvezetésben.
- A következő felújításnál befedném az udvart és a pincét is kibővíteném a teljes tömb alatt.
- Folyamatosan fenn vagyok az interneten, mégsem hallottam róla! Érdemesebb volna több rajongót begyűjteni a szociális hálókra, mert 441 rajongó a Facebookon kicsit kevés...
- Szeretném kezdeményezni, hogy az árvízi kehelyből készítsen a Múzeum, lehetőség szerint pályázati pénzből vagy akár bajor segítséggel egy kis másolatot, amit ajándékozni lehet. Wittenbergben is lehet ón Luther stampedlit kapni, ami 13 euróba kerül. Mindenki szívesen veszi. Én is örömmel segítek ebben a projektben, csak fel kellene mérni, hogy milyen költségei lennének egy árvíz kehely stampedli elkészítésének. Szeretettel kérlek benneteket, hogy járjátok körbe ezt a lehetőséget, mert egy értékes és szép ajándék nagyon hiányzik. Ez amúgy is Harmati igazgató úr ötlete volt még régen, ezért is vetem fel újra.
- Jobban ki kellene emelni a bemutatott anyagok közötti összefüggéseket.
- Lehetne kicsivel több zenei program.
- Még több reklámot médiumokban!
- Szerintem minden programot időben kellene hirdetni a honlapon, 28 több fórumon is.

Kérdések

- Mikor jön el megnézni az összes evangélikus iskola összes osztálya?
- Milyen vetélkedőket, pályázatokat stb. külön programokat készítenek majd az evangélikus oktatási intézményeknek?

Egyéb észrevételek

- Más program miatt csak rövid ideig látogattam múzeumot!
- Örülünk minden kiállításnak.

6 Javaslatok

A látogatók elérése, informálása

Fontos kérdés, hogy ha a múzeumnak sikerült elérnie, hogy a látogató eljöjjön, megnézze a kiállítást vagy részt vegyen egy programon, akkor ezután a találkozás után, hogyan lehet a kapcsolatot élővé tenni. Szükséges egy látogatói bázis felépítése ahhoz, hogy a fontos üzeneteket el lehessen juttatni a látogatókhoz. Ezek közé tartozhat egy új esemény, kiállítás, hír vagy akár egy kérés pl. kérdőív kitöltésére is. A két legfontosabb út: az egyik a közösségi média, a másik pedig egy email címen alapuló bázis építése. A közösségi média megkerülhetetlen, hiszen nagyon sokaknak ez a fő információszerezési forrása. Az Evangélikus Múzeum esetében a Facebook és az Instagram oldal együttes használatát lehet elképzelni. Az email címek gyűjtésével létre lehet hozni egy olyan bázist, amit fel lehet használni rendszeres hírlevél küldéséhez vagy egy baráti kör kiépítéséhez. Természetesen ez a kettő együtt is működhet.

Modern kiállítás digitális alkalmazásokkal

Mivel a kiállítás digitális alkalmazásai modernnek, minden korosztály számára érdekesek lehetnek. Ezt is érdemes lenne kihasználni ahhoz, hogy a múzeumlátogatók fejében ne az a kép jelenjen meg egy egyházi kiállításról, hogy régi, unalmas, hanem az, hogy érdekes, modern, izgalmas. Ehhez nagyon jó eszköz lehet, ha a múzeum a már elkészült új honlapján a digitális alkalmazásokat is bemutatja videóval, kedvet csinál a látogatáshoz.

Emellett minél több fotót, videót kellene ezekről az alkalmazásokról a közösségi média felületekre eljuttatni, mert értékes, érdekes anyagokról van szó.

Kiadványok, ajándéktárgyak

A kérdőív kitöltői vetetették fel teljesen érhető módon, hogy hiányolják, hogy a kiállításról, a múzeumról nem készült kiadvány. A látogatók szeretik hazavinni, tovább nézegetni a számukra izgalmas kiállításról készült anyagokat. Az állandó kiállításról és a múzeumról érdemes lenne egy kiadványt készíteni, amivel népszerűsíteni lehetne az Evangélikus Múzeumot.

Az észrevételeknél érkezett egy konkrét ajánlás, ötlet is arról, hogy milyen ajándéktárgyat lenne jó készíttetni (Árvízi kehely).

A kiállítás nyomon követése, értelmezése

A negatív visszajelzések közül több arra vonatkozott, hogy a kiállítás tárlatvezető segítségével nehezen követhető. Nem egyértelműek az összefüggések, a feliratok nehezen olvashatóak, rendszerező tablók kellenének. Érdemes lenne áttekinteni úgyszólván a kiállítást, hogy ha valakinek nincs előzetes tudása az adott témában a kiállítás minden része akkor is érthető lesz-e a számára. Meg lehetne nézni, hogy a feliratok mindenhol olvashatóak-e illetve, hogy a kiállítás minden részéhez tartozik-e magyarázó szöveg.

7 Összegzés

Összességében azt mondhatjuk, hogy ez a kutatás, amit mi végeztünk még csak első állomás egy hosszabb úton. Ezek a kérdések és válaszok még mennyiségben és minőségben is nagyon kevesek ahhoz, hogy a látogatók preferenciáiról, elvárásairól következtetéseket vonhassunk le. Viszont elkezdtünk egy munkát, időt fordítottunk rá és sok feltételezésünk megalapozottnak bizonyult pl. a digitális alkalmazásokkal kapcsolatosan.

VOLT ÉRTELME BELEKEZDENÜNK?

- KIS LÉPTÉK, DE FONTOS TAPASZTALATOK
2 KÉRDŐÍV, 227 LÁTOGATÓI VÉLEMÉNY
- 19 OLDALAS BESZÁMOLÓ AZ ONLINE KÉRDŐÍV
EREDMÉNYEIRŐL
- NINCS ÖSSZHANGBAN A MÚZEUM IMÁZSA A MEGÚJULT
KIÁLLÍTÁSSAL (MODERN, ÚJÍTÓ)
- ROSSZ A LÁTOGATÓK ELÉRÉSE
- DE! AKI ELJÖTT ANNAK TETSZETT, AMIT LÁTOTT!

Természetesen minden mérésnek, értékelésnek akkor van értelme, ha az abból kapott eredményeket, következtetéseket beépítjük a napi munkánkba, működésünkbe.

Remélem, az Evangélikus Múzeum munkáját, fejlődését hatékonyan szolgálják majd a mérési eredmények és sikerül minél több embernek megmutatniuk, hogy sok-sok munkával milyen modern, mindenki számára élvezhető kiállítást hoztak létre Budapest szívében a Deák téren.

Mácsai Ágnes

Budapest, 2019. február

1. számú melléklet - EOM online kérdőív 2017

Kedves Látogatónk!

Az Evangélikus Országos Múzeum a felújítás és kibővítés után, egy éve 2016. november 12.-én nyílt meg újra. Nagyon örülünk, hogy azóta sokan meglátogattak minket. Kíváncsiak vagyunk véleményükre, hogy mit gondolnak a Luther öröksége című megújult állandó kiállításunkról. Kérjük, töltsék ki kérdőívünket, hogy ennek segítségével is fejlődhessünk, javíthassuk múzeumunk színvonalát.

Amennyiben többször is megnézte már állandó kiállításunkat kérjük, válasszon ki egy látogatást, és minden kérdésre ez alapján válaszoljon.

A kérdőív kitöltése önkéntes, válaszaikat bizalmasan kezeljük és azokat harmadik személynek nem adjuk ki. Ha a felméréssel kapcsolatban bármilyen kérdésük merül fel, kérjük, Mácsai Ágneset keressék és írjanak az agnes@kulturalisertekeles.hu címre

A kérdőív kitöltésének határideje: 2018.01.31.

*Kötelező

1. Hányszor járt múzeumi kiállításon 2017-ben? *

☐ Egyszer sem

☐ Háromszor-négyszer

☐ Egyszer-kétszer

☐ Ötször vagy annál többször

2. Látogatása előtt honnan hallott, értesült az Evangélikus Múzeumról? (Több válasz is megjelölhető)
*

☐ Múzeumi témájú internetes oldal

☐ Nyomtatott sajtó

☐ Facebook

☐ Rádió

☐ Evangélikus kiadványból, holnapról, facebook oldalról

☐ Ajánlotta valaki

☐ Internet

☐ Televízió

☐ Egyéb:.....

3. A 2016 novemberi újraindítás óta hányszor nézte már meg az Evangélikus Múzeum megújult állandó kiállítását, a Luther Örökségét? *

☐ Egyszer sem

☐ Kétszer-háromszor

☐ Egyszer

☐ Négyyszer vagy annál többször

4. Látogatása során kivel érkezett az Evangélikus Múzeumba? *

- ☐ Szervezett csoporttal
- ☐ Családdal
- ☐ Baráttal, ismerőssel
- ☐ Egyedül
- ☐ Gyülekezettel
- ☐ Egyéb:.....

5. Kérjük, jelölje be, hogy a következő tevékenységeket végezte-e látogatása során. *

	Igen	Nem
Megtekintette az állandó kiállítást.		
Megnézte az aktuális időszaki kiállítást.		
Részt vett tárlatvezetésen.		
Részt vett egy eseményen pl. könyvbemutató, előadás stb.		
A kiállításon vagy a kiállítás után posztolt a múzeumról valamilyen közösségi oldalra (pl. facebook, instagram stb.)		

6.a. Az Evangélikus Múzeum 2017-ben rangos nemzetközi díjakat nyert digitális alkalmazásaival. Kérjük, jelölje be, hogy látogatása során Ön a következő alkalmazások közül melyiket próbálta ki? (Több válasz is megjelölhető) *

- ☐ A ház meséje (animációs film az előtérben)
- ☐ Luther végrendelete (korongok)
- ☐ Preparált orgona
- ☐ Fent és Lent (érintőképernyős alkalmazás az egyház és az állam viszonyáról)
- ☐ Album Amicorum - Barátok Könyve
- ☐ Interaktív térkép a magyarországi evangélikus gyülekezetekről
- ☐ Virtuális templomtúra
- ☐ Hangzuhany
- ☐ Sztéhlo-Keken emlékszoba, "óvóhely"

6.b. A digitális eszközök használata növelte a látogatás élményét? *

Igen Nem Nem tudom Nem használtam ilyen eszközt

7. Ajánlotta már családtagjainak, barátainak, ismerőseinek, hogy ők is látogassák meg múzeumunkat?
*

Igen Nem

8. Szívesen eljönne máskor is az Evangélikus Múzeumba?

Igen Nem Talán

9. Az Evangélikus Múzeum tervezi, hogy a jövőben baráti kört hoz létre. Amennyiben ez érdekli Önt, kérjük adja meg email címét, hogy az ezzel kapcsolatos híreket el tudjuk majd Önnek küldeni.

.....

10. Amennyiben észrevétele van múzeumunkkal kapcsolatosan kérjük, írja le nekünk.

.....

Az Ön neve *

Férfi Nő

Az Ön születési éve *

Az Ön lakcímének irányítószáma *

Köszönjük, hogy időt szánt ránk és kitöltötte kérdőívünket. Várjuk Önt kiállításainkon és programjainkon!

2. számú melléklet – EOM kérdőív személyes kitöltésre 2018

Evangelikus Országos Múzeum – Látogatói kérdőív 2018

A kitöltés dátuma:

Kedves Látogatónk!

Köszönjük, hogy eljött hozzánk és megnézte kiállításunkat. Kérjük, töltsse ki a következő kérdőívünket ezzel is segítve munkánkat. Köszönjük!

1. Kivel érkezett a mai múzeumi látogatásra?

☐ Egyedül

☐ Családdal

☐ Baráttal, ismerőssel

☐ Gyülekezettel

☐ Iskolai csoporttal

☐ Egyéb szervezett csoporttal

☐ Munkatársakkal

☐ Egyéb:.....

2. a. Digitális eszközeink közül melyiket próbálta ki a kiállításon? (Több válasz is megjelölhető.)

☐ A ház meséje (animációs film az előtérben)

☐ Luther végrendelete (korongok)

☐ Preparált orgona

☐ Fent és Lent (érintőképernyős alkalmazás az egyház és az állam viszonyáról)

☐ Album Amicorum - Barátok Könyve

☐ Interaktív térkép a magyarországi evangélikus gyülekezetekről

☐ Virtuális templomtúra

☐ Hangzuhany

☐ Sztéhló-Keken emlékszoba, "óvóhely"

b. A digitális eszközök használata növelte a látogatás élményét?

Igen

Nem

Nem tudom

Nem használtam ilyen eszközt

3. Ajánlaná másoknak is, hogy eljöjjenek az Evangélikus Múzeumba?

Igen

Nem

4. Az Evangélikus Múzeum tervezi, hogy a jövőben baráti kört hoz létre. Amennyiben ez érdekli Önt kérjük, adja meg email címét, hogy az ezzel kapcsolatos híreket el tudjuk majd Önnek küldeni.

email cím:

5. Neme

Nő

Férfi

6. Lakcímének irányítószáma:

7. Életkora:

Köszönjük, hogy kitöltötte kérdőívünket!

3. számú melléklet – EOM angol nyelvű kérdőív személyes kitöltésre 2018

Lutheran Museum – Visitor's Survey 2018

Date:.....

Dear Visitor!

Thank you for visiting our museum. Please, fill out our survey to help our work. Thanks!

1. How did you hear about the Lutheran Museum?

- ☐ From a family member or friend
☐ On the Internet

- ☐ From a guide book
☐ Others:

2. With whom did you visit the Lutheran Museum today?

- ☐ Alone
☐ Family
☐ Friends
☐ Guided tours

- ☐ Congregation
☐ School group
☐ Colleagues
☐ Others:

3. a. Please, mark the digital applications which you have used in the exhibition.

- ☐ Tale of the House (animated film)
☐ Martin Luther's Testament
☐ Prepared Organ
☐ Up and Down (touchscreen about the relationship of church and state)
☐ Album Amicorum - Friend's Book

- ☐ Interactive map of Lutheran Congregations in Hungary
☐ Virtual Church Tour
☐ Sound shower
☐ Sztéhlo-Keken Memorial Room (Prepared Objects in the Shelter)

b. Did the use of the digital applications improve the visit experience?

Yes No I don't know I didn't use these applications

4. Would you recommend our museum to others?

Yes No

5. Gender: Female Male

6. Age:

7. Country:

Thank you for filling out our survey!



www.evangelikusmuzeum.hu



@evangelikusmuzeum