
EVALVACIJA OBISKA IN RAZSTAV SLOVENSKEGA ETNOGRAFSKEGA MUZEJA (junij 2011 – januar 2012)

343

V Slovenskem etnografskem muzeju je od 18. junija 2011 do 29. januarja 2012 potekala evalvacija obiska in razstav SEM. Naključne posamezne obiskovalce smo po zaključenem ogledu razstav prosili, naj izpolnijo vprašalnike. S svojimi odgovori so pripomogli k evalvacijskim rezultatom. V prispevku so ti rezultati opremljeni z ustreznimi grafi in interpretirani, podane pa so tudi zaključne ugotovitve te evalvacije.¹

Cilji in namen evalvacije

Medtem ko Slovenski etnografski muzej že od leta 2004 pripravlja letne *Analize obiskovalcev*², pa že nekaj let ni pripravil celostne evalvacije obiska in razstav, s pomočjo katere bi si pridobil povratne informacije obiskovalcev. Zato smo si na začetku leta 2011 v Službi za komuniciranje SEM postavili cilj, da s pomočjo standardiziranih vprašalnikov pridobimo informacije svojih obiskovalcev o kakovosti njihovega doživetja v muzeju in privlačnosti razstav, ki so si jih ogledali. Prav tako smo želeli odkriti njihova mnenja o posameznih razstavah in ocene le-teh, dobiti povratno informacijo o splošnih dejavnikih ob obisku muzeja (npr. označenost stavbe, vidnost besedil, vsebine za otroke ipd.), izvedeti, kdo so večinski obiskovalci muzeja (od kod prihajajo, starost, spol), spoznati, kje se ljudje informirajo o vsebinah in programih, ki potekajo v SEM. Še posebej pa smo želeli pridobiti tudi odzive obiskovalcev ob obisku razstave *Orinoco*.

Glavni vprašanja, s katerima smo se soočili pred začetkom raziskave, sta bili, zakaj je evalvacija potrebna in kako bomo rezultate uporabili. Muzej skozi svojo razstavno dejavnost, programe in prireditve približuje različne vsebine najširši javnosti, ker pa si v zadnjem času prizadevamo naše obiskovalce vse bolj aktivno vključevati v svoje programe, se zavedamo, da jih moramo dobro spoznati, čim več izvedeti o njih in njihovih interesih, saj se bomo na ta način bolje povezali s svojo publiko, z aktualnimi in atraktivnimi programi pa povečali obisk v muzeju.

¹ Evalvacija je bila do sedaj dostopna le kot interno gradivo oz. poročilo muzeja.

² Analize obiskovalcev so letna poročila, ki jih pripravlja Služba za komuniciranje SEM ob zaključku vsakega leta in predstavljajo celostne ugotovitve o posameznikih in skupinah, ki so v preteklem letu obiskali SEM.

Metode dela

Projekt evalvacije v muzeju je zahteval dobro načrtovanje in temeljite predpriprave. Najprej smo izdelali osnutek vprašalnika, ki smo ga pred pričetkom raziskave **preverili in preizkusili** s skupino štirih muzejskih kolegov (iz MGML Mestnega muzeja Ljubljana, Narodnega muzeja Slovenije, Muzeja za arhitekturo in oblikovanje in SEM). Skupina preizkuševalcev ni bila posebej oblikovana za ta projekt, temveč so nam priskočili na pomoč s svojimi izkušnjami kolegi iz drugih ljubljanskih muzejev iz skupine, ki je sodelovala pri skupnem projektu *Prepoznavnost muzejev in galerij v Ljubljani 2011*.

344

Sledila je priprava končnih **standardiziranih vprašalnikov**, s pomočjo katerih je naša evalvacija potekala. Zato smo vse, kar smo želeli od obiskovalcev izvedeti, oblikovali v konkretna vprašanja **zaprtega in odprtega tipa**.

Vprašalnika sta bila dva; eden za obiskovalce iz Slovenije in eden za obiskovalce iz tujine (v angleščini). Vprašalnika se med seboj razlikujeta zaradi različnih informacij, ki si jih je muzej želel pridobiti, saj se pričakovanja slovenskih in tujih obiskovalcev v muzeju razlikujejo.

Ciljna skupina so bili domači in tuji posamezni obiskovalci³ muzeja (razstav in dogodkov) med 15. in 99. letom starosti. Zanimal nas je naključni reprezentativni vzorec, s katerim lahko splošimo rezultate vzorca na celotno populacijo.

Vprašalnike in škatlo za izpolnjene vprašalnike smo pripravili v razstavni hiši SEM, kjer je evalvacija potekala. **Študentke (vodnice in čuvajke v razstavni hiši SEM)** smo o projektu evalvacije v muzeju obvestili, jih seznanili z vsemi potrebnimi podatki ter jih zadolžili, naj glede na gostoto obiskovalcev na dnevni in mesečni ravni izbirajo naključne posameznike (torej tiste, ki v muzej niso prišli v skupini) ter jih **po zaključenem ogledu** prosijo za sodelovanje pri naši raziskavi (nismo namreč želeli, da bi na kakršen koli način vplivali na doživetje muzeja pred ogledom).

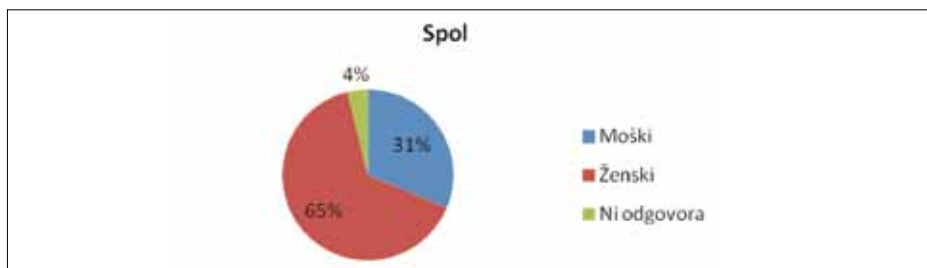
Po končanem drugem delu projekta, ko so bili vprašalniki izpolnjeni (**vprašalnik je izpolnilo 131 slovenskih obiskovalcev in 102 tuja obiskovalca**), je sledila **statistična obdelava podatkov pomočjo programa Excell**, ki sva ga pripravili Maja Kostric (Služba za komuniciranje SEM) in Ana Bezek (univ. dipl. etnologinja in kulturna etnologinja ter vodnica po razstavah SEM). Rezultati projekta evalvacije obiska in razstav SEM so strnjeni v nadaljevanju.

Slovenski vprašalnik – Evalvacija obiska in razstav SEM

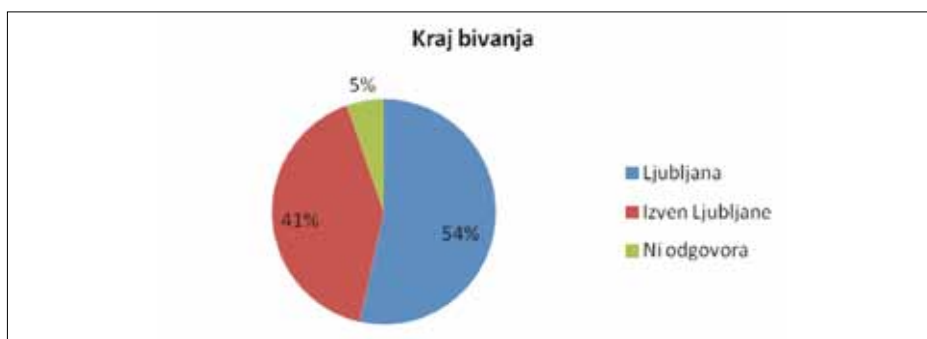
Slovenski vprašalnik je izpolnilo 131 obiskovalcev (30 obiskovalcev starih 14–20 let, 21 starih 21–30 let, 38 starih 31–45 let, 16 starih 46–60 let in 22 starih nad 61 let.) Povprečna starost teh obiskovalcev je bila 35,9 leta. Več kot dve tretjini je bilo žensk (65 %) in 31 % moških⁴.

³ V zaključnem poročilu pri rezultatih uporabljam besedo 'obiskovalec' – tukaj mislim le na obiskovalce, ki so vprašalnik izpolnili.

⁴ Po podatkih evalvacije *Prepoznavnost Muzejev in galerij v Ljubljani 2011*, ki je potekala od poletja do jeseni 2011 v prestolnici in v katere raziskavo je bilo vključenih pet ljubljanskih muzejev/galerij, na splošno muzeje v Ljubljani obiskuje več žensk (53,6 %) kot moških (39,3 %).

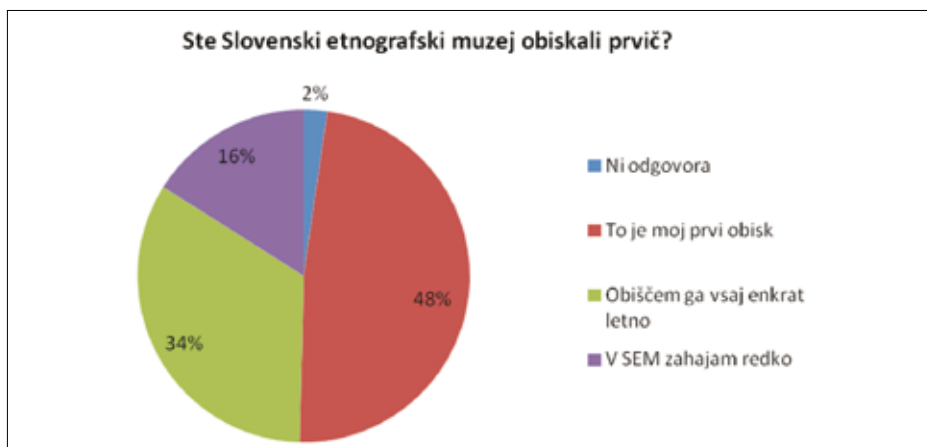


Dobra polovica posameznih obiskovalcev (54 %) je bila iz Ljubljane, ostali pa iz okolice Ljubljane oz. iz vse Slovenije.



Splošna vprašanja o obisku Slovenskega etnografskega muzeja

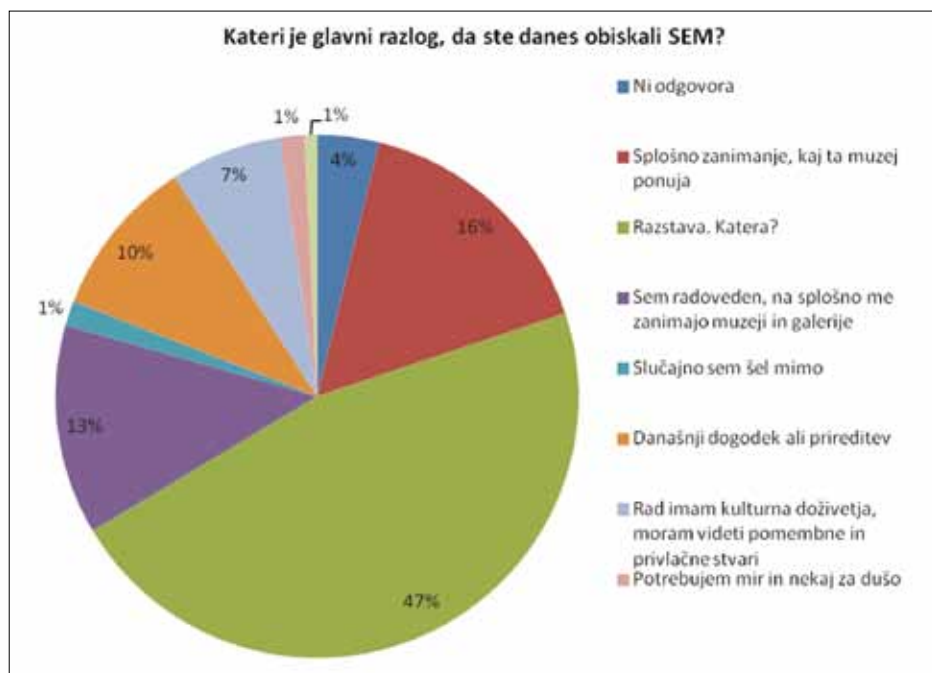
Za vprašanje *Ste Slovenski etnografski muzej obiskali prvič?* so rezultati sledeči: v obdobju med 18. junijem 2011 in 29. januarjem 2012 je **48 %** obiskovalcev **prvič** obiskalo SEM, **rednih obiskovalcev** (ki obiščejo SEM vsaj enkrat na leto) je bilo **34 %**. **Redko** (manj kot enkrat na leto) je SEM obiskalo **16 %** ljudi.



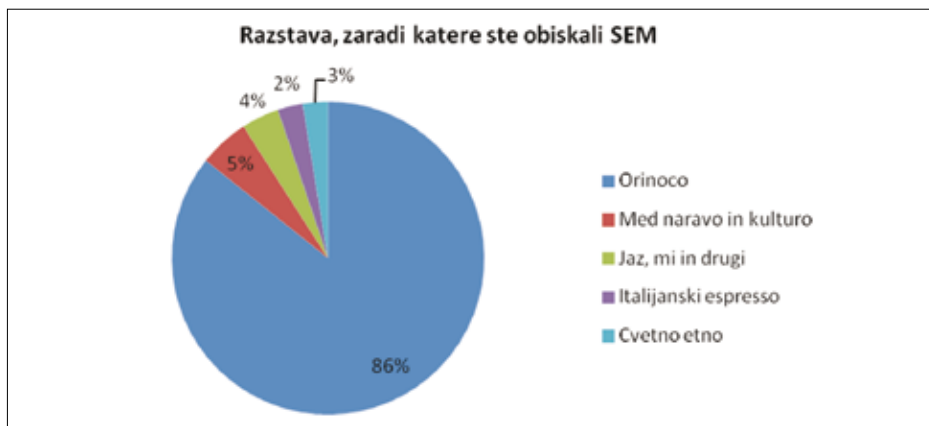
Informacija, da je SEM v približno šestih mesecih zabeležil 48 % novih obiskovalcev, je izjemno spodbudna. Dejavniki, ki so vplivali na ta rezultat, so bili tako razstave in dogodki kot tudi oglaševanje, predvsem pa ustna priporočila obiskovalcev, ki so že obiskali muzej. Prav tako pozitivna informacija je, da ima muzej 34 % stalnih obiskovalcev, torej tistih, ki ga obiščejo vsaj enkrat (ali večkrat) na leto. Takšni obiskovalci se vračajo v muzej, spremljajo razstave in njegov program.

Pri vprašanju **Kaj je glavni razlog, da ste danes obiskali SEM?** rezultati kažejo, da je 47 % obiskovalcev prišlo v muzej zaradi razstave, 16 % zaradi splošnega zanimanja, 13 % iz radovednosti in ker jih muzeji na splošno zanimajo, 10 % pa je takih, ki muzej obiščejo zaradi dogodka ali prireditve. Najmanj obiskovalcev je bilo takih, ki slučajno zaidejo v muzej (1 %), in takih, ki obiščejo muzej, ker potrebujejo mir in nekaj za dušo (1%).

346



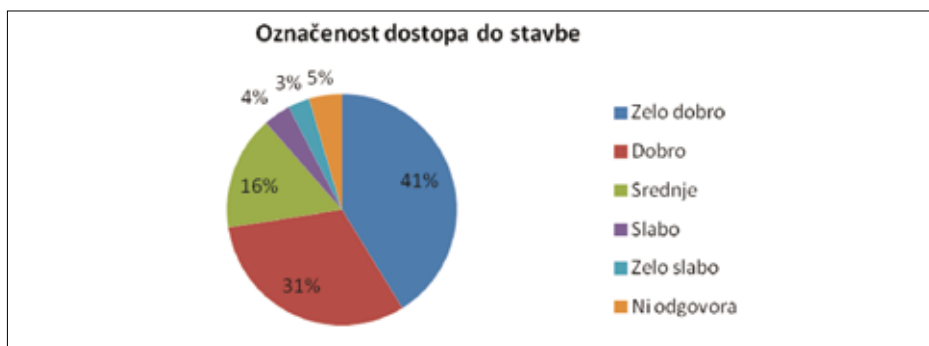
Obiskovalci, ki so muzej obiskali zaradi razstave, so v 86 % odgovorili, da so prišli zaradi razstave *Orinoco*.



Sledilo je vprašanje ***Kako ste bili zadovoljni z naslednjimi dejavniki ob obisku Slovenskega etnografskega muzeja?***, pri katerem so obiskovalci s pomočjo lestvice zadovoljstva (zelo dobro, dobro, srednje, slabo, zelo slabo ali ni odgovora) ocenili naslednje dejavnike⁵ v muzeju:

- označenost do stavbe,
- prijaznost osebja,
- informacije na recepciji,
- razumljivost smeri ogleda razstav,
- vidnost in razumljivost besedil,
- privlačnost in interpretacija razstav,
- vsebine za otroke, dostopnost za gibalno ovirane.

Manj kot polovica obiskovalcev je menila, da je označenost dostopa do stavbe **zelo dobra (41%)**, da je označenost **slaba** ali **zelo slaba** pa je menilo **7%** obiskovalcev.



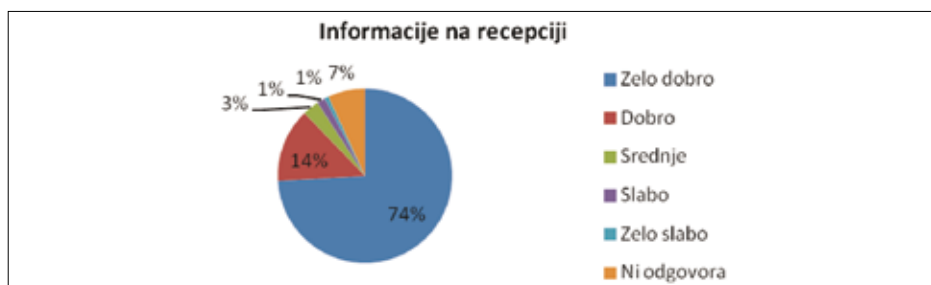
⁵ Beseda *dejavniki* ni najbolj primerna, vendar smo se pri oblikovanju vprašanja zgledovali po angleškem izrazu *facilities*, s katerim smo zajeli vse zgoraj navedene dejavnike (označenost dostopa do stavbe, prijaznost osebja, informacije na recepciji, označenost smeri ogleda razstav ...).

93 % obiskovalcev je bilo **zelo zadovoljnih** oz. **zadovoljnih** s prijaznostjo osebja.

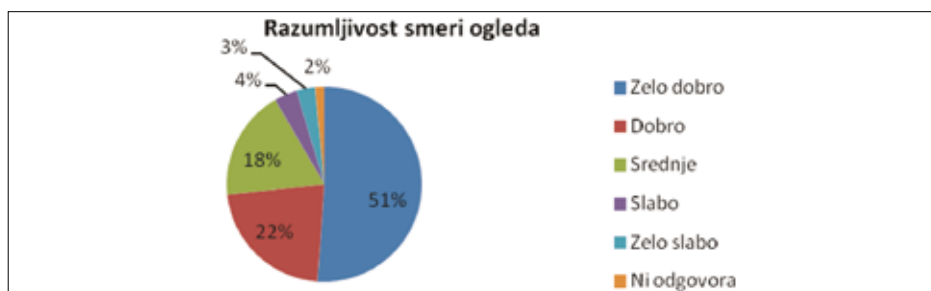


348

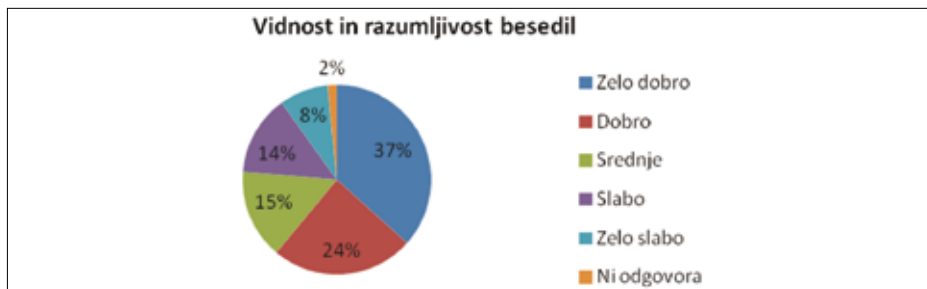
88 % obiskovalcev je bilo **zelo zadovoljnih** (74 %) oz. **zadovoljnih** (14 %) z informacijami, ki so jih dobili na recepciji razstavne hiše SEM.



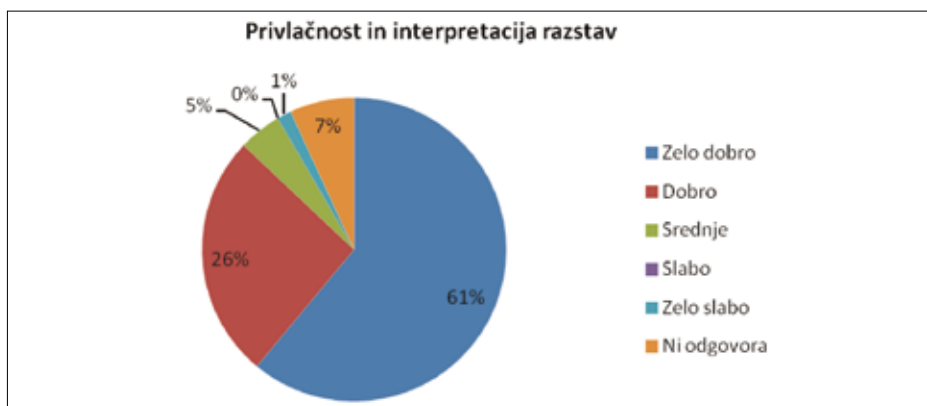
Polovica (51 %) jih je menila, da je smer ogleda razstav **zelo dobro** označena, 7 % pa, da je (**zelo**) **sabo** označena.



Da so besedila **zelo dobro** razumljiva in vidna, je menilo 37 % obiskovalcev, enak odstotek pa znaša vsota tistih, ki so menili, da so **srednje** (15 %), **slabo** (14 %) ali **zelo slabo** (8 %) vidna in razumljiva.

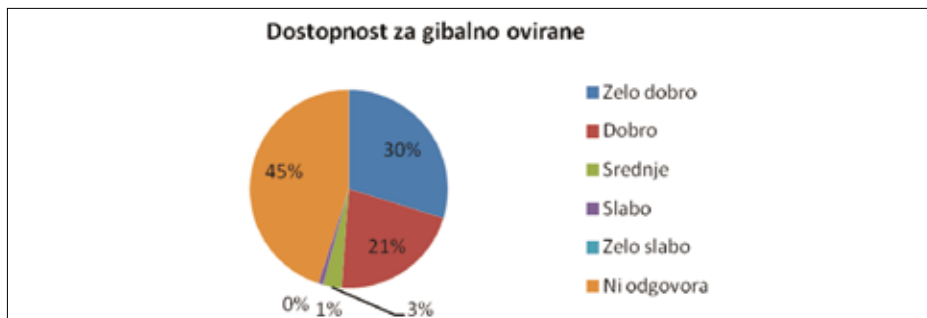


Privlačnost in interpretacija razstav v SEM sta bili ocenjeni kot **zelo dobri** (61 %) ali **dobri** (26 %).



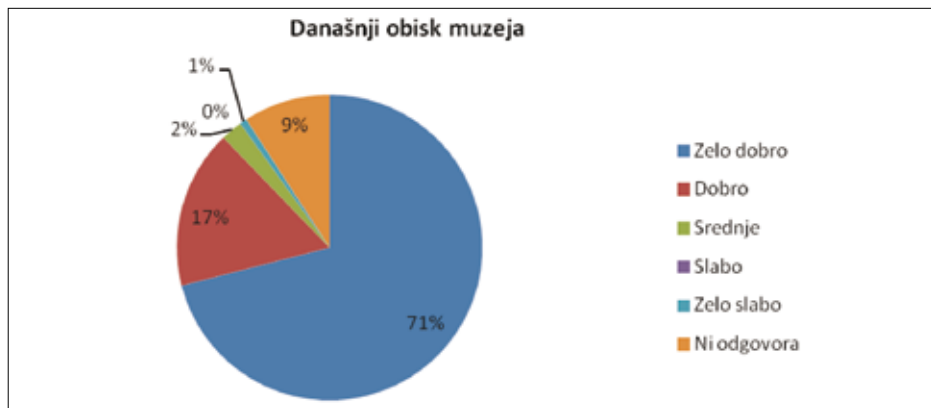
Na vprašanje o tem, kako so zadovoljni z vsebinami za otroke, **28 %** obiskovalcev **ni odgovorilo**, saj so v muzej prišli brez otrok in na pedagoške vsebine niso bili pozorni. Od tistih, ki pa so pedagoški program ocenjevali, jih je skupaj **88 %** menilo, da je ali **zelo dober** (50%), **dober** (33%) ali **srednje dober** (14%).

45 % obiskovalcev ni bilo pozornih, ali je poskrbljeno za *dostopnost za gibalno ovirane*, zato na to vprašanje **niso odgovarjali**. Skupaj **51 %** pa jih je menilo, da je za to v muzeju ali **zelo dobro** (30%) ali **dobro** (21%) poskrbljeno.



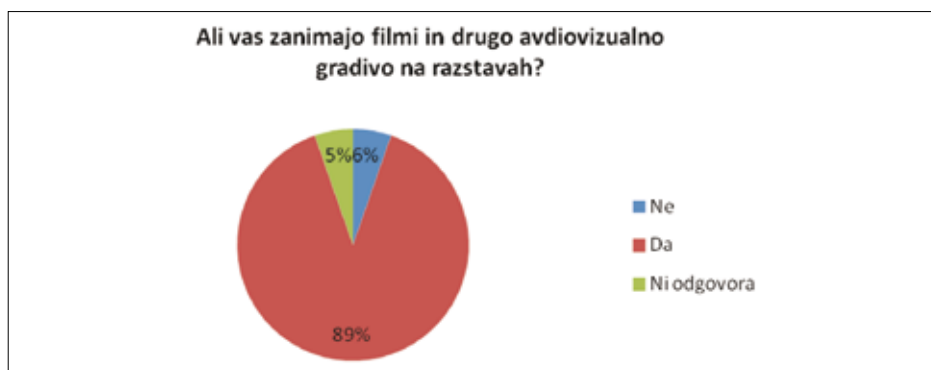
Ob koncu vprašalnika smo obiskovalce prosili, naj ocenijo še svoj *današnji obisk muzeja*. 71 % ga je ocenilo z **zelo dobro** in 17 % z **dobro**. Kot **slabega** ali **zelo slabega** svojega obiska ni ocenil noben od obiskovalcev.

350



Vprašanje *Kaj vam je bilo najbolj všeč ob današnjem obisku?* je bilo odprtega tipa. Nanj so obiskovalci odgovarjali po svojih občutkih po ogledu muzeja in razstav. Odgovorilo je 109 anketiranih obiskovalcev. 37 % obiskovalcev je bilo tistih, ki so jim bile najbolj všeč **razstave, postavitve razstav in določeni predmeti, muzej na splošno** pa jih je pohvalilo 63 %. Najbolj všeč jim je bilo, “... da je danes prost vstop ..., prijaznost, odprtost osebja glede vprašanj, možnost prostega ogleda filma ..., možnost seznanitve z različnimi vsebinami ..., dostopnost razstavljenih izdelkov ...”.

Filmi in avdiovizualno gradivo na razstavah so zanimali 89 % obiskovalcev. Pri podvprašanju *Zakaj?* so si bili odgovori večinoma podobni: “... *filmi bolje prikažejo tematiko, način življenja ljudi ..., ponujajo dodatne informacije ...*”.



Dodatne komentarje in predloge (o muzeju, razstavah, željah, predlogih ...), ki jih je vsak obiskovalec imel možnost pripisati ob zaključku ankete, je podalo 52 obiskovalcev.



Zaradi boljše preglednosti smo odgovore strnili v tri skupine: kritike, pohvale in čestitke ter želje in predlogi.

Kritiko je SEM dobil od **54 %** obiskovalcev, saj se jim zdi, da *“... so napisali v razstavah premajhni, neberljivi, slaba osvetlitev prostora, slaba prezračevnost, slaba ureditev za invalide ..., jasneje označite začetke/smeri ogleda, poskrbite za več angleških tekstov ...”*.

Pohvale in čestitke je pripisalo **37 %** obiskovalcev: *“... trudite se še v bodoče za tako kvalitetne razstave ..., SEM je zelo prijeten kraj ..., strokovna in široka razgledanost vodičke ..., izjemna prijaznost osebja ..., želim vam še veliko uspehov pri novih razstavah ...”*.

Želje in predloge pa je podalo **9 %** obiskovalcev: *“... želim si več oglaševanja razstav..., več efektov ..., čim več takih razstav...”*.

Slovenski vprašalnik je zajemal tudi posebni del z vprašanji o razstavi **Orinoco, Indijanci amazonskega deževnega gozda**, saj je bila v SEM prvič na ogled neevropska razstava v takem obsegu. Ob razstavi pa je muzej pripravil širok spremljevalni program, redna javna vodstva in izvedel obsežno oglaševanje. Ustni odzivi obiskovalcev na razstavo in povratne informacije, ki jih je muzej pridobil pred izvajanjem evalvacije, so nas še bolj spodbudili k pripravi vprašalnika za to veliko razstavo iz Venezuele, da bi še s konkretnimi rezultati dobili potrditev za svoje delo.

Vprašanje **Kaj se vam je najbolj vtisnilo v spomin na razstavi Orinoco?** je bilo odprtega tipa. Nanj so odgovorili 104 obiskovalci, odgovore pa smo strnili v štiri najbolj pogoste tipe:

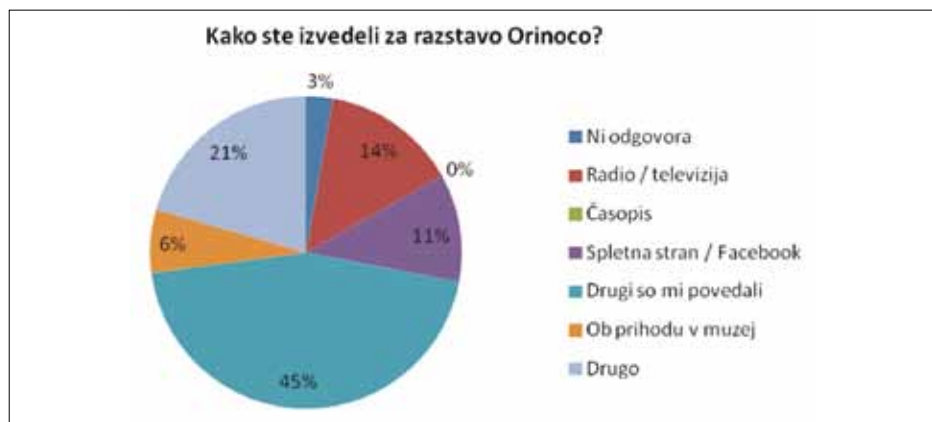
- **Vsebina razstave in način življenja orinoških Indijancev:** *“... življenje, ki počasi izginja ..., njihova povezanost z naravo ..., odkriti tako oddaljen svet ...”*

- **Fotografije, barve, zvoki, film in arhitektura razstave:** "... slike in postavitve v prostoru ..., fotografije čez celo steno, močne barve in nenavadno okolje ..., čudovito postavljena razstava ..., čudovita zvočna kulisa ..., filmi ..."
- **Različni predmeti:** "... glasbila, video ..., viseče mreže ..., puščice za lok ..., okrasje Indijancev ..., originalnost nakita iz naravnih materialov ..."
- **Celostno doživetje razstave in ambient:** "... čudovita razstava ..., estetska postavitve ..., izjemen organizacijski pristop ..., vse je zelo zanimivo, posebno in presenetljivo ..., hvala organizatorjem za tako avtentično doživetje ..."

352

Muzej je razstavo *Orinoco* in dogodke ob njej promoviral po različnih oglaševalskih kanalih, zato si je želel pridobiti informacijo, *kako so obiskovalci izvedeli za razstavo*. Vprašanje zaprtega tipa je ponujalo odgovore: 1 - radio/televizija, 2 - časopis, 3 - spletna stran/Facebook, 4 - drugi so mi povedali, 5 - ob prihodu v muzej, 6 - drugo (tu so lahko pripisali, kje oz. na kakšen način so izvedeli).

Največ obiskovalcev (45 %) je za razstavo izvedelo **od prijateljev, znancev, sorodnikov**, 14 % je zanj slišalo **po radiu ali televiziji**, 11 % je bilo informiranih preko **spletne strani ali Facebooka**, 21 % pa je na vprašanje odgovorilo z '**drugo**' (torej iz drugih virov).



Odgovor '*drugo*' smo razdelili na štiri najbolj pogoste odgovore: 1 - promo kartica, 2 - jumbo plakati, 3 - bus oglas in 4 - drugo. Izkazalo se je, da se 50 % obiskovalcev, ki so odgovorili, da so za razstavo izvedeli *drugje/drugače, ni izjasnilo s točnim odgovorom*. Preostali so za razstavo izvedeli z **jumbo plakatov (38 %)**, 8 % iz **promo katic** in 4 % iz **avtobusnega oglasa** (oglas na zadku avtobusa LPP).

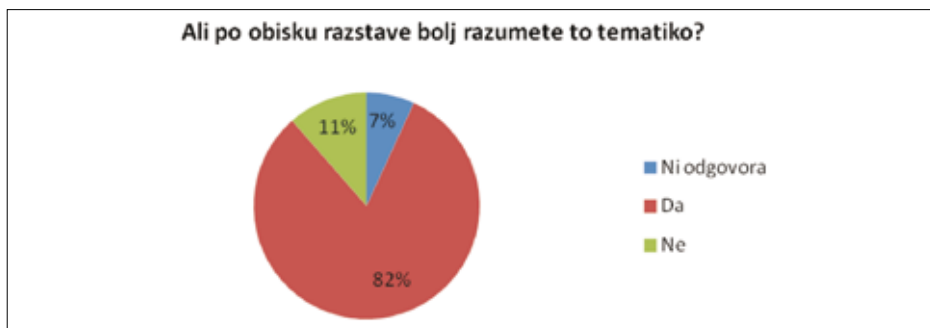


94 % obiskovalcev je na vprašanje ***Bi ogled razstave Orinoco priporočili prijateljem in znancem?*** odgovorilo z **da**.



Na vprašanje ***Ali ob obisku razstave Orinoco bolj razumete to tematiko?*** je **82 %** obiskovalcev odgovorilo pritrdilno. S podvprašanjem ***Kaj?*** smo skušali izvedeti, kaj je tisto, kar bolj razumejo. Odgovori so bili različni, največ obiskovalcev pa je navedlo, da sedaj bolj razumejo način življenja prebivalcev ob reki Orinoco, njihovo kulturo in povezanost z naravo.⁶

⁶ Nekaj misli obiskovalcev o tem, kaj sedaj bolj razumejo: "... življenje in delo, kulturo teh Indijancev ..., srečna sem, da so na svetu še ljudstva, ki še živijo z naravo ..., ljudstva ob Orinocu ..., način preživetja v deževnem gozdu ..., odnos do naravnega okolja ..."



354

Vprašanje zaprtega tipa **Ste uživali ob ogledu razstave Orinoco?** smo vključili v vprašalnik, saj smo želeli pridobiti informacije, kako se obiskovalci počutijo ob ogledu razstave in kakšni so njihovi čustveni odzivi. Rezultati so pokazali, da jih je **95 % uživalo** ob ogledu. Dodali smo še podvprašanje odprtega tipa, kjer so obiskovalci navedli, v čem so najbolj uživali. Najpogostejši odgovori so bili, da v **predstavitvi tematike, sami postavitvi in prezentaciji, zaradi predmetov, ki so na ogled, fotografij, glasbe, zvokov in novih informacij, ki so jih izvedeli**: “... ves čas me je spremljala glasba, ki ustvarja vzdušje pragozda..., človek se kar nekako spoji s slikami in uživa..., barvitost, originalnost, ... zelo dobra razporeditev, čudoviti predmeti..., zaradi druženja z drugimi obiskovalci..., ker je to zame nekaj novega...privlačna postavitev v vseh pogledih...”



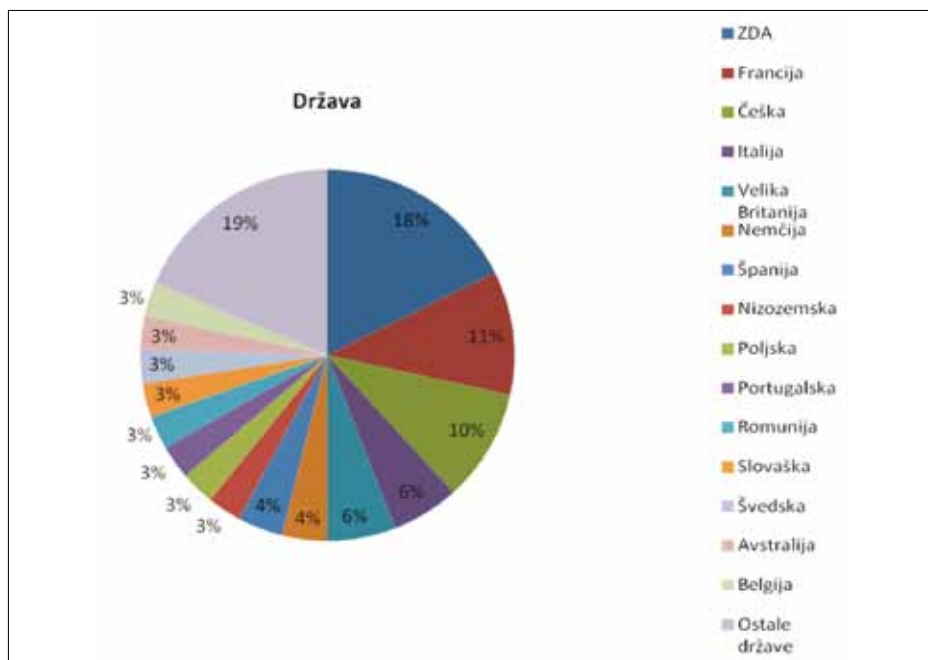
Angleški vprašalnik – Evalvacija obiska in razstav SEM

Na angleški vprašalnik sta odgovarjala 102 obiskovalca iz tujine: 10 obiskovalcev starih 14–20 let, 46 starih 21–30 let, 17 starih 31–45 let, 10 starih 46–60 let in 45 starih nad 61 let.

Med vprašanimi je bilo 59 % žensk in 39 % moških. Njihova povprečna starost je bila 27,5 leta. Povprečna starost posameznih obiskovalcev iz tujine je bila za 8,4 leta nižja od posameznih slovenskih obiskovalcev.

V drugi polovici leta 2011 je bilo največ obiskovalcev iz tujine, ki so obiskali SEM, starih od 21 do 30 let (36 %) in starejših od 60 let (35 %). Najmanj je bilo posameznih obiskovalcev iz tujine, starih med 46 in 60 let (le 8 %).

V času evalvacije (junij 2011–januar 2012) je SEM obiskalo 2507 posameznih obiskovalcev iz različnih držav. Po statistiki angleškega dela vprašalnika jih je bilo največ iz **ZDA (18 %)**, **Francije (11 %)** in **Češke (10 %)**, nekaj manj pa iz **Italije (6 %)** in **Velike Britanije (6 %)**.



Splošna vprašanja o obisku Slovenskega etnografskega muzeja

Na vprašanje *Katera razstava vam je bila ob današnjem obisku SEM najbolj všeč?* je 47 % obiskovalcev odgovorilo, da *Orinoco*, 33 % stalna razstava *Med naravo in kulturo*, 19 % pa *Jaz, mi in drugi: podobe mojega sveta*.



Dodatni komentarji tujih obiskovalcev o razstavah SEM:

Razstava **Med naravo in kulturo** je dobila le pozitivne kritike. Všeč jim je bila, ker so lahko spoznali del slovenske kulture, se seznanili s predmeti in tradicijami, zanimiva se jim je zdela postavitve razstave in predstavitve tem.

Negativne pripombe v zvezi z razstavo **Jaz, mi in drugi: podobe mojega sveta** so bile predvsem zaradi pomanjkanja angleških napisov (kljub avdiovodnikom), sicer pa sta jim všeč koncept in postavitve razstave.

Razstava **Orinoco** je bila tujim obiskovalcem všeč zaradi postavitve, ambienta, fotografij in drugačnosti.

356

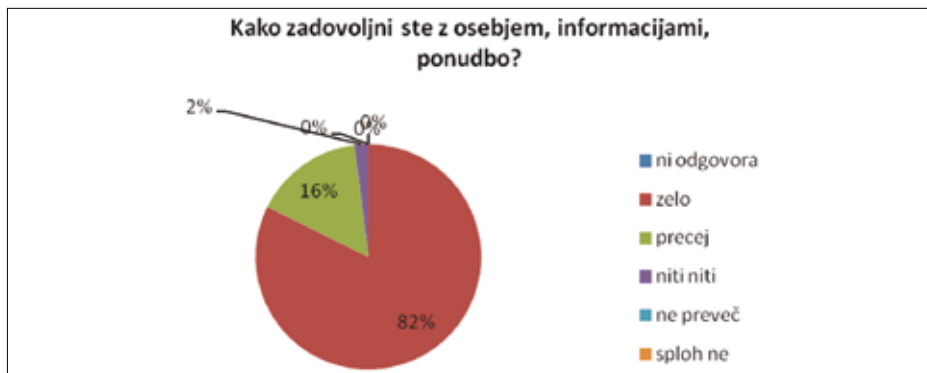
Sledila so vprašanja, na katera so tuji obiskovalci odgovarjali o stopnji **zadovoljstva** (lestvica ocenjevanja je bila: zelo zadovoljen, zadovoljen, srednje (ne)zadovoljen, nezadovoljen, zelo nezadovoljen) z naslednjimi dejavniki:

- označenost do stavbe, usmerjevalne table po muzeju, razumljivost smeri ogleda razstav,
- prijaznost osebja, informacije na recepciji, celostna ponudba.

S **smerjo ogleda in označenostjo dostopa do stavbe** je bilo 46 % tujih obiskovalcev zelo zadovoljnih, 41 % zadovoljnih, 9 % pa srednje zadovoljnih.



82 % tujih obiskovalcev je bilo **zelo zadovoljnih** z **osebjem v SEM** in z **drugimi dejavniki** (kot so splošne informacije, sprejem, ponudba ...), 16 % pa zadovoljnih.

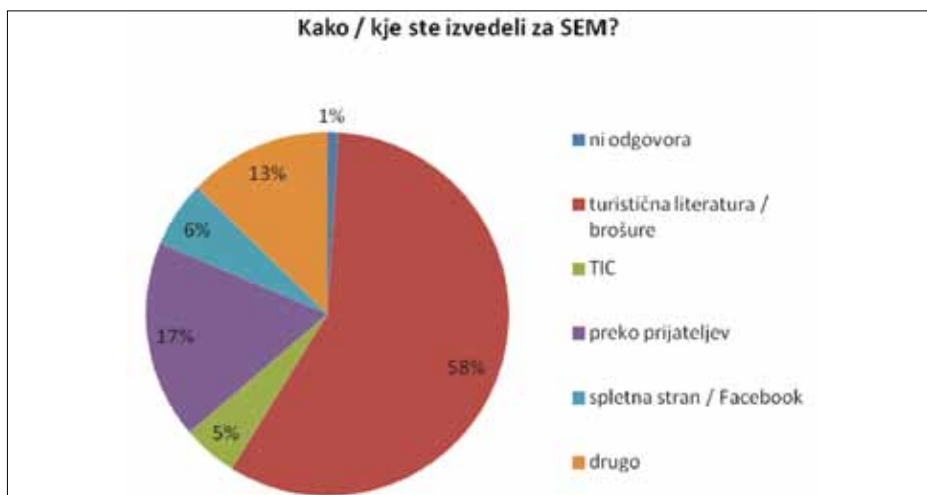


357

Tuji obiskovalci bi v kar **94 % zelo verjeno oz. verjetno priporočili SEM** svojim znancem in prijateljem. **5 % jih muzeja ne bi priporočilo.**



Največ tujih obiskovalcev (**58 %**) je poiskalo informacije o **SEM v turistični literaturi in brošurah** (Lonley Planet, Rick Steve's travel book, študentska popotniška literatura), **17 %** jih je obiskalo SEM zaradi **priporočil prijateljev**. Na **spletu** informacije piošče **6 %** tujih obiskovalcev.



Tuje obiskovalce smo spraševali tudi po tem, **kaj jim je bilo v muzeju najbolj všeč** (vprašanje odprtega tipa). Odgovore smo strnili v tri sklope, ki so bili najbolj pogosti.

Muzej kot celoto je pohvalilo 68 % obiskovalcev. Ti menijo, da je SEM *“zelo moderen, barvit muzej, zapolnjen z ljubeznijo do stroke ..., lep muzej, lepa stavba z lepimi razstavami in prirčnim osebjem ...”*

Razstave, predmete in določene teme na razstavah je izpostavilo **89 %** obiskovalcev, ki menijo, da so *“vsi predmeti na razstavah izbrani premišljeno, vsebina in teksti jih odlično dopolnjujejo ...”*. Všeč so jim bile razstave: *“Razstava Orinoco je bila odlična ... Všeč mi je stalna razstava ... in igre na razstavi Med naravo in kulturo... Najbolj so me pritegnila vprašanja na razstavi Jaz, mi in drugi...”*

358

Program in informacije je dodatno pozitivno ocenilo 48 % obiskovalcev: *“Uživala sem v klepetu z vodnico, ki mi je bila v izjemno pomoč ... odlični materiali, ki spremljajo razstave ... ste eden redkih muzejev, ki ga ni strah izpostavljati tako etnološke kot antropološke teme in ste hkrati dostopni vsem generacijam...”*

Tuje obiskovalce smo prosili tudi za **dodatne komentarje, kritike**. Komentar je podalo 52 obiskovalcev:

- 30 % jih meni, da angleških podnapisov ni dovolj.
- Študentke vodnice ocenjujejo kot prijazne in polne informacij.
- Avdiovodniki so dober pripomoček, a so prepočasni, menijo 4 % obiskovalcev iz tujine.
- Druge kritike, pohvale in čestitke: *“Hvala za odlično delo in da ostajate prijazen in vabljev muzej ... Danes sem drugič tukaj, zelo sem užival pri prvem obisku, tokrat pa potujem s celo družino in sem v muzej pripeljal svoje otroke ... odlično znanje angleščine vodnice ... nekatere vitrine imajo pomešane afriške predmete z drugimi nezanimivimi, a sem kljub vsemu užival ... hvala za čudovit muzej ...”*

Ključne ugotovitve evalvacije

Evalvacija dokazuje, da je tovrstna raziskava več kot samo vrednotenje, njeno koristnost pa potrjujejo pridobljeni rezultati, s katerimi si lahko odgovorimo na to, ali muzej dosega svoja pričakovanja in v kolikšni meri. Naj povzamem ugotovitve v dveh točkah:

1. Rezultati slovenskega vprašalnika

Splošno o muzeju in razstavah SEM

- Slovenski etnografski muzej obišče več žensk kot moških odraslih obiskovalcev.
- Več kot polovica vprašanih obiskovalcev prihaja iz Ljubljane.

- Prvič je SEM v tem obdobju obiskalo 48 % obiskovalcev. Rednih obiskovalcev (ki muzej obiščejo vsaj 1x na leto) je 34 %.
- Glavni razlog za obisk SEM so razstave (43 %), splošno zanimanje (16 %) in dogodki, prireditve (10 %).
- Obiskovalci so zelo zadovoljni oz. zadovoljni z označenostjo dostopa do stavbe (72 %), s prijaznostjo osebja (93 %), z informacijami, ki jih dobijo na recepciji (88 %), z označenostjo smeri oglada pa le v 51 %. 87 % jih meni, da je interpretacija razstav zelo dobra oz. dobra.
- Vidnost in razumljivost besedil je 37 % obiskovalcev, ki so izpolnjevali vprašalnik, ocenilo s srednje, slabo ali zelo slabo, prav tako 37 % pa z dobro ali zelo dobro.
- Vsebine za otroke je ocenilo le 72 % obiskovalcev (28 % jih na to ni bilo pozornih, ker v muzej niso pripeljali otrok). Od teh, ki so pedagoški program ocenjevali, jih ga je 88 % ocenilo z zelo dobro oz. dobro.
- Dostopnost za gibalno ovirane je ocenjevala le polovica, ki v 51 % meni, da je za te osebe dostopnost zelo dobra oz. dobra.
- 71 % obiskovalcev je svoj 'današnji obisk muzeja' ocenilo kot zelo dober.
- Obiskovalcem so bile najbolj všeč razstave in določeni predmeti (37 %), muzej na splošno pa jih je pohvalilo 63 %.
- Večino obiskovalcev (89 %) zanima tudi avdiovizualno gradivo na razstavah.

0 razstavi *Orinoco*

- 86 % obiskovalcev, ki so SEM obiskali zaradi razstav, je prišlo z namenom, da si ogledajo razstavo *Orinoco*.
- Najbolj sta se jim vtisnila v spomin kultura in način življenja orinoških Indijancev, fotografije, zvoki in predmeti na razstavi, všeč so jim bile postavitev in barve, ambient in celotna razstava kot doživetje.
- Največ obiskovalcev je za razstavo izvedelo po "ustnem izročilu" od prijateljev, znancev (45 %), 14 % iz radia ali s televizije, 11 % preko spleta, 21 % z jumbo plakatov, preko promo kartice, oglasa na avtobusu LPP ali drugje.
- 94 % obiskovalcev bi ogled razstave priporočilo prijateljem ali znancem.
- 82 % obiskovalcev po ogledu razstave bolje razume to tematiko.
- 95 % obiskovalcev je uživalo ob ogledu razstave.

2. Rezultati angleškega vprašalnika

- SEM je obiskalo več žensk kot moških obiskovalcev iz tujine, njihova povprečna starost je 27,5 leta.

- Največ tujih obiskovalcev je bilo iz ZDA (18 %), Francije (11 %), Češke (10 %), Italije (6 %) in Velike Britanije (6 %).
- 47 % obiskovalcem iz tujine je bila najbolj všeč razstava *Orinoco*, 33 % stalna razstava *Med naravo in kulturo*, 19 % pa je bilo najbolj navdušenih nad stalno razstavo *Jaz, mi in drugi : podobe mojega sveta*.
- 87 % obiskovalcev je bilo zelo zadovoljnih (46 %) oz. zadovoljnih (41%) z označenostjo dostopa do stavbe in smerjo ogleda razstav.
- 82 % obiskovalcev je bilo zelo zadovoljnih z osebjem, splošnimi informacijami, sprejemom, ponudbo in drugimi dejavniki v muzeju.
- SEM bi svojim sorodnikom in prijateljem priporočilo 94 % obiskovalcev.
- 58 % jih je informacije o SEM poiskalo v turistični literaturi, 17 % jih je muzej obiskalo po priporočilu prijateljev, 6 % pa jih je informacije poiskalo na spletu.
- Med kritikami najbolj izstopajo mnenja, da angleških podnapisov na razstavah ni dovolj (30 %) ter da so avdiovodniki dober pripomoček, le da so prepočasni (4 %).
- 68 % obiskovalcev je pohvalilo muzej kot celoto, 89 % so bile všeč razstave, predmeti in teme razstav, program in informacije pa je pozitivno ocenilo 48 % obiskovalcev.

Evalvacijo obiska in razstav Slovenskega etnografskega muzeja ocenjujemo kot izjemno pozitiven projekt, pri katerem je muzej prepoznal, kdo so njegovi obiskovalci, kaj od muzeja pričakujejo, kakšni so njihovi odzivi na razstave in dogodke v muzeju in kakšna so njihova pričakovanja in ocene. Dejavniki muzeja, ki so bili ocenjeni nekoliko slabše, so (bili in so še zmeraj) popotnica in opomnik muzeju pri odpravljanju pomanjkljivosti in izboljševanju kakovosti svoje ponudbe in storitev (nekatero pomanjkljivosti, kot je npr. označenost smeri ogleda razstav, je muzej že odpravil). Vrednote muzeja, ki so jih obiskovalci v visokih odstotkih prepoznali v kot 'odlične' ali 'zelo dobre', pa so motivacija za nadaljnje odgovorno delo v skladu s poslanstvom muzeja, pri katerem sledimo potrebam in pričakovanjem obiskovalcev, in hkrati dokaz, da smo s svojim delom lahko zadovoljni. Ne nazadnje pa je ta evalvacija gradivo, ki ni namenjeno le Službi za komuniciranje SEM, ki je evalvacijo pripravila, temveč tudi vsem nam, da bomo pri načrtovanju novih razstav in programov še izboljšali našo ponudbo.