

A 2020-as Múzeumok Őszi Fesztiválja látogatói kérdőíveinek kiértékelése

Készítette: Rudolf Eszter

1. Bevezetés

A Múzeumok Őszi Fesztiválja 2020. szeptember 28-a és november 11-e között – közel hét héten keresztül – immár 15. alkalommal várta az ország valamennyi régiójában (51 településen 82 múzeum 448 féle programmal) az érdeklődőket. Budapesten 133, míg vidéken 316 féle program közül válogathattak a látogatók és a szakemberek. Egy-egy rendezvényt több időpontban és több napon is megtartottak, így a Múzeumok Őszi Fesztiválja ideje alatt összesen több mint 900 eseményből választhattak az érdeklődők.

2020-ban a koronavírus-járvány új kihívás elé állította a szervező Múzeumi Oktatási és Módszertani Központ munkatársait. Reflektálva az így kialakult helyzetre, a rendezvénysorozattal arra kívántunk rávilágítani, hogy ha időnként kényszerűségből el is távolodnak a múzeumok a látogatóiktól, azok kínálatukkal újra és újra – akár különleges módokon és eszközökkel is – ismét közel kerülhetnek hozzájuk. Ehhez a koncepcióhoz illeszkedve választottuk ki az év jelmondatát: Távolság is közelség...

Az aktuális koncepcióhoz igazodva a Múzeumok Őszi Fesztiválját koordináló MOKK egy új és egy megújult elemet kínált a szervező muzeális intézmények figyelmébe. Újdonság volt a **Valódi és virtuális múzeumi találkozások**, illetve a **16+-os** tematika címe **Bátraké a szerencse!** lett. Változás volt még, hogy az iskola- és az óvodapedagógusokat megszólító két tematika ezúttal az „**A lámpás én vagyok - tanárok és óvodapedagógusok napja**” címmel, összevonva kínált lehetőséget a programszervezésre. Az előző évek bevált tematikáit megtartottuk, így az „**Utazó múzeum**”, a „**Pincétől a padlásig**”, a „**Sétálj, gyalogolj, bringázz velünk!**”, a „**Múzeumi szünetelő**”, a „**Múzeumi őszbúcsúztató**”, valamint a „**Szakmai múzeumi programok**” továbbra is adottak voltak. A múzeumok a 9 tematika mentén egyéni, ötletes, változatos programokkal csábították intézményeikbe a látogatókat.

A Múzeumok Őszi Fesztiválját koordináló Szabadtéri Néprajzi Múzeum Múzeumi Oktatási és Módszertani Központ (továbbiakban MOKK) minden évben kérdőívet állít össze a rendezvénysorozathoz csatlakozó muzeális intézmények számára, hogy mérni tudják a látogatói elégedettséget. Ez, a személyre vonatkozó adatokon kívül kitér többek között arra is, hogy milyen összetételben vesznek részt a rendezvényeken az érdeklődők, illetve honnan informálódnak a programokkal kapcsolatban. A múzeumoknak minden rendezvényük 10 résztvevőjével kell kitöltetniük a látogatói kérdőíveket, amelyek ugyan nem szignifikánsan mutatják az adatokat, de a sokaság egészére nézve értékes következtetéseket tudunk levonni belőlük. Az intézmények feladata, hogy kitöltessék, majd online formában eljuttassák a kérdőíveket a MOKK munkatársainak. 2020-ban az online programokon résztvevők adatainak vizsgálata is középpontba került. A MOKK kérte a csatlakozó intézményeket, hogy online felületükön tegyék elérhetővé kérdőívünket, és kérjék meg közönségüket annak kitöltésére. A Múzeumok Őszi Fesztiválja programjai a valós helyszíneken és az online térben összesen 103.486 látogatót vonzottak. A valós helyszínen megvalósult programok látogatói közül 658-an, a virtuális események résztvevői közül pedig 172-en töltötték ki a kérdőíveinket.

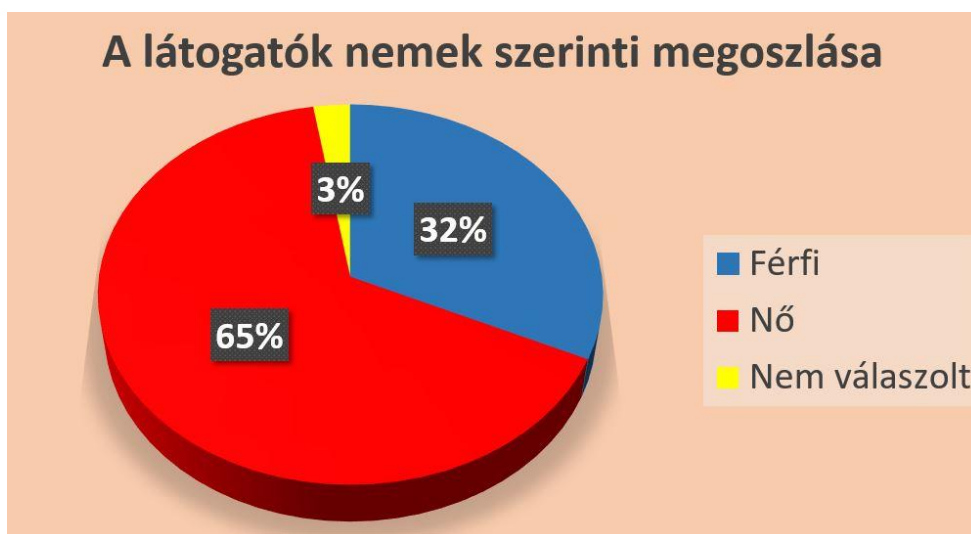
A felmérés célja, hogy mind a fesztivál helyi programjait szervező múzeumok, mind a Múzeumok Őszi Fesztiválját koordináló MOKK visszajelzést kapjon a rendezvény látogatóitól, a programok fogadtatásáról, minőségéről. A kérdőívek alapján kapott információk jelentősen

hozzájárulnak ahhoz, hogy megtudjuk a program sikerességének, esetleg sikertelenségének okait, illetve azt, hogy mi az, amin érdemes változtatni a jövőben.

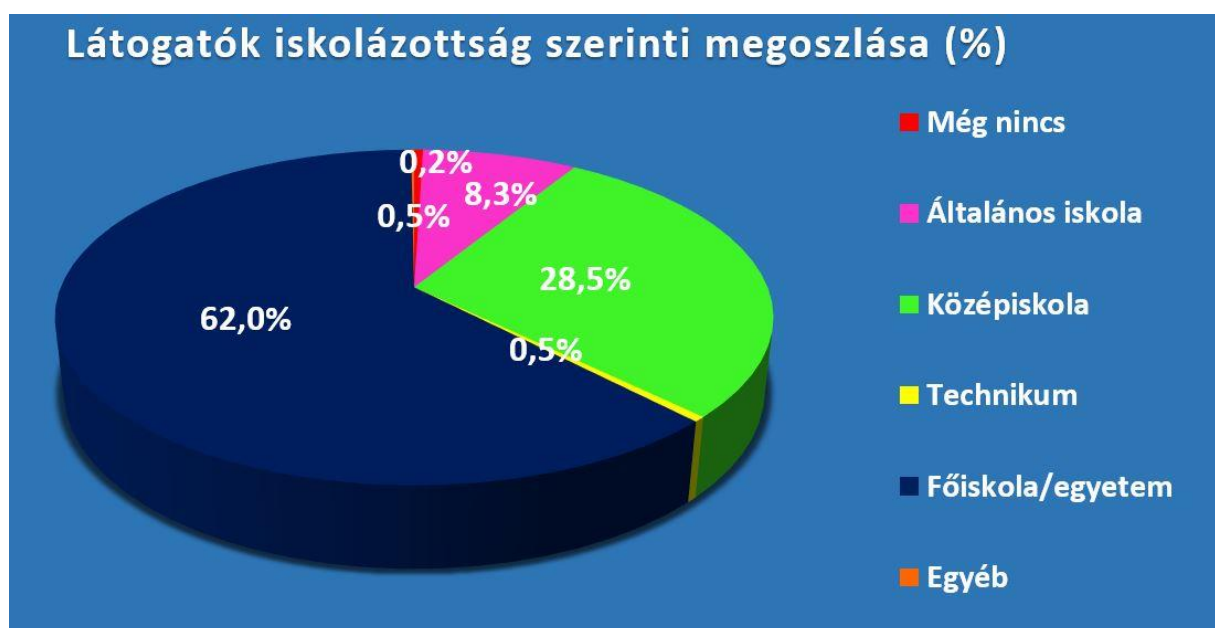
2. A valós helyszíneken megtartott programok látogatói kérdőíveinek elemzése

2.1 A megkérdezettek adatai

A válaszadók 65%-a nő, 32%-a pedig férfi volt. A látogatók nagy aránya, közel 62%-a rendelkezett valamilyen felsőfokú végzettséggel, őket követték az érettségizettek, akik szintén jelentős részét, 28,5%-át képezték a résztvevőknek. Az általános iskolát már elvégzett, de még nem érettségizettek 8,3%-a vett részt a rendezvényeken, a szakmunkások, illetve a még semmilyen végzettséggel nem rendelkezők aránya elenyésző.

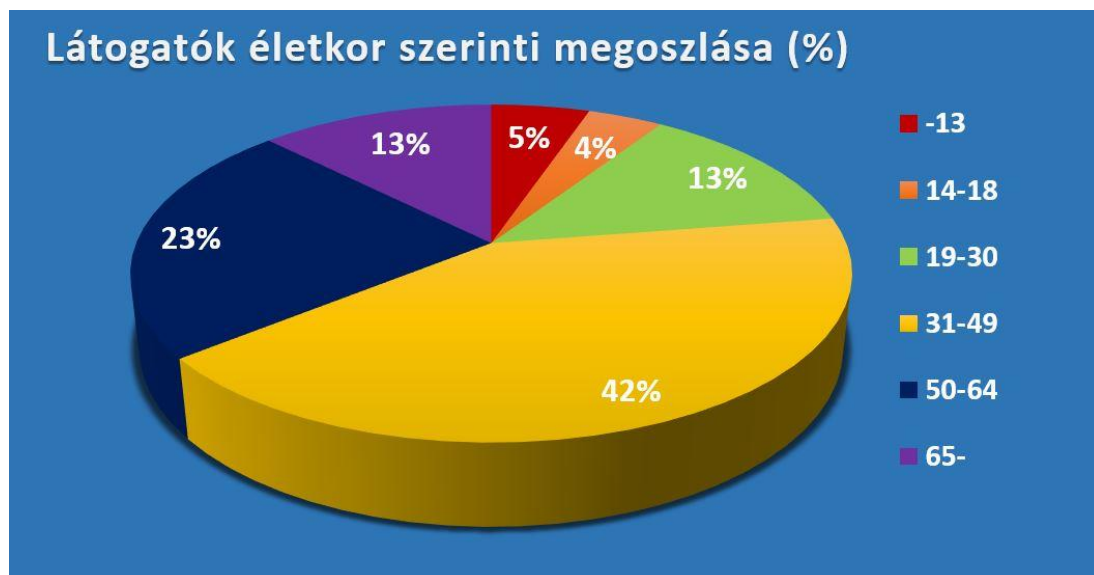


1. ábra



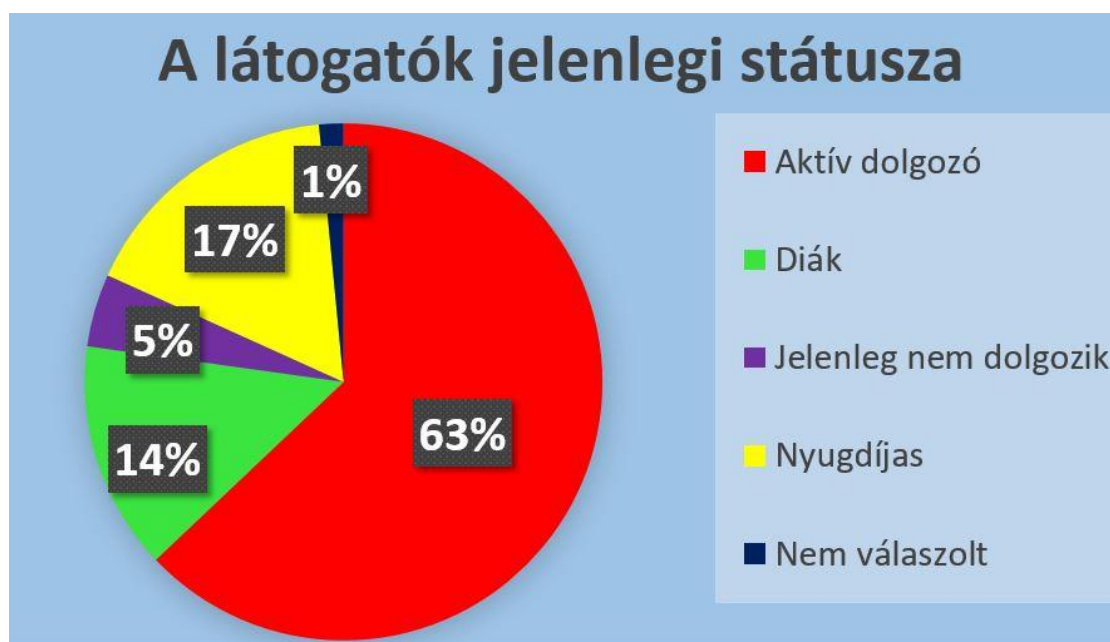
2. ábra

A kitöltött kérdőívek alapján a Múzeumok Őszi Fesztiválja látogatóinak közel fele, azaz 42%-a 31 és 49 év közötti felnőtt lakosság köréből került ki. Ettől jóval elmaradva, 23% a valamivel idősebb, 50 és 64 év közötti korosztály aktivitása. A 65 év feletti nyugdíjasok köréből csupán 13% látogatott el a fesztivál programjaira. A gyerekek és a fiatal felnőttek aránya is jóval az elvárható szint alatt volt. A 14 év alattiak, valamint a 14 és 18 év közöttiek köréből 4-5 %, a 19 és 30 év közöttiek közül pedig 13% vett részt rendezvényeken a minta alapján.



3. ábra

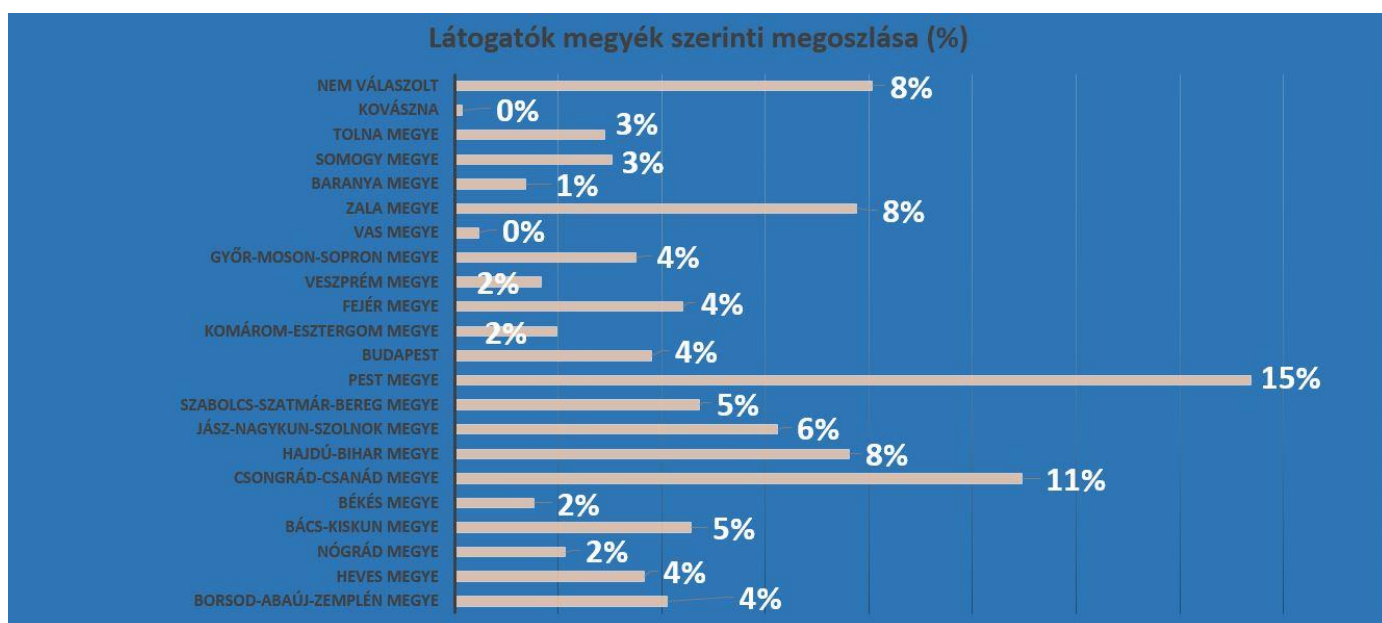
A válaszadók több mint fele, 63%-a aktív dolgozó, 14%-a diák, 17%-a pedig nyugdíjas.



4. ábra

A kérdőívet kitöltők legnagyobb arányban – 15%-ban – Pest megyéből érkeztek a múzeumokba. Ezt követik a Csongrád megyeiek 11%-kal, majd a Hajdú-Bihar megyeiek 8%-kal. A budapesti látogatók aránya a középmezőny alsó határát súrolja, mindössze 4%-os volt a fővárosiak aktivitása. A sereghajtó szerepét Vas megye töltötte be, onnan csupán 3 látogató töltötte ki a kérdőívet.

5. ábra



2.2. Múzeumlátogatási szokások

A felmérés első kérdései a múzeumlátogatási szokásokat vizsgálják. A 6. ábra alapján elmondható, hogy – bár sok vendég nem először látogatott el abba a múzeumba, ahol részt vett a programon – a válaszadók körülbelül 25%-a még sohasem járt az adott intézményben. Ez azt jelzi, hogy a széles programkínálatnak köszönhetően sikerült megszólítaniuk olyanokat is, akiket eddig még nem tudtak bevonni a látogatói körükbe.

6. ábra



Ehhez a témához kapcsolódó kérdés volt, hogy a fesztivál programjain résztvevők milyen gyakran látogatják a múzeumokat. A válaszadók 4%-a először járt múzeumban a program alkalmával, azonban a válaszadók nagy többsége évi egyszer-kétszer betér muzeális intézménybe. 24% havi rendszerességgel, 4% pedig havonta több alkalommal látogat el valamilyen múzeumba.



7. ábra

A felmérésben a Múzeumok Őszi Fesztiválja honlapjának használatára is kíváncsiak voltunk. 2020-ban a válaszadók 36%-a látogatott el a rendezvény számára létrehozott weboldalra (8. ábra). Sikerként könyvelhető el, hogy szinte minden harmadik válaszadó használta.



8. ábra

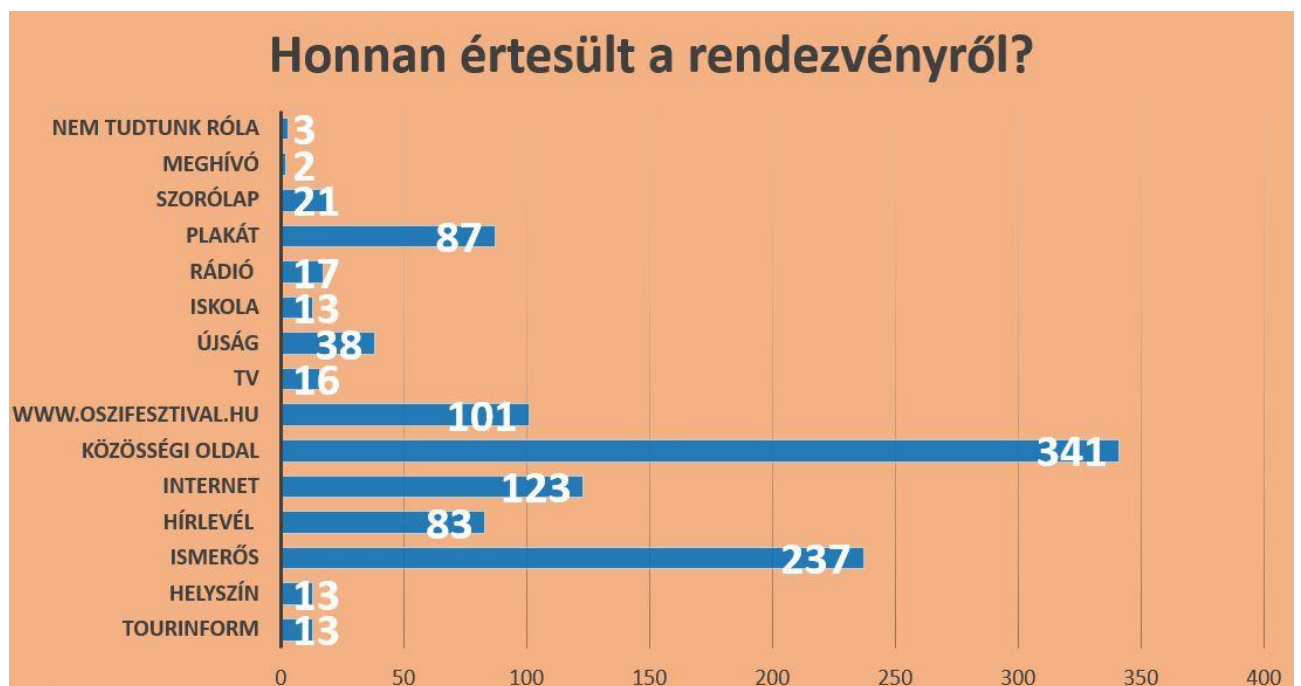
a fesztivál honlapját információszerezésre. Az oldalon kialakított keresőrendszer, a legfrissebb híreket tartalmazó menüpontok és a fesztiválon résztvevő múzeumok programjait bemutató részletes adatlapok, mind nagy segítséget nyújtottak a tájékozódásban.

2.3. Az értesülés forrása: Budapest és vidék összehasonlítása

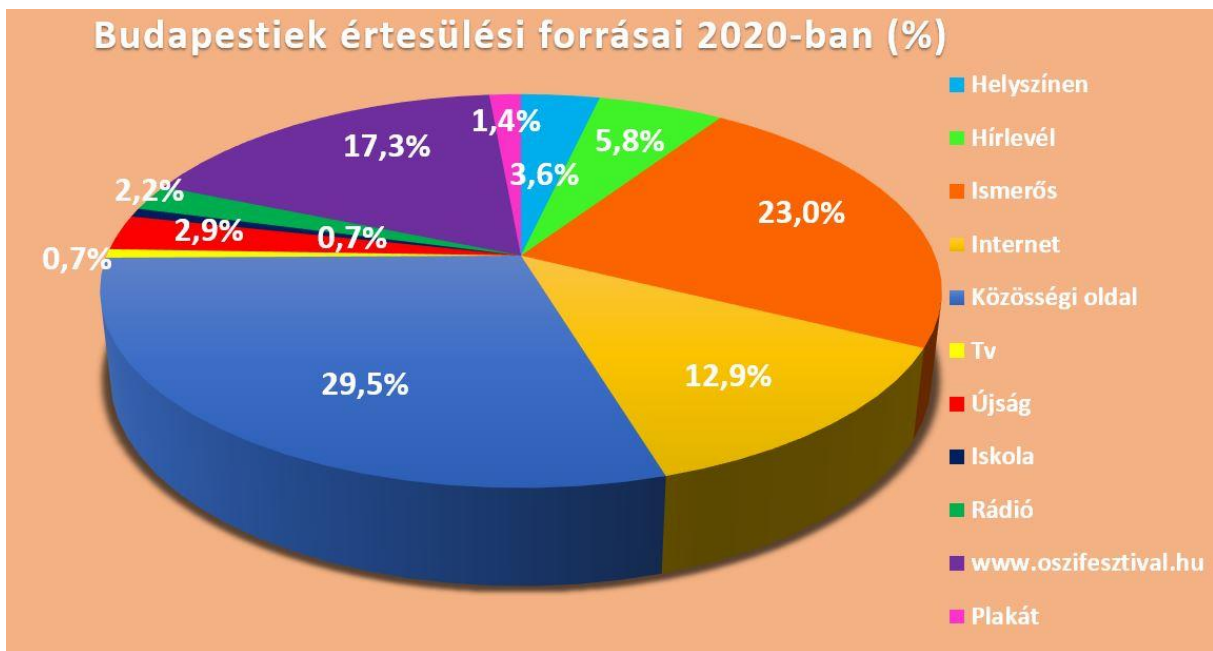
A valós térben megvalósult rendezvények esetében megállapítható, hogy a fővárosi és a vidéki lakosság értesülési forrásának arányai jelentősen közeledtek egymás felé az előző évekéhez képest. Mind a budapestiek, mind a vidékiek többsége a közösségi oldalakon keresztül szerzett tudomást a programokról, ugyanakkor kiemelkedő eredményt ért el mindkét esetben a fesztivál honlapja és az egyéb internetes felületek. A második leggyakoribb értesülési forrás a szájhagyomány, a látogatók jelentős része ugyanis ismerősein keresztül hallott a fesztivál programjairól. A hírlevél és a plakát a középmezőnyben végzett, míg a szórólapokból és a médiumokból elenyésző arányban értesültek a látogatók a rendezvényekről.

Ugyanakkor az adatok értelmezéséhez szükséges azt is megvizsgálni, hogy az egyes médiumok mekkora szerepet töltek be az őszi fesztivál kommunikálásában. A következő ábra a fesztivál kommunikációs mixét mutatja.

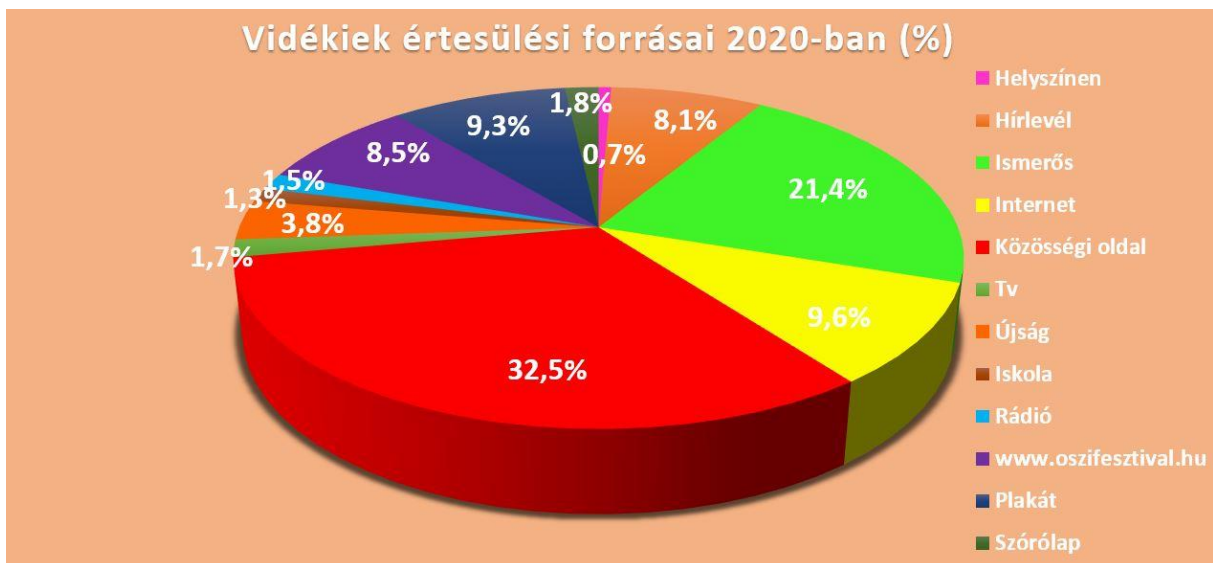
9. ábra



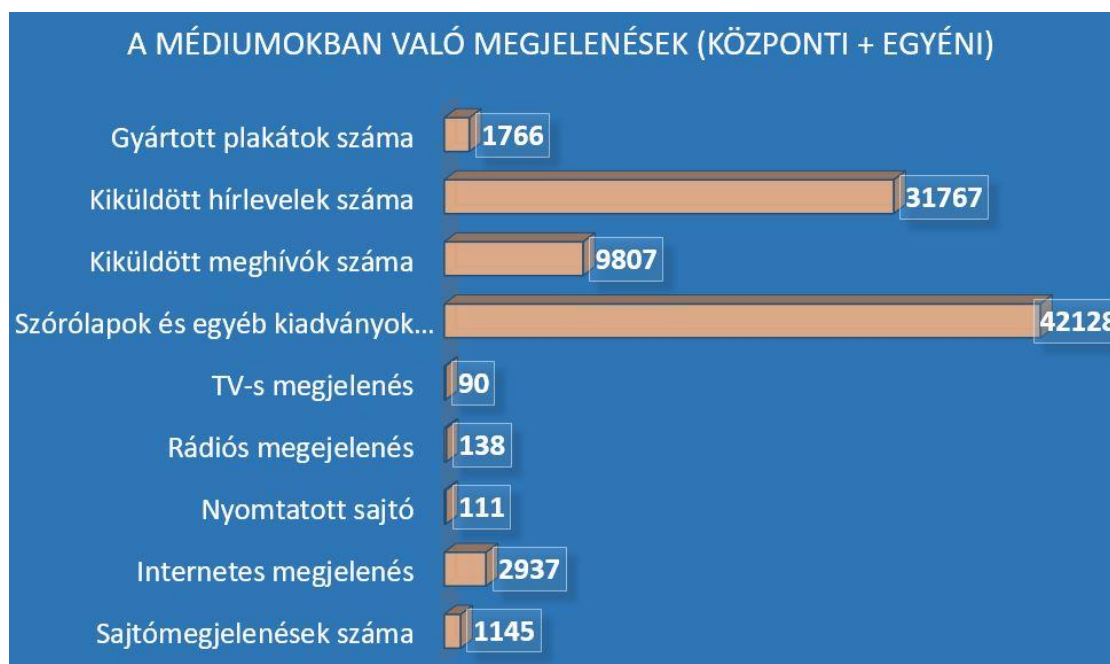
10. ábra



11. ábra



Az adatok értelmezéséhez érdemes azt is megvizsgálni, hogy az egyes médiahordozók mekkora szerepet tölthettek be az őszi fesztivál kommunikálásában. A következő ábra a fesztiválon résztvevő intézmények kommunikációs mixét mutatja.



A három diagramot együtt vizsgálva látható, hogy a hírlevelek és a szórólapok napjainkban alacsony hatékonyságúak. Ugyan mindkét hirdetőfelület alkalmazása magasan kiemelkedik a mezőnyből – hírlevélből 31767-t, szórólappól pedig 42128-at juttattak el az intézmények a lakosság felé – a fesztivál programjaival kapcsolatban, ennek ellenére a hírleveleket 6-7%, a szórólapot pedig 1-2%-uk jelölte meg hírforrásként. Habár korábban a hírlevelek eredményes hírforrásnak bizonyulnak – főleg a fővárosiak körében – mára hatékonyságukat veszítették. Ennek oka lehet, hogy egyes levelezőrendszerek külön mappába teszik a promóciós e-maileket, így a hírlevél már nem az elsődleges mappában jelenik meg. A kényszerű elektronikus levelek számának robbanásszerű növekedése azt eredményezte, hogy ha a címzett meg is nézi a hírleveleket tartalmazó mappát, azon csak átfut, és csak a számára fontos tartalmakat nyitja meg, olvassa el. Emiatt kiemelt jelentősége van a figyelemfelkeltő címnek és a kedvcsináló megfogalmazásnak.

A plakátok esetében szintén megfigyelhető a hatékonyságsökkenés, ugyan vidéken még valamennyire információforrásnak számít, és a látogatók 9,3% szerzett tudomást erről a hírhordozóról, addig Budapesten csupán 1,4 % tájékozódott róla.

2.4. A múzeumok Őszi Fesztiválján való részvételre vonatkozó kérdések

A válaszolók nagyrésze, 41% családdal együtt vett részt a rendezvényeken. Ettől közel 10%-kal maradtak el azok, akik ismerőssel vagy baráti társasággal érkeztek a programokra. Habár az előző évek átlagában nézve nincs jelentős különbség, de még így is meglepően magas azok aránya – 20% – akik egyedül látogatják a rendezvényeket. Az iskolai csoportok alulteljesítettek az előző évi 16%-hoz képest. A nagyon alacsonynak számító 9% a koronavírus-járvány hatásának tudható be, amelynek következtében elmaradtak a múzeumokból az iskolai csoportok. Azt vizsgálva, hogy milyen szervezésben érkeztek a programokra a látogatók gyökeresen mást mutat a válaszadások alapján. Erre a kérdésre 73% mondta azt, hogy egyéb szervezésben ment el a múzeumba, míg 17% iskolai és 8% egyéni szervezésben jutott el a programokra. Mindezek fényében elmondható, hogy a jövőben továbbra is ösztönözni kell az

intézményeket a családoknak és a diákoknak szóló rendezvények szervezésére a Múzeumok Őszi Fesztiválján.

14. ábra



15. ábra

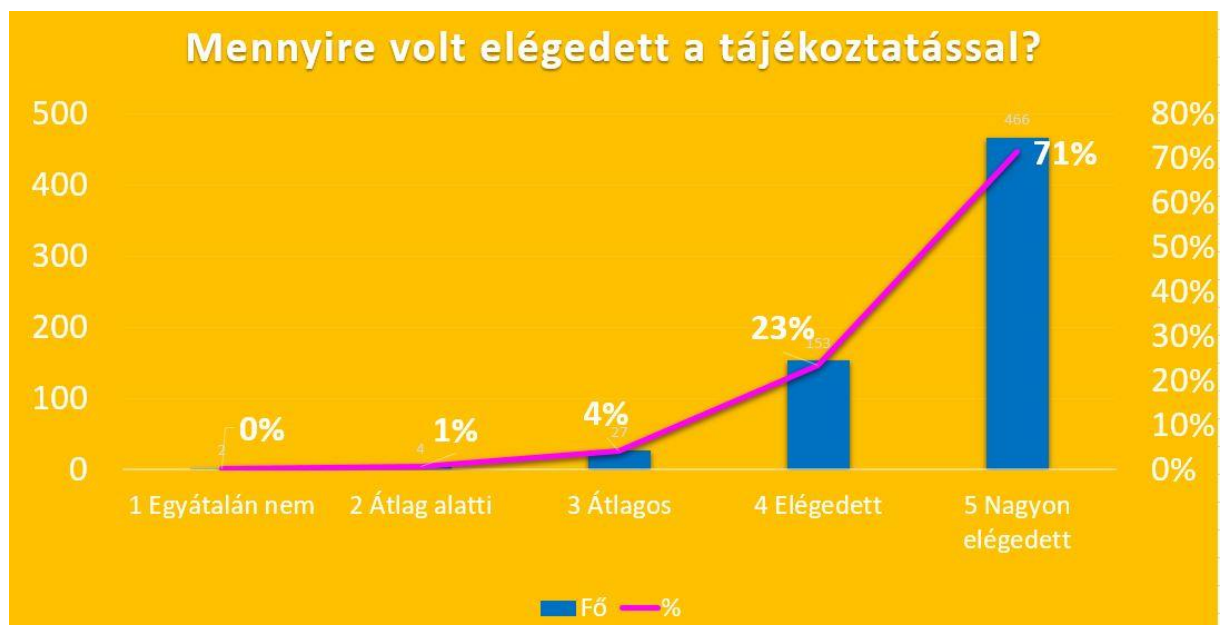


Arra a kérdésre, hogy „Mit hiányolt a rendezvényen?” számos hasonló válasz érkezett. A többség ugyan elégedett volt mindennel, akadt, aki a megfelelő infrastruktúrát – többek között a mosdót – illetve az étkezési lehetőséget emelte ki válaszában. Programötletként nagyon sok javaslatot kaptunk, sokan ahhoz hasonló rendezvényt szeretnének ismét, mint amilyenen részt vettek, azonban többen kiemelték a kültéri, a családi, a gyermek és az interaktív jellegű események körének bővítését. A látogatók jelezték igényüket filmvetítésre, koncertre, hangversenyre, valamint gasztronómiai programokra is. A szakmai rendezvények tekintetében is születtek megfontolandó ötletek, a látogatók tematikus szakmai napok tartására ösztönöznék a múzeumokat.

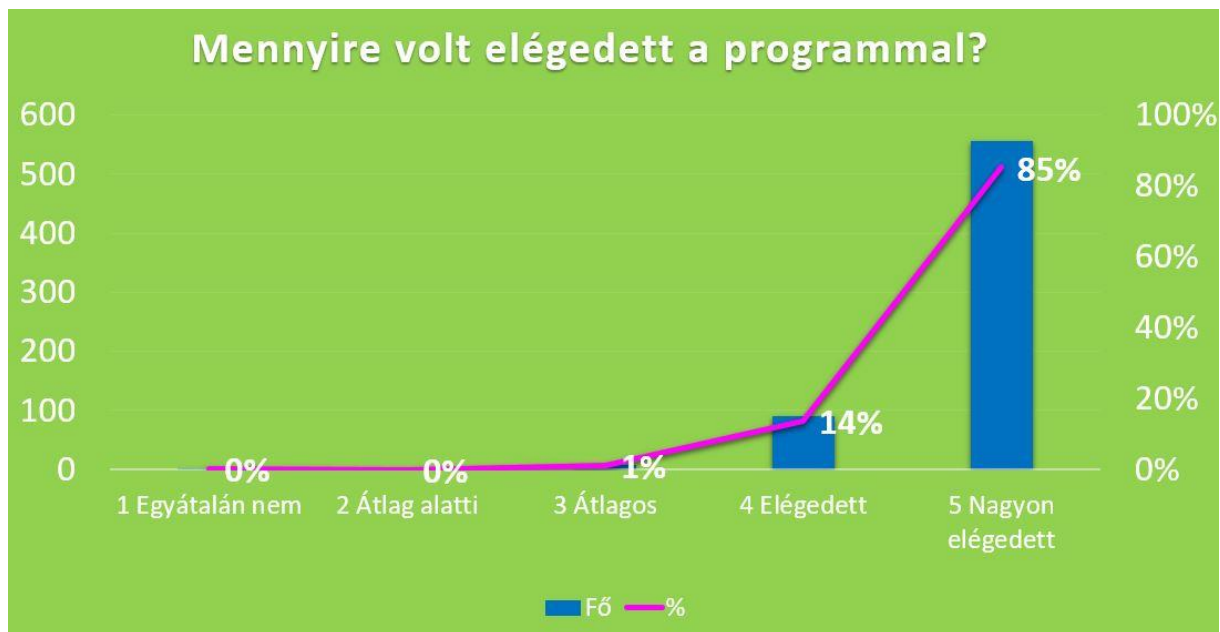
2.5. Látogatói elégedettség

A látogatók elégedettségét öt szempont alapján vizsgáltuk. A felmérésben a rendezvény kommunikálására, a programra, a helyszín környezetére, a szervezésre és a múzeumi munkatársak segítőkészségére kérdeztünk rá. Ezeket a résztvevők 1-től 5-ig terjedő skálán értékelték. Az eredmények alapján összességében elmondható, hogy a látogatók nagyon elégedettek voltak a múzeumok kínálatával, azonban az arányokban volt némi eltérés. A tájékoztatást a válaszadók 71%-a nagyon megfelelőnek találta, 23%-a pedig elégedett volt vele. 4% átlagos, azaz közepes osztályzatot adott az információáramlásra, és csupán a kitöltők 1-2%-a értékeltette ennél alacsonyabbra. Ez azt jelzi, hogy a célközönség tájékoztatása sikeres volt.

16. ábra

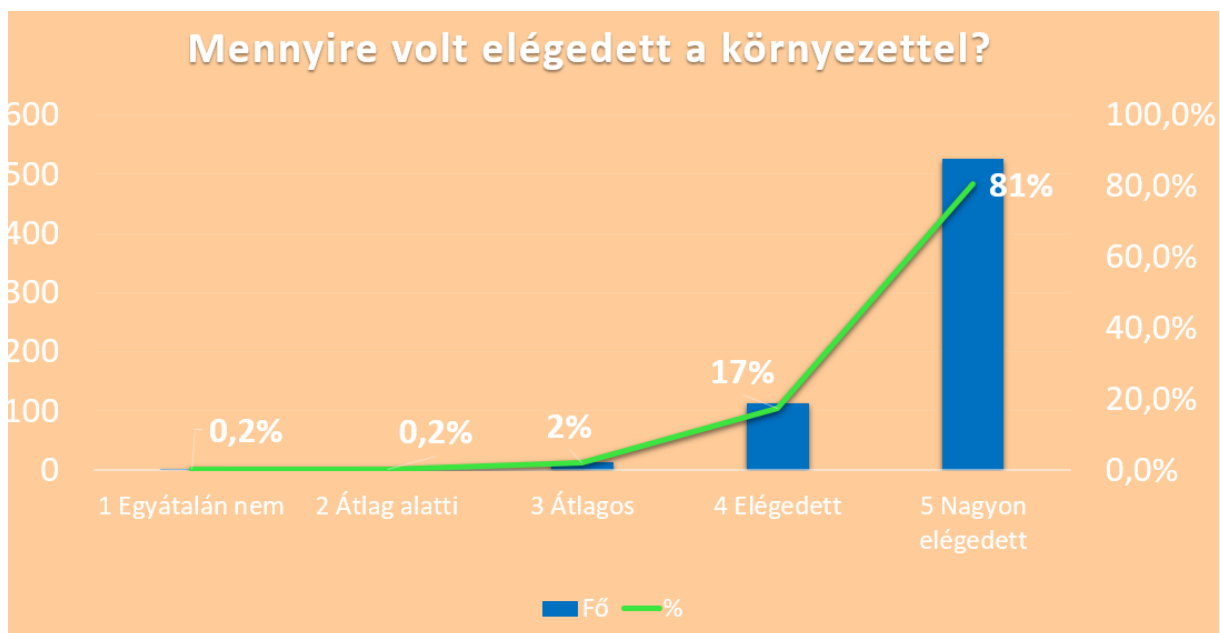


A programmal kapcsolatban is hasonló eredmény született. A megkérdezett látogatók többsége, 85% nagyon, illetve 14 % eléggé elégedett volt. Átlagosnak csupán 1%, átlag alattinak, pedig ennél is kevesebb, 0-1% között minősítette a rendezvényeket.



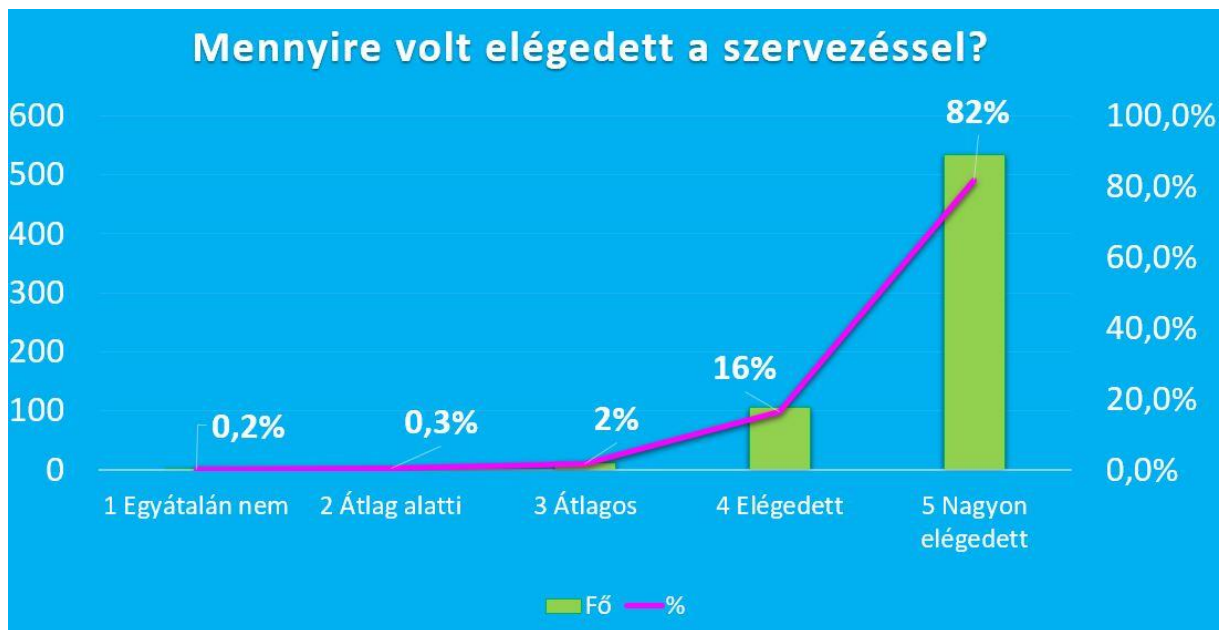
17. ábra

A rendezvény környezetét is pozitívan ítélték meg a kérdőívet kitöltő vendégek. 81% kiválóra pontozta, míg 17% jónak, 2% átlagosnak, és csupán 0,2% érzekelte átlag alattinak a helyszínt.



18. ábra

A szervezést szintén a látogatók magas aránya, 82%-a találta kiválóan, 16% eléggé jónak minősítette, és csupán 2% adott ennél rosszabb, közepes értékelést. Azok száma, akik egyáltalán nem voltak megelégedve a szervezéssel, elenyésző. Összességében tehát elmondható, hogy az értékelő lapot kitöltő vendégek pozitívan ítélték meg a Múzeumok Őszi Fesztiváljához csatlakozó intézmények szervező tevékenységét.



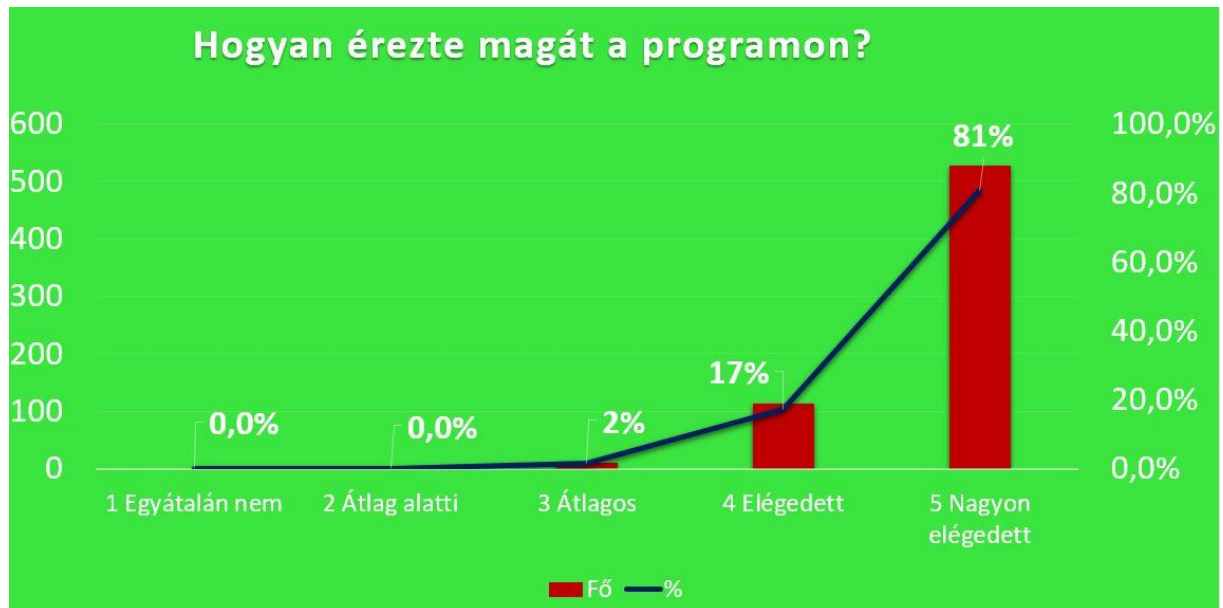
19. ábra

A 6 értékelt szempont közül a múzeumi munkatársak segítőkészsége végzett a lista élén. A résztvevők 90%-a, azaz 589 fő adott kiváló értékelést a szakemberek készséges rendelkezésre állásáról. A munkájukkal kapcsolatban 9% volt elégedett és említésre sem méltó az ettől alacsonyabb pontszámú válasz.

20. ábra



A programok élményszerűségére vonatkozó kérdésre szintén átlag feletti, maximális pont érkezett. A látogatók 81%-a, azaz 527 fő nagyon jól érezte magát a rendezvényen. 17% írta azt, hogy elégedett volt a programmal, míg csupán közel 2% minősítette ennél rosszabbra a múzeumok által nyújtott élményt.



21. ábra

A fent részletezett eredmények fontos visszajelzések a múzeumok számára, mutatják, hogy jó úton haladnak. A változatos tematika, a programok újszerűsége, szokatlansága jelentősen hozzájárulhatott a sikerhez.

3. Az online térben megtartott programok látogatói kérdőíveinek elemzése

A MOKK kérte a csatlakozó intézményeket, hogy online felületükön tegyék elérhetővé kérdőívünket, és kérjük meg közönségüket annak kitöltésére, a virtuális események résztvevői közül 172-en töltötték ki a kérdőívünket.

3.1 A megkérdezettek adatai



22. ábra

Az online-programokon résztvevők többsége – 34% – a valós helyszínen megvalósult rendezvényekhez hasonlóan, szintén a 31-49 év közötti korosztályból került ki. A virtuális programokat megtekintők közül a második helyen – a

valós rendezvények látogatói mezőnyének legvégén kullogó – 14-18 év közötti, középiskolás korosztály végzett. Őket követték az 50-64 év közöttiek. A 65 év fölötti, nyugdíjasok mindkét mezőny végén teljesítettek. Ennek oka, hogy a járvány miatt az idősebbek az előző évekhez képest ritkábban látogattak el a múzeumokba, azonban még kevesebbszer tekintették meg a digitális tartalmakat, így mondhatni ők voltak a 2020-as Múzeumok Őszi Fesztiválja abszolút vesztesei.



23. ábra

A Múzeumok Őszi Fesztiválja résztvevői adatait vizsgálva megállapítható, hogy mind a valós, mind az online térben a főiskolát/egyetemet végzetek képviselték magukat a legnagyobb

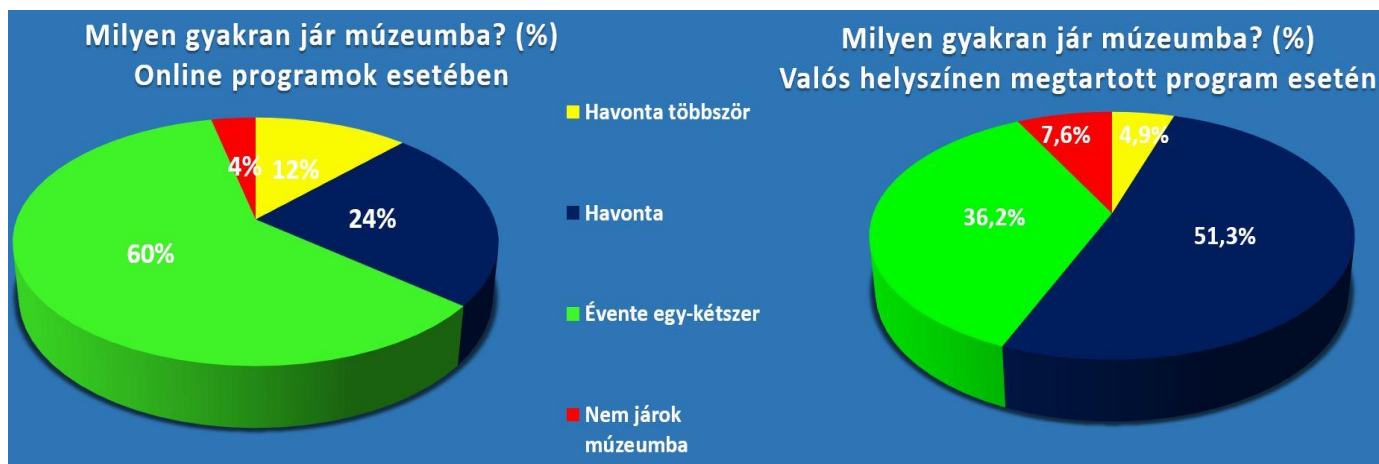
arányban. A második, illetve a harmadik helyen azonban eltérés figyelhető meg a valós, illetve a virtuális programokon résztvevők iskolázottsága között. Míg az elektronikus térben megvalósuló eseményeket megtekintőknél az általános iskolai végzettséggel rendelkezők, addig a valós helyszínen megtartott rendezvényeken a középiskolai végzettséggel rendelkezők vettek magasabb arányban részt. A nők nagyobb arányban vettek részt a programokon, 62% kattintott rá valamelyik virtuális programra.

24. ábra



Az online programokon résztvevők nemek szerinti megoszlása is hasonlóan alakult a valós helyszíneken megjelentekkel. Míg a múzeumokba érkezők 65-32%-os megoszlásban, addig az virtuális térben 62-38% alakult az arány a nők javára.

25. ábra

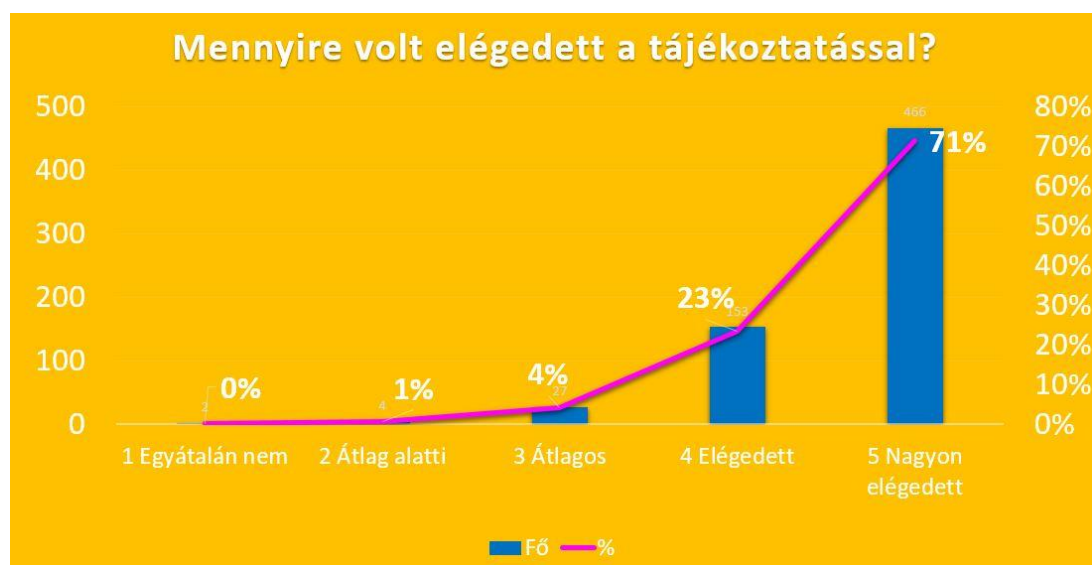


Az online és a valós térben megtartott programok látogatóinak múzeumlátogatási szokásairól elmondhatjuk, hogy azok, akik a Múzeumok Őszi Fesztiválja idején ellátogattak a muzeális intézményekbe, legtöbbször havonta járnak múzeumba. Ezzel szemben az online megvalósított eseményeken résztvevők többsége csupán évente egyszer-kétszer jut el múzeumba. Azok, akik nem látogatják a muzeális intézményeket, azok az digitális programokon is elenyésző számban (4%) vettek részt, azonban valamivel nagyobb arányban (7,6%) vettek részt életükben először múzeumi programon.

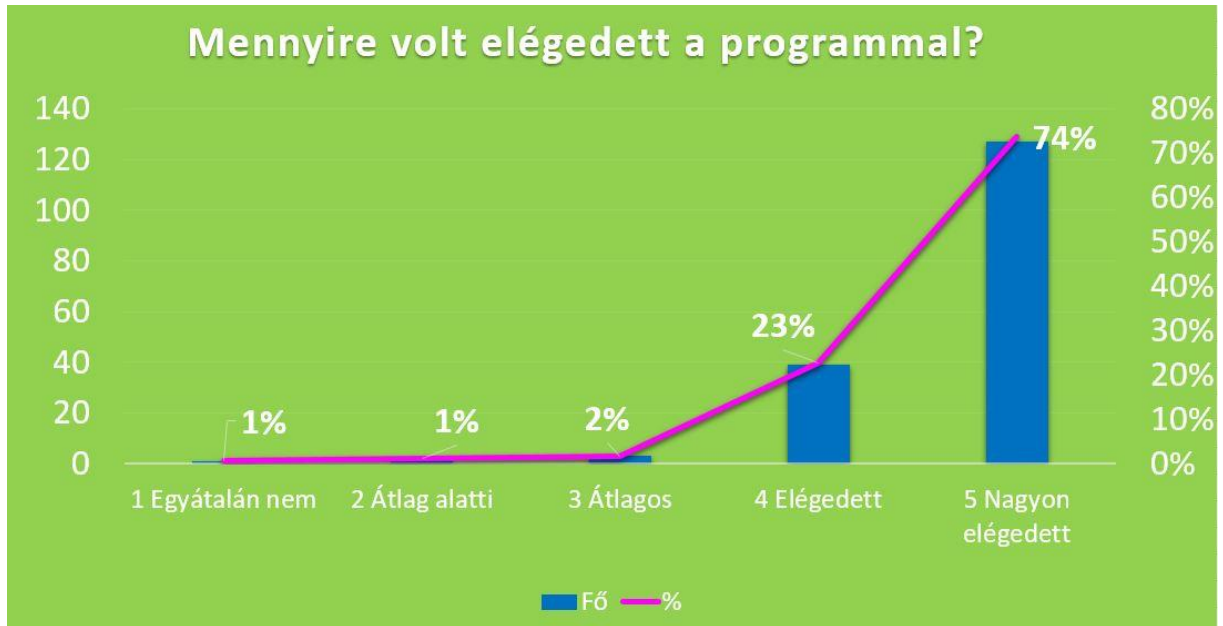
3.2. Online programokon résztvevők elégedettsége

Az online programokkal való megelégedettség, ugyan a valós helyszínektől valamivel alacsonyabb volt, szintén magas pontszámokkal értékelték azokat a résztvevők. A tájékoztatással 71, a programmal 74, a felület kezelhetőségével pedig 69% volt nagyon elégedett, az általános elégedettség pedig 23-24% körüli volt mindhárom esetben.

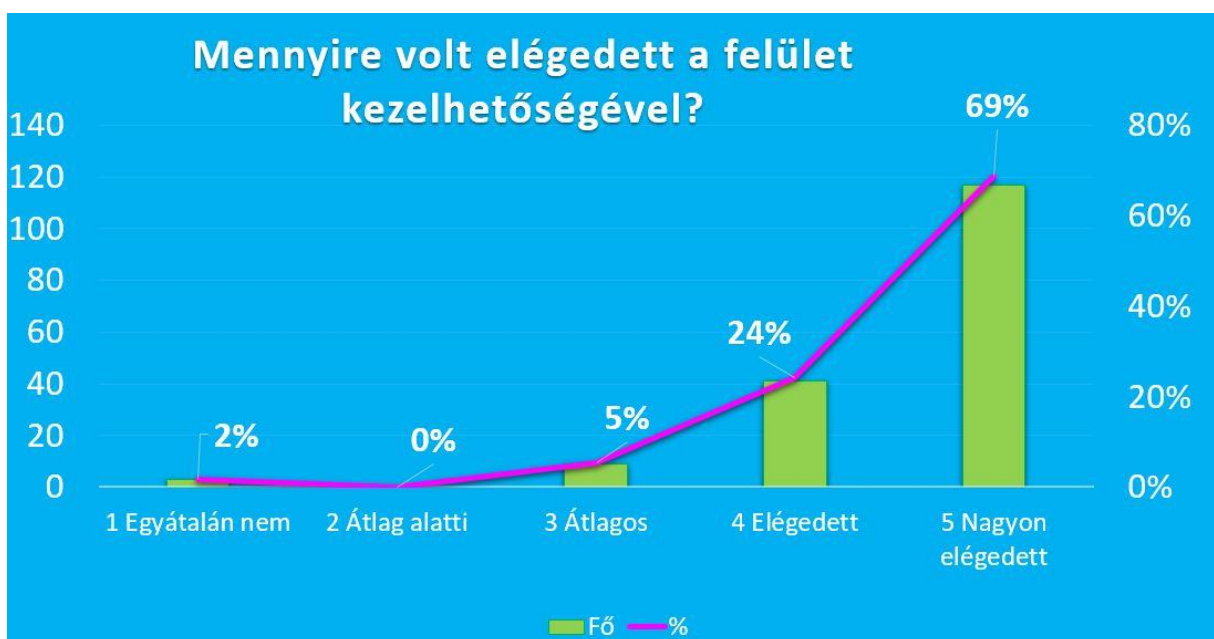
26. ábra



27. ábra



28. ábra



A válaszadók többsége nem hiányolt semmit az online programból, azonban többen jelezték a technika, a hangminőség hibáját. Voltak, akik azt írták, a személyes találkozással megvalósult programon szívesebben vettek volna részt. Arra a kérdésre, hogy „Van-e olyan online programötlete, amin szívesen részt venne a jövőben?” a legtöbben fotópályázatot, vetélkedőt, ajándékkészítést és online tárlatvezetést neveztek meg.