



KLIENTU APMIERINĀTĪBAS MĒRĪJUMU REZULTĀTI

2022–2023

RĪGA 2023

Atbilstoši Ministru kabineta noteikumu Nr.399 „Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība” 27.punktam pakalpojuma turētājs vismaz reizi trijos gados veic klientu apmierinātības mērījumu, kura rezultātus trīs mēnešu laikā pēc mērījuma beigām publicē pakalpojuma turētāja oficiālajā tīmekļvietnē.

Latvijas Nacionālā dabas muzeja (turpm. – muzeja) apmeklētāju apmierinātības aptauja veikta no 2022.gada 16.augusta līdz 2023.gada 31.martam.

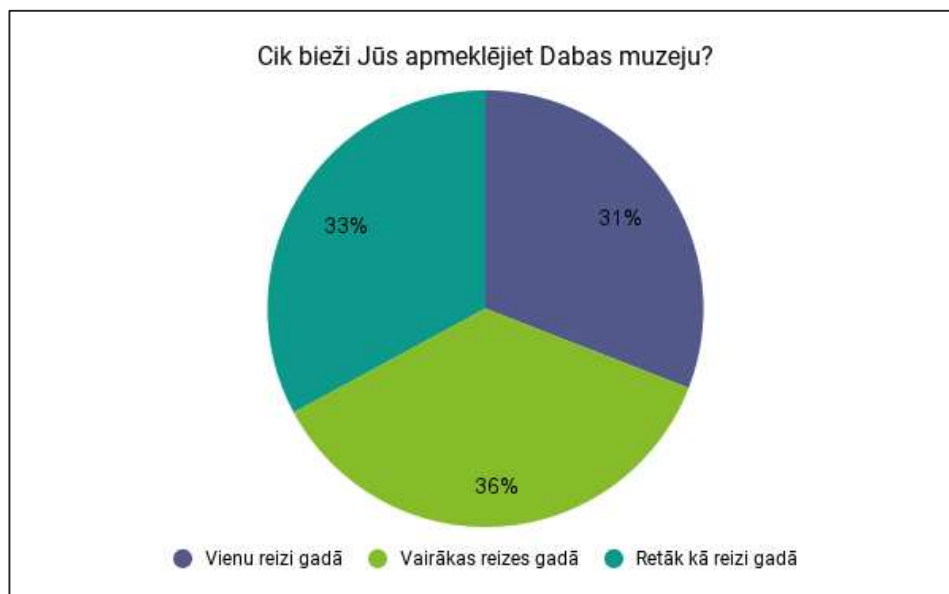
Aptaujai izstrādāta anketa latviešu valodā, kas apmeklētājiem bija pieejama gan drukātā formā muzejā, gan elektroniskā formā. Elektroniski anketēšana un datu apkopošana veikta, izmantojot *Google forms* platformu. Apkopojot rezultātus, saglabāta respondentu izteiksme atvērtajos jautājumos, kā arī sagrupēti pēc būtības līdzīgi ieteikumi un komentāri.

Anketu izstrādājuši muzeja Komunikācijas nodaļas darbinieki.

Aptaujas mērķis bija noskaidrot muzeja apmeklētāju viedokli par biežāk izmantoto valsts pārvaldes pakalpojumu – pamatekspozīciju un izstāžu apmeklējums. Anketā iekļauti jautājumi, kas sniedz informāciju par apmeklētāju paradumiem, kā arī jautājumi par tehnoloģisko un interaktīvo iespēju novērtējumu, mārketinga aktivitātēm un informācijas pieejamību par muzeja piedāvātajām vides izglītības informācijas iespējām.

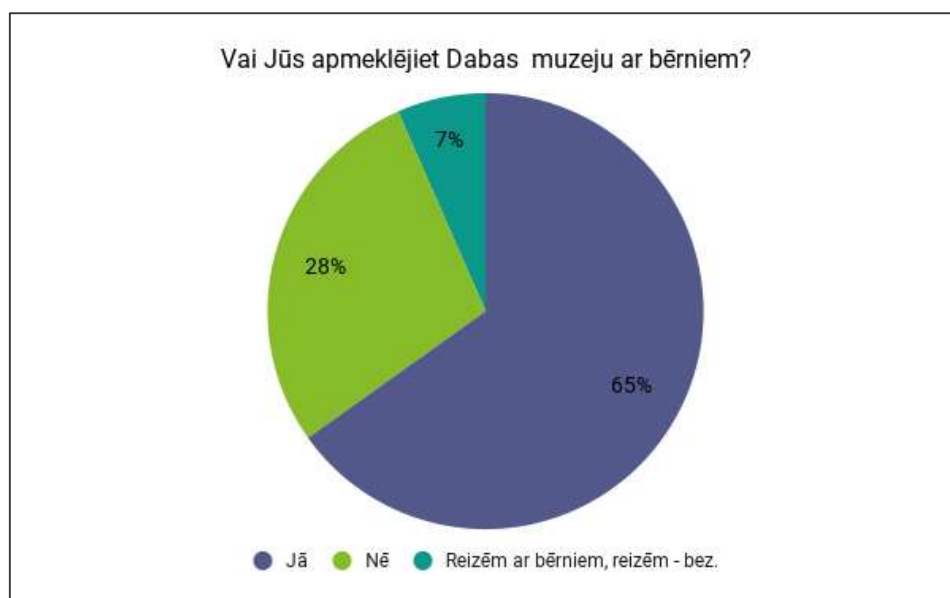
Latvijas Nacionālā dabas muzeja apmeklētāj apmierinātības aptaujas rezultāti

Anketēšanas laikā aizpildītas 182 anketas. Par derīgāk uzskatāmas 152 anketas (skat. 1. Pielikumu) – 81 elektroniskā anketa un 71 drukātā anketa. Nederīgas – 30 nepilnīgi aizpildītas anketas.



Salīdzinot ar 2016. gadu, izlīdzinājušies apmeklējuma biežuma paradumi. **Samazinājies** to cilvēku skaits, kas apmeklē muzeju **vairākas reizes gadā** (2016. gadā – 50,2%). Tas varētu būt skaidrojams ar konkurences pieaugumu muzeju un citu brīvā laika pavadīšanas iespēju vidū.

Tajā pašā laikā ir palielinājies apmeklētāju skaits, kuri muzeju apmeklē vismaz vienu reizi gadā.



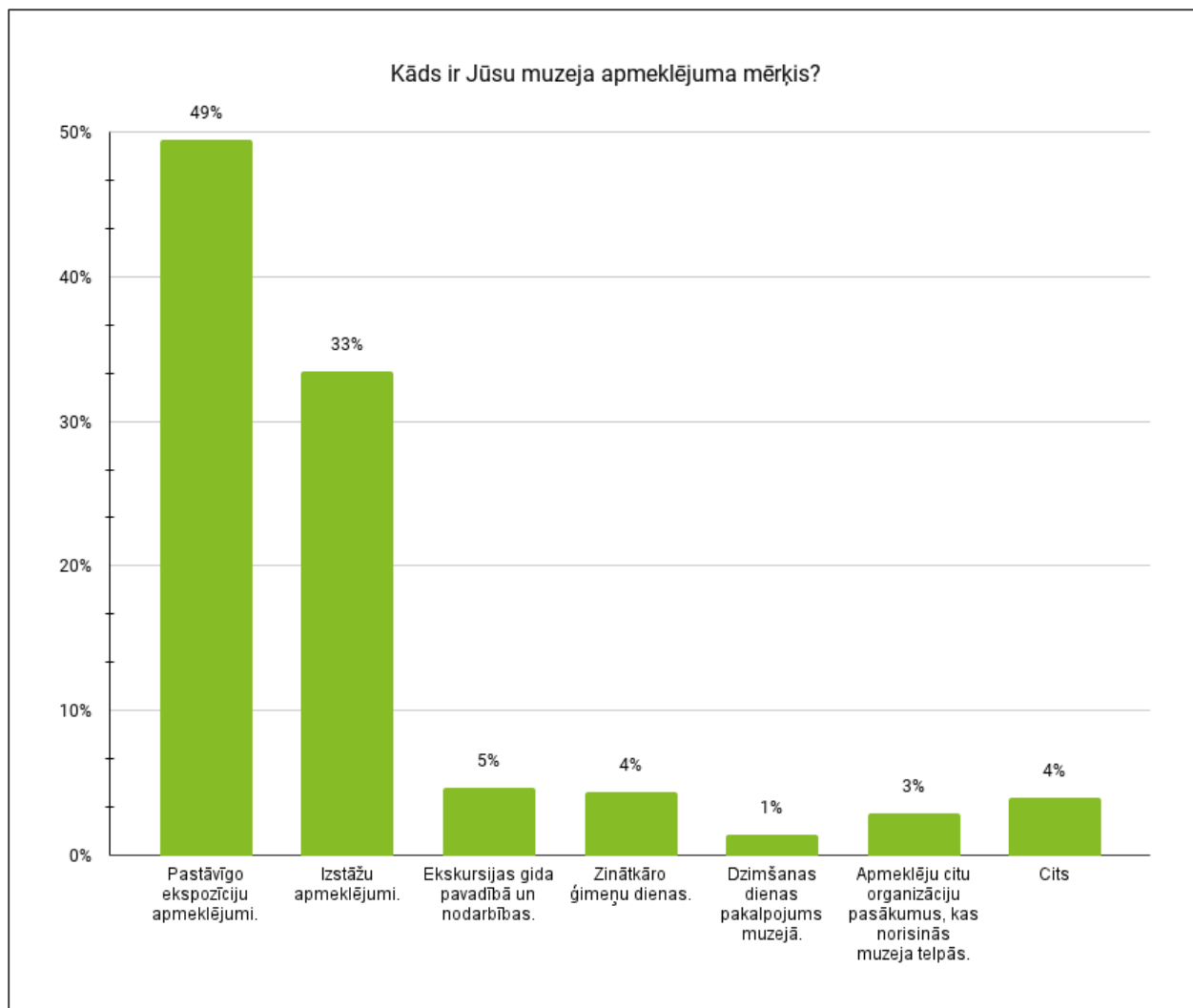
Salīdzinot ar iepriekšējās apmeklētāju aptaujas rezultātiem, kas iegūti 2016.gadā, muzejs joprojām saglabā vadošo tendenci – būt brīvā laika pavadīšanas un dabas izziņas vietai **ģimenēm ar bērniem**.

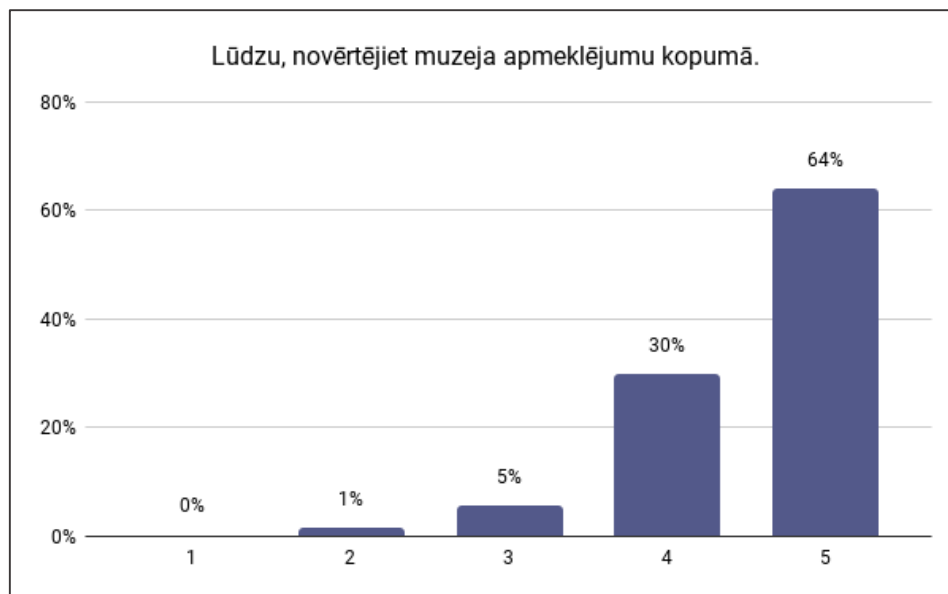
Atbildot uz jautājumu par apmeklējuma mērķi, visbiežāk – 49% gadījumu – norādīts **pamatekspozīciju apmeklējums**, kam seko **izstādes** – 33%. Šajā jautājumā respondenti varēja norādīt vienu vai vairākas atbildes. Septiņi respondenti bija norādījuši, ka apmeklējuši tikai izstādes.

11 respondenti līdzās pamatekspozīciju un izstāžu apmeklējum atzīmējuši variantu *Cits* un norādījuši:

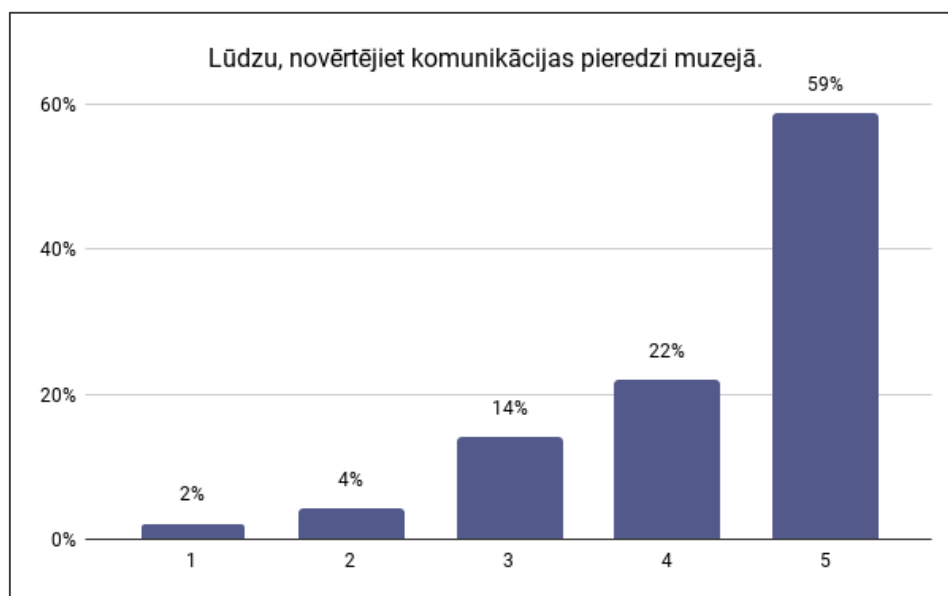
- Misija "Krupis", tematu izstāde – 2022 un katru gadu.
- Esmu skolotāja, vedu skolēnus uz muzeju.
- Netīšām iegāju.
- Ar audzēkņiem apmeklējam muzeju un realizējam mācības – audzēkņi mācību laikā apgūst fotografēšanu muzejā.
- Dinozauri.
- Lai izmantotu mikroskopu. Paldies.

- Satikt jaukos muzeja darbiniekus.
- Laika pavadīšana ar ģimeni.
- Man patīk muzeja otrais stāvs un tā ekspozīcijas. Tāpēc arī eju uz šo muzeju.
- Studiju uzdevums.
- Nometne.





Lielākā daļa respondentu (94%) muzeja apmeklējumu kopumā novērtējuši ar „labi” (4) un „ļoti labi” (5).



Savukārt komunikācijas pieredze muzejā novērtēta neviennozīmīgāk. Lai arī 81% respondentu snieguši pozitīvu vērtējumu (4 un 5), tomēr 20% jeb viena piektā daļa respondentu bijuši neapmierināti ar komunikāciju muzejā. Aicinājums uzlabot komunikācijas praksi, piemēram, kasē bijis vairākkārt minēts ieteikumos un komentāros. Muzeja administrācijai situācija kasē ir zināma un uzsāktas darba attiecības ar jaunu kasieri.

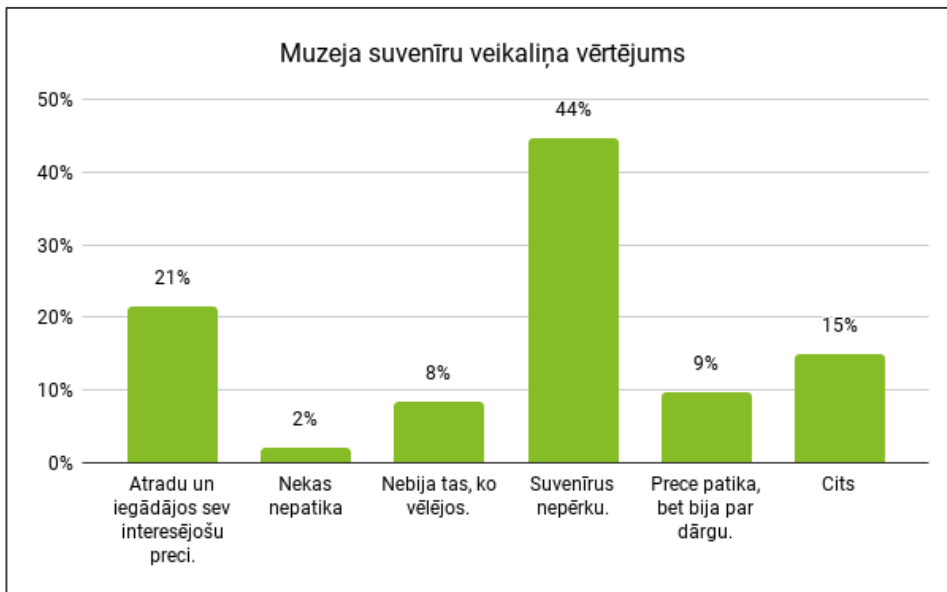
Aicināti dalīties ar ieteikumiem, kā uzlabot muzeja apmeklējuma pieredzi nākotnē, respondenti bija atsaucīgi. Zemāk lasāmi ieteikumi, kas apkopoti pēc būtības līdzīgās kategorijās.



Atbilžu variants „Cits”:

- Apmeklētājs viegli var pielāgoties muzeja specifikai, apstākļiem un iespējām. Ja nevar vai negrib, tad nav ko purgāt gaisu.
- Audio informācijas pieeja; Nākamreiz gribētu ar gidu vai vismaz audiogidu; Audio gidu vajadzētu; Vai ir pieejams audio gids? Cenojumā neredzējām, darbinieki nepiedāvāja, uz ekspozīcijas šķietami bija cipariņi. Ir liela interese par šo.
- Gaisa kondicionieris izstāžu zālē; Vairāk gaisu telpās; Nedaudz vairāk gaisa.
- Kāpšļi pie ekspozīcijām, kur ir palielināmie stikli (kukaiņi, akmeņi).
- Modernākās ekspozīcijas; Pieejamas un mūsdienīgas ekspozīcijas; Modernākas tehnoloģijas ekspozīcijās, papildinot esošās vai jaunas; Vēl interaktīvi elementi; Vairāk interaktivitātes muzeja ekspozīcijās; Vairāk interaktīvo eksponātu arī dažādām vecuma grupām. Tiem obligāti jādarbojas; Vairāk interaktīvās ekspozīcijas.
- Vairāk pirmsskolas vec. bērniem izprotama, pataustāma info (akmeņi, smiltis, saliekami maketi u.c.)
- Ekspozīcijas, kuras ir nolietotojušās vai sabojājušās salabot, lai citiem apmeklētājiem prieks par to.
- Nerīkot ģimenes dienas vienlaikus ar tematiskajām izstādēm (tomāti, ķirbji, sēnes...)
- Plašāks eksponātu klāsts, mūsdienīgāka pieeja noformējumam, izkārtojumam.
- Plašāku izstāžu asortimentu; Vairāk izstādes gribas, bet saprotams ka tas ir liels darbs.

- Atsaucīgāki darbinieki tieši kasēs.
- Lai piesaistītu tūristus un krievvalodīgie bērni efektīvāk apgūtu valsts valodu, vēlamas izkārtnes trīs valodās LV, RU, EN.
- Vietām slikts apgaismojums ekspozīcijām. Apraksti arī angļu valodā.
- Vairāk informācijas angļu valodā, ceļveži lietuviešu un igauņu valodā.
- Saprotamāka biļešu sistēma. Saprotamāka info par iespējamām ekspozīcijām.
- Liftā norādes uz ekspozīcijām + WC (īpaši mazākajiem).
- Sugu nosaukumus vairākās svešvalodās, nevis tikai krievu.
- Svaigākas sūnas pamainīt☺.
- Nebūtu slikti kafejnīca sestdienās un svētdienās.
- Nav iebildumu. Viss ir organizēts lieliski; Viss apmierina; Viss ir ideāli. :); Viss ir izcili; Viss ir labi; Viss ir ļoti labi! Bērns sajūsmā un mamma arī; Viss ir ļoti labi; Viss ir ļoti labi. Paldies!; Viss patīk!



Lai arī daudzviet pasaulē muzeju suvenīru veikaliņu apmeklējums ir būtisks faktors, kas ietekmē muzeja apmeklējuma vērtējumu kopumā, Dabas muzeja gadījumā viedokļi par veikaliņu ir ļoti dažādi un šobrīd nav novērojama kāda izteikta tendence. Arī šajā gadījumā zemāk apkopotas apmeklētāju pārdomas un viedokļi.

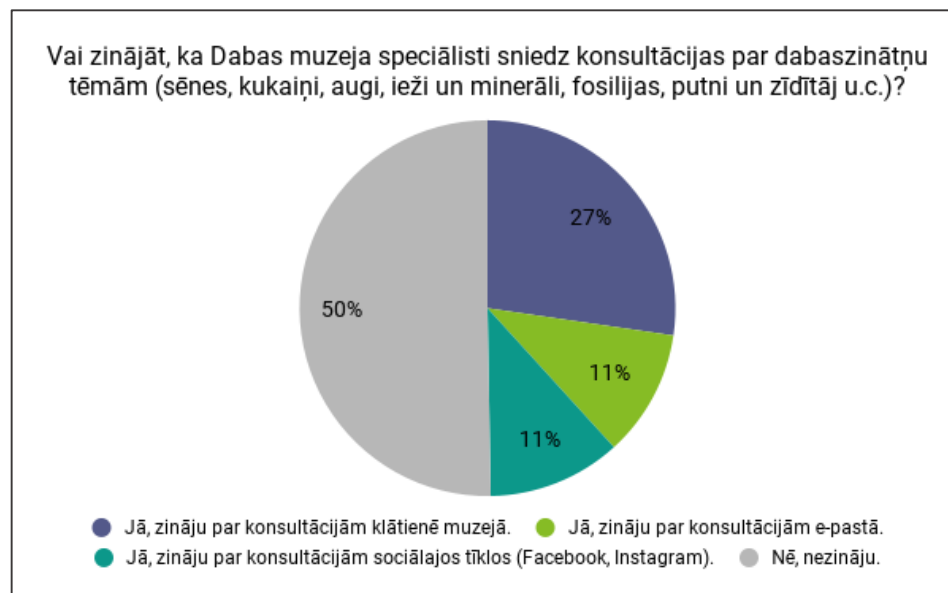
Atbilžu variants „Cits”:

- Jāpapildina putniņu piespraužu klāsts; Vairāk dzīvnieciņu piespraudītes.
- Vajadzētu izveidot lielāku klāstu; Ja tā ir lete pirmajā stāvā – ļoti neliels piedāvājums.
- Varētu būt plašāks magnētu, uzlīmju sortiments.
- Meita atrada un nopirka. Bērniem patīk esošās lietas.
- Mēs vienkārši neiegādājamies suvenīrus.

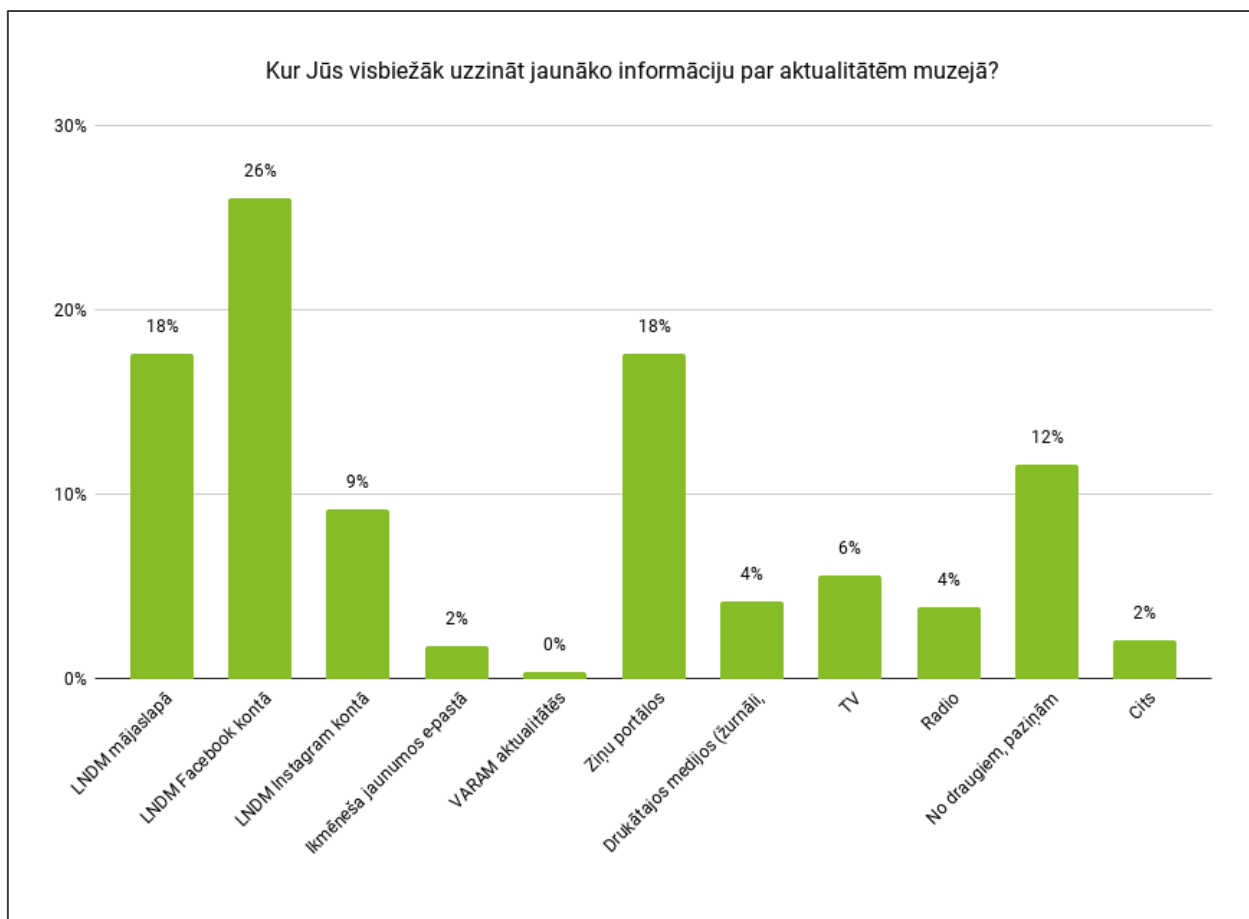
- Neapmeklēju; Neapskatījos veikalā; Neesmu pievērsusi tam uzmanību, bet nākamajā reizē noteikti apskatīšu.
- Daudz grāmatu, kas nevienam nerada interesi. Statuetes, dabas materiāli (piemēram, akmeņi, minerāli u.c.) būtu daudz labāk; Man patiktu, ja tur pārdotu īstu dabas lietu, kā piem.: akmeņi, ieži, spalvas; Vairāk interesē "īsti" dabas suvenīri (iežu paraugi, spalvas utt.).
- Nebiju plānojis iegādāties suvenīrus.
- Nācām speciāli uz šo. Darbinieki bija neinteresēti pārdot, piedāvāt. Prasīja, "kādu veikaliņu mēs meklējam, ka tāds nav."; Neieinteresēti darbinieki pārdot.
- Nepamanīju tādu; Nezināju, ka ir veikaliņš.
- Nezinu.
- Viss ir labi; Viss jauki, bet nebija nepieciešams.

Kaut arī Dabas muzeja komunikācijas kanālus internetā (e-pastā un sociālajos tīklos) bieži sasniedz dažādi jautājumi par dabaszinātņu tematiem, tomēr aptaujas dati liecina, ka pusei respondentu nav informācijas par to, ka pieejams pakalpojums – Dabas muzeja speciālistu sniegtās konsultācijas par dabaszinātņu tematiem un dabas objektu ekspertīzes. Tas dod iespēju muzejam nākotnē izmantot vēl plašākus informatīvos līdzekļus, lai sabiedrībā vairotu informētību par speciālistu konsultācijām.

Tā kā tikai 11% respondentu ir informēti par Dabas muzeja speciālistu sniegtajām konsultācijām e-pastā un tikpat maz – tikai 11% – par speciālistu konsultācijām sociālajos tīklos, tad šī pakalpojuma atspoguļošanai ir liels komunikācijas potenciāls nākotnē, lai vairotu Dabas muzeja turpmāko atpazīstamību un nozīmīgumu Latvijas sabiedrības vides izglītības jomā.



Pēdējo gadu laikā Dabas muzejs sabiedrības informēšanā līdzās tradicionālajiem plašsaziņas līdzekļiem arvien aktīvāk izmanto dažādus interneta komunikācijas kanālus. Un attiecīgi te novērojama arī pozitīva korelācija ar šobrīd aktuālajiem apmeklētāju paradumiem – vairāk nekā viena ceturtā daļa (26%) respondentu norāda, ka visbiežāk jaunāko informāciju par muzeja aktualitātēm uzzina Facebook lapā, savukārt gandrīz piektdaļa respondentu (18%) kā galveno informācijas ieguves avotu izmanto muzeja mājaslapu, tikpat daudzi galvenokārt izmanto ziņu portālus. Jāatzīmē arī muzeja Instagram konta sekotāju aktivitātes pieaugums (šobrīd 9% izmanto šo vietni kā galveno informācijas avotu par aktualitātēm muzejā).



Atbilžu variants „Cits”:

- No afišām.
- No muzeja darbiniekiem.
- Nav manā info telpā; Nesekoju.
- No kolēģiem.
- No skolotājiem.

Nenoliedzot veiksmīgas sadarbības nozīmi ar tādiem tradicionāliem plašsaziņas līdzekļiem kā radio, TV un drukātie mediji, tomēr ir skaidrs, ka muzeja komunikācijas stratēģija nākotnē arvien vairāk jāsaista tieši ar sociālo tīklu un mājaslapas attīstību, šādā veidā aizsniedzot arvien lielāku sabiedrības daļu un vairojot muzeja atpazīstamību īpaši jaunās un vidējās paaudzes vidū.

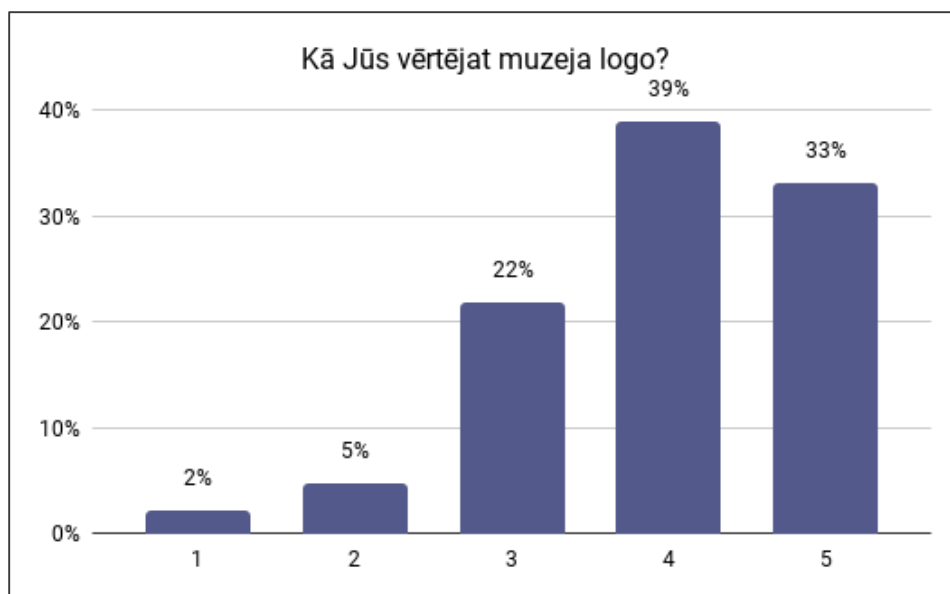
Vēl salīdzinoši būtiska daļa (12% – vairāk nekā radio un TV kopā) respondentu norāda, ka viņiem galvenais informācijas avots par aktualitātēm muzejā ir draugi vai paziņas (atsevišķi norādīti arī kolēģi un skolotāji), tātad citi līdzcildvēki. Tas labi ilustrē pozitīvās pieredzes tālākas izplatības principu, kad pozitīvas atsauksmes tiešā veidā ietekmē lēmumu pieņemšanu par iespējamo muzeja apmeklējumu nākotnē un piešķir vēl lielāku nozīmi muzeja komunikācijas labās prakses turpmākai nostiprināšanai



Absolūti lielākais vairums respondentu (92%) apstiprina, ka muzeja tēls publiskajā vidē ir veiksmīgi attīstīts, bet salīdzinoši pavisam nelielā daļa (7%) respondentu, kas norāda, ka informācijas par muzeju publiskajā vidē ir par maz un tā ir nemanāma, kalpo par labu katalizatoru muzeja komunikācijas stratēģijas nākotnes mērķiem par informatīvās telpas efektīvu paplašināšanu un arvien jaunu komunikācijas kanālu un metožu iesaistīšanu un izmantošanu.

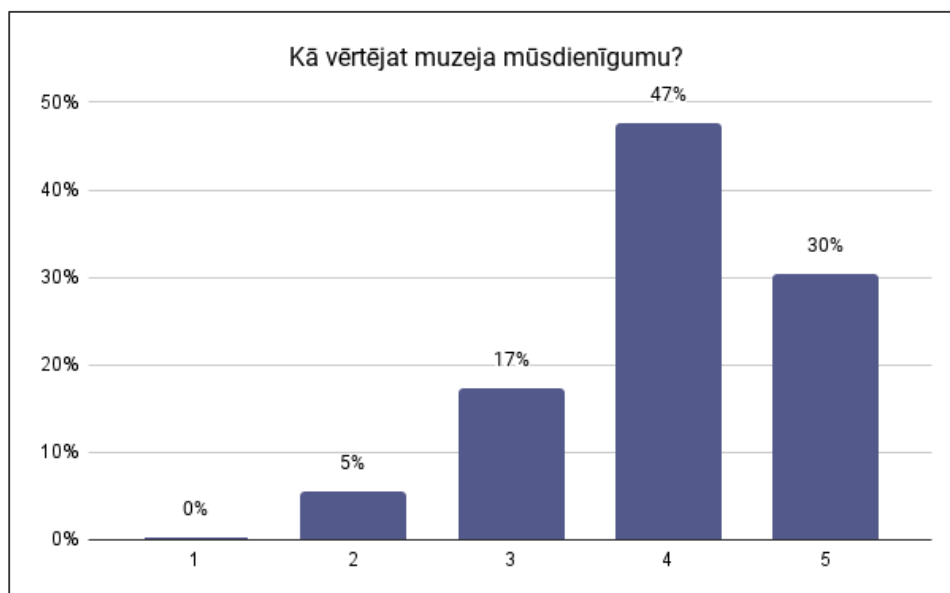
Dabas muzeja jaunā vizuālā identitāte

2021.gada septembrī publikotā muzeja jaunā vizuāla identitāte ir viens no īpaši nozīmīgiem jautājumiem jaunākajā muzeja apmeklētāju apmierinātības aptaujā, lai noskaidrotu šo pārmaiņu vērtējumu sabiedrībā.



Gandrīz trīs ceturtdaļas jeb 72% respondentu Dabas muzeja jauno vizuālo identitāti vērtē kā labu vai ļoti labu, tādējādi ir izdevies nostiprināt muzeja publiskā tēla pozitīvo uztveri apmeklētāju vidū, pakāpeniski arī vairojot jaunā logo atpazīstamību.

Dabas muzeja piedāvāto pakalpojumu mūsdienīgums



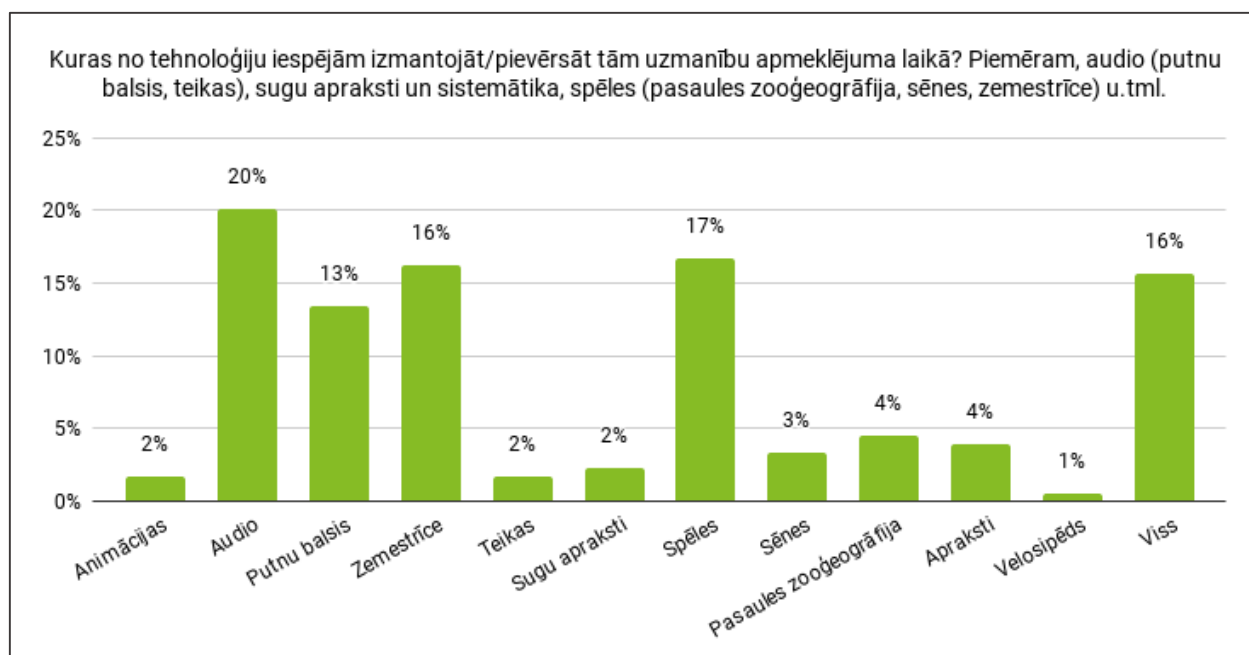
Ikdienā saņemot Dabas muzeja apmeklētāju atgriezenisko saiti sociālajos tīklos, viens no atslēgas vārdiem, kas tiek pieminēts vairākkārt, ir – mūsdienīgums. Arī jaunākajā muzeja apmeklētāju apmierinātības aptaujā vairāk nekā trīs ceturtdaļas jeb 77% respondentu norāda, ka muzeja mūsdienīgumu vērtē ar atzīmi „labi” vai „ļoti labi”.

Balstoties uz šo vērtējumu, ir būtiski turpināt attīstību šajā virzienā, lai interaktivitāte un dažādu digitālo rīku izmantošana būtu raksturīga muzeja ekspozīcijām arī nākotnē.

Tehnoloģiskais nodrošinājums un interaktivitāte ekspozīcijās



Kaut arī vairāk nekā trīs ceturtdaļas jeb 77% respondentu uzskata tehnoloģisko nodrošinājumu muzeja ekspozīcijās par pietiekamu, gandrīz vienai ceturtdaļai jeb 22% respondentu ir pretējs viedoklis, proti, ka muzeja tehnoloģiskais nodrošinājums ekspozīcijās ir nepietiekams, tāpēc, stratēģiski plānojot turpmāko attīstību, ir nepieciešams pievērst īpašu uzmanību tieši šai jomai – gan veidojot jaunus ekspozīciju interaktivitātes risinājumus, gan arī nodrošinot jau esošo tehnoloģiju darbības nepārtrauktību un kvalitāti.



Jautājot apmeklētājiem par konkrētām tehnoloģiju iespējām, kuras viņi apmeklējuma laikā ir izmantojuši vai kurām pievērsuši uzmanību, starp pozīciju līderiem var izcelt audio iespējas, putnu balsis, spēles, kā arī zemestrīces simulāciju, kuru savās atbildēs vairākkārt sevišķi uzsvēra bērnu vecāki.

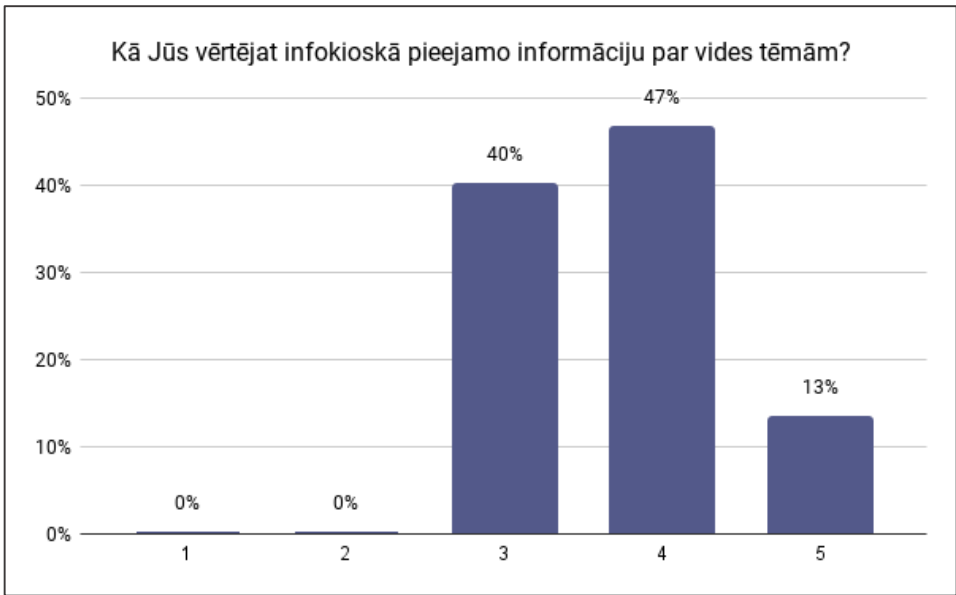
- Audio gulbju izstādē, bet tie diemžēl nestrādāja.
- Audio putnu balsis man patik.
- Audio varētu novietot ausu līmenī, lai var sadzirdēt nianšes. Salabot zemestrīces attēlojumu. Pieeja saules sistēmas modelim.
- Gaismas
- Vizuālā info
- Dzīvnieku sastopamība
- Sēnes-bērniem interesē viss kas apvienots ar tehnoloģijām-perfekts balanss
- Bērni pamanīja visu
- Bērns izmanto visu
- Daudzas
- Visas
- Elektrisko mikroskopu ģeoloģijas nodaļā
- Gan/gan
- Gandrīz visas
- Interaktīvi vizuālie, audiālie eksponāti. Ļoti labi noformēti.
- Interesē tas, ko var salīdzinoši ātri saprast un paveikt. Jo plašāka informācija vai ilga aizraujoša spēle, jo mazāk iespēju tikt ierīcei klāt, jo katram apmeklētājam tās lietošana paņem daudz laiku.
- Izmantojām visas iespējas
- Man ļoti patika audio pavadījums. Visvairāk mani iepriecināja mikroskops.

- Mazmeita izmantoja visu...
- Pamēģināju visu
- Puntu balsis patika, bet īpaši neinteresē tehnoloģiskie jaunumi
- Putnu balsis, attēli kurus pats var pārslēgt. Vispār jau pilnīgi viss
- Ritenis pēdējā stāvā.
- Spēle par ogām un sēnēm ekrānā Botānikas ekspozīcijā.
- Spēles ar LED gaismiņām
- Spiedu visas spiežamās pogas un biju saskarē ar visiem skārienjūtīgiem ekrāniem
- Vairāk ekrāni, vizuālais. Austiņas parasti negribas vilkt.
- Visas piedāvātās, vislabāk patika minerālu nodaļa
- Viss minētais. Gribētos varbūt, kur vairākas grupas var vienlaikus iesaistīties. Kopš Rīgā nav planetārija, derētu "astronomija".
- Visveiksmīgākās ir tās, kas neprasa pārāk daudz iedziļināšanās laiku un nav nokalpojušas. Apmeklējot muzeju kopā ar bērniem ir sarežģīti veltīt daudz uzmanības informācijai, tāpēc labi nostrādā kodolīgu, konkrētu faktu apspēle.
- Zemestrīce- absolūtais favorīts! Zooģeogrāfijā dažas pogas nestrādāja
- Zemestrīce, dzīvnieku skaņas, interaktīvas spēles
- Kukaiņu meklēšana
- Zemestrīce, puzzles
- Meža iemītņieku pēdas un barība.
- Zemestrīce! (tās dēļ bērns uz muzeju būtu gatavs nākt bieži), vulkāni, fotosintēze, viss, kas ir aptaustāms.

Analizējot respondentu sniegtos personīgos komentārus saistībā ar konkrētajām tehnoloģiju iespējām, kuras viņi muzejā izmantojuši, vairākas reizes pieminēts, ka atsevišķas funkcijas apmeklējuma laikā nav bijušas tehniskā kārtībā. Šāda pieredze kalpo kā motivācija turpmākiem uzlabojumiem muzeja tehniskajam nodrošinājumam. Apmeklētāju aptaujā saņemti arī ierosinājumi jaunām tehnoloģiju iespējām nākotnē, piemēram, astronomijas ekspozīcijas attīstībai.

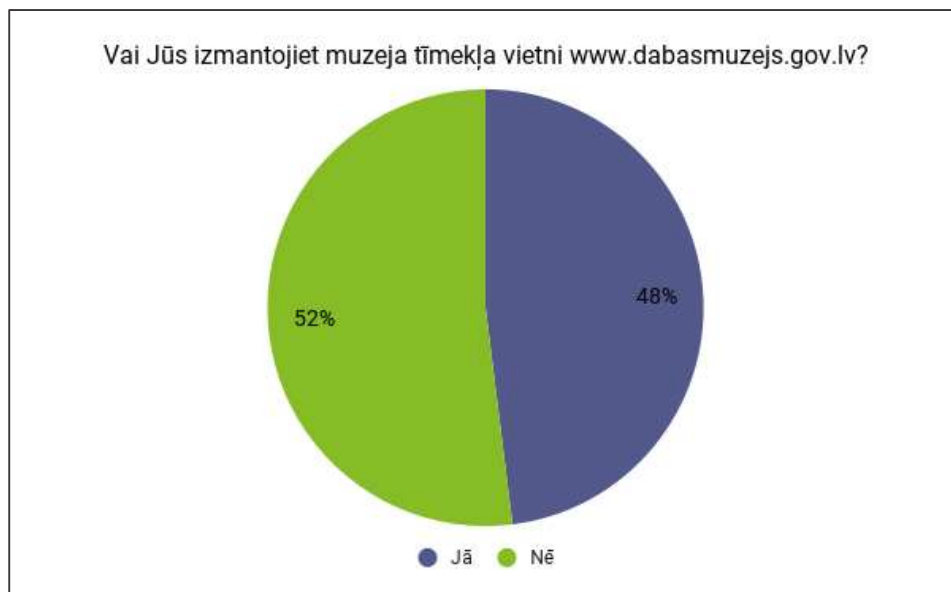
Infokiosks muzeja vestibālā

Atsevišķa sadaļa muzeja apmeklētāju apmierinātības aptaujā tika veltīta muzeja vestibālā izvietotajam infokioskam. Pēc aptaujas datiem var secināt, ka absolūti lielākā daļa jeb 90% respondentu šo infokiosku līdz šim nav izmantojuši. Tas nozīmē, ka ir nepieciešams mērķtiecīgi attīstīt šī projekta pamanāmību, turpmāko atpazīstamību un auditorijas intereses piesaisti, izmantojot gan dažādus vizuālos instrumentus, gan arī komunikācijas rīkus muzeja mājaslapā un sociālo tīklu kontos.



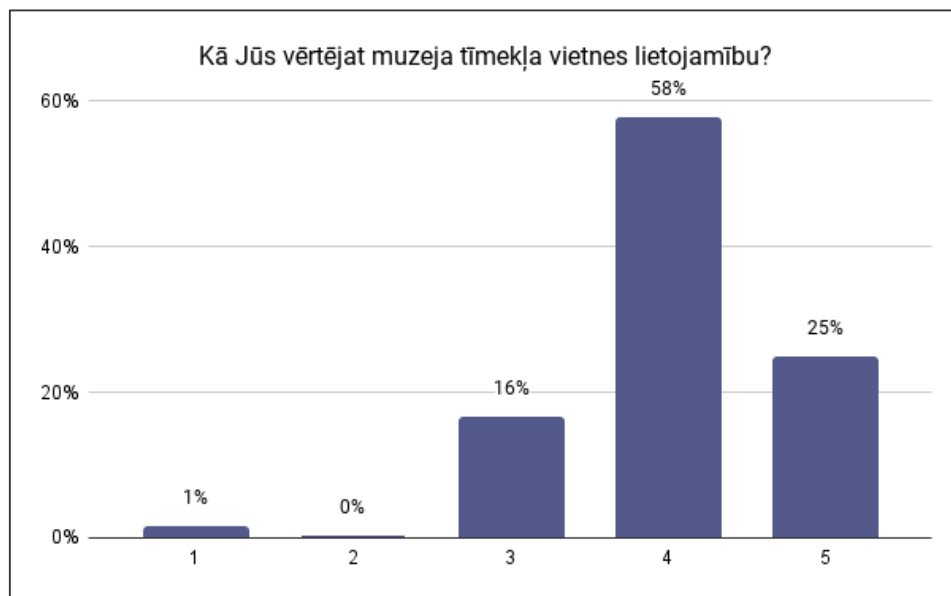
Tā desmitā daļa no muzeja apmeklētājiem, kas infokiosku ir izmantojuši, atzīst, ka tajā pieejamā informācijas par vides tematiem kopumā ir vērtējama kā ļoti laba (13%), laba (gandrīz puse jeb 47%) vai vidēji laba (40%). Tādējādi var secināt, ka atlasītā informācija konkrētajai auditorijai ir piemērota un saistoša, un šobrīd galvenais uzdevums ir šo konkrēto auditoriju paplašināt.

Muzeja tīmekļa vietne

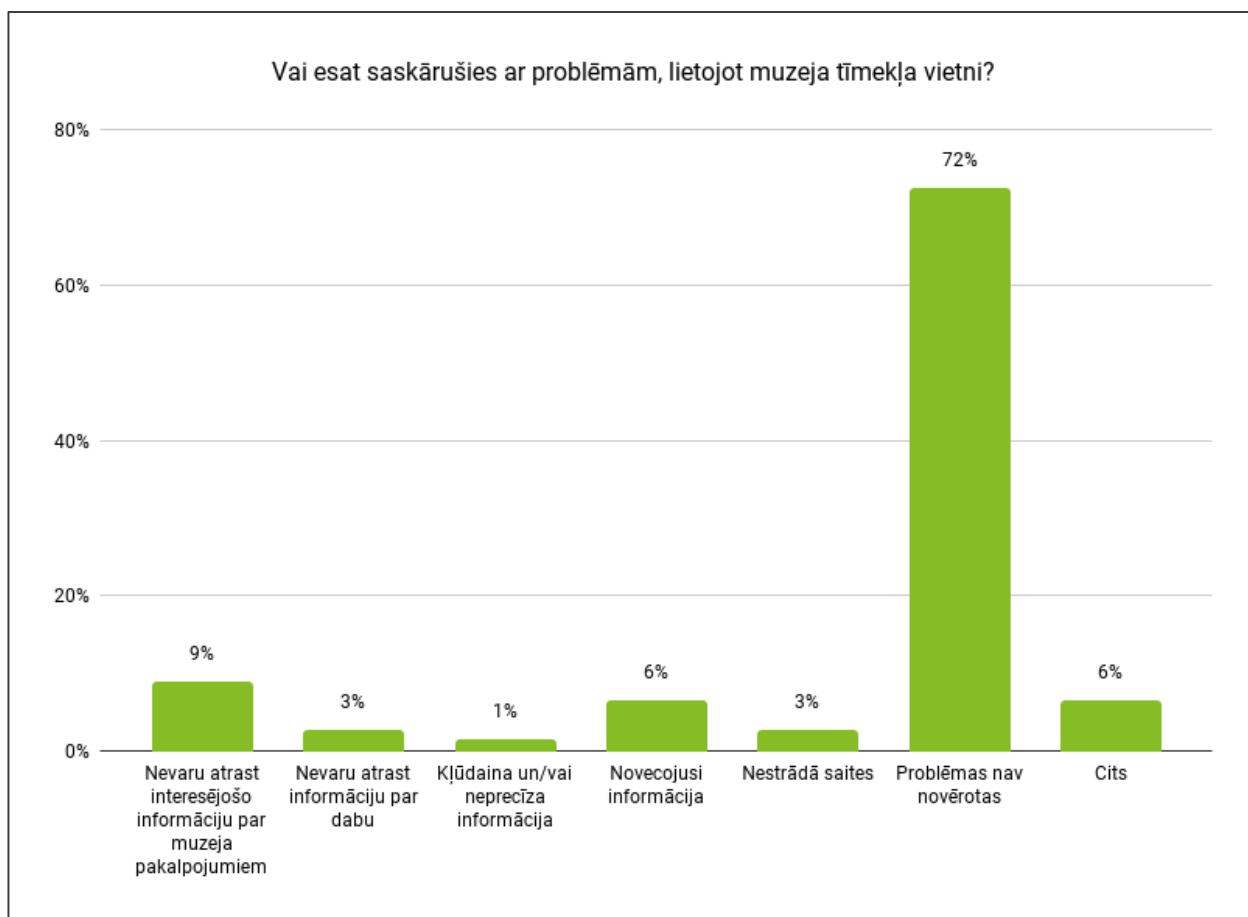


Dabas muzeja tīmekļa vietne mūsdienās ir viens no nozīmīgākajiem muzeja komunikācijas kanāliem, un šīs aptaujas dalībnieku vidū gandrīz vienai piektajai daļai (18%) respondentu tieši muzeja mājaslapa ir galvenais veids, kā uzzināt par aktualitātēm (skatīt aptaujas sākumu). Tajā pašā laikā tikai mazliet vairāk nekā puse (52%) aptaujāto atzīst, ka muzeja tīmekļa vietni izmanto. Gandrīz tikpat daudz respondentu (48%) muzeja mājaslapu neizmanto.

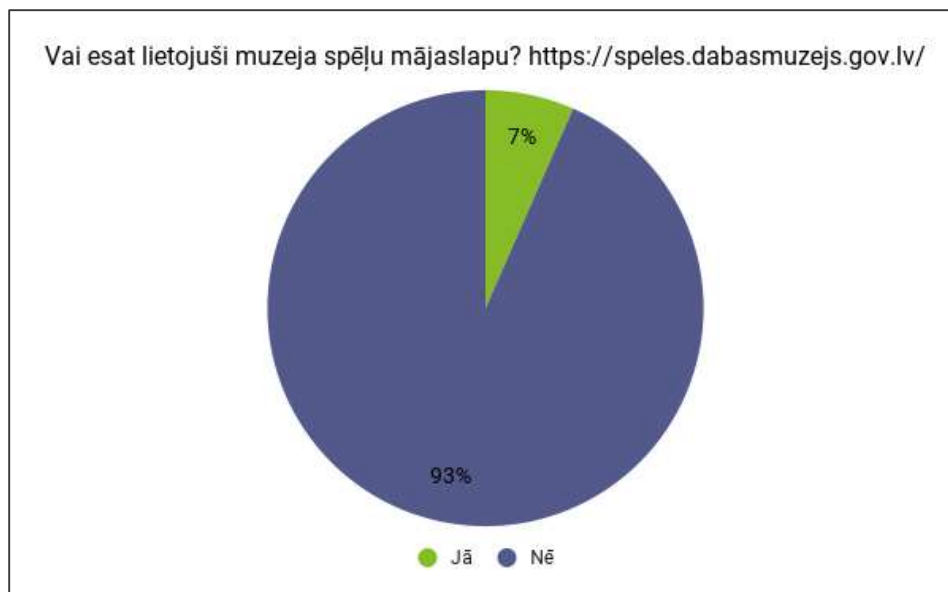
Tāpēc ir aktuāls jautājums, kā respondenti vērtē tīmekļa vietnes lietojamību. Lielākā daļa (83%) to atzīst kā labu vai ļoti labu.



Arī ar problēmām, lietojot muzeja mājaslapu, saskārušies salīdzinoši nedaudz respondentu (28%), kamēr 72% jeb gandrīz trīs ceturtdaļas tīmekļa lapas lietotāju savā pieredzē problēmas nav novērojuši.

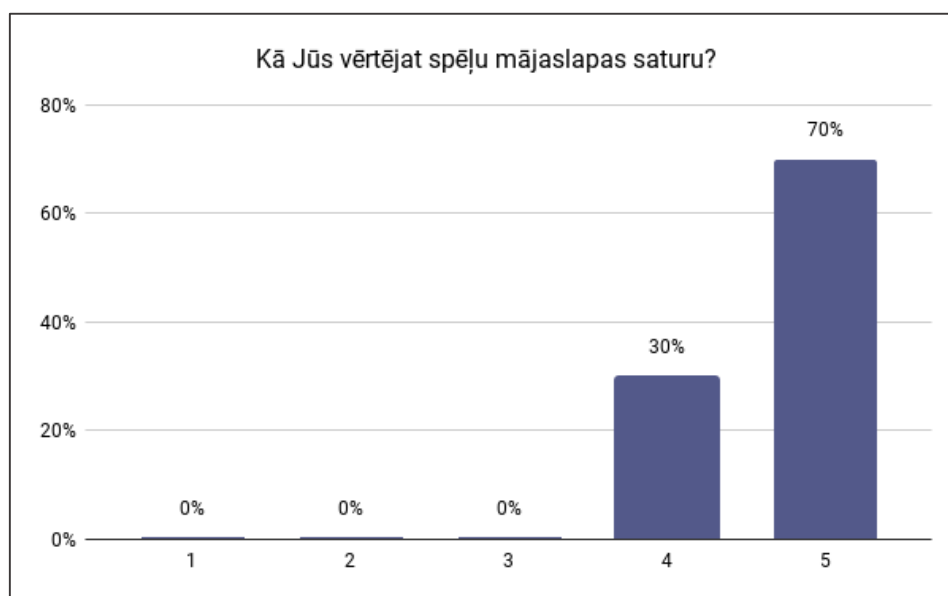


Tā kā Dabas muzejs piedāvā apjomīgu un kvalitatīvi izstrādātu izglītojošo spēļu mājaslapu, aptaujā bija svarīgi noskaidrot auditorijas viedokli par to. Dati atklāj, ka absolūti lielākais vairākums jeb 93% respondentu šīs izglītojošās spēles līdz šim nav izmantojuši.



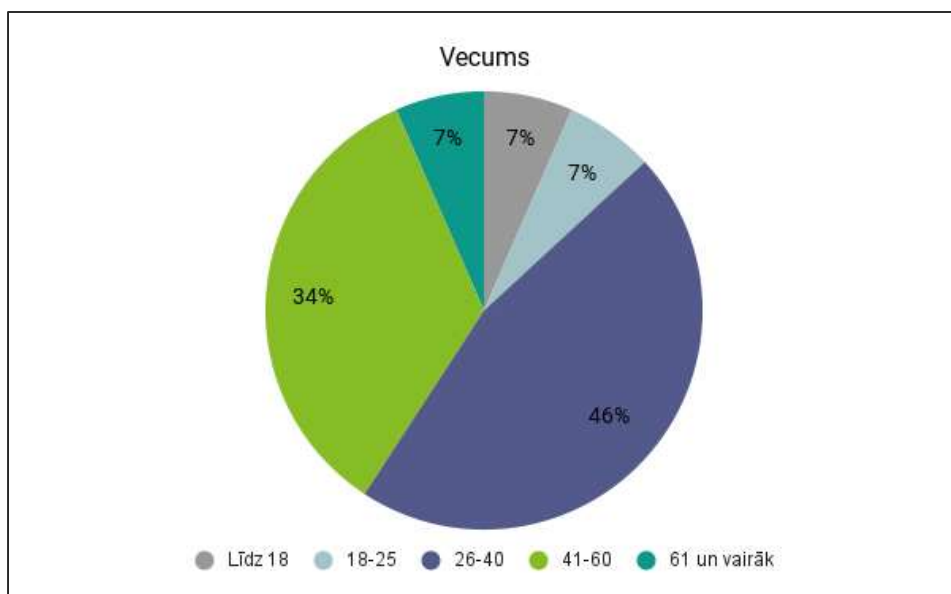
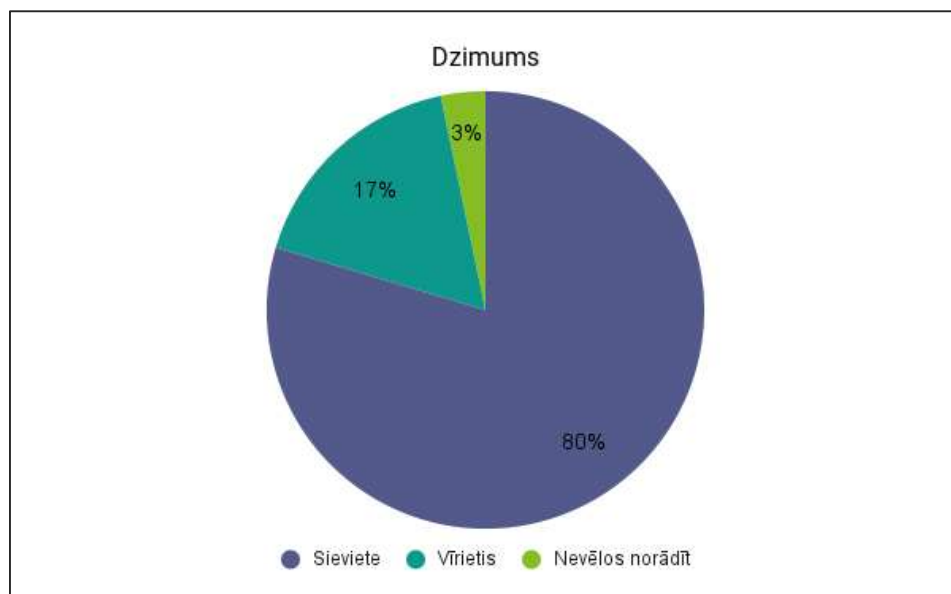
Kā iemesls tiek minēts informācijas trūkums – 94% respondentu neizmanto spēļu mājaslapu, jo par to nav zinājuši. Tas nozīmē, ka ir nepieciešams mērķtiecīgi attīstīt šī projekta pamanāmību, turpmāko atpazīstamību un auditorijas intereses piesaisti, izmantojot komunikācijas rīkus muzeja sociālo tīklu kontos, kā arī informatīvās kampaņas risinājumus.

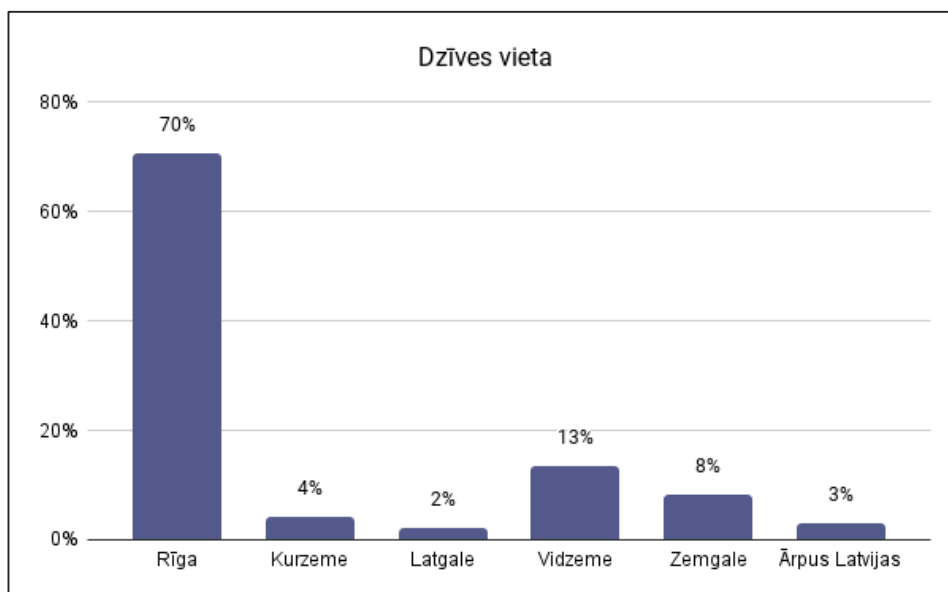
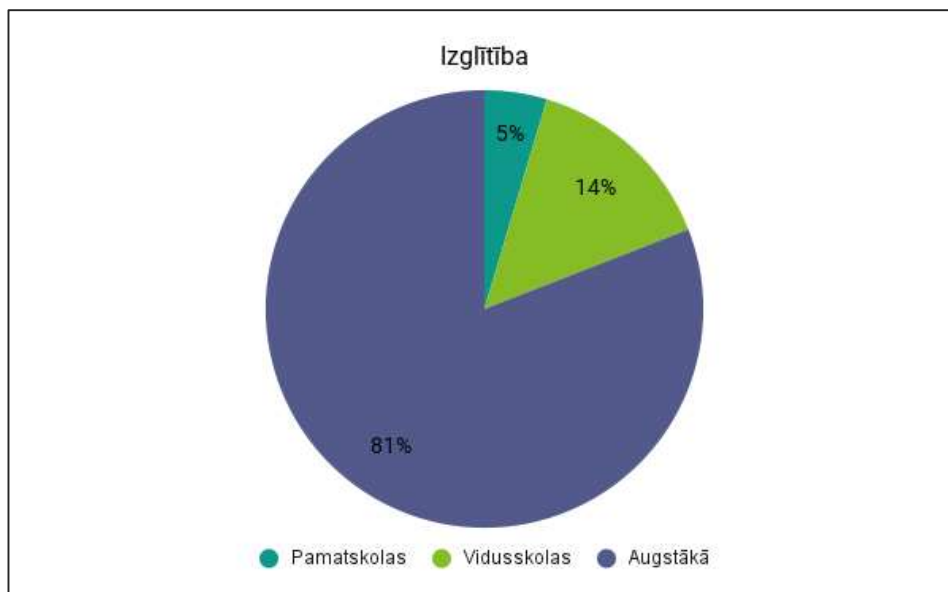
Savukārt tā daļa respondentu, kas spēļu mājaslapas saturu ir izmantojuši, viennozīmīgi atzīst to par labu vai ļoti labu, turklāt augstākais vērtējums saņemts no 70% aptaujāto.



Aptaujas dalībnieki

Aptaujas anketas lielākoties aizpildījušas sievietes, vecumā no 26 līdz 60 gadiem ar augstāko izglītību. Muzeju apmeklē klienti no visas Latvijas, tomēr pārsvarā galvaspilsētas Rīgas iedzīvotāji.





102 respondenti izmantojuši iespēju sniegt savus komentārus par muzeja darbību kopumā (skat. 2. pielikumu). Minēti gan dažādi praktiski norādījumi, gan sūdzības un ieteikumi, kas uzlabotu muzeja apmeklējumu. Cilvēki arī pauduši pateicību par muzeja darbu un pozitīvajām pārmaiņām pēdējo gadu laikā.

Latvijas Nacionālā dabas muzeja apmeklētāju aptauja 2022-2023

Cienījamie apmeklētāji! Jūsu viedoklis mums vienmēr ir patiesi svarīgs. Lai izvērtētu Jūsu pieredzi un uzzinātu ieteikumus mūsu sniegto pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai, lūdzam atvēlēt 10 minūtes anketas aizpildīšanai.

Anketā īpaša uzmanību pievērsta muzeja sniegto pamata pakalpojumu un tehnoloģiskā nodrošinājuma vērtējumam.

Paldies par atsaucību!

1. Cik bieži Jūs apmeklējiet Dabas muzeju? *Viens atbilžu variants*

- Vienu reizi gadā
- Vairākas reizes gadā
- Retāk kā reizi gadā

2. Vai Jūs apmeklējiet Dabas muzeju ar bērniem? *Viens atbilžu variants*

- Jā
- Nē
- Reizēm ar bērniem, reizēm – bez.

3. Kāds ir Jūsu muzeja apmeklējuma mērķis? *Iespējams norādīt vairākus atbilžu variantus*

- Pastāvīgo ekspozīciju apmeklējumi.
- Izstāžu apmeklējumi.
- Ekskursijas gida pavadībā un nodarbības.
- Zinātkāro ģimeņu dienas.
- Dzimšanas dienas pakalpojums muzejā.
- Apmeklēju citu organizāciju pasākumus, kas norisinās muzeja telpās.
- Cits (lūdzu, norādiet)

4. Lūdzu, novērtējiet muzeja apmeklējumu kopumā. *Apvelciet atbilstošo variantu*

Ļoti slikti

1

2

3

4

Ļoti labi

5

5. Lūdzu, novērtējiet komunikācijas pieredzi muzejā. Apvelciet atbilstošo variantu

Ļoti slikta

1

2

3

4

Ļoti laba

5

6. Kas uzlabotu muzeja apmeklējuma pieredzi? Iespējams norādīt vairākus atbilžu variantus

- Saprotamāka norāžu sistēma muzeja telpās.
- Saprotamāka informācija ekspozīcijās.
- Vairāk izziņas informācijas ekspozīcijās.
- Atsaucīgāki darbinieki.
- Vairāk krēslu publiskajās zonās.
- Cits (lūdzu, norādiet)

7. Muzeja suvenīru veikaliņa vērtējums. Iespējams norādīt vairākus atbilžu variantus

- Atradu un iegādājos sev interesējošu preci.
- Nekas nepatika.
- Nebija tas, ko vēlējos.
- Suvenīrus nepērku.
- Prece patika, bet bija par dārgu.
- Cits (lūdzu, norādiet)

8. Vai zinājāt, ka Dabas muzeja speciālisti sniedz konsultācijas par dabaszinātņu tēmām (sēnes, kukaiņi, augi, ieži un minerāli, fosilijas, putni un zīdītāji u.c.)?

Iespējams norādīt vairākus atbilžu variantus

- Jā, zināju par konsultācijām klātienē muzejā.
- Jā, zināju par konsultācijām e-pastā.
- Jā, zināju par konsultācijām sociālajos tīklos (*Facebook, Instagram*).
- Nē, nezināju.

9. Kur Jūs visbiežāk uzzināt jaunāko informāciju par aktualitātēm muzejā?

Iespējams norādīt vairākus atbilžu variantus

LNDM – Latvijas Nacionālais dabas muzejs

- LNDM mājaslapā
 - LNDM Facebook kontā
 - LNDM Instagram kontā
 - Ikmēneša jaunumos e-pastā
 - VARAM aktualitātēs
 - Ziņu portālos
 - Drukātajos medijos (žurnāli, avīzes)
 - TV
 - Radio
 - No draugiem, paziņām
 - Cits (lūdzu, norādiet)
-
-
-

10. Kādu iespaidu muzejs par sevi rada publiskajā vidē? *Viens atbilžu variants*

- Iespaidi publiskajā vidē ir labāks nekā muzeja pakalpojumu kvalitāte
- Tēls ir veiksmīgi attīstīts
- Informācijas publiskajā vidē ir par maz un tā ir nemanāma

11. Kā Jūs vērtējat muzeja logo? *Apvelciet atbilstošo variantu.*



Ļoti nepatīk

1

2

3

4

Ļoti patīk

5

12. Kā vērtējat muzeja mūsdienīgumu? *Apvelciet atbilstošo variantu.*

Ļoti zemu

1

2

3

4

Ļoti augstu

5

Tehnoloģiskais nodrošinājums un interaktivitāte ekspozīcijās

13. Kā Jūs vērtējat tehnoloģisko nodrošinājumu muzeja ekspozīcijās (papildus informācija skārienjūtīgajos ekrānos, spēles, audio iespējas u.tml.)?

Viens atbilžu variants

- Nepietiekams
- Pietiekams
- Par daudz

14. Kuras no tehnoloģiju iespējām izmantojāt/pievērsāt tām uzmanību apmeklējuma laikā? Piemēram, audio (putnu balsis, teikas), sugu apraksti un sistemātika, spēles (pasauls zoogeogrāfija, sēnes, zemestrīce) u.tml.

Vides infokiosks

15. Vai apmeklējuma laikā Jūs izmantojāt vides infokiosku muzeja vestibilā?

Viens atbilžu variants

- Jā (turpiniet ar 16. jautājumu)
- Nē (turpiniet ar 17. jautājumu)

16. Kā Jūs vērtējat infokioskā pieejamo informāciju par vides tēmām?

Apvelciet atbilstošo variantu

1	2	3	4	5
Neuzzināju neko jaunu				Uzzināju ļoti lietderīgu informāciju

Dabas muzeja mājaslapa

17. Vai Jūs izmantojiet muzeja tīmekļa vietni www.dabasmuzejs.gov.lv?

Viens atbilžu variants

- Jā (turpiniet ar 18. jautājumu)
- Nē (turpiniet ar 20. jautājumu)

18. Kā Jūs vērtējat muzeja tīmekļa vietnes lietojamību? Apvelciet atbilstošo variantu.

1 2 3 4 5
Ļoti neērti Ļoti ērti

19. Vai esat saskārušies ar problēmām, lietojot muzeja tīmekļa vietni?

Iespējams norādīt vairākus atbilžu variantus

- Nevaru atrast interesējošo informāciju par muzeja pakalpojumiem
 - Nevaru atrast informāciju par dabu
 - Kļūdaina un/vai neprecīza informācija
 - Novēcojusi informācija
 - Nestrādā saites
 - Problēmas nav novērotas
 - Cits (lūdzu, norādiet)
-
-

Muzeja spēļu mājaslapa

20. Vai esat lietojuši muzeja spēļu mājaslapu <https://speles.dabasmuzejs.gov.lv/>?

Viens atbilžu variants

- Jā (turpiniet ar 21. jautājumu)
- Nē (turpiniet ar 22. jautājumu)

21. Kā Jūs vērtējat spēļu mājaslapas saturu? Apvelciet atbilstošo variantu

1 2 3 4 5
Neinteresants Ļoti interesants

22. Lūdzu norādiet iemeslu, kāpēc neizmantojat spēļu mājaslapu?

Viens atbilžu variants

- Nezināju par to
- Nav interesantas spēles
- Mājaslapa nestrādā

23. Komentāri, ieteikumi, kritika par muzeju un sniegtajiem pakalpojumiem.

Lūdzu, norādiet informāciju par sevi.

24. Dzimums

- Sieviete
- Vīrietis
- Nevēlos norādīt

25. Vecuma grupa

- Līdz 18
- 18-25
- 26-40
- 41-60
- 61 un vairāk

26. Dzīves vieta

- Rīga
- Kurzeme
- Zemgale
- Vidzeme
- Latgale
- Ārpus Latvijas

27. Izglītība

- Pamatskolas
- Vidusskolas
- Augstākā

28. Lūdzu, norādiet savu e-pasta adresi, ja vēlaties saņemt muzeja ikmēneša jaunumus savā e-pastā.

Personas datu apstrāde

Esmu informēts, ka:

1. Norādot savu e-pasta adresi, es piekrītu, ka manus personas datus (e-pasta adresi) Latvijas Nacionālais dabas muzejs (K. Barona iela 4, Rīga, LV-1050, tālr. 67356023, reģ. nr. LV90000027926)(turpmāk – Muzejs) kā personas datu pārzinis apstrādās vienīgi ar mērķi informēt mani par ikmēneša jaunumiem Muzejā, kas paredz personas datu (e-pasta adreses) nodošanu elektroniskā mārketinga pakalpojumu nodrošinātājam – apstrādātājam SIA “Pipedrive Ireland Limited” (Mailigen) izmantošanai saderīgam mērķim – ikmēneša Muzeja jaunumu izsūtīšanai. Personas dati -e-pasta adrese- tiks glabāti visu pakalpojuma sniegšanas laiku. Pārtraucot pakalpojuma saņemšanu, personas dati nekavējoties tiek dzēsti.
2. Atteikties no Muzeja jaunumu saņemšanas var, sekojot atteikuma informācijai, kas norādīta Muzeja ikmēneša jaunumu vēstulēs vai sūtot pieprasījumu uz polina.skinke@lndm.gov.lv. Piekrišanas atsaukums neietekmē apstrādes likumību, kas pamatojas uz piekrišanu pirms atsaukuma.
3. Papildu informāciju par personas datu apstrādi, t.sk., personas datu labošanu, var saņemt, rakstot uz polina.skinke@lndm.gov.lv
4. Ar Muzeja Datu aizsardzības speciālistu var sazināties, rakstot uz e-pasta adresi das@varam.gov.lv
5. Sūdzību par personas datu apstrādi var iesniegt Datu valsts inspekcijai ([Elijas iela 17, Rīgā, LV-1050](#)).

PAPILDUS VIETA KOMENTĀRIEM

2. Pielikums

Atsauksmes, komentāri, ieteikumi, kritika par muzeju un sniegtajiem pakalpojumiem.

- Paldies, ka muzejs ir šo gadu laikā izmainījies un palicis vēl interesantāks bērniem un pieaugušajiem.
- Nepieciešama mūsdienīgāka pieeja ekspozīcijas noformējumam, interaktīviem elementiem.
- Muzejs ir lielisks un bērniem patīk, bet domāju, ka būtu nepieciešams plašākas telpas, lai konkurētu ar līdzīgiem muzejiem citur Eiropā.
- Ļoti patīkama pieredze muzejā.
- Ļoti laba mācību vide.
- Viss patīk un apmierināja.
- Bija laiks, kad divgadnieks man lika iet uz muzeju katru ceturtdienas vakaru. Liela bija viņa vilšanās, tad jau piecgadniekam, kad pandēmijas laikā neko nedrīkstēja aizskart ar rokām.
- Muzejs patīk, bet pēdējos 2 gadus maz nodarbības (pasakumi), kas bija pieejami (nav muzeju vaina). Patīk laipni un atsaucīgi muzeju darbinieki, kas vienmēr sniedz izsmeljošo informāciju.
- Radās iespāids par senu, apputējušu vietu, bet šobrīd apmeklējot-labākais muzejs, kas skatīts-ir ieguldīts milzu darbs.
- Vairāk jāinformē sociālajos tīklos.
- Ļoti nelaipnas kundzītes, ejam ar bērniem ar atlaidi 3+ un esmu pamanījusi neapmierinātību. Arī par garderobi un citiem jautājumiem atbild nelaipni. Iepriekš kā LU ģeogrāfijas fakultātes studente saskāros ar atteikumu par bezmaksas apmeklējumu, jo izrādījās, ka uz jaunā tipa apliecības nav norādīta fakultāte. Dažādi nepatīkami sīkumi, bet muzejs ir ļoti labs, apmeklējam regulāri.
- Visi pārāk aizņemti.
- Viss labi.
- Paldies.
- Bērniem būtu interesanti iesaistīties interaktīvajos eksponātos.
- Labākais muzejs Rīgā, kur doties ar bērniem!
- Prasās mazliet ko ik pa laikam pamainītu. Kaut vai citādāku izkārtojumu pamatekspozīcijā. Citādāk dažreiz liekas, ka 15 gadus nekas nav mainījies.
- Veiksmi jūsu komandai 😊
- Dabas muzeju nebiju apmeklējis 20 gadus, pagājušajā gadā mani uzaicināja draugi un es biju ļoti patīkami pārsteigts par to cik muzejs ir kļuvis modernāks. Jaunās ekspozīcijas ir labi nostrādātas un piesātinātas ar informāciju, kā arī uzskates materiāliem. Ja reiz man likās ka muzejs sastāv no putekļainiem izbāžņiem. Atgrieziet pelīšu ģimeni!!!
- Darbinieki kasē varētu būt laipnāki un ieinteresētāki, īpaši jau kundze gados, kas mūs apkalpoja
- Pagaidām viss ir labi!

- Nav jau vairāk kā gadu atrodama un uzzināma info, kad būs atvērta dzīvnieku ekspozīcija. Darbinieki nekad nemāk atbildēt. Vai tiešām neviens to nezina...
- Muzejā vienmēr ir interesanti, ir arī izveidots labs un veiksmīgs tēls sociālajos tīklos.
- Nestrādāja dažas "atrakcijas".
- Atsevišķās telpās bija pārāk karsti un slikts gaiss.
- Paldies par Jūsu darbu!
- Šogad neesmu bijusi, tāpēc grūti pateikt.
- Būtu nepieciešama atraktīvāka informācija par izstādēm.
- Kopumā muzejā vienmēr bijusi ļoti patīkama pieredze. Pretrunīgas sajūtas vienmēr ir par dzīvnieku izbāzeņiem, tā diezgan skumji uz viņiem skatīties.
- Mums ar meitu Dabas muzejs ir pats interesantākais, kur vienmēr ir, ko pētīt. Un informācijas apjoms ir tik liels, ka katru reizi atrodas kas jauns.
- "Pēdējā apmeklējuma laikā (pavasārī) ar nožēlu konstatējām, ka vairākas uzziņas spēles nebija labā lietošanas kārtībā, piem., meža, pļavas un purva zālē. Iežu ekspozīcijā bija pārāk plaša informācija, grūti uztverama, sevišķi, ja ir daudz apmeklētāji.
- Interesē darba lapas, kas muzeja apmeklējumu padara jēgpilnāku jebkuram vecumam.
- Paplašināt suvenīru veikalu kā Briseles Dabas muzejā.
- Svinējām bērnam Dzimšanas dienu, paldies, viss bija ļoti jauki.
- Puse ekspozīcijas bija remontā. Pieejami putni, kukaiņi un sēnes. Štruntīgi.
- Paldies par darbu!
- Lai veicas attīstīt arī tālāk Eiropas/pasaules līmeņa dabas muzeju!!!
- Mūsu mīļākais muzejs!
- Ja godīgi, tad viss patīk, īpaši dažādās izstādes, viens no mīļākajiem muzejiem Rīgā. :)
- Neesmu pretenciozs.
- Vairāk interaktīvus risinājumus.
- Vienkārši paldies par jūsu darbu, большое спасибо!
- Muzeja aptvertās tēmas- daudz un bagātīgi. Interesanti pasniegts un patīkami noformēts.
- Man sanācis, ka personāls nav pārāk laipns...
- Gribētos pateikties par tik jauko muzeju.
- Novēlu jums strādāt un attīstīties tikpat veiksmīgi. Paldies par darbu.
- Lūdzu atgriezt 2 bezmaksas stundas
- Labs muzejs. Paldies. Bet man šķiet, ka cilvēki par to nezina, jo par muzeju pilsētā un tīklā ir maz informācijas.
- Paldies, viss patika!
- Kad pēdējā stunda par velti, es nepaspēju apskatīt visu ekspozīciju.
- reizēm ir nelaipni darbinieki
- Viss darīts, lai ieinteresētu gan pieaugušos, gan bērnus. Paldies par Jūsu darbu! Iedvesmu un lai Jums viss ielānāts notiek un lai arī novērtēts!

- Paldies par darbu. (*atkārtojas vairākkārt*)
- Paldies par ieguldījumu!
- Ļoti patīk muzejā izklāstītā informācija, bagātīgi un interesanti. Īpaši iepriecināja iespēja dzirdēt putnu balsis.
- Sen neesmu bijis :)
- Paldies! (*atkārtojas vairākkārt*)
- Vēl vairāk publiskus pasākumus (lekcijas u.tml.) un par to veidot pasākumus Facebookā.
- Varbūt būtu jauki, ja būtu pieejamas muzejpedagoga nodarbības bērniem dažādos vecumos par dažādām tēmām (piemēram, par sēnēm pirmsskolā un tml)
- Veiksmi darbos!
- Dabas muzejs ir iecienītākais meitas (8 gadi) muzejs un labprāt atgriezītos vēl un vēl
- Vairāk interaktīvu un vieglu spēļu. Skatīties modernu tehnoloģiju virzienā.
- Gulbju izstādē lieliski fotostūrīši.
- Super muzejs.
- Viss ļoti patīk.
- Joprojām nelaiņas darbinieces kasēs, tālāk zālēs attieksme ir lieliska. Muzejā ir ļoti daudz, ko darīt, bet žēl, ka nolietojušās ierīces netiek savlaicīgi atjaunotas vai noņemtas.
- Interaktīvajiem uzdevumiem prasītos īsu un skaidri saprotamu lietojamības instrukciju. Tālāk plašākā izklāstā varētu sekot kas, kur, kāpēc.
- Malači! Turpiniet attīstīties! Gribētos vairāk sezonālās izstādes, piemēram, pavasara sēnes.
- Manuprāt, ir būtiski uzrunāt ar izzinošām un muzeja vērtībām bērnus no pašas mazotnes.
- Līdz ar to es vēlētos muzeju plašākās telpās, lai visiem ir vietas, bērni var arī paskriet, spēlēt izglītojošas spēles, vienlaikus arī vecāki apsēties, iedzert kafiju (neizejot no muzeja), jo muzeja apmeklējums ar maziem bērniem var būt nogurdinošs. Šobrīd muzejs var izraisīt klaustrofobiju, ekspozīcijas ir novecojušas gan morāli, gan fiziski, pārāk blīvi un vienmuļi.
- Dabas muzejs man ir mīļš kopš bērnības. Ieteiktu modernizēt ekspozīciju veltītu cilvēkam.
- Mums muzejs ļoti patīk.
- Ļoti patīk.
- Muzejs ir labs, bet ir kur augt.
- Tā turpināt! Tikai uz augšu!
- Paldies, mums ļoti patīka. Nāksim vēl.
- Muzejs ir ļoti labs, bet gribēt lielāku veikalu.
- Vairāk norādes par atrodamo citos stāvos. Bērniem (3 un 6) un noteikti atgriezīsimies atkal.
- Draudzīgu, interesantu, ar stāstiem audio gidu.

- Audio gidu!
- Paldies par lielisko muzeja ekspozīciju!
- Jauki pasākumi, labas izstādes. Muzeju varētu vairāk reklamēt!
- Apgaismojums par vāju un nepārdomāts paleogaitenī.
- Laipnāku personālu pie kasēm.
- Gidi varētu specializēties uz "vienkāršo" valodu, varbūt varētu "dabas" spēļu istabu. Vairāk interaktīvās sadaļas, kā Vācijā, Stokholmā, Skotijā. Brauciet pieredzes apmaiņā! :)
- Tā turpināt. (atkārtojas vairākkārt)
- Par komunikācijas vērtējumu (3) - nav pieredzes vairāk kā ar dāmu kasē.
- Būtu jauki, ja pēc muzeja būtu cafe, kurā ēdieniem būtu tematiski nosaukumi.
- Lasīt aprakstus ir saistoši lielākiem skolēniem, pieaugušajiem. Jaunāku bērnu uzmanību ir grūtāk pievērst. Muzejs aug, to var manīt, un ir prieks par lēno, bet izaugsmi! :)
- Komunikācija - izcili labi! :)
- Viss bija ok, bet vajadzētu nedaudz skaļāk, jo, ja ir cita grupa, tad nevar dzirdēt putnu balsis.
- Vajag vairāk dinozaurus! Mūsdienīgums man nav prioritāte.
- Kasiere nebija jauka.
- Ļoti patika šis muzejs. Jauka atpūtas vieta kopā ar bērniem.
- Nebūtu slikti, ja vismaz brīvdienās darbotos kafejnīca. Varbūt būtu ar mieru kāda skolu apkalpojoša firma noslēgt līgumu ar Dabas muz. Pie tam viņiem ir iestrādes ar bērnu uzturu. Daudzi ie brauc no laukiem, lai apskatītu muzeju.
- Kāds nozaga pogu!
- Nav pieejama audio informācija, bet cena muzeja apmeklējumam par zemu attiecībā pret muzejā pieejamo informāciju un ekspozīciju.
- Patika zemestrīce.
- Šad tad nenotiek izstādes, kaut gan informācija par tām bija.
- Šoreiz apmeklējām pirmo reizi. Paldies! Lai Jums vienmēr viss izdodas!
- Paldies par jūsu darbu, viss ļoti interesanti!
- Būtu jauki, vecākos izbāzeņus varēt aizstāt ar svaigiem