
KTO CZYTA INSTRUKCJE I OPISY EKSPONATÓW?

Badanie zrealizowane
na zlecenie
Centrum Nauki Kopernik
Marta Mieszczanek, Jan Elbanowski
styczeń – marzec 2013

SPIS TREŚCI

Wstęp	1
Najważniejsze wnioski.....	1
Informacja o badaniu	3
Pytania badawcze.....	3
Metodologia.....	4
Realizacja badania	4
Wyniki szczegółowe	6
Omówienie pytań badawczych.....	6
Czy instrukcje i opisy zamieszczone przy eksponatach są zrozumiałe?	6
Jak często korzysta Pani/Pan z opisów przy eksponatach?	8
Przy jakich okazjach korzysta Pani/Pan z opisów eksponatów?	9
Czego oczekuje Pani/Pan od opisów przy eksponatach?	10
Co należałoby zmienić lub poprawić w opisach?	12
Jaka jest rola animatorów?	15
Pomysły, inspiracje, niespodzianki	16

WSTĘP

Opisy i instrukcje obsługi eksponatów to wyzwanie dla każdego centrum nauki czy muzeum. Niniejszy dokument pokazuje wyniki pierwszego badania na ten temat, przeprowadzonego w Centrum Nauki Kopernik w okresie styczeń - marzec 2013 roku. Chciano zbadać, czy i w jakim stopniu opisy przy eksponatach oraz animatorzy są pomocni zwiedzającym w korzystaniu z wystaw, a także na ile spełniają ich oczekiwania. W badaniu zastosowano zarówno ilościowe jak i jakościowe metody badania, w tym badanie eksploracyjne - wywiady pogłębione (IDI), technikę quasi – eksperymentalną, niejawną obserwację nieuczestniczącą oraz zogniskowane wywiady grupowe (FGI). Dzięki temu poza diagnozą obecnego stanu rzeczy uzyskano od badanych osób cenne inspiracje i pomysły na rozwiązania problematycznych kwestii.

NAJWAŻNIEJSZE WNIOSKI

- 1. Ponad 80% respondentów ankiety deklaruje, że czyta opisy przy większości lub przy każdym eksponacie.**

Niemal połowa respondentów (47,1%) deklaruje, że korzysta z opisów przy większości eksponatów. Nieco mniej – 35,9% - korzysta z nich przy każdym eksponacie, którego używa. 14,2% korzysta z opisów przy niektórych eksponatach. Tylko 2,8% w ogóle nie korzysta z opisów.

- 2. Najczęstsze powody, dla których respondenci ankiety korzystają z opisów to: chęć dowiedzenia się czegoś więcej o zjawisku, konieczność wytłumaczenia go dziecku lub też fakt, że eksponat dotyczy dziedziny nauki szczególnie interesującej zwiedzającego.**

Potwierdza to jakościowa część badania: najczęściej korzystali z opisów zwiedzający ukierunkowani na konkretny cel (jak odpowiedzenie na zagadki) oraz rodzice zwiedzający Centrum z dziećmi.

- 3. Ponad 90% ankietowanych deklaruje, że opisy są zrozumiałe.**

Uczestnicy badania jakościowego ogólnie zgadzają się z tym stwierdzeniem, wskazują jednak na kilka głównych problemów w tej materii:

- kwestię specjalistycznego, naukowego języka,
- zaburzenie sensu opisów wynikające z konieczności zachowania krótkiej formy.

- 4. Większość ankietowanych (77%) oczekuje, że opis dostarczy im podstawowych informacji o zjawisku, 25% chciałoby by znalazł się tam pogłębiony opis.**

Zdecydowana większość respondentów ankiety (94,8%) stwierdziła, że opisy w obecnym stanie spełniają ich oczekiwania. Zaledwie 3,1% miało przeciwne zdanie, zaś 2,1% udzieliło odpowiedzi neutralnej. 29% respondentów oczekuje od opisu inspiracji do dalszego poszukiwania wiedzy.

- 5. Uczestnicy badania jakościowego stwierdzili, że opisy w obecnym kształcie pełnią raczej funkcję inspiracji do samodzielnego szukania informacji.**

Badani zwracali jednak uwagę także na to, że brak ogólnej, spójnej wizji celu, jaki miałyby spełniać opisy eksponatów. Co prawda przeważają te „inspirujące”, jednak nie zawsze zachowana jest konsekwencja.

- 6. Za niezwykle istotną uczestnicy badania jakościowego uznali rolę animatora jako osoby, która poszerza wiedzę zawartą w opisie, jest w stanie wskazać potencjalnie interesujące zwiedzającego eksponaty, zainspirować do dalszego zwiedzania, a także zaciekawić najmłodszych zwiedzających przez opowiadanie o swojej pasji, jaką jest nauka.**

Osoby badane potwierdzają wizję animatora jako jednego z kanałów informacyjnych Centrum - może nie ważniejszego, niż same opisy, ale na pewno stanowiącego ich integralne uzupełnienie. Widać także, że interakcja z animatorem stanowi dla zwiedzającego źródło inspiracji do dalszego poszukiwania wiedzy.

- 7. W trakcie wywiadów zogniskowanych pojawiło się kilka ciekawych pomysłów nowych rozwiązań ułatwiających zwiedzanie.**

Wśród najciekawszych pomysłów, jakie pojawiły się w trakcie wywiadów zogniskowanych, wymienić należy: stworzenie krótkiego przewodnika po wystawach, w którym na mapach byłyby zaznaczone najważniejsze eksponaty i umieszczenie takiego przewodnika na stronie internetowej. Pojawiły się także pomysły stworzenia odpowiedniej aplikacji na smartphonę'y, która pozwalałaby na spersonalizowanie swoich wizyt w Centrum.

INFORMACJA O BADANIU

Niniejsze badanie miało na celu zebranie danych, jak często i w jaki sposób zwiedzający Centrum Nauki Kopernik korzystają z opisów i instrukcji przy eksponatach oraz ich oczekiwań dotyczących pomocy ze strony animatorów. Część ilościowa badania została zrealizowana w dniach 1 stycznia – 28 lutego. Do cyklicznie realizowanej w Centrum ankiety satysfakcji zwiedzającego (miesięczna próba – 200 osób) dodany został blok pięciu pytań dotyczących opisów. Część jakościowa badania została zrealizowana w dniach 7-17 marca i podzielona była na kilka etapów, w których udział brały dwie grupy badanych. Pierwszą z nich byli obecni lub poprzedni koordynatorzy wystaw, z którymi przeprowadzono wywiady. Do drugiej grupy zrekrutowano trzy pięcioosobowe zespoły w celu zastosowania techniki quasi-eksperymentalnej. W każdym z nich znalazły się dwie osoby (kobieta i mężczyzna) w wieku do 30 roku życia (w trakcie studiów lub tuż po ich ukończeniu), matka z dziećmi w wieku 6-12 lat, ojciec z dziećmi w wieku 6-12 lat, oraz osoba z grupy wiekowej 55+. Każdy zespół miał zwiedzić Centrum wykonując inne zadanie. Wizyty zespołów w CNK odbyły się 16 marca.

PYTANIA BADAWCZE

1. Jak często opisy i instrukcje są wykorzystywane? Kto najczęściej korzysta z opisów i instrukcji? W jaki sposób je wykorzystuje?
2. Czy wizja towarzysząca tworzeniu opisów w poszczególnych galeriach jest realizowana i czy sprawdza się w praktyce?
3. Czy instrukcje pozwalają zwiedzającym na sprawne obsługiwane wszystkich eksponatów?
4. Czy forma graficzna i umiejscowienie opisów są odpowiednie?
5. Czy opisy inspirują zwiedzających, np. do poszukiwania eksponatów o podobnej tematyce oraz dalszego poszerzenia wiedzy?
6. Czy opierając się tylko na opisach i korzystaniu z eksponatów, zwiedzający jest w stanie wzbogacić swoją wiedzę dzięki wizycie w CNK?
7. Czy wiedza i pomoc animatorów jest uzupełnieniem instrukcji i opisów?
8. Jaką funkcję pełnią animatorzy w stosunku do instrukcji i opisów? Czy w praktyce ich rolą jest raczej pomoc w obsłudze eksponatu czy też przekazanie większej ilości informacji o zjawiskach, które ilustruje?

9. Jaka jest funkcja opisów zdaniem samych zwiedzających?
10. Jakie są oczekiwania zwiedzających wobec opisów i instrukcji?

METODOLOGIA

Podczas badania zostały wykorzystane zarówno metody ilościowe, jak i jakościowe.

Metody ilościowe :

- dodanie bloku pytań dotyczących opisów do cyklicznie prowadzonej w Centrum ankiety satysfakcji zwiedzającego.

Metody jakościowe :

- Badanie eksploracyjne: wywiady pogłębione (IDI) z opiekunami galerii (autorami koncepcji opisów) przeprowadzone w celu doprecyzowania celów i pytań badawczych.
- Technika quasi-eksperymentalna, polegająca na rekrutacji trzech zróżnicowanych demograficznie grup i zaaranżowaniu ich wizyty w CNK połączonej z wykonywaniem określonych zadań w przestrzeni wystaw.
- Niejawna obserwacja nieuczestnicząca, którą objęta była każda grupa w czasie realizacji wizyty.
- Zogniskowane wywiady grupowe (FGI) z każdą z tych trzech grup, dotyczące ich wizyty.

REALIZACJA BADANIA

Część ilościowa badania została zrealizowana w dniach 1 stycznia – 28 lutego. Do cyklicznie realizowanej w Centrum ankiety satysfakcji zwiedzającego (miesięczna próba – 200 osób) dodany został blok pięciu pytań dotyczących opisów. Pytania dotyczyły poniższych kwestii:

- jak często zwiedzający korzystają z opisów,
- przy jakich okazjach to robią,
- jakie mają wobec opisów oczekiwania,
- czy oczekiwania te są spełniane,
- co w opisach można zmienić lub poprawić.

Dodatkowo analizie poddaliśmy pytania standardowo znajdujące się w ankiecie satysfakcji, dotyczące zrozumiałości instrukcji i opisów oraz oceny pracy animatorów. Łącznie uzyskaliśmy 398 ankiet.

Część jakościowa badania została zrealizowana w dniach 7-17 marca i podzielona była na kilka etapów.

Pierwszym było przeprowadzenie wywiadów z obecnymi lub poprzednimi koordynatorami wystaw. Spotkania miały na celu poznanie koncepcji opisów w poszczególnych galeriach i funkcji, jakie miały w założeniu spełniać oraz roli, jaką przewidywano dla animatorów w Centrum.

Drugim etapem było wykorzystanie techniki quasi-eksperymentalnej. W celu realizacji badania zrekrutowano trzy pięcioosobowe grupy. W każdej z nich znalazły dwie osoby (kobieta i mężczyzna) w wieku do 30 roku życia (w trakcie studiów lub tuż po ich ukończeniu), matka z dziećmi w wieku 6-12 lat, ojciec z dziećmi w wieku 6-12 lat, oraz osoba z grupy wiekowej 55+. Każda grupa miała zwiedzić Centrum wykonując inne zadanie. Wizyty grup w CNK odbyły się 16 marca.

Członkowie pierwszej grupy otrzymali listę 10 zagadek (2 zagadki w każdej z galerii poza Bzzz!), które mieli rozwiązać podczas wizyty w CNK na podstawie eksponatów i ich opisów. Zagadki te miały wskazywać zainteresowanie określoną dziedziną wiedzy, konkretnymi zagadnieniami i poszukiwanie eksponatów z nimi związanych. Podczas wykonywania tego zadania badani mogli korzystać z pomocy animatorów.

Druga badana grupa otrzymała identyczne zadanie, nie mogła jednak zwracać się z prośbą o pomoc do animatorów: ani przy rozwiązywaniu zagadek, ani przy poszukiwaniu eksponatów, których dotyczyły.

Trzecia grupa (kontrolna) miała za zadanie odnalezienie w przestrzeni Centrum eksponatów, których dotyczyły zagadki poprzednich grup, oraz sprawdzenie, czy są one czynne i czy nie ma problemów z ich obsługą. Grupa kontrolna również mogła korzystać z pomocy animatorów.

Wszystkie grupy miały na wykonanie zadania 2 godziny zegarowe. Eksponaty, które mieli odnaleźć badani zostały wybrane po konsultacji z pracownikiem Działu Wystaw Centrum Nauki Kopernik. Wzory formularzy, które otrzymali badani znajdują się w załączniku.

Wszystkie grupy w czasie realizacji zadania były objęte niejawną obserwacją nieuczestniczącą. Wykorzystanie tej techniki miało na celu sprawdzenie, czy i w jaki sposób badani wykonują przydzielone im zadania, oraz czy informacje uzyskane od nich podczas zogniskowanych wywiadów grupowych są zgodne z prawdą.

Trzecim etapem badania jakościowego były przeprowadzone z członkami grup badawczych zogniskowane wywiady grupowe (FGI). FGI dotyczyły przebiegu wizyty i realizacji zadań, ze szczególnym naciskiem na wykorzystanie opisów oraz rozumienie roli animatorów.

WYNIKI SZCZEGÓŁOWE

Poniżej zaprezentowano wyniki badania. Omówione zostały odpowiedzi na poszczególne pytania, uzyskane technikami ilościowymi, a następnie uzupełniono je oraz skonfrontowano z informacjami otrzymanymi przy użyciu technik jakościowych.

OMÓWIENIE PYTAŃ BADAWCZYCH

CZY INSTRUKCJE I OPISY ZAMIESZCZONE PRZY EKSPONATACH SĄ ZROZUMIAŁE?

Dla zdecydowanej większości respondentów (92,4 %) opisy i instrukcje są zrozumiałe. Zaledwie 2,3% ankietowanych ma przeciwne zdanie, zaś 4,5 % udzieliło odpowiedzi neutralnej.



n=398

Informacje uzyskane w czasie wywiadów zogniskowanych różnią się jednak od deklaracji respondentów ankiety. O ile instrukcje obsługi eksponatów były w obu częściach badania oceniane jednakowo wysoko, to jednak w kwestii opisów uczestnicy FGI byli zdecydowanie bardziej krytyczni.

Najczęściej problemy ze zrozumieniem opisów zgłaszali rodzice dzieci oraz osoby starsze. Nie znaczy to, że najmłodszy uczestnicy badania takich problemów nie napotykali, zdarzało się to jednak znacznie rzadziej.

Problemy dotyczyły przede wszystkim języka, którym zostały napisane opisy, a dokładniej użytej w nich naukowej terminologii. Jak zauważył jeden z uczestników badania, ojciec (grupa I), a jednocześnie nauczyciel fizyki z 12-letnim stażem, może ona być niezrozumiała dla części zwiedzających, zwłaszcza dla tych, którzy dość dawno zakończyli edukację lub nie posługują się taką terminologią na co dzień ze względu na specyfikę swojej pracy zawodowej. *Tak sobie pomyślałem, że gdybym nie miał wykształcenia to nie wiem, czy bym ten tekst zrozumiał (...). Były tam różne takie słowa, które nie każdy musi znać.* Wydaje się, że opisy zakładają pewną bazę wiedzy, którą posiada zwiedzający Centrum. Jak jednak pokazują wywiady, nie każdy zwiedzający taką wiedzę dysponuje.

Jednym z proponowanych rozwiązań było wyjaśnianie takich pojęć jak „receptory” czy „fraktale” na dodatkowej tabliczce przy ekspozycji, tak by osoby tych pojęć nieznające mogły się zapoznać z ich znaczeniem, a jednocześnie by słowniczek ten nie zaburzał treści „podstawowego” opisu.

Nasi rozmówcy wskazywali także, że owa terminologia może stanowić problem dla rodziców, którzy w Centrum wchodzą niejako w rolę edukatorów czy przewodników dla swoich dzieci. Choć w założeniu opisy miały im w tym pomagać, to jednak w rzeczywistości nie zawsze spełniają swoją rolę. Rodzice muszą szybko przeczytać opis, zrozumieć go samodzielnie a następnie „przetłumaczyć” dzieciom na prostszy język. Problem ten omówimy szerzej w kolejnej części raportu.

Wiąże się z tym także inny wątek poruszany przez uczestników zogniskowanych wywiadów grupowych. Zwracali oni mianowicie uwagę na to, że często problemy ze zrozumieniem opisów wynikają z faktu, że ich twórcy starali się zmieścić możliwie dużo informacji w jak najkrótszym tekście. Skutkuje to czasem, zdaniem badanych, nietypową składnią utrudniającą właściwe zrozumienie opisu, a tym samym - wyjaśnianego zjawiska. Warto byłoby natomiast popracować nad jasnością sformułowania, żeby nie brakowało elementów istotnych dla rozumienia sprawy. *(Opisy) są tak zredagowane, że (...) składnia utrudnia zrozumienie. Tak jakby ktoś starając się skrócić ten opis żeby on się mieścił, w większości planszy wyciął elementy które są dosyć istotne,* powiedział członek II grupy.

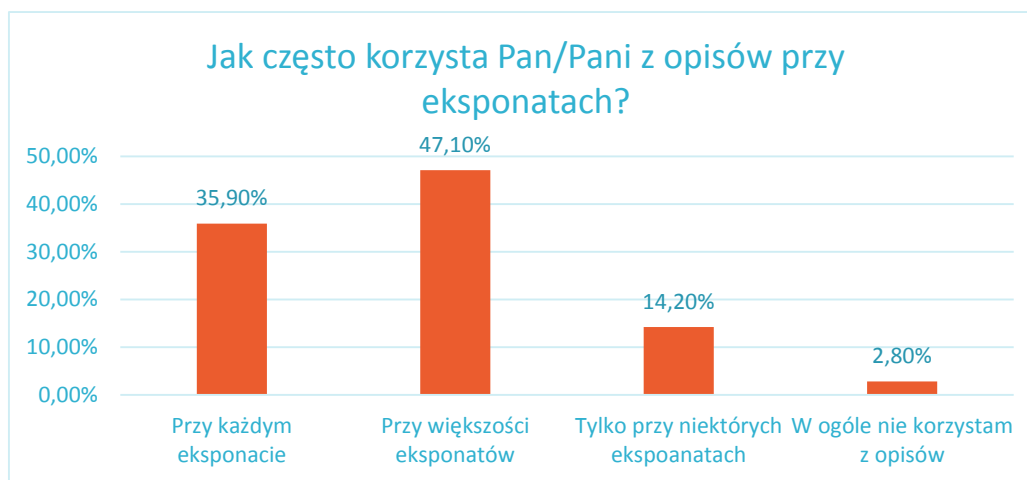
JAK CZĘSTO KORZYSTA PANI/PAN Z OPISÓW PRZY EKSPONATACH?

Niemal połowa respondentów (47,1%) deklaruje, że korzysta z opisów przy większości eksponatów. Nieco mniej – 35,9% - korzysta z nich przy każdym eksponacie, którego używa. 14,2% korzysta z opisów przy niektórych eksponatach. Tylko 2,8% w ogóle nie korzysta z opisów. 2,8% ankietowanych, którzy zadeklarowali, że nigdy nie korzystają z eksponatów, to 10 osób. Zapytani, dlaczego tak się dzieje, odpowiedzieli:

- Nie było takiej potrzeby;
- Kolega mi tłumaczył;
- Bardziej mnie interesowało, co mam zrobić, żeby się coś stało;
- Nie chciało mi się czytać;
- Nic tam ciekawego dla mnie nie było.

Nie są to więc odpowiedzi szczególnej wagi.

Poważniejszy problem sygnalizuje jednak odpowiedź respondenta, który Centrum odwiedził z grupą niewidomych i niedowidzących, którzy nie mogą korzystać z opisów, ponieważ są one dla nich niedostępne!

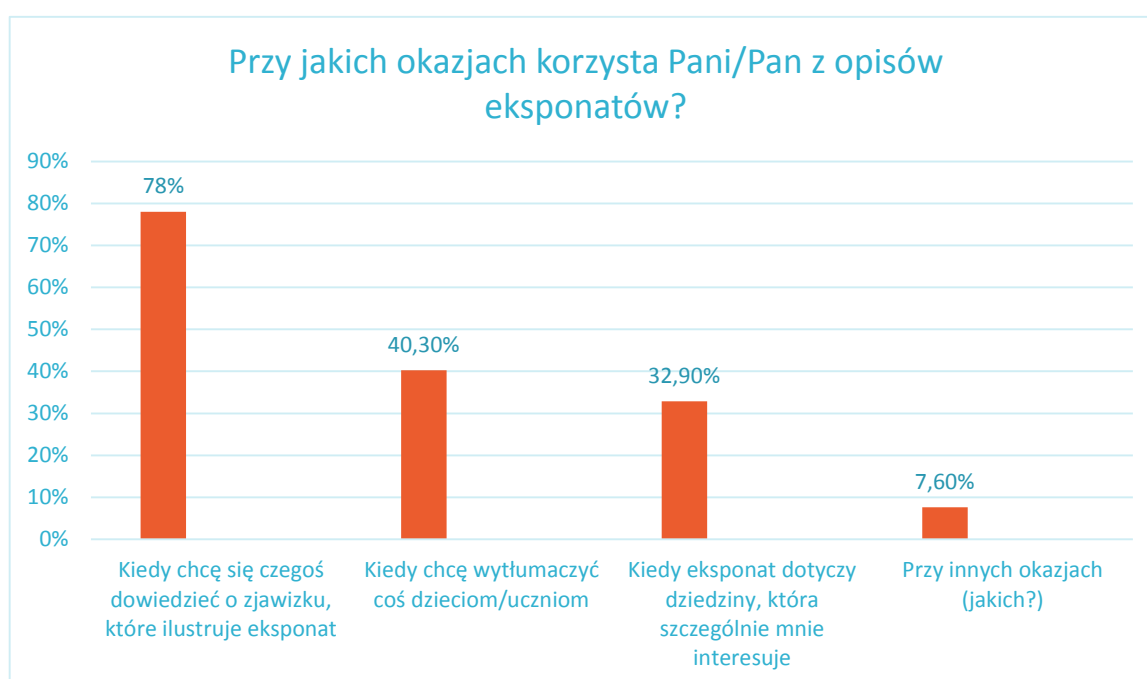


n= 395

Trudno zweryfikować deklaracje respondentów ankiety na podstawie części jakościowej badania. Można natomiast stwierdzić, że zwiedzający są znacznie bardziej zainteresowani opisami i czytają je dużo wnikliwiej, gdy mają do wykonania określone zadanie w przestrzeni wystaw, poszukując odpowiedzi na konkretne pytania. Te obserwacje zdają się potwierdzać koncepcję, że gdyby w każdej galerii wyznaczone były eksponaty „centralne”, wskazane zwiedzającym jako interesujące, być może poświęciliby oni więcej czasu i uwagi na lekturę ich opisów.

PRZY JAKICH OKAZJACH KORZYSTA PANI/PAN Z OPISÓW EKSPONATÓW?

Najczęstszy powód (78% wskazań) korzystania z opisów to chęć pogłębienia wiedzy o zjawisku ilustrowanym przez eksponat. Na drugim miejscu (40,3%) znalazła się chęć wytłumaczenia jakiegoś jego aspektu dzieciom lub uczniom. 32,9% ankietowanych czyta opisy, gdy eksponat dotyczy szczególnie interesującej dla nich dziedziny. 7,8% ankietowanych stwierdziło, że korzysta z opisów przy innych okazjach, niż wymienione w odpowiedziach do wyboru. Odpowiedzi większości z tych osób wskazują, że mylą one opisy z instrukcjami. Używają bowiem tych pierwszych, kiedy chcą się dowiedzieć, jak działa eksponat lub gdy nie wiedzą, jak go uruchomić. Bardzo niewiele spośród tych 7,8% czyta opisy "z ciekawości".



n=398

W części jakościowej badania nieco inaczej rozłożyły się akcenty odpowiedzi na to pytanie: wynikało to po części z faktu, że zadania wyznaczone badanym w dużej mierze determinowały sytuacje, w jakich korzystali oni z opisów.

Było to widoczne zwłaszcza w dwóch pierwszych grupach, którym zagadki wyznaczały pewną „ścieżkę zwiedzania”. Sytuacja ta miała zasymulować zainteresowanie wybranymi dziedzinami nauki bądź też poszukiwanie konkretnych informacji. Jak podkreślali badani, chęć rozwiązania zagadek skłaniała ich do znacznie bliższego zapoznania się z opisami.

Mieli również poczucie, że zapamiętali informacje z opisów znacznie lepiej niż gdyby zwiedzali na własną rękę, bez wyznaczonego celu.

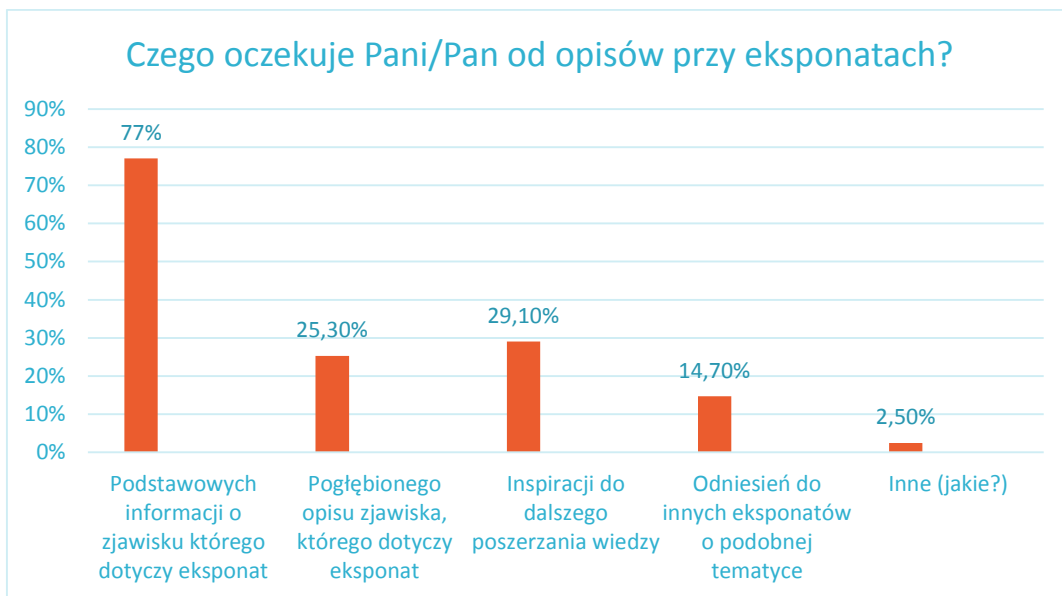
Rozwiązywanie zagadek sprzyjało też sytuacji, w której rodzice wchodzili w rolę edukatorów. Rola ta, faktycznie okazała się niezwykle istotna również dla uczestników badania. Rodzice stwierdzali, że w Centrum starają się wyjaśniać swoim dzieciom działanie eksponatów, zasady rządzące otaczającymi nas zjawiskami. Dzieje się tak nie tylko dlatego, że dzieci same opisów nie rozumieją: rodzice jasno mówili, że opis sam w sobie nie jest w stanie dziecka na dłużej zatrzymać. Dopiero opowieść rodzica sprawia, że dziecko przy danym eksponacie zatrzyma się na dłużej. Opowieść ta zaś prawie zawsze oparta jest na opisie eksponatu. Ważę takiego wspólnego zwiedzania podkreślali wszyscy rodzice, nie tylko ci z ostatniej grupy, którzy zwiedzali Centrum w sposób najbardziej swobodny, bez żadnych dodatkowych zadań. Jak powiedziała jedna z uczestniczek badania (grupa III), która bywa w Centrum ze swoim młodszym bratem: *wydaje mi się, że to nawet o to chodzi, właśnie rodzi się taka więź między tą osobą dorosłą, która zwiedza z dzieckiem... (...) Tu jest taka reakcja, interakcja między rodziną.*

Dlatego też bardzo istotne wydaje się, aby opisy stanowiły dla rodziców przejrzystą i atrakcyjną bazę przekazywanej dziecku narracji. Skomplikowana terminologia bądź niejasne sformułowania mogą być problematyczne zwłaszcza dla rodziców nieposiadających wykształcenia skierowanego na nauki ścisłe i zniechęcać ich do głębszego poznawania eksponatów i tłumaczenia ich dzieciom, w obawie, że nie okażą się wystarczająco kompetentni.

Choć, jak podkreślali to badani rodzice, nieocenioną pomocą w takich sytuacjach okazują się animatorzy, to jednak nie są oni w stanie towarzyszyć wszystkim zwiedzającym i nie taka jest też ich rola.

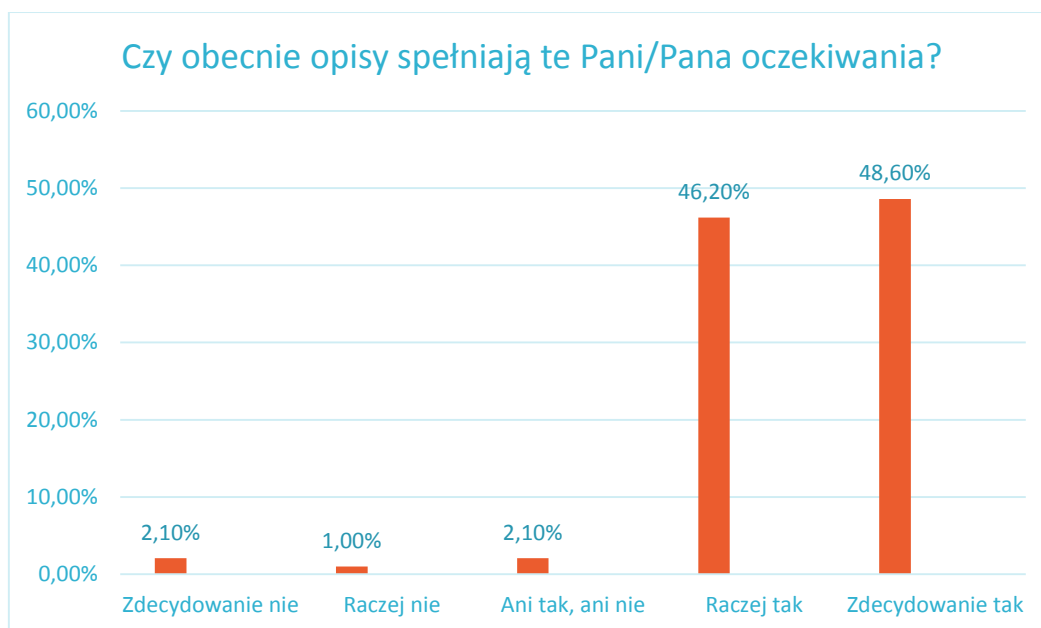
CZEGO OCZEKUJE PANI/PAN OD OPISÓW PRZY EKSPONATACH?

Ankietowani najczęściej (77% wskazań) oczekiwali, że opisy dostarczą im podstawowych informacji o zjawisku prezentowanym przez eksponat. 25,3% z nich pragnęłoby znaleźć tam pogłębiony opis tego zjawiska. 29,1% badanych oczekuje, że opis stanie się inspiracją do dalszego poszerzania wiedzy. 14,7% szuka w nich odniesień do innych eksponatów o podobnej tematyce.



n=385

Zdecydowana większość respondentów ankiety (94,8%) stwierdziła, że opisy w obecnym stanie spełniają ich oczekiwania. Zaledwie 3,1% miało przeciwne zdanie, zaś 2,1% udzieliło odpowiedzi neutralnej.



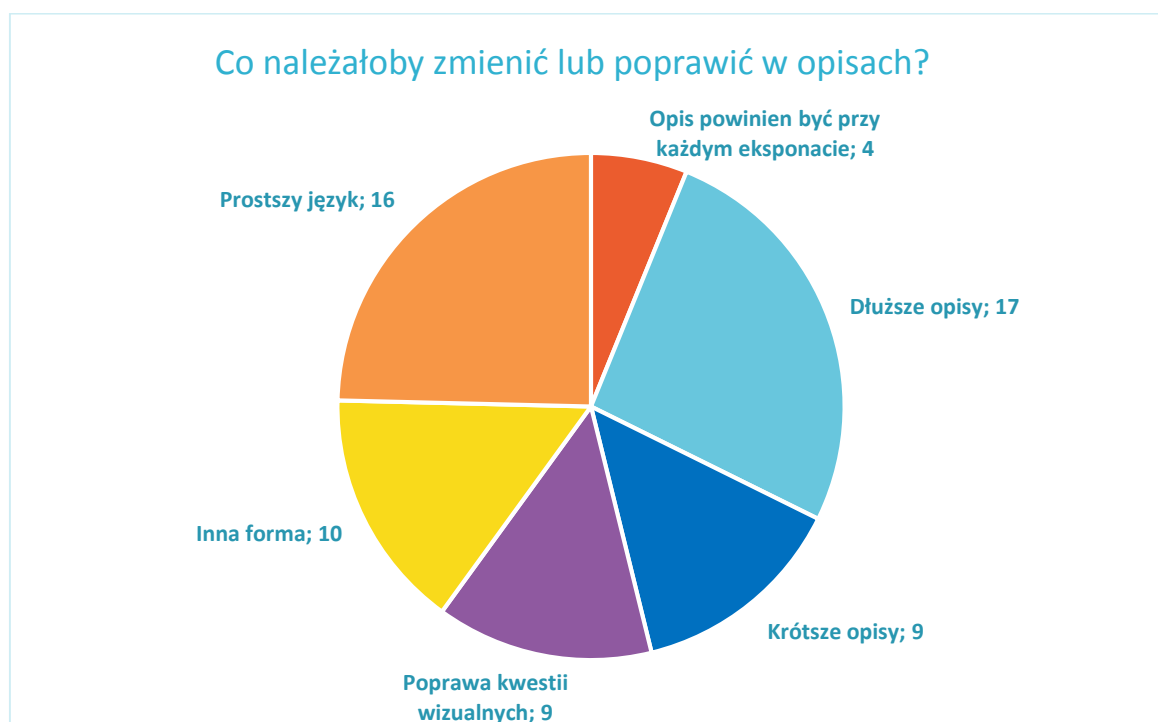
n=385

Podczas wywiadów z koordynatorami wystaw przeważało przekonanie, że opisy mają stanowić dla zwiedzających raczej inspirację do poszukiwania informacji na własną rękę (Jeden z dyrektorów Centrum Nauki Kopernik określił to jako „rozszerzone hasło wywoławcze”), niż dostarczać im naukowej wiedzy o zjawiskach prezentowanych przez eksponat. W związku z tym zapytano uczestników badania, jak postrzegają tę kwestię.

Przeważała wśród nich opinia, że opisy w obecnej postaci częściej stanowią właśnie inspirację; zachęcają do samodzielnego poszukiwania informacji o zjawisku, które ewentualnie zaciekawia zwiedzającego. Zwracali jednak uwagę także na to, że brak ogólnej, spójnej wizji celu, jaki miałyby spełniać opisy eksponatów. Co prawda przeważają te „inspirujące”, jednak nie zawsze zachowana jest konsekwencja: jako przykład podać można opisy w galerii Strefa Światła, na które badani zwracali uwagę jako na zbyt długie, zawierające zbyt wiele informacji oraz niewyróżniające informacji najważniejszych. Jeden z uczestników, student (grupa I) określił to mianem „odmiennych narracji”: *najpierw były Korzenie Cywilizacji i tam już się przyzwyczailem do pewnej narracji, która jest prowadzona, że są eksponaty, jest opis itd. Potem wszedłem do RE:Generacji drugiej (...) i tam już było wszystko zupełnie inaczej. (...) Było takie rozbieżenie dla mnie.* Zwróciła na to uwagę również mama (grupa I): *rzeczywiście w opisach jest jakaś niekonsekwencja i męcząca niekonsekwencja, faktycznie taka utrudniająca. (...) Czasem te opisy są krótkie i lakoniczne, czasami są rozbudowane, językiem takim zahaczającym o niezrozumiały.*

Uwagi te dotyczyły nie tylko kwestii merytorycznych opisów, ale również ich prezentacji graficznej. Badani nie mieli możliwości „nauczenia się” jakie informacje mogą znaleźć w opisie, jak opis będzie skonstruowany i w jakim miejscu należy go szukać.

CO NALEŻAŁOBY ZMIENIĆ LUB POPRAWIĆ W OPISACH?



Na pytanie, czy w opisach należałoby coś zmienić lub poprawić, odpowiedziało 65 respondentów. Najczęściej (17 wskazań) pojawiały się postulaty, by opisy były dłuższe, bardziej szczegółowe, oraz by były pisane prostszym językiem (16 wskazań). Proponowano także, by zmienić ich formę: dodać piktogramy lub wersje elektroniczne (10 wskazań), oraz poprawić czytelność (9 wskazań).

Podobne głosy pojawiały się w czasie zogniskowanych wywiadów grupowych z uczestnikami badania jakościowego.

Poszerzenie opisów: Jak już wspomniano, badani zwracali uwagę na to, że opisy są czasem zbyt krótkie, by mogły pomieścić treść, która powinna się w nich znaleźć. Wiąże się to również z używaniem terminologii naukowej bez jej wyjaśniania. Badani zdawali sobie jednak również sprawę z tego, że opisy nie mogą być nadmiernie długie, a zarazem powinny zachować swoją inspiracyjną funkcję - starali się wymyślić, jak można pogodzić te pozornie sprzeczne potrzeby. Pojawiające się podczas zogniskowanych wywiadów grupowych pomysły i rozwiązania zostały zawarte w kolejnym podrozdziale.

Kwestie językowe: Tak jak zostało to wskazane we wcześniejszej części raportu stosowana w opisach terminologia naukowa może być dla części zwiedzających przeszkodą w pełnym zrozumieniu zjawiska. Nie znaczy to oczywiście, że należy całkowicie z niej zrezygnować – precyzyjne wyjaśnianie zjawisk niejednokrotnie wymaga użycia takich terminów – ale warto pomyśleć o zapoznaniu zwiedzających z trudniejszymi terminami choćby poprzez plakietki „słownikowe” w pobliżu opisów, nierozbijające jego narracji, a ułatwiające jego zrozumienie.

Mogłoby to również być miejsce służące do „otagowania” eksponatu za pomocą haseł tematycznych czy też słów kluczowych, związanych ze zjawiskiem, nazwisk jego odkrywców itd. Część uczestników zogniskowanych wywiadów grupowych wyrażała przekonanie, że ułatwiłoby to zarówno odnajdywanie się w galeriach i znajdowanie eksponatów dotyczących interesujących ich zjawisk, jak też poszukiwanie dalszych informacji o tym co zobaczyliśmy w Centrum po powrocie do domu.

Pojawiały się również głosy, że eksponaty poza obecnymi i nazwami powinny mieć również dodane nazwy „naukowe” precyzyjnie określające zjawisko, które pokazują. Tak jak w punkcie poprzednim ułatwiłoby to zwiedzającym poruszanie się po galeriach i planowanie zwiedzania pod kątem tematycznym. Obecne nazwy, jakkolwiek ciekawie sformułowane, potrafią być mylące i nieprecyzyjne – często niewiele mówią o istocie eksponatu.

We wcześniejszej części raportu poruszona została również kwestia sformułowania opisów – niektórzy uczestnicy zogniskowanych wywiadów grupowych skarżyli się na nietypową składnię – w niektórych przypadkach zredagowanie zdań tak by zmieściły się w limicie słów uzyskano kosztem przejrzystości i poprawności gramatycznej tekstu.

Chaos dotyczy również stylu w jakim pisane są opisy i charakteru narracji, którą zarysowują. Wedle badanych są to istotne niespójności nawet jeśli z zestawienia wyłączymy nietypową ze względu na grupę docelową RE:Generację. Różnica pomiędzy opisami w galerii Strefa Światła a opisami w Człowieku i Środowisku jest bardzo duża (zarówno jeśli chodzi o ilość tekstu, jak i poziom trudności jego sformułowania) a przecież są to galerie sąsiadujące ze sobą i (przynajmniej teoretycznie) skierowane do tej samej publiczności.

Kwestie graficzne: w wypowiedziach uczestników zogniskowanych wywiadów grupowych pojawiały się również wątki dotyczące strony graficznej opisów. Jednym z postulatów była wspomniana już wcześniej standaryzacja oprawy graficznej we wszystkich wystawach. Badani zwracali uwagę na to, że w Korzeniach Cywilizacji najistotniejsze sformułowania są napisane pogrubioną czcionką, co ułatwia przyswojenie opisu. Niestety podobna praktyka nie jest stosowana w pozostałych galeriach.

Rozmieszczenia opisów. Pojawiały się również głosy dotyczące rozmieszczenia opisów i instrukcji. Choć ze względu na zróżnicowaną formę eksponatów niemożliwa jest w tym wypadku standaryzacja, to jednak badani zwracali uwagę, że w niektórych przypadkach trzeba włożyć sporo wysiłku w odnalezienie opisu i instrukcji. Słabo wyeksponowane są również nazwy eksponatów.

Z punktu widzenia uczestników zogniskowanych wywiadów grupowych, tam gdzie jest to konieczne do posłużenia się eksponatem, najbardziej wyeksponowana powinna być instrukcja obsługi – tak by zwiedzający był w stanie przeprowadzić prawidłowo doświadczenie. Dopiero w drugiej kolejności powinien natrafiać wzrokiem na opis wyjaśniający co właśnie zaszło i dostarczający kolejnych informacji.

JAKA JEST ROLA ANIMATORÓW?

Wywiady z koordynatorami wystaw pokazały, że rola animatorów była początkowo planowana jako pewne uzupełnienie opisów, niekoniecznie zaś jako słuzenie pomocą w „technicznej” obsłudze eksponatów (uruchomienie, działanie). Animatorzy mieli zainteresowanym wskazywać, gdzie mogą szukać informacji, dodawać nowe do tych, które zawarto w opisie. Niektórzy z nich kładli nacisk na to, że animatorzy stanowią jeden z kilku kanałów, przy pomocy których w Centrum odbywa się przekaz informacji do zwiedzających. Z kolei inni, zauważyli, że przy tworzeniu Re:Generacji nie zakładano związku między opisami i animatorami - co ciekawe, z wypowiedzi koordynatorów oraz z innych badań wynika, że Re:Generacja jest galerią, gdzie mało kto czyta opisy, a animatorzy z racji specyfiki wystawy pozostają niezauważeni.

W związku z tymi sprzecznymi wizjami roli animatorów postanowiliśmy po pierwsze zróżnicować nasze grupy eksperymentalne ze względu na możliwość korzystania z pomocy animatorskiej, a po drugie podczas wywiadów zogniskowanych zapytać, jak zapatrują się na ich rolę.

Uczestnicy badania jednoznacznie stwierdzili, że animatorzy spełniają w Centrum niezwykle ważną rolę i na pewno nie jest to rola czysto „techniczna”, polegająca na pomocy w zorientowaniu się przestrzennym. Pomoc animatorów jest nieoceniona w rozwijaniu „lakonicznych” opisów, w inspirowaniu do poszukiwania większej ilości informacji, a także we wskazywaniu eksponatów, które mogą zainteresować zwiedzającego, a umykają jego uwadze choćby ze względu na umiejscowienie w przestrzeni wystawy (problem szczególnie popularny w Re:Generacji). *Bez pomocy animatorów, nie łudźmy się, przeciętny, nawet młody człowiek nie jest w stanie aż tak dogłębnie przyjrzeć się każdemu problemowi* - powiedziała jedna z badanych (osoba w wieku 55+, grupa I). Kolejny uczestnik badania stwierdził: *że taka jest rola animatorów, żeby zachęcić i wytłumaczyć. (...) Animator, który - jak w sklepie - widzi, że klient się waha, to podchodzi do niego i zachęca go do tego, żeby z tego skorzystał i wytłumaczył mu w prostych słowach, jak tego użyć, na czym to polega - wtedy jest to interesujące. (...) on może zachęcić. Jak nauczyciel.* Niezwykle istotni są animatorzy również dla rodziców odwiedzających Centrum z dziećmi: po pierwsze dlatego, że są w stanie niejednokrotnie lepiej, niż rodzice, wytłumaczyć młodym zwiedzającym dane zjawisko, ale przede wszystkim są w stanie ich tym zjawiskiem zainteresować.

(Dzieci) nie mają wiedzy ani (...) szczególnie rozwiniętych zainteresowań w każdym kierunku, napotykać na barierę zrozumienia tekstu (...) Natomiast jeżeli jest animator, który nawiąże relację... Oni się tym interesują, więc jakś pasję też mają w sobie i ta relacja i ta pasja powoduje, że te dzieci przechodzą tę barierę i idą, zaciekawia ich to- mówiła jedna z uczestniczek badania, mama dwójki dzieci.

Badani zwracali uwagę również na to, że wolą kontakt z człowiekiem niż z opisem. Jedna z uczestniczek badania wyraziła przekonanie, że zwiedzający najlepiej zapamiętują to, co usłyszą od animatora w osobistej interakcji z nim: *Jakby opis opisem, możemy sobie przeczytać wszystkie opisy tych eksponatów, a i tak myślę, że wyniesiemy to, co usłyszymy od tego animatora.*

Potwierdza się więc wizja animatora jako jednego z kanałów informacyjnych Centrum - może nie ważniejszego, niż same opisy, ale na pewno stanowiącego ich integralne uzupełnienie. Widać także, że interakcja z animatorem stanowi dla zwiedzającego źródło inspiracji do dalszego poszukiwania wiedzy.

POMYSŁY, INSPIRACJE, NIESPODZIANKI

Podczas wywiadów zogniskowanych uczestnicy badania wyszli z kilkoma pomysłami dotyczącymi opisów, które uważamy za na tyle ważne i wartościowe, że postanowiliśmy umieścić je w raporcie.

1. Przewodnik po wystawach z ogólnikową mapą wystaw, wskazaniem najbardziej charakterystycznych, najciekawszych eksponatów w każdej galerii oraz spisem wszystkich eksponatów (bez oznaczania na mapie) tak aby zwiedzający mógł się przekonać co już widział, a czego jeszcze nie. A zatem przewodnik na wzór muzeów sztuki.
2. Postulat powiązany z powyższym – udoskonalenie obecnej mapy poprzez zaznaczenie na niej położenia najbardziej charakterystycznych eksponatów w każdej z galerii. Znacznie ułatwiłoby to odnajdywanie się w przestrzeni galerii, podobnie jak zwiększenie ilości akcentów kolorystycznych odpowiadających tym na mapie i wyraźniejsze rozgraniczenie galerii (kolorowe linie na podłodze itp.)

3. Pojawiły się również rozwiązania dotyczące pogodzenia zwięzłości opisów z głodem wiedzy zwiedzających. Prostszy i tańszy był pomysł zamieszczenia na stronie internetowej CNK bazy opisów (w formie podobnej do Wikipedii) czy to dostępnej online czy też w formie pdf-a. Dzięki temu, osoby zainteresowane mogłyby wyszukać dodatkowe informacje posługując się bądź nazwą eksponatu bądź słowami kluczowymi i uzupełnić swoją wiedzę lub znaleźć wskazówki gdzie tej wiedzy szukać (odnośniki do innych stron, multimediiów itp.)
4. Pomysłem droższym, ale również wartym rozważenia byłaby aplikacja na smartfony¹: umożliwiałaby zaplanowanie i spersonalizowanie zwiedzania Centrum oraz ściąganie na komórkę lub tablet dodatkowych informacji o ekspozycji. Mogłaby również „zapamiętywać” odwiedzane eksponaty, co pomagałoby w planowaniu kolejnych wizyt –odnajdywania przegapionych fragmentów galerii lub ulubionych eksponatów.
5. Jak się okazało, uczestnikom badania ogromnie spodobała się zaproponowana przez nas formuła zwiedzania – rozwiązywanie zagadek w przestrzeni Centrum. Badani podkreślali, że stworzenie kilku zestawów zagadek (zróżnicowanych tematycznie lub skierowanych do określonych grup demograficznych – rodziców, osób młodych etc) do rozwiązania w obrębie każdej galerii byłoby ciekawym uatrakcyjnieniem zwiedzania i zachętą do powrotu do Centrum. Stwarzałoby również szansę na wypromowanie rzadziej używanych eksponatów, bądź uwidocznienie powiązań między nimi. Oczywiście takie rozwiązanie nie byłoby niczym obligatoryjnym dla zwiedzających. Nie musiałyby też wpływać wizualnie na kształt wystaw i eksponatów. Wystarczyłoby stanowisko z kwestionariuszami „zagadek” do pobrania umiejscowione w pobliżu kas.

¹ Nie fotokody, które się nie sprawdziły lecz pełnoprawna aplikacja



Opisy i instrukcje obsługi eksponatów to wyzwanie dla każdego centrum nauki czy muzeum. Niniejszy dokument pokazuje wyniki pierwszego badania na ten temat, przeprowadzonego w Centrum Nauki Kopernik.

Więcej informacji o badaniu udziela Dział Badań Centrum Nauki Kopernik badania@kopernik.org.pl

Warszawa 2013
Centrum Nauki Kopernik
ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 20
00-390 Warszawa
www.kopernik.org.pl