

13. Seznanitev s Poslovnim poročilom Zavoda za kulturo Bled za leto 2017

PREDLAGATELJ: župan Janez Fajfar
PREDSTAVNIK: direktor Zavoda za kulturo Bled Matjaž Završnik

PREDLOG SKLEPA: Občinski svet Občine Bled se seznani s Poslovnim poročilom
Zavoda za kulturo Bled za leto 2017.



POSLOVNO POROČILO ZA LETO 2017

Bled, februar 2018

POSLOVNO POROČILO ZA LETO 2017

Uvod

Tudi leto 2017 je bilo leto nadaljnje rasti Zavoda za kulturo Bled tako v smislu finančnega kot tudi fizičnega obsega poslovanja. Predvsem v pogledu upravljanja Blejskega gradu, najpomembnejšem delu našega poslovanja, smo nekajkrat dosegli zgornjo mejo možnega obiska, saj nas je večkrat obiskalo preko 3.000 obiskovalcev na dan. Kljub temu, da je tak obisk zaradi finančnih učinkov dobrodošel, pa na drugi strani zmanjšuje kvaliteto obiska, kajti obiskovalci ne morejo v miru in po svojem načrtu raziskati ponudbe gradu, saj se morajo prilagajati tokovom mase. Zato smo se ob takih trenutkih že spogledovali tudi z vprašanjem reguliranja in omejevanja obiska, a se je zaenkrat vse kritične dni na koncu število le ustavilo na nivoju maksimalne nosilne zmogljivosti objekta, ki jo ocenjujemo na 350 – 400 oseb naenkrat. V celem letu je Blejski grad obiskalo 558.835 obiskovalcev, celotna finančna realizacija v zavodu pa je bila 4.361.212 EUR, kar je na letni osnovi največ doslej.

Na obvladovanje tako visokega obiska smo se začeli pripravljati že v teku pomladi, saj so nam najave in informacije iz trga nakazovale višji obisk od tistega v predhodnem letu. Predvsem smo pojačali ekipo, ki je skrbela za regulacijo prometa, saj v primerjavi s številom obiskovalcev razpolagamo z izjemno majhnim številom parkirišč. Tudi načini prihoda velikega števila obiskovalcev v obliki organiziranih skupin (do 65 avtobusov na dan) in potovanj z lastnimi ali najetimi vozili so naredili svoje in tako je bilo potrebno vložiti veliko naporov v urejanje tega stanja, včasih tudi s pomočjo " shuttle " prevozov obiskovalcev iz dislociranih parkirišč do gradu. Zaradi tako velikega števila obiskovalcev in tudi nemirne situacije po svetu smo posvetili več pozornosti tudi varnosti. Poleg tehnične nadzorne opreme smo zagotovili celodnevno fizično prisotnost varnostnika in seveda tudi našega osebja na vseh glavnih delih objekta. Vsi ti ukrepi so seveda povzročili dodatne stroške, vendar smo na koncu leta z veseljem ugotovili, da na teh dveh področjih klub množici obiskovalcev večjih problemov ni bilo. Smo se pa soočili s problemom kraje s strani profesionalnih tatic, sicer izven grajskega objekta, ki pa smo ga v sodelovanju s policijo Bled in razširitvijo nadzornega video sistema zaenkrat odpravili

Na investicijskem področju je bil v lanskem letu najpomembnejši dosežek prenova jezerskega dela Festivalne dvorane. Dela so potekala od sredine meseca septembra, namenu pa smo prenovljene prostore predali sredi decembra. Lahko rečemo, das mo po skoraj tridesetih letih od zadnje prenove dvorani dali novo svežino, pa tudi spremenjene in modernejše funkcionalne možnosti za izvedbo različnih prireditev. Ostala investicijska dela so potekala na gradu s tem, das smo jih zaradi visokega obiska delno morali zamakniti v pozno jesensko obdobje, deloma pa celo v obdobje začetka leta 2018. Tak ukrep je bil potreben zaradi splošnega vtisa in pa tudi zaradi varnosti obiskovalcev, saj objekta kljub delom ne zapiramo za ogled temveč le usmerjamo obiskovalce po objektu v odvisnosti od lokacije del. To pa lažje počenjamo v času, ko je obiska manj in kljub dejstvu, da so vremenski pogoji za izvajanje del težji.

Zelo visok je bil tudi nivo kvalitete programa prireditev, ki smo ga izvedli v celoti. Izstopali so nekateri najkvalitetnejši koncerti v okviru festivala Okarina z izvajalci, ki so bili že nominirani za nagrade Grammy, za katere pa vemo, da pomenijo svetovni vrh (Hiromi, Omar Sosa).

Zaradi omenjenega povečanja obiska, posledično zahtevnejšega in intenzivnejšega upravljanja z objekti in tokovi ter tudi dodatnih prireditev, ki smo jih izvajali z namenom spremljanja in zadovoljevanja povečanega turističnega prometa, so se v nastali situaciji povečevali tudi stroški skoraj na vseh segmentih. Stroške pa smo imeli stalno pod kontrolo in vse pokrivali s povečanimi prihodki. Tudi v lanskem letu smo za naše delovanje in realiziran program z izjemo 50.000 EUR (sofinanciranje prenove Festivalne dvorane s strani Občine Bled) vsa sredstva pridobili na trgu.

Predvsem zaradi večkrat omenjenega dejstva, da vlaganja računovodsko ne pomenijo stroškov temveč povečevanje vrednosti, vlaganja v kulturne spomenike pa tudi ne pomenijo osnove za obračun amortizacije, smo na koncu realizirali tudi največji presežek prihodkov nad odhodki do sedaj v višini 502.123 EUR. Presežek predstavlja vir za nova vlaganja v projekte zavoda v skladu z Upravljavsko pogodbo za Blejski grad in sprejeto Strategijo upravljanja do leta 2020 in nam tako poleg tekočih prihodkov v prihajajočem obdobju daje možnost uspešne realizacije načrtovanih projektov.

V nadaljevanju navajam podatke in vsebinske obrazložitve za najpomembnejše sklope v okviru poslovanja za preteklo leto. Zaradi dejstva, da se materiali članom sveta in tudi članom organov Občine Bled pošiljajo tudi elektronsko, smo letos opustili slikovne priloge k posameznim delom poročila, saj so le te v preteklosti zaradi prevelikega obsega povzročale problem pri prenosu podatkov.

2. Poslovanje zavoda

2.1. Splošno

Zavod je v letu 2017 deloval v skladu s sledečimi sprejetimi akti :

- ustanovnim aktom zavoda
- letnim planom, ki ga je sprejel Svet zavoda in verificiral tudi Občinski svet
- pogodbo o upravljanju z državnim kulturnim spomenikom Blejski grad
- Strateškim upravljavskim načrtom do leta 2020
- drugimi sprejetimi dokumenti, na katere je vezano naše upravljanje objektov in izvajanje kulturnih programov.

V teku leta ni bilo sprejetih novih strateških dokumentov, ki bi vplivali na poslovanje v letu 2017 in naslednja leta.

2.2. Poslovne prioritete v letu 2017

Poslovne prioritete za preteklo leto so bile opredeljene v planu zavoda za to leto in v načrtu aktivnosti na kulturnem spomeniku za leto 2017, ki je bil poslan tudi Ministrstvu za kulturo glede na obvezo iz upravljavske pogodbe.

Poslovne namere so bile predvsem sledeče:

- stalno spremljanje in nadzor poslovanja s kontrolo stroškov
- upravljanje objektov v skladu z upravljavskimi pogodbami
- izvajanje vseh potrebnih vzdrževalnih in investicijskih del
- vzdrževanje visokega nivoja urejenosti in čistoče v objektih in njihovi okolici
- skrb za realizacijo načrtovanega programa prireditev
- odločanje za investicije in posege v skladu z realiziranimi prihodki
- priprava vsebinske in projektne dokumentacije za nadaljnje posege
- izvajanje razvojnih aktivnosti v zvezi z razširjenim grajskim kompleksom

Na splošno lahko ugotovimo, da je poslovanje sicer potekalo zelo intenzivno, vendar brez večjih težav, zapletov ali konfliktov z obiskovalci, kar glede na njihovo število smatram za zelo pomembno in dobro.

3. Vsebinsko poročilo

Že pri sprejemanu plana za leto 2018 smo opozorili na dejstvo, da je zaradi visokih rasti realnost primerjave dejanskih vrednosti s planiranimi velikokrat zamegljena in težko razumljiva. Glede na to, da je bilo naše poslovanje v preteklem letu vsebinsko zelo primerljivo s predhodnim letom, v tem smislu tudi navajamo večino podatkov, ki so navedeni v nadaljevanju, kot primerjavo leta 2017 s predhodnim letom 2016. Poročilo je v finančnem smislu oblikovano po načelu denarnega toka.

3.1. Prihodki

V letu 2017 smo realizirali prihodke v skupni višini 4.361.212 EUR in jih v primerjavi s predhodnim letom povečali za 24,9 %. Povečali so se večinoma vsi prihodki, največ pa seveda prihodki od vstopnin na grad (+26,9 %), saj je grad obiskalo 118.318 obiskovalcev več kot v predhodnem letu (+26,8 %). Povečali so se tudi prihodki od prodaje ostalih aranžmajev (+57 %) in porok (+47,9 %). Malenkost manjši so bili samo prihodki od najemnin (-3,3%) in najemov Festivalne dvorane, saj je zaradi investicije obratovala samo dobrih 8 mesecev (-21,4 %). Celotno povečanje gre na račun povečanega fizičnega obsega, saj v primerjavi z letom 2016 cen nismo spreminjali.

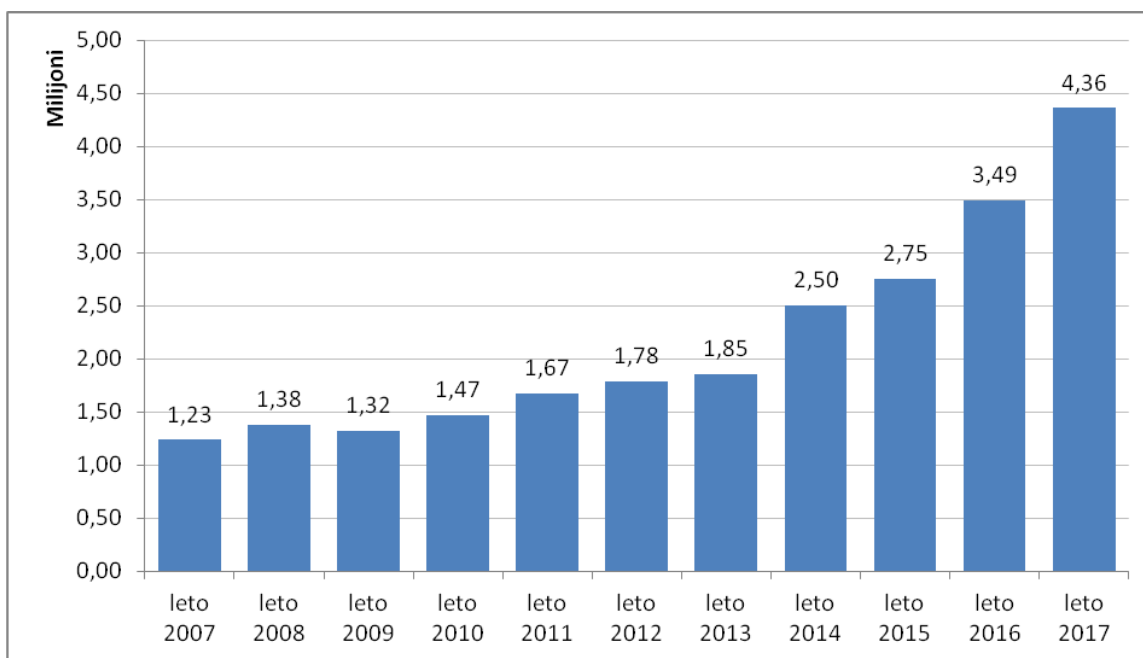
Povečanje števila obiskovalcev je bilo prisotno tako pri domačih obiskovalcih (+ 21,5%) kot tudi tujih (+ 29,9%), kar smatramo za uspeh. Domače obiskovalce je

poleg običajne atraktivnosti gradu zagotovo pritegnilo tudi veliko število organiziranih dogodkov in animacija na gradu, saj ocenjujemo, da jih je zaradi tega prišlo preko 10.000. Vzroki za tako povečan obisk tujih obiskovalcev je treba iskati v splošnem porastu turističnega prometa in velikem številu individualnih potovanj v lastni režiji z lastnimi vozili prebivalcev Evrope, ki so se raje odločili za tako obliko kot pa za potovanja v destinacije, ki v tem letu niso veljale za varne (Severna Afrika itn.). Veliko je tudi obiskovalcev, ki ta del Evrope raziskuje s tzv. “ fly & drive “ program. Priletijo na enega od 9 – 10 letališč v bližino oz. v Slovenijo ter potem z najetimi avtomobili raziskujejo področje. Zaradi dejstva, da je ime Bleda poznano, se jih veliko od njih odloči za obisk in če so tu, skoraj zagotovo obiščejo Blejski grad, otok ali obe znamenitosti. Razlog za dobro prepoznavnost pa je v visokih vložkih v promocijo, ki se na tak način bogato obrestujejo.

Tudi v letu 2017 smo bili dokaj nepopustljivi pri cenovni politiki. Glede na prihodke od vstopnin (4.011.149 EUR) in število obiskovalcev (558.835) lahko ugotovimo, da je povprečna cena na obiskovalca, upoštevajoč vse popuste za študente, otroke, skupine in prosta mesta po uzancah znašala 7,17 EUR ali 71,7 % najvišje cene. To dejstvo smatram za uspeh, saj enako kot v preteklih letih nismo podlegli raznim sistemom potrošniških ponudb s popusti, ki ne bi bili fair do tistih, ki so plačali normalno vstopnino. Tudi v preteklem letu smo se po tem, ko smo ugotovili, da je realizacija višja od načrtovane , odločili za nekaj dodatnih aktivnosti in obogatili načrtovane programe prireditev.

Rezultat za leto 2017 je najvišji v dosedanjem enajstletnem poslovanju zavoda. V primerjavi s prvim letom je rezultat 2,53 krat višji, kar pomeni, da je zavod v teku enajstletnega obdobja od začetka poslovanja realiziral 23 % povprečno letno rast.

Grafični prikaz rasti prihodkov od prvega leta delovanja v mio EUR:



3.2. Odhodki in drugi izdatki

Odhodki so bili tudi v letu 2017 v celoti posledica uresničevanja s planom načrtovanih aktivnosti. Zaradi izjemne rasti fizičnega in finančnega prometa smo se odločili tudi za to, da smo z nekaterimi aktivnostmi pojačali planirane obsege in s tem dosegli še višjo raven kvalitete in zadovoljstva tako obiskovalcev gradu, Bleda kot tudi lokalnega prebivalstva. Ne smemo namreč pozabiti, da je pomembni del našega poslanstva tudi izvajanje in podpora kulturnim projektom v občini in ne samo (sicer prioriteta) skrb za objekte v upravljanju.

3.2.1. Stroški energije

Po sanaciji problemov z Elektro gorenjska v zvezi z neevidentirano porabo električne energije v preteklih letih smo se v letu 2017 vrnili v normalne okvire porabe, tako da je bil strošek porabe 37,9 % nižji kot v preteklem letu, ko je bil sicer zaradi omenjenih problemov nerealno visok. Zaradi vlaganj v preteklih letih, s katerimi smo prešli na energetsko varčnejše strojne elemente in razsvetljavo, znaša tako delež stroškov za energijo samo še 1,3 % celotnih prihodkov. Smatram, da smo s tem dosegli dokaj racionalno stanje.

3.2.2. Stroški materiala

Pri stroških materiala smo ravnali varčno, Kljub povečanemu obisku, ki vpliva predvsem na povečano porabo (papirni standardi itn.) so bili stroški 28,6 % nižji. K temu je veliko pripomoglo dejstvo, da smo v predhodnem letu zaradi nižje cene natisnili dveletno količino posebnih vstopnic za Blejski grad in je ta količina pokrila tudi lansko leto.

3.2.3. Stroški dela – redno delo

V letu 2017 smo imeli vse delavce zaposlene v skladu s sprejeto sistemizacijo in kolektivno pogodbo za javni sektor. V začetku leta smo izvedli še vse zadnje ukrepe, ki so bili posledica inšpekcijskega nadzora v predhodnem letu, tako da imamo sedaj stanje popolnoma v skladu z vsemi zakoni in akti.

Stroški dela so bili v letu 2017 15,8 % višji od predhodnega leta zaradi sledečih razlogov :

- zaposlili smo novo sodelavko za področje javnih naročil, financ in splošnih aktov
- ena delavka je s septembrom prešla iz štiriurnega na normalni delovni čas
- za določen delovni čas (pol leta) smo za obdobje glavne sezone zaposlili dodatnega blagajnika

Kljub temu se je delež stroškov plač v primerjavi s celotnimi ustvarjenimi prihodki ponovno zmanjšal in znaša samo še 10,8 %. Glede na to, da zavod raste s

povprečno letno 23 % rastjo prihodkov je dejstvo, da je delavce za stalno rast produktivnosti skoraj nemogoče dodatno nagraditi zaradi omejitev, ki nam jih postavlja zakonodaja za javni sektor. Edina izjema pri tem je možnost stimulacije na osnovi tržnih prihodkov. Treba je poudariti tudi to, da pri tej rasti ne gre samo za povečane finančne obsege zaradi višjih cen ali drugih razlogov, ampak so delavci iz leta v leto izpostavljeni tudi večjim naporom in intenzivnosti dela zaradi stalne rasti fizičnih obsegov poslovanja. Če bi v zavodu z enako intenzivnostjo proporcionalno krepili zaposlovanje kot so rasli fizični obsegi, bi nas bilo v zavodu danes zaposlenih 24, tako pa delo opravimo s 16 zaposlenimi. Rasti števila zaposlenih nam ne omogočajo tudi pogoji dela (npr. število blagajniških mest na gradu). Zato smatram, da si zaposleni za svoje delo zaslužijo vse priznanje.

3.2.4. Stroški storitev

Stroški storitev v celoti so višji za 8,4 % . Razlogi za to so različni glede na posamezna področja in jih navajamo v nadaljevanju, večina povečanja pa gre na račun bistvenega povečanja stroškov sistema varovanja.

Po posameznih segmentih je bila situacija sledeča :

- pogodbenih del, dajatev SAZAS-u in avtorskih honorarjev je bilo 82 % več (+ 4062 EUR) kot v letu 2016, vendar manj kot načrtovano za leto 2017. Povečane so bile predvsem dajatve SAZAS- u zaradi večjega števila prireditev.
- študentsko delo : zaradi velikega obiska in števila prireditev smo se morali na običajnih mestih (vstop na grad, organizacija in izvedba prireditev, varovanje prostorov na gradu itn.) še evdno posluževati pomoči študentov. Glede na to, da smo minus na blagajniškem mestu pokrili z zaposlitvijo za določen čas in s tem kompenzirali tudi pomoč blagajnikov na vstopu je bilo stroškov študentskega dela vseeno 15 % manj kot v predhodnem letu.
- stroški zavarovanj: stroški bili 10,6 % nižji kot v preteklem letu in skoraj enaki planiranim.
- stroški reprezentance: stroški so bili 937 EUR (33,4 %) višji kot v preteklem letu, vendar še vedno nižji od planiranih (4.000 EUR).nižji od plana
- stroški sejnin: v letu 2017 so bili stroški sejnin nižji za 31,7 % .
- stroški sistema varovanja: Stroški varovanja so se bistveno povečali predvsem zaradi sledečih razlogov.
 - pri organizaciji prireditev se dosledno držimo predpisov in skupaj z varnostno službo za vsako prireditev posebej dorečemo scenarije po zakonskih predpisih, pri čemer se upoštevajo tako tipi prireditev in zahtevana oblika varovanja (čuvaji, varnostniki , število itn.)
 - stalno prisotnost varnostnika smo zaradi pričakovanega visokega obiska v lanskem letu uvedli na Blejskem gradu v času od 20.4. – 15.11. za celotno odpiralno obdobje.

- Zaradi navedenih ukrepov so bili stroški precej višji (+96 %, 41.962 EUR)
- *stroški čiščenja: so nekoliko nižji, saj je bilo v primerjavi s preteklim letom manj aktivnosti, predvsem gradbenih, ki bi zahtevale sprotno in končno čiščenje (-6,4 %)*
 - *stroški informacijskega sistema: so se povečali predvsem zaradi povečanega obsega obiskovalcev (franšizni dogovor v % za sistem identifikacije obiskovalcev, + 16 %). Zaradi kraj, ki so se nam pojavljale na parkirišču in na poti na grad (do mostovža) smo sistem video nadzora razširili tudi na to področje in tudi zahvaljujoč temu ter dobremu sodelovanju s policijo zaenkrat odpravili ta problem.*
 - *stroški finančnega servisa/teh. svetovanja in intelektualnih storitev: tudi ti stroški so bili za 21 % nižji in so se nanašali predvsem na :*
 - *pravniške storitve za servisiranje izvedbe treh največjih razpisov, za katera so potrebna kompleksna znanja zaradi specifik gradbeništva (poti na gradu z izvedbo dodatnih sanitarij, prenova Festivalne dvorane in prenova zgradba B na gradu).*
 - *projektno dokumentacijo za izvedbo kanalizacije in in odvod meteorne vode – Blejski grad*
 - *georadarske raziskave pod gradom*
 - *oblikovalske in prevajalske storitve itn.*
 - *izdelava DIIP in IDP za investicijo na Blejskem gradu**itn.*
 - *ostali stroški storitev: Tudi ostali stroški storitev so bili nižji od lanskih (- 5,7 %). V tem segmentu so sicer narasli stroški urejanja prometa , vendar je potrebno poudariti, da bi bile razmere brez tega servisa v lanskem letu večkrat kaotične. Izvajalci so uspeli predvsem s šoferji avtobusov vzpostaviti sistem izstopanja in vstopanja na zgornjem parkirišču s čakanjem na spodnjem, kar je razbremenilo zgornje parkirišče za osebna vozila. Brez tega ukrepa normalnega pretoka ne bi bilo. Poleg tega se v tem segmentu nahajajo še razni drugi stroški storitev, ki so bili zaradi podobnega programa podobni tistim v predhonom letu (stroški prevozov gotovine, tehničnih storitev, stroški občasnih najemov opreme, ozvočenj , konzumacije obiskovalcev, vključenih v ceno vstopa, bančnega servisa, komunalnih storitev, izvajanje terenskih del, telekomunikacijske storitve , organizacije prihodov izvajalcev na prireditve itn..*

3.2.5. Stroški promocije

Prepričani smo, da smo tudi v lanskem letu želi rezultate vlaganj v promocijo v tekočem in preteklih letih. Vložki v promocijo v višini okrog 5-7 % ustvarjenega prometa so sicer visoki, vednar se je potrebno zavedati, da se nahajamo na trgu in v delu Evrope, kjer je veliko različnih zanimivosti in je treba opozarjati in vabiti na obisk predvsem Blejskega gradu. Nadaljnja težava je v veliki disperziranosti, saj smo v lanskem letu na gradu registrirali obiskovalce iz 74 držav, kar narekuje prisotnost na več trgih. Imamo utečen program aktivnosti, ki očitno dobro deluje in je sestavljen iz sledečih najpomembnejših promocijskih aktivnosti :

- udeležili smo se raznih tržnih manifestacij, saj je direktni kontakt s partnerji oz. obiskovalci še vedno najpomembnejši
- oglaševali smo objekta v upravljanju v domačih in tujih medijih
- v domačih medijih smo promovirali predvsem prireditve v naši organizaciji ali soorganizaciji.
- pred večjimi prireditvami smo se poslužili tudi direktne distribucije promocijskega materiala,
- distribucijo promocijskega materiala smo izvršili tudi po informacijskih birojih na področju Julijskih Alp,
- ponatisnili smo grajski mini prospekt v 17 jezikih in promocijske vrečke in mape Bled skupaj s Turizmom Bled ter dodali 18. – arabski jezik grajskega prospekta
- na gradu smo gostili večje število novinarjev, študijskih skupin in filmskih ekip iz različnih držav, prav tako pa tudi post kongresne ture po tržnih aktivnostih Slovenske turistične organizacije (Slovenska tržna konferenca, Conventa Ljubljana itn.),
- omogočili smo snemanje filmskih ali TV zgodb na gradu (npr. Black knight, ki je sedaj uspešnica v Koreji)
- skrbeli smo za ažurno komuniciranje na socialnih medijih, organizirali konference in predstavitve za medije pred najpomembnejšimi prireditvami
- skrbeli za promocijo na avtocesti (jumbo plakata Hrušica in Vodice, nove oglasne table pred izvozom za Bled z motivom Blejskega gradu itn.

Skupno so bili stroški promocije 0,9 % višji kot v predhodnem letu.

3.2.6. Protokol

Protokolarni obiski Blejskega gradu imajo za zavod predvsem velik promocijski pomen. Za Slovenijo kot tudi občino pomeni protokolarni obisk Blejskega gradu priložnost, da se pomembnim obiskovalcem predstavi lepote naše dežele pa tudi naša kulturna dediščina, kar ima lahko pomemben vpliv za celotni vtis obiska. Tudi v letu 2017 je bilo takih obiskov preveč, da bi vse navajali v poročilu, mnogokrat pa se zgodi, da obiskovalci pridejo tudi inkognito in ne želijo velike publicitete. Na gradu smo na vse vedno pripravljeni in imamo utečen sistem obveščanja s policijo in ustaljen način organizacije ob takih prilikah.

3.2.7. Stroški animacije

Bogat in raznolik programom kulturne animacije in prireditev na Blejskem gradu je bil po našem mnenju eden temeljnih razlogov, da je bil tudi obisk domačih obiskovalcev v lanskem letu množičen in je imel močno rast (21,5 %). Tudi lani je program potekal na način, da je bilo poleti več glasbenih in gledaliških prireditev, ostala obdobja smo skušali popestriti z resnejšimi temami in tematskimi prireditvami, vezanimi na razne praznike in običaje.

Glasbene prireditve:

- *Koncerta v okviru Festivala Bled:*
 - *Caprice Viennois – klavir, violina*
 - *Jazz iz Brentwooda*

- *Koncerta v okviru Okarina etno festival Bled:*
 - *Duo Bud - Južna Koreja*
 - *La negra – Colores - Španija*

- *Glasbeni oder Do Re Mi :*
 - *Koncerti iz cikla “ Otroci na gradu “*
 - *Koncert Fantom iz opere v izvedbi otrok z avtizmom*

- *Prireditve ob praznikih in običajih:*
 - *Velikonočni lov na skrite pirhe*
 - *Noč čarovnic na gradu*
 - *Martinovanje na gradu*

- *Srednjeveške upodobitve:*
 - *5 prireditev Ples z graščakom*
 - *Premierni nastop KD viteza Gašperja Lambergarja pred sezono (april)*
 - *Srednjeveški tabor na jasi pod gradom (maj, november)*
 - *11. Srednjeveški dnevi*
 - *Baročne in srednjeveški nastopi v času sezone, vsak torek in četrtek, skupaj 24 nastopov*
 - *Srednjeveški tabor s šolo mečevanja, prireditev za otroke in družine, v času jesenskih počitnic.*

- *Razni drugi dogodki in prireditve :*
 - *Rez potomke stare trte*
 - *Dan črnega teloha*
 - *Poletna muzejska noč*
 - *Pravljična pot na grad.*

- *Predavanja Muzejskega društva Bled (grad in pozimi Festivalna dvorana):*
 - *Dr. Peter Štih : Carniola*
 - *Janko Rožič : V luči praznika Janeza Svetine*
 - *Tomaž Marzidovšek : Letališče na Bledu med I. sv. vojno*
 - *Pogovor s pisatelji PEN in Ifigenijo Simonovič*
 - *Dr. peter Turk, mag. Miran Pflaum, Andrej Žužek: Umetelnost bronastodobnih zlatarjev*
 - *Dr. Andrej Šemrov: Denarništvo in denarni obtok v srednjem veku na območju današnje Slovenije*

- *Dr. Mateja Kos: Okus, ugled in moč – O modi in prestižu skozi stoletja*
- *Dr. Tomaž Nabergoj : Srednjeveški meči v Sloveniji*

Najbolj množično so bile obiskane prireditve Velikonočni lov na skrite pirhe, Srednjeveški dnevi na Blejskem gradu, srednjeveške upodobitve, Noč čarovnic in Pravljična pot na Blejski grad. Težko je reči, kateri obiskovalci so na ta dan prišli na grad točno zaradi teh prireditev , vendar po evidencah ocenjujemo, da si jih je ogledalo preko 10.000 ljudi.

3.2.8.. Razstave v Galeriji Stolp na Blejskem gradu

V lanskem letu so v galeriji Stolp razstavljali sledeči razstavljalci :

- *Januar, februar :* Živa Agrež
- *Marec, april:* Slavko Mežek - Kozolci
- *Maj:* KUD Velika narava Lancovo
- *Junij, julij:* Andreja Srna, nagrajenka razstave Ex tempore Bled
- *Avgust:* Barbara Essl
- *September :* Slikarsko društvo Atelje
- *Oktober:* Janez Mohorič
- *November, dec.:* Foto klub TNP

Ob vsaki razstavi smo razstavljalcem organizirali ustrezno otvoritev in razstave oglaševali na panojih na gradu in v medijih.

3.2.9. Stroški investicij, vzdrževanja, opreme in urejevanja objektov

Investicijska in vzdrževalna dela na objektih smo v lanskem letu izvajali v skladu s Strateškim dolgoročnim upravljalnim načrtom za Blejski grad, sprejetim načrtom prenove Festivalne dvorane in sprejetim letnim planom. Izvršena dela delno predstavljajo nove investicije, delno pa tudi tekoča in vzdrževalna dela. Prav tako smo redno skrbeli za vzdrževanje čistoče in urejenosti v okolici objektov.

Najpomembnejše izvršene aktivnosti so bile sledeče :

Blejski grad :

- *Dokončali smo pot na grad iz smeri Višc. Prenova je bila začeta in večinoma zaključena že v letu 2016, vendar smo dela zaradi nizkih temperatur v pozni jeseni morali prekiniti in smo jih dokončali aprila 2017.*
- *Zgradili smo lesene zaščite proti padanju kamenja od razgledne terase na poti iz Višc okrog krušljivega dela hriba – zaščita padanja kamenja proti cesti*

- Zgradili smo nove dodatne sanitarije v prostorih, ki smo jih pridobili zaradi instalacije nove, manjše trafo postaje. Zaradi velikega povečanja števila obiskovalcev se je ta pridobitev izkazala kot izjemno koristna pridobitev lanskega leta.
- Prenovili smo prvi del poti od blagajne do podesta pred Viteško dvorano in obnovili fekalni vod kanalizacije pod njo. Zaradi velikega števila obiskovalcev tudi v jeseni smo z deli lahko začeli šele v drugi polovici oktobra in ga dokončali pred novoletnimi prazniki. Realizacijo drugega dela posega – pot od blagajne do parkirišča – smo morali zaradi istega razloga preložiti na pomlad leta 2018.
- Pojačali smo internetno omrežje na gradu, ki sedaj brezžično pokriva večino površine objekta in tudi notranjost, saj je to potrebno zaradi funkcioniranja avdio sistema za vodenje in spremljanja navad obiskovalcev, ki se množično slikajo in pošiljajo posnetke po svetu, kar nam prinaša pomembne (brezplačne) promocijske učinke
- Dopolnili smo tudi še del elektroinstalacijskega omrežja
- Razširili smo kamere za videonadzor tudi na področje poti na grad in parkirišče
- Restavriralimo del lesenega stavbnega pohištva (vrata v tiskarni, okna v restavraciji) ki so bili najbolj potrebni obnove
- Po predhodnem ogledu odgovorne komisije smo odstranili več dreves, ki jih je prizadel lubadar
- Redno so bili praznjeni koži za smeti na vseh poteh na grad, enako so bile vse poti tudi pomedene in očiščene listja in smeti
- Odpravljali smo vse poškodbe na poteh in ograjah, ki so bile posledice vandalizma in poskusov kraje (napenjalci na žicah ipd.)
- Redno smo opravljali vse preglede in servise klimatskih naprav in drugih strojnih instalacij
- Opravljeno je bilo redno oljenje parketa v muzeju itn.

Vrednost vseh naštetih del je bila 317.424 EUR.

Festivalna dvorana :

Po skoraj tridesetih letih od zadnje prenove leta 1989 smo se v lanskem letu lotili temeljitih prenovitvenih del v Festivalni dvorani z namenom modernizacije in funkcionalne prenove. Festivalna dvorana je še vedno osrednji kulturni in kongresni center Bleda in Gorenjske in predvsem zaradi možnosti boljšega trženja je bila prenova nujna. Investicija v prenavo je bil glavni investicijski poseg zavoda v lanskem letu.

V sklopu investicije so bila izvršena sledeča dela :

- *Popolnoma je bila prenovljena kotlovnica, kjer smo iz energenta kurilnega olja prešli na plin, saj so izračuni in analize pokazali, da bi bil prehod na toplotne črpalke bistveno dražji in z vprašljivimi ekonomskimi učinki. Predhodno so bile izvršene meritve količin termalne vode, ki so pokazale,*

da bi bila potrebna bistveno globlja vrtanja in povezano delovanje najmanj treh črpalk za doseganje enakih učinkov, investicija pa bi bila ca 4,5 krat večja od realizirane variante na plin.

- Popolnoma je bil preurejen osrednji servisni tehnični del, ki pokriva tako dogajanje v glavni dvorani, servisira male dvorane, nudi kabine za simultane prevajalce, prostor za skladiščenje opreme in prostor za lokalno TV
- Klimatiziran je bil oder glavne dvorane
- Popolnoma novi so estrihi in parket v dvoranah v jezerskem delu, okna z možnostjo senčenja in mobilne stene, ki omogočajo predelitev prostorov ali enotno postavitvev
- Prostori v jezerskem delu so opremljeni z novimi strojnimi instalacijami za ogrevanje in prezračevanje, enako so nove tudi klopi in konvektorji v vstopnem hallu
- Narejena je vsa priprava za montažo dvigala, ki je že dobavljemo. Montaža sledi v mesecu februarju 2018.
- Jezerske dvorane so opremljene z novo avdio vizuelno tehniko
- Tako prostori v jezerskih dvoranah kot tudi v koridorjih, ki vodijo v dvorano, so opremljeni z novimi svetlobnimi telesi
- Nabavljena je bila nova oprema za jezerske dvorane
- Zamenjana je bila kritina v celoti
- Instaliran je bil nov sistem za obrambo prit udara strele
- Instaliran je bil nov, močnejši brezžični internetni sistem
- Estetsko je urejen je ekološki otok, tako da zabojniki niso vidni itn.

Vrednost do sedaj plačanih del znaša 503.929 EUR, v letu 2018 pa zapade v plačilo še končna gradbena situacija po zaključnih obračunih v vrednosti ca 190.000 EUR. Skupna vrednost investicije bo tako nekaj manj kot 700.000 EUR. Po prenovi je dvorana spet v dobri kondiciji in skupaj z elegantno lokacijo ob jezeru nudi atraktivno možnost za izvedbo raznih aranžmajev. Potrebno je poudariti, da prenova že odmeva in se je po otvoritvi in objavi v medijih povpraševanje po najemih v dvorani že opazno povečalo.

3.2.10. Razvojne aktivnosti

Na osnovi sprejetega noveliranega Strateškega upravljaljskega načrta za razširjeni grajski kompleks do leta 2020 smo v letu 2017 nadaljevali s sledečimi aktivnostmi :

- Od lastnika Občine Bled smo prevzeli v upravljanje Mrakovo domačijo
- Gorenjskemu muzeju smo sofinancirali plačo za etnologinjo gospo Ano Beno, ki je nadaljevala delo v zvezi z eksponati, ki so bili s strani muzeja prevzeti v nadaljnje urejevanje, čiščenje in evidentiranje

- Sodelovali smo pri načrtovanju in postopkih sprejemanja dopolnil k Občinskemu prostorskemu načrtu, kjer smo direktno tangiranja zaradi dvigala, objekta Pristava in urejevanja prometnega režima in s tem tudi parkiranja ob stadionu .

3.2.11. Stroški projektov, projektne dokumentacije in nadzora

V lanskem letu smo pridobili sledeče projekte :

- Idejne zasnove za ureditev parka pod gradom in grajskim parkiriščem
- Projekt za prenovo kanalizacijskih in meteornih vodov od sanitarij pred Viteško dvorano na gradu do parkirišča
- Projekt sistema za obrambo pred udarom strele za Festivalno dvorano
- Pri vseh investicijskih posegih smo imeli ustrezne nadzornike za posamezne segmente (gradbeni del, strojne in elektro instalacije, varnost pri delu), ki so v našem imenu nadzorovali dela na obeh objektih
- Izvedene so bile tudi georadarske in LIDAR raziskave parka pod gradom in grajskim parkiriščem.

Leta 2017 so stroški načrtov in gradbenega nadzora znašali nekaj manj kot 20.000 EUR.

3.2.12. Nakazila Narodnemu muzeju Slovenije

V skladu z upravljavsko pogodbo smo Narodnemu muzeju Slovenije redno nakazovali pogodbeno obveznost v višini 15 % prihodkov na gradu. Zaradi višjega števila obiskovalcev so bila za enak odstotek višja od načrtovanih tudi nakazila in so skupaj znašala 637.647 EUR.

3.2.13. Festival Bled

22. Festival Bled je potekal v času med 30. junijem in 14. julijem. Program festivala je tradicionalno potekal kot kombinacija izobraževalnega dela in koncertov na različnih blejskih lokacijah. Tudi lani so mojstrski tečaji potekali večinoma v Festivalni dvorani in učilnicah VSŠGT, ki jih je šola prijazno odstopila za namene poučevanja. Mojstrske tečaje so vodili priznani profesorji različnih žanrov, ne samo klasike, udeležilo pa se jih je preko 100 študentov – glasbenikov iz celega sveta.

Koncertni del programa je bil sestavljen iz sledečih koncertov:

- Gala otvoritveni concert – St. Peter's Chamber Orchestra
- Oakland Chorale
- Caprice Viennois
- Cello attacca
- Beloruski dan – ans. Khoroshki

- *Simfonični orkester iz Henleya*
- *Last rose of summer – koncert udeležencev mojstrskega tečaja*
- *Rondo des lutins – koncert udeležencev mojstrskega tečaja*
- *Just violin – koncert udeležencev mojstrskega tečaja*
- *Magic violin – koncert Javorkai*
- *Jazz iz Brentwooda*
- *Brata Wladigeroff s prijatelji.*

V času festivala je bilo na Bledu realiziranih več kot 1000 nočitev in hoteli z namestitvijo profesorjev pomagajo tudi pri organizaciji festivala.

3.2.14. Okarina Etno festival Bled

Na osnovi dolgoletnih izkušenj in vsakoletnega izboljševanja programa z vsakič kvalitetnejšimi in bolj znanimi izvajalci je Okarina festival Bled dosegel zavidljiv renome med festivali etno glasbe. Lahko trdimo, da predstavlja najkvalitetneši in najbolj odmeven glasbeni dogodek v teku glavne blejske turistične sezone, zato je odgovornost, s kakšnim programom bomo skušali zadovoljiti tako domačine kot tudi goste Bleda iz leta v leto večja, saj so pričakovanja vsako leto višja. Tudi obiskovalcev je iz leta v leto več.

Za festival v letu 2017 lahko rečemo, da je bil najkvalitetnejši doslej in so se nam na njem predstavili najbolj znani izvajalci. Dva med njimi (Omar Sosa in Hiromi) sta bila celo nominirana za nagrade Grammy, kar predstavlja najvišje svetovne nivoje v svetu glasbe. Dejstvo pa je, da so to tudi glasbeniki z izjemno visokimi zahtevami v vseh smislih, tako da smo zaradi zahteve po popolni tišini in koncentriranjem spremljanju s strani poslušalcev tri koncerte organizirali tudi v festivalni dvorani.

Lanski program so izvajali sledeči umetniki:

- *Duo Bud – Južna Koreja*
- *La negra-Colores – Španija*
- *Amira Medunjanin – Bosna in hercegovina*
- *Pihalni orkester Jesenice – Kranjska Gora, Klemen Torkar in Monika Bohinc z mešanim pevskim zborom Vox Carniola – Slovenija*
- *Hiromi Duet featuring Edmar Castaneda - Japonska / Kolumbija*
- *Gocoo – Japonska*
- *Omar Sosa, Seckou Keita, Gustavo Ovalles – Transparent Water*
- *Orchestra Baobab – Senegal*
- *Vieux Farka Toure – Mali*
- *Chaabi-Flamenco – Juan Carmona & Ptit Moh - Španija/Alžirija*
- *Kefaya – Velika Britanija*

Ponovno bi veljalo poudariti, da imajo poleg turistov predvsem domači obiskovalci možnost, da svetovno znane izvajalce poslušajo in doživijo na Bledu

v živo. Publika je bila tako kot vsako leto mešana, domača in tuja, vseh starosti . Ocenjujemo, da si je vse koncerte ogledalo 8.000 – 10.000 obiskovalcev. V lanskem letu pa je prišlo še do ene spremembe – glede na visoke stroške honorarjev najbolj znanih umetnikov smo uvedli, zaenkrat sicer nizko vstopnino na najpomembnejše koncerte v Festivalni dvorani. Obiskovalci so to dejstvo sprejeli z razumevanjem in skoraj zagotovo bomo z letom 2018 uvedli vstopnino za cel festival. S tem bomo skušali vsaj delno kompenzirati visoke stroške organizacije festivala in nadaljevati vsaj s tako kvaliteto programa, kot je bilo to v letu 2017.

3.2.15. Ostale aktivnosti

V lanskem letu smo podprli tudi nekatere aktivnosti društev in posameznikov pri izdaji določenih publikacij realizaciji projektov, ki pomenijo prispevek k obeleževanju lokalne zgodovine in kulture.

Tako smo podprli :

- pobudo Občine Bled in Muzejskega društva Bled ter sofinancirali postavitev spominske table dr. Josipu Plemlju na poslopju univerze v Černovicah v Ukrajini, kjer je služboval do svojega prihoda na Univerzo v Ljubljani
- obnovili smo spomenik Arnoldu Rikliju v Zdraviliškem parku in ga dopolnili s spominskimi obeležji blejskim hotelirjem družini Kenda (hotel Park), Juli Molnar, roj. Vovk (Hotel Toplice) in Jakobu Peternelju (hotel Triglav)
- sofinancirali smo izdajo knjig Selo in Selani 1 in 2 Vladimirja Siliča
- izdajo knjige Andreja Rahtena Od Majniške deklaracije do habsburške detronizacije, ki govori o slovenski politiki v času zadnjega habsburškega vladarja Karla in kjer se precej podatkov nanaša tudi na dogodke na Bledu
- izdajo knjige Blejska knjiga – pesmi, zgodbe in pričevanja
- udeležbo fantov – glasbenikov glasbene šole Do Re Mi, ki so se predstavili na Svetovnem festivalu avtizma v Kanadi z uprizoritvijo musicala Fantom iz Opere in s svojo mentorico Nušo Soklič prejeli tudi nagrado.

3.2.16. Končni rezultat poslovanja

Tudi v letu 2017 je Zavod za kulturo Bled posloval pozitivno in ustvaril 502.123 EUR presežka prihodkov nad odhodki, kar je 80 % več kot v predhodnem letu. Rezultat je bi skoraj v celoti ustvarjen s povečanim fizičnim prometom in to na trgu. Edino izjemo predstavljajo sredstva v višini 50.000 EUR, ki jih je Občina Bled namenila za sofinanciranje prenove Festivalne dvorane. Povečan presežek je tudi posledica dejstva, da smo ravnali racionalno, saj so skoraj vsi stroški primerjalno s predhodnim letom nižji. Kot vsako leto doslej pa ponovno ugotavljamo, da je visok presežek tudi posledica dejstva, da vložki v kulturni

spomenik Blejski grad predstavljajo povečevanje vrednosti, posledično pa se zanje ne obračunava amortizacije, ki predstavlja strošek in je tako iz tega naslova obremenjen predvsem naš denarni tok. Presežek predstavlja vir za bodoče investicije v okviru sprejetih upravljaljskih in investicijskih načrtov zavoda.

4. Fizični podatki

4.1. Blejski grad – podatki o obiskovalcih

Blejski grad je v preteklem letu obiskalo skupno rekordnih 558.835 obiskovalcev, kar je 27,6 % več kot v predhodnem letu. Razlog za tako povečanje obiska vidimo v povečanih turističnih tokovih, ki so bili značilni za vso Slovenijo in pa tudi v realizaciji obsežnega programa promocijskih aktivnosti. Po našem mnenju so promocijske aktivnosti pomembnejše za tuje obiskovalce, medtem ko smo slovenske skušali pridobiti tudi z bogatim programom prireditev in animacijo na gradu. Razveseljivo je, da smo imeli visoko rast tako pri domačih obiskovalcih (+ 21,5 %) kot tudi pri tujih (+ 29,9 %). Delež domačih obiskovalcev je bil 22,5%, tujih pa 77,5 %.

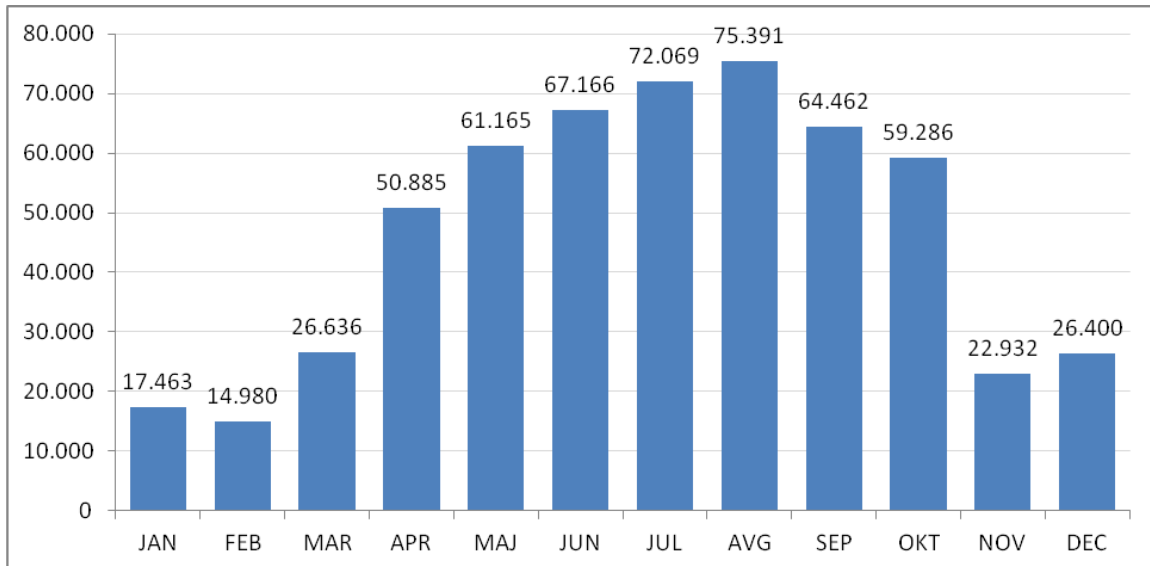
V nadaljevanju navajamo nekaj fizičnih podatkov o obisku v preteklem letu na Blejskem gradu in v Festivalni dvorani.

a) Obisk Blejskega gradu po mesecih

Deleži obiskovalcev po mesecih so sledeči:

1. Januar	3,1 %	7. Julij	12,9 %
2. Februar	2,7 %	8. Avgust	13,5 %
3. Marec	4,8 %	9. September	11,5 %
4. April	9,1 %	10. Oktober	10,6 %
5. Maj	10,9 %	11. November	4,2 %
6. Junij	12,0 %	12. December	4,7 %

Specifika po mesecih ostaja skoraj enaka kot v preteklih letih. Razlika je le v tem, da deleži ostajajo skoraj enaki, vendar se nanašajo na povečana števila obiskovalcev. Tako s le redki dnevi, ko grad obiše manj kot 300 obiskovalcev s tem, da je bila številka v najfrekventnejših dneh preko 3000 na dan. Kljub temu, da ima podatek vprašljivo kvaliteto, vseeno navajamo, da je lani grad povprečno dnevno obiskalo 1531 obiskovalcev.



b) Najpomembnejši segmenti glede na organizacijo obiska:

V skupnem številu 558.835 obiskovalcev Blejskega gradu so podatki po posameznih strukturah sledeči :

1. Individualni obiskovalci	246.747	44,2 %
2. Organizirane skupine	244.252	43,7 %
3. Gosti restavracije	42.543	7,6 %
4. Ostali (študenti, brezplačni)	25.293	4,5 %

Najbolj pozitiven je podatek , da se je delež individualnih obiskovalcev dvignil od 36,6% v predhodnem letu na 44,0 %. To dejstvo je zelo pomembno zato, ker se individualni obiski realizirajo po najvišji ceni, prav tako pa je prisotno takojšnje plačilo, kar nam omogoča dobro likvidnost. Individualne obiskovalce večinoma pridobivamo s promocijo v medijih, na internetu in sejmih za publiko.

Organizirane skupine so v veliki meri značilnost obiskovalcev iz azijskih trgov, ki v veliki meri prihajajo na grad v okviru potovalnih aranžmajev v tem delu Evrope. Pripeljejo jih različni agenti, obiskovalci priletijo z letali in večinoma pristanejo v Pragi, na Dunaju ali v Budimpešti in nadaljujejo pot proti Benetkam , Rimu ali na Hrvaško in v Albanijo. Veliko kontaktov z agencijami, ki organizirajo ta potovanja, je pridobljenih na poslovnih sejmih in na osnovi študijskih obiskov .

c) Najpomembnejše države / tržišča, od koder prihajajo obiskovalci

Deleži obiskovalcev iz desetih najpomembnejših trgov/držav so sledeči:

Država:	Število:	Delež:
1. Južna Koreja	146.275	26,1%
2. Slovenija	126.019	22,5 %
3. ZDA	44.624	7,9%
4. Italija	31.479	5,6%
5. Izrael	14.876	2,6%
6. Velika Britanija	13.992	2,5%
7. Madžarska	13.845	2,4%
8. Nemčija	11.189	2,0%
9. Japonska	10.771	1,9%
10. Hrvaška	10.320	1,8%

Število obiskovalcev iz večine držav se je povečalo. Države ohranjajo skoraj enake pozicije po deležih kot v preteklem letu, značilen je le padec Velike Britanije iz 3. na 6. mesto. Smo mnenja, da je prišlo do bistvene spremembe v strukturi gostov iz te države. Veliko manj je touroperatorskih gostov, ki so bili praviloma starejši in verjetno tudi ekonomsko boljše stoječi, veliko več pa je mladine v hostlih, ki za kulturne dobrine namenja manj denarja saj so jim ljubše adrenalinske ponudbe, zabava in druženje. Pozitivno presenečenje so obiskovalci iz Madžarske, katerih je bilo celo več kot obiskovalcev iz Nemčije. Poseben segment predstavljajo obiskovalci, katerih narodnosti nismo uspeli identificirati (78.535 ali 14 %) in v katerem so posamični obiskovalci iz celega sveta . Še enkrat pa je potrebno poudariti veliko disperziranost, saj smo na gradu v letu 2017 identificirali obiskovalce iz 74 držav sveta.

4.2. Organizacija porok

Z veseljem lahko ugotovimo, da se je trend števila porok na Blejskem gradu po več letih padanja ustavil in je bilo v letu 2017 spet več porok kot v predhodnem letu. Podatki kažejo na povečano število tako domačih kot tujih porok. V konkurenci z drugimi lokacijami so prednosti poročnih obredov na Blejskem gradu predvsem enkratna lokacija in profesionalna izvedba z zanimivim programom. Minus predstavlja predvsem dejstvo, da grad ne nudi dovolj intimnosti pri obredu, saj je stalno odprt za obiskovalce, ki v veliki meri tudi opazujejo (in tudi motijo) poročne obrede, če potekajo pod lapidarijem. Zato je potrebno ustrezno informiranje parov o pogojih, v katerih poročni obredi potekajo, saj se s tem izognemo razočaranju ali celo ev. reklamacijam. Vedno več se na gradu poroči mešanih parov, kjer je eden od partnerjev Slovenec, drugi pa tuje narodnosti.

V letu 2017 je na gradu sklenilo zvezo 29 parov, od tega 9 domačih (v letu 2016 samo trije) in 20 tujih (v predhodnem letu 17). Pri tujih prednjačijo pari iz Velike Britanije in Rusije.

Tudi v bodoče bomo nadaljevali s promocijo možnosti pročnih obredov na gradu. Izjemno pozitivno bi bilo, če bi lahko uresničili idejo, da bi s preselitvijo trgovine iz sedanjih prostorov v muzej v prostorih za kapelo ustvarili ločen, intimnejši prostor, ki bi bil namenjen predvsem protokolarnim obiskom in porokam z manjšim številom udeležencev.

4.3. Festivalna dvorana

Festivalna dvorana je bila lani zaradi priprav in izvedbe investicije v prenovu v uporabi samo 8 mesecev in sicer od januarja do avgusta. V tem času so se v njej zvrstile vse načrtovane in tradicionalne prireditve. Prenova je opisana v poglavju o investicijah. V dvorani so prevladovali glasbeni dogodki v okviru festivalov in tudi samostojni koncerti, organiziranih pa je bilo tudi običajno število gledaliških predstav.

V letu 2017 smo imeli 84 dni različnih najemov in sicer:

- *število kongresnih dni 14,*
- *število glasbenih koncertov 38*
- *število prireditev 16*
- *število gledaliških predstav 9*
- *število razstav 2*
- *število predavanj 5*

Prenovljeno dvorano smo svečano odprli 16.12.2017 s posebno prireditvijo Festivalna dvorana iz starih v nove čase, v kateri smo se spomnili pomembnih dogodkov iz zgodovine dvorane od izgradnje leta 1961 dalje.

5. Ostale poslovne aktivnosti

5.1. Seje sveta zavoda

Svet zavoda je v letu 2016 imel pet rednih sej. Svet je na njih obravnaval vsa najpomembnejša vprašanja iz svojih pristojnosti in v zvezi s poslovanjem zavoda.

5.2. Kadri

V letu 2017 se je kadrovska sestava v zavodu povečala za eno stalno zaposleno delavko, sicer pa smo poslovali v skladu s sprejetim planom kadrov. Zaradi visoke obremenitve blagajn in pa dejstva, da ena delavka koristi pravici do štiriurnega delovnega časa, smo za določen čas šestih mesecev angažirali še

eno blagajničarko. V ostali primerih smo si pomagali s študentsko pomočjo, pri usmerjanju prometa pa člani društva Vem.

5.3. Sodelovanje z institucijami in partnerji

Sodelovanje z različnimi institucijami na področju kulture in turizma se je odvijalo tudi v lanskem letu. Najtesnejše smo sodelovali z :

- Turizmom Bled, predvsem na področju izvedbe skupnih promocijskih aktivnosti in udeležbe na tržnih manifestacijah, enako tudi s Slovensko turistično organizacijo
- Muzejskim društvom Bled pri organizaciji serije predavanj v naših objektih
- Višjo strokovno šolo za gostinstvo in turizem Bled pri organizaciji Festivala Bled in ob raznih drugih priložnostih
- Hišo Jezeršek, ne samo pri najemu restavracije na gradu ampak tudi pri izvedbi različnih aranžmajev v Festivalni dvorani in na gradu
- Blejskim turističnim gospodarstvom
- Lokalnimi turističnimi organizacijami Radovljica, Kranjska Gora in Bohinj itn.

Zelo dobro pa smo sodelovali z Občino Bled , predvsem na področju priprave doopolnil k obstoječemu Občinskemu prostorskemu načrtu, saj so pomembne za nadaljnje investicijske in razvojne namere zavoda .

5.4. Anketa o mnenjih in zadovoljstvu obiskovalcev Blejskega gradu

V nadaljevanju vam predstavljamo še rezultate ankete o mnenju in zadovoljstvu obiskovalcev Blejskega gradu. V letu 2017 smo jo izvedli na vzorcu 797 naključno izbranih obiskovalcev, anketo pa so izvajali študenti.

Direktor :
Matjaž Završnik, l.r.

1. VZOREC RAZISKAVE

V letu 2017 je bilo anketiranih 797 naključno izbranih obiskovalcev gradu, od tega 623 anketirancev iz tujine in 174 anketirancev iz Slovenije. Reprezentativni vzorec je bil izbran naključno. Vprašalniki so bili razdeljeni osebno in anketiranci so jih vrnili direktno osebi, ki je izvajala anketiranje. Ker je bil obrazec kar obsežen, anketiranci na nekatera vprašanja niso odgovorili, kar je označeno z BO (brez odgovora). Anketiranje so opravili študentje.

Tabela 1 v nadaljevanju prikazuje spol anketiranih oseb, tabela 2 starost oseb in tabela 3 izobrazbo vprašanih.

Tabela 1: Spol anketiranih oseb

		število	delež (%)
spol	moški	386	48,43
	ženski	399	50,06
	BO	12	1,51
	skupaj	797	100,00

Tabela 2: Starost anketiranih oseb

STAROST	DO 20 LET	DO 40 LET	DO 60 LET	DO 80 LET	BO	SKUPAJ
število	116	373	214	93	1	797
delež (%)	14,55	46,80	26,85	11,67	0,13	100,00

Tabela 3: Izobrazba anketirancev

		število	delež (%)
izobrazba	nedokončana osnovna šola	34	4,27
	dokončana osnovna šola	44	5,52
	dokončana 2-letna poklicna šola	10	1,25
	dokončana 3-letna poklicna šola	28	3,51
	dokončana 4-letna srednja šola	110	13,80
	višja/visoka izobrazba	121	15,18
	dokončana fakulteta (4 leta ali več)	276	34,63
	magisterij in doktorat znanosti	153	19,2
	BO	21	2,64
	skupaj	797	100,00

Anketa je bila prevedena v devet tujih jezikov: angleški, nemški, italijanski, japonski, španski, francoski, madžarski, hrvaški in korejski jezik. Slovenski obiskovalci so rešili

21,83% anket, ostale pa tuji gostje. Gostje iz tujine, ki so odgovarjali na postavljena vprašanja, so prihajali iz naslednjih držav:

Tabela 4: Anketirane osebe po državah

država	št. anketirancev	delež(%)
Slovenija	174	21,82
Argentina	3	0,38
Aruba	1	0,13
Avstralija	26	3,26
Avstrija	19	2,38
Belgija	22	2,76
Bosna in Hercegovina	2	0,25
Brazilija	3	0,38
Ciper	1	0,13
Češka	7	0,88
Čile	4	0,5
Danska	1	0,13
Filipini	1	0,13
Finska	6	0,75
Francija	18	2,25
Hong Kong	4	0,5
Hrvaška	12	1,51
Indija	1	0,13
Irska	15	1,87
Islandija	1	0,13
Italija	64	8,02
Izrael	14	1,76
Japonska	11	1,38
Južna Koreja	27	3,39
Kanada	17	2,13
Kazahstan	1	0,13
Kitajska	2	0,25
Kolumbia	1	0,13
Latvija	3	0,38
Litva	1	0,13
Luksemburg	1	0,13
Madžarska	38	4,77
Malta	4	0,5
Monako	1	0,13
Nemčija	22	2,76
Nizozemska	29	3,64
Norveška	5	0,63
Nova Zelandija	10	1,25
Paragvaj	1	0,13

Peru	1	0,13
Poljska	4	0,5
Portugalska	5	0,63
Puerto Rico	1	0,13
Romunija	1	0,13
Rusija	7	0,88
Singapur	3	0,38
Slovaška	4	0,5
Srbija	6	0,75
Škotska	2	0,25
Španija	23	2,89
Švedska	6	0,75
Švica	6	0,75
Turčija	4	0,5
Ukrajina	1	0,13
Velika Britanija	64	8,02
Vietnam	2	0,25
ZDA	46	5,76
<i>ni podatka BO</i>	38	4,76
SKUPAJ	797	100

*države so razvrščene po slovenski abecedi

2. INŠTRUMENT RAZISKAVE

Glede na namen in cilje raziskave smo pripravili anketni vprašalnik in določili vzorec udeležencev. Anketni vprašalnik, sestavljen večinoma iz vprašanj zaprtega tipa, je priloga poročila o anketiranju v letošnjem letu.

Anketni vprašalnik je vseboval vsega skupaj 26 vprašanj. V letošnjem vprašalniku je bilo zaradi pridobitve informacij o tem kaj si mislijo obiskovalci, več vprašanj namenjenih muzeju na gradu.

3. REZULTATI RAZISKAVE

1. *vprašanje* v anketi, ki se je nanašalo na elemente zadovoljstva, se je glasilo: »**Prosimo, ocenite svoje splošno zadovoljstvo po obisku Blejskega gradu!**«. Možne ocene so bile: 1-zelo razočaran, 2-nezadovoljen, 3-srednje zadovoljen, 4-zadovoljen, 5-navdušen.

Spodnja tabela prikazuje rezultate:

Tabela 5: Prosimo, ocenite svoje splošno zadovoljstvo po obisku Blejskega gradu!

	1	2	3	4	5	BO	
1.)	11	12	76	350	317	31	797
delež(%)	1,38	1,51	9,54	43,91	39,77	3,89	100,00

Sredina ocene (samo opredeljenih): 4,24

Naslednje tabele prikazujejo ocene elementov zadovoljstva. Vprašanje se je glasilo:
»Prosimo, če v spodnji tabeli ocenite zadovoljstvo za našete elemente s spodaj navedenimi ocenami! »

1-zelo razočaran, 2-nezadovoljen, 3-srednje zadovoljen, 4-zadovoljen, 5-navdušen

Tabela 6: Elementi zadovoljstva

ELEMENT ZADOVOLJSTVA	1	2	3	4	5	BO	st. odg.	sredina
2. naravne lepote /razgled	3	2	13	45	714	20	797	4,89
3. arhitektura gradu	5	8	71	285	405	23	797	4,39
4. cena vstopnice	32	111	250	264	114	26	797	3,41
5. urejenost, čistoča objekta	1	4	56	260	452	24	797	4,5
6. prijaznost osebja	1	7	56	260	447	26	797	4,49
7. dostop, parkirišče	8	42	150	268	233	96	797	3,97
8. dodatna ponudba(klet, tiskarna, restavracija)	5	21	148	294	236	93	797	4,04
9. spominki	9	32	178	271	206	101	797	3,91

10. trditev **»Obisk Blejskega gradu bom svetoval prijateljem«**. Razpon ocen pri vprašanju je od 1 do 5, 1 pomeni odsvetoval bom obisk gradu in 5 pomeni zagotovo bom priporočil obisk gradu prijateljem.

V tabeli 7 so predstavljeni dobljeni odgovori.

Tabela 7: Obisk gradu bom svetoval prijateljem

ocena/odgovor	število	delež
odsvetoval bom obisk gradu	10	1,25
malo verjetno svetoval	14	1,76
niti niti	53	6,65
mogoče svetoval	235	29,49
svetoval	459	57,59
BO	26	3,26
skupaj	797	100,00

	1	2	3	4	5	
12.)	10	14	53	235	459	771
delež(%)	1,30	1,82	6,87	30,48	59,53	100,00

Sredina ocene (*samo opredeljenih*): 4,45

11. vprašanje: »Prosimo, če nam zaupate, kako/kje ste izvedeli za Blejski grad.«

Možni odgovori:

1. iz TV oglasov, reportaž, novic
2. s spletnih strani
3. iz tiskanih medijev
4. od prijateljev in znancev
5. na turističnih sejmih ali borzah
6. cestna signalizacija/garmin
7. ostalo

Tabela 8: Prosimo, če nam zaupate, kako/kje ste izvedeli za Blejski grad

	1	2	3	4	5	6	7	
11.)	54	263	58	250	41	48	54	768
delež(%)	7,03	34,24	7,55	32,55	5,34	6,25	7,03	100,00

Pod ostalo so bili navedeni naslednji odgovori: iz šole, sem vodič, od prijateljev, iz medmrežja (Twitter, Google, Fromer's, Trip advisor, Pinterest, Lonely planet, instagram, lfeelSlovenia.com), v hotelu, v kampu, opazili smo ga med potjo in nas je zanimalo, v turističnem vodničku.

Zanimalo nas je, kako obiskovalci Blejskega gradu potujejo in postavili smo 14.

vprašanje: »Kako potujete?«

Možni odgovori:

- 1-sam/individualno
- 2-s partnerjem/individualno
- 3-z družino/individualno
- 4-z organizirano skupino (tour operater, avtobusni aranmžman, ostalo)

Tabela 9: Kako potujete?

	1	2	3	4	BO	
14.)	148	291	222	113	23	797
delež(%)	18,57	36,51	27,85	14,18	2,89	100,00

»Kje koristite prenočitvene kapacitete?«, je bilo 15. vprašanje v anketi.

1-na Bledu

2-v drugem centru Julijskih Alp (Bohinj, Kranjska Gora, Bovec, Tolmin)

- 3 - v sosednjih pokrajinah (Koroška, Štajerska, Furlanija&Benečija, Salzburg)
- 4 - v sosednjih državah (Hrvaška, Madžarska, Avstrija, Italija)
- 5 - ste se ustavili med potjo v drugo destinacijo
- 6 - sem udeleženec krožnega potovanja
- 7 - dnevni obiskovalec brez namestitve

Tabela 10: Kje koristite prenočitvene kapacitete?

	1	2	3	4	5	6	7	BO	
18.)	337	114	41	39	51	18	164	33	797
delež(%)	42,28	14,30	5,14	4,89	6,4	2,26	20,58	4,15	100,00

Želeli smo zvedeti več o vtisih o muzeju na Blejskem gradu. 19. vprašanje se je glasilo »**Zakaj ste se odločili za obisk muzeja na Blejskem gradu?**«.

- 1 – kakovosten čas, preživet z družino ali prijatelji
- 2 – šolska ekskurzija
- 3 – del organiziranjega turističnega programa
- 4 – zanimajo me muzeji in zgodovina
- 5 – drugo (prosimo navedite)

Tabela 11: Zakaj ste se odločili za obisk muzeja?

	1	2	3	4	
19.)	318	23	83	309	733
delež (%)	43,38	3,14	11,32	42,16	100,00

5: opisni odgovori: iz radovednosti, zanima me zgodovina, zanimajo nas naravne lepote, ker sem obiskal grad, po priporočilu, ker je muzej dobro izhodišče za več informacij o zgodovini in nastanku jezera, zaradi arhitekture, ker je vključen v ceno vstopnice

Da bi ugotovili, kako podrobno so si obiskovalci ogledali muzej smo zastavili 20. vprašanje: **Kako dolgo ste se zadržali v muzeju?**

- 1 – sem se le sprehodil-a po prostorih
- 2 – 5 – 10 minut
- 3 – 10 – 20 minut
- 4 - več

Tabela 12: Čas ogleda v muzeju?

	1	2	3	4	
20.)	60	132	286	293	771
delež (%)	7,78	17,12	37,09	38,01	100,00

V 21. vprašanju smo želeli zvedeti **kako pogosto obiskujejo muzeje?**

- 1- manj kot enkrat letno
- 2 - 1-2 obiska letno
- 3 - 3 ali večkrat letno

Tabela 13: Pogostost obiskovanja muzejev?

	1	2	3	
20.)	141	278	348	767
delež (%)	18,38	36,25	45,37	100,00

Naslednje tabele prikazujejo ocene elementov zadovoljstva. Vprašanja od št. 22 do 26 so povezana z muzejsko razstavo, njeno vsebino, postavitvijo in vtisi in se ocenjujejo z (1) najslabše, (5) najboljše. Trditve so v moški slovnični obliki, vendar veljajo za oba spola:

Tabela 14: vprašanje 22: Prosimo ocenite kako zadovoljni ste z obiskom muzeja.

ELEMENT ZADOVOLJSTVA	1	2	3	4	5	št. odg.	sredina
a. kakovost in postavitve predmetov	6	33	151	317	224	731	3,98
b. Z razstavo sem zadovoljen	7	35	193	309	185	729	3,86
c. razstava je spodbudila zanimanje otrok	25	84	187	158	135	589	3,50
d. ob razstavi smo se razgovorili	45	97	221	180	129	672	3,37
e. razstavo bom priporočil svojim prijateljem	17	55	194	244	219	729	3,81

Tabela 15: vprašanje 23: Kako so posamezni elementi muzejske postavitve vplivali na vaš vtis o razstavi?

ELEMENT ZADOVOLJSTVA	1	2	3	4	5	št. odg.	sredina
a. eksponati	13	28	159	297	222	719	3,96
b. besedila	20	64	216	257	154	711	3,65
c. lutke	25	44	212	224	190	695	3,73
d. video prezentacije	24	53	196	244	193	710	3,75

Tabela 16: vprašanje 24: Kakšen učinek je pri vas dosegla muzejska razstava?

ELEMENT ZADOVOLJSTVA	1	2	3	4	5	št. odg.	Sredina
a. pridobil sem novo znanje in zadostil svoje osebno/akademsko/ službeno zanimanje	30	97	191	251	132	701	3,51

b. razstava se me je dotaknila, omogočila mi je spoznati osupljive in lepe vsebine	24	115	242	216	111	708	3,39
c. razstava je spodbudila mojo ustvarjalnost in lahko sem se zamislil in na novo napolnil svoje baterije	37	141	254	171	92	695	3,2
d. imel sem se lepo in obiskal sem najprivlačnejšo turistično točko Gorenjske	16	42	170	264	225	717	3,89

Tabela 17: vprašanje 25: Prosimo, povejte v kolikšni meri se, ko gre za vaš današnji obisk muzeja strinjate z naslednjimi trditvami: se povsem strinjam (5), se strinjam (4), nisem prepričan (3), se ne strinjam (2), se nikakor ne strinjam (1)?

ELEMENT ZADOVOLJSTVA	1	2	3	4	5	št. odg.	sredina
a. ob ogledu sem užival	18	28	142	259	282	729	4,04
b. besedila so primerna za branje	9	33	170	287	223	722	3,94
c. razstavnih zgodbi in razlagam je enostavno slediti	10	37	185	270	215	717	3,9
d. izvedel sem nekaj novega o preteklosti Bleda	9	17	108	280	315	729	4,2

Na 26. vprašanje: **Če bi muzej hoteli opisati prijatelju katere oznake bi izbrali?** So anketiranci lahko izbrali po 3 oznake.

Tabela 17: vprašanje 26: opis muzeja (od najpogostejšega odgovora navzdol)

opis	št. odg.	opis	št. odg.	opis	št. odg.
privlačen	360	pomemben	170	dolgočasen	41
zabaven	275	primeren za otroke	158	nezanimiv	40
abaven	201	nujno ga je obiskati	138	neuporaben	25
vznemirljiv	178	preveč obiskan	89	neudoben	19
veder	177	se te ne dotakne	74	težko razumljiv	19

Odprti vprašanji 18a in 18b sta se navezovali na **pripombe in predloge za Blejski grad in muzej na Blejskem gradu**. Z vprašanjema pod zaporedno št. 25 »Kateri razstavnih predmet se vam je najbolj vtisnil v spomin?« in »Kaj ste v muzeju najbolj pogrešali?« smo želeli pridobiti še več opisnih mnenj o muzeju.

Anketiranci so **o pripombah in predlogih na gradu in muzeju** napisali naslednje odgovore:

-o Blejskem gradu: parkirna bi bila lahko všteta v ceno, poleti je preveč turistov (predlog o omejitvi obiska), drago – premalo za videt (ponavadi je tak odgovor s strani Slovencev in Italijanov, medtem ko drugi gostje pravijo, da je vreden cene), radi bi vedeli več o rabi prostorov v preteklosti, preveč ozka, drseča pot, za gibalno ovirane je dostop

neprimeren – želimo si dvigalo, več zgodovine gradu, zaželeno bi bilo več prikazov življenja v preteklosti, odlična restavracija, potrebovali bi več toaletnih prostorov, preveč je skomercializirano – prodaja spominkov, premalo parkirišč,...

-o Muzeju na Blejskem gradu (pripombe (18b) in kaj ste pogrešili v muzeju 25b): premalo je eksponatov iz časa Briksenških škofov; manjka smer ogleda in kakšen prospekt, v katerem bi bile sobe oštevilčene in vsebina eksponatov opisana v več jezikih; napisi so premajhni; v premalo jezikih; premalo je slik; premalo je starih eksponatov (srednjeveške, viteške opreme); muzej je rahlo dolgočasen – ne vem, kako so eksponati povezani z gradom; lahko bi bil bolj interaktiven; želim si posodobitve razstave in več informacij o eksponatih samih; kaj se je na gradu dogajalo med 2. svetovno vojno; lahko bi imeli vodene ture z vodičem; smo razočarani, ker je zbirka premajhna; klimatizacija je slaba – vroče je; Muzej je skrajno neprivačen za otroke, fante zanima viteštvo, vitezova podoba, oprema, urjenje, kako postati vitez in vse povezano s tem. Pisava na vitrinah bi bila lahko napisana na barvnih podlagah ali odebeljena z večjimi fonty, ker je premajhna in »neprijazna« do starejših. Predstavitvene filme je težko slišati zaradi hrupa okoli.

Anketiranci so napisali tudi pohvale: prijazno osebje na gradu, čudovit - nepozaben razgled z gradu; lepa narava; zanimiva srednjeveška predstava; zanimiva predstavitev v grajski tiskarni in kleti; grad je urejen; lepo vzdrževan in dobro ohranjen; čudovita lega gradu; super ideja – vodenje z aplikacijo na pametnem telefonu, grad prikazuje lep košček zgodovine. **O muzeju:** muzej je zelo lep; sodoben; poučen; informativen; pusti vtis; zelo je raznolik; lutke so zelo lepe; video posnetki so super; maketa zgornje Gorenjske je zelo zanimiva; zelo lepa predstavitev ledenikov.

Predmeti, ki so se anketirancem najbolj vtisnili v spomin: okostje slovanke, viteški oklep, lutke, orožje, nakit (rajska ptica, konjiček, zlato okrasje), relief Gorenjske, časovnica, ki prikazuje zgodovino gradu, animacija v vodnjaku, stranišče »z najlepšim razgledom«, koledar – krog življenja.

4. ZAKLJUČEK

Najpomembnejše ugotovitve na osnovi letošnje ankete in naši komentarji ter odgovori so:

-mladih obiskovalcev do 20 let je bilo anketiranih najmanj iz po predvidevanjih dveh razlogov: ker je mlade populacije med obiskovalci najmanj in tudi zato, ker mladi niso želeli izpolnjevati anket. Starostna struktura nad 21. letom in do 60. leta je v anketi dokaj enakomerno zastopana, manj je bilo anketirancev v starosti med 60 in 80 let.

Ukrepi : še naprej bomo delali aktivno na projektu dvigala, saj ogled gradu želimo omogočiti predvsem tudi starejšim in gibalno oviranim osebam

-izobrazbena struktura obiskovalcev je visoka (največ jih je imelo končano fakulteto), kar pripisujemo zanimanju bolj izobražene populacije za kulturne in zgodovinske spomenike ter potovanja kot način življenja;

-da je stališče do vprašanja »splošno zadovoljstvo po obisku Blejskega gradu« zelo kompleksno, saj nanj vplivajo mnogi elementi za skupno oceno : vse storitve na gradu,

njihovo izvajanje in cena, naravne lepote, arhitektura, zgodovinske znamenitosti, ljudje, okolje, razpoloženje na dan obiska itn.

Ukrepi: Še nadalje bomo skrbeli za čistočo in urejenost objekta ter se lotili tudi izboljšav pri najslabše ocenjenih zadevah. Glede na pripombe smo se odzvali s sledečimi zadevami :

- v teku leta 2017 smo zgradili nove dodatne sanitarije
- do konca leta bo zaključena sanacija poti od parkirišča do gradu in od vhoda mimo vinske kleti, kjer širimo pas granitnih kock tako da bo možno srečevanje. Širitev oz. novo širše stopnišče na obrambni zid smo izvedli že lani.
- do sezone 2018 se načrtuje odprtje novega centralnega parkirišča ob nogometnem stadionu s » shuttle » povezavo z gradom, kar bo zmanjšalo prometne zagate na premajhnem obstoječem parkirišču.

Kljub določenim napakam, pripombam o Blejskem gradu, je obiskovalcem večinoma Blejski grad všeč s tem, da so za obisk pomembna sledeča dejstva :

-zadovoljni smo lahko, da bodo obiskovalci svetovali obisk Blejskega gradu prijateljem in znancem, najboljša promocija je dober glas, ki se širi »od ust do ust«;

-odgovori glede oglaševanja so nam pokazali, da se je pomembno »pojavnati povsod«. Vse pomembnejšo vlogo dobiva internet, še vedno pa ljudje upoštevajo priporočila prijateljev in znancev, pomembno je tudi pojavljanje na sejmih in borzah.

Ukrepi : nadaljujemo z vlaganji v razpršeno promocijo, nov promocijski kanal je tudi Bled.tv

-anketa je zajela največ ljudi, ki so potovali individualno (predpostavljamo, da so imeli individualni gostje tudi več časa za reševanje anket, saj si sami razporejajo čas obiska);

-največ anketiranih obiskovalcev gradu je bivalo na Bledu (nočitve na Bledu), zato povezave s krajem in ponudniki namestitev in storitev ostajajo najpomembnejše. Precej je bilo tudi dnevni obiskovalcev iz drugih krajev in regij.

Ukrepi : To dejstvo usmerja promocijske aktivnosti in narekuje dobro sodelovanje z organizatorji izletov in potovanj na Blejski grad in Bled.

-obiskovalci od obiska muzeja na Blejskem gradu pričakujejo nekakšno potovanje v preteklost, v srednji vek. Da bodo na gradu videli kako so v srednjem veku živeli (lahko na primeru lutk, animacij, prikazov v živo), kakšno je bilo pohištvo, ki so ga uporabljali in čemu so bili prostori namenjeni. Želijo si, da bi bil muzej ali vsaj del tega bolj prilagojen mlajšim obiskovalcem – glede preteklosti, interaktivnosti. Zanima jih tudi zgodovina Bleda in okolice in sam nastanek jezera.

Ukrepi: Narodnemu muzeju Slovenije predlagamo posodobitev razstave z upoštevanjem tako stroke kot tudi mnenj obiskovalcev.