

Analiza wyników ankiety badającej satysfakcję klientów – zwiedzających Muzeum Sprzętu Gospodarstwa Domowego w Ziębicach, przeprowadzona na podstawie ankiety publikowanej w internecie w dniach od 9 lutego do 11 marca 2018 r. (30 dni).

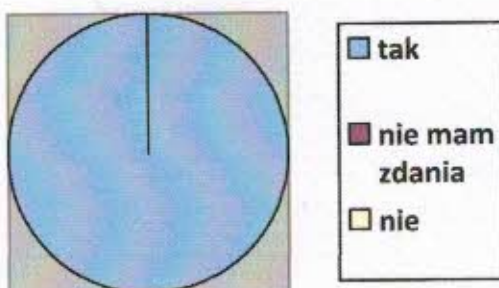
Łącznie wypełniono 36 ankiet

Pytanie nr 1. Czy uważasz, że muzeum w Ziębicach jest potrzebne?

100% ankietowanych odpowiedziało – tak;

0% ankietowanych odpowiedziało – nie;

0% ankietowanych odpowiedziało – nie mam zdania.



Pytanie nr 2. Czy nazwa Muzeum Sprzętu Gospodarstwa Domowego powinna zostać pozostawiona?

91,67% ankietowanych odpowiedziało – tak;

8,33% ankietowanych odpowiedziało – nie mam zdania;

0% ankietowanych odpowiedziało – nie.



Pytanie nr 3. Jaką inną nazwę ziębickiego muzeum proponujesz?

Jedna propozycja nowej nazwy: „Muzeum”

Pytanie nr 4. Dlaczego warto odwiedzić Muzeum Sprzętu Gospodarstwa Domowego w Ziębicach? (10 wariantów odpowiedzi.)

33,82% ankietowanych stwierdziło, że ze względu na interesujące zbiory;

23,65% ankietowanych odpowiedziało, że ze względu na ciekawie urządzone ekspozycje;

10,35% ankietowanych odpowiedziało, że ze względu na profesjonalnych przewodników;

9,33% ankietowanych odpowiedziało, że ze względu na miłą obsługę;

7,26% ankietowanych odpowiedziało, że ze względu na tanie bilety wstępu;

6,27% odpowiedziało, że ze względu na możliwość uzyskania fachowej porady specjalistycznej dotyczącej zbiorów i historii;

6,27% odpowiedziało, że ze względu na ofertę ciekawych zajęć muzealnych;

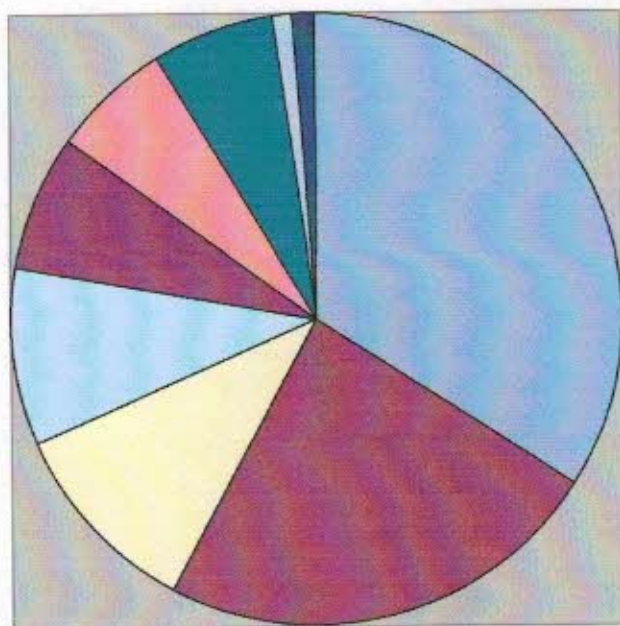
1,17% odpowiedziało, że ze względu na uzyskanie informacji turystycznej;

1,17% odpowiedziało, że nie warto odwiedzać ziębickiego muzeum;

0,71% odpowiedziało, że warto odwiedzić ziębickie muzeum z innych, powyżej nie wymienionych powodów, podając dwa powody:

- Muzeum jest rewelacyjne pod każdym względem, a cena biletu bardzo tania.

- Jest to jedyne muzeum w Polsce o takiej tematyce.



Pytanie nr 5. Co Ci się w ziębickim muzeum nie podoba (10 wariantów odpowiedzi).

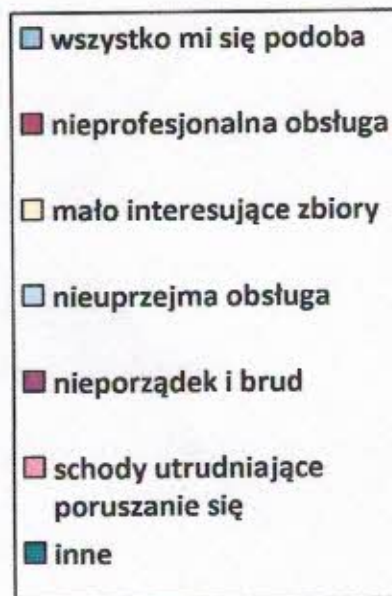
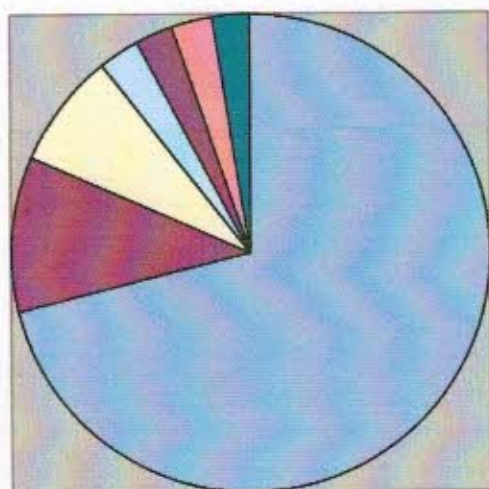
60% ankietowanych odpowiedziało, że podoba im się w ziębickim muzeum wszystko;

8,89% ankietowanych odpowiedziało, że nie podoba się nieprofesjonalna obsługa;

po 6,67% ankietowanych odpowiedziało, że nie podoba się sposób ekspozycji zbiorów; oferta zajęć muzealnych jest uboga i nieodpowiednie są godziny otwarcia muzeum;

po 2,22% ankietowanych odpowiedziało, że zbiory są mało interesujące, obsługa jest nieuprzejma, w muzeum jest nieporządek i brud, schody utrudniają poruszanie się po muzeum.

Również 2,22% ankietowanych wskazało na inną, wyżej nie wymienioną rzecz jaka w ziębickim muzeum się im nie podoba i podała, że „czasami chciałoby się zatrzymać na dłużej przy ekspozycji ale zwiedzanie z oprowadzającym krępuje mnie i wymusza szybsze zwiedzanie”.

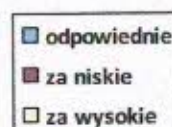
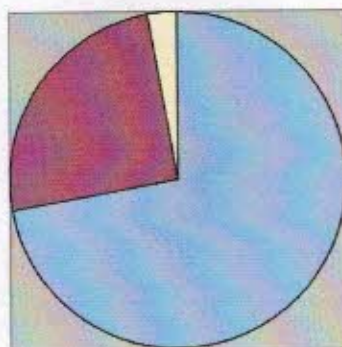


Pytanie nr 6. Czy ceny biletów wstępu do ziębickiego muzeum są:

72,22% ankietowanych odpowiednio – odpowiednio;

25% ankietowanych odpowiedziało – za niskie;

2,78% ankietowanych odpowiedziało – za wysokie.



Pytanie nr 7. Czy wieża ratusza (siedziby muzeum) powinna być dostępna dla turystów:

97,22% ankietowanych odpowiedziało – tak;

2,78% ankietowanych odpowiedziało – nie mam zadania.

0% ankietowanych odpowiedziało – nie.



Pytanie nr 8. Czy wszystkie pomieszczenia ratusza (z wyjątkiem restauracji) powinny być zajmowane przez muzeum:

83,33% ankietowanych odpowiedziało – tak;

11,11% ankietowanych odpowiedziało – nie;

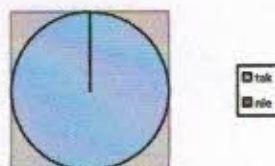
5,56% ankietowanych odpowiedziało – nie mam zadania.



Pytanie nr 9. Czy zwiedzałeś kiedykolwiek ziębickie muzeum?

100% odpowiedzi – tak.

0% ankietowanych odpowiedziało – nie.



Pytanie nr, 10. W którym roku ostatnio zwiedzałeś ziębickie muzeum?

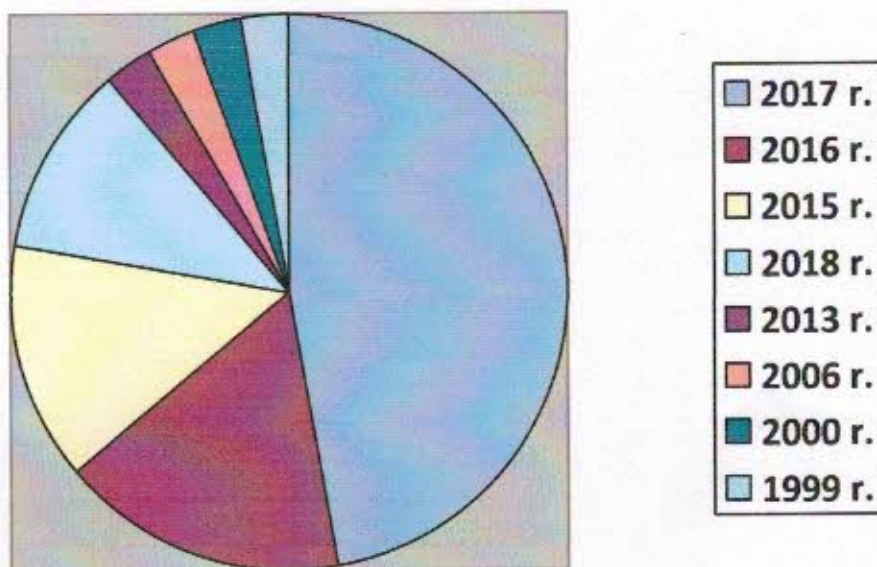
47,22% - 2017 r.

16,67% - 2016 r.

13,89% - 2015 r.

11,1% - 2018 r.

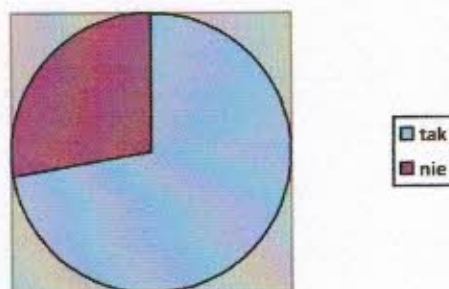
po 2,78% w latach: 1999, 2000, 2006, 2013.



Pytanie nr 11. Czy jesteś mieszkańcem gminy Ziębice?

72,22% ankietowanych odpowiedziało – tak;

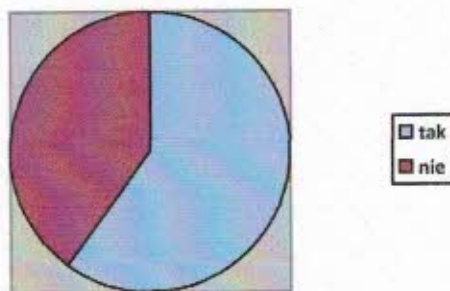
27,78% ankietowanych odpowiedziało - nie.



Pytanie nr 12. Czy jesteś mieszkańcem Dolnego Śląska (dotyczyło ankietowanych, którzy w pytaniu nr 11 odpowiedzieli, że nie są mieszkańcami gminy Ziębice).

60% odpowiedziało – tak;

40% odpowiedziało – nie



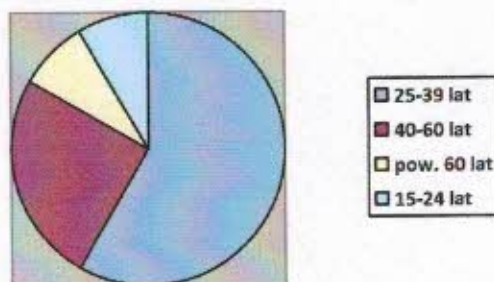
Pytanie nr 13. Ile masz lat?

58,33% ankietowanych w wieku 25-39 lat;

25% ankietowanych w wieku 40-60 lat;

8,34% ankietowanych w wieku pow. 60 lat;

8,33% ankietowanych w wieku 15-24 lat.



Pytanie nr 14. Jakie masz wykształcenie?

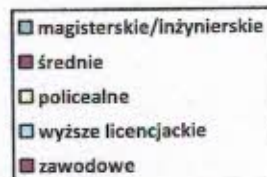
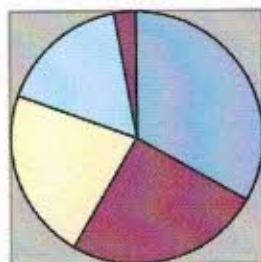
33,33% - ankietowanych wykształcenie wyższe magisterskie/inżynierskie;

25% - ankietowanych wykształcenie średnie;

22,22% - ankietowanych wykształcenie policealne;

16,66% ankietowanych wykształcenie wyższe licencjackie;

2,79% ankietowanych wykształcenie zawodowe.

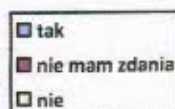
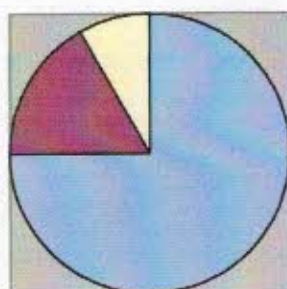


Pytanie nr 15. Czy podoba Ci się strona internetowa muzeum: www.muzeumziebice.pl ?

75% ankietowanych odpowiedziało – tak;

16,67% ankietowanych odpowiedziało – nie mam zdania;

8,33 ankietowanych odpowiedziało – nie.



PODSUMOWANIE

Ankietę w ciągu 30 dni wypełniono tylko 36 razy i nie może ona stanowić podstaw do wyciągania ostatecznych wniosków o funkcjonowaniu i jakości oferty ziębickiego muzeum, aczkolwiek może dawać pojęcie o opiniach zwiedzających. Dopiero dane pozyskane z ankiety, uzupełnione innymi pozyskiwanymi danymi statystycznymi i opiniami zwiedzających zapisywanymi w różnych źródłach (księgi gości, opinie na portalach internetowych itp.) mogą stanowić podstawę do wyciągania dalej idących wniosków.

Wszyscy z ankietowanych zwiedzali ziębickie muzeum, a przeważająca większość z nich, bo aż 88,88%, zrobiła to po 1 stycznia 2015 r., a więc ma aktualną wiedzę o jego funkcjonowaniu. Co warto podkreślić, również wszyscy ankietowani (100%) uważają, że muzeum w Ziębicach jest instytucją potrzebną, a przeważająca większość z nich, bo aż 91,67% uważa, że powinno ono funkcjonować pod obecną nazwą i zajmować wszystkie pomieszczenia w ratuszu miejskim będącym jego siedzibą (83,33%). Aż 98,83% ankietowanych uważa, że warto odwiedzić ziębickie muzeum, a za trzy jego główne atuty uważają oni: interesujące zbiory, ciekawie urządzonej ekspozycji oraz profesjonalizm przewodników. 60% ankietowanych uważa ofertę ziębickiego muzeum za interesującą (udzieliła odpowiedzi, że wszystko w muzeum im się podoba), a za największe cztery równoważne i z bardzo małym udziałem procentowym (po 2,22%) jego mankamenty ankietowani uważają: mało interesujące zbiory – (co pozostaje w niezgodzie z podkreśleniem przez 33,82% ankietowanych zbiorów za interesujące), nieuprzejmą obsługę (którą

jednocześnie 9,18% ankietowanych uważa za miłą, a 10,35% ankietowanych podkreśla jej profesjonalizm), konieczność przemieszczania się pomiędzy ekspozycjami po wielu schodach (co w przypadku ziębickiego muzeum jest faktycznie uciążliwe szczególnie dla ludzi starszych i niepełnosprawnych, a aż 33,34% ankietowanych to zwiedzający w wieku powyżej 40 lat) i nieporządek/brud na ekspozycjach. Aż 91,67% ankietowanych to ludzie dorośli powyżej 24 roku życia, a więc dzieci i młodzież szkolna wydaje się nie być główną klientelą muzealną. Pozostaje to jednak w sprzeczności ze statystyką sprzedaży biletów wstępu, gdzie ta grupa wiekowa (dzieci i młodzież szkolna) stanowi około połowy zwiedzających. Należy chyba przypuszczać, że ta grupa wiekowa nie jest – mimo internetowej (a więc powszechnie dla tej grupy wiekowej dostępnej) i anonimowej formy prowadzenia badania, zainteresowana otaczającą ich rzeczywistością. Znaczną większość, bo aż 72,22% ankietowanych stanowili mieszkańcy gminy, ale oferta muzeum dociera również poza granicę gminy i spośród ankietowanych nie mieszkających na terenie gminy Ziębice aż 40% stanowili ankietowani zamieszkujący poza Dolnym Śląskiem. Warto jeszcze zauważyć, że aż 49,99% ankietowanych odwiedzających ziębickie muzeum posiada wyższe wykształcenie. Jest to więc, jak można przypuszczać, wymagająca grupa wyrobionych odbiorców oferty kulturalnej.

Reasumując powyższe należy stwierdzić, że odbiór ziębickiego muzeum i jego oferty skierowanej do zwiedzających jest bardzo dobry (skoro 100% ankietowanych uważa, że jest ono miastu potrzebne, a aż 98,83% ankietowanych twierdzi, że warto je odwiedzić), a działalność instytucji cieszy się dużym uznaniem wśród osób preferujących tą formę spędzania wolnego czasu. Dane te wydają się potwierdzać opinie zwiedzających na różnych, ogólnie dostępnych portalach internetowych oraz w księdze gości. Należy jedynie żałować, że ankieta nie cieszyła się większym zainteresowaniem, co z pewnością uczyniłoby jej wyniki bardziej miarodajnymi. Oczywiście należy również zauważyć niekorzystne opinie o działalności ziębickiego muzeum, nawet jeżeli stanowią one bardzo nieznaczny odsetek ogólnej liczby ankietowanych. W przyszłej pracy muzeum należy się więc skupiać na utrzymaniu na wysokim poziomie tych dziedzin jego działalności, które ankietowani uznali za najistotniejsze, a więc prezentowanie interesujących zbiorów w równie ciekawy sposób jak do tej pory i niwelować nieliczne zauważone mankamenty, tak aby w przyszłości były one eliminowane lub przynajmniej marginalizowane i dla publiczności muzealnej niezauważalne. Należy również przekonywać organizatora muzeum, będącego właścicielem jego siedziby do udostępnienia dla zwiedzających wieży ratusza, co spotkało się z ogromnym poparciem, bo aż 97,22% ankietowanych i zajęciem przez muzeum całego budynku ratusza (z wyjątkiem restauracji), za czym opowiedziało się aż 83,33% ankietowanych. Przy wysokiej akceptacji działań muzeum takie kroki wydają się w przyszłości jak najbardziej celowe zarówno dla samego muzeum jak i gminy Ziębice.

Należy też podkreślić duże zadowolenie ankietowanych, bo sięgające 75% z oficjalnej strony internetowej muzeum www.muzeumziebice.pl, co sugeruje, że informacja o codziennej pracy i działalności muzeum bez przeszkód i w sposób zrozumiały dociera do odbiorców.