

**ANÁLISE DE QUESTIONÁRIOS APLICADOS AOS VISITANTES
ESPONTÂNEOS DO
MUSEU FELÍCIA LEIRNER E
AUDITÓRIO CLAUDIO SANTORO**

2023

Sumário

1. Introdução	3
2. Metodologia	3
3. Análise dos Dados	3
3.2 Sobre a avaliação do Museu	4
4. Considerações Finais.....	8
5. Referências.....	9

1. Introdução

A análise dos questionários aplicados aos visitantes espontâneos do Museu Felícia Leirner e Auditório Claudio Santoro é de grande importância para a avaliação dos perfis públicos que frequentam os equipamentos culturais. Entender as demandas possibilita o fortalecimento das atividades e serviços institucionais e a aproximação com o universo do visitante.

O museu entende, que a aplicação dos questionários, assim como a consequente tabulação e análise dos dados obtidos é uma das ferramentas de maior eficácia para avaliação do modo como os serviços da instituição vêm sendo oferecidos. Nesse sentido, esse documento representa o resultado do atendimento de uma necessidade básica do Museu Felícia Leirner e Auditório Claudio Santoro, qual seja o de escutar os consumidores de seus produtos culturais, bem como corresponder a uma demanda da Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico, órgão gestor responsável pelo “suporte técnico e operacional do desenvolvimento da política cultural dos museus e arquivos no âmbito do Governo do Estado” (DEPARTAMENTOS, 2015), por meio da Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas.

2. Metodologia

Para a avaliação da opinião de público espontâneo visitante de museus no ano de 2023, o questionário desenvolvido pelo Comitê de Educação da UPPM foi disponibilizado no totem personalizado da instituição, visando assim a avaliação e o processamento das informações de forma rápida e prática, além do alinhamento com as metas definidas no Plano de Trabalho do equipamento cultural para o período. O sistema escolhido para manutenção das informações envia relatórios diários, semanais e mensais com gráficos e avaliações.

Ao longo do ano de 2023, a pesquisa aplicada aos visitantes espontâneos do Museu e Auditório contabilizou o total de 5.264 respostas. A quantidade de dados coletados foi expressiva e suficiente para análise positiva dos serviços e atendimento do Museu.

3. Análise dos Dados

3.1 Introdução da pesquisa

A pesquisa se inicia com um informativo sobre o passo a passo de como o visitante pode deixar suas sugestões para a equipe do museu e auditório, seja diretamente no totem ou pela leitura do QR Code no celular.

3.2 Sobre a avaliação do Museu

As avaliações foram no geral bastante positivas. Em relação ao primeiro questionamento: “*Como foi a sua experiência neste Museu hoje?*”, 88% dos participantes relataram uma *ótima* experiência, enquanto 8% dos respondentes assinalaram a opção *boa*. Apenas 2% optaram pela alternativa *regular*, seguidos de 0% como *ruim*. Por fim, 2% relataram uma *péssima* experiência ao visitar o Museu e Auditório (gráfico 1). As informações abaixo foram calculadas a partir da análise dos dados obtidos ao longo do ano de 2023.



Gráfico 1

Quanto à avaliação do “Atendimento do educador”, da qualidade das “Exposições” e “Instalações do Museu”, em uma escala de 1 a 5, concernente ao nível de satisfação dos visitantes, para 2023 foram obtidas as médias 4,8; 4,8 e 4,8,

respectivamente (gráfico 2).

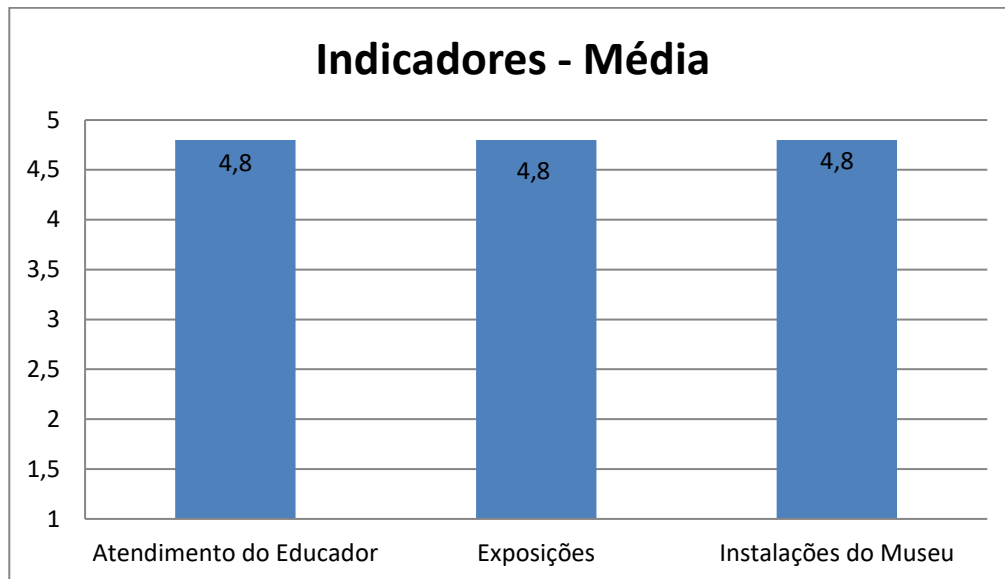


Gráfico 2

A segunda parte da pesquisa é representativa do feedback dos visitantes em relação as medidas de prevenção adotadas pelo Museu e Auditório. Para a pergunta: “*Você considera que o museu adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?*”, 97% relataram que *sim* e apenas 3% responderam *não*.

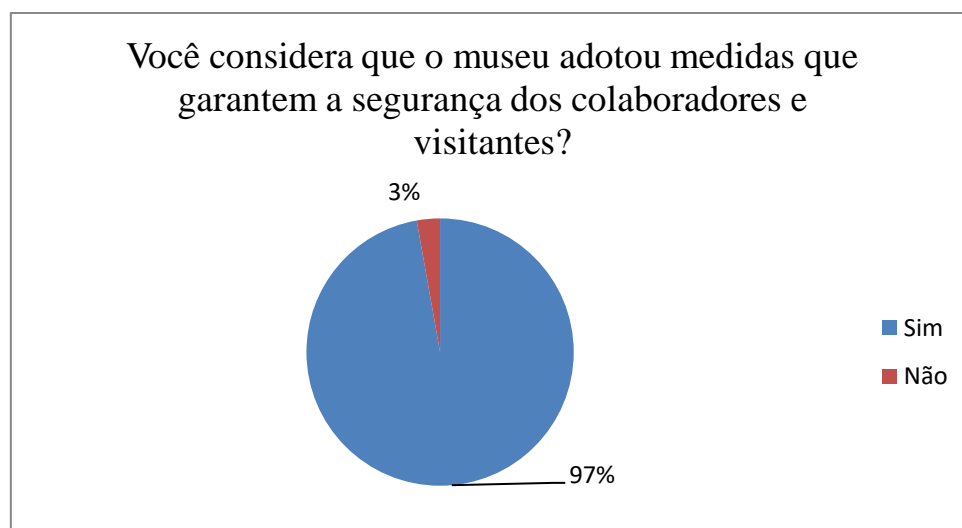


Gráfico 3

No que se refere à questão parecida, qual seja, “*Você considera que o museu conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?*”, representado pelo gráfico 4, foi obtida uma média de 97% de respostas positivas, enquanto 3% dos respondentes assinalaram a opção *não*.

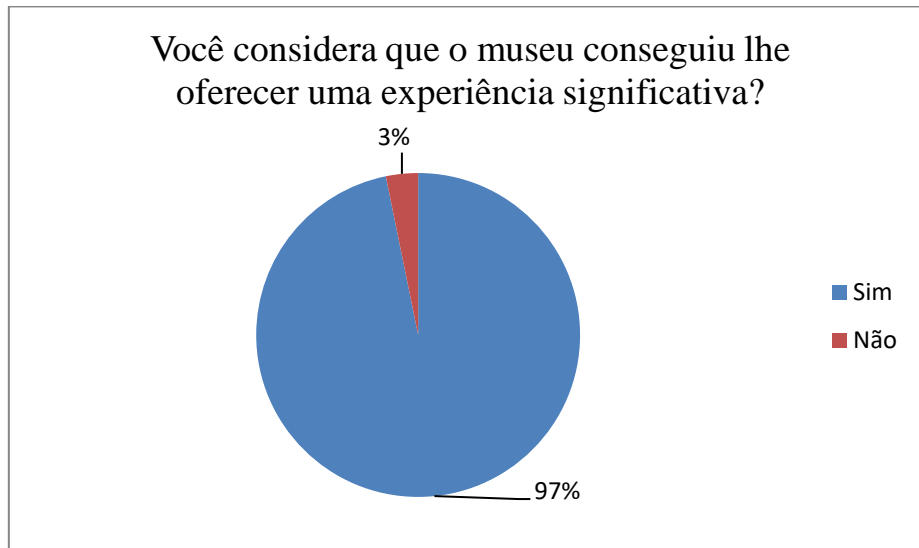


Gráfico 4

Com relação às estatísticas gerais, 76% dos respondentes informaram ser a sua primeira visita contra 24% que já haviam visitado o local anteriormente (gráfico 5).

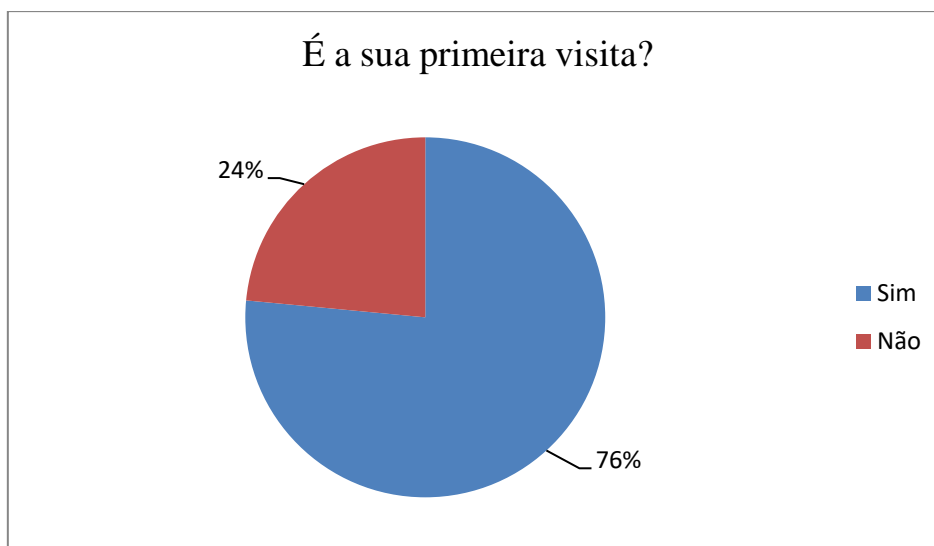


Gráfico 5

Quando perguntados se retornariam ao Museu e Auditório a média foi de 95% para a alternativa *sim*, contra 5% dos respondentes que escolheram a alternativa *não* (gráfico 6).

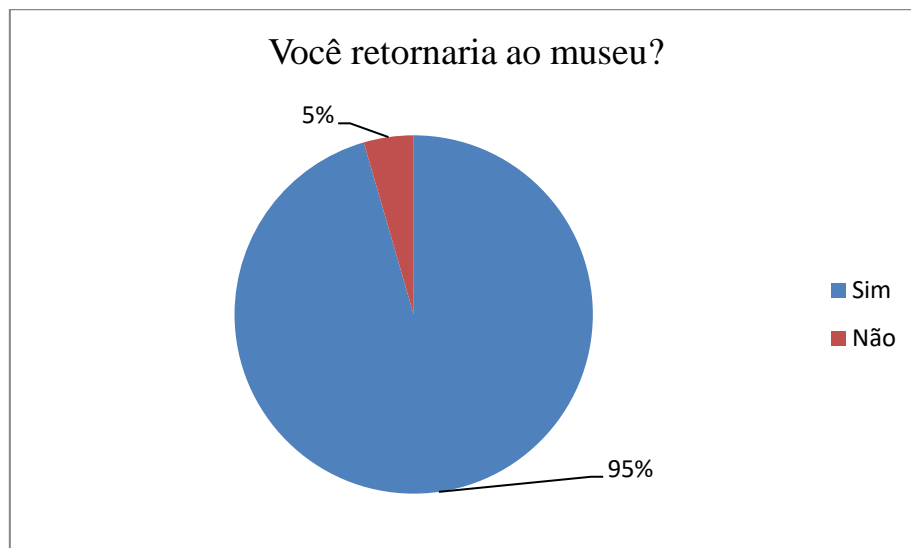


Gráfico 6

Quando questionados sobre como ficaram sabendo do Museu e Auditório, 34,7% das respostas correspondem ao item “Internet”, 16,2% a “Outros”, 11,6% optaram pela alternativa “Mídias Sociais”, seguidos de 12 % para “Material de informação turística” e 15,5% para “Indicação de amigos e parentes”. A compilação dos dados da pesquisa do ano de 2023 apontou ainda, 2,9% para “passou na frente” e 2,2% para “jornais e revistas”. Por fim, 1,1% dos respondentes optaram pela alternativa “televisão” e 3,5% “escola”. O item rádio contabilizou 0,4% como evidencia o gráfico abaixo (gráfico 7).

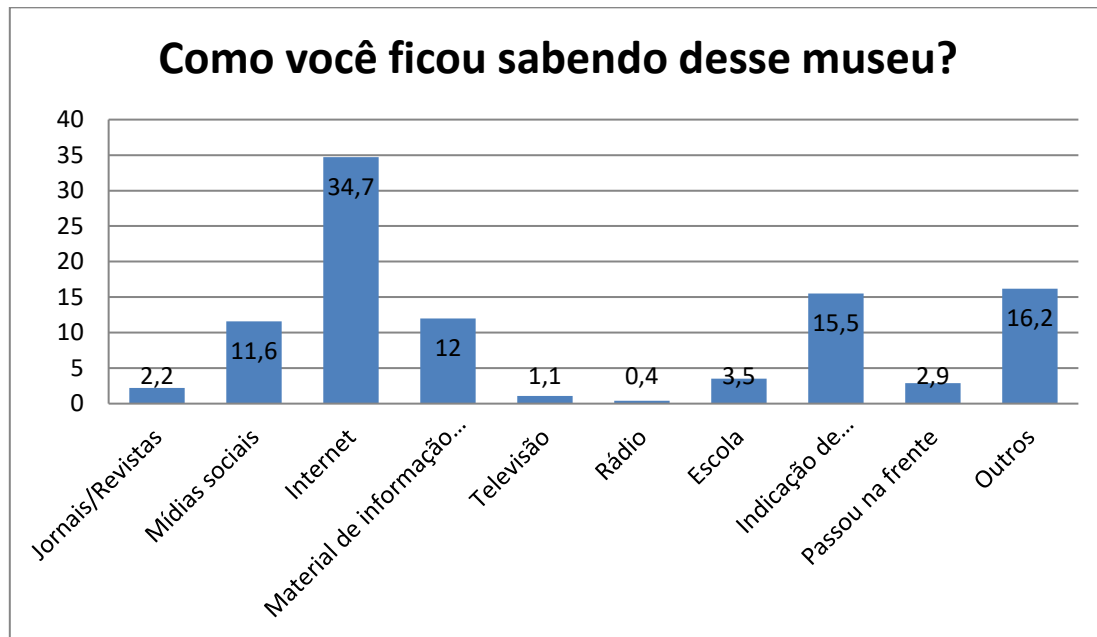


Gráfico 7

A parte final da pesquisa conta com espaço para sugestão, elogios ou críticas. Também é possível informar o e-mail para receber a programação cultural. Alguns destaques do ano foram: “*Eu adorei as esculturas e o ambiente do museu*”, “*O lugar é lindo e maravilhoso. Foi ótimo!*”, “*Um museu excelente. Educativo.*”, “*Parabéns pelos detalhes*”.

Encerrando a pesquisa, são disponibilizadas as informações das redes sociais do Museu e Auditório para que o respondente possa encontrar as plataformas digitais das instituições. Como sugestão, os visitantes apontaram: mais divulgação nacional e uma melhor limpeza nos banheiros.

4. Considerações Finais

Os resultados da pesquisa de perfil e satisfação de público referente aos visitantes espontâneos do Museu e Auditório apresentaram um índice de satisfação muito positivo, alcançando as maiores notas em praticamente quase todos os questionamentos. Os dados e as médias obtidas após a compilação das pesquisas referente ao ano de 2023 ressaltaram principalmente a excelência do espaço, evidenciado por depoimentos como “*tudo é maravilhoso*”. Ainda, os resultados mostram que os respondentes tiveram, em sua maior parte,

uma boa experiência dentro dos espaços do Museu e Auditório. A ferramenta de avaliação tem sido ao longo da gestão, um instrumento valioso para o planejamento de ações desenvolvidas dentro das instituições.

A Organização aponta que o documento será fonte de constantes avaliações e melhorias, sendo observado nas tomadas de decisão da instituição. Ressalta-se, portanto, a seriedade e o compromisso das equipes do Museu e Auditório em seu planejamento, elaboração, aplicação e processamento, com vistas à efetiva utilização nas rotinas dos equipamentos.

5. Referências

DEPARTAMENTOS. 2015. GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Disponível em: <http://www.cultura.sp.gov.br/portal/site/SEC>.