

RELATÓRIO ANALÍTICO DA PESQUISA DE PERFIL E SATISFAÇÃO APLICADA NO ANO DE 2023 PARA PÚBLICO ESPONTÂNEO

ANÁLISE DE PESQUISA APLICADA AOS VISITANTES ESPONTÂNEOS DO MUSEU HISTÓRICO E PEDAGÓGICO ÍNDIA VANUÍRE

Setor de Programa de Exposições e Programação Cultural

2023

Introdução

A avaliação museológica desempenha um papel fundamental nos processos de comunicação dos museus, especialmente nas exposições e ações educativas. Reconhecemos a importância da pesquisa para a compreensão dos diversos perfis de visitantes. Considerando que os visitantes são a razão de ser dos museus, o público espontâneo participa de pesquisas, compartilhando suas expectativas e avaliações sobre os serviços e atendimento da instituição.

A análise dessas pesquisas proporciona dados valiosos utilizados na gestão e comunicação museológica, destacando a relação do público com o patrimônio musealizado. As respostas, compiladas e analisadas, têm como objetivo compreender os interesses e necessidades desse público que dedica seu tempo para apreciar um produto cultural. Isso visa aprimorar e fortalecer a eficácia do programa de exposições, educação, programação cultural e atendimento, proporcionando uma experiência de visita de alta qualidade.

Dessa forma, o Museu busca aprimorar e expandir seus processos comunicacionais, considerando a pesquisa como uma ferramenta eficaz para diagnosticar, monitorar e avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição. A pesquisa é, portanto, um instrumento crucial de aproximação entre o museu e seu público, contribuindo para fortalecer a relação e garantir a efetividade contínua da instituição.

Metodologia

Para avaliar a opinião do público espontâneo que visitou o Museu durante o ano de 2023, foi implementada uma pesquisa no Totem personalizado da instituição, seguindo instruções recomendadas pela UPPM. Essa pesquisa abordou as medidas de higiene, segurança e o atendimento do Museu durante esse período.

Devido às precauções relacionadas à pandemia de Covid-19, o Totem exibe uma tela fixa informando sobre a pesquisa, e o acesso é facilitado por meio de QRCode. A pesquisa consiste em 15 perguntas. O objetivo dessa abordagem foi realizar uma avaliação ágil e processar as informações de maneira eficiente, alinhando os resultados com as metas estabelecidas no Plano de Trabalho da instituição. Para facilitar essa análise, o sistema escolhido para a manutenção das informações envia relatórios diários, semanais, mensais e trimestrais, apresentando as informações compiladas. Isso proporciona uma visão clara das expectativas e satisfação do público. O relatório consolidado, apresentando informações em gráficos e tabulações das questões abertas, serve como documento central para orientar a análise das informações obtidas.

No total, foram registrados 768 questionários respondidos. Ao longo do questionário, o número de respostas pode diminuir a cada pergunta, pois alguns entrevistados desistem ou pulam determinadas questões. Mesmo assim, os percentuais obtidos são considerados bastante satisfatórios e suficientes para a análise dos serviços oferecidos pelo Museu Histórico e Pedagógico Índia Vanuíre.

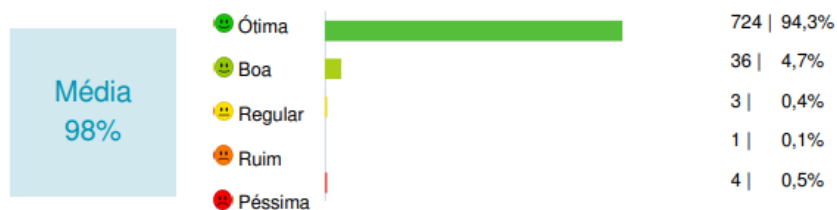
Esse documento representa o atendimento a uma necessidade fundamental do Museu Histórico e Pedagógico Índia Vanuíre - ouvir os consumidores de seus produtos culturais - e também atende a uma demanda da Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico.

A Experiência no Museu

Ao questionar sobre a experiência no Museu, notamos que expressivos 94,3% das respostas foram classificadas como "Ótima", enquanto 4,7% indicaram uma avaliação "Boa". Uma parcela mínima de 0,4% considerou a experiência como "Regular", apenas 0,1% a categorizou como "Ruim" e 0,5% a classificou como "Péssima". Esses resultados destacam a predominância de avaliações extremamente positivas, refletindo uma experiência altamente satisfatória para a grande maioria dos visitantes.

1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?

768 respostas

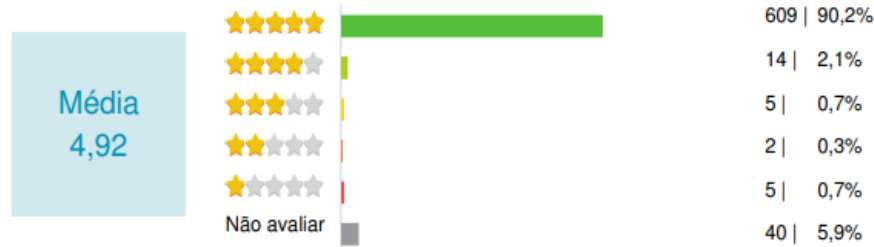


Atendimento do Educador

Ao avaliar o desempenho do educador, especialmente quanto à percepção do visitante sobre o atendimento profissional, utilizamos uma escala de estrelas (de 1 a 5), onde 5 estrelas representam o mais alto índice de satisfação. A análise desses dados revela que 90,2% dos participantes atribuíram a classificação máxima de "5 estrelas". Outros 2,1% optaram por 4 estrelas, enquanto 4% não expressaram uma avaliação específica. Além disso, 0,7% indicaram 3 estrelas, 0,3% assinalaram "2 estrelas", 0,7% escolheram "1 estrela", e 5,9% preferiram não avaliar o atendimento. Esses resultados refletem uma predominância significativa de avaliações altamente positivas para o atendimento prestado pelos educadores do Museu.

2. Como você avalia o(a): - Atendimento do educador

675 respostas



Exposições

Observando as exposições visitadas, identificou-se que expressivos 92,3% dos participantes atribuíram a classificação máxima de "5 estrelas", enquanto 3,9% optaram por 4 estrelas. Uma parcela mínima de 0,6% indicou 3 estrelas, 0,6% atribuiu 1 estrela e 2,7% preferiram não fornecer uma avaliação específica. Esses resultados destacam a notável satisfação do público em relação às exposições, evidenciando uma predominância de avaliações extremamente positivas.

3. Exposições

675 respostas



Instalações do Museu

Quando avaliadas as instalações do Museu, constatou-se que expressivos 92,0% dos participantes concederam a pontuação máxima de "5 estrelas", enquanto 3,1% optaram por atribuir "4 estrelas". Uma pequena parcela de 1,5% indicou 3 estrelas, 0,4% apontou "2 estrelas", 0,7% assinalou "1 estrela", e 2,2% optaram por não expressar uma opinião. Esses resultados refletem uma alta satisfação em relação às instalações da instituição, evidenciando a predominância de avaliações muito positivas por parte do público.

4. Instalações do Museu

675 respostas



Qual o nome do educador que atendeu

O Museu Índia Vanuïre conta com uma equipe de 6 educadores, cuja função é comunicar o acervo institucional e fortalecer a interação entre o museu e seus visitantes. Durante as experiências dos visitantes na visita à exposição de longa duração do museu, os seguintes educadores foram mencionados:

Fernando: 124 vezes

Lilian: 99 vezes

Uiara: 66 vezes

Valquiria: 49 vezes

Tina: 141 vezes

Gabriela: 46 vezes

Tamimi: 2 vezes

É relevante observar que 31 pessoas não especificaram nomes durante suas interações. Essas informações destacam a presença e influência significativas dos educadores mencionados nas experiências dos visitantes, evidenciando a importância do papel de cada um na comunicação e interação museológica.

Medidas de Prevenção

Na análise deste tópico, examinamos as medidas de prevenção implementadas pela instituição para garantir a segurança tanto dos colaboradores quanto dos visitantes. Notamos que expressivos 99,8% das respostas foram positivas em relação a essa questão, indicando a aprovação da comunidade em relação às medidas adotadas. Apenas 0,2% das respostas apontaram negativamente para a eficácia dessas medidas. Esses resultados refletem uma ampla aceitação e reconhecimento das precauções tomadas pela instituição para promover um ambiente seguro e saudável.

6. Você considera que o museu... - Adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?

663 respostas



Experiência Significativa

Ao abordar esta questão, 99,1% das respostas foram positivas, revelando que a grande maioria dos visitantes pesquisados desfrutou de uma experiência significativa ao explorar a instituição. Apenas 0,9% indicaram que não tiveram uma experiência positiva. Esses resultados enfatizam a marcante impressão positiva deixada nos visitantes, demonstrando que a maioria teve uma experiência valiosa durante sua visita à instituição.

7. Conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?

663 respostas



Sugestões para Melhoria do Atendimento ao Público

Na pesquisa, os participantes foram convidados a fornecer sugestões para aprimorar o atendimento ao público. Algumas das sugestões destacadas incluem:

- Implementar uma loja de vendas de arte indígena, com recursos direcionados para aldeias.
- Disponibilizar produtos à venda.
- Manter monitores sempre disponíveis para oferecer uma imersão guiada.
- Garantir a presença de álcool próximo aos banheiros.
- Incorporar atrações interativas.
- Oferecer regularmente imersões guiadas.
- Continuar com o atendimento de qualidade e as equipes bem preparadas para receber o público.

Essas sugestões refletem as percepções dos participantes e fornecem insights valiosos para possíveis melhorias no serviço prestado pela instituição.

Intenção de Retorno ao Museu

É notável que, entre os participantes da pesquisa, expressivos 98,9% afirmaram sua intenção de retornar ao Museu, enquanto 1,1% indicaram que não planejam fazê-lo. Essa alta porcentagem de intenção de retorno evidencia a positividade da experiência dos visitantes, sugerindo um interesse contínuo em explorar e participar das atividades oferecidas pela instituição.

9. Você retornaria a este Museu?

661 respostas



Frequência de Visitas ao Museu

Dos participantes, 66,4% relataram que esta foi sua primeira visita ao Museu, enquanto 33,6% afirmaram já terem visitado a instituição em ocasiões anteriores. Esses dados proporcionam uma visão da composição entre visitantes pela primeira vez e aqueles que já

tiveram experiências prévias, enriquecendo a compreensão do perfil do público que frequenta o Museu.

10. É sua primeira visita?

661 respostas



Como soube do Museu

Ao questionar os participantes sobre como tomaram conhecimento do Museu, observamos as seguintes respostas:

Indicação de amigos e parentes: 27,7%

Escola: 19,8%

Passando em frente: 13,7%

Internet: 9,9%

Mídias sociais: 5,0%

Material de informação turística: 2,1%

Jornais e revistas: 1,2%

TV: 1,1%

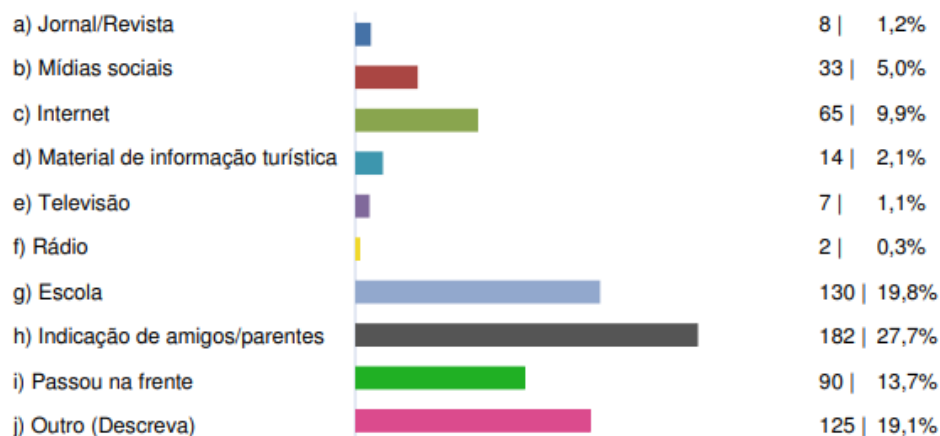
Rádio: 0,3%

Outros meios: 19,1%

Essas respostas fornecem insights valiosos sobre as principais fontes que atraem visitantes ao Museu, destacando a eficácia de diferentes canais de divulgação.

11. Como você ficou sabendo deste museu?

656 respostas



Sugestões, elogios ou críticas

Na seção de comentários abertos, os participantes foram convidados a compartilhar suas sugestões, elogios e críticas para aprimorar o atendimento do Museu. Notou-se que os respondentes expressaram elogios, destacando aspectos tanto do atendimento quanto do Museu em si.

As experiências de elogios foram: "maravilhoso", "legal", "ótimo", "incrível", "top", "espetacular" e "lindo". Através desses elogios, ressalta-se a apreciação pela história, cultura indígena e pelos artefatos apresentados no museu.

Observa-se a sugestão de maior divulgação do museu, implantação de uma loja, e a presença de objetos para compra.

Alguns visitantes mencionaram a falta da exposição da cabeça indígena.

A média geral das opiniões reflete uma experiência altamente positiva, indicando um impacto significativo nos visitantes e um reconhecimento pelo trabalho e dedicação da equipe do museu.

Sobre seguir o Museu nas redes sociais

Encerrando a pesquisa, todos os participantes afirmaram estar dispostos a seguir a instituição nas redes sociais.

17. Siga-nos nas redes sociais: - Facebook.com/museuindivanuire - TWITTER: @mhindivanuire - INSTAGRAM: @museuindivanuire
636 respostas

a) Ok!  636 | 100,0%

Considerações Finais

O resultado da análise do perfil e da satisfação do público revela-se como um instrumento valioso para compreender e refletir sobre o grau de dedicação do museu aos visitantes, levando em consideração seus interesses, necessidades e expectativas.

Este documento desempenhará um papel crucial nas decisões futuras da instituição, evidenciando a seriedade e o compromisso da equipe do Museu em todas as etapas, desde o planejamento até a execução, processamento e criação de novas iniciativas.

Importante ressaltar que os resultados obtidos indicam um elevado índice de satisfação dos visitantes em relação às medidas de prevenção implementadas pela instituição.