

ANKETA O ZADOVOLJSTVU POSJETITELJA HRVATSKOG MUZEJA TURIZMA

MARIN PINTUR □ Hrvatski muzej turizma, Opatija

IM 48, 2017.
POGLEDI, DOGAĐAJI, ISKUSTVA
VIEWS, EXPERIENCES, EVENTS



Osim knjige dojmova u koju posjetitelji upisuju svoje pohvale ili kritike viđenoga, te izravnog razgovora s njima, jedan je od načina dobivanja povratnih informacija i anketiranje. Upravo radi dobivanja uvida u profil svojih posjetitelja, Hrvatski muzej turizma proveo je tijekom ljetnih mjeseci 2016. anketu o zadovoljstvu posjetitelja. U vrijeme anketiranja posjetitelja u dvije zgrade Hrvatskog muzeja turizma – u vili Angiolini i u Švicarskoj kući, bile su postavljene izložbe "Baron Gautsch": *prva žrtva Prvog svjetskog rata u Istri* i *Pozdrav iz Opatije*, te interaktivna igrica *Turistički bonton*.

Anketa je bila anonimna, a kako posjetitelji Hrvatskog muzeja turizma dolaze iz cijelog svijeta, ponuđena im je na četiri jezika (hrvatskome, njemačkome, engleskome i talijanskome). Tijekom srpnja i kolovoza 2016. ispunjeno je 100 anketa, od čega 36 na engleskom jeziku, 32 na njemačkome, 18 na hrvatskome i 14 na talijanskom jeziku.

Dokumentarist Muzeja Marin Pintur pripremio je pitanja za anketu koja su prevedena na još tri strana jezika. Pitanja su formirana nakon sudjelovanja na radionici *Evaluacija u muzejima*, koja je u ožujku 2016. održana na Filozofskom fakultetu u Zagrebu. Od velike je pomoći u tom poslu bila prezentacija dr. sc. Helene Stubić s Odsjeka za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Zagrebu.

Hrvatski muzej turizma djeluje od kraja 2007., a ovo je bilo prvo organiziranje anketiranja posjetitelja. Kako Muzej posjećuje velik broj ljudi iz cijelog svijeta, želje nam je bila dobiti objektivne povratne informacije, sugestije, pohvale i kritike koje bi nam bile korisne za daljnji rad.

Prvi dio ankete (deset pitanja) odnosio se na zadovoljstvo posjetitelja viđenim. Osim odgovora na postavljena pitanja, anketirane su osobe imale mogućnost dopisati svoje prijedloge, pohvale ili kritike. Iz perspektive Hrvatskog muzeja turizma može se reći da su rezultati ankete vrlo dobri. Tako je 92 % anketiranih Muzeju dalo ocjenu 4 ili 5, njih 70 % nema nikakvih zamjerki, a 96 % posjetitelja navelo je da su tijekom posjeta Hrvatskome muzeju turizma naučili nešto novo. Najzanimljiviji je podatak da apsolutno svi anketirani posjetitelji smatraju kako je cijena ulaznice od 15 kn primjerena.

Među zamjerkama najčešće su one o nedostatku prijevoda tekstova u Muzeju na više stranih jezika.

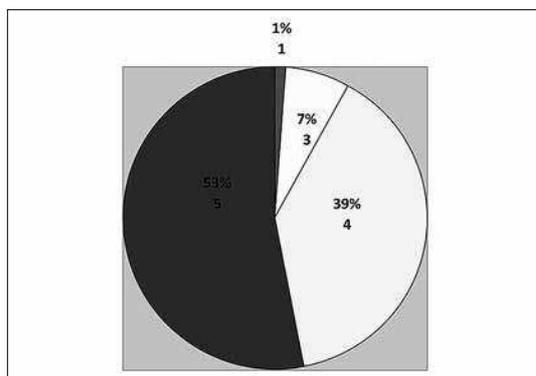
Anketa je pokazala da najveći prostor za napredak Muzej ima u poboljšanju kvalitete ponude u muzejskoj suvenirnici, o čemu govori podatak da je samo 23 % anketiranih nešto kupilo u suvenirnici. Zanimljiv je podatak da je većina anketiranih, njih 88%, prvi put posjetilo Hrvatski muzej turizma.

Osobito je važno bilo saznati motive koji publiku dovode u Hrvatski muzej turizma, pa je anketno pitanje glasilo: *Što Vas je potaklo da posjetite Hrvatski muzej turizma?*, a ponuđeni su odgovori bili: *pozivnica, mediji, preporuka, interes za temu, slučajnost/u prolazu*.

Drugi dio ankete (sedam pitanja) odnosio se na prikupljanje informacija o samim posjetiteljima. Profil prosječnog posjetitelja Hrvatskog muzeja turizma pokazuje da je riječ o visokoobrazovanim osobama starijim od 35 godina. Muzej posjećuje podjednak broj žena i muškaraca.

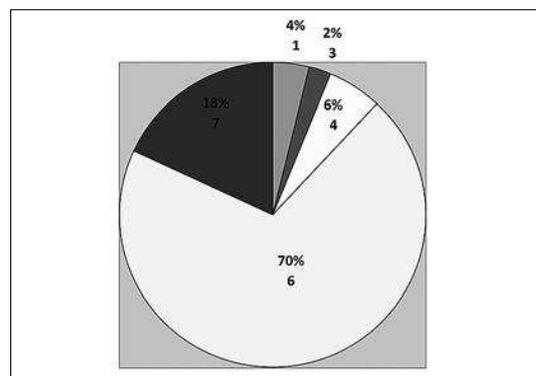
Posebno je zanimljiva struktura zemalja iz kojih potječu posjetitelji Hrvatskog muzeja turizma: dolaze doslovce iz cijele Europe i svijeta. Iz Hrvatske ih je bilo samo 17 %.

Primljeno: 19. studenoga 2016.

**ANKETA O ZADOVOLJSTVU POSJETITELJA
HRVATSKOG MUZEJA TURIZMA**


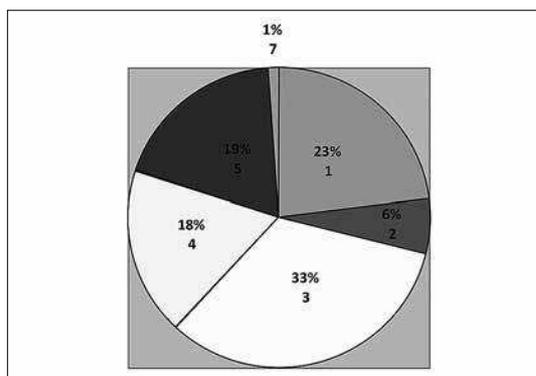
Na skali 1 – 5 (5 je najviša ocjena) izrazite svoje ukupno zadovoljstvo Hrvatskim muzejom turizma.

ocjena 5: 53 posjetitelja	53 %
ocjena 4: 39 posjetitelja	39 %
ocjena 3: 7 posjetitelja	7 %
ocjena 2: 1 posjetitelj	1 %
ocjena 1:	nitko
Prosječna ocjena:	4,44



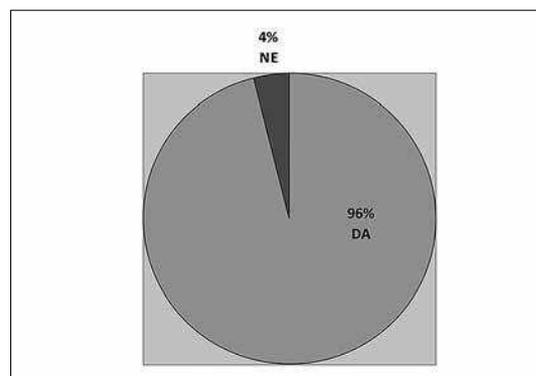
Koje zamjerke imate na Hrvatski muzej turizma?

1. nedovoljna kvaliteta izložaba	4	4 %
2. nesusretljivost muzejskog osoblja	0	0 %
3. rasvjeta	2	2 %
4. čistljivost i jasnoća legendi	6	6 %
5. sve od navedenoga	0	0 %
6. nemam zamjerki	70	70 %
7. nešto drugo	18	18 %



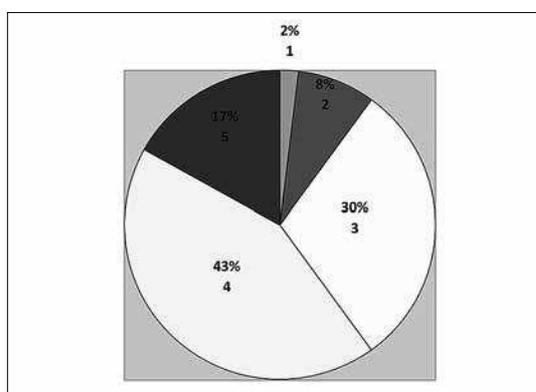
Što Vam se posebno sviđelo u Hrvatskome muzeju turizma?

1. izložba "Baron Gautsch"	30	23 %
2. Turistički bonton	8	6 %
3. izložba u Švicarskoj kući	44	33 %
4. susretljivost muzejskog osoblja	24	18 %
5. sve od navedenoga	25	19 %
6. ništa od navedenoga	0	0 %
7. nešto drugo	1	1 %



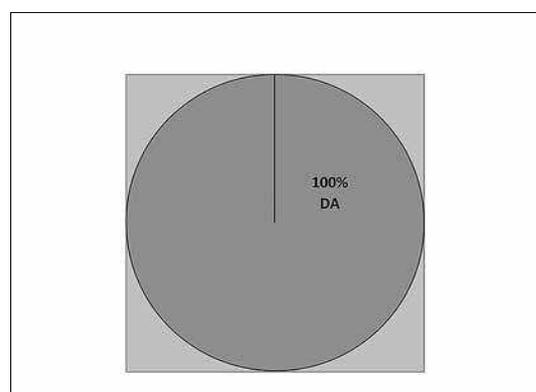
Jeste li tijekom posjeta Hrvatskome muzeju turizma naučili nešto novo?

DA – 96	96 %
NE – 4	4 %



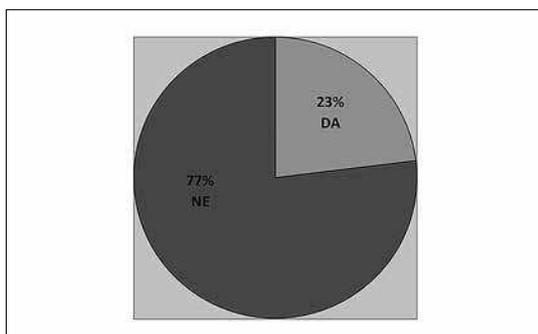
Koliko je ukupno trajao Vaš obilazak Hrvatskog muzeja turizma?

1. manje od 10 minuta	2	2%
2. 10 – 20 minuta	8	8%
3. 20 – 30 minuta	0	30%
4. 30 – 60 minuta	43	43%
5. više od 60 minuta	17	17%



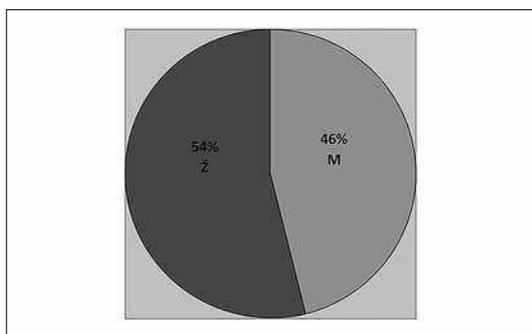
Smatrate li primjerenom cijenu ulaznice od 15 kn?

DA – 100	100 %
NE – 0	0 %



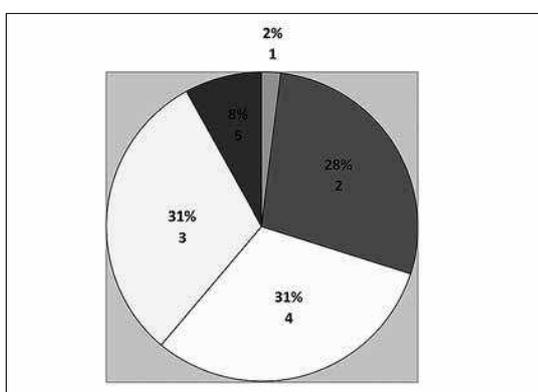
Jeste li što kupili u suvenirnici Muzeja?

DA – 23	23 %
NE – 77	77 %



Posjetitelji prema spolu:

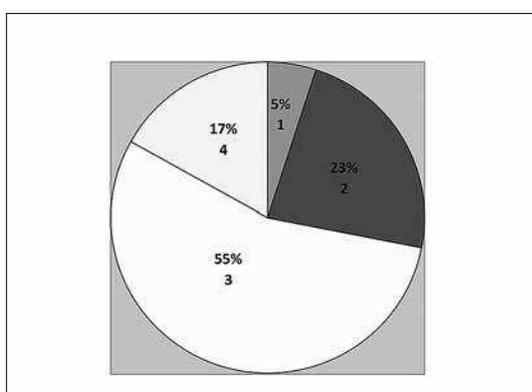
M – 46	46 %
Ž – 54	54 %



Posjetitelji prema dobnim skupinama:

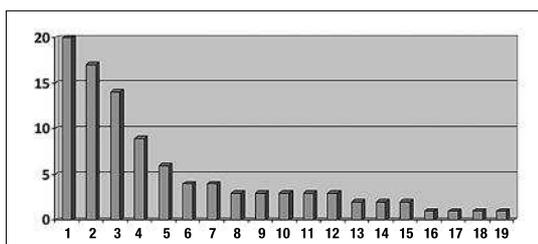
1. 10 – 18 god.	2	2 %
2. 19 – 35 god.	27	28 %
3. 36 – 50 god.	29	31 %
4. 51 – 65 god.	29	31 %
5. više od 66 god.	8	8 %

Prosjek: 44,5 godina



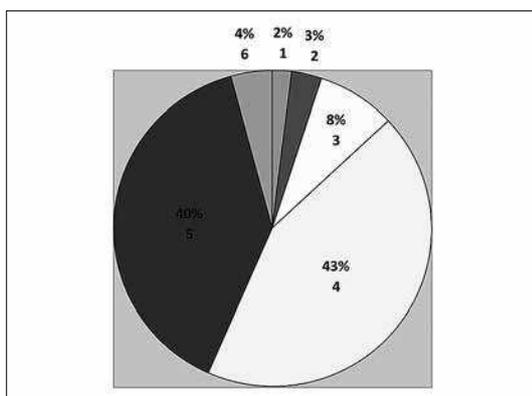
Stupanj obrazovanja posjetitelja:

1. osnovna škola	5 %
2. srednja škola	23 %
3. fakultet	55 %
4. magisterij/doktorat	17 %



Iz koje zemlje dolazite?

1. Austrija	20 %	11. Švicarska	3 %
2. Hrvatska	17 %	12. Nizozemska	3 %
3. Njemačka	14 %	13. Mađarska	2 %
4. Italija	9 %	14. Rumunjska	2 %
5. Ujedinjeno Kraljevstvo	6 %	15. Irska	2 %
6. SAD	4 %	16. Novi Zeland	1 %
7. Poljska	4 %	17. Srbija	1 %
8. Belgija	3 %	18. Danska	1 %
9. Švedska	3 %	19. Francuska	1 %
10. Estonija	3 %	20. Španjolska	1 %



Što Vas je potaklo da posjetite Hrvatski muzej turizma?

1. pozivnica	2	2 %
2. mediji	3	3 %
3. preporuka	8	8 %
4. interes za temu	42	43 %
5. slučajnost/u prolazu	39	40 %
6. nešto drugo	4	4 %

QUESTIONNAIRE ABOUT THE SATISFACTION OF VISITORS TO THE CROATIAN MUSEUM OF TOURISM

As well as the visitors' book in which visitors can write down their commendations or complaints about what they have seen, and as well as direct conversation with them, one of the ways of getting feedback is the questionnaire. To get an insight into the profile of its visitors, in the summer of 2016 the Croatian Museum of Tourism carried out a visitor satisfaction questionnaire. At the time the questionnaire was administered to visitors of the Croatian Museum of Tourism, there were two exhibitions in the Villa Angiolina and in the Swiss House: *The Baron Gautsch: the First Casualty of World War I in Istria* and *Greetings from Opatija, as well as the interactive game Tourist Etiquette*.

The questionnaire was anonymous, and since visitors come from all over the world, four language versions were offered – Croatian, German, English and Italian. During July and August 2016, 100 questionnaire forms were filled in.

The questions, were prepared by museum documentalist Marin Pintur and then translated into the other three languages.

The Croatian Museum of Tourism has been operating since the end of 2007, and this was the first polling of visitors. The Museum has visitors from all over the world, and the goal was to acquire objective feedback, suggestions, criticism and commendations that would be useful in further work.