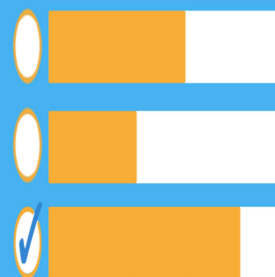




MUZEUL
NAȚIONAL
BRUKENTHAL

MUZEUL NAȚIONAL BRUKENTHAL:
GALERIA DE ARTĂ EUROPEANĂ
GALERIA DE ARTĂ ROMÂNEASCĂ
MUZEUL DE ISTORIE

Profilul vizitatorului
Răspunsul la oferta culturală
Răspunsul la facilități și personal
Potențialul de revenire / referințe



SONDAJ
DE OPINIE

2018

Echipă interviu Palatul Brukenthal:

Alexandru Chituță, Raluca Cobuz, Alexandra Gălăbuș, Cristina Mișu, Bogdan Runcan

Echipă de interviu Muzeul de Istorie:

Sergiu Chideșu, Florentin Perianu, Raluca Teodorescu, Claudia Urduzia

Centralizarea electronică a datelor: Sergiu Chideșu (Muzeul de Istorie), Dana Hrib (Palatul Brukenthal)

Raport (analiză, redactare, grafice & layout): Dana Hrib

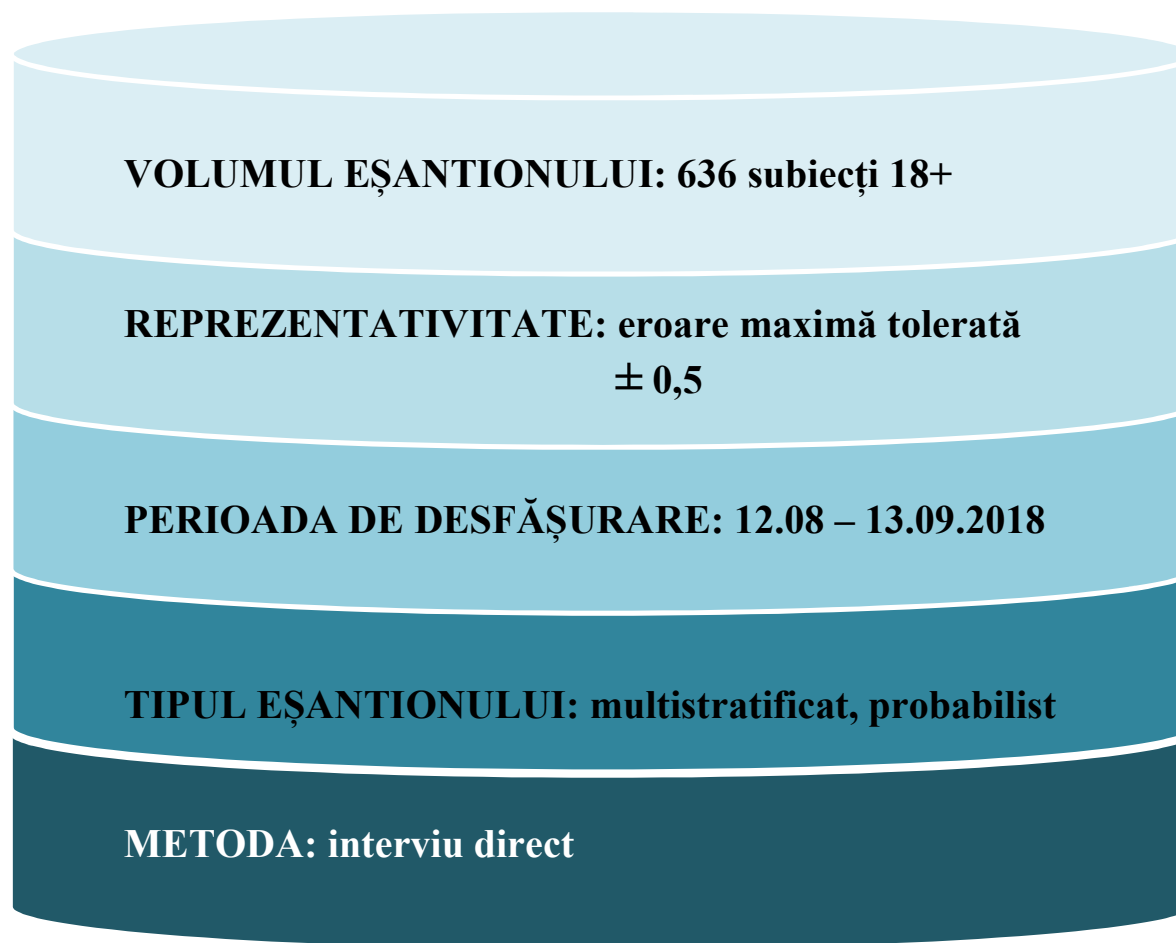
Calcul probabilități: Ghizela Vonica

© Copyright Muzeul Național Brukenthal 2018

Cuprins

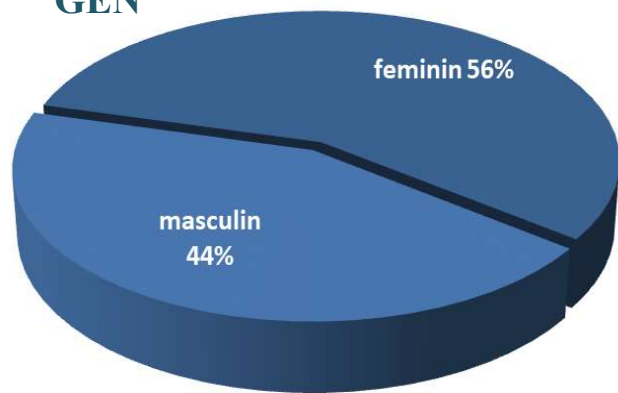
Metodologie	4
Palatul Brukenthal (Galeria de Artă Europeană & Galeria de Artă Românească): profilul vizitatorului	5
Palatul Brukenthal (Galeria de Artă Europeană & Galeria de Artă Românească): răspunsul la oferta culturală	11
Palatul Brukenthal (Galeria de Artă Europeană & Galeria de Artă Românească): răspunsul la facilități și personal	17
Palatul Brukenthal (Galeria de Artă Europeană & Galeria de Artă Românească): potențialul de revenire	20
Muzeul de Istorie <i>Casa Altemberger</i> : profilul vizitatorului	22
Muzeul de Istorie <i>Casa Altemberger</i> : răspunsul la oferta culturală	28
Muzeul de Istorie <i>Casa Altemberger</i> : răspunsul la facilități și personal	34
Muzeul de Istorie <i>Casa Altemberger</i> : potențialul de revenire	37
Analiza rezultatelor	39
Mențiuni	43
Surse	43

METODOLOGIE

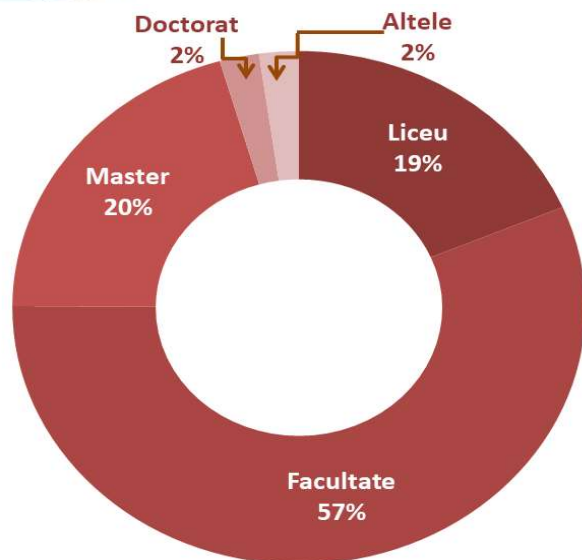


* Galeria de Artă Europeană & Galeria de Artă Românească

GEN

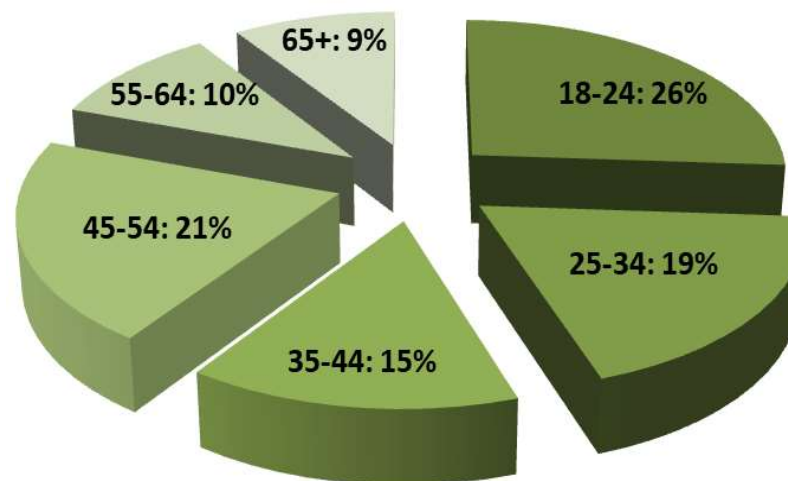


STUDII



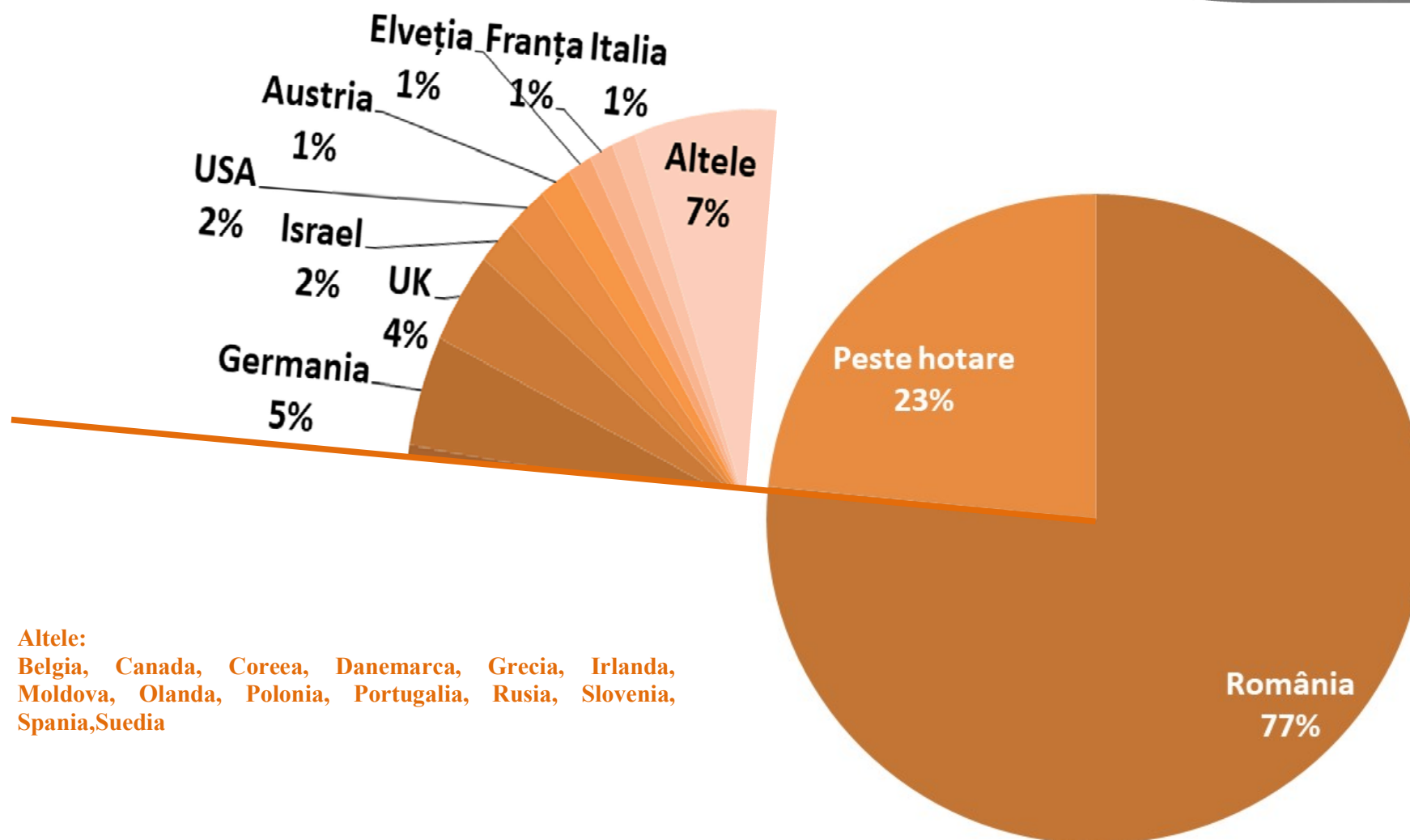
Altele:
studii post-doctorale
studii nedeclarate

VÂRSTĂ



ȚARA DE ORIGINE

Palatul Brukenthal
Profilul vizitatorului

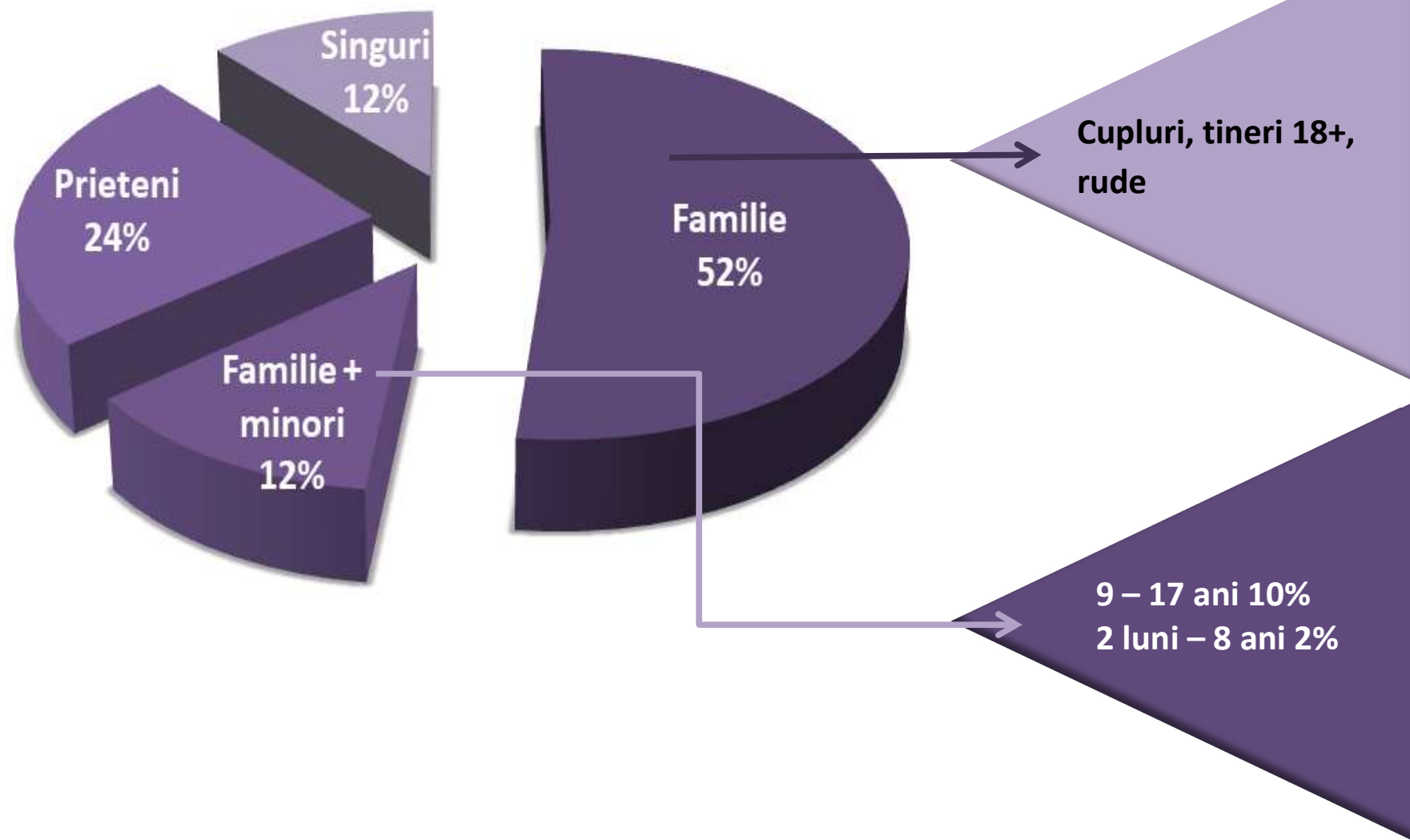


Altele:

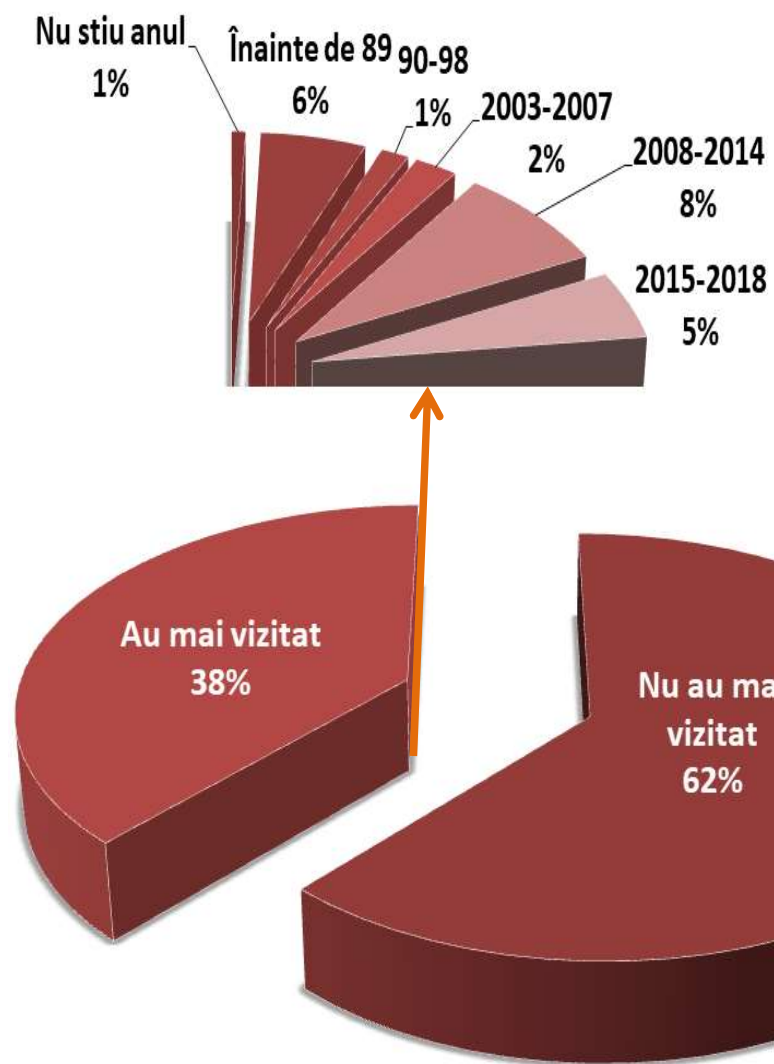
Belgia, Canada, Coreea, Danemarca, Grecia, Irlanda, Moldova, Olanda, Polonia, Portugalia, Rusia, Slovenia, Spania, Suedia

ÎNȘOȚITORI

Palatul Brukenthal
Profilul vizitatorului

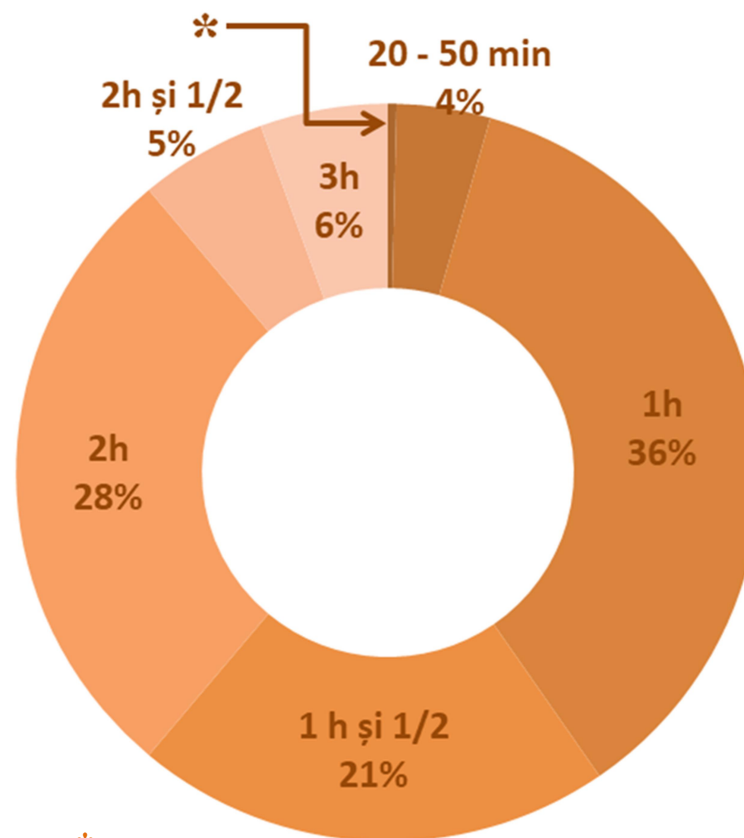


VIZITE ANTERIOARE



Palatul Brukenthal
Profilul vizitatorului

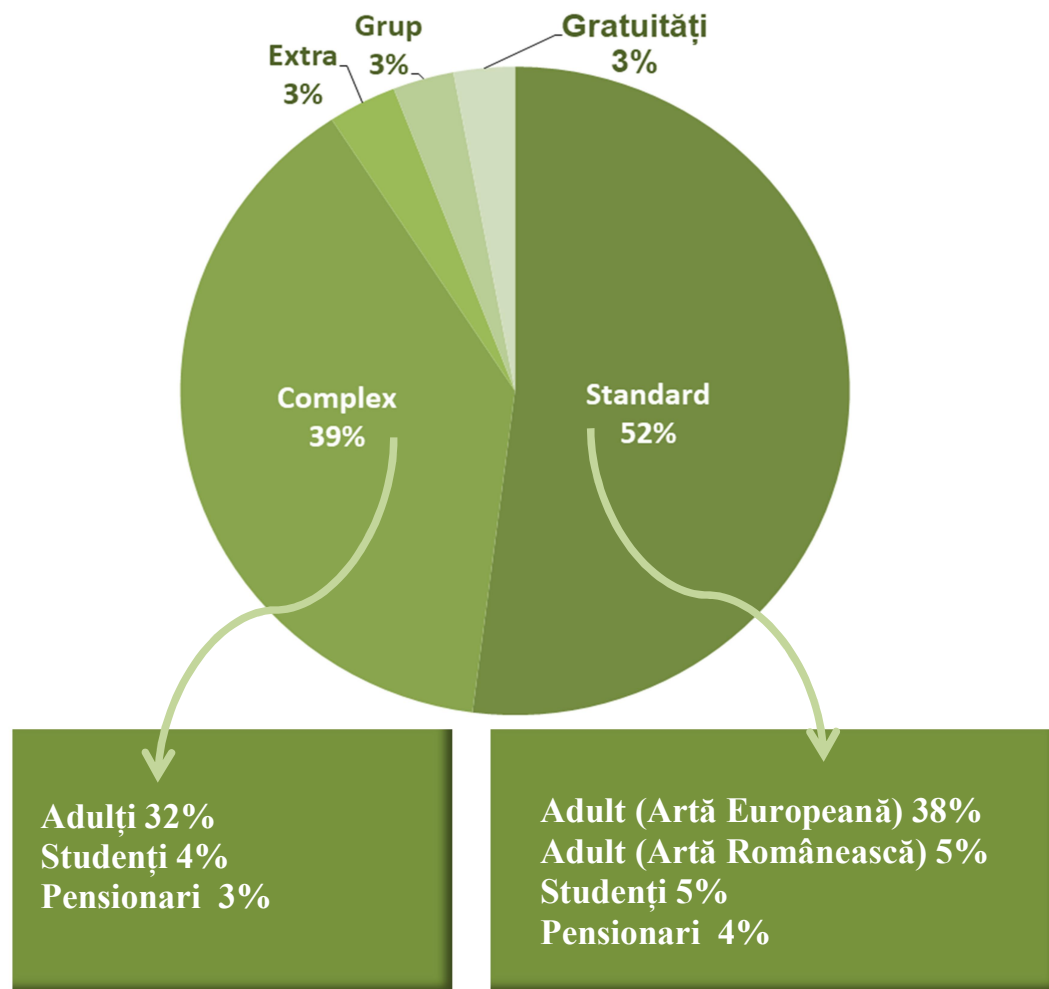
TIMPUL PETRECUT



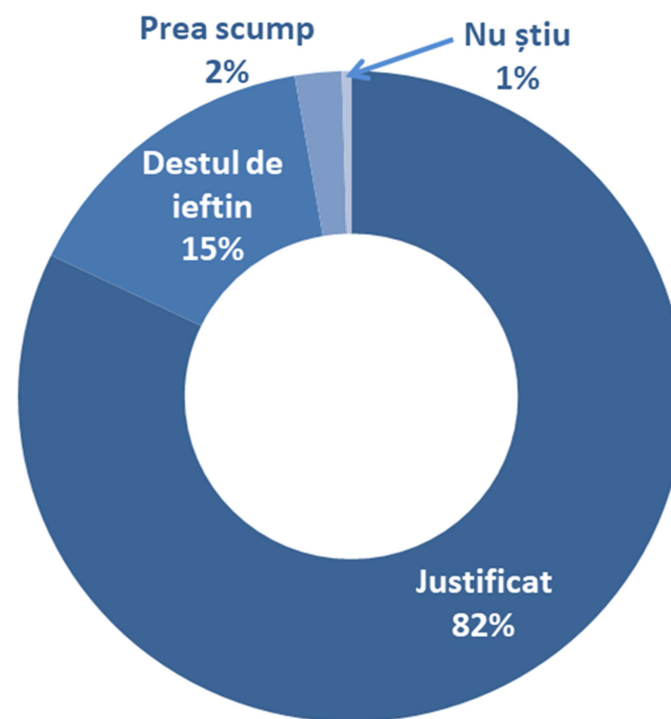
*

Persoane care nu au putut aprecia durata timpului petrecut în muzeu (sub 0,1%)

CATEGORII BILETE

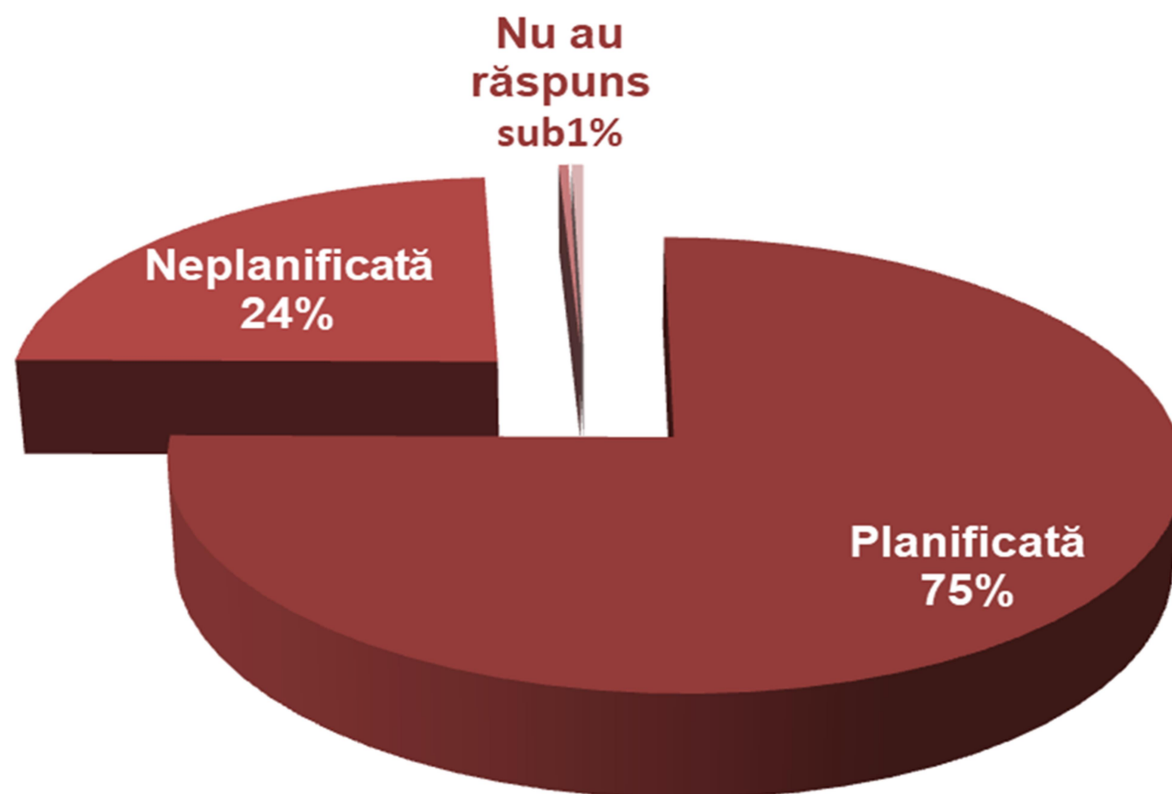


PREȚURI BILETE

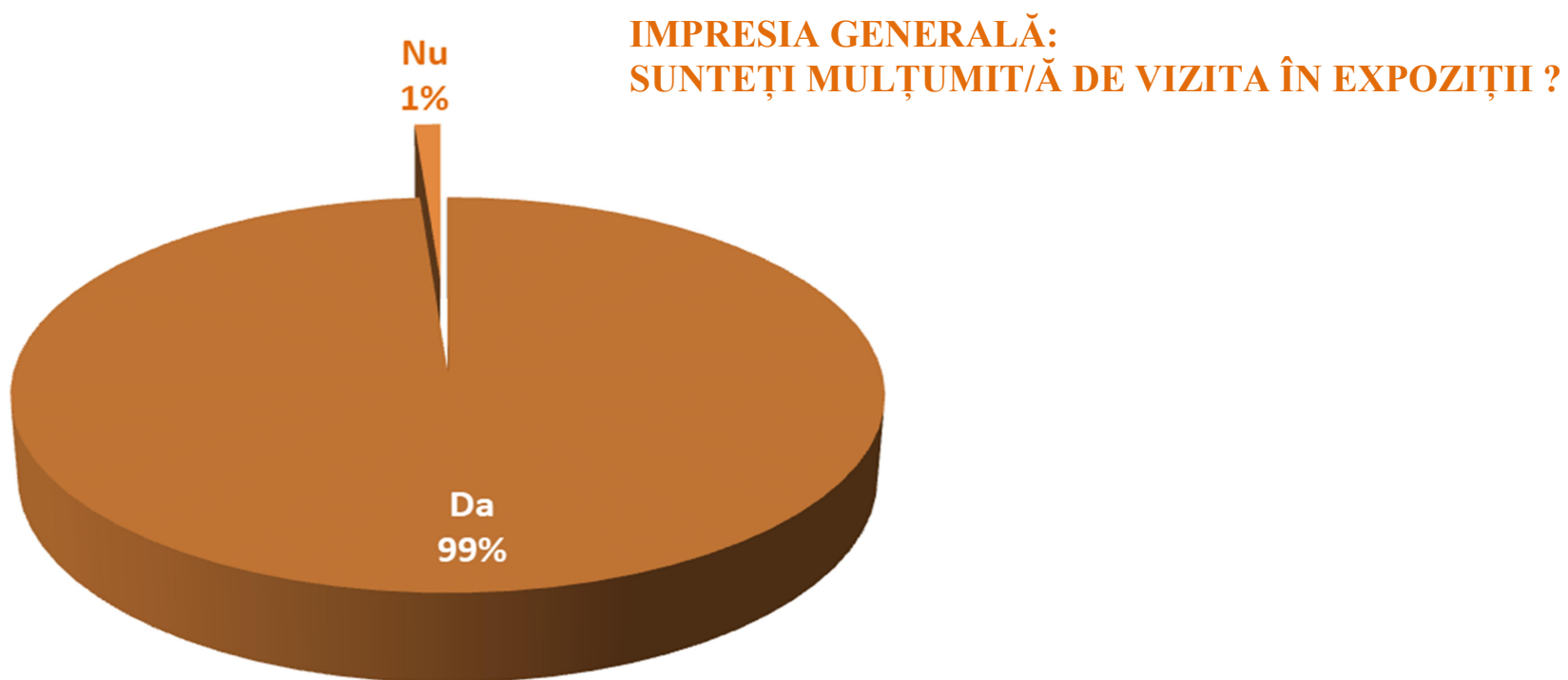




PLANIFICAREA VIZITEI



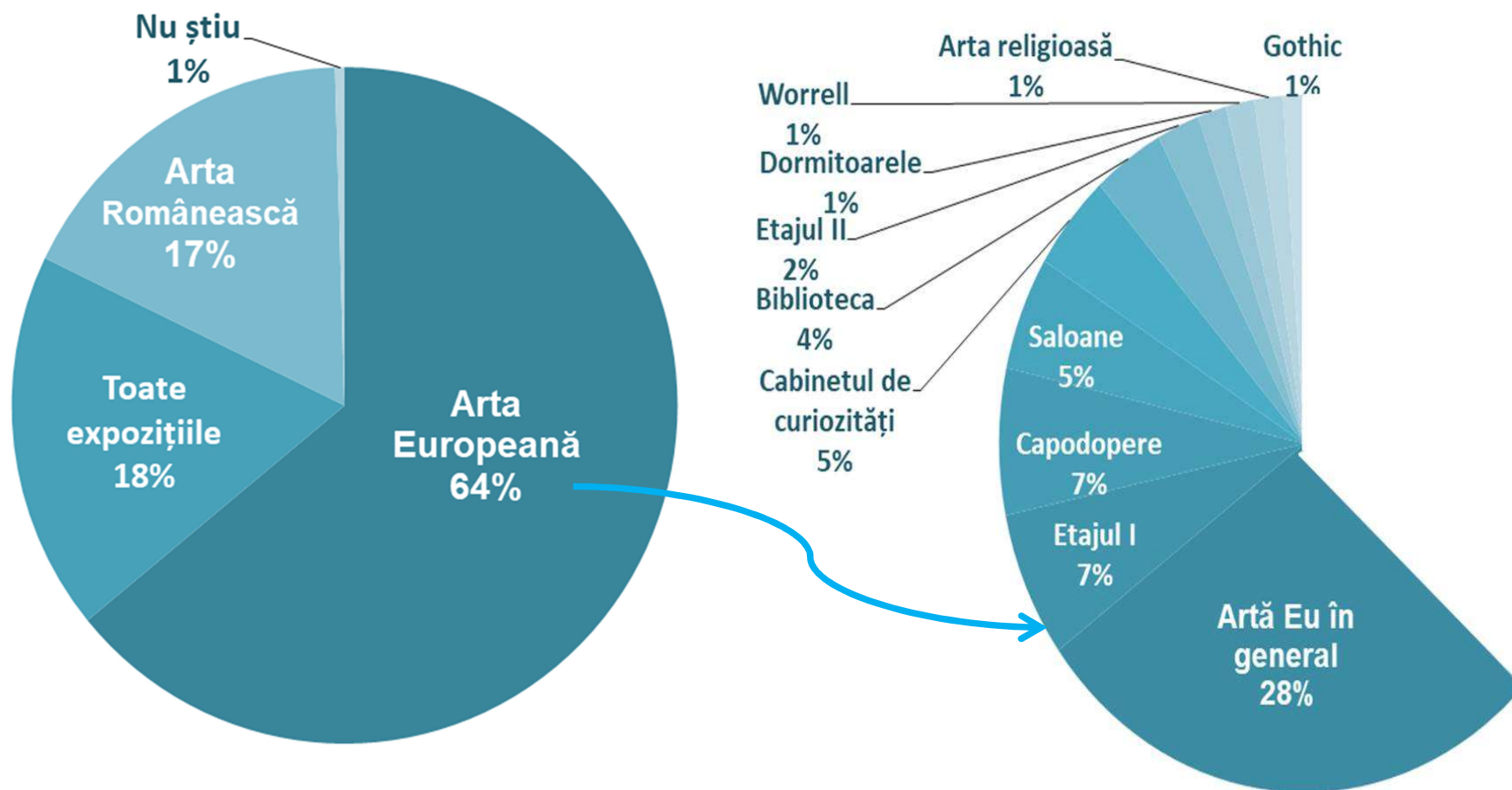
* Galeria de Artă Europeană & Galeria de Artă Românească



CARE EXPOZIȚIE V-A PLĂCUT CEL MAI MULT?

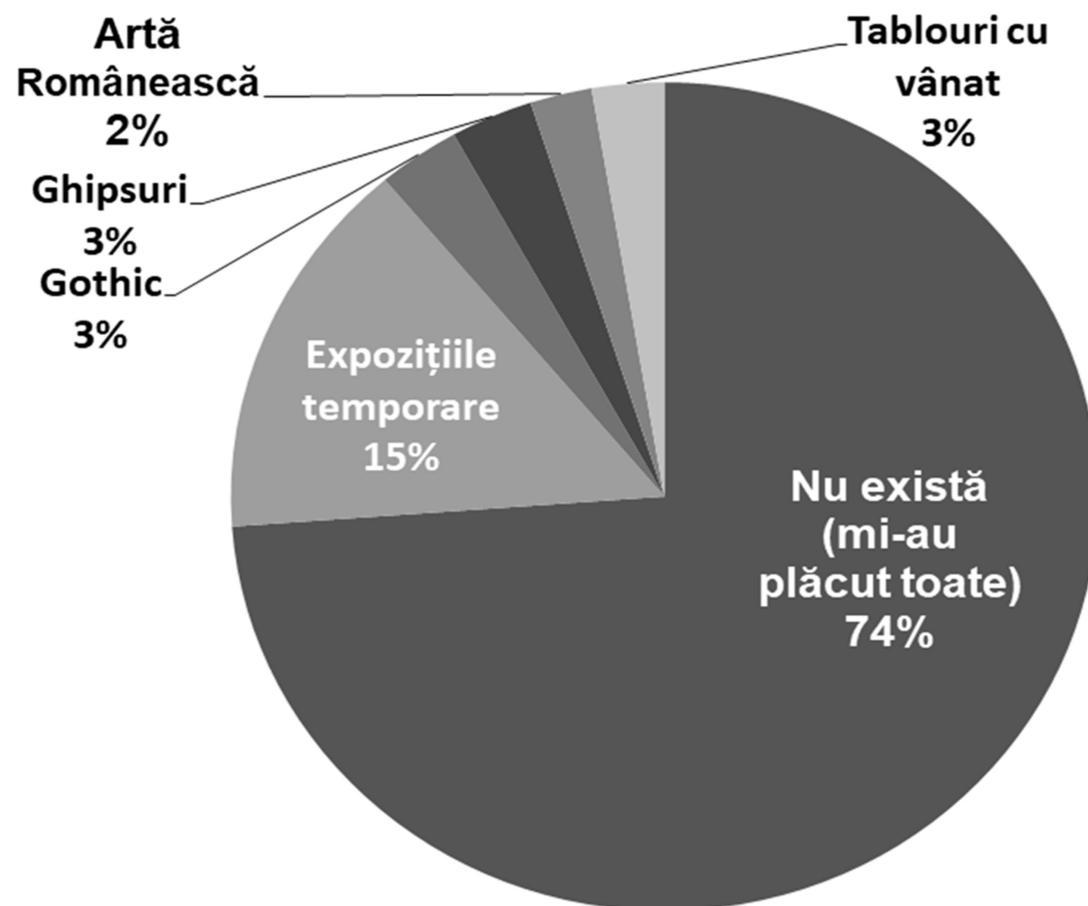


Palatul Brukenthal
Răspunsul la oferta culturală



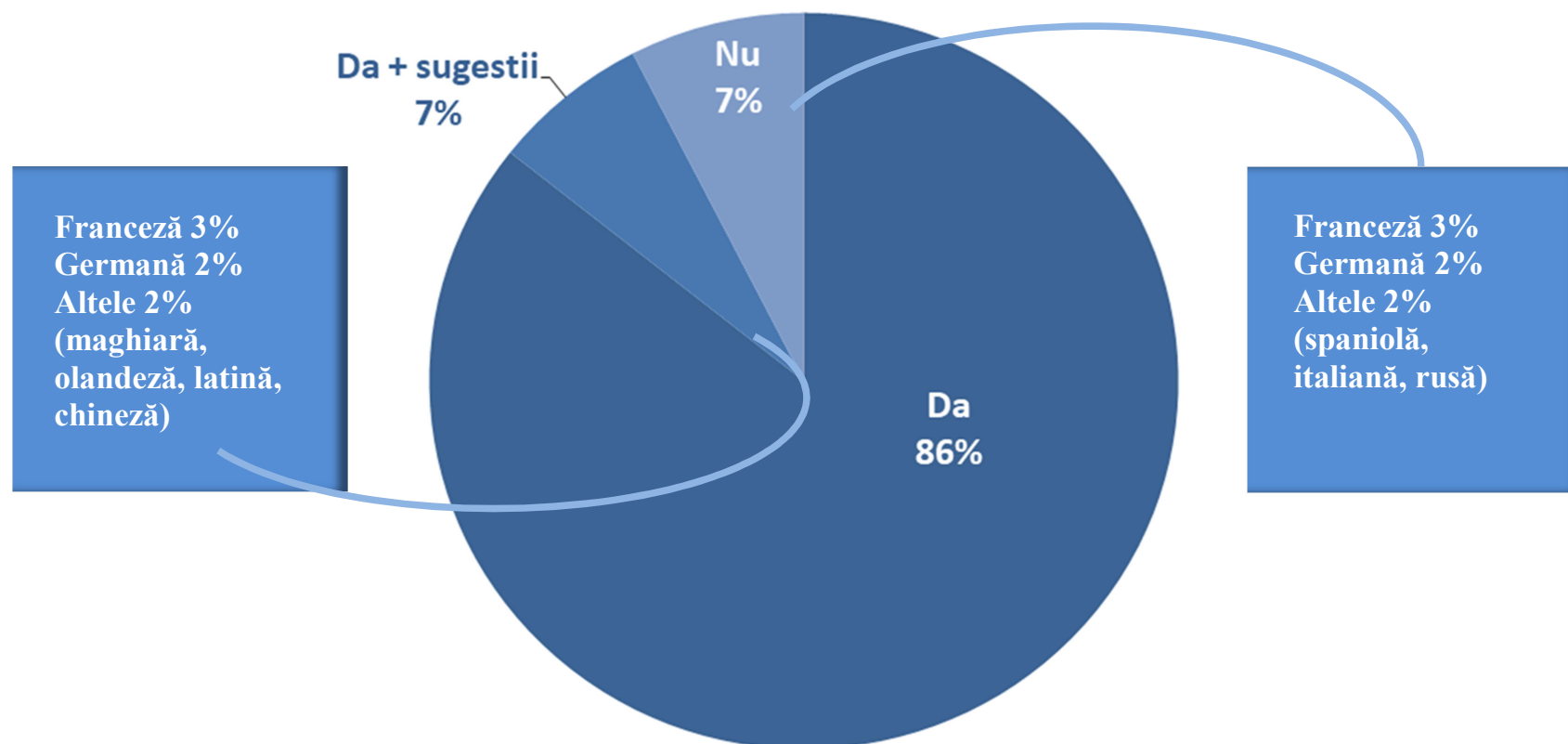


CARE EXPOZIȚIE V-A PLĂCUT CEL MAI PUȚIN?



**CREDEȚI CĂ ETICHETAREA BILINGVĂ ȘI TEXTELE DE SALĂ
ÎN ROMÂNĂ ȘI ENGLEZĂ ACOPERĂ NEVOILE DE COMUNICARE?
DACĂ NU, CE ALTĂ LIMBĂ STRĂINĂ AR TREBUI ADĂUGATĂ?**

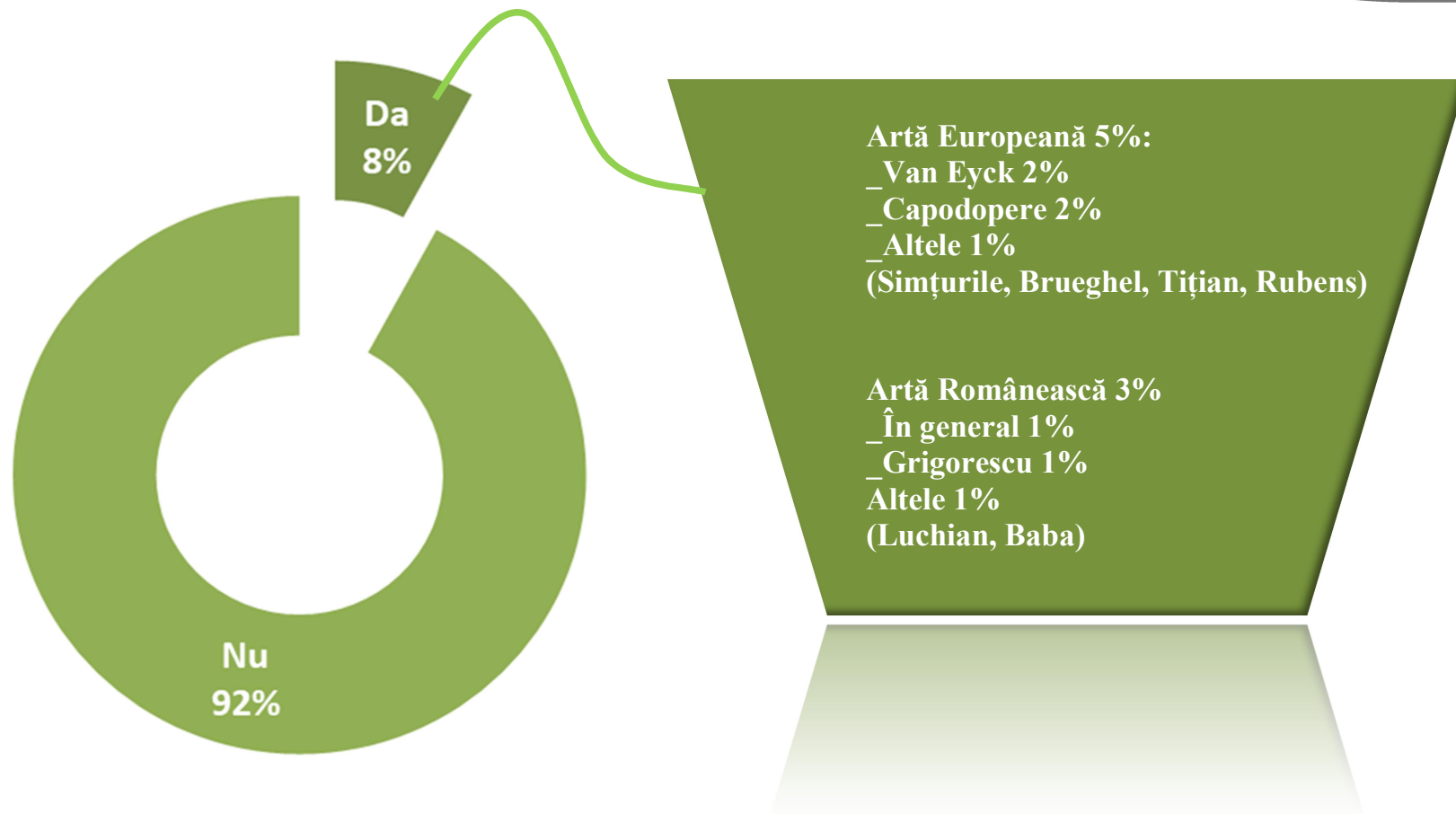
Palatul Brukenthal
Răspunsul la oferta culturală



**ÎNAINTEA VIZITEI, V-AȚI PROPUȘ SĂ VEDEȚI CEVA ANUME?
DACĂ DA, CARE SUNT ACESTE OBIECTIVE?**



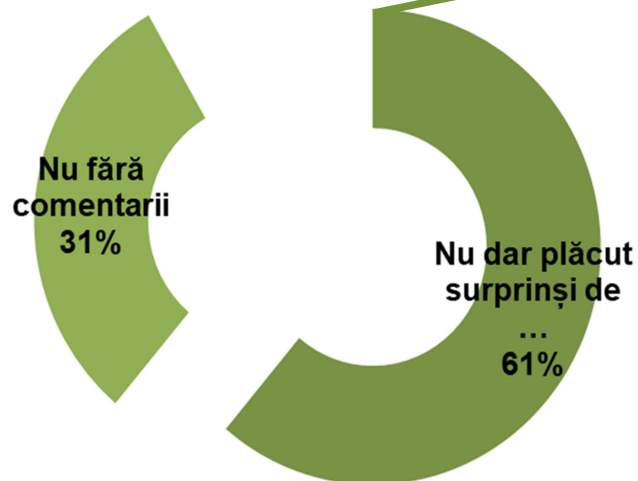
Palatul Brukenthal
Răspunsul la oferta culturală



DACĂ NU, CE VA SURPRINS ÎN MOD PLĂCUT?



Palatul Brukenthal
Răspunsul la oferta culturală



Amenajare expozițională 15%

Valoarea colecțiilor 7%

Tot 6%

Saloanele 6%

Starea de conservare a pieselor expuse 5%

Cabinetul de curiozități 5%

Biblioteca 4%

Motani 3%

Grădina 2%

Personalul 2%

Brueghel 2%

Grigorescu (foarte multe lucrări) 1%

Altele 3%

(Lucrarea de pe tavan/capodopere, ghipsuri, arta românească în general, expoziția de la cartografie, biletul complex, cromatica pereților, etajul II, Mișu Popp, organizarea, portretele fam. von Brukenthal.

Observații:

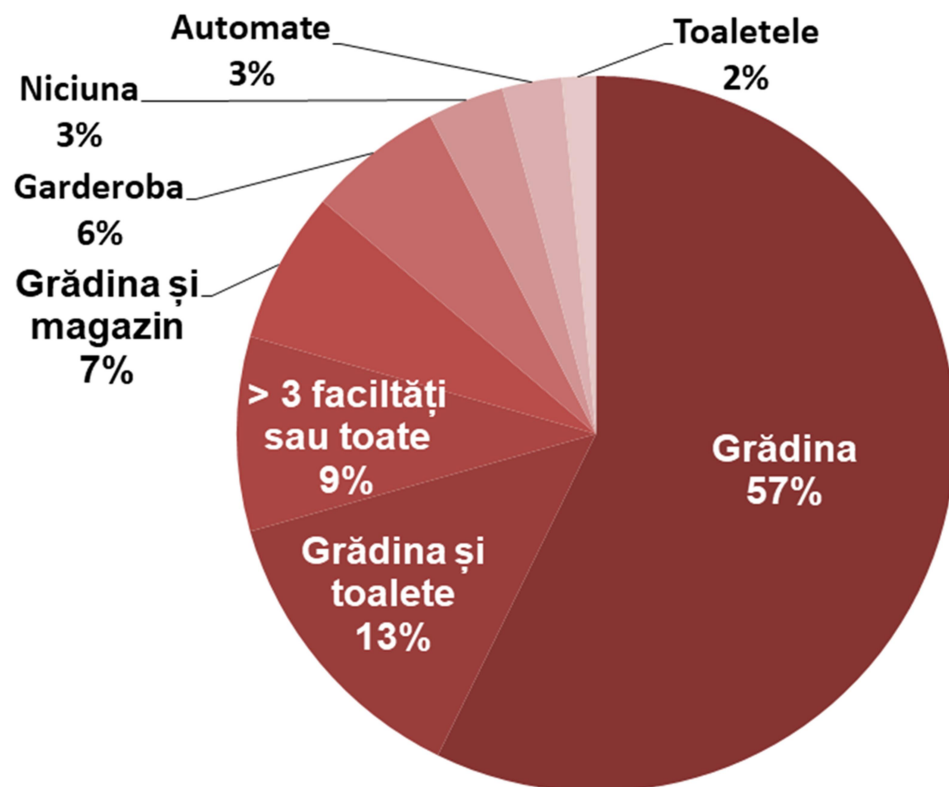
Foarte curat

Mai bine întreținut ca alte muzee

Extraordinar

Marketing foarte bun

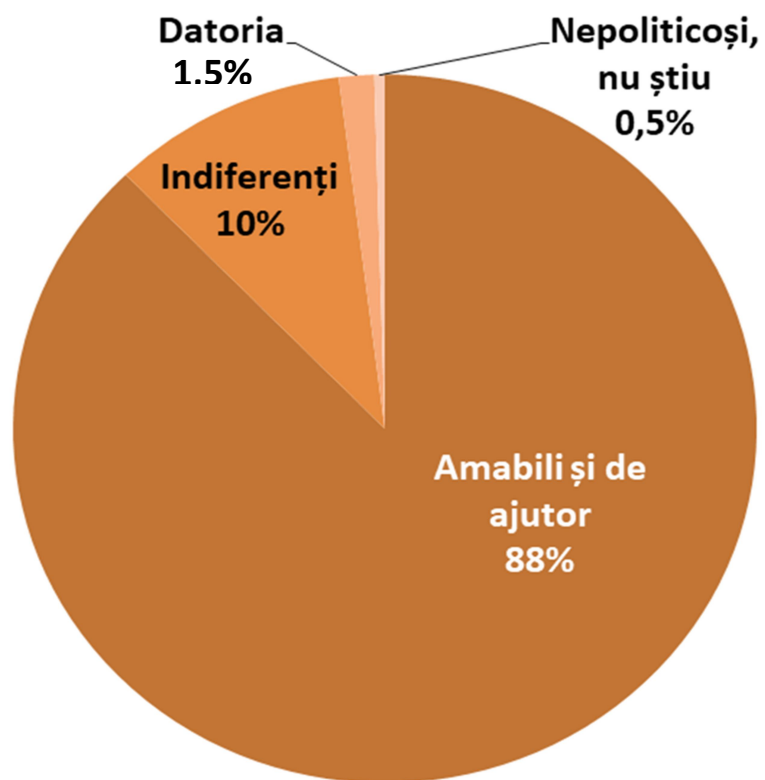
* Galeria de Artă Europeană & Galeria de Artă Românească



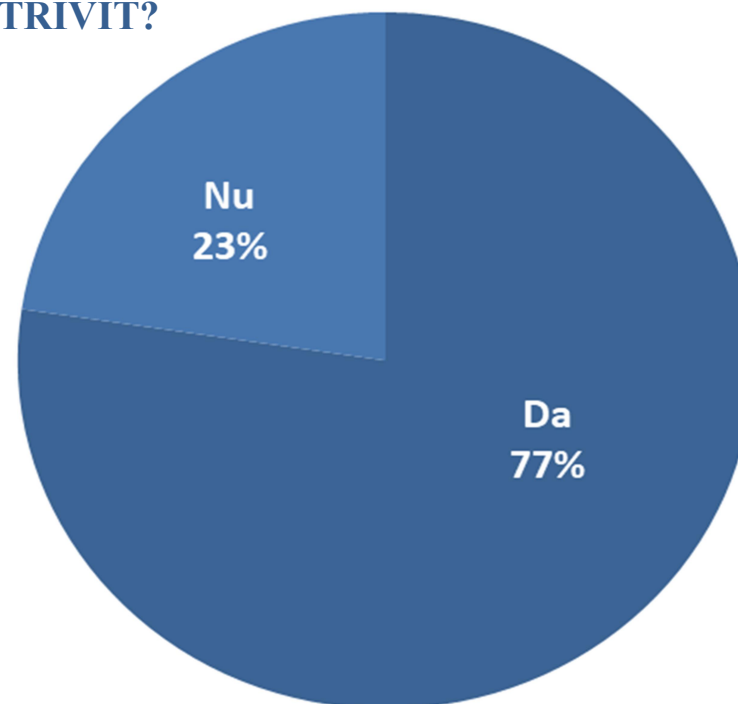
CE FACILITĂȚI AȚI FOLOSIT
(magazin, garderobă, toaletă, automate de cafea și snacks-uri, grădină)

Au achiziționat:
Suveniruri 13%
Cafea, ceai, snacks 3%
Publicații 1%

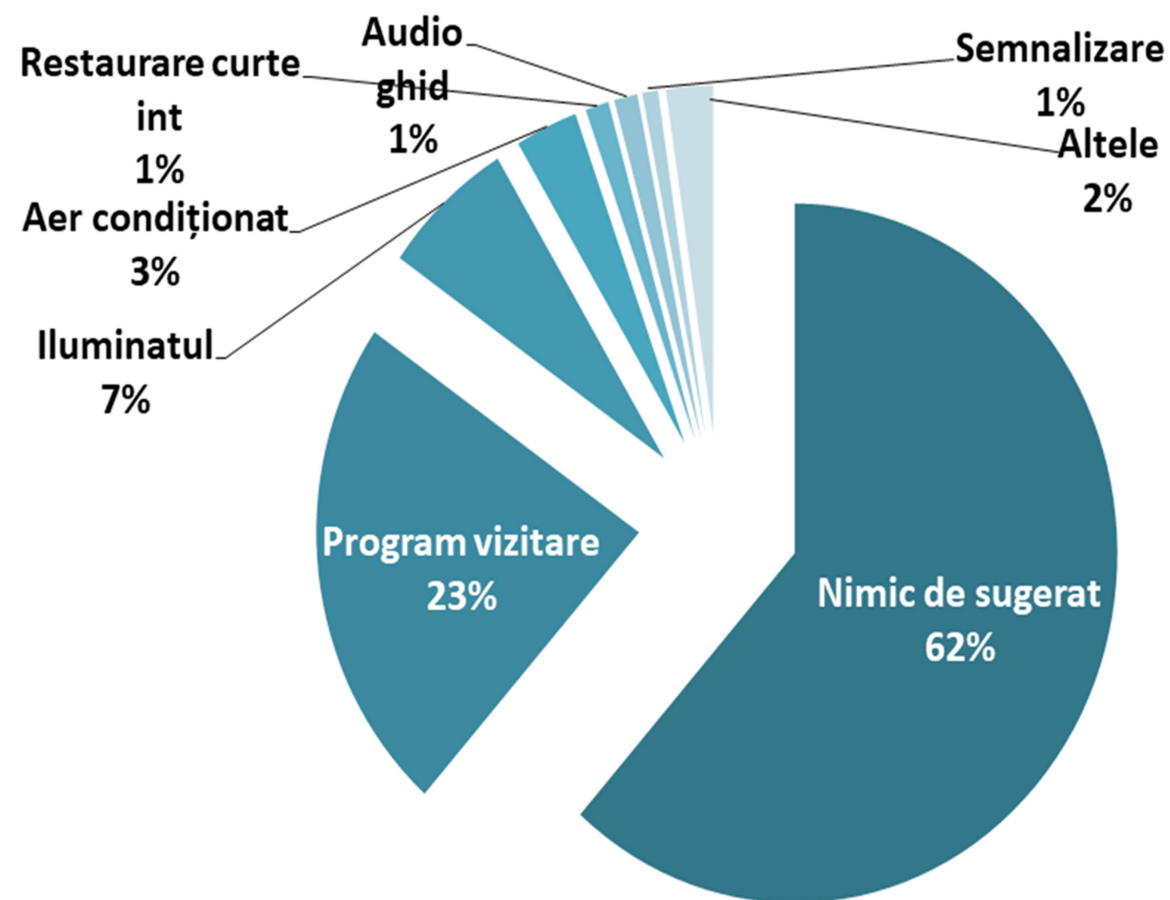
ATITUDINEA ANGAJAȚILOR



PROGRAMUL DE VIZITARE ESTE POTRIVIT?



CE CREDEȚI CĂ AR TREBUI SCHIMBAT?



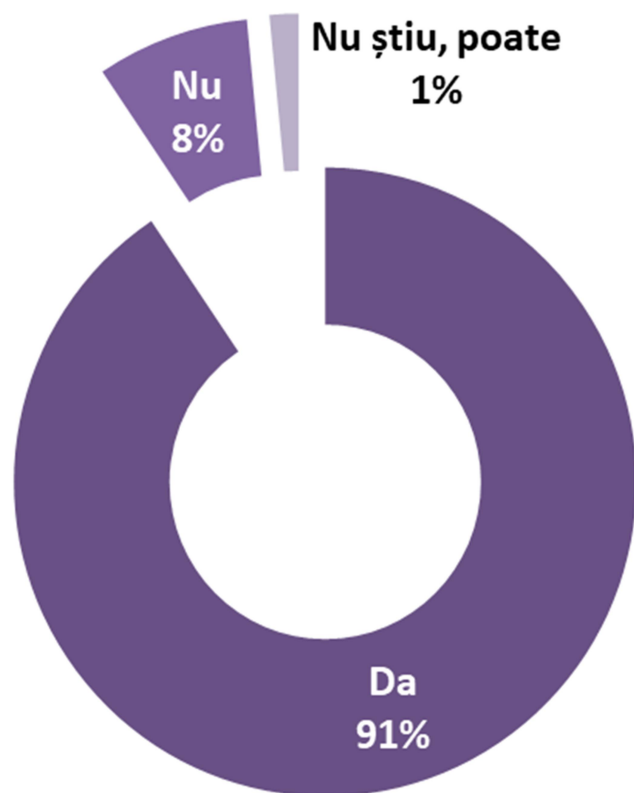
Palatul Brukenthal
Răspunsul la facilități și personal

Altele:

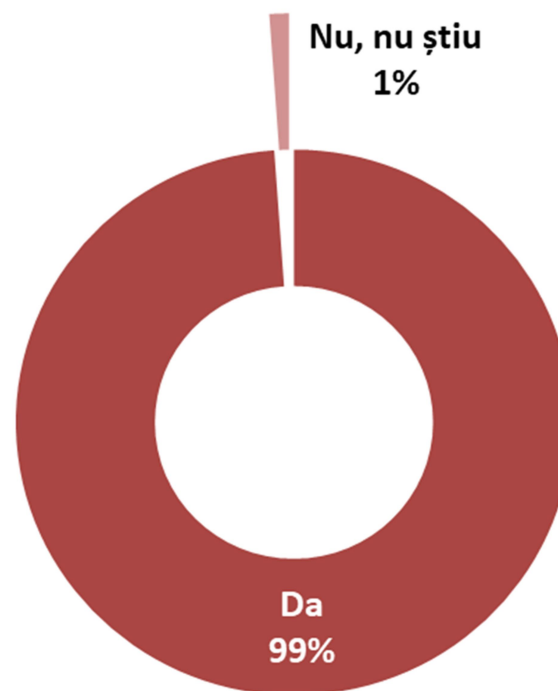
Mai multă reclamă
Taxa foto
Prea multe tablouri
Semnalizare scări
Mai multe toalete
Scârțâie parchetul
Finanțare mai bună
Automate apă
Cafenea tematică

* Galeria de Artă Europeană & Galeria de Artă Românească

**DORIȚI SĂ REVIZITAȚI
MUZEUL ÎN VIITOR?**

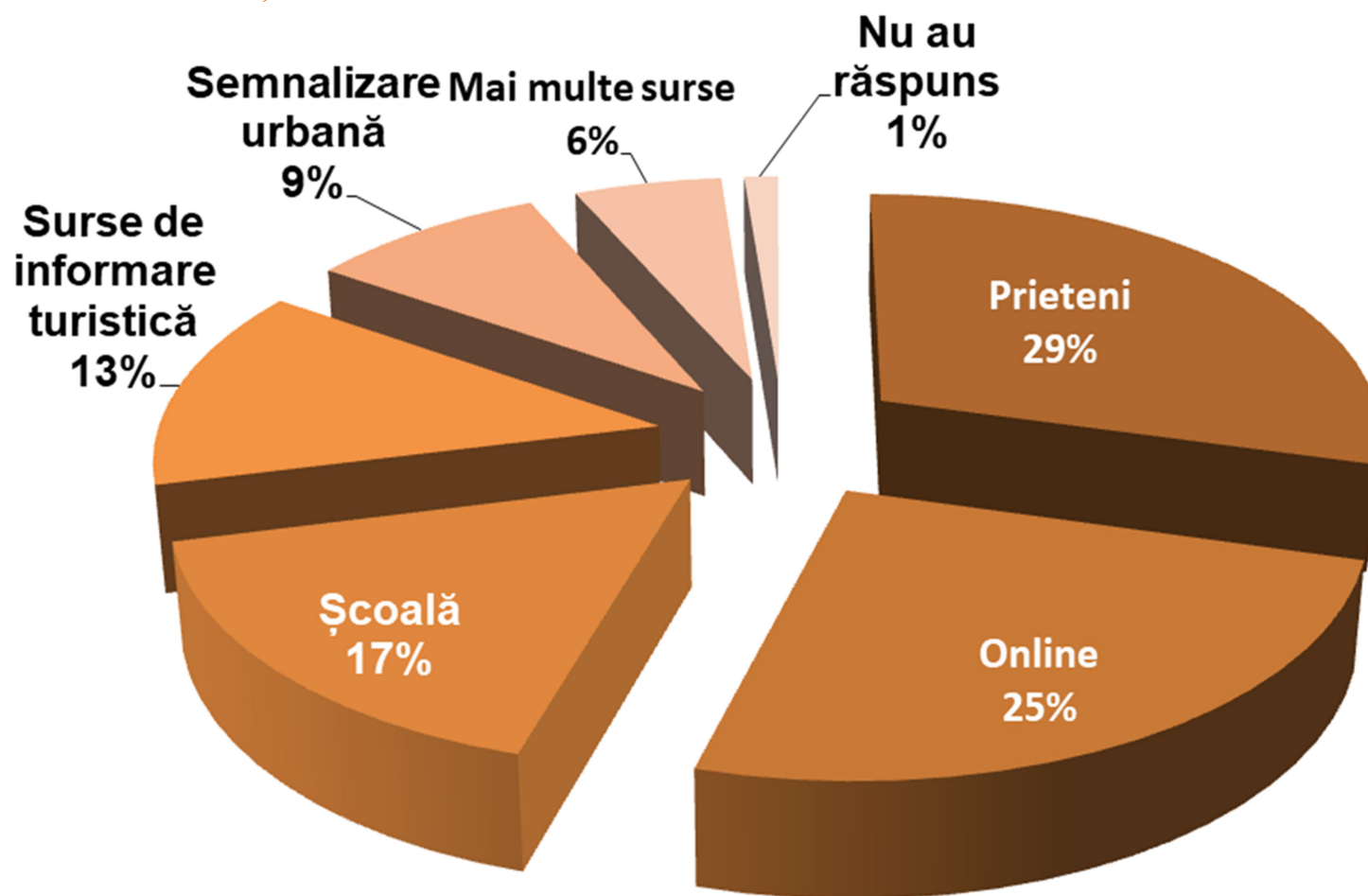


**AȚI RECOMANDA MUZEUL
ȘI ALTOR PERSOANE?**

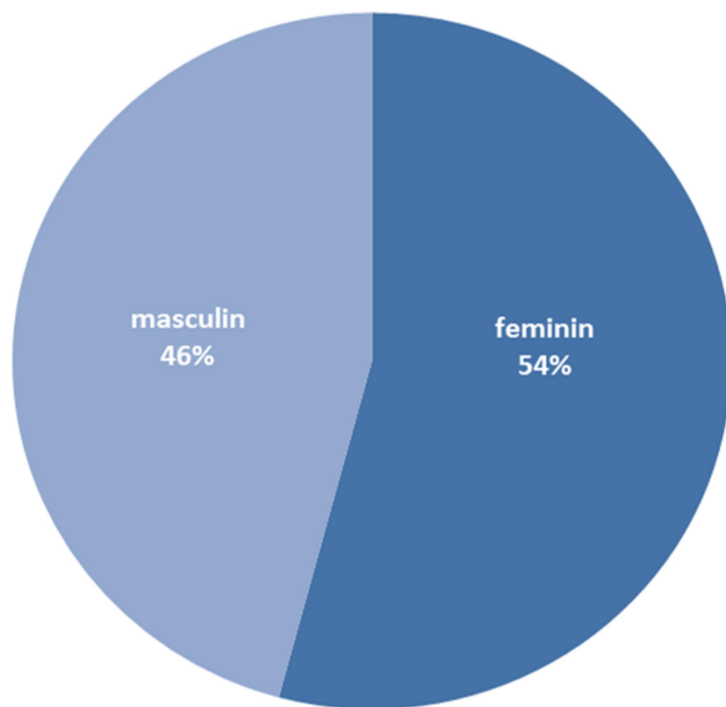




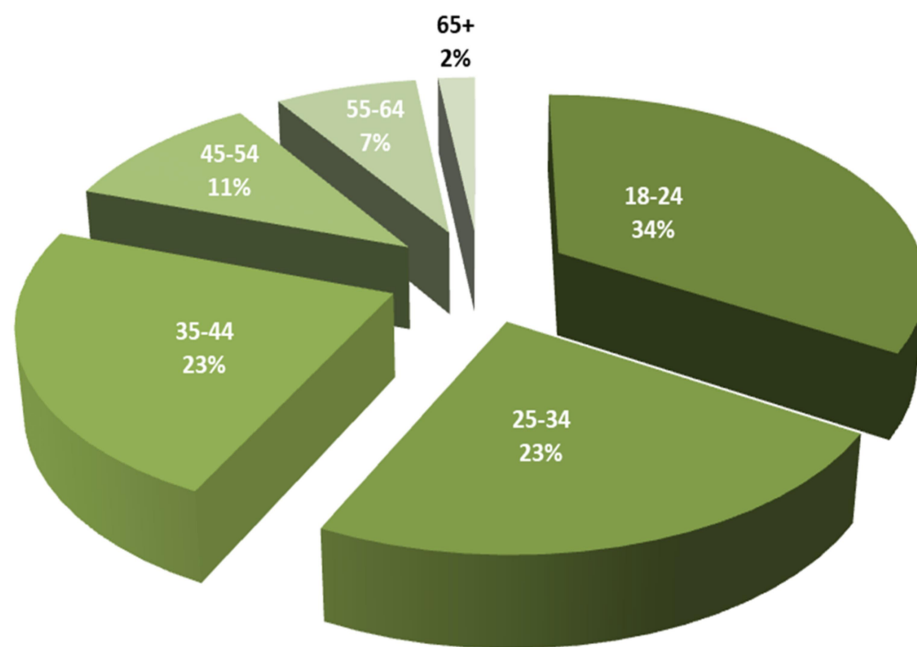
CUM AȚI AFLAT DESPRE MUZEU?



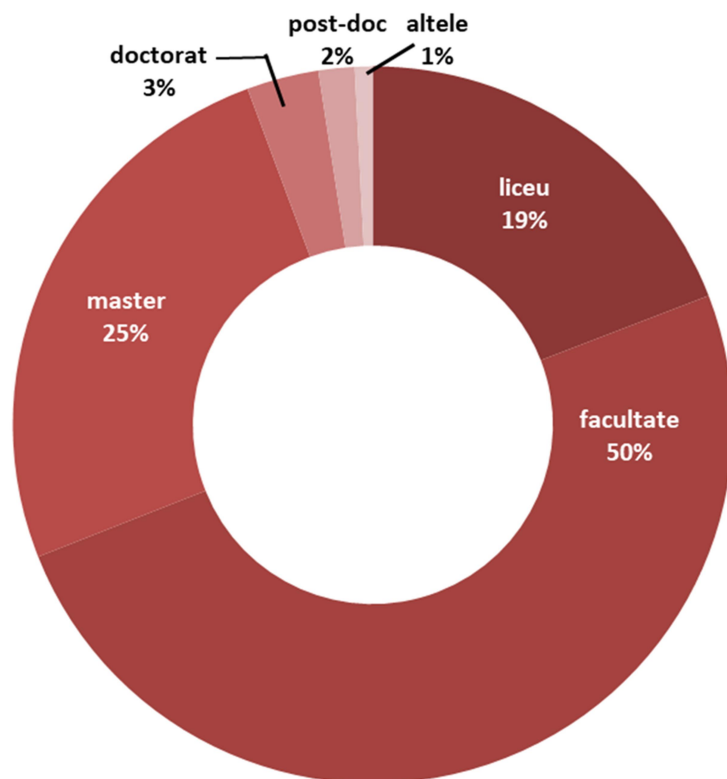
GEN



VÂRSTĂ

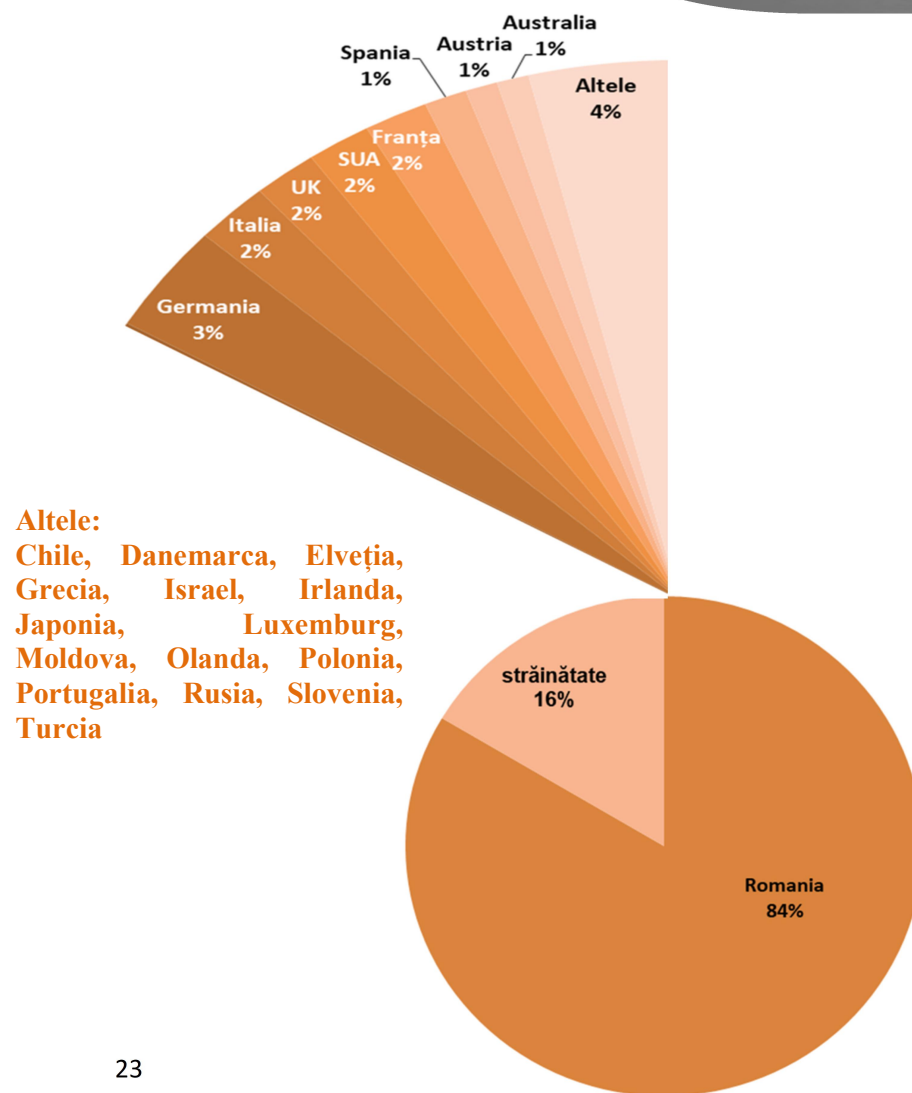


STUDII

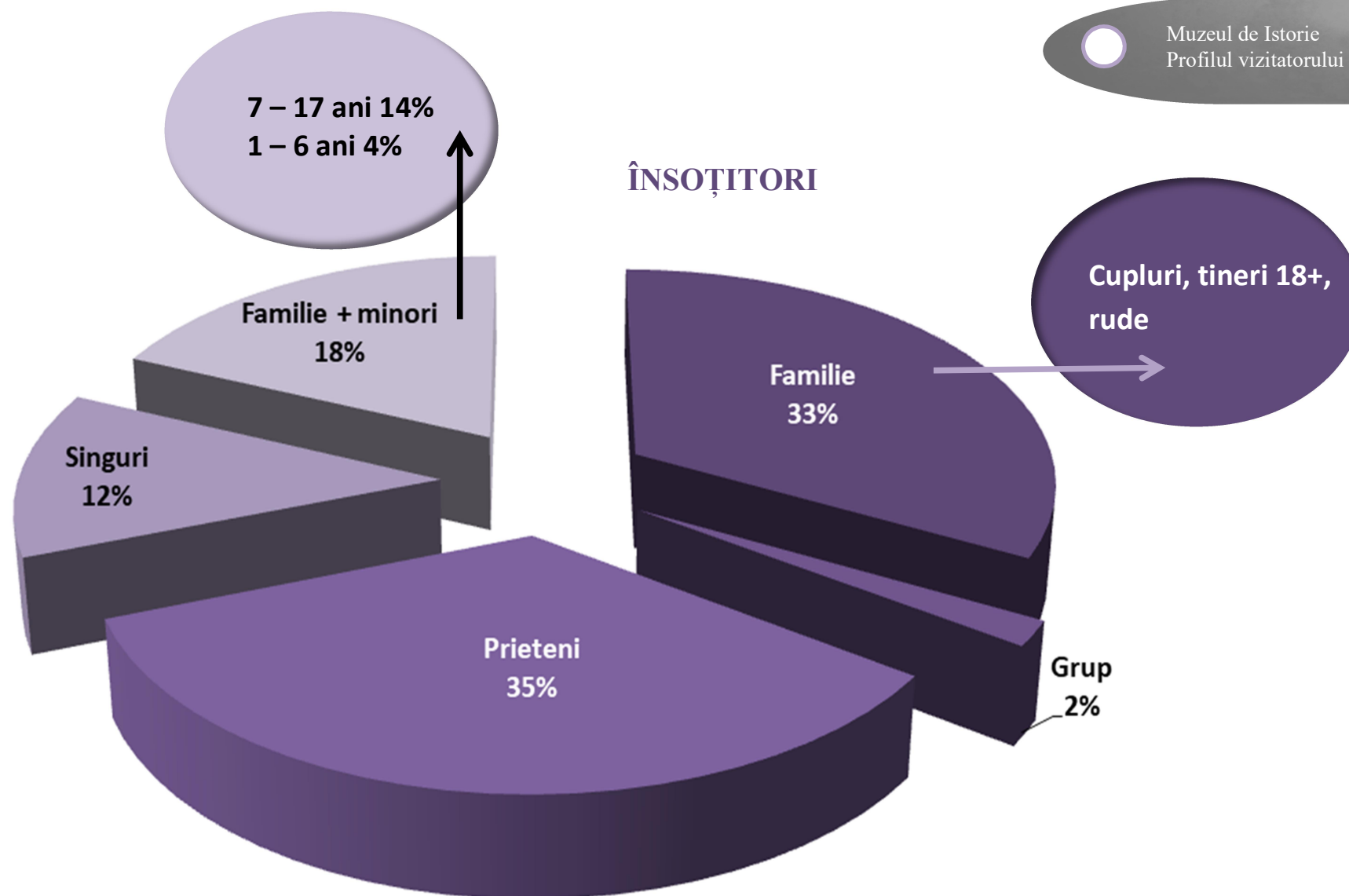


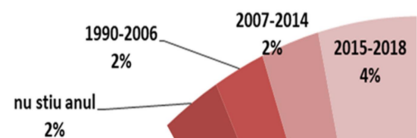
Alte:
studii nedecarate

ȚARA DE ORIGINE

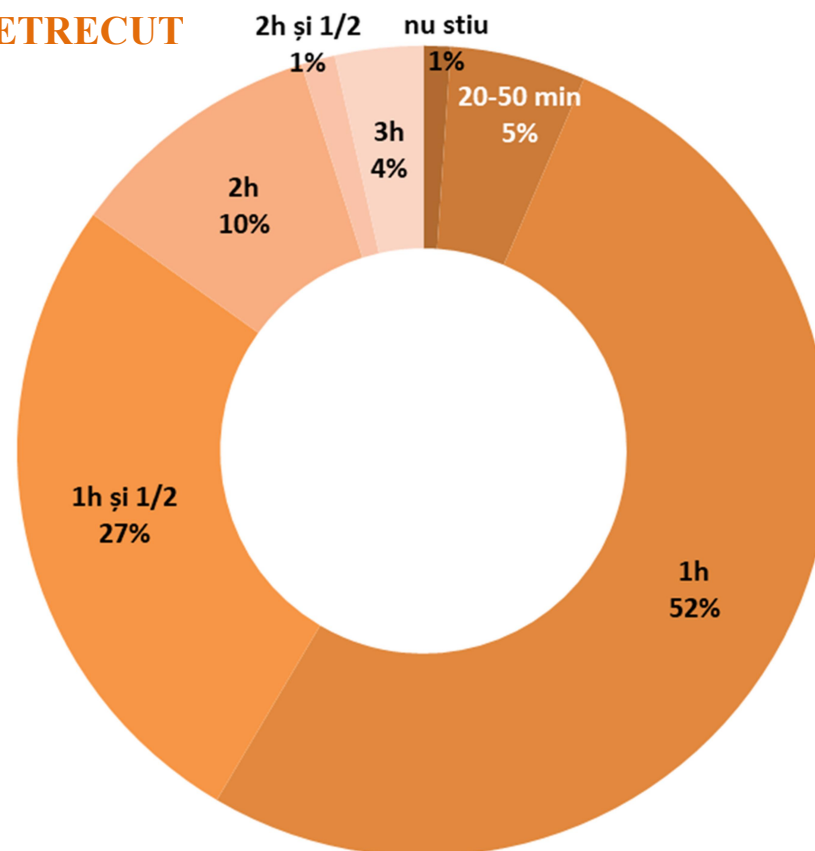


Muzeul de Istorie
Profilul vizitatorului





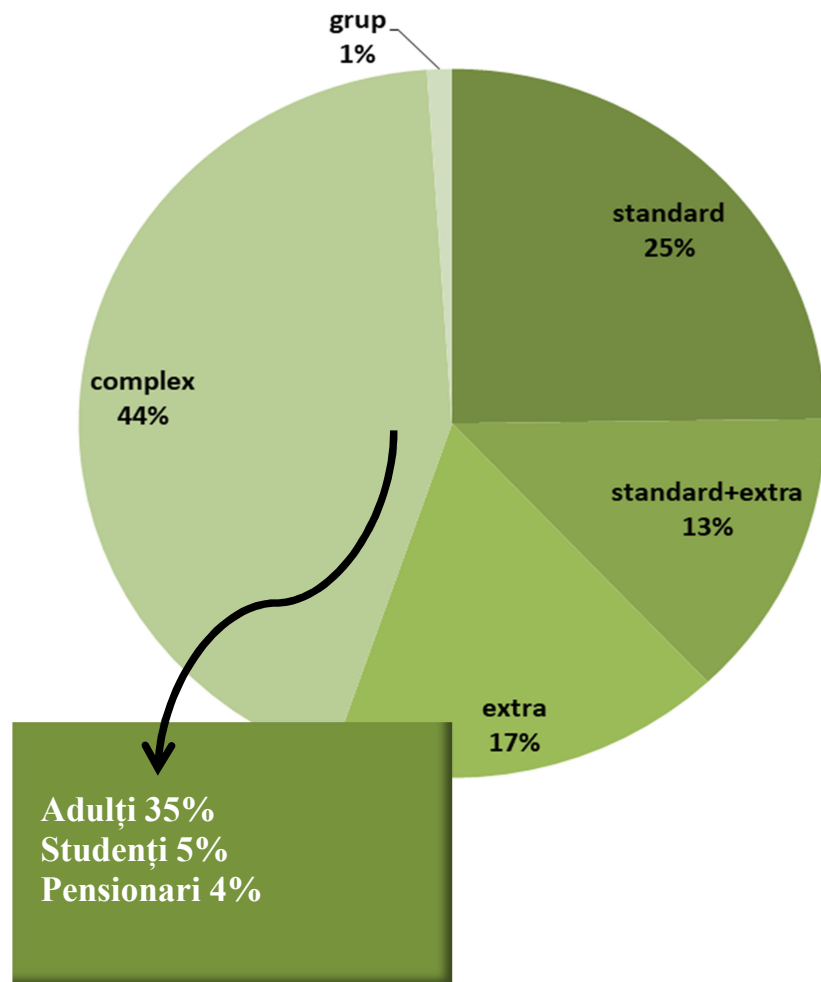
TIMPUL PETRECUT



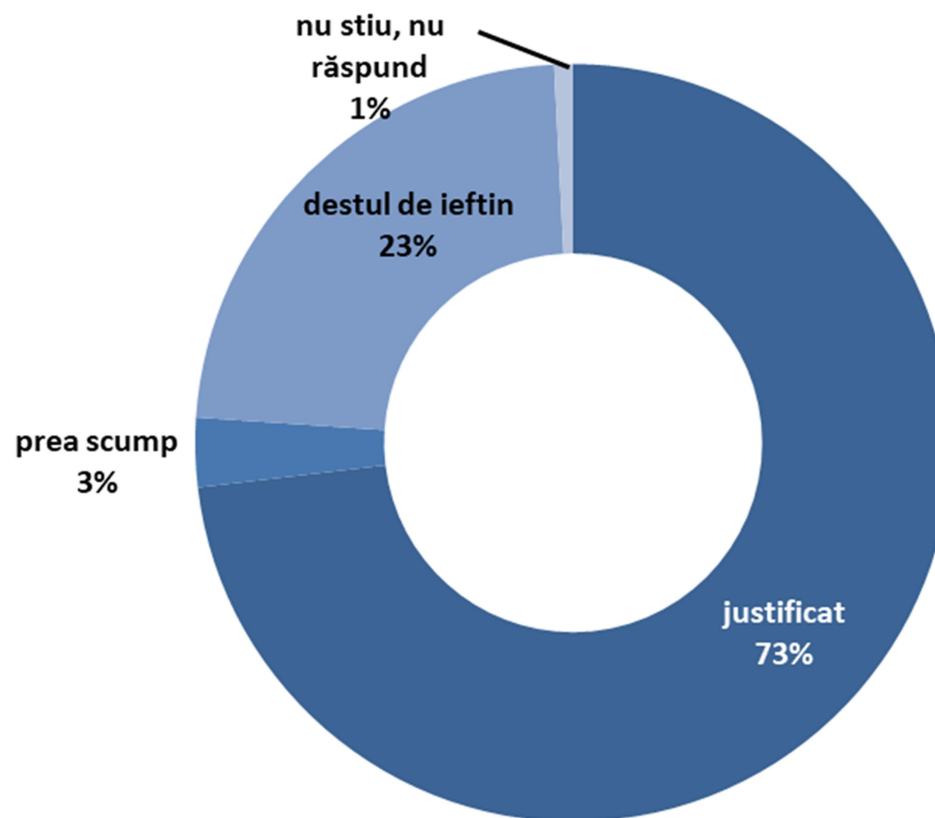
VIZITE ANTERIOARE



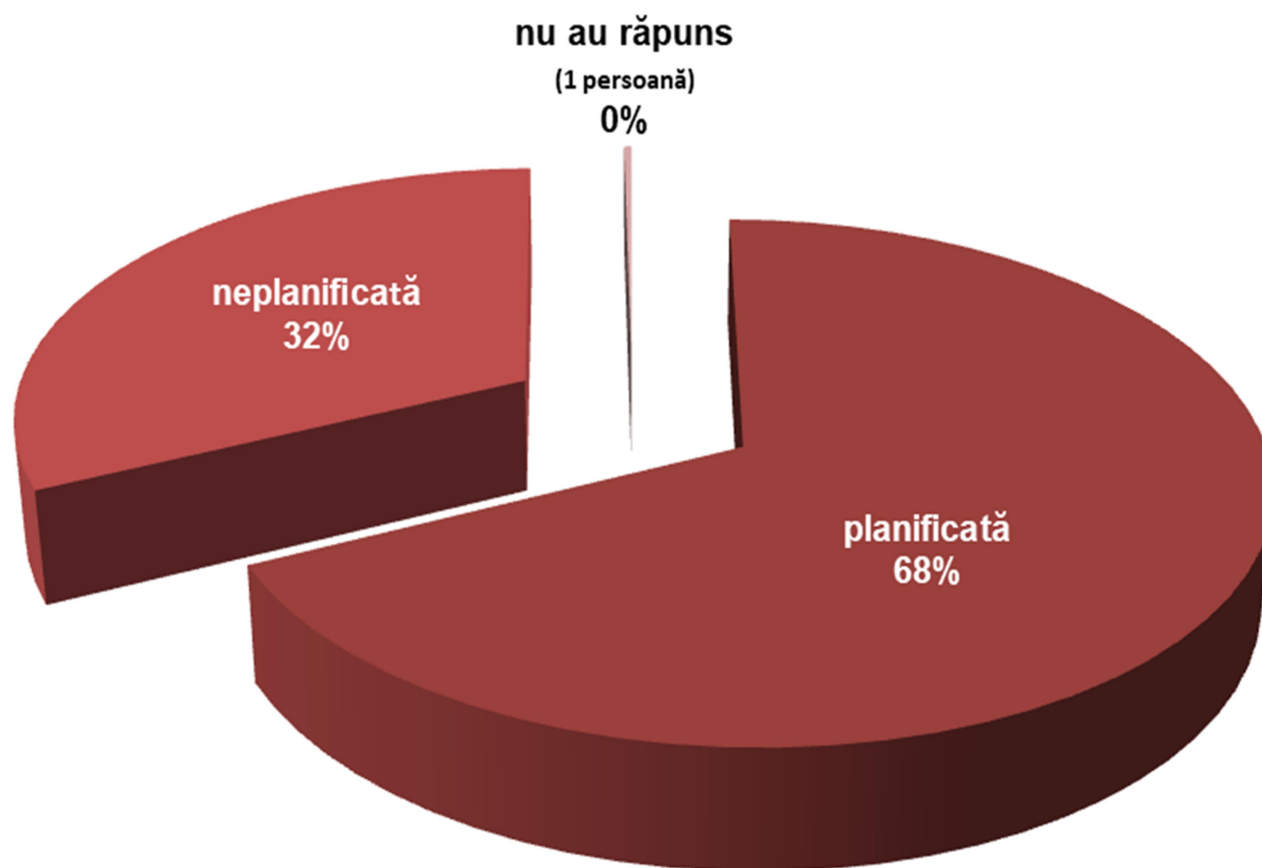
CATEGORII BILETE



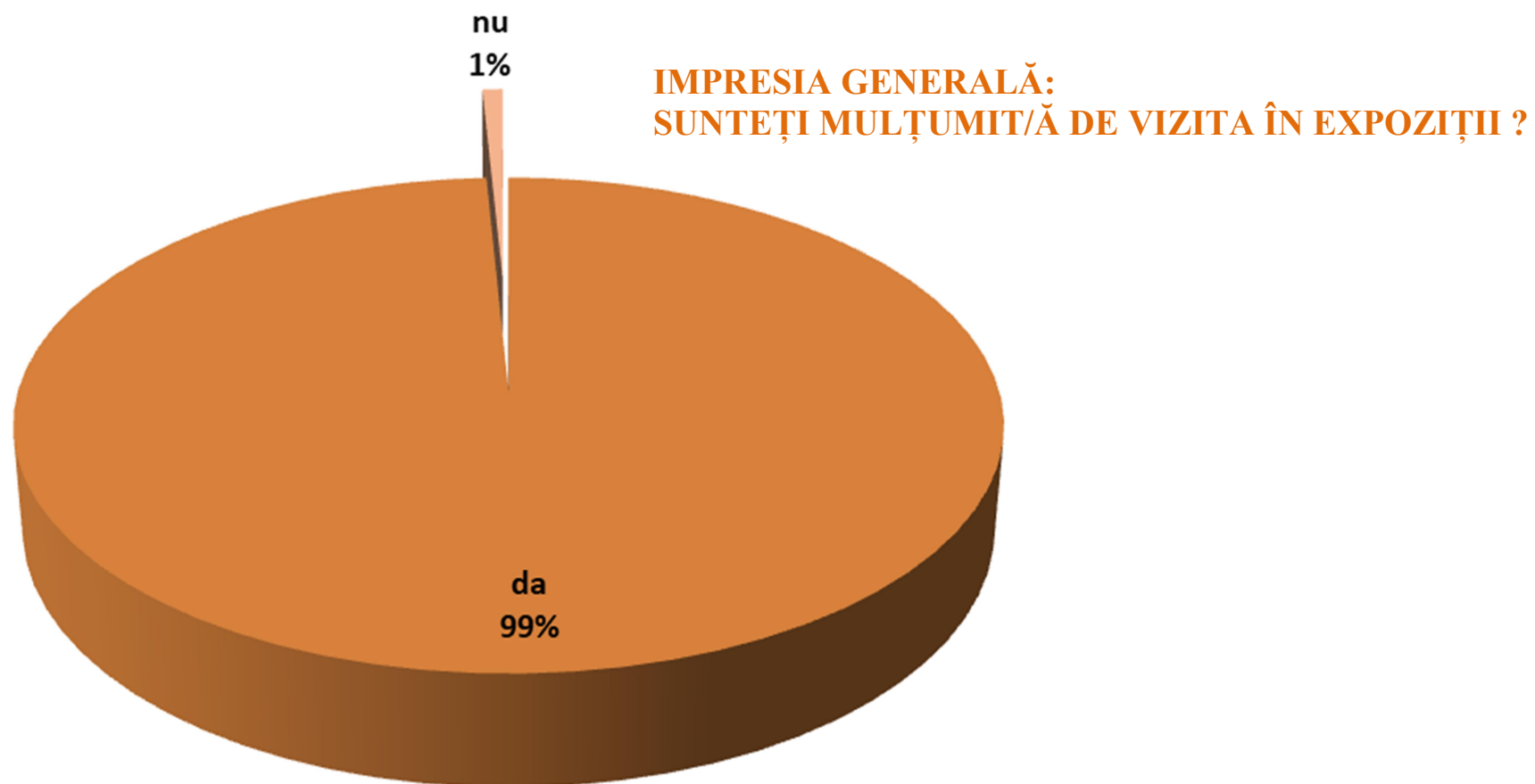
PREȚURI BILETE



PLANIFICAREA VIZITEI

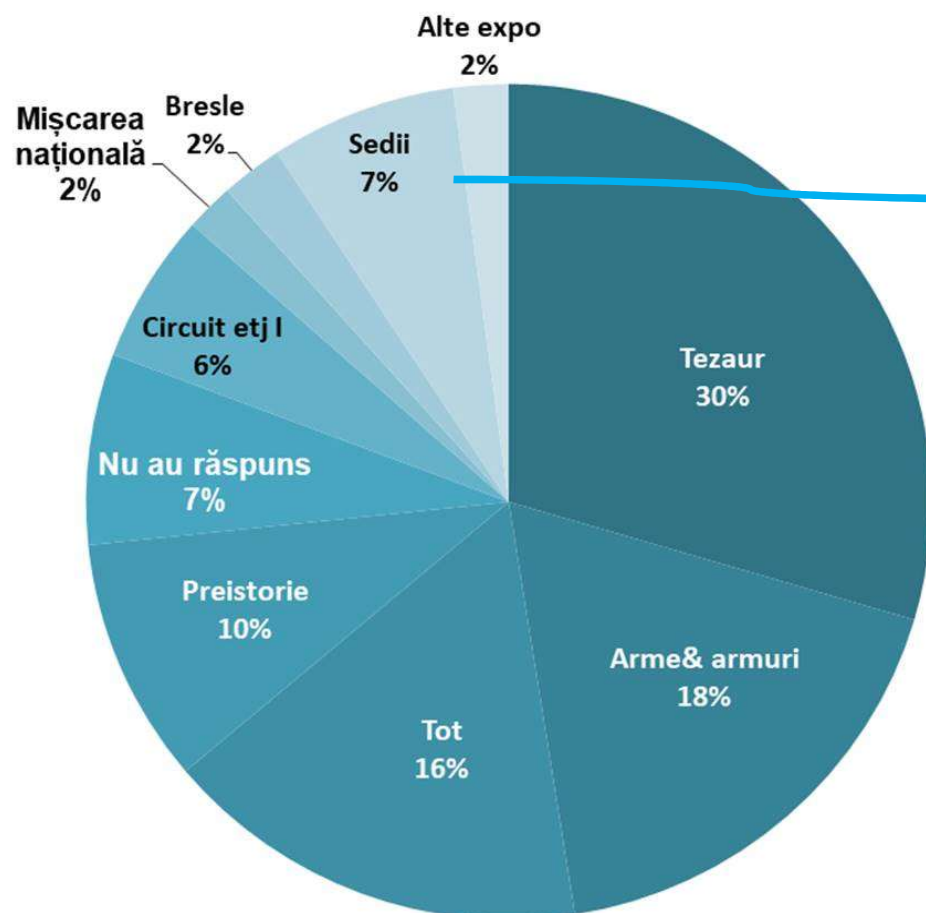


Muzeul de Istorie
Profilul vizitatorului





CARE EXPOZIȚIE V-A PLĂCUT CEL MAI MULT?



Sedii:

Istorie – 4%

Artă europeană, Artă românească, Naturale – 2%

Artă contemporană, Farmacie – 1%

Alte expoziții:

Curtea interioară

Numismatică

Sticlă

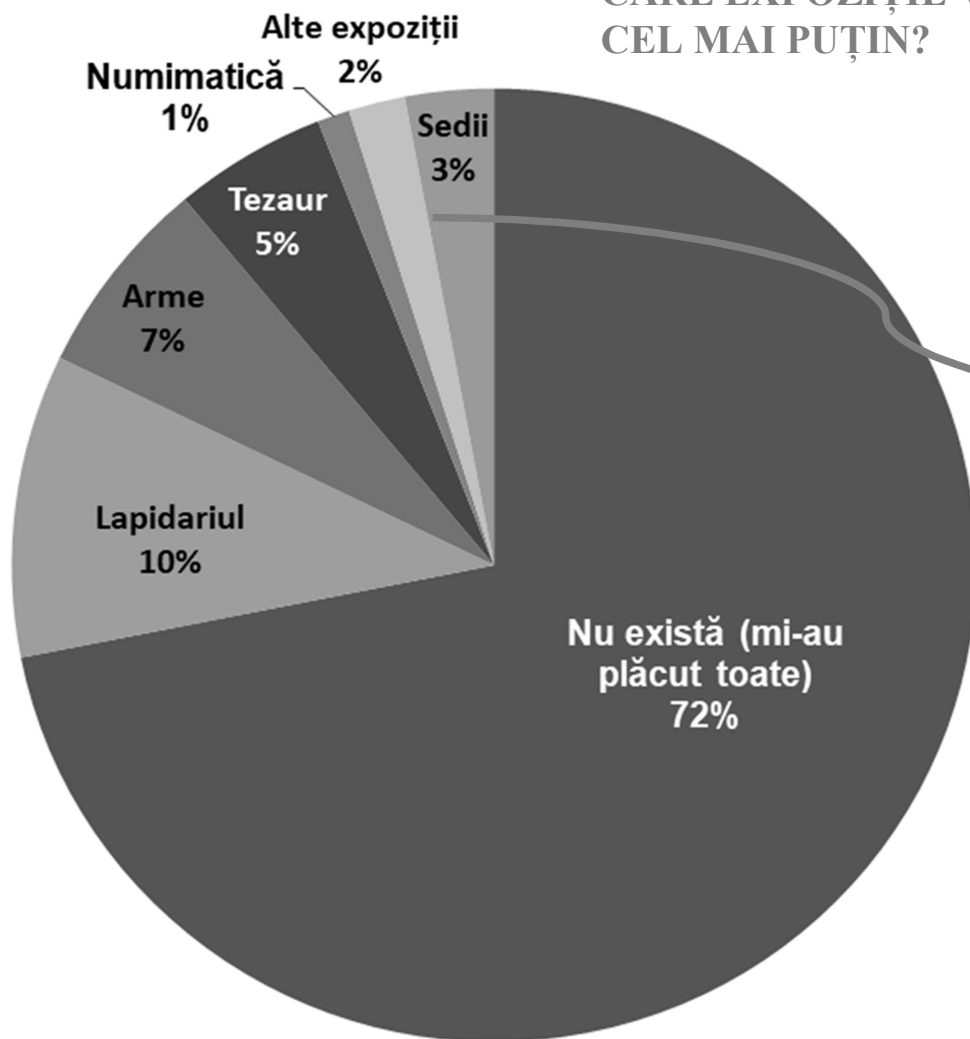
Lapidariul

Ev mediu

CARE EXPOZIȚIE V-A PLĂCUT CEL MAI PUȚIN?



Muzeul de Istorie
Răspunsul la oferta culturală



Sedii:

Artă contemporană, Farmacie – 2%
Artă românească, Naturale, Vânătoare – 1%

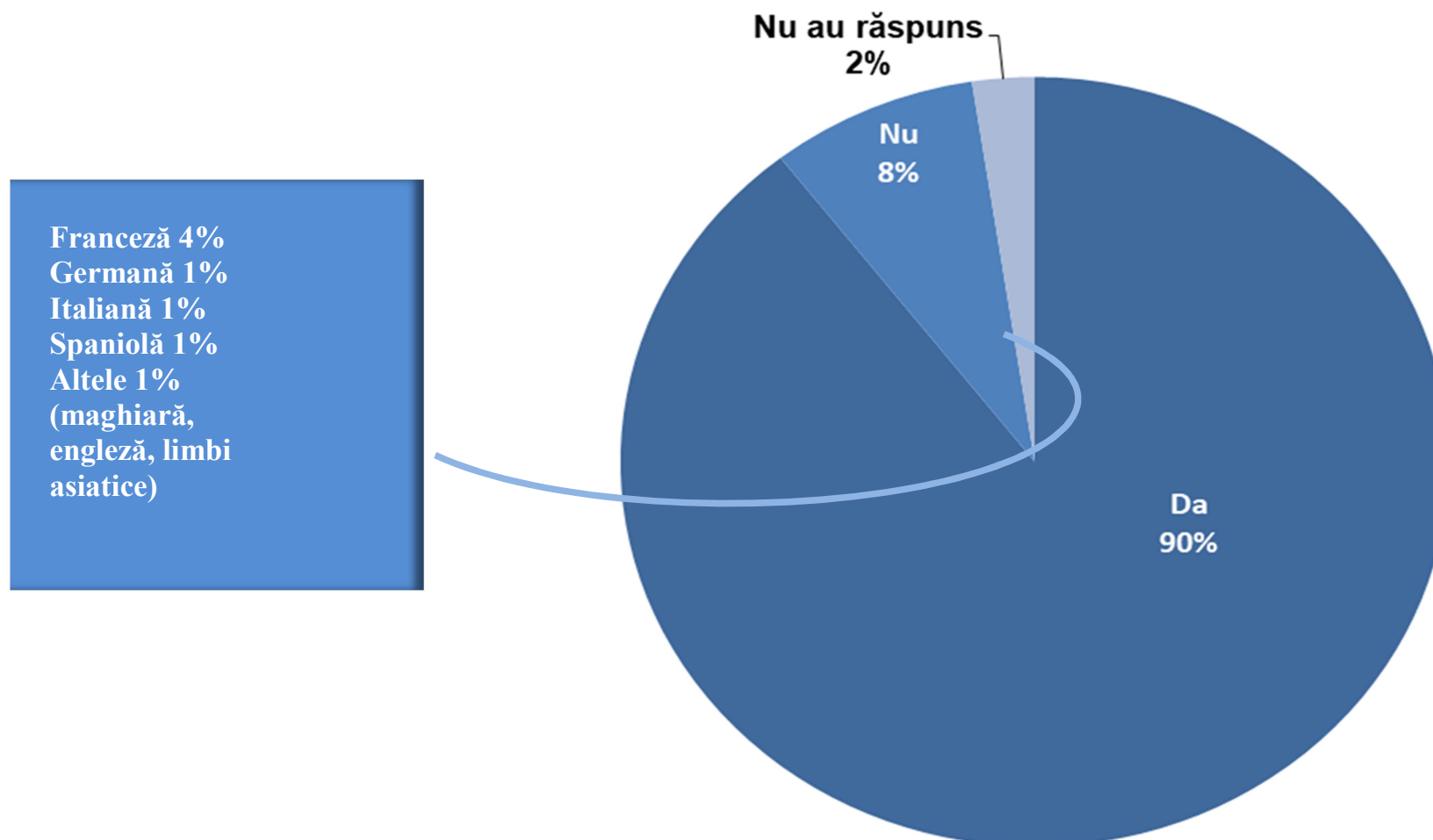
Alte expoziții:

Curtea a doua
Numismatică
Lapidariul
Ev mediu
Preistorie
Circuit
Mișcarea Națională

**CREDEȚI CĂ ETICHETAREA BILINGVĂ ȘI TEXTELE DE SALĂ
ÎN ROMÂNĂ ȘI ENGLEZĂ ACOPERĂ NEVOILE DE COMUNICARE?
DACĂ NU, CE ALTĂ LIMBĂ STRĂINĂ AR TREBUI ADĂUGATĂ?**



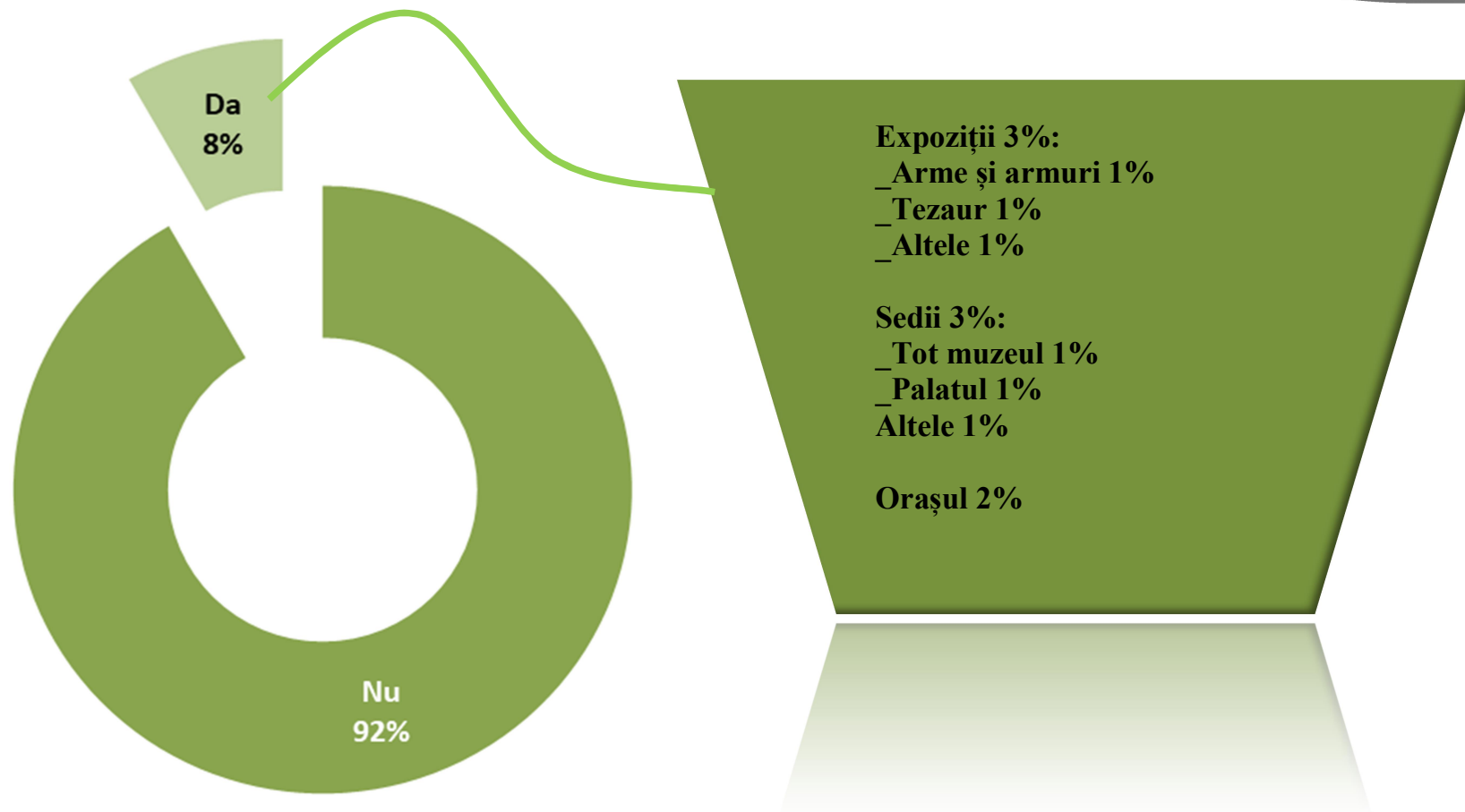
Muzeul de Istorie
Răspunsul la oferta culturală



**ÎNAINTEA VIZITEI, V-AȚI PROPUȘ SĂ VEDEȚI CEVA ANUME?
DACĂ DA, CARE SUNT ACESTE OBIECTIVE?**



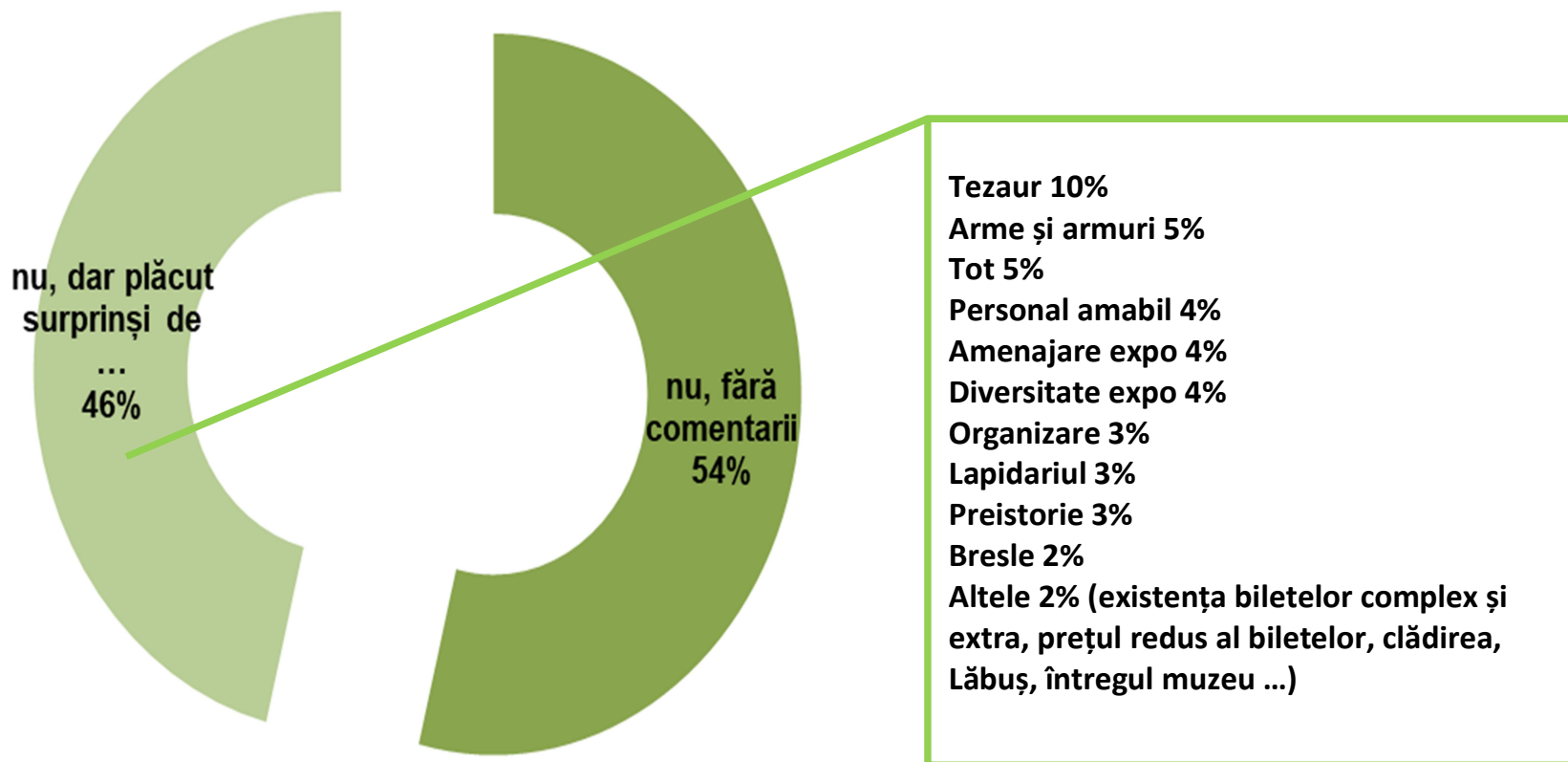
Muzeul de Istorie
Răspunsul la oferta culturală

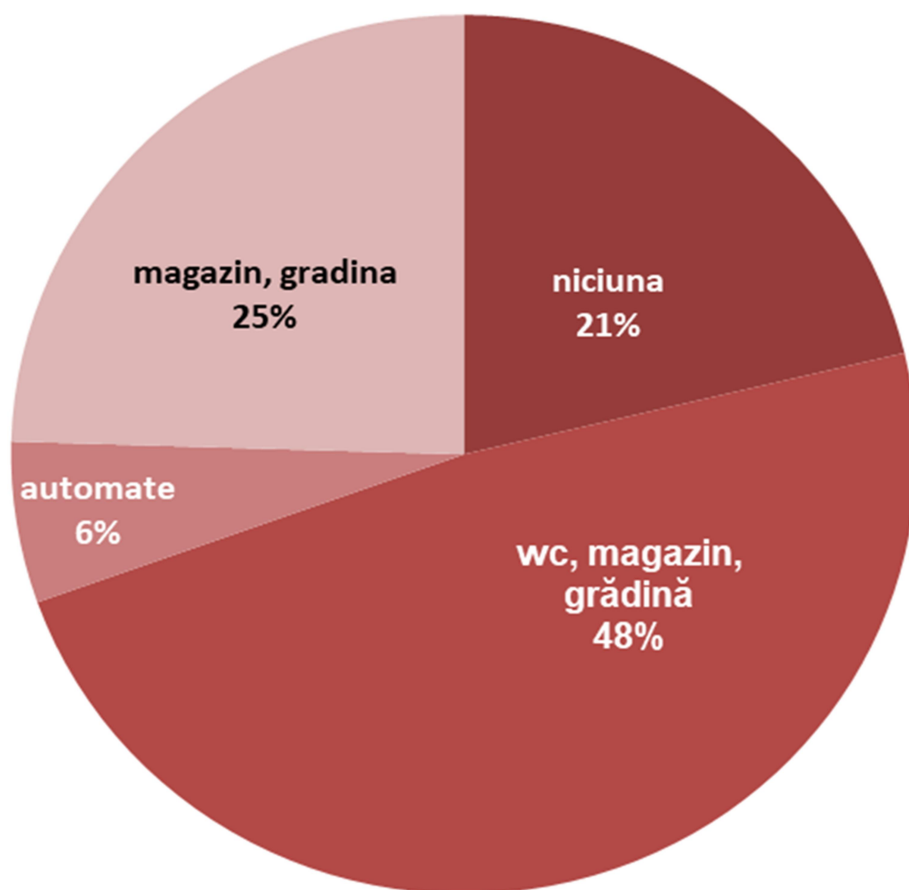


DACĂ NU, CE VA SURPRINS ÎN MOD PLĂCUT?



Muzeul de Istorie
Răspunsul la oferta culturală



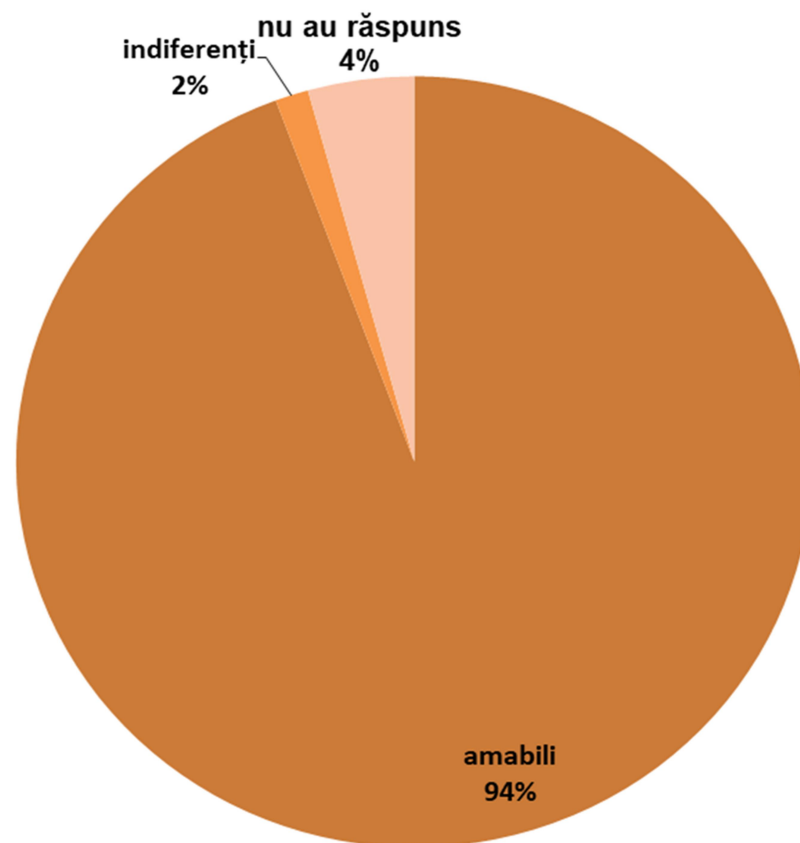


CE FACILITĂȚI AȚI FOLOSIT
(magazin, garderobă, toaletă, automate de cafea și snacks-uri, grădină)

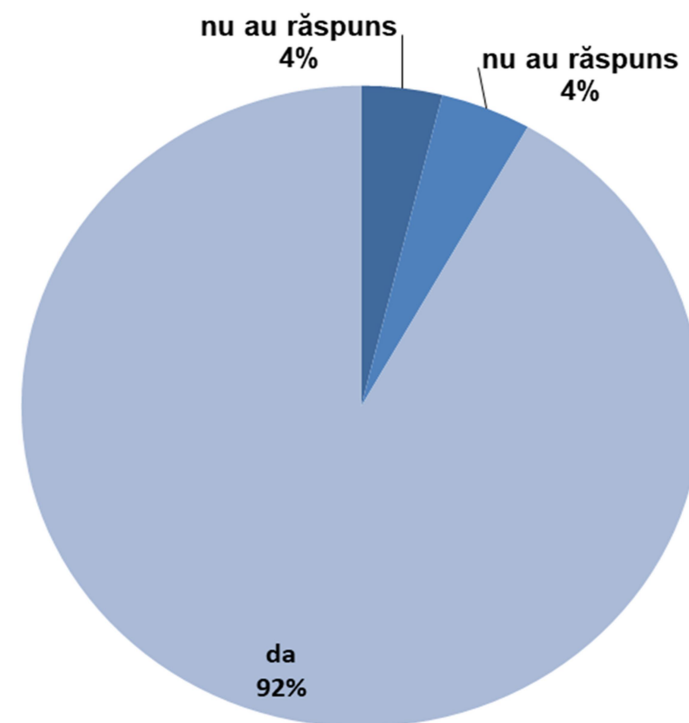
Au achiziționat:
Suveniruri 32%
Cafea, ceai, snacks 9%
Publicații 8%



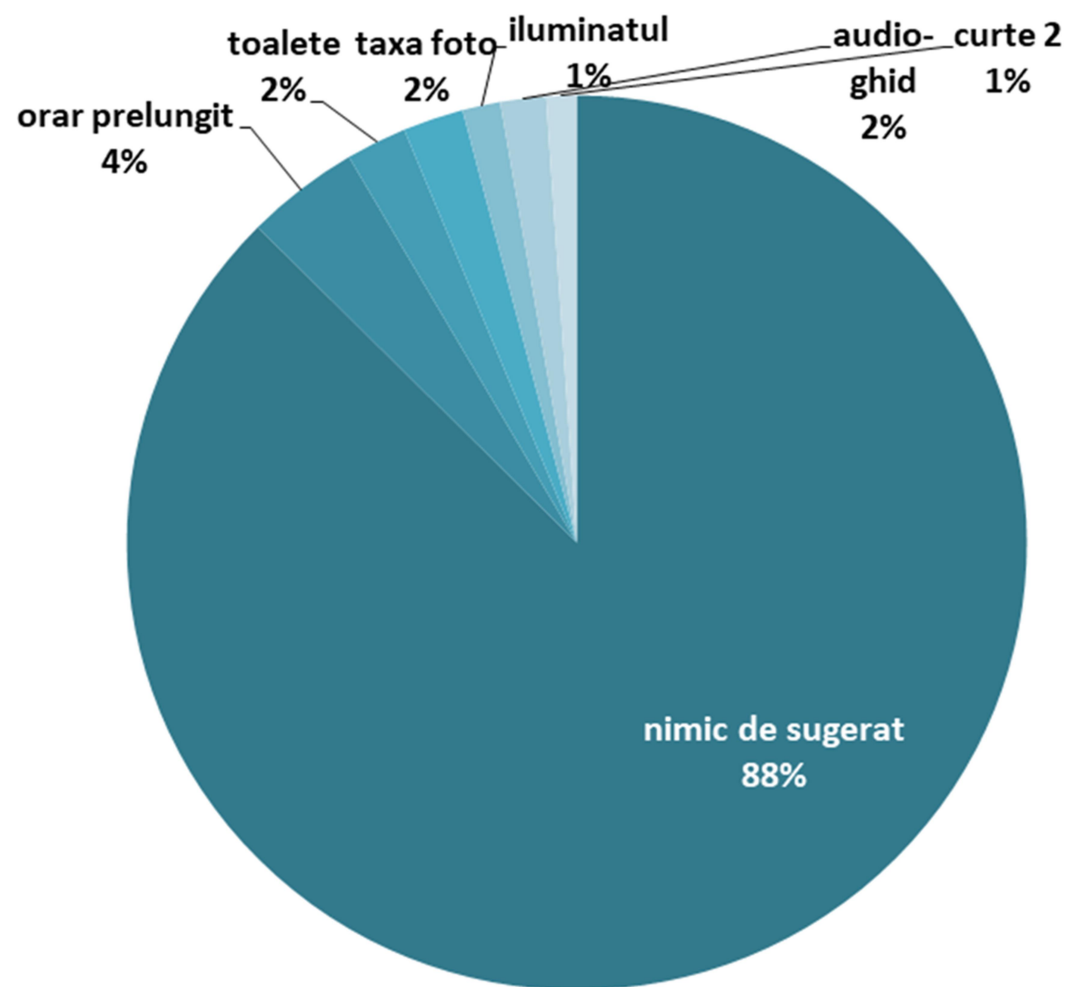
ATITUDINEA ANGAJAȚILOR



PROGRAMUL DE VIZITARE ESTE POTRIVIT?

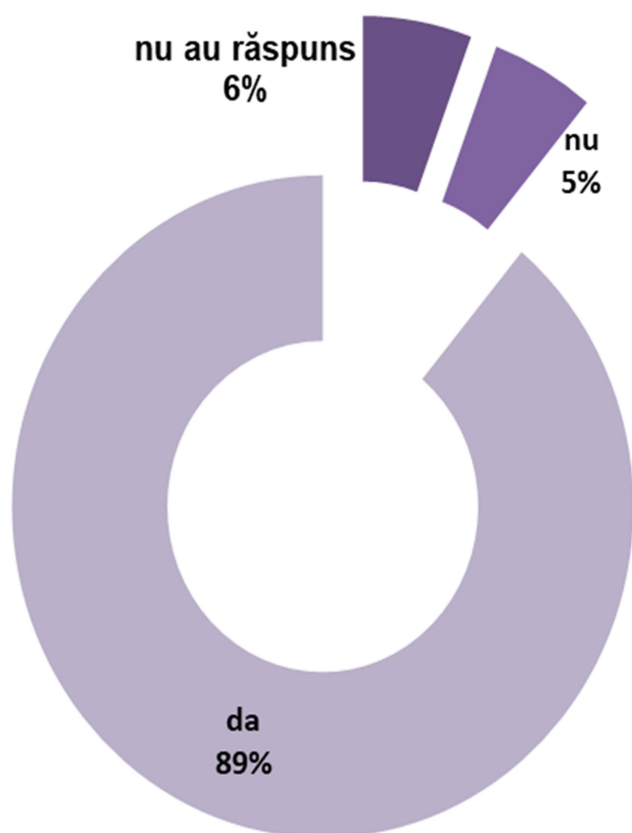


CE CREDEȚI CĂ AR TREBUI SCHIMBAT?

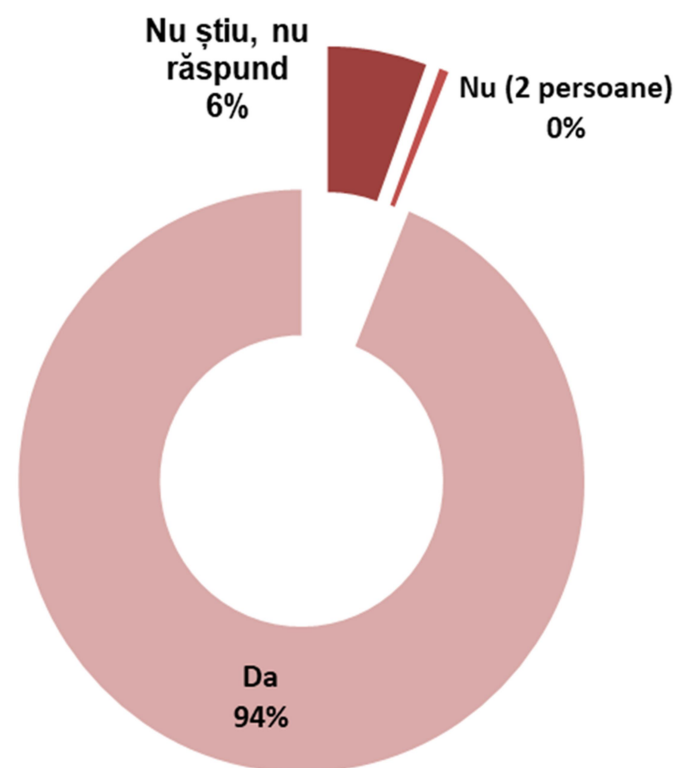


Muzeul de Istorie
Răspunsul la facilități și personal

**DORIȚI SĂ REVIZITAȚI
MUZEUL ÎN VIITOR?**



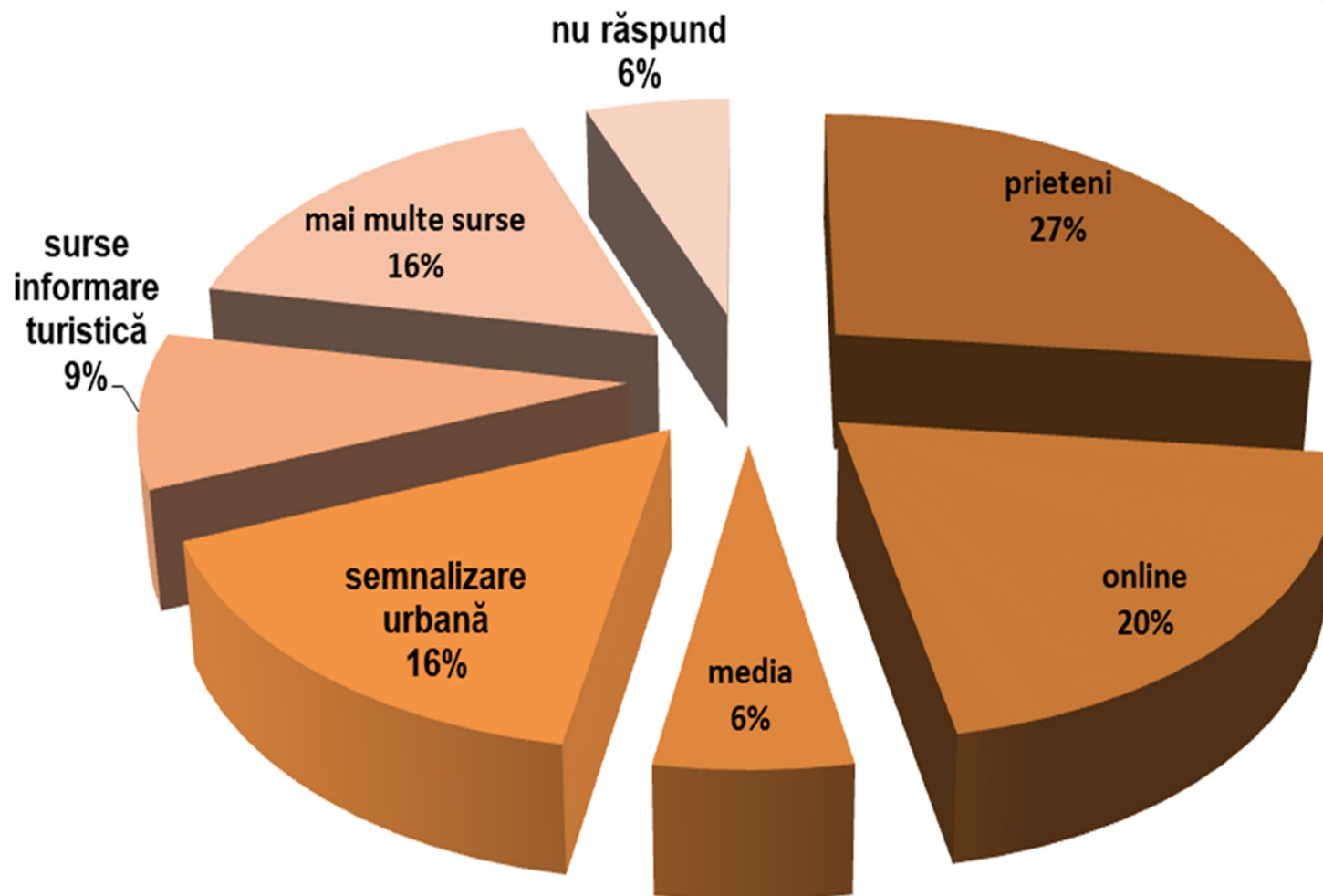
**AȚI RECOMNDA MUZEUL
ȘI ALTOR PERSOANE?**



CUM AȚI AFLAT DESPRE MUZEU?



Muzeul de Istorie
Potențial revenire/referințe



ANALIZA REZULTATELOR

Abrevieri:

GAE – Galeria de Artă Europeană (Palatul Brukenthal)

GAR – Galeria de Artă Românească (cu acces din Palatul Brukenthal)

MI – Muzeul de Istorie *Casa Altemberger*

1. Profilul vizitatorului :

Profilul vizitatorului în cazul Galeriei de Artă Europeană (GAE) și al Galeriei de Artă Românească (GAR) este **echilibrat distribuit pe toate categoriile de vârstă și gen**, cu o dominantă a populației active (25-64 ani 65%). Se observă procentaje mai ridicate pentru categoria 18-24 ani – tineri în formare (26%) și 45-54 ani – adulți maturi aflați într-o etapă a realizării profesionale și a vieții de familie (21%). De asemenea, se observă o preponderență a publicului feminin (56% femei, 44% bărbați).

Aceeași distribuție echilibrată pe categoriile de vârstă se observă și în cazul Muzeului de Istorie (MI), cu o dominantă clară, însă, a categoriei populației tinere, în formare 18-24 ani 34% și activă 25-34 ani 23%. Și la acest sediu preponderent este publicul feminin dar cu o creștere de 2 procente în favoarea vizitatorilor de gen masculin (54% f, 46% m).

Este un public caracterizat în mod **dominant de studiile universitare** (79% GAE și GAR, 80% MI) și viața de familie (64% au vizitat împreună cu familia în cazul GAE și GAR și 51% în cazul MI). Pentru MI, dominantă publicului tânăr se manifestă și în caracteristica de grup a vieții sociale, 35% vizitând muzeul alături de prieteni (doar 24% pentru GAE și GAR).

Sub aspectul prezenței copiilor minori, aceștia sunt în marea lor majoritate de vârstă gimnazială și liceală (10% GAE și GAR, 14% MI) .

În cazul GAE și GAR, trei sferturi din **publicul vizitator este din România** (84% MI), cei mai mulți străini sunt din Germania (5%) și UK (4%) urmate de Israel și SUA cu câte 2% (Germania 3%, Italia 2%, UK 2%, SUA 2%, Franța 2% pentru MI). Prezența publicului din alte 17 țări (Austria, Belgia, Canada, Coreea, Danemarca, Elveția, Franța, Grecia, Irlanda, Italia, Moldova, Olanda, Polonia, Portugalia, Rusia, Slovenia, Spania, Suedia) arată o audiență internațională diversă.

În cazul GAE și GAR, distribuția pe **categorii de bilete** arată că 52% au optat pentru biletul standard dintre care 38% Galeria de Artă Europeană, 5% Galeria de Artă Românească, 5% au beneficiat de reduceri pentru studenți și 4% de reduceri pentru pensionari. Un procent de 39% au optat pentru

biletul complex dintre care 32% adulți, 4% reducere studenți, 3% reducere pensionari. 5% au achiziționat bilete extra, 3% bilete cu reducere pentru grupuri organizate, 3% au beneficiat de gratuitate (elevi în vacanță, persoane cu dizabilități).

În cazul MI, se remarcă o creștere a procentului vizitatorilor care au optat pentru biletul complex (44%) și pentru biletul extra (standard+ extra 13%, doar extra 17%)

2. Obiectiv turistic în opțiunile publicului; accesibilitate:

Un prim indicator al faptului că MNB este un obiectiv turistic consacrat îl constituie procentul de 75% al persoanelor care și-au **planificat vizita** la GAE și GAR și 68% la MI.

În cazul GAE și GAR, dacă 62% dintre vizitatori se află la prima vizită, este de remarcat procentul de 38% al persoanelor care au mai vizitat Palatul Brukenthal și în trecut, acesta fiind un obiectiv turistic cunoscut atât înainte de 1989 (6%) cât și după. O creștere a **recurenței** vizitelor se înregistrează în perioada 2008 – 2018 (13%) după Sibiu Capitală Culturală Europeană dar și după reamenajarea expozițiilor de bază din Palatul Brukenthal – 5% doar în ultimii 3 ani. În cazul MI, 90% dintre vizitatori se află la prima vizită fapt ce poate fi determinat de înființarea mai târzie a sediului (1988, față de 1817 pentru Palatul Brukenthal) și reamenajarea expozițională din 2007, fiind recomandată o mai intensă diseminare a informației de prezentare.

Sub aspectul **categoriilor de bilete**, este îmbucurător procentul de 39%, respectiv 44%, al vizitatorilor care au achiziționat bilet complex (pentru toate sediile muzeului), fapt ce arată interesul publicului pentru interdisciplinaritate și pentru muzeu ca obiectiv turistic în ansamblul său.

De asemenea, **prețul билетelor** este apreciat ca justificat (82% GAE și GAR, 73% MI) sau destul de ieftin (15% GAE și GAR, 23% MI) de 97% pentru GAE și GAR și 96% pentru MI, fapt ce indică un grad ridicat de accesibilitate.

3. Răspunsul la oferta culturală:

Răspunsul la oferta culturală este foarte bun, în ceea ce privește **impresia generală**, 99% dintre vizitatori au răspuns că sunt mulțumiți de vizita în expoziții deopotrivă la GAE & GAR și la MI.

Atât din răspunsurile la întrebări cât și din observațiile și comentariile celor intervievați se poate observa că publicul este conștient de importanța realizărilor sub aspectul amenajării expoziționale și al ofertei culturale, precum și recunoașterea eforturilor care se fac în condițiile de finanțare și personal din ultima decadă.

Pentru GAE & GAR, 18% apreciază toate expozițiile, 64% pe cele de arta europeană și 17% pe cele de artă românească.

Între **preferințe** se află expozițiile de atmosferă de la etajul I 7%, expoziția „Capodopere ale Colecției Brukenthal” 7%, Saloanele Baroc 5%, expoziția „Cabinetul de Curiozități” 5% și expoziția „Biblioteca” 4%.

De asemenea, 74% nu au indicat o expoziție care le-a plăcut cel mai puțin (afirmând că au apreciat toate expozițiile), totuși au fost mai puțin apreciate expozițiile și exponatele de nișă precum expozițiile temporare 15%, Gothic și Ghipsoteca cu câte 3% și exponatele cu un conținut ce indică violența împotriva animalelor precum tablouri cu tematică asociată vânătorii sau naturi statice cu vânat 3%.

Pentru MI, 16% apreciază toate expozițiile, între preferințe aflându-se expozițiile „Tezaur” cu 30%, „Arme și armuri” cu 18%, cele cu tematică preistorică 10%, întregul circuit de la etajul I 6%, „Mișcarea națională” și „Bresle” cu câte 2%.

De asemenea, 72% nu au indicat o expoziție care le-a plăcut cel mai puțin (afirmând că au apreciat toate expozițiile), totuși au fost mai puțin apreciate „Lapidariul” 10%, „Arme și armuri” 7%, „Tezaur” 5%.

Prin aprecierile de la MI se poate încă o dată delimita categoria dominantă a publicului tânăr în formare, expozițiile Tezaur și Arme și armuri fiind deopotrivă alese în topul celor mai apreciate dar și al celor mai puțin apreciate.

Alți indicatori privind răspunsul publicului la oferta culturală sunt cei care privesc **potențialul de revenire** (pentru GAE & GAR 91% doresc să revină în viitor, pentru MI 89%) și referințele (pentru GAE & GAR 99% vor recomanda muzeul altor persoane, pentru MI 94%).

Acest aspect este susținut și de faptul că cele mai multe persoane intervievate au aflat despre muzeu de la prieteni (pentru GAE & GAR 29%, MI 27%) în raport cu alte **surse de informare**, fapt ce confirmă că impresia pozitivă în urma vizitei este cea mai bună reclamă.

Sub aspectul **comunicării**, 86% dintre vizitatorii intervieuți la GAE & GAR consideră că etichetarea bilingvă RO/EN acoperă nevoile de comunicare, 7% au considerat că acest tip de etichetare este suficient însă au sugerat, în cazul în care este posibil, adăugarea unei a treia limbi (franceză 3%, germană 2%, altele 2%), doar 7% dintre persoanele intervievate au considerat comunicarea bilingvă insuficientă, indicând necesitatea adăugării unei a treia limbi (franceză 3%, germană 2%, altele 2%).

În cazul MI, 90% dintre vizitatorii intervieuți consideră că etichetarea bilingvă RO/EN acoperă nevoile de comunicare iar 8% au considerat comunicarea bilingvă insuficientă, indicând necesitatea adăugării unei a treia limbi (franceză 4%, germană, italiană, spaniolă și altele cu câte 1%).

Dacă Muzeul Național Brukenthal constituie un obiectiv turistic cunoscut, doar 8% dintre cei intervieuți, atât la GAE & GAR cât și la MI, și-au propus să vadă anumite sectoare expoziționale sau exponate înainte de vizită.

Pentru GAE & GAR, 61% dintre vizitatori au fost **plăcut surprinși** de oferta culturală, între aspectele menționate aflându-se: amenajarea expozițională 15%, valoarea colecțiilor 7%, oferta culturală în ansamblu 6%, saloanele baroc 6%, starea de conservare a exponatelor 5%, Cabinetul de Curiozități 5%, sectorul expozițional Biblioteca 4%, existența animalelor de companie (motanii) 3%, grădina 2% etc.

Între observațiile personale se află: foarte curat, mai bine întreținut ca alte muzee.

Pentru MI, 46% dintre vizitatori au fost plăcut surprinși de oferta culturală, între aspectele menționate aflându-se: Tezaur 10%, Arme și armuri 5%, tot 5%, personal amabil 4%, amenajarea expozițională 4%, diversitatea expozițiilor 4%, organizarea procesului de vizitare 3%, Lapidariul 3%, expozițiile cu tematică preistorică 3%, bresle 2% etc.

4. Răspunsul la facilități și personal

Pentru GAE & GAR, majoritatea vizitatorilor intervievați au folosit **toaletele** (apreciate în mod pozitiv pentru curățenie și dotare în procent de 80%) și au petrecut timpul în **grădina** palatului (aprecieri pozitive în procent de 95%). **Garderoba** a fost folosită în procent de peste 6% (9% au folosit mai mult de trei facilități). 13% dintre respondenți au achiziționat **suveniruri** (înaintea vizitei, odată cu achiziționarea билетelor), doar 3% au achiziționat **ceai, cafea, snacks-uri**.

Pentru MI, 48% dintre vizitatori au folosit toaletele, magazinul și grădina (toaletele considerate insuficiente ca număr, spațiu și potențial de menținere a curățeniei de un procent de 25%), 25% au folosit magazinul și grădina. 32% dintre respondenți au achiziționat suveniruri, 9% cafea, ceai și snacks-uri, 8% au achiziționat publicații.

Personalul muzeului a fost apreciat la GAE & GAR ca fiind amabil și de ajutor de către 88% dintre vizitatori și caracterizat de indiferență de către 10% dintre aceștia, majoritatea străini. La MI, 94% au considerat personalul amabil, iar 2% indiferent, restul nu au răspuns.

Programul de vizitare a fost apreciat ca potrivit de către 77% dintre cei intervievați la GAE & GAR și de 92% la MI.

5. Aspecte semnalate pentru optimizarea procesului de vizitare

La GAE & GAR, 62% dintre vizitatorii intervievați nu au avut nimic de sugerat, considerând starea actuală a circuitului de vizitare ca fiind foarte bună, 23% au considerat programul de vizitare ca fiind insuficient sub aspectul duratei (ziua de marți închis) și a numărului de ore (prelungirea programului spre seară), 7% doresc optimizarea sistemului de iluminare, 3% introducerea aerului condiționat.

Alte observații: audio-ghid, semnalizarea expozițiilor, restaurare curți interioare, număr insuficient de toalete, existența taxei foto etc.

La MI, 88% nu au avut nimic de sugerat, 4% au semnalat prelungirea orarului de vizitare, 2% existența taxei foto, 1% iluminatul, 2% lipsa unui audio-ghid și 1% amenajarea curții a doua.

MENTIUNI

Au fost alese pentru desfășurarea sondajului sediile cu expoziții în care se aplică aceleași categorii de bilete.

SURSE

_Te Papa National Resources, Resource Guides: Introduction to visitors surveys

https://www.tepapa.govt.nz/sites/default/files/4-visitors-survey_0.pdf

_Jordan Schnitzer, Oregon Cultural Trust, Sample Visitor Survey

<https://jsma.uoregon.edu/sites/jsma1.uoregon.edu/.../Sample%20Visitor%20Survey.pdf>

_IRES, bilanțul anului politic 2017 raport de cercetare

www.ires.com.ro/articol/359/bilantul-anului-politic-2017

pentru categoriile de bilete: <http://www.brukenthalmuseum.ro/vizitare/01.htm>

alte informații privind Muzeul Național Brukenthal: www.brukenthalmuseum.ro