

MÜZE ZİYARETLERİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARINA İLİŞKİN

PUKÖ DÖNGÜSÜ RAPORU

1. PLANLA (Planlama)

Müze ziyaretçilerine yönelik memnuniyet anketi uygulanarak mevcut durum analiz edilmiştir. Anket sonuçlarına göre müzenin fiziksel koşulları, sergi içeriği, bilgilendirme araçları ve eğitimsel etkinlikler açısından geliştirilmesi gerektiği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda aşağıdaki iyileştirme alanları belirlenmiştir:

- Sergilenen materyallerin yetersizliği ve görsel sunum eksikliği
- Fiziksel ortamda (yoğun koku, havalandırma eksikliği) rahatsızlık yaratabilecek unsurlar
- Bilgi kartlarının okunabilirliğinin düşük olması
- Etkileşimli ve eğitici faaliyetlerin yetersizliği (özellikle çocuklara yönelik)
- Müze içi yönlendirme eksikliği
- Yazılı bilgilendirme ve dijital uygulamaların artırılması ihtiyacı

2. UYGULA (Uygulama)

Anket sonuçlarından yola çıkılarak aşağıdaki uygulama önerileri geliştirilmiştir:

- Sergi Alanı Geliştirme:** Gömülen balinanın kemiklerinin yeniden birleştirilerek sergilenmesi; yeni fosil, canlı türleri ve çeşitli hayvan modellerinin koleksiyona eklenmesi
- Fiziksel Ortam İyileştirmesi:** Havalandırma sisteminin yenilenmesi veya güçlendirilmesi; yoğun deniz ürünü kokusunun giderilmesi
- Eğitici Faaliyetler:**
 - “Denizin Öyküsü” adlı animasyon sunumları ile çevresel farkındalık oluşturulması
 - “Dokun ve Hisset” köşeleri ile canlı deneyim alanları kurulması
 - 3–12 yaş grubu için çiz-boyama, yapboz gibi etkinlik masaları oluşturulması
- Yazılı ve Dijital Bilgilendirme:** Bilgi kartlarının yazı puntosunun büyütülmesi ve daha detaylı bilgi içermesi, QR kodlarla dijital bilgi erişiminin sağlanması

MÜZE ZİYARETLERİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARINA İLİŞKİN

PUKÖ DÖNGÜSÜ RAPORU

- Yönlendirme Düzenlemesi:** Müze içinde küçük kurdele veya yön işaretleri ile dolaşım alanının belirginleştirilmesi
- Tanıtım ve İş Birliği:** Mersin'in diğer ilçelerindeki okullarla iş birliği kurularak öğrenci ziyaretlerinin teşvik edilmesi

3. KONTROL ET (Kontrol Aşaması)

Gerçekleştirilen uygulamaların etkililiği şu yöntemlerle izlenecektir:

- Ziyaretçi memnuniyet anketlerinin düzenli aralıklarla tekrarlanması
- Ziyaretçi sayılarındaki artışın izlenmesi
- Çocuklara yönelik etkinliklere katılım düzeyinin değerlendirilmesi
- Müze içi yönlendirme ve bilgilendirme araçlarının işlevselliğine dair gözlem ve geri bildirim toplanması
- Ortam koşullarına yönelik (koku, sıcaklık, hava kalitesi) düzenli teknik kontroller yapılması

4. ÖNLEM AL (Önleyici ve İyileştirici Faaliyetler)

Kontrol sonuçlarına göre eksik kalan veya yetersiz kalan uygulamalar için iyileştirici adımlar planlanacaktır:

- Memnuniyet düzeyi düşük olan alanlar için ek iyileştirme çalışmaları yapılacaktır.
- Ziyaretçilerin öneri kutuları ve dijital formlar aracılığıyla anlık geribildirimleri alınacaktır.
- Yeni projeler ve iş birlikleri geliştirilerek müze içeriği ve etkinlikleri sürekli güncellenecektir.
- Personelin iletişim ve rehberlik eğitimleri ile ziyaretçi etkileşimi artırılacaktır.

Sonuç:

Ziyaretçilerden gelen geri bildirimler doğrultusunda müzenin hem fiziksel hem de eğitsel

MÜZE ZİYARETLERİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARINA İLİŞKİN

PUKÖ DÖNGÜSÜ RAPORU

niteliği geliştirilerek daha nitelikli, verimli ve ilgi çekici bir deneyim sunulması hedeflenmiştir. Süreç, PÜKÖ döngüsü ile sürekli olarak gözden geçirilmeye devam edecektir. Raporlama Tarihi: 23.07.2025

Raporlayan

Tuğba YÜKSEL

Şef