
Audience Research and Evaluations in POLIN Museum

A horizontal dotted line consisting of small black squares, located at the bottom of the page.

Desk Research

We use external data for our analysis

Example of data showing that the museum's market is growing: Central Statistical Office „Culture Report”

36,1 million

of visits in museums in
Poland in **2016 r.**

37,5 million

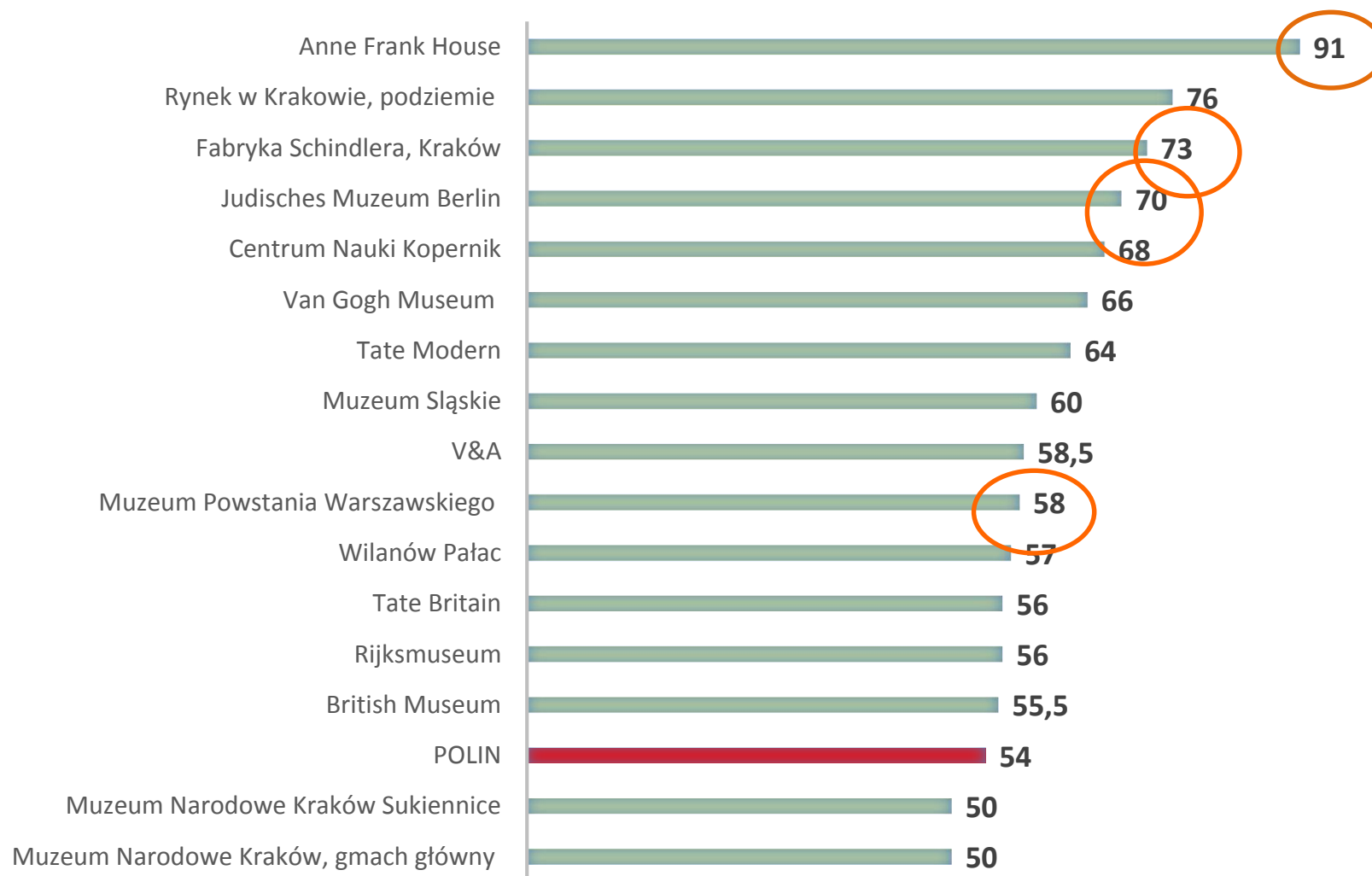
of visits in museums
in Poland in **2017 r**

38,1 million

of visits in museums
in Poland in **2018 r**

Data are everywhere!

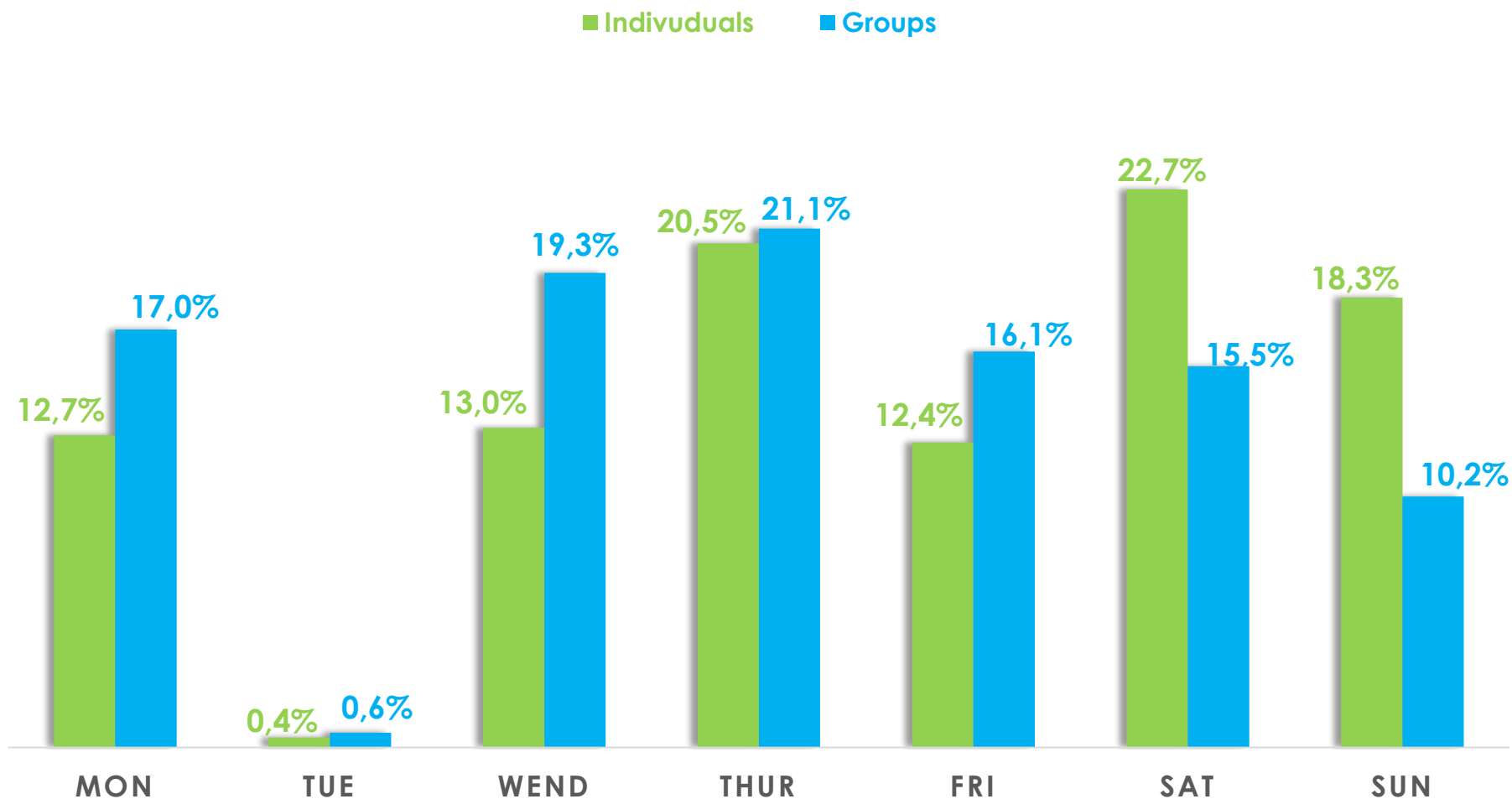
Comparison of working hours in high season in different museums (source: museums websites)



Museum's Statistics

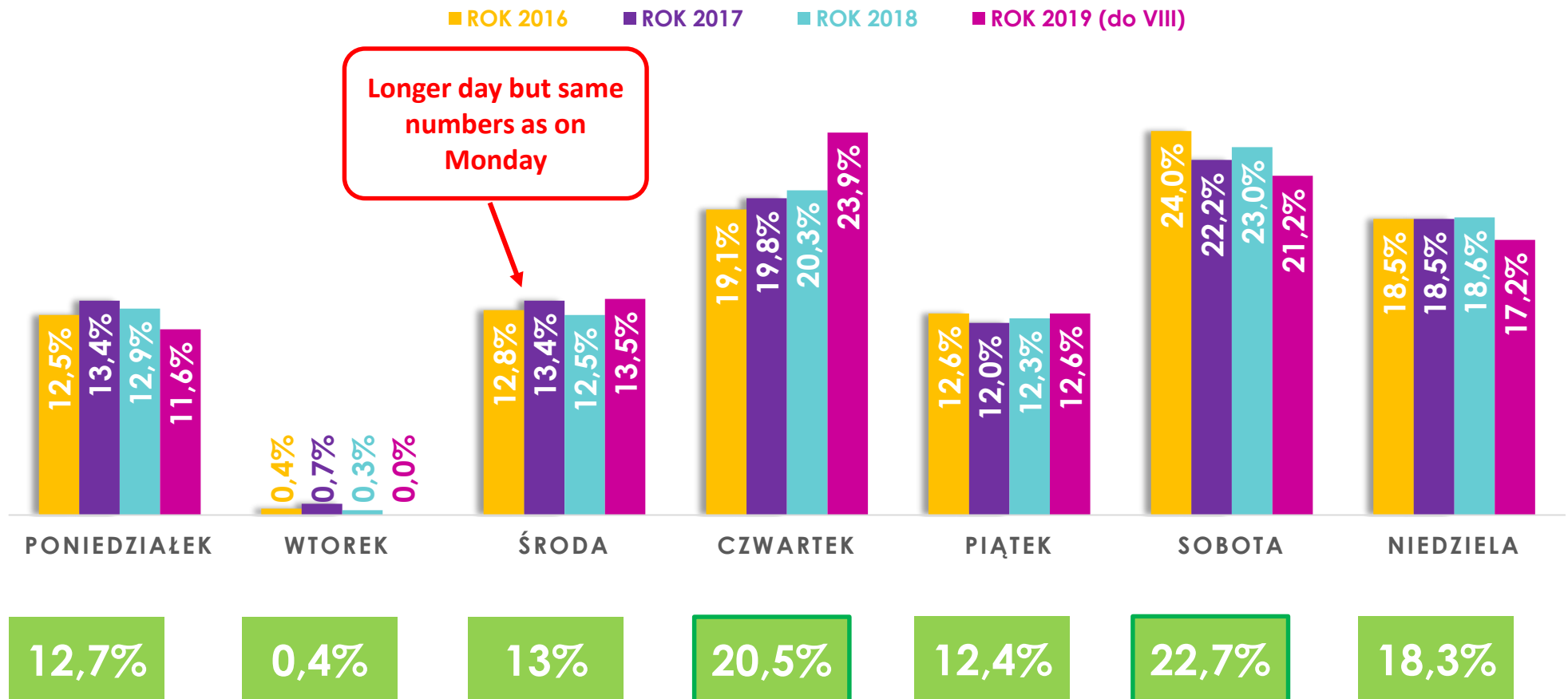
Museum's Statistics reports give a lot of information useful for planning.

Example: statistics on groups vs individuals 2016-2019



Museum's Statistics: days of the week

Procentowy udział zwiedzających indywidualnych z poszczególnych lat w konkretne dni tygodnia



Procentowy udział zwiedzających indywidualnych z lat 2016 – 2019 (VIII) w poszczególne dni tygodnia

In-House Research Projects

Feedback Cards

- I'm in the museum because...
- What I remember at most from the exhibition is..

- Emotional
- Sometimes funny
- Interesting for promotion
- Could be categorized

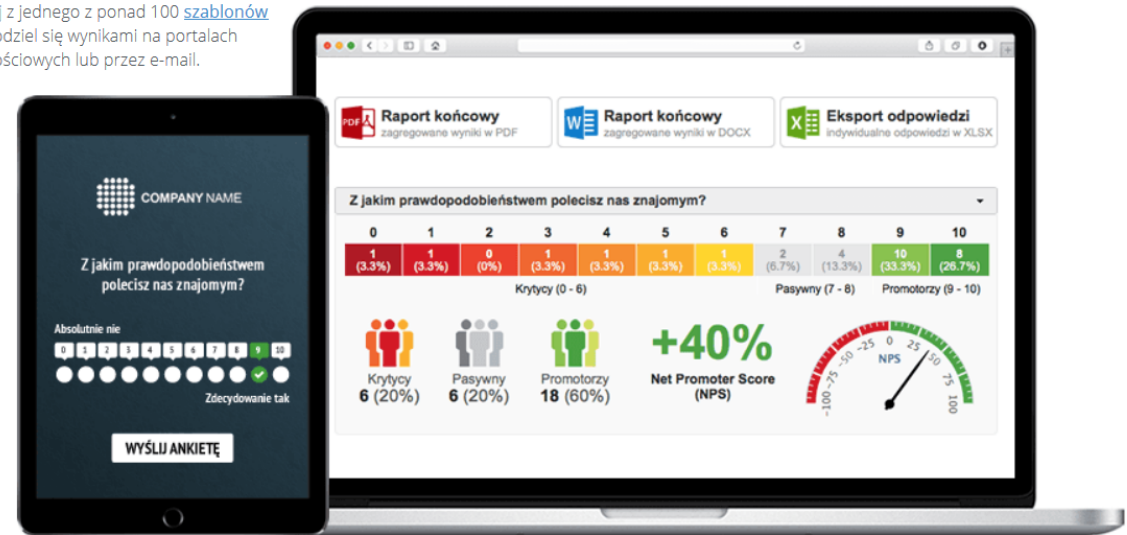


On-line Questionnaires (Survio)

- Ad-hoc surveys
- Data bases with email addresses needed
- Examples:
 - A survey with teachers about changing opening hours
 - Lets ask about the last campaign with our volunteers

Twórz ankiety i otrzymaj odpowiedzi szybko i łatwo.

Skorzystaj z jednego z ponad 100 [szablonów ankiety](#). Podziel się wynikami na portalach społecznościowych lub przez e-mail.



Analizuj wyniki w czasie rzeczywistym.

Pobierz dane i raporty w różnych formatach: PDF, DOCX, XLSX, CSV

Nasza strona internetowa używa bezpiecznych plików cookies. [Więcej informacji.](#) OK

Paper Questionnaires

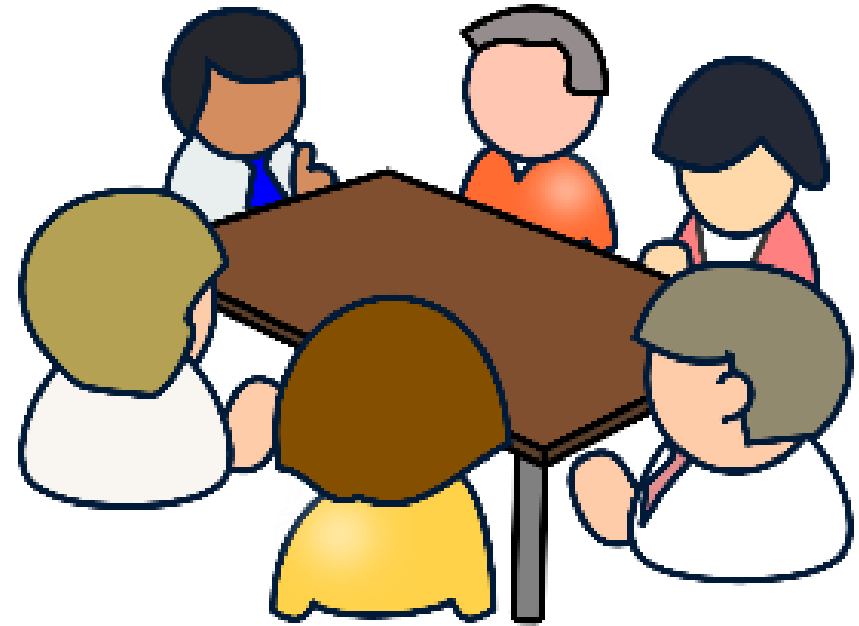
- Used on events, workshops, conferences
- Who are the participants? (demographics, first, second, third timers)
- Satisfaction (topic of the event, language, organisation, etc.)
- Recommendation Index (NPS)
- Open ended questions



Evaluation Workshops

Structured and moderated internal discussions about positive and negative sides of an event/project ended by a report

ex. „suitcase and garbage:



Tear off coupons

- 4 most important questions
- No open ended questions
- Easy to prepare (Canva)

The graphic displays four tear-off coupon questions arranged in a 2x2 grid. Each question has a central question, two response options (TAK/NIE), and a series of smiley faces for rating. The questions are:

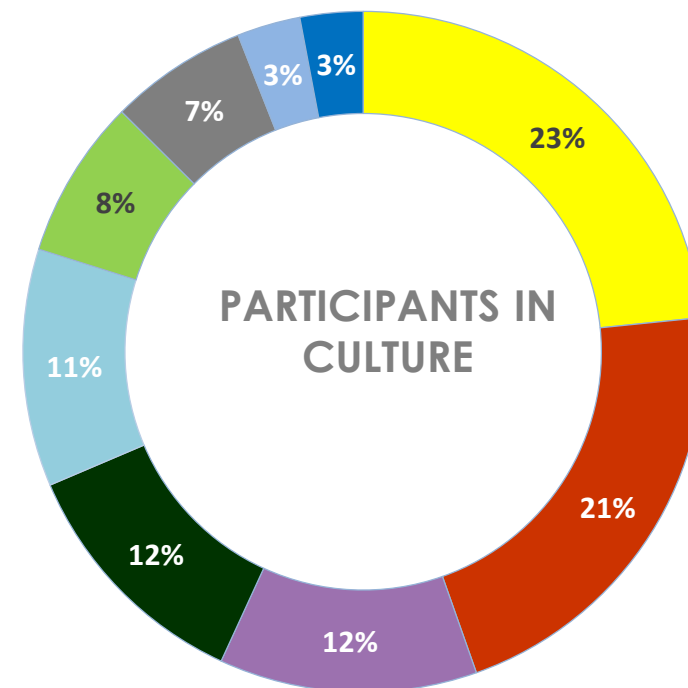
- Top Left:** "Czy jesteś z Muranowa?" (Are you from Muranow?). Responses: TAK (Yes), NIE (No). Rating: 5 smiley faces.
- Top Right:** "Czy byłeś na wystawie 'W Polsce Króla Maciusia' w POLIN" (Were you at the exhibition 'Maciusia in Poland' at POLIN?). Responses: TAK (Yes), NIE (No). Rating: 5 smiley faces.
- Bottom Left:** "Czy to Twoja pierwsza wizyta na wydarzeniu POLIN?" (Is this your first visit to the POLIN event?). Responses: TAK (Yes), NIE (No). Rating: 5 smiley faces.
- Bottom Right:** "Na ile jesteś zadowolony(a) z udziału w dzisiejszym wydarzeniu?" (How satisfied are you with your participation in today's event?). Responses: TAK (Yes), NIE (No). Rating: 5 smiley faces.

Central text: **Odpowiedz na pytania!** (Answer the questions!) and **Naderwij w odpowiednim miejscu!** (Tear off at the appropriate place!).

Outsourced Research Projects

Segmentation Study

- Who are our potential visitors?
- Who is in my target groups?
- What do they like?
- How to talk to them?
- Which media do they use?
- What are their barriers and motivations?



Satisfaction tracking on Core Exhibition (CAPI)

- Who are the visitors?
(demographics, first, second, third time in POLIN)
- Satisfaction
- Recommendation Index (NPS)
- Visitor service, audioguides, brochures, security etc.



Mystery Shopper

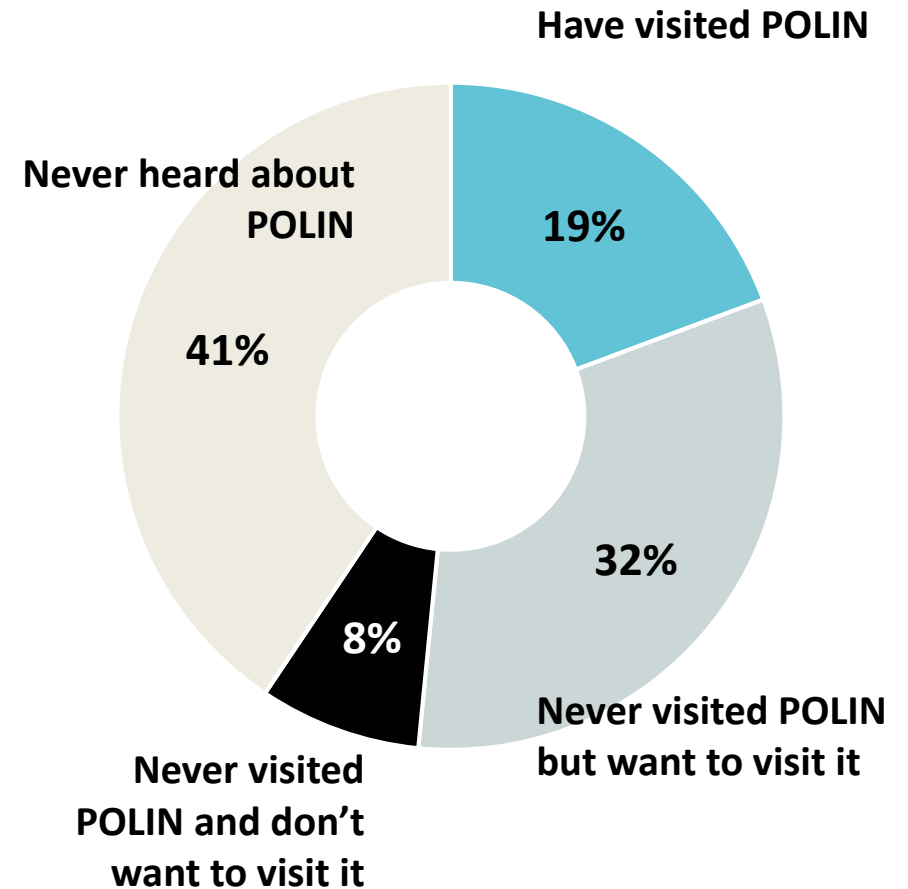
When you should check the quality of your service at:

- Security desk
- Cashier
- Exhibition
- Audioguides
- Information system
- Brochures
- Restaurant
- Comfort at the foyer



Brand Awareness in Warsaw

- Is POLIN in the TOP of Mind among culture institutions in Warsaw?
- How many inhabitants of Warsaw have heard about POLIN Museum?
- How many inhabitants of Warsaw have heard about POLIN Museum and want to visit it?



Base: Warsaw inhabitants, N=200



Perception of Exhibitions

- How our new exhibition is perceived by our target groups?
- What could still be improved?
- What are the conclusions for the future?



Why do we need audience research?

Case



**96 % of visitors are
satisfied**

Source: quantitative tracking of visitor's
satisfaction on Core Exhibition

**Is that the
whole truth?**



Visitor experience research: methodology



Qualitative

HOW?



WITH WHOM?

1. Knowledge Seekers

N= 4 FGI: 18-24|,25-34|

visiting with and without kids

2. Aspiring Mainstream

N=3 FGI, wiek: 25-34 2 FGI , 1 FGI:30-40|

visiting with and without kids

- Women and men
- Have visited the museum during last 3 months

After visiting the exhibition visitors have three main thoughts



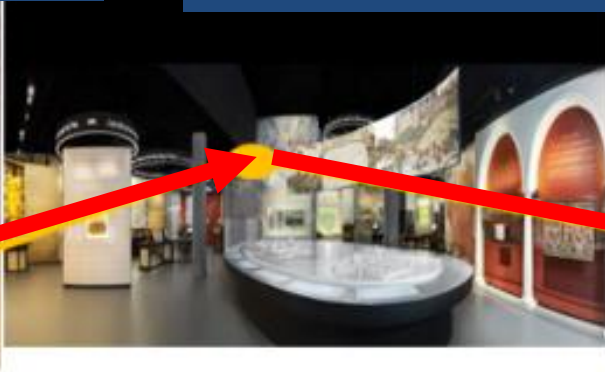
- **1000 years of common Polish Jewish history**
- **Jews had an important impact in local culture, science, social life, economics**
- **Intolerance, persecutions**

Visitors like the exhibition but their comfort could be improved

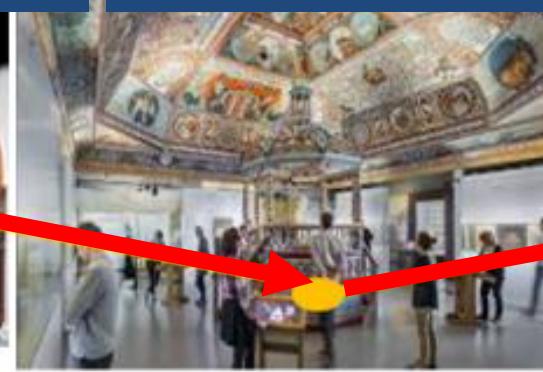
Careful listening and reading



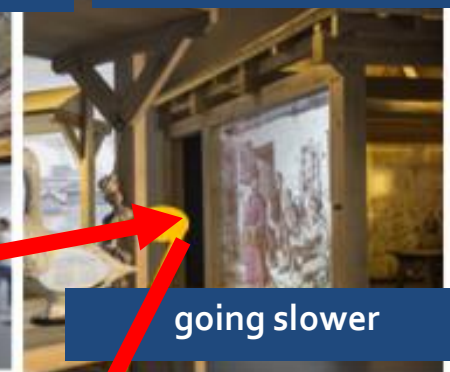
Careful reading, discovering interactive elements



Observation, contemplation, less reading



Observation, discovering, touching, less reading



going slower

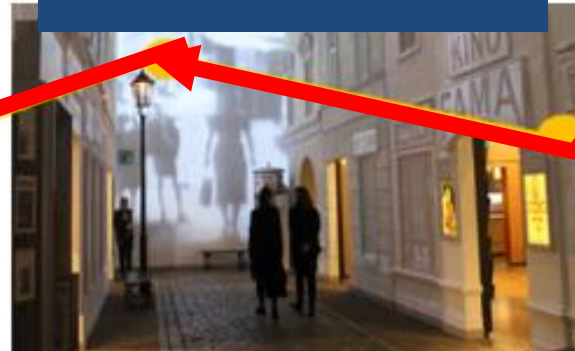
Listening, looking, been tired



Getto i Holokaust

Interaktywny stół z mapą drukarska

Awaking looking, reading, discovering, dancing,

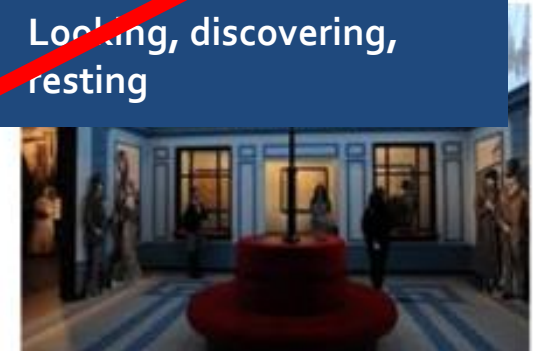


Uliczka, kino, gramofon

synagoga

karczma

Looking, discovering, resting



Dworzec, bilety

What about the Post-War Gallery?

Everyone is satisfied but...

**There was
hardly
anywhere to
sit**

**I was
getting lost
sometimes**

**Interactive
elements
are not
Interactive
enough!**

**We managed
to see only
half of it**

**I was dreaming
about a coffee
To be honest**

**Too much
reading...**

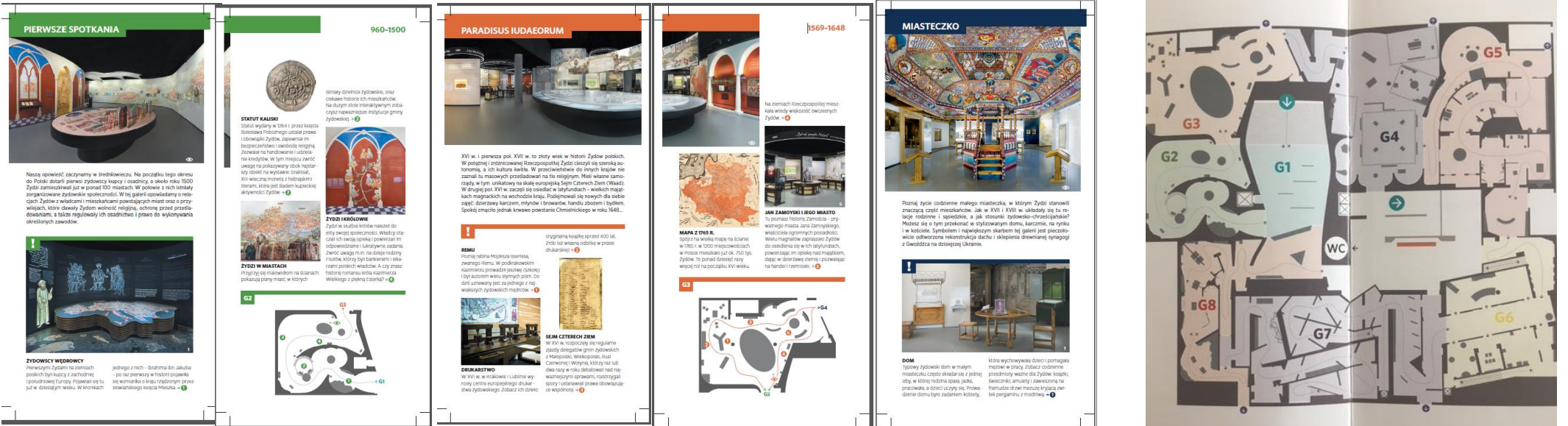
**My son was
hungry so we
stopped**

Lost, tired, problems with words



- Lost: how to plan a tour?
- No displays of the most interesting places / objects
- Not enough seats
- Post-war gallery overlooked
- Too much text
- Not enough interactive elements (especially young people under 18 and 18-24).
- Lack of knowledge that there is a restaurant and bar
- None of the respondents heard about the shop and the information center
- Difficulties with finding a language to describe the permanent exhibition

Brochure



Photos of empty galleries,
visitors can not recognise what
they have seen

Map:
there are no directions for visiting
galleries, no photos of interesting
objects.







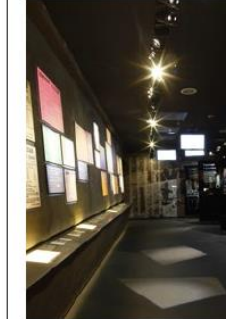

Let's help our visitors – new brochure



Let's have a look how the whole exhibition look like

Clear division on galleries

Clear title of each gallery and its place on the exhibition

G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8
<p>GALERIA 1</p> <p>LAS</p> <p>szacowany czas zwiedzania: 9 min 2h</p>  <p>Zatrzymaj się w lesie, przeczytaj legendę o przybyciu Żydów do Polski. Odkryj dlaczego nasze muzeum nazywa się POLIN.</p>							
<p>GALERIA 2</p> <p>PIERWSZE SPOTKANIA (1960–19500)</p> <p>szacowany czas zwiedzania: 15 min 2h</p>  <p>Rozpocznij podróż razem z kupcami – pierwszymi Żydami przemierzającymi polskie ziemie. Obejrzyj najstarszy obiekt z naszej kolekcji: brakteat – XIII wieczną monetę.</p>							
<p>GALERIA 3</p> <p>PARADISUS IUDAEORUM (1569–1648)</p> <p>szacowany czas zwiedzania: 15 min 2h</p>  <p>W Rzeczypospolitej Obojga Narodów społeczność żydowska i jej kultura rozkwiła, powstają tu m.in. drukarnie ksiąg hebrajskich. Zobacz czteryścieletnią książkę i zrób własną odtisk w prasie drukarskiej.</p>							
<p>GALERIA 4</p> <p>MIASTEczKO (1648–1772)</p> <p>szacowany czas zwiedzania: 15 min 2h</p>  <p>Poznaj życie codzienne małego miasteczka. Jak układają się relacje rodzinne i sąsiedzkie, jak stosunki żydowsko-chrześcijańskie? Odpowiedz dotarcznie, kościół i zachwycająca synagoga.</p>							
<p>GALERIA 5</p> <p>WYZWANIA NOWOCZESNOŚCI (1772–1914)</p> <p>szacowany czas zwiedzania: 15 min 2h</p>  <p>Zabory oraz rewolucja przemysłowa wpływają znacząco na życie polskich Żydów. Kolej staje się jednym z symboli modernizacji. Przekonaj się, kto miał się na dworcu kolejowym w tamtych czasach.</p>							
<p>GALERIA 6</p> <p>NA ŻYDOWSKIEJ ULICY (1914–1939)</p> <p>szacowany czas zwiedzania: 15 min 2h</p>  <p>Idź na spacer przedwojenną ulicą, poznaj bogate życie polityczne i kulturalne. Wejdź do jednej z bram, a znajdziesz się w przedwojennym kinie lub kawiarni.</p>							
<p>GALERIA 7</p> <p>ZAGŁADA (1939–1945)</p> <p>szacowany czas zwiedzania: 25 min 2h</p>  <p>Separacja i izolacja, represje, życie w cieniu śmierci, deportacje, Zagłada. Dowiedz się, co notują w gacieo warszawskim historyk Emanuel Ringelblum i przewodniczący Judenratu Adam Czerniaków.</p>							
<p>GALERIA 8</p> <p>POWOJNIE (1944–DZIŚ)</p> <p>szacowany czas zwiedzania: 15 min 2h</p>  <p>Czas decyzji: zostać czy emigrować? Poznaj historię, uczestników odrodzenia życia żydowskiego w Polsce oraz tych, których zmuszono do wyjazdu.</p>							

Big colorful photographs of galleries, people on the photographs


Practical information, basic vocabulary

Information that the ticket is valid the whole day, you can rest and come back


Information about the restaurant, shop, Ressource Center, children corner

Short dictionary

WAŻNE INFORMACJE



Bilet na wystawę jest ważny przez cały dzień. W każdej chwili możesz zrobić przerwę w zwiedzaniu, odpocząć w restauracji i wrócić.

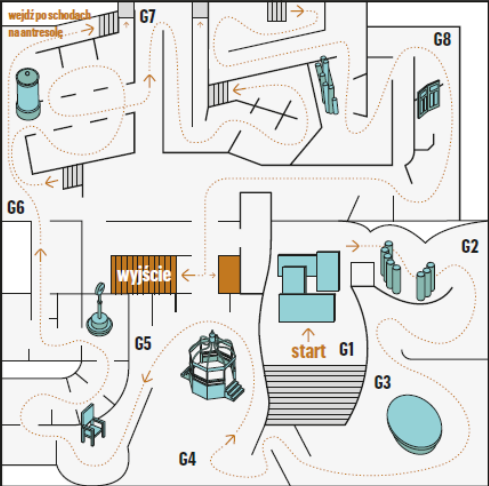


Okolo 2 godzin to średni czas zwiedzania wystawy stałej, która składa się z ośmiu galerii.





G1
G2
G3
G4
G5
G6
G7
G8

MAPA




Z Galerii G4, G5 i G6 można wyjść na przerwę w trakcie zwiedzania.




NA PARTERZE ZAJRZYJ DO:

-  **Restauracji Besamin**, specjalizująca się w daniach kuchni żydowskiej.
-  **Sklepu muzealnego**, gdzie znajdziesz wyjątkowe pamiątki z wizyty i upominki dla Twoich przyjaciół.
-  **Centrum Informacji Historycznej**, gdzie pomożemy Ci odszukać informacje o miejscu, z którego pochodzisz lub Twojej rodziny.
-  **Miejsca Edukacji Rodzinnej U Króla Maciusia**, gdzie dzieciaki mogą bawić się i uczyć w przestrzeni przygotowanej dla nich.

LEGENDA

-  Winda na antresole
-  Schody
-  Kierunek zwiedzania

G1 Numer Galerii, np. Galeria 1

 Charakterystyczny element w galerii

SŁOWNICZEK

Żydzi – jeden ze starożytnych narodów semickich Bliskiego Wschodu, który utworzył swoje państwo Izrael na terytorium Kanaanu. Klasycznie, pochodzenie żydowskie dziedziczy się po matce, lub nabyma się je w wyniku konwersji na judaizm. Współcześnie istnieje wiele definicji pojęcia „Żyd”.

Tora – w sensie podstawowym to Pięcioksiąg Mojżesza, najważniejsza i największa dla Żydów część Biblii, dla celu kultu publicznego spisywana ręcznie na pergaminowym zwoju (sefer Tori). W znaczeniu szerszym to całością nauczania judaizmu.

Talmud – spisana w wielu tomach ustna tradycja judaizmu. Talmud został zredagowany w dwóch wersjach, Jeruzolimskiej oraz znacznie większej i późniejszej, Babilońskiej. Talmud Babiloński to podstawowa wykładnia myśli i praktyki judaizmu.

Sztetl – małe miasteczko, przeważnie na terenach prywatnych w dawnej Rzeczypospolitej, którego integralną częścią była lokalna wspólnota żydowska.

Szabat – najważniejsze żydowskie święto. Żydzi obchodzą je każdego siódmego dnia tygodnia – od piątkowego wieczoru do zmierzchu w sobotę.

Synagoga – miejsce publicznych żydowskich modlitw, zgromadzeń religijnych oraz nauczania judaizmu. Współcześnie służy także wielu innym celom. Po polsku używa się określenia „bóżnica”.

Rabin – nauczyciel judaizmu, ekspert od religijnego prawa żydowskiego i nadzorca kultu religijnego. Także duszpasterz, duchowy lider społeczności żydowskiej.

Mykwa – zbiornik wodny, sztuczny bądź naturalny, służący do rytualnych oczyszczeń.

Macewa – przybierający różne formy znak identyfikacyjny miejsca pochodku na cmentarzu żydowskim.

Koszerność (kaszut) – całokształt zasad dotyczących żydowskiego sposobu odżywiania.

Halacha – normatywna część tradycji żydowskiej, wszystkie zasady religijnego prawa żydowskiego.

Diaspora – określenie społeczności Żydów mieszkających poza ziemią Izraela.

Chasydyzm – masowy ruch religijny oparty na mistyce żydowskiej, powstały w XVIII wieku. Cechami duchowości chasydzkiej jest silne przywództwo charyzmatycznej, dynastycznych liderów – cadyków oraz spontaniczna, radosna pobożność powiązana z głęboką wiarą chasydów.

Cadyk – przywódca religijny w chasydyzmie. Zwolennicy danego cadyka (którego nazywają rebe), uważają go za mentora we wszystkich sprawach życiowych i pośrednika w ich relacjach z Bogiem.

KLUB PRZYJACIÓŁ MUZEUM

Dołącz już dziś! Zapytaj w kasie.

Będąc członkiem Klubu Przyjaciół Muzeum możesz bezpłatnie zwiedzać wystawę stałą i wystawy czasowe oraz brać udział w specjalnych spotkaniach tylko dla Klubowiczów. Otrzymasz też zniżki w restauracji, sklepie oraz kupując bilety na wybrane wydarzenia.

ADRES

Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN
ul. Mordechaja Anielewicza 6
00-157 Warszawa

www.polin.pl


GODZINY OTWARCIA


10:00-18:00	poniedziałek czwartek piątek
10:00-20:00	środa sobota niedziela

wtorek: nieczynne.

Ostatnie wejście na wystawę stałą **2 godz. przed zamknięciem.**

wspólna instytucja kultury





Muzeum
Historii
Żydów
Polskich

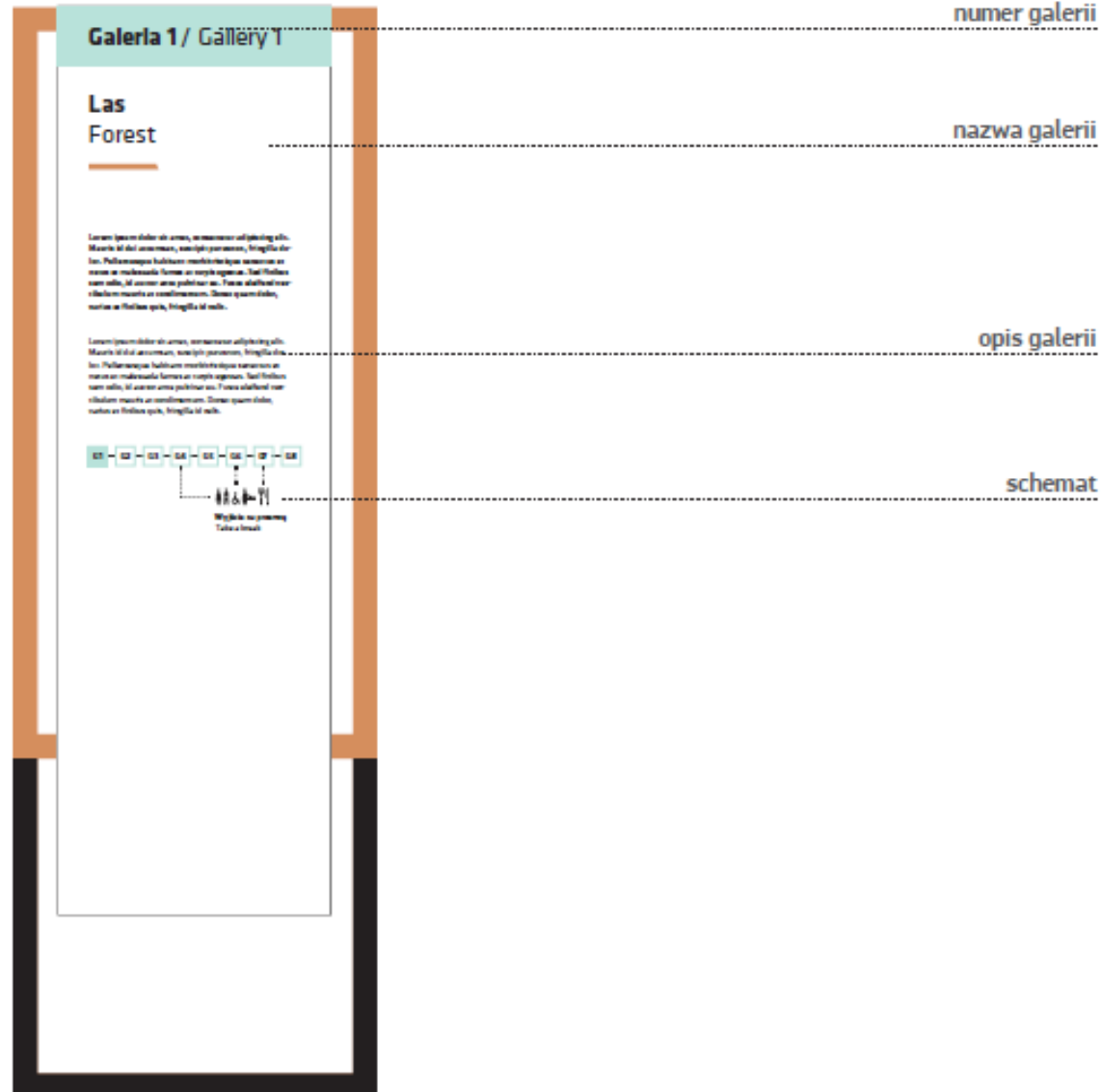
**PLAN
WYSTAWY**

How long is the visit,
how many galleries we have

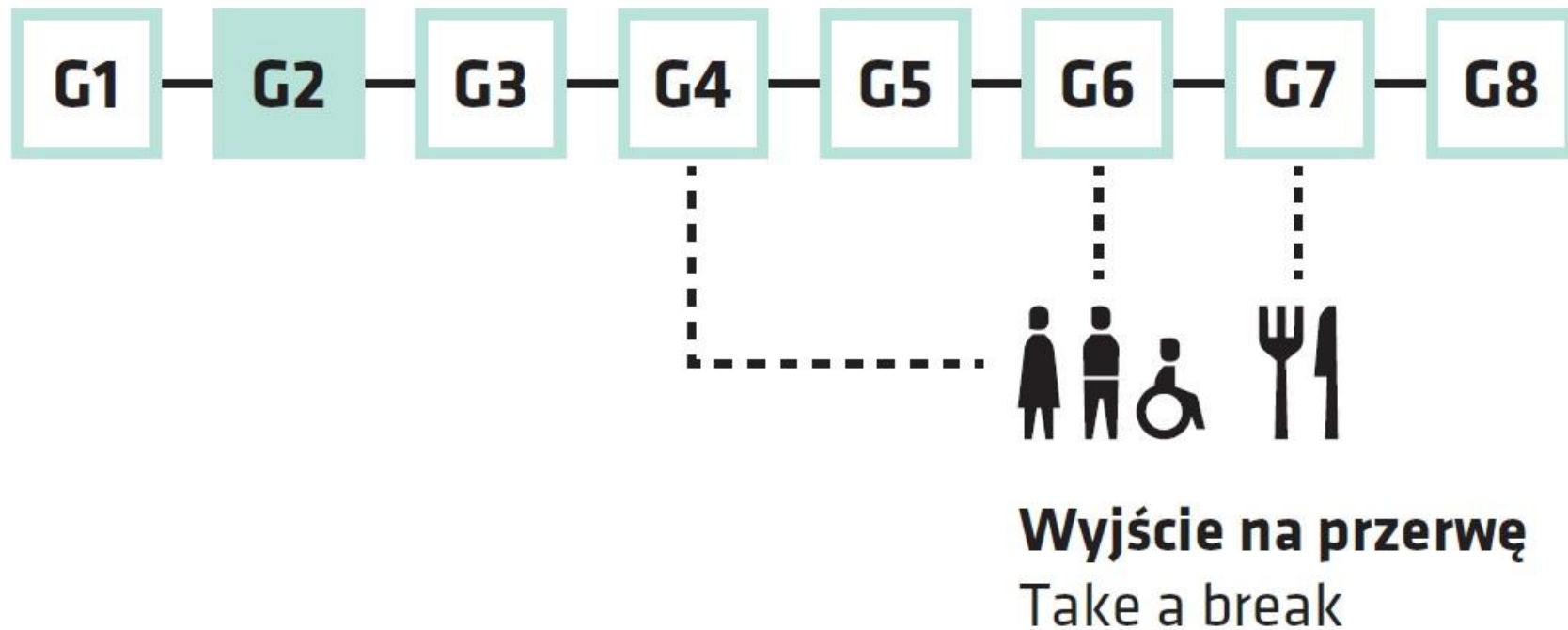
Let's help our visitors – new information system



Where we are now?



Where we are now and when we can make a break ?

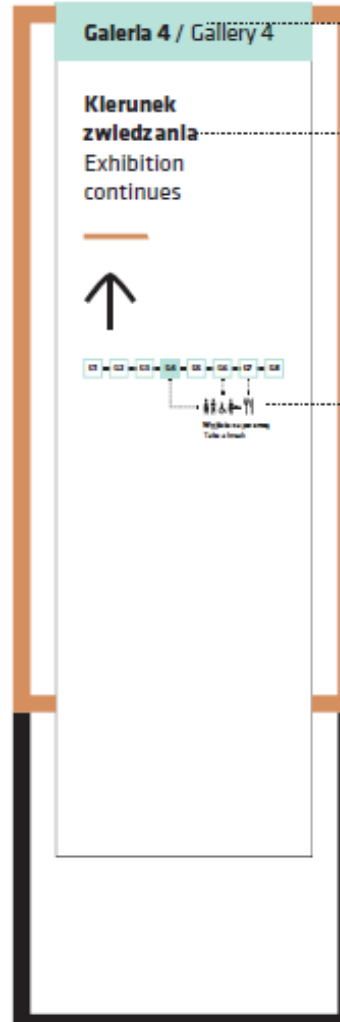


Let's have a break!

Awers



Rewers

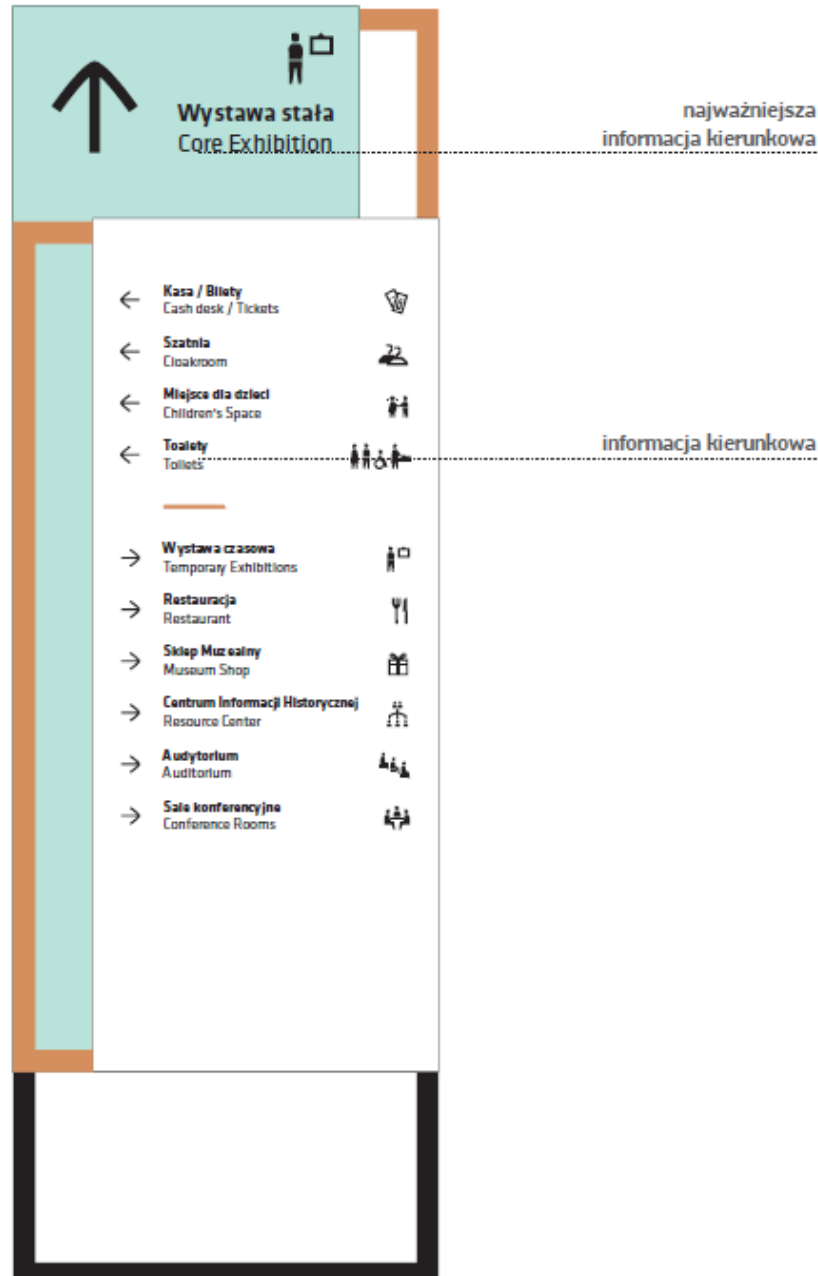


numer galerii

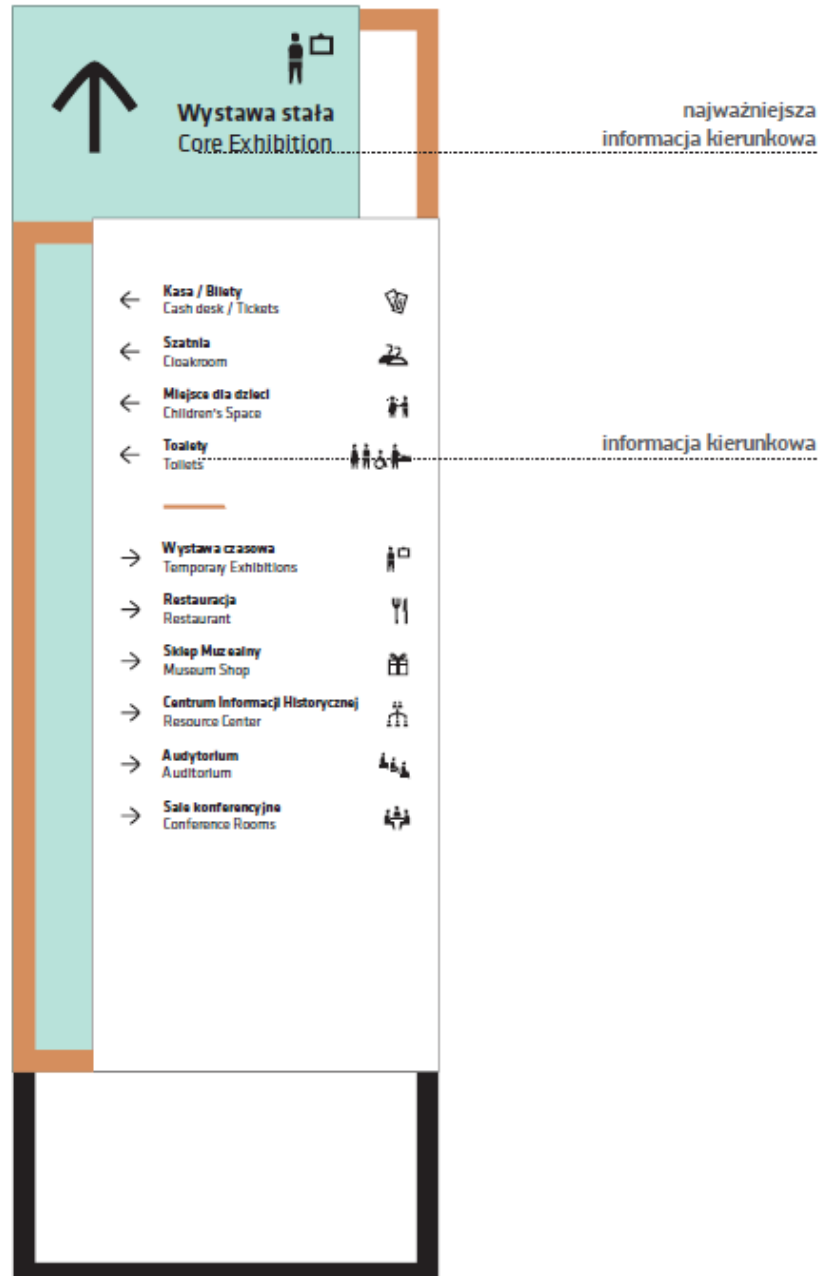
informacja tekstowa

schemat

Here is the restaurant and here is the shop



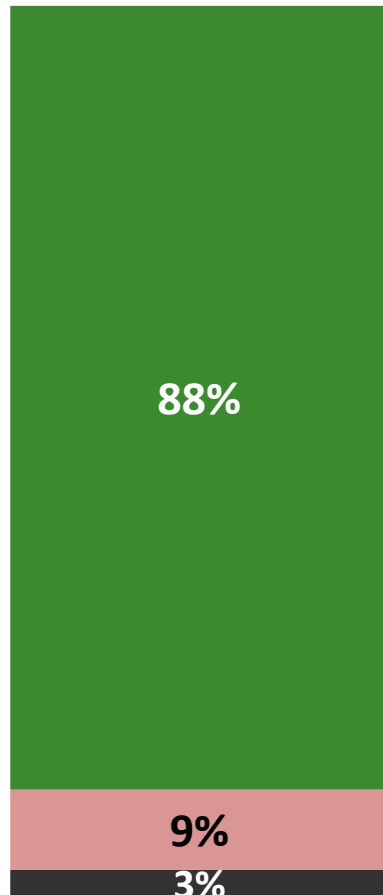
Here is the restaurant and here is the shop



Results

Recomendation Index (NPS) is higher with the brochure

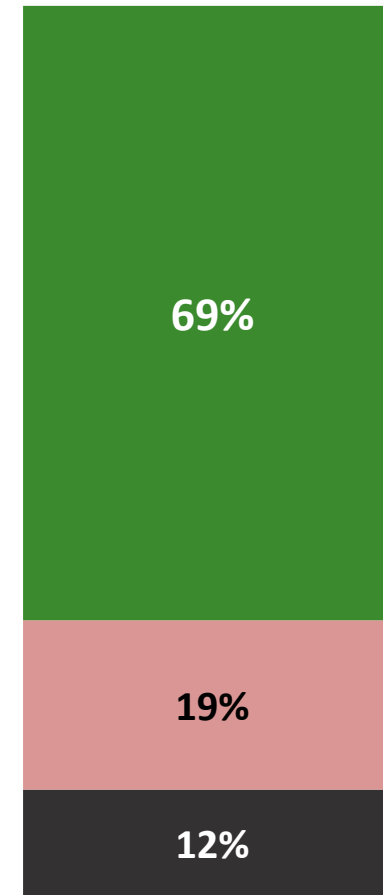
With brochure



85

■ Krytycy ■ Obojętni ■ Promotorzy

Without brochure



57

Questions?

mzajac@polin.pl