

„PŘIJĎTE DO MUZEA“

Podněty k budování péče o návštěvníky



Text: Mgr. Kateřina Tomešková, Ph.D.

Foto z programů: Fotoarchív MKP/Jitka Hanáková

tel.: +420 581 215 052
fax: +420 581 219 380
info@prerovmuzeum.cz
www.prerovmuzeum.cz

Muzeum Komenského v Přerově, p. o.
Horní náměstí 7
750 11 Přerov

Patří starost o blaho návštěvníků opravdu k prioritám současných muzeí?

muzeum
KOMENSKÉHO
V PŘEROVĚ

Přijďte si zkusit biatlonovou stříšku do muzea - Horácké muzeum

<https://hm.nmm.cz/prijďte-si-zkusit-biatlonovou-streihu-muzea/>

13. 12. 2016 - V době trvání SP v biatlonu, od čtvrtka 15. do neděle 18. prosince, si můžete do vestibulu muzea přijít vyzkoušet stříšku z laserových ...

Kudy z nudy - Přijďte do Národního technického muzea pouze za 50 Kč



www.kudyznudy.cz/aktuality/prijďte-zdarma-do-narodniho-technickeho-muzea.aspx

Památku prezidenta Václava Havla uctí Národní technické muzeum 18. prosince vstupem pro všechny své návštěvníky do svých expozic za pouhých 50 Kč. Do ...

Přijďte do Nové budovy Národního muzea na zábavné odpoledne s ...



www.nm.cz/.../Prijďte-do-nove-budovy-narodniho-muzea-na-zabavne-opoledne-s-m...

9. 11. 2016 - Přijďte do Nové budovy Národního muzea na zábavné odpoledne s módní přehlídkou k výstavě Retro.

DĚTI, PŘIJĚTE SI HRAT DO MUZEA - Regionální muzeum Kopřivnice ...



<https://www.tatramuseum.cz/index.php?n=377&id=1>

Kromě níže uvedených pracovních sešitů nabízíme rovněž lektorské programy, které jsou součástí našich výstav. Tyto programy jsou vždy uvedené přímo v ...

Přijďte si do Nové budovy Národního muzea připomenout atmosféru ...



www.parlamentnlsty.cz/vZpravy/vTiskove-zpravy

Přijďte si do Nové budovy Národního muzea připomenout atmosféru vánočních svátků v retro stylu! 16. 12. 2016 8-12: Atmosféru vánočních svátků tak, jak ...

Přijďte objevovat podobu Učitele národů do Muzea Komenského v ...



<https://www.novinky.cz/.../5338-42059-prijďte-objevovat-podobu-uctele-narodu-do-...>

9. 1. 2017 - Znáte tvář Komenského ze škol? Přijďte navštívit unikátní výstavu „Komenský? Toho už jsme někde viděli!“ do Muzea Komenského v Přerově ...

Přijďte za námi do muzea | Pardubice.cz



www.pardubice.cz/zpravy/spolecnost/prijďte-za-nami-do-muzea/

Přijďte za námi do muzea! Nemáte dostatek času, a přesto chcete své děti zabavit? Přiveďte je mezi nás a my se o ně postaráme! 13. března od 14.00 do 16.00 ...

Google >
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Další

Za péči o návštěvníky je v muzeu stejně jako
v jiných firmách zodpovědný každý pracovník.
. Každý vytváří návštěvnickou zkušenost.

tel.: +420 581 215 052
fax: +420 581 219 380
info@prerovmuzeum.cz
www.prerovmuzeum.cz

Muzeum Komenského v Přerově, p. o.
Horní náměstí 7
750 11 Přerov

Proč pečovat o návštěvníky ... více než nyní?

Podle definice ze zákona č. 122/2000 Sb.

je muzeum institucí která je poskytovatelem vybraných veřejných služeb, přičemž **účelem těchto činností není zpravidla dosažení zisku.**

Na straně druhé má péče o návštěvníky v našich muzeích pověst výrazné položky v nákladech. **Málokdy se ale už mluví o jejím velkém přínosu na straně příjmů.**



Zahraniční muzea dnes už zdaleka nevěnují pozornost kritériu návštěvnosti. K prioritám moderních muzeí patří podpora vzniku příležitostí k zisku zkušeností a zážitků návštěvníků.

tel.: +420 581 218 052

fax: tel.: +420 581 218 380

info@prerov.muzeum.cz

www.prerov.muzeum.cz

Muzeum Komenského v Přerově, p. o.

Horní náměstí 7

750 11 Přerov

Funkce muzea včera a dnes

Muzea byla v minulosti zřizována proto, aby v budoucnosti uměla odpovědět na otázku, čím se naše generace zapíše do historie a vedla nás k úvahám nad tím, kdo jsme a co po sobě zanecháme.

Muzea byla vždy vzdělávacími institucemi a investice do nich se společnosti vrací v dalších generacích.



Zajímá nás, jak se na funkce muzea dívají návštěvníci?

Ptáme se jich, co všechno od návštěv muzeí očekávají?

tel.: +420 581 215 052
fax: +420 581 219 380
info@přerovmuzeum.cz
www.přerovmuzeum.cz

Muzeum Komenského v Přerově, p. o.
Horní náměstí 7
750 11 Přerov

Muzeum – moderní nebo zastaralá instituce?

Výsledky výzkumu (Bořkovcová, 2005):

V České republice muzea jakožto moderní instituce vnímá celkem pouze 37% lidí. Jako zastaralé a nezajímavé je pak vidí 22%. Nejvíce lidí, celých 39%, uvádí, že z muzeí mají neutrální dojem nebo se k problému neumí vyjádřit.

O tom, zda lidé do muzea vůbec přijdou u nás ze 71% rozhoduje atraktivita výstavy. **Zvláštní roli při rozhodování velmi často hraje celkové působení instituce.**



Kromě jiného vyplynulo z předloženého výzkumu také zjištění, že až 76% návštěvníků chodí do muzea za poznáním.

tel: +420 581 219 382
fax: +420 581 219 380
info@prerovmuzeum.cz
www.prerovmuzeum.cz

Muzeum Komenského v Přerově, p. o.
Horní náměstí 7
750 11 Přerov

Genius loci našich muzeí



Vědci v posledních letech stále častěji upozorňují na hluboké sepjetí člověka s místem, kde žije. Tato myšlenka bývá zpravidla připomínána v souvislosti s výkladem spirituální stránky lidské existence. Například geolog Václav Cílek hovoří o tzv. útěšných místech v krajině – o místech usebrání (2002).

Zamysleme se nad tím, co všechno můžou muzejníci udělat proto, aby návštěvníci sami objevili genius loci našich muzeí a začali je **považovat za jedinečné místo k poznávání i k usebrání.**



Nesmíme se bát oslovovat naše návštěvníky
a systematicky je žádat o sdělení názorů.

tel.: +420 581 215 052
fax: +420 581 219 380
info@prerovmuzeum.cz
www.prerovmuzeum.cz

Muzeum Komenského v Přerově, p. o.
Horní náměstí 7
750 11 Přerov

Návštěvnicky orientovaný výzkum a jeho specifika

Mezi nejjednodušší a zároveň nejčastější výzkumné metody patří **osobní rozhovory s návštěvníky a písemné ankety**, které institucím pomohou poměrně rychle získat vstupní přehled o názoru lidí.

Typický nástroj výzkumu orientovaného na návštěvníka je **akční (participační) výzkum** (Hendl, 2008). Jeho využití má ambice optimálně přenést výsledky výzkumu do praxe a urychlit proces změn.



Ilustr. obr.: Břetislav Pojar, záběr z filmu „Pojďte pane budeme si hrát“.

Při návštěvnickém výzkumu lze s úspěchem také využívat nejrůznější tvůrčí techniky.

Aktivní přístup výzkumníků/muzejníků i zkoumaných/návštěvníků



Vliv výzkumu se zvětší, pokud se na něm budou aktivně podílet ti, jichž se výzkum týká.

Proces výzkumu je procesem učení a změny.



Ilustr. obr.: Břetislav Pojar, záběr
z filmu „Pojďte pane budeme si hrát“.

**Na začátku procesu se musí jasně
definovat problém praxe i cíl změn.**

tel.: +420 581 215 052
fax: fax: +420 581 219 380
info@prerovmuzeum.cz
www.prerovmuzeum.cz

Muzeum Komenského v Přerově, p. o.
Horní náměstí 7
750 11 Přerov

Bez teorie to nepůjde Co bylo dříve - slepice, nebo vejce?

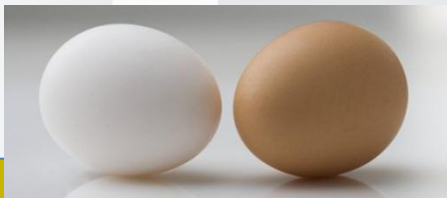
Zatímco se nad Aristotelovým výkladem logického paradoxu stále přou filozofové i přírodovědci, podívejme se, z jakého pohledu se dnes čeští muzejníci dívají na návštěvníky našich muzeí.

Zamysleme se hlouběji nad tím, zda si umíme správně odpovědět na tři základní otázky:

Proč se vlastně o návštěvníky starat?

O co všechno je třeba se postarat?

Jak se o návštěvníky co nejlépe postarat?



Nechejme se inspirovat od marketingových specialistů



Deset bodů k vystavění zákaznické péče:

- 1) Kdo jsou vaši zákazníci?
- 2) Jaké mají potřeby?
- 3) Jak a kudy s námi mluví?
- 4) Kdo se zákazníky komunikuje?
- 5) Za zeptání nic nedáte
- 6) Konkurenční poučení
- 7) Měřte a sbírejte data
- 8) Náš zákazník, náš pán
- 9) Úsměv je zdarma
- 10) Něco navíc



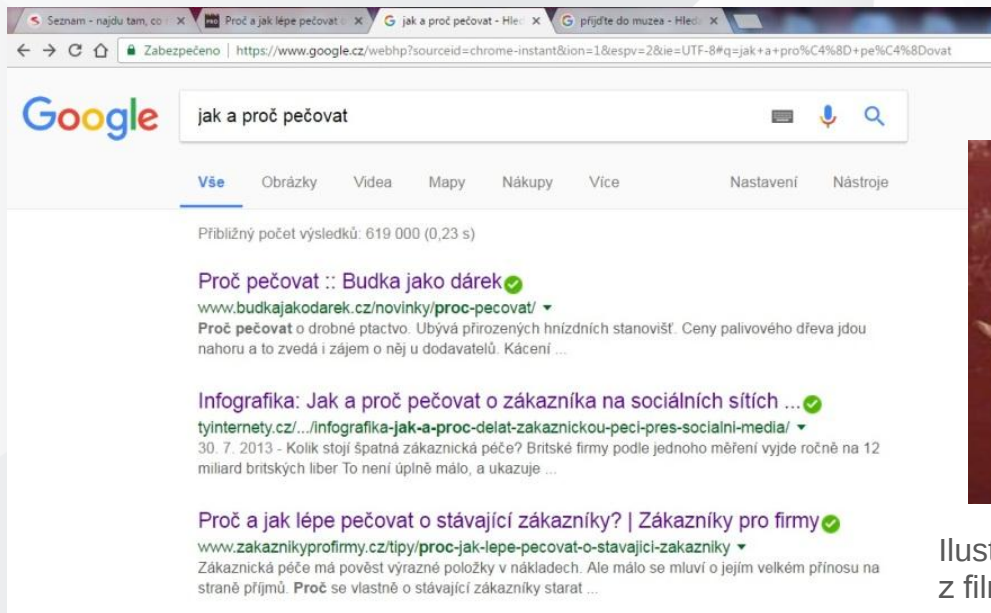
Více informací najdete na: <http://www.zakaznikyprofirmy.cz/>

Otázku „Proč a jak“ pečovat o zákazníky“
bychom si měli klást každý den...

tel.: +420 581 215 052
fax: +420 581 219 380
info@prerovmuzeum.cz
www.prerovmuzeum.cz

Muzeum Komenského v Přerově, p. o.
Horní náměstí 7
750 11 Přerov

Zkusme návštěvníky našich muzeí příjemně překvapit



Ilustr. obr.: Břetislav Pojar, záběr z filmu „Pojďte pane budeme si hrát“.

Nikdy nepodceňujeme pozitivní emoce návštěvníků
a ani jejich paměť, která je spolehlivě opatruje.

tel.: +420 581 215 052
fax: +420 581 219 380
info@prerovmuzeum.cz
www.prerovmuzeum.cz

Muzeum Komenského v Přerově, p. o.
Horní náměstí 7
750 11 Přerov

Pokusme se přimět veřejnost k návštěvě muzea přes emoce

Emoce poskytují základní motivaci pro to, co člověk dělá.

Racionálně pak rozhoduje jak emoce uspokojit a zdůvodňuje proč je to či ono nejlepší.

Když připravujete jakýkoliv muzejní produkt, kromě sdělených informací se na něj podívejte i z pohledu emocí. Vzbuzuje vaše muzejní prezentace nějakou emoci? Můžete produkt upravit tak, aby vzbuzoval více pozitivních emocí?
(Více informací: <http://www.zakaznikyprofirmy.cz/>)



Nezapomínejte na to, že jsou to právě emoce,
které vedou člověka k akci.

Vylepšujme zákaznickou zkušenost



Z osobního prožitku každého jednoho návštěvníka našeho muzea se odvozuje **zákaznická zkušenost**.

Právě na to, aby byla co nejlepší, bychom se podle odborníků z oblasti marketingu měli co nejdříve zaměřit i v českých muzeích.



Ilustr. obr.: Břetislav Pojar,
záběr z filmu „Pojďte pane
budeme si hrát“ (upraveno).

Spokojený návštěvník představuje
pro muzeum skutečné bohatství.

tel.: +420 581 215 052
fax: +420 581 219 380
info@prerovmuzeum.cz
www.prerovmuzeum.cz

Muzeum Komenského v Přerově, p. o.
Horní náměstí 7
750 11 Přerov

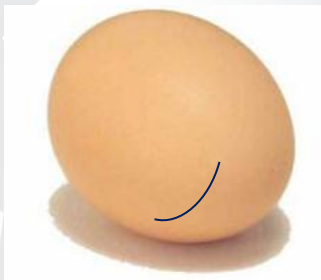
Spokojených návštěvníků není nikdy dost

Spokojený návštěvník je ten, který v instituci našel víc
než očekával.

Spokojení návštěvníci vznikají díky existenci institucí,
jejichž filozofie vychází z následující zásady:

ZÁKLADEM NAŠÍ PRÁCE JE SPOKOJENOST A DŮVĚRA NÁVŠTĚVNÍKŮ.

Děkuji za pozornost



Mgr. Kateřina Tomešková, Ph.D.
tomeskova@prerovmuzeum.cz