

АНАЛІЗ ПОСЛУГ ІНТЕРАКТИВНИХ МУЗЕЇВ ПОЛЬЩІ ТА УКРАЇНИ

ANALYSIS OF POLISH AND UKRAINIAN INTERACTIVE MUSEUM SERVICES

Бєлікова М.В.

кандидат історичних наук, доцент,
доцент кафедри міжнародного туризму,
Запорізький національний технічний університет

Byelikova Maryna

Candidate of Historical Sciences, Associate Professor,
Department of International Tourism,
Zaporizhzhya National Technical University

Стаття присвячена аналізу послуг двох інтерактивних музеїв України та Польщі. Інтерактивні музеї є одними з найактивніших реформаторів своєї діяльності. Проблема збільшення пропускної здатності та покращання комфортності відвідування була вирішена Центром науки «Коперник» шляхом архітектурних та дизайнерських змін. Для вирішення подібної проблеми Музей «Експериментаніум» переїхав до більш просторої будівлі. Аналіз музейних послуг показав сильні сторони обох музейних закладів – високу якість обслуговування, зокрема наявність онлайн-бронювання, розроблені унікальні продукти, цінову політику, комфортні умови для відвідувачів з інвалідністю. Музей популярної науки і техніки «Експериментаніум» орієнтований на відвідування родинами та дитячими групами. У Центрі науки «Коперник» подібні спецпропозиції відсутні, квитки розраховані на індивідуальні та групові відвідування виставок, лабораторій, планетарію, театру роботів. Більш високі ціни на квитки в «Копернику», ніж в «Експериментаніумі», можна пояснити такими макроекономічними чинниками, як рівень життя в Польщі. Українські музеї повинні використовувати досвід цих музеїв у вирішенні власних управлінських проблем.

Ключові слова: музеї, інтерактивні музеї, відвідуваність, музейні послуги, музейний продукт, спецпропозиції.

Статья посвящена анализу услуг двух интерактивных музеев Украины и Польши. Интерактивные музеи являются одними из самых активных реформаторов своей деятельности. Проблема увеличения пропускной способности и улучшения комфортности посещения была решена Центром науки «Коперник» путем архитектурных и дизайнерских изменений. Для решения подобной проблемы Музей «Экспериментаниум» переехал в более просторное здание. Анализ музейных услуг выявил сильные стороны обоих музейных учреждений – высокое качество обслуживания, в частности наличие онлайн-бронирования, разработанные уникальные продукты, ценовую политику, комфортные условия для посетителей с инвалидностью. Музей популярной науки и техники «Экспериментаниум» ориентирован на посещение семьями и детскими группами. В Центре науки «Коперник» подобные спецпредложения отсутствуют, билеты рассчитаны на индивидуальные и групповые посещения выставок, лабораторий, планетария, театра роботом. Более высокие цены на билеты в «Копернике», чем в «Экспериментаниуме», можно объяснить такими макроэкономическими факторами, как уровень жизни в Польше. Украинские музеи должны использовать опыт этих музеев в решении собственных управленческих проблем.

Ключевые слова: музеи, интерактивные музеи, посещаемость, музейные услуги, музейный продукт, спецпредложения.

The article is dedicated to analyze the services of interactive museums of Ukraine and Poland. The interactive museums are the most active reformers of their activities. The problem of increasing of the traffic and improving of the comfort conditions of their visiting was solved through architectural and design changes by the Copernicus Science Center. The Experimentanium Museum moved to a larger building to solve this problem. In order to enhance the quality of experience for visitors, the entire entrance to the main Copernicus building was reorganised. New doors were installed, and the hall and the cloakrooms to improve functionality were rebuilt for growing numbers of visitors. The Copernicus entrance gates were modernised and the conditions for entry to exhibitions were changed. Electronic tickets featuring QR codes and introduced online ticket sales were introduced. Tickets purchased online were delivered by email, so visitors could print them at home or simply scan the QR code on their smartphone to gain entry. The Copernicus planetarium was modernised, where the entrance was reorganised. The projectors and

installed state-of-the-art equipment to provide the finest quality screenings were upgraded. The familiar exhibits were modified to present them in new, improved formats and contexts. The brand new exhibits were created, designed and built from scratch at the Copernicus Science Centre. The analysis of museum services found out the strengths of both museums – high quality of service, the availability of online booking, developed unique products, pricing, comfortable conditions for visitors with disabilities. The museum of popular science and technology “Experimentanium” is focused on visiting by families and children’s groups. There are no such special offers at the Copernicus Science Center, tickets are provided for individual and group visits of exhibitions, laboratories, planetarium, theater of robots. Higher ticket prices in Copernicus than in Experimentanium can be explained by macroeconomic factors as the standards of living in Poland. Ukrainian museums should use the experience of these museums in solving their own managerial problems.

Key words: museums, interactive museums, attendance, museum services, museum product, special offers.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв’язок із важливими науковими чи практичними завданнями. В Україні ставлення до музейних послуг як до другорядних за їх значенням у сфері гостинності зумовлено їх невідповідністю сучасним вимогам життя, невмінням задовольнити потреби вимогливого відвідувача та взагалі ставленням до музеїв як неперіоритетної сфери в країні. У сучасних умовах не досвід роботи музею є головною причиною його успішності, а налагоджена та оптимізована організація й управління музейною діяльністю в конкурентному середовищі. Інтерактивні музеї є найбільш конкурентоспроможними на ринку музейних послуг України та Польщі. Використання досвіду інтерактивних музеїв у довгостроковій перспективі дасть можливість покращити послуги музеїв в Україні. А отже, аналіз послуг інтерактивних музеїв Польщі та України є актуальним.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв’язання цієї проблеми і на які спирається автор. Надання музейних послуг вивчалось більшістю дослідників у контексті фондової, експозиційної, культурно-масової діяльності музейних закладів (консультації, самостійний огляд експозиції, екскурсії та ін.). Основні форми культурно-освітньої діяльності музеїв були проаналізовані Т.Ю. Юрєнєвою [1]. В.К. Бабарицька аналізувала теорію та практику екскурсознавства та основні напрями музейної діяльності, але в коло її питань не входили особливості музейної екскурсії [2].

Поняття «музейний продукт», «основні» та «додаткові музейні послуги» були одним з перших введені до наукового обігу П.А. Горішевським [3]. Концепції партнерства музеїв та турфірм під час надання екскурсійних послуг дотримувалися П.А. Горішевський та М.І. Рутинський, вважаючи, що це більш вигідно, ніж автономна діяльність [3; 4]. Останні кілька років проблематика музейних послуг аналізувалася в контексті музейного сервісу, зокрема А.М. Савченко. На її думку, музей повинен зробити робочий графік зручним для відвідувачів, а культурний продукт продавати у красивій обгортці та відповідній музейній тематиці атмосфері [5]. Сучасні зміни в туристичній сфері потребують більш гнучкої діяльності музеїв під час надання

музейних послуг. А отже, дослідження музейних послуг, які б відповідали сучасним потребам вимогливої музейної аудиторії, продовжують бути актуальними.

Формулювання цілей статті (**постановка завдання**). Метою статті є аналіз музейних послуг Центру науки «Коперник» (м. Варшава) та Музею популярної науки і техніки «Експериментаніум» (м. Київ).

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. В інтерактивних музеях відвідувачі взаємодіють із представленими там експонатами: грають з ними та проводять експерименти. Нині Центр науки «Коперник» є членом “The European Network of Science Centres and Museums” – «Європейської мережі наукових центрів і музеїв». Музей популярної науки і техніки «Експериментаніум» отримав понад 50 дипломів та подяк за благодійність та участь у різноманітних масових заходах [6; 7].

Спільним у обох музеїв є такі характеристики. По-перше, Музей популярної науки і техніки «Експериментаніум» та Центр науки «Коперник» є інтерактивними музеями. По-друге, знаходяться в європейських столицях, в яких найбільший приток туристів цих країн. По-третє, музеї мають значну площу з великою пропускною здатністю: експозиційні зали можуть приймати одазу 100 та більше відвідувачів. По-четверте, обидва музеї надають можливість придбання квитків онлайн, щоб позбавити відвідувачів необхідності стояння в чергах і заощадити їхній час [8; 9]. Порівняльний аналіз музейних послуг Центру науки «Коперник» (м. Варшава) та Музею популярної науки і техніки «Експериментаніум» (м. Київ) доводить використання цими установами світового досвіду музейного менеджменту (табл. 1).

Одна з проблем, виявлена інтерактивними музеями незабаром після відкриття, – це пропускна здатність та комфортність їхнього відвідування. Так, наприклад, будівля Центру науки «Коперник» була розрахована на прийом 300 тис. відвідувачів на рік, тоді як попит відвідувачів становив понад 1 млн. осіб [9]. Після консультацій з експертами серед архітекторів та дизайнерів були внесені зміни для вирішення цієї проблеми. Для рішення подібної проблеми

Інтерактивні музеї: умови для відвідування

| Критерії | Музей популярної науки і техніки «Експериментаніум» | Центр науки «Коперник» |
|---|--|---|
| Власність | Приватний | Створений і фінансується за рахунок м. Варшави, міністром науки та вищої освіти і міністром національної освіти. |
| Рік створення | 2012 | 2010 |
| Адреса і як туди діставатися | м. Київ, вул. С. Бандери, 6. Можна дістатися громадським автотранспортом. Станція метро «Петрівка» | м. Варшава, Wybrzeze Kosciuszkowskie, 20. Можна дістатися громадським автотранспортом – метро, автобусами |
| Будівля | Сучасна будівля | Сучасна будівля з планетарієм та садом на даху |
| Площа та підрозділи | 1400 кв. м. Постійна експозиція музею присвячена таким розділам фізики, як механіка, оптика, електрика, магнетизм, акустика, також у музеї наведена експозиція з анатомії. | 15000 кв. м. Двоповерхова будівля з постійними і тимчасовими виставками, лабораторіями та майстернями, конференц-залом, садом на даху; підземні гараж і майстерню на підземному рівні; мультимедійний планетарій, театр роботів, оглядовий майданчик; прилеглий парк «Діскавері» з експериментальною станцією під відкритим небом, художньою галереєю і амфітеатром |
| Колекція | Понад 250 експонатів | Близько 400 експонатів |
| Парковка | Парковка на вулиці та платна парковка | Платна, 5 злотих за годину (1,17 євро) |
| Інфраструктура: туалет, кондиціонер, заклади харчування | Сучасний туалет. Кондиціонер. Кафе. | Туалети сучасні, забезпечені милом, сушарками для рук. Приміщення музею з кондиціонером. Два кафе та бістро |
| Зони відпочинку | Стільці в експозиції для відновлення сил | Зони відпочинку з лавками, де можна перегорнути журнали і книги підчас перерви. |
| Інноваційні технології | Паперові браслети замість квитків. Wi-Fi безкоштовний | Квитки з QR-кодом. Wi-Fi безкоштовний. Монітори. |
| Умови для відвідувачів з особливими потребами | Все знаходиться на одному поверсі, тому є можливість відвідувати особам з інвалідністю | Будівля оснащена ліфтами, платформами і туалетами для осіб з інвалідністю. Відкритий простір виставок дає змогу легко і зручно дістатися до більшості експонатів. Перед будівлею знаходяться скати, що забезпечують вільний в'їзд колясок у Центр. Додатково літнім особам або відвідувачам з обмеженими руховими можливостями надається інвалідна коляска |

Музей «Експериментаніум» переїхав до більш просторої будівлі в 2018 р. [10].

Впродовж перших п'яти років діяльності «Коперника» проводились опитування серед відвідувачів. У результаті у 2015 р. прийшов час масштабних перетворень, чергові етапи яких були наступними.

Перший етап – зміни на виставці «Бззз!» для наймолодших відвідувачів та їхніх батьків. Для підвищення комфорту було спрощено спосіб запуску дітьми ліфта у водному експонаті, інші експонати оновлено, два вилучено. Для дорослих було розроблено опис кожного експонату, який пояснює, яким чином конкретний експонат

розвиває навички у дитини, на що варто звертати увагу під час експерименту та як підтримувати дитину.

Другий етап – зміни на другому поверсі: виставку було закрито в грудні 2015 р. та відкрито заново в березні 2016 р. Виставка стала частиною Зони експериментів, яка охоплює майже цілий другий поверх. Були введені тематичні зони експонатів, змінено дизайн із метою усунути непотрібні стимули і зосередити увагу відвідувачів на експонаті, а не на його формі. Щоб досягти цього, відмовилися від яскравих кольорів, використали легкі матеріали – фанеру, сталь, скло і плексиглас. Подбали про краще візуальне

оформлення експонатів: усі важелі і кнопки тепер мали жовтий колір, що полегшувало орієнтацію, а нові інструкції більш чіткі і зрозумілі [11]. Посередині виставки було встановлено синій павільйон з експонатами, які вимагають затемнення.

Третій етап – модернізація вхідної зони «Коперника» з грудня 2016 р. по січень 2017 р. Поміняли місцями вхід і вихід, встановили нові турнікети і впровадили електронний квиток, завдяки чому відвідувачі не змушені стояти в черзі. Вхід став більш просторим і просто оформленим. Для того щоб забезпечити відвідувачам максимально високий комфорт відвідування, було оновлено гардероб і каси, а також супроводжуюча їх система візуальної інформації. Було перебудовано магазин і бістро. Вони оформлені сучасніше, розфарбовані в нові кольори. Магазин зараз знаходиться в зоні, доступ до якої мають лише відвідувачі з квитком.

Четвертий етап – зміни в планетарії. У квітні 2017 р. після короткої перерви було знову відкрито планетарій «Небо Коперника». Було переоформлено простір вхідної зони, яка стала більш просторою, комфортною і краще позначеною. Каси були перенесені в інше місце і їм було надано більш сучасну форму. Було встановлено 6 нових проекторів, що дозволяють дивитися зображення з більш високою якістю [11].

П'ятий етап – у грудні 2017 р. було тимчасово закрито частину другого поверху з розташованими там виставками «Людина і навколишнє середовище» і «Зона світла». Оновлений простір із величезним помаранчевим павільйоном і об'єднаними в тематичні групи експонатами було відкрито для відвідувачів у квітні 2018 р. У результаті переоформлення поверх являє собою єдине в тематичному і візуальному плані ціле – виставку на тему людини і навколишнього середовища [11].

Практика показує, що чим більший асортимент основних, додаткових та супутніх послуг, тим музейна діяльність є ефективнішою та прибутковішою завдяки синергетичному ефекту. На території музеїв налагоджено продаж сувенірної, подарункової, поліграфічної продукції, надаються послуги харчування (див. табл. 2) [12].

Цінова політика Музею популярної науки і техніки «Експериментаніум» насамперед розрахована на родинний сегмент – на нього розрахований сімейний квиток та «2+1» та на дитячі групи, відвідування студентами та вчителями за зниженими тарифами [13]. У «Коперниці» більше пільгових категорій, які на 1/3 сплачують меншу ціну за вхідний квиток (діти та школяри від 2 до 19 років, аспіранти до 26 років, влас-

Таблиця 2

Порівняльний аналіз послуг та продуктів інтерактивних музеїв

| Критерії для порівняння | Музей популярної науки і техніки «Експериментаніум» | Центр науки «Коперник» |
|--|--|--|
| Час роботи | Понеділок – вихідний. Вівторок – п'ятниця з 9.30 до 19:00. Субота – неділя, свята з 10:00 до 20:00 | Понеділок – п'ятниця з 9:00 до 18:00. Субота – неділя з 10:00 до 19:00 |
| Вхідний квиток на дорослого | 190 грн. (6,03 євро) | 33 злотих (7,23 євро) |
| Пільговий вхідний квиток | 120 грн. (3,81 євро) | 21 злотий (4,9 євро) |
| Сімейний квиток | 620 грн. (19,67 євро) | - |
| Фото і відеозйомка | Безкоштовна | Безкоштовна |
| Послуги харчування | Кафе | 2 кафе та бістро |
| Послуги з продажу сувенірної і поліграфічної продукції | Магазин іграшок і цікавих подарунків | Крамниця з подарунковою та сувенірною продукцією |
| Розважальні заходи | Екскурсії, лекції-шоу, навчально-розважальні шоу, тематичні шкільні екскурсії, дитячі дні народження, майстер-класи | Вечори для дорослих, міні-лаби, лабораторії |
| Спецпропозиції | Сімейний квиток (2 батьків + 2 дитини). Квитки для багатодітної сім'ї. «2+1» (2 батьків + 1 дитина = 1 батько + 2 дитини). | Квитки для організованих груп від 11 осіб: 18 злотих на виставки (4,17 євро) – на 14,29 дешевше повної плати для дітей |
| Акції | 20% знижка для студентів 25 січня, «щасливі години» з 15:00 до 18:00 з 20 по 30 листопада 20% знижка на вхідний квиток, промокоди, з 4 по 7 грудня з 15 до 18 години за купівлі 3 квитків на касі 3-й квиток з 50% знижкою | Промокоди зі зниженою ціною |

ники карти поляка) [14]. Студенти, діти, школярі в «Експериментаніумі» сплачують на 7,89% менше у будні та 8,7% у вихідні. Водночас у Центрі науки «Коперник» ці категорії платять на 32,26% та 33,34% менше відповідно.

В обох музейних закладах до пільгових категорій віднесені особи з інвалідністю та пенсіонери. Безкоштовний вхід мають діти до 3 років в «Експериментаніумі» та до 2 років в «Коперниці», а також в останньому супроводжуючий особу з інвалідністю до 16 років та супроводжуючий особу з інвалідністю старше 16 років з документом про значну ступінь інвалідності. Спеціальні програми для відвідувачів з інвалідністю розроблено в планетарії Центру науки «Коперник», тоді як подібні в «Експериментаніумі» не виявлено. У планетарії 139 місць та одне для особи з інвалідністю рухового апарату. Особам із порушенням зору пропонується перегляд 3 фільмів з аудіозаписом в планетарії «Земля та Сонце», «Чорні дірки», «На крилах мрії». Навушники беруться на касі після застави 300 злотих, яка повертається.

В музеях різні підходи до екскурсійного обслуговування, в «Експериментаніумі» розроблені індивідуальні та групові екскурсії. Вартість індивідуальної за 1 год. – 160 грн. (5,07 євро) українською або російською мовами на вибір, англійською – 250 грн. (7,92 євро), що на 31,58% дорожче. Послуги екскурсовода входять у вартість квитків для шкільних груп від 15 до 25 осіб (див. табл. 3) [15]. У «Коперниці» послуги екскурсоводів відсутні, замість них працюють аніматори в футболках червоного кольору з написом «Коперник» та його логотипом, які відповідають за потреби на питання, як працює той чи інший експонат польською, англійською та ін. мовами. Відвідування виставок центру має індивідуальний характер, тому відвідування із власними екскурсоводами не пропонується, а із зовнішніми екскурсоводами забороняється [16].

В «Експериментаніумі» пропонуються шоу англійською мовою та розміщені ціни на такі послуги на сайті, однак сайт підтримує лише українську версію. Отже, музей не займався питанням, куди спрямовувати інформацію, щоб вона дійшла до сегменту іноземних туристів. Попит серед іноземних туристів на музейні послуги «Експериментаніум» є: 21 з 84 відгуків англійською та івриті розміщені на сайті TripAdvisor [17].

Обидва музеї представлені в соцмережах, на додаток «Коперник» має канал на Youtube: соцмережі приваблюють нових та підтримують інтерес постійних відвідувачів. Обидва музеї просувають свої бренди в соціальних мережах, використовують їх під час спеціальних заходів, а також на сувенірах та рекламних матеріалах. Сайт «Коперника» надає інформацію польською, англійською та російською мовами, в планетарії пропонуються фільми, доступні для перегляду англійською та російською, для цього на касі треба взяти навушники. В експозиції етикетаж та інструкції розроблені польською, англійською та російською мовами. Отже, музей вивчав потреби своєї аудиторії, 9,8% якої становлять іноземці [18; 19].

Точками паритету в обох закладах є фізичні та хімічні заняття для дітей. Якщо в «Експериментаніумі» їх проводять у вигляді шоу, то в «Копернику» – у формі міні-лабораторій та лабораторій. Точками паритету космічної тематики є «Шоу Великого вибуху» в «Експериментаніумі» та заходи планетарію в «Копернику». Відмінні шоу – в «Експериментаніумі» – акустичне, електричне, кріошоу, тоді як у «Копернику» – біологічні лабораторії та лабораторії робототехніки (див. табл. 4) [20; 21].

Загальне уявлення про наданий сервіс та музейну аудиторію можна отримати через порівняння коментарів на сайті "TripAdvisor". Станом на 1 лютого 2018 р. розміщено 2663 відгуки про Центр науки «Коперник» та лише 84 про «Експериментаніум» [22]. Музеї оцінюються за 5-бальною системою, на 5 балів оцінюють Центр науки «Коперник» 64% відвідувачів і 72% «Експериментаніум» відповідно, що можна пояснити тим, що вітчизняні відвідувачі залишили більшу частину відгуків про останній об'єкт, а вони менш вимогливі до якості послуг [23].

За даними TripAdvisor музейну аудиторію Центру науки «Коперник» поділено на такі групи: 39,98% – родини, 25,81% – пари, 23,57% – друзі, 6,39% – одинаки, 4,23% – бізнесмени. Отже, майже 40% відвідувачів – це родини з дітьми та підлітками. Хоча Музей популярної науки і техніки «Експериментаніум» має значно меншу кількість відгуків – 84, родини тут становлять 63,86% та пари 17,86%. А отже, якщо зіставити музейну аудиторію та розроблені продукти, то можна дійти висновку, що музейні заклади вивчали свою аудиторію, тому пропонують більшість музейних продуктів, орієнтованих на родини з дітьми.

Таблиця 3

Види екскурсійних послуг Музею популярної науки і техніки «Експериментаніум»

| № | Тематичні екскурсії | Тривалість | Вартість на одну особу |
|---|--------------------------------------|---------------|------------------------|
| 1 | Шкільна екскурсія | 45 хв./ 1год. | 95/120 грн. |
| 2 | Майстер-клас на тему: «ДНК з банану» | 45 хв. | 95 грн. |
| 3 | Інтегровані уроки | 45 хв. | 95 грн. |

Таблиця 4

Клієнтоорієнтована політика музеїв

| Критерії | Музей популярної науки і техніки «Експериментаніум» | Центр науки «Коперник» |
|-----------------------|---|---|
| Місія | Відчуй науку на дотик в «Експериментаніумі» | Ми заохочуємо і надихаємо відкривати і розуміти світ через незалежний досвід і участь у творчому процесі |
| Дитячі програми | День народження дитини, три години для дитини від 6 до 14 років, новорічний квест «Корпорація святого Миколая» від 5 до 13 років, шоу в музеї та виїзні; дитячі табори; випускний | Репертуар планетарію розрахований на вікові групи 3+, 7+, 10+, 12+, 15+ у вигляді музичних шоу, зустрічей із науковцем, фільму + шоу, концерту, живого та лазерного шоу. Майстерні від 5 до 9 років. Міні-лабораторії від 9 років |
| Програми для дорослих | Науково-розважальні шоу від 15 до 30 учасників: 1. Хімічне «Реактив-шоу»; 2. Електричне «Тесла» шоу; 3. «Експерименти на кухні»; 4. «Лабораторія звуку»; 5. «Кріо-лабораторія» | 1. «Прямо з неба» – серія зустрічей із провідними експертами в галузі космічних знань; 2. Музичні концерти з візуалізаціями на куполі планетарію; 3. Виступ «Констеляція: Любов» для романтичного побачення під зірками; 4. Вечори для дорослих раз на місяць |
| Маркетингова політика | Розроблено гнучку тарифну сітку для родин, пільгових категорій, дітей та школярів, студентів, учителів. Діють дитячі програми, спеціальне ціноутворення для цього сегменту відвідувачів. Тарифи на екскурсійні послуги залежать від розміру групи, є більш дорогими англійською мовою. Музею необхідно доповнити власний сайт англійською мовною версією. | Музей дає можливість придбати квитки онлайн для фізичних осіб (до 11 осіб). Вартість вхідних квитків більша у вихідні та свята. Пільгові категорії сплачують на 1/3 менше повної плати. Ціна для груп нижча на 14,29%. Замість екскурсійних послуг – консультації аніматорів. |

Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі. Музеї України за світовими зразками поступово трансформуються в заклади з розвинутою туристичною інфраструктурою та розширеною номенклатурою послуг, збільшуючи прибуток держави від внутрішнього і міжнародного туризму. Інтерактивні музеї є одними з провідних лідерів у наданні послуг у відповідності з сучасними світовими стандартами.

Аналіз послуг Музею популярної науки і техніки «Експериментаніум» показав, що музей орієнтований на відвідування родинами та дитячими групами. Музей популярної науки і техніки «Експериментаніум» створив спецпозиції – сімейний квиток та «2+1». Сімейним квитком можуть скористатися двоє батьків та дві дитини (або багатодітні сім'ї з відповідними документами), якби родина сплачувала за кожну особу, то її відвідування музею коштувало на 16,22% більше. Подібна цінова політика є сильною стороною музейного закладу.

В Центрі науки «Коперник» квитки розраховані на індивідуальні та групові відвідування виставок, лабораторій, планетарію, театру роботів. Більш високі ціни на дорослий квиток у «Копернику», ніж в «Експериментаніумі» на 16,6% в буденні дні та на 2,1% у вихідні, можна

пояснити макроекономічними такими чинниками, як рівень життя в Польщі.

Вказані музейні заклади стимулюють відвідування студентів. У Музеї популярної науки і техніки «Експериментаніум» квитки для студентів, дітей від 3 до 16 років, учителів із посвідченням ІТІС коштують однаково – 175 грн. (5,7 євро), на 31,43% менше лише у осіб з інвалідністю, пенсіонерів та учасників бойових дій. У Центрі науки «Коперник» студентський квиток коштує менше на 32,26% у буденні дні та на 33,34% у вихідні та свята. Цікаво, що приватні музеї України можуть зовсім не мати ні пільг, ні знижок для студентів, тоді як у державних музейних закладах України вхідна плата для студентів становить 50% від повної плати. У Польщі та Чехії вхідний квиток для студентів коштує на 1/3 менше, ніж повний.

Особи з інвалідністю мають пільговий квиток в обох музейних закладах, хоча спеціально розроблені продукти для цього сегменту виявлені лише в «Копернику». «Експериментаніуму» має бути корисним досвід «Коперника» в цьому напрямі. Безумовно, це не принесе суттєвих змін у збільшенні доходів та відвідуваності «Експериментаніуму», але покращить якість його роботи.

Музейні сайти мають зручну навігацію та зручний доступ до основних його функцій,

зокрема – придбання квитків онлайн, що є сильною стороною обох музейних закладів.

Аналіз музейних послуг показує сильні сторони обох музейних закладів – високу якість обслуговування, розроблені унікальні

продукти, цінову політику, комфортні умови для відвідувачів з інвалідністю. Українські музеї повинні використовувати досвід цих музеїв у вирішенні власних управлінських проблем.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Юрєнева Т.Ю. Музееведение / Т.Ю. Юрєнева. М.: Академический проект, 2003. 605 с.
2. Бабарицька В. Екскурсознавство і музеєзнавство: Навчальний посібник / В. Бабарицька, А. Короткова, О. Малиновська. К.: Альтерпрес, 2007. 464 с.
3. Основи музеєзнавства, маркетингу та рекламно-інформаційної діяльності музеїв. Посібник // Під редакцією: В. Великочого, Н. Гасюк. Авторський колектив: П. Горішевський, М. Дейнега, М. Ковалів, В. Мельник, Н. Рега, С. Оришко, О. Соколова. Івано-Франківськ: Глай, 2005. 64 с.
4. Рутинський М.Й. Музеєзнавство: Навчальний посібник / М.Й. Рутинський, О.В. Стецюк. К., 2008. 428 с.
5. Савченко А. Конспект музейної зустрічі № 7. Сервіс у музеях. URL: <http://prostir.museum.ua/post/36561>.
6. Центр науки «Коперник» в Польше и в мире. URL: <http://www.kopernik.org.pl/ru/o-centre/centrum-nauki-kopernik-w-polsce-i-na-swiecie/>.
7. Музей популярної науки і техніки «Експериментаніум». URL: https://www.facebook.com/pg/experimentanium.kiev/about/?ref=page_internal.
8. BILETY ON-LINE. URL: <https://bilety.kopernik.org.pl/>
9. We are changing. URL: <http://www.kopernik.org.pl/en/about-the-centre/zmiana/>.
10. Мы переехали!!!! URL: <http://experimentanium.com.ua/>
11. Further stages of changes at Copernicus. URL: <http://www.kopernik.org.pl/en/about-the-centre/zmiana/kopernik-przez-lata/>.
12. Белікова М.В. Сучасні тенденції музейного менеджменту України / М.В. Белікова. Глобальні та національні проблеми економіки. Електронне фахове видання. 2017. Випуск № 17. С. 201–206. URL: http://global-national.in.ua/archive/17-2017/17_2017.pdf.
13. Купити квитки. URL: https://arm.frontmanager.com.ua/PublicApi/TicketWidgetSvg.aspx?__uid=930caXzWq6uRLWwujwoA8w&event=1248300677&c=eee&priceRange=1&lang=ru&replaceFlags=1.
14. Режим работы. Цены билетов. Информация. <http://www.kopernik.org.pl/ru/>
15. Експерсії. <http://experimentanium.com.ua/ekskursiyi/>
16. Самые часто задаваемые вопросы. Работают ли в Центре науки «Коперник» экскурсоводы? URL: <http://www.kopernik.org.pl/ru/poseti-centr/faq/>.
17. Kiev Experimentanium Museum of Popular Science and Technology- MOVED. URL: https://www.tripadvisor.com/ShowUserReviews-g294474-d3746181-r283883779-Kiev_Experimentanium_Museum_of_Popular_Science_and_Technology-Kiev.html.
18. Copernicus Science Centre. Annual Report 2017. URL: http://www.kopernik.org.pl/fileadmin/user_upload/O_CENTRUM/Dokumenty/CSC_ANNUAL_REPORT_2017_PREV.pdf.
19. Сайт Центру науки «Коперник». URL: <http://www.kopernik.org.pl/>.
20. Шоу. URL: <http://experimentanium.com.ua/shou/>.
21. «Коперник». В чем дело? URL: <http://www.kopernik.org.pl/ru/poseti-centr/kopernik-v-chjom-delo/>.
22. Kiev Experimentanium Museum of Popular Science and Technology. URL: https://www.tripadvisor.ru/Attraction_Review-g294474-d3746181-Reviews-Kiev_Experimentanium_Museum_of_Popular_Science_and_Technology-Kiev.html
23. Copernicus Science Centre. URL: https://www.tripadvisor.ru/Attraction_Review-g274856-d2178256-Reviews-Copernicus_Science_Centre-Warsaw_Mazovia_Province_Central_Poland.html.