

Είδη Επισκεπτών/τριών - Ανάγκες - Προσφερόμενες Υπηρεσίες Μουσείου

1. Τα είδη των επισκεπτών/τριών:

Η σύγχρονη μουσειολογία αντιμετωπίζει το κοινό ως **πολυποίκιλο και ανομοιογενές**. Σύμφωνα με τις αρχές του Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων (ICOM), το μουσείο υπηρετεί ολόκληρη την κοινωνία.

α. Με βάση την ηλικία:

▶ **Παιδιά**

- Ανάγκη για βιωματική μάθηση.
- Διαδραστικά εκθέματα.
- Απλή γλώσσα.
- Εκπαιδευτικά προγράμματα.

▶ **Έφηβοι**

- Τεχνολογία.
- Συμμετοχικές δράσεις.
- Σύνδεση με σύγχρονα θέματα.

▶ **Οικογένειες**

- Δραστηριότητες για διαφορετικές ηλικίες.
- Ξεναγήσεις προσαρμοσμένες.
- Χώροι ξεκούρασης.

▶ **Ηλικιωμένοι**

- Καθίσματα.
- Καλή σήμανση.
- Καθαρός φωτισμός.
- Ήρεμος ρυθμός ξενάγησης.

β. Με βάση την ιδιότητα:

▶ **Μαθητές/τριες - Σχολικές ομάδες**

- Οργανωμένα εκπαιδευτικά προγράμματα.
- Φύλλα εργασίας.
- Καθοδήγηση από μουσειοπαιδαγωγό.

▶ **Φοιτητές/τριες - Ερευνητές/τριες**

- Πρόσβαση σε αρχεία.
- Εξειδικευμένες πληροφορίες.
- Βιβλιοθήκη.

▶ **Τουρίστες**

- Πληροφορίες σε πολλές γλώσσες.
- Χάρτες.
- Ηχητικοί οδηγοί.

γ. Με βάση τις ειδικές ανάγκες:

▶ **Άτομα με κινητική αναπηρία**

- Ράμπες.
- Ανελκυστήρες.
- Προσβάσιμες τουαλέτες.

▶ **Άτομα με οπτική αναπηρία**

- Επιγραφές Braille.
- Απτικά εκθέματα.
- Ηχητική ξενάγηση.

▶ **Άτομα με ακουστική αναπηρία**

- Υπότιτλοι.

- Διερμηνεία στη νοηματική.
- ▶ **Άτομα με μαθησιακές/γνωστικές δυσκολίες**
- Απλή γλώσσα.
- Σαφή σύμβολα.
- Ήσυχοι χώροι.

δ. Με βάση το κίνητρο επίσκεψης:

- Εκπαιδευτικό ενδιαφέρον.
- Ψυχαγωγία.
- Πολιτιστικός τουρισμός.
- Επαγγελματική έρευνα.
- Κοινωνική εμπειρία.

2. Ανάγκες των επισκεπτών/τριών:

Οι βασικές ανάγκες συνοψίζονται σε:

✓ Πληροφόρηση:

- Κατανοητές λεζάντες.
- Ξεναγήσεις.
- Ψηφιακές εφαρμογές.

✓ Προσβασιμότητα:

- Φυσική.
- Αισθητηριακή.
- Γλωσσική.

✓ Άνεση:

- Κλιματισμός.
- Καθίσματα.
- Καθαροί χώροι.

✓ Ασφάλεια:

- Καλή σήμανση εξόδων.
- Οργανωμένη ροή επισκεπτών.

✓ Συμμετοχή:

- Διαδραστικά στοιχεία.
- Εκπαιδευτικά εργαστήρια.

3. Προσφερόμενες υπηρεσίες στους/στις επισκέπτες/τριες:

Οι υπηρεσίες ενισχύουν τη συνολική εμπειρία και αποτελούν βασικό στοιχείο της μουσειακής λειτουργίας.

α. Πωλητήριο (Museum Shop)

Ρόλος:

- Οικονομική ενίσχυση μουσείου.
- Προβολή πολιτιστικού προϊόντος.

Προϊόντα:

- Αντίγραφα εκθεμάτων.
- Βιβλία.
- Εκπαιδευτικό υλικό.
- Αναμνηστικά.

Παράδειγμα οργανωμένου πωλητηρίου συναντάμε στο Μουσείο Ακρόπολης.

β. Καφέ / Εστιατόριο

Σκοπός:

- Ξεκούραση επισκεπτών.
- Κοινωνική εμπειρία.

- Παράταση χρόνου παραμονής.
Συχνά προσφέρουν θέα ή ιδιαίτερη αισθητική εμπειρία.

γ. Ξεναγήσεις & ηχητικοί οδηγοί

- Ομαδικές ξεναγήσεις.
- Εξατομικευμένη ξενάγηση.
- Πολύγλωσσες εφαρμογές.

δ. Εκπαιδευτικά προγράμματα

- Εργαστήρια.
- Διαδραστικά παιχνίδια.
- Θεματικές δράσεις.

ε. Βιβλιοθήκη / Κέντρο Τεκμηρίωσης

- Για ερευνητές/τριες.
- Πρόσβαση σε αρχαιακό υλικό.

στ. Υπηρεσίες υποστήριξης

- Γκαρνταρόμπα.
- Χώροι υγιεινής.
- Πληροφοριακό κέντρο.
- Ηλεκτρονική κράτηση εισιτηρίων.

4. Η σημασία των υπηρεσιών στη μουσειακή εμπειρία:

Οι υπηρεσίες:

- Βελτιώνουν την ποιότητα επίσκεψης.
- Δημιουργούν θετική εικόνα.
- Ενισχύουν την οικονομική βιωσιμότητα.
- Καθιστούν το μουσείο χώρο πολιτιστικής και κοινωνικής συνάντησης.