

Музей і відвідувач

Відвідувач – це головне і найдорожче для кого працює музей. Знати його інтереси, реакцію, попит є важливим для нашого розвитку. Наші гості завжди мають можливість залишити свої враження чи побажання та бути почутими.

Існують кілька способів зворотного зв'язку між музеєм та суспільством – електронна пошта, сторінка Меморіалу в мережі Facebook, книга відгуків. Минулого ж року колективом музею було проведено соціологічне дослідження методом опитування, щоб вивчити «портрет» нашого відвідувача. Під час анкетування ми пропонували нашим гостям розповісти про себе, свої вподобання, реакцію на музейну діяльність, побажання щодо конкретних нововведень, які б вони хотіли бачити тощо. З метою охоплення більшої аудиторії анкети пропонувалися українською та англійською мовами.

Із 1000 опитаних абсолютна більшість – 814 респондентів – були з України. Першість за регіонами, безперечно, тримають кияни та мешканці області (47,5 %). Наступними за чисельністю є гості з Харківщини (5 %), Житомирщини (3,9 %), Черкащини (3,7 %) та Дніпропетровщини (3,6 %).

Активними були й іноземні туристи – 186 анкет було заповнено ними. Перша четвірка серед них виглядає наступним чином: США – 15,6 % від гостей з інших країн, Велика Британія – 11 %, Німеччина – 8,6 %, Туреччина – 5,4%. П'яту сходинку поділили між собою відвідувачі з Польщі та Росії (по 4,3 %).

Щоб мати більше уявлення про найактивнішу аудиторію, необхідно було виділити вікові рамки наших відвідувачів. Оскільки експозиція висвітлює складні історичні теми, то, звичайно, найчастіше залишали свої відгуки дорослі громадяни віком до 30 років (46,5 %) та до 45 років (31 %). Активність дітей та підлітків до 18 років, а також людей старшого віку була меншою. Позитивним є факт інтересу молоді до Меморіального комплексу, адже саме на цю категорію розраховані чимало освітніх та комунікаційних проектів нашого колективу.

Соціологічне опитування шляхом анкетування дає змогу оцінити реальні запити і вподобання відвідувачів з метою покращення наявного музейного сервісу. Майже всі відгуки носять позитивний характер, що передає симпатію до Меморіалу з боку суспільства.

Крім того, можемо з оптимізмом зазначити, що більшість побажань, які найчастіше зустрічалися в анкетах, вже або реалізовані, або ведеться робота щодо їх здійснення. На сьогодні у Меморіалі вже діють термінали безготівкового розрахунку, перекладено значну частину текстів у залах англійською мовою, створено інтерактивний ігровий простір для дітей та підлітків, зону відпочинку, а в касі музею збільшено та оновлено асортимент сувенірної продукції. Експозиційні зали музею були оснащені сучасним мультимедійним обладнанням.

Виставковий проект «Український Схід» опинився в центрі уваги відвідувачів. Абсолютна більшість опитаних схвально ставляться до його ідеї та змісту, пропонують і далі розвивати експозицію на тему війни на Сході України. Оригінальне бачення експозиції виклав 30-річний гість із Польщі. На запитання «Яким Ви бачите музей у майбутньому?» він відповів: *«Починатися експозиція має темою Другої світової війни, а завершуватися – подіями сучасної війни, як нагадуванням про те, що не повинно, але може статися».*

Для українського ж суспільства тема війни на Сході України, висвітлена в експозиції, ще ближча та болюча. 43-річна харків'янка О.М. Семеняга після відвідування музею написала: *«Зовсім не думали, що будуть зали про конфлікт на Сході. Пишемо, бо самі пережили жах від можливого нападу ворога, приймали в себе переселенців, дітей із Горлівки, Донецька...»*

Проводилося соціологічне опитування на виході з головної експозиції, щоб зафіксувати емоції та думки, які з'явилися у відвідувача при огляді. У цьому плані особливої уваги заслуговує відгук 56-річного туриста з Едмонтону (Канада) українця за походженням Нестора Петріва: *«Багато людей на Заході*

досі думають поняттями “радянських” втрат [у Другій світовій війні. – Авт.], але й гадки не мають, наскільки катастрофічною була трагедія українського народу, вчинена руками як радянського, так і нацистського режимів». Більше того, цей гість стверджує, що бував у музеї ще у 1982 р. і приємно здивований змінами, що сталися у музеї з моменту його останнього візиту. Для нього відвідування музею стало певною мірою відкриттям.

Нам особливо приємно бачити, що і в українському суспільстві помічають роботу музейного колективу в різних її проявах. 52-річна відвідувачка з Харкова зазначила, що *«кожен експонат тут сприймається зі своєю логічною повною довершеністю, що дозволяє показати хід війни, життя військових та мирного населення. Вражає Зал Пам'яті... помітила, що [Національний. – Авт.] музей історії України у Другій світовій війні відвідує набагато більше екскурсантів у порівнянні з іншими музеями».*

Іншою формою комунікації між музеєм та аудиторією є книга відгуків, яка за вимогою надається нашим гостям. У ній серед відгуків можна простежити динаміку змін суспільної реакції на діяльність музею.

Так, у березні 2017 р. родина Кошманових із Кропивницького писала, що візит до музею *«дав змогу пережити й пізнати частину нашої історії та зрозуміти цінність і ціну свободи й миру над головою».*

Олександр із Донецька під враженням від музею написав: *«Вічна слава усім воїнам України, які у всі часи захищали та продовжують захищати свою Вітчизну».*

Не залишаються байдужими й іноземні гості. Військові з Молдови, учасники параду до Дня незалежності України в Києві, ознайомилися з експозицією за день до свята. У своїй рефлексії вони вказали, що *«глибоко вражені тим, як вшановуються події минулого, захищається пам'ять про них та створюються усі можливості, щоб ознайомити з ними прийдешні покоління».*

Надзвичайно актуальна для нас фахова думка колег-науковців. Нідерландський історик і публіцист Карел Беркхофф зазначив, що *«музей здійснив дуже важливу трансформацію від святкування перемоги до відчуття втрат і скорботи. Діяльність музею в мережі Інтернет і публікації відіграють дуже важливу роль в українському суспільстві»*.

Один із найважливіших підсумків – це той факт, що майже всі люди незалежно від регіону походження та навіть країни однозначно стверджують, що музей необхідний суспільству. Це є визнанням важливості місії музею і оцінкою роботи колективу Меморіального комплексу.

Існування зворотного зв'язку між музеєм та відвідувачем є важливим компонентом, що надає змогу колективу музею реагувати на виклики часу. Водночас це нагальна потреба сучасності. Ми розвиваємось і відзначаємо успіхи разом з усім суспільством. А працюємо ми, насамперед, для людей різного віку та професій, поглядів та віросповідання, українців та громадян інших країн – усіх, хто заходить до стін Національного музею історії України у Другій світовій війні.