

Výzkum návštěvníků památek 2019

**Výsledná studie z výzkumu návštěvníků vybraných památkových objektů
ve správě Národního památkového ústavu v sezóně 2019**

(Výňatek ze závěrečné zprávy a shrnutí výsledků pro potřeby studentů Pedagogické fakulty)

1 O výzkumu

Studie obsahuje podrobné výsledky výzkumu návštěvníků památkových objektů ve správě NPÚ, který v roce 2019 provedl odbor edukace a dalšího vzdělávání NPÚ ve spolupráci s Pedagogickou fakultou Univerzity Karlovy jako součástí řešení projektu NAKI II. „Prezentace a interpretace historického prostředí jako nedílná součást kulturní výchovy a vzdělávání v čase nových médií a tzv. tekuté modernity“.

Cílem projektu je „Revitalizace průvodcovské služby v historickém prostředí: Vytvořit a ověřit v praxi systém dalšího vzdělávání v oblasti prezentace a interpretace kulturního dědictví, určený nejen pro pracovníky NPÚ, ale také další zainteresované zájemce (např. soukromé vlastníky památek, uchazeče o práci průvodců, pracovníky v turistickém ruchu)“.

Výzkum poskytuje pro řešení cíle projektu unikátní empirické poznatky o návštěvnicích památkových objektů jako uživatelích poskytovaných průvodcovských služeb. Zejména o tom, jak a proč památky navštěvují, jaké preferují prohlídky a jaké mají požadavky na průvodce v památkových objektech.¹

Příprava výzkumu, sběr dat (realizace dotazníkového šetření) a první fáze analýz proběhly od března do prosince 2019. Druhá fáze analýz a zpracování výsledné studie obsahující podrobné výsledky proběhla v lednu až květnu 2020. V únoru se uskutečnila prezentace první části výsledků členům řešitelského týmu projektu. Na základě proběhlé diskuse byly upraveny další postupy analýzy a podoba výsledné studie, tj. její členění a způsob prezentace a interpretace výsledků.

Zaměření výzkumu a pojetí studie jsou přizpůsobeny jejich účelu, tj. přinést poznatky o návštěvnicích památek, které umožní vzdělávání průvodců nastavit tak, aby rozvíjelo ty jejich kompetence, na nichž nejvíce záleží návštěvníkům.

Struktura studie a způsob prezentace výsledků byly přitom zvoleny tak, aby se konkrétní poznatky daly ve studii dobře nalézt a aby je mohli využívat i lidé, kteří nejsou zvyklí s analytickými daty ze sociologických výzkumů pracovat.

Studie tak nabízí prakticky využitelné informace o poptávce návštěvníků po základních typech prohlídek památkových objektů a o tom, jaká mají očekávání od průvodců. A to včetně souvislostí s motivací návštěv památek a tím, jak památky navštěvují. Kromě toho popisuje typologii postojů návštěvnické populace k památkách, prohlídkám a průvodcům, charakterizuje její specifické segmenty.

Díky tomu představuje ucelený a přehledný podkladový materiál nejen pro přípravu a aktualizaci modelu revitalizace průvodcovské služby, a současně i pro hledání námětů na zatraktivnění prohlídek památkových objektů podle požadavků návštěvníků.

Ondřej Hubáček a Lenka Opletalová

Pozn.: Materiál zatím neprošel jazykovou korekturou

¹ Jiné, výzkumné ani praktické ambice týkající se využití výsledků výzkum nesledoval.

2 Datový soubor

2.1 Výběr respondentů

Základní soubor tvoří domácí návštěvníci památkových objektů ve věku od 15 let.

Výběrový soubor byl zkonstruován dvoustupňovým kvótním výběrem. Nejprve byly vybrány jednotlivé památkové objekty ve správě NPÚ² tak, aby v souboru:

- byly zastoupeny základní typy památkových objektů,
- nabízející prohlídky s průvodci i bez průvodců,
- ve správě všech ÚPS NPÚ a nacházející se ve všech krajích České republiky,
- s vysokou i nízkou návštěvností.

Velikost výběrového souboru byla nejprve stanovena arbitrárně na 3 000 respondentů. Celkový počet respondentů byl pak rozpočítán na jednotlivé objekty podle jejich podílu na součtu návštěvnosti za rok 2018 všech objektů zařazených do výzkumu. Pro objekty s nízkou návštěvností byl počet respondentů navýšen na 90.

Následně byly počty respondentů pro každý památkový projekt rozdělené na jednotlivé fáze v odhadovaném průměrném poměru návštěvnosti památek ve správě NPÚ v daných fázích.

Rozdělení sběru dat do fází

Fáze I.	1. až 30. červen 2019	30%
Fáze II.	1. červenec až 31. srpen 2019	50%
Fáze III.	1. až 30. září 2019	20%

Po navýšení počtu respondentů u objektů s nízkou návštěvností a zaokrouhlení počtů respondentů připadajících na jednotlivé objekty a fáze byla konečná plánovaná velikost výběrového souboru stanovena na 3 198 respondentů.

Typy objektů v krajích

Kraj	hrad	klášter	špitál	zahrada	zámek	Součet
Jihočeský	2	1				3
Jihomoravský	1				1	2
Karlovarský					1	1
Královéhradecký			1			1
Liberecký	2				1	3
Moravskoslezský					1	1
Olomoucký	1					1
Plzeňský		1			1	2
Středočeský	2	1				3
Ústecký					1	1
Vysočina	1				1	2
Zlínský				1		1
Pardubický					1	1
Součet	9	3	1	1	8	22

² Toto zúžení oproti vymezení základního souboru nevylučuje možnost vztahovat výsledky výzkumu na populaci navštěvující památkové objekty jiných vlastníků. Alespoň nejsou známe žádné poznatky, z nichž by vyplývalo, že návštěvníci těchto památek se v podstatných aspektech od návštěvníků památek ve správě NPÚ významně liší.

Typy objektů podle územních památkových správ NPÚ

ÚPS	hrad	klášter	špitál	zahrada	zámek	Součet
na Sychrově	2		1		2	5
v Českých Budějovicích	3	2			2	7
v Kroměříži	2			1	2	5
v Praze	2	1			2	5
Součet	9	3	1	1	8	22

Typy objektů a prohlídek

Typ objektu	Jen bez průvodce	Jen s průvodcem	S průvodcem i bez	Součet
hrad	2	5	2	9
klášter		3		3
špitál		1		1
zahrada			1	1
zámek		6	2	8
Součet	2	15	5	22

Umístění objektů



● Státní zámek
 ● Státní hrad
 ● Klášter
 ● Špitál
 ● Zahrada

Ve výběru jsou zastoupeny poměrně proporcivně všechny základní typy památkových objektů ve správě NPÚ a jsou také rozloženy rovnoměrně po celém území ČR. Počet objektů připadajících na jednotlivé územní památkové správy je srovnatelný.

Z údajů o zastoupení hlavních typů objektů i druhů prohlídek a územním rozložení objektů, na nichž probíhal výzkum, nevyplývá žádné omezení možnosti zobecnit výsledky výzkumu na celý základní soubor domácích návštěvníků památek ve věku od 15 let.

2.2 Sběr dat

Pro sběr dat byla použita technika dotazníkového šetření. Respondenti v průběhu návštěvy objektu vyplňovali dotazník na oboustranně potištěném listu formátu A4 naležato, který obsahoval převážně uzavřené otázky. (viz Příloha č. 1 Dotazník).

Dotazníky distribuovaly a po vyplnění sbíraly a kontrolovaly na místě regionální koordinátorky projektu v jednotlivých Územních památkových správách Národního památkového ústavu.

Respondenti vyplňovali dotazníky zásadně před začátkem prohlídky objektu a ne po jejím skončení, aby v odpovědích nehodnotili absolvovanou prohlídku nebo nebyli ovlivněni dojmy z ní.

Sběr dat (administrace dotazníků) byl rozdělený do tří fází, rozvržených tak, aby pokrývaly začátek, vrchol a konec hlavní návštěvnické sezóny.

V jednotlivých objektech proběhla administrace dotazníků v každé fázi jednorázově, ve vybraných všedních dnech i o víkendu.

Zahraniční návštěvníci, kteří nedokázali vyplnit dotazník v češtině, i když jejich podíl na návštěvnosti několika objektů je vysoký, do výzkumu zařazení nebyli. Nepatří totiž do cílové skupiny a výzkum proto dotazníky v cizích jazycích nepoužíval.

Při administraci dotazníků byl omezován podíl respondentů, kteří památkový objekt navštívili jako účastníci hromadných zájezdů, kvůli riziku, že podstatnou část dotazníků v jedné fázi a v jednom objektu vyplní účastníci z jednoho zájezdu. Zájezdy základních škol nebyly, vzhledem k věkovému limitu respondentů, do výzkumu zahrnuté vůbec.

Administrace dotazníků proběhla bez větších potíží. Objevily se pouze dílčí problémy, které neměly vliv na dokončení výzkumu a složení souboru respondentů.

- V I. a ve III. fázi byla na některých objektech nízká návštěvnost, zejména individuálních návštěvníků, a zájezdy škol a organizovaných skupin nebyly hlavní cílovou skupinou výzkumu. Proto bylo nutné v těchto fázích administrovat dotazníky větší počet dní, než bylo plánované.
- Na dvou objektech (Sychrov a Slatiňany) byl uzavřený park kvůli opravám, na jednom ve III. fázi započala oprava památky inzerovaná v médiích a přestože nebyl zámek uzavřen, stejně jako ve dvou zmíněných objektech, tato skutečnost způsobila nižší návštěvnost. Administrace dotazníků v těchto případech neproběhla v plánovaných dnech prostřednictvím regionálních koordinátorek, ale zajistili ji průběžně po dobu dané fáze zaměstnanci NPÚ na objektu.
- Někteří respondenti trvali na kroužkování více variant odpovědí, než dvou, které připouštěl dotazník. Nechtěli či nedokázali si vybírat jen dvě prioritní varianty odpovědí, jak bylo uvedeno v pokynech k vyplnění dotazníku. Tyto dotazníky byly především vyřazeny, v menším počtu byly použity první dvě zakroužkované varianty odpovědi.

2.3 Datový soubor

2.3.1 Počty respondentů

Celkový konečný počet dotazníků zařazených po kontrole do datového souboru, který byl použitý pro analýzy, je 3 399. Překračuje tedy zhruba o 6% plánovaný počet.

Ve všech případech byly kvóty počtu respondentů připadající v jednotlivých objektech na každou z fází minimálně dodrženy. Vyšší počet dotazníků z některých objektů tedy není kompenzací nedostatečného počtu dotazníků z objektů jiných.

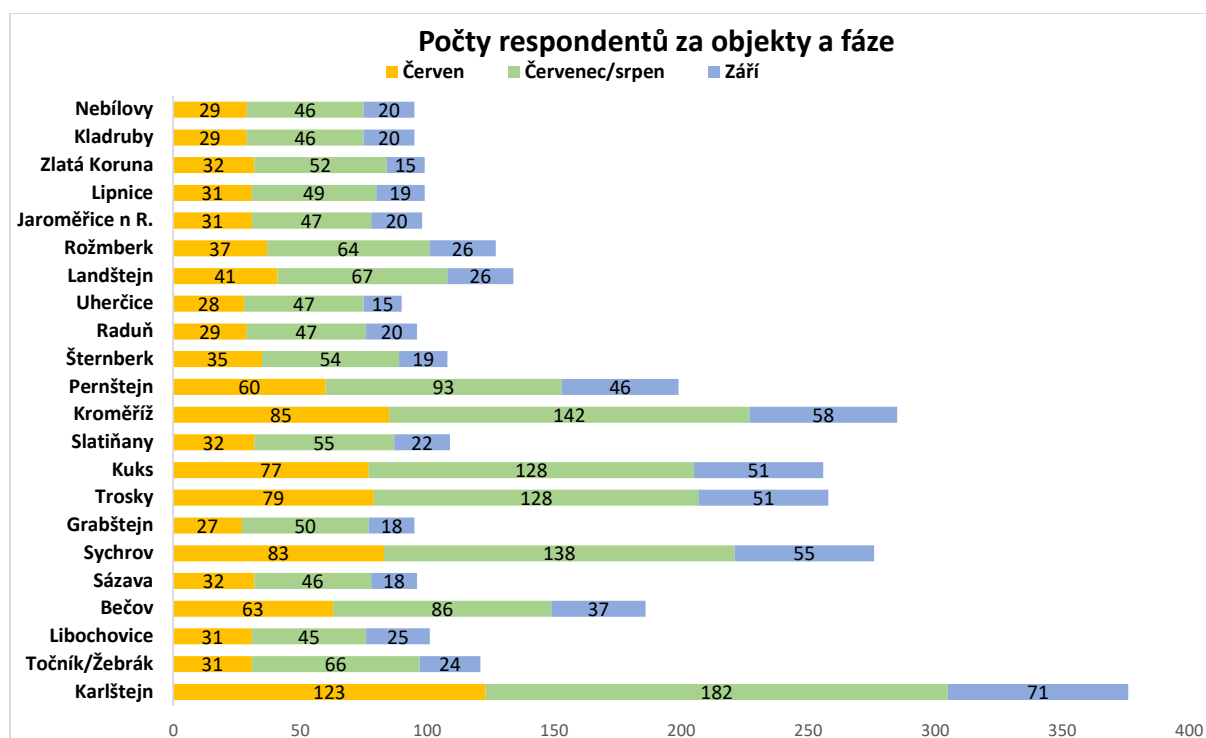
Plánované a skutečné celkové počty respondentů

Fáze sběru dat	Návštěvnost v roce 2018	Plánovaný počet respondentů	Skutečný počet respondentů
I. Červen	--	961	1045
II. Červenec/srpen	--	1601	1678
III. Září	--	640	676
Celkem	1 315 653	3 202	3 399

Plánované a skutečné počty respondentů za objekty

Objekt	Návštěvnost v roce 2018	Plánovaný počet respondentů	Skutečný počet respondentů
SH Karlštejn	228 159	348	376
SH Točnick a Žebrák	52 589	120	121
SZ Libochovice	20 697	90	101
SHZ Bečov	74 438	170	186
Klášter Sázava	13 921	90	96
SZ Sychrov	121 238	276	276
SH Grabštejn	17 478	90	95
SH Trosky	112 148	256	258
Hospitál Kuks	110 810	254	256
SZ Slatiňany	29 323	90	109
Kroměříž Květná zahrada	179 031	274	285
SH Pernštejn	76 692	176	199
SH Šternberk	31 455	90	108
SZ Raduň	18 486	90	96
SZ Uherčice	4 236	90	90
SH Landštejn	54 936	126	134
SH Rožmberk	53 430	122	127
SZ Jaroměřice n. R.	38 315	90	98
SH Lipnice	27 690	90	99
Klášter Zlatá Koruna	23 131	90	99
Klášter Kladruby	18 584	90	95
SZ Nebílovy	8 866	90	95
Celkem	1 315 653	3 202	3 399

Počty respondentů ve výběrovém souboru za objekty a fáze



2.3.2 Složení

Nejvíce respondentů tvoří návštěvníci hradů, jsou jich dvě pětiny, a návštěvníci zámků³, jichž je necelá třetina. Návštěvníků každého z ostatních typů památkových objektů, tj. kláštera, špitálu nebo zahrady, je podstatně méně, necelá desetina. To je dané počtem jednotlivých typů památkových objektů a návštěvností památek ve výběru.

Věkové kategorie jsou ve výběrovém souboru zastoupeny stejně proporcionálně ve všech třech fázích. Jen ve fázi II., která připadala na prázdniny, je větší podíl respondentů ve věku 15 – 24 let a 35 až 44 let a menší podíl respondentů ve věku 25 - 34 let a nad 65 let.

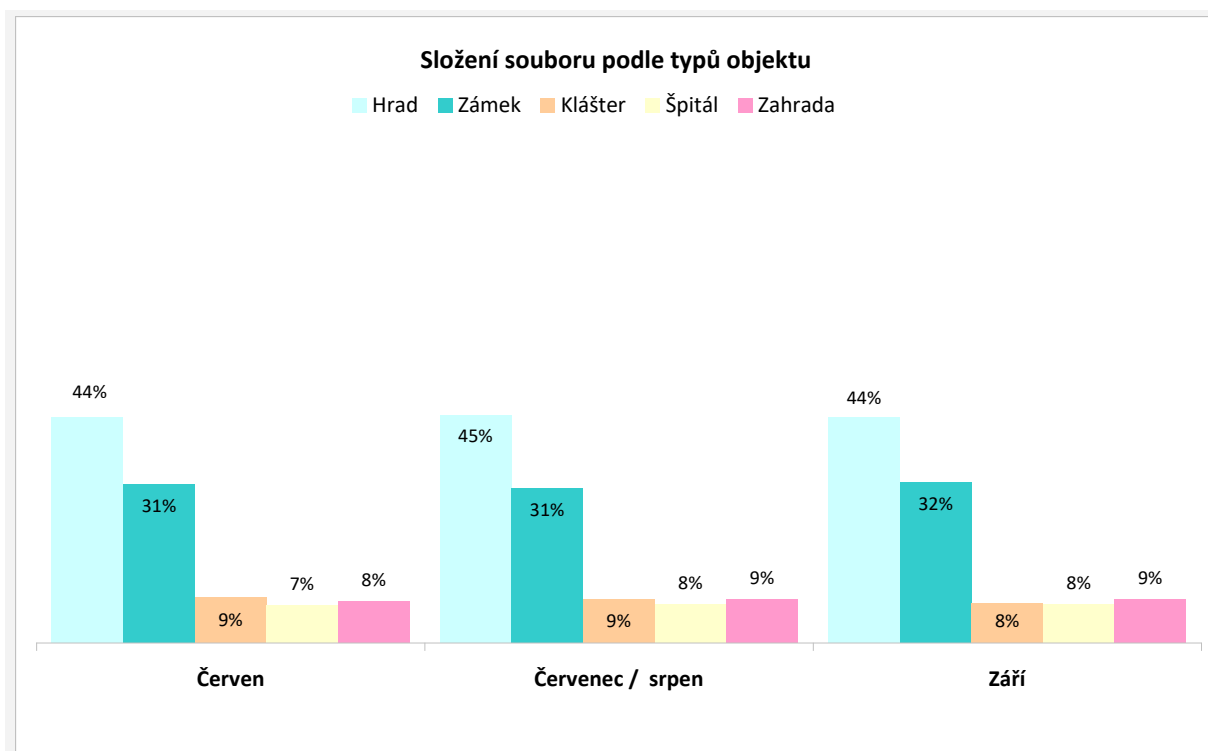
Ve všech fázích převažují ženy sice o něco více, než by odpovídalo jejich podílu v celé populaci, ale v míře adekvátní jejich odhadovanému podílu na návštěvnících památek.

Vyšším podílem lidí s vysokoškolským vzděláním odpovídá složení souboru odhadovanému složení návštěvníků památek spíše než vzdělanostní struktura populace. Čtyři pětiny respondentů s nejvyšším dokončeným základní vzděláním jsou ve věku 15 – 24 let a navštívily objekty, kde se prováděl výzkum, hlavně o prázdninách, jde tedy zřejmě převážně o studenty středních škol nebo učně. Reálnou vzdělanostní charakteristikou je proto základní vzdělání jen pro zbývající pětinu respondentů, ta tvoří v celém souboru pouze 1%. Kategorie základního vzdělání proto byla při analýzách zahrnujících věk respondentů vyřazena.

V souboru jsou zastoupeni respondenti s různě intenzivní zkušeností z předchozích návštěv objektu, na němž vyplnili dotazník. Dvě třetiny tento objekt navštívily poprvé, třetina ho navštívila již někdy předtím, desetina dokonce více než třikrát.

Z údajů o struktuře souboru podle věku, vzdělání a pohlaví respondentů a stejně tak o četnosti uskutečňovaných návštěv památek nevyplývají žádná omezení možnosti zobecnit výsledky výzkumu uvedené ve studii na celý základní soubor domácích návštěvníků památkových objektů ve věku od 15 let z hlediska sociodemografických charakteristik a z hlediska intenzity navštěvování památek.

³ Vyplnili dotazník při návštěvě hradu, respektive zámku.



Složení souboru podle věku

	15-24 let	25-34 let	35-44 let	45-54 let	55-64 let	65+ let	Celkem
Červen	11%	16%	19%	21%	15%	19%	100%
Červenec/srpen	17%	11%	23%	22%	16%	11%	100%
Září	9%	17%	17%	20%	18%	20%	100%

Složení souboru podle pohlaví

	Muži	Ženy	Celkem
Červen	39%	62%	100%
Červenec / srpen	39%	61%	100%
Září	41%	59%	100%

Složení souboru návštěvníků podle vzdělání

	ZŠ do 24 let	ZŠ 24+ let	Vyučení	SŠ	VŠ	Celkem
Červen	2%	1%	17%	44%	36%	100%
Červenec/srpen	7%	1%	20%	42%	31%	100%
Září	1%	1%	19%	44%	36%	100%

Kolikrát navštívili danou památku

	1x	2-3x	4x a více	Celkem
Červen	62%	27%	11%	100%
Červenec/srpen	66%	24%	10%	100%
Září	66%	24%	10%	100%

3 Shrnutí výsledků výzkumu

Jak respondenti památky navštěvují

Díky tomu, že jde o poměrně rozšířený způsob trávení volného času, probíhá navštěvování památek spojené s účastí na prohlídkách alespoň části populace podle určitých ustálených vzorců. Ty lze popsat pomocí dvou charakteristik:

- Frekvence návštěv památek, která ukazuje, jak je vzorec stabilizovaný. Čím častěji lidé památky navštěvují, tím větší a stálejší je pravděpodobně pravidelnost návštěv. Vyšší frekvence návštěv památek signalizuje intenzivnější zájem o památky, více zkušeností, na jejichž základě odpovídali na otázky v dotazníku, a ustálenější vzorce navštěvování památek.
- Sociální kontext návštěv památek, jehož význam je dán tím, že téměř nikdo nenavštěvuje památky výhradně sám. Prakticky všechny návštěvy památek jsou tudíž podmíněné nebo přinejmenším ovlivněné určitými typy sociálních vztahů mezi lidmi, kteří památky navštěvují spolu.

Většina návštěvníků chodí na prohlídky památek vícekrát ročně, dvě pětiny **2 až 3x** a téměř polovina dokonce **více než 3x**. Zbývající necelá pětina na prohlídky památek chodí **nejvýše 1x ročně**, ale spíše méně často.

Nejvíce lidé navštěvují památky s rodinnými příslušníky, dokonce převážně pouze s nimi. **S manželem či manželkou** je navštěvuje čtvrtina a **s rodinou a dětmi** dvě pětiny. I ti, co uvedli dvě možnosti, s kým památky obvykle navštěvují, je navštěvují hlavně s rodinnými příslušníky, a k tomu s někým dalším. **S manželem či manželkou a navíc s přáteli či se zájezdem** je navštěvuje desetina a **s rodinou a dětmi a s přáteli či se zájezdem** také desetina. Bez rodinných příslušníků, tedy jenom **s přáteli a nebo se zájezdem**, památky navštěvuje necelá desetina návštěvníků.

Základní vzorec, podle něhož památky navštěvují tři čtvrtiny návštěvníků, představují **návštěvy s rodinnými příslušníky minimálně 2 až 3x ročně**. Druhým vzorcem, podle něhož památky navštěvuje desetina, je navštěvování památek také **minimálně 2 až 3x ročně**, ale jen **s přáteli či zájezdem**, bez rodinných příslušníků. Zbýlých 15% navštěvuje památky **nejvýš 1 x ročně**, což bez ohledu na to, s kým je navštěvují, má spíše charakter nahodilosti než ustáleného vzorce. A jejich zkušenosti s prohlídkami památkových objektů, na jejichž základě odpovídali na otázky dotazníku, jsou minimální.

Vzorce návštěvnosti památek jsou závislé na věku respondentů. Vliv věku ale spíše jen zprostředkovává vliv fáze rodinného cyklu (pozice v rodině), v níž se nacházejí.

Návštěvníci ve věku 15-24 let navštěvují památky více s rodinou a dětmi a případně s přáteli či se zájezdem, ovšem zčásti v rodinné pozici dítěte. Lidé ve věkové skupině 35-44 let navštěvují památky nejvíc s rodinou a dětmi. A od 55 let výše památky navštěvují více jen s manželem či manželkou nebo jen s přáteli či zájezdem. Méně než 1x ročně navštěvují památky všechny věkové kategorie stejně.

Proč památky navštěvují

K navštěvování památek mají návštěvníci tři různé motivy:

- **poznávací**, jestliže důvodem návštěv památek je především něco se o nich dozvědět;
- **emocionální**, jestliže hlavními důvody návštěv památek je něco zajímavého zažít nebo že se při nich cítí dobře;

- **sociokulturní**, jestliže navštěvují památky hlavně proto, že si je navštěvovat zvykli, nebo kvůli rodině či přátelům.

Rozhodující jsou motivy poznávací a emocionální, tedy „vnitřní“, vycházející z vlastních, individuálních potřeb návštěvníků. Role motivu „vnějšího“, sociokulturního, v němž se projevují různé sociální nebo kulturní okolnosti, jež si návštěvy památek vynucují, je malá.

Polovinu návštěvníků ovšem vedou k návštěvám památek důvody dva. Ty se buď vztahují ke stejnému motivu, většinou emocionálnímu, nebo k různým motivům, nejvíc poznávacímu a emocionálnímu.

Právě **kombinace motivů poznávacího a emocionálního** je nejvýznamnější motivací návštěv památek. To, že se chtějí něco o památkách dozvědět a přitom něco zajímavého zažít či se cítit dobře a relaxovat, motivuje třetinu návštěvníků. Druhou nejvýznamnější motivací je **samotný poznávací motiv**, který vede k navštěvování památek něco přes čtvrtinu návštěvníků, kteří se jen chtějí o památce něco dozvědět a nic víc. Třetí významnou motivací, projevující se u necelé čtvrtiny respondentů, je **samotný emocionální motiv**, tedy to, že navštěvují památky, aby něco zajímavého zažili či se cítili dobře a relaxovali, a nepotřebují se o nich přitom nutně něco dozvědět.

O tom, které konkrétní památky navštíví, většinou návštěvníci rozhodují podle tří parametrů památkových objektů, určujících jejich atraktivitu pro veřejnost. Jsou to:

- **historický nebo umělecký význam objektu**, který ale minimálně pro část návštěvníků zřejmě splývá s tím, jak je objekt známý, bez ohledu na to, kvůli čemu známý je, zda kvůli památkové hodnotě či něčemu jinému;
- **vzhled objektu zvenku a zajímavost vnitřku**, tedy jak připadá návštěvníkům atraktivní exteriér a interiér objektu;
- **prohlídkové okruhy a doprovodné akce** je kritérium vyjadřující, jak posuzují návštěvníci rozsah a úroveň zejména klasických a speciálních prohlídek, které jim památkový objekt nabízí.

Tyto parametry používají návštěvníci jako hlavní zejména v „primárním“ rozhodování o návštěvě konkrétních památek, tedy při výběru těch, které chtějí cíleně navštíví. Používají je ale, i když méně, také při „sekundárním“ rozhodování o tom, zda navštíví určitou památkou, když se jim k tomu nabídne příležitost. To znamená obvykle, když:

- **projíždějí okolo, ocitli se v blízkosti památky**, což je okolnost, která nastoluje situaci, v níž se návštěvníci rozhodují, zda danou památku navštíví, podle podobných kritérií, jako při cílené volbě.

Cíleně navštěvují památky tři pětiny návštěvníků, kteří si je vybrali k návštěvě předem podle některého kritéria. Nejdůležitější, rozhoduje se podle něj pětina návštěvníků, je **samotný význam památky**.

Necelá polovina z těch, co památky navštěvují cíleně, ale používá pro jejich výběr kritéria dvě. Ta se z části vztahují k odlišným parametrům památky. Pětina návštěvníků vybírá památky podle kombinace **významu a nějakého dalšího kritéria**, hlavně vzhledu exteriéru a zajímavostí interiéru objektu, méně nabídky prohlídkových tras a doprovodných akcí.

Zčásti se ale obě kritéria vztahují ke stejnému parametru památky. Nejvíc, u 15% návštěvníků, k **exteriéru a interiéru objektu**. V tom případě tedy rozhodují o návštěvě památkového objektu jenom podle toho, jak vypadá, a ne podle jeho významu ani podle nabízených služeb.

Samotné nabízené služby, tj. **prohlídkové trasy či doprovodné akce, případně oboje**, mají na výběr památek jen malý vliv, nejvýše na dvacetinu návštěvníků, a to jak při rozhodování o cílené návštěvě památky, tak při rozhodování na místě, když s ocitli v její blízkosti.

Necíleně navštěvují památky dvě pětiny návštěvníků, kteří se o jejich návštěvě rozhodují teprve na místě, když se ocitnou v jejich blízkosti. To, že se ocitnou poblíž nějaké památky, kvůli níž do daného místa nepřijeli, ale není samo o sobě důvodem, aby památku navštívili. Je to pouze příležitost ji navštívit, kterou využijí, pokud k tomu mají jakýkoliv důvod.

I v této situaci se rozhodují podle jednoho ze tří kritérií vztahujících se k parametrům objektů. Vůbec nejvíc podle jejího **významu** nebo o něco méně podle **exteriéru či interiéru**. Nabídka prohlídkových okruhů či doprovodných akcí přiměje navštívit památku, do jejíž se dostali blízkosti, jen minimum návštěvníků.

Role jednotlivých kritérií při rozhodování o návštěvách památky vychází, i když v omezeném rozsahu, z motivace návštěv:

- Návštěvníci, kteří se rozhodují jen podle jejich významu, jsou podstatně více než ostatní (téměř polovina) k návštěvám památek motivováni jediné pouze snahou něco se o nich dozvědět.
- Pokud si památky vybírají nejen podle jejich významu, ale i podle některého z dalších parametrů památky, včetně těch, co se rozhodují až na místě, se výrazně více (tři pětiny, resp. polovina) chtějí nejen něco o památce dozvědět, ale také něco při návštěvě památky zažít či se alespoň cítit dobře a relaxovat.
- Ti, co si vybírají památky k návštěvě jen podle jejich exteriéru či interiéru, jsou více než ostatní (dvě pětiny) k návštěvám památek motivováni pouze tím, že při nich chtějí něco zažít a nebo se cítit dobře a relaxovat a nepotřebují se o nich tolik něco dozvědět.

S rostoucím věkem se zvětšuje podíl návštěvníků, kteří památky navštěvují jenom proto, aby se o nich něco dozvěděli a k návštěvě si je vybírají jen podle jejich významu. Proti tomu klesá podíl těch, co navštěvují památky, jestliže projíždějí okolo nebo se ocitnou blízko nich.

Aby se o nich něco dozvěděli a přitom něco zažili nebo relaxovali, motivuje nejvíce návštěvníky ve střední věkové kategorii, zejména 45 až 54 let, a s vysokoškolským vzděláním.

V zásadě existují tři základní typy motivace návštěv památek a výběru památkových objektů k návštěvě:

- 1) Pouze jeden důvod návštěv památek, typicky něco se o památce dozvědět, jedno kritérium výběr památek, které navštíví, typicky její význam. Tento typ se projevuje u necelé poloviny návštěvníků, více u starších, jeho podíl roste se stoupajícím věkem, a s nižším vzděláním.
- 2) Dva důvody návštěv památek, které se vztahují ke stejnému motivu, typicky emocionálnímu (něco při návštěvě památky zažít a cítit dobře a relaxovat). Dvě kritéria rozhodování o výběru památky k návštěvě, vztahující se ke stejnému parametru objektu, typicky jeho exteriéru a interiéru. Tento typ je ale okrajový, vyskytuje se jen u 5% návštěvníků.
- 3) Dva různé motivy návštěv památek, typicky poznávací a emocionální (něco se při návštěvě o památce dozvědět a něco při ní zažít, nebo se cítit dobře a relaxovat) a výběr památky podle dvou kritérií vztahujících se k jejím různým parametrům, typicky významu a exteriéru či interiéru. Tato motivace se uplatňuje u necelé poloviny návštěvníků, více ve věku od 25 do 54 let a s vysokoškolským vzděláním. Méně u nejmladších, 15 až 24 let, a nejstarších, od 55 let výše, a u vyučených.

Jaké chtějí prohlídky

Návštěvníkům památek vyhovují mnohem lépe skupinové prohlídky než individuální. Z nich více klasické s průvodci než speciální s odborníkem (např. s kastelánem, historikem apod.) nebo zábavně pojaté speciální (např. hrané či kostýmované).

Pokud upřednostňují pouze jeden typ prohlídky, je to především právě **klasická prohlídka s průvodci**, kterou preferuje třetina návštěvníků památek. Výrazně více ovšem ve věku 55 let a s nejnižším vzděláním, tj. vyučených, polovina, a účastníků prohlídek na zámcích (dvě pětiny). Nejméně vyhovuje tento typ prohlídky návštěvníkům ve věku 25 až 34 let, jen necelé čtvrtině.

Klasickým prohlídkám s průvodci dávají přednost i návštěvníci preferující typy prohlídek dva, jichž je celkem čtvrtina. Obvykle v kombinaci s jedním z typů prohlídky speciální. **Prohlídky s průvodci a s odborníky** preferuje okolo 15%, z návštěvníků špitálu ale čtvrtina, a **prohlídky s průvodci a zábavně pojatými prohlídkami** necelá desetina návštěvníků památek.

Nejrozšířenější z kombinací ale zahrnuje jen typy speciálních prohlídek, **s odborníky a zábavně pojatých**. Dává jim přednost, i před klasickými prohlídkami s průvodci, téměř pětina návštěvníků.

Individuální prohlídky preferuje jen necelá čtvrtina návštěvníků, o něco více (kromě zahrady) hradů. Polovina ale současně s některým typem prohlídky skupinové. Výhradně individuální prohlídky upřednostňuje jen desetina návštěvníků. Ti dávají přednost spíše prohlídkám pouze s tištěným textem nebo i bez něj než prohlídkám s audioprůvodcem či aplikací pro mobilní telefony.

Prohlídka památky trvá optimálně podle většiny návštěvníků, zhruba tři pětin, **mezi 45 až 60 minutami**. Tato středně dlouhá prohlídka vyhovuje hlavně návštěvníkům, třem čtvrtinám, od 45 let výše a upřednostňujícím prohlídky s průvodcem v kombinaci s prohlídkami s odborníkem. Těm vyhovuje více než ostatním i prohlídka delší, trvající **60 až 90 minut**, která je ale celkově optimální jen pro desetinu návštěvníků. Ostatním, nejvíce mladším do 34 let, vyhovují spíše prohlídky kratší, trvající **30 až 45 minut**.

Návštěvníkům, co upřednostňují prohlídky bez průvodců, vyhovují spíše prohlídky kratší, v případě, že preferují jen individuální prohlídky, třem pětinám.

Délka prohlídky sice není rozhodující příčinou, jestliže se návštěvníci památky rozhodnou, že se jí neúčastní, od účasti na prohlídkách jich odrazuje jen pětinu. Ale u návštěvníků, kteří chtějí nejkratší prohlídky a preferují prohlídky individuální, v tom významnější roli sehrává, je příčinou neúčasti na prohlídce třetiny z nich.

Nejvíce návštěvníků památek, polovinu, od účasti na prohlídkách odrazuje **dlouhá doba čekání**. Ta vadí nejvíce lidem ve věku 45 až 64 let a nejméně nejmladším ve věku 15 až 24 let. Podstatně méně, čtvrtina, nenavštíví prohlídku památky kvůli **výši vstupného**, nejvíce návštěvníků mladších do 34let.

Nejméně ze všeho, jen něco víc než desetinu návštěvníků, odrazuje od prohlídek jejich **nevyhovující nabídka**.

Jaké chtějí průvodce

Celkem dávají klasickým prohlídkám s průvodci přednost dvě třetiny návštěvníků památek. Polovina z nich má však k prohlídkám s průvodci jako k preferovanému typu prohlídky alternativu, většinou jiný typ skupinové prohlídky, s odborníkem nebo zábavné, ale také prohlídku individuální. Třetina preferuje jiné typy prohlídek než klasickou s průvodci.

Samotné prohlídky s průvodci upřednostňují hlavně nejstarší návštěvníci, ve věkové skupině od 64 let výše skoro polovina. S klesajícím věkem preference prohlídek s průvodci výrazně klesá, ve skupině 25 až 34 let je preferuje pouze pětina. A naopak výrazně roste preference jiných prohlídek než klasických s průvodci, ve skupině 25 až 34 let jiný typ prohlídek preferuje téměř polovina. Nejmladší návštěvníci ve věku 15 až 24 let sice dávají přednost prohlídkám s průvodci trochu víc, ale trend poklesu preferencí prohlídek s průvodci s klesajícím věkem návštěvníků ve prospěch jiných typů je zřetelný. Tento trend se sice netýká preferencí prohlídek s průvodci kombinovaných s jiným typem prohlídek. Avšak není jisté, že alternativní prohlídky ke klasickým prohlídkám s průvodci nemají v preferencích těchto návštěvníků větší váhu.

Průvodci jsou tedy pro prezentaci kulturního dědictví spojeného s památkovými objekty v současnosti velice důležití. V budoucnosti však může jejich důležitost z hlediska požadavků návštěvníků klesat. Proto má velký význam, v jaké míře disponují kompetencemi, které od nich návštěvníci památek požadují.

Důležitější jsou pro návštěvníky odborné kompetence průvodců než kompetence měkké. Z kompetencí odborných více schopnost podat poutavě obsah prohlídky než schopnost mluvit (průvodci je rozumět, nemluví jednotvárně ani rychle) i než odborná úroveň výkladu. Poutavost výkladu (průvodce říká zajímavé věci a příběhy) je na klasické prohlídce s průvodcem jednoznačně pro návštěvníky nejdůležitější.

Z měkkých kompetencí je nejdůležitější, jak je průvodce zábavný, méně jak jedná s návštěvníky (je vstřícný, odpovídá na dotazy) a minimální důležitost připisují návštěvníci schopnosti průvodce zvládat složité situace (usměrňovat vyrušující návštěvníky apod.).

Většina, tři pětiny, pokládá za nejdůležitější dvě kompetence průvodců. Jejich kombinace ukazují, že spíše než odborné a měkké kompetence rozlišují návštěvníci tři oblasti kompetencí:

- Oblast kompetencí vztahujících se k **obsahové stránce výkladu** průvodce, zahrnující na jedné straně jeho odbornou úroveň a na druhé straně jeho poutavost.
- Oblast kompetencí vztahujících se ke **projevu průvodce**, tedy jak obsah sděluje, zahrnující na jedné straně jak mluví a na druhé straně jak je zábavný či vtipný.
- Oblast kompetencí vztahujících se k **jednání průvodce** na prohlídce, zahrnující jak jedná s návštěvníky a jak zvládá složité situace.

Výrazně více než na ostatní dávají návštěvníci důraz na dvě kombinace kompetencí průvodců. Jednak kombinaci kompetencí vztahujících se ke dvěma různým oblastem, k **obsahové stránce výkladu a k projevu průvodce**, tu požadují dvě pětiny. A jednak kompetencí vztahujících se jenom k **obsahové stránce výkladu**, které považuje za nejdůležitější třetina.

Méně důležité jsou další dvě kategorie kompetencí. Kombinace kompetencí vztahujících se k **samotné oblasti projevu průvodce** a kompetence vztahující se jak **k obsahové stránce výkladu, tak k jednání průvodce**. Ostatní kombinace nejsou pro návštěvníky podstatné.

Celkově jsou jednoznačně nejdůležitější kompetence v oblasti **obsahové stránky výkladu průvodce**. Samostatně nebo v kombinaci s kompetencemi týkajícími se projevu průvodce či toho, jak jedná, je považuje za nejdůležitější devět desetin návštěvníků.

V této oblasti je rozhodující **poutavost**, která je sama o sobě nejdůležitější pro tři pětiny návštěvníků a kromě toho ještě figuruje jako nejdůležitější kompetence ve spojení s odbornou úrovní výkladu. Ta má pro oblast obsahové stránky výkladu podstatně menší význam. Za nejdůležitější ji považuje jen čtvrtina, a samotná, bez poutavosti, je nejdůležitější jen pro 14% návštěvníků.

Samotné kompetence týkající se obsahu výkladu požadují více návštěvníci od 55 let a vyučení, jejich podíl lineárně se stoupajícím věkem a s klesajícím vzděláním stoupá. Více je také požadují muži.

V kombinaci kompetencí týkajících oblastí obsahové stránky výkladu a projevu průvodce převažuje spojení poutavosti výkladu a toho, jak průvodce mluví, nad spojením poutavosti a zábavnosti průvodce. Tyto kompetence považují za důležitější návštěvníci mladší, s vyšším vzděláním a ženy.