

DR. IVAR SOONE (PH.D.)

ivar.soone@iese.net

# Kuidas ja miks peaksime turundama kultuuripärandid?

Dr. Ivar Soone, Ph.D.

14 mai 2018



DR. IVAR SOONE (PH.D.)

ivar.soone@iese.net

## Mis on turundus?

- **AMA BOD:** „Turundus on tegevus, institutsioonide kogum ja protsess loomaks, kommuniqueerimaks, kohale toimetamiseks ja vahetamiseks tarbijatele, klientidele, partneritele ja ühiskonnale laiemalt väärtust omavaid pakkumisi.“
- Turundus on väärtusloome läbi vajaduste rahuldamise.
- Turunduse eesmärk kultuuripärandi kontekstis: tekitada ja rahuldada vajadusi, harida külastajad, mõjutada käitumist ning kujundada hoiakuid.



DR. IVAR SOONE (PH.D.)

ivar.soone@iese.net

## Mis mõjutab käitumist?

- Turundusstiimulid
- Muud stiimulid
  - kultuurilised
  - sotsiaalsed
  - isiklikud
  - psühholoogilised



DR. IVAR SOONE (PH.D.)

ivar.soone@iese.net

## Palju maksab küünal?



DR. IVAR SOONE (PH.D.)

ivar.soone@iese.net

## Milleks kultuuripärandit turundada? Eesmärk!

- Teenida raha ja investeerida (Guggenheim, Suurbritannia)
- Säilitada kultuuri ja ajaloolist mälu (Vabaõhumuuseum)
- Luua ja tugevdada rahvuslikku identiteeti (Jüriöö park, laulupidu)
- Kujundada seisukohti (Okupatsioonide muuseum)
- Muuta käitumist (Tervishoiumuuseum)
- Sisustada vaba aega (kõik)
- Koguda raha (annetajatelt)
- ...



**Eesmärgist sõltub kõik! Turundus on igal juhul mõjutamine.**



DR. IVAR SOONE (PH.D.)

ivar.soone@iese.net

## Kellele kultuuripärandit turundada?

- Erinevad auditooriumid, erinevad vajadused, erinevad eesmärgid
  - külastajad
  - ministrid jt juhid
  - patroonid
  - doonorid
  - liikmed (nii sisemised – töötajad, kui välimised – sõbrad)
  - riigiasutused
  - ärivaldkond
- Räägime külastajatest



DR. IVAR SOONE (PH.D.)

ivar.soone@iese.net

## Kultuuripärandi küllastajale turundamise eesmärk

- **Tuua** juurde **uusi** kliente
- **Harida** ja **arendada** neid
- **Hoida** neid enda juures



DR. IVAR SOONE (PH.D.)

ivar.soone@iese.net

## Kuidas kliendibaasi arendada? Põhimõõdikud

Igal ettevõttel ja ettevõtte tüübil on olemas oma mõõdikute süsteem. Muuseumide puhul võiks kaaluda:

- Külustusintensiivsus (pp/sum)
- Segmentide paljusus ja variatiivsus
- Korduvkülastused (pp/sum)
- Teeninduskvaliteet
- Kliendiprogrammi kvaliteet (CRM)



DR. IVAR SOONE (PH.D.) ivar.soone@iese.net

**Mida soovib külastaja?**

DR. IVAR SOONE (PH.D.) ivar.soone@iese.net

**Ühtset külastajat pole! Mida külastajad ootavad?**

- Huvitavat avastust (Energia avastuskeskus)
- Rikastavat teadmist (Tervishoiumuuseum)
- Sotsiaalsed suhtlust (jalutuskäik Kadriorus)
- Kultuurisündmust (Jaanipäev Vabaõhumuuseumis)
- Isiklikku sündmust (sünnipäev)
- Šokki (surnukehade rändnäitus ja Pagari kelder)
- Põnevad elamust (Rakvere linnus)
- Ajalugu (Tallinna Linnamuuseum)
- Intriigi (KGB muuseum Viru Hotellis)
- Meelelahutust (Mänguasjumuuseum)
- Kõrgkunsti (Kadrioru kunstimuuseum)
- Esteetilist elamust (Vaal Galerii)
- ...

DR. IVAR SOONE (PH.D.)

ivar.soone@iese.net

## Külastajad

- Kohalikud külastajad
  - korduvkülastajad
- Turistid
  
- Korduvkülastajad väärtustavad muuseumide puhul enim:
  - **võimalust õppida**
  - **saada uusi kogemusi**
  - **väärtustada vaba aega**



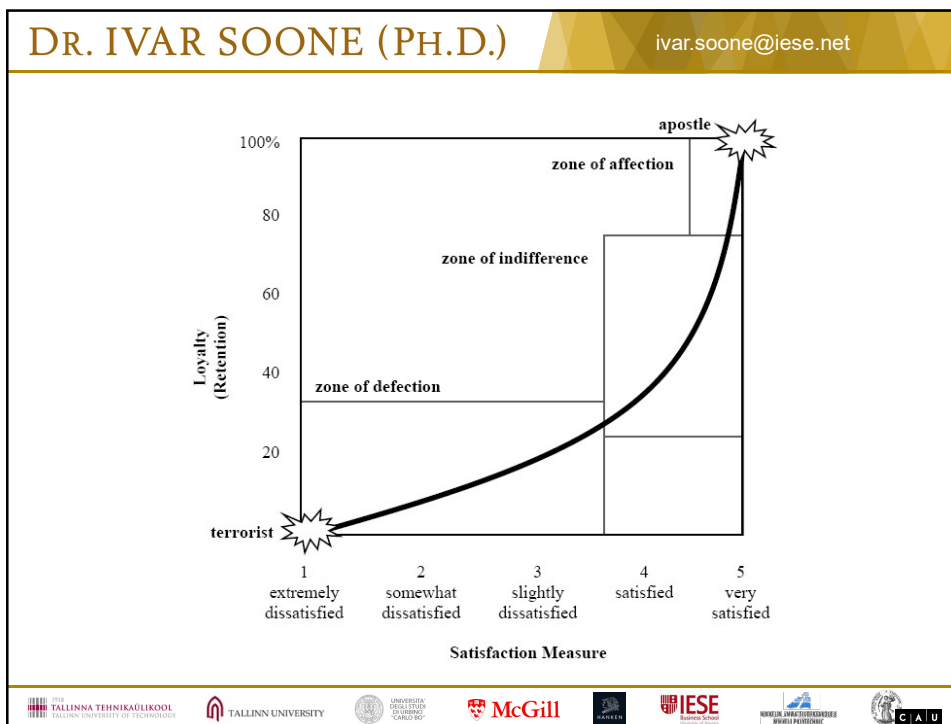
DR. IVAR SOONE (PH.D.)

ivar.soone@iese.net

## Juhukülastajad

- Ootavad muuseumilt:
  - **aktiivset tegevust**
  - **sotsiaalsed interaktsiooni**
  - **meelelahutuskogemust**
  - **mõnusat lõõgastust**
  - **väga mugavat keskkonda**
  - **suhtlust teiste inimestega**
  
- **Ideaalis: juhukülastaja → korduvkülastaja → fänn**





DR. IVAR SOONE (PH.D.) ivar.soone@iese.net

## Turistid

- Kulutavad üldjuhul rohkem
- Ostavad kaasa kingitusi ja meeneid
- Enamasti esmakülastajad
- Planeerivad sihtkohti ette
- Otsivad konkreetset kogemust
- Omavad kõrgeid ootusi
- Küllastavad meelsasti hittnäitusi

Footer logos: TALLINNA TEHNIKALIKOOL, TALLINN UNIVERSITY, UNIVERSITY OF CALGARY, McGill, IESE, etc.

DR. IVAR SOONE (PH.D.)

ivar.soone@iese.net

## Väärtuspakkumise mitmekesisus

- Kadrioru kunstimuuseum:
  - Arhitektuur (loss, maastik)
  - Püsiekspositsioon
  - Perehommikud joonistamise ja meisterdamisega
  - Kontserdid
  - Loengusarjad
  - Näitused
  - Etendused
  - Muuseumitunnid lastele
  - Maalilaupäev



DR. IVAR SOONE (PH.D.)

ivar.soone@iese.net

## Kes konkureerivad?

- Kinod
- Hiiglaste majad
- Klaaslabüriindid
- Ekskursioonid
- Linnaruum
- Põgenemistoad
- Kruiisid ja linnapuhkused
- Kontserdid
- Tsirkused
- Loomaaed
- Spordisüüdmused
- Seiklusarjad

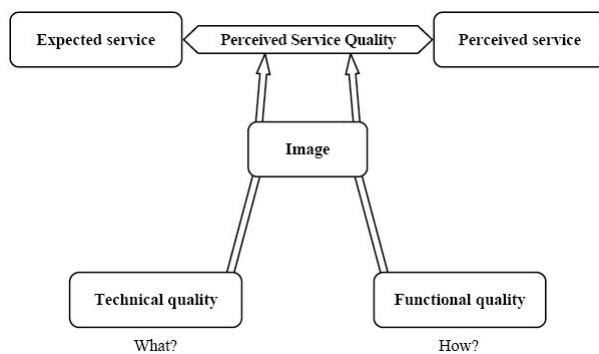




DR. IVAR SOONE (PH.D.)

ivar.soone@iese.net

### The Nordic Model of Service Quality (Reproduced)



# Täna!

[Ivar.Soone@iese.net](mailto:ivar.soone@iese.net)