

Ásványi Katalin, Fehér Zsuzsanna és Jászberényi Melinda

Családbarát múzeum, ahol a család is jól érzi magát

Betekintő

A múzeumlátogatás a koronavírus-járványt követően, az élet újraindításához kapcsolódóan a családok számára az élményen keresztül közös kimozdulás lehetőségét, az informális keretek közötti tanulás élményét, az egymás közötti kapcsolatok kialakulásának lehetőségét (családon belül, a családok között, vagy a család és a múzeumi szakemberek, múzeumpedagógusok között) kínálja és a családi együttlétnek többletet ad. Családonként különbözhet az elsődleges motiváció, azonban a múzeumok számára lényeges, hogy mindezeket a funkciókat betöltsék. A családdal érkező múzeumlátogatók egy különleges látogatói kört képeznek, melyet leginkább az határoz meg, hogy egyszerre több korosztály számára kell élményt nyújtani, vagyis szükség van a többgenerációs szemléletre. A múzeumlátogatást mindig megelőzi egy felkészülési szakasz. A múzeumi szakemberek a családok szempontrendszerének ismeretében hatékonyabban tervezhetik meg és kommunikálhatják szolgáltatásaikat. Kijelölhetnek a családok számára olyan látogatási időszavakat, amelyek során elkerülhetik a zsúfolt kiállítótereket, a kiállításokat tartalmi-tematikai szempontból történő értékelés alapján ajánlják a családoknak, valamint tájékoztatják a kedvezményes belépési lehetőségekről őket. A múzeumi élmény teljessé tételéhez a látogatási szakasz során, a kiállításokhoz kapcsolódó tényezők családbarát kialakításának alapfeltétele a családbarát szemlélettel rendelkező múzeumi személyzet biztosítása, a tiltó táblák helyett, múzeumlátogatási edukációra hangsúlyt helyező tájékoztató feliratokat elhelyezése, gyerekfoglalkoztató terek kialakítása, interaktív kiállítási elemek beiktatása, speciális családi múzeumpedagógiai foglalkozások biztosítása. A múzeumlátogatás nem ér véget a kiállítás megtekintésével. Szükség van egy levezetési szakaszra is, a családok számára fontos további programlehetőségeket kínálni, ilyen módon tehető teljessé a múzeumlátogatás.

Bevezetés

A családok szabadidő eltöltésével foglalkozó tanulmányok szerint a családon belüli kapcsolat, különösen a családtagokkal közösen megélt pozitív élmények a legfontosabb motivációs tényezőt jelentik a családi szabadidős tevékenységek esetében (Hallman és Bebow 2007). Ugyanakkor kutatások rávilágítanak arra a konfliktusos helyzetre is, miszerint a családi szabadidős tevékenységek esetén nem csak a „családi idő” fontos tényező, hanem a „saját időre” is figyelmet kell fordítani (Schanzel és Smith 2014). Ugyanis lényeges a családdal közösen eltöltött idő esetében, hogy megerősítse a családi kötelekeket, lehetőséget biztosítson a közös élményszerzésre, ugyanakkor a saját idő, a saját érdekek érvényesülése is fontos

szempont a szabadidő eltöltésekor, hogy a szülők is ki tudjanak szakadni a mindennapokból és felszabaduljanak a családi élet kötelezettségeitől egy időre.

Hagyományos szerepükben a múzeumok a kultúra közvetítői, információforrás és kutatási terület. Mivel azonban a fogyasztók egyre inkább olyan termékeket és szolgáltatásokat követelnek meg, amelyek az érzelem, tanulás, lét és cselekvés érzését biztosítják (Mehmetoglu és Engen 2011), ezért ahelyett, hogy egyszerűen „vannak”, foglalkozniuk kell a részvétel, tanulás és élményszerzés lehetőségével (Trinh és Ryan 2013). Ma már elvárás, hogy a múzeumok túlmutassanak a gyűjtés, a kutatás és a kiállítás funkcióinak nyújtásán, és részt

vegyenek az élmény marketingben. Ez magában foglalja a „fantáziák, érzések és szórakozás törekvése felé irányított” élmények nyújtását, hangsúlyozva a szimbolikus jelentéseket, a hedonikus örömet és a tudatalatti válaszokat, ahelyett, hogy elsősorban a kézzelfogható előnyöket, az utilitárius funkciókat és a tudatos folyamatokat hangsúlyozzák (Holbrook és Hirschman 1982). A múzeumoknak ezért élményt (Pine és Gilmore 1998) kell nyújtani a látogatók számára (Bodnár és mtsai 2017), így ha egy múzeum el akarja érni a családokat, figyelembe kell vennie ezeket a változásokat és előtérbe helyezni a családok különböző igényeit. A múzeumok figyelme egyre inkább a közönségre összpontosít, és olyan programokat, tereket és kiállításokat hoznak létre, mellyel ösztönözni tudják a visszatérést a múzeumba. A közönségközpontú kezdeményezések arra fókuszálnak, hogy a múzeumok minden korosztály számára megfelelő élményt tudjanak nyújtani.

Számos tanulmány (Anderson et al. 2002) alátámasztja, hogy a gyermekkorban ért hatások az egész életünkre kihatnak. Kisgyermekkorban különösen nagy hangsúlyt kell fektetni a megfelelő nevelésre és példamutatásra, hiszen ez alapozza meg későbbiekben az ember szocializációját és integrációját.

A művészetek és a kultúra kifejezetten pozitív hatással lehetnek a gyerekekre, mivel segíti testi, lelki és szellemi fejlődésüket, és személyiségük harmonikus kibontakozását. Nem véletlen, hogy otthon, az óvodákban és az iskolákban is a mesék, mondókák, énekek a mindennapok szerves részei, hiszen ezek mind segítik a gyermeket, hogy el tudjon igazodni a világban, és legyőzze a félelmeit.

A kulturális programok közül a múzeumok jelentős szerepet tölthetnek be a gyermekek tájékozottságának és szellemi tudásának elmélyítésében. A múzeumok történetében egyre inkább előtérbe került az oktató szerep. Mára már azt mondhatni róluk, hogy az iskolán kívüli oktatás egyik legjelentősebb intézményévé váltak. Épp ezért nagyon fontos, hogy a gyermekek egy-egy múzeum meglátogatása után pozitív élményként gondoljanak vissza az ott eltöltött időre. Azonban ezt az élményt számos tényező befolyásolja, mint például a múzeumpedagógus, a múzeum épülete, a megtekintett kiállítás és az interaktív foglalkozások.

A múzeumok egyre inkább a családi élmények

színterévé tudnak válni (Melton 2017). Jelen kutatásban ezért kifejezetten a családok szempontjából tárjuk fel azokat a tényezőket, melyek fontosak lehetnek a családi múzeumlátogatások során, hogy visszatérésre ösztönözzék a családokat.

Hazánkban a különböző turisztikai attrakciók pályázhatnak a családbarát minősítés megszerzése érdekében. „A Családbarát Hely Tanúsító Védjegy olyan minősítési lehetőség a pályázó munkahelyek és szolgáltató helyek számára, amelynek elnyerésével a tanúsítvány birtokosa hiteles és minőségi értékelést kap a családbarát működésről” (Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft. 2020). A családbarát gyakorlat pozitív társadalmi üzenetet hordozó érték, mely egyre jelentősebb vonzerővel bír napjainkban.

A Családbarát múzeumi működés kritériumrendszere rendkívül komplex és összetett (Múzeumi Oktatási és Módszertani Központ 2020). Az attrakciónak képesnek kell lennie számos akadály áthidalására, annak érdekében, hogy minden érdeklődőt kiszolgálhasson. Gazdasági akadályok, kulturális akadályok és a múzeumhoz való hozzáférés akadályai egyaránt komoly problémát jelenthetnek és távolmaradásra ösztönözhetik a potenciális vendégeket. A gazdasági kérdések megoldásai között szerepel például különböző jegykategóriák és családi kedvezmények biztosítása. A kínált infrastruktúrának is ki kell szolgálnia a családi szegmens igényeit. Legyen könnyen megközelíthető, tömegközlekedéssel is elérhető legyen, kisbabával érkezőknek biztosítson helyet a baba ellátásához, kisgyermekkel érkezőknek biztosítsa a kisgyermek alapvető igényeinek kielégítéséhez szükséges infrastruktúrát, nagyszülőknek, mozgási nehézséggel érkezőknek biztosítson pihenési lehetőséget. A biztonság is egy nagyon fontos szempont. Feltétel, hogy a pályázó minden esetben garantálja a kisgyermekek biztonságát a kiállításokon és a részükre kialakított területeken, illetve küszöbölje ki a veszélyforrásokat, vagy jelezze őket. A fizikai környezet alkalmassá tétele mellett szükséges a programok fejlesztése, indítása is. Elvárás, hogy a programok tervezésekor legyen kiemelt szempont a családok közös szórakozása, minőségi időtöltése és vegyék figyelembe a különböző generációk életkori sajátosságait.

Jelen kutatás célja, hogy a családbarát múzeumok ismérveit a családi igények felmérése alapján

határozza meg és javaslatot tegyen a családbarátosság minél teljesebb körű kialakítására a múzeumi szakemberek számára.

A tanulmányban arra a kutatási kérdésre kerestünk választ, hogy melyek a családbarát múzeumok ismérvei?

Primer kutatást végeztünk, mélyinterjúkat készítettünk családokkal, hogy azonosítani tudjuk a családbarát elemeket a múzeumokban, és megfogalmazzuk a családbarát múzeum egy lehetséges definícióját és kritériumait.

A „családbarát” fogalom több szinten, többféleképpen értelmezhető, melyre a turizmusban már a szállodákra (Csordás és mtsai 2018; Mintel 2004; Carr 2011) és a fesztiválokra (Ásványi és mtsai 2019) vonatkozóan is láthatunk kutatásokat. Minél magasabb szinten sikerül biztosítani a családbarát eszközök/szolgáltatások meglétét, minőségét, annál inkább számolhat az adott múzeum egy potenciális versenyelőny megszerzésével. Nem elég biztosítani, illetve fenntartani a családbarát eszközöket, hanem a versenyelőny megszerzéséhez törekedni kell többletszolgáltatások nyújtására is. A többletszolgáltatások jellegüktől függően növelhetik az elégedettséget, és az élményfaktort előtér-

be helyezve döntő tényezőként is funkcionálhatnak egy adott múzeum kiválasztásakor.

A családbarát múzeum fogalma nem merül ki a kisgyermekes családok köré kiépülő szolgáltatás-csomagokban és létesítményekben, de mindenképpen a „családbarát” jelző fogalomkörének mérvadó részét jelenti. Alapvetően két megközelítés azonosítható a fogalmat illetően: a „gyermekbarát” és a több generáció igényeit is figyelembe vevő „többgenerációs” koncepció, melyek közül a múzeumokra vonatkozóan jelen tanulmány a többgenerációs megközelítést alkalmazza.

A cikk felépítése a következő: először irodalmi áttekintést nyújtunk, amelynek középpontjában a családok, mint múzeumlátogatók állnak; majd a múzeumok családi motivációit és környezeti elemeit tárgyaljuk. Bemutatjuk a konstruktív megalapozott elmélet részletes leírását. A családbarát múzeum elméleti modellje a kutatási adatokra épül. A múzeumlátogató családokkal készített interjúk eredménye egy olyan modell, amely egy ideális családbarát múzeum elemeit tartalmazza. A befejező részben a múzeumi szakértőkre vonatkozó megállapításokat és következtetéseket tárgyaljuk.

Szakirodalmi áttekintés

A szakirodalom tanulmányozása alapján a családbarát múzeummal foglalkozó cikkek három fő kérdéskörre világítottak rá. Elsőként fontos a család, mint múzeumlátogató megjelenítése, majd a családok motivációinak azonosítása, melyhez a múzeumok funkcióinak is érdemes igazodni, majd a családi élmények feltárása, melyek a családbarát környezeti elemek kialakításához szükségesek.

A családok, mint múzeumlátogatók

Már a 20. század elejétől kezdve foglalkoztatja az embereket a gyermekmúzeum gondolata, ahol a gyerek egyenlő a felnőttel és közösen tanulnak. 1899-ben megnyílt New Yorkban a Brooklyn Children's Museum, ami elindította ezt a mozgalmat. Ezek a múzeumok arra ösztönzik a gyerekeket, hogy a kultúra, a művészet, a tudomány és a környezet felfedezésével együtt megismerjék önmagukat, tiszteljék egymást és megértsék a körülöttük lévő világot. A Brooklyn

Children's Museum hatására 1913-1925 között számos múzeumot alapítottak erre a példára, hittek a „*learning in doing*” módszerben. Az 1960/70-es évek a gyermekmúzeumok fejlődésének fontos időszaka, a gyerekeket és részvételüket helyezik előtérbe, nem a kiállítást (Karadenoz 2010). A gyermekek számára egyértelműen jobb a családi múzeumlátogatás, mint a csoportos, mivel jobban tudják irányítani, hogy mit és milyen ütemben szeretnének megnézni (Dierking és Falk 1994), mely rávilágít a családi múzeumlátogatások fontosságára.

A múzeumok szempontjából azonban nem csak a gyermekek, hanem maga a család, lényeges részét képezik és egyre nagyobb hányadát teszik ki a múzeumlátogatóknak (Dierking és Falk 1994). Több kutatás azt támasztja alá, hogy a múzeumlátogatók több mint fele családi látogató (Diamond 1986). A családok alapvetően másképpen viselkednek a múzeumban, mint a többi látogató, hiszen jellemzően több időt töltenek

összességében a múzeumban, és hosszabban elbeszélgetnek (McManus 1987). A családok azonban különböző értékeket, ismereteket, tapasztalatokat hoznak magukkal és különböznek az elvárásaik is (Borun 2002), illetve a kulturális különbségek is befolyásolhatják ezen különbségeket (Briseno-Garzon és Anderson 2012). A múzeumok számára ugyanakkor a több generáció egy időben történő kiszolgálása is komoly kihívást jelent.

Mindezek ellenére a családokra vonatkozóan arányaiban kevés kutatás van múzeumi kontextusban. A legnagyobb figyelmet a családi programokra helyezik, és a legtöbb kutatás a családi tanulás és interakció lehetőségét vizsgálja.

A mai gyermekek igen nagy kihívást jelentenek, hiszen a technológia, a szórakozás és a szimuláció mellett már könnyen unatkoznak, ugyanakkor egyidőben a szülők elvárásainak is meg kell felelniük a múzeumoknak. A családok ideje egyre korlátozottabb, sok kötelezettségük van és kevés a szabadidejük és nem egyszerű olyan programokat találniuk, melyek az egész család számára szabadidős élményt nyújtanak. (Maher et al. 2011)

Az autista gyermekkel rendelkező családok múzeumi látogatásának és a közösségbe való integrációjának vizsgálata fontos részét képezi a családi múzeumi kutatásoknak (Langa et al. 2013; Lussenhop et al. 2016; Kulik és Fletcher 2016), ennek az irodalma nagyon szűkös, ugyanakkor lényegesnek tartjuk ezen speciális családi csoport szempontjaival is kiegészíteni a családbarát múzeumi kritériumokat, bemutatni hogyan lehet közelebb vinni ezen családok számára a múzeumlátogatás élményét.

Családi motivációk – Múzeumi funkciók

A családok motivációja a múzeumlátogatásra többféle lehet, melyhez a múzeumok funkciója is igazodik, ezért lényeges kérdés hogy a két tényezőt figyelembe véve, a családokat megcélzó múzeumok fő funkcióik kialakításakor összeegyeztessék és összehangolják.

A tanulás, a társadalmi és a családi kimozdulás a múzeumlátogatások fő motivációs tényezői a családok számára (Hooper-Greenhill és Moussouri 2002), vagyis a családok sok esetben társadalmi és szórakozási célból látogatnak el a múzeumba, azonban az is fontos számukra, hogy tanuljanak valamit és értékes időt töltsenek el együtt (Serry 2004). A családok társadalmi vagy oktatási célból

különböző múzeumot látogatnak meg (Dierking és Falk 1994). A kutatások azt mutatják, hogy jellemzően nem a tanulás az elsődleges motiváció a családok számára a múzeumok meglátogatására (Kropf 1989), hanem sokkal inkább a közös kimozdulás (Hilke 1989; Borun 1977).

A családi múzeumi látogatások lényege, hogy a gyermekek minél jobban érezzék magukat. Az interaktív és oktató jellegű kiállítások, melyek lefoglalják a gyermekeket és a szülők/anyák tudnak addig pihenni, segítenek abban, hogy az anyák ne kötelezettségként, hanem szabadidőként tekintsenek a múzeumlátogatásra. (Garner 2015)

A múzeumok oktatási funkcióinak hangsúlya napról napra növekszik (Karadeniz 2010; Hrubá et al. 2019), ugyanakkor több egyéb funkciót is betölt a családok számára. A múzeumlátogatás megfelelő szintér a személyes kapcsolatok kialakítására, a családi történetek megvitatására és a közös megértés kialakítására (Dierking és Falk 1994).

A családbarát múzeumok fő funkciója, hogy elősegítsék a szülők és a gyermek közötti interakciót, az oktatást és a szórakoztatást, valamint ezek kombinációját (Conn 2000; Falk és Dierking 2000). A családorientált múzeumok abban egyediek, hogy a családtagokat arra ösztönzik, hogy játszanak együtt, és közösen éljék meg az ott töltött időt (Garner 2015).

A családok számára a múzeumlátogatás leginkább egy jó lehetőség arra, hogy minőségi időt tudjanak együtt tölteni. Valójában a családok általában több időt töltenek egymással, mint magával a kiállítással és a kiállított tárgyakkal, mely rávilágít arra, hogy a múzeumokban a kiállítások hatékonysága szempontjából fontos cél, hogy párbeszédre ösztönözze a családokat, vagyis a múzeum egy különleges környezetet biztosíthat a családi kommunikáció számára (Silverman 1989). A családokat és gyermekeket megcélzó múzeumoknak az az elsődleges célja, hogy a gyerekeket, szülőket és tanárokat fogadja, és interaktív módon átadja a tudást számukra, lehetőséget nyújtson arra, hogy szabadidejüket együtt töltsék el egy vidám környezetben, ahol a szórakozás mellett tanulnak is (Karadeniz 2010). 25 különböző gyermekmúzeumban a családi tanulást vizsgálták, melyet a múzeumban eltöltött idő, a kiállítási részvétel és az értelmező beszélgetések befolyásolnak leginkább, mely erősen meghatározza, hogy a családbarát múzeumoknak milyen funkciót kell ellátnia

(Sanford 2010). Alapvetően két tanulási stílus létezik családotok számára: a vezetett tanulás, amikor a család tagjai együtt nézik végig a múzeumot és az önálló tanulás, amikor különfedezik fel a családtagok a múzeumot és időnként találkoznak, mely kiemeli a szülők szerepét a családi tanulásban. A családi tanulást befolyásoló tényezők között szerepelnek: előzetes ismeretek és tapasztalatok, egyéni és csoportos ütemtervek, a szülők és gyermekek neme és életkora, valamint a kiállítás meglátogatása (Dierking és Falk 1994).

A családon belüli interakcióra vonatkozó kutatások (Swartz és Crowley 2004; Shine és Acosta 2000) alátámasztják, hogy olyan kiállításoknál valósul meg jobban az interakció szülő és gyermek között, mely a szülő bevonását erősíti és ösztönzi, akár csak az ő „két kezének” szükségessége miatt (Brown 1995).

A családbarát kiállítások kialakításának célja, hogy minél több család látogassa meg a kiállításokat, hogy minél tovább maradjanak a múzeumban, és minél jobban megértsék a kiállítás üzenetét (Borun és Dristas 1997).

Kifejezetten az autista gyermekkel rendelkező családok esetében azonosított múzeumlátogatási motivációk közül a legfontosabbak, hogy egy csoport tagjaiként kezeljék őket, mely a közösségi érzetet növeli, hogy jól érezzék magukat, hogy szellemileg stimulálódjanak, és több információt szerezzenek, új dolgokat tapasztalhassanak. Lényeges szempont számukra a minőségi családi idő eltöltése együtt, és hogy gyermekeiket érdekelje a kiállítás, míg a más múzeumlátogatókkal való interakció, a pihenés és a szocializáció nem jelent meg, mint fontos motiváció. (Langa et al. 2013) A fő motivációja ezeknek a családoknak a szórakozás és családi kikapcsolódás, a gyermekek számára érdekes tudományos tartalom, a gyakorlati tudományos tanulás, és új tapasztalatok szerzése. A múzeum egy olyan informális tanulási intézmény, mely lehetőséget ad a fogyatékkal élő emberek számára a társadalmi befogadásra (Lussenhop et al. 2016).

A családok/gyermekek élménye -

A múzeum környezeti elemei

A kiállítások látogatása során a családok élményét a kiállítás típusa, a múzeum környezete és a család érdeklődési köre befolyásolja leginkább (Kropf 1989). Mivel kutatásunk célja, hogy a múzeum

témájától és a családi érdeklődés körétől függetlenül meghatározza a családbarát múzeumok elemeit, ezért ezen tényezők jelen tanulmányunknak nem képezik a részét. Melton kidolgozott egy családi tevékenységi modellt (FAM), melyben a tevékenységi környezet (környezet újszerűsége) és a családi interakció (családtagok közötti interakció) mentén értelmezi a családi élményeket (Melton 2017). A múzeumban való ottlét során a múzeum családbarátosságát az határozza meg, hogy milyen múzeumi környezetet alakít ki, mely hatással van a családok élményeire. A múzeumi környezetet az alábbi részterületekre oszthatjuk a szakirodalom alapján:

- a kiállítástól független tényezők, mint az előzetes információk, a fizikai környezet, a múzeumi emberek, a kiállításon kívüli tevékenységek
- kiállításhoz kapcsolódó tényezők: kiállítási tárgyak, programok, helyiség gyermekeknek
- és ezek kombinációja.

A múzeumba érkezés előtt a múzeum online megjelenése az a tényező, mely előzetes információt kínál a családok számára a múzeumi környezet többi tényezőjével kapcsolatban, erre vonatkozóan az irodalom azonban kevésbé foglalkozik ennek fontosságával.

A múzeumlátogatást befolyásoló tényezők közül a jegyárak és a nyitva tartás segíthet elő vagy éppen akadályozhatja a családok pozitív döntését. A Holland Múzeumi Szövetség kutatása emeli ki az ingyenes belépés biztosítását egyes intézményekben, mint családbarát tényező. (Boer 2011)

A múzeumba való belépéskor a fizikai környezet hatással van a családokra, lényeges, hogy annak kialakítását milyen mértékben érzik családbarátnak és a gyermekek számára megfelelőnek (Piscitelli és Anderson 2011). A fizikai környezet szempontjából a jelzések egyértelműsége fontos kritérium, valamint a kijelzők a gyerekek magasságának megfelelő elhelyezése és legyen lehetőség a babakocsival való közlekedésre (Serry 2004).

A kiállításokon kívüli tevékenységek is nagyban vonzzák a családokat, például játszótér, étkezési lehetőség (Kropf 1989). Ezekkel kapcsolatban jelentőségteljes, hogy az étterem elérhető áron kínáljon ételeket, és amely egyben a gyermekek számára is vonzó és fogyasztható (Serry 2004).

Nagyon fontos a személyzet szerepe, több kutatás is kiemeli a barátságos és segítőkész személyzetet (Serry 2004). Egy gyermekmúzeum szolgál

tatásminőségének vizsgálatakor is azt állapították meg, hogy a személyzet empátiája a legfontosabb tényező (Maher et al. 2011). A látogatók nagy számban a személyzettel való interakciót tekintik a legemlékezetesebbnek a múzeumi látogatásuk során. Ők segítik a látogatókat az aktív tanulásban, bátorítják őket a kommunikációra és az interakciókra. Fontos, hogy folyamatosan képezzük őket, hogy minden helyzetre fel legyenek készülve, ugyanis egyszerre több generációval kell dolgozniuk. (Villa 2006)

Más múzeumlátogatók is nagyban befolyásolják a családi látogatói élményt, pl. elé állnak, ahol üres, azt nézik meg, ezért érdemes a látogatói irányt meghatározni. (Kropf 1989)

A kiállításához kapcsolódó tényezők közül, maga a kiállítási tárgyak szempontjából is sok olyan lehetőség van, mely erősíti a múzeum családbarát jellegét. Lényeges szempont, hogy jól meg legyenek világítva a tárgyak, hogy a gyermekek is hozzáférjenek, jól lássák (Kropf 1989). A gyermekek leginkább úgy tanulnak, ha kérdéseket tesznek fel és kommentálják a játékokat, felfedeznek dolgokat (szaglás, ízlelés, stb.), ezért olyan képekre és szimbólumokra van szükség, melyeket el tudnak olvasni vagy meg tudnak hallgatni a gyermekek a saját nyelvükön, és fizikai interakcióba léphetnek vele (Dooley és Welch 2014). A valódi élményszerzést segítik elő a megfogható tárgyak, és a több érzékszervre ható eszközök (Piscitelli és Anderson 2001), ezek növelik a kiállításon eltöltött időt. (Kropf 1989), mely azt mutatja, hogy maga a fizikai környezet családbarát kialakítása nem elegendő a családi látogatók vonzására.

A múzeumi látogatási élményt nagyban növelik a kiállításához kapcsolódó programok. A szabadnapokon, ünnepekhez kapcsolódó rendezvények szervezése jellegzetes a múzeumokban, valamint a kiállítás vagy a gyűjtemény felfedezését segítő programok is (gyerekvezető, kincskereső játék). Több intézményben is fel lehet fedezni olyan programokat, melyeket a családdal érkező gyerekek számára kínálnak, gyerekeknek vagy családoknak szóló kiállításokkal. (Boer 2011) A gyermekmúzeumokban a programokat és a kiállításokat úgy tervezik meg, hogy a gyerekek kénytelenek legyenek a kreativitásukat használni a látogatás során. Az interaktív programok során a gyerekek

belelátanak a való életbe és gyakorlati tapasztalatot, tudást szereznek. (Karadeniz 2010) Az Egyesült Királyságban található Victoria and Albert (V&A) múzeum családi látogatói többnyire az általános gyűjtemény megtekintése miatt érkeznek a múzeumba, de emellett a különleges kiállításokat, a workshopokat vagy családorientált programokat is szívesen látogatják és elvárják, hogy a múzeum lefoglálja a gyermekeket. (Sterry 2004) Vannak olyan múzeumi kezdeményezések, melyek a kiállítás részeként történő aktív részvételt várják el például beöltözést és színészkedési lehetőségeken keresztül (Johanson és Glow 2012).

A gyermekek számára külön kialakított helyiség elősegíti a gyakorlati tanulást, ösztönzi a gyermekek kíváncsiságát és kreativitását, lehetőséget ad felfedezésre, azonban a helyiség mérete is döntő lehet (Kelly 2002). A Kids Island kifejezetten a 0-5 éves korú gyermekeket megszólító múzeum, melyben egy játék alapú tanulási környezetet alakított ki, hogy elősegítse a közös felfedezést és az interakciót a gyermekek, szülők, társak és a múzeumi személyzet között (Dockett et al. 2011). A múzeumok több esetben alkalmaznak úgynevezett felfedező, szabaduló szobákat, amelyekkel egy interaktív, kreatív és aktív kiállításra invitálják az embereket. Ezek az interaktív helyek nagyobb lehetőséget adnak a tanulásra, ugyanis ilyenkor nem csak a szemükkel dolgoznak, hanem különböző feladatok tárulnak eléjük, fények, hangeffektek, amellyel egy felfedezői élményt biztosít a múzeum a látogatóknak. Ezen felül ezek a lehetőségek segítenek a családoknak, hogy többet kommunikáljanak egymással, és a feladatokon keresztül egymástól tanuljanak. (Villa 2006)

Amennyiben közös interakciót folytatnak a szülők és a gyermekek, akkor szignifikánsan nagyobb valószínűséggel alakul ki a közös figyelem, mely hatékony eszköznek bizonyul a családi tanulás támogatására, mely fontos funkciója lehet a múzeumoknak (Povis és Crowley 2015). A szülők jellemzően azonban csak akkor hajlandóak részt venni a játékban és kipróbálni, felfedezni dolgokat a múzeumban, ha megfelelő és kedvező a kontextus a felnőttek számára (Kanhadilok és Watts 2014)

A múzeumi környezet szempontjából az autista gyermekkel érkező családok látogatási élményét az alábbi tényezők növelik (Langa et al. 2013;

Lussenhop et al. 2016; Kulik és Fletcher 2016): A kiállítástól független tényezőknél kiemelik a weboldal fontosságát, ahonnan előzetes információkat tudnak szerezni a múzeumi környezetről, a múzeumban történő viselkedési elvárásokról, akár egy külön weboldal/menüpont a fogyatékkal élő gyermekes családok számára. Az esetlegesen kialakított csendes időszakokról is itt nyújthatnak információt, amikor az autisták számára kedvezőbb időszakot határoznak meg, vagy arról adnak információt, hogy melyek a zsúfolt időszakok, vagy csendes terekről, mely szintén számukra lényeges kritérium. A múzeumba való belépéskor és az ottani közlekedéssel kapcsolatban a tágas kiállítási helyszínek, vagy egy csendes szoba megléte is fontos, ahol kicsit pihenni tudnak. Az egyértelmű jelzések, részletesebb térképek, jelzések a legközelebbi kijáratról és mosdóhelyiségről, hogy bármikor elhagyható legyen az épület és ezáltal biztonságosnak érezzék a környezetet, szintén fontos szempontok. A múzeumi személy-

zettel, önkéntesekkel való interakció lehetősége, hogy van kihez fordulniuk és támogatást kapnak, ezek növelik leginkább a múzeumi élményeiket.

A kiállításhoz kapcsolódó tényezők esetében az élmények növelését számukra a multiszenzoros interaktív kiállítás segíti elő és szívesen vesznek részt tudományos beszélgetésben. A szülőknek sokat jelent, ha az autisták számára szervez a múzeum külön eseményt, ahol kisebb a tömeg, kevesebb a stressz, és másokkal is kapcsolatba léphetnek.

A sikeres látogatás összetevői számukra: a szórakozás, bevonódás, tanulás, elegendő idő, kellemes és nyugodt élmény, mindenki megtalálja azt, amivel kapcsolatba léphet, a visszatérés szándéka. A fogyatékkal élők és családjuk számára azonban akadályok is vannak a múzeumban, mint a látogatás a költségei, a hangos zajok, a tömeg, valamint egy átlagos múzeumlátogatás során más látogatók reakcióitól sok esetben frusztráltak ezek a családok. (Lussenhop et al. 2016)

Módszertan

Célunk a múzeumok jobb megismerése és megértése, a családbarát múzeumi szempontrendszer empirikus kutatással alátámasztott jelentésrétegeinek a feltárása. A szakirodalom tanulmányozása során felismertük, hogy a családbarát múzeum számos olyan problémát vet fel, amelyek alaposabb megértéséhez és feltáráshoz a kvalitatív módszertan illeszkedik. Kutatásunk főbb kérdéskörei az alábbiak voltak: Miért járnak a családok múzeumba? Milyen tényezők befolyásolják a családok múzeumi élményét? Milyen lenne az ideális családbarát múzeum?

Kutatásunkban a mélyinterjúk elemzésén keresztül a családok szempontjából kívántuk feltárni a múzeumlátogatás folyamatát, a múzeumi élményt meghatározó faktorokat/tényezőket, és az ideális múzeum jelenségtartalmát. Kutatásunk célja:

- Meghatározni a családok szempontrendszerét a meglátogatni kívánt múzeum, kiállítás kiválasztásánál.
- Feltárni a múzeumi élményt befolyásoló tényezőket.
- Elemezni az élményfaktorokat.

Kutatási kérdéseink megfogalmazásánál a szakirodalomra, korábbi múzeumi kutatásainkra, és mú-

zeumi szakmai tapasztalatainkra támaszkodtunk. Kutatásunkban olyan magyar családokra fókuszáltunk, ahol a múzeumlátogatás közös családi élmény, a gyereket mindkét szülő elkíséri, ezáltal olyan keresztmetszetben vizsgálhatjuk a családbarát múzeum fogalmát, amelyben a család valamennyi tagjának szempontjai érvényesülnek, és ezzel feltárhatóvá válik a családon belül a múzeumlátogatáshoz kapcsolódó motiváció és élmény.

Kutatási problémánk megfogalmazása után az alábbi fő kérdést és alkérdéseket foglalmaztuk meg: Melyek a családbarát múzeumok ismérvei?

1. Melyek a múzeumlátogatás legfontosabb motivációs tényezői a családok számára?
2. Melyek azok a tényezők, melyek hatással vannak a családok múzeumi élményére?
3. Milyen az ideális családbarát múzeum?

Kutatásunkban félig strukturált mélyinterjúkat készítettünk. Összesen 10 családdal készítettünk interjút. Az interjúk során az előzetesen meghatározott kérdések mentén, de feltétlenül azok sorrendjében haladtunk, az interjúk menetét az adott körülményhez alakítottuk.

A kutatáshoz a grounded theory (GT) módszert (Mitev 2012) választottuk. A módszertan két

fő fajtája, a Glaser-féle (1992) klasszikus és a Strauss-Corbin-féle (1990) mellett további altípusok is megjelentek a szakirodalomban. Kutatásunkban a konstruktivista megközelítést választottuk, ami Charmaz (2000) nevéhez kapcsolódik, és fő megkülönböztető jellemzője, hogy elismeri, hogy a kutató maga is fontos része a kutatási folyamatnak. Ez a módszer engedélyezi a szakirodalom előzetes feltérképezését, és hogy ez hasson a kutató gondolkodására, és lehetőséget ad előzetes elméleti keretek használatára. A múzeumi téma elméleti és gyakorlati szakembereiként jelentős korábbi tapasztalatra tettünk szert, ami befolyásolta hozzáállásunkat, és döntésünket a módszer-választásban.

A kutatás Magyarországon valósult meg. Nem valószínűségi mintavételt alkalmaztunk és meghatározott kritériumrendszer alapján választottuk ki a mintába bekerülő családokat. Az egyik elvárásunk az volt, hogy a mintába rendszeresen (évi 2-3 alkalommal), és az elmúlt egy évben minimum egyszer múzeumba járó családok kerüljenek be. További feltétel volt, hogy a családi múzeumlátogatáson mindkét szülő jelen legyen, és a gyerekek 14 évesnél fiatalabbak legyenek. A családok többsége Budapesten és a főváros vonzáskörzetében él. Összesen 20 mélyinterjú (10 Anya és 10 Apa) anyagát használtuk fel. Az interjúk hossza átlagosan 30-45 perc, a digitálisan rögzített hangfelvételek később legépelésre kerültek. A minta elemzésekor a szülők anonimitását biztosítottuk

és a válaszok idézésénél az alábbi elnevezéseket alkalmaztuk: Anya - #M1-#M10, Apa - #F1 - #F10. A kutatásban résztvevő szülők múzeumi élményei különböző múzeumokhoz kapcsolódnak (művészeti, tudományos, helytörténeti), hiszen célunk volt, hogy a múzeum témájától függetlenül tudjuk meghatározni a családbarát ismérveket, így a mélyinterjúkon keresztül szélesebb spektrumú képet kaptunk arról, hogy milyen elvárásaik vannak a múzeumokkal szemben.

Az interjúk elemzésekor kapott adatok feldolgozása nyílt kódolással történt. Az interjú szövegeket szó szerint legépeltek, majd minden sort beszámoztunk és soronként aláhúztuk az általunk fontosnak tartott kódokat. A következő lépésben a kódokat kategóriákba rendeztük, és a kialakult csoportoknak tartalmi megnevezéseket adtunk. Olyan tematikus egységekbe rendeztük a kategóriáinkat, amelyek a családra, mint múzeumlátogatóra, a családi motivációkra, a múzeumlátogatási élményt befolyásoló tényezőkre, valamint a családbarát múzeumlátogatás folyamatára, kritériumrendszerére, reflektáltak. A feltáró nyílt kódolás után az adott kategóriák közötti kapcsolódási pontokat azonosítottuk (axiális kódolás). Corley és Gioia (2004) által kifejlesztett ábrázolási mód alapján bemutatjuk, hogy a nyers adatokat hogyan csoportosítottuk fogalmakká, majd témáká és milyen dimenziókat alakítottunk ki integrálva az elmélet valamennyi aspektusát (1. ábra).

Eredmények

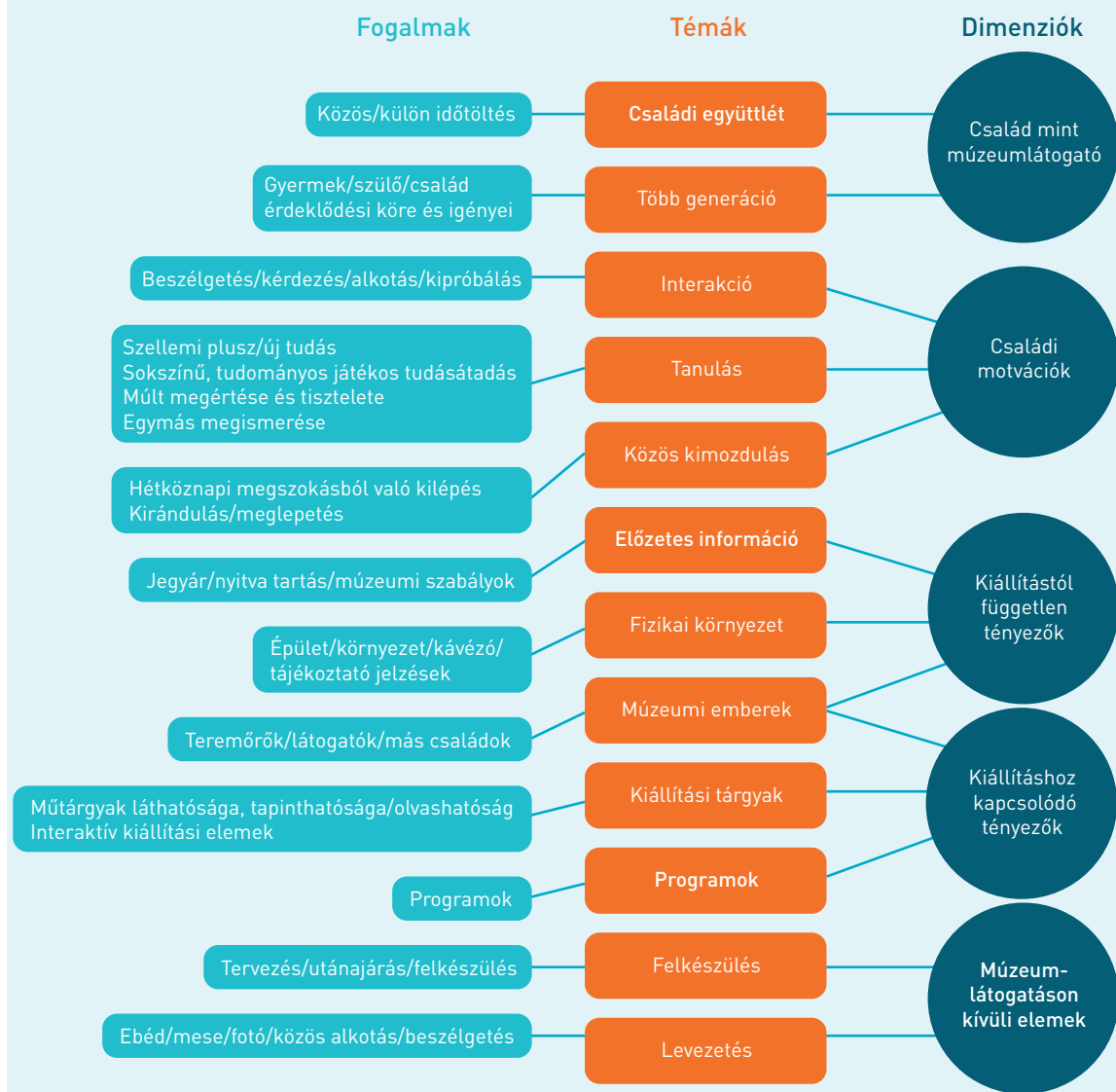
Szinte minden család más tudás és élmény háttérrel látogat el egy múzeumba, eltérőek az adott témához kapcsolódó tapasztalataik, különböző korú gyerekekkel érkeznek, az is befolyásoló tényező, hogy egy nagyobb külföldi utazás keretében történik a múzeumlátogatás, vagy egy vidéki kirándulás része, esetleg egy elmaradt hétvégi program helyett iktatják be. Ugyanabban a múzeumban is időről időre változhatnak a körülmények, egyes kiállítások rengeteg látogatót vonzanak, hatalmas tömeg alakulhat ki, a sérülékenyebb műtárgyak miatt fokozott védelmi intézkedéseket vezethetnek be, ami nehezíti a családok közlekedését. A szülők és a gyerekek hangulata, érdeklődése, fizikai állapota is nagyban befolyásolja,

hogy egy múzeumi látogatásra később hogyan emlékeznek vissza. Kutatásunk célja, hogy feltárjuk a családbarát múzeum legfontosabb ismérveit, melyek ezen rejtett dimenzióktól függetlenül alkalmazhatóak. A következő részben összefoglaljuk az eredményeket azon dimenziókra alapozva, melyek lényegesek a családbarát jelleg kialakításához.

Család mint múzeumlátogató

A családok azért választják az egyéb szabadidős programok közül szívesen a múzeumlátogatást, mivel ez a családi együttlétnek egy plusz értéket ad, és ez szinte valamennyi interjúban visszatérő elem: „A hétköznapiakban ritkán vagyunk így együtt” (#M1). Fontos azonban, hogy ez az együtt

1. ábra: Kód struktúra Corley and Gioia (2004) alapján



eltöltött idő mindenki számára élményt és kikapcsolódást jelentsen, ne kelljen a gyerekeket folyton fegyelmezni, lekösse őket a kiállítás, és így a szülő is elmélyülhessen a témában: „Családdal nagy macera múzeumba járni: éhes a gyerek, mosdóba kell mennie, unja magát” (#F1). Lényeges tényező a közös élmények megélése, „ha végig együtt tudnak lenni és élvezni a kiállítást, a játékokat” (#M2), hogy ne csak külön-külön érezzék jól magukat a családtagok a múzeumban, hanem közösen is élvezhessék a múzeumlátogatást: „jó együtt csinálni valamit, valami jót együtt megélni” (#M3). A múzeumlátogatási élményt a családtagok (különböző generációk) szempontjai alapján vizsgáltuk, feltár-

tuk, hogy miként definiálják a szülők azt, amikor a család – szülő – gyerek is jól érzi magát a múzeumban: „Ha olyan programot biztosít a múzeum, amivel szívesen foglalkozik a gyerek-szülő-nagyszülő is.” (#F2). Sok család esetében jellemző az a hozzáállás, hogy a gyermek az első, és ha ő jól érzi magát, akkor a szülő is jól érzi magát, de ez nem jelent feltétlenül közös élményt. Azonban vannak olyan programok, amelyben minden korosztály megtalálhatja a számára megfelelő szórakozási lehetőséget, „például a gyerek utánozza az állatokat, anyuka olvassa az ismeretterjesztő szövegeket, apuka pedig fényképezi őket.” (#F3)

Családi motivációk

A múzeumlátogatás a családok számára az élményen keresztüli közös kimozdulás lehetőségét kínálja: „Sikerül kiszakadni a hétköznapiokból, teljesen lekötött minket, végre megtaláltuk azt a programot, ami egyszerre hasznos is és élmény is” (#M4). A múzeumlátogatás lehet egy meglepetés a gyermek számára, vagy egy kirándulás része, a lényeg, hogy közösen kimozduljanak otthonról és egy „másik dimenzióba” kerüljenek.

Vannak szülők, akiknél jobban megjelenik a tanulás, mint motiváció: „Én szinte mindig jól érzem magam, mindig találok magamnak valami érdekességet, és akkor érzem magam a legjobban, ha kapok valami olyan újdonságot, ami kiegészíti az eddigi ismereteimet.” (#F4), addig más szülők számára a múzeumlátogatás akkor válik élvezetessé, ha azáltal interakcióba léphetnek gyermekükkel, beszélgethetnek, és sokszínűen, játékosan fedezhetik fel a kiállítási tárgyakat: Nekem a pörgős, játékos helyek tetszenek, ahol ad valami pluszt, nem csak a száraz anyagot.” (#F5)

Családon belül az anya és az apa motivációja is különbözhet és eltérő szempontok alapján fogalmazza meg a gyerek számára élvezetes múzeumi program kritériumait. Az anya szempontjából a tudásátadás, a „múlt megértése és tisztelete”, az ismeretek bővítése a legfontosabb a gyermeke számára: „ha valaki az ő nézőpontjukból próbálja átadni nekik az ismereteket, megmagyarázni, rávezetni őket – és ők rácsodálkozhatnak dolgokra, részt vehetnek – hozzányúlhatnak és alkothatnak” (#M5). Az apa szempontjából megjelenik, hogy büszke lehessen a gyermekére, taníthassa, szélesítse a látókörét: „egymásról is sokat tanulunk, sokat beszélgetünk utána, próbálunk a gyerekeknek jó példát mutatni.” (#F5)

Családi élmények

A mélyinterjúk során megkértük a szülőket, hogy idézzék fel legpozitívabb és legnegatívabb múzeumi élményeiket. A felidézett emlékek elemzése során több élményfaktort határoztunk meg, amelyek szoros összefüggésben állnak egymással és jelentősen befolyásolják a múzeumlátogatás élményét, együttes jelenlétük pedig hosszú távú hatással lehet a család múzeumlátogatási szokásaira.

Kiállítástól független tényezők

A mélyinterjúk során feltárt családbarát múzeum

jellemzők a korábbi szakirodalmi kutatás eredményeit erősítették meg, ugyanakkor most sokkal árnyaltabb képet kaptunk arról, hogy a családok hogyan élik meg a múzeumlátogatást, hogyan készülnek fel rá, milyen eltérő szempontok kerülnek előtérbe a gyerekek életkora miatt, és milyen egyéni elvárásaik vannak a kiállításokkal és múzeumi szolgáltatásokkal szemben.

A családok számára a múzeumlátogatás igen magas költségekkel is járhat, attól függően, hogy hány fős családról beszélünk, ezért számukra igen lényeges szempont, hogy milyenek a jegyárak, vannak-e gyermekkedvezmények, azok hány éves kortól vannak és milyen mértékűek: „Jó, ha van gyerekjegy, vagy nekik ingyenes” (#F6), vagyis a múzeumi belépők családbarát kialakítása fontos tényező. A szülők azonban azt is megemlézték, hogy sok esetben a „drága szuvenír tárgyak” is negatív érzést váltanak ki belőlük, hogy emiatt nem tudnak a gyermeküknek emléket vásárolni a múzeumi élményükhöz kapcsoltan.

A családi múzeumlátogatás szempontjából a kisebb, befogadható léptékű kiállítások és a nagy tömegeket elkerülő időszakok az ideálisak, valamint a „rövid nyitva tartás idő” is probléma lehet a családok számára.

Maga a múzeum fizikai környezete szempontjából a régi épületek akár akadályozó tényezői lehetnek az akadálymentes kialakításnak, vagy a szolgáltatások pont emiatt válhatnak nehézkessé. A kiállítástól független tényezők esetében azonban sokszor problémaként merült fel a „tájékoztató feliratok hiányossága”, ami miatt esetleg eltévedtek, vagy többször visszatértek ugyanarra a helyszínre, míg másokat nem találtak meg.

A szülők számára fontos szempont a múzeumi személyzet kulturált és udvarias viselkedése, és a gyermekekkel való bánásmód, hogy a szintjüknek megfelelően kommunikáljanak velük. „Felkészültnek kell lenni a múzeumpedagógusoknak, a gyerekek csodálatosan asszociálnak dolgokra, ami néha zavarba hozza a múzeumpedagógusokat, de ha elég nyitottak, és képesek erre reagálni, akkor nagyon jó párbeszéd alakulhat ki.” (#F7) Negatív élményt válthat ki, ha „a teremőrök viselkedése nem látogatóbarát” vagy ha a látogatók úgy érzik: „a teremőrök folyton a sarkunkban voltak”. Szintén nehézséget okozhat a nagy tömeg, vagy ha túl sokat kell sorban állni a gyermekkel,

hiszen ezáltal egymást is zavarják a látogatók.

Kiállításához kapcsolódó tényezők

A gyerek akkor élvezi a múzeumlátogatást, ha rácsodálkozhat dolgokra, ha kibontakozhat, ha nem kell szabályok szerint, felnőttként viselkednie, mert negatív élményt válhat ki belőle, ha „mindenki figyel a reakcióit, ha nem tölt elég időt egy képnél, kinézik” (#F8). Művészeti múzeumokban fontos szempont, hogy a szemlélődés mellett alkot hassanak, történeti múzeumban pedig a látotakat érdekes történetbe ágyazva élhessék meg. A múzeumiszakemberek nagyban befolyásolhatják a családokban kialakult pozitív élményt, ha megfelelően közelítik meg a gyermekek és a felnőttek látásmódját, ha egy múzeumpedagógus „tudja, hogy mások a felnőttek és a gyerekek igényei, másképpen fogadják be az alkotásokat, tudja jókor szétválasztani és összekötni a gyerekeket meg a felnőtteket” (#F9). A tárlatvezetőknek minden korosztály számára értelmezhetően és élvezhetően kell körbe vezetnie a családokat: „A programon nagyon profi múzeumpedagógusok végig vittek bennünket egy nem könnyen értelmezhető a tárlaton. A gyerek nagyon élvezte, hogy foglalkoztatják, és mi is nagyon élveztük, hogy a gyerek élvezi” (#F10). A kiállítási tárgyak szempontjából lényeges jellemző a kipróbálhatóság, ami sok múzeum esetében nehezen valósítható meg, mert ez nagyban függ a kiállítás témájától is. „Jó, ha interaktív, játékosan mutatja be a tárlatot, vannak megfogható tárgyak, minden érzékszervünkre hat és lehet belőle tanulni” (#F6) A kiállítási tárgyak szempontjából a láthatóságra, tapinthatóságra, olvashatóságra helyezik a hangsúlyt a családok, és hogy mindez interaktív módon legyen bemutatva. A kiállításához kapcsolatosan fontos, hogy a kiállított tárgyakon túl legyenek olyan programok, melyek kifejezetten a családokat szólítják meg, mert egy-egy múzeumról első hallásra nem feltétlenül gondoljuk, hogy lehet családbarát, a megfelelő programmal azonban a kiállítás témájától függetlenül motiválhatóvá válhatnak a családok, hogy eljöjjenek egy múzeumba: „Jártunk már korábban gyerek nélkül a múzeumban, de a családdal még nem. Láttuk, hogy van egy családi hétvégi program. Igazából nem

tudtunk sokat róla, gondoltuk elmegyünk együtt, mivel én és a feleségem is szeretjük a modern művészetet. Kíváncsiak voltunk, hogy mit lehet itt gyerekekkel csinálni, nem volt különösebben nagy elvárásunk.” (#F5)

Múzeumlátogatáson kívüli elemek

A tapasztalt múzeumba járó szülők azt is megfogalmazták, hogy a szülőnek milyen nagy felelőssége van a múzeumlátogatásra való felkészülésben és a gyerek érdeklődésének megfelelő kiállítás kiválasztásában. A múzeumlátogatás időpontja, a gyerek egészségi és fizikai állapota, valamint állóképességének figyelembevétele mellett fontos, hogy a szülő is komfortosan érezze magát, és a múzeumlátogatás után még tovább beszélgessen a múzeumban szerzett tapasztalatokról és élményekről.

Kutatásunk során körvonalazódott, hogy a családok múzeumi élményeit egy sokkal tágabb kontextusban kell vizsgálnunk. Az adott múzeumban szerzett élményeket, tapasztalatokat megelőzi egy felkészülési szakasz, majd a látogatást követi egy levezetési szakasz.

A felkészülési időszak jelenti azt, amikor a család megtervezi a múzeumlátogatást, utánajár az előzetes információknak, melyet az alábbiak szerint fogalmazott meg egy édesapa: „Szeretünk múzeumba járni, előtte a gyerekeknek fel kell készülniük a múzeumlátogatásra. Megbeszéljük mit fognak látni, már úgy megyünk be, hogy van információjuk.” (#F3)

A levezetési szakasz akkor kezdődik, amikor a kiállítási helyszínt elhagyja, de még a múzeum területén tartózkodik a család, mely által meghosszabbíthatóvá válik a múzeumi élmény egy kávé vagy ebéd elfogyasztásával a múzeumkertben, vagy a múzeumi játszótér kipróbálásával: „Utána a játszótéren engedték ki a gőzt” (#M6). Egy közös fotó is meghosszabbítja a múzeumélményt, melyről utána beszélgetnek, vagy közösen alkotnak valamit otthon: „... utána itthon is beszélünk róla, és olyan rajzokat készített a gyerek, ami Korniss stílusában készült. Emlékezetes és jó élmény volt, mert volt utóélete.” (#M7)

Diszkusszió

Tanulmányunkban az volt a célunk, hogy a grounded theory-ra alapozva mélyinterjúk segítségével feltárjuk azokat a kritériumokat, amelyek egy múzeumot családbaráttá tesznek. A szakirodalom és a kutatási eredmények alapján egy modellbe foglaltuk a családbarát ismérveket, melyet a 2. ábra mutat.

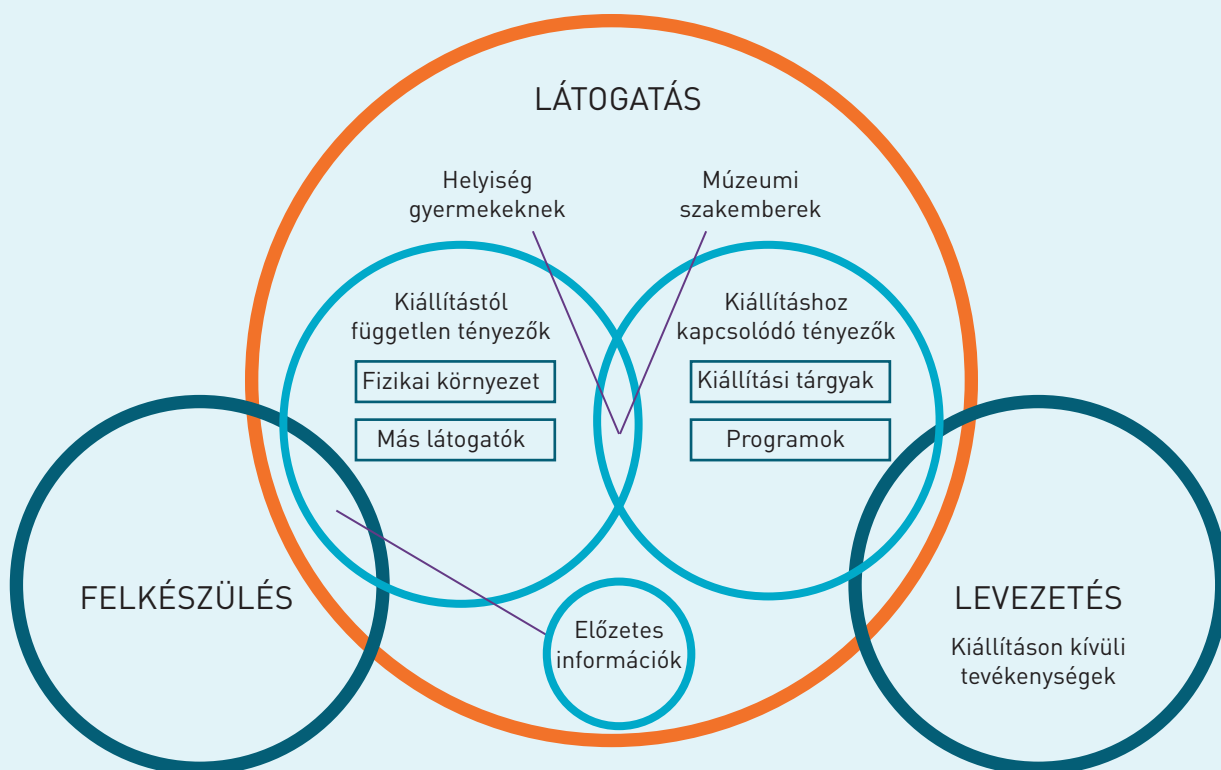
Az eredmények alapján megállapítható, hogy a család, mint múzeumlátogató egy speciális látogatói kört képez a múzeumok számára, melyet leginkább az határoz meg, hogy a múzeumoknak egyszerre több korosztály számára kell tudni élményt nyújtani, vagyis szükség van a többgenerációs szemléletre. A családok motivációi alapvetően három csoportba sorolhatók: az interakció,

a tanulás és a közös kimozdulás. Családonként különbözhet, hogy melyik motiváció az elsődleges számukra, azonban a múzeumok számára lényeges, hogy ezeket a funkciókat töltsék be. Fontos, hogy interakcióra tudják ösztönözni a családokat, mely megvalósulhat a családon belül, a családok között, vagy a család és a múzeumi szakemberek, múzeumpedagógusok között (Johanson és Glow 2012). A tanuláshoz kapcsolódóan a múzeumok feladata, hogy ismeretet adjanak át. A közös kimozdulás szempontjából pedig szintén a több generáció egyszerre történő élményszerzéséhez megfelelő közeg, program kialakítása, mely kihívást jelent a múzeumok számára.

2. ábra: A családbarát múzeum elméleti modellje

Család mint múzeumlátogató
(több generáció együttléte)

Családi motiváció:
Interakció - tanulás - kimozdulás



Több korábbi cikk foglalkozik a családokkal, mint múzeumlátogatóval. Néhány lényeges tanulmány kifejezetten a családok múzeumlátogatási motivációit dolgozza fel. Ezek a korábbi tanulmányok azonban a múzeumok családbarát jellegének egy-egy aspektusával foglalkoznak csak. Jelen tanulmány a korábbi irodalmakhoz azzal járul hozzá, hogy egészében vizsgálja a múzeumok családbarát kritériumait, és feltárja azokat az ismérveket, melyek a családbarát múzeum megvalósulásához szükségesek. Jelen tanulmány eredményei felhasználhatók azon múzeumok számára, akik a családokat szeretnék megcélózni. Megfogalmaztuk a múzeumok családbarát jellegének kritériumait, hogy a felkészülés, a látogatás és a levezetés szakaszában mire kell nagyobb figyelmet fordítaniuk és mely családbarát ismérvek megvalósulása szükséges egy ideális családbarát múzeum kialakításához.

A felkészülési szakasz. A mélyinterjúk során feltártuk, hogy a családok többsége felkészül a múzeumlátogatásra, előzetesen információt gyűjtenek, és megfontoltan választják ki a múzeumot, kiállítást, és a látogatási időszakot. A múzeumi szakemberek a családok szempontrendszerének ismeretében hatékonyabban tervezhetik meg és kommunikálhatják szolgáltatásaikat. Zsúfolt kiállítótérben a családok számára élvezhetetlen a múzeumlátogatás, ezért célszerű a múzeum honlapján kiemelni a családi látogatás számára legalkalmasabb időszakot, vagy ideális esetben olyan időszavakat megjelölni, amikor kifejezetten csak családokat várnak, és múzeumpedagógiai foglalkozásokat biztosítanak a családok valamennyi tagja számára. Az időszavok kijelölése mellett fontos a kiállítások tartalmi-tematikai szempontból történő értékelése is a családok szempontjai alapján. Nem minden korosztály számára érdekes egy-egy kiállítás, van, ami kisebb gyerekeket egyáltalán nem köt le, ezért egy ilyen látogatás később negatív emlékeket válthat ki, és akár hosszú távon is befolyásolhatja a család múzeumlátogatási kedvét. A múzeumlátogatás megtervezéséhez a múzeumok honlapjukon olyan letölthető információs anyagot is elhelyezhetnek, amelyek a praktikus szempontú felkészülés mellett lehetővé teszik, hogy a szülők már otthon is beszélgethessenek a kiállítás témájáról, ezzel elősegítsék a későbbi látogatás alkalmával kialakuló bevonódás mélységét. Nagyon fontos továbbá a családok számára elérhető kedvezmények biztosítása. A jelentős kiadással

járó családi múzeumlátogatás sajnos még mindig komoly visszahúzó erőt jelent, pedig a jövő múzeumlátogatóit nagy mértékben ezeknek a korai családi körben megtapasztalt pozitív élményeknek köszönhetjük. A múzeumoknak érdemes lenne a jegyárpolitikájuk kialakításakor ezeket a szempontokat is figyelembe venni, és a családok számára akár éves belépésre jogosító kiemelt kedvezményű belépőket kínálni.

A látogatási szakasz. A múzeumi élmény teljessé tételéhez a múzeumok számára ajánlatos a személynzet felkészítése a családok fogadására. Nagyon sok negatív tapasztalattól kímélhetik meg a családdal érkező látogatókat, ha a fogadószemélynzet és a teremőrök elsajátítják a családbarát szemléletet és attitűdöt. Tiltó táblák helyett, inkább múzeumlátogatási nevelésre hangsúlyt helyező tájékoztató feliratokat helyeznek el, információs pontokat alakítanak ki, valamint filmekkel és múzeumpedagógusok által vezetett ismerkedő sétákkal segítik a múzeum, illetve a kiállítások felfedezését. A családok részéről nagy igény mutatkozik a gyerekek számára kialakított külön terem biztosítására, a kiállítási tárgyak hozzáférhetőségére, valamint az interaktív kiállítási elemek kialakítására, amelyhez új lehetőségként kínálkozik a digitális eszközök bevonása. A családok akkor érzik jól magukat a múzeumban, ha a család valamennyi tagja számára új élmények forrása a múzeum, ami a felfedezés és interakció útján keresztül valósulhat meg legteljesebben.

A levezetési szakasz. A múzeumlátogatás nem fejeződik be a kiállítás megtekintésével, a családok számára fontos további programlehetőségeket is kínálni, amelyek teljessé teszik a múzeumlátogatást. Nagyon sok múzeum kertjében található egy kellemes sétaút, játszótér, ezekre mind érdemes a kiállításról való távozáskor felhívni a családok figyelmét. A családok beszámolóí alapján a múzeumi élmény része még a látottakról való közös beszélgetés vagy otthoni alkotás, rajzolás, fényképek nézegetése. Ehhez hasznos segédanyag lehet egy távozáskor elvihető brosúra, alkotófüzet, vagy a weboldalról letölthető munkafüzet. A múzeumok kérjék meg a családokat, hogy látogatásukról adjanak visszajelzést, amelyből nagyon sok tapasztalatot gyűjthetnek a múzeumok szolgáltatásaik javítására, továbbá nagyon pozitív gesztus lehet, ha megköszönik a szülőknek, hogy elhozták gyerekeiket a múzeumba.

Összegzés

Jelen tanulmányban a családbarát múzeumok ismérveit a családi igények feltárása alapján azonosítjuk és javaslatot teszünk a családbarátság minél teljesebb körű kialakítására a múzeumi szakemberek számára. Célunk, hogy azonosítsuk a családbarátság fogalmát és ismérveit, melyek meghatározzák, hogy mire érdemes egy múzeumnak összpontosítani, amennyiben a családokat jelöli ki fő célcsoportként. Jelen tanulmány a korábbi szakirodalmakhoz képest nem csak egy-egy szempontot, aspektust vizsgál a múzeumok és a családok kapcsolatában, hanem azt komplexen, egészében értékeli. A kutatáshoz a grounded theory módszert alkalmaztuk és mélyinterjúkat készítettünk családokkal, 10 anyával és 10 apával. A szakirodalomban azonosított három területre alapoztuk kutatásunkat (család, mint múzeumlátogató, családi motivációk és családi élmények), majd kiegészítettük azokat az interjún kapott információkkal, mely alapján megalkottuk a családbarát múzeumi modellt (2. ábra). Kutatásunk eredményei rávilágítanak arra, hogy nem elég, ha a múzeum csak a látogatás során foglalkozik a családokkal, hanem szükséges a felkészülési és levezetési szakaszként azonosított, látogatás előtti és utáni időszakban is a családbarát hozzáállás megvalósítása. A hazai családbarát kritériumrendszerekhez képest jelen tanulmány ezen szakaszoknak az azonosításával hozzájárul a családbarát elemek minél szélesebb körű értelmezéséhez és megvalósításához, mely a családi igények értékelése alapján még inkább érvényessé teszi a családbarátság kereslet alapú kialakítását. A hozzájárulások ellenére, a tanulmánynak vannak korlátai. Az első, hogy a mintában jelenleg csak

magyar családok szerepeltek, melyet a későbbiekben kiegészíthetnénk külföldi családok megkérdezésével, mely más aspektusokra is rávilágíthat. A családi turizmusban megvalósult kutatásokban a gyermekekkel készített rajzok elemzését is alkalmazták, mely a családbarát múzeumi ismérvek kialakításának szempontjából is adhat plusz információkat a későbbiekben. Több korábbi tanulmányban megjelenik a fogyatékos gyermekkel élő családok, mint múzeumlátogatók vizsgálata, mely fogyasztói réteg megkérdezése a családbarát jelleg teljesebbé tétele miatt hasznos lenne a továbbiakban. Az interjúk alapján azonosított családbarát ismérveket szélesebb körben is érdemes tovább kutatni, melyhez a továbbiakban fontosnak tartjuk kvantitatív elemeket is tartalmazó primer kutatással kiegészíteni az eddigi eredményeket. Jelen tanulmányban csak családokkal készítettünk interjúkat, a keresleti oldal vizsgálata alapján alakítottuk ki modellünket. A későbbiekben a kínálati oldal kutatásával, múzeumi szakemberekkel készített interjúkkal, is érdemes lenne kiegészíteni az eredményeinket és összehasonlítani azokat a keresleti oldalon szerzett információkkal. Az ismérvek még részletesebb meghatározását elősegítheti egy benchmarking kutatás, melyben nemzetközi szinten vizsgáljuk a családbarát múzeumok honlapját tartalomelemzési módszerrel.

Jelen publikáció az Európai Unió, Magyarország és az Európai Szociális Alap társfinanszírozása által biztosított forrásból az EFOP-3.6.3-VEKOP- HYPERLINK "callto:16-2017-00007"16-2017-00007 azonosítószámú „Tehetségből fiatal kutató- A kutatói életpályát támogató tevékenységek a felsőoktatásban” című projekt keretében jött létre.

Felhasznált irodalom

- Anderson, David, Barbara Piscitelli, Katrina Weier, Michele Everett, and Collette Tayler. (2002) Children's museum experiences: Identifying powerful mediators of learning. Curator: The Museum Journal. Vol. 45. (3): 213–231. <https://doi.org/10.1111/j.2151-6952.2002.tb00057.x>
- Ásványi Katalin, Mitev Ariel, Jászberényi Melinda, Mert Mentés. (2019) Családok fesztiválélménye – két családbarát fesztivál elemzése. Turizmus Bulletin. 19. évf. 3. sz. 30–37.

- Bodnár Dorottya, Jászberényi Melinda, Ásványi Katalin. (2017) Az új múzeológia megjelenése a budapesti múzeumokban. *Turizmus Bulletin*. 17. évf. 1-2. sz. 45–55.
- Boer, Bert (2011) *Children Visiting Museums. Investing in the audience of the future*. Den Haag: Netherlands Museums Association.
- Borun, Minda (1977) *Measuring the Immeasurable: a Pilot Study of Museum Effectiveness*. Philadelphia: Franklin Institute..
- Borun, Minda (2002) Object-based learning and family groups. In: Paris, Scott G. (ed.) *Perspectives on object-centered learning in museums*. Mahwah, NJ: Erlbaum. 245–260.
- Borun, Minda and Jennifer Dritsas (1997) Developing family friendly exhibits. *Curator: The Museum Journal*. Vol. 40. 178–196. <https://doi.org/10.1111/j.2151-6952.1997.tb01302.x>
- Briseño-Garzón, Aadriana and David Anderson (2012) “My child is your child”: Family learning in a Mexican science museum. *Curator: The Museum Journal*. Vol. 55. 179–201. <https://doi.org/10.1111/j.2151-6952.2012.00139.x>
- Brown, Christine (1995) Making the most of family visits: Some observations of parents with children in a museum science centre. *Museum Management and Curatorship*. Vol. 14. (1): 65–71. <https://doi.org/10.1080/09647779509515428>
- Carr, Neil (2011) *Children’s and Families’ holiday experiences*. London: Routledge.
- Charmaz, Kathy (2000) Grounded theory: objectivist and constructivist method. In: Denzin, Norman K. and Yvonna S. Lincoln (eds.) *Handbook of Qualitative Research*. California: Sage. 509–536.
- Conn, Steven (2010) *Do museums still need objects?* Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Corley, Kevin G and Dennis A. Gioia (2004) Identity ambiguity and change in the wake of a corporate spin-off. *Administrative Science Quarterly*. Vol. 49. (2): 173–208. <https://doi.org/10.2307/4131471>
- Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft. (2020) Családbarát Hely Tanúsító Védjegy. <https://csalad.hu/csaladbarathely/> (Letöltés: 2020. október 20.)
- Csordás Tamás, Markos-Kujbus Éva, Ásványi Katalin. (2018) „A gyerekeim imádják, ezért én is imádom” – Családbarát hotelek fogyasztói percepciói online értékelések alapján. *Turizmus Bulletin*. 18. évf. 1. sz. 17–28.
- Diamond, Judy (1986). The Behaviour of family groups in science museums. *Curator: The Museum Journal*. Vol. 29. (2): 139–154. <https://doi.org/10.1111/j.2151-6952.1986.tb01434.x>
- Dierking, Lynn D. and Falk, John H. (1994) Family behavior and learning in informal science settings: A review of the research. *Science Education*. Vol. 78. 57–72. <https://doi.org/10.1002/sce.3730780104>
- Dockett, Sue, Sarah Main and Lynda Kelly (2011) Consulting Young Children: Experiences from a Museum. *Visitor Studies*. Vol. 14. (1): 13–33. <https://doi.org/10.1080/10645578.2011.557626>
- Dooley, Caitlin McMunn and Meghan M. Welch (2014) Nature of Interactions Among Young Children and Adult Caregivers in a Children’s Museum. *Early Childhood Education Journal*. Vol. 42. 125–132.
- Falk, John H. and Lynn D. Dierking (2000) *Learning from museums: Visitor experiences and the making of meaning*. Lanham: AltaMira Press.
- Glaser, Barney G. (1992) *Basics of Grounded Theory Analysis*. Mill Valley: The Sociology Press.
- Hallman, Bonnie C. and Mary P. Bebow (2007) Family leisure, family photography and zoos exploring the emotional geographies of families. *Social and Cultural Geography*. Vol. 8. (6): 871–888. <https://doi.org/10.1080/14649360701712636>
- Hilke, D.D. (1989) The family as a learning system: An observational study of families in museums, In: *Marriages and Family Review*. Vol. 13. (3) 101–129. https://doi.org/10.1300/J002v13no3_07
- Holbrook, Morris B. and Hirschman, Elizabeth C. (1982) The experiential aspects of consumption: Consumer fantasies, feelings, and fun. *Journal of Consumer Research*. Vol. 9. (2): 132–140.
- Hooper-Greenhill, Eilean and Moussouri, Theano (2002) *Researching learning in museums and galleries 1990–1999: A bibliographic review*. Leicester: Research Centre for Museums and Galleries, University of Leicester.
- Hruba, Miriama, Lubosi Kacirek, Jana Nemcova, Róbert Osad’án and Lenka Szentesiova (2019) Museum and gallery education and its application in the context of pre-primary education. *Muzeológia a kultúrne dedičstvo*. Vol. 7. (2): 35–48.
- Johanson, Katya and Hilary Glow (2012) ‘It’s not enough for the work of art to be great’: Children and Young People as Museum Visitors. *Journal of Audience and Reception Studies*. Vol. 9. (1): 26–42. <https://doi.org/10.13140/2.1.4033.6001>

Kanhadilok, Peeranut and Mike Watts (2014) Adult play-learning: Observing informal family education at a science museum. *Studies in the Education of Adults*. Vol. 46. (1): 23–41. <https://doi.org/10.1080/02660830.2014.11661655>

Karadeniz, Ceren. (2010) Children's museums and necessity for children's museums in Turkey. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. Vol. 2. 600–608. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.070>

Kelly, Lynda. (2002) Play, wonder and learning: Museums and the preschool audience. Australian Research in Early Childhood Education 10th Annual Conference, Canberra, Australia,

Kropf, Marcia Brumit. (1989) The Family Museum Experience: A Review of the Literatur. *Journal of Museum Education*. Vol. 14. (2): 5–8. <https://doi.org/10.1080/10598650.1989.11510105>

Kulik, Taylor Kelsey and Tina Sue Fletcher (2016) Considering the Museum Experience of Children with Autism. *Curator: The Museum Journal*. Vol. 59. (1): 27–38. <https://doi.org/10.1111/cura.12143>

Langa, Lesley A., Pino Monaco, Mega Subramaniam, Paul T. Jaeger, Katie Shanahan, and Beth Ziebarth (2013) Improving the museum experiences of children with autism spectrum disorders and their families: An exploratory examination of their motivations and needs and using web-based resources to meet them. *Curator: The Museum Journal*. Vol. 56. (3): 323–335. <https://doi.org/10.1111/cura.12031>

Lussenhop, Alexander, Leigh A. Mesiti, Ellen S. Cohn, Gael I. Orsmond, Juli Goss, Christine Reich, Allison Osipow and Kayla Pirri (2016) Social Participation of Families with Children with Autism Spectrum Disorder in a Science Museum. *Museums & Social Issue*. Vol. 11. (2): 122–137. <https://doi.org/10.1080/15596893.2016.1214806>

Maher, Jill K., John Clark and Darlene Gambill Motley (2011) Measuring Museum Service Quality in Relationship to Visitor Membership: The Case of a Children's Museum. *Marketing Management*. Vol. 13. (2): 29–42.

McManus, Paulette M. (1987) It's the company you keep: The social determination of learning-related behaviour in a science museum. *International Journal of Museum Management and Curatorship*. Vol. 6. 263–270. <https://doi.org/10.1080/09647778709515076>

Mehmetoglu, Mehmet and Marit Engen (2011) Pine and Gilmore's concept of experience economy and its dimensions: an empirical examination in tourism. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*. Vol. 12. (4): 237–255. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2011.541847>

Melton, Karen K. (2017) Family Activity Model: Crossroads of Activity Environment and Family Interactions. *Family Leisure, Leisure Sciences*. Vol. 39. (5): 457–473. <https://doi.org/10.1080/01490400.2017.1333056>

Mintel (2004) Family Holidays, Leisure Intelligence, London. Mintel International Group

Mitev Ariel. (2012) Grounded theory, a kvalitatív kutatás klasszikus mérföldköve. *Vezetéstudomány*, Vol. 43 (1): 17–30.

Múzeumi Oktatási és Módszertani Központ (2020) A családbarát múzeumi működés kritériumrendszere, <https://mokk.skanz.hu/admin/data/file/20200219/csaladbarat-kriteriumrendszer-felhivas-melleklet.pdf> (Letöltés: 2020 augusztus 3.)

Pine B. Joseph and James H. Gilmore (1998) Welcome to the experience economy. *Harvard Business Review*. Vol. 76. 97–105.

Piscitelli, Barbara and David Anderson (2001) Young children's Perspectives of Museum Settings and Experiences. *Museum Management and Curatorship*. Vol. 19. (3): 269–282. <https://doi.org/10.1080/09647770100401903>

Povis, Kaleen Tison and Kevin Crowley (2015) Family learning in object-based museums: The role of joint attention Visitor Studies. Vol. 18. (2): 168–182. <https://doi.org/10.1080/10645578.2015.1079095>

Sanford, Camellia W. (2010) Evaluating family interactions to inform exhibit design: Comparing three different learning behaviors in a museum setting. *Visitor Studies*. Vol. 13. (1): 67–89. <https://doi.org/10.1080/10645571003618782>

Schänzel, Heike A. and Karen A. Smith (2014) The Socialization of Families Away from Home: Group Dynamics and Family Functioning on Holiday. *An Interdisciplinary Journal*. Vol. 36. (2) 126–143. <https://doi.org/10.1080/01490400.2013.857624>

Shine, Stephanie and Teresa Y. Acosta (2000) Parent-child social play in a children's museum. *Family Relations*. Vol. 49. 45–52. <https://doi.org/10.1111/j.1741-3729.2000.00045.x>

Silverman, Lois H. (1989) Johnny Showed Us the Butterflies. *Marriage & Family Review*. Vol. 13. (3-4): 131–150. https://doi.org/10.1300/J002v13n03_08

Sterry, Pat (2004) An insight into the dynamics of family group visitors to cultural tourism destinations: Initiating the research agenda. New Zealand Tourism and Hospitality Research Conference 2004. Victoria University of Weelington. 399-406.

- Strauss, Anselm and Juliet Corbin (1990) *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park: Sage.
- Swartz Mallary I. and Kevin Crowley (2004) Parent Beliefs about Teaching and Learning in a Children's Museum. *Visitor Studies*. Vol. 7. (2): 4–16.
- Trinh, Thu Thi and Chris Ryan (2013) Museums, exhibits and visitor satisfaction: A study of the Cham Museum, Danang, Vietnam. *Journal of Tourism and Cultural Change*. Vol. 11 (4): 239–263. <https://doi.org/10.1080/14766825.2013.829481>
- Villa, Lindy (2006) *Rediscovering Discovery Rooms: Creating and improving family-friendly interactive exhibition spaces in traditional museums*. Master of Arts. School of Education and Liberal Arts.