





Креативные способы получения отзывов от посетителей

Музеи, парки и учреждения культуры, которые серьезно относятся к обратной связи, сталкиваются с головоломкой: они хотят учиться у своих посетителей, но знают, что посетители не захотят прерывать свой опыт, чтобы заполнить анкету. Что еще хуже, многие организации, особенно небольшие, не располагают возможностями для сбора ресурсоемких данных. К счастью, существуют альтернативы опросам с помощью ручки и бумаги, которые может реализовать любой желающий.


СДЕЛАЙТЕ СВОЙ СБОР ДАННЫХ ЧАСТЬЮ ВЫСТАВКИ

	ФОТОБУДКИ/СЕЛФИ-СТАНЦИИ Попросите посетителей делать селфи с бумажными табличками с подсказками, такими как “Я узнал...” или “Я люблю этот музей, потому что...” Участники оставляют после себя таблички, которые служат для вас информацией! Вы также можете побудить участников делиться своими ответами друг с другом в режиме реального времени, попросив их прикрепить свой бумажный плакат к стене и / или опубликовать свою фотографию в социальных сетях с установленным хэштегом. Обеспечьте фон и реквизит, которые гармонируют с экспозицией, чтобы создать полностью интегрированное ощущение!
	СТЕНЫ ДЛЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ Попросите посетителей написать ответ на ваш вопрос на стикере или карточке и прикрепить их на стену. Оформите стену в соответствии с экспозицией, чтобы посетители понимали взаимосвязь. Используйте подсказки, они могут содержать краткие ответы (например, “Что вам больше всего понравилось на сегодняшней выставке?”) или пространные ответы (“Поделитесь своими воспоминаниями о том, как вы впервые посетили этот парк”). Этот метод позволяет посетителям давать комментарии, когда впечатления еще свежи, и видеть отклики других.

ОБЩАЙТЕСЬ С ПОСЕТИТЕЛЯМИ ПО ПУТИ К ВЫХОДУ

	ЖЕТОНЫ ДЛЯ ОПРОСОВ Когда посетители будут уходить, дайте каждому по жетону, бусинке, конструктору Lego или другому небольшому предмету. Предложите им поместить жетон в банку, которая наилучшим образом отражает их реакцию. Банки будут стоять на столе у выхода, и на них будет четко обозначен ответ, который они представляют.
	КОРОТКИЕ ОПРОСЫ НА ВЫХОДЕ На опросах на выходе получают краткие, открытые отзывы от самых разных участников. Участники проходят опрос один на один при выходе с выставки, парка или здания. Опросы проходят быстро и там, где уже находятся посетители, что позволяет легко получить информацию от самых разных участников.

ДЕЛАЙТЕ САМИ

	СМОТРИ И УЧИСЬ С помощью чек-листа наблюдений, адаптированного к данной выставке, отслеживайте и оценивайте характер просмотра посетителями, отмечайте, проходят ли посетители мимо, ненадолго останавливаются или замедляют шаг и действительно вовлекаются. Отслеживание взаимодействия посетителей с объектами выставки и организация их в более широкие категории поможет вам определить, какие экспонаты наиболее привлекательны.
---	--

Для получения пошаговых инструкций по этим действиям и других советов скачайте бесплатную копию руководства Public Profit's guide: <https://www.publicprofit.net/Creative-Ways-To-Solicit-Stakeholder-Feedback>