

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Το Μουσείο Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας είναι Ίδρυμα Κοινωφελές με όραμα και αποστολή που προσδιορίζονται από την Ιστορία, τον Πολιτισμό και την γεωγραφική μορφολογία της χώρας.

Είναι το πρώτο Κέντρο Περιβαλλοντικής Έρευνας και Εκπαίδευσης στην Ελλάδα, ένας δυναμικός οργανισμός που διαμορφώνει μια νέα παιδεία καθολικής αξίας για την επανένταξη του ανθρώπου στις λειτουργίες και την οικονομία της Φύσης.

Ειδικότερα το τμήμα Marketing και Επικοινωνίας σχεδιάζει και υλοποιεί επιχειρησιακό πλάνο που συμβάλει στη βιωσιμότητα του Μουσείου.

Η στρατηγική Επικοινωνίας, οι δράσεις και οι υπηρεσίες υπηρετούν τις αξίες και προβάλλουν το έργο του, που είναι αφιερωμένο στην Φύση και τον Πολιτισμό.

Στοχεύουν στην ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού και της μαθητικής κοινότητας σε περιβαλλοντικά θέματα που απασχολούν σήμερα τον πλανήτη.

Η επικοινωνία είναι ιδιαίτερα σημαντική παράμετρος για την εικόνα και τη βιωσιμότητα του Μουσείου.

Η στρατηγική επικοινωνίας του Μουσείου βασίζεται στην εξωστρέφεια. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες του Μουσείου έχουν αμοιβαίο όφελος για το κοινό και για το ίδιο το Μουσείο. Το Μουσείο οφείλει να είναι ένας ζωντανός οργανισμός που εξελίσσεται στο επιστημονικό και εκπαιδευτικό του έργο, ενώ παράλληλα απαραίτητο είναι να δημιουργεί

- τακτικές εκθέσεις
- δράσεις για παιδιά
- ειδικά θεματικά προγράμματα
- εκπαιδευτικά προγράμματα
- επιστημονικές και εκπαιδευτικές ημερίδες
- κύκλους ομιλιών

με σκοπό την διάχυση της γνώσης, την ευαισθητοποίηση του κοινού στα επίκαιρα θέματα που αφορούν την ζωή.

Το κοινό που απευθυνόμαστε είναι η επιστημονική και η μαθητική κοινότητα, η οικογένεια και γενικά άτομα κάθε ηλικίας και μαθησιακού επιπέδου.

Ο τρόπος παρουσίασης των παραπάνω είναι σημαντικό να συμβαδίζει με τις αρχές και τη φιλοσοφία του Μουσείου αλλά και να αποτελεί για τον επισκέπτη μια σύνθετη εμπειρία. Και αυτό γιατί ο κόσμος αναγνωρίζει την αξία του Μουσείου, έχει όμως το πλεονέκτημα της επιλογής καθώς και της επανάληψης της επίσκεψης.

Κρατάμε ζωντανό το ενδιαφέρον του κοινού για να εξασφαλίσουμε πιστούς επισκέπτες και να προσεγγίσουμε νέους. Στόχος μας να ενταχθεί το Μουσείο στην καθημερινότητα των ανθρώπων κάθε ηλικίας σαν χώρος επιλογής για ποικίλες δραστηριότητες. Να γίνει το Μουσείο προσιτό, άμεσο, οικείο. Να συνδυάζει την γνώση με την ευχαρίστηση, την ανάταση του πνεύματος με την ικανοποίηση, να προσφέρει μία ολοκληρωμένη βιωματική εμπειρία.

Η επικοινωνιακή πολιτική χωρίζεται σε δύο μέρη, στην προσέλκυση των επισκεπτών και στην αντιμετώπισή τους αφού επισκεφθούν το Μουσείο.

Τα κανάλια ενημέρωσης του κοινού αρχίζουν από τη σωστή σήμανση για την τοποθεσία του, τις ώρες λειτουργίας του, καθώς και το εισιτήριο για τον επισκέπτη. Το Μουσείο έχει σαν στόχο να διαθέτει τουλάχιστον δίγλωσσες πινακίδες στους χώρους του, καθώς και δίγλωσσο εποπτικό και ενημερωτικό υλικό.

Εξωτερικά banners χρησιμοποιούνται για να παρουσιάσουν τακτικές εκθέσεις και εκδηλώσεις. Μέσω της ιστοσελίδας και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης γίνεται αδιάληπτη ενημέρωση. Η διαφήμιση στην τηλεόραση και στο ραδιόφωνο είναι τα πλέον δυναμικά μέσα για την προσέλκυση μαζικά του κόσμου. Συμπληρωματικά λειτουργούν οι εφημερίδες, τα blogs και τα δημοσιογραφικά portals.

Οι κατηγορίες του περιεχομένου ενημέρωσης είναι :

- τα επιστημονικά θέματα που θα πρέπει να γίνονται κεντρικά από το Μουσείο και για τα παραρτήματά του (ΕΚΒΥ, Παλαιοντολογικό Μουσείο Ρεθύμνου)
- τα εκπαιδευτικά και θεματικά προγράμματα (επιστημονικά - εκπαιδευτικά, ψυχαγωγικά),
- οι ομιλίες,
- οι εκδηλώσεις, καθώς και
- οι υπηρεσίες που αφορούν στις ενοικιάσεις χώρων και το Πωλητήριο.

Η διαφήμιση συνοδεύεται από προωθητικές ενέργειες (banners, έντυπα, κ.α.) και δημόσιες σχέσεις. Οι δημόσιες σχέσεις αρχίζουν από το τηλεφωνικό κέντρο και τη ρεσεψιόν του Μουσείου, που είναι και το σημείο υποδοχής του κοινού. Και τα δύο είναι πολύ σημαντικά γιατί αποτελούν την πρώτη επαφή με το Μουσείο.

Το Μουσείο είναι πάντα ανοιχτό σε παροχή πληροφοριών σε φοιτητές, επιστήμονες και άλλους ενδιαφερόμενους σχετικά με τα αποτελέσματα, και το έργο του Ιδρύματος. Ενδιαφέρεται ιδιαίτερα για τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, προσπαθεί να τους προσελκύσει και στο πλαίσιο αυτό εφαρμόζει ελκυστική τιμολογιακή πολιτική. Επίσης διαθέτει τις απαραίτητες υποδομές για διασφάλιση της πρόσβασης από τα ΑΜΕΑ, οργανώνει ειδικά προγράμματα ξενάγησης και προσφέρει δωρεάν είσοδο.

Το Μουσείο είναι ανοικτό στο κοινό σε προκαθορισμένες ημέρες και ώρες, τις οποίες γνωστοποιεί (ιστότοπος, εξωτερικές πινακίδες) μαζί με κάθε άλλη πληροφορία σχετικά με την πρόσβαση σε αυτό.

Τα στελέχη στο τηλεφωνικό κέντρο και τη ρεσεψιόν οφείλουν να είναι άρτια ενημερωμένα για τα δρώμενα του Μουσείου και να πληροφορούν τον κόσμο με ευγένεια, ταχύτητα και ευελιξία.

Για τη ρεσεψιόν είναι επίσης σημαντικό τα στελέχη να γνωρίζουν ξένες γλώσσες για να επικοινωνήσουν με τους ξένους επισκέπτες καθώς και ο ενδυματολογικός κώδικας.

Το Μουσείο διατηρεί ανοιχτούς διαύλους επικοινωνίας με το κοινό, με στόχο τη βελτίωση του επιπέδου των υπηρεσιών που προσφέρει.

Η μέτρηση της ικανοποίησης των επισκεπτών αποτυπώνεται σε έντυπα που υπάρχουν και στις δύο εισόδους και αποτελούν συμπληρωματικό σημείο αναφοράς για την εικόνα του Μουσείου.

Εξίσου σημαντική είναι η διαχείριση παραπόνων. Τα παράπονα που τυχόν θα διαπιστώσει κάποιος επισκέπτης, αντιμετωπίζονται αρχικά προφορικά με ευγένεια και με επιχειρήματα από τα άτομα που εργάζονται στη ρεσεψιόν. Αν ο επισκέπτης επιμένει, καλείται ο επικεφαλής του τμήματος για να δώσει τις ανάλογες εξηγήσεις και είναι φυσικά στην ευχέρεια του επισκέπτη, αν δεν καλυφθεί, να συμπληρώσει το έντυπο παραπόνων.