

Sociální sítě v činnosti Židovského muzea v Praze

Jiří Tejkal

muzea
a komunikace

The Part Played by Social Networks in the Activities of the Jewish Museum in Prague

Abstract: The paper summarises the basic ways of working with social networks that are used by the Jewish Museum in Prague. It describes experiences with such networks as Facebook, YouTube, Instagram and Twitter, while special attention is also paid to the TripAdvisor Review Portal. Using specific examples, it assesses the benefits and the limitations that this way of communicating with the public provides.

Keywords: The Jewish Museum in Prague, social networks, Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, TripAdvisor, communication

Sociální sítě v muzeu

Existence a správa sociálních sítí je v současné době pro muzeum nezbytnou součástí komunikace s veřejností. Umožňují totiž nejen zvýšit povědomí o muzeu, jeho činnosti a aktuálním dění, ale v neposlední řadě také rozšiřují možnosti oslovení potenciálních návštěvníků. Na druhou stranu ale přináší jistá specifika, ať už ve formě nároků na sledování moderních technologií, tak z hlediska správy. Následující text má upozornit na úskalí sociálních sítí a praxi jejich využití v rámci Židovského muzea v Praze.

Na začátku by si instituce měla definovat otázky spojené se sociálními sítěmi: za jakým účelem je obsah na dané sociální síti vytvořen? (příp. komu je určen) a kdo se o ni bude starat?

Nejrozšířenější sociální síť je Facebook, ale v souhrnu jsou jich stovky. Definovat si to, proč se na dané síti konkrétní instituce vyskytuje, je jedním z klíčových bodů. Při analýze se může například ukázat, že muzeum nedokáže vyprodukovat dostatečné množství obsahu, aby byl profil na sociální síti zajímavý pro sledování. S tím je spojená i druhá otázka – zda je možné v rámci stávající personální situace v muzeu sociální sítě důstojně využívat a naplňovat jejich potenciál.

Web

Základním předpokladem pro rozvoj sociálních sítí jsou fungující webové

stránky. Jedná se o jedinou platformu, kterou můžeme mít zcela pod kontrolou a nepodléhá schvalování externím subjektem.

Moderní webové prezentace by měly být programovány nejen pro PC a notebooky, ale také smartphony a tablety. Webové stránky Židovského muzea v Praze (www.jewishmuseum.cz) byly spuštěny v lednu 2015 a jsou nadále průběžně vylepšovány - obsahují mimo jiné kalendář a e-shop. Praxe ukazuje, že aktualizace a vylepšování obsahu zabere čas v řádu hodin týdně.

Dalším důležitým aspektem webových stránek je rozhodnutí o jejich jazykové specifikaci – velmi užitečný může být nástroj Google Analytics, který dokáže poměrně detailně analyzovat strukturu návštěvníků stránek.

Z hlediska použití sociálních sítí platí stránky Židovského muzea v Praze za základní informační kanál a jsou vždy nějakým způsobem propojeny.

Facebook

Hlavní sociální síť, kterou používáme, je Facebook¹. Je tomu tak pro jeho velkou rozšířenost, ale také pro četné možnosti, které nabízí. Objevují se zde v zásadě všechny aktuality, týkající se muzea upozornění na blížící se kulturní pořady, součástí jsou fotogalerie i videa. Hlavní obsah muzejního Facebooku tvoří kulturní akce, kterých se jen v říjnu 2017 v pražské

¹ Facebooková stránka ŽMP je dostupná na odkazu <https://www.facebook.com/zidovskemuzeumvpraze/>.

a brněnské pobočce Oddělení pro vzdělávání a kulturu uskutečnilo 14.

V rámci Facebooku, který je prakticky denně aktualizován, je možno též posílat do muzea zprávy a dotazy, dohledávat uplynulé události a přehrávat propagační videa. V současnosti má profil muzea přes 4500 fanoušků a tento počet stále stoupá.

V poslední době dochází také k posílení role Facebooku jako nositele reklamního sdělení, neboť toto médium umožňuje velmi detailně určit, komu se reklama bude zobrazovat. Velmi populární byl například příspěvek propagující muzejní Společnost přátel, jehož zveřejnění se pozitivně odrazilo v navýšení počtu jejích členů. Na druhou stranu je ale nutné dodat, že reklama nefunguje vždy ideálně a její použití je nutno brát s rozmyslem.

Pozitivem Facebooku je možnost získat bezprostřední ohlas uživatelů nebo zpřesnit předané informace. Rozporuplnou skutečností zůstává přidávání komentářů pod příspěvky, neboť v minulosti se vyskytly i případy hrubého osočování.

YouTube

ŽMP je dále zastoupeno na síti YouTube², která umožňuje přehrávání videí. Obsah muzejního profilu zde lze rozdělit do dvou částí. V té první je možno podívat se na deset propagačních videí představujících muzejní expozice a též dvacetiminutový dokument o muzeu z roku 2011. Druhou částí jsou videozáznamy z diskuzí s pamětníky, které vznikly v rámci cyklu *Naše 20. století*.

U této sítě, více než u které jiné, si palčivě uvědomujeme obtížnost dodávání nového obsahu. Nechceme se pouštět do amatérsky vypadajících videí a na profesionální záznam například kulturních pořadů mnohdy nejsou prostředky.

Twitter, Instagram

Zatímco dvě výše uvedené sítě jsou zaměřené více na českého příjemce, v případě sítí Twitter³ a Instagram⁴ se ŽMP obrací spíše k mezinárodnímu publiku.

Twitter je síť umožňující sdílení informací v rámci omezeného počtu znaků. Používáme ji zejména pro informování o aktuálním dění v muzeu, obsahem jsou krátká sdělení doprovázená fotografiemi. Instagram je síť určená pro sdílení obrázků, které jsou doprovázeny krátkými popisky. V současné době na ní muzeum komunikuje s více než 500 uživateli. V rámci této sítě lze sdílet i videa.

TripAdvisor

TripAdvisor⁵ je největším recenzním portálem cestovního ruchu na světě. V jeho rámci lze hodnotit památky (ale i restaurace či hotely) na škále hvězdiček a k hodnocení též připsat recenzi. Profily muzea na tomto portálu vznikaly průběžně na základě vyjádření a aktivity návštěvníků již v minulosti. Celkem se ustálilo šest profilů: zvlášť k jednotlivým synagogám ve správě muzea, ke Starému židovskému hřbitovu a též pro muzeum jako celek. Počátkem roku 2015 jsme vstoupili v jednání s centrální společností v Londýně, která po delším ověřování přiznala právo vystupovat ŽMP u těchto profilů jako správci památek, a tedy i odpovídat na recenze.

Celkem bylo zatím zaznamenáno na 7000 recenzí a na každou z nich včetně případně kritických vyjádření jsme odpověděli. Stěžejní podíl při tom patřil dobrovolníkům, kterým za jejich práci patří velký dík. ŽMP obdrželo od společnosti TripAdvisor řadu ocenění, například Certifikát výjimečnosti, který získávají pouze organizace, které dostávají od cestovatelů z celého světa dlouhodobě vynikající recenze.

Uvádíme příklad z praxe, jak vypadá negativní recenze (takových je minimum) a naše odpověď. Konverzace probíhá primárně v angličtině, systém TripAdvisor umožňuje automatický překlad, není proto problém reagovat i na recenze v jiných jazycích.

Recenze uživatele Benny G⁶

Nejdříve jsme navštívili (muzeum) v pět odpoledne a již bylo zavřeno, další den

2 Muzejní profil - Jewish Museum in Prague (Židovské muzeum v Praze) - na sociální síti YouTube je dostupný na odkazu <https://www.youtube.com/channel/UCZrtwb3aubXq0new6Rz7FzQ>.

3 Účet ŽMP (Jewish Museum Prague@JewishMuseumPRG) na sociální síti Twitter je dostupný na odkazu <https://twitter.com/JewishMuseumPRG?lang=cs>.

4 Účet ŽMP na Instagramu (jewishmuseum-prague) je dostupný na odkazu <https://www.instagram.com/jewishmuseum-prague/>.

5 Profil ŽMP na TripAdvisor je dostupný na odkazu https://www.tripadvisor.cz/Attraction_Review-g274707-d276146-Reviews-Jewish_Museum_in_Prague-Prague_Bohemia.html.

6 Recenze je dostupná na https://www.tripadvisor.cz/ShowUserReviews-g274707-d275221-r485117245-Old_Jewish_Cemetery-Prague_Bohemia.html.

jsme byli svou návštěvou také zklamáni. Vstupenka na hřbitov byla velmi drahá, (muzeum) nutí zakoupit balíček za 330 Kč (13 EUR) za malou oblast a nudná místa okolo. Když jsem se ptal paní pokladní, jestli je možné jít jen na hřbitov, byla velmi nepříjemná a křičela, že se samostatné vstupenky tohoto typu neprodávají. Poté jsme šli k Vltavě a zakoupili okružní plavbu lodí za pouhých 11 EUR. Je to tedy na vás... máme úctu židovské komunitě, ale byli jsme z toho tolik zklamáni...

Odpověď Židovského muzea v Praze

Židovské muzeum v Praze je soustavou více objektů a míst a nabízí vstupenku pro všechny najednou, včetně Starého židovského hřbitova.

Děkujeme za recenzi, neustále pracujeme na zkvalitnění našich služeb. Každé nevhodné či nepřátelské chování našich zaměstnanců je porušením našich vnitřních předpisů. Rádi bychom se vám omluvili za nevhodné chování kolegyně na pokladně a uvítáme konkrétní popis událostí, abychom jim mohli do budoucna zabránit. Obraťte se prosím na adresu jiri.tejkal@jewishmuseum.cz. Děkuji za Vaše pochopení.

Profily se umísťují na předních místech oblíbenosti v hlasování návštěvníků, například Španělská synagoga je na devátém místě. Profily muzea patří též na TripAdvisoru k nejvíce recenzovaným památkám, které nejčastěji odpovídají návštěvníkům. Takto otevřený přístup při-

spívá k hodnověrnosti muzea a nápravě možných chyb. Pro muzeum je cennou zpětnou vazbou jeho činnosti a už v minulosti vedla ke konkrétním nápravným opatřením.

Závěr

Správa sociálních sítí muzea přináší mnohá specifika: nutnost výstižně se vyjádřit na malém prostoru, rychle reagovat na dotazy a v neposlední řadě přidávat obsah i mimo běžnou pracovní dobu a pracovní dny. Užívání sociálních sítí a pochopení jejich možností představují pro ŽMP jako moderní muzeum i do budoucna velkou výzvu; jsou nezbytnou službou pro návštěvníky a důležitou součástí vlastní prezentace.

Použité zdroje

- <https://www.facebook.com/zidovskemuzeumvpraze/>
- <https://www.youtube.com/channel/UCZrtwb3aubXq0new6Rz7FzQ>
- <https://twitter.com/JewishMuseum-PRG?lang=cs>
- <https://www.instagram.com/jewishmuseum-prague/>
- https://www.tripadvisor.cz/Attraction_Review-g274707-d276146-Reviews-Jewish_Museum_in_Prague-Prague_Bohemia.html
- https://www.tripadvisor.cz/ShowUserReviews-g274707-d275221-r485117245-Old_Jewish_Cemetery-Prague_Bohemia.html