

MARKETING KULTURNÍHO DĚDICTVÍ A UMĚNÍ

M



Manažer

**Radka
Johnová**

- art marketing a umění marketingu
- segmentace návštěvníků, partnerů a sponzorů
- rozhodování a chování návštěvníka
- produkt, cena a distribuce kulturního dědictví
- umění a kreativita v marketingové komunikaci
- marketingový výzkum v sektoru kulturního dědictví
- sponzoring a komerční výstavnictví



MP
KM

Marketing

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.

Používání elektronické verze knihy je umožněno jen osobě, která ji legálně nabyla a jen pro její osobní a vnitřní potřeby v rozsahu stanoveném autorským zákonem. Elektronická kniha je datový soubor, který lze užívat pouze v takové formě, v jaké jej lze stáhnout s portálu. Jakékoliv neoprávněné užití elektronické knihy nebo její části, spočívající např. v kopírování, úpravách, prodeji, pronajímání, půjčování, sdělování veřejnosti nebo jakémkoliv druhu obchodování nebo neobchodního šíření je zakázáno! Zejména je zakázána jakákoliv konverze datového souboru nebo extrakce části nebo celého textu, umísťování textu na servery, ze kterých je možno tento soubor dále stahovat, přitom není rozhodující, kdo takovéto sdílení umožnil. Je zakázáno sdělování údajů o uživatelském účtu jiným osobám, zasahování do technických prostředků, které chrání elektronickou knihu, případně omezují rozsah jejího užití. Uživatel také není oprávněn jakkoliv testovat, zkoušet či obcházet technické zabezpečení elektronické knihy.



Copyright © Grada Publishing, a.s.



Copyright © Grada Publishing, a.s.

Ing. Radka Johnová

Marketing kulturního dědictví a umění

Art marketing v praxi

Vydala Grada Publishing, a.s.
U Průhonu 22, 170 00 Praha 7
tel.: +420 220 386 401, fax: +420 220 386 400
www.grada.cz
jako svou 3373. publikaci

Odpovědný redaktor Mgr. Petr Mušálek
Sazba Eva Hradiláková
Počet stran 288
První vydání, Praha 2008
Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.
Husova ulice 1881, Havlíčkův Brod

© Grada Publishing, a.s., 2008
Cover Photo © profimedia.cz.

ISBN 978-80-247-2724-0 (tištěná verze)
ISBN 978-80-247-6726-0 (elektronická verze ve formátu PDF)
© Grada Publishing, a.s. 2011

Obsah

O autorce	11
Úvod	13
1. Podstata, role a prostředí art marketingu	15
1.1 Definice a charakteristika marketingu	16
Nástroje marketingu – marketingový mix 4P	16
Produkt	17
Distribuce	19
Cena	19
Komunikační mix	19
Další pohled na marketingové nástroje – 4 (a více) C	20
1.2 Historie marketingu	21
1.3 Koncepce přístupu k trhu	22
Základní přístupy k marketingu od 2. poloviny 20. století	
do současnosti	24
Základy marketingové koncepce. Potřeby a přání	26
1.4 Art marketing – charakteristika, přehled	28
1.5 Vnější vztahy	30
1.6 Muzeum jako produkt	31
Typy muzeí	31
Členění podle velikosti	34
1.7 Z historie do současnosti	34
1.8 Komerční art marketing	36
1.9 Poslání	40
Typologie muzeí podle tržní orientace	40
Prostředí	42
1.10 Shrnutí	44
Cvičení	46
Hlavní body této kapitoly a základní pojmy	47
2. Zákazníci	49
2.1 Marketingový systém trhů – komunikace a informace	50
Stavy poptávky a marketingové koncepce	50
2.2 Spokojenost zákazníka	52
Interní marketing a firemní kultura	53
2.3 Společenská marketingová koncepce	54
2.4 Spotřebitelská hodnota a zákaznické uspokojení	55

Spotřebitelská hodnota a hodnota spotřebitele	57
2.5 Návštěvníci	57
2.6 Modely rozhodování spotřebitele	59
Assaelův model kupního chování	61
Odlišnosti na trzích kulturního dědictví	63
Typy zákazníků muzeí, galerií a knihoven	65
2.7 Spokojenost po koupi u služby kulturního charakteru	67
2.8 Vlivy působící na rozhodování zákazníků	68
Sedm otázek	68
2.9 Faktory ovlivňující chování zákazníka	72
Vnější obecné faktory	72
Kulturní faktory	74
Sociální faktory	77
Osobní faktory	78
Psychologické faktory	79
2.10 Segmentace	81
Segmentace zákazníků	81
2.11 Segmentace firem a organizací	85
2.12 Dodatek: Mikroekonomická analýza poptávky po kulturním dědictví ..	87
Cena	87
Úroveň důchodu	88
Substituty	89
Komplementy	89
Velikost trhů	90
Ostatní faktory	90
Specifické faktory	92
Očekávání	92
Změny v čase	93
Poptávková funkce	93
2.13 Shrnutí	94
Cvičení	98
Hlavní body této kapitoly a základní pojmy	99
3. Marketingové informace a marketingový výzkum	101
3.1 Marketingový informační systém	102
3.2 Zdroje dat	103
3.3 Informace, jejich získávání a použití	104
Zásady získávání marketingových informací v muzeích, galeriích a organizacích spravujících kulturní dědictví	105
3.4 Marketingový výzkum	106

3.5	Cíl výzkumu	106
3.6	Typy výzkumu	107
	Explorační výzkum	107
	Deskriptivní výzkum	108
	Kauzální výzkum	108
	Kvantitativní a kvalitativní výzkum	108
3.7	Příprava výzkumného projektu	109
	Metody výzkumu	109
3.8	Nástroje, prostředky sběru dat	111
	Pozorování	111
3.9	Dotazování	112
	Uzavřené otázky a jejich typy	113
	Stupnice	114
	Otázky s otevřeným koncem	118
3.10	Výběrový soubor	120
	Typy pravděpodobnostních souborů	120
	Typy nepravděpodobnostních souborů	120
3.11	Metody kontaktování respondentů	121
3.12	Zpracování a analýzy dat	122
3.13	Hlavní typy výzkumů v muzeích a galeriích	124
3.14	Shrnutí	125
	Cvičení	130
	Hlavní body této kapitoly a základní pojmy	131
4.	Marketingové nástroje, produkt	133
4.1	Kulturní dědictví jako produkt	134
	Specifika služeb	137
4.2	Životní cyklus produktu	138
4.3	Zavádění nových produktů	139
	Strategie zavádění nových produktů	140
4.4	Komerční art marketing a produktový mix	145
4.5	Značka	147
	Strategie značky	151
	Tvorba konkrétní značky	152
	Testování značky	153
	Strategie používání značky	154
	Pravidla pro správné fungování značky	155
4.6	Shrnutí	156
	Cvičení	160
	Hlavní body této kapitoly a základní pojmy	161

5. Cena umění a kulturního dědictví	163
Cena	164
5.1 Cena v neziskovém sektoru kultury	164
Vstupné	165
Stanovení výše vstupného	167
5.2 Cenové strategie podle cílů, které si organizace klade	169
5.3 Speciální nabídky a jejich oceňování	171
5.4 Cena na trzích s uměním	173
5.5 Shrnutí	174
Cvičení	178
Hlavní body této kapitoly a základní pojmy	178
6. Distribuce umění a kulturního dědictví	179
6.1 Specifika distribuce kulturního dědictví	180
Místo – hlavní budova a pobočky	180
Dostupnost a působnost	183
Putovní výstavy, zápůjčky a výstavy mimo prostory instituce	183
Programy a publikace	184
Elektronické zpřístupnění kulturního dědictví	185
6.2 Distribuce na trzích s uměním	186
Distribuce prostřednictvím veletrhů	187
6.3 Shrnutí	188
Cvičení	192
Hlavní body této kapitoly a základní pojmy	193
7. Marketingová komunikace	195
7.1 Marketingová komunikace	196
Komunikační mix	196
7.2 Reklama	199
Cíle reklamy	200
Formulace poselství, zprávy	201
Kreativita	202
Vnímání	202
Behavioristická teorie	203
Kognitivní teorie	204
Strategie reklamy	204
Kreativní metody	205
Teoretické postupy pro tvorbu reklamy	209
Reklamní strategie, typy reklamy	210
Rozpočet	214
Média	215

7.3 Public Relations	221
Nástroje PR	223
7.4 Podpora prodeje	224
7.5 Direkt marketing	225
7.6 Shrnutí	226
Cvičení	231
Hlavní body této kapitoly a základní pojmy	232
 8. Marketingová komunikace prostřednictvím umění, korporátní image, sponzoring a komerční výstavnictví	233
8.1 Umělecká práce na zakázku	234
Reklama	234
Design	234
Hudba	234
Film	236
Propagační filmy jako firemní prezentace nebo představení produktu ..	237
Vystoupení umělců na komerčních akcích	238
Umění jako nástroj reklamy	238
8.2 Sponzoring.....	239
Formy sponzoringu	240
8.3 Veletřhy a komerční výstavy	245
Komerční výstavy	246
Prodejní a kontraktační veletřhy	246
Vztah komerčního a uměleckého výstavnictví	249
8.4 Shrnutí	250
Cvičení k tématu sponzoring	252
Cvičení k tématu komerční veletřhy a výstavy	253
Hlavní body této kapitoly a základní pojmy	255
 9. Plánování a strategie	257
9.1 Analýza SWOT.....	258
9.2 Definování cílů	262
9.3 Strategie	264
Strategie intenzivního růstu	265
Integrační růst	265
Diverzifikační růst	266
Výzvy	267
9.4 Strategie vůči konkurenci	267
9.5 Marketingový plán	268
Strategické cíle a marketing	268
Sestavení marketingového plánu	269

9.6 Shrnutí	270
Závěrečné cvičení	273
Hlavní body této kapitoly a základní pojmy	274
Schéma marketingového plánu	275
Doporučená rozšiřující literatura	276
Použitá literatura	277
Fotografická příloha	279

O autorce



Ing. Radka Johnová

Narodila se roku 1958 v Praze. V roce 1982 absolvovala Obchodní fakultu Vysoké školy ekonomické v Praze, hovoří anglicky, německy a rusky, částečně pasivně latinsky.

Po škole pracovala v exportním oddělení podniku zahraničního obchodu Centrotex, po mateřské dovolené nastoupila v roce 1989 do zahraničněobchodní umělecké a reklamní agentury Art Centrum, československého a poté českého centra výtvarných umění, jako obchodní a produkční manažerka multimediální sekce. V této funkci se podílela na výstavách EXPO '92 v Seville, Deutsches Museum v Mnichově, Technorama, Bellprat Associates, Keramik Laufen a ABB ve Švýcarsku, tuniského ministerstva kultury a na celé řadě dalších komerčních i uměleckých prezentacích.

Od roku 1995 vykonávala tutéž činnost jako svobodné povolání a souběžně externě učila ekonomii na katedře společenských věd Stavební fakulty ČVUT v Praze. Přednášela marketingovou komunikaci na Masarykově ústavu ČVUT v programu MBA pod záštitou Sheffield Hallam University.

Od roku 1998 působí na Vyšší odborné škole informačních služeb, kde učí ekonomii, marketing, marketingové nástroje, marketingovou komunikaci a art marketing. Publikuje v časopise Čtenář a v nakladatelství VŠE Oeconomica. Přednáší marketing management v kursech pro knihovníky pořádaných Národní knihovnou a Státní technickou knihovnou v Praze.

Na Podnikohospodářské fakultě VŠE v Praze přednáší arts marketing a pro studenty Filozofické fakulty UK oboru informační služby a knihovnictví přednáší marketing kulturního dědictví a marketingovou komunikaci. Marketingovou komunikaci a marketing kulturního dědictví přednáší i anglicky na partnerských vysokých školách v Rakousku a v Polsku. Vede seminář art marketingu irského bakalářského programu garantovaného irskou college Institute of Technology, Sligo. Kultura a poznávací cestování patří mezi její koníčky.

<http://info.sks.cz/users/jo/>

Úvod

Předmět, se kterým se právě seznamujete, se jmenuje **Art marketing**. Česká terminologie pro tento obor není ustálená. Jak vyplývá z přehledu v první kapitole, ve světové, především anglicky psané literatuře, se obvykle pod pojmem *arts marketing* rozumí marketing výtvarného umění (*fine arts*), a to jak na trzích s uměleckými díly, tak v oblasti vystavování, resp. zpřístupňování umění a kulturního dědictví veřejnosti. Ale tímto pojmem se rozumí i marketing muzeí a galerií v neziskové oblasti.

Širší pojetí bývá označováno jako *art marketing* a zahrnuje nejen výtvarné umění, ale marketing ve všech oblastech kultury a umění, tedy i literaturu, knihovny, nakladatelství, hudbu, divadlo, architekturu, film a užité umění. Zabývá se jak marketingem výkonných umělců (herců, zpěváků, hudebníků), tak i marketingem autorských práv a prodejem uměleckých děl. V této knize je pojem *art marketing* chápán jako označení pro marketingové možnosti v celé oblasti kultury, i když naše pojetí tohoto předmětu je někde mezi těmito dvěma polohami.

Hlavní důraz je kladen na neziskové organizace spravující kulturní dědictví. Kulturní dědictví netvoří jen výtvarné umění, zahrnuje různorodé sbírky muzeí, ale i památky, církevní stavby, knihovny, zoologické a botanické zahrady atd. V textu používaný pojem muzeum je často synonymem pro všechny neziskové organizace, které uchovávají, zkoumají, vystavují a zpřístupňují kulturní dědictví. Důraz na toto zaměření a tyto organizace má svůj důvod. Neziskové organizace působící v oblasti kultury začaly využívat marketing, jeho nástroje a postupy později než komerční firmy, mnohé se mu teprve učí nebo zjišťují, jaké jim dává možnosti.

Okrajově jsou uváděny i příklady z trhu s uměním, především z pohledu marketingu soukromých prodejních galerií, uměleckých a zprostředkovatelských agentur. Tyto příklady zakončují některé kapitoly, ale nezkoumají problémy do hloubky, spíše nastiňují otázky komerčního *art marketingu* na trzích s výtvarným uměním. Využitím umění v marketingu se zabývá samostatná kapitola, která doplňuje pohled na *art marketing*, ale v žádném případě si neklade za cíl být podrobnou analýzou tržního prostředí v oblasti kultury.

Kniha se zaměřuje na postup, jak lze běžný komerční marketing aplikovat v oblasti muzeí, galerií, památek, knihoven a kulturního dědictví obecně a vysvětleny jsou ty pasáže, kde se komerční marketing a marketing kulturních neziskových organizací diametrálně odlišuje. Úkolem tohoto textu není být úplným a vyčerpávajícím zdrojem informací o marketingu, ve většině případů nevysvětluje základní pojmy obecného marketingu, naopak předpokládá, že se každý před studiem příslušné části seznámí s odpovídající kapitolou v dostupné marketingové literatuře.

Text se věnuje marketingu, na kulturu, umění, kulturní dědictví a jeho součásti (muzea, galerie, knihovny, památky) se dívá z „tržního“ hlediska, považuje je za „pro-

dukt“, který je nabízen zákazníkovi. Uváděný marketingový pohled v žádném případě nenahrazuje ani nepopírá klasifikace, přístupy a termíny používané ve specializovaných vědních oborech kulturologie, muzeologie a knihovnictví.

Předpokladem pro studium tohoto textu je minimálně znalost základů marketingu v rozsahu jednosemestrálního bakalářského kursu. Doporučenou a doplňkovou literaturu najdete na konci knihy.

Kapitoly zakončují náměty na praktickou aplikaci ve vlastní kulturní organizaci nebo na cvičení ve školních podmínkách a přehled základních pojmů. I ten může sloužit jako osnova pro vlastní marketingové potřeby organizace. Některé otázky ze cvičení je možné pouze prodiskutovat v pracovním týmu nebo s kolegy na semináři. V závěru budete mít dostatek podkladů pro závěrečnou práci – marketingový plán zvolené organizace. Podle přehledu pojmů si lze také zopakovat látku před zkouškou. Otázky a body mohou sloužit i odborníkům z praxe jako osnova pro marketingovou analýzu a marketingový plán jejich organizace. Hodně úspěchů a štěstí.

Poděkování

Závěrem tohoto úvodu mi dovolu poděkovat panu PhDr. Janu Machytkovi za to, že jako první v Česku zavedl art marketing jako předmět už koncem devadesátých let 20. století a dal mi možnost vytvořit jeho obsah a přednášet ho studentům oborů Služby muzeí a galerií a Služby knihoven nejen na VOŠ informačních služeb, kde je ředitelem, ale i na partnerských školách, s nimiž má akreditované vysokoškolské obory; na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy, na Institute of Technology (Irsko) a na Fachhochschule für Informationsberufe (Rakousko); dále panu doc. Ing. Janu Koudelkovi, CSc., a paní Ing. Marcele Zamazalové, Ph.D., z katedry marketingu Podnikohospodářské fakulty VŠE za jejich cenné rady a připomínky i studentům prvního běhu oboru Arts Management této fakulty za inspirativní diskuse a připomínky na mých přednáškách.

Za odborné rady z oboru muzejnictví a jazykovou korekturu děkuji panu Mgr. Petru Mušálkovi z Národního muzea.

Milí kolegové, vítám také vaše připomínky, nápady a návrhy na doplnění na e-mailové adrese artmarketing@centrum.cz.

*Radka Johnová
Praha, červen 2008*



Podstata, role a prostředí art marketingu

Tato kapitola si klade za cíl představit základní pojmy marketingu – budou dále rozebrány podrobněji – vysvětlit vývoj, podstatu a roli marketingu, specifika marketingu umění a kulturního dědictví s ohledem na potřeby, přání, motivy a spokojenost zákazníka na trzích s uměním a kulturním dědictvím. Podává přehled o jednotlivých složkách art marketingu, prozkoumává marketingové makroprostředí a mikroprostředí, které neziskové organizace působící v oblasti kulturního dědictví ovlivňují, zabývá se trendy na trzích umění a kulturního dědictví, specifiky konkurenčních vztahů, marketingovou typologii muzeí a dalších organizací kulturního dědictví. Kapitola zmiňuje trhy umění, strategii kooperace a marketingové cíle neziskového sektoru i firem na trzích s uměním.

> 1.1 Definice a charakteristika marketingu

V úvodu se obvykle začíná definicí. Americká marketingová společnost použila v roce 1985 tuto definici marketingu: **Marketing je procesem plánování a naplňování koncepce, oceňování, propagace a distribuce myšlenek, výrobků a služeb, který směřuje k uskutečnění vzájemné výměny uspokojující potřeby jedinců.**

Marketing spadá do oblasti ekonomických věd, ale vzhledem k cílům, které si klade, používá i nástroje z oblasti psychologie, sociologie a dalších společenských věd, vyžaduje znalost předmětu, tj. řečeno dále používanou terminologií, produktu, prostředí, zákazníků a konkurence v nejširších souvislostech.

Marketing jako každá věda vychází z teorie, ale klade si především praktické cíle. Proto i uvedenou definici lze vysvětlit srozumitelněji, prakticky:

Cílem marketingu je dodat **produkt** správným skupinám **zákazníků**, v **pravý čas**, na správném **místě**, za odpovídající **ceny** a s přiměřenou **propagací**, lépe než **konkurence**.

Úspěšná organizace musí **znát svého zákazníka** s jeho potřebami a přáními a musí na ně reagovat. Marketing není synonymem pro prodej. Podstatou prodeje je nabídnout zákazníkovi zboží nebo služby, které firma nebo organizace vymyslela, vyrobila nebo má k dispozici, bez ohledu na to, co si zákazník přeje. Marketing se nejdříve ptá, co zákazník na trhu vyhledává, a pak připravuje nabídku, která odpovídá zákaznickovým přáním a očekáváním. Organizace se sama na sebe a svoji nabídku dívá zákaznickovými očima a snaží se objevit i nevyřčená nebo utajená přání, která by mohla uspokojit, aby byl zákazník nejen spokojen, ale nadšen. K tomu organizace potřebuje informace a nástroje, s jejichž pomocí bude cílů dosahovat.

Nástroje marketingu – marketingový mix 4P

Marketingový mix obsahuje následující složky:

- produkt (*product*),
- distribuce (*place*),
- cena (*price*),
- komunikační mix (propagace), (*promotion*).

Základní marketingové nástroje neboli marketingový mix 4P dostal své označení podle počátečních písmen anglických názvů těchto marketingových nástrojů. **Produkt** vyjadřuje celkovou nabídku zákazníkovi, **distribuce** zahrnuje dvě dimenze, místo a čas, což znamená nabídnout produkt na správném místě, ale i ve správný čas a prostřednictvím správných distribučních cest. **Cena** musí být koncipována tak, aby měl zákazník zájem. A aby o produktu vůbec věděl, musí se přidat i **komunikační mix**.

Všechny nástroje budou odrážet specifika trhů, na kterých je budeme používat. Hned v úvodu je vhodné zmínit, že trhy umění a kulturního dědictví (muzea, galerie, památky, významná místa, archeologická naleziště a vykopávky, knihovny, zoologické a botanické zahrady atd.) jsou většinou spravovány jako neziskové organizace, takže ke specifickým znalostem z historie a umění musíme přidat ještě tržní odlišnosti organizací dotovaných z veřejných rozpočtů a odlišnosti v chování zákazníků. Návštěvníci těchto organizací spotřebovávají (částečně) veřejný statek, tedy něco, co neplatí přímo, nýbrž zprostředkovaně z daní, případně nehradí plnou tržní cenu.

Marketingovými nástroji a jejich použitím na trzích umění a kulturního dědictví se budeme dále zabývat podrobněji. Teď v úvodu jen jejich stručný přehled.

Produkt

Produktem v marketingu rozumíme jakoukoli **nabídku zákazníkovi**. Může existovat **v podobě hmotné**, jako zboží, výrobek, nebo v podobě nehmotné. **Nehmotná podoba** nabývá celé řady forem:

- **Služba.** Sektor služeb je nejrychleji rostoucím odvětvím ve vyspělém světě a s rostoucí životní úrovní a vzdělaností roste i význam služeb kulturního charakteru.
- **Událost.** Událost je jednorázová akce, např. výstava, vernisáž, premiéra, dočasná expozice, koncert, divadelní představení, konference, přednáška, autogramiáda, beseda s autorem, historikem, ... Příkladem může být *Festival muzejních nocí* nebo v knihovnách *Noc s Andersenem*.
- **Zkušenost.** Muzea, galerie a správci památek mohou nabízet historické a tvůrčí dílny, kde si návštěvník může vyzkoušet používané techniky. Knihovny využívají zkušenost především u nejmladších čtenářů, kterým se pomocí tématicky zaměřených akcí snaží knihy a jejich četbu přiblížit.
- **Místo.** Marketing místa sice vychází z hmotné podstaty, protože místo reálně existuje (stojí na něm památky), historická centra a budovy, rekreační oblasti, instituce, návštěvník si však místo nekupuje – prohlíží si ho, odnáší si pocity, dojmy. (Klementinum, Guggenheim Museum). Patří sem i případy, kdy pro návštěvníka může být budova atraktivnější než její obsah.
- **Myšlenka.** Marketing myšlenky je také propagací něčeho nehmotného, např. filozofie určité doby, směru nebo životního stylu, náboženství, názoru. **Propagace myšlenky nesmí přerůst v propagandu. Propaganda je myšlenka prezentovaná jako jediný správný názor a s jeho odmítáním jsou spojeny represe.**
- **Kampaň.** Je jednorázová akce spojená s prezentacemi myšlenek, názorů a navrhovaných postupů, obvykle politické strany, názorového směru, zájmového uskupení. Cílem je dostat hlasy, mandát k provedení svých záměrů nebo ovlivnit ty, kdo mají pravomoc záměr odsouhlasit nebo provést (lobbování).