

**Univerzita Hradec Králové**  
**Fakulta informatiky a managementu**  
**Katedra rekreologie a cestovního ruchu**

**Komparace interpretační kvality vybraných destinací**  
(Komparace interpretační kvality vybraných zámeckých areálů)  
Bakalářská práce

Autor: Michaela, Podnecká  
Studijní obor: Management cestovního ruchu

Vedoucí práce: Ing. Martina Pásková, Ph.D.

Odborný konzultant:  
Pracoviště

Hradec Králové

Srpen, 2015

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a s použitím uvedené literatury.

V Hradci Králové dne

Michaela Podnecká

Poděkování:

Děkuji vedoucí bakalářské práce Ing. Martině Páskové, Ph.D. za metodické vedení práce, ochotu a volný čas, který mi věnovala, dále děkuji za spolupráci managementu a zaměstnancům zámeckých areálů Dětenice a Žleby a Obory Žleby.

## **Anotace**

Tato práce popisuje oblast interpretace v cestovním ruchu a zároveň porovnává kvalitu interpretace konkrétních destinací. V prvních kapitolách vymezuje pojmy destinace, návštěvník, kulturní dědictví, kulturní památka a kulturní turismus. V následující kapitole vymezuje pojem interpretace v cestovním ruchu podle odborné literatury.

V praktické části jsou tyto popsané teoretické koncepty aplikovány na hodnocení a porovnání kvality interpretace zámků Žleby a Dětenice. Jsou hodnoceny jednotlivé formy interpretace, konkrétně se jedná o průvodce, expozici, interpretační panely, ožvlou historii, webové stránky, virtuální prohlídku a další interpretační media. Je popsáno, jak jsou služby kvalitní, čím se v kvalitě shodují a rozlišují, popřípadě které služby nejsou nabízeny. Také je hodnoceno, jak vnímají návštěvníci prohlídky s průvodcem a především jeho výklad.

Tato práce by měla vyjasnit pojem interpretace v cestovním ruchu, dát příklad jejího hodnocení a v neposlední řadě také navrhnout možnosti pro budoucí zvýšení kvality interpretace na těchto zámcích.

**Klíčová slova:** Interpretace, cestovní ruch, návštěvník, kvalita, percepce, komparace

## **Annotation**

### **Title: Comparison of Interpretation Quality of Chosen Destinations**

This Bachelor Thesis describes an area of interpretation in tourism and at the same time compares interpretation quality of concrete destinations. In the beginning it determines terms such as destination, visitor, cultural heritage, landmark and cultural tourism. In the following chapter it determines term interpretation in tourism on base of the professional literature.

In practical part the description of interpretation quality is applied for evaluation and comparison of interpretation on castle areas Žleby and Dětenice. Concrete forms of interpretation are evaluated, these contain guide, exposition, interpretation panels, animated history, web sites, virtual visit and further interpretation media. In this Bachelor Thesis it is said how quality the services are, which are consonant and which differ in the term of quality, as well as which services are not offered in the concrete castle area. Nevertheless, the visitors' perception of guided tour and guide's commentary is also evaluated.

In summary, this Bachelor Thesis should explain the term of interpretation in tourism, give an example of evaluation of interpretation and at last suggest some recommendations in order to improve quality of interpretation in the two castle areas.

Keywords: interpretation, tourism, visitor, quality, perception, comparison

## Obsah

1. Úvod.....	- 1 -
2. Cíl práce a metodika zpracování .....	- 2 -
3. Teoretická část .....	- 4 -
3.1. Destinace .....	- 4 -
3.1.1. Destinace cestovního ruchu .....	- 4 -
3.1.2. Destinace jako cíl cesty.....	- 4 -
3.2. Návštěvník .....	- 4 -
3.3. Kulturní dědictví.....	- 5 -
3.4. Kulturní památka .....	- 5 -
3.5. Kulturní turismus .....	- 6 -
3.6. Interpretace hmotného dědictví v cestovním ruchu .....	- 7 -
3.6.1. Komunikace .....	- 9 -
3.6.2. Formy interpretace .....	- 25 -
3.6.3. Cíl interpretace .....	- 42 -
4. Komparativní studie zámeckých areálů .....	- 44 -
4.1. Popis a charakteristika vybraných areálů .....	- 44 -
4.1.1. Dětenice.....	- 44 -
4.1.2. Žleby .....	- 46 -
4.2. Nabídka kulturního turismu ve vybraných areálech.....	- 48 -
4.2.1. Dětenice.....	- 48 -
4.2.2. Žleby .....	- 48 -
4.3. Interpretace vybraných areálů .....	- 49 -
4.3.1. Hodnocená kvalita interpretace .....	- 49 -
4.3.2. Vnímaná kvalita interpretace .....	- 83 -

5.	Shrnutí výsledků práce .....	- 97 -
6.	Závěry a doporučení .....	- 100 -
6.1.	Dětenice .....	- 100 -
6.1.1.	Průvodcovství .....	- 100 -
6.1.2.	Expozice .....	- 101 -
6.1.3.	Oživlá historie .....	- 101 -
6.1.4.	Virtuální prohlídka.....	- 102 -
6.1.5.	Webové stránky .....	- 102 -
6.1.6.	Interpretace dětem .....	- 102 -
6.2.	Žleby.....	- 102 -
6.2.1.	Průvodcovství .....	- 102 -
6.2.2.	Expozice .....	- 103 -
6.2.3.	Interpretační panely.....	- 103 -
6.2.4.	Virtuální prohlídka.....	- 104 -
6.2.5.	Webové stránky .....	- 104 -
6.2.6.	Interpretace dětem .....	- 104 -
7.	Seznam použitých zdrojů .....	- 105 -
7.1.	Literární zdroje .....	- 105 -
7.2.	Webové zdroje.....	- 106 -
8.	Přílohy .....	- 108 -
8.1.	Grafy .....	- 108 -
8.2.	Obrázky .....	- 123 -

# 1. Úvod

Tato práce seznamuje veřejnost s významem pojmu interpretace v cestovním ruchu a demonstruje jeden z možných způsobů hodnocení její kvality na příkladu vybraných zámeckých areálů. Pojmu interpretace se v cestovním ruchu v české republice nevěnuje veliká pozornost, což dokazuje i fakt, že se jejímu popisu v České republice věnují pouze autoři z Nadace Partnerství. Je však praktikována a má velikou tradici především v podobě průvodců na zámcích, hradech či národních parcích. Proto je důležité, aby byli provozovateli takovýchto atraktivit cestovního ruchu s tímto tématem obeznámeni.

K popsání této oblasti a zároveň pro účely sestavení vzorce pro hodnocení kvality interpretace sloužily různé literární i internetové zdroje. Jako hlavní z těchto zdrojů lze uvést publikace od autorů Nadace Partnerství (2004, 2012), Tildena (1997, 2007), Thorsten (2003) a Cartera (2004), či webová stránka Veverky (online: 2015). Pro popsání pojmů souvisejících s interpretací v cestovním ruchu a další problematiky bylo čerpáno z publikací autorů Zelenky a Páskové (2012), Strnadové (2011), Orišky (1996), Maslowa (2014), Jakubíkové (2009) a dále příspěvky na webu Ministerstva kultury České republiky (online: 2015).

Dále tato práce hodnotí kvalitu interpretace zámeckých areálů Dětenice a Žleby. Byla zjišťována a porovnána skutečná a vnímaná kvalita interpretace. Skutečná kvalita interpretace byla zjišťována pomocí terénního výzkumu, komunikace s managementem zámeckých areálů a analýzy webových stránek. Vnímaná kvalita interpretace byla zjišťována prostřednictvím dotazníkového šetření probíhajícího na zámeckých areálech.



## 2. Cíl práce a metodika zpracování

Cílem práce bylo analyzovat faktory ovlivňující kvalitu interpretace v cestovním ruchu a provést komparaci této kvality ve dvou srovnatelných destinacích. Dalším cílem práce je uvést příklady pro zvýšení kvality interpretace těchto vybraných destinací. Za těmito účely bylo nutné se seznámit se souvisejícími teoretickými koncepty a na jejich základě sestavit přehled možných použitelných kritérií kvality interpretace.

Byl proveden výběr vhodných destinací na základě různých kritérií. Pro účely komparace musely být vybrány destinace stejného druhu, proto byly vybrány zámecké areály. Dalším kritériem byly ochota managementu zámku spolupracovat, variace dostupných forem interpretace v areálech, otevírací doba alespoň jednoho ze zámků v zimních měsících a dopravní dostupnost do 50 km od místa bydliště autorky. Na základě těchto kritérií byly vybrány ke komparaci zámecké areály Dětenice a Žleby. Následně byla stanovena základní výzkumná hypotéza: Předpokládá se, že zámecký areál Žleby má vyšší hodnotu hodnocené kvality interpretace než zámecký areál Dětenice. Bylo stanoveno také šest vedlejších výzkumných hypotéz (viz tabulka č. 1), které byly ověřovány pomocí dotazníkového šetření. Proces a výsledek verifikace těchto hypotéz je podrobně popsán v kapitole 4.3.

**Tabulka č. 1: Vedlejší výzkumné hypotézy**

Hypotéza 2	Předpokládá se, že zámek Dětenice lépe přizpůsobil svou interpretaci návštěvníkům, než zámek Žleby.
Hypotéza 3	Předpokládá se, že na zámku Žleby má vyšší hodnotu vnímané autenticity expozice než zámek Dětenice.
Hypotéza 4	Je předpokládáno, že na obou zámcích většina (min. 51%) návštěvníků vnímá interpretaci jako zajímavou a je úplně nebo spíše spokojena se svým aktivním zapojením a interaktivitou prohlídky.

Hypotéza 5	Po porovnání zámků očekávání návštěvníků na obou zámcích bude zjištěno, že na zámku Žleby jsou jejich očekávání naplněna do větší míry než na zámku Dětenice.
Hypotéza 6	Je předpokládáno, že na zámku Žleby si pamatuje konkrétní předměty či situace, nálady větší množství návštěvníků než na zámku Dětenice.
Hypotéza 7	Návštěvníci vnímají interpretaci na zámku Žleby jako kvalitnější než na zámku Dětenice.

Zdroj: autorka

Bylo provedeno primární šetření formou terénního šetření (4.3.1.2.2.) a komunikace s managementem zámeckých areálů (viz kapitola 4.3.1.2.1.). Terénní šetření probíhalo formou zúčastněného i nezúčastněného pozorování, fotodokumentace a dotazníkového šetření. Autorka se zúčastnila prohlídky zámku Dětenice i Žleby dne 23.7. V tento den proběhla také fotodokumentace i nezúčastněné pozorování forem interpretace, jako jsou interpretační panely a oživlá historie. Analýza webových stránek (kapitoly 4.3.1.2.2.2.7., 4.3.1.2.2.2.6. a 4.3.1.2.2.2.7., 4.3.1.2.2.2.6.) proběhla 20. - 22. 7. Dotazníkové šetření probíhalo na zámku Dětenice ve dnech 15. 3. 2015, 22. 3. 2015, 29.3.2015, vždy od 10 do 18 hodin. Na zámku Žleby toto šetření probíhalo 4. 7. 2015 od 9 do 15 hodin. Na každém ze zámeckých areálů bylo respondenty vyplněno 50 dotazníků. Následně byla pro zpracování získaných dat použita metoda komparace (kapitola 4.3.3.3.3., 5.) a syntézy (kapitola 6.).

### **3. Teoretická část**

V této části práce jsou vymezeny základní pojmy související s interpretací kulturního dědictví v cestovním ruchu, konkrétně se jedná o pojem destinace, návštěvník, kulturní dědictví, kulturní památka, kulturní turismus a interpretace v cestovním ruchu. Také je uvedeno, s jakým vymezením je s nimi pracováno pro účely této práce.

#### **3.1. Destinace**

V oblasti cestovního ruchu lze hovořit o dvou významech výrazu destinace. Oba tyto výrazy jsou níže popsány.

##### **3.1.1. Destinace cestovního ruchu**

Destinaci cestovního ruchu definují Zelenka a Pásková (2012: 105) jako určitou oblast či území. Tímto územím může být podle autorů země, region, turistický region a turistická oblast, město či sídlo. Toto místo, aby bylo nazýváno destinací, by mělo, jak dále tvrdí autoři, zaštiťovat atraktivitu cestovního ruchu či památky, společnou nebo společně řízenou strukturu, případně i propagaci a nabídku služeb.

##### **3.1.2. Destinace jako cíl cesty**

Cílem cesty je podle UN WTO (Basic Glossary, online: 2015) místo, jehož návštěva byla důvodem cesty. Zelenka a Pásková (2012: 85) popisují cíl cesty jako místo navštívené v průběhu cesty. Dále upozorňují, že je možné jej zaměnit s termínem destinace ve všeobecné rovině, nejen ve spojitosti s cestovním ruchem.

V této práci je destinace definována jako cíl cesty, nikoli destinace cestovního ruchu. Cílem cesty jsou vybrané objekty cestovního ruchu, konkrétně zámky Dětenice a Žleby.

#### **3.2. Návštěvník**

UN WTO (Basic Glossary, online: 2015) i Zelenka a Pásková (2012: 372-373) uvádějí několik typů návštěvníků: návštěvník, jednodenní návštěvník nebo turista. Pod pojmem návštěvník se skrývá podle zmíněných zdrojů účastník cestovního ruchu, který se v daném místě nezdrží déle než jeden rok. Zmíněná literatura

pojem dělí na jednodenního návštěvníka, který v destinaci nepřenocovává, a na turistu, který v destinaci alespoň jednou přenocuje. Zelenka a Pásková (2012: 373) dále vysvětlují další význam pojmu návštěvník jako osobu navštěvující určitý objekt či území, například hrad, zámek, muzeum či chráněné území. V této práci bude pojmem návštěvník chápán jako návštěvník objektu či území, přičemž nezáleží na délce jeho pobytu v destinaci.

### **3.3. Kulturní dědictví**

Do kulturního dědictví podle webu UN WTO (Sustainable Development of Tourism: Cultural Heritage, online: 2015) spadá vše, co definuje kulturu určité společnosti, čím se liší od jiných a mapuje její historický vývoj. Kulturní dědictví lze, podle Zelenky a Páskové (2012: 293), rozdělit na hmotné a nehmotné. Do hmotného kulturního dědictví zahrnují kulturní památky jako architektonicky či jinak důležité stavby nebo soubory staveb, místo či umělecká díla. Do nehmotného kulturního dědictví řadí jazyk, písně, tance, zvyky a tradice, životní styl a jiné. Kulturní dědictví je dle zdrojů (UN WTO, Sustainable Development of Tourism: Cultural Heritage, online: 2015; Zelenka, Pásková, 2012: 293; Howard, 2003: 215) cenné z hlediska historického, estetického, uměleckého a společenského, teologického i etnického. Podle Howarda (2003: 215) může dědictví představovat mnoho různých hodnot. Některé části kulturního dědictví se mohou podle Zelenky a Páskové (2012: 293) stát symbolem země, ze které pochází.

Howard (2003: 148) zdůrazňuje, že se dědictvím zabývají instituce na různých úrovních, mezinárodní, národní, regionální, či nevládní. Mezi nejznámější mezinárodní organizaci řadí světové dědictví UNESCO a Evropská Unie. Státní úrovni náleží podle jeho vymezení chráněná území, národní památky či muzea, divadla apod. Do regionálních zařazuje zbylé památky. Světový seznam památek kulturního dědictví, ať již hmotného či nehmotného, spravuje právě organizace UNESCO.

### **3.4. Kulturní památka**

Kulturní památka je součástí kulturního dědictví. Aby objekt mohl být prohlášen za kulturní památku, musí být podle zákona (Ministerstvo kultury České republiky,

Zákon o státní památkové péči, online: 2015) objekty zapsané památkovým úřadem. Jak uvádí zákon o památkové péči a Evropská úmluva o ochraně architektonického dědictví (Ministerstvo kultury České republiky, Zákon o státní památkové péči, online: 2015; Ministerstvo kultury České republiky, Evropská úmluva o ochraně architektonického dědictví, online: 2015), předměty kulturních památek mají uměleckou, historickou, estetickou, vědeckou a technickou či společenskou hodnotu. Podle webu mohou být ukázkou způsobu života dřívějších generací. Dále je uvedeno, že některé objekty mohou být prohlášeny kulturní památkou ve spojitosti s důležitou osobností. Jako příklad uvádějí Zelenka a Pásková (2012: 291) historické či architektonické budovy, historická centra, historicky hodnotné předměty a umělecká díla.

Podle ministerstva kultury (Ministerstvo kultury České republiky, Kulturní památky, online: 2015) jsou členěny na movité, nemovité a památkově chráněná území. Movité památky zahrnují podle ministerstva malířská, sochařská a umělecká řemeslná díla, také památky archeologické, technické i historické. Nemovité památky představují podle zákona (Ministerstvo kultury České republiky, Zákon o státní památkové péči, online: 2015) především stavby, ty mohou být důležité z důvodů historických nebo architektonických a reprezentují vývoj civilizace. Howard (2003: 54) doplňuje seznam hmotných památek o významná historická místa či bitevní pole a artefakty, tedy exponáty vystavované v muzeích.

Zelenka a Pásková (2012: 291) tvrdí, že je důležité najít správnou míru využití této atraktivity v cestovním ruchu tak, aby neztratila na své autentičnosti a nebyla fyzicky poškozena. Toho lze dosáhnout, jak autoři uvádí, mnoha způsoby, například za pomoci správného destinačního managementu, jehož součástí je i interpretace, jak uvádí Nadace Partnerství (2012: 10).

### **3.5. Kulturní turismus**

S kulturními památkami souvisí i tato forma cestovního ruchu. Její účastníci podle literatury (Zelenka, Pásková, 2012; Ministerstvo kultury České republiky, Zákon o státní památkové péči, online: 2015) chtějí především poznat kulturní dědictví a

životní styl obyvatel dané země či území; navštěvují především kulturní památky a akce, památkově chráněná území, místa konání oslav a tradic.

### **3.6. Interpretace hmotného dědictví v cestovním ruchu**

V České republice má tento obor dlouhou historii, přestože pojem interpretace je novodobý a podle Nadace Partnerství (2004, 9) není veřejností příliš známý. O jeho založení a prvotní definování, jak se zmiňuje Nadace Partnerství (2004, str. 10), se zasloužil Freeman Tilden, který pracoval na interpretaci ve Správě národních parků ve Spojených Státech Amerických a napsal první publikaci věnující se interpretaci: „Interpreting Our Heritage,“ což lze přeložit jako „Interpretace našeho dědictví.“ Interpretace hraje důležitou roli právě v cestovním ruchu zemí, na jejichž území leží mnoho památek, které mají své bohatství především v historické hodnotě tedy v naučné rovině více než v možnostech masového cestovního ruchu zaměřeného na relaxaci u moře, jak dále tvrdí Nadace Partnerství (2004: 11). Mezi takové patří právě i Česká republika.

Tilden (1977: 27) tvrdí, že interpretace je zároveň věda i umění. Popisuje ji jako naučný proces, který zároveň využívá prvky umění hereckého i literárního. Podle Tildena (2007: 33) má odkrývat smysl a význam, vztahů a souvislostí prostřednictvím vlastní zkušenosti, ilustrativních prostředků a originálních předmětů či objektů. Jak zmiňuje většina literatury zabývající se tímto tématem (Howard, 2003: 244; Nadace Partnerství 2004: 9; Tilden, 1977: 14 – 15; Medek, Hodnocení interpretace, online: 2015), interpretace je způsob sdělování informací o dané lokalitě či objektu cestovního ruchu, přičemž je důležité tento výklad přizpůsobit cílové skupině a místu. Tvrdí, že nejde jen o pouhé předávání informace, ale přiblížení a porozumění objektu. Podle Medka (Hodnocení interpretace, online: 2015) nejde ani o komerční sdělení za účelem propagace destinace. Interpretace by měla být postavena podle předem definovaného schématu, které zohledňuje (Howard, 2003: 244) co, komu a jak by mělo být řečeno. Tilden (1977: 11-16) klade největší důraz právě na přizpůsobení interpretace návštěvníku tak, aby sdělení bylo pro něj srozumitelné, mimo jiné díky používání návštěvníku blízkého jazyka.

Podle Thorstena (2003: 8) lze interpretaci kulturního dědictví rozdělit na přírodní a kulturní, které se mohou vzájemně překrývat. Také uvádí, že interpretace má působit na člověka osobně. Při interpretaci památek je důležité, aby pocítil osobní spojení s daným tématem, někdy je důležité probudit v něm pocit sounáležitosti a spoluzodpovědnosti, jindy, jak popisuje Nadace Partnerství (2012: 11) vyvolat zájem pro další pátrání nebo aktivní spoluúčast.

Tilden (1977: 36) tvrdí, že všechna interpretace je jedině ku prospěchu věci, oproti tomu Howard (2003: 245) upozorňuje, že v některých případech je vhodnější netvořit žádnou. Uvádí především příklad chráněných území, kde se nachází ohrožené druhy. Tvrdí, že obeznámení veřejnosti o jejich výskytu může při jejich ochraně mít opačný účinek, tedy nával turistů, který může vést dokonce k vyhubení daného druhu. Dodává, že pokud je místo již veřejnosti známé, je interpretace varující o ohrožení nutná. Dále upozorňuje na únosnou kapacitu, která může být díky turismu překročena, právě díky existenci interpretace. Zmiňuje, že překročení kapacity vede ke zničení památek či jejich okolí a prostředí. Dalším důvodem (Howard: 2003: 249), proč se někdy vyvarovat interpretaci, může být pro podporu tajuplné atmosféry či pocitu objevování místa. Autor varuje, že výstavbou panelu na takovém místě je naznačena návštěvnost toho místa, které pak ztrácí na tajemnosti a dobrodružnosti. V případě, že je interpretace přece vybudována, je vhodné ji umístit tak, popisuje, aby měli návštěvníci možnosti si vybrat, zda ji chtějí vnímat, číst, poslouchat či vidět.

Howard (2003: 245) diskutuje další zajímavou myšlenku, když tvrdí, že interpretace se většinou zaměřuje pouze na jednu stranu věci. Například na historickou, ale pak opomíjí pohledy ze stran různých osob, či architektonické, technické, botanické, živočišné či geologické a další aspekty tam, kde nejsou na první pohled očekávané. Další jeho myšlenka se týká problematiky propagandy či šíření lživých tvrzení (Howard, 2003: 263-264). Tvrdí, že je důležité interpretovat všechny možné náhledy na skutečnosti, není vhodné zmínit pouze jednu verzi jedné strany a druhou opomenout, přestože jde někdy o pravdu a lež či propagandu, měly by být zmíněny obě dvě, je však dobré poukázat na morálnost či nemorálnost každé z nich.

### **3.6.1. Komunikace**

Téma komunikace se objevuje v několika oblastech. Tato práce se zaměřuje na popis pojmu v oblasti psychologie, marketingu či v praktické aplikaci v cestovním ruchu při interpretaci kulturních památek. Mezi těmito obory se liší pojetí komunikace jako takové. Při aplikaci na cestovní ruch se při komunikaci v interpretaci v některých situacích tyto druhy komunikace překrývají, proto je pro komunikaci při interpretaci nutné je znát a umět tyto znalosti správně využít.

#### **3.6.1.1. Komunikace v marketingu**

Jakubíková (2009: 238) vysvětluje pojem marketingové komunikace jako propagaci či podporu prodeje. Tvrdí, že marketingová komunikace používá svých prostředků k informování a přesvědčování spotřebitele. Cílem je tedy, jak dále popisuje, seznámení zákazníka s produktem, jeho přesvědčení k nákupu, dokonce i vytvoření základny věrných zákazníků a vzbuzení jejich důvěry s tím spjaté. Komunikace v marketingu má podle Jakubíkové (2009: 240) vliv na chování zákazníka. Tento vliv je opět ve smyslu vzbuzení potřeby nákupu daného produktu daným způsobem apod.

Je tedy zřejmé, že marketingová komunikace má obchodní charakter. Přestože tato forma komunikace, stejně jako komunikace s návštěvníky při interpretaci, také poskytuje informace zákazníkovi, kterým může být i návštěvník kulturní památky. Tato poskytnutá informace však v sobě nese ještě obchodní význam a účel.

Marketingovou komunikaci využívají i subjekty podnikající v oboru cestovního ruchu, jak zmiňuje Nadace Partnerství (2004: 61), mohou například informovat o zajímavostech v okolí, které tak díky propagaci mají větší šanci, že budou navštíveny.

#### **3.6.1.2. Komunikace v psychologii**

V oblasti psychologie lze hovořit o interpersonální, neboli mezilidské komunikaci. Psychologie se zabývá tím, jak lze ovlivnit názor a vnímání člověka prostřednictvím komunikace. Strnadová (2011: 20) vymezuje komunikaci jako přijímání, zpracovávání a vysílání signálů. Psychologie se v oboru komunikace podle autorky příliš nezabývá informací samotnou, ale postojí, sebereprezentací a



seberealizací, které mohou být odvozeny z verbálních i neverbálních prostředků komunikace, jako například z hlasitosti projevu nebo gestikulace (Strnadová, 2011: 129, 136).

Také v psychologii (Strnadová, 2011: 27-28) má komunikace funkci informativní, přesvědčovací, instruktivní či vzdělávací. Všechny tyto funkce má i komunikace při interpretaci kulturních památek. Poznatky o komunikaci z tohoto oboru mají široké uplatnění pro různé účely, jako například právě v marketingové a obchodní oblasti, ale i pro oblast interpretace v cestovním ruchu.

Při osobní komunikaci v oboru interpretace v cestovním ruchu lze hovořit o výkladu průvodce při prohlídce památky. Dle literatury (Strnadová, 2011: 101-113, 155-220) je pro kvalitní komunikaci důležité dostatečně ovládat umění rétoriky, správně se prezentovat, umět jednat se skupinou lidí a motivovat je, stejně tak jako jim naslouchat. Do oblasti sebe prezentace spadá (Strnadová, 2011: 188) správné držení těla, přiměřené svalové napětí, zdravé sebevědomí a vhodné oblékání. Rétoriku autorka (Strnadová, 2011: 155) popisuje jako umění hovořit, jasně se vyjadřovat a argumentovat.

Je zřejmé, že přestože mají tyto tři druhy komunikace různé účely, v některých oblastech se tyto komunikace překrývají. Mohou například používat stejná komunikační media, např. osobní komunikaci, či webové stránky. Někdy se překrývají, protože sdělují stejnou věc, například v rámci interpretace v cestovním ruchu i marketingu je popisována historie kulturní památky na webových stránkách. Interpretace v cestovním ruchu pak využívá znalosti o komunikaci z oblasti psychologie, především rétoriky a sebe prezentace.

### **3.6.1.3. Komunikace při interpretaci v cestovním ruchu**

Komunikace s návštěvníky v rámci cestovního ruchu využívá poznatků z komunikace marketingové i psychologické. Komunikace s návštěvníkem při interpretaci je součástí marketingu, ale zároveň se liší od marketingové komunikace a současně využívá poznatků z oblasti komunikace v psychologii. Pro správnou komunikaci v rámci interpretace v cestovním ruchu (Thorsten, 2003: 15 a Nadace Partnerství, 2012: 17) je důležité znát potřeby, motivace, očekávání návštěvníků, jakožto cílové skupiny v rámci marketingu, a odhadnout, jakým

způsobem budou vnímat informace z prohlídky, interpretačního panelu či tištěných materiálů, což je součástí poznatků z oboru psychologie. Způsob komunikace závisí na zvolené formě interpretace a musí dodržovat zásady interpretace. Těmto tématům se práce podrobněji zabývá níže.

Autor interpretace komunikuje s návštěvníky verbálně i neverbálně. Například při sestavování textu pro tištěné materiály, interpretační panely, nebo webové stránky komunikuje jejich autor především verbálně. Neverbální složkou mohou být obrázky či fotografie. Při skladbě textu je důležité dbát na jasnost a srozumitelnost sdělení, což je jedna ze zásad kvalitní interpretace. Oproti tomu prohlídka s průvodcem obsahuje složku verbální i neverbální, jak je uvedeno v kapitole 3.6.3.1. Výsledkem kvalitní komunikace s návštěvníky by si mělo být podle Nadace Partnerství (2012: 18) to, že si návštěvník při vzpomínce na prohlídku vybaví konkrétní vzpomínky, příběhy, pocity či skutečnosti, nikoli v obecné rovině – „hezký hrad“.

Je zřejmé, že přestože mají tyto tři druhy komunikace různé účely, v některých oblastech se tyto komunikace překrývají. Mohou například používat stejná komunikační media, např. osobní komunikaci, či webové stránky. Někdy se překrývají, protože sdělují stejnou věc, například v rámci interpretace v cestovním ruchu i marketingu je popisována historie kulturní památky na webových stránkách. Interpretace v cestovním ruchu pak využívá znalosti o komunikaci z oblasti psychologie, především rétoriky a sebe prezentace průvodce.

#### **3.6.1.3.1. Potřeby**

Maslow (2014: 83) dělí základní potřeby na pět skupin: fyziologické potřeby, bezpečí, sounáležitost, láska a uznání společně se sebeúctou a jako poslední je skupina seberealizačních potřeb. Do skupiny seberealizace by se mohla také podle Maslowa (2014: 89, 104) zařadit potřeba osobního růstu, která je velice důležitou motivací pro návštěvníky cestovního ruchu.

K umožnění prožití kvalitního zážitku je třeba podle Nadace Partnerství (2012: 19) naplnit základní potřeby návštěvníků. Tím může být, jak tvrdí autoři, potřeba tepla, sucha, bezpečí a jiné. V opačném případě, dále tvrdí, se návštěvník nesoustředí a může se stát, že nebude spokojený. Přesto existují situace, kdy nenaplnění

některých základních potřeb je přímo zákazníky vyžadováno. Někteří chtějí zažít extrémní podmínky, jako nebezpečí, chlad jižního pólu, či vlhko amazonských pralesů, na vlastní kůži. Jedná se o extrémní druhy cestovního ruchu.

Důležitou potřebou návštěvníků kulturních památek je bezpečí (Nadace Partnerství, 2012: 20). Průvodce je za návštěvníky podle autorů zodpovědný i v krizových situacích, jako například při zdravotních potížích.

Další z nízkých potřeb je potřeba lásky, péče a pochopení (Nadace Partnerství, 2012: 20). Průvodce tedy musí být podle autorů (Strnadová, 2011: 240; Nadace Partnerství, 2012: 20) empatický a vnímat požadavky návštěvníků, i v případě výtek či připomínek se musí průvodce chovat taktně a mile. Návštěvník by měl mít podle Nadace Partnerství pocit, že jeho názory jsou vítány, jeho obavy vyslyšeny a jejich výtky vyhověny do největší možné míry. Průvodce si jej jednoduše musí všimnout a vnímat ho (Nadace Partnerství, 2012: 20).

Také uznání a respekt je podle Nadace Partnerství (2012: 21) nutné projevit návštěvníkům. Dodává, že není dobré přeceňovat jejich znalosti a zkušenosti v dané záležitosti.

Po naplnění těchto potřeb je pro návštěvníky, jak tvrdí Nadace Partnerství (2012: 21) možné naplno se věnovat prohlídce a výkladu, tedy své potřebě seberealizace. Lépe vnímají příběhy a poselství, která se jim snaží průvodce sdělit, či náladu, kterou se jim snaží navodit, jak zmiňuje.

### **3.6.1.3.2. Motivace**

S potřebami úzce souvisí motivace. Právě potřeby podle Zelenky a Páskové (2012: 356) motivují jedince k akci. Jako nejčastější potřeby návštěvníka v cestovním ruchu označují potřebu zábavy či odpočinku, poznání a sociálního kontaktu (Zelneka a Pásková, 2012: 356). Tvrdí, že právě tyto potřeby pak osobu motivují k návštěvě vybraného objektu cestovního ruchu. Maslow (2014: 85) říká, že motivace k naplnění výše zmíněných skupin potřeb vzniká postupně od nejnižších potřeb po nejvyšší. Potřeba seberealizace, která je motivací návštěvníků cestovního ruchu, je nejvyšší potřebou a je tedy podle jeho schématu poslední v pořadí naplňovaných potřeb. Tato seberealizace by se mohla také podle Maslowa (2014: 89) nazvat potřebou osobního růstu. Další motivací návštěvy kulturní

památky by mohla být činnost samotná, jak po aplikaci na oblast interpretace cestovního ruchu vyplývá z textu. K některým činnostem, jako například poznávání historie, není nutné návštěvníky nijak motivovat, protože jejich motivace vyplývá přímo z jejich osobnosti či zálib.

#### **3.6.1.3.3. Očekávání**

Dostáváme se od motivace a potřeby ji naplnit k očekávání. Návštěvník očekává, že jeho potřeby budou naplněny právě v místě, které navštíví (Nadace Partnerství, 2012: 29). Interpretace slouží především návštěvníkům, měla by proto naplňovat jejich očekávání, se kterými již přijíždí (Zelenka a Pásková, 2012: 389-390). Je důležité vědět, jaká mají návštěvníci očekávání a představu o destinaci, jedině pak mohou být efektivně naplněny, čímž bude zákazník, v tomto případě návštěvník, uspokojen (Zelenka a Pásková, 2012: 389-390). Většina návštěvníků (Nadace Partnerství, 2012: 11; Oriška, 1996: 9) přijíždí do destinace především za účelem odpočinku, až na druhém místě se chtějí vzdělávat. To by měla interpretace respektovat. Někteří zase přijíždějí za konkrétní atraktivitou, o které se dozvěděli před návštěvou destinace, a která by se proto měla v areálu nacházet (Nadace Partnerství, 2012: 29). Jak lze odvodit z textu literatury (Zelenka a Pásková, 2012: 390, Nadace Partnerství, 2012: 29), je důležité tuto atraktivitu patřičně a realisticky představit, aby nemohlo dojít k nesprávnému očekávání ze strany návštěvníka, které by v porovnání s realitou vedlo k jeho nespokojenosti.

Je tedy jasné, že očekávání návštěvníků lze ovlivnit prostřednictvím marketingové komunikace využívající např. masmédiá. Tak je možné utvořit image destinace, která má veliký vliv na účastníka při výběru destinace a jeho očekávání o ní (Zelenka a Pásková, 2012: 390, Nadace Partnerství, 2012: 29). To umožňuje vznik interpretace, jejímž cílem by mělo být právě tato očekávání naplnit, tvrdí Nadace Partnerství (2012: 29).

#### **3.6.1.3.4. Percepce**

Pro správnou komunikaci s návštěvníky je podle Thorstena (2003: 4) důležité pochopit očekávání a způsob vnímání návštěvníků prostřednictvím jejich smyslů či myšlenek, což zahrnuje právě pojem percepce. Uvádí, že percepce nikdy není

objektivní, ale podléhá charakteru, náladě a potřebám jednotlivce. Dělí ji na selektivní a produktivní. Selektivní, jak tvrdí, podléhá připravenosti návštěvníka danou informaci přijmout, což může záviset na jeho předešlých zkušenostech, jak tvrdí literatura (Thorsten, 2003: 4; Zelenka a Pásková, 2012: 414). Kdežto při produktivní percepci jedinec rozšiřuje své dojmy prostřednictvím vlastních zkušeností, které teprve nabyde (Thorsten, 2003: 4), což jim právě interpretace může poskytnout.

#### **3.6.1.4. Zásady interpretace**

Každá kvalitní interpretace by se měla držet určitých zásad. Tyto zásady jsou popsány na základě odborné literatury v následujících kapitolách.

#### **3.6.1.5. Provokace**

Autoři (Nadace Partnerství, 2012: 36-37 podle Tildena, 2007 a Tilden, 1977: 33-39) uvádí pojem provokace ve smyslu upoutání a udržení pozornosti a zároveň ve smyslu iniciace k zamyšlení. Každý podnět či informace je návštěvníkem zhodnocen subjektivně (viz kapitola 3.6.1.3.4.). To, zda návštěvníka sdělení zaujme, závisí na mnoha osobních faktorech (Thorsten 2003: 4; Tilden, 1977: 13), jako jsou jeho zájmy, zkušenosti, emocionální rozpoložení atd.

Provokace by se měla projevit již v názvu interpretace, jak tvrdí Tilden (1977: 35) i Nadace Partnerství (2012: 36, podle Tildena, 2007). Ten by měl podle autorů potenciálního návštěvníka zaujmout natolik, aby přinejmenším zvážil návštěvu atraktivity. Dále Tilden (1977: 35) zmiňuje, že by měl být zajímavý a vystihnout alespoň část obsahu.

Cílem dobré interpretace by nemělo podle Tildena (1977: 33) být pouhé předávání informací, ale měla by v návštěvníku probudit potřebu a zájem dále se vzdělávat a objevovat, rozšířit si vědomosti i obzory. Interpretace by měla dle Nadace Partnerství (2012: 36) zaujmout návštěvníka natolik, že se nad danou tematikou zamyslí ještě po samotné prohlídce či exkurzi. Dále říká, že účastník musí být donucen vnímat intenzivně. Dle Tildena (1977: 37) by interpretace měla vést k odhalení bohatství a důležitosti interpretovaného předmětu.

Tilden (1977: 38) doslova vyslovuje heslo:

*"Skrze interpretaci k porozumění, skrze porozumění k ocenění, skrze ocenění k ochraně."*

*("Through interpretation, understanding; through understanding, appreciation; through appreciation, protection.")*

### **3.6.1.6. Propojování**

Podle literatury (Tilden, 1977: 13; Nadace Partnerství, 2012: 37-38; James Carter, 2004 podle Nadace Partnerství, 2012: 85-86) musí být vše, co je řečeno či ukázáno, převedeno do osobní roviny, která se návštěvníka nějak týká a je mu blízká. Touto rovinou literatura míní zkušenosti, znalosti, myšlenky, způsob života, místo původu a další. K tomu je nezbytné poznat cílovou skupinu a její charakteristiky. Při koncipování způsobu takového propojení interpretace s návštěvníkem je dle literatury žádoucí zapojit fantazii. Pokud je interpretace takto obohacena, bude se návštěvník cítit její součástí a bude snadnější jej přimět ke spolupráci, jak zmiňuje Tilden (1977: 13).

Tilden říká (1977: 13), že i popis exponátu může být prvek interpretace, pokud je správně zpracován, tedy pokud se opět blíže zaměřuje na čtenáře. Uvádí příklad popisku určujícího místo výskytu druhu živočicha, na kterém je psáno, že kdysi se živočichové nacházeli i tam, kde právě návštěvník stojí. To podle autora vtahuje čtenáře přímo do děje a působí na jeho osobu.

Dle literatury (Tilden, 1977: 14-15; James Carter, 2004 podle Nadace Partnerství, 2012: 85-86; Beck a Cable, 2002, podle Nadace Partnerství, 2012: 45) by i jazyk interpretace měl být přizpůsoben návštěvníkovi. Úkolem interpretace a jiné prezentace je podle literatury (Tilden, 1977: 14-15; Carter, 2004: podle Nadace Partnerství, 2012: 85-86; Strnadová, 2011: 125) informace zprostředkovat způsobem, kterému on porozumí. Literatura varuje před používáním odborných nebo latinských názvů a výrazů bez vysvětlení či překladu. Carter (2004, podle nadace Partnerství, 2012: 85-86) říká, že ideální je použít jazyk srozumitelný pro žáka sedmé třídy.

Další způsob (Tilden, 1977: 16, Strnadová, 2011: 158-159; Medek, Hodnocení interpretace, online: 2015) přiblížení předávaných informací je koncepce interpretace sestavená jako společné objevování. Průvodce či autor interpretace

tak může podle Tildena (1977: 16) doslova provázet příběhem předmětu interpretace. Podle zmíněných autorů použitím fráze „společně objevíme“, či podobné, navodí mluvčí v posluchači dojem, že je brán jako součást kolektivu, ne pouze posluchač a divák, kterému je poskytnut výklad.

Mezi další způsoby, jak interpretaci (Tilden, 1977: 15) převést do osobní roviny je přimět návštěvníka přemýšlet, jak by se zachoval v dané situaci. Dále Nadace Partnerství (2012: 37-38) zmiňuje jako příklad přiblížení tématu pomocí úkazů ze života návštěvníků či pomůcek různého typu. Dalším příkladem přiblížení tématu je oživení historie, kterému se věnuje kapitola 3.6.3.4.

#### **3.6.1.7. Odhalování**

Tato část je Podle nadace Partnerství (2012: 41) nejdůležitější ze všech. Tvrdí, že jde o naplnění samotného účelu cesty návštěvníka, tedy přizpůsobené a zajímavé předání informací, pro které přišel. Dále zdůrazňuje, že pro její uskutečnění je zapotřebí hluboká znalost faktů, historie a jiných souvislostí týkajících se předmětu interpretace.

Je chybou pouze popisovat vystavené předměty, podle literatury (Nadace Partnerství, 2012: 40; Tilden, 1977: 22) by měly být uvedeny veškeré souvislosti, důvody, smysl, význam či motivy lidí. Ideálním nástrojem jsou podle autorů (Nadace Partnerství, 2012: 40; Tilden, 1977: 31) příběhy či naopak nové myšlenky, které exkursi obohatí.

Dále Nadace Partnerství (2012: 41) zmiňuje, že některé předměty v sobě skrývají různé významy či symboliku, kterou je nutno odkrýt.

#### **3.6.1.8. Prezentace celku**

Tímto celkem je, podle Tildena (1977: 40-46; Tilden, 2007 podle Nadace Partnerství, 2012: 42-43), myšlen celek interpretovaného předmětu, ne jen důraz na detaily, ale naopak na jeho komplexnost a souvislosti v jeho okolí; druhým významem je působení na návštěvníka jako na celek.

Tilden (1977: 40-42; Tilden, 2007 podle Nadace Partnerství, 2012: 43) tvrdí, že je důležitější odnést si z navštíveného místa myšlenku o celku zasazené do kontextu – čím je významný, důležitý, potřebný, jeho přínos atd., spíše než informace o

částech celku, jednotlivá fakta jako popis a funkčnost součástí celku. K této problematice uvádí Nadace Partnerství (2012: 43) příklad návštěvy chráněného území. Turista by si měl dle autorů odnést ucelený obrázek o chráněném území – proč je dané místo chráněno a jaké druhy chrání, raději než drobná fakta o chráněném území, jako které druhy jsou chráněny a kdy bylo založeno.

Podle Tildena (2007 přejato z Nadace Partnerství, 2012: 43) je význam celku také v působení na člověka jako na celek. Uvádí (Tilden, 1977: 45; Tilden, 2007: 34), že na návštěvníka nelze nahlížet anonymně, pouze jako na člověka, který se chce dozvědět nějaké informace o objektu. Průvodce by měl, podle autora, poznat návštěvníka lépe, měl by zjistit důvod návštěvy, co ho zajímá a co chce vidět a dozvědět se, tedy především jeho očekávání. Kvalitní interpretace podle Tildena (2007 přejato podle Nadace Partnerství, 2012: 43) v člověku navozuje, nejen dobrý pocit ze vzdělávání, ale také emoce jako smutek, dojetí, radost. Tohoto efektu může autor interpretace docílit znovu pomocí vyprávění příběhů, jak zmiňuje. Význam v celku člověka je také v tom, že působí nejen na jeho psychickou či psychologickou stránku, ale také na všechny jeho smysly (Tilden, 2007: 34). Interpretace by měla zahrnovat různé pomůcky pro zapojení sluchu, zraku, hmatu, chuti i čichu návštěvníka, dodává.

Interpretaci je možno přizpůsobit návštěvníkům i v jiných ohledech. Měla by být přístupná pohybově, sluchově, či zrakově omezeným lidem (Medek, Hodnocení interpretace, online: 2015; Nadace Partnerství (2012: 25). Toto přizpůsobení se může projevit odstraněním architektonických bariér, vybavením popisek audiozáznamem či braillovým písmem. Návštěvníkům ze zahraničí by měla být interpretace přeložena do jejich jazyka či přinejmenším do angličtiny (např.: Oriška, 1996: 7; Medek, Hodnocení interpretace, online: 2015; Nadace Partnerství, 2012: 28). Lze také hovořit o interpretaci přizpůsobené dětem, která je v této práci podrobněji popsána v kapitole 3.6.2.7. Pro takovéto návštěvníky by měl být dostupný speciálně školený průvodce.

### **3.6.1.9. Informace**

Tilden (1977: 20) popisuje rozdíl mezi informací a interpretací. Informace je, dle jeho publikace, prosté sdělení faktů, kdežto interpretace tato fakta sděluje



s fantasií a někdy i literárním nadáním, přibližuje je čtenáři či posluchači a ukazuje je na pomůckách. Dalo by se říci, že jde o zvláštní a specifickou formu sdělení informací. Interpretace, jak tvrdí autor, musí zaujmout, nejen informovat.

Obsah i objem výkladu nebo textu napsaného v tištěné formě interpretace či na panelu, by měly být podle Tildena (1977: 14-15) přizpůsobeny potenciálnímu návštěvníku či čtenáři. Odlišnou hloubku předávaných znalostí budou očekávat odborníci a častí návštěvníci, kteří se přišli především pobavit (Nadace Partnerství, 2012: 22). Kvalitní interpretace (Nadace Partnerství, 2012: 8, 47; Nadace Partnerství, 2012: 70, podle Veverka, Planning Truly „Interpretative“ Panels, online: 13.9.2012) přizpůsobuje rozsah předávaných informací tak, aby právě běžného návštěvníka nezahltily. Z nepřehledného množství materiálů a informací je tedy nutné vybírat jen ty významově spojené s hlavní myšlenkou či předmětem interpretace, jak tvrdí zdroje (Carter, 2004, podle Nadace Partnerství, 2012: 85; Nadace Partnerství, 2012: 47), nebo ty, které respektují preference návštěvníků (Nadace Partnerství, 2012: 47). Dobrá interpretace podle Nadace Partnerství (2012: 49) obsahuje abstraktní složku, která obsahuje širší souvislosti a významy, myšlenky, zasazení do kontextu doby nebo vztahy mezi předměty, lidmi a místem. Dále literatura tvrdí, že (Carter, 2004, podle Nadace Partnerství, 2012: 85; Medek, Hodnocení interpretace, online: 2015) obsah interpretace musí být zkomponován tak, aby byl přehledný, srozumitelný, jasný a atraktivní. Informace mají být relevantní, zajímavé a zapamatovatelné, nebo mohou pomáhat navodit či podpořit *genia loci*, dodává Nadace Partnerství (2012: 8). Thorsten (2003: 9) říká, že informace mají být předávány tak, že návštěvník ani nevnímá, že je poučován. Tilden (1977: 20-24) i Nadace Partnerství (2012: 9-10) zdůrazňují důležitost formy předávání informací. Jak tvrdí literární zdroje (Tilden, 1977: 20; Carter, 2004, podle Nadace Partnerství, 2012: 85-86; Beck a Cable, 2002, podle Nadace Partnerství, 2012: 45), interpretace informaci přejímá a předává ji zajímavým zpracováním, jde o odhalování krás a zajímavostí předmětu interpretace zábavnou formou.

### **3.6.1.10. Interpretace a místo interpretace**

Literatura uvádí (Carter, 2004, podle Nadace Partnerství, 2012: 85-86; Medek, Hodnocení interpretace, online: 2015), že i grafické propojení typu písma, barev a materiálů v celém místě interpretace na všech jejích dílčích částech by mělo podporovat jednotnost a také podkreslit atmosféru místa. Stejně tak může podle autorů posloužit i osvětlení, vůně, hudba či jiné zvuky a efekty. Samozřejmě špatné provedení může vést k opačnému efektu, dodávají. Podle literatury (Nadace Partnerství, 2004: 62 a Nadace Partnerství, 2012: 66; Howard, 2003: 249) by měla být interpretace zpracována a umístěna tak, aby nenarušovala atmosféru a náladu místa.

### **3.6.1.11. Interpretace dětem**

Dle literatury by měla být interpretace přizpůsobena návštěvníkům. Nadace Partnerství (2012: 22-29) zmiňuje, co který segment, tedy typ návštěvníka, od interpretace očekává a požaduje. Specifickým segmentem jsou podle Tildena (1977: 48) děti. Tilden (1977: 48), Medek (Hodnocení kvality interpretace, online: 2015) i Nadace Partnerství (2004: 25) tvrdí, že pro ně musí být interpretace postavena úplně jinak. Pojem děti pro účely interpretace Tilden (1977: 49) vymezuje věkem do dvanácti let, kdy ještě nerozumí odborným pojmům, ale mohou pochopit jejich význam při jednoduchém vysvětlení (Tiden, 1977: 48). Nadace Partnerství (2004: 25) a Medek (Hodnocení kvality interpretace, online: 2015) uvádějí, že interpretace by měla dětem poutavě prezentovat souvislosti a zároveň usměrňovat jejich hravost a energii. Tilden dále tvrdí (1977: 48), že děti upoutají například vlastnosti v superlativech, tedy všechna „nej“. Pro děti je podle Tildena (1977: 48) i Nadace Partnerství (2004: 25) velice důležitý prožitek všemi smysli, chtějí vše osahat, očichat a ochutnat, nejen pozorovat a naslouchat výkladu. Také je kladen, jak tvrdí Medek (Hodnocení interpretace, online: 2015), větší důraz na moment překvapení, napětí v průběhu prohlídky, prvek dobrodružství a pohyb. Dobrá interpretace určená dětem by podle Tildena (1977: 48) měla obsahovat prvky, které to umožní. Dále upozorňuje, že nejen interpretace, ale i ten, kdo ji vytváří, tedy spisovatel, grafik, či průvodce, by měli umět zacházet a komunikovat

s dětmi. Mimo obsah prohlídky musí být přizpůsobena i expozice, podle Medka (Hodnocení interpretace, online: 2015) musí být odolná i bezpečná dětem.

### **3.6.1.12. Autenticita**

Jak zmiňuje Howard (2003: 15), problémem interpretce může být její nepřesnost, především při rekonstrukci nějaké historické události či snaze o oživení historie. Tyto historické nepřesnosti mohou narušit autenticitu události. Autor ale zmiňuje, že někteří pracovníci záměr přesně dodržovat historické skutečnosti nemají a tyto události vytváří pouze za cílem pobavit návštěvníky i účastníky. V takovém případě lze pochybovat, zda se jedná o službu v rámci interpretace, nebo marketingu.

Autenticita dědictví a památek (Howard, 2003: 225) se může týkat jejich oprav, restaurace, dostavby či snahy o jejich rekonstrukci, ta se může týkat nejen staveb, ale i událostí. Tvrdí, že při všech těchto činnostech by měla být snaha o co největší napodobení původního vzoru. Dále uvádí, že by měli být použity původní materiály, patřičné architektonické slohy, postupy, či původní myšlenky autora.

Howard (2003: 226) řeší ohledně autenticity několik otázek. První se týká autenticity místa. Předměty podle autora ztrácí autenticitu, pokud jsou přeneseny na jiné místo, přestože se jedná o originály a dochované předměty. Dále řeší problém rekonstrukce a dostavby. Ptá se, zda by měl být objekt restaurován tak, aby vytvářel dojem, že byl takto zachován po celou dobu, nebo mají být restaurované části jasně rozeznatelné od původních. Také naráží na otázku autenticity prožitku v novodobě postavených skanzenech oproti bydlení v opravdu starých domech. Tvrdí, že prožitek nemusí souviset s tím, jak moc je původní budova, ve které se vše odehrává. Dalším problémem (Howard, 2003: 251) spojeným se zážitkem především z rekonstrukce historické události. Tvrdí, že návštěvník jej může prožít intenzivněji, než tehdejší svědek původní historické události. To může být, jak uvádí, zapříčiněno větší rychlostí sledu událostí při rekonstrukci.

### **3.6.1.13. Pomůcky interpretace**

Další zásada kvalitní interpretace se týká využívání pomůcek interpretace za účelem jejího zatraktivnění. Pojmem pomůcky interpretace v této práci zahrnuje

různé abstraktní i fyzické nástroje, které lze použít při všech formách interpretace, ať se jedná o průvodce, panely, multimediální prezentaci, tištěné materiály či další. Slouží k přiblížení probíraného tématu, zpříjemnění poučení zajímavou a hravou formou. Autor interpretace je zařazen do této kategorie jako hlavní středobod interpretace, její autor, který právě tyto pomůcky musí znát a umět použít správně a v pravou chvíli.

#### **3.6.1.13.1. Autor interpretace**

Autorem interpretace, jak jej nepřímo vymezuje Nadace Partnerství (2004, 2012) se v této práci rozumí každá osoba, která vytváří interpretaci, nějakým způsobem předává informace a myšlenky čtenářům, posluchačům a návštěvníkům památek. Tato osoba, jak dále z textu vyplývá, provozuje průvodcovskou činnost, nebo píše tištěné materiály a texty na interpretační panely k atraktivitám cestovního ruchu, či tyto materiály graficky zpracovává a navrhuje.

Asi nejdůležitějším faktorem při interpretaci je autor interpretace samotný. Právě skrze něj jsou informace a příběhy návštěvníku přiblíženy (Nadace Partnerství, 2012: 44 a Thorsten, 2003: 15). Odborná literatura (viz kapitola 3.6.3.1.) dále uvádí, že jeho, schopnost zaujmout, odborné znalosti, všeobecný přehled, zájem o interpretovaný předmět a umění komunikovat, které může být do jisté míry teatrální, jsou základní kombinací pro kvalitní interpretaci. Využitím této kombinace dovedností a znalostí autor interpretace obsah nejen popíše ale i vysvětlí jazykem a způsobem posluchači či čtenáři blízkým. autor interpretace by se měl řídit pravidly interpretace (popsané v kapitole 3.6.2.) a jeho charakteristika by měla obecně odpovídat všem vlastnostem průvodce mimo těch, které se vztahují k prvnímu dojmu a umění rétoriky. Průvodce, který je také autorem interpretace, musí samozřejmě ovládat všechny tyto dovednosti.

#### **3.6.1.13.2. Předmět interpretace**

Na tom, že předmět interpretace nemůže být abstraktním pojmem, musí být konkrétní, hmatatelný a lze jej smyslově vnímat, se shodují mnohé literární zdroje (Thorsten, 2003: 13; Nadace Partnerství, 2012: 47; Tilden, 2007: 34). Předmětem interpretace (Nadace Partnerství, 2004: 10; Nadace Partnerství, 2004: 7, 10)

mohou být různá místa, například: významné budovy, části krajiny, města, exponáty, ale také nehmotného dědictví, jako například tradice, nějaké činnosti, průmyslu, historické události atp. Podle Thorstena (2003: 13) se pod předmětem interpretace může skrývat i hlavní myšlenka interpretace. Samozřejmě musí být, jak dodává, tematicky relevantní k předmětům interpretace a musí být jednoduše odvoditelná, jasná a zdůrazněná. I předmět interpretace musí být podřízen všem zásadám interpretace výše popsanych.

#### **3.6.1.13.3. Téma**

Podle Thorstena (2003: 12) se kulturní památka stává objektem interpretace právě díky tématu, které ji zahrnuje. Téma musí být, jak tvrdí (Thorsten, 2003: 18) vždy spjato s nějakým předmětem interpretace. Dodává, že téma také pomáhá návštěvníkům přiblížit obsah prohlídky.

Nadace Partnerství (2012: 50-51) vidí téma jako možné řešení pro selektování informací. Tato témata pak ve velkých expozicích mohou být podle Nadace Partnerství (2004: 14) jejími přehledně rozdělenými jednotlivými částmi. Jednotné téma, jak dále popisuje, uceluje celý proces a pomáhá návštěvníkovi orientovat se v obsahu a zapamatovat si jednotlivé části exkurse. Jak dále tvrdí, i pro tvůrce je pak jednodušší strukturovat obsah prohlídky. Thorsten (2003: 15) dodává, že téma udržuje autora interpretace v linii sdělení, zabraňuje plynutí obsahu v nesourodý a ve výsledku i nezajímavý výklad či text. Neměla by však uniknout hlavní myšlenka, kterou chce autor interpretace sdělit (Nadace Partnerství, 2012: 50).

Jak popisuje Thorsten (2003: 18), téma by mělo obsahovat název, který přibližuje předmět interpretace a hlavní myšlenku, a další dílčí témata. Hlavní myšlenku by měl být podle Medka (Hodnocení interpretace, online: 2015) návštěvník schopen vyslovit v jedné větě. Dílčí témata pak podle Thorstena (2003: 18) rozvádí hlavní myšlenku do sdělení. Formulace věty pak podle zmíněných autorů napomáhá k přesné formulaci tohoto sdělení.

#### **3.6.1.13.4. Příběh**

Jednou z již zmíněných pomůcek při tvorbě kvalitní interpretace je dle literatury (Nadace Partnerství, 2012: 44, 54; Tilden, 1977: 13; Howard, 2003: 256; Carter, 2004 podle Nadace Partnerství 2012: 85-86) příběh. Ten se může týkat (Nadace Partnerství, 2012: 44) historie či historického vývoje objektu či místa, ale i práce s předmětem interpretace v době jeho používání a hlavně lidí – vlastníků, autorů, panovníků, obyvatelstva atp. Příběhy mohou podle Nadace Partnerství (2012: 44) vyprávět i modely, například model hradu či zámku znázorňující vývoj stavby v čase.

Funkci příběhu popisují autoři Nadace Partnerství (2012: 54), když zmiňují, že příběh v posluchači probouzí fantazii a tím jej zapojuje do děje. Také umožňuje uspořádání informací a představení si souvislostí nad rámec předaných informací a tím napomáhá návštěvníku k pochopení vysvětlované problematiky, jak zmiňuje Carter (2004, podle Nadace Partnerství 2012: 85-86) i Nadace Partnerství (2012: 54). Přirovnáním k dějům z běžného života lze podle Nadace Partnerství (2012: 54) hravou formou vysvětlit a přiblížit, jak věci fungují a podobně.

Příběhy musí být podle Nadace Partnerství (2012: 54) napínavé a mít poselství či plnit funkci pomůcky při vysvětlování komplikovaných jevů. Posluchači se do postav vcítí, čímž vyvolá prohlídka právě ty kýžené emoce, o kterých hovoří Tilden (1977: 13) a Carter (2004, podle Nadace Partnerství 2012: 85-86). Tito autoři dále tvrdí, že příběhy pak díky zmíněnému působení na city v posluchači nechávají hluboký dojem a vytváří vztahy mezi místem či předmětem a návštěvníkem, což je cílem kvalitní interpretace.

Nadace Partnerství (2012: 56) dokonce uvádí, že základním kamenem interpretace je trojice velice důležitých prvků interpretace a to: předmět interpretace, hlavní sdělení nebo téma a příběh. Dále se domnívají, že předmět interpretace určuje obsah interpretace, téma ji dodává strukturu a členitost, příběh pak vše stmeluje, vysvětluje a napomáhá k emocionální účasti návštěvníka.

### **3.6.1.13.5. Přirovnání a metafory**

Vědecký text či popis není srozumitelný pro většinu návštěvníků, proto literatura (Tilden, 1977: 30; Nadace Partnerství, 2004: 60; Medek, Hodnocení interpretace, online: 2015) doporučuje použít přirovnání či metaforu. Dále zdroje (Carter, 2004

podle Nadace Partnerství, 2012: 85-86 a Nadace Partnerství, 2004: 60) uvádějí, že je vhodné používat přirovnání z běžného života, které jsou pro cílovou skupinu známé. I čísla či objemy, které si jedinec, který nepříjde do styku s danou problematikou, jen těžko představí, je dle Nadace Partnerství (2012: 85-86) dobré popisovat pomocí přirovnání. Příkladem, který zmiňuje Carter (2004, podle Nadace Partnerství, 2012: 85-86), může být převod objemu materiálu na počet produktů z něj vyrobených.

#### **3.6.1.13.6. Humor**

Z odborného článku (Medek, Hodnocení interpretace, online: 2015) nepřímo vyplývá, že humor je důležitým prvkem interpretace a neměl by v ní chybět; má vliv na vytváření kladného vztahu mezi návštěvníky a interpretací. Díky humoru se tak návštěvník cítí zapojen do prohlídky. Humor je také důležitý při tvorbě vztahu mezi návštěvníkem a autorem interpretace, ať už je tento kontakt osobní či zprostředkovaný skrze jiné medium než průvodce. Strnadová (2011: 164-165) uvádí, že úsměv, dalo by se tedy tvrdit, že i smích a humor, který jej vyvolal, jsou cestou k důvěře posluchače či čtenáře, a má kladný vliv na jejich náladu.

#### **3.6.1.13.7. Úkoly, hry a otázky**

Důležitým prvkem, který může oživit interpretaci a zároveň zvýšit pozornost návštěvníka je zadání úkolu či hra. Thorsten (2003: 14) uvádí způsoby jakými lze účastníka do prohlídky aktivně zapojit. Uvádí, že jej lze zapojit například tak, že pouze podrží předmět, lze jej ale také zapojit s větším úsilím, například může hledat určité předměty, něco objevit, dojít k závěrečné myšlence, doplnit neúplný celek a podobně. Dalším způsobem, jak zapojit návštěvníka je podle Nadace Partnerství (2012: 62) skrze otázky. Ty mohou být uzavřené, nebo otevřené. Otevřené otázky zapojují návštěvníka mnohem více, protože musí aktivně využít svých znalostí, zkušeností, nebo fantazie.

#### **3.6.1.13.8. Fyzické pomůcky**

Zatímco předešlé zmíněné pomůcky jsou spíše abstraktní, mimo předmětu interpretace, při interpretaci je příhodné použít i fyzické pomůcky. Lze je také dělit

(Medek, Hodnocení interpretce, online: 2015) na pasivní, aktivní a interaktivní podle míry zapojení návštěvníka při jejich funkci. Těmito pomůckami jsou podle literatury (Medek, Hodnocení interpretce, online: 2015; Nadace Partnerství, 2012: 65) modely, například pasivní model hradu či zámku, nebo interaktivní, který mohou návštěvníci sami složit, dále fotografie, obrazy, sochy, vybavení interiéru i exteriéru a další předměty. Medek (Hodnocení interpretce, online: 2015) zahrnuje pomůcky, především modely, do interpretačních medií.

Toto téma zmiňuje i Thorsten (2003: 17) a poukazuje na účel pomůcek. Uvádí příklad, kdy na metru mohou být znázorněny a porovnány různé vzdálenosti či velikosti objektů týkající se předmětu interpretace. Pomocí mikroskopů, dalekohledů a zrcadel lze předměty přiblížit či zobrazit neobvyklým způsobem, jak uvádí Nadace Partnerství (2012: 65). Takovéto předměty by však neměly účastníka prohlídky odvádět od hlavního sdělení, mají mu sloužit, přiblížit jej a zprostředkovat, ne jej zastínit, dále varují.

### 3.6.2. Formy interpretace

Interpretovat lze mnoha možnými způsoby. Všechny mají své výhody a nevýhody přičemž každá forma interpretace je podle Nadace Partnerství (2012: 59) vhodná pro jiný druh sdělení nebo cílovou skupinu. Mezi další faktory, ovlivňující efektivitu vybraného media řadí sdělení interpretace, finanční a lidské zdroje subjektu či organizace a také terénní podmínky místa interpretace.

Podle Medka (Interpretace jako protnutí zájmů ochrany přírody a návštěvníka, online: 2015) lze všechny formy interpretace rozdělit do skupin podle míry aktivity návštěvníka a samotného media při interpretaci.

Tabulka č. 2: Dělení forem interpretace

<b>aktivní návštěvník</b> průvodci, interaktivní modely (např. fyzikálních principů), interaktivní počítačové programy, PC hry	<b>aktivní návštěvník</b> herecká představení, předvádění aktivit, video
<b>pasivní návštěvník</b>	<b>Pasivní návštěvník</b>



<b>návštěvník</b> audioprůvodci, geocache, rekvizity, statické modely (tzn. při zmáčknutí provedou akci)	<b>návštěvník</b> informační tabule, dioráma, modely, publikace, webové stránky
---	--

Zdroj: upraveno a převzato podle Medek, *Interpretace jako protnutí zájmů ochrany přírody a návštěvníka*, online: 2015

### **3.6.2.1. Průvodcovství**

#### **3.6.2.1.1. Dělení průvodců**

Howard (2003: 254) dělí průvodce do tří skupin. Jako první uvádí ty, kteří nemusí být nijak divadelně nadaný a nenosí dobové oblečení. Druhou skupinou jsou podle tohoto dělení ti, kteří na daném místě představují dobovou postavu, musí tedy umět hrát svou roli, mluví místním či dobovým jazykem a jsou příslušně oblečeni. Třetí skupinou tohoto členění jsou průvodci, kteří nesdělují pouze naučené informace a nejsou ani herci. Jak zmiňuje, mohou to být nadšenci pro dané téma či lidé profesí přímo z oboru. Oriška (1996: 8) dodává, že právě tento typ průvodce je návštěvníky nejvíce vítán a jeho zapálení činí výklad zajímavější a srozumitelnější.

#### **3.6.2.1.2. Osobnost průvodce**

Průvodce by měl mít odborné znalosti. Průvodce zámeckých areálů, jak vyplývá z textů odborné literatury (např. Oriška, 1996: 7, 9, 40; Nadace Partnerství, 2014: 44; Thorsten, 2003: 15; Beck a Cable, 2002, podle Nadace Partnerství, 2012: 45) by měl proto znát fakta o historii a současnosti nejen zámku, osobností a předmětů či objektů s ním spjatých, ale také jejich místní, časové, politické, či společenské souvislosti a vztahy. Dále by měl být jazykově způsobilý (Oriška, 1996: 7; Nadace Partnerství, 2014: 28). Jedná se o jazyky, kterými mluví většina zahraničních návštěvníků, kteří objekt navštěvují nebo při nejmenším v angličtině, která je celosvětovým jazykem. Mimo to by měl být řečnický nadaný a být nadšenec pro v oblasti, o které hovoří (Howard, 2003: 267, Nadace Partnerství, 2004: 12; Nadace

Partnerství, 2012: 44, 60; Thorsten, 2003: 9, 15, Oriška, 1996: 7; Beck a Cable, 2002, podle Nadace Partnerství, 2012: 45).

Pro osobu průvodce jsou důležité nejen odborné znalosti, ale také jeho osobnost, vlastnosti, umění komunikace s lidmi, společenské chování, zevnějšek apod. (Tilden, 1977: 31, 39; Strnadová, 2011: 121-156; Thorsten, 2003: 20,21; Nadace Partnerství, 2012: 61; Howard, 2003: 256, Oriška, 1996: 6-10, 30, 36-40, 126). Do součtu vlastností průvodce spadá nejen znalost fakt spojených s předměty interpretace, ale také (Tilden, 1977: 31; Strnadová, 2011: 121-220) umění je zajímavě prezentovat, čemuž může napomáhat ovládnutí rétoriky, řeč těla i vhodné oblékání.

Oriška (1996: 117) zmiňuje vliv prvního dojmu návštěvníka na kvalitu interpretace. Literatura uvádí (Oriška, 1996: 117; Beck a Cable, 2002, podle Nadace Partnerství, 2012: 45), že průvodce se musí řídit zásadami správného držení těla, kdy není vhodný nedbalý nebo ležérní postoj, přiměřené a věcné gestikulace, způsobu vyjadřování a vkusného společenského oděvu. Právě oblékání má podle Orišky (1996: 126) vliv i na důvěru návštěvníků.

Každý průvodce musí umět pracovat se skupinou lidí a stává se do jisté míry jejím vůdcem. Aby se jím mohl stát, musí respektovat individuální potřeby návštěvníků (Strnadová, 2011: 237, Nadace Partnerství, 2012: 21; Beck a Cable, 2002, podle Nadace Partnerství, 2012: 45), což může být důvod jejich návštěvy – např. duševní, estetické i znalostní obohacení (odvozeno z Maslowa, 2014: 104). Musí umět postavit různá pravidla jejich vzájemné spolupráce, tedy obeznámit je se skupinovými potřebami (Strnadová, 2011: 237; Oriška, 1996: 7), což může být například pohyb při přechodu do místností, plnění úkolů či pokynů, neosahávání předmětů a udržení klidu. Průvodce by tedy měl podle Strnadové (2011: 240) a Orišky (1996: 7,8) být mimo jiné aktivní, iniciativní a organizačně schopný člověk. Strnadová tvrdí (2011: 240), že by neměl postrádat ani schopnost empatie a měl by umět reagovat na iniciativu posluchačů a naslouchat jim. V krizových a problematických situacích, jak uvádí Oriška (1996: 7, 116) i Nadace Partnerství (2012: 21), by se měl umět ovládat a nedávat najevo své city vůči návštěvníkům, být nepřijemný, ironický, či je dokonce urážet. S tím souvisí další vlastnosti popisované literaturou (Oriška, 1996: 7, 8; Beck a Cable, 2002, podle Nadace

Partnerství, 2012: 45), které dobrý průvodce nesmí mít, a tou jsou konfliktnost, nesnášenlivost, zaujatost nebo přecitlivělost. Měl by být (Orieška, 1996: 8) naopak klidný a vyrovnaný, čímž pozitivně ovlivní i náladu návštěvníků. Další samozřejmou charakteristikou průvodce je dobrá paměť, která je při výkladu nezbytná (Orieška, 1996: 7). Strnadová (2011: 242) dále vysvětluje pojem koheze skupiny, ta vyjadřuje míru spokojenosti a vzájemné propojení jejích členů v kolektivu. Při prohlídce zámku nelze hovořit o skupinové kohezi v jejím pravém slova smyslu, protože existence samotné skupiny je časově limitovaná (Orieška, 1996: 104) a vztahy mezi jejími členy se tak nemohou příliš formovat, ale lze hovořit o vztahu mezi návštěvníky a průvodcem a náladě členů skupiny, na kterou má vliv právě průvodce. Skupina s přiměřenou mírou takovéto koheze (Strnadová, 2011: 242) pak dobře a přirozeně spolupracuje a komunikuje s průvodcem a je tolerantní k potížím či technickým závadám v průběhu exkurze.

#### **3.6.2.1.3. Výklad průvodce**

Orieška (1996: 36-37) tvrdí, že je důležité dát výkladu či textu určitou formu a pestrý a naučný obsah. Jak dále tvrdí, měl by být stručný, srozumitelný, zábavný i poučný, ale také kultivovaný. Průvodce, jak dodává, nesmí používat vulgarismy ani dialekt, pouze spisovný jazyk, ať se jedná o češtinu, angličtinu či jiný jazyk. Psaný text a především výklad by neměl podle Tildena (1977: 31) samovolně plynout v nesourodé vyprávění příběhů, ale měl by se držet jisté linie. Výklad by měl mít, jak dodává, nejen předem určená fakta, která mají zaznít, a příběhy, které lze použít, ale především musí mít jasně daný úvod, stať a závěr, ze kterých vychází a kterých se drží. Tvrdí, že výklad musí mít jasný směr a myšlenkový posun. Smysl výkladu musí být na konci jasný, také doplňuje. Někdy je záměrně tato pointa nastíněna tak, aby ji mohl návštěvník sám objevit a rozluštit, zmiňuje další variantu. Výsledkem pak je podle autora dobrý pocit návštěvníka, nejen proto, že k závěru dospěl sám, ale i proto, že se na příběhu přímo podílel. Jde tedy i o pocit sžití se s příběhem, dodává.

Samotný výklad by se pak měl skládat ze tří hlavních částí (Nadace Partnerství, 2012: 23, 64). Průvodce by měl nejprve pozdravit a uvítat návštěvníky (Orieška, 1996: 118; Beck a Cable, 2002, podle Nadace Partnerství, 2012: 45). Úvodem, jak

uvádí Nadace Partnerství (2012: 23) i Medek (Hodnocení interpretace, online: 2015) by měl také představit předmět interpretace. Slova, kterými by měl prohlídku začínat, jak dále zmiňují, by měla návštěvníky zaujmout. Měl by sdělit, co při prohlídce uvidí (Nadace Partnerství, 2012: 64). Zde Nadace Partnerství, 2012: 23) doporučuje zmínit nejen hlavní předměty expozice, kvůli kterým většina přijíždí, ale také další malé detaily nebo činnosti, které si mohou zkusit. Ve stati by měl podle literatury průvodce využít všech níže zmíněných pomůcek interpretace, abstraktních i fyzických, také svých dovedností a znalostí. Na závěr je podle autorů vhodné zopakovat hlavní myšlenku tématu prohlídky a případně navést posluchače k zamyšlení pomocí závěrečných otázek a myšlenek.

Jak uvádí odborná literatura (např. Tilden, 1977: 31; Oriška, 1996: 7), kvalitní interpretace musí být i správně prezentována. Literatura tvrdí (Nadace Partnerství, 2012: 21; Oriška, 1996: 7), že průvodce při výkladu nereprezentuje jen sám sebe, ale také danou organizaci, objekt cestovního ruchu a v případě výkladu zahraničním návštěvníkům i Českou republiku. Stává se tak součástí vzpomínek návštěvníka a má vliv i na jeho celkový prožitek (Oriška, 1996: 126; Nadace Partnerství, 2012: 21).

Literatura zabývající se problematikou prezentování a výkladu (Strnadová, 2011: 129-131; Oriška 1996: 37, 117) zmiňuje paralingvistické aspekty verbálního projevu, které by měl průvodce znát a ovládat. Mezi ty základní podle autorů patří přiměřená hlasitost projevu a dodržování přijatelné výšky hlasu, správná rychlost a obsah řeči, plynulost a používání pomlk, frázování, které napomáhá k usnadnění pochopení výkladu. Naopak nežádoucí je (Strnadová, 2011: 132) používání redundantních slov. Dalším aspektem výkladu je umění rétoriky (Strnadová, 2011: 156; Oriška, 1996: 8), přičemž je důležité vědět, komu a co je prezentováno proto, aby se tomu mohl způsob prezentace přizpůsobit. Dále zdroje uvádí techniky a zásady pro kvalitní prezentování (Strnadová, 2011: 157-158; Oriška, 1996: 38), jakými jsou například vytvoření vztahu mezi mluvčím a posluchači, prezentování stručných a jasných informací, používání pomůcek a uvádění vztahů a souvislostí, zmiňování zajímavostí. Strnadová (2011: 158) také zdůrazňuje důležitost oslovení v průběhu výkladu, které posluchače donutí vnímat informace intenzivněji. Dále zdroje doporučují používat (Tilden, 1977: 16; Strnadová, 2011: 158-159; Medek,

Hodnocení interpretace, online: 2015) místo jednotného čísla druhé osoby číslo množné první nebo druhé osoby, čímž dává průvodce najevo, že je s posluchači na stejné úrovni. Oriška (1996: 7) tvrdí, že právě tento pocit, že průvodce je jedním z nich, je důležité v návštěvních vyvolat. Tato technika napomáhá k vytvoření přátelské atmosféry a pocitu sounáležitosti průvodce s návštěvníky, jak dodává. Nedílnou součástí výkladu je neverbální komunikace, která také podléhá určitým pravidlům. Průvodce by podle literatury (Strnadová, 2011: 164-165; Oriška, 1996: 7, 117) měl zaujmout aktivní postoj a držení těla, měl by používat otevřená gesta, kdy je při ukazování nebo gestikulaci posluchači pohybem odhaleno zápěstí nebo dlaň ruky; dále je nutné udržovat oční kontakt a usmívat se. Mimo to, je důležitá (Nadace Partnerství, 2012: 60, Strnadová, 2011: 187-251; Oriška, 1996: 6-10, 30, 36-40, 126; Beck a Cable, 2002, podle Nadace Partnerství, 2012: 45) schopnost práce s lidmi, zdravé sebevědomí, umění motivovat, důvěryhodnost a zapálení pro věc. Výklad průvodce, který má osobní vztah k předmětu interpretace, je dle Tildena (1977: 39) i Strnadové (2011: 156) srozumitelnější a tím i kvalitnější. Zaujetí daným tématem a osobní přístup popisují Thorsten (2003: 15) a Oriška (1996: 8) jako jeden z prostředků, jak výklad či ukázkou zprostředkovat autenticky, zajímavě a srozumitelně.

Mezi další vlastnosti spojené s prací s lidmi patří podle Nadace Partnerství (2012: 61) správné načasování a modifikace výkladu, použití otázek směřujících k publiku a jiných technik pro jeho zapojení. Nadace Partnerství (2012: 62) uvádí společně s Howardem (2003: 256) například diskusi, do které vkládá průvodce i návštěvník své vlastní poznatky, zkušenosti a znalosti, může být přínosná pro návštěvníky, ať jsou do ní aktivně zapojení či nikoliv, ale i pro průvodce, který může z rozhovoru čerpat zajímavé informace či náměty pro další skupiny. Pro patřičné rozpoutání dialogu je podle Thorstena (2003: 14) důležité používat otevřené otázky. Patří sem, jak uvádí, otázky předmětné, zaměřené na děje ohledně předmětu, procesové otázky, jejichž příkladem mohou být výrobní procesy, či hodnotící, zaměřující se například na řešení, která může lidská činnost nabídnout.

#### **3.6.2.1.4. Výhody a nevýhody výkladu průvodce**

Asi největší výhodou této formy interpretace, jak potvrzuje i literatura (Nadace Partnerství, 2012: 60-65 a Nadace Partnerství, 2004: 61 a Thorsten, 2003: 15 a Howard, 2003: 256), se skrývá v její flexibilitě výkladu vůči okolnostem či požadavkům, přáním, náladě a zájmu návštěvníků, což je možné díky přímému, osobnímu kontaktu s nimi. Právě průvodcovství řadí Thorsten (2003: 15), jakožto jedinou formu interpretace, do skupiny osobní interpretace. Nadace partnerství (2012, 60 - 65) spolu s Oriěškou (1996: 30) tvrdí, že je výhodné zjistit co nejvíce informací o návštěvnících před začátkem exkurse, například tím, že se zeptá na několik otázek, které mohou ovlivnit výše zmíněné faktory a tím přizpůsobit přístupy. Někdy může být důležité (Nadace Partnerství, 2012: 60-65), odkud účastníci přichází, co viděli předtím, co chtějí vidět a také kolik času jsou ochotni prohlídce věnovat. V průběhu výkladu by měli návštěvníci podle Nadace Partnerství mít možnost reagovat a dotazovat se na věci, které je v danou chvíli zajímají. Flexibilita se podle Howarda (2003:256) i Nadace Partnerství (2004: 61) projevuje i v možnosti jednoduchého přizpůsobení jazyka či rychlosti výkladu. Osobní interpretace, jak zmiňuje Nadace Partnerství (2004: 61) usnadňuje pochopit vysvětlení složitých procesů. Tvrdí, že průvodce může na místě zhodnotit, jaký jazyk bude pro návštěvníka ten správný a srozumitelný, ten pak použít k vyjadřování.

Průvodcovství má ovšem i své nevýhody či aspekty, ve kterých lze chybovat a tím snížit kvalitu interpretace. Nadace Partnerství (2004: 61) vidí jeho nevýhodu v organizační náročnosti, protože do procesu je zařazeno několik osob i odborníků, kvalitní interpretaci je navíc důležité stále obměňovat v závislosti na změně trendů a požadavků návštěvníků. Howard (2003: 267) upozorňuje, že při výkladu složitěho tématu hrozí odchýlení se od tématu, ztráta linie příběhu či přílišné zjednodušení problematiky. Také upozorňuje na úskalí mluveného projevu, kdy řečník používá výrazů obecné nebo dokonce nespisovné češtiny či jinak nevhodných výrazů. Jako další možný problém zmiňuje malý zájem průvodce o téma a neznalost fakt a okolností, kdy text bývá pouze naučený.

Osoba průvodce (Nadace Partnerství, 2012: 60-61; Oriěška, 1996:7) se v očích návštěvníka stává součástí dané památky či objektu. Podle literatury vytváří nejen celek předaných informací, ale také celkový dojem z místa. Pokud je průvodce

silnou osobností, mohou být některá místa spojena s jeho konkrétní osobou (Nadace Partnerství, 2012: 60).

Ve většině případů má průvodce za úkol nejen interpretovat, ale také hlídat chování návštěvníků i jejich bezpečnost (Nadace Partnerství, 2012: 61 a Nadace Partnerství, 2004: 61 a Howard, 2003: 254). Nadace Partnerství (2012: 61) se soustředí především na ochranu expozice, upozorňuje, že dobrý průvodce dává pozor, aby exponáty nebyly osahány či poškozeny. Howard (2003: 254) a Nadace Partnerství (2004: 61) se věnují především ochraně návštěvníků. Tvrdí, že v některých případech na jeho osobě závisí nejen sdělování informací, ale i život a zdraví návštěvníků.

### **3.6.2.2. Interpretační panely**

Literatura (Thorsten, 2003: 23 a Nadace Partnerství 2004: 62) popisuje čtyři typy panelů – orientační, regulační, informační a interpretační. Účelem prvního typu uvádí pomoc při pohybu v prostoru a informování o dalších zajímavostech v okolí, například pomocí map a plánek. Dále tvrdí, že regulační panely informují turisty o omezení a pravidlech v dané lokalitě, které většinou jen stroze citují zákon. Další, informační panely, podle tohoto schématu informují o aktuálním dění, ať se týká kulturní akce nebo hrozícího nebezpečí, přičemž musí být psány jasně, stručně a přehledně. A poslední - interpretační panely, kterým se tato práce šířeji věnuje, se podle autorů věnují krásám přírodního a kulturního dědictví. Proto nejen uvádí fakta, ale musí, jak zdroje popisují, především zaujmout, provokovat a nutit k dalšímu zamyšlení.

Panely jsou poměrně efektivním způsobem zprostředkování interpretace a vytvoření stezky s interpretačními panely má mnohem větší interpretační hodnotu a sílu (Nadace Partnerství, 2012: 66). Mezi výhody panelů podle literatury (Nadace Partnerství, 2012: 66 a Nadace Partnerství, 2004: 62) patří relativně snadné a levné navržení, výroba i provoz a především dostupnost bez ohledu na denní či roční dobu. Nadace Partnerství (2012: 66) oceňuje jejich odolnost a v případě nutnosti jednoduchou vyměnitelnost. Nadace Partnerství (2004: 61) vidí jejich výhodu také ve skutečnosti, že informují o zajímavostech v okolí, které tak díky propagaci mají větší šanci, že budou navštíveny. Tímto také usměrňují pohyb

návštěvníků, čímž pomáhají destinačnímu managementu. Naopak jejich nevhodné ztvárnění či umístění, jak zmiňuje literatura (Nadace Partnerství, 2004: 62 a Nadace Partnerství, 2012: 66) může negativně ovlivňovat atmosféru místa. Panel také není vhodné umisťovat tam, kde je očekáván příchod mnoha návštěvníků najednou, protože jej nemohou číst všichni naráz, jak tvrdí Nadace Partnerství (2004: 62). Po delší době vystavení mohou být na jejich povrchu, jak dále vádí, znatelné vlivy počasí, především deště a slunečního záření, nebo ničení. Upozorňují, že takto poničený panel má opět velice negativní vliv na genia loci a turisty spíše odrazuje, než láká. Mezi další nevýhodu tedy patří i nezbytná průběžná oprava a kontrola.

Thorsten (2003: 25) i Nadace Partnerství (2004: 62) řeší problém umístění panelu. Podle autorů by měl být umístěn na přístupném, bezpečném a relativně frekventovaném místě. Dále uvádí, že by měl být tam, kde je interpretace za potřebí, kde se nachází předmět interpretace nebo kde daná lokalita vybízí k úvahám. Podle autorů musí vzhledově podporovat prostředí kolem předmětu interpretace a začlenit se tak do krajiny. Také by neměl podle zdrojů překážet ve výhledu. Měl by být přístupný (Thorsten, 2003: 25; Medek, Hodnocení interpretace, online: 2015) i vozíčkářům a dětem, mělo by být kolem něj dostatek prostoru potřebného ke čtení i pohybu kolem něj. I povrch země by měl být podle literatury (Thorsten, 2003: 25 a Nadace Partnerství, 2004: 62) vhodný nebo upravený pro pohyb před panelem.

Tématem grafického ztvárnění panelů se zabývá Carter (2004, podle Nadace Partnerství. 2012: 72), Thorsten (2003: 24, 30) i Nadace Partnerství (2004: 62). Panel se musí řídit pravidel kvalitní interpretace, které jsou v této práci více popsány. Musí nejen upoutat pozornost, ale také ji udržet. Vzhledem, obsahem a objemem informací i formou musí poutat pozornost a vyvolávat zvědavost. Carter (2004, podle Nadace Partnerství. 2012: 72) tvrdí, že text by měl obsahovat pouze 150, maximálně 200 slov a v každém sloupci či odstavci by mělo být maximálně 50 slov nebo tři věty. Podle Thorstena (2003:30) by měl každý panel obsahovat jednu ústřední myšlenku shrnutou nadpisem a další dvě až tři doplňující myšlenky zkonkretizované prostřednictvím podnadpisů. Literatura doporučuje hlavní myšlenku na konci zdůraznit. Používání nadpisů a podnadpisů podle literatury



také napomáhá k dobré orientaci v textu. Nadpis je první věc, které si kolemjdoucí všimne, tvrdí Carter (2004, podle Nadace Partnerství. 2012: 72). Dále Carter doporučuje, že by nadpis mělo tvořit maximálně deset slov, zároveň musí být zajímavý, vybízet ke čtení a nápaditě informovat o obsahu. Literatura nedoporučuje používat v textu odborné a cizojazyčné výrazy. Jazyk by měl být, jak dále zmiňuje, prostý, jednoduchý a čtivý. Proto, aby byl text i čitelný, by měla být písmena alespoň 8 mm veliká, tvrdí Carter (2004, podle Nadace Partnerství. 2012: 72). Ilustrace, fotky či obrázky uvádí literatura jako výborné pomůcky při vysvětlování. Podle autorů by měli zobrazovat věci z daného místa neviditelné, pod povrchem, nebo objekty, jejichž vzhled se v průběhu času změnil. Obrázek pak může naopak upozornit na neobvyklé zajímavosti, které by měli být z místa postavení panelu viditelné, dodávají autoři.

Podle Nadace Partnerství (2012: 72) je velice důležité oslovit, třeba i přátelsky a přirozeně, klást otázky pro další přemýšlení. Ideální je, jak dále literatura uvádí, použití činného rodu, ne však trpného. Vítaný může podle autorů být i nekonvenční či zábavný přístup. Originalita je, jak dále tvrdí, vítána, ale musí být zachována a respektována hlavní myšlenka. Je vhodné, jak vyplývá z textu zmíněné literatury, zahrnout i lidský faktor, například přiblížením běžného dění v životě tehdejšího člověka nebo naopak jak dané jevy ovlivňují život nynější.

Je také důležité vybrat vhodnou podobu panelu. Thorsten (2003: 25) je dělí na dva základní druhy - kolmý a pultový. Doporučuje panely se střechou, která je chrání před povětrnostními podmínkami a zároveň mohou při slunném počasí usnadnit jeho čtení. Nadace Partnerství (2004: 62) uvádí příklad, kdy se jedná o interpretaci výhledu na krajinu, pak je vhodné zvolit sklopený panel, který jej nenaruší. Pokud nemají panely vlastní konstrukci, jak říká literatura (Nadace Partnerství, 2004: 62 i Thorsten, 2003: 25) mohou být posazeny na zdi, ploty i stromy, ale nesmí bránit ve výhledu na předmět interpretace a neměli by ani vyčnívat nad horizont.

### **3.6.2.3. Expozice**

Nejen způsoby, jak přiblížit a předat informace o vystavených předmětech, ale dokonce samotné vystavené předměty mohou být považovány za formu interpretace, jak uvádí Nadace Partnerství (2012: 73-74). Expozice umožňuje návštěvníku vyprávět chronologicky ať časově či postupově, probouzí genia loci a vtáhnou tak pozorovatele do děje, jak autoři uvádí. Jedná se o nejnáročnější formu interpretace na přípravu i údržbu, dále tvrdí. Při její výstavbě by měli být, podle autorů, pozváni odborníci nejen v oboru interpretace, ale také architektury, grafici a historici. Při realizaci interpretace je nutné řídit se zásadami kvalitní interpretace více zmíněnými. Thorsten (2003: 31), upozorňuje, že nejdůležitější vystavené předměty by měli být při příchodu do místnosti nebo pohledu do vitríny nejvýraznější a viditelné mezi prvními. Podle Medka (Hodnocení interpretace, online: 2015) by mělo být viditelné vše, o čem průvodce hovoří, případně nepřímo v odkazech, jako například obrazech či fotografiích.

Expozice, jak zmiňuje Thorsten (2003: 31), může být prezentována pomocí průvodce, audioprůvodce, či textu popisků. Součástí expozice mohou být i další prvky jako místo pro odpočinek, které, jak dále uvádí, mimo jiné napomůže prodloužit dobu prohlídky a prohloubí prožitek z ní. Mohou být použity i moderní technologie jako video či interaktivní prvky. V případě jejich zapojení je důležité, jak tvrdí Nadace Partnerství (2012: 75), uvědomit si, že pro tyto typy expozice musí návštěvník disponovat potřebnými znalostmi a dovednostmi, v opačném případě se pro něj výstava stává nezajímavá a neužitečná. Moderní technologie představují také, jak dále uvádí, informační i fyzickou zátěž, fyzickou především v případě interaktivní interpretace.

John Veverka (Where is the Interpretation In Interpretive Exhibits?, online: 2015; doplněno o Nadace Partnerství, 2014: 75-79) na svém webu uvádí podle aktivity předmětů a návštěvníka čtyři typy expozic:

#### **3.6.2.3.1. Typ 1**

Pro tento typ expozice je typické, že v průběhu prohlídky jsou návštěvník i expozice aktivní. Příkladem může být rozhovor s průvodcem nebo počítačová hra a

ovládání či manipulace s modelem. Návštěvník je v tomto typu nejvíce zapojen a jeho pozornost je na nejvyšší úrovni.

#### **3.6.2.3.2. Typ 2**

Další je podle Veverky typ, kdy návštěvník projevuje aktivitu, ale expozice na ni nereaguje. Může se jednat o prohlídku objektu, na který si lze sáhnout nebo vyzkoušet jeho funkčnost, jako například posezení v historickém nábytku či vyzkoušení historického oděvu, nebo také otevřené otázky, kvíz, který může být i umístěný na panelu, průhledy, plastické oblasti na panelu s reliéfem a podobně. Velký důraz je zde kladen na působení navíc smyslů. Míra zapojení zde podle autorů klesá, ale je stále relativně vysoká.

#### **3.6.2.3.3. Typ 3**

V expozici toho typu se návštěvník stává pouhým pasivním pozorovatelem a expozice je aktivní. Jedná se o promítání filmů a dokumentů, poslech přednášky či výkladu při prohlídce, pozorování pohyblivých modelů apod.

#### **3.6.2.3.4. Typ 4**

Jedná se o pozorování objektů, které nereagují ani se nehýbou. Může jít o výstavu interiéru zámku, obrazů či fotografií, interpretační panely, tištěné materiály.

Většinou největší zájem návštěvníci projevují o Typ 1, jak uvádí Veverka (Where is the Interpretation In Interpretive Exhibits?, online: 2015), přičemž se zájem postupně snižuje s typem expozice. Proto především u Typu 4 je kladen veliký důraz na kvalitního autora interpretace. Dodává, že zájem se také zvyšuje s autenticitou představovaného předmětu. Tvrdí, že větší zájem vzbudí originální předmět, než jeho kopie či fotografie. Lidé mají tendenci si zapamatovat, jak uvádí zdroje (John Veverka, Where is the Interpretation In Interpretive Exhibits?, online: 2015; Thorsten, 2003: 26), 10% toho, co slyší, 30% textu, který přečtou, 50% toho, co vidí a až 90% toho, co dělají. Z toho velice dobře lze odvodit, že spolu s oblíbeností typu expozice roste i objem informací, které si návštěvník zapamatuje.

Podle Veverky (Where is the Interpretation In Interpretive Exhibits?, online: 2015) souvisí s typem expozice a aktivitou návštěvníka jeho fyzická únava a informační přesycení. Uvádí, že není vhodné používat pouze Typ 1. Autor doporučuje koncipovat expozice tak, aby se tyto typy vzájemně doplňovaly. Autor webu udává ideální poměr: 20% Typu 1, 50% Typu 2 a 30% Typu 3. Někdy se může stát, jak zmiňuje, že v prostředí příliš mnoha podnětů a předmět interpretace či výstava ztratí smysl. Z toho důvodu doporučuje předkládat návštěvníkům nejen předmět, ale myšlenku s ním spojenou.

Při expozici lze narazit na problém autenticity. Tento problém však literatura neuvádí, nebo jej neuvádí přímo v kontextu expozice. Autoři nepředpokládají, že by byly vystavovány předměty, které nemají přímou souvislost s předmětem interpretace. Na zámcích však někdy bývají vystaveny předměty nebo části interiéru, které na zámku nebyly nikdy používány. Mají souvislost jen dobovou, tedy že byly vyrobeny v období nebo slohu, kterého se výklad týká, ale jich příběh nijak nesouvisí se zámekem. Nastává tedy otázka autenticity, kterou řešili již zmíněný autor (Howard, 2003: 225-226, 251). Je tedy otázkou, zda nábytek zakoupený do zámku a vystavován návštěvníkům je autentickým exponátem či nikoliv, přestože byl vyroben v příslušné době nebo představuje ukázkou daného slohu.

#### **3.6.2.4. Oživlá historie**

Pokud je místo interpretace spojeno s důležitou historickou událostí, je možné použít metodu oživení historie (Howard, 2003: 251, Nadace Partnerství, 2012: 38). Jak popisuje literatura (Nadace Partnerství: 2004: 11, 61 a Thorsten, 2003: 3), představení obstarávají herci nebo zkušení průvodci převlečení do krojů, tradičních či dobových oděvů, mluví tehdejším místním jazykem a demonstrují rutinní činnosti tehdejších lidí. Tím je podpořen vizuální zážitek a návštěvník je tak vtažen do doby, jak autoři popisují. Literatura (Howard, 2003: 251 a Nadace Partnerství: 2004: 61) zdůrazňuje i fakt, že návštěvníci mají někdy možnost aktivně si vyzkoušet různé činnosti nebo jsou i zapojeni do scének. Dodává, že tato metoda však může mít kontroverzní výsledky, protože někteří lidé nechtějí být středem pozornosti ostatních, naopak dětem se tato zkušenost může velice líbit.

Takovýmto místem mohou být dle literatury (Nadace Partnerství: 2004: 11; Nadace Partnerství, 2012: 38; Howard, 2003: 251) mimo jiné trosky hradu nebo zámecký areál, přičemž se interpretuje bitva, šermířský souboj, ale také speciální prohlídky takovýchto míst s dobově převlečenými průvodci. Autoři zmiňují také tradice interpretované jako nehmotné dědictví například prostřednictvím koncertů a festivalů, jejichž součástí mohou být tradiční písně a tance zprostředkované profesionálními tanečními skupinami. Jako dalším oživením historie udávají účast na tradičním průvodu či různá jiná představení. Nadace Partnerství (2012: 38) považuje za vhodné použít autentické či dobové rekvizity, jako mohou být zbraně, oděvy, nástroje atp.

Zde přichází na řadu otázka autenticity. Interpretace může probíhat za pomoci dobově oblečeného personálu, původních postupů a dobových materiálů. V průběhu rekonstrukce události může nastat problém s autenticitou, který zmiňuje i literatura (Howard, 2003: 251 a Thorsten, 2003: 3). Vyobrazení může být podle Howarda (2003: 251) zábavnější či živější, než se historicky událost odehrála či činnosti prováděly.

### **3.6.2.5. Multimediální prezentace**

Výhodou multimediální prezentace (Nadace Partnerství, 2012: 79) spočívá v oslovení velkého počtu návštěvníků najednou, nehledě na jeho věk či jazykové znalosti, kterým se většinou dokáže přizpůsobit. Jako příklad uvádějí Zelenka a Kysela (2013: 78) a Nadace Partnerství (2004: 67) světelnou a zvukovou show, audiovizuální programy v sálech, interaktivní programy, prezentace a videosekvence na počítačích, nebo videogalerie na webu. Dle literatury (Nadace Partnerství, 2012: 79; Nadace Partnerství, 2004: 67; Zelenka a Kysela, 2013: 78) prostřednictvím působení na více smyslů, hudbou, obrazem, zvuky či mluveným slovem vytvářejí obraz podobný skutečnosti a podporují náladu místa. Velikou výhodu vidí Nadace Partnerství (2004: 67) v šíři informací, která je prezentována. Interpretace se, jak popisují zdroje, stává velice rozsáhlou a mohou být nahrána data pro každý typ návštěvníka. Tím, že se jedná o elektronickou formu výkladu, který je předem nahrán, je zajištěna stálá kvalita, jak dále uvádí. Navíc zmiňuje, že je pro turisty jednoduché měnit jazyk výkladu pouhým zmáčknutím jediného

tlačítka. Nadace Partnerství (2012: 79) upozorňuje na aktualizace programů. Největší nevýhodou je, jak uvádí literatura, že některé formy multimediální prezentace neosloví všechny segmenty návštěvníků a některé jedince dokonce při prohlídce obtěžuje. Další nevýhodou dle Nadace Partnerství (2004: 67), kterou může technické zařízení přinést, je stržení pozornosti pouze na něj. Jak zmiňuje, není dobré, aby se medium interpretace stalo v očích návštěvníka zajímavější, než objekt interpretace samotný.

#### **3.6.2.6. Audioprůvodce**

Z tohoto zařízení (Nadace Partnerství, 2012: 80-81) je možné přehrát mluvený text s informacemi o místě či předmětech v expozici v interiéru i exteriéru a většinou jsou přístupné jazykové mutace. Neobtěžuje okolí a jeho obsah lze přehrát na libovolných místech, přerušit či přesunout. Pokud není možné audioprůvodce stopnout, měl by obsahovat podle Medka (Hodnocení interpretace, online: 2015) max. 40 min. dlouhý výklad. Také mohou, podle Nadace Partnerství (2012: 80-81) zahrnovat různá tematická oddělení. Jeho provedení by se mělo řídit pravidly výkladu týkajících se verbální komunikace, které jsou popsány v této práci v kapitole 3.6.2.1.3. Nově je podle literatury možné spojení s již běžným chytrým telefonem prostřednictvím stažení aplikací či fotografií a textu. To poskytuje mimo jiné větší pohodlí uživateli, dodává literatura.

#### **3.6.2.7. Tištěné materiály**

Do tištěných materiálů (Nadace Partnerství, 2012: 81-82, Nadace Partnerství, 2004: 65) patří tištění průvodci, letáky, brožury a místní zpravodaje informující o daném objektu. Literatura zdůrazňuje, že jejich využití spočívá nejen v oblasti propagace, ale i interpretace tím, že uvádí možnosti, která místa mohou návštěvníky zajímat a co tam mohou obdivovat. V interpretaci mají řadu funkcí. Jak popisuje literatura, mohou informovat návštěvníka ještě před jeho návštěvou a tím vymezit jeho očekávání nebo nahradit jiné formy interpretace, které by nebyly na místě technicky možné (průvodce) nebo by esteticky narušily *genia loci* (panely). Většinou podle Nadace Partnerství (2004: 66 a 2012: 82) interpretační tištěné materiály obsahují více informací než zmíněné panely a jsou dostupné

v jazykových mutacích. Největší nevýhoda (Nadace Partnerství, 2004: 66 a 2012: 82) spočívá v nízké interakci s návštěvníkem, problematické distribuci a úzkém záběru cílové skupiny z důvodu nízké oblíbenosti čtení.

Nadace Partnerství (2004: 66) uvádí kritéria hodnocení tištěných materiálů. Jedním z nich je velikost. Pro tištěného průvodce zámku je dle literatury přípustná velikost větší než do kapsy, která je vhodná pro průvodce do terénu. Text, se doporučuje dělit do odstavců a nadepsat titulky pro větší přehlednost. I nadpisy musí být podle autorů zajímavé, ale stále musí popisovat obsah tématu. Dále tvrdí, že obrázky by měly být vždy popsány a měly by doplňovat text.

### **3.6.2.8. Kvesting**

Kvesting popisuje Nadace Partnerství (2012: 82) jako hravý druh interpretace na způsob honby za pokladem. Kvest původně z anglického slova „quest“ skrývá význam slov výprava, pátrání, pouť. Dle literatury se jedná o propojení atraktivit destinace s dalšími objekty formou putování na základě indicií zašifrovaných například ve veršovaném textu příběhu. Indicie schovává další cíl cesty, či informace potřebné k získání pokladu, dále uvádí. Literatura tuto formu interpretace přirovnává k poměrně nově vzniklému geocachingu, ale ten, na rozdíl od kvestingu, jak uvádí, používá moderní technologie jako GPS a nesoustředí se na interpretaci míst či objektů cestovního ruchu.

Literatura popisuje Kvesting jako jeden ze způsobů ekonomického i sociálního růstu, protože může přinášet nové návštěvníky nejen atraktivitám cestovního ruchu, ale také zákazníky subjektům cestovního ruchu při jejich zapojení.

### **3.6.2.9. QR kódy**

QR kódy jsou součástí IT technologií a plný název zní Quick Response Codes, tedy kódy s rychlou reakcí. Podobně jako čárové kódy (Nadace Partnerství, 2012: 84) používají kombinace čar, QR kódy používají kombinace různě velkých černých čtverců. Slouží k připojení na různé webové stránky s pomocí chytrých telefonů, jak uvádí publikace. Tyto webové stránky mohou podle zdrojů obsahovat texty, fotografie, videa, animace a podobně. Zprostředkování právě přes mobilní telefon přináší podle autorů veliké výhody; lze je užívat pomocí uživateli důvěrně

známému zařízení a informace má přístupné i po prohlídce místa. QR kódy mají široké využití v terénu i interiéru, dodává literatura. Jedinou podmínkou pro užívání této technologie je připojení k internetu.

#### **3.6.2.10. Virtuální prohlídka**

Virtuální prohlídku nazývanou také 3D prohlídkou lze absolvovat pomocí webových stránek daného objektu cestovního ruchu. Většinou se podle publikace Zelenky a Kysely (2013: 256) nejedná o skutečnou virtuální prohlídku jako součást virtuální reality. Autoři dále uvádí, že na webových stránkách tato služba nabízí pohled skrze množství fotografií za sebou seřazených, kdy se uživatel může mezi fotografiemi různě pohybovat. Jako další způsob uvádí statické panoramatické obrázky nebo fotografie s úhlem pohledu 360°, kamerový přímý přenos, či videosekvence a slideshow. Jako největší přiblížení virtuální reality hodnotí Zelenka a Kysela 360° fotografie s možností přiblížení.

#### **3.6.2.11. Webové stránky**

Poslední formou interpretace by mohly být označeny webové stránky. Dle literatury (např. Zelenka a Kysela, 2013: 238) podávají veřejnosti nejen různé praktické informace o poloze a dopravní dostupnosti, ale také poučné informace, které při správném provedení mohou být považovány za interpretaci v cestovním ruchu, například o historii objektu. Jak zmiňují Zelenka a Kysela (2013: 174) kvalitní webové stránky nejen, že podávají informace o atraktivitách, ale měly by zaujmout, upoutat pozornost uživatele a zároveň by měly podpořit atmosféru daného objektu.

Autoři Zelenka a Kysela (2013: 239) popisují kvalitní design stránky. Ta by měla být podle nich strukturovaná, měly by být vhodně zvoleny barvy, písmo a pozadí. Design, jak tvrdí, musí být jednotný při pohybu na stránkách. Dále tvrdí (Zelenka a Kysela, 2013: 174), že vhodně zvolená grafika může sloužit i k jednodušší orientaci a vyhledávání na stránkách, stejně tak jako může seznámit prostřednictvím fotografií s lidmi či objekty.

Kvalitní webové stránky by měly, dle autorů (Zelenka a Kysela, 2013: 228) zahrnovat personalizaci, tedy zohlednění segmentace návštěvníků webových



stránek. Tvrdí, že by měly obsahovat části určené pro cizince, tedy přizpůsobené jazykovou mutací, a pro různé typy návštěvníků, obchodní partnery, či zaměstnance. Tyto různé části by měly být, jak dále popisují, jasně odděleny a jejich obsah by měl být přizpůsoben preferencím těch uživatelů, pro které jsou určeny. Internetové stránky také mohou obsahovat interní vyhledávač, který usnadní hledání požadovaných informací na stránce, uvádí autoři. Mohou být také podle autorů propojeny s mapami, čímž efektivně udávají polohu objektu.

Webové stránky by měly být podle autorů (Zelenka a Kysela, 2013:239) aktualizovány, aby si získali pravidelnou návštěvnost. Jejich součástí jsou, jak uvádí autoři, výše zmíněné formy interpretace jako 3D prohlídka, multimediální prezentace, QR kódy, videosekvence, ale i fotografie či popisné interpretační texty. Dále zmiňují, že mohou obsahovat i diskusní fóra, které napomáhají přizpůsobení interpretace na konkrétního jednotlivce.

### **3.6.3. Cíl interpretace**

Kýženým cílem interpretace (Nadace Partnerství, 2012: 97-100; Medek, Hodnocení interpretace, online: 2015) je nejen informovat, postarat se, aby si návštěvník zapamatoval co nejvíce nebo prožil něco neobvyklého, ale v nejlepším případě vyvolat zvědavost či dokonce ovlivnit jejich postoj k danému tématu, přimět je k zamyšlení nad interpretovaným tématem, zájímání se o něj, vyhledávání dalších informací, či dokonce k aktivní účasti v procesech jejího dalšího trvání. Jako příklad této účasti uvádí Nadace Partnerství (2012, 98) podporu místní ochránářské organizace, příspěví do interpretace, účast na tradičních oslavách svátků a podobně. Interpretace toho může dosáhnout (Nadace partnerství, 2004: 7 Nadace Partnerství, 2012: 97-100) skrze příběhy a prožitky či vyvolání emocí a ve výsledku i kladného vztahu k místu, ale také díky zdůraznění významu přírodního a kulturního dědictví, což posiluje zdravý patriotizmus a porozumění nejen místních lidí tradicím, zvykům a pověstem v jejich kraji. Dle Nadace Partnerství (2004: 7) může kvalitní interpretace vést ve svém výsledku i k nárůstu návštěvnosti a oblíbenosti destinace.

Přidanou hodnotou interpretace jsou předané nové myšlenky (Nadace Partnerství, 2012: 41-42, podle Tildena, 2007), nový způsob chápání souvislostí, hodnocení

místa, vytvoření vztahu s místem či předmětem interpretace nejen pro dobu interpretace, ale pokud možno i po celý život. K vytvoření těchto vazeb jsou podle literatury důležitá nejen fakta, ale také myšlenky k faktům vázaná, nebo také prožití, vyzkoušení si činností a zákonitostí na vlastní kůži.

## 4. Komparativní studie zámeckých areálů

V této části je komparována kvalita interpretace zámeckých areálů Dětenice a Žleby prostřednictvím evaluace na základě komunikace managementem zámeckých areálů a šetření v terénu. Dále je zkoumaná návštěvníky vnímaná kvalita interpretace na základě dotazníkového šetření.

### 4.1. Popis a charakteristika vybraných areálů

#### 4.1.1. Dětenice

Obrázek č. 1: Zámek Dětenice



Zdroj: autorka

Obrázek č. 2: Mapa okolí lokace zámeckého areálu

### Dětenice



Zdroj: Seznam (Zámek Dětenice, online: 2015)

Barokní zámek Dětenice se nachází ve stejnojmenné obci asi 17km od města Jičín a přibližně 20km od Mladé Boleslavi. Podle webu zámku (Zámecký Resort Dětenice, online: 2015) na přelomu třináctého a čtrnáctého století nechal Beneš z Valdštejna přebudovat původní dřevěnou na kamennou gotickou tvrz. Z ní se do dnešní podoby zámku zachovaly sklepy a pozůstatky věže, jak je dále popsáno. Dále je uvedeno, že podobu tvrze opět změnil Jiří Křinecký v šestnáctém století na renesanční sídlo. Tento vlastník se podle webu dopustil vlastizrady při účasti na povstání proti Ferdinandu II. Traduje se, jak uvádí web zámku, že před útekem od gilotiny zakopal své jmění v zámeckých sklepeních; tento poklad se dosud nenašel. Zámek byl, jak je dále zmíněno, v dražbě prodán rodu Valdštejnů. Oktavián z Valdštejna nechal podle webových stránek zámku vystavět v Dětenicích řadu soch i školu. V roce 1820 nechal Baron Wimmer upravit zámek do dnešní podoby,

jak je dále popsáno. Zámek vlastnil i řád Maltézských rytířů, který rozšířil zahrady a nechal vystavět kašnu se sochou, které dodnes stojí před vchodem do zámku, jak uvádí web. Jejich pušky jsou vystaveny v první místnosti expozice. V roce 1948 byl zámek zestátněn a byla zde vybudována učňovská zahradnická škola a později chlapecký internát, jak je dále zmíněno. Web dále uvádí, že po jejím zrušení zůstal zámek osm let nevyužit, dokud jej odkoupil a zrekonstruoval nynější majitel Pavel Ondráček. Webové stránky také tvrdí, že k zpřístupnění zámku veřejnosti došlo v roce 2000.

Zámecký areál Dětenice návštěvníkům nabízí různé služby, uvedené rovněž na jeho webových stránkách. Mimo nabídku prohlídek pivovaru a zámku nabízí ubytování ve středověkém hotelu, občerstvení ve středověké restauraci, kde hovoří dobovým jazykem a obsluha je oblečena v dobových kostýmech, nebo podívanou na rytířské souboje. Dále následují trendy v cestovním ruchu a organizují v prostorách zámku svatby a firemní akce, což spadá do oblasti kongresového a svatebního cestovního ruchu. Součástí zámeckého areálu je zahrada s pštrosím výběhem.

#### **4.1.2. Žleby**

**Obrázek č. 3: Zámek**



**Žleby**

Zdroj: autorka

Obrázek č. 4: Mapa okolí lokace zámeckého areálu

Žleby



Zdroj: Seznam (Zámek Žleby, online: 2015)

Dnes románský zámek Žleby se nachází ve stejnojmenné obci ležící přibližně 20 km od Kutné Hory směrem na východ. Tento zámek měl původně podobu gotického hradu, tvrdí text webových stránek zámku (Zámek Žleby, online: 2015). První písemné zmínky o něm pocházejí, jak uvádí web, z roku 1289, kdy patřil pánům z Lichtenburka. Hrad i zámek vystřídal mnoho majitelů. V roce 1356 hrad vlastnil podle webu dokonce i král Českých zemí a císař Svaté říše římské Karel IV. Žleby se staly královským majetkem, jak je dále uvedeno, který byl následně zastavován různým držitelům. Hrad přešel renesančními a barokními přestavbami a do dnešní podoby jej nechal upravit, popisuje web, Karel Vincenc Auersperg v letech 1849-1868. Právě rod Auerspergů patří mezi nejvýznamnější majitele zámku, se kterým je také spjata většina obsahu výladu prohlídky i expozice. Největší osobností tohoto rodu je zmíněný kníže Vincenc Karel, který byl milovníkem historie a vášnivým sběratelem historických i exotických předmětů, jako brnění a zbraní, které se dochovaly a jsou součástí expozice zámku. Dnes je zámek ve vlastnictví Národního památkového ústavu České republiky. V novodobé

historii byly prostory zámku použity při natáčení televizních pořadů a mnoha pohádek, jak blíže popisují webové stránky zámku.

Také zámecký areál Žleby nabízí návštěvníkům různé druhy služeb uvedených i na webu. Mimo prohlídek zámeckých prostor nabízí také možnost procházky po zámeckém parku, návštěvu zámecké obory, kde lze spatřit bílé jeleny a dravé ptactvo. V rámci svatebního cestovního ruchu nabízejí i ve Žlebech možnost uspořádání svatby v prostorách zámku. Dále je umístěno v areálu zámku občerstvení.

## **4.2. Nabídka kulturního turismu ve vybraných areálech**

### **4.2.1. Dětenice**

V rámci kulturního cestovního ruchu nabízí areál Dětenice prohlídky různých objektů a expozic, představení oživlé historie rytířských soubojů a další akce v průběhu roku. Při prohlídce pivovaru průvodci provází muzeem piva a funkční částí pivovaru. Návštěvníkům je demonstrována výroba piva dle receptury z osmnáctého století a nabídnuta ochutnávka nápoje. Pro prohlídku zámku lze zvolit ze tří tematických okruhů. Klasická prohlídka, která je hodnocena pro účely této práce, je určena pro širokou veřejnost a podává plný výklad o historii zámku, její expozici a vlastnicích. Strašidelná prohlídka je určena dětem či rodinám s dětmi, tomu je přizpůsoben i obsah výkladu. Děti provází místní čarodějnice a zábavnou formou vypráví fakta o životě na zámku. Jako další formu interpretace využívá areál Dětenice oživení historie prostřednictvím rytířských soubojů. Poslední kulturní atraktivitou toho areálu je expozice s názvem Dětenické peklo. Výstava nabízí pohled na postavy čertů a mučící nástroje z různých zemí. V průběhu roku se v areálu Dětenice pořádají různé akce sezónního typu, například velikonoční a vánoční prohlídky, dětský den apod.

### **4.2.2. Žleby**

Na zámku Žleby je možnost vybírat ze třech prohlídkových okruhů blíže popsaných na webových stránkách zámku (Zámek Žleby, online: 2015). I. okruh „Kouzlo romantického zámku“ obsahuje především prohlídku romantických interiérů, zbrojnice, zámecké kuchyně a kaple. II. okruh s názvem „Život na zámku“



odhaluje soukromé pokoje, Velkou věž, divadlo a Pohádkový sál. III. okruh „Knížecí rezidence“ přibližuje život knížat na zámku a obsahuje prohlídku I. okruhu a část III. neobsahuje prohlídku divadelních prostor a Velké věže. Okruhy jsou sestaveny tak, aby při absolvování okruhu I. a II. návštěvník prošel všechny zpřístupněné prostory zámku. Dále nabízí zámek Žleby i prohlídky přizpůsobené dětem v předškolním, raném školním věku i pro studenty středních škol. Tyto prohlídky jsou však určeny školám.

Na zámku se také pořádají kulturní akce, které jsou rovněž uvedeny na webu, jako například Oživená zámecká kuchyně, noční prohlídky a různé sezónní akce jako například speciální prohlídky v období Velikonoc i Vánoc. Zámek je jedním z členů celorepublikové akce Hradozámecká noc, kdy budou mít návštěvníci možnost účastnit se noční či večerní prohlídky s divadelním představením. Dále pořádají v průběhu roku různé divadelní, hudební či historické akce.

### **4.3. Interpretace vybraných areálů**

V této kapitole jsou hodnoceny hodnocená a návštěvníky vnímaná kvalita interpretace. Výsledky kvality interpretace v jednotlivých zámeckých areálech jsou následně vzájemně porovnány.

#### **4.3.1. Hodnocená kvalita interpretace**

V první části této kapitoly jsou popsány zjištěné informace na základě rozhovorů s managementy zámeckých, šetření v terénu a analýzy webových stránek zámeckých areálů.

V další části jsou popsány výzkumné problémy a vysloveny hypotézy týkající se hodnocení kvality interpretace. Následně jsou popsány a diskutovány výsledky tohoto šetření, kdy je uvedeno, co mohlo mít vliv na výsledek a co z něj vyplývá v oblasti kvality interpretace. V závěru každého výzkumného problému je uvedeno, zda se hypotéza potvrdila či vyvrátila a na základě jaké skutečnosti tomu tak je.

##### **4.3.1.1. Cíl šetření**

Cílem hodnocení kvality interpretace zámků Dětenice a Žleby je zjistit jejich skutečnou kvalitu interpretace a ty poté porovnat.



#### **4.3.1.2. Postup šetření**

Pro realizaci šetření byl zvolen následující postup: studium literatury a stanovení kritérií kvality interpretace, formulování hypotéz, průzkum v areálech zámku, účast na prohlídce zámku, e-mailová korespondence s managementem zámku Žleby a rozhovor s pracovníkem zámku Dětenice, analýza webových stránek zámku, zpracování výsledků šetření, sumarizace výsledků do tabulek a grafů, diskuse výsledků, potvrzení či vyvrácení hypotézy, shrnutí hlavních myšlenek.

##### **4.3.1.2.1. Dotazy managementu zámku**

Kvalitativní a kvantitativní informace, které nejsou uvedené na webových stránkách zámku nebo jinak přístupné, byly zjišťovány prostřednictvím rozhovoru s průvodcem zámku Dětenice a e-mailové korespondence s managementem zámku Žleby. Zaměstnanci však nepodepsali žádné prohlášení ani jiné dokumenty.

##### **4.3.1.2.1.1. Rozhovor s průvodcem zámku Dětenice**

Nebyla pořizena žádná dokumentace tohoto rozhovoru a průvodce nepodepsal žádné prohlášení. Průvodce uvedl, že prohlídky jsou dostupné v rámci jejich služeb ve čtyřech jazykových mutacích a to v českém, anglickém, německém a ruském jazyce. Dále z rozhovoru vyplývá, že vybavení zámku není plně autentické. Autentická je malba v Hodovním sále Albrechta z Valdštejna, která není původní, ale je zrestaurovaná podle dochovaných dokumentů a také nástěnná malba v Renesančním salonku, která je původní a zrestaurovaná. Původní jsou také zajímavé schody do prvního patra, které sloužili nejen panstvu, ale i koním. Dalším autentickým vybavením jsou palné zbraně vystavené ve vstupní hale zámku. Ty patřili řádu Maltézských rytířů, kteří zámek vlastnili. Z důvodu autenticity je zajímavá zámecká kaple původně zasvěcená Panně Marii, která je autentická, používali ji majitelé Třinečtí i Valdštejnové, ale její nynější vybavení – oltář – je vypůjčené z jiného objektu, tudíž neautentické. Neautentickým vybavením zámku je především nábytek, který se na zámku nedochoval z důvodu jeho minulosti, a proto je vystaven nábytek půjčený či zakoupený. Tento nábytek sice pochází z doby baroka a secese nebo je vyroben v daném slohu, ale jeho historie a příběh nijak nesouvisí se zámek Dětenice.

#### **4.3.1.2.1.2. E-mailová korespondence s managementem zámku Žleby**

Zaměstnanci uvedli, že prohlídky jsou dostupné v rámci jejich služeb ve čtyřech jazykových mutacích a to v českém, anglickém, německém a ruském jazyce. Také management zámku Žleby byl dotázán na autenticitu vybavení zámku. Vybavení je plně autentické, dochované nebo zpětně zakoupené na základě dokumentů, které dokazují jeho historickou spojitost se zámkem. Dále management uvedl, že průvodci jsou trénovaní v oblasti krizových situací, jako například zdravotních potíží návštěvníka. Dále uvádí, že při uspořádání expozice nebylo využito služeb profesionálů, byl však brán ohled na dochovanou dokumentaci, která vyobrazovala nebo popisovala interiér. Webové stránky, jak tvrdí, si zřizují sami.

#### **4.3.1.2.2. Průzkum v terénu a analýza webových stránek**

Pro zjištění skutečné kvality interpretace nebyl z finančních důvodů zjišťován názor odborníků v oboru interpretace. Hodnocení bylo provedeno autorkou této práce, a proto může být v některých částech subjektivní, nemůže být tedy považováno za plně relevantní.

##### **4.3.1.2.2.1. Dětenice**

V této části jsou popsány formy interpretace, které jsou v nabídce zámeckého areálu Dětenice. Jedná se o průvodcovství, expozici, oživlou historii, virtuální prohlídku zámku, webové stránky a prohlídky pro děti. V nabídce zámeckého areálu naopak nejsou interpretační panely, multimedialní prohlídka, audioprůvodci, tištěné materiály, kvesting a QR kódy.

###### **4.3.1.2.2.1.1. Průvodcovství**

Popis této formy interpretace byl rozdělen na dvě části – výklad a osobu průvodce. Kapitola 4.3.1.2.2.1.1.1. se zaměřuje na obsah výkladu, dodržování zásad interpretace apod. Na tyto atributy výkladu by měli být obsaženy vždy, bez ohledu na skutečnost, jaký průvodce jej prezentuje. Naopak kapitola 4.3.1.2.2.1.1.2. se týká spíše psychologických jevů, které se zaměřují na umění prezentace či rétoriky, ale také charakteru průvodce.

#### 4.3.1.2.2.1.1.1. Výklad

Na zámku Dětenice mají prohlídky s průvodcem tematicky rozděleny na dva druhy a to prohlídku zámku a pivovaru, přičemž každý okruh trvá jednu hodinu. Pro účely této práce byla hodnocena pouze prohlídka zámku z toho důvodu, že se jedná o stejný druh objektu kulturního cestovního ruchu jako na zámku Žleby, což je pro komparaci interpretace se zámeckým areálem Žleby vhodnější.

Výklad je přizpůsoben návštěvníkům z hlediska cílové skupiny, Zámecký Resort Dětenice celoročně nabízí dva druhy prohlídek zámku a to Klasický okruh a Strašidelné soboty. Zatímco klasický okruh je určen běžným návštěvníkům, Strašidelné soboty jsou přizpůsobeny obsahově i formou dětem a rodinám s dětmi. V této kapitole je dále popsána pouze prohlídka a osoba průvodce Klasického okruhu. Prohlídka Strašidelné soboty je popsána v kapitole 4.3.1.2.2.2..8. Název interpretace – Klasický okruh neprovokuje návštěvníka k zamyšlení ani příliš nepopisuje obsah prohlídky. Prohlídku Klasický okruh nabízí Resort Dětenice ve třech cizích jazycích – anglickém, německém, ruském.

Výklad průvodce Klasickým okruhem byl srozumitelný všem věkovým skupinám, byl celkem pestrý, ale některé informace řečené při výkladu byli příliš prosté. V průběhu výkladu je zmíněn jeden odborný název, který je bezprostředně vysvětlen, a to: al secco, což je výraz pro malbu na suchou omítku. Do prohlídky nebyla zahrnuta osobní rovina. Průvodce se před začátkem prohlídky návštěvníků nedotazoval, odkud jsou, jaké jsou jejich zájmy, či co očekávají od prohlídky. Osobní rovina se mohla projevit pouze, když se návštěvník sám dotázal na doplňující informace, které ho zajímaly. Výklad návštěvníka informacemi nepřesytí a drží se příběhové linie zámku, jeho majitelů, nebo vystavených exponátů. Někdy však tyto exponáty nemají souvislost se zámkem nebo tato souvislost nebyla při prohlídce řečena. Jedná se například o ománskou šavli a dýku vytavenou v Hodovním sále, exemplář vycpaného medvěda Baribala a obrazy v rytířském sále zobrazující Jana Křtitele, Marii Terezii a jejího syna Josefa II.

Hlavní myšlenka či pointa prohlídky je v přiblížení života šlechty v době baroka a také popsání historie zámku. Výklad ale také obsahuje informace, které zdůrazňují kontext doby a dobové souvislosti. Příkladem takovéto souvislosti může být zmínka o využití místností v každém historickém období zámku. Dále je

interpretován život šlechty na zámku z jejího pohledu například tím, že zmiňuje počet těžkých kovaných cestovních truhel na jedny šaty, který byl potřeba k přepravě, stejně tak jako nedostatek hygienických návyků a problémy s tím spojené, nebo poukazuje na obrazy zachycující dobový oděv šlechty. Do výkladu je zahrnuta i symbolika, a to popsáním významu obrazců na erbu rodu Ronovců. Na něm jsou vyobrazeny dvě překřížené černé ostruhy ve zlatém poli, což poukazuje na význam jména tohoto rodu, protože výraz „ron“ znamená v německém jazyce ostruha.

V průběhu prohlídky byly také vyprávěny příběhy o majitelích zámku. Většina této historie zámku byla obsažena na úplném začátku prohlídky, těsně po přivítání návštěvníků. Toto načasování obsáhlého výkladu historie a jeho délka přes 4 minuty byly nevhodné vzhledem k tomu, že návštěvníci nebyli vhodně připraveni pro tuto část výkladu, ke které nebylo použito dostatečné množství pomůcek interpretace, především fyzických. Ty nebyly přístupné k okamžitému nahlédnutí, ale až po ukončení této části výkladu. Tyto fyzické pomůcky byly přítomné pouze čtyři a to sbírka paroží, děla, erb rodu Ronovců a jedna dobová fotografie, přičemž bylo zmíněno 13 majitelů a ke každému krátký příběh o získání zámku. Naopak velice vhodně byly načasovány zbylé příběhy majitelů, kdy byl například zmíněn příběh Jiřího Křineckého, který se účastnil povstání proti Ferdinandu II. a po bitvě na Bílé hoře byl odsouzen za tuto vlastizradu propadnutím hrdla a proto vycestoval do Saska. Na zámku prý zanechal část svého majetku, který je uchován v tajných komnatách dodnes jako poklad. Jako další zajímavý příklad může být zmíněn příběh Emy Destinové, která na zámku koncertovala a zámek si oblíbila natolik, že jej chtěla od majitelů Blochových odkoupit. Ti však zámek neprodali a tak jej podědil syn Rudolf, který o zámek přišel prohrou v karetní hře.

Při výkladu byl návštěvník vtažen do děje prohlídky pomocí otevřených otázek. Průvodce se průběžně dotazoval na význam použití malého kalíšku na stole, váhu lustru v Uvítacím sále, počet šatů, který se vešel do cestovní truhly, účel misky uprostřed stolu v Modré jídelně, či k jakému účelu sloužila Modrá jídelna v době internátní školy. Dále bylo za účelem udržení pozornosti návštěvníků a vytvoření přátelské atmosféry využito techniky používání 1. os. č. mn. a to konkrétně ve formulaci: prošli jsme, nacházíme se, či vstoupili jsme. Na druhou stranu byla

použita také 2. os. č. mn.: postupte, přejděte. Také byl použit prvek humoru, například při popisu šperkovnice o velikosti malé skříňky jako menší cestovní šperkovnice. Naopak nebyly použity prvky interpretace jako metafory, přirovnání či přirovnání informace k informaci z běžného života. Přesto, že je tento fakt zahrnut do hodnocení interpretace jako nedostatek, kvalitu interpretace to ve skutečnosti nesnížilo, protože nebyla příležitost tuto techniku použít. Také se při výkladu neobjevila, ale byla možná aplikovat, technika, kdy se průvodce snaží přimět návštěvníka vžít se do situace historické postavy nebo kontextu doby. Prohlídka také nevybízí k zapojení více smyslů, pouze sluchu a zraku, což snižuje prožitek návštěvníka. Přesto však byly informace předány většinou zábavnou formou.

V úvodu prohlídky byli návštěvníci přivítáni a byla jim řečena pravidla, která jsou povinni dodržovat. Nebyla však snaha je zaujmout zmíněním zajímavostí, které v průběhu prohlídky spatří. Závěr prohlídky zahrnoval pouze rozloučení s návštěvníky, ne však zmínění hlavní myšlenky či kladení otázek k zamyšlení. Interpretace může probudit v návštěvníku zájem o danou tematiku, ale neuvádí možnosti, kde informace hledat. Odkazuje pouze na ostatní prohlídky v nabídce zámeckého areálu.

#### *4.3.1.2.2.1.1.2. Osoba průvodce*

Na zámku Dětenice provází Klasickým okruhem klasický průvodce v dobovém oblečení, které je však upravené a čisté. Jeho umění rétoriky je na dobré úrovni, správně artikuluje, mluví plynule, pomlky používá věcně a účelně, v jeho projevu se neobjevují redundantní slova. Hlasitost projevu je dostatečná i pro návštěvníky od něj při výkladu fyzicky nejvzdálenější. Výška hlasu je příjemná a rychlost projevu je přiměřená. Jazyk, který používá je spisovný a srozumitelný i žákovi sedmé třídy základní školy. Průvodce dodržuje pravidla řeči těla v dobré komunikaci, udržuje oční kontakt, usmívá se, přiměřeně a věcně gestikuluje, při odkazování na pomůcky interpretace jako obrazy apod. ukazuje dlaň. Také jeho držení těla odpovídá etiketě a umění správné komunikace, jeho postoj je otevřený, a nevysílá negativní signály v podobě nedbalého postoje.

V průběhu prohlídky průvodce zajišťuje základní potřeby, jako jsou teplo, sucho, klid a bezpečí, a zároveň nepřeceňuje fyzické možnosti návštěvníků. Zároveň však chrání expozici, řídí pohyb návštěvníků a uvádí pravidla, která během prohlídky musí dodržovat. Průvodce umí vytvořit příjemnou přátelskou atmosféru. Při dotazech návštěvníků je milý a vstřícný, ochotně odpovídá na otázky. V průběhu prohlídky nedošlo ke krizové situaci, do které lze zařadit zdravotní problémy návštěvníka či jeho výtky, nebo jeho nevhodné chování. Z tohoto důvodu nelze určit, jak průvodce v takovýchto případech jedná. Průvodce je vůdčí osobností, vzbuzuje důvěru. V průběhu prohlídky také prokazuje znalost o předmětu interpretace a zároveň zájem o něj, když na něj adresují návštěvníci dotazy, na které zkušeně a jistě odpovídá. Například odpověděl na otázku ohledně velikosti postele v expozici, kdy návštěvníku připadala příliš krátká. Odpověděl, že to má své opodstatnění. Dámy nosily bohaté účesy, které si nechtěly ve spánku poničit a tak spaly vsedě. Pánové pak byli podle průvodce pověrčiví. Průvodce nepoužíval techniku modifikace a načasování obsahu výkladu; před prohlídkou se neptá návštěvníků na jejich zájmy, zaměstnání či odkud přichází.

#### 4.3.1.2.2.1.2. Expozice

Expozice na zámku Dětenice je rozdělena do místností, které jsou upraveny podle dokumentace, pokud se dochovala, či podle potřeby prohlídky. Každá místnost je zařízena dobovým nábytkem a doplňky především ve stylu empíru, baroka a rokoka. Celkový dojem z prostředí tedy genia loci podporuje. Některé místnosti nejsou vymalovány na základě dokumentace a jejich ztvárnění není ve stylu barokního, rokokového či empírového slohu. Vybavení sálů, kaple i chodeb je usprádané tak, aby nejdůležitější objekty vynikaly, většinou jsou tedy umístěny ve středu místnosti nebo ve středu protější stěny. Prohlídka expozice není možná bez průvodce a jeho výkladu, přičemž k předmětům či osobám, které byly zmíněny ve výkladu průvodce, byl ve většině případů k dispozici i konkrétní předmět či obraz. K exponátům nebyly žádné popisky, to ovšem většinou nebylo potřeba vzhledem k tomu, že vše podstatné průvodce zmiňuje ve výkladu a v případě zájmu zodpovídá individuální dotazy. Místo pro odpočinek a strávení delšího času v místnosti není k dispozici, to je však opět pochopitelné vzhledem k tomu, že

prohlídka s průvodcem má jistý časový řád a proto mají návštěvníci omezený časový prostor po jedné místnosti. I přesto byl tento čas k prohlídce exponátů a přejití do další místnosti dostatečný. Expozice není vhodná pro pohybově handicapované návštěvníky, protože prohlídka se vztahuje i na první patro, do kterého vedou schody. Stejně tak tomu je i pro sluchově či zrakově handicapované; prohlídka neobsahuje audionahrávky či interaktivní prvky vhodné pro tyto typy návštěvníků.

V případě prohlídky zámku Dětenice lze hovořit o expozici, která podle metodiky Veverky (Where is the Interpretation In Interpretive Exhibits?, online: 2015) obsahuje všechny typy (1,2,3,4). Typ 1 zastupuje rozhovor s průvodcem, který je možný po ukončení jednotlivých částí výkladu v každé místnosti. Na druhou stranu není ze strany průvodce vyvolána diskuze s návštěvníky. Typ 2, při kterém je návštěvník aktivní, zahrnuje v tomto případě kvízy či otevřené otázky, které v průběhu prohlídky průvodce podává návštěvníkům. Typ 3 je obsažen ve formě výkladu průvodce a typ 4 prostřednictvím fotek, obrazů, soch, vybavení a doplňků v interiéru, maleb na zdech apod. Ideální poměr typů expozice, tedy typ 1, typy 2 a 3, typ 4 v poměru 2:5:3, jak jej autor popisuje, mohl být dodržen, vzhledem k tomu, že expozice zahrnuje všechny typy, je však složité jej konkrétně určit. Prohlídka využívá působení na dva smysly: zrak a sluch.

#### 4.3.1.2.2.1.3. Oživlá historie

Oživlá historie je realizována na zámku Dětenice ve formě rytířských soubojů. Na kolbišti, které je součástí areálu zámku, probíhá celoročně představení rytířských soubojů. Rytíři mluví dobovým jazykem a jsou převlečeni do dobových oděvů a vybaveni dobovými bojovými pomůckami, jako jsou brnění, štíty, dřevce, kopí a meče. Tyto pomůcky však nejsou původní dochované exponáty. Souboje jsou zpracovány ve formě divadelního představení, do kterého není návštěvník aktivně zapojen. Rytířské souboje nevypráví žádný příběh přímo spojený s historií zámku, čímž ztrácí na autenticitě. Tato forma interpretace je přínosná tím, že pohlíží na dobu středověku z jiného úhlu pohledu a přináší návštěvníkům adrenalinový zážitek. Tím, že není rekonstrukcí historické události, má však spíše marketingový význam než interpretační.

Do formy interpretace oživé historie lze zařadit také prohlídku s průvodcem v kostýmech, jehož výklad má teatrální prvky. Takovouto prohlídkou jsou a zámku Dětenice Strašidelné soboty. Jak je již výše zmíněno, postava čarodějnice, která prohlídkou návštěvníky provází, nemá historickou spojitost se zámekem, tudíž se opět jedná o neautentickou interpretaci. Oblečení i jazyk postavy jsou přizpůsobeny roli.

#### 4.3.1.2.2.1.4. Virtuální prohlídka na webu

Na webových stránkách zámku Dětenice je možnost návštěvy reprezentativního sálu prostřednictvím fotografie s úhlem pohledu 360° s možností přiblížení. Tato fotografie má vysokou kvalitu rozlišení a možnost přiblížení je veliká. Je však k dispozici pouze jedna fotografie a nelze skrze ni ani vstoupit do dalších místností.

#### 4.3.1.2.2.1.5. Webové stránky

Webové stránky zámku Dětenice jsou dostupné ve třech jazycích – v češtině, angličtině a němčině. Svou tematickou grafikou podporují atmosféru místa, upozorňují na objekty v zámeckém areálu, podávají kontakty návštěvníkům webových stránek. Dále strukturují a personalizují informace podle typů uživatelů, kdy tvoří sekce pro potenciální návštěvníky zámku, kteří se zajímají o sekci prohlídek, ale také i pro zájemce o uspořádání svatby či firemní akce přímo na zámku. Zajímavě uvádí informace o historii zámku, uvádí zde i příběhy a pověsti, například o nevyzvednutém pokladu. Zde tedy lze hovořit o interpretaci v psané formě. K textu jsou také přiřazeny fotografie interiéru zámku, ty ovšem věcně nesouvisí s obsahem odstavce, u kterého jsou zobrazeny. Stránky jsou přehledně strukturované a umožňují uživateli jednoduchý a intuitivní pohyb při hledání informací. Dále obsahují propojení na mapy a uvádí souřadnice areálu. Stránky také zahrnují další formy interpretace, konkrétně fotografie a virtuální prohlídku. Na stránkách jsou také uvedeny aktuality a sezónní akce, které se v areálu konají. Web ale neuvádí další atraktivy cestovního ruchu v okolí, ani neobsahuje interní vyhledávání, které výrazně šetří čas při hledání informací.

#### 4.3.1.2.2.1.6. Interpretace dětem



Pro děti a rodiny s dětmi nabízí celoročně zámek prohlídky s názvem Strašidelné soboty. Prohlídky jsou přizpůsobeny dětem obsahem i zábavnou formou interpretace. Výklad má teatrální prvky a jeho obsah je pozměněn za cílem přiblížení cílové skupině. Zámek provází čarodějnice Žizelda. Tato postava je oblečena do kostýmu a své roli přizpůsobuje i jazyk a vystupování. Opět vyvstává otázka autenticity, protože příběh čarodějnice nemá doloženou spojitost se zámek Dětenice.

#### **4.3.1.2.2.2. Žleby**

V této části jsou popsány formy interpretace, které jsou v nabídce zámeckého areálu Žleby. Jedná se o průvodcovství, expozici, interpretační panely, virtuální prohlídku zámku, webové stránky a prohlídky pro děti. V nabídce zámeckého areálu naopak nejsou oživilá historie, multimedialní prohlídky, audioprůvodci, tištěné materiály, kvesting a QR kódy.

##### **4.3.1.2.2.2.1. Průvodcovství**

Popis této formy interpretace byl rozdělen na dvě části – výklad a osobu průvodce. Kapitola 4.3.1.2.2.2.2. se zaměřuje na obsah výkladu, dodržování zásad interpretace apod. Tyto atributy by měl výklad obsahovat vždy, bez ohledu na skutečnost, jaký průvodce jej prezentuje. Naopak kapitola 4.3.1.2.2.2.3. se týká spíše psychologických jevů, které se zaměřují právě na umění prezentace či rétoriky, ale také charakteru průvodce.

##### **4.3.1.2.2.2.2. Výklad**

Na zámku Žleby mají prohlídky s průvodcem tematicky rozděleny na tři okruhy. Okruh nazvaný Kouzlo romantického zámku trvá 55 minut, Život na zámku 70min. a Knížecí rezidence 85 min. Každá prohlídka prochází jinou kombinací částí zámku. Rozdíly mezi nimi, jejich fyzická náročnost a další aspekty jsou popsány na webových stránkách zámku.

Výklad je přizpůsoben návštěvníkům z hlediska cílové skupiny, zámek Žleby celoročně nabízí dva druhy prohlídek zámku a to výše jmenované okruhy pro

veřejnost a prohlídky pro školy blíže popsané v kapitole 4.2.2. V této kapitole zaměřené na hodnocení průvodce je dále popsána pouze prohlídka a osoba průvodce prohlídek přístupných veřejnosti. Prohlídky pro školy jsou podrobněji popsány v kapitole 4.3.1.2.2.2.8. Názvy interpretace naplňují funkci provokace a zároveň popisují obsah prohlídek. Prohlídky pro veřejnost nabízí zámek Žleby ve třech cizích jazycích – anglickém, německém, ruském.

Výklad průvodce byl srozumitelný i dětem na druhém stupni základní školy, byl velice pestrý a místy odborný. Zmíněné odborné názvy jsou bezprostředně vysvětleny. Byly uvedeny následující výrazy: šaršoun, což je dvojruční meč používaný k přehlídkám a ceremoniálům, gravírování, což je zdoluhavý proces zdobení, kdy byly vzory tepány do rozehřáté zbroje, carussel, druh maškarního plesu, kdy se šlechta oblékala do historických – curasselových – kostýmů, bunčuky – spletené kožené copánky přidělané k dřevěnému bidlu, které byly používány k určení hodnosti velitele Osmanských vojsk a zároveň k vymezení dobitého teritoria, a konečně intarzie, což je technika pro zdobení dřevěných předmětů, kdy jsou plátky dřeva nebo slonoviny vkládány do jiného dřeva. Do prohlídky nebyla zahrnuta osobní rovina. Průvodce se před začátkem prohlídky návštěvníků nedotazoval, odkud jsou, jaké jsou jejich zájmy, či co očekávají od prohlídky. Osobní rovina se mohla projevit pouze, když se návštěvník sám dotázal na doplňující informace, které ho zajímaly. Výklad návštěvníka informacemi nepřesytí a drží se příběhové linie zámku, jeho majitelů, nebo vystavených exponátů. Všechny exponáty mají souvislost se zámekem.

Hlavní myšlenka či pointa prohlídky je v přiblížení života šlechty v době na přelomu 19. století, také popsání historie zámku a příběhů členů rodu Auerspergů. Výklad ale také obsahuje informace, které zdůrazňují kontext doby a dobové souvislosti. Součástí expozice jsou obrazy, které porovnávají vizáž majitelů zámku v různém věku a kostýmů různých slohových stylů. Průvodce také uvádí zajímavé detaily ze života majitelů zámku, které se dají aplikovat na život aristokracie obecně, jako například fakt, že v každé ložnici aristokracie byla klekátka s oltářem, či ohřívadlo v posteli. Při výkladu jsou také zmíněny aktivity, kterým se šlechta věnovala ve volném čase a součástí expozice je také ukázka stolních her či ruleta. Také byla řečena zajímavost, že ještě v době 19. století připadalo matce Vincence

Karla nevhodné, aby manželský pár ulehal do společné postele, proto je měli oddělené. Další řečené zajímavosti jsou ze života služebnictva, například skutečnost, že do kamen v pokojích přikládali z chodeb, aby pány nerušili hlukem a prachem, nebo ukázka úzkých spojovacích chodeb, které služebnictvo používalo, opět aby nebylo panstvo nerušeno. Další zmíněná souvislost vyplývající z kontextu doby se týká zestátnění zámku na základě Benešových dekretů. Důvodem byl sňatek majitelky zámku Marie Auerspergové, která se vdala za pána s německými předky. Fakt, že se aktivně účastnili odboje proti fašismu, nebyl brán v potaz a zámek byl i přesto znárodněn. To je zároveň i ukázka dvou rozdílných pohledů na totožnou situaci. Mezi další historické souvislosti patří vývoj pokroku v oblasti toalet a toaletního zázemí. Do výkladu je zahrnuta i symbolika, a to například na oltáři zvěstování Panny Marie v zámecké kapli, kde jsou vyobrazeni dva svatí – Vilhelm a Vincenc. Jména svatých se shodují se jmény majitelů – Karel Vincenc Auersperg a jeho manželka Vilemína. Nad hlavami svatých jsou vyobrazeny osobní erby knížat – černá orlice a zlatý lev na červeném pozadí. Dále je vysvětlen význam zlatého zuba, který je v erbu rodu Auerspergů z toho důvodu, že věřili v pověst o jejich prapředku, který údajně skolil zuba holýma rukama. Další symbol lze nalézt na dveřích z Jihlavské radnice, zakoupené Vincencem Karlem Auerspergem, na kterých jsou vyobrazeni dva ježci, jakožto symbol Jihlavy. Také kredenc vystavený v Rytířském sále, tedy pult pro přípravu nápojů, lze považovat za symbol důvěry, protože hosté sami přihlíželi přípravě nápojů, nemuseli se obávat jejich otrávení. Navíc slovo kredenc pochází z latinského „credo“, tedy „věřím“.

V průběhu prohlídky byly také vyprávěny příběhy o majitelích zámku. Humorný je příběh Jana Auersperga, který nechal vyvěsit do rodinné galerie také obraz Marie Terezie a jejího Manžela, přesto, že s nimi příbuzní Auerspergové nebyli. František Štěpán I. Lotrinský, manžel Marie Terezie, zámek pouze navštívil. To mělo u návštěvníků, kteří si obrazy prohlédli, vzbudit falešný dojem příbuzenské spřízněnosti s Habsburky. Nejvíce se výklad soustředí na život a rodinu Vincence Karla Auersberga, na příběhy o něm, jeho matce s otcem, manželce a dětech. Je například zmíněn příběh jeho rodičů, kněžny Gabriely, která se vdala za jeho otce Vincence Nepomuka z Auerspergu pána již v 18 letech. Jejich manželství Trvalo pouze čtyři měsíce, kdy Jan umírá. Kněžna se však znovu nevdala a žila na zámku

Žleby společně s tchýní a synem Vincencem Karlem. Vincenc Karel Auersperg s manželkou Vilemínou našli zálibu v historii, a proto sbírali různé předměty, které jsou ve velkém počtu v expozici zámku dochovány, ale také se nechávali vyobrazovat v historických kostýmech. Kněžna Vilemína pocházela z urozeného rodu a byla vychovávána na dvoře Alžběty Bavorské. Ona sama vypracovala návrhy, podle kterých byl zámek přestavěn. Nebyly vyprávěny pouze příběhy o životě šlechty, ale také o životě učitelů, kteří se věnovali dětem knížat. Například při cestování vlakem se museli po celý den věnovat dětem a večer zase bavit knížata. Francouzského učitele malého Vincence Karla Auersperga si rodina oblíbila natolik, že jej nechali pohřbít do své rodinné hrobky.

Při výkladu byl návštěvník vtažen do děje prohlídky pomocí otevřených otázek a úkolů. Průvodce se dotazoval na to, k čemu sloužily tři předměty v průběhu prohlídky, či o jaký předmět se jedná, jak se jmenují patroni zachyceni na obrazech v salonu, kdy jim bylo napovězeno, čeho jsou patronem, nebo zda vědí, jaké pohádky byly na zámku natáčeny. Návštěvníci měli také plnit úkoly. Měli najít na obraze ze svatebního curasselového plesu Vincence Karla a Vilemínu, zapamatovat si kresby kněžny Vilemíny, která vyobrazují návrh tapet z jemně tlačené jelení kůže v pokoji Vilemíny, které lze později při prohlídce rozpoznat přímo na zdech galerie, a také návrh Velkého rytířského sálu, který je dodnes zachovaný v této podobě. Dále bylo za účelem udržení pozornosti návštěvníků a vytvoření přátelské atmosféry použito techniky mluvy v 1. os. č. mn. a to konkrétně ve formulaci: dále nás čeká, prošli jsme, vstoupili jsme. Na druhou stranu byla použita také 2. os. č. mn.: prohlédněte si, přejděte. Také byl obsažen prvek humoru, kdy byl například návštěvník s nadsázkou požádán představit si překvapený výraz zloděje, který ukradne cestovní zavazadlo, které je ve skutečnosti cestovní toaletou, která při její uzavření vypadá jako kožený kufr. Dále bylo použito vtipu například při popisu obrazu, kdy bylo uvedeno, že to, co drží malý František Josef v ruce, není párek, ale darovací listina. Také je použita technika spočívající v přiměření návštěvníka k zamyšlení, jak by se ve stejné situaci zachoval. Příkladem může být situace, kdy se ptá dětí, zda by se jim líbilo sáňkovat na dřevěných sáňkách z 19. stol. Naopak nebyly použity prvky interpretace jako metafory, přirovnání či přirovnání informace k informaci z běžného života. Přesto že je tento fakt zahrnut do

hodnocení interpretace jako nedostatek, kvalitu interpretaci to ve skutečnosti nesnížilo, protože nebyla příležitost tuto techniku použít.

Součástí základních prohlídek je mimo výkladu průvodce a prohlídky expozice také poslech hudby, což zvyšuje prožitek návštěvníka. Stále jsou tím zapojeny jen dva smyly – zrak a sluch. Zámek Žleby má však v sezónní nabídce i prohlídky v rámci Otevřené zámecké kuchyně, kdy mohou návštěvníci ochutnat pečivo upečené přímo v kuchyni zámku. To zapojuje i chuť. Informace jsou předány zábavně a zajímavě, jsou zmíněna některá „nej“ zámku, jako například nejstarší předmět na zámku, kterým je kamenná gotická křtitelnice ze 14. století. Interpretace také nabízí různá porovnání, jako například srovnání dvou kožených sedaček ze století 17. a 19., kde lze pozorovat proces stárnutí kůže, nebo rakouského a anglického porcelánu umístěné v přípravně jídel. Interpretace se také snaží o přiblížení informací, když vypráví o brnění pro jezdce i koně určené k jezdeckým soubojům, přibližuje pocit rytíře do něj oděného, když vysvětluje, že vážilo 30 kilogramů.

V úvodu prohlídky byli návštěvníci přivítáni a byla jim řečena pravidla, která jsou povinni dodržovat. Nebyla však snaha je zaujmout zmíněním zajímavostmi, které v průběhu prohlídky spatří. Závěr prohlídky zahrnoval pouze rozloučení s návštěvníky, ne však zmínění hlavní myšlenky či kladení otázek k zamyšlení. Interpretace může probudit v návštěvníku zájem o danou tematiku či další zámky, jako je zámek ve Slatiňanech, který si oblíbil syn Vincence Karla Auersperga – František Josef.

#### 4.3.1.2.2.2.3. Osoba průvodce

Na zámku Žleby provází všemi okruhy klasický průvodce v elegantním, společenském upraveném a čistém oblečení. Jeho umění rétoriky je na vysoké úrovni, správně artikuluje, mluví plynule, pomlky používá věcně a účelně, v jeho projevu se neobjevují redundantní slova. Hlasitost projevu je dostatečná i pro návštěvníky od něj při výkladu fyzicky nejvzdálenějších. Výška hlasu je příjemná a rychlost projevu je přiměřená. Jazyk, který používá je spisovný a srozumitelný i žákovi sedmé třídy základní školy. Průvodce také dodržuje pravidla řeči těla v dobré komunikaci, udržuje oční kontakt, usmívá se, přiměřeně a věcně gestikuluje, při odkazování na fyzické pomůcky interpretace jako obrazy apod. ukazuje dlaň. Také

jeho držení těla odpovídá etiketě a umění správné komunikace, jeho postoj je otevřený, a nevysílá negativní signály např. v podobě nedbalého postoje.

V průběhu prohlídky průvodce zajišťuje základní potřeby, jako jsou teplo, sucho, klid a bezpečí, a zároveň nepřeceňuje fyzické možnosti návštěvníků. Také chrání expozici, řídí pohyb návštěvníků a seznamuje je s pravidly, která během prohlídky musí dodržovat. Průvodce umí vytvořit příjemnou přátelskou atmosféru. Při dotazech návštěvníků je milý a vstřícný, ochotně odpovídá na otázky. V průběhu prohlídky nedošlo ke krizové situaci, do které lze zařadit zdravotní problémy návštěvníka či jeho výtky, nebo nevhodné chování. Z tohoto důvodu nelze určit, jak se průvodce v takovýchto případech zachová. Průvodce je vůdčí osobností, vzbuzuje důvěryhodnost. V průběhu prohlídky také prokazuje znalost o předmětu interpretace a zároveň zájem o něj, když na něj adresují návštěvníci dotazy, na které zkušeně a jistě odpovídá. Pokud neznal odpověď na otázky, jevil zájem o nabytí těchto informací, které by mohl sdělit budoucím návštěvníkům v případě jejich zájmu. Například odpověděl na otázku stáří plastiky v kapli zámku na základě odvození z historických skutečností a přestavby zámecké kaple. Průvodce ale nepoužíval techniku modifikace a načasování obsahu výkladu; před prohlídkou se neptal návštěvníků na jejich zájmy, zaměstnání či odkud přichází.

#### 4.3.1.2.2.4. Expozice

Expozice na zámku Žleby je rozdělena do třech tematických okruhů a v rámci nich je dále členěna do jednotlivých místností. Každá místnost je zařízena na základě dochovaných dokumentů a zabývá se konkrétním tématem či osobou. Vybavení a interiér zámku je původní či zpětně dokoupen nebo restaurován ve slohu rokoka, baroka či alžbětinského romantismu a jeho součástí jsou nábytek, obrazy, sbírka brnění a chladných i palných zbraní, divadelní kostýmy, malby na stěnách a další doplňky vybavení. Vše je v barokním, romantickém slohu či z období středověku; to vše podporuje *genia loci*. Vybavení je v místnostech uspořádáno tak, aby byly zdůrazněny nejdůležitější předměty, či tak, jak popisují dochované dokumenty. Ke všemu, co zmíní průvodce je vždy konkrétní předmět. Prohlídka je umožněna pouze s osobou průvodce, proto expozice neobsahuje popisky, pokud však výklad průvodce neobsahuje informace o všech vystavených exponátech či jiných

skutečnostech, které návštěvníky zajímají, mohou se jej v průběhu prohlídky individuálně dotázat. Popisky na zámku Žleby jsou také součástí interpretace, ale jedná se spíše o cedulky, které žádají návštěvníky, aby se nedotýkali vytavených exponátů. Jsou součástí prohlídky díky jejich původu. Jedná se o původní popisky z 19. století, které nechal vyhotovit František Josef Auersperg pro účely prvních veřejných prohlídek interiérů zámku Žleby. Expozice neobsahuje ani místo pro odpočinek, kde by se mohli návštěvníci zdržet. Relaxace je jim umožněna v prostorách zámeckého areálu, především v jeho parku. Expozice není vhodná pro pohybově handicapované návštěvníky, protože prohlídka vede přes několikery schody. Stejně tak tomu je i pro sluchově či zrakově handicapované; prohlídka neobsahuje audionahrávky či interaktivní prvky vhodné pro tyto typy návštěvníků. V případě prohlídky zámku Žleby lze hovořit o expozici, která podle metodiky Veverky (Where is the Interpretation In Interpretive Exhibits?, online: 2015) obsahuje všechny typy: 1,2,3,4. Typ 1 zastupuje rozhovor s průvodcem, který je možný po ukončení jednotlivých částí výkladu v každé místnosti. Typ 2, při kterém je návštěvník aktivní, zahrnuje v tomto případě kvízy či otevřené otázky, které v průběhu prohlídky průvodce podává návštěvníkům, ale také jezení koláčů a housek upečených v zámecké kuchyni v rámci projektu Otevřená zámecká kuchyně, což působí na návštěvníky chutí i vůní. Typ 3 je obsažen ve formě výkladu průvodce a typ 4 prostřednictvím fotek, obrazů, soch, vybavení a doplňků v interiéru, maleb na zdech apod. Ideální poměr typů expozice, tedy typ 1, typy 2 a 3, typ 4 v poměru 2:5:3, jak jej autor popisuje, mohl být dodržen, vzhledem k tomu, že expozice zahrnuje všechny typy, je však složité jej konkrétně určit. Prohlídka využívá působení na čtyři smysly: zrak, sluch a chuť i čich.

#### 4.3.1.2.2.2.5. Interpretační panely

V zámeckém areálu Žleby, konkrétně v oboře Žleby mají v exteriéru umístěné interpretační panely týkající se zvěři a dravých ptáků (viz obrázky č. 5-11). Konkrétně jsou na jedné skupině panelů popsány zajímavosti ze světa zvířat, sokolnictví, bílým jelenům, nebo znázorňují siluety ptáků za letu při pohledu ze země. Panely věnující se zajímavostem o zvířatech jsou rozděleny do kategorií

podle výskytu zvířat na panely nadepsané: město, pole, skály, voda, lesy, mokřady, louky.

Obsah panelů se drží tematiky zvířat a sokolnictví, které mají s oborou Žleby úzký vztah vzhledem k tomu, že je zde výstava dravců a lesní zvířeny včetně bílých jelenů. Vzhled a umístění těchto panelů jsou přizpůsobeny prostředí. Jsou kolmé, bez střechy i se střechem a stojí samostatně poblíž keřů, přičemž nezakrývají předmět interpretace. V jejich okolí je prostor pro čtení či větší počet čtenářů. Přesto, že povrch před nimi je upraven šterkem, je toto místo pohybově handicapovaným spíše nepřístupné z důvodu jeho lokace a terénu blízkého okolí. Místo, kde se panely nacházejí je relativně frekventované, poblíž předmětů interpretace, ke kterým se vztahují, a zároveň je toto místo bezpečné a bez podnětů, které by čtenáře rušily. Jsou vyrobeny ze dřeva a používají přírodní barvy, což je přizpůsobuje přírodnímu prostředí a napomáhá tak geniu loci. Grafika nepoužívá přílišné množství barev či křiklavé barvy, což by mohlo negativně působit na atmosféru místa.

Panely jsou napsány srozumitelně, bez cizích výrazů, odborných nebo latinských názvů. Jsou také obsahově, objemově i formou přizpůsobeny segmentaci návštěvníků. Panely týkající se bílých jelenů mají čtyři jazykové variace, mimo českého jazyka se jedná o angličtinu, němčinu a ruštinu. Panely obsahují spíše menší množství informací, mimo panelu o sokolnictví a bílých jelenech. Tyto panely (o zajímavostech ze světa zvířat a siluety ptáků) nemají podle více zmíněných kritérií pro kvalitní interpretační panely ideální počet slov i nadpisů, ale vzhledem k jejich účelu se nejedná o negativum. Mají spíše pobavit, poučit, podat informace zajímavou a nevšední formou, což splňují. Zatímco tyto panely popisující zajímavosti o zvířatech a především pak siluety ptáků jsou určeny nejen dospělým, ale i žákům základních škol, či lidem jejichž prioritou není vzdělávat se, ale pobavit se, což dokazuje nenáročnost jazyka, kterému by porozuměli i žáci sedmé třídy základní školy, stejně tak jako poutavost, hravost a názornost se kterou jsou texty a obrázky komponovány, ale i obsah, texty panelu týkající se sokolnictví a bílých jelenů jsou určeny spíše dospělým či zájemcům o tuto oblast, což dokazuje skutečnost, že jsou psány složitějším a odbornějším jazykem, nejsou tak hravé a jejich obsah je spíše faktický. Panel sokolnictví uvádí fakta do historického



kontextu, kdy uvádí vývoj toho odvětví, ale i současnou situaci a požadavky na profesionály. Panel o bílých jelenech se zaměřuje především na historii tohoto plemene a popisuje, kdy a jak se objevilo na zámecké oboře Žleby. Panel se siluetami pak uvádí informace do souvislostí, když porovnává rozpětí křídel a styl letu jednotlivých dravců.

Text panelů o zajímavostech ze světa zvířat obsahuje prvek otázek pouze formou „víte, že?“. Jedná se o otázku, ale ne o otázku otevřenou, která návštěvníka zapojuje do příběhu více, protože vyžaduje jeho soustředění, aktivitu, zapojuje jeho fantazii a prověřuje jeho znalosti. Zde se jedná spíše o řečnickou otázku také vzhledem k tomu, že informace řečené touto otázkou jsou neobvyklé a návštěvníci je ve skutečnosti před jejich přečtením vědět nemají. V opačném případě by interpretace neměla smysl. Na druhou stranu tyto otázky návštěvníky oslovují, čímž lépe upoutávají jejich pozornost a mají přimět návštěvníka k dojmu, že je text adresovaný právě jemu; tímto způsobem dodávají textu osobní rovinu.

Tato interpretace obsahuje pomůcky ve formě obrázků a fotografií. Obrázky panelu siluet znázorňují skutečnost, kterou s velkou pravděpodobností nelze za daných podmínek shlédnout, tedy obraz ptáků letících a zároveň porovnání jejich tvaru a velikosti jejich siluet. Fotky na zbylých panelech vhodně doplňují text a přispívají tak k jeho vizualitě. Naopak neobsahuje prvek humoru, nepůsobí na jiné smysly, než na zrak a nevybízí čtenáře k aktivitě.

Přesto, že pointa všech panelů je zřejmá, není ani v jednom z panelů zdůrazněna. Panel se zajímavostmi podává pouze krátké zajímavé, až překvapující informace či senzace ze světa zvířat, panel o sokolnictví má vzbudit zájem o tento obor a přiblížit jej veřejnosti a panel se siluetami ptáků dává rady návštěvníkům pro jednoduché rozpoznání dravců v letu.

Naopak nedostatky interpretace se projevují nepřítomností příběhů, úkolů, otevřených otázek, interaktivity, humoru, prvku dobrodružství a aktivního objevování, či oslovování 1. os. mn. č. Také chybí úvod a závěr, kdy by měl být představen předmět interpretace a naopak shrnuty hlavní myšlenky nebo položeny otázky k zamyšlení. Také nadpisy panelů nejsou nijak provokativní a na první pohled čtenáře nezaujmou, jsou spíše věcné. Také je nevyužitý potenciál v oblasti symboliky či uvedení různých „nej“.

V celkovém výsledku je tedy interpretační kvalita panelů na zámeckém areálu Žleby vysoká. Především v případě panelu siluet ptáků jde nejen o předávání informací, ale o jejich zajímavé přiblížení. Texty panelů jsou strukturované, srozumitelné, přizpůsobené cílové skupině a informace předávají zajímavou formou.

#### 4.3.1.2.2.2.6. Virtuální prohlídka na webu

Na webových stránkách zámku Žleby je možnost návštěvy 19 místností a prostranství včetně exteriérů prostřednictvím fotografie s úhlem pohledu 360°. Tato fotografie však neumožňuje přiblížení, má však vysokou kvalitu rozlišení. Těmito devatenácti prostory nelze vzájemně prostupovat, musí být otevřen každý zvlášť.

#### 4.3.1.2.2.2.7. Webové stránky

Webové stránky zámku Žleby jsou dostupné ve třech jazycích – v češtině, angličtině a němčině. Svou tematickou, ale decentní grafikou, která ze všeho nejvíce zdůrazňuje budovu zámku, podporují genia loci. Dále upozorňují na další objekty nacházející se na zámeckém areálu, tedy oboru Žleby a zámecký park, a podávají důležité kontakty návštěvníkům webových stránek. Také strukturují a personalizují informace podle typů uživatelů, kdy tvoří sekce pro potenciální návštěvníky zámku, kteří se zajímají o sekci běžných prohlídek, prohlídek pro školy, ale také i pro zájemce o uspořádání svatby. Pokud ani struktura stránek nepomůže, nabízí web interní vyhledávání. Uvádí také informace o historii zámku, kde je vypsán seznam majitelů zámku a způsob jakým jim přešel do vlastnictví, ale také popisuje podobu zámku v čase. Zajímavou sekcí je výkladový slovník, kde jsou abecedně seřazeny a vysvětleny různé pojmy spojené se zámeckou tematikou. U některých z pojmů jsou zobrazeny a správně přiřazeny obrázky, které konkrétně zobrazují popisované pojmy. Zde lze s určitostí hovořit o interpretaci v psané formě.

Stránky jsou přehledně strukturované a umožňují uživateli jednoduchý a intuitivní pohyb při hledání informací. Dále obsahují propojení na mapy a dokonce způsoby dopravy, jaké lze využít pro návštěvu zámku, stejně tak jako webový odkaz na

stránky jízdních řádů. Web také uvádí další zámky a hrady či atraktivitu cestovního ruchu, které lze v okolí nalézt, a dokonce uvádí i další užitečné webové odkazy. Mimo to také uvádí televizní pořady či pohádky, které se natáčely právě na zámku Žleby. To může v návštěvníku vzbudit zájem o další pátrání a zhlédnutí těchto pořadů či filmů. Stránky zahrnují i další formy interpretace, konkrétně fotografie a virtuální prohlídku. Na stránkách jsou také uvedeny aktuality a sezónní akce, které se v areálu konají.

#### 4.3.1.2.2.2.8. Interpretace dětem

Na zámku Žleby nabízí interpretaci přizpůsobenou dětem ve formě prohlídek pro školy. Tato forma prohlídek tedy není běžně přístupná veřejnosti. Prohlídky jsou rozděleny na tři skupiny podle věku dětí. Člení je na prohlídky pro děti předškolního věku, žáky prvního stupně základních škol a žáky druhého stupně základních škol nebo studenty středních škol. Obsah i délka prohlídek je tomu přizpůsoben. Pro mateřské školy je prohlídka zkrácena a trvá přibližně hodinu, je nenáročná, dětem jsou zadány hravé úkoly, jako například hledání tajných dveří. Pro děti školního věku je prohlídka zkrácena stejně, je již více náročná a obsahuje faktické informace. Nejaktivnější děti jsou odměněny. Pro žáky druhého stupně a studenty středních škol je prohlídka již téměř totožná s prohlídkami pro běžné návštěvníky. Pro všechny tyto typy prohlídek jsou k dispozici ke stažení na webu zámku (Zámek Žleby, online: 2015) různé materiály, pro mateřské školy to jsou omalovánky a pro žáky a studenty tajenky a pracovní listy, které zábavnou, hravou a dětem blízkou formou shrnou informace, které se o zámku dozvědí.

### **4.3.1.2.3. Hypotéza a výsledky šetření**

#### **4.3.1.2.3.1. Výzkumný problém P1**

Při studii pojmu interpretace lze dojít k závěru, že je možné hodnotit kvalitu interpretace. Pak je tedy možná i komparace kvality interpretace. Cílem tohoto výzkumu je zjistit kvalitu interpretace zámeckých areálů Dětenice a Žleby a následně ji porovnat.

#### **4.3.1.2.3.2. Hypotéza H1**

Hypotéza H1-1

Předpokládá se, že oba zámecké areály mají hodnotu hodnocené objektivní kvality interpretace přes 60%.

Hypotéza H1-2

Předpokládá se, že zámecký areál Žleby má vyšší hodnotu hodnocené kvality interpretace než zámecký areál Dětenice.

Hypotéza H1-3

Předpokládá se, že kvalita interpretace všech jednotlivých nabízených forem dosáhne hodnoty vyšší než 50% (tedy minimálně 50,1%) na obou zámeckých areálech.

#### 4.3.1.2.3.3. Výsledek šetření V1

Výsledky šetření jsou pro přehlednost znázorněny pomocí tabulky č. 3.

Tabulka č. 3: Komparace evaluace kvality interpretace zámeckých areálů Dětenice a Žleby

Kritérium	Dětenice			Žleby			100%
	Ano/Ne	Body	% celkem	Ano/Ne	Body	% celkem	%/ Body
<b>Průvodcovství:</b>							<b>40%</b>
<b>Výklad:</b>							
Jasný výklad	Ano	2		Ano	2		2
Obsah pestrý a naučný	Spíše ne	1		Ano	2		2
Místy odborný	Spíše ne	1		Ano	2		2
Přizpůsobený návštěvníkům podle segmentace	Ano	3		Ano	3		3
Osobní rovina	Ne	0		Ne	0		3
Zajímavé přiblížení skutečností, reálií atd.	Ano	3		Ano	3		3
Drží se linie	Ano	2		Ano	2		2
Informace a příběhy souvisí se zámekem	Ne vždy	1		Ano	3		3
Nedochází k informačnímu přesycení	Ano	1		Ano	1		1
Příběhy o lidech	Ano	3		Ano	3		3
Hlavní myšlenka	Ano	3		Ano	3		3
Může ji rozluštit návštěvník	Ano	3		Ano	3		3

sám?					
<b>Otázky</b>	Ano	3	Ano	3	3
<b>Otevřené otázky</b>	Ano	3	Ano	3	3
<b>Diskuse</b>	Ano	3	Ano	3	3
<b>Úkoly v průběhu</b>	Ne	0	Ano	3	3
<b>Uvítání návštěvníků</b>	Ano	1	Ano	1	1
<b>Úvodem:</b>					
<b>Zaujmut:</b>					
<b>Představit předmět</b>	Ano	2	Ano	2	2
<b>interpretace</b>	Ne	0	Ne	0	2
<b>Zmínit zajímavosti</b>	Ne	0	Ano	2	2
<b>Co se dozvědí</b>					
<b>Závěr:</b>					
<b>Shrnutí hlavní myšlenky</b>	Ne	0	Ne	0	2
<b>Otázky k zamyšlení</b>	Ne	0	Ne	0	3
<b>Přirovnání</b>	Ne	0	Ne	0	3
<b>Metafory</b>	Ne	0	Ne	0	3
<b>Převedení na něco, co znají</b>	Ne	0	Ne	0	3
<b>Používá pomůcky</b>	Ano	3	Ano	3	3
<b>interpretace</b>					
<b>Dělení na témata</b>	Ano	2	Ano	2	2
<b>Souvislosti</b>	Ano	3	Ano	3	3
<b>Kontext</b>	Ano	3	Ano	3	3
<b>Myšlenky</b>	Ano	3	Ano	3	3
<b>Symbolika</b>	Ano	2	Ano	2	2
<b>Více úhlů pohledu, i teorií, lží</b>	Ne	0	Ano	3	3
<b>apod. uvedené v kontextu</b>					
<b>Provokace:</b>					
<b>Zajímavý název, vystihuje obsah</b>	Ne	0	Ano	3	3
<b>Výklad vzbuzuje touhu po dalším pátrání</b>	Může	3	Může	3	3
<b>a uvede možnost, jak dále pátrat</b>	Ne	0	Ano	2	2
<b>Používá 1. os. mn.č.</b>	Ano	2	Ano	2	2
<b>Použije slovo „společně“</b>	Ne	0	Ne	0	2
<b>Oslovování návštěvníků</b>	Ne	0	Ne	0	2

<b>v průběhu výkladu</b>					
Zamyslet se, jak by se zachoval sám v dané situaci	Ne	0	Ano	3	3
Informace předány tak, že nevnímají poučování; zábavnou formou	Ano	3	Ano	3	3
Prizpůsobení handicapovaným – sluchově, zrakově, pohybově	Ne	0	Ne	0	2
<b>Komunikace průvodce:</b>					
<b>Styl oblékání:</b>					
Společenský	Ano	1	Ano	1	1
Dobové	Ano	1	Ano	1	1
Upravený	Ano	2	Ano	2	2
Dobrá artikulace	Ano	2	Ano	2	2
Žádná redundantní slova	Ano	2	Ano	2	2
Plynulost	Ano	2	Ano	2	2
Pomlky	Ano	2	Ano	2	2
Uspokojení základních potřeb	Ano	1	Ano	1	1
Pochopení	Ano	2	Ano	2	2
Milé přijetí	Ano	2	Ano	2	2
Vyhověno výtkám	Nelze určit	2	Nelze určit	2	2
Nepřeceňuje návštěvníky	Ano	2	Ano	2	2
Zapálení pro věc	Ano	3	Ano	3	3
Důvěryhodnost	Ano	3	Ano	3	3
Vůdčí, výrazná osobnost	Spíše ano	1	Ano	2	2
Navození přátelské a uvolněné atmosféry	Spíše ano	2	Ano	3	3
Je klidný a vyrovnaný	Ano	3	Ano	3	3
<b>Kvalita hlasu:</b>					
Dostatečná hlasitost	Ano	1	Ano	1	1
Příjemná výška hlasu	Ano	1	Ano	1	1
Přiměřená rychlost mluvy	Ano	1	Ano	1	1
Odborné znalosti	Ano	3	Ano	3	3
Všeobecný přehled – při	Ano	3	Ano	3	3

<b>otázkách návštěvníků</b>					
<b>Hlídaní pohybu a bezpečnosti návštěvníků</b>	Ano	1	Ano	1	1
<b>Jazyk:</b>					
<b>Srozumitelný</b>	Ano	3	Ano	3	3
<b>Spisovný</b>	Ano	2	Ano	2	2
<b>Variace</b>	Ano - 4	3	Ano - 4	3	3
<b>Řeč těla:</b>					
<b>Přiměřená a věcná gestikulace</b>	Ano	2	Ano	2	2
<b>Při gestikulaci ukazuje zápěstí nebo dlaň</b>	Ano	2	Ano	2	2
<b>Úsměv</b>	Ano	2	Ano	2	2
<b>Oční kontakt</b>					
<b>Držení těla:</b>					
<b>Ne:</b>					
<b>Nedbalý postoj</b>	Ano	2	Ano	2	2
<b>Ruce v kapsách</b>	Ano	2	Ano	2	2
<b>Práce se skupinou:</b>					
<b>Pokyny, pravidla</b>	Ano	1	Ano	1	1
<b>Udržení klidu</b>	Ano	1	Ano	1	1
<b>Organizační schopnost</b>	Ano	1	Ano	1	1
<b>V krizové situaci:</b>	Nebyla		Nebyla		
<b>Ovládá se</b>		2		2	2
<b>Není: ironický, konfliktní, nesnášenlivý, zaujatý nebo přecitlivělý, neuráží</b>		2		2	2
<b>Vyhodnocení průvodcovství</b>		<b>128</b>	<b>73,1%</b>	<b>150</b>	<b>85,7%</b>
<b>V celkovém hodnocení:</b>			<b>29,3%</b>		<b>40%</b>
<b>Expozice:</b>					<b>30%</b>
<b>Podporuje genia loci</b>	Spíše ano	2	Ano	3	3
<b>Autenticita - originální nebo se vztahuje k zámku</b>	Spíše ne	1	Ano	3	3
<b>Uspořádání předmětů v prostoru</b>	Ano	2	Ano	2	2
<b>Působení na smysly:</b>					
<b>Zvuky</b>	Ne	0	Ne	0	3

<b>Hudba</b>	Ne	0	Ano	3	3
<b>Podsvícení</b>	Ne	0	Ne	0	3
<b>Jídlo (chut' i čich)</b>	Ne	0	Ano	3	3
<b>Hmat</b>	Ne	0	Ne	0	3
<b>Vůně</b>	Ne	0	Ano	3	3
<b>Typ expozice:</b>					
<b>Obsahuje typ 1</b>	Ano	3	Ano	3	3
<b>Obsahuje typ 2</b>	Ano	3	Ano	3	3
<b>Obsahuje Typ 3</b>	Ano	3	Ano	3	3
<b>Obsahuje Typ 4</b>	Ano	3	Ano	3	3
<b>Poměr typů: T1:T2,3:T4 ideální: 2:5:3</b>	Může být		Může být	2	3
<b>K výkladu vždy pomůcka interpretace</b>	Spíše ano	2	Ano	3	3
<b>Místo pro odpočinek</b>	Ne	0	Ne	0	1
<b>Popisek součást interpretace</b>	Nebyly	0	Ne	0	2
<b>Jazykové mutace popisků</b>	Nebyly	0	Ne	0	2
<b>Vyhodnocení expozice:</b>		<b>22</b>	<b>44,9%</b>	<b>35</b>	<b>71,4%</b>
<b>V celkovém hodnocení:</b>			<b>13,5%</b>		<b>30%</b>
<b>Panely:</b>	Nej				<b>10%</b>
<b>Jasný obsah</b>			Ano	2	2
<b>Obsah pestrý a naučný</b>			Ano	2	2
<b>Místy odborný</b>			Ano	2	2
<b>Přizpůsobený návštěvníkům podle segmentace</b>			Ano	3	3
<b>Zajímavé přiblížení skutečností, reálií atd.</b>			Ano	3	3
<b>Podporuje genia loci</b>			Ano	3	3
<b>Drží se linie</b>			Ano	2	2
<b>Informace a příběhy souvisí s předmětem interpretace</b>			Ano	3	3
<b>Nedochází k informačnímu přesycení</b>			Ano	1	1
<b>Příběhy o lidech</b>			Ne	0	3
<b>Hlavní myšlenka</b>			Ano	3	3



Otázky	Ano	3	3
Otevřené otázky	Ne	0	3
<b>Úkoly v průběhu</b>	Ne	3	3
<b>Závěr:</b>			
Shrnutí hlavní myšlenky,	Ne	0	2
Otázky k zamyšlení	Ne	0	3
<b>Přirovnání</b>	Ano	3	3
Metafory	Ne	0	3
Převedení na něco, co znají	Ano	3	3
<b>Pomůcky:</b>			
Fotografie	Ano	1	1
Obrázky	Ano	1	1
Modely	Ne	0	3
Hry	Ne	0	3
<b>Dělení na témata</b>	Ano	2	2
Souvislosti	Ano	3	3
Kontext	Ano	3	3
Myšlenky	Ano	3	3
Symbolika	Ne	0	2
<b>Více úhlů pohledu, více „pravd“ – teorií, lží apod. uvedené v kontextu</b>	Ne	0	3
<b>Provokace:</b>			
Text vzbuzuje touhu po dalším pátrání	Může	3	3
Uvede možnost, jak dále pátrat	Ano	2	2
<b>Zamyslet se, jak by se zachoval sám v dané situaci</b>	Ne	0	2
Informace předány zábavnou formou	Ano	3	3
<b>Používá 1. os. mn. č.</b>	Ne	0	2
Použije slovo „společně“	Ne	0	2
<b>Oslovování návštěvníků v textu</b>	Ano	2	2
<b>Smysly:</b>			
Zvuky	Ne	0	3
Hudba	Ne	0	3

<b>Hmat</b>	Ne	0	3
<b>Přízpůsobení handicapovaným – sluchově, zrakově, pohybově</b>	Ne	0	2
<b>Jazyk:</b>			
<b>Srozumitelný</b>	Ano	3	3
<b>Spisovný</b>	Ano	2	2
<b>Variace</b>	Ano	3	3
<b>Není poničen</b>	Ano	1	1
<b>Umístění:</b>			
<b>Bezpečné</b>	Ano	1	1
<b>Přístupné všem</b>	Ano	2	2
<b>Relativně frekventované místo</b>	Ano	2	2
<b>Je vidět předmět interpretace</b>	Ano	3	3
<b>Dostatek místa kolem</b>	Ano	3	3
<b>Klidné místo</b>	Ano	2	2
<b>Upravený povrch před panelem</b>			
<b>Upoutává i udrží pozornost:</b>	Ano	3	3
<b>Vzhledem</b>	Ano	3	3
<b>Obsahem</b>	Ano	3	3
<b>Grafické zobrazení:</b>			
<b>Dobrá celkový dojem</b>	Ano	2	2
<b>Soulad s tematikou</b>	Ano	2	2
<b>Ne příliš mnoho barev</b>	Ano	2	2
<b>Má ústřední myšlenku: nadpis +2-3 podnadpisy</b>	Ano	3	3
<b>Nadpisy:</b>			
<b>Max. 10 slov</b>	Ano	3	3
<b>Zajímavě formulované</b>	Ne	0	3
<b>Text:</b>			
<b>Má 150-200 slov</b>	Ano	3	3
<b>V odstavci 50 slov nebo 3 věty</b>	Ne	0	3
<b>Aspoň 8mm velká písmena</b>	Ano	3	3
<b>Obrázky:</b>			

Něco neviditelného, proces	Ano	3	3		
Nebo viditelné od místa panelu	Ano	3	3		
<b>Vzhled:</b>					
Se střechou		Ano			
Kolmý x pultový		Ano			
Na něčem přidělaný x samostatně		Ne			
Vhodně vybraný	Ano	3	3		
<b>Vyhodnocení panelů</b>		<b>120</b>	<b>71,4%</b>	<b>168</b>	
<b>V celkovém hodnocení:</b>			<b>7,1%</b>		
<b>Oživlá historie: 10%</b>					
<b>Autenticita:</b>					
Popisuje konkrétní historicky doloženou událost	Ne	0			3
Kostýmy	Ano	1			1
Přizpůsobení jazyka, písňe	Ano	1			1
Aktivní zapojení návštěvníka	Ne	0			1
<b>Může být:</b>					
Šermířský souboj, Rytířský souboj		Ano			
Speciální prohlídka v kostýmech		Ano			
<b>Vyhodnocení oživlé historie</b>		<b>2</b>	<b>33,3%</b>		<b>6</b>
<b>V celkovém hodnocení:</b>			<b>3,3%</b>		
<b>Virtuální prohlídky na webu: 2,5%</b>					
Jazykové mutace	Ano - 3	3	Ano - 3	3	3
<b>Způsob prohlídky:</b>					
Fotografie 365°	Ano	1	Ano	1	1
Opravdová 3D prohlídka	Ne	0	Ne	0	3
Možnost přiblížení	Ano	3	Ne	0	3
Dobré rozlišení	Ano	3	Ano	3	3
Možnost vstupu do více prostorů	Ne	0	Ano - 19	3	3
<b>Vyhodnocení virtuální prohlídky</b>		<b>10</b>	<b>62,5%</b>	<b>10</b>	<b>62,5%</b>
<b>V celkovém hodnocení:</b>			<b>1,6%</b>		<b>2,5%</b>

<b>Webové stránky:</b>						<b>2,5%</b>
<b>Jazykové mutace</b>	Ano – 3	3	Ano – 3	3		3
<b>Tematická oddělení</b>	Ano	2	Ano	2		2
<b>Využití rolí</b>	Ne	0	Ne	0		3
<b>Grafické zpracování</b>	Ano	2	Ano	2		2
<b>Informace o zámku</b>	Ano	2	Ano	2		2
<b>Informace o zámku jako interpretace</b>	Ano	3	Ano	3		3
<b>Obrázky</b>	Ano	2	Ano	2		2
<b>Soulad umístění obrázků v textu</b>	Ne	0	Ano	3		3
<b>Příběhy</b>	Ano	3	Ne	0		3
<b>Odkazují na atraktivitu CR v okolí</b>	Ne	0	Ano	2		2
<b>Strukturované</b>	Ano	2	Ano	2		2
<b>Jednoduchá orientace na stránkách</b>	Ano	2	Ano	2		2
<b>Interní vyhledávání</b>	Ne	0	Ano	2		2
<b>Provokují k pátrání</b>	Mohou	2	Mohou	2		2
<b>Uvádí další zdroje</b>	Ne	0	Ano	2		2
<b>Propojení s mapou</b>	Ano	2	Ano	2		2
<b>Doprava k zámku</b>	Ne	0	Ano	1		1
<b>Další odkazy</b>	Ne	0	Ano	2		2
<b>Aktuality</b>	Ano	2	Ano	2		2
<b>Vyhodnocení webových stránek</b>		27	64,3%		36	85,7%
<b>V celkovém hodnocení:</b>			1,6%			2,1%
<b>Interpretace dětem:</b>						<b>2,5%</b>
<b>Přizpůsobení obsahu</b>	Ano	3	Ano	3		3
<b>Usměrňuje hravost a energii:</b>						
<b>Úkoly</b>	Ano	3	Ano	3		3
<b>Hry</b>	Ano	3	Ano	3		3
<b>Pohyb</b>	Ne	0	Ne	0		3
<b>Humor</b>	Ano	3	Ano	3		3
<b>Průvodce umí komunikovat s dětmi</b>	Ano	2	Ano	2		2

<b>Doba prohlídky přizpůsobena</b>	Ano	1	Ano	1	1	
<b>Vyhodnocení interpretace dětem</b>		<b>15</b>	<b>83%</b>	<b>15</b>	<b>83%</b>	<b>18</b>
<b>V celkovém hodnocení:</b>			<b>2%</b>		<b>2%</b>	
<b>Multimediální prezentace:</b>	<b>Není</b>		<b>0%</b>	<b>Není</b>	<b>0%</b>	<b>2,5</b>
<b>Audioprůvodce:</b>	<b>Není</b>		<b>0%</b>	<b>Není</b>	<b>0%</b>	<b>2,5</b>
<b>QR kódy:</b>	<b>Není</b>		<b>0%</b>	<b>Není</b>	<b>0%</b>	<b>2,5</b>
<b>Kvesting:</b>	<b>Není</b>		<b>0%</b>	<b>Není</b>	<b>0%</b>	<b>2,5</b>
<b>Tištěné materiály:</b>			<b>0%</b>		<b>0%</b>	<b>2,5</b>
<b>Kvalita interpretace celkem</b>		<b>51,4%</b>		<b>68,8%</b>		<b>100%</b>

Zdroj: Autorka, vlastní zpracování

#### **4.3.1.2.3.4. Diskuse výsledků D1**

Při hodnocení kvality interpretace zámeckých areálů Dětenice a Žleby bylo hodnoceno splnění kritérií jednotlivých forem interpretace v cestovním ruchu. Kritéria zvolená pro účely hodnocení kvality interpretace v této práci nelze považovat za jediná možná či optimální, ale vychází z popisů kvalitní interpretace uvedených v odborné literatuře. Takto zkomponovaná evaluace interpretace zvyhodňuje destinaci s větším počtem forem interpretace, což není plně adekvátní, ale pro účely komparace je to nezbytné. Znevýhodňuje výsledky kvality interpretace těchto zámků především tím, že udává procenta formám interpretace, které tyto zámecké areály nenabízí; konkrétně to jsou: multimediální prezentace, audioprůvodce, QR kódy, kvesting a tištěné materiály. Dále znevýhodňují hodnocení zámeckých areálů některá kritéria hodnocení; konkrétně se jedná o: metafory, přirovnání a převedení skutečností na něco, co znají. Tyto techniky interpretace jsou běžné spíše u technických předmětů interpretace. Pro zjištění skutečné kvality interpretace nebyl z finančních důvodů zjišťován názor odborníků v oboru interpretace. Hodnocení bylo provedeno autorkou této práce, a proto může být v některých částech subjektivní, nemůže být tedy považováno za plně relevantní.

Nejprve bylo určeno, jakou váhu vyjádřenou v procentech by měla mít každá forma interpretace z celkového hodnocení kvality interpretace. Posléze byly jmenovány

atributy či vlastnosti, které by měla každá forma interpretace mít a jakou váhu mají při hodnocení dané formy interpretace, což určuje bodové hodnocení, které je v rozmezí 1-3 body. Posléze byly získané dílčí hodnoty za tyto vlastnosti převedeny na procentuální váhu z celkového hodnocení kvality interpretace objektu zámeckého areálu. V případech, kdy k hodnocené situaci nedošlo, konkrétně ke krizové situaci při prohlídce způsobené nepříjemným chováním návštěvníka či jeho zdravotním problémem, byl za toto kritérium udělen plný počet bodů, aby nedošlo k poškození zámeků v určení jejich kvality. Byly vybrány tyto formy interpretace: průvodce s váhou 40%, expozice s váhou 30%, panely s váhou 10 %, oživlá historie s váhou 10%. Zbývající formy interpretace mají váhu 2,5%, jsou to: webové stránky, virtuální prohlídky a interpretace dětem. Multimediální prezentace, QR kódy, audioprůvodce, kvesting a tištěné materiály se v nabídce interpretace zámeckých areálů Dětenice a Žleby neobjevují.

V celkovém výsledku objektivní evaluace kvality interpretace mají zámky rozdílnou hodnotu kvality interpretace. Je nutné zmínit, že oběma zámekům bylo odebráno 22,5% kvůli absenci určitých forem interpretace. Při komparaci těchto výsledků evaluace je jasné, že zámecký areál Žleby s hodnotou 68,8% má o 17,4% vyšší hodnocenou kvalitu interpretace než zámecký areál Dětenice s hodnotou kvality interpretace 51,4%. Do komparace byly zahrnuty i formy interpretace, které nemají oba zámky společné, a to oživlá historie, kterou nabízí zámecký areál Dětenice a interpretační panely, které nabízí areál Žleby.

Z výsledků hodnocení jednotlivých forem interpretace vyplývá, že hodnota kvality interpretace na zámeckém areálu Žleby je u všech forem interpretace vyšší než 50%, kdežto na zámeckém areálu Dětenice těchto hodnot nedosáhla kvalita interpretace expozice a oživlé historie. Výsledek hodnocení kvality interpretace průvodcovství na zámku Dětenice je procentuální hodnota 73,1%, pro interpretaci expozice 44,9%, oživlé historie 33,3%, virtuální prohlídky 62,5%, webových stránek 64,3% a interpretace dětem 83%. Výsledky hodnocení interpretace zámeckého areálu Žleby zahrnují procentuální hodnoty pro průvodcovství 85,7%, pro expozici 71,4%, pro panely 71,4%, virtuální prohlídku 62,5%, webové stránky 85,7% a pro interpretaci dětem 83%.

Mezi prohlídkami na zámcích byly určité rozdíly, které ovlivnili hodnocení kvality interpretace. Konkrétně mezi tyto rozdíly jsou v kritériích naučnosti, odbornosti a pestrosti výkladu průvodce, kdy výklad na zámku Dětenice tato kritéria nespĺňuje plně. Dále na zámku Dětenice není vždy souvislost s exponátem zmiňovaným ve výkladu a historií zámku, kdežto na zámku Žleby je tato souvislost vždy. Na zámku Dětenice sice dávali návštěvníkům otázky v průběhu výkladu, ale nedávali jim úkoly, tak jako na zámku Žleby. Dále na úplném úvodu prohlídky zámku Dětenice nebylo zmíněno, co návštěvníci uvidí a co se dozvědí, na zámku Žleby však byla tato podmínka splněna. Dětenice také nezmínili skutečnosti z několika úhlů pohledu. Tato technika byla použita na zámku Žleby, když byl vysvětlen důvod zestátnění zámku. Další technika, která nebyla při výkladu na zámku Dětenice použita a na zámku Žleby ano, má za účel přimět návštěvníka k zamyšlení, jak by se v dané situaci sám zachoval. Dětenice v porovnání se Žleby mají také nedostatky v oblasti provokace a to při pojmenování prohlídky Klasický okruh. Interpretace obou zámků může přimět návštěvníky k dalšímu pátrání, ale při výkladu na zámku Dětenice nezazní žádné možné zdroje takovýchto informací. Zmínka o pivovaru nespĺadá do těchto kritérií, protože se tento objekt nachází ve stejném areálu. Na zámku Žleby je zmíněn zámek ve Slatiňanech, který je spjatý s rodem Auerspergů, ale nenachází se v zámeckém areálu Žleby.

Rozdíly v kvalitě interpretace jsou mezi těmito zámky i v expozici. Na zámku Dětenice jsou některé předměty neautentické, tedy nemají historickou nebo věcnou souvislost se zámkem. Některé sice byly vyrobeny v daném období či slohu, ale byly na zámek zakoupeny, aniž by byly dochovány dokumenty, které dokazují jejich spojitost se zámkem. Naopak na zámku Žleby všechny předměty či pomůcky interpretace jako malby stěn mají příslušnou dokumentací doloženou souvislost se zámkem nebo jeho majiteli. Další kritérium je soulad interiéru zámku s atmosférou místa. Na zámku Žleby nejsou žádné rušivé elementy, kdežto na zámku Dětenice byly některé místnosti vymalovány neautenticky a dokonce tento vzhled maleb narušoval *genia loci*. Expozice na zámku Dětenice nevyužívá žádné jiné působení na smysly, než mluvené slovo průvodce a pohled na exponáty. Na zámku Žleby je prohlídka v některých částech podbarvena hudbou, a v sezónní nabídce prohlídek je zahrnuto i malé občerstvení v podobě pečiva pečeného přímo v zámecké

kuchyni, což působí na chuť i čich. Při prohlídce na zámku Dětenice byly situace, především na úplném úvodu prohlídky, kdy nebyl výklad doplněn dostatečným množstvím exponátů.

Další rozdíly v kvalitě interpretace lze nalézt u formy interpretace virtuálních prohlídek na webu. Zámek Žleby nemá možnost přiblížení těchto 360° fotografií a zámek Dětenice tuto možnost má. Druhým rozdílem je, že zámek Dětenice nabízí prohlídku pouze jedné místnosti, kdežto zámek Žleby nabízí prohlídku devatenácti prostorů a to interiérů i exteriérů. Dále při hodnocení webových stránek vyplývá, že na stránkách dětenického areálu nemají vložené obrázky v souladu s rozvržením textu. Web Resortu Dětenice neuvádí další webové stránky či atraktivitu cestovního ruchu, ani neodkazuje na jiné možné zdroje informací, také nemá možnost interního vyhledávání a neuvádí způsoby dopravy k zámku. Na druhou stranu web dětenického areálu popisuje příběhy majitelů zámku, kdežto stránky zámeckého areálu Žleby uvádí pouze způsob, jakým majitelé přišli k vlastnictví zámku, nikoliv zajímavosti z jejich života. Interpretace dětem splňuje v obou zámcích stejná kritéria.

Oba zámky mají nedostatky v kvalitě interpretace v různých oblastech. Mimo ty, které mají rozdílné, mají i nedostatky oběma společné. Oba zámky v samém úvodu prohlídky nezdůraznili, co návštěvníci v prohlídce uvidí, tedy se nesoustředili na jedno z pravidel interpretace a to zaujetí návštěvníka. Také v závěru prohlídky mají nedostatky v kvalitě interpretace. Ani v jednom ze zámků nebyla na konci prohlídky zmíněna hlavní myšlenka interpretace, ani nebyla vyřčena otázka či myšlenka nutící návštěvníka o dané problematice přemýšlet i po ukončení prohlídky. Ani jeden ze zámků nezohlednil osobní rovinu interpretace. Návštěvníci nebyli dotazováni na jejich zájmy a očekávání či místo, odkud přijíždí. V důsledku těchto informací by následně mohl průvodce pozměnit obsah výkladu a zaměřit se na informace, které návštěvníka zajímají nebo se týkají oblasti, odkud přijíždí apod., nebo by mohl pozměnit způsob, jakým vysvětluje určité děje a skutečnosti. Dále nebyly použity techniky jako metafory, přirovnání, či převedení informace na děje z běžného života či množství, objem délka a jiné veličiny na předměty a objekty z běžného života návštěvníka. Průvodce také ani v jednom ze zámků neoslovil přímo návštěvníky osobně a nebylo použito slovo společně, například ve



spojení „společně objevíme“, což by návštěvníka přimělo k dojmu, že průvodce je jedním z nich. Také ani jedna z prohlídek není zpřístupněna handicapovaným osobám.

Stejně jako u prohlídky zámků i u expozice mají zámky společné nedostatky. Expozice ani jednoho ze zámků není postavena tak, aby působila na všechny smysly, přičemž oba zámky opomenuly začlenění zvuků, osvětlení a osahávání předmětů. Expozice ani jednoho zámku nebyla sestavena tak, aby v ní byla umístěna i relaxační zóna či místo pro odpočinek. Ani na jednom ze zámků nebyly popisky exponátů součástí interpretace dokonce ani expozice.

Další společné nedostatky mají zámecké areály i v jiných formách interpretace. U virtuální prohlídky na webových stránkách zámků není tato virtuální prohlídka pravou 3D prohlídkou či prohlídkou využívající virtuální realitu. V obou případech se jedná o fotografii otočnou o 360° ve všech směrech. V případě interpretaci na webových stránkách zámků ani jeden zámek nepoužívá funkci rolí, jako například role návštěvníka, místního obyvatele, zaměstnance zámku, či obchodního partnera. U interpretace určené dětem lze vytknout pouze jeden společný nedostatek a to nedostatečnou míru zapojení pohybových aktivit.

Oba zámecké areály také nabízí formy interpretace, které se u druhého areálu neobjevují, jde o oživlou historii a interpretační panely. Tyto formy interpretace tedy nemohly být porovnány, ale byly zahrnuty do hodnocení celkové hodnocené kvality interpretace. Oživlá historie na zámeckém areálu Dětenice měla dva hlavní nedostatky a to v oblasti autenticity a aktivního zapojení návštěvníka. Nedostatky v oblasti interpretace se objevily i v případě interpretačních panelů na zámeckém areálu Žleby. Mezi největší nedostatek patří absence příběhu o lidech v textu panelu. Texty panelů dále neobsahují symboliku, metafory, přirovnání ani převedení veličin a postupů na skutečnosti, které jsou návštěvníkům známé z běžného života. Obsah panelu by měl zahrnovat více úhlů pohledu na stejnou skutečnost, a stejně tak by měl vybízet čtenáře k zamyšlení se, jak by se zachoval či cítil v popisované situaci. Dále by měl text respektovat pravidla kvalitní interpretace týkající se velikosti písmen, počtu slov v nadpisech, odstavcích a celém panelu. Další nedostatek lze nalézt v oblasti provokace, nadpisy by měly být formulovány zajímavě. Kvalitu interpretace také snižuje nedostatečné aktivní

zapojení čtenáře, kterého lze dosáhnout prostřednictvím kladení otevřených otázek, vytvořením kvízu ohledně předmětu interpretace, ale také skrze úkoly a hry. Dále panel nepůsobí na žádné jiné smysly než zrak a také není vhodný pro handicapované návštěvníky.

#### **4.3.1.2.3.5. Závěr Z1**

Hypotéza H1-1 se nepotvrdila. Zámecký areál Žleby s hodnotou celkové kvality interpretace 68,8% podmínku splnil, kdežto Dětenice nikoliv, hodnocená hodnota celkové kvality interpretace je v jeho případě nižší než 60% a to 51,4%. Výsledek je však ovlivněn nejen kvalitou interpretace nabízených forem interpretace, ale také odebráním 22,5% za absenci určitých forem interpretace.

Hypotéza H1-2 se potvrdila. Zámecký areál Žleby má vyšší hodnocenou hodnotu interpretace než zámecký areál Dětenice, a to o 17,4%.

Hypotéza H1-3 se nepotvrdila. Zámecký areál Žleby tuto podmínku splnil, kdežto na zámeckém areálu Dětenice byla hodnota interpretace expozice 44,9% a oživlé historie 33,3%, což jsou hodnoty nižší než 50,1%.

### **4.3.2. Vnímaná kvalita interpretace**

#### **4.3.2.1. Cíl šetření**

Cílem toho šetření je zjistit pomocí dotazníkového průzkumu celkovou návštěvníky vnímanou kvalitu interpretace daných zámeckých areálů a porovnat je. Tato vnímaná kvalita je tvořena několika otázkami a problematikami, na které dotazník zaměřuje.

#### **4.3.2.2. Postup šetření**

Pro samotnou realizaci šetření byl zvolen následující postup: studium literatury a stanovení kritérií kvality interpretace, formulování hypotéz, vytvoření dotazníku, zkouška dotazníků před uskutečněním dotazníkového šetření, dotazníkové šetření v areálech zámků, statistické zpracování údajů z vyplněných dotazníků, sumarizace výsledků do grafů, diskuze výsledků, potvrzení či vyvrácení hypotézy, shrnutí hlavních myšlenek.

#### 4.3.2.3. Dotazníkové šetření

Návštěvníky vnímaná kvalita interpretace je zjištěna metodou dotazníkového šetření. Jedná se o kvalitativní metodu, neboť, jak termín vysvětluje literatura (např. Jašíková a Trousil, 2009: 76), se nezjišťuje reálný stav skutečností, ale pouze to, jak je vnímají dotazovaní návštěvníci. Vnímanou kvalitu interpretace mohli návštěvníci hodnotit prostřednictvím škály odpovědí. Těch je většinou pět, jsou odstupňované podle míry spokojenosti či souhlasu návštěvníků; například: vůbec, spíše ne, 50/50, spíše ano, úplně. U otázek, u kterých je možno cítit odpověď dosahující hodnoty nad 100%, byla přidána šestá možnost odpovědi - nad míru. Ta nemá mít vždy kladný význam. To platí právě u otázky sděleného objemu informací, kdy znamená, že bylo řečeno příliš mnoho informací, a u otázky zapojení do prohlídky, kdy návštěvníky přílišné zapojení obtěžovalo. Naopak u otázky spokojenosti je tato odpověď velice pozitivní, neboť účelem kvalitní interpretace je právě to, aby návštěvníci odcházeli spokojenější, než si mysleli, že odejdou. Podobný význam má tato odpověď u otázky sdělení informací o věcech, které návštěvníci chtěli slyšet, čímž dávají najevo, že bylo dané téma zmíněno nad jejich očekávání obsáhle. Také odpovědi na otázku odbornosti a interpretace jsou zpracovány jiným způsobem. Počet odpovědí je také pět, ale jejich význam se liší. Tyto odpovědi jsou: vůbec, nedostatečně, přiměřeně, mírně nad míru, příliš. Je jasné, že první dvě odpovědi značí nedostatečnost interaktivity i odbornosti, poslední dvě značí jejich nedostatek, kdežto prostřední odpověď tvrdí, že je vše v pořádku a respondenti by nic nechtěli měnit. Poslední otázka dotazníku je otevřená a slouží k zjištění, zda dávali návštěvníci při prohlídce pozor a zda jsou schopni něco si vybavit. Jedná se o zpětnou vazbu a nepřímo potvrzuje nebo vyvracuje, zda byla interpretace kvalitní či nevýrazná a nudná. Dalším prvkem dotazníku je barevné zpracování, kdy odpověď „nad míru“ je označena jinou barvou, než zbylých pět. To psychologicky podtrhává dojem, že tato odpověď něčím vybočuje od ostatních.

Dotazník zkoumá především to, jak návštěvníci vnímají různé aspekty interpretace, jako například nakolik cítí, že je expozice autentická a nakolik je interpretace zaujala. Dále se zaměřuje na přizpůsobení interpretace návštěvníkům,

a to obsahem, odborností výkladu a objemem informací, což by mělo být v kvalitní interpretaci bráno v potaz. To vše by mělo ve výsledku ústít v jasné pochopení výkladu. Ověřením toho, že je interpretace výkladu pro návštěvníky zajímavá je skutečnost, nakolik udrželi návštěvníci pozornost při prohlídce. To v sobě nesou dva faktory, umění průvodce vykládat poutavě a živě a také míra aktivního zapojení návštěvníka, ať již příběhy, otázkami, interaktivními prvky a podobně. I na to, jak tuto problematiku vnímají návštěvníci, je dotazník zaměřen. To vše je zahrnuto v konečné a možná nejdůležitější otázce naplnění očekávání. Jak zmiňuje i literatura, návštěvník s očekáváním již přichází a pokud nebudou naplněna, nebude spokojen. Na závěr byli návštěvníci požádáni o popsání něčeho, co je při prohlídce či výkladu průvodce zaujalo. To odráží fakta či pocity, které si ze zámku odnesou a pravděpodobně i zapamatují dlouhodobě, protože k nim mají vztah.

Při zpracovávání byly výsledky upraveny pro jejich transparentnější porovnání tak, že byl každé odpovědi přidán počet bodů. Odpověď „vůbec“ má ve většině odpovědí počet bodů 1, odpověď „spíše ne“ má počet bodů 2, „50/50“ má počet bodů 3, „spíše ano“ 4, „úplně“ pak 5. Odpověď „nad míru“ má u otázek ohledně objemu informací o zámku a zapojení návštěvníka do prohlídky negativní význam a má hodnotu 3 body. U ostatních odpovědí má kladný význam a má tedy ohodnocení 6 bodů. U otázek ohledně interaktivity a odbornosti je pět odpovědí, přičemž odpovědi „vůbec“ a „příliš“ mají hodnotu 1 bod, „nedostatečně“ a „mírně nad míru“ mají hodnotu 3 body a „přiměřeně“ bodů 5. Tyto body se sečetly u každé otázky i u obou zámků. Poměr získaných bodů zámků vůči celkovému možnému počtu bodů napomáhá k porovnání vnímané kvality interpretace u každého zámku. Výsledné číslice nijak neudávají kvalitu interpretace, slouží pouze k porovnání kvality interpretace na dvou objektech, v této práci na zámcích Dětenice a Žleby.

Je jasné, že dotazníkové šetření vždy závisí na ochotě respondentů, kteří mu musejí věnovat svůj čas a pozornost, což není možné nijak vyžadovat, především pokud na místě průzkumu tráví svůj volný čas. Dotazník byl tedy sestaven tak, aby jeho vyplnění nebylo komplikované a časově náročné. Otázky byly kladeny co možná nejsrozumitelněji. Přesto je možné, že v některých případech respondenti úplně nepochopili význam otázky či nebyli ochotni vyplnit všechny části dotazníku nebo jej vyplnili, aniž by četli otázky. Z těchto důvodů mohou být výsledky

dotazníkového průzkumu nerelevantní. Protože dotazník se týká subjektivního vnímání návštěvníků, nelze nijak ověřit pravdivost odpovědí. Při samotném šetření však byla většina respondentů ochotná a vstřícná.

#### **4.3.2.4. Charakteristika zkoumaného vzorku**

Zkoumaný vzorek návštěvníků je vázán časově a místně, jinými slovy byli dotazováni lidé, kteří navštívili zámek v den a hodinu, kdy šetření probíhalo. Na zámeckém areálu Dětenice probíhalo dotazníkové šetření ve dnech: 15.3.2015, 22.3.2015, 29.3.2015. Na zámeckém areálu Žleby probíhalo dotazníkové šetření 4.7.2015.

Při výzkumném dotazování bylo náhodně vybráno na základě této dostupnosti 50 respondentů na obou zámeckých areálech, tedy celkem 100. Zámecký areál Žleby v roce 2014 podle Národního informačního poradenského střediska pro kulturu (online: 2015) navštívilo 53 738 návštěvníků. Vzorek respondentů tedy teoreticky, pokud by byl v roce 2015 stejný počet návštěvníků, činí přibližně 0,093%, tedy zaokrouhleně 0,1%. Zámecký areál Dětenice v roce 2014 podle oficiálních stránek turistického regionu Český ráj (Český ráj, online: 2015) navštívilo 152 870 návštěvníků. Do množství návštěvníků areálu Dětenice jsou s největší pravděpodobností zahrnuti návštěvníci zámku, pivovaru i rytířských turnajů, jedna osoba tak může být započítána třikrát. Nicméně vzorek respondentů teoreticky, pokud by byl v roce 2015 stejný počet návštěvníků, činí přibližně 0,03%.

Podařilo se vytvořit celkem vyrovnaný vzorek respondentů z hlediska jejich pohlaví. Na obou zámcích je tento poměr 28 : 22 respondentům, neboli 56% : 44%, jak vyplývá i z grafů č. 1 a 2 v příloze. Z hlediska věku je vzorek návštěvníků na zámku Dětenice složen nevyrovnaně, jak lze vyčíst z grafu č. 3; zahrnuje velké množství respondentů ve věku 20-29 let, naopak nejsou zahrnuti návštěvníci ve věku do 20 let a od 80 a více. Na zámku Žleby je vzorek návštěvníků z hlediska věku o něco vyrovnanější (viz graf č. 4), převládá však věk od 30 do 50 let a není zahrnut věk návštěvníků 0-9 let, 15-19 let a od 70 a více. Z hlediska krajové příslušnosti jsou oba vzorky celkem pestré, jak dokazují grafy č. 5 a 6. Ve vzorku ze zámku Dětenice však chybí návštěvníci z Plzeňského kraje, Vysočiny a Moravskoslezského kraje. Někteří respondenti na zámku Dětenice na tuto otázku

neodpověděli. Ve vzorku ze zámku Žleby pak chybí návštěvníci z Karlovarského, Jihočeského, Libereckého a Zlínského kraje.

Z tohoto výše popsané charakteristiky lze odvodit, že zkoumaný vzorek nelze považovat za vyvážený či reprezentativní.

#### **4.3.2.5. Hypotézy a výsledky šetření**

V této části práce jsou popsány výzkumné problémy a vysloveny hypotézy týkající se dotazníkového šetření. Následně jsou popsány a diskutovány výsledky tohoto šetření, kdy je uvedeno, co mohlo mít vliv na výsledek a co z něj vyplývá v oblasti kvality interpretace. V závěru každého výzkumného problému je uvedeno, zda se hypotéza potvrdila či vyvrátila a na základě jaké skutečnosti tomu tak je.

##### **4.3.2.5.1. Výzkumný problém P2**

Z textů odborné literatury vyplývá, že kvalitní interpretace musí být přizpůsobena návštěvníkům, a to obsahem, odborností výkladu a objemem informací. To vše by mělo ve výsledku ústít v jasné pochopení výkladu ze stran návštěvníků.

##### **4.3.2.5.2. Hypotéza H2**

Hypotéza H2-1

Předpokládá se, že na obou zámcích je nadpoloviční většina (min. 51%) návštěvníků úplně a spíše pokojena s přizpůsobením interpretace.

Hypotéza H2-2

Předpokládá se, že zámek Dětenice lépe přizpůsobil svou interpretaci návštěvníkům, než zámek Žleby. Výklad obou zámků podle nadpoloviční většiny (min. 51%) návštěvníků spíše obsahuje, úplně obsahuje a nadměru obsahuje informace, které návštěvníky zajímají, dále většina návštěvníků (min. 51%) vnímá odbornost výkladu a objem informací jako přiměřené a výklad průvodce vnímá nadpoloviční většina (min. 51%) jako spíše a úplně srozumitelný, ale poměr těchto odpovědí bude ve prospěch Dětenic.

##### **4.3.2.5.3. Výsledek šetření V2**

**Zámek Dětenice**

Podle výsledku šetření je na zámku Dětenice (viz graf č. 7) 76% návštěvníků úplně a spíše spokojeno s obsahem výkladu, tedy, že obsahoval to, co chtěli slyšet. Dále se 68 % respondentů domnívá, že je odbornost výkladu na zámku Dětenice přiměřená; 12% ji pokládá za odbornější, než přiměřenu a 20% jako nedostatečně či vůbec ne odbornou (viz graf č. 9). Z hlediska objemu informací (viz graf č. 11), je podle 88% respondentů výklad dostatečně a spíše dostatečně obsáhlý, 4% se domnívají, že byl příliš obsáhlý. 98% respondentů ohodnotilo výklad prohlídky zámku jako spíše jasný a jasný a 2% jako středně jasný (viz graf č. 13).

### **Zámek Žleby**

Na zámku Žleby je 88% respondentů úplně či spíše spokojeno s obsahem výkladu (viz graf č. 8). Odbornost výkladu (viz graf č. 10) vnímá 76% jako přiměřenou, 22% mírně nad míru či příliš vysokou a pouhé 2% jako nedostatečnou. Z hlediska obsahu informací (viz graf č. 12) hodnotí výklad 94% respondentů jako dostatečně a spíše dostatečně obsáhlý, 4% jako nad míru a 2% nedostatečně obsáhlý. 100% respondentů ohodnotilo výklad prohlídky zámku jako spíše jasný a jasný (viz graf č. 14).

#### **4.3.2.5.4. Diskuse výsledků D2**

Podle výsledků více popsané metody (viz graf č. 15), která využívá přiřazování bodového ohodnocení každé odpovědi a následné sečtení těchto bodů a porovnání výsledků u jednotlivých otázek, je interpretace výkladu průvodce lépe přizpůsobena na zámku Žleby. Na tomto zámku je vyšší poměr více spokojených návštěvníků ve všech kritériích, tedy v oblasti obsahu, objemu, odbornosti, ale zároveň srozumitelnosti výkladu. V celkovém výsledku je však většina respondentů spokojena s mírou přizpůsobení interpretace návštěvníkům, tedy v případě obou zámků nadpoloviční většina respondentů odpověděla, že jsou spíše spokojeni a spokojeni.

#### **4.3.2.5.5. Závěr Z2**

Hypotéza H2-1 se potvrdila. Nadpoloviční většina návštěvníků na obou zámcích byla spíše nebo úplně spokojena s přizpůsobením obsahu i objemu prohlídky.

Hypotéza H2-2 se nepotvrdila. Zámek Žleby má podle respondentů návštěvníkům lépe přizpůsobenou interpretaci než zámek Dětenice.

#### **4.3.2.5.6. Výzkumný problém P3**

Předpokládá se, že návštěvníci na zámku Dětenice budou vnímat neautentičnost vystavených předmětů, která vyplývá z rozhovoru s managementem zámku. Naopak na zámku Žleby, kde je naprostá většina předmětů autentická, budou expozici vnímat jako autentickou. Také se předpokládá, že vnímání autenticity má vliv na spokojenost návštěvníků.

#### **4.3.2.5.7. Hypotéza H3**

Hypotéza H3-1

Je předpokládáno, že na většinu (min. 51%) návštěvníků zámku Dětenice působí vybavení zámku spíše a úplně neautenticky, kdežto na většinu (min. 51%) návštěvníků zámku Žleby spíše a úplně autenticky.

Hypotéza H3-2

Předpokládá se, že na zámku Žleby má vyšší hodnotu vnímané autenticity expozice než zámek Dětenice.

#### **4.3.2.5.8. Výsledek šetření V3**

##### **Zámek Dětenice**

Jak vyplývá z dotazníkového šetření (viz graf č. 16), 25% dotazovaných na zámku Dětenice se domnívá, že je vybavení zámku autentické, 55% se domnívá, že je z většiny autentické, 21% že z poloviny a 8% ho vnímá jako spíše neautentické.

##### **Zámek Žleby**

Na zámku Žleby vnímá 54% respondentů expozici jako úplně autentickou, 40% jako převážně autentickou a 6% z poloviny (viz graf č. 17).

#### **4.3.2.5.9. Diskuse výsledků D3**

Přesto, že na zámku Dětenice jsou podle managementu zámku některé vybavení nebo malby interiérů neautentické, tuto skutečnost vnímá pouze 8% návštěvníků.



Na obou zámcích tedy návštěvníci vnímají expozici spíše jako autentickou, přičemž toto vnímání je výraznější u návštěvníků na zámku Žleby.

#### **4.3.2.5.10. Závěr Z3**

Hypotéza H3-1 se nepotvrdila. Expozici na zámku Dětenice vnímá 8% návštěvníků jako spíše neautentickou. Autenticita na zámku Žleby podmínku splnila, 94% návštěvníků ji vnímá jako úplně nebo převážně autentickou.

Hypotéza H3-2 se potvrdila. Zámek Žleby má větší vnímanou kvalitu expozice než zámek Dětenice.

#### **4.3.2.5.11. Výzkumný problém P4**

Kvalitní interpretace by měla být provedena zajímavě a živě. Odpověď na otázku jak moc udrželi návštěvníci pozornost při prohlídce, odpoví na otázku, zda interpretace dostatečně provokuje, zda je provedena natolik zajímavě, že si udrží návštěvníkovu pozornost. Kvalitní a zajímavá interpretace by měla přimět i jindy nepozorného návštěvníka k pozornosti. Tohoto upoutání pozornosti může dosáhnout prostřednictvím vyprávění poutavých příběhů, aktivního zapojení návštěvníka, začlenění interaktivních prvků do prohlídky apod. Tato otázka zajímavosti interpretace je složitá formulovat a nejspíše by nebyla respondenty správně pochopena, proto byla položena tímto způsobem. Také byla položena otázka, jak moc si připadali zapojeni do prohlídky, což prověří živost interpretace, aktivní zapojení návštěvníků, či míru interaktivity prohlídky.

#### **4.3.2.5.12. Hypotéza H4**

Hypotéza H4-1

Je předpokládáno, že na obou zámcích většina (min. 51%) návštěvníků vnímá interpretaci jako zajímavou a je úplně nebo spíše spokojena se svým aktivním zapojením a interaktivitou prohlídky.

Hypotéza H4-2

V porovnání zámků Dětenice a Žleby se předpokládá, že interpretace na zámku Žleby je vnímána nadpoloviční většinou (min. 51%) návštěvníků jako zajímavější, tedy, že většina respondentů udržela pozornost po celou dobu nebo většinu času

prohlídky, a návštěvníci jsou více spokojeni s mírou aktivního zapojení a interaktivity prohlídky.

#### **4.3.2.5.13. Výsledek šetření V4**

##### **Zámek Dětenice**

Na otázku, jak udrželi pozornost při prohlídce a výkladu (viz graf č. 18), odpovědělo 68%, že po celou dobu, 28% většinu času a 4% z poloviny. Dále (viz graf č. 20) si 10% dotazovaných připadalo nad míru zapojeno do prohlídky, 38% úplně, 24% spíše zapojeno, 12% středně zapojeno, také 12% spíše nezapojeno a 4% dotazovaných se necítili být zapojeni vůbec. Dále návštěvníci hodnotili prohlídku z pohledu interaktivity (viz graf č. 22), kdy 61% vnímalo prohlídku jako přiměřeně interaktivní, 29% nedostatečně a velice nedostatečně, 10% jako mírně nad míru či příliš interaktivní.

##### **Zámek Žleby**

Podle výsledků šetření (viz graf č. 19) bylo 74% respondentů pozorných po celou dobu prohlídky, 24% po většinu času trvání prohlídky a 2% polovinu prohlídky. Nad míru zapojeno (viz graf č. 21) si připadalo 6% respondentů, 30% úplně, 46% spíše zapojeno, 14% středně zapojeno a 2% si připadali respondenti spíše nebo vůbec nezapojeni. I na zámku Žleby hodnotili návštěvníci prohlídku z pohledu interaktivity (viz graf č. 23), kdy 56% vnímalo prohlídku jako přiměřeně interaktivní, 30% nedostatečně a velice nedostatečně, 14% jako mírně nad míru či příliš interaktivní.

#### **4.3.2.5.14. Diskuse výsledků D4**

V celkovém výsledku převládá ve všech třech kritériích zajímavosti a živosti interpretace na obou zámcích pozitivní odezva ze stran respondentů. Při porovnání jednotlivých kritérií na každém zámku podle výsledků dotazníkového šetření, které jsou opět pro transparentnost komparace shrnuty v grafu č. 24. Po sečtení získaných bodů za odpovědi, dosáhl zámek Dětenice 608 bodů, zámek Žleby 637 bodů z maximálních možných 750. To činí hodnotu vnímané zajímavosti a živosti interpretace 81% v případě Dětenic a 85% v případě Žleb. Lze tvrdit, že na zámku Žleby se návštěvníci cítí být více zapojeni do prohlídky a dění prohlídky

je udržuje více pozorné, než návštěvníky na zámku Dětenice. Míra interaktivity je vnímána větším počtem respondentů na zámku Dětenice jako adekvátnější než na zámku Žleby. Tento poznatek je zajímavý především proto, že na zámku Žleby mají tuto sezonu příležitostně v nabídce interaktivní prohlídky s názvem Otevřená zámecká kuchyně, kdy návštěvníci mohou ochutnat pečivo pečené přímo v plně funkční zámecké kuchyni. Prohlídky na zámku Dětenice pak nenabízí žádné interaktivní prvky. Lze tedy tvrdit, že návštěvníci nevyžadují při návštěvě zámku žádnou formu interaktivity a proto jim vyhovuje i prohlídka, která neobsahuje interaktivní prvky.

V případě těchto odpovědí však mohly nastat situace, kdy nebyly otázky či možnosti odpovědí správně pochopeny, nebo byly nevhodně položeny a existují faktory, které je mohou ovlivňovat tyto výsledky. Například mohlo dojít k nepochopení významu možnosti odpovědi nad míru u otázky zapojení návštěvníků, kdy tuto odpověď vnímali jako pozitivní, tedy, že byli zapojeni více, než jsou zvyklí na jiných zámcích nebo než očekávali. Také se mohlo stát, že neodpovídali pravdivě na otázku pozornosti, protože to by odhalilo jejich osobní nedostatky. A někteří návštěvníci naopak udrželi pozornost i při nekvalitní interpretaci, protože se o danou oblast či problematiku zajímají a jsou tak sami od sebe motivováni k poslechu i z pohledu interpretace méně kvalitního výkladu. Při otázce interaktivity je možné, že kvůli uvedení příkladů v závorce – hry, osahávání věcí, počítačové programy, si respondenti nedokázali vybavit jinou formu interaktivity, jak je právě požívání pečiva na zámku Žleby, než tyto uvedené a to ovlivnilo jejich odpovědi.

#### **4.3.2.5.15. Závěr Z4**

Hypotéza H4-1 se potvrdila. Nadpoloviční většina návštěvníků obou zámků je se zajímavostí a živostí interpretace ve všech hodnocených kritériích úplně nebo spíše spokojena a považuje ji za adekvátní.

Hypotéza H4-2 se potvrdila. V celkovém výsledku je interpretace na zámku Žleby vnímána jako zajímavější, než na zámku Dětenice, pouze v části interaktivity je interpretace na zámku Dětenice vnímána jako adekvátnější než na zámku Žleby.

#### **4.3.2.5.16. Výzkumný problém P5**

Jak je již zmíněno v předchozích kapitolách této práce, kvalitní interpretace by měla splňovat očekávání návštěvníků, čímž je i uspokojí. Tato část výzkumu se zaměřuje na to, do jaké míry byla na daných zámcích splněna očekávání dotázaných návštěvníků.

#### **4.3.2.5.17. Hypotéza H5**

Hypotéza H5-1

Na obou zámcích jsou spíše, úplně, nebo nad míru splněna očekávání většiny (min 51%) účastníků prohlídek.

Hypotéza H5-2

Po porovnání zámků očekávání návštěvníků na obou zámcích bude zjištěno, že na zámku Žleby jsou jejich očekávání naplněna do větší míry než na zámku Dětenice.

#### **4.3.2.5.18. Výsledek šetření V5**

**Zámek Dětenice**

Na zámku Dětenice bylo 82% respondentů úplně a píše pokojeno a dokonce 8% spokojeno nad míru, naopak spíše nespokojeny byly 4% (viz graf č. 25). Vůbec nespokojen nebyl jediný respondent.

**Zámek Žleby**

Očekávání návštěvníků se na zámku Žleby podařilo naplnit u 74% respondentů úplně z většiny a dokonce u 14% nad míru, naopak spíše nespokojeny byly 2% dotázaných návštěvníků (viz graf č. 26). Stejně jako na zámku Dětenice ani zde nebyl jediný respondent nespokojen.

#### **4.3.2.5.19. Diskuse výsledků D5**

V případě obou zámků jsou naplněna očekávání převážné většiny dotázaných. Pro porovnání splnění očekávání návštěvníků byla zvolena výše popsaná metoda bodového ohodnocení odpovědí, jejichž součet se stal podkladem pro vytvoření grafu č. 27. Z něj vyplývá, že očekávání návštěvníků lépe splňuje zámek Žleby.

#### **4.3.2.5.20. Závěr Z5**

Hypotéza H5-1 se potvrdila. Na obou zámcích jsou spíše, úplně, nebo nad míru splněna očekávání převážné většiny dotázaných.

Hypotéza H5-2 se potvrdila. Na zámku Žleby jsou v porovnání se zámek Dětenice lépe splněna očekávání návštěvníků.

#### **4.3.2.5.21. Výzkumný problém P6**

Po absolvování kvalitní interpretace by si měl návštěvník živě pamatovat alespoň některé její části. Neměl by mít představu zúženou na dobrý pocit z prohlídky či zámku, ale měl by být schopen si vybavit a konkrétně pojmenovat situace, objekty, nálady, vlastnosti průvodce i výkladu. Tato skutečnost byla prověřena poslední otázkou dotazníku, tedy co si z prohlídky pamatují.

#### **4.3.2.5.22. Hypotéza H6**

Hypotéza H6-1

Je předpokládáno, že na zámku Žleby si pamatuje konkrétní předměty či situace, nálady větší množství návštěvníků než na zámku Dětenice.

Hypotéza H6-2

Na obou zámcích jsou vzpomínky nadpoloviční většiny (min. 51%) návštěvníků konkrétní.

#### **4.3.2.5.23. Výsledek šetření V6**

##### **Zámek Dětenice**

Z grafu č. 28 vyplývá, že na otázku, co si z prohlídky pamatují, odpovědělo konkrétně 32% dotazovaných. Téměř polovina respondentů však na tuto otázku neodpověděla.

##### **Zámek Žleby**

Ze stejného grafu také lze vyčíst, že 48% dotazovaných odpovědělo na zámku Žleby konkrétně. Celá polovina respondentů ovšem neodpověděla vůbec.

#### **4.3.2.5.24. Diskuse výsledků D6**

Výsledky šetření jsou silně zkresleny tím, že u obou zámků téměř polovina respondentů na tuto otázku neodpověděla. Je ovšem zřejmé, že na zámku Žleby odpověděl vyšší počet respondentů konkrétně.

#### **4.3.2.5.25. Závěr Z6**

Hypotéza H6-1 se potvrdila. Na zámku Žleby odpovědělo na danou otázku konkrétně větší množství respondentů – 48%, než na zámku Dětenice – 32%.

Hypotéza H6-2 se nepotvrdila. Na obou zámcích bylo procento respondentů odpovídajících konkrétně nižší než 51%.

#### **4.3.2.5.26. Výzkumný problém P7**

Při hodnocení různých otázek a kritérií kvality vnímané kvality interpretace lze také vyhodnotit i její celkovou návštěvniky vnímanou kvalitu. Jako kritéria pro tento účel v této práci slouží výše diskutované otázky dotazníku.

#### **4.3.2.5.27. Hypotéza H7**

Návštěvníci vnímají interpretaci na zámku Žleby jako kvalitnější než na zámku Dětenice.

#### **4.3.2.5.28. Výsledek šetření V7**

Výsledek šetření je znázorněn v grafu č. 30. Při hodnocení dosáhl zámecký areál Dětenice 2134 bodů a Žleby 2203 z celkového možného počtu bodů 2650. To činí celkovou vnímanou hodnotu kvality interpretace na zámku Dětenice 80% a na zámku Žleby 83%.

#### **4.3.2.5.29. Diskuse výsledků D7**

Z otázek dotazníku lze vyhodnotit i celkovou vnímanou kvalitu interpretace zámků. Tyto otázky tedy slouží jako kritéria pro toto hodnocení vnímané kvality v této práci. Nelze tvrdit, že toto je jediný či jediný správný postup a rozsah kritérií pro takovéto hodnocení.

Z výsledků zpracovaných metodou bodového ohodnocení odpovědí, která je znázorněna grafem č. 29, vyplývá, že ve všech kritériích mimo adekvátnosti interaktivity je interpretace zámku Žleby dotázanými návštěvníky hodnocena jako

kvalitnější. Je nutné dodat, že výsledky hodnocení byly velice vyrovnané, čemuž nasvědčuje i rozdíl pouhá 3% v hodnotě vnímané kvality interpretace zámků.

#### **4.3.2.5.30. Závěr Z7**

Hypotéza se potvrdila. Zámek Žleby má o 3% vyšší celkovou dotázanými návštěvníky vnímanou kvalitu interpretace než zámek Dětenice.

## 5. Shrnutí výsledků práce

Potvrdilo se osm z dvanácti hypotéz. Tyto hypotézy se týkaly hodnocené i vnímané kvality interpretace zámeckých areálů Dětenice a Žleby.

Hypotéza H1-1, která předpokládá, že oba zámecké areály mají hodnotu hodnocené objektivní kvality interpretace přes 60%, se nepotvrdila. Zámecký areál Dětenice má hodnocenou hodnotu kvality interpretace nižší než 60% a to 51,4%. Výsledek je však ovlivněn nejen kvalitou interpretace nabízených forem interpretace, ale také odebráním 22,5% za absenci určitých forem interpretace.

Hypotéza H1-2 předpokládající fakt, že zámecký areál Žleby má vyšší hodnotu hodnocené objektivní kvality interpretace než zámecký areál Dětenice, se potvrdila. Zámecký areál Žleby, který dosáhl hodnocení 68,8%, má o 17,4% vyšší hodnocenou hodnotu interpretace než zámecký areál Dětenice.

Hypotéza H1-3, která předpokládá, že kvalita interpretace všech nabízených forem dosáhne hodnoty vyšší než 50% na obou zámeckých areálech, se nepotvrdila. Zámecký areál Žleby tuto podmínku splnil, kdežto na zámeckém areálu Dětenice byla hodnota interpretace expozice 44,9% a oživlé historie 33,3%, což jsou hodnoty nižší než 51%.

Hypotéza H2-1, která uvádí předpoklad, že na obou zámcích je většina návštěvníků spokojena s přizpůsobením interpretace, se potvrdila. Nadpoloviční většina návštěvníků na obou zámcích byla úplně nebo spíše spokojena se všemi zkoumanými kritérii, které se týkají přizpůsobení obsahu i objemu prohlídky.

Hypotéza H2-2 předpokládá skutečnost, že zámek Dětenice lépe přizpůsobil interpretaci návštěvníkům, než zámek Žleby. Z výsledků dotazníkového šetření je zřejmé, že výklad na zámku Dětenice podle 76% návštěvníků úplně a spíše obsahuje informace, které je zajímají, kdežto na zámku Žleby to takto vnímá 88% návštěvníků. Dále 68% návštěvníků zámku Dětenice a 76% zámku Žleby vnímá odbornost výkladu a objem informací jako úplně a spíše přiměřené. Na zámku Dětenice vnímá a výklad průvodce jako srozumitelný 98%, přičemž na zámku Žleby tak smýšlejí všichni. V každé otázce je spokojeno větší procento návštěvníků na zámku Žleby, proto lze tvrdit, že se hypotéza nepotvrdila.



Hypotéza H3-1, která předpokládá, že na většinu (min. 51%) návštěvníků zámku Dětenice působí vybavení zámku spíše neautenticky, kdežto na většinu (min. 51%) návštěvníků zámku Žleby spíše nebo úplně autenticky, se nepotvrdila. Expozice na zámku Dětenice je vnímána 8% návštěvníků jako spíše neautentická. Autenticita na zámku Žleby podmínku splnila, 94% návštěvníků ji vnímá jako úplně nebo převážně autentickou.

Hypotéza H3-2 předpokládá, že na zámku Žleby má vyšší hodnotu vnímané autenticity expozice než zámek Dětenice. Hypotéza se potvrdila, zámek Žleby má větší vnímanou kvalitu expozice než zámek Dětenice.

Hypotéza H4-1 předpokládající, že na obou zámcích nadpoloviční většina návštěvníků vnímá interpretaci jako spíše nebo úplně zajímavou a je spíše a úplně spokojena se svým aktivním zapojením a interaktivitou prohlídky, se potvrdila. Dále Hypotéza H4-2 předpokládá, že v porovnání zámků Dětenice a Žleby je interpretace na zámku Žleby návštěvníky vnímána jako zajímavější, tedy, že většina respondentů udržela pozornost po celou dobu nebo většinu času prohlídky, a návštěvníci jsou více spokojeni s mírou aktivního zapojení a interaktivity prohlídky. Tato hypotéza se potvrdila. Z výsledků vyplývá, že interpretace zámku Žleby je vnímána jako zajímavější než na zámku Dětenice, protože zámek Dětenice získal hodnotu 81% a Žleby 85%.

Hypotéza H5-1, která tvrdí, že na obou zámcích jsou spíše, úplně nebo nad míru splněna očekávání většiny účastníků prohlídek, se potvrdila. Na zámku Dětenice jsou nad míru, úplně a převážně splněna očekávání 90% dotázaných a na zámku Žleby 88%.

Hypotéza H5-2, která uvádí, že na zámku Žleby jsou očekávání naplněna do větší míry než na zámku Dětenice, se potvrdila. Na zámku Žleby jsou v porovnání se zámkem Dětenice ve větší míře splněna očekávání návštěvníků, rozdíl činí 2%.

Následující Hypotéza H6-1 předpokládá, že na zámku Žleby si návštěvníci pamatují konkrétní předměty či situace, nálady. Tento předpoklad se potvrdil. Na zámku žleby odpovědělo na danou otázku konkrétně větší množství respondentů, než na zámku Dětenice.

Hypotéza H6-2 tvrdí, že na obou zámcích jsou vzpomínky nadpoloviční většiny návštěvníků konkrétní. Tato hypotéza se nepotvrdila. Na obou zámcích bylo procento respondentů odpovídajících konkrétně nižší než 51%.

Hypotéza H7 uvádí tvrzení, že návštěvníci vnímají interpretaci na zámku Žleby jako kvalitnější než na zámku Dětenice. Tvrzení se potvrdilo. Zámek Žleby má o 3% vyšší celkovou dotázanými návštěvníky vnímanou kvalitu interpretace než zámek Dětenice.

Z výsledků šetření je zřejmé, že zámecký areál Žleby má dle vytvořených kritérií pro kvalitní interpretaci v celkovém výsledku o 17,4% vyšší hodnotu hodnocené kvality a o 3% vyšší hodnotu vnímané kvality interpretace než zámecký areál Dětenice.

## **6. Závěry a doporučení**

Závěrem je nutno říci, že hodnocení bylo provedeno autorkou této práce, a proto může být v některých částech subjektivní, nemůže být tedy považováno za plně relevantní. Také složení kritérií i jejich procentuální ohodnocení nemůže být považováno za jediné správné, jedná se pouze o jeden z mnoha způsobů hodnocení.

Podle výsledků šetření má zámecký areál Žleby dle vytvořených kritérií pro kvalitní interpretaci v celkovém výsledku o 17,5% vyšší hodnotu hodnocené kvality a o 3% vyšší hodnotu kvality vnímané interpretace než zámecký areál Dětenice. Kvalita většiny forem interpretace obsažených v nabídce zámeckého areálu Žleby má nadprůměrnou hodnotu (více než 51%), nejhůře byla ohodnocena virtuální prohlídka s 62,5%. Naopak na zámku Dětenice nedosáhly všechny nabízené formy interpretace minimální hodnoty 50,1%. Vnímaná kvalita interpretace obou zámků je však vysoká. Dětenice návštěvníci hodnotí 80% a zámek Žleby 83%.

Toto šetření však objevilo i nedostatky v interpretaci obou zámeckých areálů. Lze navrhnout konkrétní doporučení zámeckým areálům ohledně jednotlivých forem interpretace, která by vedla k navýšení celkové kvality jejich interpretace.

### **6.1. Dětenice**

#### **6.1.1. Průvodcovství**

V oblasti výkladu průvodce se doporučuje vytvořit více naučný obsah výkladu, který by měl zároveň zohledňovat i osobní rovinu, tedy by měl obsahovat informace, které zajímají konkrétní návštěvníky. Dále se doporučuje nezmiňovat informace, které nesouvisí se zámkem nebo s jeho majiteli. Další možností jak zvýšit kvalitu interpretace je zaměření se na závěr a úvod prohlídky. Jednou větou by mohly v úvodu zaznít zajímavosti prohlídky a v závěru může být připomenuta hlavní myšlenka či položena otázka k zamyšlení. Také by mohl být změněn název prohlídky z Klasický okruh například na Život na zámku Dětenice, Život šlechty či na jiný název, který by byl poutaví a zároveň popisoval obsah a hlavní myšlenku

prohlídky. Výklad může návštěvníky provokovat k dalšímu pátrání po informacích, ale neuvádí možnosti kde a jak je lze najít. Například by mohlo být při výkladu zmíněny názvy dalších zámků, které vlastnili význační majitelé zámku Dětenice jako například rod Valdštejnů či Maltézští rytíři. Při výkladu návštěvníkům jsou velice vhodně pokládány otevřené otázky, ale chybí zadávání úkolů. Tímto úkolem může být nalezení specifikovaného předmětu. Za účelem upoutání pozornosti návštěvníků se dále doporučuje oslovování návštěvníků v průběhu prohlídky a používání slova společně, například společně objevíme. Posledním doporučením ohledně prohlídky se týká zpřístupnění handicapovaným. To může zahrnovat zpřístupnění alespoň části prostor pohybově handicapovaným, například instalací pomůcek pro překonávání architektonických bariér, ale také možnost prohlídky pro neslyšící s průvodcem znalým znakové řeči.

### **6.1.2. Expozice**

V oblasti autenticity expozice nelze navrhnout žádná řešení. Pokud se nedochovaly originální předměty, pak musí být nahrazeny podobnými, vyrobenými ve stejném stylu a slohu. Pokud takovéto exponáty nesymbolizují nebo nevyobrazují osoby či předměty, které nemají souvislost se zámkem, doporučuje se nezmiňovat informace o nich. Dále lze doporučit doplnění některých exponátů o popisky s textem, které by byly vhodné například u exponátů zavěšených na stěnách, jako jsou fotografie, zarámované mince apod. Dále se doporučuje rozšířit působení na smysly návštěvníků zámku pomocí osvětlení, zvuků, hudby, možnosti osahat si předměty či zkusit jejich funkčnost, nebo nabídnutím ochutnávky například typického místního nebo dobového pokrmu. Také začlenění modelů, které reagují na aktivitu uživatele, by navýšilo kvalitu interpretace. Takovýmto modelem může být skládací zmenšenina zámku, dřívějšího hradu a původní gotické tvrze, kterou mohou návštěvníci sami složit.

### **6.1.3. Oživlá historie**

Pro zvýšení kvality interpretace oživé historie je doporučeno zvážit ztvárnění jiné konkrétní události. Rytířské souboje, které jsou na zámku provozovány, se

zámkem nijak věcně nesouvisí. Tato forma interpretace také postrádá aktivní zapojení návštěvníka.

#### **6.1.4. Virtuální prohlídka**

Za účelem zvýšení kvality virtuálních prohlídek se doporučuje využití opravdové virtuální reality a umožnění vstupu do více místností, například kliknutím na dveře.

#### **6.1.5. Webové stránky**

Další doporučení se týkají webových stránek zámku. Doporučuje se využít funkce rolí, sladit plynutí textu s obrázky tak, aby se obrázek týkal informace obsažené v textu odstavce, vedle kterého je umístěn. Dále by mohly webové stránky zmínit možnosti dopravy k zámku, odkazovat na další atraktivity cestovního ruchu v okolí, uvést další zdroje – literární či webové, které se týkají zámku Dětenice. Na stránkách by také bylo vhodné umožnit uživatelům využití funkce interního vyhledávání na webových stránkách.

#### **6.1.6. Interpretace dětem**

Také v oblasti interpretace dětem lze doporučit mimo poznámek k průvodcovství také zapojení více smyslů při prohlídce a začlenění aktivit či úkolů, které vyžadují pohyb.

### **6.2. Žleby**

#### **6.2.1. Průvodcovství**

Kvalitu interpretace prohlídky lze zvýšit zaměřením se na závěr a úvod prohlídky. Jednou větou by mohlo v úvodu zaznít zajímavosti prohlídky, například rozsáhla sbírka zbraní, a v závěru mohou připomenout hlavní myšlenku či položit otázku k zamyšlení. Dále se doporučuje zahrnout do výkladu osobní rovinu tím, že se průvodce zaměří na informace, o které mají konkrétní návštěvníci zájem. Za účelem upoutání pozornosti návštěvníků se dále doporučuje oslovování návštěvníků v průběhu prohlídky a používání slova společně, například společně objevíme. Posledním doporučením ohledně prohlídky se týká zpřístupnění handicapovaným. To může zahrnovat zpřístupnění alespoň části prostor pohybově

handicapovaným, například instalací pomůcek pro překonávání architektonických bariér, ale také možnost prohlídky pro neslyšící s průvodcem znalým znakové řeči.

### **6.2.2. Expozice**

Pro zvýšení kvality interpretace expozice lze doporučit rozšíření působení na smysly návštěvníků zámku, a to pomocí osvětlení, zvuků, možnosti osahat si předměty či zkusit jejich funkčnost. Stejný význam by mělo i začlenění modelů, které reagují na aktivitu uživatele. Takovýmto modelem může být skládací zmenšenina zámku, kterou mohou návštěvníci sami složit. Dále lze doporučit doplnění některých exponátů o popisky s textem, které by byly vhodné například u exponátů zavěšených na stěnách, jako jsou fotografie, nebo vystavených ve vitrínách, například zbraně.

### **6.2.3. Interpretační panely**

Je pochopitelné, že zvýšení kvality interpretace v případě již existujících panelů by byla finančně i organizačně náročná, proto jsou tato doporučení směřována spíše pro případnou tvorbu dalších interpretačních panelů v zámeckém areálu Žleby. Doporučuje se zapojit do textu panelu příběh lidí, například osobní zkušenost jmenovaného odborníka, příběh majitelů apod. Texty panelů by také mohly obsahovat symboliku, metafory, přirovnání či převedení veličin a postupů na skutečnosti, které jsou cílové skupině návštěvníků známé z běžného života. Obsah panelu by také mohl zahrnovat více úhlů pohledu na stejnou skutečnost, či by mohl vybízet čtenáře k zamyšlení se, jak by se zachoval či cítil v popisované situaci. Také se doporučuje použít prvek humoru a dobrodružství nebo aktivního objevování. Pokud je to možné, je vhodné zařadit do textu panelu jedinečnosti ohledně předmětu interpretace, nějaká „nej“. Také je vhodné zařadit do textu panelu i závěr. V něm by mohla být zdůrazněna hlavní myšlenka, položena otázka k zamyšlení či vyřčeno poučení, které by si měl návštěvník odnést.

Text by mohl být napsán tak, aby působil na čtenáře osobně, čehož lze dosáhnout oslovením nebo psáním textu v 1. os. mn. č. Dále by měl text respektovat pravidla kvalitní interpretace týkající se velikosti písmen, počtu slov v nadpisech, odstavcích a celém panelu. Nadpisy by měly být formulovány zajímavěji, tak, aby přiměli k přečtení textu i návštěvníka, který se o danou oblast nezajímá.

Dále se doporučuje aktivně zapojit čtenáře a to kladením otevřených otázek nebo vytvořením kvízu ohledně předmětu interpretace, ale také prostřednictvím úkolů a her. Velice se doporučuje vytvoření interaktivního panelu, který může obsahovat pohyblivé či skládací části, nebo může z části sloužit jako model. Takovýto panel by měl také působit na všechny smysly prostřednictvím hudby či zvuků, plastické oblasti zobrazení na panelu s reliéfem apod. Dále se doporučuje zpřístupnění panelů handicapovaným například pro nevidomé instalací zvukového záznamu textu panelu, pro neslyšící popisky v Braillově písmu.

#### **6.2.4. Virtuální prohlídka**

Za účelem zvýšení kvality virtuálních prohlídek se doporučuje využití opravdové virtuální reality a umožnění přiblížení zobrazovaných prostorů.

#### **6.2.5. Webové stránky**

Doporučuje se využít funkce rolí a zahrnutí alespoň jednoho příběhu majitele zámku do textu o historii zámku, kde je popsáno pouze to, jak zámek majitelé nabyli do vlastnictví.

#### **6.2.6. Interpretace dětem**

Pro zvýšení kvality interpretace dětem se mimo poznámek k průvodcovství také doporučuje zapojení více smyslů při prohlídce a začlenění aktivit či úkolů, které vyžadují pohyb.

## 7. Seznam použitých zdrojů

### 7.1. Literární zdroje

- [1] BECK, L a CABLE, T. *Interpretation for the 21<sup>st</sup> Century, Fifteen Guiding Principles for Interpreting Nature and Culture*. Second edition. Urbana, United States of America: Sagamor Publishing, 2002. ISBN 978-1571675224
- [2] CARTER, John. *Interpretace místního dědictví: Příručka pro plánování a tvorbu prezentací místních zajímavostí*. Překlad a redakce českého vydání L. Ptáček. Brno: pro Nadaci Partnerství ZO ČSOP Veronica, 2004.
- [3] HOWARD, Peter. *Heritage: Management, Interpretation, Identity*. London: Continuum, 2003. ISBN 0-8264-5897-1.
- [4] JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu*. První vydání. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-3247-3
- [5] JAŠÍKOVÁ, Veronika a Michal TROUSIL. *Úvod do empirických prací pro cestovní ruch*. Univerzita Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-020-7
- [6] MASLOW, Abraham Harold. *O psychologii bytí*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014, 317 s. Klasici (Portál). ISBN 978-80-262-0618-7.
- [7] NADACE PARTNERSTVÍ. *Interpretace místního dědictví: Příručka pro tvorbu a prezentaci místních zajímavostí*. První vydání. Brno: ZO ČSOP Veronica, 2004. ISBN 80-239-2068-5
- [8] NADACE PARTNERSTVÍ. *Jak pře(d)kládat svět: základy dobré interpretace*. První vydání. Brno: ZO ČSOP Veronica, 2012. ISBN 978-80-904918-5-4.
- [9] STRNADOVÁ, Věra. *Interpersonální komunikace*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011. ISBN 978-80-7435-157-0
- [10] TILDEN, Freeman. *Interpreting Our Heritage*. Third edition. Chapel Hill, United States of America: The University of North Carolina Press, 1977. ISBN 0-8078-4016-5.
- [11] TILDEN, Freeman. *Interpreting Our Heritage*. Third edition. Chapel Hill, United States of America: The University of North Carolina Press, 2007, 2012 stran. ISBN 978-0807858677.
- [12] ZELENKA, Josef a KYSELA, Jiří. *Informační a komunikační technologie v cestovním ruchu*. Přepřacované a doplněné čtvrté vydání. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013. ISBN 978-80-7435-242-3
- [13] ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. (2012): *Cestovní ruch*. Výkladový slovník. Linde Praha, kompletně přepřacované a doplněné druhé vydání, 768 stran



## 7.2. Webové zdroje

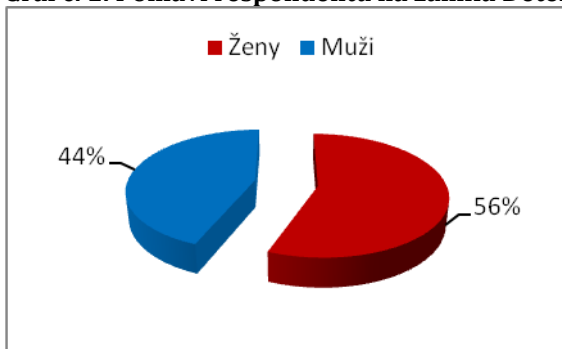
- [1] Understanding Tourism: Basic Glossary. *World Tourism Organisation* [online]. 2008 [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <http://media.unwto.org/en/content/understanding-tourism-basic-glossary>
- [2] Sustainable Development of Tourism: Cultural Heritage. In: *UN WTO* [online]. [cit. 2015-01-22]. Dostupné z: <http://sdt.unwto.org/content/cultural-heritage-1>
- [3] Zákon o státní památkové péči. In: *Ministerstvo kultury České republiky* [online]. 2014 [cit. 2015-01-22]. Dostupné z: [www.mkcr.cz/assets/kulturni-dedictvi/pamatkovy-fond/legislativa/29--Uplne-zneni-s-judikaturou.doc](http://www.mkcr.cz/assets/kulturni-dedictvi/pamatkovy-fond/legislativa/29--Uplne-zneni-s-judikaturou.doc)
- [4] Evropská smlouva o ochraně architektonického dědictví. In: *Ministerstvo kultury České republiky* [online]. 2010 [cit. 2015-01-22]. Dostupné z: [www.mkcr.cz/assets/kulturni-dedictvi/pamatkovy-fond/legislativa/Evropska-umluva-o-ochrane-architektonickeho-dedictvi-73-2000.rtf](http://www.mkcr.cz/assets/kulturni-dedictvi/pamatkovy-fond/legislativa/Evropska-umluva-o-ochrane-architektonickeho-dedictvi-73-2000.rtf)
- [5] Kulturní památky. In: *Ministerstvo kultury České republiky* [online]. [cit. 2015-01-22]. Dostupné z: <http://www.mkcr.cz/cz/kulturni-dedictvi/pamatkovy-fond/pamatkovy-fond/kulturni-pamatky-18042/>
- [6] MEDEK, Michal. *Hodnocení kvality interpretace* [online]. In: . [cit. 2015-07-10]. Dostupné z: [http://medek.us/ftp/hodnoceni\\_prohlidky.pdf](http://medek.us/ftp/hodnoceni_prohlidky.pdf)
- [7] THORSTEN, Ludwig. *Basic Interpretative Skills: The course Manual*. In: [online]. Werleshausen, Germany, 2003 [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: [http://www.interp.de/dokumente/topas\\_course\\_manual.pdf](http://www.interp.de/dokumente/topas_course_manual.pdf)
- [8] VEVERKA, John. *Plannin truly „Interpretative“ Panels*. [online]. [cit. 2012-09-13]. Dostupné z: : <http://www.heritageinterp.com/newpage2.htm>
- [9] MEDEK, Michal. *Interpretace jako protnutí zájmů ochrany přírody a návštěvníka: zahraniční zkušenosti a tuzemské začátky se systematickým přístupem* [online]. In: . [cit. 2015-07-10]. Dostupné z: <http://medek.us/?stranka=interpretace#4>
- [10] VEVERKA, John. *Where is the Interpretation In Interpretive Exhibits?*. [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <http://www.heritageinterp.com/interpre4.htm>
- [11] Seznam, a.s., Zámek Dětenice [cit. 2015-08-08]. Dostupné z: <https://mapy.cz/zakladni?x=15.3232939&y=50.3969213&z=12&source=base&id=1701408>
- [12] Seznam, a.s., Zámek Žleby [cit. 2015-08-08]. Dostupné z: <https://mapy.cz/zakladni?x=15.5069119&y=49.9210761&z=12&source=base&id=1890946>

- [13] *Zámecký Resort Dětenice* [online]. 2011 [cit. 2015-07-28]. Dostupné z: <http://www.detenice.cz/>
- [14] *Zámek Žleby: Oficiální stránky zámku* [online]. 2015, 25.07.2015 [cit. 2015-07-28]. Dostupné z: <http://www.zamek-zleby.cz/>
- [15] *Návštěvnost památek v krajích České republiky v roce 2014* [online]. Praha: Národní informační a poradenské středisko pro kulturu, 2015, ^^sv. [cit. 2015-07-25]. Dostupné z: [http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2013/05/PAMATKY\\_navstevnost\\_2014.pdf](http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2013/05/PAMATKY_navstevnost_2014.pdf)
- [16] *Jaký byl rok 2014 z pohledu návštěvnosti v Českém ráji? Český ráj: oficiální stránky turistického regionu* [online]. 2015, 18.2. [cit. 2015-07-25]. Dostupné z: <http://www.cesky-raj.info/cs/region-cesky-raj/sdruzeni-cesky-raj/tiskove-zpravy/jaky-byl-rok-2014-z-pohledu-navstevnosti-v-ceskem-raji.html>

## 8. Přílohy

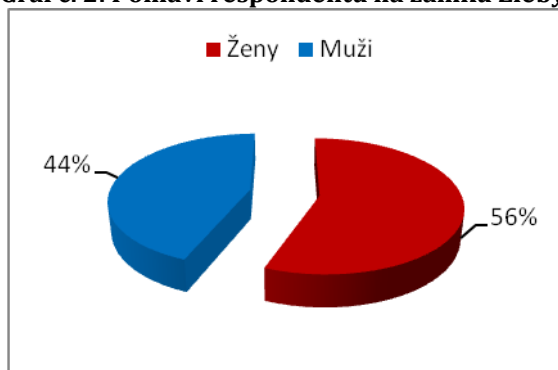
### 8.1. Grafy

Graf č. 1: Pohlaví respondentů na zámku Dětenice



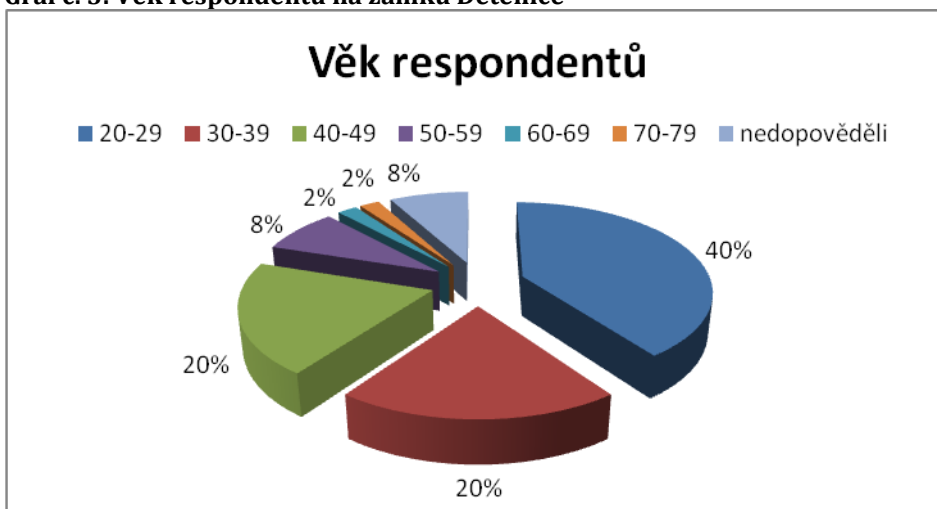
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

Graf č. 2: Pohlaví respondentů na zámku Žleby



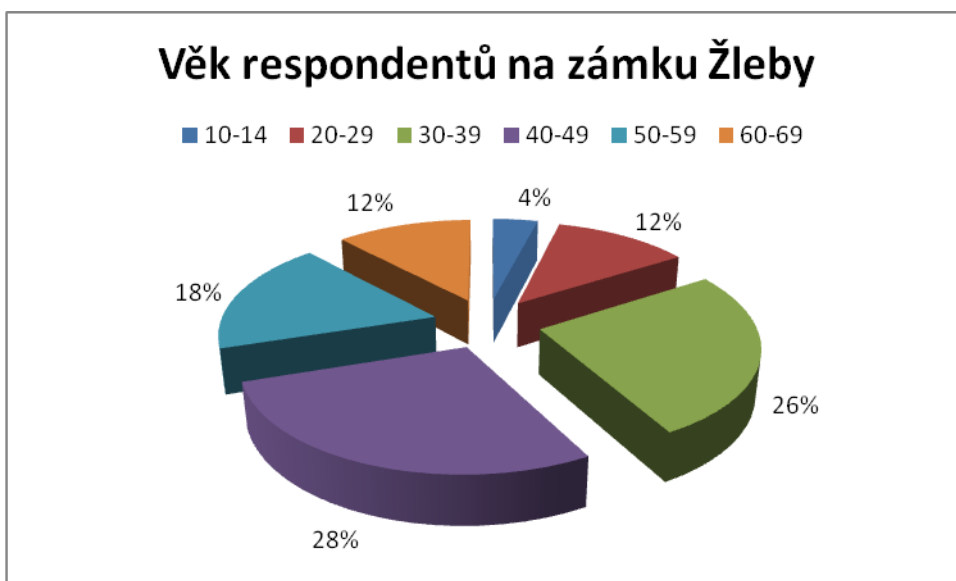
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

Graf č. 3: Věk respondentů na zámku Dětenice



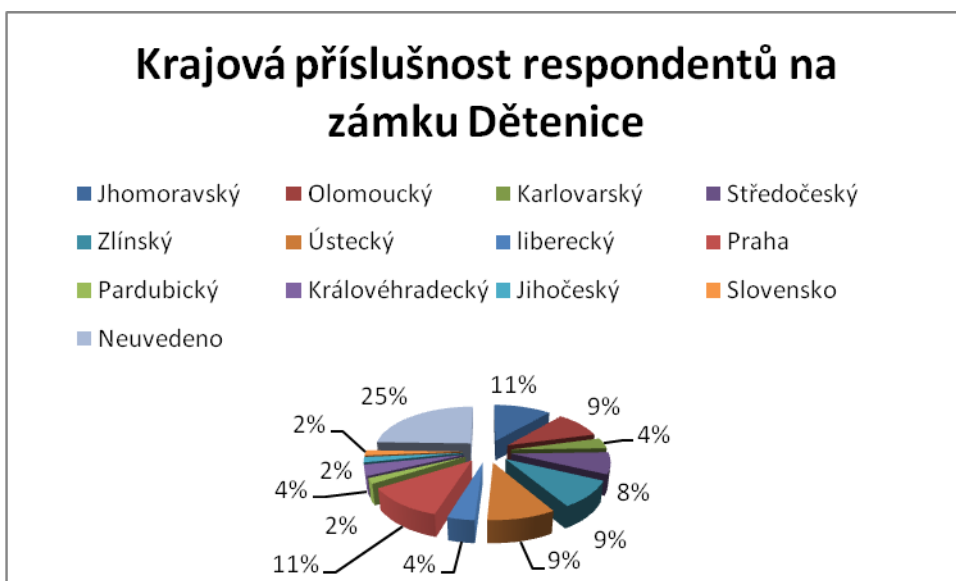
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

Graf č. 4: Věk respondentů na zámku Žleby



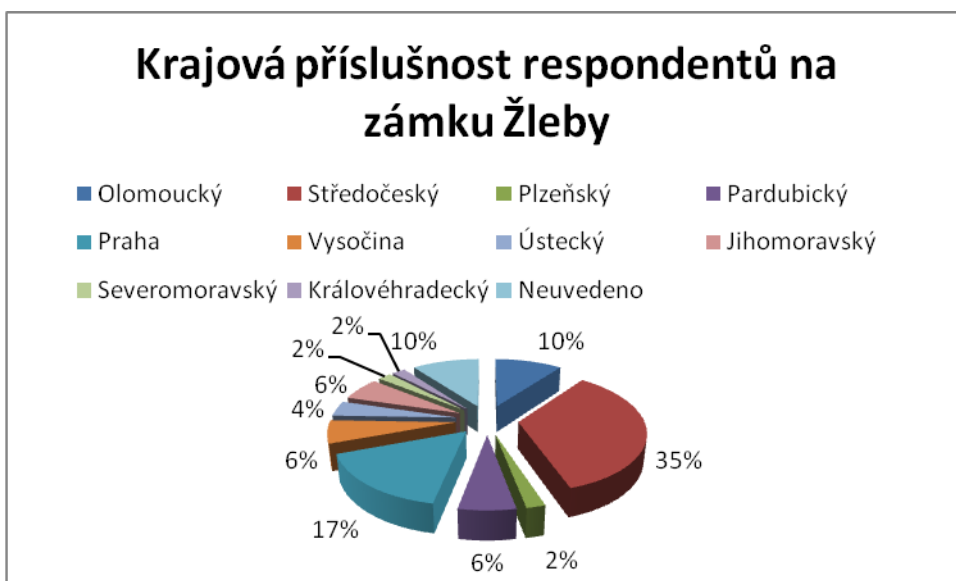
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

Graf č. 5: Krajová příslušnost respondentů na zámku Dětenice



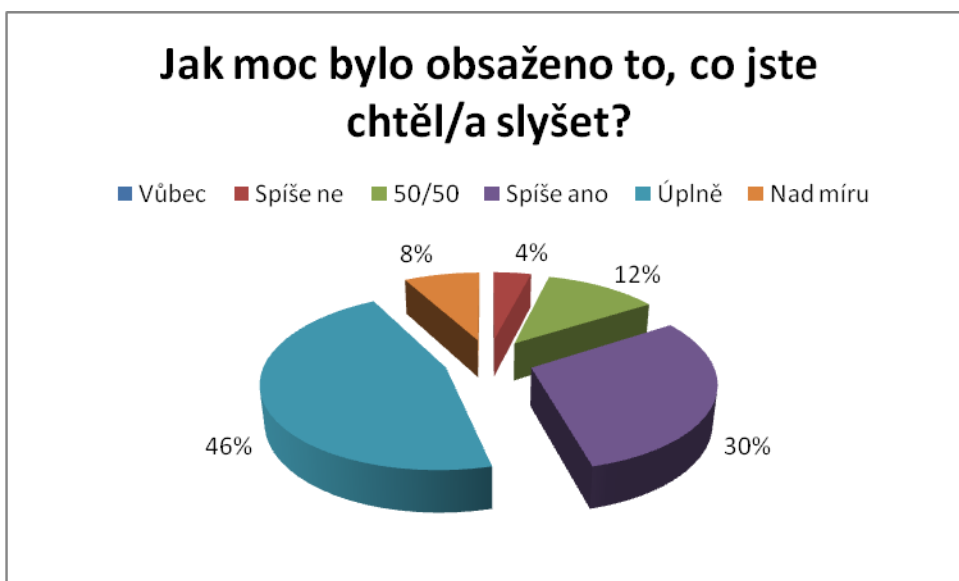
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

Graf č. 6: Krajová příslušnost respondentů na zámku Žleby



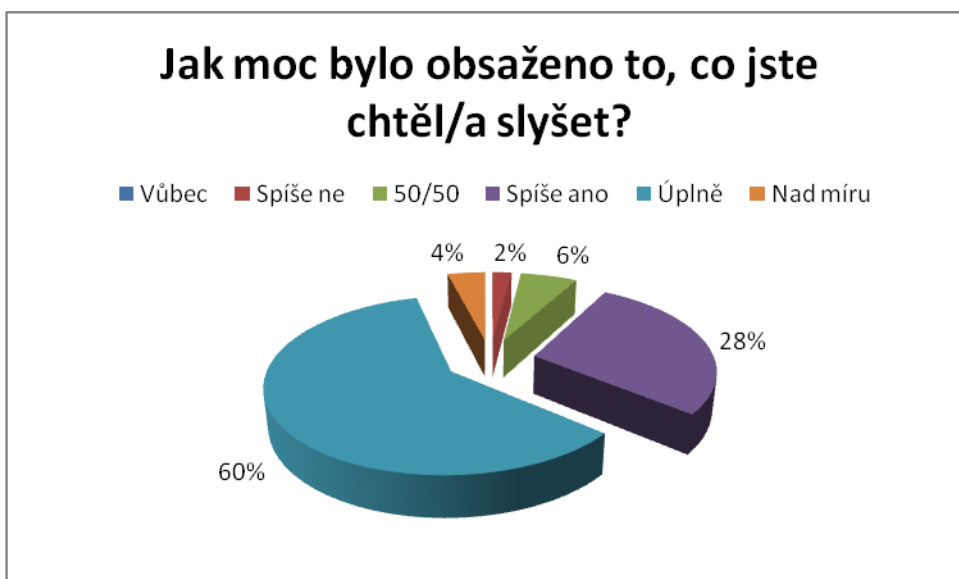
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

Graf č. 7: Nakolik obsahuje výklad na zámku Dětenice informace, které respondenty zajímají



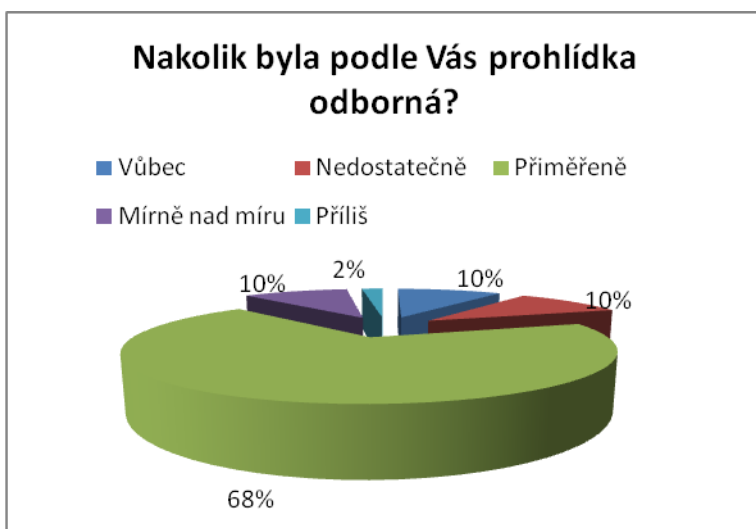
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

Graf č. 8: Nakolik obsahuje výklad na zámku Žleby informace, které respondenty zajímají



Zdroj: autorka, vlastní zpracování

**Graf č. 9: Nakolik byla podle respondentů prohlídka zámku Dětenice odborná**



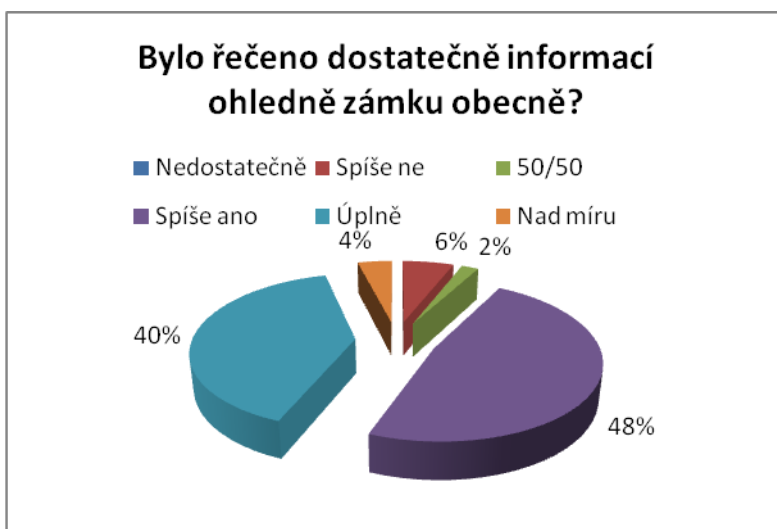
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

**Graf č. 10: Nakolik byla podle respondentů prohlídka zámku Žleby odborná**



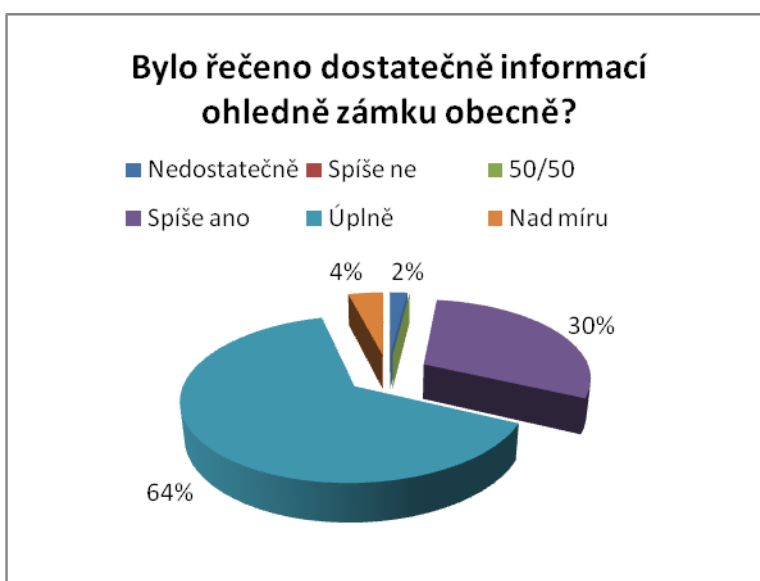
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

Graf č. 11: Objem informací o zámku Dětenice



Zdroj: autorka, vlastní zpracování

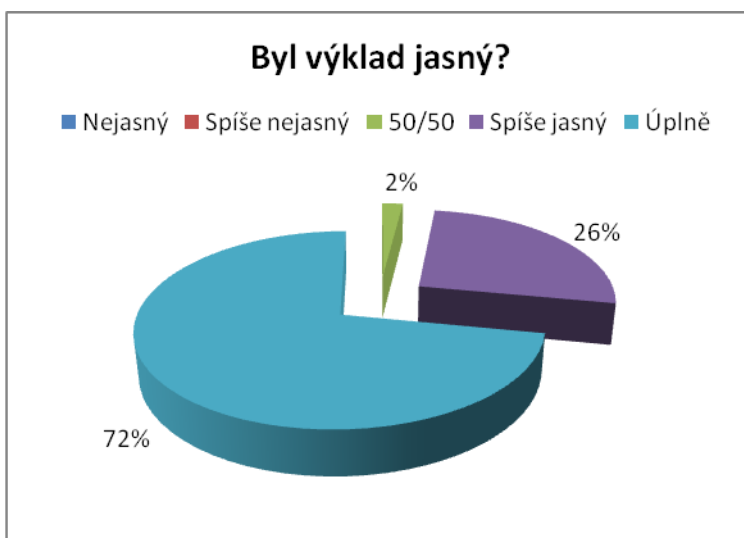
Graf č. 12: Objem informací o zámku Žleby



Zdroj: autorka, vlastní zpracování

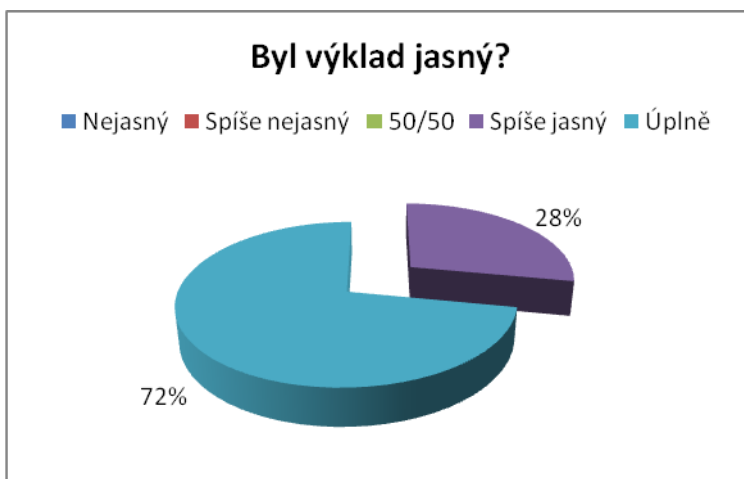


Graf č. 13: Vnímání jasnosti výkladu na zámku Dětenice



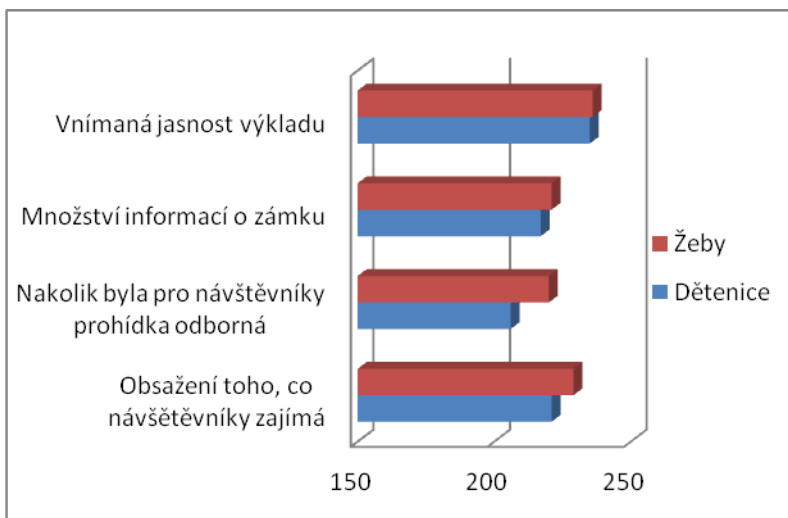
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

Graf č. 14: Vnímání jasnosti výkladu na zámku Žleby



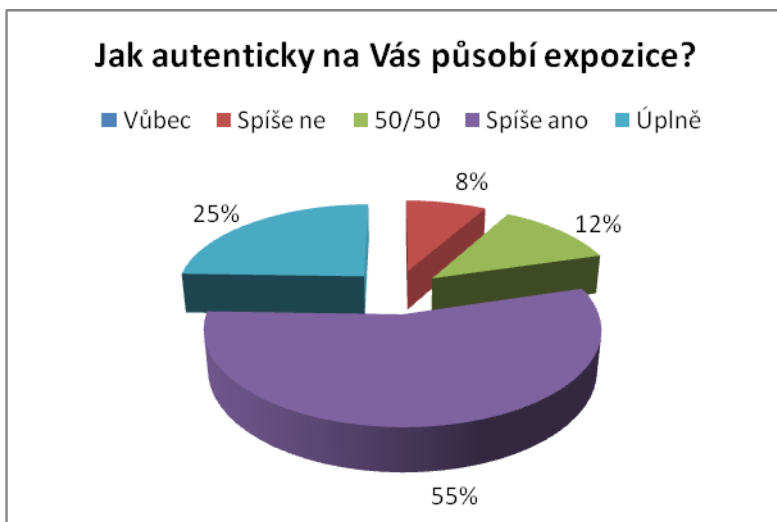
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

**Graf č. 15: Komparace přizpůsobení interpretace návštěvníkům**



Zdroj: autorka, vlastní zpracování

**Graf č. 16: Vnímání autenticity vybavení zámku Dětenice**



Zdroj: autorka, vlastní zpracování

**Graf č. 17: Vnímání autenticity vybavení zámku Žleby**



Zdroj: autorka, vlastní zpracování

**Graf č. 18: Udržení pozornosti respondentů při prohlídce na zámku Dětenice**



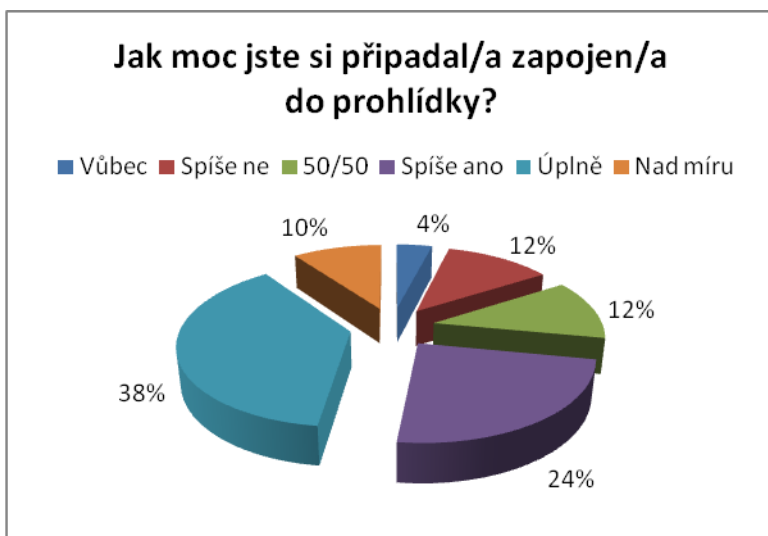
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

Graf č. 19: Udržení pozornosti respondentů při prohlídce na zámku Žleby



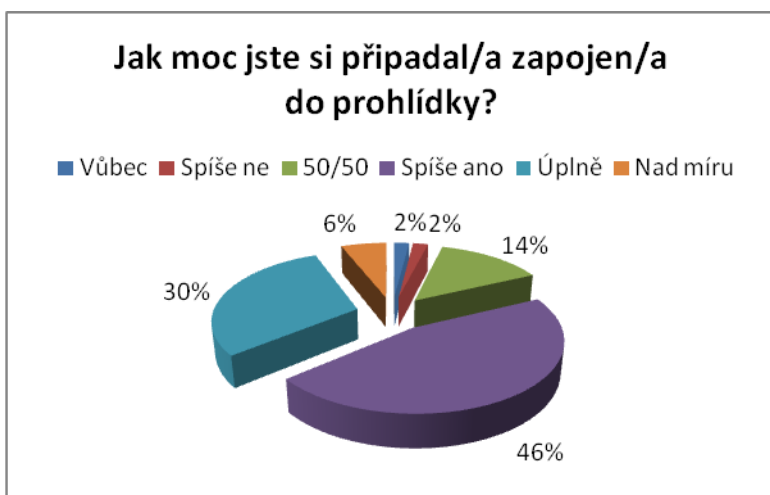
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

Graf č. 20: Aktivní zapojení návštěvníků do prohlídky na zámku Dětenice



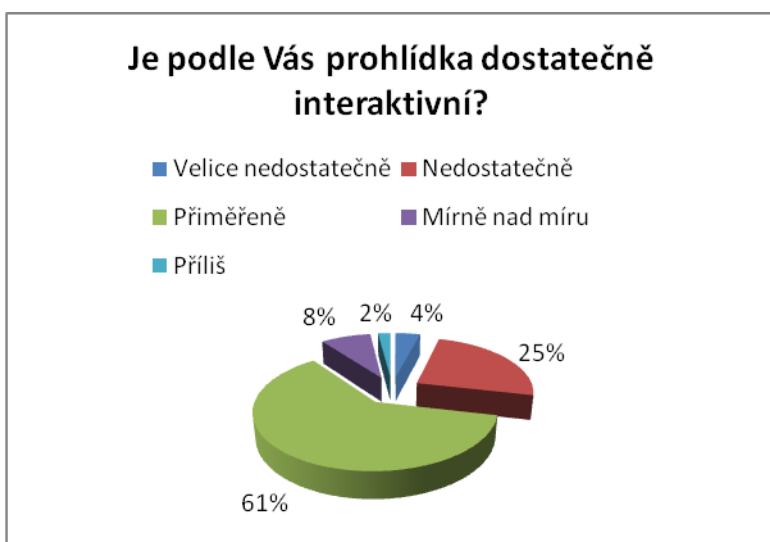
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

Graf č. 21: Aktivní zapojení návštěvníků do prohlídky na zámku Žleby



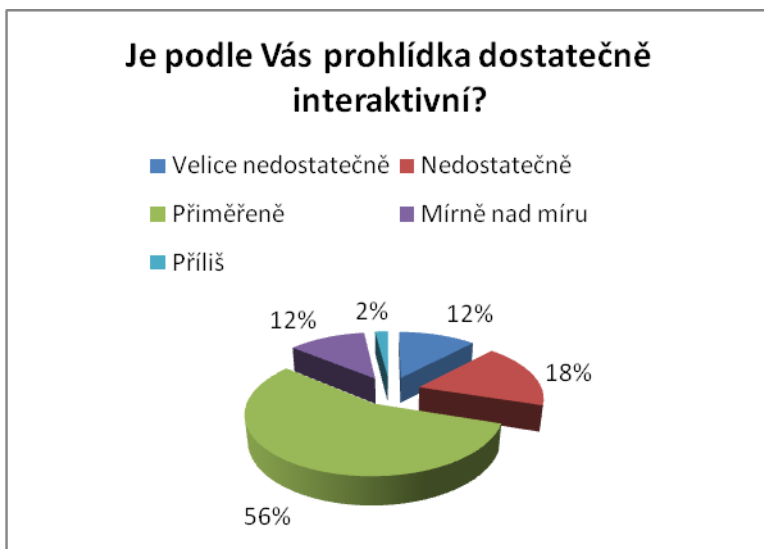
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

Graf č. 22: Vnímání míry interaktivity na zámku Dětenice



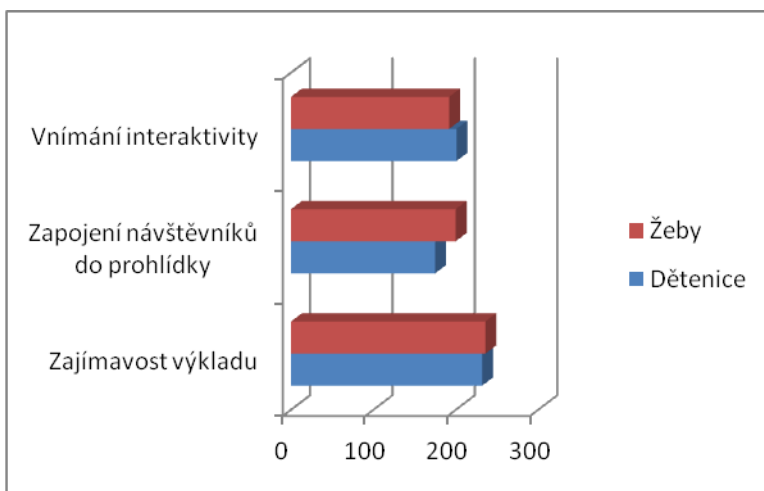
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

Graf č. 23: Vnímání míry interaktivity na zámku Žleby



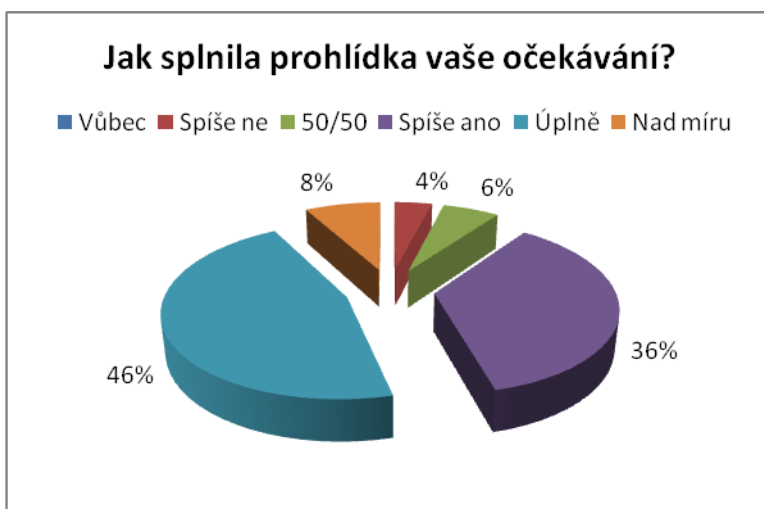
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

Graf č. 24: Komparace zajímavosti a živosti prohlídek



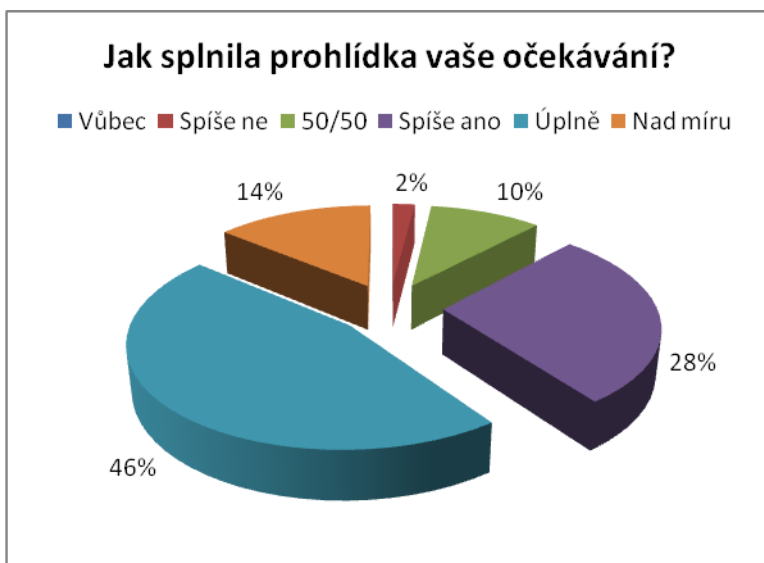
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

**Graf č. 25: Splnění očekávání respondentů na zámku Dětenice**



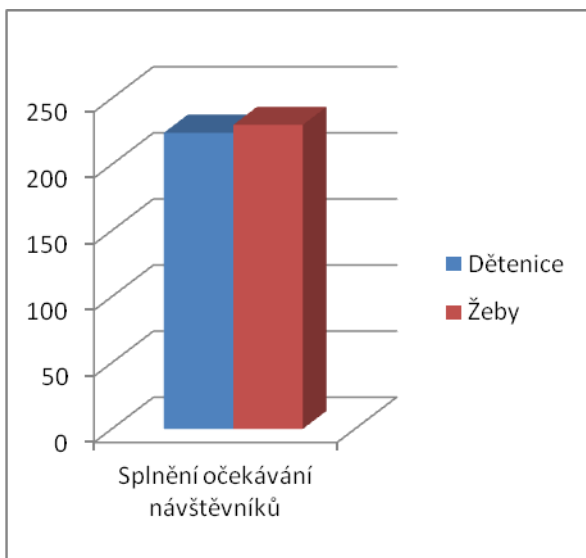
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

**Graf č. 26: Splnění očekávání respondentů na zámku Žleby**



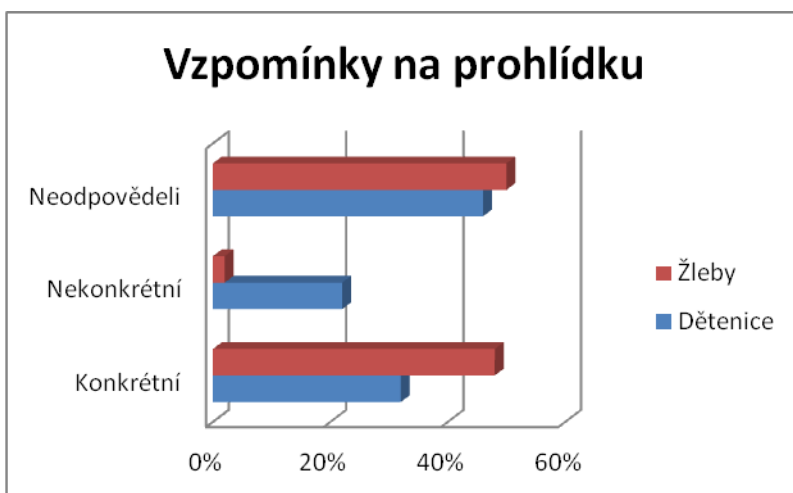
Zdroj: autorka, vlastní zpracování

**Graf č. 27: Komparace splnění očekávání návštěvníků**



Zdroj: autorka, vlastní zpracování

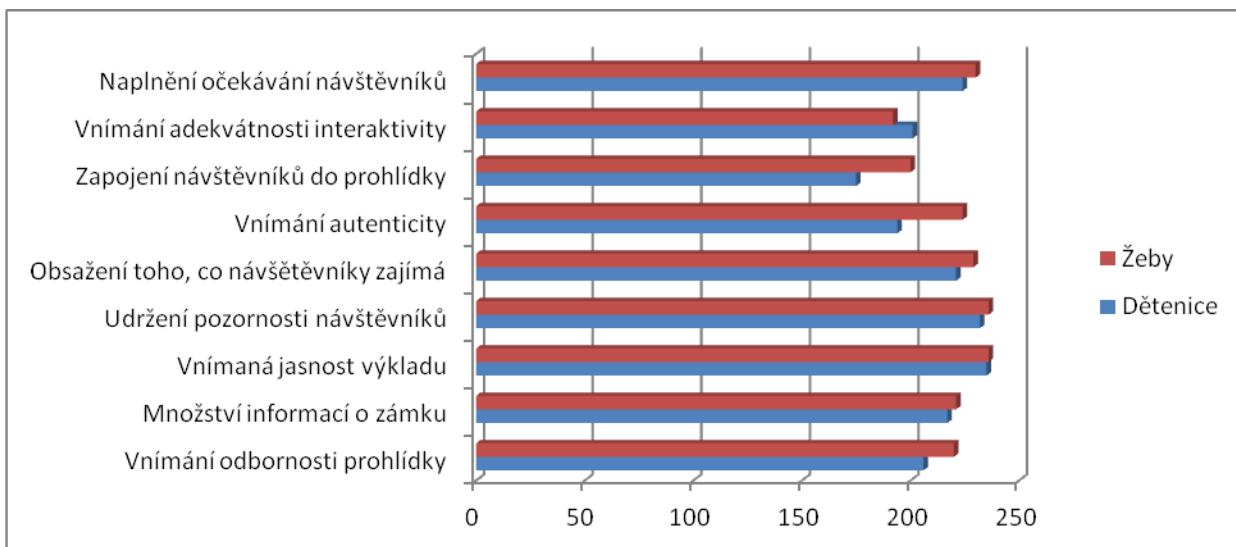
**Graf č. 28: Konkrétnost vzpomínek návštěvníků ohledně výkladu a průvodce**



Zdroj: autorka, vlastní zpracování

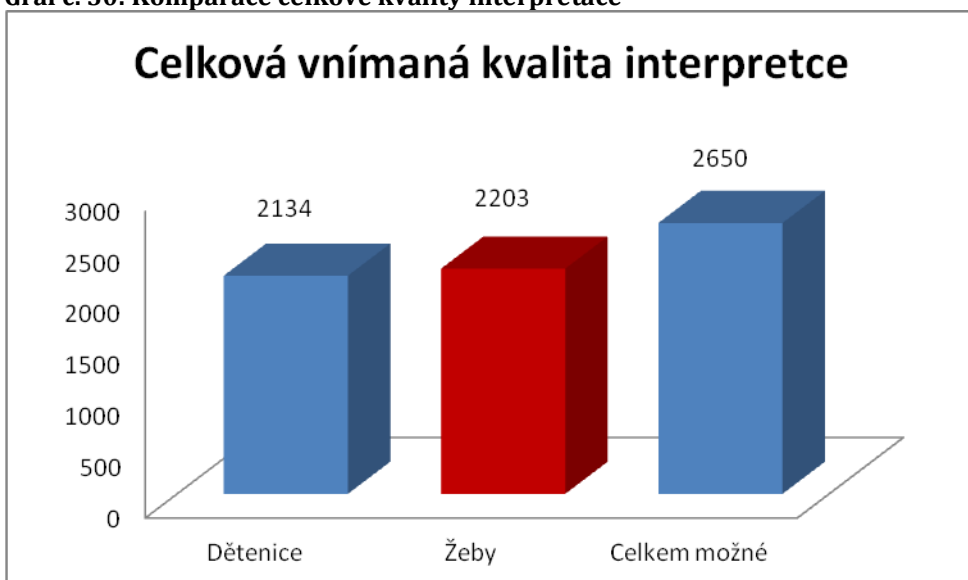


**Graf č. 29: Komparace Vnímané kvality interpretace**



Zdroj: autorka, vlastní zpracování

**Graf č. 30: Komparace celkové kvality interpretace**



Zdroj: autorka, vlastní zpracování

## 8.2. *Obrázky*

Obrázek č. 1: Zámek Dětenice



Zdroj: autorka

Obrázek č. 2: Mapa okolí lokace zámeckého areálu Dětenice



Zdroj: Seznam (Zámek Dětenice, online: 2015)

Obrázek č. 3: Zámek Žleby



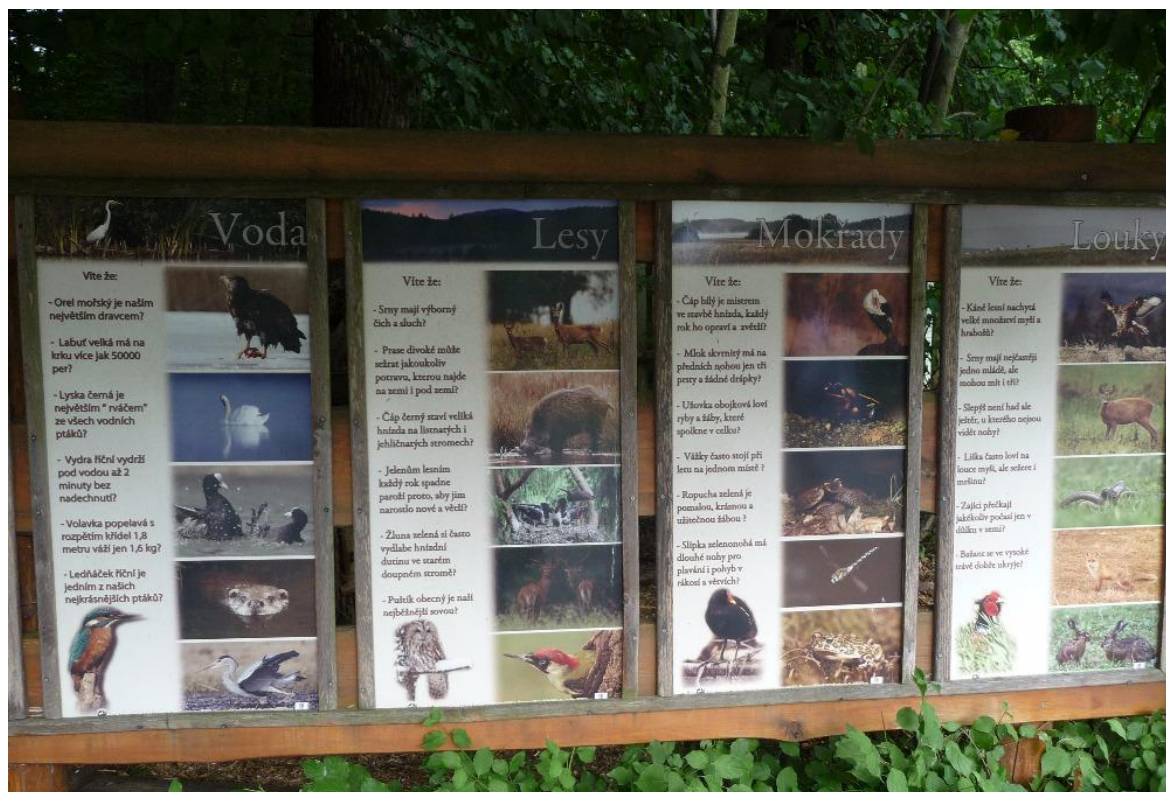
Zdroj: autorka

Obrázek č. 4: Mapa okolí lokace zámeckého areálu Žleby



Zdroj: Seznam (Zámek Žleby, online: 2015)

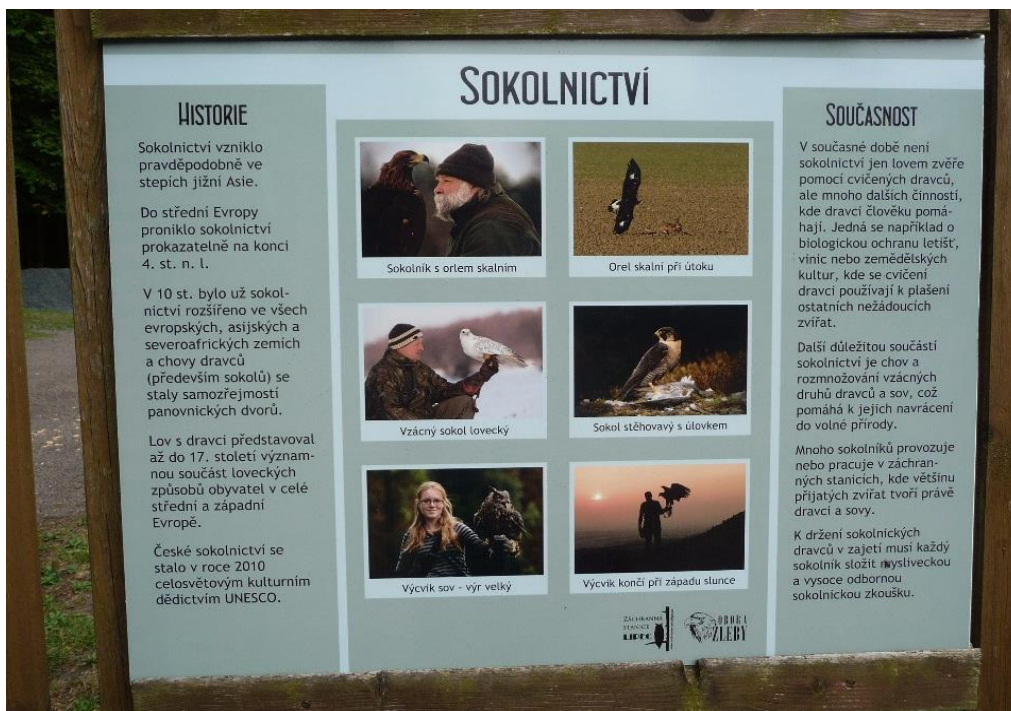
Obrázek č. 5: Interpretální panel Zajímavosti o zvířatech ze zámeckého areálu Žleby:



Zdroj: Lenka Kořínková



Obrázek č. 6: Interpretální panel Sokolnictví zámeckého areálu Žleby:



Zdroj: Lenka Kořínková

Obrázek č. 7: Interpretální panel Siluety ptáků zámeckého areálu Žleby:



Zdroj: Lenka Kořínková

Obrázek č. 8: Interpretační panel Bílí jeleni zámeckého areálu Žleby:



Zdroj: Lenka Kořínková

Obrázek č. 9: Interpretační panel Bílí jeleni zámeckého areálu Žleby – ukázka českého jazyka:



Zdroj: Lenka Kořínková

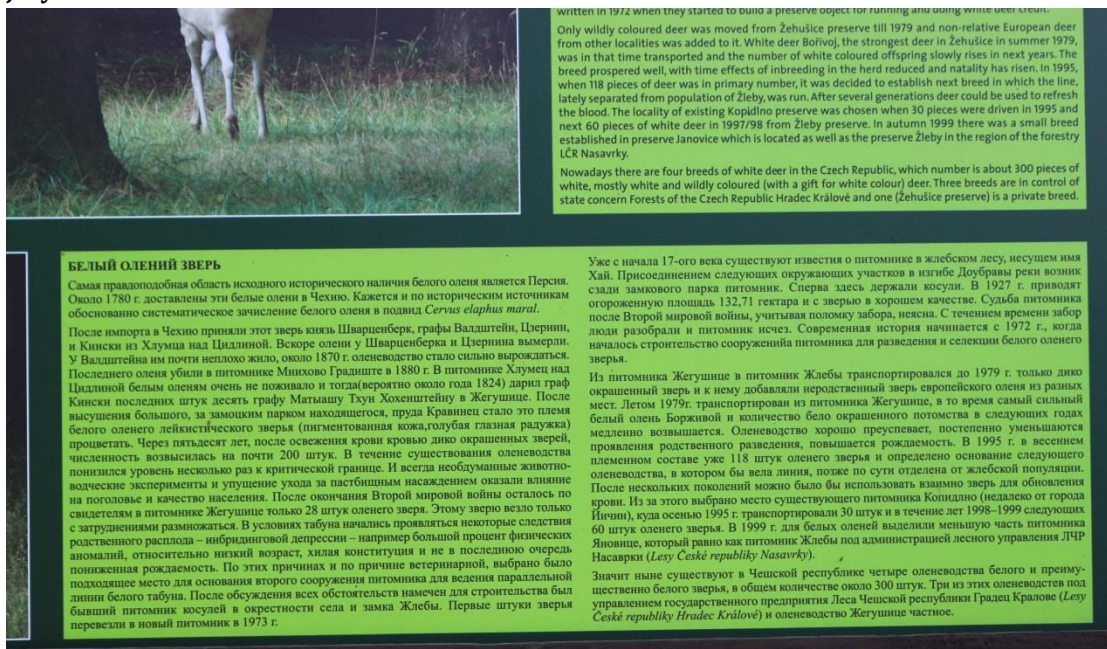


**Obrazek č. 10: Interpretační panel Bílí jeleni zámeckého areálu Žleby – ukázka anglického a německého jazyka:**



Zdroj: Lenka Kořínková

**Obrazek č. 11: Interpretační panel Bílí jeleni zámeckého areálu Žleby – ukázka ruského jazyka:**



Zdroj: Lenka Kořínková



UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ  
Fakulta Informatiky a managementu  
Rokitnského 62, 500 03 Hradec Králové, tel: 493 331 111, fax: 493 332 235

### Zadání k závěrečné práci

Jméno a příjmení studenta: **Michela Podnecká**  
Obor studia: **Management cestovního ruchu**  
Jméno a příjmení vedoucího práce: **Martina Pásková**

Název práce:  
**Komparace interpretační kvality vybraných destinací**

Název práce v AJ:  
**Comparison of interpretation quality of chosen destinations**

Podtitul práce:  
**Srovnání interpretační kvality vybraných zámeckých areálů**

Podtitul práce v AJ:  
**Comparison of interpretation quality of chosen castle areas**

Cíl práce: Zjištění a srovnání kvality interpretace vybraných zámeckých areálů. Bude zobrazeno na vnímání kvality výkladu návštěvníky, jejich spokojenost a použitá dostupné interpretační infrastruktury, metody a techniky

Osnova práce:

1. Úvod
2. Cíl práce a metodika zpracování
3. Teoretická část
  - 3.1. Hmotné kulturní dědictví
  - 3.2. Kulturní turismus
  - 3.3. Interpretace hmotného dědictví v turismu
4. Komparativní studie zámeckých areálů
  - 4.1. Popis a charakteristika vybraných areálů
  - 4.2. Nabídka kulturního turismu ve vybraných areálech
  - 4.3. Interpretace vybraných areálů
5. Shrnutí výsledků práce
6. Závěry a doporučení
7. Zdroje
8. Přílohy

Projednáno dne: **10. 10. 2014**

Podpis studenta

Podpis vedoucího práce