ILIE COSMIN

Impactul parteneriatelor strategice cu stakeholderii asupra îmbunătățirii performanțelor manageriale ale muzeelor din România

GALATI UNIVERSITY PRESS

Cuprins

Introducere 9

Capitolul 1. Considerații generale cu privire la muzee și managementul muzeal: aspecte teoretice 15
1.1. Delimitări conceptuale privind muzeele 15
1.2. Inovația în domeniul muzeal 18
1.3. Finanțarea muzeelor 19
1.4. Influența finanțării muzeelor în procesul de inovare 23
1.5. Management strategic în sectorul muzeal 26
1.5.1. Misiunea muzeului 29
1.5.2. Sustenabilitate culturală 33
1.5.3. Responsabilitate socială și comunitară 38
1.5.4. Muzeul și publicul său - cultura participativă în muzee 43
1.6. Concluzii preliminare 48

Capitolul 2. Stakeholderii muzeului și strategiile manageriale pentru implicarea activă a acestora 50
2.1. Considerații teoretice 50
2.2. Influența parteneriatelor strategice cu stakeholderii asupra îmbunătățirii eficienței manageriale a muzeelor 57
2.2.1. Studiu cantitativ privind implicarea părților interesate externe în procesul de îmbunătățire a serviciilor și a performanței manageriale în cadrul muzeelor din România 60
2.2.1.1. Interpretarea rezultatelor 61
2.2.1.2. Valorificarea rezultatelor cu ajutorul instrumentelor statistice 77
2.2.1.3. Analize corelaționale cu ajutorul indicatorilor statistici Chi-square, Pearson`s R și Spearman 80
2.2.1.4. Concluzii preliminare ale studiului cantitativ 88
2.2.2. Studiu calitativ privind modul în care parteneriatele muzeelor cu părțile interesate contribuie la îmbunătățirea performanțelor 88
2.2.2.1. Metodologia cercetării 89
2.2.2.2. Interpretarea datelor 93
2.2.2.3. Concluzii preliminare ale studiului calitativ 103

Capitolul 3. Analiza comportamentală a vizitatorilor din muzee 104
3.1. Considerații teoretice 104
3.2. Metode tradiționale de evaluare a performanței unui muzeu prin prisma vizitatorilor 107

3.3. Abordări cantitative și calitative pentru identificarea celor mai relevanți indicatori de performanță în cazul unui muzeu 111
3.3.1. Analiza cantitativă 112
3.3.1.1. Repere metodologice 113
3.3.1.2. Interpretarea rezultatelor 113
3.3.2. Analiza calitativă 119
3.3.3. Concluzii preliminare 121
3.4. Metode inovatoare bazate pe tehnologie pentru evaluarea performanței muzeelor 122
3.4.1. Predictibilitatea comportamentului vizitatorilor 124
3.4.2. Importanța repetării vizitelor la muzeu 129
3.4.3. Prognoza numărului de vizite 132
3.5. Modelare statistică pentru predicția vizitatorilor muzeelor din România 134
3.6. Concluzii preliminare 139

Capitolul 4. Tehnologia și revoluția digitală a muzeelor 141
4.1. Considerații teoretice 141
4.1.1. Folosirea tehnologiilor emergente în muzee 142
4.1.2. Inteligența artificială (AI) și relevanța pentru muzee 144
4.1.3. Instrumente și tehnologii bazate pe inteligența artificială: exemple de bune practici din muzee 146
4.1.3.1. Viziunea computerizată/automată 146
4.1.3.2. Învățarea automată (Machine learning) 148
4.1.3.2.1. Analiza sentimentelor 149
4.1.3.2.2. Studierea comportamentului vizitatorilor 149
4.1.3.3. Rețelele neuronale 151
4.1.3.4. Experimente cu chatbot-uri în muzee 154
4.1.4. Experimente mixte în muzee, cu ajutorul chatbot-urilor, social media și tehnologiilor AR și VR 161
4.2. Studiu: utilizarea analizei comparativ calitativă a seturilor fuzzy (fsQCA) pentru a autoevalua nivelul de pregătire în vederea transformării digitale a muzeelor 164
4.2.1 Obiectivele și metodologia studiului 164
4.2.2 Rezultate 168
4.3. Concluzii preliminare 170

Capitolul 5. Evaluarea performanței în sectorul muzeal - utilizarea metodei Balanced Scorecard 172
5.1. Considerații teoretice 172
5.2. Evaluarea performanței manageriale în sectorul cultural 180
5.3. Instrumente de evaluare a performanței 183
5.3.1. Metoda „Balanced Scorecard” (BSC) 184
5.3.1.1. Aplicarea BSC în sectorul public și non-profit 187
5.3.1.2. Aplicarea BSC în domeniul cultural 189

5.3.1.3. Aplicarea BSC în muzee 191
5.3.1.4. Perspectivele BSC 195
5.3.1.4.1. Perspectiva Financiară 195
5.3.1.4.2. Perspectiva Clientului/ satisfacției Stakeholderilor 197
5.3.1.4.3. Perspectiva Proceselor interne/ Dezvoltării organizaționale 199
5.3.1.4.4. Perspectiva Educațională (Inovare și Învățare / Învățare și creștere) 200
5.4. Evaluarea performanței instituționale a Muzeului Istoriei, Culturii și Spiritualității Creștine de la Dunărea de Jos, Galați cu ajutorul software-ului Balanced Scorecard Designer 202
5.5. Considerații generale cu privire la datele analizate pentru indicatorii propuși și rezultatele înregistrate 227
5.6. Concluzii preliminare 235

Capitolul 6. Concluzii finale, contribuții individuale, implicații manageriale, limitări ale cercetării și perspective 237

Bibliografie 247