



Interreg

Latvija-Lietuva

European Regional Development Fund



EUROPEAN UNION

Projekta Nr.LLI-338,

“Paradigmas maiņa no "tradicionālajām" uz radošajām industrijām - pamats  
ilgtspējīgai reģionālajai attīstībai”

(CCI & sustainability)



# KULDĪGA CREATIVE SUMMER SCHOOL

- UZ APMEKLĒTĀJU ORIENTĒTS  
MUZEJS



# LĪGA IĒTIŅA

---



UX & Digitālo pakalpojumu  
dizaina nodaļas vadītāja,  
If P&C Insurance Baltic IT

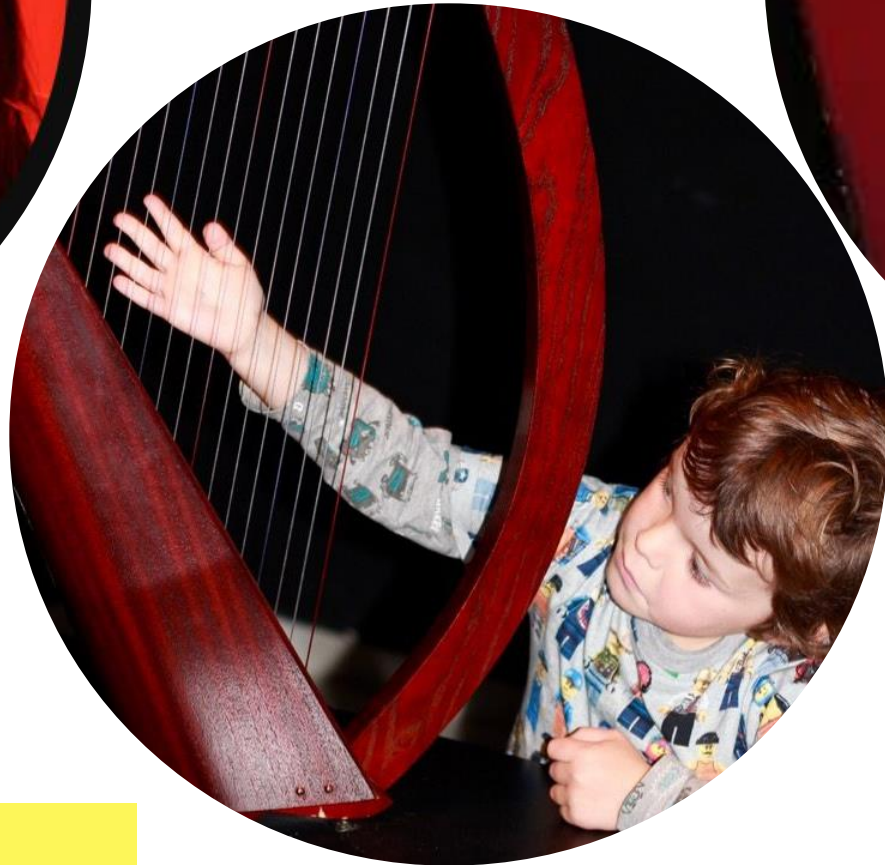


- UX Riga konferences rīkotāja
- Pakalpojumu dizaina pasniedzēja  
Latvijas Mākslas akadēmija
- UX pamatu un stratēģijas  
pasniedzēja  
Vidzemes Augstskola,  
Banku augstskola
- Dizaina domāšanas eksperte

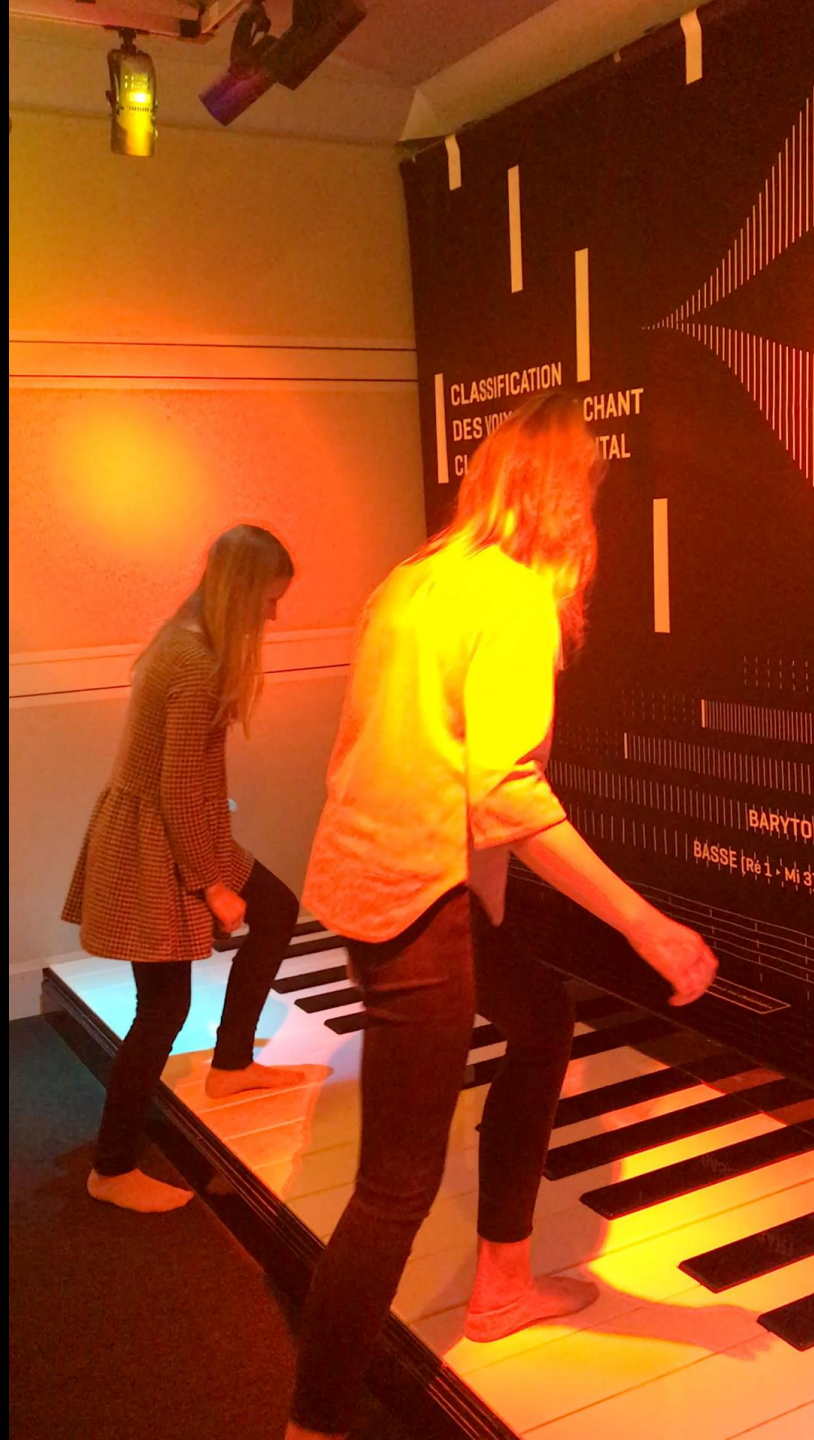
Ja produkts nerisina  
Jūsu lietotāju problēmas,  
Tas nerisina arī Jūsu  
problēmas.



Briseles Mūzikas instrumentu muzejs



**Malagas interaktīvas Mūzikas muzejs**



CLASSIFICATION  
DES VOIX  
CHANT

CHANT  
ITAL

BARYTON

BASSE (Ré 1 - Mi 3)








Tallinas veselības aprūpes muzejs



• UZ APMEKLĒTĀJU ORIENTĒTS  
MUZEJS

Tu neesi apmeklētājs!

TU ≠ 

## Why first time visitors for us?

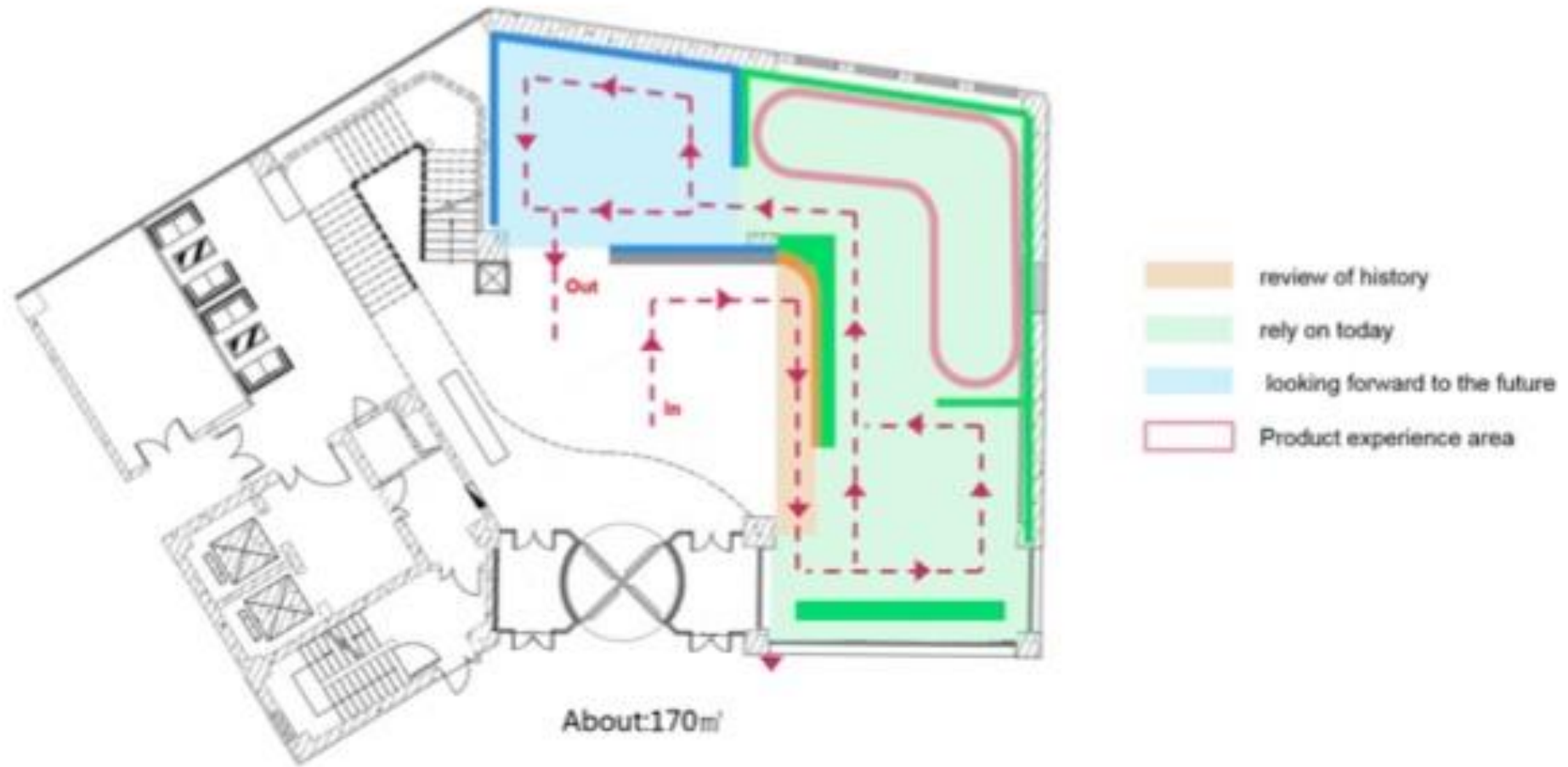


- Kas ir jūsu apmeklētāji?



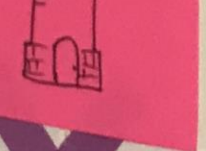
# Vai plānotā ekspozīcija strādā?

- Kādi ir apmeklētāju ceļi? Kur un cik ilgi viņi uzkavējas?



# #adatuornis

## ADATU TORNIS



## FAKTI

4 stāvi  
Bijāni, Jēgā,  
un pasta tūris  
Vēlminā 10  
stāvi  
Vēlminā 6

VĀJĀRAS  
VĒLMINĀ  
VERSĪJAS

ATĶĪPĪGĀ  
ADUSE  
(F6 / Jēgā tūris)



RĪENIS  
13.09

## CAS TAS IR?

4,9 / 7  
atļaušana

III - VI  
11.00 - 17.00

VII  
11.00 - 15.00

KEĒTA  
VAI VĒLĀK IR  
PIEĒMAIS

IEKĀRĪGOT  
GĀRŠĀ  
ADUSE  
PĀRĀBĒ  
VĒLĒMĀ  
LĪDZĪG

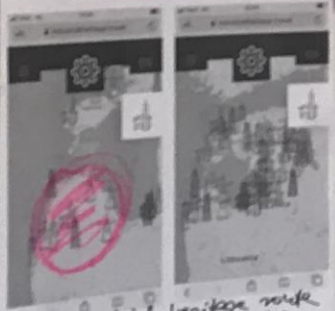
DARĪTĀ  
LĪDZĪG  
VĒLĒMĀ  
LĪDZĪG  
VĒLĒMĀ  
LĪDZĪG

ESOT CAUR PĀRĀBĒ  
→ JĒGĀ  
HĀP. (NĀV. ADUSE)  
IZMET VĒLĒMĀ D. PĀRĀBĒ  
Zabu tehniskās  
privātparke

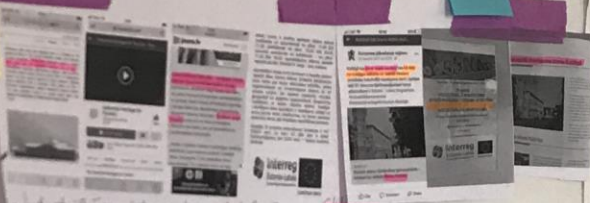
## PROBLEMA

ĶĀPĒC NEGRĪB IZĀNTOT  
RESURSUS?

“EIROPAS  
PROJEKTU  
SPĒJĀMĀS UN  
POSTĒ.”



The industrial heritage route  
LATVIA and ESTONIA



Industriālā mantojuma pirms izstrādes  
Kāpēc industriālā mantojuma pirms izstrādes  
Industriālā mantojuma pirms izstrādes  
Industriālā mantojuma pirms izstrādes

IG -  
WEB -  
PB +

APĶĒRĒJUMA  
STATISTIKA  
2019

INDUSTRIĀLĀS	2392
NOVĒLĒMĀS	135
PIEĒMAIS	506
STĀVĀS	241
PROJEKTI	192
ĶĪMĀS	107
ĶĪMĀS	107
ĶĪMĀS	107
ĶĪMĀS	107
ĶĪMĀS	107
ĶĪMĀS	107

## NOVĒLĒMĀS

HARTAS  
VIENTULĪBA

## DARBINĒKS HARTA



HARTA

Industriālā mantojuma pirms izstrādes  
Industriālā mantojuma pirms izstrādes  
Industriālā mantojuma pirms izstrādes  
Industriālā mantojuma pirms izstrādes

KOMUNĀ?  
HARTA?  
HARTA?

HARTAS IZSTRĀDĀMĀS  
APĶĒRĒJUMS?

INDUSTRIĀLĀS  
STRUKTŪRĀS

PRĪMĀRĒS  
AIDĪ

## AUDITORĪJA

TŪRĪSTS

VIETĒJĀIS

2020  
Tūrisma  
mantojuma

ĶĀPĒC NEGRĪB IZĀNTOT  
RESURSUS?  
KĀPĒC NEGRĪB IZĀNTOT  
RESURSUS?  
KĀPĒC NEGRĪB IZĀNTOT  
RESURSUS?

Industriālā mantojuma pirms izstrādes  
Industriālā mantojuma pirms izstrādes  
Industriālā mantojuma pirms izstrādes  
Industriālā mantojuma pirms izstrādes

MOTIVĀCIJA?



DOMS:  
SALĪTE,  
DARĪTĀS  
LĪDZĪG

ATĶĪPĪGĀ  
ADUSE  
(F6 / Jēgā tūris)

2020

2020

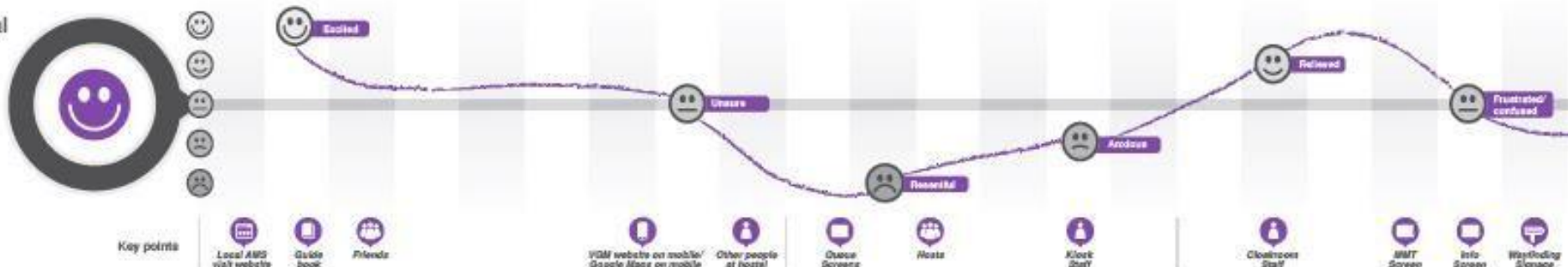
2020



# Portugese Friends Visitor experience map Van Gogh Museum

Visitor Principles	Visitors plan to come as part of a wider travel process	Visitors value the service being respectful, effective and personable	Visitors expect the museum to provide them to				
VGM Needs	Research and Book before arrival	Reduce queue length and make purchase easy	Provide services to improve visit and visitor flow				
Stage	Planning	Arriving	On boarding				
Visitor Moment	Researching	Booking	Travelling on the day	Queueing	Purchasing tickets	Cloackroom	Entrance Hall
Key points	Planning	Pay point	Planning	Waiting	Pay point	Planning	Decision

## Emotional Line



## Needs / Expectations

How do I make the most of my visit to AMS?  
Do they have stuff in my language?  
This is such an important place for me to visit.

Shall we go to the VGM today too?  
I wonder what the queue will be like?

How long is a visit to the Van Gogh museum?  
How much will it cost?  
What does everyone want to see?

How do we ask for a guide in English?  
How do I make sure I'm getting the best deal?  
If I buy the "headset thing" here where do I pick it up?  
Is the guide definitely available in my language?  
5€ for the guide? or maybe we could get by in the English labels.

Do we have to wait again?  
What does it cost? Oh it's free - brilliant  
What should we leave here?

I just want to get started but where do I start?  
Do they have anything in "my language"?  
I might just have to muddle through.



Improve take up of the guide and improve visitor experience when using the guide

## Opportunities

## Challenges

• Integrate guide in terms of benefit to visit (i.e. time, motivation for visit)

• More focussed on logistics than getting most from the visit

• Concerned about committing to the experience

• Focussed on logistics and convenience of the visit

- Exploit group behaviours
- Inform visitors of 'onboarding phase'
- Encourage to discuss what want to do/see in the gallery
- Support visitors to understand what the MMT offers

- Support to make purchase
- Support to understand the logistics of purchasing the guide and picking up later.

- Ensure visitors have money to purchase guide.

- Support visitors to understand how to get the most of their visit

- Supporting visitors in numerous languages
- AMS government rules on selling tickets and installing hardware

- Supporting visitors in multiple languages not supported

- Visitors don't engage with signage

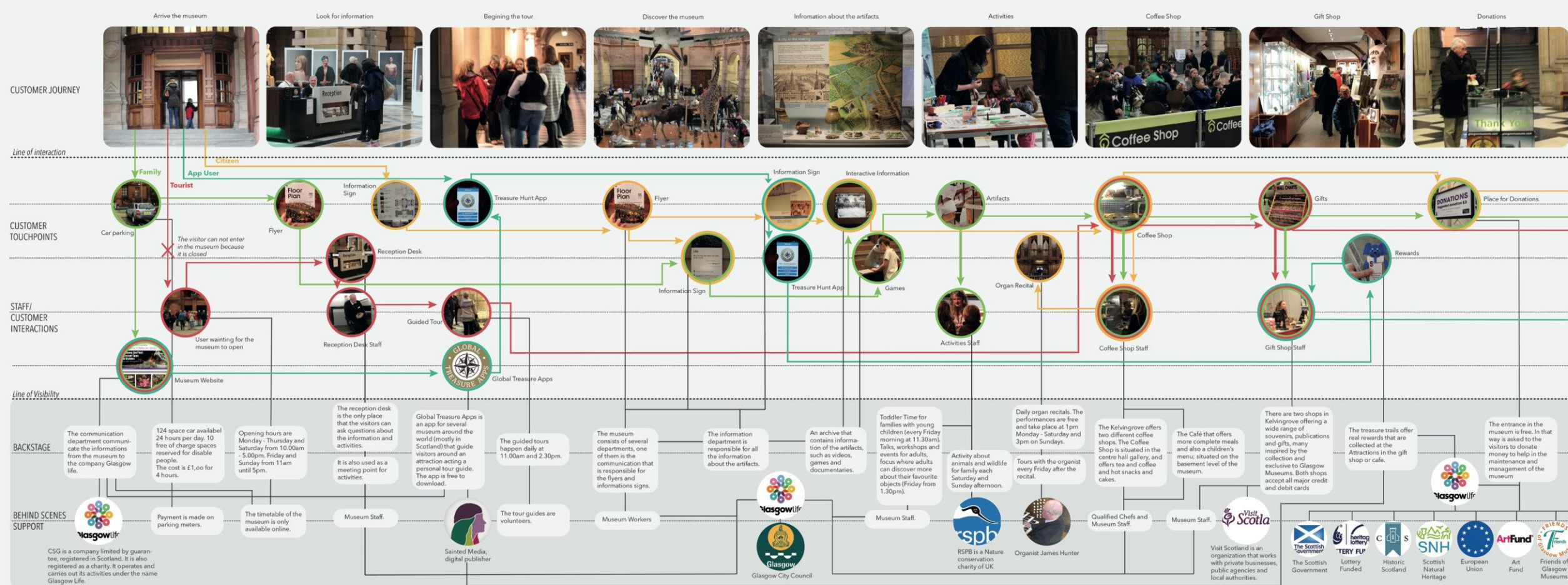
- Crowding of group visitors
- Visitors not reading signage

# Pirms

# Ienākot

# Piedzīvojot

# Pēc



- JA JŪSU DARBINIEKU PIEREDZE  
NAV LIELISKA,  
JŪS NEVARAT NODRŌŠINĀT,  
KA JŪSU KLIENTU PIEREDZEŠ  
IR LIELISKAS...

- Kā jūs mērāt apmeklētāju apmierinātību?
- Kā jūs iegūstat atgriezenisko saiti – vai muzeja apmeklējums sasniedza gaidīto un kā varētu tikt uzlabots?



How likely are you to recommend Usabilla to your friends and colleagues?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7

0  1  2  3  4  5  6  8  9  10

Powered by Usabilla

- Kāpēc?

- Kāpēc?

- Kāpēc?

- Kāpēc?

- Kāpēc?

Cēlonis!

- Škaidri definēta,
- Šaura problēma,
- Katrai mērķauditorijai

- Prototipējiet & testējiet
  - Pirms būvējiet!
  - Testējiet vēlreiz



• «Viedais»  
Igaunijas dabas vēstures muzejs  
kurpju kastē

- # Mērķis
- Veicināt, ka bērni muzejā mācās, uzzin ko jaunu
  - Minimizēt teksta lietošanu muzejā, lai padarītu info pieejamu
  - Veicināt, ka info pieejama bērniem bez pieaugušo palīdzības
  - Fokuss uz dabu, tehnoloģijas lietotas TIKAI, kad nepieciešams

# METODES

- Lauka pētījums  
tematiskā analīze
- Lauka pētījums ar dalībnieku iesaisti  
+ retrospektīvas dienasgrāmatas
- Darbvisrmas izpēte – viedie muzeji  
*ambient computing applications in museums*
- Prototipa – viedā muzeja koncepta izstrāde

3 pētnieki  
3-4 h lauka pētījumā

4 h prototipa  
izveide

13 tēmas  
4-5 h analīzes



## The problem



**Textual information overload**



**Textual info is not accessible to tourists, non-estonian speaking people and preschool kids**



**Static and fragmented info doesn't represent real nature feeling**

- cilvēka lasīšanas ātrums IR –  
200-250 vārdi minūtē

\*ja nevēro attēlus

- cik daudz vārdu izlasa apmeklētājs, kas uzturas muzejā 15 minūtes?

eks tursk, lest ja kammeljas.  
 e taimestikurikkamad alad ulatuvad  
 i sügavuseni. Sellest sügavamal ja  
 s saavad kasuada vaid  
 od.



																								
<b>Jäbesim</b> <i>Lampbrush fish</i> European River Lampbrush <i>Pseudorasbora daniconius</i>	<b>Põhjanõrve garnaal</b> <i>Cyclops bicus</i> Common Shrimp <i>Decapoda</i>	<b>Merikõik</b> <i>Salmo trutta</i> Marine Woodlouse <i>Alpheidae</i>	<b>Aal</b> <i>Clavella lemane</i> Lamp-tailed Duck <i>Clavella</i>	<b>Merisõõlane</b> <i>Cyclops bicus</i> Lumpfish <i>Clavella</i>	<b>Balti lamekarp</b> <i>Morone chrysops</i> Baltic Herring <i>Morone chrysops</i>	<b>Sõõda rannakarp</b> <i>Morone chrysops</i> Baltic Herring <i>Morone chrysops</i>	<b>Emakala</b> <i>Merluccius merluccius</i> European Hake <i>Merluccius merluccius</i>	<b>Kammeljas</b> <i>Scophthalmus maximus</i> Turbot <i>Scophthalmus maximus</i>	<b>Lüüa-uurikarp</b> <i>Alga eremita</i> Sand Goby <i>Alga eremita</i>	<b>Lest</b> <i>Pleuronectes fennicus</i> European Roundlet <i>Pleuronectes fennicus</i>	<b>Merihüü</b> <i>Merluccius merluccius</i> Fourhorn Sculpin <i>Merluccius merluccius</i>	<b>Noagus</b> <i>Merluccius merluccius</i> Shorthorn Sculpin <i>Merluccius merluccius</i>	<b>Meripüüel</b> <i>Merluccius merluccius</i> Longspined Bullhead <i>Merluccius merluccius</i>	<b>Suurtohiis</b> <i>Merluccius merluccius</i> Great Sculpin <i>Merluccius merluccius</i>	<b>Vimbo</b> <i>Merluccius merluccius</i> Vimbo <i>Merluccius merluccius</i>	<b>Pullakala</b> <i>Merluccius merluccius</i> Common Sculpin <i>Merluccius merluccius</i>								

Läänemere jäävabadel  
aladel talvitub hulgaliselt  
veelinde

Paljud põhjapoolsema (rukings) randuamit  
talvituvad Läänemeres, sest mere loodusolud on  
selleks soodsad. Ka suur osa Eesti  
hüljehüljelaikude, sinikoelaste, väikeste  
hüljehüljelaikude ja hõbekujulaikude asustab







# Daži novērojumi

- Bērni nav vienkārši Bērnu auditorija!
  - 3-5 vs 5-10 vs 10+ vs klase
- Digitālās tehnoloģijas izmantotas, lai iegūtu vairāk vietas teksta attēlošanai
- Laiks pie ierīces **10-45 sec**
- Telpā - **5** fokusa objekti / **< 10 minūtes**
- Teksts = Pieejamības problēma
  - vecums, kurā vēl nelasa
  - Vecums, kurā lasa tikai lielos burtus
  - Vecums, kurā vairs skaidri dažādos apgaismojumos nelasa
  - Disleksija
  - ārzemnieki

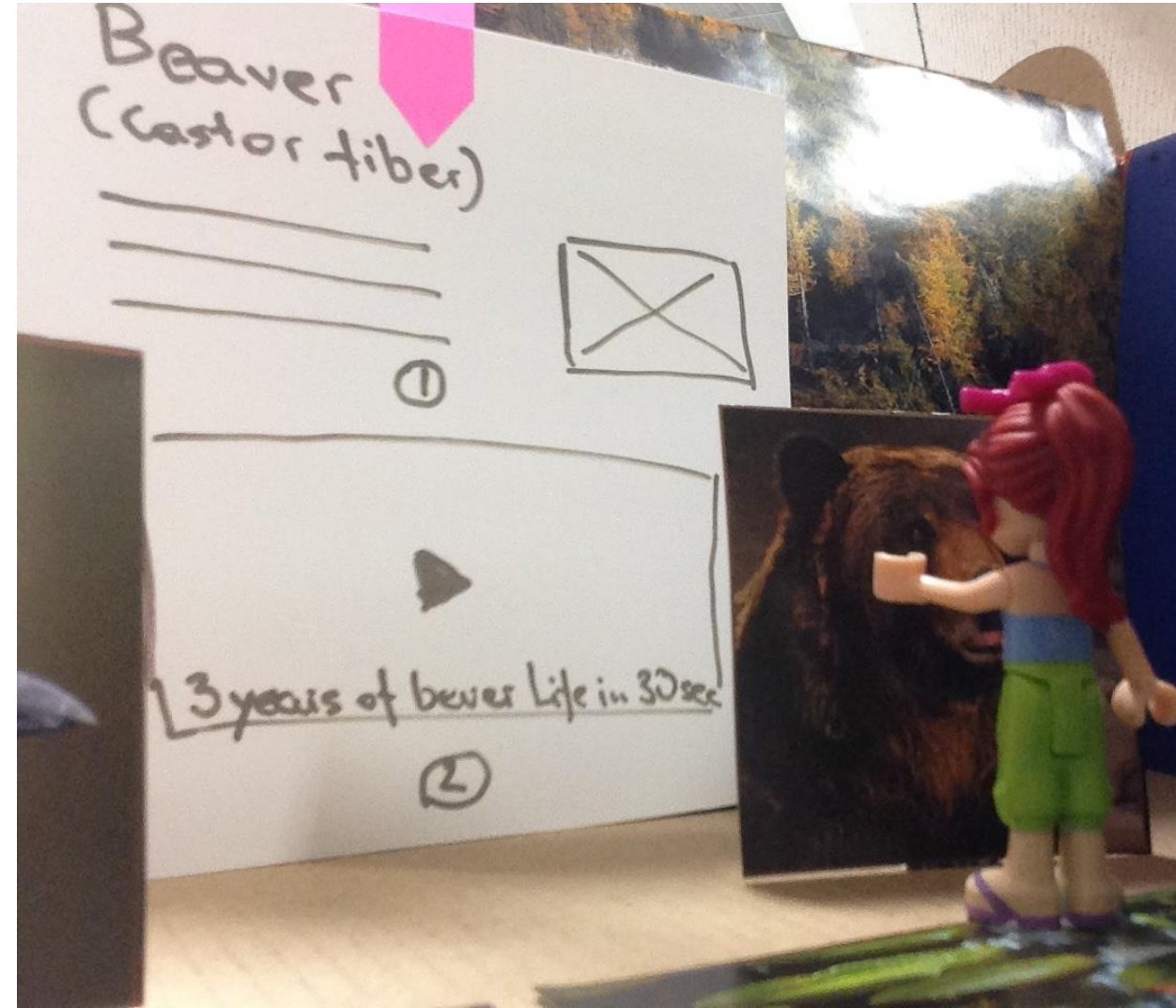


- Teksts ir visneefektīvākais informācijas nodošanas veids

- «TIKAI NESKARIES NEKAM  
KLĀT!»  
ir iespēja

Risinājums –  
prototips “viedais” igauņijas dabas vēstures  
muzejs kurpju kastē

- **Realitātes sajūta:**
  - *Timelaps* video
  - Lāzerprojekcijas
  - Microsoft Kinect / interaktīvas grīdas
  - Kontekstuālas vides skaņas  
(sensoru pavadītas)
- **Paliekošas zināšanas**
  - HiDIA skārienjūtīgie ekrāni / aptaujas  
veicina mācīšanos
- **Uzlabota pieejamība**
  - Vecāku – bērnu un skolu grupām  
atbilstošs, scenārijs






- Digitālā pieredze
- Nevar aizstāt reālo pieredzi  
bet var tai mazliet tuvināt, ja tehnoloģija lietota  
gudri

- KĀ MĒS VARĒTU RADĪT  
JAUNIETĪM / millennialim AIZRAUJOŠU MUZEJU,
- KURĀ VIŅŠ UZKAVĒJAS ILGĀK PAR 15 MINŪTĒM,
- LAI IZGLĪTOTU un IZMANTOTU MUZEJA KRĀJUMU  
MŪSDIENĪGĀ VEIDĀ?



advancing  
digital transformation  
in museums

MCN 2016 | NOVEMBER 1-4 | NEW ORLEANS

A photograph of a street scene in New Orleans, Louisiana, featuring a historic trolley. The trolley is white with a dark roof and is moving along a street lined with palm trees. In the background, there are buildings with various signs, including one that says "TAXI" and another that says "FREE". A person is walking on the sidewalk to the right of the trolley. The entire image has a blue tint.

# the human-centered museum

Changing the Museum  
Through Service Design

[https://www.youtube.com/watch?v=TFh\\_Qhm3L3s](https://www.youtube.com/watch?v=TFh_Qhm3L3s)



# KULDIGA CREATIVE SUMMER SCHOOL

