

**Tájékoztató
a pápai Esterházy-kastély
2016. évi működtetésének tapasztalatairól**

**Pápa Város Önkormányzata
Képviselőtestületének
2017. február 24-i ülésére**



Összeállította:


Boros Katalin

Pápai Platán Nonprofit Kft.

ügyvezető

PÁPAI PLATÁN NONPROFIT KFT.

8500 Pápa, Fő tér 1

Adószám: 12988718-2-19

Cégj.sz.: 19-09-506820

OTP: 11748045-20049760 

Tisztelt Képviselőtestület!

A beszámoló az Esterházy-kastély programjainak és szolgáltatásainak bemutatását, valamint a 2016. év fontosabb adatait, a működés és az üzemeltetés tapasztalatait foglalja össze.

Az üzemeltető Pápai Platán Nonprofit Kft.

A Pápai Platán Városmarketing és Turisztikai Nonprofit Kft. a Pápa és Vidéke Lapkiadó, Hirdetésszervező Kft. átalakulásával létrejött társaság, amely az alapítása óta eltelt 6 évben jelentős növekedésen és változáson ment keresztül.

A társaságot 2011-ben az alapító Pápa Város Önkormányzata azzal a céllal hozta létre, hogy a város és vonzáskörzetének lakói számára meghatározó tájékoztatói forrásként szolgáló, kéthetente megjelenő időszaki kiadvány, a Pápa és Vidéke lap kiadása mellett ellássa a város turisztikai kínálatához, megjelenéséhez kapcsolódó feladatok egy részét is a kiemelt idegenforgalmi jelentőségű látványosságok és a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatások üzemeltetésével. A társaság feladata továbbá ennek keretében közreműködés a városi rendezvények szervezésében, illetve saját rendezvények szervezése és lebonyolítása.

Az Esterházy-kastély üzemeltetése

A kastély 2011-ben indult részleges üzemeltetését követően a 2013-2015-ben „Turisztikai attrakciófejlesztés Pápan – A pápai Esterházy-kastély komplex, környezetbarát üzemeltetését lehetővé tevő újjáépítése és családbarát szolgáltatásokkal történő fejlesztése” című KDOP-2.1.1/A-09-2f-2010-0002 kiemelt projekt megvalósítása óta egy teljesen megújult, korszerű épületben, új programokkal és kibővített szolgáltatással várjuk a látogatókat.

Az Esterházy-kastély programjai

Élő kastély túrlatvezetés: a kb. 45 perc időtartamú túrlatvezetésen látogatóink az emeleti főúri enteriőr terekben tett séta során bepillantást nyerhetnek a barokk főúri hétköznapiakba. A szalonokban a Pegazus Színház munkatársai segítségével megelevenedik a barokk kor, a látogató pedig olyan egyedi és különleges élményben részesül, amellyel máshol eddig még nem találkozhatott. A terekben tudatosan kerüljük - vagy minimalizáljuk - a kordonok használatát, ezzel is erősítve azt, hogy a kastély él, a vendégek pedig részesei az attrakciónak.

A vezetés része egy film megtekintése a 3D-s vetítőteremben és a megújult kastélykápolna bemutatása is. A túrlatvezető a vetítés során négy filmből választhat: kettő az Esterházy család történetét dolgozza fel, egy a várost és látnivalóit mutatja be, egy pedig a kastély helyén egykor állt vár történetét. Azt, hogy melyik filmet vetíti, a látogatói csoport alapján dönti el (életkor, összetétel, honnan érkeztek, van-e pápai kötődésük stb.)

A túrlatvezetőink 2016-ban magyar, angol és német nyelven tartottak vezetések és a nyári szezonról pedig rendelkezésre álltak az audio guide-ok is 13 nyelven (magyar, angol, német, bolgár, finn, holland, lengyel, litván, norvég, román, szlovén, svéd, szlovák). A túrlatvezetés szövegének lefordításában és az audio guide hanganyagok elkészítésében a Pápan állomásozó nemzetközi katonai alakulat tagjai, családtagjai, valamint a Pápa Városi Televízió működtek közre.

Gyerekcsoportok (óvodák, iskolák) részére kidolgozott interaktív foglalkozások: az 5-18 éves korosztálynak kínált különböző tematikájú foglalkozásokon ki-kí életkorának megfelelő módon és eszközökkel szerezhet játékos formában ismereteket a barokk korról és az Esterházy családról.

Kézműves foglalkoztató: a kastély keleti szárnyának földszintjén kialakított, konyhai eszközökkel felszerelt kézműves műhelyben a mézeskalács-készítés, -díszítés és a bon-bon-készítés fortélyaiival ismerkedhetnek meg a látogatók. A programok indításához szükséges minimális létszám 5 fő.

Állandó kiállítások: a nyugati szárny földszintjén két pápai kötődésű, nemzetközi híró képzőművész, Nemcsics Antal színekutató, festőművész és Cziráki Lajos festőművész, grafikus anyagaiból nyílt tárlat. Emellett Nemcsics Antal professzor úr tudományos és képzőművészeti munkásságának teljes dokumentációja megtalálható a szintén a nyugati szárny földszintjén kialakított kutatószobában.

Az a célunk, hogy minél többen megismerjék a két, városunkhoz kötődő képzőművész életművét, így látogatóink bármely programra jegyet váltva megtekinthetik az állandó tárlatokat is.

Időszaki kiállítás: a kastély programkínálatának összeállításakor született meg a döntés, hogy az állandó kiállítások mellett olyan terek is legyenek az épületben, amelyek alkalmasak a főszezonban – április 1 – október 31. - tartandó színvonalas, országos vagy akár nemzetközi jelentőségű kiállítások szervezésére. A 2015. év nagy sikerű Klasszikusok randevúja c. Herendi porcelán kiállítás után 2016-ban a kastély másik stratégiai partnere, az Ajka Kristály Üveggyár Kft. mutatkozott be a kastély időszaki kiállítótereiben egy különleges kiállítással.

Barokk marionett színház: a pápai Esterházy-kastély hazánkban az egyetlen kastély, ahol működő bábszínház van. A kastély nyugati szárnyának emeletén az egykori lakószobák sorába beillesztett marionett színházban vezetéssel egybekötött rövid előadásokat kínálunk a látogatói program részeként.

Gyermekbirodalom: fő célcsoportként gyerekcsoportok vagy kisgyermekes családok részére lehet kiemelten érdekes a gyermekbirodalom, ahol két teremben Lego kockákból készült várakat, kastélyokat, - így a pápai Esterházy-kastélyt is – nézhetik meg a látogatók, majd ezt követően a harmadik teremben a játszóházi Lego asztaloknál ők is megépíthetik saját váraikat, kastélyaikat.

Barokk ruhás fotózás: vendégeink látogatásukat egy barokk ruhás fotózással is megörökíthetik. Az elkészült fotókat kinyomtatjuk, kérésre e-mailen is elküldjük, továbbá lehetővé tesszük, hogy a látogató megossza azokat valamely közösségi oldalon.

Az Esterházy-kastély szolgáltatásai

Esküvő, esküvői fotózás a kastélyban

A kastélyban lehetőség van mind a polgári, mind az egyházi (katolikus) esküvői szertartás megtartására. A polgári szertartás helyszíne a Nádor-terem vagy a Vörös szalon, az egyházi szertartásé pedig a kápolna, amelyet dr. Márfi Gyula veszprémi érsek atya újra szentelt, így 70 év után visszakaphatta eredeti rendeltetését.

Születésnap a kastélyban

6-12 éves korosztály, ill. felnőttek részére egy kb. 3 óra időtartamú egyedi programajánlatot tudunk összeállítani (kézműves foglalkozás, játék a kastélyban, interaktív gyerek foglalkozás stb.)

Családi, céges rendezvények, konferenciák a kastélyban és a kastély udvarán

Különleges alkalmak, események helyszínéül ideálisak a kastély rendezvényterei, amelyek 20 – max. 100 fő befogadására alkalmasak. A keleti és nyugati toronyban található, max. 50 főt fogadni tudó terek nyitvatartástól és látogatói csoportoktól függetlenül használhatók.

Nyári tábor

A teljes július hónapban 4 turnusban kínálunk nyári tábort érdekes és változatos programokkal a szülők munkaidő beosztásához illeszkedve (a gyerekeket 7.30-tól fogadjuk és 17.00 óráig gondoskodunk programokról)

Tematikus kézműves foglalkozások

A kastélyban vagy a kastély udvarán helyet kapott rendezvényekhez kapcsolódóan – pl. múzeumok éjszakája, Pápai Játékfesztivál, Pápai Csülök, Cicege és Borfesztivál, Márton nap, advent – egyedi kézműves foglalkozásokat kínálunk, továbbá vannak meghirdetett és bejelentkező csoportok részére kínált tematikus kézműves foglalkozásaink pl. advent, húsvét stb.

Ajándékbolt

A kastély ajándékboltjában a hagyományosnak mondhatók mellett egyedi ajándéktárgyakból, az ESZI Fogyatékosok Nappali Intézménye által elkészített kézműves tárgyakból, valamint az időszaki kiállítás vendége, az Ajka Kristály Üveggyár Kft. termékeiből válogathatnak a látogatók.

Az Esterházy-kastélyhoz kötődő saját és társszervezésű rendezvények

Nyáresték a pápai Esterházy-kastély udvarán c. kulturális fesztivál

10 nap alatt 5 különböző műfajú előadásra hívjuk a nézőket. A Városgondnokság által megvásárolt, ezerfős mobil lelátónak köszönhetően a kastély udvara ebben az időszakban a város legnagyobb nézőszámot befogadni tudó rendezvényhelyszíne.

Cseh sörfesztivál a Pápai Játékfesztiválhoz kapcsolódva

Több településen is vannak sörfesztiválok a nyári időszakban, de az általunk szervezett fesztivál ezekről eltér a méretében, abban, hogy nem egy nagy márka vagy kereskedő termékeit, hanem kevésbé ismert, kisebb sörfőzők kiváló minőségű termékeit kínáljuk a látogatóknak.

Sportesemények nyilvános vetítése a kastély udvarán

A kastély udvarán felállított sátorban a labdarúgó EB valamennyi mérkőzését élőben tekinthették meg az érdeklődők.

Pápai Csülök, Cicege és Borfesztivál

A kastély udvarán találta meg a megfelelő helyszínt a város második legnagyobb rendezvénye. A fesztiválon a kitelepülő borászatok, a gasztronómiai kínálat és az infrastruktúra (üveg poharak, mosdó, öltöző a közreműködőknek) biztosítása a feladatunk. Ugyanezt biztosítjuk a novemberi Márton-napi rendezvényhez.

A kastély nyitvatartása

A főszezonban: április 1-től az őszi szünet végéig hétfő kivételével 10.00-18.00 óra

A főszezonon kívül: hétfő és kedd kivételével 09.00-17.00 óra

Januárban zárva.

Árak, kedvezményrendszer

A kastély valamennyi programja és szolgáltatása belépőjegy váltása, ill. a szolgáltatás díjának megfizetésével vehető igénybe.

Kedvezményes belépőt kínálunk a gyerekeknek – 6-18 éves korig – és a 65 év felettieknek, továbbá a családoknak és a 10 fő feletti csoportoknak.

A látogatókat további kedvezményekkel ösztönözzük arra, hogy több programra is jegyet váltsanak:

- Ha egy programra váltanak jegyet, az állandó kiállítást ajándékba adjuk hozzá
- Két program választása esetén 10%,
- három programnál 20 %,
- négy vagy afeletti programok esetén pedig 35% kedvezményt adunk a végösszegeből.

Gyerekek 6 éves kor alatt (a gyermekbíróság esetében 2 éves kor alatt) ingyenesen látogathatják a kastélyt.

A kastély barokk főúri enteriőr kiállítását díjtalanul látogathatja a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény 4.§ a) pontja szerinti fogyatékos személy. A díjtalan, ill. életkorhoz kötött kedvezményes látogatásra való jogosultságot igazolni kell.

A kastélyban dolgozó munkatársak

A kastély programjainak, szolgáltatásainak és rendezvények biztosításában közreműködő kollégák:

- 2 fő pénztáros
- 3 fő tárlatvezető
- 1 fő kézműves műhely vezető
- 1 fő munkaidejének egy részében a bejelentkezések fogadására és koordinálására
- 2 fő műszaki munkatárs
- Pegazus Színház munkatársai

A Pegazus Színház munkatársai a tárlatvezetés, az interaktív foglalkozások és a marionett színház programjaiban vesznek részt, a kastély munkatársai pedig valamennyi, a kastélyhoz vagy a Pápai Platán Nonprofit Kft. további működési területeihez kötődő feladat ellátásában.

A munkatársak foglalkoztatása a működés jellegéből adódóan munkaidőkeretben történik.

Emellett az egyes szolgáltatásokhoz kötődő időszakos foglalkoztatás a költséghatékonyság érdekében vagy egyszerűsített foglalkoztatással vagy a Veszprém Megyei Kormányhivatal Pápai Járási Hivatala Foglalkozási Osztályának pályázati támogatásával történik.

A Pegazus Színház Kft. megbízási szerződés keretében látja el a feladatot. Ennek értelmében a Pegazus Színház Kft. látja el a munkáltatói feladatokat, az ő feladatuk az attrakció működtetéséhez szükséges, képzett munkatársak biztosítása. Ez a megoldás garantálja a tárlatvezetések mellé kínált élő kastély program magas színvonalát, folyamatosan megújuló tartalmát, az interaktív foglalkozások változatosságát – így is ösztönözve a visszatérésre az egyes csoportokat. Ennek költsége 2016-ban nettó 20.573.797,- Ft volt.

Ez a fajta tárlatvezetés az egyediségén túl kiváltja azt a közel 1 milliárd Forint értékű bútort, amely a kastélyban nem áll rendelkezésre.

A Veszprém Megyei Kormányhivatal Pápai Járási Hivatala Foglalkozási Osztályának támogatásával a nyári időszakban foglalkoztattunk határozott időtartamra munkavállalókat a nyári táborhoz, ill. a Nyáresték a pápai Esterházy-kastély udvarán c. rendezvényünkhöz kapcsolódóan. A 2016. évben erre a célra kapott támogatás: 2.402.052- Ft.

Az egyes, a kastélyhoz kötődő szolgáltatások, rendezvények alkalmával 2016-ban 38 fő 78 napot dolgozott nálunk egyszerűsített foglalkoztatás keretében. Ennek költsége összesen 250.920,- Ft volt.

Saját dolgozók esetében a munkaidő keretes foglalkoztatásnak köszönhetően a főszezon nyitvatartás, a szolgáltatások folyamatos biztosítása, a rendezvényekben gazdag időszakok ellenére a kifizetett túlóra az összes bérköltség 4,5% -t tette ki.

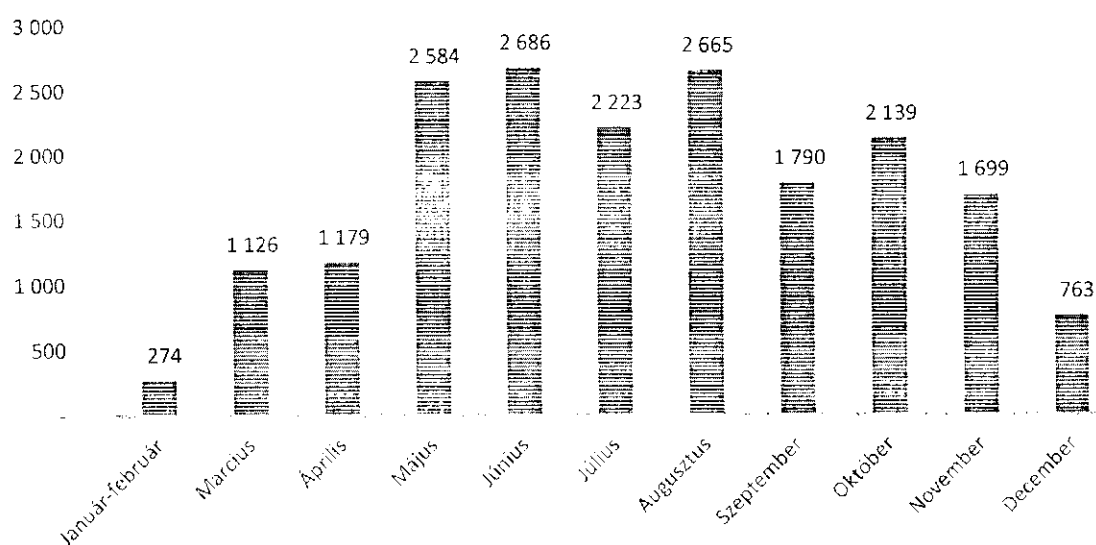
A 2016. év üzemeltetési tapasztalatai

A kastély 2016-ban a szükséges garanciális javítási munkák elvégzése után február 13-án nyitott ki.

2016. december 31-ig 19.128 db belépőt értékesítettünk, ez 18,7 %-kal volt magasabb a 2015. évnél.

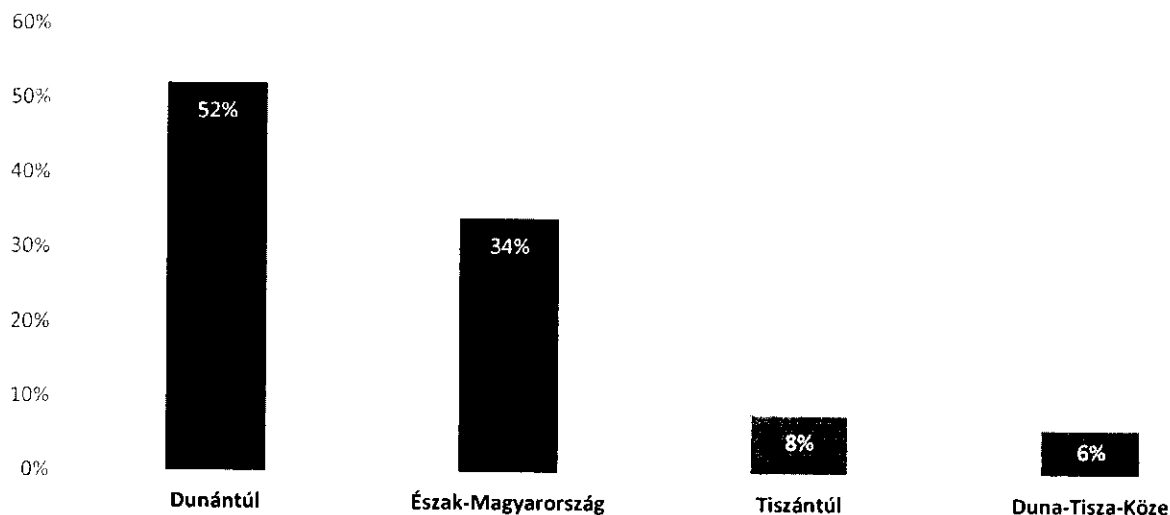
Az alábbi diagramon látszik, hogy július hónapban megtört az addigi látogatószám emelkedés, a meleg júliusi időjárás nem kedvezett a kastélylátogató programoknak, ugyanakkor az őszi hónapok belépőszámai – az október megközelíti a júliust – alapján esetlegesen megfontolandó a főszezon kiterjesztése még november hónapra is.

A KASTÉLYBA 2016-BAN MEGVÁLTOTT BELÉPŐK SZÁMA HAVI BONTÁSBAN

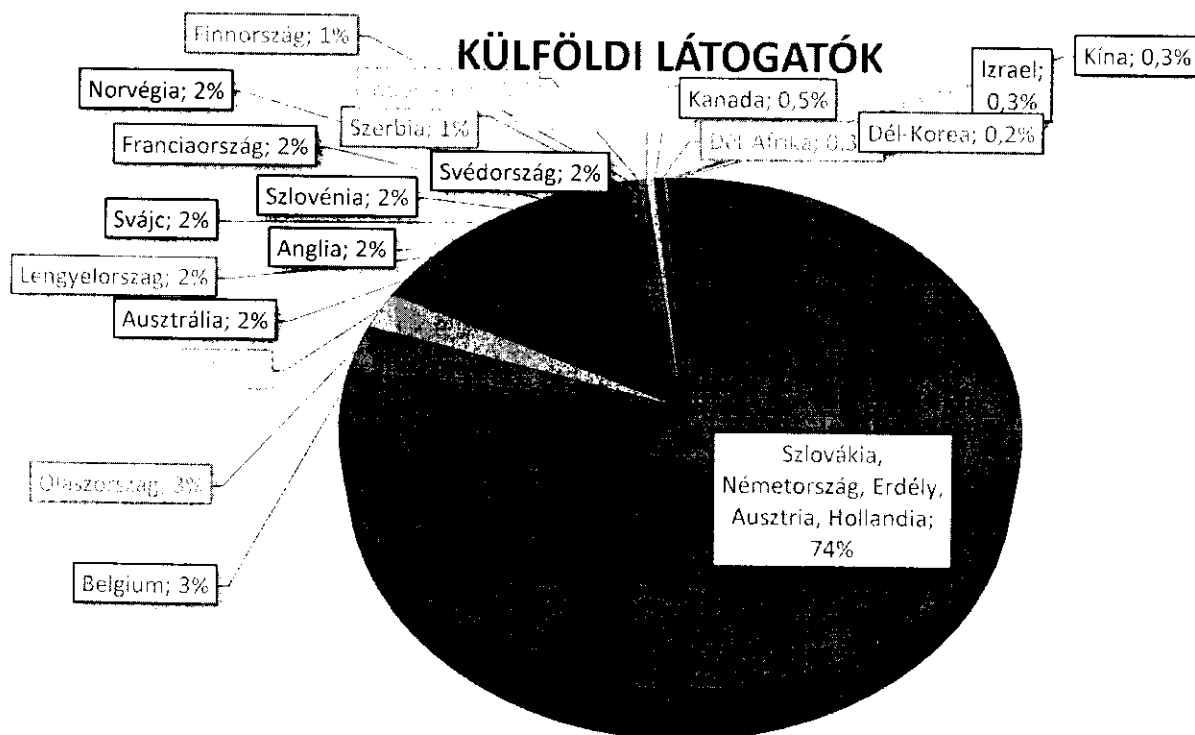


Ahogy az alábbi diagramból is látszik, a látogatók több, mint a fele a Dunántúlról érkezett. Ezt követi az észak-magyarországi régió, ahonnan a Budapestről érkezett vendégek száma a legmagasabb.

Honnan érkeztek a kastély látogatói?



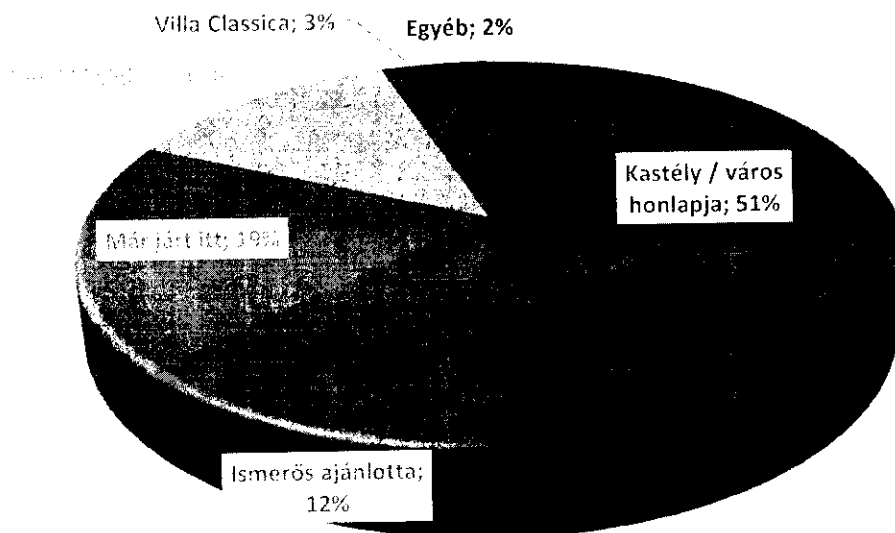
A külföldről érkezettekre eső belépők száma az összes belépőt tekintve még nem túl magas, kb. 11%, ők viszont 25 országból érkeztek. A legtöbben Szlovákiából, Németországból, Erdélyből, Ausztriából, Hollandiából.



Az alábbi diagramból látható, hogy a kastélyba látogató vendégek több, mint fele az internetről szerzett tudomást a kastélyról, a kastély / város honlapján olvasottak alapján döntött a kastélylátogatás mellett.

Jól látható, hogy jelentős a visszatérő látogatók száma, valamint azoké, akik olyanok ajánlása alapján jöttek el megnézni a kastélyt, akik már részesei voltak valamely attrakciónak, ill. pápai kötődésük van. Ugyanakkor az egyéb kategóriában találhatók a hirdetések, tv és egyéb média megjelenések alapján szerzett értesülések a kastélyról, ami viszont mindössze 2%. Ez az arány túlságosan alacsony, azt mutatja, hogy a jelenleginél több forrást kell a kastély, a város népszerűsítésére, megismertetésére fordítani. Nagyon fontos visszajelzés a kastély programjainak színvonaláról, hogy magas a visszatérő vendégek száma, ill. azoké, aki mások ajánlása alapján látogattak el Pápara, hosszú távon viszont – a város további turisztikai attrakciói szempontjából is - feltétlenül szükséges a látogatók körének bővítése. A 2016-ban megjelenésekre, prospektusokra fordított összeg nettó 3.180.000,- Ft volt.

HONNAN HALLOTT A KASTÉLYRÓL?



A működés tapasztalatai

A visszajelzések alapján nagyon pozitív a fogadtatása az élő kastély tárlatvezetésnek, a látogatók értékelik a különleges, eddig még soha nem látott, eredeti megoldást a főúri enteriőr terek bemutatására. Már a tárlatvezetés kezdetén levetített film megragadja a figyelmüket, az azt követő kápolna látogatás és a főúri enteriőr terekben átélt fogadtatás és élmény pedig teljesen lenyűgözi őket, ahogy a vendégkönyvi bejegyzések is mutatják.

A látogatók több alkalommal elmondják, ill. a vendégkönyve is beírják, hogy vissza fognak még jönni újabb látogatásra és ismerőseiknek, barátaiknak is ajánlani fogják a kastély programjait. ld. fenti diagram.

A marionett színházi program – az élmény, hogy kézbe vehetnek egy marionett bábót, valamint a színvonalas előadás – szintén rendkívül sikeres volt az arra jegyet váltók körében.

A gyerek és iskolás korosztály részére kidolgozott interaktív foglalkozásokra jellemzően az osztálykirándulások időszakában, május-június és szeptember hónapban érkeznek csoportok. 2016-ban 14 általános iskolás és 15 középiskolás csoportot fogadtunk összesen 708 fővel. (A Gróf Esterházy Károly Múzeum 2016-2017-ben pályázati támogatással megvalósuló programja keretében február-március hónapban a pápai járásból közel 700 tanuló vehet részt a múzeum által szervezett és tartott ingyenes foglalkozáson. Ennek ismeretében nagyon jónak mondható a 708 fizető látogató.)

A kézműves foglalkoztató kínálatából a látogatók körében a bon-bon készítő foglalkozás a népszerűbb, különösen, mert nem kell előre bejelentkezni rá, így akár a helyszínen is dönthetnek úgy, hogy a tárlatvezetés előtt vagy után bon-bont is készítenek, de természetesen vannak olyan látogatók, akik már előre bejelentkeznek a programra.

A kézműves foglalkoztató rendezvényekhez kötődő tematikus foglalkozásai nagyon népszerűek az ezekért felelős munkatársunk ötleteinek, felkészültségének köszönhetően.

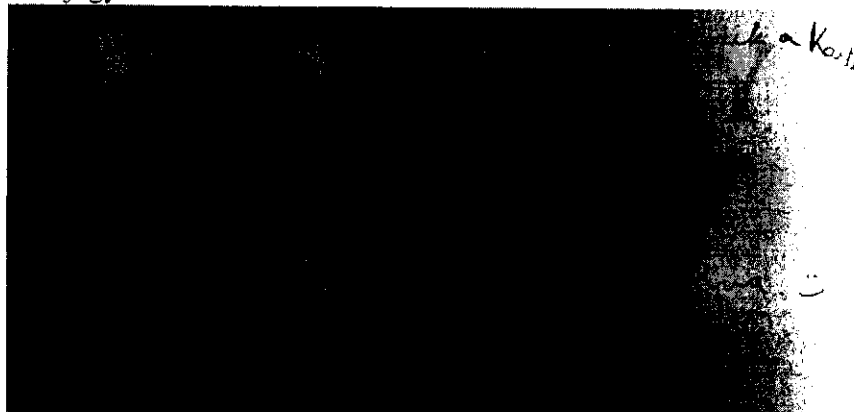
Az Ajka Kristály Üveggyár Kft. időszaki kiállítása azzal illeszkedett a kastély egyedi és különleges programkínálatába, hogy a gyár világmárkák részére gyártott, máshol eddig be nem mutatott termékeit állította ki a kastély gyönyörűen felújított tereiben. A látogatók nagy többségét sikerült meglepni azzal, mely ismert márkák beszállítója a – az alapítója származását tekintve pápai kötődésű – vállalkozás.

Azzal, hogy az állandó kiállítás megtekintését a bármely programra váltott belépőjegy mellé ajándékba adtuk, elértük, hogy a látogatók megnézzék Nemcsics Antal és Cziráki Lajos életmű kiállítását is. Különösen Nemcsics professzor úr interaktív elemekkel gazdagított tárlata arat nagy sikert.

A gyermekbirodalom programot az iskolás csoportok mellett családok látogatói veszik igénybe. Vannak olyan családok, ahol a felnőttek a tárlatvezetésen, míg a gyerekek a játszóházi programon vesznek részt, de gyakran előfordul az is, hogy a család minden tagja részt vesz mindkét programon. A Lego kockákból épült Esterházy-kastély pedig annyira felkeltette a látogatók érdeklődését, hogy ennek megtekintésére a szezon második felétől - a játszóházi részről leválasztva – külön belépőt alakítottunk ki.

A látogatók visszajelzései, a tapasztalatok azt mutatják, hogy sikerült megvalósítani azt a célkitűzést, hogy a kastély programjai egyrészt olyan különleges, színvonalas élményt adjanak a látogatóknak, amellyel máshol nem találkozhatnak, továbbá minden korosztály tudja jól érezni magát a kastélyban másrészt a nálunk töltött idő arra ösztönözte őket, hogy visszatérjenek hozzánk.

Vendégkönyvi bejegyzések:



...a képen felhívott háttérhez, a
...közvetlen. Könyvben Pomáczky Ákosnak
...tálatvétel, figyelemmel.
...találat.

1916. nov. 12.

Alföldi

...kés, a magukban birtokos megdöbbentés
...tálatvétel egyáltalán elvétel után
...japartatás, repülőbezés, melyekkel

...tálatvétel

A. L. L. L.

Hegedű, Judit, János, Károly
...Bibi, János, Éva, Éva

...Grodziszki utca
...Székely, császárs és császárs

Dorottya család
Sárgabíró

...személyes megjelenítése a korabeli élet bájának...
...közreműködőknek!

Tengy Vilmos Kriszta
Szelencs, Északi, Komárom

A kastély szolgáltatásai közül a nyári tábor és az esküvők voltak a legnépszerűbbek 2016-ban. Az elmúlt év tavaszán volt az olyan első esküvő – az összesen hat esküvőből –, amelynél mind a polgári, mind az egyházi szertartás helyszíne a kastély volt. (Az idei évre 5 foglalásunk és 2 előzetes érdeklődésünk van.)

A nyári tábornál 2016. volt az első év, amikor négy turnust tudtunk indítani, amelyekre nagyon gyorsan el is keltek a helyek. A nálunk táborozó gyerekek közt többen voltak olyanok is, akik nem pápaiak, hanem a szünidő egy részét töltötték a városunkban.

Egy Pápa méretű kisváros esetében azon bel- és külföldi látogatókat, akik először járnak nálunk, különösen le tud nyűgözni egy, a kastély főúri enteriőr tereiben tartott hivatalos rendezvény, fogadás, mint ahogy ez pl. novemberben a Honvédelmi Minisztérium által a Stratégiai Légiszállítási Program Irányító Testületi ülésre érkezett vendégek részére szervezett tárlatvezetésen és gálavacsorán is beigazolódott.

A városban szolgáló holland alakulat karácsonyi vacsorájának pedig a kastély keleti tornya adott igazi ünnepi rangot és hangulatot.

De nemcsak hivatalos, hanem egy-egy család életében kiemelkedő jelentőségű és különleges alkalomhoz - pl. 85. születésnap, 50. házassági évforduló – találták meg az ideális helyszínt a kastély falain belül.

A rendezvényekhez a 2016. novemberéig az üzemeltetésünkben, azt követően pedig mint bérlőnk működő Galéria Bisztró biztosította a megrendelő igényei szerinti vendéglátást.

A kastély saját vagy társszervezésű rendezvényei esetében elmondható, hogy ezen, sok látogatót vonzó programokhoz ideális helyszín a kastély udvara és a helyben rendelkezésre álló infrastruktúra.

Az üzemeltetés tapasztalatai

2016-ban a jelenleg rendelkezésre álló adatok alapján a kastély bevételeinek 37%-át teszi ki a programokból, szolgáltatásokból, rendezvényekből származó bevétel, a fennmaradó 63% az önkormányzat felé kiszámlázott üzemeltetési díjból származott.

A kastély üzemeltetési feladataira fordított összeg a 2016-ban az önkormányzat költségvetésében a Pápai Platán Nonprofit Kft. részére biztosított forrás 78,6%-a volt.

A 2013-2015. közt zajlott teljeskörű felújítás után egy korszerű épületben fogadhatjuk a látogatókat, de egy ekkora méretű beruházás esetében a használatba vételt követően az üzemeltetés során jöhetnek elő olyan hibák, amelyeket a kivitelezőnek a garanciális időszakban javítania kell. Ezen hibákat haladéktalanul jeleztük a kivitelezővel szerződésben álló önkormányzattal, hogy azonnal tudjon intézkedni a szükséges javíttatás elvégzéséről. Azon munkákra pedig, amelyek a napi működést nem hátráltatták, a január havi zárva tartási időszakot használtuk ki.

A kastélyban a felújítás óta van először a teljes épületre kiterjedő fűtés, ennek besabályozása, a folyamatos, megbízható működése még nem biztosított, továbbá a pince és a HiFog vízködös oltórendszer gépházában a csőtörés miatt szükségessé vált szellőzés kialakítása nem készült még el.

A felújítás során beépített berendezéseket (pl. tűzjelző, tűzoltó, riasztó és kamera rendszer, lift) a használatba vételtől folyamatosan karban kell tartani. Ennek során a költséghatékonyság érdekében a karbantartási munkák egy részét saját munkatársaink végzik, de az engedélyhez

és/vagy szaktudáshoz kötött karbantartási feladatok ellátására külső vállalkozókkal kell szerződünk.

Szintén a költségek csökkentése érdekében döntöttünk a kamerarendszer és a távfelügyelet működtetése mellett, ennek díja jóval alacsonyabb, mint a 24 órás helyszíni őrzése.

A kastélyban a látogatókkal közvetlen kapcsolatba kerülő munkatársak kiválasztásakor a pénztárban dolgozó kollégák esetében a szakirányú végzettség, a pénztárosi munkakörben szerzett tapasztalat előfeltétel, a nyelvtudás előnyt jelentett, a tárlatvezetőként dolgozó munkatársaknál a középfokú végzettség, a tökéletes angol és/vagy német nyelvtudás volt az alkalmazás feltétele, a kézműves foglalkoztatóban dolgozó munkatársunknál pedig a pedagógus végzettség. A kiválasztás szintén fontos szempontjai voltak, hogy a kastély és a Pápai Plátán Nonprofit Kft. egyéb feladataiból adódóan rendszeres a hétvégeken és ünnepnapokon történő munkavégzés, a munkavégzés területei változhatnak, továbbá a látogatóink velük találkozhatnak, rajtuk keresztül ítélik meg a kastély programjait, szolgáltatásait. A jelenleg foglalkoztatott munkatársak megfelelnek ezen elvárásoknak. A látogatók nagyon sok esetben kiemelik a tárlatvezető / foglalkozást tartó kolléga személyét, felkészültségét, udvariasságát, segítőkészségét is az elismerésük megfogalmazásakor.

Nagyon kevés a megfogalmazott reklamáció, amelynek döntő többsége arra vonatkozik, hogy a kastélyra nem vonatkozik a 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet a muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről és az egyes szakmai szervezetek képviselői, valamint a pedagógus kollégák ezt alkalmanként nehezen veszik tudomásul.

Ami mind esetünkben, mind a Pegazus Színház esetében 2016 utolsó negyedéve óta problémát okoz a fentiekben leírtaknak megfelelő munkaerő biztosítása. Jelenleg – a folyamatosan ismétlődő álláshirdetés ellenére - nincs angol nyelven tárlatot vezetni tudó munkatársunk – természetesen az angol nyelvű audio guide-al biztosított az angol nyelvű tárlatvezetés – a Pegazus Színház pedig kellő számú munkavállaló hiányában november óta nem tudta biztosítani a marionett színházi programot.

2016. évre terveztük, de a rendelkezésre álló források hiányában nem valósult meg a kávézó felszerelése és beindítása, ugyanakkor a látogatók részéről megfogalmazódott az igény, többen rákérdeztek, hogy tudnak-e inni egy kávét, üdítőt a kastélyban, továbbá egy működő kávézóval meghosszabbítható a kastélyban eltöltött látogatási idő és a hozzá kapcsolódó költség, valamint bővíthet a kastélyban tartható rendezvények köre is.

A nehézségek, kihívások és még előttünk álló, megoldásra váró feladatok, problémák ellenére elmondható, hogy 2015-től a korábban korszerűtlen, üzemeltethetetlen, fűtetlen vagy fűthetetlen terekkel rendelkező, leromlott állagú épület helyén ma ismét a megújult pápai Fő tér díszé az Esterházyak egykori lakhelye, ahol jóleső érzés a tárlatvezetés kezdetén ezekkel a szavakkal köszönteni a látogatót: „Szeretettel köszöntöm hazánk egyik legszebb barokk kastélyában, a pápai Esterházy-kastélyban!”, és ahonnan így megy el a vendég:

