

**MANUÁL
PRO PRACOVNÍKY
V PRVNÍ LINII:**

PRACOVNÍCI
OSTRAHY A DOZORU
EXPOZIC



CENTRUM PRO PREZENTACI
KULTURNÍHO DĚDICTVÍ



NÁRODNÍ
MUZEUM

Prožitek z návštěvy muzea je výsledkem interakce mnoha podnětů a faktorů a musí být vnímán jako celek, neboť jako celek jej vnímá i návštěvník. Nedílnou součástí muzejního prožitku je tedy to, jak se v muzeu návštěvník cítí, zda je mu v muzeu příjemně, zda se cítí vítán, zda jsou naplněny všechny jeho potřeby.

Chceme-li tedy dosáhnout, aby návštěvník odcházel z muzea spokojený, je třeba si zodpovědět i otázku, jak dosáhnout toho, aby se u nás cítil příjemně. Zde se pohybujeme v oblasti, která je v zahraničí nazývána „visitors services“ a my si ji často spojujeme s termínem „návštěvnícký komfort“.

Spokojenost návštěvníka vytváří předpoklad k opakované návštěvě, a to nejen instituce, v níž k zážitku došlo, ale i institucí obdobných a vytváří tudíž i předpoklad pro šíření pozitivních ústních sdělení rodině, přátelům a známým. Výrazně negativní zážitek může navíc ovlivnit návštěvníka – odradit jej od návštěvy muzeí v budoucnosti.

Jako v každých jiných službách, jsou to i v muzeu lidé, kdo určuje jejich kvalitu. Muzeum je přitom místem mnoha profesí s odlišnými náplněmi práce. Pro vstřícnou image instituce jsou však klíčoví pracovníci, kteří přicházejí do každodenního kontaktu s návštěvníky a reprezentují naši instituci ve vztahu k veřejnosti – pokladní, ale zejména pracovníci dozoru expozic a ostrahy.

Jsou to tedy pracovníci dozoru expozic a ostrahy, kteří přicházejí do každodenního kontaktu s návštěvníky, a proto jsou hlavními reprezentanty muzea ve vztahu k návštěvníkům. Hrají klíčovou roli v tom, zda se u nás návštěvník cítí příjemně, přispívají tak výraznou měrou k pozitivnímu nebo negativnímu vnímání muzea. Reprezentují instituci svým vystupováním, vyjadřováním, a to jak verbálním, tak nonverbálním.

Věděli jste, že¹...

- Spokojený návštěvník muzea řekne o svém pozitivním zážitku 4 až 6 osobám.
- Nespokojený návštěvník řekne o své nepříjemné návštěvě muzea 9 až 15 lidem.
- 96 % nespokojených návštěvníků si přímo u provozovatele nepostěžuje, ale 91 % z nich už nikdy nepřijde.

¹ Podle: <http://returnonbehavior.com/2010/10/50-facts-about-customer-experience-for-2011/>.

Jaká je tedy úloha kustoda v muzeu?

Pracovník dozoru expozic:

- **dbá, aby nedošlo k poškození vystavených sbírek a exponátů muzea a jeho majetku,**
- **dohlíží na správný provoz muzea v průběhu otevírací doby výstav, expozic i akcí pro veřejnost:**
 - kontroluje vstupenky,
 - dohlíží na bezpečný pohyb návštěvníků ve vymezených prostorách expozic a výstav,
- **je prostředníkem mezi návštěvníkem a muzeem:**
 - **návštěvníkům muzea** poskytuje informace o muzeu, aktuálních výstavách, případně doprovodných akcích a dalších poskytovaných službách,
 - svým vstřícným chováním přispívá k pozitivnímu vnímání muzea návštěvníky,
 - v případě potřeby pomáhá návštěvníkům se speciálními potřebami a podává jim informace způsobem vyhovujícím jejich potřebám a požadavkům,
 - **pracovníkům muzea** může poskytnout informace o návštěvnících a jejich reakcích na činnost muzea, expozice, výstavy a doprovodné programy (poděkování, stížnosti, pochvaly, dojmy, nápady, podněty, sdělení, doporučení).

Pracovník dozoru expozic:

- **je informován o poslání muzea a o smyslu jeho činnosti,**
- je schopen poskytnout základní informace o muzeu či jeho příslušném objektu,
- je schopen poskytnout základní informace o výstavách a expozicích muzea, případně probíhajících a připravovaných programech, komentovaných prohlídkách nebo přednáškách,
- je schopen poskytnout návštěvníkům muzea praktické informace – ví, kde se nacházejí toalety, jaké jsou možnosti parkování, kde jsou v budově umístěny dětské koutky, šatna, oddychové sekce, muzejní obchod, případně kavárna a další,
- dodržuje vnitřní předpisy organizace,
- je schopen logicky a srozumitelně zdůvodnit omezení vyplývající z návštěvního řádu, na dodržování pokynů daných návštěvním řádem návštěvníky upozorňuje taktickým způsobem,
- je schopen zodpovědět dotazy návštěvníků pravdivě – pokud neví odpověď, odkáže je na pokladnu muzea, nebo na další odpovědné pracovníky (poznáčí si adresu/telefon autora dotazu a předá jej odpovědným pracovníkům),
- zná základy komunikace v anglickém jazyce, neumí-li cizí jazyk, zavolá kolegu, který se cizím jazykem domluví,
- v případě stížnosti veřejnosti postupuje podle pravidla: „Vypozorovat problém, vyslechnout stížnost, omluvit se bez určení viníka, pokud to jde, vyřešit problém, poděkovat za upozornění.“ („Look, listen, apologize, solve the problem, thank the visitor.“),
- v případě problémů, které sám nedokáže vyřešit, vezme si kontaktní údaje návštěvníka nebo kontaktuje svého nadřízeného,
- **expozici nevypíná dříve, než po uplynutí otevírací doby muzea a odchodu posledního návštěvníka;** na ukončení otevírací doby upozorňuje taktně 15 – 10 minut dopředu, ideálně před vstupem do expozice,
- **je k muzeu loajální, je si vědom toho, že je reprezentantem instituce,**
- chová se k návštěvníkům tak, jak by chtěl, aby se zacházelo při návštěvě muzea s ním.

Pracovník dozoru expozic:

- má pozitivní přístup ke své práci, chová se k návštěvníkům vstřícně, vlídně a s úsměvem
- na návštěvníka se obrací vždy s oslovením,
- při komunikaci věnuje návštěvníkovi plnou pozornost a udržuje přiměřený oční kontakt,
- nekřičí a nezvyšuje na návštěvníka hlas,
- nepoužívá imperativ,
- odpovídá na to, na co se návštěvník ptá, teprve v případě jeho zájmu podává další informace,
- návštěvníka respektuje s jeho úrovní zájmu i znalostí,
- nepoučuje,
- komunikuje bez předsudků vůči různým skupinám,
- s dětmi komunikuje trpělivě, nezvyšuje hlas, mluvené slovo přizpůsobuje věku dětí (nepoužívá cizí slova složité výrazy), nešišlá; připojuje srozumitelné vysvětlení,
- mladým lidem netyká,
- nedotýká se návštěvníků (ani dětí),
- v případě potřeby upozorňuje taktně,
- před návštěvníky neprobírá soukromé záležitosti s kolegy (hlasitě ani šeptem),
- informace týkající se práce nepodává kolegům zbytečně hlasitě, ať návštěvníky neruší při návštěvě muzea.



INTERAKTIVNÍ PRVKY VE VÝSTAVĚ

Návštěvník s dítětem je v dětském koutku a nevyzuje se

Obecně návštěvníci berou velmi negativně nevstřícné chování k dětem.

NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO (jak to říct vstřícněji)
Vyzujte se! (ostrým tónem)	Dobrý den, mohli bychom Vás poprosit o vyzutí bot? Můžete si je pak dát...(dle provozního řádu dětského koutku.)

Ve výstavě je nefunkční interaktivní exponát

Návštěvník je schopen akceptovat nefunkční exponát, je-li mu podáno vysvětlení a získá-li dojem, že na nápravě muzeum pracuje.

NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO (jak to říct vstřícněji)
Nemačkejte to, nevidíte ceduli, že je to pokažené? Nemačkejte to, ještě víc to pokazíte!	Omlouváme se, bohužel exponát není právě funkční, na opravě pracujeme.

Ve výstavě je funkční interaktivní exponát

Interaktivní prvky slouží k aktivizaci návštěvníků, a to i dětí, které často u těchto prvků tráví dlouhý čas či celý proces opakují. Tyto prvky jsou ve výstavě právě proto, aby byly používány.

NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO (jak to říct vstřícněji)
Běžte dál, už jste tu dlouho, ať se podívají i jiní. Nemotejte to! Už si nehrajte, má to vydržet do května.	Návštěvník může být u exponátu tak dlouho, jak mu to vyhovuje, pokud jej upozorní jiný návštěvník, v případě potřeby se snažíme střet urovnat. (Pan/paní Vás jistě za chvíli taky k exponátu pustí, apod.)

Ve výstavě je funkční interaktivní exponát, ale je personálem vypnutý

U složitějších interaktivních exponátů je nutná přítomnost osoby, která jej umí zapnout.

NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO (jak to říct vstřícněji)
My to vypínáme, protože návštěvníci si s tím hrají a kazí to.	Zásadně nevypínat (a vždy zapínat) funkční zařízení!

OMEZENÍ

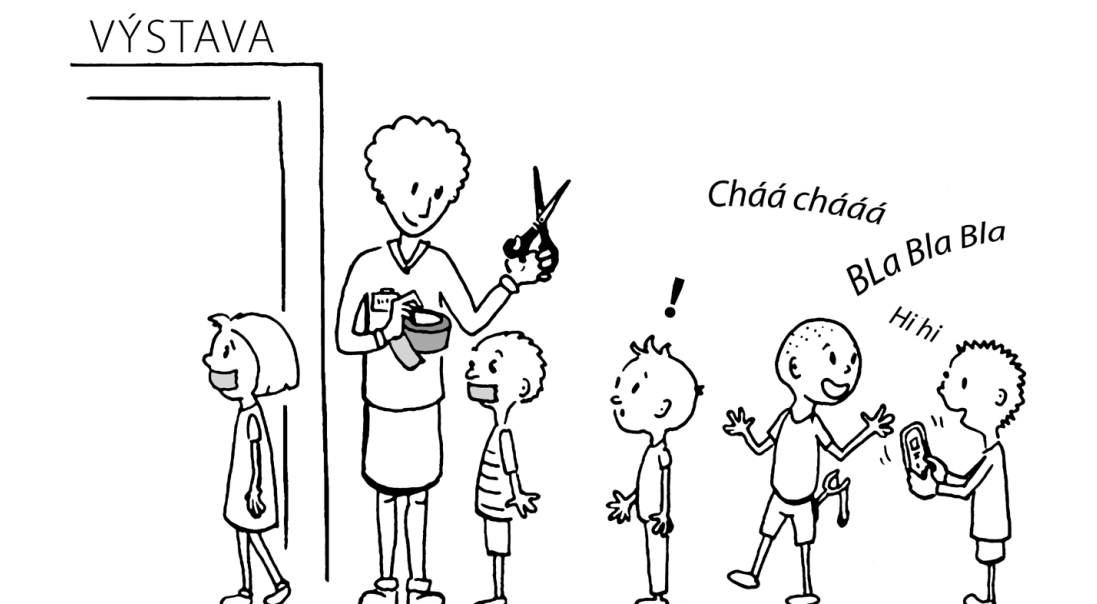
Návštěvník si stěžuje na pravidla návštěvy muzea

Návštěvník je zpravidla ochoten akceptovat omezení návštěvy v muzeu, pokud je mu vysvětleno, že je to s ohledem na bezpečnost sbírek a ostatních návštěvníků.

NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO (jak to říct vstřícněji)
<i>Máme to tak nařízeno od vedoucího.</i>	<i>Postupujeme dle návštěvního řádu. Je možné si jej podrobněji prostudovat/ověřit vedle pokladen.</i>

Návštěvníci ruší ostatní v expozici hlukem

NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO (jak to říct vstřícněji)
<i>Ztište se! V muzeu musíte být zticha!</i>	<i>Dobrý den, rádi bychom vás poprosili o ztišení, ať nerušíme v prohlídce ostatní.</i>



Návštěvník používá v muzeu mobil

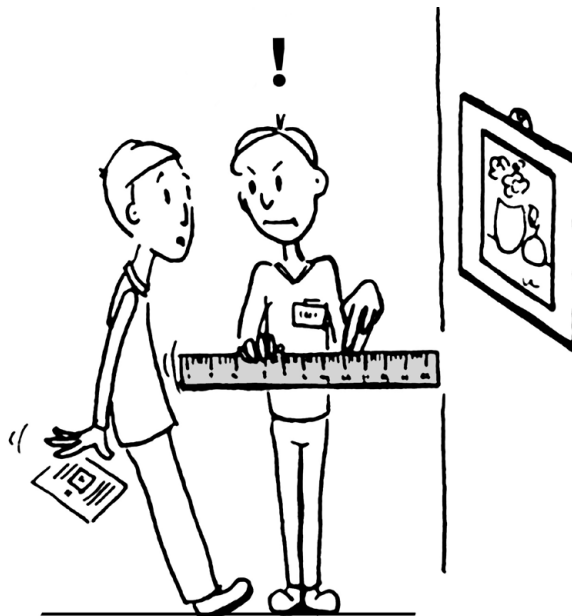
NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO (jak to říct vstřícněji)
<i>Vypněte si ten telefon! Telefon OFF!</i>	<i>Dobrý den, rádi bychom vás poprosili o ztišení zvonění/hovoru, dle návštěvního řádu...</i>

Jak upozornit návštěvníky, aby udržovali ticho/pořádek (podobné jako výše)

NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO (jak to říct vstřícněji)
<i>Utište se! Uklidte to po sobě! Tady nemůžete křičet!</i>	<i>Rádi bychom vás poprosili o dodržování ticha – ať nerušíme ostatní návštěvníky/ dle návštěvního řádu Děkujeme.</i>

Jak upozornit návštěvníky, aby se nedotýkali exponátů

NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO (jak to říct vstřícněji)
Na to nemůžete sahat! Nesahejte na to! Nedotýkejte se toho! Nedotýkejte se toho, vždyť to máte napsáno na ceduli!	Dobrý den, bohužel vystavených předmětů se nemůžeme dotýkat, abychom je nepoškodili a uchovali do budoucnosti. Děkujeme.



Jak upozornit návštěvníky, aby si zanesli zavazadlo/tašku/batoh do šatny

NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO (jak to říct vstřícněji)
S tím do výstavy nemůžete, dejte si to do šatny.	Dobrý den, v přízemí je šatna, kde si můžete odložit své věci, aby vám nepřekážely při prohlídce muzea. Bohužel objemná zavazadla nejsou dle návštěvního řádu v expozicích povolena, neboť...



Je 10 minut před uzavřením muzea

NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO (jak to říct vstřícněji)
Přímo ve výstavě: <i>už byste měli jít, za 10 minut zavíráme, už byste měli jít, my musíme taky domů, už byste měli jít, nám už končí pracovní doba, kdo na vás bude čekat?</i>	Před vstupem do části expozice – <i>rádi bychom Vás upozornili, že za 10 minut zavíráme, ať si prohlídku místnosti můžete rozvrhnout...</i>

Jak upozornit návštěvníky, že je dnes v muzeu zavřeno

NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO (jak to říct)
	<i>Dobrý den, moc nás to mrzí, bohužel dnes máme z technických důvodů zavřeno, ale určitě nás navštívte jindy. Děkujeme.</i>

Návštěvník chce po zavírací době na WC

NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO (jak to říct vstřícněji)
<i>Už je zavřeno, na WC musíte jít ven, tady to už nejde.</i>	Návštěvník může po zavírací době na WC.

UPOZORNĚNÍ A DOTAZY

Návštěvník upozorní na chybu ve výstavě

NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO (jak to říct vstřícněji)
<i>My jim to řekneme, ale ani tak to neopraví. Už si jeden pán taky stěžoval, ale nevyměnili to.</i>	<i>Děkujeme za postřeh, vzkaz předáme odpovědnému kurátorovi/komisaři výstavy a ten by měl zajistit nápravu.</i>



CENTRUM PRO PREZENTACI
KULTURNÍHO DĚDICTVÍ



NÁRODNÍ
MUZEUM