

Manuál pro muzejní pracovníky v „první linii“:

Pracovníci ostrahy
a dozoru expozic
Pracovníci pokladen



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.

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.

Muzeum je místem mnoha profesí. V průběhu návštěvy muzea přichází návštěvník do kontaktu zejména s pracovníky pokladen, dozoru expozic a ostrahy, v případě návštěvy muzejních programů pak s lektory. Pro vstřícnou image instituce jsou to klíčoví pracovníci, kteří instituci reprezentují ve vztahu k veřejnosti.

Pracovníci, kteří přicházejí do každodenního kontaktu s návštěvníky, jsou důležitými 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, že...

- pro velkou část návštěvníků je společenský aspekt důležitou součástí návštěvy muzea?
- spokojený návštěvník řekne o svém zážitku v průměru 3 lidem, zatímco nespokojený 11?
- první dojem se utváří v průběhu pouhých několika desítek sekund mezilidského kontaktu?

ÚLOHA PRACOVNÍKA DOZORU EXPOZIC V MUZEU

Pracovník dozoru expozic:

- **dohlíží na správný provoz muzea v průběhu otevírací doby výstav, expozic i v průběhu akcí pro veřejnost:**
 - kontroluje vstupenky,
 - dohlíží na bezpečný pohyb návštěvníků ve vymezených prostorách expozic a výstav,
- **dbá, aby nedošlo k poškození vystavených sbírek a exponátů muzea a jeho majetku,**
- **je prostředníkem mezi návštěvníkem a muzeem:**
 - 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,
 - **návštěvníkům muzea** poskytuje informace o muzeu, aktuálních výstavách, případně doprovodných akcích a dalších poskytovaných službách,
 - **odpovědným pracovníkům muzea** poskytuje informace o návštěvnících a jejich reakcích na činnost muzea, expozice, výstavy a doprovodné programy (poděkování, pochvaly, dojmy, nápady, podněty, stížnosti, sdělení, doporučení).

ÚLOHA PRACOVNÍKA POKLADNY

Pracovník pokladen

- **prodává vstupenky a upomínkové předměty,**
- **je prostředníkem mezi muzeem a návštěvníkem**
 - svým vstřícným přístupem přispívá k pozitivnímu vnímání muzea návštěvníky,
 - návštěvníka vítá v instituci,
 - návštěvníkům muzea poskytuje informace o muzeu, aktuálních výstavách, případně doprovodných akcích a dalších poskytovaných službách,
 - návštěvníkům poskytuje informace o případných omezeních návštěvy způsobených např. technickými problémy atp.
 - v případě potřeby pomáhá návštěvníkům se speciálními potřebami a podává jim informace způsobem vyhovujícím jejich potřebám,
 - svým nadřízeným poskytuje informace o návštěvnících a jejich reakcích na činnost muzea, expozice, výstavy a doprovodné programy (poděkování, pochvaly, dojmy, nápady, podněty, stížnosti, sdělení, doporučení).

Pracovník pokladen či dozoru expozic:

- **je informován o poslání muzea a o smyslu jeho činnosti,**
- **je k muzeu loajální, je si vědom toho, že je reprezentantem instituce,**
- je schopen poskytnout základní informace o muzeu či jeho příslušném objektu,
- dodržuje vnitřní předpisy organizace,
- 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,
- 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 další přítomné odpovědné pracovníky nebo dotaz převeze (spolu s adresou pro zodpovězení dotazu) a předá k vyřízení nadřízeným,
- v případě problémů, které sám nedokáže vyřešit, vezme si kontaktní údaje návštěvníka nebo kontaktuje svého nadřízeného,
- v případě stížnosti návštěvníka pracovník tuto stížnost vyslechne, vyjádří politování nad situací (vždy bez určení viníka), pokud to jde, problém vyřeší, poděkuje za upozornění,
- je schopen komunikace v anglickém jazyce, není-li schopen se s zahraničním návštěvníkem domluvit, zavolá kolegu, který se cizím jazykem domluví.

Pracovník:

- má pozitivní přístup ke své práci, jeho vystupování směrem k návštěvníkům je vstřícné a vlídné,
- chová se k návštěvníkům uctivě, nikoli však podřízeně a servilně,
- 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 návštěvníka taktně a diskrétně,
- před návštěvníky neprobírá soukromé záležitosti s kolegy (hlasitě ani šeptem),
- informace týkající se provozu muzea nepodává kolegům zbytečně hlasitě, ať návštěvníky neruší při návštěvě muzea,
- plní své povinnosti diskrétně, nevytváří dojem „stopování“ návštěvníků.

INTERAKTIVNÍ PRVKY VE VÝSTAVĚ

Ve výstavě je nefunkční interaktivní exponát

Návštěvník je ochoten akceptovat nefunkční exponát, je-li mu podáno vysvětlení a je-li ujištěn, že na nápravě muzeum pracuje.

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

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
<i>Běžte dál, už jste tu dlouho, ať se podívají i jiní. Nemotejte to! Už si nehrajte, má to vydržet do května.</i>	<i>Návštěvník může být u exponátu tak dlouho, jak mu to vyhovuje, dokud jej neupozorní jiný návštěvník. V případě potřeby se snažíme střet urovnat. (Pan/paní Vás jistě za chvíli taky k exponátu pusťí, apod.)</i>

Ve výstavě je funkční interaktivní exponát, ale je personálem vypnutý

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

NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO
<i>My to vypínáme, protože návštěvníci si s tím hrají a kazí to.</i>	<i>Zásadně nevypínejte funkční zařízení! Vyžádejte si u nadřízeného proškolení v ovládnání prvku.</i>

OMEZENÍ

Návštěvník si stěžuje na pravidla návštěvy muzea

Návštěvník je zpravidla ochoten akceptovat omezení návštěvy v muzeu, pokud mu vysvětlíme, 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 u pokladny. Důležitá je pro nás bezpečnost jak exponátů, tak i návštěvníků.</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, mohu Vás poprosit o ztišení, ať nerušíme v prohlídce ostatní.</i>

Návštěvník při prohlídce telefonuje

NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO (jak to říct vstřícněji)
<i>Vypněte si ten telefon! Telefon OFF!</i>	<i>Dobrý den, mohli bychom vás poprosit o ztišení zvonění/hovoru, ať nerušíme ostatní...</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>Dobrý den, mohu vás poprosit o ztišení – ať nerušíme ostatní návštěvníky/dle návštěvního řádu... Děkujeme.</i>

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)
<i>Vyzujte se! (ostrým tónem)</i>	<i>Dobrý den, mohli bychom vás poprosit o vyzutí bot? Můžete si je odložit sem... (dle provozního řádu dětského koutku.)</i>

Jak upozornit návštěvníky, aby se nedotýkali exponátů

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

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

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

Je 10 minut před uzavřením muzea

NE (nepoužívat v kontaktu s návštěvníky)	ANO (jak to říct vstřícněji)
<i>Přímo ve výstavě: 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>	<i>Před vstupem do části expozice – 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>Je zavřeno, nevidíte ceduli? Dnes máme zavřeno, jděte jinam. Něco se tam rozbilo, tak to radši zavřeli.</i>	<i>Dobrý den, moc nás to mrzí, bohužel dnes máme z technických důvodů zavřeno, ale budeme moc rádi, pokud nás navštívíte jindy. Děkujeme za pochopení.</i>

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 autorovi výstavy a ten zajistí nápravu.</i>

Připravilo Centrum pro prezentaci kulturního dědictví, Národní muzeum

Ivana Kocichová, Petra Belaňová



CENTRUM PRO PREZENTACI
KULTURNÍHO DĚDICTVÍ



NÁRODNÍ
MUZEUM