



ABC Poradnik opiekuna ekspozycji w muzeum

ABC Poradnik opiekuna ekspozycji w muzeum

6 : **2015**

Spis treści

Sławomir Kocewiak Wstęp	5
Sławomir Kocewiak Rola i zadania opiekuna ekspozycji w muzeum	7
Janusz Trupinda Przestrzenie wystawiennicze. Udostępnianie zbiorów poprzez eksponowanie	10
Krzysztof Osiewicz Zagrożenia w obszarze wystaw	14
Iwona Parzyńska Recepcja w muzeum	20
Marek Stokowski Przyjazne muzeum	26
Danuta Gorajewska Zmienne potrzeby zwiedzających – niezmiennie profesjonalna obsługa	31
Brygida Sonnack Inwentarz muzeum. Sprawdzanie ekspozycji	36

Anna Fic-Lazor Ochrona konserwatorska wystaw. Utrzymanie właściwego klimatu	40
Paweł Kowalczyk Ochrona przed przestępczością, pożarem i innymi niebezpieczeństwami. Zachowanie w przypadkach szczególnych	44
Michał Dziuba Wykorzystanie środków technicznych w zabezpieczeniu wystawy	49
Robert Pasieczny Tematy do wewnętrznych szkoleń zespołowych	56
Tomasz Liber Pierwsza pomoc przedmedyczna	59
Andrzej Zugaj Słowniczek polsko-angielski podstawowych pojęć i zwrotów	65

Wstęp

Oferujemy Państwu kolejną – szóstą pozycję wydawniczą z serii ABC – Szkolenia Narodowego Instytutu Muzealnictwa i Ochrony Zbiorów. Publikacja kierowana jest głównie do pracowników muzeów na stanowiskach opiekunów ekspozycji, jak również do organizujących i nadzorujących ich pracę.

Uwzględniając realia zatrudnienia, szczególnie w małych muzeach, proponujemy także, aby inni pracownicy muzeów (różnych profesji), którzy doraźnie, okresowo „zgodnie z grafikiem”, opiekują się wystawami w czasie ich udostępniania zwiedzającym, byli włączeni w cykle szkoleniowe na podstawie materiałów zawartych w *Poradniku opiekuna ekspozycji w muzeum*.

Założeniem do tematyki opracowanych rozdziałów były cztery wyznaczniki. Po pierwsze, zamiarem Autorów było takie przygotowanie materiałów, które pozwolą na realizację formy samokształcenia. Po drugie, przekazana wiedza powinna inspirować do wewnętrznych szkoleń zespołowych. Po trzecie, pomysłowi przyświecała zasada, że opiekun ekspozycji musi pozwolić zwiedzającym na możliwie bliski dostęp do eksponatów, a jednocześnie za pomocą swoich umiejętności i uprawnień chronić eksponaty. Ostatnim wyznacznikiem było przekazanie wiedzy, która ma zachęcić opiekuna ekspozycji do stałej uprzejmości i pomocy innym, również w kontaktach z osobami niepełnosprawnymi, seniorami, dziećmi i młodzieżą oraz obcokrajowcami.

Przygotowanie do pracy na stanowisku opiekuna ekspozycji staje się sprawą istotną i pilną, między innymi z uwagi na coraz bardziej ambitne, czasami trudne w odbiorze wystawy (stosowanie różnych, nowoczesnych środków techniki przekazu, prezentacji), oraz w ostatnich latach znaczny wzrost liczby osób odwiedzających muzea, w tym obcokrajowców. Ponadto nasze muzea w coraz większym stopniu umożliwiają dostępność gościom niepełnosprawnym.

Poradnik, który przekazujemy Państwu, przeznaczony jest zarówno dla profesjonalistów, jak i adeptów poznających pracę w muzeum. W pierwszym ujęciu wystarczy go przejrzeć, by uzyskać lub przypomnieć niezbędne minimum wiedzy. Następnie poświęcić więcej czasu, aby szczegółowo przyswoić wiedzę, którą przekazujemy. Czytelnik prezentowanego poradnika może dostrzec w poszczególnych rozdziałach tzw. powtórzenie treści w wąskim zakresie, wynikające ze zbieżnej, ale rozwarstwionej tematyki, szczególnie wiedzy dotyczącej muzeum jako instytucji, a wystawy jako produktu tejże instytucji. Dotyczy to zarówno bezpieczeństwa, jak i przyjaznego muzeum.

Dziękuję Współautorom za dobrze przygotowane materiały, redaktorom za trud włożony w opracowanie językowe, edytorskie i graficzne poradnika. Jako koordynator wydania szczególnie serdecznie dziękuję i doceniam pomoc okazaną w trakcie rozmów i konsultacji (w zakresie projektu tematyki zagadnień i formy wydania), przez pracowników z muzeów: Muzeum Narodowego we Wrocławiu, Narodowego Muzeum Morskiego w Gdańsku, Muzeum Historycznego Miasta Gdańska, Muzeum Ziemi Wschowskiej, Muzeum im. ks. dr Władysława Łęgi w Grudziądzu, Muzeum Warszawy, Muzeum Zamkowego w Malborku, Muzeum Zamoyskich w Kozłówce. Oddajemy poradnik w Państwa ręce z pewną tremą, ale i z satysfakcją, że wykonaliśmy dobrą pracę. Zachęcam do częstego korzystania z poradnika, do propagowania i rozwijania zawartych w nim treści i wskazówek.

Sławomir Kocewiak

Sławomir
Kocewiak

Narodowy Instytut Muzealnictwa
i Ochrony Zbiorów

Rola i zadania opiekuna ekspozycji w muzeum

ROLA OPIEKUNA EKSPOZYCJI

Praca opiekuna ekspozycji wydaje się łatwa i niewymagająca specjalnych predyspozycji, wiedzy czy też wysiłku fizycznego. Nic bardziej mylnego. Jego rola to przede wszystkim znaczący udział w zapewnieniu bezpieczeństwa zwiedzającym i prezentowanym zbiorom w czasie ich udostępniania. Jest istotnym ogniwem w działalności muzeum i systemie ochrony. Opiekun ekspozycji odgrywa ważną rolę w muzeum. Jest osobą, która sprawuje wiele różnorodnych funkcji, często nie zdając sobie z tego sprawy. Stale musi być skoncentrowany, dyskretnie czuwać nad bezpieczeństwem powierzonych mu eksponatów i wystrojem wnętrza. Większość czynności wykonuje na stojąco. Do tego czasami jest narażony na kontakt z niegrzecznymi zwiedzającymi i rozbrykanymi dziećmi. Jest osobą pierwszego kontaktu, z którą spotyka się gość muzeum. Udziela informacji o muzeum i wystawach. Jest więc swego rodzaju wizytówką instytucji i ma wpływ na kształtowanie opinii o muzeum. Dlatego też powinna go cechować otwartość i uprzejmość w kontakcie z ludźmi. Opiekun ekspozycji sprawuje ochronę fizyczną nad wystawą, zatem jest pracownikiem, na którym spoczywa duża odpowiedzialność. Odgrywa ważną rolę w przypadku wykrycia kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia eksponatów, jest bowiem czasem głównym świadkiem wydarzeń, które spowodowały działania przestępcze (przyczyniły się do straty w muzeum). Powinien wykazywać się opanowaniem, przewidywaniem, ostrożnością i czujnością wobec osób zwiedzających, refleksem i dociekliwością. Dla dobra instytucji istotna jest właściwa relacja i współpraca opiekuna ekspozycji z pracownikami muzeum, w tym przede wszystkim z pracownikami ochrony, opiekunami zbiorów (kuratorami, kustoszami, komisarzami wystaw), pracownikami działu inwentarzy, konserwatorami i edukatorami. Sprawny przepływ informacji, umiejętność i szybkość komunikowania się oraz zgłaszania wszelkiego rodzaju zdarzeń i zagrożeń, opracowana i wdrażana w muzeum ścieżka działań w określonych przypadkach są bardzo ważne i mogą uchronić muzeum przed utratą dobrej opinii. Nie bez znaczenia są w tym przypadku wewnętrzne szkolenia zespołowe oraz spotkania instruktażowe z opiekunami ekspozycji, szczególnie przed organizacją nowej wystawy, przed

wzmocnionym ruchem turystycznym, czy też przekazywanie informacji o wzroście potencjalnych zagrożeń przestępczością kryminalną.

ZADANIA OPIEKUNA EKSPOZYCJI

Uporządkowaniu zadań opiekuna służy dokumentacja organizacyjna, taka jak: zakres obowiązków, regulamin pracy zespołu pomocników muzealnych, regulamin zwiedzania i inne w formie szczegółowych instrukcji lub zarządzeń wewnętrznych dyrektora muzeum. Aby określone zadania mogli wykonywać odpowiedzialnie i z należytą starannością, status opiekuna ekspozycji, w każdym muzeum, powinien być dokładnie określony, a nałożone zadania, obowiązki, uprawnienia i odpowiedzialność, sformułowane czytelnie i zrozumiale. Warunki socjalno-bytowe muszą być adekwatne do stopnia wysiłku fizycznego i obciążeń psychicznych towarzyszących pracy opiekuna ekspozycji. Z praktyki muzealnej wynika, że opiekun ekspozycji ma trzy podstawowe zadania:

Informacja i opieka nad zwiedzającymi

Obowiązki wynikające z tego zadania kumulują się głównie w obszarze recepcji i w przestrzeniach ekspozycyjnych oraz w miejscach spotkań organizowanych doraźnie lub cyklicznie na terenie muzeum. Obowiązki powinny uwzględniać kierowanie ruchem zwiedzających przy przestrzeganiu ograniczeń i zakazów, informowanie gości o wystawie i zapleczu (toalety, miejsca odpoczynku); pomoc przy obsłudze bardziej skomplikowanych urządzeń i orientacji w przestrzeni ekspozycyjnej; opieka w trudnych sytuacjach nad osobami starszymi, dziećmi, osobami z niepełnosprawnością i innych.

Ochrona eksponatów

Obowiązki w zakresie tego zadania powinny uwzględniać czynności wykonywane przed otwarciem ekspozycji dla zwiedzających oraz po jej zamknięciu, takie jak: udział w komisyjnym otwieraniu i zamykaniu sal wystawowych (w tym kontrola ilościowa i jakościowa eksponatów, kontrola zachowania stanu opisów informacyjnych, urządzeń ppoz., urządzeń multimedialnych, urządzeń utrzymywania i pomiaru klimatu konserwatorskiego, stanu gablot, przywiesi obrazów, osłon eksponatów itp.). Czynności wykonywane w czasie udostępniania ekspozycji (obserwacja zwiedzających, zwracanie uwagi na niestosowne zachowania, obserwacja eksponatów). Zasady i procedury postępowania w przypadkach szczególnych, określone są w odrębnych rozdziałach prezentowanej publikacji.

Inne obowiązki związane z obsługą i utrzymaniem porządku

W zależności, między innymi, od rodzaju muzeum (galerie, skanseny, muzea techniki, parki technologiczne i inne) i prezentowanych w pomieszczeniach i przestrzeniach ekspozycyjnych zbiorów oraz możliwości zatrudnionych pracowników, opiekun ekspozycji w ramach dodatkowych obowiązków wykonuje często czynności przynależne takim stanowiskom pracy, jak: bile-

ter, szatniarz, kasjer, sprzątaczką, portier, opiekun zieleni przyzagrodowej (skanseny), animator (głównie muzea techniki, parki technologiczne) i inne.

UPRZEJMOŚĆ I POMOC INNYM

Żadne, choćby perfekcyjne opracowanie, nałożenie i wdrożenie zadań i sposobów zachowań dla opiekuna ekspozycji nie zastąpi jego kultury osobistej, własnego sposobu postępowania, umiejętności rozwiązywania różnych, niekiedy trudnych sytuacji, gotowości do przyjęcia zasadnej krytyki, powściągliwości w wypowiedaniu nie zawsze słusznych poglądów, umiejętności wypowiedania pozytywnych sformułowań, a przede wszystkim grzeczności przy powitaniu, informowaniu, zwracaniu uwagi oraz pożegnaniu gościa. Z uprzejmością, rozważą i skutecznością wiąże się bezpośrednio pomoc innym, tym którzy będą w potrzebie, o czym mowa w kolejnych rozdziałach publikacji.

Janusz
Trupinda

Muzeum Historyczne Miasta
Gdańska

Przestrzenie wystawiennicze. Udostępnianie zbiorów przez eksponowanie

W momencie zatrudnienia w muzeum bodaj najczęściej słyszaniem przez nowego pracownika, w tym opiekuna ekspozycji słowem, jest „wystawa”. Pojęcie to odmieniane jest przez wszystkie przypadki, używane jako zupełnie jasne. Po jakimś czasie przyzwyczajamy się do tego i traktujemy jako oczywiste. Tymczasem ta „oczywistość” nie powinna wynikać z zaśłyszenia, tylko z głębszego namysłu, ponieważ zawiera się w nim istotna część działalności instytucji muzealnej, w tym misji. Zrozumienie tego pojęcia przez wszystkich pracowników instytucji muzealnej wpływa bezpośrednio na rodzaj i sposób wykonywania przez nich swoich zadań. Dlaczego tak jest? Po co organizuje się wystawy? Czy tak zawsze było i będzie?

Aby odpowiedzieć na tak sformułowane pytania, należy się cofnąć do początków instytucji zwanej dziś muzeum, czyli do starożytnej Grecji. Ówczesna instytucja zwana „museion” (łaciński odpowiednik tego słowa – „musaeum”) to zgodnie z nazwą „świątynia muz”, a więc miejsce poznawania poezji (miłosnej, lirycznej, epicznej, chóralnej), tragedii, komedii, tańca, astronomii z geometrią i historii. Było to miejsce przeznaczone do studiowania i poznawania, nabywania wiedzy i dzielenia się nią. Stanowiło element systemu edukacji, a najważniejszą jego częścią była biblioteka. W starożytnym Rzymie muzea miały podobny charakter – były miejscami prowadzenia dyskusji filozoficznych. Związek przedmiotów i pojęcia „muzeum” pojawił się dopiero w XV wieku, w Italii, w dobie renesansu, kiedy zaczęto w ten sposób określać chętnie gromadzone wówczas zbiory przedmiotów. Były to tzw. kolekcje renesansowe, zawierające obiekty obrazujące bogactwo naturalne i kulturalne świata, służące studiowaniu. Były to, używając terminologii Krzysztofa Pomiana, „semiofory”, a więc przedmioty pozbawione użyteczności, gromadzone w celu poznania świata niedostępnego zmysłom, czy to w zakresie czasowym (przedmioty z przeszłości), czy geograficznym (przedmioty z innych regionów świata). Służyły one głównie właścicielom, humanistom, którzy trzymali je w zamknięciu i prowadzili własne studia. Zbiory te były porządkowane, katalogowane, zamieniały się w kolekcje, jednak wciąż prywatne, dostępne wąskiemu kręgowi odbiorców. Na publiczność muzea otworzyły się w XVIII,

a na szeroką skalę w XIX wieku. Za pierwsze państwowe muzeum publiczne (choć dostęp do niego był jeszcze reglamentowany) uważa się British Museum utworzone w 1753 roku. Od tego momentu zbiory są udostępniane publiczności, a muzeum przybrało znany nam dzisiaj kształt instytucji, która nie tylko gromadzi, konserwuje i opracowuje, lecz także udostępnia swoje zbiory. Pierwsze ekspozycje nosiły charakter „zbiorów osobliwości” i opierały się na przekonaniu, że wykształcony odbiorca sam wybierze sobie ścieżkę poznania, nakreśli kontekst, a wystawa stanie się dla niego zrozumiała. Muzea, mimo że publiczne, były elitarne, przeznaczone dla osób wykształconych i obytych kulturalnie. Dziś, kiedy żyjemy w dobie kultury masowej, wystawy muzealne są zupełnie inaczej konstruowane, profilowane nie tylko tematycznie, lecz także pod względem określonego typu odbiorcy. Muzeum stało się przestrzenią egalitarną, gdzie zwiedzający, niezależnie od swojego wykształcenia, obycia i zakresu przygotowania, ma wystawę zrozumieć, przyswoić sobie określone treści i na tyle dobrze się poczuć, żeby chciał jeszcze do muzeum wrócić. Instytucje muzealne wróciły więc poniekąd do edukacyjnych i poznawczych zadań, ale funkcjonując na bardzo wymagającym rynku usług turystycznych i spędzania wolnego czasu, stały się poniekąd instytucjami rozrywkowymi. Uwaga została więc w ostatnim czasie skierowana na publiczność, jej charakter i potrzeby, a muzeum z publicznego staje się instytucją przede wszystkim dla publiczności. W tym kontekście przestrzeń wystawiennicza każdego muzeum nabiera cech szczególnego obszaru spotkania muzealnika z odbiorcą, a pośrednikiem w tym kontakcie staje się osoba tzw. pierwszego kontaktu, towarzysząca zwiedzającemu w odbiorze oferowanych treści, czyli opiekun ekspozycji.

Wystawa jest centrum działalności każdego muzeum. W niej najpełniej wyraża się jego misja. Pokazywane są eksponaty pochodzące z kolekcji, które zostały zakonserwowane przez muzeum, w konstrukcji treści ekspozycji wykorzystuje się wiedzę na ich temat. Na jej podstawie odbywają się wszelkie działania edukacyjne czy promocyjne. Dobrze opracowane katalogi wystaw funkcjonują jako monografie i są podsumowaniem najnowszych ustaleń na temat prezentowanych zabytków. Nawet, co podkreśla się w nowych definicjach, jeśli potraktować muzeum jako instytucję, która powinna zarabiać, to elementem dochodowym będzie właśnie wystawa.

Wystawy zasadniczo dzielą się na stałe i czasowe. Coraz częściej powstają tzw. wystawy planszowe (bez oryginalnych eksponatów), które przekraczają granice muzeum, funkcjonując w przestrzeni miasta czy choćby centrum handlowym. Od dłuższego czasu całkiem dobrze mają się wystawy wirtualne w Internecie, czy określane tym mianem prezentacje multimedialne. Wszystkie one skierowane są do publiczności, mają zainteresować, przekazać określone treści, nauczyć. Każda wystawa to opowieść z postawioną tezą (problemem), wstępem, rozwinięciem i zakończeniem. Osią narracji są odpowiednio pogrupowane eksponaty, zaopatrzone w komentarz, tradycyjny (podpisy, tablice), a coraz częściej multimedialny. Zdarzają się muzea, gdzie komentarz dominuje nad oryginalnymi artefaktami, ale instytucje takie wciąż należą do mniejszości. Wynika to z jednej strony z niedostatku oryginalnych eksponatów, wysokiego kosztu związanego z ich ekspozycją (konieczność zapewnienia im należytych warunków konserwator-

skich), ale przede wszystkim z chęci przekazania jak największej ilości informacji odbiorcy masowemu. Jeżeli człowiek odwiedzający muzeum w XIX wieku nie zrozumiał przekazu wystawy, był to w zasadzie jego problem. Dziś jest to problem autora ekspozycji i instytucji, w której jest ona organizowana. To muzeum jest odpowiedzialne za edukację i dobre samopoczucie swojego gościa. Dlatego każda świadoma instytucja prowadzi badania adresatów wystaw, chcąc jak najściślej określić ich preferencje i oczekiwania, jak też zainteresowania i możliwość percepcji oferowanych treści. Wiadomo przecież, że kiedy mówimy do wszystkich, nie trafiamy do nikogo. Wystawy profiluje się więc ściśle do konkretnego adresata, dobierając formę i treść komentarza, ale przede wszystkim sposób prezentacji eksponatów. Każda w zasadzie wystawa uzyskuje specjalną aranżację plastyczną, która nawiązuje do tematu, ale też potęguje jej przekaz. Niegdyś to przedmioty zdobyły pomieszczenia, dziś wnętrza muzeów przekształcane są tak, aby jak najlepiej zaprezentować eksponaty. Buduje się wręcz filmowe scenografie, zapraszające zwiedzającego do nowej rzeczywistości. Znane już pomieszczenia zyskują walor nowości i atrakcyjności. To także jest narzędzie służące ponownemu zaproszeniu publiczności do tego samego miejsca – muzeum. Przestrzenny kontekst dedykowany danej ekspozycji wzmacnia też siłę percepcji zwiedzającego, zwłaszcza jeżeli dołączymy do tego dźwięk i ruchomy obraz. Ma to oczywiście swój drugi wymiar – im więcej jest tego typu multimedialnych rozwiązań, tym łatwiej możemy wywołać frustrację widza, kiedy nie będzie w stanie obsłużyć takiego urządzenia, znaleźć pożądaną przez siebie informacji lub urządzenie ulegnie awarii. Wtedy pojawia się przestrzeń dla opiekuna ekspozycji, który nie tylko powinien studiować emocje, ale także przekazać podstawowe potrzebne informacje na temat wystawy. W wielu instytucjach, głównie muzeach techniki czy parkach technologicznych wprowadza się obsługę wystaw w postaci animatorów. To mobilne osoby, które poprzez pytania, uwagi czy propozycje działań wzmagają zainteresowanie ekspozycją, pomagając jednocześnie w obsłudze bardziej skomplikowanych urządzeń i orientowaniu się w przestrzeni ekspozycyjnej. Skala rozwiązań zastosowanych w aranżacji plastycznej zależy oczywiście od danego wnętrza. W muzeach typu rezydencjonalnego to wnętrza stanowią wartość nadrzędną i tam ingerencje powinny być dość oszczędne.

Współczesna cywilizacja jest cywilizacją obrazkową i posługuje się szybkim przekazem treści. Zwłaszcza wystawy skierowane do młodych zwiedzających muszą być w ten sposób konstruowane. Mimo to jednak trzeba pamiętać, że wizyta w muzeum i zwiedzanie wystawy bywa męczące. Zwiedzający są zapraszani do muzeum, aby skoncentrować swoją uwagę na oryginalnych eksponatach, otrzymują też sporo nowych dla siebie często treści. Wymaga to koncentracji, wysiłku umysłowego, do którego dochodzi jeszcze wysiłek fizyczny. W związku z tym na wystawie powinny być miejsca przeznaczone do odpoczynku, najlepiej wbudowane w trasę zwiedzania, żeby siedząc można było dalej konsumować treści lub chociaż oglądać eksponaty. Miejsca takie powinny być oznaczone, ale także winny być polecane przez opiekuna ekspozycji. Zadaniem opiekuna jest także stworzenie przyjaznej atmosfery na wystawie poprzez troskę, uśmiech, zainteresowanie. Ważne jest zapewnienie ciszy lub chociaż unikanie hałasu, który nie sprzyja koncentracji, jak też stworzenie warunków pewnej intymności kontaktu widza z ekspozycją.

natem. Oryginalny przedmiot pozostaje najwyższą wartością wystawy muzealnej, bez którego staje się ona jedynie prezentacją. Jeżeli zapraszamy zwiedzającego na wystawę, to musimy mu zapewnić możliwość indywidualnego i niepowtarzalnego przeżycia, nie do odtworzenia w rzeczywistości pozamuzealnej. Źródłem przeżycia są jedyne w swoim rodzaju, oryginalne ekspozyty. Chodzi o zjawisko interakcji, której sprzyjać musi przyjazny budynek muzealny, najlepiej bez barier architektonicznych, odpowiednia aranżacja plastyczna wystawy, ale przede wszystkim dobra energia płynąca zewsząd, także od ludzi opiekujących się ekspozycją.

Wystawa muzealna to nie tylko monolog, to dzisiaj dialog ze zwiedzającym i wzajemna edukacja. Tak jak zwiedzający odczytuje treści zawarte w przestrzeni ekspozycyjnej, tak my pilnie śledzimy jego reakcje i uwagi. Dyskusja o wystawie tocząca się niegdyś za pośrednictwem wpisów do ksiąg pamiątkowych wystaw czy prasy, przeniosła się dziś na internetowe fora dyskusyjne i do mediów społecznościowych. Ten dialog będzie trwał, choć jego forma będzie się zmieniać. Muzeów jest na świecie coraz więcej, a spośród wszystkich instytucji kultury wyróżniają się one szukaniem nowego języka i form porozumienia ze zwiedzającym. W tej dziedzinie znajdują się w awangardzie. Trudno jest przewidzieć, jak będą wyglądały wystawy w przyszłości. Jedno jest pewne: w centrum każdej ekspozycji muzealnej będzie oryginalny eksponat, który jest częścią kolekcji muzeum i o którym ktoś będzie chciał komuś opowiedzieć. Wystawy pozostaną najważniejszą płaszczyzną spotkania muzeum i jego pracowników ze zwiedzającymi. Muzeum jest instytucją długiego trwania i to samo można powiedzieć o muzealnej wystawie.

Krzysztof
Osiewicz

Narodowy Instytut Muzealnictwa
i Ochrony Zbiorów

Zagrożenia w obszarze wystaw

Zagrożenia w obszarze wystaw stałych, czasowych zarówno we wnętrzach, jak i w plenerze związane są z przestępczością, pożarem, awariami infrastruktury, zjawiskami pogodowymi i innymi (np. zachowaniem gości wpływającym na reputację muzeum). Zagrożenia występują zarówno w czasie udostępniania zbiorów, jak i po zamknięciu muzeum dla zwiedzających. W przestępczości przeciwko muzealnom i zabytkom możemy wyróżnić:

- kradzież z włamaniem;
- kradzież w czasie udostępniania zbiorów;
- kradzież pracowniczą;
- napad rabunkowy;
- uszkodzenie lub zniszczenie eksponatu (wandalizm);
- akty terroru.

Zagrożenia nie związane z przestępczością to:

- pożar;
- zniszczenia na skutek awarii, zjawisk pogodowych;
- zachowania zwiedzających rzutujące na reputację muzeum.

Do lat 90. XX wieku dominującym rodzajem przestępczości w muzeach była kradzież. Złodzieje dokonywali jej przede wszystkim w nocy po zamknięciu muzeum, kiedy w budynku nie było personelu. Z kradzieżą z włamaniem mamy do czynienia wówczas, gdy nastąpi zabór muzealium z pomieszczenia (lub gabloty, szafki itp.) po uprzednim usunięciu fizycznej przeszkody stanowiącej zabezpieczenie. Łupem włamywaczy do muzeów padają zarówno drogocenne dzieła sztuki, jak i wartościowe muzealia, np. współczesne monety kolekcjonerskie, które łatwo zbyć. Łupem złodziei padają muzealia, nie mające wartości artystycznej czy historycznej, jedynie wartość materialną. Takim przykładem jest kradzież w ostatnim dziesięcioleciu z kilkudziesięciu muzeów i prywatnych galerii w Europie rogów nosorożców. W Polsce w 2011 roku ofiarą kra-

dzieży padło jedno muzeum przyrodniczo łowieckie. Sprawcy pierwszą próbę włamanie podjęli w maju, w godzinach porannych. W czasie próby włamania zadziałał alarm i sprawcy zbiegli. Do drugiego włamania doszło w listopadzie, sprawcy w środku nocy wyłamali drzwi, nie zwracając uwagi na alarm, skradli róg nosorożca. Innym przypadkiem była w 2012 roku kradzież obrazów z Galerii Kunsthal w Rotterdamie, gdzie sprawcy weszli do środka przez drzwi ewakuacyjne, które nie zostały zamknięte mechanicznie na noc, pomimo włączenia się alarmu, nie udało się schwycić sprawców na miejscu. Najczęstszymi przyczynami udanych włamań do muzeów są wciąż niedostateczne zabezpieczenia mechaniczne oraz brak całodobowej ochrony fizycznej.

Dynamiczny rozwój zabezpieczeń elektronicznych na początku lat 90. XX wieku i rozpoczęcie ich stosowania w muzeach, w połączeniu z interwencją patroli firm ochroniarskich, ograniczył ten rodzaj przestępczości. Jednakże zła sytuacja finansowa w muzeach powodowała, że organizatorzy muzeów szukając oszczędności, doprowadzili do redukcji stanowisk personelu pomocniczego, w tym opiekunów ekspozycji i dozorców. W wielu muzeach opiekun ekspozycji dozoruje 3–4 sale. Im więcej sal przypada pod opiekę jednej osoby, tym większe zagrożenie kradzieżą i dewastacją. Łatwo jest wykorzystać nieuważę personelu, jego przemieszczenie, nawyki muzealne. Wykorzystali to przestępcy i na przełomie wieków nastąpił wzrost kradzieży muzealiów w czasie godzin udostępniania zbiorów. Przełomowy pod tym względem był rok 2003, w którym na 33 kradzieże w muzeach i galeriach, 25 zostało dokonanych w czasie ich otwarcia¹. Jaskrawym przykładem była działalność, można powiedzieć na skalę przemysłową, Stéphane Bretwaisera w zachodnich muzeach. W latach 1995–2001 okradł wyłącznie w czasie godzin udostępniania 172 muzea. Kradł średnio co dwa tygodnie, w sumie zrabował 239 muzealiów. W sześćdziesięciu procentach przypadków pomagała mu przyjaciółka, która stała na czatach, bądź rozpraszała uwagę opiekunów. Przykład jego przestępczego działania i sytuacji, które sprzyjały kradzieży mogą być współcześnie inspiracją do kradzieży w muzeach. Składają się na to:

- eksponowanie w zasięgu ręki małych, cennych przedmiotów, które można ukryć przy sobie (pod płaszczem, kurtką, w plecaku, torbie podręcznej);
- możliwości wchodzenia w wierzchnich okryciach;
- możliwości wnoszenie toreb i plecaków;
- mała liczba personelu dozorującego sale;
- wykorzystywanie nieuważę personelu (rozmowy, odpoczynek);
- brak wsparcia technicznego w zabezpieczeniu eksponatów (brak ochrony indywidualnej elektronicznej i mechanicznej) czy systemu telewizji dozorowej;
- układ ekspozycji, który przy dużej liczbie zwiedzających ogranicza widoczność opiekuna ekspozycji;
- popełnianie kradzieży w określonych godzinach 12–14 (przerwy obiadowe w muzeach), lub tuż przed zamknięciem (kiedy personel idzie się przebierać);

¹ „Ochrona Indywidualna Dzieł Sztuki i Zabytków w Muzeach” – OOZP 2008.

- wykorzystywanie do kradzieży sytuacji, które rozpraszały personel i koncentrowały jego i zwiedzających uwagę w innych miejscach;
- dokonywanie kradzieży obrazów czy dzieł sztuki umieszczonych w gablotach przy użyciu najprostszych narzędzi (śrubokręt, ostre noże, obcęgi);
- dezorientowanie personelu – pozostawianiem w gablotach informacji, że obiekt został przeniesiony do konserwacji;
- rozpraszanie uwagi personelu przez współnika (zagadywanie, kamuflaż);
- korzystanie z pomocy współpracownika (system znaków);
- wykorzystywanie starych kluczy, aby dostać się do wnętrza zabytkowych mebli;
- wyrzucanie przez okno dużych przedmiotów w torbach (kiedy istniało ryzyko zwrócenia uwagi na wychodzących przez personel).

Swoje kradzieże opisał w książce *Wyznania złodzieja dzieł sztuki*², która powinna być obowiązkową lekturą pracowników muzeów. Tak opisał jedną z kradzieży: „ta kradzież była trudna. [...] obraz był solidnie zawieszony. W krótkich chwilach, kiedy nie było w pobliżu strażniczki, ani zwiedzających, wykręcałem śrubki, które mocowały obraz do metalowych płytek na ścianie. W większości przypadków kiedy nie udawało mi się w pięć minut zdjąć obrazu ze ściany, nie próbowałem dłużej, żeby nie budzić podejrzeń. Natomiast tutaj... cała ta operacja zajęła mi dobre dwadzieścia minut”.

W muzeach techniki w czasie udostępniania ekspozycji łupem złodziei padają metryki urządzeń lub ich części. Obecnie zauważalny jest wzrost kradzieży artefaktów z muzeów martyrologicznych. Przykładem jest kradzież w 2014 roku butów po pomordowanych więźniach z boksu w baraku na terenie Państwowego Muzeum na Majdanku. Poza kradzieżami ekspozycji w obszarze ekspozycji łupem przestępców padają sklepiki muzealne, skarbonki. Osobną kwestię stanowią kieszonkowcy, którzy również działają na terenie muzeów.

Co roku na świecie dochodzi też do napadów rabunkowych z użyciem przemocy lub groźbą użycia przemocy w muzeach. W Polsce znane są tylko dwa takie przypadki³ (w roku 1976 w Muzeum Archidiecezjalnym w Przemyślu i w 2005 w Muzeum Jarosława Iwaszkiewicza w Stawisku). Tragicznie zakończył się napad rabunkowy we Lwowskiej Galerii Obrazów w 1992 roku. Do galerii przyszło dwóch mężczyzn z dużą torbą, z której wystawały narcyzy. W torbie znajdował się ładunek wybuchowy, który miał być zdetonowany w jednej z sal w celu odwrócenia uwagi. Przy wejściu zostali zmuszeni do pozostawienia torby w szatni, gdzie nastąpił wybuch. W tym czasie złodzieje zdejmowali obrazy ze ścian. Podczas ucieczki zastrzelili dwóch pracowników muzeum, którzy próbowali ich zatrzymać⁴. Ostatnio spektakularne napady rabunkowe w muzeach na świecie miały miejsce w roku 2012 w greckiej Olimpii, gdzie dwóch napastników przed na-

² S. Breitweiser, *Wyznania złodzieja dzieł sztuki*, Muza, Warszawa 2007.

³ „Kradzieże w muzeach: przyczyny skutki wnioski” – OOZP 2006.

⁴ „Cenne Bezcenne Utracone” 3/1999.

padem wyłączyło system alarmowy, a następnie przy użyciu kałasznikowa obezwładniło strażnika i skradło około 70 eksponatów⁵. W dniu 19 listopada 2015 roku trzech zamaskowanych, uzbrojonych mężczyzn wtargnęło do Museo di Castelvechio po tym, jak zostało zamknięte dla publiczności. Niestety system alarmowy nie był jeszcze włączony. Złodzieje skrępowali pracownika ochrony, a następnie skradli 17 prac, między innymi dzieła Rubensa i Belliniego⁶. W takich przypadkach należy postępować zgodnie z „instrukcją postępowania w przypadkach szczególnych” stanowiącej załącznik do planu ochrony. Zasadą jest poddanie się woli napastnika, podobnie jak w przypadku aktu terroru.

Kradzieże pracownicze („biała kradzież”) są najtrudniejsze do wykrycia. Często dopiero podczas inwentaryzacji lub kwerendy okazuje się, że muzealia zaginęły. Trudno jest wówczas ustalić, kto miał do nich dostęp. Często muzealia pojawiają się na aukcjach i dopiero wówczas muzeum dowiaduje się o kradzieży. Taka sytuacja ostatnio miała miejsce w 2010 roku w Państwowym Muzeum Malarstwa i Rzeźby w Ankarze, gdzie 256 muzealiów zaginęło, 46 zastąpiono falsyfikatami, a autentyczność 30 jest kwestionowana⁷.

Na ekspozycji dochodzi również do uszkodzenia zbiorów. Zdecydowana większość przypadków jest celowym działaniem sprawców. Przypadkowe uszkodzenia eksponatów zdarzają się sporadycznie. W ostatnim czasie zauważalny jest trend polegający na intencjonalnym wandalizmie dzieł sztuki. Pod tym względem wandyte przypominają terrorystów, jednym i drugim zależy na jak największym rozgłosie. Przeważają motywy polityczne, religijne, moralne czy osobiste. Najbardziej znany muzealny wandal drugiej połowy XX wieku, Hans Bohlmann, oblewając kwasem, uszkodził 165 dzieł sztuki wycenionych na 130 mln euro⁸. Najczęstszym aktem wandalizmu jest pozostawienie napisów na obrazie, rzeźbie, ścianie, murze. Napisy są pisane lub wydrapywane we wszystkich językach świata. W Perez Art Muzeum w 2014 roku w Miami miejscowy artysta w ramach protestu, że nie wystawia się prac miejscowych artystów, stłukł na wystawie wazy chińskiego artysty i oddał się w ręce policji. Szkodę wyceniono na milion dolarów. Jeżeli na ekspozycji znajdują się kontrowersyjne prace, opiekunowie ekspozycji powinni być uczuleni na agresywne zachowanie niektórych zwiedzających. Bez względu na to, jaki motyw jest podstawą działania, metodyka sprawcy jest taka sama:

- sprawca działa w czasie, kiedy ekspozycja jest dostępna dla zwiedzających;
- unika przemocy w stosunku do personelu muzeum i zwiedzających;
- korzysta z prostych środków (pisaki, ostre narzędzia, chemikalia, kwasy);
- nie stara się w sposób specjalny maskować ze swoim zamiarem zniszczenia dzieła.

⁵ www.magazynsztuki.pl/kradziez-starozytnych-eksponatow-muzeum-olimpiei/.

⁶ <http://stratyzabytkow.nimoz.pl/straty/kradzieze/kradzieze-swiat/uzbrojeni-bandyci-okradli-muzeum-w-weronie/>.

⁷ „Cenne Bezcenne Utracone” 1/2014.

⁸ „Cenne Bezcenne Utracone” 3/2011.

Osobną grupę stanowią dewastacje poczynione przez wycieczki szkolne. Znany jest przypadek uszkodzenia obrazu poprzez przekłucie długopisem oczu na portrecie. Inną grupę stanowią przypadkowe uszkodzenia, takie jak oblanie obrazu napojem gazowanym w trakcie otwierania butelki, czy uszkodzenie obrazu w wyniku potknięcia się, jak to miało miejsce w muzeum na Tajwanie, gdzie 12 latek potknął się i uszkodził obraz wart 1,5 mln dolarów. Innym przypadkiem jest uszkodzenie obrazu na ekspozycji podczas imprezy komercyjnej (poza godzinami udostępniania), gdzie po otwarciu butelki szampana korek zrobił dziurę w obrazie. Zjawiska wandalizmu nie da się wyeliminować (zwłaszcza napisów na murach), ale w obszarze ekspozycji można je znacząco ograniczyć, stosując osłony eksponatów oraz przestrzegając procedur bezpieczeństwa.

Požary w muzeach występują na szczęście rzadko, ale się zdarzają. Ostatnio taki pożar wydarzył się w Zagrodzie Kurpiowskiej w Kadzidle 31 lipca 2015 roku. W jego wyniku spłonęły trzy budynki z eksponatami, a jeden został nadpalony. Przyczyną pożaru było podpalenie. Pożary w obszarze ekspozycji są wykrywane w początkowej fazie przez systemy sygnalizacji pożarowej zamontowane w muzeach. Przykładowymi znanymi przyczynami włączenia się systemu sygnalizacji pożarowej na ekspozycji było: wypadnięcie oprawki z żarówką z gniazda w gablocie i wyniku temperatury zapalenie książki, powstanie żaru w futrynie okna po prowadzonych robotach z użyciem szlifierki, pozostawienie żaru w piecu w obiekcie skansenowskim. Niedopuszczalne w muzeach jest zasłanianie czujek na czas prowadzenia robót budowlanych, lub sprzątania i pozostawiania ich zasłoniętych po zakończeniu tych prac (niestety takie przypadki spotyka się w muzeach). Należy mieć również na uwadze, że przestępca może wywołać pożar (lub wywołać alarm wciskając ręczny ostrzegacz pożarowy) w celu odciążenia uwagi opiekuna od jego planów (np. kradzieży). W każdym muzeum niewralgicznymi miejscami są drzwi ewakuacyjne prowadzące na zewnątrz, które w takich sytuacjach mogą stanowić drogę ucieczki przestępcy.

Muzea w ostatnim czasie zostały doświadczone aktami terroru. Do takiego zajścia doszło w Joods Museum van België, gdzie w 24 maja 2014 roku napastnik wszedł do budynku z kałasznikowem i w holu wejściowym otworzył ogień. Na miejscu zginęły trzy osoby, czwarta zmarła w szpitalu. W dniu 18 marca 2015 roku do Muzeum Bardo w Tunisie weszło dwóch napastników uzbrojonych w kałasznikowy. W wyniku zamachu zginęło 23 osoby. Procedury zachowania w takich przypadkach powinny być omówione w trakcie szkoleń z udziałem antyterrorystów.

Innymi zagrożeniami mającymi wpływ na bezpieczeństwo są zdarzenia związane z awariami infrastruktury technicznej w muzeach (zasilanie elektryczne, instalacja wodno-kanalizacyjna, klimatyzacja itp.), w wyniku których zbiory są narażone głównie na zalanie, lub skokowe zmiany warunków konserwatorskich (temperatury, wilgotności). Zbiory mogą być również narażone na zniszczenie w wyniku działań zjawisk pogodowych, najczęściej wichur i uszkodzeń dachów, w drugiej kolejności powodzi. Procedury postępowania w takich przypadkach określa instrukcja przygotowania zbiorów do ewakuacji w razie powstania zagrożenia. Niemniej jednak perso-

nel dozorujący ekspozycję powinien być wyczulony na dokonywanie przeglądów sal ekspozycyjnych i okien (zwłaszcza tych na poddaszu) pod kątem przecieków wody podczas nawałnic.

Kolejną grupą zagrożeń są różne prowokacje mające wpływ na reputację muzeum, do takich należy zaliczyć podłożenie po kryjomu własnego obrazu przez studenta i wrzucenie z tego wydarzenia filmu do sieci. Miało to miejsce w galerii sztuki nowoczesnej w Muzeum Narodowym we Wrocławiu. Inną grupę przypadków stanowią zdarzenia związane z wykonywaniem nazi-stowskich gestów, fotografowaniem ich, w muzeach martyrologicznych. Zdarzeniami mogącymi mieć wpływ na reputację są obraźliwe wpisy do księgi pamiątkowej. Należy pamiętać, że w przypadku wystąpienia jakiegoś zdarzenia w muzeum, jeżeli opiekun ekspozycji nie jest upoważniony do kontaktu z mediami przez dyrekcję, nie powinien udzielać informacji, czy przekazywać zdjęć lub filmów.

Artykuł tylko przybliżył problemy związane z zagrożeniami w obszarze wystaw. Większość przypadków działań sprawców w muzeach została opisana w literaturze temu poświęconej, a najnowsze zdarzenia są nagłaśniane przez mass media. Sposobem minimalizowania zagrożeń na terenie wystawy, bez względu na poziom zabezpieczeń technicznych muzeum, jest bezwzględne przestrzeganie procedur przez personel muzeum, określonych w planie ochrony muzeum, instrukcjach, regulaminach.

Recepcja w muzeum

Iwona Parzyńska

Muzeum Narodowe w Krakowie

FUNKCJONALNA, CZYLI JAKA?

Wizja funkcjonalnej recepcji to obraz obszernego nowoczesnego punktu informacyjnego połączonego z kasą biletową, szatnią, wypożyczalnią audioguide, sklepem sprzedającym pamiątki i wydawnictwa oraz kawiarnią – uzupełnionego czytelną informacją wizualną (piktogramy, regulamin zwiedzania itp.).

To ideał, do którego warto dążyć, bo recepcja to serce muzeum i miejsce pierwszego wrażenia. Nie można jednak pominąć najważniejszego – funkcjonalną recepcję tworzą ludzie.

Recepcja zdecydowanie powinna wyglądać najlepiej jak tylko można, dysponując określonym budżetem. Liczy się tu wygląd i dostępność – unikamy zbyt wysokiej lady (niewygodnej dla osób niższego wzrostu, niepełnosprawnych, dzieci). Punkt informacyjny powinien być widoczny od razu po przekroczeniu progu muzeum, a recepcjonista powinien móc nawiązać kontakt wzrokowy i uśmiechem powitać widza.

Jeśli obsada recepcji jest ograniczona, na przykład, gdy kasa jest jednocześnie punktem informacyjnym i mini-sklepikiem, a kawiarnię zastępuje automat z napojami i przekąskami, liczy się doskonała organizacja pracy, wysoka kultura osobista i wiedza recepcjonisty oraz mistrzowska aranżacja przestrzeni tak, aby zasłonić to, co ma być niewidoczne, pokazać to, co ma być wyeksponowane, a w zasięgu ręki pracownika umieścić wszystko, czego może potrzebować.

Jeśli muzeum dysponuje środkami na zaaranżowanie nowoczesnej recepcji, warto pamiętać, aby punkt informacyjny, kasa i sklep były usytuowane możliwie blisko siebie. Idealnie, jeśli przechodzi się przez sklep, kupując bilet – wtedy obroty sklepu są znacznie większe, a zwiedzający mają przyjemność z robienia zakupów.

Kawiarnia to ważne miejsce w muzeum, punkt spotkań, dyskusji o sztuce, odpoczynku w miejscu, gdzie czas inaczej płynie. Świetnie, jeśli jest spora i ma szansę zaistnieć jako klub kulturalny.

Jeśli jednak w muzeum jest miejsce tylko na automat, warto, aby była w nim naprawdę dobra kawa i aby obok stały 2–3 designerskie stoliki i krzesła lub fotele. Widzowie to docenią.

SYSTEM IDENTYFIKACJI WIZUALNEJ

Jest to bardzo ważny element – jeden z kluczowych w organizacji zwiedzania muzeum. Istnieje w każdym muzeum. Czasami jako przemyślany efekt pracy projektantów i muzealników, czasami jako przypadkowy zestaw kartek rozlepionych w miejscach, gdzie najczęściej gubią się widzowie.

Jeśli budżet pozwala, należy zwrócić się do doświadczonych projektantów, aby opracowali system dedykowany dla naszego muzeum. Kluczową sprawą jest tu jednak zaangażowanie doświadczonych pracowników muzeum we wskazanie ważnych miejsc, w których powinny znaleźć się piktogramy i napisy (koniecznie minimum dwujęzyczne). Drugi ważny aspekt to test projektu przed ostateczną realizacją. Dobrze, jeśli czytelność oznakowania sprawdzą osoby niezaangażowane w projekt identyfikacji. Liczy się zarówno wartość estetyczna, jak i kontrastowość napisów (nie każdy ma dobry wzrok), wysokość, na której zostaną powieszone (wzrost także mamy różny, a czasem poruszamy się na wózku) i czytelność piktogramów (warto stosować wzory powszechnie znane, ponieważ widzowie szybciej je rozpoznają).

LUDZIE W MUZEUM

Ważni

Recepcjonista i opiekun ekspozycji to osoby pierwszego kontaktu, najważniejsze z punktu widzenia odwiedzających. Większość widzów nigdy osobiście nie pozna dyrektora muzeum, niewielu dane będzie spotkać kuratora wystawy czy kustosa. Wyobrażenie o pracownikach muzeum i doświadczenie będą czerpać ze spotkań z obsługą recepcji, kasy, ekspozycji, sklepu.

Każdy, kto odwiedza muzeum, spodziewa się życzliwego przyjęcia i na takie zasługuje. Konkurujemy o widza z całym przemysłem rozrywkowym. W wolnym czasie nasz widz może iść na spacer, do galerii handlowej, poczytać książkę. Ma prawo. Warto, aby przychodząc do muzeum, czuł się mile widziany i chciał wracać po nowe doświadczenia, aby o naszym muzeum opowiedział bliskim i przyjaciołom, bo nie ma lepszej reklamy.

Gotowi na wszystko

Pracownik punktu informacyjnego powinien, zanim rozpocznie pracę, poznać ekspozycję i program edukacyjny muzeum (tak, aby szybko i krótko móc odpowiedzieć na różne pytania), dokładną topografię budynku (aby móc wskazać drogę zarówno do toalety czy przewijaka dla niemowląt, jak i miejsca umieszczenia nowych nabytków muzeum), wszystkie obowiązujące

w muzeum ceny biletów (warto znać lub mieć pod ręką informację także o cenach w innych oddziałach naszego muzeum, jeśli są) oraz pobliskie sklepy, przystanki, najbliższy bankomat, restaurację, aptekę – to nieobowiązkowa, ale zdecydowanie polecana wiedza (takie pytania się zdarzają, a znajomość rzeczy jest mile widziana).

Zdecydowanie trzeba znać wszelkie zmiany ekspozycji i godziny wykładów – każdy recepcjonista powinien otrzymywać takie informacje od pracowników organizujących wydarzenia i wystawy, ale sam także powinien na bieżąco kontrolować sytuację, czytać informacje na stronie www muzeum i dopytywać w razie wątpliwości.

Zdarza się, że pracownicy pierwszego kontaktu występują nie tylko w roli informatorów, ale także opiekunów w trudnych sytuacjach (dla osób starszych, dzieci, osób z niepełnosprawnością i innych). Dobrze, jeśli wystarczy udzielenie informacji. Czasami jednak mogą zdarzyć się poważniejsze sytuacje losowe. Przewidując takie przypadki, trzeba mieć pod ręką zestaw telefonów alarmowych, apteczkę, a muzeom przyjaznym rowerzystom rekomenduję przygotowanie zestawu podstawowych narzędzi umożliwiających naprawę roweru. Warto także postarać się o defibrylator, który może uratować komuś życie – wtedy kluczowe jest przeszkolenie wszystkich osób pierwszego kontaktu w obsłudze tego urządzenia (oby nigdy nie było potrzebne).

Pierwsi i ostatni

Pierwsze wrażenie jest najważniejsze. Zwykle to właśnie recepcjonista jest pierwszą osobą, którą spotyka widz wchodząc do muzeum. Powinniśmy witać gości na początek uśmiechem, starając się nawiązać kontakt wzrokowy z osobami wchodzącymi do muzeum. Powitanie zwiedzającego nadaje jego wizycie odpowiedni, przyjazny ton i sprawia, że czuje się dużo swobodniej w nowym otoczeniu.

To do nas należy pierwszy krok, to my powinniśmy zacząć rozmowę. Jeśli jest duży ruch i wiele osób wchodzi do muzeum witamy wszystkich uśmiechem i kolejno, możliwie szybko, ale bez nerwowego pośpiechu staramy się zorientować, jakie są ich oczekiwania. Jeśli możemy poświęcić zwiedzającym więcej czasu, zadajemy pytania i zachęcamy do rozmowy – oczywiście jeśli wyczuwamy, że widzowie mają na to ochotę.

Okazaniem większego zaangażowania jest przywitanie zagranicznego widza w jego własnym języku. Jeśli dowiemy się z wcześniejszych rezerwacji, że odwiedzą nas cudzoziemcy, usłyszymy rozmowę w grupie lub rozpoznamy rejestrację samochodu z innego kraju, możemy mile ich zaskoczyć najprostszym powitaniem. Nie musimy się obawiać, że od tego momentu będą od nas oczekiwać rozmowy w tym języku. W kolejnych zdaniach możemy już wprowadzić język, którym władamy lepiej.

Nie zapominajmy również o pożegnaniu. Jeśli ruch jest duży, musi wystarczyć samo „do widzenia”, ale jeśli czas pozwala, warto przy pożegnaniu zapytać o to, czy wystawa się podobała, co najbardziej i zachęcić do ponownej wizyty.

KONTROLA BILETÓW I DOKUMENTÓW UPRAWNIAJĄCYCH DO ZNIŻKI

Osoba sprzedająca bilety jest zobowiązana do skontrolowania dokumentów uprawniających do zniżki lub zwolnienia z opłat. Informacja o warunkach udzielania ulg powinna być ogólnodostępna (w kasie do wglądu, na stronie internetowej lub nawet jako informacja wywieszona dla widzów).

Warto umieścić w kasie na przykład w formie naklejki lub tabliczki z wzorami kart informację o tym, jakiego rodzaju karty zniżkowe są w naszym muzeum akceptowane. Ta forma, przyjęta w turystyce, znacznie ułatwia szybką orientację. Kasjer powinien mieć również do dyspozycji wzory kart, legitymacji i identyfikatorów, na podstawie których ma udzielić zniżki. Osoba uprawniona do ulgi w opłacie lub zwolnienia z opłaty za wstęp do muzeów powinna okazać upoważnionemu pracownikowi muzeum ważny dokument potwierdzający uprawnienie do korzystania z ulgi w opłacie lub zwolnienia z opłaty za wstęp do muzeów wraz z dowodem osobistym lub innym dokumentem potwierdzającym jej tożsamość. Nie należy się obawiać kontroli dokumentów. Prosimy widza o ich okazanie – obowiązuje pełna dobrowolność. Jeśli nie zdecyduje się okazać dokumentów, zawsze może wejść, płacąc pełną cenę.

Kasjer lub opiekun ekspozycji w muzeum dokonuje również kontroli wcześniej zakupionych biletów wstępu. Mogą to być:

- bilety kupione u innych sprzedawców, z którymi muzeum ma zawarte umowy – jeśli są to własne blankiety biletów, kontrola jest prosta, bo wzór biletu jest znany;
- miejskie karty turystyczne lub karnety do wielu muzeów – wtedy kasjer powinien znać wzór karty i sprawdzić zgodność;
- bilety zakupione on-line – najczęściej są wyposażone w QRkody ułatwiające walidację.

REGULAMIN ZWIEDZANIA WYSTAW

Regulamin powinien być wyczerpujący, ale możliwie krótki oraz ogólnodostępny – czyli dostępny w budynku i na stronie internetowej muzeum oraz przetłumaczony co najmniej na język angielski. Jeśli to możliwe, warto powiesić go na ścianie w widocznym miejscu lub umieścić do wglądu u pracowników recepcji – wtedy konieczne jest umieszczenie w widocznym miejscu informacji o możliwości zapoznania się z regulaminem. Pisząc go, należy pamiętać, że jest to informacja skierowana do widzów, których zamierzamy zachęcić do zwiedzania a nie przestra-

szyc konsekwencjami. Przekaz wynikający z tego dokumentu powinien być jednoznaczny i zdecydowanie warto przed zatwierdzeniem pokazać go prawnikowi.

Regulamin zwiedzania muzeum powinien zawierać informacje dotyczące:

- godzin otwarcia i sposobu zwiedzania (indywidualnie, grupowo, inne ważne informacje dotyczące ograniczeń wielkości grupy lub limitów wejścia – jeśli dotyczą);
- wymagań odnośnie do opieki nad dziećmi w trakcie zwiedzania (odpowiedzialność rodziców, organizacja lekcji muzealnych);
- podstawowych zasad dokonywania rezerwacji oraz sprzedaży biletów (w tym na przykład wystawiania faktur, możliwości zakupu biletów on-line);
- zwiedzania z przewodnikiem (np. czy muzeum zezwala na oprowadzanie przez przewodników zewnętrznych);
- zasad obowiązujących widzów w trakcie zwiedzania (np. korzystanie z szatni, ograniczenia w używaniu telefonów, jedzeniu i głośnych rozmowach);
- sposobów przyjmowania skarg i uwag.

Warto, aby częścią regulaminu były zasady udzielania zniżek w opłatach i wolnego wstępu do muzeum. Dobrze jest wyeksponować w szatni osobny krótki regulamin korzystania z szatni lub umieścić zapisy dotyczące odpowiedzialności za rzeczy w podstawowym regulaminie.

KONTROLA PRACY

Dyrekcja muzeum powinna kontrolować pracę recepcji i pracowników obsługi. Kluczem do sukcesu jest zarówno dbałość o stworzenie dla tych pracowników optymalnych warunków pracy, jak i szybki przepływ informacji istotnych dla widza. Tu najszybciej widać każde niedociągnięcie, a pomyłki skutkują skargami i rozczarowaniem publiczności.

Istotne jest także stałe szkolenie personelu w zakresie obsługi klienta i szkolenia dotyczące oferty. Jeśli chodzi o obsługę klienta, dobrze sprawdzają się szkolenia dedykowane muzealnikom, organizowane m.in. przez NIMOZ. Praktycznym rozwiązaniem są także szkolenia wewnętrzne, które prowadzić mogą na przykład edukatorzy. Warto także zadbać o to, aby przed otwarciem nowej wystawy czy galerii kurator oprowadził pracowników obsługi po wystawie i przygotował dla nich krótki plan zwiedzania oraz zestaw podstawowych informacji o zgromadzonych dziełach.

W ramach kontroli należy sprawdzić, jakimi zestawami informacyjnymi dysponuje recepcja, czy pracownicy orientują się w ofercie muzeum i wiedzą, do kogo należy się zwrócić w ważnych kwestiach. Warto również czasami sprawdzić sposób obsługi widzów przez „tajemniczego klienta” – należy to jednak dobrze przygotować, stosować rzadko i brać pod uwagę, że są do-

świadczenia jednostkowe, niedające pełnego obrazu sytuacji. Kontrola powinna służyć zarówno likwidacji błędnych praktyk, jak i utrwalaniu dobrych wzorców. Warto też zadbać o to, aby pracownicy pierwszego kontaktu słyszeli odpowiednio często także od dyrektora muzeum, jak ważna jest ich praca i czego się od nich oczekuje. Zasadne jest włączanie pracowników obsługi do zespołów pracujących nad ewaluacją wystaw i przygotowywaniem nowej oferty. Ich głos, to głos widzów.

Przyjazne muzeum

Marek Stokowski

Muzeum Zamkowe w Malborku

Czy zdarzyło się Państwu być kiedyś w urzędzie, szkole albo szpitalu, gdzie ludzi traktowano jak śmieci, nie okazując im ani odrobiny szacunku czy dobrej woli? Większość z nas nosi w pamięci takie lub inne upokorzenia. A więc czy nie powinniśmy bardzo uważać, aby nie sprawić podobnej przykrości innym?

Owa powinność dotyczy między innymi pracowników pierwszego kontaktu ze zwiedzającymi muzea. Głównym zadaniem opiekunów ekspozycji jest oczywiście ochrona obiektu i eksponatów, ale za równie ważne należy uznać wypełnianie roli uprzejmych i pomocnych gospodarzy domu.

Zwiedzający nie są pozbawionymi uczuć marionetkami. Nie jest to też „hałastra” ani „hołota”, jak mawiało się o nich w latach PRL-u. To są czyjeś dzieci i wnuki, matki i ojcowie. To nasi bracia i siostry. Tak jak my, są wrażliwi na niechęć wobec nich, na obojętność, złe słowa i gesty. Czasem bywają zmęczeni i zagubieni, schorowani albo samotni, oczekujący pomocy i uśmiechu.

INFRASTRUKTURA I LUDZIE

Czy nie jest nam miło, kiedy muzeum, w którym pracujemy, odbierane jest jako przyjazne? Przyjazne muzeum powinno nade wszystko dysponować funkcjonalną infrastrukturą i organizacją zwiedzania. Powinno oferować gościom znakomicie zaprojektowane wystawy oraz informację wizualną, bezpieczne przejścia i schody, windy i toalety, przytulne kawiarnie i wiele ławek dla zmęczonych zwiedzaniem osób. Wszelako dość często nasze placówki muzealne są nadal trudno dostępne i niefunkcjonalne. W takich przestrzeniach rola personelu jest jeszcze większa. Musi on niejako kompensować niedostatki infrastruktury, pomagając zwiedzającym w trudnych sytuacjach spowodowanych niedoskonałościami danego muzeum.

NIE WYSTARCZA SAMA DOBRA WOLA

Aby właściwie odgrywać rolę uprzejmego i pomocnego gospodarza, konieczna jest dobra wola i zrozumienie dla gości. Samo dobre nastawienie nie wystarcza. Należy jeszcze dysponować odpowiednią wiedzą i umiejętnościami.

Dalej prezentuję wiele rad i zaleceń, jak postępować w rozmaitych sytuacjach i z różnymi grupami zwiedzających. Niezależnie jednak od rodzaju publiczności (niepełnosprawni, zdrowi, starsi, młodszy itd.) pracowników obowiązuje okazywanie szacunku i uprzejmości, każdej osobie, która przekracza progi muzeum.

OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE

Bycie niepełnosprawnym jest jedną z form ludzkiego życia. Jeśli to zrozumiemy i zaakceptujemy, nie będziemy wykluczać osób dotkniętych kalectwem z udziału w życiu społecznym. Niepełnosprawni mają pełne prawo – takie jak każdy z nas – do wizyty w muzeum i w innych instytucjach publicznych.

Osoby niepełnosprawne nie stanowią żadnego „marginesu” statystycznego. Ktoś niepełnosprawny jest w co czwartej rodzinie. Aż 43,4% społeczeństwa ma przynajmniej jeden deficyt wzrokowy; źle słyszy ok. 20% społeczeństwa; prawie 7% populacji ma przynajmniej jeden deficyt ruchowy, choć tylko 5% tych osób używa wózków inwalidzkich. A wszystkie te problemy nasilają się z wiekiem.

Okazując pomoc osobie niepełnosprawnej, nie robimy jej żadnej łaski. To jest nasz ludzki i zawodowy obowiązek.

Lęk przed kontaktem z osobą niepełnosprawną

Bywa, że ludzie, którzy nie mają na co dzień kontaktu z niepełnosprawnymi, lękają się spotkań z nimi. Wynika to z obawy przed popełnieniem nietaktu lub błędu. „A jeśli zrobię mu krzywdę, zamiast pomóc?” – myślimy. Jak sobie poradzić z tą obawą? Wystarczy zapytać i uważnie wysłuchać osoby niepełnosprawnej. To ona nam powie, jak jej pomóc. Ona jest ekspertem we własnej sprawie. Po prostu nie bójmy się pytać, czy pomóc i jak pomóc.

Wskazówki ogólne dotyczące kontaktu z osobami niepełnosprawnymi

- Ludzie niepełnosprawni, tak jak każdy z nas, chcą być traktowani z szacunkiem i uprzejmością. Oni nie chcą litości. A zatem traktujmy ich z taką samą grzecznością, jak innych gości muzeum.
- Uwaga! Zanim przyjdziemy komuś z pomocą – zapytajmy, czy sobie tego życzy. Zapytajmy też, w jaki sposób mu/jej pomóc. Niepełnosprawni są specjalistami w dziedzinie pomocy, jakiej potrzebują.
- Nigdy nie nalegajmy na osoby, które nie życzą sobie naszej pomocy. Osoba niepełnosprawna nie zawsze jest bezradna. Często potrafi sobie świetnie radzić w świecie. Po jakimś czasie możemy jeszcze raz zaoferować swoją pomoc, bo wtedy może być już uznana za przydatną.
- Nie ruszajmy i nie dotykajmy nikogo bez pytania.
- Nigdy nie zadawajmy niedyskretnych pytań.

- Musimy uważać na słowa. Niedopuszczalne są określenia: „nienormalny – normalny”, „kaleka”, „ślepy” itp. Można powiedzieć: „osoba niepełnosprawna”, „niewidomy”, „niedowidzący”, „niesłyszący” lub „źle słyszący”.
- Opiekunowie ekspozycji muzealnych muszą znać wszystkie dostępne w muzeum urządzenia dla niepełnosprawnych. Muszą wiedzieć, gdzie są windy, toalety, miejsca umożliwiające odpoczynek, wyjścia ewakuacyjne, skróty itp.

Wskazówki dotyczące kontaktu z osobami niesłyszącymi

- Zanim zaoferujemy jakąkolwiek pomoc osobie niesłyszącej lub niedosłyszącej, musimy być przez nią widziani. W przeciwnym razie możemy ją wystraszyć.
- Osoby te muszą czytać z ruchu naszych warg. Dlatego mówiąc do nich, ustawiamy się tak, aby ułatwić im patrzenie na nasze usta.
- Mówmy powoli i wyraźnie. Nie jest konieczne nadmierne akcentowanie słów, a w żadnym wypadku krzyk. Mówmy krótkimi zdaniami. Jeśli przekazujemy skomplikowane informacje, to zapisujemy je na kartce.

Wskazówki dotyczące kontaktu z niewidomymi lub niedowidzącymi

- W kontakcie z niewidomym zawsze informujemy go o tym, że zbliżamy się do niego albo odchodzimy.
- Pod ramię chwyta nas osoba niewidoma, a nie odwrotnie.
- Uprzedzamy niewidomego o przeszkodach na jego drodze.
- Nigdy nie dotykamy niewidomego, który jest z psem-przewodnikiem. Nie dotykamy też i nie zwracamy uwagi na psa-przewodnika. Ten pies jest w pracy i nie jest maskotką.

Uwaga: Zgodnie z prawem, psy przewodniczące mogą być wprowadzane do budynków publicznych, w tym do muzeów.

Wskazówki dotyczące kontaktu z osobami z zaburzeniami mowy

- Musimy mieć świadomość, że osoba z zaburzeniami mowy jest bardzo zażenowana swoją dolegliwością.
- Pozwólmy jej na kończenie zdań i nie kończmy ich za nią. Nigdy nie mówmy: „Tylko spokojnie!” albo „Proszę wziąć oddech”. To nie pomoże, natomiast wywoła rozdrażnienie. Po prostu spokojnie słuchajmy. W ten kontakt musimy zainwestować więcej czasu niż zwykle.

Wskazówki dotyczące kontaktu z osobami z upośledzeniem umysłowym

- Osobom z niepełnosprawnością intelektualną zazwyczaj towarzyszą opiekunowie. Możemy liczyć na ich fachową pomoc.
- Uwaga: Osoby z upośledzeniem umysłowym pojmują znacznie więcej, niż nam się wydaje. Nasza uprzejmość i życzliwość zostanie przez nie doskonale odebrana.
- Mówmy do nich spokojnie, krótkimi i jasnymi zdaniami (ale nie po dziecinnie).
- Polecenia przekazujemy możliwie precyzyjnie, a jeśli to konieczne, powtórzmy je kilkakrotnie.

SENIORZY W MUZEUM

Już w 2021 roku więcej niż jedna trzecia Europejczyków będzie miała powyżej 65 lat. A więc stosunkowo niedługo główną grupę gości muzealnych stanowią będą seniorzy. Zazwyczaj są to ludzie bardzo zainteresowani wizytą w muzeum i wdzięczni za wszelką pomoc. To nasi ojcowie i matki; zasługują na nasz szczególny szacunek.

Wskazówki dotyczące kontaktu z osobami starszymi

- Starsi ludzie mogą mieć problemy ze zdrowiem i prędko się męczą. Zaoferujmy im możliwość zajęcia miejsc siedzących.
- Seniorzy często mają problemy ze słuchem i wzrokiem – wymaga to od personelu muzeum odpowiedniego sposobu komunikacji z nimi.
- Starsi ludzie potrzebują pomocy w obsłudze urządzeń technicznych.
- Seniorzy często cierpią na samotność, dlatego lubią nawiązywać rozmowę z tymi, których spotykają. Jeżeli to nie zakłóci naszej uwagi, może warto wejść w taką krótką wymianę życzliwości?

DZIECI I MŁODZIEŻ W MUZEUM

Młodzi ludzie są bardzo wyczuleni na sposób, w jaki się ich traktuje. Aby porozumienie z nimi było dobre, musimy z jednej strony zachowywać się uprzejmie i przyjaźnie, a z drugiej – budzić swoją postawą respekt, wyraźnie zaznaczając swoją obecność, czyli fakt, że w sali znajduje się ktoś, kto jest za nią odpowiedzialny, a poza tym jest czujny i uważny.

Wskazówki dotyczące kontaktu z dziećmi i młodzieżą

- Kontakt z młodymi ludźmi okaże się dużo łatwiejszy, jeżeli będziemy używać przyjaznego tonu i nigdy nie będziemy próbować ich upokarzać.
- Dzieci, a zwłaszcza nastolatki lubią się buntować. Ich reakcją na uwagi bywa przekora, drwina, a nawet wroga postawa wobec dorosłego. Najlepiej przyjąć postawę zdecydowaną, ale spokojną. Spowoduje to zniwelowanie napięcia.
- Prowokacyjne komentarze ze strony młodzieży warto ignorować lub rozładowywać je humorem. Taka nasza postawa będzie czymś zupełnie przeciwnym do tego, czego spodziewają się młodzi ludzie, i jest duża szansa, że wywoła ich pozytywne reakcje.
- W razie konieczności zwrócenia uwagi, nigdy nie czyńmy tego opryskliwie: „Ty tam, wracaj! Wychodź stamtąd!”. Taka reprimenda wywoła przekorę i wrogą postawę nastolatka wobec nas. Opiekun wystawy powinien zbliżyć się do młodego człowieka i powiedzieć: „Proszę, przejdź z powrotem za barierkę. Ten eksponat mógłby się zniszczyć”. Dziecku lub nastolatkowi łatwiej jest wypełnić prośbę niż zaakceptować zakaz/rozkaz. Po spełnieniu naszej prośby przez dziecko, powiedzmy: „Dziękuję”. Nagroda jest dużo skuteczniejsza niż kara.
- Uśmiech burzy mury i buduje porozumienie.

WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE KONTAKTU Z OBCOKRAJOWCAMI

- Cieszymy się, że nasz kraj pragną poznać ludzie z odległych stron świata. Owszem, kontakt z takimi osobami bywa utrudniony przez różnice językowe i kulturowe, ale jedna rzecz łączy nas wszystkich – delikatny uśmiech. On zawsze otwiera serca i kruszy mury.
- Bardzo przydatna jest znajomość podstawowych zwrotów w języku angielskim. Warto przyswoić sobie najważniejsze słowa w tym, a może i w innych językach (np.: wejście, wyjście, WC, schody). Znając od pięciu do dziesięciu wyrazów, można już niezłe się porozumiewać.
- Jeśli nie mówimy w żadnym obcym języku, możemy wskazać koleżankę lub kolegę, którzy posiadają tę umiejętność.
- Używajmy życzliwej mimiki i gestykulacji.
- Nasze wyjaśnienia możemy rysować na kartce papieru.
- Nigdy nie róbmy sobie żartów z cech innych ludzi (np. ze skośnych oczu, koloru skóry, ubioru itp.).

KONTAKT ZE ZNANYMI OSOBISTOŚCIAMI I DZIENNIKARZAMI

Podczas zwiedzania muzeum przez osobistości ze świata polityki czy kultury wypełniamy swoje obowiązki tak jak zwykle. Jesteśmy uprzejmi, dyskretni i skromni.

Podczas wizyt dziennikarzy możemy się spodziewać pytań o sekrety instytucji. W razie takich pytań należy odsyłać gości do dyrekcji muzeum. Trzeba pamiętać, że nie wolno z nikim rozmawiać na temat urządzeń zabezpieczających czy wartości poszczególnych eksponatów. Nie powinny być też ujawniane sprawy wewnętrzne, np. plotki o kolegach. Wszelako musimy umieć odpowiedzieć na pytania dotyczące takich kwestii jak: godziny otwarcia placówki, opłaty za wstęp, rodzaj prezentowanych zbiorów, inne usługi świadczone przez muzeum (np. imprezy specjalne, biblioteka, sklepy itd.).

LUZKIE OBLICZE MUZEUM

Podczas swojej wizyty w muzeum zwiedzający raczej nie spotyka dyrektora ani pracowników naukowych. Spotyka za to pracowników dozoru, przewodników, obsługę kas, sklepu i kawiarni. A więc to właśnie Państwo w głównej mierze tworzą wrażenie, jakie na publiczności wywiera muzeum. To Państwo stanowią ludzkie oblicze tego miejsca. Od Państwa zależy, czy będzie to życzliwie uśmiechnięta twarz przyjaciela.

Danuta
Gorajewska

Akademia Pedagogiki Specjalnej
im. Marii Grzegorzewskiej
w Warszawie

Zmienne potrzeby zwiedzających – niezmiennie profesjonalna obsługa

Profesjonalna obsługa osób zwiedzających muzeum jest wyrazem szacunku dla ludzi odwiedzających tę instytucję i dowodem na poziom usług świadczonych przez jej personel. Osobą, która w muzeum reguluje stosunki między pracownikami a zwiedzającymi, która służy oddaniu istoty ekspozycji i odpowiada za bezpieczeństwo, jest bez wątpienia opiekun ekspozycji. Nic więc dziwnego, że to właśnie jemu powierzona zostaje rola gospodarza – ambasadora komunikacji w muzeum.

Na terenie każdego muzeum obowiązują swoiste reguły zachowania. Im precyzyjniej oddadzą je opiekunowie ekspozycji, tym łatwiej będzie osobom zwiedzającym sprostać różnym wymaganiom, jakie nakłada wizyta w muzeum, a przede wszystkim, tym łatwiej będzie gościom i pracownikom uniknąć nieporozumień.

Biorąc pod uwagę liczebność grup i ich zróżnicowanie, praca opiekuna ekspozycji nie jest monotonna. Każdego dnia muzeum odwiedzają stali i okazjonalni bywalcy, krajowi i zagraniczni goście. Wśród nich są zarówno osobistości z pierwszych stron gazet, jak i anonimowi turyści. Z reguły w tym samym czasie ekspozycję oglądają przedstawiciele kilku pokoleń, ludzie o różnym stopniu sprawności i odmiennych potrzebach.

Jednym z kluczowych elementów profesjonalnej obsługi staje się umiejętność dostrzegania zmiennych potrzeb osób zwiedzających. Różnorodność potrzeb sprawia, że każdy gość odwiedzający muzeum stanowi swego rodzaju wyzwanie. Kolejne wyzwania, podobnie jak nowe obowiązki, obligują opiekunów ekspozycji do posiadania rozległych kompetencji i stałego podnoszenia własnych umiejętności oraz jakości obsługi.

Skoro można przyjąć, że nawiązywanie i utrzymywanie kontaktu z innymi jest sztuką, to umiejętność zachowania profesjonalizmu, w zetknięciu z różnorodnymi potrzebami i w obliczu niesprzyjających okoliczności, śmiało można nazwać artyzmem.

JAK WYJŚĆ NAPRZECIW RÓŻNORODNYM POTRZEBOM ZWIEDZAJĄCYCH?

Opiekun ekspozycji musi być przygotowany na możliwość pojawienia się w muzeum osób, które – manifestując swoje potrzeby – mogą utrudnić lub uniemożliwić zwiedzanie. Może się też zdarzyć, że w muzeum pojawią się zwiedzający, którzy stanowić będą zagrożenie bezpieczeństwa osób lub mienia. Dlatego inwestycja w zgłębianie kwestii związanych z ludzkimi potrzebami jest bezsprzecznie opłacalna.

Nie każdy umie precyzyjnie opisać własne potrzeby. Na ogół osoba, która odczuwa brak czegoś, co jest dla niej niezbędne, podejmuje działania zmierzające do likwidacji tego stanu. Chociaż przytoczone działania przeważnie są demonstracją nieradzenia sobie z niezaspokojoną potrzebą, mogą zostać odebrane przez innych jako krytyka. Nie bez przyczyny przyjmuje się, że konflikty wynikają z niezaspokojonych potrzeb. Dlatego tak ważne staje się ich rozpoznawanie. Odpowiednio odczytane potrzeby stają się cennym drogowskazem na drodze do zrozumienia ludzkich zachowań.

Przy odrobinie wysiłku każdy może nabyć biegłości w rozpoznawaniu potrzeb. Nie musi to oznaczać konieczności podejmowania skomplikowanych i kosztownych działań. Przeciwnie, żadne sztucznie stosowane metody i techniki nie zastąpią naturalnego rozwiązania, jakim jest dostrzeganie człowieka w człowieku. Otwartość na gościa odwiedzającego muzeum, pozbawiona oceniania, porównywania, rozkazywania, pouczania, obaw i oczekiwań, pomaga w orientowaniu się, co w danym momencie jest dla niego najważniejsze. Czy dąży on do zaspokojenia sygnałów pochodzących od organizmu zmęczonego wielogodzinnym zwiedzaniem (potrzeba fizjologiczna), czy raczej zmierza do uwolnienia się od niepewności i lęku (potrzeba bezpieczeństwa), a może łaknie serdecznych kontaktów z ludźmi (potrzeba przynależności), lub chce poczuć, że jest osobą ważną dla innych (potrzeba szacunku).

Niezależnie od tak zarysowanego podziału, opiekun ekspozycji powinien umieć identyfikować potrzeby osób w różnym wieku i o różnym stopniu sprawności, ludzi biednych i bogatych, mniej lub bardziej znanych, miejscowych i przyjezdnych, krajan i obcokrajowców. Świadomość istnienia potrzeb jest pierwszym krokiem do wyjścia im naprzeciw. Do kolejnych należą między innymi: pozytywne nastawienie, umiejętność słuchania, zadawania pytań i oddawania własnymi słowami tego, co się usłyszało. Po czym poznać, że opanowało się umiejętność dostrzegania potrzeb osób zwiedzających i skuteczność w odpowiadaniu na nie?

„DOBRE DŁUGO SIĘ PAMIĘTA, A ZŁE JESZCZE DŁUŻEJ”

Miarą kompetencji opiekunów ekspozycji jest ich efektywność, oceniana między innymi przez osoby zwiedzające muzeum. Zasięg wyrażanych opinii i czas, w jakim docierają one za pomocą mediów do każdego potencjalnego gościa sprawia, że ów opiniotwórczy głos staje się ważki

dla przyszłości muzeów. Warto w tym miejscu wspomnieć, że siła oddziaływania negatywnej opinii jest o wiele większa niż pozytywnej.

Wybierając się do muzeum, współcześni goście zwracają baczniejszą uwagę na oferowane usługi. Przed wizytą sprawdzają nie tylko ofertę muzealną, lecz także opinie na temat jakości obsługi w danym miejscu, a po wizycie rekomendują (bądź nie) odwiedzoną instytucję. Na wspomnianą ocenę wpływ mają kwestie merytoryczne, organizacyjne i personalne. Oceny obiektywne często przeplatają się z subiektywnymi odczuciami. Innymi słowy, zwiedzający są zwykle bardziej pobłażliwi dla mankamentów natury merytorycznej i organizacyjnej niż niedociągnięć w obszarze obsługi.

Nie od dziś wiadomo, że osoby zwiedzające muzeum dobrze czują się w miejscu, które odbierają jako bezpieczne, i w którym otoczone są życzliwym wsparciem. Nic dziwnego, że w ocenie kompetencji pracowników muzeum biorą pod uwagę nie tylko to, co oni mówią, lecz także sposób, w jaki mówią. Wyżej ceniony jest więc personel, który sprawia, że zwiedzający czują się szanowani i zauważeni wraz ze swoimi potrzebami.

„DOBROCIĄ WIĘCEJ WSKÓRASZ NIŻ ZŁOŚCIĄ”

Ludzie od wieków wzajemnie sobie pomagali i doradzali. Wsparciem dla nich była przekazywana z pokolenia na pokolenie złota zasada etyczna: „Traktuj ludzi tak, jak sam chciałbyś być traktowany”. Niesie ona ze sobą szacunek do ludzi, zdolność odczuwania ich stanów psychicznych i umiejętność spojrzenia na rzeczywistość z ich perspektywy.

Powiedzenie to, chociaż nawołuje do czynienia dobra i zapobiegania złu, bynajmniej nie oznacza, że wszyscy będą odwzajemniali takie zachowanie. Skoro przytoczona zasada nie ma stu-procentowej skuteczności, czy w takim razie warto ją stosować? Paradoksalnie, tak, gdyż jest ona „zaraźliwa”. I chociaż niektórzy zdają się być na tę zasadę „uodpornieni”, to tempo jej rozprzestrzeniania można oddać słowami Alberta Schweitzera: „Szczęście to jedyna rzecz, która się mnoży, jeśli się ją dzieli”.

„SŁUCHAJ LUDZI MĄDRYCH RADY: MOŻESZ UJŚĆ, NIE SZUKAJ ZWADY”

Praca z ludźmi jest dowodem na to, że w miejscu, gdzie na wspólnej drodze pojawiają się ludzie, zderzenie ich natur, prędzej czy później, przyniesie zmierzenie się ze sobą różnych koncepcji. Owo zderzenie natur i zmierzenie się koncepcji może wywoływać sytuacje trudne, w konsekwencji których może dojść do konfliktów.

Przyczyn powstawania sytuacji trudnych i konfliktów interpersonalnych jest wiele. Zalicza się do nich między innymi: wcześniejsze doświadczenia stron konfliktu, stosunek do siebie i in-

nych, różnice w wyznawanych wartościach, różnice pokoleniowe i kulturowe, niesprzyjające warunki zewnętrzne i bariery komunikacyjne.

Konflikty, podobnie jak sytuacje trudne, są zjawiskami naturalnymi i powszechnymi. Są też zjawiskami nieszablonowymi, zależnymi między innymi od kryteriów odniesienia. Sytuacja trudna pojawia się wówczas, gdy rodzi się w nas niepewność, czy posiadane umiejętności wystarczą do poradzenia sobie z danym zdarzeniem. Konflikty międzyludzkie (interpersonalne) mogą wynikać z różnic przekonań, wartości czy niezgodności interesów lub intencji. Nie zawsze oznaczają wystąpienie realnych problemów. Nierzadko zważnionym stronom wystarczy subiektywne odczucie o wrogim nastawieniu do siebie nawzajem.

Dawniej w konflikcie widziano jedynie jego wymiar destruktywny. Obecnie coraz częściej mówi się o konfliktach konstruktywnych, które są siłą napędową rozwoju człowieka i jego otoczenia. Jak pisał Ernest Hemingway: „Świat łamie każdego z nas, ale potem wielu jest silniejszych w miejscu złamań”. Tak powstaje doświadczenie.

Losy każdego konfliktu zależą od podjętych działań. Nie wchodząc w szczegóły, niektórym konfliktom można zapobiec, a inne można załagodzić. Są konflikty, które pozostając niewyjaśnione, nasilają się i takie, które można rozwiązać. Za każdym razem konflikt jest w swej istocie procesem obustronnej nauki. Jest sprawdzianem wiedzy i umiejętności. Umożliwia przyjrzenie się mocnym i słabym stronom, własnym i cudzym. Rozwiązanie konfliktu nie tylko przywraca spokój i porządek, lecz także umacnia więzi międzyludzkie i wzbogaca doświadczenie. Maria Grzegorzewska mawiała: „Piękne słowa tylko szkodę przynoszą, jeśli nie są poparte czynem, choćby próbą działania. Słowo zobowiązuje. Krytykę zaczynać od siebie”.

JAK ZACHOWAĆ PROFESJONALIZM W NIESPRZYJAJĄCYCH OKOLICZNOŚCIACH?

Profesjonalna obsługa polega na dostosowaniu działań do sytuacji i zachowania osób zwiedzających. Umożliwia nie tylko sprostanie wymaganiam zwiedzających, lecz także wykraczanie poza niezbędne minimum. Nie ma jednego niezawodnego schematu obsługi osób zwiedzających. Dodatkowo, jak pisał Anthony de Mello: „Widzimy ludzi i rzeczy nie takimi, jakimi są, ale takimi, jakimi my jesteśmy”. Opiekun ekspozycji jest więc osobą, w której zawód wpisany został nieustanny i wszechstronny rozwój. Bez względu na okoliczności, jedynie systematyczne wzbogacanie własnego warsztatu i twórcze podejście do korzystania z niego, ułatwiają pracę z ludźmi.

Niezastąpione okazują się: pozytywne nastawienie, kultura osobista, samodyscyplina, samokontrola, otwartość, elastyczność w myśleniu i działaniu, uważność, rzetelność i zaangażowanie. W kontekście budowania satysfakcjonujących relacji interpersonalnych punktem wyjścia dla działań ambasadora komunikacji w muzeum może być stwierdzenie Stephena R. Coveya:

„Staraj się najpierw zrozumieć innych, potem być zrozumiany”. Czy to oznacza, że osoba zwiedzająca muzeum ma zawsze rację? Nie, ale nie oznacza również, że zawsze się myli.

Empatia i umiejętność spojrzenia na rzeczywistość z perspektywy osób zwiedzających są drogą do zrozumienia ich zachowania, a co za tym idzie, drogą do profesjonalnej obsługi. Nie oznacza to, że potrzeby opiekuna ekspozycji są nieistotne. Wręcz przeciwnie, zarówno osoba zwiedzająca, jak i opiekun ekspozycji mają prawo do wyrażania własnych opinii i pragnień. Jednakże wolność słowa nie zwalnia żadnej ze stron z odpowiedzialności za nie.

W chwilach zmęczenia lub zwątpienia opiekun ekspozycji powinien pamiętać, że ludzi działających niezgodnie z przyjętymi normami i zasadami jest niewielu. Nawet jeśli bywają dni, kiedy wydaje się, że wszyscy reprezentanci tej grupy przyszli zobaczyć tę samą ekspozycję, ukojenia można szukać w szacunku dla siebie i innych. Najprościej można go oddać za pomocą słów: przepraszam, proszę, dziękuję. Sprawdzają się one w sytuacjach, w których nie czujemy, że zawiniliśmy i wówczas, gdy uwagą czy pouczeniem stajemy się źródłem nieporozumienia.

Na profesjonalizm w (nie)sprzyjających okolicznościach składają się zarówno sukcesy, jak i porażki. Jak mawiał reprezentant etyki stoickiej – Epiktet: „Oskarżanie innych o własne niepowodzenia oznacza potrzebę edukacji, oskarżanie siebie oznacza, że edukacja się zaczęła; nieobwinianie ani innych, ani siebie oznacza, że edukacja jest zakończona”.

„KTO SIĘ NIE ZNA NA GRZECZNOŚCI, NIEWART MIEĆ U SIEBIE GOŚCI”

Truizmem jest twierdzenie, że nie istnieje idealny gość, podobnie jak i nie istnieje idealny gospodarz. Profesjonalny opiekun ekspozycji radzi sobie z następstwami tego stwierdzenia. Wie, że to, jak traktuje osoby zwiedzające muzeum świadczy zarówno o nim samym, jak i o instytucji, którą reprezentuje. Rozumie, że o ile ludzie mogą żyć bez muzeów, o tyle istnienie muzeów bez zwiedzających traci sens.

Dlatego opiekun ekspozycji dba, by goście pozytywnie się nastroili i otworzyli na kontakt z pracownikami muzeum, by chętnie wracali do muzeum (również w miłych wspomnieniach) i polecali je innym. Takie podejście wymaga zmiany myślenia i zachowań, czyli zerwania ze schematem postrzegania ludzi jedynie przez pryzmat sytuacji trudnych i konfliktów interpersonalnych. Pamiętając o tym, że życzliwości i szacunku potrzebują najbardziej ci, którzy w oczach innych najmniej na nie zasługują, puentę tekstu oddają słowa Alberta Camusa: „Nie każdy musi być wielkim człowiekiem. Być człowiekiem to już bardzo dużo”.

Brygida Sonnack

Narodowe Muzeum Morskie
w Gdańsku

Inwentarz muzeum. Sprawdzanie ekspozycji

O MUZEUM

Muzeum to instytucja zaufania publicznego. Jest postrzegane przez społeczeństwo jako instytucja wiarygodna, odpowiedzialna i rzetelna. Muzea tworzy się dla gromadzenia, trwałej ochrony, zabezpieczenia, a następnie prezentowania przedmiotów i kolekcji, które ze względu na swoją wartość historyczną, artystyczną czy naukową powinny zostać zachowane dla przyszłych pokoleń. Obowiązkiem muzeum jest upowszechnianie informacji o zbiorach oraz umożliwianie korzystania ze zgromadzonych zasobów.

Zbiory gromadzone i ewidencjonowane w muzeach stanowią dobro narodowe i podlegają ochronie, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Podstawowym aktem prawnym stanowiącym o działalności muzeum jest Ustawa o muzeach z dnia 21.11.1996 roku (z późn. zm., Dz. U. 1997 Nr 5, poz. 24). Ustawa ta oraz wynikające z niej rozporządzenia regulują wszelkie działania dotyczące zbiorów pozyskiwanych przez muzea.

O INWENTARZU MUZEUM, CZYLI CO TO SĄ: ZBIORY, DOBRA KULTURY, ZABYTKI, MUZEALIA, EKSPONATY

Przedmioty gromadzone w muzeum – dobra kultury, zabytki, muzealia, eksponaty – potocznie nazywane są zbiorami lub inwentarzem muzealnym. Definicje ww. pojęć funkcjonują w aktach prawnych dotyczących ochrony dziedzictwa kulturowego, takich jak: Ustawa o muzeach z dn. 21.11.1996 roku (z późn. zm., Dz. U. 1997 Nr 5 poz. 24), Ustawa o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami z dn. 23.07.2003 roku (z późn. zm., Dz. U. Nr 162, poz. 1568), Ustawa o ochronie dóbr kultury z dn. 15.02.1962 roku (z późn. zm., Dz. U. 1962 Nr 10, poz. 48).

Zgodnie z przyjętymi definicjami dobrem kultury jest przedmiot ruchomy lub nieruchomy, dawny lub współczesny, mający znaczenie dla dziedzictwa i rozwoju kulturowego ze względu na swoją wartość historyczną, naukową lub artystyczną. Zabytek to nieruchomość lub rzecz

ruchoma, będąca dziełem człowieka czy też związana z jego działalnością, stanowiąca świadectwo minionej epoki lub zdarzenia, której zachowanie leży w interesie społecznym ze względu na posiadaną wartość historyczną, artystyczną lub naukową. Muzealiami są rzeczy ruchome i nieruchomości stanowiące własność muzeum i wpisane do inwentarza muzealiów. Zatem eksponatami muzealnymi, czyli przedmiotami prezentowanymi na wystawach, są zarówno dobra kultury, zabytki, jak i muzealia.

Użyte w aktach prawnych definicje precyzują zakres gromadzonych w muzeum przedmiotów, jednocześnie nakazując określony zakres, tryb i sposób postępowania z nimi, na przykład w przypadku udostępniania i umieszczania na ekspozycji, czy też w przypadku zniszczenia lub zaginięcia podczas prezentowania na wystawie. Wykluczona została dowolność w postępowaniu ze zbiorami.

Muzeum zobowiązane jest odpowiednio przechowywać, magazynować i zabezpieczać swoje zbiory, prawidłowo je ewidencjonować, naukowo opracowywać oraz udostępniać poprzez prezentowanie na wystawach.

Przedmioty zgromadzone w muzeum ewidencjonuje się w ewidencji muzeum – w księgach inwentarzowych, rejestrach pomocniczych oraz księgach depozytu. Każdy przedmiot zostaje wpisany do ewidencji pod odrębnym numerem: inwentarzowym, rejestru czy depozytu i otrzymuje swoje indywidualne oznakowanie, składające się z oznaczenia właściciela (najczęściej są to pierwsze litery nazwy muzeum/institucji) oraz kolejnego numeru, który wynika z danej ewidencji.

Wszystkie zabytki, zanim zostaną zaprezentowane na wystawie, powinny mieć odpowiednio opracowaną dokumentację ewidencyjną, w tym wykonaną dokumentację fotograficzną, a także być właściwie oznakowane.

Dokumentację ewidencyjną zbiorów muzeum należy prowadzić w sposób prawidłowy, umożliwiającą identyfikację zabytku. Ma to istotne znaczenie z punktu widzenia ochrony zbiorów i ewentualnego postępowania na wypadek zaginięcia lub kradzieży zabytków.

Na wystawach prezentowane są zbiory własne muzeum oraz przedmioty powierzone (udostępnione muzeum w formie depozytu czy użyczenia przez osoby prywatne czy instytucje). Ich przekazanie do muzeum i umieszczenie na ekspozycji potwierdzone jest dokumentem przekazania (protokołem zdawczo-odbiorczym, umową użyczenia, umową depozytu). Wybrane do prezentacji eksponaty wcześniej obowiązkowo przechodzą przegląd konserwatorski. Każdorazowo wymagane jest należyte zabezpieczenie ekspozycji, zatem muzeum dokłada wszelkich starań, by zapewnić odpowiednią ochronę fizyczną oraz techniczną i prawidłowo chronić eksponaty.

O EKSPOZYCJI

Przygotowywane przez muzea wystawy to najczęściej duże przedsięwzięcia i wydarzenia medialne. Wymagają gruntownych przygotowań, wnikliwych poszukiwań, naukowych dociekań, pomysłowości pracowników muzeum i są bardzo czasochłonne. Przy planowaniu ekspozycji uwzględnia się odpowiednie zabezpieczenie eksponatów przed niewłaściwym i nieprzewidywanym zachowaniem zwiedzających.

Nie wszystkie prezentowane na ekspozycji przedmioty to dobra kultury, zabytki, muzealia – chronione przepisami prawa. Jako uzupełnienie, czy też dopełnienie ekspozycji, prezentowane mogą być również współczesne kopie dzieł sztuki i zabytków, wykonane na potrzeby konkretnej wystawy. Wszystkie te przedmioty podlegają kontroli ilościowo-jakościowej.

Każdej ekspozycji powinien towarzyszyć wykaz eksponowanych przedmiotów, przygotowany przez organizatora wystawy (muzeum). Spis należy sporządzić dokładnie i starannie, ponieważ jest on podstawą kontroli ekspozycji i stanowi odniesienie w przypadku nieprzewidywanych zmian w liczbie czy jakości eksponatów. Jakakolwiek zmiana na ekspozycji, dotycząca liczby czy jakości prezentowanych zbiorów, powinna być każdorazowo odnotowywana.

Organizator wystawy powinien zadbać o prawidłowe zabezpieczenie techniczne oraz ochronę ekspozycji. Wystawa, w zależności od prezentowanych zbiorów oraz budżetu organizatora, może zostać ubezpieczona na wypadek zaistnienia nieprzewidywanych zdarzeń. Ponadto, muzeum zobowiązane jest przygotować regulamin zwiedzania wystawy, w którym określi prawa i obowiązki zwiedzających ekspozycję. Wszystkie prace związane z prawidłowym przygotowaniem ekspozycji wytwarzają koszty, które należy wcześniej przewidzieć, planując budżet wystawy. Istotne więc jest prawidłowe nadzorowanie ekspozycji, aby zaangażowanie i praca ludzi oraz wkład finansowy nie zostały zaprzepaszczone i zakończyły się niepowodzeniem.

O KONTROLI EKSPOZYCJI, CZYLI OBOWIĄZKI I PROCEDURY

Kontrola ekspozycji powinna odbywać się regulaminowo i systematycznie. Sprawdzenie ekspozycji przed otwarciem i po zamknięciu muzeum dla zwiedzających należy przeprowadzać komisyjne, co jest gwarancją rzetelnej, wiarygodnej i prawidłowej kontroli. Należy wystrzegać się rutynowych działań i zachowań i zawsze odnotowywać wszelkie zmiany w ekspozycji. Podstawą dobrej, zgodnej z zasadami kontroli są spisy ekspozycji przygotowane przez kuratorów wystawy, opiekunów ekspozycji lub pracowników muzeum.

Obowiązek kontroli ekspozycji powinien zostać wprowadzony zarządzeniem dyrektora instytucji. Znajomość regulaminu i wewnętrznych procedur oraz wiedza i świadomość pracowników

muzeum (w tym opiekunów ekspozycji przede wszystkim), że tego typu procedury istnieją, jest ważna i leży w interesie muzeum.

W regulaminie kontroli powinien być opisany sposób i zakres kontroli, a także procedury oraz tryb postępowania w przypadku nieoczekiwanych zdarzeń – kradzieży, zaginięcia, uszkodzenia zabytku czy uszkodzeń wszelkiego rodzaju zabezpieczeń ekspozycji (gabloty, zamki, okna). Dlatego też sprawdzanie ekspozycji nie powinno sprowadzać się tylko do kontroli samych eksponatów. Pomieszczenia wystawiennicze należy kontrolować kompleksowo, zwracając również uwagę na prawidłowość i sprawność wszelkiego rodzaju zabezpieczeń gablot, drzwi, okien, ram, zamków, podwieszonych. Nieprzewidziane, przykre dla instytucji zdarzenia, takie jak kradzież, zaginięcie, zniszczenie lub uszkodzenie eksponatu nakazują określony tryb postępowania (najczęściej żmudny – wymagający dużo czasu, pracy i cierpliwości), zgodny z procedurami opisanymi w aktach prawnych, wymienionych wcześniej.

Anna Fic-Lazor

Muzeum Zamoyskich w Kozłowie

Ochrona konserwatorska wystaw. Utrzymanie właściwego klimatu

Przejmując opiekę nad muzealiami, znajdującymi się na wystawie stałej czy czasowej, powinniśmy zadać sobie pytanie – czy wiemy, jak się nimi opiekować? Czy parametry stworzone w miejscu ekspozycji są właściwe? A w przypadku wystaw czasowych – czy będą podobne do tych, do jakich przyzwyczyły się obiekty? W jakim stopniu potrafimy wypośredkować te warunki, mając na wystawie czasem kilka, a czasem kilka setek obiektów, z różnych materiałów i różnej kondycji?

Ze względu na różnorodność tematyczną wystaw, odmienny charakter pomieszczeń ekspozycyjnych celem tej krótkiej refleksji nie jest opracowanie szczegółowego standardu postępowania, lecz zasygnalizowanie zagrożeń i podstawowych działań w zakresie ochrony konserwatorskiej.

PRZED WYSTAWĄ

Muzealia zaaranżowane na wystawie, stałej czy czasowej, zostały przeniesione z różnych miejsc: magazynów, antykwariatów, innych muzeów czy pomieszczeń. Opiekun kolekcji planując ekspozycję, powinien stawiać pytania o stan obiektu, o parametry klimatu historycznego (monitorowanie warunków mikroklimatycznych, co najmniej przez rok). W przypadku wypożyczeń, do umów załączane są standardowe wytyczne, dotyczące transportu i ekspozowania, w przypadku obiektów własnych, na podstawie monitoringu danych łatwo wykreślić krzywą obrazującą zmiany mikroklimatu w pomieszczeniu, gdzie obiekt przebywał. Po co nam te dane, można zapytać? Przecież są normy dla poszczególnych rodzajów muzealiów, pogrupowanych ze względu na materiał i technikę wykonania. Obecnie, na podstawie szeregu badań i analiz, jak również uwzględniając energooszczędność rekomendowane są szersze zakresy parametrów, które nie stanowią zagrożenia dla muzealiów, są bardziej osiągalne.

W przypadku wystaw czasowych warto domagać się również, aby do stanów zachowania dopisywane były uwagi i zaznaczenia na zdjęciach miejsc newralgicznych, typu: „wrażliwy na zmia-

ny mikroklimatu” czy „uwaga na prawy uchwyt”. Przyjmując obiekty na wystawę, powinniśmy również wiedzieć, czy trzeba je eksponować w gablocie, czy nie, w jakiej pozycji itp.

Trzeba też uwzględnić zasady postępowania w zakresie właściwego, bezpiecznego transportu i przemieszczania zbiorów do muzeum oraz do pomieszczeń, gdzie planowana jest ekspozycja. W przypadku ekspozycji stałych należy zadbać o bezpieczeństwo obiektów w razie różnych relokacji, porządków, wprowadzania nowych obiektów.

PROJEKT WYSTAWIENNICZY

Aranżacja ekspozycji, z reguły oparta na scenariuszu, powinna być skonsultowana z konserwatorem w celu weryfikacji ustawień obiektów, odpowiednich warunków eksponowania: parametrów mikroklimatu (temperatura i wilgotność względna), dopasowanych do poszczególnych technik i materiałów, właściwego oświetlenia oraz bezpieczeństwa obiektów. Wnętrze o charakterze zabytkowym, dodatkowo wymusza dotrzymanie właściwych warunków mikroklimatycznych, jak i technicznych przy instalacji etalażu. Dobrze, aby przed różnymi zmianami, czy aranżowaniem nowej ekspozycji, projekt był konsultowany z konserwatorem, który powinien zwrócić uwagę na wszystkie czynniki, mające wpływ na stan zachowania eksponatów: klimat panujący w salach, oświetlenie, urządzenia wspomagające mikroklimat sali wystawowej, materiały użyte do konstrukcji etalażu wystawienniczego i wykończenia sal ekspozycyjnych, gabloty wystawiennicze, urządzenia elektroniczne (multimedialne) towarzyszące wystawie.

Organizując wystawę czasową, należy pamiętać o odpowiednim zapleczu magazynowym dla obiektów przywożonych: wydzieleniu miejsca do aklimatyzacji oraz bezpiecznej selekcji, zgodnie ze scenariuszem.

Wszystkie prace związane z pakowaniem, transportem i rozpakowaniem obiektów powinny być nadzorowane przez konserwatora lub osobę wytypowaną, odpowiednio przeszkoloną w zakresie postępowania z zabytkami różnego typu, zasad ich przemieszczania, pakowania oraz pielęgnacji.

CZAS WYSTAWY

Mikroklimat

Warunki eksponowania obiektów na wystawie są uwzględnione w umowach lub określone wewnętrznie. Należy zapewnić właściwy komfort dla zwiedzających i personelu muzealnego. Będzie to często kompromis – średnia parametrów temperatury, wilgotności i oświetlenia.

Ustalenie właściwych realnych warunków w pomieszczeniach ekspozycyjnych powinno przede wszystkim być nakierowane na eliminację lub ograniczenie ekstremalnych wahań wilgotno-

ści względnej (RH): w okresie jesienno-zimowym spadków poniżej 30%, a w okresie letnim – wzrostu powyżej 65%. Ważne jest również, aby krótkotrwałe wahania RH nie przekraczały 10%. Uogólniając, można przyjąć, że parametry mikroklimatu powinny oscylować w granicach 40–60% wilgotności względnej oraz temperatury w zakresie 16–25°C.

Należy pamiętać, że czynnikiem bardziej szkodliwym jest fluktuacja wilgotności względnej, a szczególnie jej wzrost powyżej 65%, kiedy może wzrosnąć zagrożenie mikrobiologiczne. W sytuacjach ekstremalnych (np. duże podwyższenie wilgotności w czasie intensywnych opadów deszczu) możemy ograniczyć liczbę zwiedzających.

Parametry mikroklimatu monitorujemy poprzez czynniki i zapisujemy dane, aby w porę odpowiednio zareagować. W celu dowieńczenia stosujemy urządzenia działające na zasadzie „zimnego odparowania”, sterowane elektronicznie, mobilne. Pamiętajmy o ograniczeniu wymiany powietrza: uszczelnieniu okien, nieotwieraniu okien, zastosowaniu kurtyn w drzwiach wejściowych. Należy pamiętać, aby muzealia sytuowane były w bezpiecznej odległości od kratki nawiewowych urządzeń klimatyzacyjnych oraz nawilzaczy mobilnych.

Światło

Ten ważny czynnik w scenerii każdej wystawy, dzięki któremu nakierowuje się odbiorcę na najciekawsze eksponaty i tworzy nastrój, może być, niewłaściwie stosowany, bardzo dużym zagrożeniem dla muzealiów. Każdy rodzaj światła powoduje nieodwracalne zmiany w obiekcie. Należy zminimalizować wystąpienie tych uszkodzeń, przez stosowanie, przyjętych w większości muzeów norm. Dla obiektów mało wrażliwych (kamień, ceramika szkło, metal): natężenie światła 300–500 luxów, bez ograniczeń czasu ekspozycji, dla obiektów średnio wrażliwych (kości, laka, tempera, farby olejne, lakiery i politory): natężenie światła 150–300 luxów, czas ekspozycji 3000 godzin/rok, dla obiektów szczególnie wrażliwych (tkaniny, papier, farby wodne) natężenie światła do 50 luxów, a czas ekspozycji 1000 godzin/rok. Normy te podane są dla źródeł światła z blokerem promieniowania UV.

Pamiętajmy o ograniczeniu zarówno dostępu światła słonecznego (rolety, żaluzje, filtry, folie), jak i odpowiednim, kontrolowanym oświetleniu źródłami sztucznymi. Stosujemy nowoczesne oświetlenie LED (energooszczędne, nieemitujące promieniowania IR i UV). Obiekty umieszczamy jak najdalej źródła światła, nie oświetlamy bez potrzeby (zalecane stosowanie zasłon na gablotach z obiektami szczególnie wrażliwymi, czujników ruchu itp.). Ograniczając natężenie oświetlenia, możemy wydłużyć czas ekspozowania obiektu.

Czystość

Dobłą praktyką jest systematyczna ocena stanu pomieszczeń wystawowych pod kątem czystości oraz standardowe, okresowe sprzątanie. Pamiętajmy, że przy pracy z zabytkowymi obiektami należy zakładać odpowiednie rękawice ochronne. Używajmy odkurzaczy z filtrem HEPA lub

wodnym. Przy oczyszczaniu podłóg pamiętajmy o niewprowadzaniu nadmiernych ilości wody, aby nie podwyższyć wilgotności. Do usuwania kurzu w gablotach można z powodzeniem stosować gładkie, elektrostatyczne ściereczki i miękki pędzel. Nie używajmy środków z detergentami. Usuwajmy zanieczyszczenia z mat i wycieraczek zewnętrznych, a zwiedzającym zapewnimy miejsce do zdjęć okrycia wierzchniego i zostawienia parasoli.

Należy również pamiętać o kontroli czystości mikrobiologicznej (obiekty mogą reagować na zmianę parametrów przebarwieniami i wykwitami), zoologicznej (gryzonie, owady). Zalecane jest ograniczenie liczby kwiatów ciętych i doniczkowych.

Montaż

W przypadku wystawy czasowej pamiętajmy o zdemontowanych na czas transportu zawieszkach obrazów, uchwytach, półkach, blatach i przeszkleniach mebli, elementach obiektów szklanych i porcelanowych, pakowanych osobno. Nie przybijajmy zawieszek obrazów do zabytkowych krosien. Wprowadzając obiekt na ekspozycję stałą, należy pamiętać o zapewnieniu ochrony już tam umiejscowionym zabytkom.

Bezpieczeństwo

Obiekty eksponowane na wystawie powinny być formalnie przejęte przez osobę odpowiedzialną za wystawę, eksponaty powinny zostać ujęte w ewidencji, a wszyscy dozoruujący – „opiekunowie” wystaw i ekspozycji stałych zaznajomieni z obiektami, normami mikroklimatycznymi i wymogami podczas codziennego sprzątania ekspozycji. Jeżeli planowane są działania edukacyjne w ekspozycji, to dozoruujący powinien zostać poinformowany o dopuszczalnym zakresie i obszarze takich zajęć.

PO WYSTAWIE – ZMIANA EKSPOZYCJI

Nie zapominajmy o ochronie obiektów po zakończeniu pokazu na wystawie czasowej lub ekspozycji stałej. Następuje wówczas proces odwrotny: przeniesienie do magazynu w oczekiwaniu na transport bądź bezpośrednio pakowanie obiektów, transport i rozpakowanie w miejscu docelowym. Demontowana jest również scenografia oraz elementy pomocnicze, na przykład gabloty, podpisy.

Omawiając różne aspekty ochrony konserwatorskiej w ekspozycjach, widzimy, jak ważna jest rola osoby „pierwszego kontaktu”, opiekuna ekspozycji. To osoba, która dostrzeże zmianę parametrów mikroklimatu czy zmianę stanu obiektu i szybko reagując, powiadomi konserwatora lub kuratora wystawy. To także osoba regulująca oświetlenie, dbająca o codzienną pielęgnację ekspozycji. Im bardziej będzie przeszkolona w zakresie profilaktyki konserwatorskiej, tym lepiej zabytkowy obiekt będzie zadbany.

Paweł Kowalczuk

Narodowy Instytut Muzealnictwa
i Ochrony Zbiorów

Ochrona przed przestępczością, pożarem i innymi niebezpieczeństwami. Zachowanie w przypadkach szczególnych

Każde muzeum w swojej działalności statutowej, oprócz gromadzenia i udostępniania zbiorów, ma również zapisane takie zadania, jak: ochrona, zabezpieczanie czy też bezpieczne przechowywanie. Realizacja obowiązku, jakim jest bezpieczeństwo zbiorów, zależy od rodzaju ochrony funkcjonującej w muzeum.

Ochrona w muzeach, mając na uwadze ochronę przed przestępczością, może być zorganizowana i wykonywana w dwojaki sposób. W przypadku kiedy muzeum znajduje się na liście obszarów, obiektów i urzędzeń podlegających obowiązkowej ochronie, wówczas mówimy o ochronie kwalifikowanej, czyli realizowanej na podstawie ustawy z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia (Dz.U. 2014 poz. 1099, ze zm.). Ewidencję taką prowadzi odpowiedni terytorialnie wojewoda. Wówczas ochrona opiera się przede wszystkim na kwalifikowanych pracownikach ochrony zatrudnionych przez muzeum w ramach wewnętrznych służb ochrony, lub przez przedsiębiorcę posiadającego odpowiednią koncesję (agencje ochrony), i wykonującego zadania na rzecz muzeum. Opiekunowie ekspozycji oczywiście nie są wyłączeni ze struktur organizacyjnych ochrony, ale ich zadania mają charakter pomocniczy, uzupełniający.

Jeżeli muzeum nie znajduje się w ewidencji wojewody, wówczas mówimy o ochronie podstawowej, czyli realizowanej na podstawie rozporządzenia Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 2 września 2014 r. w sprawie zabezpieczania zbiorów muzeum przed pożarem, kradzieżą i innym niebezpieczeństwem grożącym ich zniszczeniem lub utratą (Dz.U. poz. 1240). Takich muzeów jest zdecydowanie więcej. W tym przypadku ochrona fizyczna, która polega na dozorze zbiorów, interwencji w sytuacjach stanowiących zagrożenie dla zbiorów (w ramach

posiadanych kompetencji) czy obsłudze zabezpieczeń technicznych, spoczywa na barkach portierów, dozorców oraz opiekunów ekspozycji. Oczywiście muzeum może wspomagać się również pracownikami ochrony. Zależy to od wielkości i specyfiki obiektu, prezentowanych zbiorów, stanu etatowego pracowników oraz występujących zagrożeń, niemniej jednak zakres ich uprawnień nie wykracza poza uprawnienia obywatelskie, porządkowe.

Bez względu na rodzaj wykonywanej ochrony (kwalifikowana czy podstawowa), każde muzeum ma obowiązek posiadać opracowany plan ochrony muzeum. Plan taki powinien odzwierciedlać stan zabezpieczenia muzeum, wskazywać zagrożenia oraz wyznaczać zadania w zakresie bezpieczeństwa dla poszczególnych grup pracowników. Do planu ochrony powinny być dołączone instrukcje w formie załączników, między innymi instrukcja zabezpieczania pomieszczeń czy też instrukcja postępowania w przypadkach szczególnych: kradzieży, napadu, podłożenia ładunku wybuchowego.

Rozpatrując zagadnienia dotyczące ochrony zbiorów w muzeum, należy wyjść od zagrożeń, a tu zdecydowanie jako największe zagrożenie wymienia się pożar, z uwagi na nieodwracalne skutki, jakie ze sobą niesie. I tak jak w przypadku zagrożeń przestępczością, organizacja i zadania ujęte są w planie ochrony muzeum, tak w przypadku pożaru wiodącym dokumentem jest instrukcja bezpieczeństwa pożarowego. Określać powinna warunki ochrony przeciwpożarowej dla konkretnego muzeum, czyli, między innymi, sposoby postępowania na wypadek pożaru, sposoby zabezpieczania prac niebezpiecznych pożarowo czy warunki i organizację ewakuacji ludzi. Instrukcja bezpieczeństwa pożarowego opracowana dla muzeum powinna też uwzględniać, oprócz ewakuacji ludzi, organizację i warunki ewakuacji zbiorów.

Skoro więc wszystkie zagrożenia, a co za tym idzie zasady reakcji na konkretne sytuacje, są (a przynajmniej powinny być) dokładnie rozpisane w poszczególnych planach, instrukcjach czy zarządzeniach. Pracownicy zapoznali się z nimi, oraz zostali przeszkoleni na okoliczność poszczególnych zdarzeń. Zadać należy pytanie, czy w razie sytuacji szczególnej będziemy wiedzieli, jak się zachować? Jeżeli odpowiedź brzmi tak, to wypada tylko się cieszyć i pogratulować całej obsłudze muzeum. Niestety w wielu przypadkach odpowiedź będzie zgoła odmienna. Składają się na to zbyt ogólnikowo pisane instrukcje i plany nieuwzględniające charakterystyki danego muzeum. Zbyt mała liczba szkoleń, brak ćwiczeń praktycznych na wypadek sytuacji szczególnych, czy też po prostu traktowanie spraw bezpieczeństwa w sposób marginalny, licząc, że jeżeli do tej pory u nas nic się nie zdarzyło, to – odpukać – raczej się nie zdarzy. Taka postawa jest wysoce niewłaściwa.

Pełniąc dyżur na salach wystawowych, należy pamiętać, że ochrona rozpoczyna się od momentu komisijnego otwarcia do zamknięcia ekspozycji. W trakcie trwania dyżuru nie można opuszczać stanowiska bez uprzedniego zapewnienia zastępstwa. Opiekunowie ekspozycji powinni znać rozmieszczenie sprzętu gaśniczego (gaśnice, hydranty) oraz potrafić się nim posługiwać,

znać kierunki dróg ewakuacyjnych. Mieć świadomość, jakie zabezpieczenia elektroniczne są załączone, aby pomóc nam chronić ekspozycję, oraz w jaki sposób sygnalizują zagrożenie, naruszenie strefy. Wiedzieć, jakie obszary obserwują kamery, a gdzie są martwe pola (osoba tam przebywająca jest niewidoczna dla żadnej kamery). Aby dobrze wykonywać zadania opiekuna ekspozycji, każdy pracownik (również pracownicy sezonowi) na tym stanowisku powinien zapoznać się ze stosownymi instrukcjami, regulaminami czy planami obowiązującymi w muzeum. W przypadku, gdy dokumentacja nie jest dla nas zrozumiała, mamy wątpliwości, jak się zachować w danej sytuacji lub uznamy, że nie porusza ona wszystkich kwestii, należy bezwzględnie zadawać pytania, prosić o doprecyzowanie lub powtórne omówienie tematu. Ważnym zagadnieniem, które powinno być uregulowane w muzeum, w aspekcie ochrony i bezpieczeństwa zbiorów, jest określenie zasad współdziałania pomiędzy poszczególnymi grupami pracowników, np. opiekunowie ekspozycji–pracownicy ochrony, czy opiekunowie ekspozycji–pracownicy działalności podstawowej.

Pracownik pełniący dyżur na ekspozycji sprawuje przede wszystkim funkcję prewencyjną, czyli powinien zdecydowanie zapobiegać, przeciwdziałać wypadkom nadzwyczajnym, jak pożar, próba kradzieży czy wandalizm. Obserwować i reagować w przypadkach zachowań budzących podejrzenia co do zamiarów osób zwiedzających, zwracać uwagę zwiedzającym w przypadku ich niestosownego zachowania. Jest to praca niewymierna, gdyż trudno oszacować, w ilu przypadkach czujność opiekuna ekspozycji i sumienne wykonywanie obowiązków przyczyniły się do odstąpienia od działań na szkodę muzeum i zbiorów.

Ważnym zadaniem jest również powiadamianie przełożonych o wszelkich zauważonych usterkach, nieprawidłowościach zarówno w zakresie zabezpieczeń technicznych, jak i innych urządzeń, w które muzeum jest wyposażone (oświetlenie, urządzenia grzewcze, wodne, klimatyzację, aparaty łączności itp.).

Nie można zapomnieć, że ochrona ekspozycji nie ogranicza się wyłącznie do dni udostępniania jej dla zwiedzających. W każdym muzeum są dni, kiedy muzeum jest zamknięte, a na salach wystawowych wykonywane są różne czynności, takie jak chociażby sprzątanie. Również wówczas należy mieć baczenie na zbiory. Nierzadko, szczególnie w okresie letnim, w pomieszczeniach otwierane są okna w celu przewietrzenia pomieszczeń. Niedopuszczalne jest wówczas pozostawienie ekspozycji bez nadzoru, szczególnie gdy sale znajdują się na parterze, bądź przylegają do nich balkony, tarasy.

Opiekun ekspozycji, będąc osobą znajdującą się najbliżej zwiedzających, nie może pozwolić sobie na brak reakcji czy też czekanie aż ktoś nim pokieruje; musi działać.

W przypadku, kiedy zauważymy pożar, pierwszą rzeczą jest ocena, czy jesteśmy w stanie sami, za pomocą podręcznego sprzętu gaśniczego (gaśnica), zgasić zarzewie pożaru. Jeżeli pożar jest

mały i stwierdzimy, że poradzimy sobie z jego ugaszeniem, komunikujemy wszystkim obecnym, by opuścili salę, a sami przystępujemy do gaszenia. Pamiętajmy, aby robić to w miarę ostrożnie, szczególnie jeżeli w pobliżu znajdują się eksponaty. Po ugaszeniu powiadamiamy bezzwłocznie przełożonych, dyrektora o przebiegu zajścia. Dyrektor, bądź osoba upoważniona będąca na miejscu, decyduje o ewentualnym wezwaniu służb, takich jak straż pożarna, pogotowie gazowe, pogotowie energetyczne. Decyduje również, czy zachodzi konieczność ewakuacji ludzi, zbiorów. Jeżeli w naszej ocenie nie zdołamy ugasić pożaru, wciskamy najbliższy ręczny ostrzegacz pożarowy, jeżeli jest. Jeżeli nie ma, informujemy przełożonych, dyrektora oraz rozpoczynamy ewakuację ludzi. Takie sytuacje są rzadkie. Znacznie częściej pożar wykrywany jest przez dedykowane ku temu systemy sygnalizacji pożarowej, które w muzeach występują bardzo często. Wówczas sytuacja jest oczywista. Włączenie sygnalizatorów akustycznych systemu sygnalizacji pożarowej jest sygnałem do rozpoczęcia ewakuacji. W przypadku kiedy system muzeum nie jest podłączony do monitoringu pożarowego, osoba w recepcji (ewentualnie inna osoba wyznaczona do tego zadania) powinna zadzwonić do straży pożarnej i zgłosić zdarzenie. Ważne jest, aby personel muzeum bezzbłędnie potrafił rozpoznać sygnał pożarowy. Podczas ewakuacji opiekun ekspozycji wskazuje kierunki ewakuacji, uspokaja zwiedzających, komunikuje się głosem spokojnym acz stanowczym. Gdyby ktoś zasłabł, zemdlał, przez środki łączności należy poprosić personel o pomoc w wyprowadzeniu osłabionego. Opiekun ekspozycji wychodzi z sali ostatni. Przy tego typu zdarzeniach należy pamiętać, że najważniejsze jest życie i zdrowie ludzi. Po ewakuowaniu ludzi z muzeum dyrektor lub osoba przez niego upoważniona podejmuje decyzje, czy ewentualnie rozpoczynamy ewakuację zbiorów (tylko w sytuacji, jeżeli jest to bezpieczne dla ludzi), czy czekamy na przyjazd jednostki straży pożarnej, która przejmie dowodzenie. W nielicznych muzeach zainstalowany jest dźwiękowy system ostrzegawczy, czyli głośniki, z których można usłyszeć polecenia głosowe, do których należy się stosować.

W przypadku kradzieży w czasie zwiedzania, osoba która wykryła zdarzenie bezzwłocznie, za pomocą środków łączności, informuje przełożonych, dyrektora muzeum. Poinformowani o zajściu opiekunowie ekspozycji wstrzymują ruch w muzeum i zatrzymują osoby w miejscu ich przebywania. Od tej pory nikt nie powinien wejść, ani wyjść z muzeum, do czasu przybycia policji. Policję powiadamia dyrektor lub osoba przez niego wyznaczona. Opiekun ekspozycji, który wykrył zdarzenie, ustala, co zginęło, zwracając uwagę, by nie dotykać żadnych przedmiotów na miejscu zdarzenia i nie zatrzeć ewentualnych śladów. Po przybyciu ekipy dochodzeniowo-śledczej pracownicy muzeum zobowiązani są do aktywnej pomocy prowadzącym dochodzenie.

W przypadku kiedy pracownik muzeum wykryje kradzież z włamaniem, po pierwsze bezzwłocznie, za pomocą środków łączności, informuje przełożonych, dyrektora muzeum.

Pracownicy zabezpieczają miejsce zdarzenia zwracając szczególną uwagę, by nie zatrzeć ewentualnych śladów pozostawionych przez przestępców. Czyli nie należy: sprzątać, podnosić porzucanych rzeczy czy ich dotykać. Należy wydzielić miejsce z normalnego ruchu, nie do-

puszczać na miejsce zdarzenia postronnych osób, nie zostawiać miejsca zdarzenia bez nadzoru do czasu przybycia policji, która zostaje powiadomiona przez dyrektora lub osobę przez niego wyznaczoną. Podobnie należy postępować po wykryciu aktów wandalizmu.

W przypadku bezpośredniego zagrożenia, jakim jest napad, należy użyć przycisku napadowego, jeżeli taki jest w posiadaniu opiekuna ekspozycji, wykonywać polecenia napastników, mając na uwadze życie i zdrowie swoje, jak i zwiedzających oraz czekać na pomoc, starając się zapamiętać jak najwięcej szczegółów mogących pomóc później w śledztwie.

Piloty napadowe należy używać również w sytuacjach, gdy nie jesteśmy w stanie zapanować nad zdarzeniami, takim jak bójka, wysoce niewłaściwe zachowanie zwiedzających (chamskie odzywki, zaczepki).

Wszyscy pracownicy muzeum powinni mieć świadomość, że każde muzeum ma obowiązek posiadać opracowaną instrukcję przygotowania zbiorów do ewakuacji, wedle której należy postępować, jeżeli dojdzie do zdarzenia, które wymagają bezpośredniego ratowania zbiorów.

W przypadkach szczególnych najważniejszy jest spokój. Opiekun ekspozycji, który w takich sytuacjach wykazuje spokój i opanowanie, jego zachowanie wskazuje na to, iż wie, jak postępować, działa uspokajająco na gości, którzy chętniej go słuchają i podporządkowują się jego zaleceniom.

Michał Dziuba

Narodowy Instytut Muzealnictwa
i Ochrony Zbiorów

Wykorzystanie środków technicznych w zabezpieczeniu wystawy

W muzeach bezpieczeństwo przechowywanych oraz udostępnianych zbiorów zależy od wielu czynników, co przekłada się na konieczność dbania przez personel muzeum o najmniejsze nawet szczegóły przy wykonywaniu swoich obowiązków. Obok dużej ilości techniki zastosowanej do zabezpieczenia zbiorów przechowywanych w magazynach, pracowniach konserwatorskich, czy podczas transportów, również elektroniczne czy mechaniczne urządzenia zaprężone do czuwania nad bezpieczeństwem eksponatów prezentowanych na wystawach są coraz częstszym standardem w muzeach. Jest to o tyle ważne, że środki techniki używane do zabezpieczenia eksponatów, wsparte odpowiednią wiedzą opiekunów ekspozycji, mają w dużej mierze za zadanie uzupełniać, ułatwiać oraz uskutecznić pracę tych osób, którym pośrednio lub bezpośrednio powierzono bezpieczeństwo prezentowanych na wystawach muzealiów. Świadomość istnienia, znajomość sposobu działania oraz obsługi technicznych środków zabezpieczenia eksponatów powinna być nieodzownym atutem opiekuna ekspozycji, ułatwiającym i umożliwiającym rzetelne wykonywanie części z niekiedy wielu powierzonych obowiązków, ale przede wszystkim pozwalającym na podniesienie poziomu bezpieczeństwa zapewnianego eksponowanemu dobrom kultury.

Na wstępie, aby usystematyzować wiedzę niezbędną do codziennego wykorzystywania środków techniki służących do zabezpieczenia eksponatów, należy rozgraniczyć je na rozwiązania o charakterze mechanicznym oraz te zaliczające się do elektronicznych. Jest to o tyle istotne, że rozwiązania elektroniczne są tylko uzupełnieniem ochrony, jaką zapewniają środki techniki bazujące na mechanice. Przykładowo, elektroniczne zabezpieczenie podejścia zbyt blisko miejsca eksponowania muzealium zabezpieczonego również mechanicznie, może dać nam odpowiednio wcześniej informacje o zagrożeniu i czas na reakcję, w momencie gdy mechaniczne zabezpieczenie eksponatu nie zostało jeszcze przełamane.

Środki techniki w zabezpieczeniu wystawy (szczególnie istotne z punktu widzenia pracy opiekuna ekspozycji)	
Mechaniczne	Elektroniczne
Wygradzenia oraz przegrody	Elementy wykrywające zagrożenia (czujki) systemów: sygnalizacji włamania i napadu, sygnalizacji pożarowej, bramki przeciwkradzieżowe, urządzenia autonomiczne (samodzielne) – brzęczyki
Otwory okienne oraz drzwiowe	
Gabloty	Elementy rejestrujące (kamery) systemu telewizji dozorowej
Zawiesia oraz inne elementy mocowań eksponatów	Urządzenia sterujące pracą (klawiatury, przyciski naścienne) systemów: sygnalizacji włamania i napadu, sygnalizacji pożarowej, kontroli dostępu, gaszenia, oprogramowanie komputerowe
Tablice informujące oraz zakazujące	Bezprzewodowe piloty napadowe, stacjonarne przyciski napadowe
Klucze oraz zamknięcia	Środki łączności – telefony, radiotelefony

Należy podkreślić, że nie wszystkie wskazane środki będą występować jednocześnie w każdym obiekcie i w każdej sytuacji. Są to jednak najczęściej występujące w muzeach narzędzia udostępnione opiekunom ekspozycji.

W przypadku zabezpieczeń i elementów mechanicznych skuteczne i prawidłowe ich wykorzystywanie sprowadza się do ścisłego przestrzegania zasad określonych w instrukcjach, zarządzeniach dyrektora muzeum oraz planu ochrony wraz z załącznikami (np. zasady regulujące obieg i użycie kluczy w budynku) oraz do uważnej obserwacji tych elementów pod kątem jakichkolwiek nieprawidłowości, które w naszym mniemaniu mogły się pojawić (np. niedziałające zamknięcie – zamek drzwi). Należy w szczególności:

- zwracać uwagę na wszelkiego rodzaju widoczne niedomykanie się i nieszczelności otworów okiennych oraz drzwiowych. W przypadku ich dostrzeżenia należy niezwłocznie poinformować osobę odpowiedzialną lub/oraz sporządzić stosowną notatkę służbową. Niezachowanie tych zasad może powodować zagrożenie szczególnie pod kątem trudności w utrzymaniu prawidłowych warunków konserwatorskich (temperatura, wilgotność), jak również powstania potencjalnych luk, które mogą zostać wykorzystane przez osoby trzecie do celów kryminalnych (np. szybsze pokonanie przeszkody, jaką jest zamknięte okno, fałszywe alarmy powodowane przez czujki sygnalizujące, czy okno lub drzwi są zamknięte);
- obchodząc pomieszczenia wystaw, w których znajdują się gabloty, sprawdzać podczas otwierania sali ekspozycyjnej, czy gabloty są zamknięte (jeśli posiadają zamknięcia) oraz

czy konstrukcja gablot nie uległa wypaczeniu na skutek różnych czynników (np. pojawienie się nadmiernych szczelin pomiędzy elementami konstrukcyjnymi gabloty, pęknięcia, brak stabilności całej konstrukcji). Zignorowanie niepokojących objawów może narazić eksponat przechowywany w gablocie na niewłaściwe parametry konserwatorskie, zachęcić potencjalnego złodzieja, wandalę do działania, lub zagrozić bezpośrednio zniszczeniem lub uszkodzeniem samego prezentowanego muzealium. Wymienione defekty mogą również nieść ze sobą ryzyko niewłaściwego funkcjonowania systemów elektronicznych, w które często wyposażone są gabloty – o czym w dalszej części. Wszelkie nieprawidłowości powinny być zgłoszone wyznaczonemu pracownikowi merytorycznemu;

- przez cały czas dostępności wystawy dla zwiedzających oraz przed otwarciem należy weryfikować każdorazowo czy wszelkiego rodzaju wygrodenia: kierunków zwiedzania; stref niedostępnych dla zwiedzających, w tym odstępów od eksponatów; oraz tablic informujących o kierunku zwiedzania, zakazach, nakazach, cennych informacjach, są w miejscach uprzednio wyznaczonych (nie zostały przesunięte lub zlikwidowane). Wszelkiego rodzaju uchybienia należy konsultować z pracownikiem merytorycznym odpowiedzialnym za wystawę. Należy pamiętać, że bardzo często przekroczenie przestrzeni wyznaczonej przez przegrody mechaniczne będzie powodowało alarm przez urządzenia elektroniczne (jeśli dana przestrzeń jest nimi objęta), zatem niewłaściwe umiejscowienie wygrodzień może powodować niepożądane działanie tych urządzeń;
- zwracać uwagę na anormalny wygląd sposobu montażu eksponatów w ich miejscu prezentowania (np. postrzępienia, pęknięcia linek używanych do zawieszania obrazów, nadmierne szczeliny lub przesunięcia, które pojawiły się w przypadku eksponatów wolno stojących, a które to wiadomo, że były przytwierdzone do podłoża za pomocą elementów mocujących. Nie należy samodzielnie sprawdzać trwałości mocowania, gdyż eksponat może być objęty całodobowym czuwaniem elektronicznych systemów zabezpieczeń, które wygenerują alarm w przypadku prób manipulacji przy wystawianym muzealium. Ten punkt dotyczy również wszelkiego rodzaju oddzieleń mechanicznych w postaci płyt ze szkła lub pleksi oddzielających całą powierzchnię eksponatu od zwiedzającego (np. obraz);
- stosować się do zasad gospodarki kluczami w obiekcie zapisanymi w odpowiednich instrukcjach, zarządzeniach muzeum itp. (np. nie pozostawiać otwartych pomieszczeń, które powinny być zamknięte). Dotyczy to również sytuacji szczególnych, takich jak np. ewakuacja zbiorów. Ze stosownymi procedurami należy się zaznajomić. Szczególną uwagę należy zwrócić na niedostępianie kluczy do pomieszczeń osobom nieuprawnionym, bez zachowania odpowiednich procedur (jeśli zostały opisane), nawet jeśli należą do personelu muzeum. Równie istotny jest prawidłowy, zgodny z wcześniej przytoczonymi zasadami gospodarowania kluczami, sposób pobierania oraz deponowania kluczy, co oznacza korzystanie z elektronicznego depozytora kluczy (jeśli muzeum posiada) lub zdawanie/pozostawianie klucza w miejscu do tego przeznaczonym wraz z dokonaniem stosownego wpisu do prowadzonej książki ewidencji kluczy (pobieranie kluczy jest analogiczne). Sytuacją niedopuszczalną jest wynoszenie kluczy do pomieszczeń wewnątrz muzeum na

zewnątrz obiektu. Wszelkiego rodzaju zauważone braki kluczy lub ich defekty powinny być zgłaszane do osób odpowiedzialnych.

Ponadto każda sytuacja niepożądana, opisana w jednej z prezentowanych opcji, powinna znaleźć swoje odzwierciedlenie w postaci krótkiego, lecz dokładnego wpisu w prowadzonej dokumentacji pomocniczej (książka prowadzona przez opiekunów ekspozycji) oraz ewentualnej notatki służbowej, jeśli procedury muzeum jej wymagają.

Elektroniczne środki zabezpieczające wystawy są najczęściej mniej widoczne na pierwszy rzut oka niż zabezpieczenia mechaniczne, lecz stanowią nieocenione dopełnienie tych pierwszych. Dzieje się tak, gdyż osoby odwiedzające wystawę z reguły nie zwracają na nie uwagi, bo nie to jest ich celem odwiedzenia wystawy, natomiast dla pracowników muzeum, szczególnie opiekunów ekspozycji, stają się niewidoczne z powodu przyzwyczajenia, rutyny oraz przeświadczenia, że są i zadziałają, kiedy zajdzie potrzeba. Jest to niestety myślenie błędne, gdyż ich prawidłowe działanie może zależeć od wielu rzeczy, natomiast wszelkiego rodzaju luki bądź wrażenie niewłaściwego działania z pewnością zostanie dostrzeżone przez np. osobę planującą chociażby kradzież. W przypadku elektronicznych środków zabezpieczenia wystawy należy:

- mieć na uwadze ogólną zasadę działania czujki, czyli elementu, który wykrywa niepożądane zjawisko, np. pojawienie się intruza, dym lub płomień, przemieszczenie się obiektu itp., oraz orientacyjne rozmieszczenie ich na salach ekspozycyjnych. Wiedza ta pomoże w dostrzeżeniu potencjalnie niepożądanych sytuacji:

Rodzaj elementu	Funkcja działanie	Na co zwracać uwagę
Czujka ruchu typu Pir lub połączona z mikrofalową	Wykrywa ruch człowieka (promieniowanie cieplne), z reguły montowana na ścianie, w narożniku, lub pod sufitem	Zasłonięcie pola „widzenia” urządzenia wszelkimi przeszkodami, oderwanie lub odpadnięcie od miejsca montażu, zamalowanie, znaczne zabrudzenie
Czujka ruchu wyłącznie mikrofalowa	Wykrywa przemieszczenie się człowieka (ruch osoby, podobnie jak radar), z reguły montowana na ścianie, w narożniku, lub pod sufitem	Zasłonięcie czujki przeszkodami niewykonanymi ze szkła lub pleksi, oderwanie lub odpadnięcie od miejsca montażu, zamalowanie
Czujka stłuczenia szkła akustyczna	Wykrywa dźwięk charakterystyczny dla tłuczonego szkła, może być wykorzystywana do ochrony gablot lub okien, montowana przy lub na wprost od chronionej powierzchni	Zasłonięcie czujki od strony chronionej powierzchni szklanej (przeszkody)

Czujka stykowa (kontaktron)	Składa się z dwóch części (kontaktronu i magnesu), ich rozdzielenie powoduje alarm. Jest z reguły stosowana do sygnalizacji otwarcia okien, drzwi, gablot, przesunięcia lub podniesienia większych eksponatów	Nadmierne szczeliny (odstęp) pomiędzy dwiema częściami tego urządzenia (niedomykające się okna, drzwi, elementy gablot), oderwanie magnesu
Punktowa czujka dymu / płomienia / wzrostu temperatury	Wykrywa pojawienie się dymu, płomienia, temperatury lub ich kombinacji, w zależności od założenia poczynionego przez projektanta; montowana na suficie	Zasłonięcie urządzenia, zastawienie wokół (np. elementami ekspozycji), znaczne zabrudzenie, oderwanie lub odpadnięcie od miejsca montażu
Linowa czujka dymu	Składa się z dwóch elementów, pomiędzy którymi rozciąga się niewidzialny w normalnych warunkach promień świetlny. Przecięcie wiązki tego światła lub jego osłabienie pomiędzy tymi dwoma częściami generuje alarm – z reguły powodowany przez pojawienie się dymu; montowany na przeciwległych ścianach	Zasłonięcie którejś z części urządzenia, przeszkody znajdujące się w przestrzeni między dwoma częściami, znaczne zabrudzenie, odpadnięcie lub oderwanie się od punktu montażowego któregoś z elementów
Czujki służące do ochrony indywidualnej eksponatów	Wykrycie różnych zjawisk towarzyszących zagrożeniu zbiorów, takich jak np. przemieszczenie obiektu, rozszczelnienie gabloty, wstrząs przeniesiony na obiekt/ gablotę, zbitcia szkła w gablocie, parametrów konserwatorskich w gablocie itp.; umieszczone wewnątrz gabloty, bezpośrednio przy lub na ekspozycji	Rozszczelnienie gabloty (nadmierne szczeliny), niestabilność konstrukcji gabloty lub zamocowanego eksponatu, odpadnięcie czujki od eksponatu lub nienaturalne, wcześniej nie obserwowane położenie czujki wewnątrz gabloty
Autonomiczna czujka ruchu, z brzęczykiem	Stosowana jako „pułapka” do sygnalizacji przekroczenia wygradzeń, wejścia do strefy niedostępnej dla zwiedzającego; umieszczana na granicy strefy na podłodze, w sposób niewidoczny dla osoby zamierzającej przekroczyć wyznaczoną granicę	Prawidłowe umiejscowienie wygradzeń, tablic informujących o zakazie, działanie urządzenia (sprawne baterie) – zalecane wrywkowe sprawdzenia

Bramki przeci-wkradzieżowe	Działa jako zestaw oznaczeń, naklejek lub tzw. tagów na zabezpieczonych eksponatach (mogą być umieszczone w sposób widoczny lub nie), oraz elementów wykrywających – bramek lub anten odbiorczych sufitowych, z reguły znajdujących się przy wyjściach z ekspozycji	Obecność oznaczeń, naklejek lub tzw. tagów na zabezpieczonych eksponatach (jeśli są umieszczone w sposób widoczny). Falszywe alarmy, nienaturalne działanie bramek lub anteny odbiorczej (np. mruganie lampki ostrzegawczej lub kontrolki informującej o usterce czy awarii)
-----------------------------------	---	--

- zwracać uwagę na kamery systemu telewizji dozorowej, czy sposób ich montażu nie uległ nieoczekiwanej zmianie (obrócenie, oderwanie się od miejsca montażu, przecięte lub porywane przewody, zamalowanie obiektywu, zasłonięcie przedmiotem), dziwnej pracy (np. świecące z reguły w podobnych warunkach elementy nie palą się/nie mrugają).
- w przypadku urządzeń sterujących pracą (klawiatury, przyciski naścienne) systemów, takich jak: sygnalizacja włamania i napadu, sygnalizacja pożarowa, kontrola dostępu, gaszenia, inne, do których obsługi opiekun ekspozycji jest uprawniony, należy znać ich dokładne położenie, sposób obsługi oraz zwracać uwagę na wyświetlane komunikaty (tekstowe lub świetlne, jeśli oferują taką funkcjonalność) oraz wizualny stan techniczny i czy dostęp do nich nie jest utrudniony (zastawienie). Zatem wskazane jest znać skróconą instrukcję ich obsługi. Wizualny stan techniczny jest szczególnie istotny w przypadku ręcznych ostrzegaczy pożarowych oraz przycisków start/stop gaszenie, gdzie z reguły właściwy przycisk oddzielony jest (zabezpieczony przed użyciem) szybką lub osłoną, której wybicie lub naruszenie jest konieczne przed wciśnięciem przycisku. Brak lub uszkodzenie tej przeszkody może zachęcać do jego nieuprawnionego użycia przez osoby odwiedzające muzeum. Ponadto kody i szyfry do obsługi klawiatur systemu sygnalizacji włamania i napadu nie powinny być zapisywane, umieszczane obok lub na obudowach tych urządzeń, powinny być one znane wyłącznie indywidualnie wyznaczonym opiekunom ekspozycji;
- przydzielone indywidualnie bezprzewodowe przyciski napadowe należy mieć bezwzględnie przy sobie, mieć pewność, że baterie zawarte w urządzeniu są sprawne, znać położenie stacjonarnych przycisków napadowych (jeśli są na wyposażeniu), oraz być zaznajomionym z procedurą użycia tych urządzeń;
- środki łączności będące na wyposażeniu opiekunów ekspozycji (telefony, radiotelefony) powinny być sprawne (należy sprawdzać łączność radiotelefonów przed otwarciem wystawy wraz z poziomem naładowania ich akumulatorów) oraz nie powinny być nadużywane do celów innych niż przewidziane w planie ochrony muzeum.

W przypadku zauważenia nieprawidłowości lub charakterystycznych sytuacji opisywanych powyżej należy powiadomić osobę nadzorującą pracę tego typu elementów. Podobnie jak w przypadku zabezpieczeń mechanicznych, każde potwierdzone nieprawidłowe działanie lub stan

anormalny z zakresu tu wskazanego powinno być odnotowane w postaci krótkiego, lecz dokładnego wpisu w prowadzonej dokumentacji pomocniczej (książka prowadzona przez opiekunów ekspozycji) oraz ewentualnej notatki służbowej, jeśli procedury muzeum jej wymagają.

Na koniec warto nadmienić o podręcznych urządzeniach gaśniczych, takich jak gaśnice, hydranty, które warto obserwować pod kątem potencjalnych wycieków lub widocznych uszkodzeń, bo wykryte odpowiednio wcześniej mogą zapobiec zniszczeniu lub uszkodzeniu eksponatów od strony konserwatorskiej. Odnosi się to również do urządzeń mających zapewnić odpowiednie warunki klimatyczne na salach wystawowych (wycieki z układów klimatyzacji).

Podsumowując, świadomość oraz zastosowanie opisanych tu wskazówek oraz prostych zasad powinno być wkomponowane w czynności związane z codziennym wykonywaniem obowiązków opiekuna ekspozycji. W sposób znaczący podniesie to poziom bezpieczeństwa eksponatów oraz osób je oglądających, co przełoży się również na satysfakcję poprawnego wykonywania obowiązków, przy jednoczesnym ułatwieniu pracy. Należy jednakże mieć na uwadze, że opisywany zakres środków techniki zabezpieczających wystawy został oparty na najczęściej występujących typach metod i technik zabezpieczania eksponatów, co powinno skłaniać do chęci wcześniejszego dokładnego zapoznania się opiekuna ekspozycji z rozwiązaniami występującymi na konkretnej sali wystawowej, z uwagi na możliwości zastosowania nietypowych bądź wysoce wyspecjalizowanych rozwiązań innego typu.

Robert Pasieczny

Narodowy Instytut Muzealnictwa
i Ochrony Zbiorów

Tematy do wewnętrznych szkoleń zespołowych

Powiedzenie, że każde muzeum jest inne, jest tyleż banalne co prawdziwe. Różnice dotyczą zarówno zbiorów, sposobu ich eksponowania, struktur, jak i organizacji działalności samego muzeum. O tych niuansach, które odróżniają jedno muzeum od drugiego, najlepiej wiedzą ich dyrektorzy i ich podwładni odpowiedzialni za funkcjonowanie poszczególnych działów czy pionów muzealnych – dyrektorzy administracyjni, główni inwentaryzatorzy, kuratorzy działów i inni. Te osoby powinny podzielić się swoją wiedzą z opiekunami ekspozycji. Jest bowiem rzeczą niezmiernie ważną, by opiekunowie ekspozycji bezpośrednio od nich – osób kompetentnych i znanych – usłyszeli o zadaniach, jakie mają realizować, o tym, w jaki sposób powinni wykonywać swoje obowiązki. W innym przypadku trudno sobie wyobrazić, by przełożony mógł egzekwować wykonanie obowiązków wobec takiej osoby, skoro nie sprecyzował, jak mają być wykonywane.

Statutowe zadania muzeum oraz uregulowania wewnętrzne dotycząca bezpieczeństwa muzeum i jego zbiorów

Czas: 60 minut

Sposób prowadzenia zajęć: wykład

Prowadzący: dyrektor i osoba bezpośrednio odpowiedzialna za bezpieczeństwo muzeum

Rzeczą niezmiernie istotną jest to, by informację o statutowych zadaniach muzeum przekazała najbardziej kompetentna osoba, czyli dyrektor muzeum. To jest nie tylko przekazywanie wiedzy, lecz także budowanie relacji między pracowniczych, budowanie zespołu i pokazanie, jak ważna jest rola opiekunów ekspozycji w realizacji zadań statutowych muzeum, w budowaniu jego wizerunku. Osoba odpowiedzialna za bezpieczeństwo muzeum powinna omówić plan ochrony, instrukcje bezpieczeństwa i inne zarządzenia dyrekcji dotyczące bezpieczeństwa zbiorów.

W przypadku zmian w ww. dokumentach powinno się przeprowadzić szkolenie uzupełniające.

Regulamin pracy opiekunów ekspozycji

Czas: 40 minut

Sposób prowadzenia zajęć: wykład

Prowadzący: bezpośredni przełożony opiekunów ekspozycji

Rozszerzone omówienie zagadnień wynikających z zakresu obowiązków osoby zatrudnionej na stanowisku opiekuna ekspozycji. Wykład powinien obejmować zagadnienia związane z organizacją pracy, szczegółowymi obowiązkami, postępowaniem w sytuacjach trudnych, wyraźnie wskazywać zakres odpowiedzialności i uprawnień opiekunów ekspozycji. Ważnym elementem są zagadnienia związane z ubiorem, wyglądem i zachowaniem.

Instrukcja bezpieczeństwa pożarowego i instrukcja przygotowania zbiorów do ewakuacji

Czas: 50 minut

Sposób prowadzenia zajęć: wykład

Prowadzący: osoba odpowiedzialna za bezpieczeństwo pożarowe, przygotowująca instrukcję ewakuacji zbiorów

Omówienie zadań i postępowania opiekunów ekspozycji w przypadku ogłoszenia alarmu pożarowego lub ewakuacji zbiorów.

Szkolenie powtarzane co roku, szczególnie w przypadku zmiany w zapisach instrukcji.

Ekspozyty muzealne i wystroj wnętrza

Czas: 40 minut

Sposób prowadzenia zajęć: wykład – prezentacja

Prowadzący: wytypowany kurator zbiorów

Prezentacja eksponowanych zbiorów, zabytkowych wnętrz z pokazaniem ich wartości kulturowej, historycznej, artystycznej i materialnej. Instrukcja obchodzenia się (przenoszenia) z różnymi rodzajami dzieł sztuki (ekspozycji) i postępowania w przypadku uszkodzenia obiektu. Zwrócenie uwagi na zdarzenia, które mogą powodować zagrożenie dla ekspozycji podczas udostępniania zwiedzającym, czy też w czasie sprzątnięcia lub remontów.

Szkolenie powtarzane w trybie zmian ekspozycji.

Wykorzystywanie i obsługa urządzeń technicznych

Czas: 40 minut

Sposób prowadzenia zajęć: wykład z instrukcją obsługi urządzeń

Prowadzący: osoba odpowiedzialna z działu administracji lub działu technicznego

Omówienie działania dostępnych w muzeum środków łączności i alarmowania. Pokazanie zakresu działania urządzeń wizyjnych (kamery), nagłośnieniowych (audiobooki i inne), użytkownika depozytora kluczy, plombowania pomieszczeń. Obsługa urządzeń utrzymujących właściwy klimat w pomieszczeniach muzealnych – właściwe parametry i ich odczyt.

Wystawy czasowe

Czas: 40 minut

Sposób prowadzenia zajęć: wykład

Prowadzący: osoba odpowiedzialna za organizację wystawy ewakuacji zbiorów

Pokazanie, że opiekun ekspozycji jest częścią zespołu zadaniowego przygotowującego wystawę. Omówienie zadań na poszczególnych etapach organizacji wystawy – w trakcie jej przygotowywania i montażu, podczas otwarcia i trwania ekspozycji, przy demontażu. Wskazanie szczególnych wymagań i ewentualnych zagrożeń, dodatkowych zabezpieczeń i sposobów ochrony.

Zagrożenia zbiorów i ludzi w muzeach

Czas: 30 minut

Sposób prowadzenia zajęć: wykład z prezentacją

Prowadzący: osoba odpowiedzialna za bezpieczeństwo

Analiza potencjalnych zagrożeń przestępczością dla muzeum i jego zbiorów. Wskazanie metod zapobiegania i minimalizowania skutków.

Bezpieczeństwo i pierwsza pomoc

Czas: 30 minut

Sposób prowadzenia zajęć: wykład z prezentacją

Prowadzący: ratownik medyczny

Zajęcia z pierwszej pomocy przedlekarskiej powinny być powtarzane co roku. Szkolenie powinno obejmować tak naprawdę nie tylko opiekunów ekspozycji, lecz także cały personel muzeum.

Wydawać by się mogło, że przeprowadzenie ośmiu szkoleń to wysiłek ponad miarę, który może zdeorganizować pracę muzeum. Nic bardziej mylnego. Takie szkolenia to konieczność, dająca gwarancję właściwego wykonywania obowiązków przez opiekunów ekspozycji, i jednocześnie podnosząca poziom bezpieczeństwa zbiorów i polepszenie wizerunku muzeum. Szkolenia opiekunów ekspozycji to inwestycja, która z pewnością zaowocuje.

Pierwsza pomoc przedmedyczna

CZĘŚĆ I

PIERWSZA POMOC W STANACH ZAGROZENIA ŻYCIA POCHODZENIA WEWNĘTRZNEGO

Ocena stanu poszkodowanego (badanie ABC):

- Sprawdź, czy poszkodowany jest przytomny: podejdź do niego, potrząśnij za ramiona i głośno zapytaj: „Co się stało?”
- Jeżeli poszkodowany nie odpowiada, sprawdź, czy oddycha prawidłowo (rys. 1):
 1. Udrożnij drogi oddechowe, odchylając głowę poszkodowanego do tyłu i przytrzymaj w tej pozycji.
 2. Pochyl się nad poszkodowanym, tak by Twoje ucho i policzek były kilka centymetrów od nosa i ust poszkodowanego, jednocześnie obserwuj klatkę piersiową; przez 10 sekund staraj się wyczuć ruch wydychanego powietrza na swojej twarzy, usłyszec szmer towarzyszący oddychaniu i zobaczyć ruch klatki piersiowej (rys. 2).
 3. Jeżeli nie jesteś pewien, czy poszkodowany oddycha, zwróć uwagę na objawy zachowanego krążenia: prawidłowe zabarwienie skóry, mruganie, przelknięcie śliny, napięcie mięśni.



Rysunek 1. Ocena oddechu – A



Rysunek 2. Udrożnienie dróg oddechowych – B

Nagle zatrzymanie krążenia i resuscytacja:

- Jeżeli przez 10 sekund nie stwierdzasz obecności prawidłowego oddechu oraz nie występują oznaki zachowanego krążenia, skóra poszkodowanego jest blada lub sina, świadczy to o zatrzymaniu krążenia – w tej sytuacji należy bezzwłocznie:
 1. Zadzwonić pod numer alarmowy 112 lub 999 i poinformować o wystąpieniu zatrzymania krążenia u poszkodowanego.
 2. Ułożyć ręce na środku klatki piersiowej i uciskać ją w tempie 100–120 uciśnień na minutę, na głębokość 5–6 cm (rys. 3).
 3. Po wykonaniu 30 uciśnień klatki piersiowej należy wykonać dwa sztuczne oddechy: udrożnić drogi oddechowe poszkodowanego przez odchylenie głowy do tyłu i palcami jednej ręki zacisnąć nos poszkodowanego, następnie objąć swoimi ustami usta poszkodowanego i wykonać wdech, obserwując jednocześnie czy unosi się klatka piersiowa; każdy wdech powinien trwać około 1 sekundę.
 4. Po wykonaniu dwóch sztucznych oddechów należy wrócić do uciskania klatki piersiowej; powtarzać czynności naprzemiennie, w stosunku 30 uciśnień/2 wdechy. Kontynuuj czynności do czasu przybycia pomocy medycznej lub powrotu oznak życia.
 5. Jeżeli w pobliżu znajduje się defibrylator AED, niezwłocznie wyślij kogoś lub sam udaj się po niego; gdy tylko jest dostępny, włącz go i postępuj zgodnie z jego poleceniami – obsługa tego urządzenia jest intuicyjna.
- **UWAGA:** jeżeli nie posiadasz maseczki do resuscytacji, możesz zrezygnować z wykonywania sztucznego oddychania – w takiej sytuacji nie przerywaj uciskania klatki piersiowej.



Rysunek 3. Uciskanie klatki piersiowej



Rysunek 4. Sztuczne oddychanie metodą usta-usta

Poszkodowany nieprzytomny

- Jeżeli poszkodowany oddycha prawidłowo, lub podczas prowadzenia resuscytacji powrócił oddech i oznaki zachowanego krążenia, należy pozostawić poszkodowanego w pozycji

zastanej, pod warunkiem, że możemy przy nim cały czas przebywać oraz jest zachowana drożność dróg oddechowych, tzn. nie występuje charczenie, wymioty, krwawienie z nosa lub jamy ustnej.

- Jeżeli istnieje ryzyko niedrożności dróg oddechowych, lub musimy pozostawić poszkodowanego bez nadzoru (np. w celu udania się po pomoc), należy ułożyć go w pozycji bocznej ustalonej (rys. 5).
- Osoby nieprzytomnej nie wolno przenosić, transportować, z wyjątkiem sytuacji, kiedy w miejscu zdarzenia występuje zewnętrzne zagrożenie, np. pożar.
- Zawsze należy powiadomić pogotowie ratunkowe.



Rysunek 5. Pozycja boczna ustalona

Omdlenie i zasłabnięcie

- Omdlenie to krótkotrwała utrata przytomności spowodowana chwilowym niedotlenieniem mózgu.
- Zasłabnięcie to nagłe osłabienie, któremu nie towarzyszy utrata przytomności; zarówno przy omdleniu, jak i zasłabnięciu mogą występować inne objawy: uczucie gorąca, nudności, zawroty głowy.
- Pierwsza pomoc polega na ostrożnym ułożeniu poszkodowanego w pozycji leżącej (na wznak), ocenie ABC; jeżeli oddech jest zachowany, należy unieść nogi i ręce poszkodowanego ku górze (tzw. pozycja czterokończynowa); jeżeli w ciągu trzech minut poszkodowany nie odzyskuje przytomności, powtórzyć ocenę ABC i ułożyć poszkodowanego w pozycji bocznej ustalonej lub pozostawić na wznak (p. „Poszkodowany nieprzytomny”); w miarę możliwości należy zapewnić dostęp świeżego powietrza, rozluźnić odzież.
- Jeżeli poszkodowany odzyskuje przytomność, należy pozostawić go w pozycji leżącej; unikać gwałtownej pionizacji.
- Powiadomić pogotowie ratunkowe.

Napad drgawkowy

- Napad drgawkowy to nagła utrata przytomności, której towarzyszą charakterystyczne objawy: sztywność i prężenia ciała oraz drgawki, szczękocisk; często dochodzi do przygryzienia języka i mimowolnego oddania moczu.
- Zwykle występuje u osób chorych na padaczkę, ale może także być następstwem urazu głowy, spadku poziomu cukru we krwi (hipoglikemii), zatrucia lub udaru mózgu; u dzieci przyczyną drgawek może być wysoka gorączka.
- Pierwsza pomoc polega na zabezpieczeniu poszkodowanego przed urazami; należy uklęknąć na głowę poszkodowanego, tak by znalazła się między kolanami ratującego;

dotatkowo przytrzymać barki poszkodowanego; po ustąpieniu drgawek, należy dokonać oceny ABC i ułożyć poszkodowanego w pozycji bocznej ustalonej.

- Powiadomić pogotowie ratunkowe.
- UWAGA: nie wolno wkładać nic do ust poszkodowanego!

Hipoglikemia

- Hipoglikemia to spadek poziomu glukozy (cukru) we krwi, któremu towarzyszą charakterystyczne objawy: zaburzenia przytomności, zlewne poty, osłabienie, drżenia rąk, zawroty głowy, uczucie głodu; z czasem dochodzi do utraty przytomności; hipoglikemia występuje głównie u osób chorych na cukrzycę.
- Pierwsza pomoc polega na podaniu poszkodowanemu słodkiego napoju lub pokarmu, co zwykle powoduje ustąpienie objawów; jeżeli doszło do utraty przytomności, nie podawać niczego doustnie – postępować jak z osobą nieprzytomną (p. „Poszkodowany nieprzytomny”).

Ból w klatce piersiowej

- Objaw ten może świadczyć o poważnych schorzeniach układu krążenia: zawale serca lub dusznicy bolesnej; dla tych schorzeń, dolegliwości mają charakter ucisku, duszenia czy rozpierania w klatce piersiowej; ponadto ból promieniuje do ramion, szyi czy nadbrzusza i towarzyszy mu uczucie braku powietrza (duszność), poty oraz poczucie zagrożenia życia.
- Pierwsza pomoc polega na ułożeniu poszkodowanego w pozycji półsiedzącej i zalecenia unikania wysiłku; należy bezzwłocznie powiadomić pogotowie ratunkowe; podczas oczekiwania na przybycie ambulansu, obserwować poszkodowanego, z uwagi na duże ryzyko zatrzymania krążenia.
- UWAGA: nie zachęcać poszkodowanego do kaszlu – ta metoda nie ma uzasadnienia naukowego; nie podawać leków bez konsultacji z lekarzem lub dyspozytorem pogotowia ratunkowego.

CZĘŚĆ II

PIERWSZA POMOC W OBRAŻENIACH

Rany i krwawienia

- Ran, które w ocenie ratującego, wymagają interwencji lekarza, nie należy przemywać, nie wolno w nich manipulować i usuwać ciał obcych; właściwe postępowanie to osłonięcie rany najczystszym dostępnym opatrunkiem (najlepiej gazą) – może on być improwizowany (np. czysta podpaska, pieluszka jednorazowa, fragment odzieży poszkodowanego), oraz umocowanie opatrunku bandażem lub chustą trójkątną; w miejscach, których bandażowanie nastęrcza trudności, np. głowa, klatka piersiowa, brzuch, opatrunek można umocować za pomocą specjalnej siatki opatrunkowej (Codofix®) lub plastra. Zranioną

kończynę górną w miarę możliwości unieruchomić z pomocą prowizorycznego temblaka, np. z odzieży poszkodowanego.

- Duże krwotoki należy tamować za pomocą miejscowego ucisku na ranę – opatrunek należy silnie przycisnąć do rany lub wykonać tzw. opatrunek uciskowy: na materiał opatrunkowy położyć zwinięty w rolkę bandaż a następnie całość ciasno obandażować; jeżeli taki opatrunek przesiąka krwią, nie należy go zdejmować, a nałożyć na niego kolejną warstwę i ponownie zabandażować
- UWAGA: nie należy stosować opaski uciskowej; zwykle powoduje ona nasilenie krwawienia zamiast jego tamowania, szczególnie kiedy jest stosowana przez osoby nieprzeszkolone i ma charakter prowizoryczny.

Uszkodzenia kości i stawów

- W pierwszej pomocy nie ma znaczenia rodzaj obrażeń, z jakimi mamy do czynienia (złamanie, zwichnięcie, skręcenie); podobnie, nie należy na podstawie objawów przesądzać o rodzaju uszkodzenia.
- Postępowanie dotyczy przede wszystkim kości i stawów kończyn; uszkodzoną kończynę należy unieruchomić za pomocą chust trójkątnych lub odzieży w taki sposób, by uniemożliwić poruszanie kończyną praktycznie na całej długości; nie należy stosować unieruchomień z przedmiotów sztywnych, np. desek, nart, drutu itp.
- Obrażenia kości i stawów wymagają kontroli lekarskiej; osoby z niewielkimi obrażeniami, nie mające trudności w samodzielnym poruszaniu się, mogą być przewiezione dostępnymi środkami transportu do najbliższego Szpitalnego Oddziału Ratunkowego lub innej placówki, która świadczy całodobową pomoc medyczną w urazach.

Oparzenia:

- Najczęściej dochodzi do oparzeń termicznych, spowodowanych działaniem wysokiej temperatury na skórę; rzadziej spotykamy oparzenia chemiczne, będące następstwem działania substancji żrącej na skórę.
- Pierwsza pomoc polega na natychmiastowym chłodzeniu oparzonego miejsca bieżącą, chłodną wodą. Czas chłodzenia powinien wynosić co najmniej 10 minut. Po schłodzeniu oparzone miejsce okryć luźnym opatrunkiem z gazy lub tzw. opatrunkiem hydrożelowym.
- Jeżeli oparzenie dotyczy ręki, należy bezzwłocznie usunąć biżuterię z palców.
- W oparzeniach chemicznych należy zmyć substancję żrącą ze skóry poprzez obfite splukanie strumieniem chłodnej, bieżącej wody.
- Oparzenia zawsze wymagają kontroli lekarskiej.

Porażenie prądem elektrycznym:

- Najczęściej dochodzi do porażenia prądem w sieci użytkowej (prąd zmienny, o napięciu 230 V).

- Możliwe następstwa porażenia prądem to oparzenia skóry, złamania kości, zwichnięcia stawów (następstwo skurczu mięśni), zaburzenia rytmu serca, zatrzymanie krążenia.
- Pierwsza pomoc polega przede wszystkim na zapewnieniu bezpieczeństwa – należy odciąć dopływ prądu do pomieszczenia, w którym nastąpił wypadek, a jeżeli to niemożliwe, należy wezwać pogotowie energetyczne; należy bezzwłocznie powiadomić pogotowie ratunkowe o zdarzeniu; poszkodowanego obserwować do czasu przybycia ambulansu, zaopatrzyć ewentualne obrażenia.
- Jeżeli poszkodowany nie oddycha, należy rozpocząć resuscytację (patrz „Resuscytacja”).

CZĘŚĆ III

PRZYDATNE INFORMACJE

Numery alarmowe:

- 112 – Europejski Numer Alarmowy
- 999 – Państwowe Ratownictwo Medyczne (Pogotowie Ratunkowe)
- 998 – Państwowa Straż Pożarna
- 997 – Policja
- 991 – Pogotowie Energetyczne

Wzywanie służb ratunkowych:

- Przedstaw się.
- Krótka informacja, co się stało: np. osoba nieprzytomna, wypadek itp.
- Gdzie doszło do zdarzenia: dokładny adres i wskazówki dojazdu, określenie miejsca np. muzeum, stacja benzynowa itp.
- Liczba poszkodowanych i ich stan.
- Numer telefonu, z którego dzwonisz.
- **Pamiętaj, dyspozytor kończy pierwszy rozmowę – nie rozłączaj się!**
- **Telefon, z którego dzwoniłeś miej przy sobie!**
- Jeżeli to możliwe, poproś kogoś, by wyszedł przed budynek, bramę i oczekiwał tam na przyjazd ambulansu – ułatwi to jego załodze dotarcie do poszkodowanego.
- Jeżeli stan poszkodowanego się pogarsza, zadzwoń ponownie.

Apteczka pierwszej pomocy – podstawowe wyposażenie:

- Rękawiczki i maseczka do resuscytacji.
- Materiały opatrunkowe: gaza, bandaże dziane i elastyczne, chusty trójkątne.
- Nożyczki.
- Folia NRC (termiczna).
- Plastry opatrunkowe.

Andrzej Zugaj

Narodowy Instytut Muzealnictwa
i Ochrony Zbiorów

Słowniczek polsko-angielski podstawowych pojęć i zwrotów

Polska z roku na rok staje się coraz częstszym celem turystów z całego świata. Wejście do Unii Europejskiej w 2004 roku i rozwój tanich linii lotniczych sprawiły, że odwiedzić nas jest dużo łatwiej. Toteż czy to stolica, duże miasto, małe miasto, region bardziej czy mniej znany, wszędzie trafiają zagraniczni turyści. Trudno dziś wskazać w naszym kraju czynną placówkę muzealną, w której nie zanotowano by choć jednej wizyty gości obcojęzycznych w roku. Goście tacy mają, jak wszyscy, prawo do pełnego obcowania ze zbiorami muzeum, do wyczerpującej informacji i miłej, fachowej obsługi. Często zwiedzający niewładający naszą mową zapewniają sobie przewodnika, który pomoże pokonać barierę językową, jednak nie jest to regułą. Opiekun ekspozycji potrafiący porozumieć się ze zwiedzającym, pokierować, a nawet kulturalnie zwrócić uwagę na niewłaściwe zachowanie, podnosi komfort zwiedzania, minimalizuje zagubienie i niepewność zagranicznego widza, co z kolei podnosi prestiż całej placówki i ukazuje muzeum jako instytucję na światowym poziomie.

Muzea położone blisko granic naszego kraju w sposób naturalny są częściej odwiedzane przez najbliższych sąsiadów. Niektóre regiony należały do innych państw w przeszłości, inne są zamieszkałe przez znaczną liczbę przedstawicieli mniejszości narodowych. Powitanie i obsługa w językach naszych sąsiadów będzie czymś więcej niż uprzejmością i dobrą praktyką. Jednak wszędzie, niezależnie od położenia i uwarunkowań społeczno-kulturowych, najbardziej uniwersalny i najczęściej przydatny będzie język angielski. Nie trzeba chyba nikomu tłumaczyć, jaką rolę odgrywa ten język na świecie. Dlatego – można to spokojnie założyć – każdy pracownik muzeum mający kontakt ze zwiedzającymi może być pewien, że znajomość, choćby podstawowa, języka angielskiego zostanie wykorzystana w pracy i z każdym rokiem będzie wykorzystywana coraz częściej.

Poniżej prezentujemy słowniczek polsko-angielski podstawowych pojęć i zwrotów, które pomogą obsłużyć gości z zagranicy. Jest to baza, którą – bardzo do tego zachęcamy – można, a nawet trzeba rozszerzać, w zależności od specyfiki obiektu, prezentowanych eksponatów itp.

Słowniczek jest narzędziem wspierającym – nic nie zastąpi kontaktu z żywym lektorem i samodzielnego pogłębiania wiedzy.

SŁOWNICZEK:

Dzień dobry	- Good morning/Good Afternoon>Hello/Hi
Witamy	- Welcome
Do widzenia	- Good bye/Bye
Dziękuję	- Thank you/Thanks
Proszę (odpowieź na podziękowania)	- You're welcome
Przepraszam	- Excuse me/I'm sorry/Sorry
Gdzie jest...?	- Where is..?
Gdzie znaleźć...?	- Where can I find...?
Jak trafić do...?	- How can I get to...?/Which way to...?
Czy może Pan/Pani pokazać mi drogę do...?	- Can you show me the way to...?
Proszę tędy	- This way, please.
Czy może mi Pan/Pani powiedzieć...?	- Can you tell me...?
Nagły wypadek	- Emergency
Karetką pogotowia	- Ambulance
Otwarte	- Open
Zamknięte	- Closed
Wejście	- Entrance/Way in
Wyjście	- Exit/Way out
Lewo	- Left
Prawo	- Right
Prosto	- Straight/Straight ahead
Tędy	- This way
Proszę	- Please (może być dodawane na końcu lub na początku próśb i poleceń)
Do góry (na górę) schodami	- Upstairs
Na dół schodami	- Downstairs
Pierwsze/drugie/trzecie piętro	- First/second/third floor
Parter	- Ground floor
Podziemia/piwnica/poziom -1	- Basement
Kasa	- Ticket Office
Bilet	- Ticket
Bilet normalny	- Regular ticket
Bilet ulgowy	- Reduced-fare ticket

Bilet grupowy	– Group ticket
Szatnia	– Cloakroom/Locker room
Sklep	– Shop
Księgarnia	– Bookshop/Bookstore
Pamiątki	– Souvenirs
Kawiarnia	– Café/Cafeteria
Restauracja	– Restaurant
Woda	– Water
Drzwi	– Door
Okno	– Window
Schody	– Stairs

* * *

Muzeum	– Museum
Galeria sztuki	– Art Gallery
Wystawa	– Exhibition
Wystawa główna	– Main Exhibition
Wystawa stała	– Permanent exhibition
Wystawa czasowa	– Temporary Exhibition
Oddział	– Branch
Eksponat	– Exhibit/Object
Obraz	– Painting
Rzeźba	– Sculpture
Przewodnik (osoba)	– Guide/Tour guide
Przewodnik (książka)	– Guidebook
Audioprzewodnik	– Audioguide
Zwiedzanie z przewodnikiem	– Guided tour
Ogród	– Garden
Wystawa plenerowa	– Open-air exhibition/Outdoor exhibition
Punkt widokowy	– Viewing point/Viewpoint

* * *

Przepraszam, którą do wyjścia?	– Excuse me, where is the exit?
Schodami w dół i na prawo.	– Downstairs, then turn right.
Przepraszam, gdzie jest toaleta?	– Excuse me, where is the toilet?
Prosto na końcu korytarza.	– Straight ahead, to the end of the hallway.
Dzień dobry! W czym mogę pomóc?	– Hello! (How) Can I help you?
Witamy w naszym muzeum!	– Welcome to our museum!
Szatnia jest w podziemiach.	– The locker room is in the basement.
Muzeum jest dziś czynne do 18:00.	– Today we close at 6 pm.
Toalety znajdują się na pierwszym piętrze.	– Toilets are on the first floor.

Jak dojść do sklepu z pamiątkami?	- Which way to the souvenir shop?
Pójdzie Pan prosto, schodami na I piętro, a potem w lewo.	- Go straight, upstairs to the first floor, then turn left.
Co tam jest?	- What's in there?
Co jest w tamtej Sali?	- What's in that hall/room?
Proszę nie dotykać eksponatów, dziękuję.	- Please, don't touch the objects, thank you.
Proszę okazać bilet.	- Can I see your ticket, please?
Przepraszam, tu obowiązuje zakaz palenia.	- I'm sorry, it's no smoking area.
Proszę nie palić, dziękuję.	- No smoking please, thank you.
Proszę kierować się do wyjścia.	- Please head for the exit/ Go to the exit, please.
Proszę nie wchodzić za linię, dziękuję.	- Please stay behind the line, thank you./Please don't cross the line, thank you.
Czy dobrze się Pan/Pani czuje?	- Are you OK?/ Are you feeling OK?
Czy coś się Panu/Pani stało?	- Is there something wrong?
Czy wezwać karetkę?	- Do you want me to call an ambulance?
Czy wezwać lekarza?	- Do you need the doctor?
Już wzywam pomoc/lekarza/karetkę.	- I will get help/the doctor/the ambulance right away.
Proszę zachować spokój.	- Please, stay calm.
Proszę o ciszę, dziękuję.	- Quiet please, thank you.
Proszę tu zaczekać.	- Please wait here.
Proszę za mną, pokażę drogę.	- Please follow me, I'll show you the way.
Proszę nie używać lampy błyskowej.	- No flash light please, thank you.
Przepraszam, tu nie wolno fotografować.	- Excuse me, you can't take photos in here.
Nie wiem, ale zaraz sprawdzę.	- I don't know, but please let me check.
W czwartki muzeum jest czynne do 20:00.	- On Thursdays we close at 8 pm.
Może Pan/Pani odwiedzić także nasze oddziały.	- You can also visit our branches.
Na wystawę czasową obowiązuje osobny bilet.	- You have to buy separate ticket for the temporary exhibition.
Przepraszam, tu nie wolno wchodzić, wejście tylko dla personelu.	- I am sorry, you can't go in there, this is staff only.
Życzę miłego zwiedzania!	- Enjoy your visit!
Mam nadzieję, że się Panu/Pani/Państwu/Wam podobało (w naszym muzeum).	- I hope you enjoyed your visit (in our museum).
Dziękujemy za wizytę! Zapraszamy ponownie!	- Thank you for your visit! Call again!

© Narodowy Instytut Muzealnictwa
i Ochrony Zbiorów, Warszawa 2015
ISBN 978-83-64889-10-3

Koordinator projektu: Sławomir Kocewiak
Sekretarz wydawnictw: Robert Pasieczny
Redakcja językowa i korekta: Monika Bielska-Łach

Projekt okładki: Piotr Modelewski
Zdjęcie na okładce: Archiwum NIMOZ
**Opracowanie graficzne
i łamanie:** Piotr Modelewski
Druk: AKCENT Wojciech Sowiński

Szkolenia Narodowego Instytutu Muzealnictwa
i Ochrony Zbiorów 6/2015



NARODOWY
INSTYTUT MUZEALNICTWA
I OCHRONY ZBIORÓW

ul. Goraszewska 7, 02-910 Warszawa
tel. (+48 22) 25 69 600, fax: (+48 22) 25 69 650
mail: biuro@nimosz.pl
www.nimosz.pl