



Raport z wywiadów przeprowadzonych w europejskich muzeach w trakcie trwania projektu.

Raport ten ukazuje głębszy obraz wraz z dokumentem "Studium profilu zawodowego ZOZM" oraz dokumentem "Studium potrzeb językowych ZOZM". Celem tego dokumentu jest zebranie i przekazanie informacji, które partnerzy projektu uzyskali podczas wizyt w europejskich muzeach.

Jednym z najcenniejszych elementów projektu była możliwość odwiedzenia kilku różnych muzeów w 5 krajach partnerskich i przeprowadzenia wywiadów z przedstawicielami tych instytucji. Jesteśmy bardzo wdzięczni wszystkim goszczącym nas instytucjom za poświęcony czas, okazaną sympatię oraz wnikliwe i ciekawe obserwacje, które zostały nam przekazane.

01. Museu Calouste Gulbenkian, Lisboa, Portugalia

Mieliśmy przyjemność poznać jednego z najbardziej doświadczonych kuratorów muzeum, który prezentując najważniejsze zbiory kolekcji wyjaśnił nam problemy i wyzwania z jakimi mierzy się muzeum w obszarze obsługi gości zagranicznych:

- a) Profesjonalna ochrona jest istotna dla muzeum dlatego, że kolekcja zawiera artefakty niezwykle ważne dla ludzkości; wyrażające marzenia, aspiracje, uczucia i myśli artystów.
- b) Pan Gulbenkian zwykł twierdzić, że zgromadzone przez niego dzieła sztuki są jak jego córki, w związku z czym niezwykle ważna była dla niego ich ochrona.
- c) Przeglądanie się dziełom sztuki pomaga nam zrozumieć samych siebie. Analiza dzieła sztuki zawsze wiąże się z odnoszeniem go do naszych myśli i doświadczeń.
- d) Jeszcze 20 lat temu zwiedzający traktowali dzieła sztuki z należyтым szacunkiem. Dziś w związku z coraz częstszymi próbami dotykania dzieł są one coraz częściej umieszczane za szkłem.
- e) Opisy dzieł w muzeum są dostępne w języku angielskim i portugalskim.
- f) Kolekcja jest pełna, muzeum nie planuje jej rozszerzać, wygląda ona dokładnie tak, jak została pozostawiona przez Pana Gulbenkiana.
- g) Muzeum organizuje również wystawy czasowe we współpracy z muzeami na całym świecie.

Mieliśmy również okazję uzyskać kilka istotnych informacji z działu zajmującego się Zasobami Ludzkimi:

- h) Większość zwiedzających (ponad 70%) to goście z zagranicy.



- i) Ochrona budynku/wystaw nie jest w stanie realizować wszystkich swoich zadań w obcym języku, czasem wspomaga się pokazując określone znaki dłońmi.
- j) Muzeum oferuje kursy językowe dla zatrudnionych przez siebie pracowników, natomiast nie może zaoferować kursów osobom zatrudnianym przez firmy zewnętrzne, ma również trudności z wyegzekwowaniem od firm zewnętrznych wymogu dotyczącego umiejętności językowych u zatrudnianych pracowników.
- k) Fundacja Calouste Gulbenkian, której częścią jest muzeum, traktuje kwestie kompetencji językowych oraz obsługi zwiedzających bardzo poważnie i regularnie organizuje dla swoich pracowników kursy/szkolenia. Dla tego muzeum jednym z ważnych elementów jest zachowanie odpowiedniego poziomu uprzejmości w komunikacji zarówno w języku ojczystym jak i obcym.

Podczas naszej wizyty pracownik ochraniający wystawę zwrócił uwagę zwiedzającemu, który zbyt blisko przybliżył się do obrazu i przekroczył namalowaną na podłodze linię, używając mieszanki języka angielskiego i gestów.

Wnioski:

- 01. Ochrona jest bardzo ważna, nie tylko dlatego, że chronimy obiekt, ale też dlatego, że chronimy nasze dziedzictwo.
- 02. Szkolenie językowe powinno być dostosowane do wymogów regulaminu/polityki danego muzeum w kwestii obsługi zwiedzających.
- 03. Bardzo często muzea nie mogą zaoferować szkoleń pracownikom zatrudnianym przez firmy zewnętrzne (problem pracowników outsourcowanych). Firmy delegujące pracowników często nie chcą inwestować w dodatkowe kompetencje zatrudnianych osób.

02. Museu das Comunicações, Lisboa, Portugalia

Podczas wizyty w muzeum mieliśmy okazję porozmawiania z Panią Dyrektorką Działu Kadr, która podzieliła się z nami następującymi refleksjami i spostrzeżeniami:

- a) To muzeum ma bardzo niewielki odsetek zwiedzających z zagranicy. 95% zwiedzających to uczniowie portugalskich szkół. Znaczne środki musiałyby zostać zainwestowane, aby przyciągnąć szersze audytorium.
- b) Potrzeby związane z zatrudnieniem pracowników posługujących się obcymi językami, są częściowo zaspokajane dzięki 9-miesięcznym praktykom oferowanym studentom, z których większość posługuje się językiem angielskim. Starszy personel nie zawsze płynnie posługuje się obcymi językami, jednocześnie w chwili obecnej, w związku z kryzysem w Portugalii muzeum nie stać na zainwestowanie w kursy językowe dla swoich pracowników.



- c) Język angielski jest językiem pierwszej potrzeby i najważniejszym, realistycznym celem dla tego muzeum.
- d) Muzeum oferuje kursy letnie (warsztaty) dla dzieci i prawdopodobnie jest to dobry punkt do rozpoczęcia prac nad ofertą kursów dotyczących komunikacji i języka angielskiego.
- e) Nauka języka angielskiego w przypadku tego muzeum powinna wiązać się ze specjalistycznym słownictwem związanym z wystawami/eksponatami będącymi w posiadaniu tego muzeum.
- f) W przypadku tego muzeum przedstawiciele instytucji nie widzą trudności z wykorzystaniem technologii w nauce języka obcego.

Wnioski:

- 01. Otwarcie muzeum dla szerszego grona zagranicznych odbiorców wymagałoby zmian w polityce muzeum oraz w finansowaniu.
- 02. W międzyczasie muzeum wypracowało nieformalne sposoby rozwiązania problemu w sytuacji, gdy pojawiają się zwiedzający (rzadko), którzy nie posługują się językiem portugalskim.

03. Staatliche Museen zu Berlin, Berlin, Niemcy

Mieliśmy okazję omówić potrzeby językowe pracowników muzeum z Dyrektorem Działu Kadr, który był również zaangażowany w prace projektu ECHOCAST (standardy szkoleń zawodowych dla pracowników muzeów z wyłączeniem kursów językowych).

- a) Muzeum jest żywo zainteresowane ustanawianiem standardów szkoleń i kwalifikacji dla pracowników muzeów.
- b) Co pięć lat muzeum przeprowadza przetarg na ochronę muzeum. Ochrona jest outsourcowana.
- c) Często pracownicy zmieniają firmę outsourcingową i tym samym mimo iż zmienia się firma, pracownicy pozostają w muzeum.
- d) Muzeum zabiega o to, by wszyscy pracownicy realizowali szkolenia według standardu programu ECHOCAST (nie zawsze jest to proste) i jest żywo zainteresowani podobną ofertą w obszarze nauki języków obcych.
- e) Najważniejszym językiem dla pracowników jest język angielski, ale muzeum uważa potrzebę pracy nad językiem francuskim, włoskim, hiszpańskim, polskim i rosyjskim. Przewodniki audio są dostępne w 11 językach, ale tylko w głównym gmachu zlokalizowanym na wyspie muzeów w centrum Berlina.
- f) Odpowiedni poziom i standardy komunikacji i uprzejmości powinny być spójne z tymi wypracowanymi przez ECHOCAST.



- g) Pracownicy ochrony zajmują się wyłącznie dbaniem o bezpieczeństwo obiektów i zwiedzających, i w większości nie posiadają wyższego wykształcenia. Jednak są sytuacje, gdy potrzebują podstawowych zwrotów, aby móc komunikować się ze zwiedzającymi.
- h) Jeśli kompetencje językowe byłyby zawarte w wymaganych standardach wtedy firmy outsourcingowe byłyby zobowiązane do przygotowania pracowników według tych standardów. Podsumowując instytucją odpowiedzialną za szkolenia językowe pracowników byłaby firma startująca w przetargu.
- i) Pracownicy obsługujący punkt informacyjny, udzielający informacji osobiście lub przez telefon są również pracownikami zatrudnianymi przez firmę zewnętrzną. Ich zadania i kompetencje są niezwykle ważne biorąc pod uwagę, że mają bezpośredni kontakt ze zwiedzającymi.

Nasza wizyta wiązała się również ze zwiedzeniem galerii malarstwa, gdzie dowiedzieliśmy się, że:

- a) Wszystkie opisy są wyłącznie po niemiecku.
- b) Kolekcja jest zbiorem dzieł zainicjowanym jako inwestycja.

Koordinator odwiedził również Muzeum Egipskie, gdzie zauważył, że obsługa muzeum (osoby sprzedające bilety, obsługa sklepu z pamiątkami) posługują się doskonale językiem angielskim, podczas gdy ochrona budynku oraz osoby pilnujące wystawy nie były w stanie udzielić pomocy w języku angielskim (próba pozostawienia płaszcza wiązała się z użyciem dłoni w komunikacji).

Wnioski:

01. Muzea są żywo zainteresowane opracowaniem standardów szkolenia i kwalifikacji w związku z potrzebą dopracowania wysokich standardów obsługi klienta.
02. Nasz grupa docelowa może obejmować nie tylko same muzea, ale również firmy, które zatrudniają pracowników dla muzeów (outsourcing).
03. Wydaje się, że oferta kursów językowych jest niezwykle palącą potrzebą w związku z faktem, że w jednych z najważniejszych muzeów w Europie mieliśmy kłopot z porozumieniem się w języku angielskim.

04. DDR Museum, Berlin, Niemcy

Mieliśmy możliwość odwiedzenia prywatnego interaktywnego muzeum. Muzeum jest niezwykle popularne wśród zagranicznych turystów (ze względu na lokalizację oraz temat). Przedstawiciel muzeum poinformował nas, że wszyscy pracownicy są wysoko wykwalifikowanymi przewodnikami posługującymi się językami obcymi; muzeum nie zatrudnia ochrony oraz osób pilnujących ekspozycji. Było to jedyne tego typu muzeum jakie odwiedziliśmy.



Wnioski:

01. Interaktywne muzea prawdopodobnie nie potrzebują tak bardzo rezultatów naszego projektu w związku z faktem, że ich wystawy są z gołą innej natury i nie wymagają standardowej ochrony. Muzeum DDR pozwala dotykać, fotografować i w różny sposób wchodzić w interakcję z eksponatami.
02. Wszyscy w muzeum DDR doskonale posługują się językiem angielskim, natomiast niekoniecznie innymi językami.

05. Isparta Museum, Isparta, Turcja

W Turcji odwiedziliśmy regionalne muzeum archeologiczne i etnograficzne w towarzystwie archeologa z tłumaczeniem na język angielski przez jednego z tureckich partnerów z Isparta Teachers' Association. Niektóre, bezpłatne ulotki o muzeum są dostępne w języku angielskim i francuskim. Pani archeolog podzieliła się z nami następującymi informacjami.

- a) Zespół w muzeum składa się z kierownika, 6 archeologów, 3 pracowników administracyjnych oraz 4 ochroniarzy pracujących w nocy. W muzeum nie ma pracowników delegowanych do kontaktu ze zwiedzającymi, z wyjątkiem sytuacji, gdy pojawiają się grupy zwiedzających, którymi opiekuje się jeden z archeologów.
- b) Muzeum nie ma sklepu i nie sprzedaje biletów. Można wejść do muzeum i wyjść nie zamieniając z nikim ani słowa.
- c) Zagraniczni turyści pojawiają się dość rzadko. Czasem odwiedzają muzeum w lecie. Jeśli pojawiają się turyści zagraniczni opiekuje się nimi jeden z archeologów, który zna język angielski. Jeśli ta osoba nie jest akurat dostępna wtedy pojawia się problem. Natomiast zazwyczaj na 100 osób, które średnio pojawiają się w lecie każda grupa ma swojego przewodnika mówiącego w obcym języku.
- d) Najważniejszymi językami dla tego muzeum są angielski i niemiecki. Dla środowiska archeologicznego zdecydowanie istotniejszy jest język niemiecki.
- e) Muzeum współpracuje z ICOM, natomiast niestety w porównaniu z innymi miejscami w Turcji nadal jest nieodkryte i niedoceniane, pomimo, że w okolicy można znaleźć przepiękne Sagalassos oraz drogę św. Pawła.
- f) Region Isparta/Burdur ma ogromny potencjał bazujący na skarbach archeologii, ale niestety rozwój tego regionu zależy od odgórných decyzji dotyczących rozwoju turystycznego poszczególnych części Turcji.
- g) Dopóki nie pojawią się decyzje polityczne i biorąc pod uwagę niewielką ilość zwiedzających pochodzących z zagranicy nauka języków choć istotna nie wydaje się być kluczowym problemem dla tego muzeum.

Wnioski:



01. Region ten ma ogromny potencjał rozwoju turystycznego w oparciu o pamiątki rzymskie, chrześcijańskie i z czasów Imperium Osmańskiego. Natomiast dalsze działania zależą od decyzji politycznych na wysokim szczeblu.
02. Turystyka kulturalna może stać się dla tego regionu jednym z głównych kierunków rozwoju.

06. Zamek na Wawelu, Kraków, Polska

W jednym z najważniejszych polskich zabytków historii obsługa szatni nie potrafiła porozumieć się w języku angielskim, natomiast uśmiechała się i była przyjazna. W sali, w której znajdował się portret "Dama z łasiczką" ochrona sprawiała wrażenie niezwykle surowej. Strażnik w sposób zdecydowany oznajmił "No photographs!". Oczywiście wzmożona ochrona tak cennego obrazu jest uzasadniona, natomiast komunikaty strażnika przez kilku zwiedzających zostały odebrane jako nieuprzejme. Strażnik zauważając, że część osób przyszła z tabletami również zabronił ich używać spodziewając się wbudowanych aparatów, niestety miał kłopoty z przekazaniem tej informacji w języku angielskim. Problemy z komunikacją w języku angielskim miał również oddelegowany przewodnik.

Wnioski:

01. Ponownie pracownicy obsługujący jedną z największych atrakcji Krakowa nie byli w stanie udzielić podstawowych informacji w języku obcym.
02. Biorąc pod uwagę wartość ekspozycji i jej wagę warto byłoby aby ochrona znała chociaż podstawowe zwroty po angielsku.

07. Muzeum Biskupa Erazma (część MNK), Kraków, Polska

Zostaliśmy przywitani przez bardzo przyjazny zespół w szatni, który starał się komunikować w języku angielskim, choć z pewnymi trudnościami. Przewodnik miał pewne trudności w posługiwaniu się językiem angielskim, ale zdecydowanie kompensowały to jego ogromny zasób specjalistycznego słownictwa oraz wiedzy eksperckiej.

Wnioski:

01. Naszą grupą docelową jest Zespół Obsługi Zwiedzających Muzeum, nie przewodnicy. Przewodnicy posługują się zazwyczaj bardzo dobrym angielskim i szerokim słownictwem specjalistycznym.

08. Kamienica Szołajskich (part of MNK), Kraków, Polska



W tym muzeum przewodnik okazał się doskonale mówić w języku angielskim, to samo zaobserwowaliśmy w sklepie z pamiątkami i książkami. Na problemy natknęliśmy się ponownie w szatni.

Wnioski:

01. Tak jak się spodziewaliśmy młodsze pokolenie nie ma trudności z porozumiewaniem się w języku angielskim, natomiast pracownicy 40+ borykają się z wieloma trudnościami w komunikacji (zwłaszcza osoby pracujące w szatni i jako ochrona ekspozycji).

09. Muzeum Historyczne Miasta Krakowa, Kraków, Polska

Kilka interesujących informacji, które udało nam się uzyskać w tym muzeum:

- a) Muzeum odwiedzają turyści z całego świata. Większość zwiedzających posługuje się językiem angielskim, ale warto pamiętać o turystach posługujących się hiszpańskim, niemieckim i rosyjskim. Dziennie muzeum obsługuje około 1000 zwiedzających, 70% z nich to Polacy.
- b) Wystawy są wyposażone w informacje w języku angielskim, są dostępne audio-przewodniki w 6 językach oraz materiały multimedialne rozmieszczone na tablicach w różnych częściach wystawy także dostępne w kilku językach. Zwiedzający mogą wynająć przewodnika (przewodnicy są dostępni w kilku językach, również po japońsku). Obsługę przewodnicką obsługuje firma zewnętrzna.
- c) Muzeum wynajmuje również od firmy zewnętrznej 11 osób chroniących wystawę. Ich zadaniem jest również udzielanie informacji w języku angielskim. Za szkolenie pracowników odpowiada firma zewnętrzna. Przedstawiciel muzeum poinformował nas, że projekt nauczania języków obcych jest jeszcze w fazie początkowej i będzie udoskonalany. Kursy oferowane pracownikom są w formie kursów stacjonarnych prowadzonych przez lektorów nastawionych głównie na zapamiętanie prostych słów i struktur.
- d) Muzeum jest bardzo świadome potrzeby dbania o dobry wizerunek instytucji i zauważa, że jednym z elementów, które ten wizerunek kształtują są umiejętności językowe pracowników.

Wnioski:

01. Muzea są żywo zainteresowane problematyką jakości obsługi zwiedzających i sposobami przyciągnięcia większej ilości turystów.
02. Umiejętność porozumiewania się w obcym języku jest wyraźnie postrzegana jako istotny element wysokich standardów obsługi zwiedzających.



03. Naszą grupą docelową są nie tylko muzea ale również firmy outsourcujące pracowników.

10. The Hunterian Museum, Glasgow, Szkocja, Wielka Brytania

Muzeum jest integralną częścią Uniwersytetu w Glasgow i mieści się w sercu kampusu uniwersyteckiego. Mieliśmy okazję zobaczyć je w towarzystwie Dyrektora, Kierownika Działu Kadr oraz studentki-wolonatriuszki pracującej jako przewodnik. Dowiedzieliśmy się, że:

- a) Fundatorowi muzeum, człowiekowi nauki przyświecała idea szerzenia wiedzy poprzez gromadzenie artefaktów, do których dostęp miałyby kolejne pokolenia studentów i mieszkańców Glasgow.
- b) Kolekcja wciąż jest rozwijana i wciąż jest postrzegana jako element mający wspierać rozwój uniwersytetu.
- c) 60% zwiedzających stanowią mieszkańcy Wielkiej Brytani, 40% turyści zagraniczni.
- d) Opisy eksponatów są dostępne tylko w języku angielskim.
- e) W kontakcie ze zwiedzającymi zagranicznymi obsługa mówi nieco wolniej, wyraźniej i wspomaga swoje wypowiedzi gestykulacją.
- f) Muzeum zaczęło interesować się tematem zwiększenia jakości obsługi zwiedzających i jednym z tematów, którym chce się zająć jest oferta kursów językowych.
- g) Pracownicy muzeum to 25 osób pracujących 40 godzin tygodniowo. Przez ostatnie 5 lat muzeum zatrudniło znaczną ilość pracowników zagranicznych np. z Grecji i Ukrainy.
- h) Od wszystkich pracowników oczekuje się przestrzegania wytycznych dotyczących obsługi zwiedzających zdefiniowanych przez Glasgow Welcome, materiał dostępny online, do którego zawsze można sięgnąć.
- i) Mieliśmy okazję zobaczyć również dom Charlesa Rennie Mackintosha który stanowi część muzeum Hunterian. 55% stanowią w tym muzeum zwiedzający z Wielkiej Brytanii, 45% spoza Wielkiej Brytanii. Informacje były dostępne w kilku językach.

Wnioski:

01. Jakość obsługi zwiedzających i zwiększenie satysfakcji wydają się być istotnym tematem dla muzeów w Glasgow, prawdopodobnie jest to związane z rosnącą ilością obcokrajowców odwiedzających miasto.
02. Ważny element standardów obsługi zwiedzających stanowi znajomość języków obcych.