

# Péče o návštěvníky: Nové oddělení Národního muzea

Ivana Kocichová

## Visitor Care: The New Department in the National Museum

**A**ktivita v oblasti péče o návštěvníky a návštěvnických služeb jsou v Národním muzeu s větším důrazem realizovány již přibližně desetiletí. Avšak až letos se podařilo zakotvit tyto činnosti do organizačního řádu, takže aktivity, které byly realizovány dosud roztržtěně, se nyní soustřeďují pod koordinaci nově vzniklého Referátu strategií návštěvnické péče.

Oddělení navazuje na řadu aktivit realizovaných až do dubna tohoto roku Centrem pro prezentaci kulturního dědictví, metodickým centrem pro oblast muzejní prezentace a komunikace s veřejností. Právě na tomto oddělení byly v minulosti koncepčně a metodicky řešeny otázky např. bezbariérového zpřístupnění muzeí či přístupu pracovníků v první linii k návštěvníkům. Nový Referát navazuje na koncepční a metodická řešení a jeho úlohou je aplikovat je do praxe Národního muzea. Má pro to vhodné předpoklady, pokud jde o zakotvení v organizační struktuře v rámci Úseku pro práci s veřejností. Úsek pro práci s veřejností byl zřízen v dubnu roku 2017 sdružením Centra pro prezentaci kulturního dědictví, Oddělení vzdělávání a kulturních aktivit a vznikem Referátu strategií návštěvnické péče. Je tedy útvarem, který se rozkračuje mezi teorií a praxí, se zkušenostmi v oblasti práce s návštěvníkem, i s teoretickým základem v oblasti muzeologie. Úzká spolupráce a provázanost těchto tří oddělení je předpokladem pro úspěšnou činnost v této oblasti, stejně jako samozřejmě vhodné obsazení jednotlivých pracovních pozic.

Pro první dva roky existence Referátu si Úsek pro práci s veřejností vytyčil níže uvedené oblasti práce, a to i v návaznosti na blížící se otevření Historické budovy Národního muzea po rekonstrukci. Jde zejména o přípravu strategie návštěvnické péče a koordinaci její implementace ve všech objektech Národního muzea. Součástí těchto aktivit je i systematická práce s pracovníky dozoru expozic, pokladními, lektory atd., či školení pracovníků v ob-

lasti přímé komunikace s návštěvníkem. S návštěvnickou péčí úzce souvisí i kvalita vztahu s návštěvníky a vybraných služeb. Dosud realizované průzkumné aktivity v této oblasti činnosti Národního muzea přinesly velmi zajímavá zjištění, na jejichž základě jsou v současné době měněny některé interní postupy v instituci. Svou pozornost bude Referát věnovat též detailnímu monitoringu, archivaci a zpracování zpětné vazby návštěvníků. Nedílnou součástí práce Referátu je také koordinace bezbariérového zpřístupnění a bezbariérové komunikace Národního muzea. Výčet činností Referátu není v žádném případě uzavřen. Referát by měl do budoucna flexibilně reagovat na aktuální vývoj v oblasti přístupu k návštěvníkům a svou činnost variabilně přizpůsobovat a proměňovat. Ve střednědobém horizontu se Referát zaměří také na aktivity v oblasti rozvoje publika, nových návštěvnických strategií a moderních forem komunikace s publikem.

Roli Referátu je možno označit jako koncepční a koordinační. Jeho činnost se totiž dotýká oblastí, na nichž se podílejí oddělení a pracovníci napříč celou institucí. Referát je nyní přímo řízen vedoucí Úseku pro práci s veřejností. Personální dotace na obsazení Referátu strategií návštěvnické péče jsou dva pracovní úvazky.

Vznikem Referátu strategií návštěvnické péče byl v podstatě završen proces uvědomění si klíčivosti příslušných aktivit pro úspěch celé instituce. Věřím, že zřízení Referátu strategií návštěvnické péče je významným momentem v procesu probíhající proměny Národního muzea v moderní instituci, pokud jde o přístup k návštěvníkům a uvědomění si jejich potenciálu pro další rozvoj muzeí.

Ing. Mgr. Ivana Kocichová,  
Ph.D.  
Národní muzeum – Centrum  
pro prezentaci kulturního  
dědictví  
ivana\_kocichova@nm.cz