

# Suradnja muzejskih djelatnika kao osnova komunikacije s korisnicima

—**Vesna Leiner**

Viša muzejska pedagoginja  
Muzej grada Zagreba  
Zagreb  
vleiner@zg.t-com.hr

—**Boris Mašić**

Viši kustos  
Muzej grada Zagreba  
Zagreb  
bmasic@mgz.hr

Muzej grada Zagreba već čitav niz godina djeluje u smjeru otvaranja svoga djelovanja prema najširem krugu korisnika, a takvo djelovanje na bi bilo moguće bez bliske suradnje cjelokupnog stručnog osoblja i Pedagoško-andragoškog odjela Muzeja. Stoga će u radu, kroz primjere iz prakse, biti prezentirano djelovanje Odjela, s posebnim osvrtom na nužnu kooperativnost svih stručnih službi unutar Muzeja kako bi ponuđeni muzejski sadržaj bio što kvalitetnije percipiran kod njegovih korisnika. Naime činjenica je kako se djelovanje pedagoga u brojnim muzejskim institucijama svodi na vodstvo i organizaciju grupa posjetitelja predškolskog i školskog uzrasta kroz izložbene postavne, a zanemaruje se uloga pedagoga kao komunikatora između kreatora sadržaja i korisnika toga sadržaja. Ta je uloga iz objektivnih, ali (ponekad) i subjektivnih razloga minorizirana u programsko-organizacijskoj strukturi muzeja te su primjeri u kojima je pedagog i kreator ponuđenih sadržaja primjeri dobre prakse u ostvarivanju društvene uloge Muzeja. Upravo tako bazirana programska orijentacija Muzeja grada Zagreba rezultirala je činjenicom da je djelovanje njegova Pedagoško-andragoškog odjela neizostavni dio svake muzejske akcije, što je uvelike doprinijelo percipiranju Muzeja kao ustanove s vrlo razvijenom svijješću o odgovornosti muzeja u kreiranju identiteta zajednice u kojoj djeluje.



Muzej grada Zagreba osnovan je 1907. godine. Počeci pedagoških aktivnosti Muzeja bilježe se još pedesetih godina 20. stoljeća, a od 1977. godine u Muzeju je zaposlena osoba koja se bavila pedagoškim radom. Sve do otvorenja novog stalnog postava ta je služba funkcionirala kao odjel koji je organizirano prihvaćao djecu predškolskog i školskog uzrasta, uz vodstva po stalnom postavu. Nakon otvorenja novog stalnog postava, 1998. godine, Muzej mijenja karakter suradnje s korisnicima te je i današnji Pedagoško-andragoški odjel promijenio svoj način djelovanja.

Bio je to rezultat višegodišnjeg rada na osmišljavanju suvremenog stalnog postava iz kojega je proizišao Muzej, nadamo se, u skladu s najnovijim trendovima muzejske struke. Shodno tome, pred pedagošku službu tada su stavljeni izazovni ciljevi: osmisliti i realizirati projekte koji će na svima prihvatljiv i jednostavan način prezentirati ne samo izloženu građu, već i povijest Grada koju ta građa oslikava. Dakle, pedagogu je pružena mogućnost ne samo posredovanja u prenošenju informacija između izloženih predmeta i korisnika, već i kreiranja sadržaja koji će biti ponuđeni posjetiteljima. Sve je to imalo za posljedicu rađanje novog vida suradnje između pedagoga i drugih muzejskih djelatnika. Ta se suradnja očituje u nekoliko razina:

1. u suradnji prilikom realizacije autorske izložbe
2. u organizaciji popratnih sadržaja tijekom trajanja izložbe
3. u predlaganju programa kojima je autor i pedagog
4. u vođenju programa u kojima su suradnici drugi muzejski djelatnici.

Neminovno je da realizacija ovih aktivnosti podrazumijeva vrlo dobru suradnju između pedagoga i drugih muzejskih djelatnika. Ona započinje u trenutku osmišljavanja programa i nadograđuje se na koordinacijama tijekom stručnih kolegija.

### **1. Suradnja prilikom realizacije autorskih izložbi**

Ova vrsta suradnje podrazumijeva konzultacije i smjernice u oblikovnom i tehničkom segmentu izvedbe izložbenog projekta, a sve kako bi se poštovali standardi nužni za kvalitetniju percepciju izloženog sadržaja. Nerijetko se dešava da se u tijeku osmišljavanja i kreiranja izložbenog projekta zanemari činjenica da izložba mora biti razumljiva i prilagođena svim uzrastima i društvenim skupinama. Ponekad je taj cilj lako ostvarljiv, kao na primjeru izložbe *MORS PORTA VITAE – Stara zagrebačka groblja i pogrebi* (MGZ, 2011./2012) gdje je na glavnoj legendi zadržan samo sukus obrazloženja izložene teme, a preostale su se informacije piramidalno prenosile, preko sekundarnih do razine predmetnih legendi,





**Slika 1.**  
Presavitak tiskan  
uz muzejsko-  
edukativnu  
akciju *Sa  
šeširom na gla-  
vi*, realiziranu  
povodom Među-  
narodnog dana  
muzeja 2011.  
godine i u  
suradnji s višom  
kustosicom  
Majom Arčabić.  
Oblikovanje:  
*Bilić-Müller  
studio.*

kako bi svaki od posjetitelja mogao konzumirati sadržaj primjeren njegovu uzrastu, obrazovanju, interesu ili vremenu predviđenom za posjet izložbi. Prema evaluacijskim pokazateljima, konzultacije između kustosa i pedagoga o količini izloženog sadržaja, njegovoj interpretativnoj i perceptivnoj razini te čitljivosti tekstualnog dijela izložbe i sl. postale su jedna od primarnih zadataka muzejskog pedagoga. Nesumnjivo da je autoru izložbe cilj pružiti korisnicima što više znanja o temi koju izložba obrađuje, ali izložba nije knjiga ili primjerice audio-vizualni proizvod koji posjetitelj konzumira u vlastitom prostoru i u vremenskim intervalima koje sam odredi. Ona je specifičan medij koji uključuje korištenje posjetiteljeva slobodnog vremena u zadanom prostoru i predviđenom vremenu te pretpostavlja prenošenje znanja kroz doživljaj ovisan o nizu subjektivnih i objektivnih faktora, ali i o ekspografskom jeziku. Poznavanje i savladavanje sintakse toga jezika dugotrajan je proces i autoru je nužna suradnja s muzejskim pedagogom, čija je jedna od najbitnijih zadataka prijevod i korektura znanstvenog u ekspografski jezik.



**Slika 2.**  
Pozivnica za performans riječke multimedijalne umjetnice Tajči Čekade naslovljen *Post Mortem High Fashion*, realiziran za vrijeme trajanja izložbe *Mors Porta Vitae – Stara zagrebačka groblja i pogrebi*, autora Slavka Šterka i Borisa Mašića, muzejskog savjetnika i višeg kustosa MGZ-a.  
Oblikovanje: Miljenko Gregl.

## 2. Suradnja u organizaciji popratnih sadržaja tijekom trajanja izložbe

Bez obzira na to što je pedagogu u organizaciji popratnih sadržaja veza-nih uz izložbene projekte ostavljeno više prostora za samostalno djelovanje, kvaliteta tog sadržaja znatno ovisi o suradnji s autorom izložbe. Naime nizom izložbenih projekata muzejski je pedagog Muzeja grada Zagreba organizirao brojne akcije kako promocija izložbe ne bi izvršila samim otvorenjem, već da se kroz njih s izložbom upozna što širi krug korisnika. Tako smo s aktualnim izložbama kroz čitav niz akcija (predavanja, performansa, koncerata, radionica, izložbi i sl.) ciljano upoznavali razne društvene skupine: od osoba s invaliditetom, preko traumatiziranih osoba i vjerskih zajednica, učenika i umjetničkih krugova, do starijih i nemoćnih osoba i sl. Za većinu je tih akcija ciljane skupine birao pedagog, a metoda i sadržaj interpretacije dogovarani su s autorom izložbe i nositeljem akcije. Organizacijski dio realizirao je pedagog u suradnji s Odjelom marketinga. Tako je primjerice uz izložbu *Moć cvijeća: 85 godina zagrebačkog salona Herzmansky* (MGZ, 2010./2011.) realizirana radionica s korisnicima doma za umirovljenike i osobe starije životne dobi, a uz izložbu *Zagrebačka Dubrava – od predgrađa do grada* (MGZ, 2012.) organizirana je prateća izložba *Što je za nas Dubrava* na kojoj su bili predstavljeni radovi stanovnika toga zagrebačkog kvarta i kroz koju je bilo vidljivo što je u fokusu interesa njegovih stanovnika. Niz predavanja koja su tematizirala smrt i gubitak, kao i performans multimedijalne riječke umjetnice Tajči Čekade, pratili su spomenutu izložbu o zagrebačkim grobljima.





**Slika 3.**  
Pozivnica za  
gostujuću  
izložbu Muzeja  
Slavonije *Ah, ti  
kućanski poslovi*  
u Muzeju  
grada Zagreba  
2012. godine.  
Oblikovanje:  
ABC Dizajn,  
Foto art d.o.o.,  
Osijek.



**Slika 4.**  
Katalog  
izložbe *Odišlo  
– društveni  
status!?*  
realizirane  
u Muzeju  
grada Zagreba  
2004. godine  
u suradnji  
sa Željkom  
Kolवेशi,  
Nadom  
Premerl,  
Borisom  
Mašićem  
i Slavkom  
Šterkom,  
kustosima i  
muzejskim  
savjetnicima  
MGZ-a.  
Oblikovanje:  
Miljenko Gregl.



### **3. Suradnja u predlaganju programa kojima je autor i pedagog**

U predlaganju programa kojima je autor i pedagog riječ je o suautorstvu izložbi – *Dobro mi došiel prijatelj* – Viki Glovacki, *Mr. Morgen* – Ivo Robić i dr., stručnih publikacija i članaka (Leiner; Mašić 2009), predavanja na stručnim skupovima (Leiner; Mašić 2006) i sl. Muzej grada Zagreba realizirao je čitav niz takvih programa u kojima su pedagog i drugo stručno osoblje Muzeja ravnopravno kreirali program, od njegova začetka, odnosno predlaganja do realizacije. Takvi, sveobuhvatno tretirani programi pobudili su veliki interes javnosti prema evaluacijskim rezultatima i kontaktima s korisnicima (Šojat-Bikić; Mašić 2006).

### **4. Suradnja u vođenju programa u kojima su suradnici drugi muzejski djelatnici**

Kod vođenja programa u kojima su suradnici drugi muzejski djelatnici, pedagog samostalno predlaže program i, shodno temi, odabire suradnike jer interpretacija teme podrazumijeva sudjelovanje stručnog osoblja. I ovdje je riječ o izložbama, manifestacijama, akcijama, radionicama, izla-



ganjima, specijaliziranim vodstvima i sl. Ponekad je riječ i o realizaciji projekata u kojima je pedagog koordinator gostujućih izložbi, bilo drugih muzejskih ustanova u Muzeju grada Zagreba, bilo izložbi Muzeja grada Zagreba u drugim baštinskim institucijama. Tako je primjerice muzejski pedagog koordinirao gostovanje izložbe Muzeja Slavonije *Ah, ti kućanski poslovi* u Muzeju grada Zagreba (MGZ, 2012.) ali i gostovanje izložbi MGZ-a u drugim ustanovama, kao primjerice izložbe *Mr. Morgen – Ivo Robić* (Kranj, Maribor, Opatija, Krapina, 2008./2009.) ili izložbe *Grand Prix u kosi – Umijeće češljanja u frizerskom salonu Kincl* (Opatija, 2010.). Treba spomenuti i različite edukativne programe: kreativne radionice, učionice, vodstva i sl., koje Muzej grada Zagreba preko svoje mrežne stranice (<http://www.mgz.hr/hr/muzejski-programi/muzejska-edukacija/>) nudi različitim skupinama korisnika, a realizirane su s drugim stručnim službama Muzeja.

Na ovdje navedenim, ali i brojnim drugim akcijama i programima, prezentiran je samo dio djelovanja Pedagoško-andragoškog odjela, s posebnim osvrtom na nužnu kooperativnost svih stručnih službi unutar Muzeja kako bi ponuđeni muzejski sadržaj bio što kvalitetnije percipiran kod njegovih korisnika. Premda se djelovanje pedagoga u brojnim muzejskim institucijama vrlo često svodi samo na vodstvo i organizaciju posjeta grupa posjetitelja predškolskog i školskog uzrasta kroz izložbene postave, a zanemaruje se uloga pedagoga kao komunikatora između kreatora sadržaja i korisnika toga sadržaja, nužno je opetovano ukazati kolika je uloga muzejskog pedagoga u proizvodnji muzejskog znanja. Ta je uloga iz objektivnih, ali (ponekad) i iz subjektivnih razloga minorizirana u programsko-organizacijskoj strukturi Muzeja. Stoga su primjeri u kojima je pedagog i kreator ponuđenih sadržaja primjeri dobre prakse u ostvarivanju društvene uloge muzeja. Upravo tako temeljena programska orijentacija Muzeja grada Zagreba rezultirala je činjenicom da je djelovanje njegova Pedagoško-andragoškog odjela neizostavni dio gotovo svake muzejske akcije. To je uvelike doprinijelo percipiranju Muzeja kao ustanove s vrlo razvijenom sviješću o odgovornosti muzeja u kreiranju identiteta zajednice u kojoj djeluje. ■

## LITERATURA

Leiner, Vesna ur. [et. al.] 2006. *Dobro mi došiel prijatelj – Viki Glovacki*. Zagreb: Muzej grada Zagreba.

Leiner, Vesna; Mašić, Boris. 2006. "Arheologija i najmlađi posjetitelji na primjeru Muzeja grada Zagreba." III. skup muzejskih



- pedagoga Hrvatske s međunarodnim sudjelovanjem: Vukovar, 14. – 16. listopada 2004.: zbornik radova/glavni urednik Eduard Kletečki. Zagreb: Hrvatsko muzejsko društvo: 90–95.*
- Leiner, Vesna; Mašić, Boris. 2009. "Barokni samostan kao okvir muzeja". [U]okvir[i], 14. muzejska akcija i 3. putujuća izložba postera Sekcije za muzejsku pedagogiju i kulturnu akciju Hrvatskog muzejskog društva, Zagreb: Hrvatsko muzejsko društvo.*
- Leiner, Vesna; Šojat-Bikić, Maja; Mašić, Boris. 2007. Mister Morgen: Ivo Robić. Zagreb: Muzej grada Zagreba.*
- Šojat-Bikić, M.; Mašić, B. 2006. "Evaluacija izložbe Dobro mi došiel prijatelj – Viki Glovacki na temelju provedenog istraživanja među posjetiteljima/korisnicima". Informatica Museologica. 37, 1–4: 125–132.*

## Museum Employees' Cooperation as a Basis of Visitor Communication

**T**t is for many years that the activities of the Zagreb City Museum have been focused on reaching the broadest range of visitors. These would not have been possible without the close cooperation of the entire staff of the Museum's Department of Pedagogy and Andragogy. This paper, through the presentation of case studies, aims to present the work of this Department with a special emphasis on a better Museum content (as perceived by the Museums' visitors). The fact remains that the actions of educators in numerous museums are defined by the organising and leading of pre-school and school-age visitor groups and the featuring of exhibits, which ignores the role of educators as a conduit between content creators and users. The subjective and objective elements of such roles are explored and the minimisation of the organisational-programme structure is shown as an example of good practice that allows Museums to fulfil their social role. This exacting programme of orientation around the Museum of Zagreb has resulted in the Department of Pedagogy and Andragogy becoming an indispensable part of any Museum activity and has contributed greatly to the perception of the Museum as an institution with a highly developed awareness of its responsibilities towards the creation of an identity within the community in which it operates.