

Przychodzi wolontariusz do muzeum...

Wolontariat w polskim muzealnictwie jest wciąż dość trudnym tematem. Nie ułatwia go sytuacja ekonomiczna szczególnie dotykająca dopiero wkraczające na rynek pracy młode pokolenie, a także pokolenia poprodukcyjne. Dodatkowymi problemami są uprzedzenia historyczne, społeczne i socjologiczne. W opiniach wielu wciąż funkcjonuje porównywanie wolontariatu do obowiązkowych peerelowskich prac społecznych, nierzadko wykonywanych pod przymusem i niemających czasami żadnego uzasadnienia ekonomicznego ani społecznego. Niewątpliwie potrzeba wiele czasu, przemian w mentalności społeczeństwa, kształtowania nowego pokolenia, a także pokonania niepotrzebnych barier wytwarzanych przez obie strony – potencjalnego wolontariusza oraz zainteresowaną instytucję. Moje zainteresowanie wolontariatem zaczęło się od wizyt w zagranicznych muzeach...

Od dłuższego czasu analizowałem, jak działają różne muzea lotnicze – tak europejskie, jak te po drugiej stronie oceanu. Już podczas pierwszej wizyty, a było to w Muzeum Portugalskich Sił Powietrznych, wszechobecni wolontariusze zwrócili moją uwagę. Muszę dodać, że na początku byłem nawet nieco zaskoczony różnorodnością prac, jakie wolontariusze mogą wykonywać na rzecz muzeum. Z natury jestem praktykiem, dlatego podczas każdej kolejnej wizyty roboczej w zagranicznych instytucjach muzealnych starałem się przyglądać rozwiązaniom dotyczącym wolontariatu, dopytywać o stosowane rozwiązania w zarządzaniu nierzadko dość dużymi grupami, a także rozmawiać z samymi wolontariuszami na temat ich pracy, doświadczeń w muzeum oraz motywacji, która przywiodła ich w szeregi wolontariuszy. Największe wrażenie w kwestii korzystania z potencjału wolontariatu zrobiły na mnie muzea amerykańskie i kanadyjskie, choć niewiele ustępują im instytucje skandynawskie. Amerykańskie muzea generalnie są organizacjami nieprzynoszącymi dochodów (non profit). Ich funkcjonowanie oparte jest w dużej mierze na wsparciu wolontariuszy, którzy wykonują różnorodne prace – od działalności komercyjnej (sprzedaż biletów, pamiątek), przez oprowadzanie po ekspozycji i prowadzenie zajęć edukacyjnych, po prace związane z inwentaryzacją czy konserwacją muzealiów. Istnieją nawet stowarzyszenia wolontariuszy muzealnych promujące standardy profesjonalne, platformy wymiany doświadczeń, specjalne strony internetowe kojarzące osoby z konkretnymi instytucjami czy też projektami. Wolontariat w amerykańskich muzeach stał się wręcz kluczowym, niezbędnym elementem codziennego funkcjonowania instytucji.

Dyrektor National Air and Space Museum w Waszyngtonie (NASM) gen. John R. Dailey w rozmowie wspominał mi, że bez wolontariuszy muzeum musiałoby zamknąć swoje drzwi przed zwiedzającymi, nie byłoby w stanie normalnie funkcjonować. Stąd też narodziła się idea, abym część swojego stażu w NASM poświęcił właśnie kwestii wolontariatu muzealnego.

National Air and Space Museum jest częścią Smithsonian Institution (SI) – miejsca, którego muzealnikom nie trzeba przedstawiać, choć warto na wstępie powiedzieć kilka słów o instytucji i samym muzeum. Smithsonian Institution powołano w 1846 r. na mocy ustawy Kongresu, uprzednio przekazując nowo powstającej instytucji spadek Jamesa Smithsona (1765–1829), brytyjskiego naukowca¹, który w ostatniej woli zapisał Stanom Zjednoczonym swój majątek w celu „wspierania wiedzy i rozpowszechniania jej wśród ludzi”². Do dzisiaj pozostaje tajemnicą, dlaczego w swoim testamencie zapisał majątek państwu, w którym nigdy nie przebywał ani z którym nie miał żadnych związków. Niemniej dzięki niemu powstała instytucja, która dziś słynie nie tylko z badań naukowych, lecz znana jest przede wszystkim jako największy na świecie kompleks muzeów. W jej skład wchodzi 19 placówek muzealnych, zoo oraz 9 ośrodków naukowych. W kolekcjach poszczególnych muzeów zgromadzono ponad 136 mln muzealiów, w instytucjach zatrudniono 6300 pracowników, wspiera ich 4800 wolontariuszy, a roczne wydatki oscylują w granicach 900 mln – 1 mld dol.³. National Air and Space Museum zostało powołane do życia ustawą Kongresu podpisaną przez prezydenta Harry’ego Trumana w 1946 r., stając się wydzieloną instytucją dla ogromnych już zbiorów dotyczących czasu od samych początków lotnictwa⁴.

Pierwsza nazwa muzeum odnosiła się jedynie do lotnictwa – National Air Museum, obecną nazwę NASM otrzymało w 1966 r. – związana była ona z coraz większą aktywnością Stanów Zjednoczonych w dziedzinie eksploracji kosmosu. Muzeum posiada dwa budynki – główny obiekt zbudowany w centrum miasta w 1976 r. przy National Mall⁵, stąd nazywany The Mall, oraz Steven F. Udvar-Hazy Center, kompleks powstały w 2003 r. w stanie Virginia, obok głównego lotniska Washington Dulles. Biura, archiwum i biblioteka znajdują się w głównym budynku muzeum w centrum miasta. Obydwa obiekty wyposażone są w kina

¹ Zajmował się chemią, mineralogią, geologią.

² Ang. *the increase and diffusion of knowledge among men*.

³ W 2010 r. wydatki SI wyniosły 980 mln dol., przychody zaś – 1 mld 139 mln dol. (www.si.edu).

⁴ W tym m.in. słynny Flyer braci Wright, na którym w grudniu 1903 r. wykonali pierwszy, kontrolowany lot statkiem powietrznym z napędem.

⁵ W wolnym tłumaczeniu: „Narodowa Promenada/Deptak” – obszar parkowy pomiędzy Kapitołem a pomnikiem Waszyngtona.

IMAX, symulatory lotu oraz sklepy z pamiątkami i literaturą fachową, w obydwu są również restauracje⁶. Warto wspomnieć o fantastycznej sali edukacyjnej How things fly wyposażonej w urządzenia interaktywne pokazujące różne zjawiska dotyczące teorii lotu, Udvar-Hazy Center zaś obecnie jest rozbudowywane o magazyny eksponatów oraz centrum konserwacji. W tych obiektach oraz w likwidowanych i przenoszonych magazynach w Silver Hill w stanie Maryland prezentowanych lub przechowywanych jest 38 200 artefaktów lotniczych, 14 900 artefaktów związanych podbojem kosmosu oraz 4400 dzieł sztuki, nie wliczając ogromnych zasobów archiwalnych. Spośród wszystkich danych dotyczących SI oraz NASM jednym z najważniejszych punktów pozostaje statystyka odwiedzin przez turystów. Dla całego kompleksu Smithsonian jest to rocznie ponad 30 mln zwiedzających, w tym prawie 9 mln w głównym budynku NASM – The Mall oraz 1,2 mln w Udvar-Hazy Center. Pasuje to NASM w czołówce muzeów na świecie⁷. Tak ogromną rzeszę zwiedzających należy odpowiednio pokierować, udzielić im niezbędnych informacji, zainteresowanych oprowadzić po muzeum – do tego potrzeba ogromnej liczby pracowników.

Na co dzień w NASM właśnie te funkcje – pierwszy kontakt ze zwiedzającym oraz jego obsługę – pełnią wolontariusze, których jest ok. 600. Dla porównania – pracowników etatowych NASM jest 260, przy czym w liczbę tę nie wlicza się pracowników ochrony⁸ oraz obsługi sprzedaży, kina i symulatorów⁹. Cały system wolontariatu jest profesjonalnie zorganizowany, programy dla osób chcących włączyć się aktywnie w działalność NASM są sformalizowane oraz dokładnie opisane. Podzielono je według sprawowanej funkcji i otrzymały nazwy pozwalające łatwo zidentyfikować rodzaj zadań czy też miejsce ich pełnienia. Programy wolontariatu w NASM realizowane są bezpośrednio przez muzeum, jak *Visitor Services Program*, *Discovery Stations*, *Story Time* czy *Docent Program*, a także poprzez Smithsonian Institution jako organ nadrzędny. Do SI należy zarządzanie i rekrutacja w *Behind-the-Scenes Volunteer Program*, NASM natomiast odpowiada za bezpośredni

⁶ Część restauracji w obu miejscach prowadzi sieć McDonald's, w godzinach lunchu bardzo trudno jest znaleźć wolne miejsce siedzące, chociaż restauracja w The Mall może przyjąć jednorazowo ponad tysiąc osób przy stolikach. W NASM krąży dowcip, że tak duża frekwencja w muzeum jest również efektem bardzo dobrego systemu klimatyzacji (w lecie temperatury na zewnątrz przekraczają 35 stopni przy dużej wilgotności) oraz właśnie restauracji McDonald, bowiem w tej części miasta w promieniu 1 km nie ma podobnego miejsca. Muzeum w ramach 10-letniej umowy otrzymuje rocznie 1,6 mln dol. oraz dodatkowo na początek dostało od korporacji 5 mln dol.

⁷ Według różnych opracowań muzeum w Luwrze odwiedza rocznie około 8,5 mln osób, lokując je na pierwszym miejscu na świecie wśród muzeów prezentujących sztukę.

⁸ Ochroną wszystkich obiektów i kolekcji Smithsonian Institution zajmuje się centralna jednostka The Office of Protection Services zatrudniająca 850 ochroniarzy.

⁹ Sprzedażą detaliczną, obsługą kin i innych płatnych atrakcji zajmuje się dla całego SI oddział Smithsonian Enterprises.

nadzór nad wolontariuszami oraz zgłaszanie ewentualnych potrzeb wraz z informacjami o predyspozycjach czy też umiejętnościach kandydatów.

Każdy program NASM ma swojego „etatowego” koordynatora, a nad całością czuwa zespół – w zależności od wielkości grupy zaangażowanych wolontariuszy jest to dział czy też konkretna osoba. Szczególną uwagę w NASM zwróciłem na dwie kwestie: bardzo poważne podejście do wolontariatu oraz znaczną formalizację zarządzania programami. Wolontariusze traktowani są tak samo jak etatowi pracownicy, szczególnie w kontekście obowiązków i podejścia do wykonywanej pracy. Nawet sam proces rekrutacji niewiele się różni, choć na pewno potencjalny wolontariusz ma znacznie mniejsze szanse usłyszeć słynne stwierdzenie: „Zadzwonimy do pani/pana”. Niemniej jednak z przekazanych informacji wynika, że nie każda osoba, która zgłosiła się do NASM jako wolontariusz, przeszła proces rekrutacji. Ponieważ aplikuje się do konkretnego programu i jest się egzaminowanym pod kątem realizowania konkretnych działań, w przypadku negatywnej oceny poszukiwane jest inne stanowisko, inny program dla aplikującego, aby wykorzystać potencjał kandydata i jego chęć wspierania NASM.

Podstawowym i jednocześnie największym programem wolontariatu jest *Visitor Service Program* (VS). Amerykanie nazywają go twarzą muzeum. Misją programu jest ciągle podnoszenie poziomu satysfakcji zwiedzających, sprawianie, aby każda wizyta w NASM była przyjemna. Służyć mają temu bezpośredni kontakt personalny, udzielanie informacji, pokierowanie zwiedzającym, wskazanie mu różnorodnych form spędzania czasu w muzeum. Wolontariusze VS sprawują swoje funkcje zarówno w głównym budynku w centrum Waszyngtonu, jak i w Udvar-Hazy Center. Ich miejscem pracy jest Welcome Center, stanowisko recepcyjne znajdujące się naprzeciw obu wejść do budynku The Mall oraz jedno stanowisko w Udvar-Hazy Center. W programie zaangażowanych jest ok. 300¹⁰ aktywnych wolontariuszy, którzy wykonują swoje powinności przez 364¹¹ dni w roku w godzinach otwarcia NASM¹². W roku budżetowym 2010¹³ wolontariusze VS przepracowali 23 810 godzin. Opiekę nad sprawnym funkcjonowaniem programu sprawuje sześcioro koordynatorów oraz dwoje specjalistów od organizacji oprowadzania i rezerwacji grup¹⁴.

¹⁰ Stan na dzień 11 czerwca 2011 r. wynosił dokładnie 332 aktywnych wolontariuszy.

¹¹ NASM zamknięte jest jedynie 25 grudnia.

¹² NASM otwarte jest w godz. 10.00–17.30, w miesiącach kwiecień – wrzesień natomiast oraz w wybrane dni roku poza tym okresem muzeum ma wydłużony czas otwarcia do godz. 19.30.

¹³ Rok budżetowy dla instytucji sektora publicznego w USA trwa od 1 października do 30 września.

¹⁴ Pełnią też nadzór nad programem *Docent* (przewodników po NASM).

Osoby te są zatrudnione w pełnym wymiarze godzin i tworzą dział Visitor Service Division¹⁵ w ramach Management & Public Programs Department¹⁶. Pracownicy tego działu sprawują nadzór nad wolontariuszami, ale też pomagają im i wspierają ich w pracy. Są również odpowiedzialni za tworzenie harmonogramów pracy. Zważywszy na tak dużą liczbę osób oraz fakt, że wykonują one swoją służbę dobrowolnie, ułożenie planu pracy wolontariuszy jest bardzo odpowiedzialnym zadaniem.

Osoba zainteresowana wstąpieniem w szeregi Visitor Service formalnie musi spełniać tylko jeden warunek – mieć minimum 16 lat. Kandydaci w wieku 16–18 zobowiązani są do przedstawienia formularza zgody podpisanego przez rodziców lub opiekunów prawnych. Od wolontariuszy oczekuje się zaangażowania w wykonywane obowiązki, dużych pokładów motywacji, uprzejmości i bycia przyjaznym wobec wszystkich zwiedzających NASM. Osoby zweryfikowane pozytywnie podczas rekrutacji są zobowiązane do wzięcia udziału w szkoleniu, na którym porusza się kwestie związane z obsługą klienta, świadomością kulturową, komunikacją interpersonalną. Dodatkowo specjalne miejsce w tym szkoleniu przeznacz się na pokazanie muzeum z perspektywy zwiedzającego i jego potencjalnych potrzeb. Po części teoretycznej przez sześć tygodni wolontariusz bierze udział w treningu (części praktycznej) – w tym czasie zwiedza muzeum z przewodnikami, uczestniczy w seansach kinowych w IMAX, a także prowadzi obserwację wyznaczonej osoby – wolontariusza z dużym stażem. Nieoficjalnie, w slangu mówi się o tym, że nowy ma być cieniem weterana. Dopiero po zaliczeniu tych dwóch etapów przygotowywania do pracy w VS potencjalny kandydat otrzymuje identyfikator Smithsonian oraz może rozpocząć samodzielną pracę w Welcome Center.

Głównym obowiązkiem wolontariuszy w ramach Visitor Service jest przyjazna oraz profesjonalna podstawowa obsługa zwiedzającego. W ramach Welcome Center mają oni udzielać ogólnych informacji na temat muzeum i jego atrakcji oraz dystrybuować materiały muzealne (mapki, ulotki informacyjne). Wsparciem merytorycznym dla członków Visitor Service są wolontariusze programu *Docent* oraz etatowi kuratorzy. Wolontariusze są zobligowani do posiadania wiedzy na temat innych instytucji Smithsonian, a także muszą umieć pokierować zwiedzających po Waszyngtonie i okolicach. Dodatkowo w VS oczekuje się od nich ciągłego uaktualniania wiedzy na temat eksponatów, programów NASM oraz wszelkich pozostałych działań nakierowanych na zwiedzających. Generalnie mają

¹⁵ Tł. Pion Obsługi Zwiedzającego.

¹⁶ Terminem „Public Programs” opisuje się w NASM wszystkie działania mające bezpośredni związek (kontakt) ze zwiedzającym, czyli wszystkie programy wolontariatu, działy prowadzące edukację itd.

obserwować potrzeby zwiedzających i wychodzić im naprzeciw. Dość interesująco określono te potrzeby, używając czterech określeń: komfort, orientacja na klienta, przyjemność i komunikacja¹⁷. Komfort oznacza, że zwiedzający powinien szybko oraz bez problemów dotrzeć do czystych i bezpiecznych toalet, miejsc dla matek z dzieckiem oraz pomieszczeń przeznaczonych do konsumpcji, a także do miejsc prezentacji poszczególnych eksponatów. Definicję „orientacji na klienta” można streścić w następujący sposób: przyjazny personel NASM dołoży wszelkich starań, aby zwiedzający czuł się swobodnie i mile widziany w muzeum; będzie on traktowany z szacunkiem oraz poczuje, że może nauczyć się czegoś nowego. Pod hasłem „przyjemność” kryje się założenie, że klient przychodzi do muzeum z rodziną lub przyjaciółmi, aby miło spędzić czas w otoczeniu eksponatów oraz korzystać z oferowanych atrakcji dodatkowych. Ostatnim słowem kluczowym jest „komunikacja”, która opisuje potrzebę jasnej, spójnej, ale przede wszystkim prawidłowej informacji, jaką powinien uzyskać zwiedzający od personelu muzeum. Klient muzeum chce, aby na jego pytania pracownik NASM odpowiadał z uprzejmością i szacunkiem, chce czuć, że ktoś naprawdę go słucha oraz pomaga mu, jak tylko jest to możliwe. Wolontariusze są odpowiednio przygotowani do realizacji powyższych zasad zarówno w postaci komunikacji werbalnej, jak i niewerbalnej.

Wiadomo, że osoba pracująca z publicznością musi być schludnie i czysto ubrana. Ze względu na bardzo dużą liczbę odwiedzających oraz pracowników w NASM uznano, że niezbędna jest identyfikacja poszczególnych grup zadaniowych, którą umożliwiają odpowiednie ubrania. W przypadku wolontariuszy VS – w celu minimalizacji kosztów – podjęto decyzję, że będą oni nosić białe koszule, T-shirty lub polo oraz czarne lub niebieskie spodnie. Tę część garderoby wolontariusz zapewnia sobie sam, NASM dostarcza niebieskie kamizelki będące szczególnym wyznacznikiem osób pracujących w Visitor Service. Nieoficjalnie, ale w formie w pełni akceptowanej przez NASM wolontariusze ozdabiają sobie kamizelki różnymi naszywkami związanymi z wydarzeniami lotniczymi, kosmicznymi czy też imprezami w NASM.

Kolejną formą wolontariatu w NASM nadzorowaną przez dział Visitor Service Division przy współpracy z Departamentem Edukacji¹⁸ jest program *Docent*. Muzeum nie zatrudnia etatowych przewodników, ich funkcję sprawują wolontariusze. Program *Docent* funkcjonuje od 1977 r. (ruszył rok po otwarciu budynku The Mall) praktycznie

¹⁷ Ang. *comfort, orientation, enjoyment, communication*.

¹⁸ Org. Education Department.

na niezmiennych zasadach. Zwiedzający może wziąć udział w darmowych wycieczkach po NASM w dwóch turach, o godz. 10.30 oraz 13.00. Zwiedzanie z przewodnikiem trwa około 90 min. Dodatkowo zorganizowane grupy mogą zamówić/zarezerwować darmowe oprowadzanie po muzeum. Obsługę rezerwacyjną zapewniają wolontariusze z Visitor Center.

Program *Docent* narzuca zdecydowanie więcej zasad, które musi spełnić potencjalny kandydat. Przewodnicy wolontariusze po przejściu obowiązkowego szkolenia zobligowani są do świadczenia swoich usług w NASM minimum osiem godzin w miesiącu przez okres dwóch lat. Wymagający kurs przygotowujący do pełnienia roli przewodnika trwa 11 tygodni i dotyczy nie tylko muzealiów, galerii, ale również technik efektywnego przekazania wiedzy i oprowadzania po muzeum. Generalnie nie ma obowiązku posiadania doświadczenia zawodowego lub wiedzy związanej z lotnictwem czy astronautyką, niemniej jednak są one mile widziane. Zdecydowanie ważniejszą zasadą jest umiejętność odpowiedniego przekazania swojej wiedzy. Sami pracownicy NASM przyznają, że zdecydowanie łatwiej jest nauczyć historii lotnictwa czy podstawowych zasad fizyki związanych z lotnictwem niż odpowiedniej komunikacji interpersonalnej. Od kandydata oczkuje się umiejętności swobodnej komunikacji z grupami liczącymi do 60 osób, mającymi różnorodne pochodzenie etniczne oraz będącymi w różnym wieku. Wolontariusz ma opowiadać o lotnictwie w sposób ekscytujący, ma inspirować zwiedzającego, ma go zarazić tematyką lotnictwa czy też podboju kosmosu. Jest również pomostem pomiędzy kuratorami – czyli swoistymi fachowcami, ekspertami – a zwiedzającymi. Byłem kilkakrotnie świadkiem kontaktu na linii docent – kurator, którego celem było dostarczenie odpowiedniej informacji merytorycznie związanej z działalnością NASM. Jest to też forma ciągłego doksztalcania, wolontariusz musi poszerzać swoją wiedzę w ramach indywidualnego studiowania, uczestnictwa w wykładach, sympozjach itd. Sami wolontariusze przyznają, że najefektywniejszym sposobem poznawania lotnictwa i jego historii są nieformalne rozmowy pomiędzy sobą oraz z kuratorami.

Kolejne dwa programy wolontariatu były dla mnie niezwykle inspirujące, przede wszystkim ze względu na ich formułę. Mam tu na myśli *Discovery Stations*¹⁹ oraz *Story Time „Flights of Fancy”*²⁰. Oba programy są nadzorowane przez Department Edukacji i posiadają swoich menedżerów. W przypadku *Discovery Stations* jest częścią większego przedsięwzięcia – *Explainers Program* – którego celem jest zachęcenie zwiedzających do aktywnego poznawania i doświadczania przy pomocy artefaktów oraz materiałów dydaktycznych.

¹⁹ Tł. Stacje odkrywcze.

²⁰ Tł. Czas opowieści „Lot w fantazję”.

Wolontariusze wyposażeni w specjalne wózki poruszają się po muzeum i przeprowadzają swoje prezentacje. Istnieje pięć ogólnych tematów: lotnictwo komercyjne, historia eksploracji kosmosu, astronomia, geologia planetarna, pierwszy kontrolowany lot samolotu napędzanego silnikiem. W ramach programu wolontariusze robią również doświadczenia oraz prowadzą zajęcia dla dzieci w sali How things Fly – prowadzący sam wybiera tematykę, a następnie przygotowywany jest do prowadzenia zajęć i doświadczeń. Ciekawostką jest, że w program zaangażowani są głównie młodzi ludzie, studenci uczelni z Waszyngtonu oraz okolic, którzy w ten sposób również odbywają obowiązkowe praktyki. Jeśli chodzi o ubiór, to wszyscy otrzymują czerwone podkoszulki polo z nadrukowaną nazwą programu. Wolontariusze pracują zarówno w dni powszednie, jak i w weekendy (w zależności od wolnego czasu), zarówno w Waszyngtonie w budynku The Mall, jak i w Udvar-Hazy Center. Oczywiście nie są wymagane doświadczenie czy znajomość problematyki muzeum, tak samo w przypadku programu *Story Time „Flights of Fancy”*, który polega na przeprowadzeniu najmłodszych dzieci przez literacką podróż na Marsa, opowieści o dokonaniu braci Wright czy też przeczytaniu historii o pierwszej podróży samolotem przez króliczka o imieniu Lisa. Aby zostać wolontariuszem w opisywanych programach należy mieć ukończone 16 lat, posiadać dobry głos oraz doświadczenie w pracy z małymi dziećmi. Z doświadczeń programu wynika, że najchętniej angażują się w niego osoby starsze. Któż, jak nie babcia, opowiada najlepsze historie! W ramach szkolenia wolontariuszowi przekazywana jest wiedza, jak korzystać z rekwizytów oraz jak wykorzystywać ruch sceniczny (aktorstwo). Wolontariusze bowiem prowadzą dodatkowo rodzaj teatru kukielkowego dla najmłodszych w specjalnie przystosowanej części ekspozycji *Pioneers of Flight*. Program realizowany jest w dni powszednie rano oraz w soboty rano i po południu. W ramach projektu wolontariusze prowadzą zajęcia w fartuszkach przygotowanych przez koordynatora programu.

Nie każda osoba chcąca być wolontariuszem w NASM chce wspierać muzeum w programach przedstawionych powyżej. Tym, którzy mają inne oczekiwania, proponowany jest *Behind-the-Scenes Volunteer Program*, co w wolnym tłumaczeniu znaczy: *Program wolontariatu za kulisami*. Wolontariusze uczestniczący w nim nie mają bezpośredniego kontaktu ze zwiedzającymi. Program zarządzany jest przez *The Visitor Information and Associates' Reception Centre (VIARC)* – centralną organizację, której zadaniem jest informowanie o Smithsonian Institution, jego programach oraz zapewnieniu wsparcia projektom w ramach SI. VIARC zajmuje się rekrutacją i odpowiednim przydzieleniem osób chcących poświęcać swój czas na rzecz SI i pracować w długo- lub krótkoterminowych

projektach wraz z pracownikami SI. Przydział do konkretnej instytucji (projektu) odbywa się na podstawie kwalifikacji, wiedzy, doświadczenia, zainteresowań oraz dostępności konkretnego wolontariusza. Proces rekrutacji jest dwuetapowy i składa się z pisemnej aplikacji oraz rozmowy kwalifikacyjnej. Osoba, która pozytywnie przejdzie rekrutację, przydzielana jest do konkretnej grupy zadań oraz instytucji. Lista zadań przedstawiona jest poniżej:

- administracja – wsparcie biurowe (odbieranie telefonów, wprowadzanie danych itd.),
- archiwa – katalogowanie, organizacja i przechowywanie archiwaliów, zdjęć, materiałów filmowych i audio,
- zarządzanie kolekcją – etykietowanie, sortowanie, przechowywanie artefaktów, wprowadzanie informacji na temat kolekcji do bazy danych,
- informatyka – pomoc administratorom sieci, pomoc w rozwijaniu aplikacji internetowych, skanowania i wzbogacania zdjęć, tworzenia aplikacji CD-ROM,
- konserwacja – tworzenie ochronnych pojemników do przechowywania, czyszczenia i naprawy artefaktów,
- praca kuratorska – odpowiedzi na pisemne zapytania, wspieranie badań naukowych i pracowników w różnych działach,
- rozwój instytucjonalny – badania perspektywicznych korporacji, osób indywidualnych i fundacji jako darczyńców,
- edukacja – odpowiedzi na zapytania z zewnątrz, zapewnienie pomocy administracyjnej programom stażowym,
- ogrodnictwo – praca w szklarni, sadzenie, pielnie,
- biblioteki – układanie na regałach, katalogowanie, przechowywanie książek, broszur, czasopism, tworzenie bibliografii z uwagami,
- członkostwo w SI – odpowiedzi na pisemne zapytania, odbieranie telefonów, pomoc w korespondencji, opracowywanie ulotek, prowadzenie baz danych członkostwa,
- PR – przygotowanie pakietów prasowych, pomoc w organizacji imprez i relacji w mediach, tworzenie wycinków z gazet i czasopism z artykułami o wystawach i muzeach.

W NASM wolontariusze w ramach tego programu wspierają muzeum głównie w działaniach dotyczących konserwacji eksponatów. NASM posiada etatowych renowatorów, są jednak muzea amerykańskie i europejskie, gdzie wszystkie prace związane z restauracją samolotów wykonywane są przez wolontariuszy. Za szkolenie i przygotowanie wolontariusza

odpowiedzialne są instytucje, do których został on przydzielony. Program narzuca pewne wymagania wobec wolontariuszy w postaci obowiązku wypracowania minimum sześciu godzin na tydzień w normalnych godzinach pracy instytucji przez okres co najmniej trzech miesięcy.

Praca wolontariusza jest z definicji świadczeniem dobrowolnym, bezpłatnym, jednakże w NASM uznano, że aby wspierać promocję tej idei oraz w pewien sposób docenić wkład wolontariuszy w funkcjonowanie muzeum, należy przygotować katalog korzyści, jakie może uzyskać wolontariusz. Raz do roku organizowane jest przyjęcie wieczorne dla wszystkich wolontariuszy oraz wybierany jest wolontariusz roku. Tablica z imionami i nazwiskami osób uhonorowanych takim tytułem wisi przy wejściu do gabinetu dyrektora obok tablicy z nazwiskami wybranych pracowników. Poza tym wolontariusze posiadają zniżki na artykuły sprzedawane w sklepach wszystkich muzeów Smithsonian, w wybranych restauracjach na ich terenach, do kina IMAX oraz na pokazy w planetarium w NASM (np. w sklepie w NASM zniżka wynosi 30 proc.). Dodatkowo wolontariusze posiadają zniżki na wejścia do innych muzeów oraz instytucji w Waszyngtonie oraz w okolicy. Oczywiście katalog tych korzyści pozostaje otwarty i cały czas jest rozszerzany, a nowych wolontariuszy nie brakuje.

Wszystkie powyższe korzyści na pewno są miłym dodatkiem i formą wdzięczności za wsparcie, którego wolontariusze udzielają NASM. Jednak to nie one są magnesem, który przyciąga młodych czy częściej starszych do bycia wolontariuszami. Społeczeństwo amerykańskie traktuje takie zaangażowanie jako pewnego rodzaju misję, pracę społeczną na rzecz państwa i narodu. Zdecydowanie najwięcej wolontariuszy rekrutuje się wśród osób, które przeszły na emeryturę. Dla nich jest to forma bycia wciąż aktywnym, kreowanie poczucia bycia potrzebnym dla innych. Bycie wolontariuszem w NASM to pewien prestiż, co na pewno mobilizuje młode pokolenie dopiero wchodzące na rynki pracy. Odbycie praktyk czy wolontariat w NASM na pewno przełoży się na zdobycie dużego doświadczenia, a zaświadczenie z takiej instytucji będzie miało znacznie większą wartość dla potencjalnych pracodawców niż dorywcza praca wakacyjna czy w sieciach fast food.

Powstaje zatem pytanie, co z tych doświadczeń NASM w dziedzinie wolontariatu można zaadaptować w naszym, rodzimym muzealnictwie. Co sprawi, że ludzie zainteresują się byciem wolontariuszem w polskim muzeum? Jak tworzyć i promować programy wolontariatu? Jak stworzyć wiadomość odpowiedzialności za podjęte zadania u osób chcących być wolontariuszami? Jak i w jakim zakresie efektywnie korzystać z pracy osób

Maciej Madej
staż w National Air and Space Museum w Waszyngtonie

chcących nieodpłatnie wspierać muzeum? Jak skonstruować program wolontariatu, aby stał się on rzeczywistym wsparciem dla muzeum, a nie dodatkowym obciążeniem organizacyjnym? Czy w tym zakresie da się wykorzystać pojawiające się już polskie doświadczenia z obszaru wolontariatu opieki medycznej/paliatywnej? Pytań jest wiele, a odpowiedzi na nie są polem do obszernych rozważań uwzględniających specyfikę polskiego muzealnictwa, społeczeństwa, jego oczekiwań i doświadczeń.