

IZOBRAŽEVANJE PROSTOVOLJNIH KULTURNIH MEDIATORJEV V MUZEJU

Izvorni znanstveni članek | 1.01

Izvleček: Namen raziskave je bil ugotoviti, kakšen odnos imajo muzejski delavci in prostovoljci do izobraževanja starejših v muzeju na primeru razvoja in izpeljave izobraževalnega programa Kulturni mediatorji, ki poteka kot izobraževanje starejših prostovoljcev in se izteče v organizirano prostovoljno delo v muzeju. Za raziskovalno strategijo je bila uporabljena študija primera (Slovenski etnografski muzej), podatki so bili zbrani z intervjuji. Ugotovili smo, da so prostovoljci, njihovi mentorji in zaposleni dobro sprejeli izobraževanje in prostovoljno sodelovanje z muzejem. Še najbolj so bili do dela s prostovoljci zadržani zaposleni, in sicer zaradi pomanjkanja časa za tovrstno delo in pomanjkljivega specifičnega strokovnega znanja prostovoljcev, ki je potrebno za delo v muzeju.

Ključne besede: muzeji, kulturni mediatorji, starejši odrasli, prostovoljstvo, kulturna dediščina

Abstract: The aim of the research was to examine the attitude of museum employees and volunteers towards education of older people for museum volunteering. It was based on a case study of the development and pilot delivery of Cultural Mediators educational program for older volunteers resulting in older people's voluntary engagement and work in museum. A case study of the Slovene Ethnographic Museum has been used as a research strategy. The data was collected with semi-structured interviews. It has been found that the educational program and museum volunteering were well accepted by volunteers, their mentors and other museum staff. However, some museum employees were rather hesitant, arguing first that they did not have time enough to mentor volunteers, and second that volunteers did not possess specific professional knowledge needed for museum work.

Key words: museums, cultural mediators, older adults, volunteering, cultural heritage

Uvod

Sodoben koncept varovanja kulturne in naravne dediščine predvideva večje vključevanje tistih, ki jim dediščina služi,¹ participacija oziroma (so)delovanje javnosti je v muzeologiji oziroma heritologiji ena najbolj priljubljenih tem.² Vprašanje pa je, v kolikšni meri in na kakšne načine je v muzejih tudi uveljavljena.

Predmet pričujoče raziskave je projekt organiziranega prostovoljstva v muzeju, Kulturni mediatorji, v katerem sodelujejo kulturni mediatorji – študentke in študenti Univerze za tretje življenjsko obdobje, ki so se prek organiziranega izobraževanja in usposabljanja v muzejih vključili v različne oblike in procese varovanja dediščine. Ta oblika sodelovanja je bila prepoznana kot potrebna novost. Maja Žvanut zapiše:

Kulturni mediator v muzeju naj spozna bistvo muzejskega dela, da bo lahko širil informacije in (spo)znanja o slovenski premični kulturni dediščini in s tem tudi o pomembnem delu naše preteklosti in o vlogi muzejev kot varuhov materialnega zgodovinskega spomina. (2008: 77)

Frankofonski izraz »mediacija«, ki je analogen anglo-amerškemu izrazu »interpretacija«, v muzeološkem kontekstu pomeni predvsem »vzgojno-izobraževalno komunikacijsko strategijo« (Desvallées in Mairesse 2010: 47). Kulturni mediatorji kot prostovoljci pod mentorstvom kustosov najpogosteje delajo z obiskovalci, nekateri muzeji pa jih vključujejo tudi v druga muzejska področja (dokumentiranje, restavriranje, knjižnica itd.). Gre za primer institucionalnega sodelovanja v kulturi in izobraževanju, kjer so se združili interesi Univerze za tretje življenjsko obdobje in muzejev. Muzeji k vrednotenju, razumevanju in uveljavljanju kulturne in naravne dediščine prispevajo ravno z izobraževanjem – poglobljanjem znanja, razvijanjem spretnosti, oblikovanjem odnosa do dediščine (prim. Batič idr. 2005: 22).³

O programu, ki je predmet naše raziskave, je bilo že opravljenih nekaj kvantitativnih raziskav med slušatelji Univerze za tretje življenjsko obdobje, muzejskimi delavci in direktorji muzejev, ki so zajele večje vzorce in s katerimi smo preučevali različne vidike prostovoljstva v muzejih (Bračun Sova idr. 2009; Bračun Sova in Furlan 2011; Furlan in Bračun Sova 2009). S pričujočo raziskavo pa smo se

- 1 Primerjaj opredelitev sodobnega varstva dediščine na Zavodu za varstvo kulturne dediščine Slovenije (Spletni vir 1).
- 2 Prispevek se osredinja na organizirano prostovoljstvo kot obliko participacije. Diskurz, kot je na primer »prostovoljci za kulturno dediščino«, je prisoten tudi v slovenskem prostoru, kot je razvidno iz priročnika Prostovoljstvo v muzejih in na področju kulturne dediščine, ki ga je izdala Skupnost muzejev Slovenije (Da Milano, Gibbs in Sani 2009: 6, 9).

- 3 Leta 2007 se je program prvič izvedel v Narodnem muzeju Slovenije. Sledili so takratni Arhitekturni muzej Ljubljana (danes Muzej za arhitekturo in oblikovanje), Loški muzej Škofja Loka (ta skupina kulturnih mediatorjev je leta 2008 prejela nagrado Andragoškega centra Slovenije za posebne dosežke pri učenju odraslih), Muzeji radovljiške občine, Dolenjski muzej Novo mesto, Prirodoslovni muzej Slovenije, Tehniški muzej Slovenije in Slovenski etnografski muzej. Leta 2013 je bil program razpisan v Tržiškem muzeju, kulturni mediatorji pa delujejo tudi v Javnem zavodu Trubarjevi kraji.

* Rajka Bračun Sova, dr. edukac., kust., Šujica 76, 1356 Dobrova; rajkabracun@gmail.com. Nives Ličen, doc. dr. andrag., Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta, Oddelek za pedagogiko in andragogiko, Aškerčeva cesta 2, 1000 Ljubljana; nives.licen@ff.uni-lj.si. Urška Kramberger, Endliherjeva ulica 9, 1000 Ljubljana; ursa.kramberger@gmail.com.

želeli bolj poglobiti v motivacijo, pričakovanja, doživljanja in izkušnje različnih vpletenih v program, zato smo jo zasnovali po načelih kvalitativne metodologije in uporabljali fenomenološko paradigmo raziskovanja (Creswell 2013; Wertz idr. 2011).

Prispevek ima pet delov. Uvodnim opredelitvam namena in pomena raziskave sledi teoretski okvir, na katerem smo zasnovali raziskavo v Slovenskem etnografskem muzeju. Nato je predstavljena metodologija empirične raziskave: raziskovalni cilji, tehnika zbiranja podatkov in postopki analize. Sledijo predstavitev in analiza rezultatov ter sklepe.

Teoretski okvir

Ker je starejše prostovoljce v muzejih treba pojmovati kot specifično skupino muzejskega občinstva (Holmes 2003), smo pri raziskavi izhajali tako iz muzeoloških kot andragoških teorij. Predvsem sta nas zanimala vloga muzeja v vseživljenjskem izobraževanju in organizirano prostovoljstvo v muzejih kot oblika (resnega) prostega časa, posebej značilnega za starost.

V skladu s »kopernikanskim preobratom v pojmovanju razmerja med muzeji in obiskovalci« (Tavčar 2009: 111) se je spremenil tudi pomen izobraževanja v muzejih. Izobraževanje, ki je bilo prej postranska muzejska dejavnost, je v 90. letih 20. stoletja postalo ena središčnih funkcij muzeja. Muzeji se tako vključujejo v vseživljenjsko izobraževanje, ki zajema tudi (pozno) odraslost. Raziskovalci procese razumevanja muzejskih zbirk pri starejših odraslih preučujejo tudi v slovenskem prostoru (glej npr. Bračun Sova 2013). Izobraževanje odraslih v muzejih in sorodnih kulturnih ustanovah naj bi potekalo v majhnih skupinah (študijskih krožkih), temeljilo na dialogu (udeleženci in mentorji so enakovredni akterji), pridobivanju in prenašanju oziroma vračanju znanja v okolje (prostovoljno delo) ter drugih značilnostih skupnostnega učenja (Anderson, Gray in Chadwick 2003; Taylor in McKinley Parrish 2010). V teh primerih lahko govorimo o organiziranem izobraževanju za odrasle in starejše odrasle. Poleg tega so muzeji s svojo vsebino in dejavnostjo vir priložnostnega učenja (učenje spotoma).

V skladu s Stebbinsovo teorijo prostega časa (Stebbins in Graham 2004) ločimo resni prosti čas in naključni prosti čas. Resni prosti čas zajema kakovostno preživljanje prostega časa. Sem uvrščamo tudi prostovoljno delo v muzejih (Orr 2006). Pri tej vrsti preživljanja prostega časa posameznik uresničuje samega sebe, se vključuje v družbo in poveča svoje spoštovanje do sebe.

Starejši odrasli se po upokojitvi srečajo s številnimi izzivi: opredeliti se morajo do novega »prostega« časa, zaradi izgube poklica se morajo ukvarjati s (pre)oblikovanjem identitete in iskanjem novih družbenih vlog, skrbeti morajo za ustrezne življenjske razmere ter se prilagajati telesnim spremembam in ohranjati zdravje (Kolb 2014; Stuart Hamilton 2012). Nekateri starejši odrasli si poiščejo nove družbene vloge, na primer vlogo prostovoljca. S tem, ko

ostanejo dejavni vsaj v nekaterih vlogah, ohranijo temeljni občutek identitete dejavnega posameznika. Prostovoljstvo je, kot piše Hayakawa (2014: 20), tudi in predvsem »dejanje samouresničitve«. Starejšim daje možnost, da povežejo dogodke in izkušnje iz svojega življenja, daje jim občutek smisla ter jih povezuje z vrstniki in drugimi generacijami.

Po podatkih že omenjene domače raziskave imajo slovenski muzealci s starejšimi prostovoljci razmeroma malo izkušenj, jih pa večina meni, da lahko starejši prostovoljci vplivajo na povezovanje muzejev z njihovimi ciljnim skupinami (Bračun Sova idr. 2009). Raziskava med študenti Univerze za tretje življenjsko obdobje pa je pokazala, da starejši odrasli na muzeje gledajo kot na ustanove z izključno pozitivno podobo in jih pojmujejo ne samo kot izobraževalen, ampak tudi kot družaben oziroma družbeni prostor (Furlan in Bračun Sova 2009).

Metodologija

Raziskavo smo metodološko zasnovali kot študijo primera v Slovenskem etnografskem muzeju, kjer se izobraževalni program Mediatorji v kulturi izvaja že sedem let.⁴ Poleg tega muzej že več let po izvirnem slovenskem konceptu izobraževanja starejših izvaja tudi študijski krožek Etnologija in tako že dalj časa prispeva k dejavnemu staranju in izobraževanju starejših.⁵

Na odločitev, da se muzej vključi v nastajajoči model prostovoljnega dela starejših, so vplivali večletno dobro sodelovanje z Univerzo za tretje življenjsko obdobje, izkušnje, ki jih ima muzej z izobraževanjem odraslih, ter dejanska potreba po vključevanju prostovoljcev v delo muzeja. (Žvanut idr. 2009: 68)

Kvalitativna raziskava, pri kateri smo pridobivali podatke v »naravnih situacijah« (*in situ*) in v neposrednem stiku z ljudmi, nam je omogočala celostno in poglobljeno spoznavanje izobraževanja in uvajanja prostovoljnih kulturnih mediatorjev v izbranem muzeju. Študija primera omogoča celovitejši opis izbranega primera, ki smo ga kompleksno preučevali z vidika prostovoljnih kulturnih mediatorjev (kot »učencev«), z vidika mentorjev kulturnih mediatorjev (kot »učiteljev«) in z vidika drugih zaposlenih v muzeju (kot

4 S projektom so se začeli intenzivno ukvarjati jeseni 2008. Prvo leto se je po besedah Sonje Kogej Rus (Žvanut idr. 2009: 68–70) v program vključilo deset slušateljev. Muzej se je odločil, da prostovoljce vključi v oddelke, ki so namenjeni prenašanju znanja in jih vodijo tisti s poprejšnjimi izkušnjami z zunanjimi sodelavci, predvsem študenti na obvezni praksi. Po uvodnem izobraževalnem seminarju in usposabljanju so dorekli prostovoljne vloge: delo v pedagoškem, dokumentacijskem, avdiovizualnem in restavratskem oddelku oziroma kustodiatu in knjižnici. Kulturni mediatorji so na začetku prihajali v muzej enkrat, nekateri pa dvakrat tedensko.

5 Študijski krožek Etnologija, ki od študijskega leta 2001/2002 poteka pod mentorstvom Sonje Kogej Rus, je ena največjih študijskih skupin na ljubljanski Univerzi za tretje življenjsko obdobje; v študijskem letu 2014/2015 ga obiskuje 66 članic in članov. Med letoma 2010 in 2014 je v tem muzeju deloval tudi študijski krožek Podobe mojega sveta pod mentorstvom Sonje Kogej Rus in dr. Janje Žagar (Šantej 2015).

sodelavcev, ki so pomembni v kontekstu pojava). Upoštevali smo tudi načela reflektivne metodologije (Alvesson in Sköldbberg 2004) ter etnografskih pristopov (LeCompte in Schensul 2012; Price 2013), zavedajoč se, da je odnos med raziskovalcem in sogovornikom vedno v nastajanju, kar vpliva na komunikacijo (prim. Fikfak 2014). Izobraževanje in delovanje kulturnih mediatorjev opredeljujemo kot situacijsko umeščen proces, ki ga z odnosi, delovanjem zaposlenih in drugimi družbeno-kulturnimi dejavniki določa muzejsko okolje.

V raziskavi smo želeli ugotoviti, kako so udeleženci doživljali vključevanje v izobraževanje za kulturne mediatorje in vključevanje v prostovoljno delo. Raziskavo so usmerjala naslednja raziskovalna vprašanja:

- kakšni so bili motivi in pričakovanja kulturnih mediatorjev in mentorjev v zvezi z izobraževalnim seminarjem in mentoriranim usposabljanjem za prostovoljno delo;
- kako so kulturni mediatorji, mentorji in zaposleni v muzeju doživljali izobraževalni seminar in mentorirano usposabljanje;
- kakšna so bila pričakovanja udeležencev (bodočih kulturnih mediatorjev in mentorjev) v zvezi z delom, ki ga bodo opravljali kot prostovoljci;
- kako so zamisel o prostovoljnih kulturnih mediatorjih sprejeli zaposleni v muzeju;
- ali muzej po mnenju kulturnih mediatorjev, mentorjev in zaposlenih potrebuje nove kulturne mediatorje.

Podatke smo zbirali s tehniko polstrukturiranega intervjuja. Pri pripravi in vodenju intervjujev smo se opirali na metodološka izhodišča kvalitativnih raziskav (Edwards in Holland 2013; Flick 2009: 149–176; Muršič 2011: 98). Da bi pridobili različne poglede, smo v raziskavo vključili tri različne skupine udeležencev. Skupno smo izvedli devet poglobljenih intervjujev. Sogovorniki so bili prostovoljni kulturni mediatorji (intervju 1–3), mentorji (intervju 4–6) in drugi zaposleni v muzeju (intervju 7–9). Dve osebi sta bili moškega in sedem oseb ženskega spola, vsi so imeli univerzitetno izobrazbo. Vsem je bila zagotovljena anonimnost, zato so vse navedbe anonimizirane.

Intervjuje smo opravili leta 2012. Z odobritvijo intervjuvancev smo jih posneli, potem pa jih prepisali in analizirali po postopkih kodiranja, ki veljajo za metodo utemeljene teorije in fenomenološke raziskave (glej npr. Saldana 2013). Najprej smo uredili gradivo, določili enote kodiranja, sledilo je odprto kodiranje, izbor relevantnih pojmov in tvorba kategorij ter oblikovanje teorije. Najprej smo kodirali in kategorizirali vsak posamezni intervju, nato pa podatke združili po posameznih skupinah udeležencev in primerjali tri skupine intervjuvancev. S triangulacijo podatkov smo želeli zagotoviti večjo kakovost spoznanj (prim. Creswell 2013; Flick 2009).

Rezultati in interpretacija

Rezultate predstavljamo in analiziramo v petih sklopih – glede na posamezna raziskovalna vprašanja. Ključne kategorije so ilustrirane z izbranimi navedki, ki so zapisani v knjižni slovenščini, a kar se da zvesti izvirniku. Skladno z načeli prikazovanja rezultatov po strategiji utemeljene teorije bomo ob prikazu ugotovitev naše raziskave naredili povezave tudi z drugimi raziskavami.

Razlogi za vključitev v izobraževanje in pričakovanja od izobraževalnega programa

Razlogi kulturnih mediatorjev (prostovoljcev) za vključitev v program so bili razpršeni, kar je skladno s teorijo motivacije odraslih in starejših odraslih. Dva intervjuvanca sta kot razlog navedla občutek sposobnosti za delo, ki sta ga imela ob upokojitvi. Naslednji razlog za vključitev je bil čas, saj ga je, kot pravi kulturni mediator, »imel zdaj na voljo in ga je bilo treba nekako zapolniti«. Ta opažanja o večji količini ohlapnega (nestrukturiranega) časa po upokojitvi kot izziva za iskanje novih dejavnosti potrjujejo tudi drugi avtorji (prim. Stuart Hamilton 2012). Dovolj prostega časa in občutek posameznika, da je lahko aktiven in deluje v skupnosti, vodi v izbor novih dejavnosti. Sogovorniki so izbrali izobraževanje in prostovoljstvo v muzeju tudi zato, ker so bili vključeni v izobraževanje na Univerzi za tretje življenjsko obdobje, kar lahko razumemo kot situacijski razlog. Razlogi, ki sta jih navedli dve intervjuvanki, so še želja po dodatnem izobraževanju in delu (delovanju), želja po nečem novem (izvedeti kaj novega, narediti kaj novega) in občutek, da lahko svoje znanje posredujejo drugim. To kaže tudi spodnja izjava:

Nekako sem se čutila še dovolj sposobno, da še kaj naredim, želela sem še kakšna znanja počrpati, tudi kaj dati. Tako da bi mi gotovo bilo samo poslušanje v okviru tretje univerze premalo – pa uživam, maksimalno uživam tam – ampak bi mi bilo tisto enostavno premalo. Nekako se mi je zdelo, da moram še nekaj narediti. (Intervju 3)

Zadnja dva zgoraj navedena razloga (narediti kaj novega in dati znanje drugim / koristnost) sta se pojavila tudi v raziskavi Furlanove in Bračun Sove (2009: 110), v kateri so sodelovali člani Univerze za tretje življenjsko obdobje in med drugim odgovarjali na vprašanje o najprivlačnejšem motivu za prostovoljno delo. Kot najmočnejši motiv so navedli korist zase in za druge (29,4 odstotka), kar je tudi razlog omenjene intervjuvanke za vključitev v program kulturnih mediatorjev. Željo po nečem novem pa so kot enega pomembnejših razlogov starejši odrasli navajali v 9,2 odstotka primerov omenjene raziskave.

Razlogi mentorjev za vključitev v program so bili že nekoliko bolj enotni. Predvsem so v tem programu videli vir pomoči pri lastnem delu in ga razumeli kot doprinos muzeju. Razlog za vključitev ene od mentoric je bilo dejstvo, da tovrstno delo s starejšimi odraslimi spada v njeno področje

dela. Mentorji so starejše prostovoljce sprejeli tudi zaradi doprinosa h kakovosti dela v muzeju.

Razlogi za nesodelovanje pri mentorstvu, kot so jih v intervjujih navajali drugi zaposleni v muzeju, sovpadajo z ugotovitvami Breznikove (2009: 88–90), da so zaposleni preobremenjeni z delom, imajo premalo časa in so prepričani, da v muzeju lahko delajo le profesionalci. Intervjuvani zaposleni v muzeju so v naši raziskavi kot razlog za nesodelovanje pri mentorstvu največkrat omenili pomanjkanje časa in neprimernost vsebine dela za prostovoljce. Dva zaposlena sta neprimernost vsebine pojasnila s tem, da njihovo področje dela kulturnih mediatorjev ni zanimalo. Tretji zaposleni v muzeju pa utemeljuje, da je to njegovo temeljno/strokovno delo in mu kulturni mediator po strokovni plati ne more pomagati. Kot razlog za nesodelovanje je intervjuvani navedel tudi svojo osebno lastnost, da si raje sam organizira/razporeja delo.

Zaposleni je v svojem pripovedovanju o delu še omenil, da ni pomembno le pričakovati pomoči kulturnih mediatorjev (pri svojem delu), temveč jim je treba tudi nekaj dati. Sklepamo lahko, da zaposleni razmišljajo o oblikovanju odnosov s starejšimi prostovoljci, za kar pa je potreben dodaten čas. Prostovoljstvo je za starejše prispevek okolju, kjer delajo, in hkrati tudi osmišljanje (strukturiranje) življenja. Okolje, ki sprejema starejše prostovoljce, se mora zavedati tudi te vloge. Omenjene izjave kažejo na odgovornost, ki jo zaposleni občutijo, če uvajajo ali pa sodelujejo s prostovoljci. Pri pripravi izobraževalnih programov je verjetno treba bolj jasno predstaviti, da prostovoljci lahko opravljajo samo dela, za katera strokovnjaki presodijo, da jih lahko opravi nekdo brez strokovnega znanja. Tako se postavi meja med strokovnim delom in prostovoljnimi sodelovanjem.

Posebni pričakovanj od izobraževanja niso imeli ne kulturni mediatorji in ne mentorji. Kulturni mediatorji niso imeli nikakršne predstave o tem, kako naj bi prostovoljstvo v kulturi potekalo, izraz kulturni mediator so si razlagali kot posredovanje kulture.

Nisem sploh vedela, v kaj se spuščam. Nisem si predstavljala, kaj bi kot mediator pravzaprav počela. Mediatorstvo – neko posredovanje. To besedico sama že rečem, zdaj posredovati v nekih sporih ne moreš, ker to je muzej. Se pravi, sem si predstavljala posredovanje kulture. [...] Absolutno me je presenetilo in sproti sem dojemala in razmišljala, ko so se stvari dogajale, ko so nam to predstavljali, nas spraševali, šele takrat so se meni odpirale v glavi razne opcije in ta širina tega pravzaprav. (Intervju 2)

Predstave in želje so se večini izoblikovale po predavanjih in predstavitvi, ko so kulturni mediatorji same sebe videli kot prostovoljce v muzeju. Kulturni mediatorji so omenili, da so bili med kandidati tudi nekateri z nerealnimi pričakovanji, in za te se je pozneje pokazalo, da se za to delo niso odločili. Mentorice pa so se pričakovanja razvijala sproti. Kot je izjavila intervjuvana mentorica, ni pravično nečesa pričakovati od ljudi, ki jih niti ne poznaš, saj se zato lahko počutijo pod pritiskom. Specifičnih pričakovanj niso imeli ne kulturni mediatorji in ne mentorji. Vstopali so na novo, nepoznano

področje, o katerem pred izobraževanjem niso veliko vedeli.

Doživljanje uvodnega izobraževalnega seminarja in vrednotenje mentoriranega usposabljanja kulturnih mediatorjev

Vse tri skupine sogovornikov so pozitivno doživljale izobraževanje in ga visoko vrednotile. Seminar je bil po mnenju kulturne mediatorke brezhibno pripravljen, podal je dober vpogled v delo muzeja in področja njihovega dela, zato je bil zelo koristen pri izboru področja dela. Tudi mentorji so se strinjali z uspešnostjo seminarja. Drugi zaposleni v muzeju se uvodnega seminarja večinoma niso udeležili. Zaposleni, ki se ga je, pa je poudaril pomembnost pridobitve povratne informacije od kulturnih mediatorjev.

Tako da, seveda, meni kot osebi iz te institucije se zdi zanimiv ravno njihov pogled, kaj pričakujejo v bistvu oni od nas. Ne da smo mi samo tisti, ki dajemo naloge pa od njih pričakujemo, ampak je to nekako vzajemno. (Intervju 9)

Zdelo se mi je pomembno, da se na seminarju kulturni mediatorji seznanijo z osnovnimi informacijami o muzeju, njegovem delovanju in z najpomembnejšim delom, s katerim se muzej predstavlja javnosti, to je z razstavo, in to ne glede na njihova poznejša področja delovanja. Zaposleni seminarja ni skritiziral, čeprav je dejal, da je bilo čutiti zadržanost obeh strani, kar pa je ob prvem srečanju pravzaprav pričakovano. Kulturni mediatorji so menili, da jih je usposabljanje (delo z mentorjem) dobro pripravilo za njihovo delo. Večinoma so se v delo uvajali kar sproti, torej ob delu, razen v vodenje, ki je zahtevalo tudi nekaj samostojnega dela. Usposabljanje je trajalo različno dolgo in je bilo odvisno od vrste dela in od vsakega posameznika, njegove zavzetosti za delo in njegovih osebnostnih značilnosti.

Mentorji so menili, da se kulturni mediatorji ne bi mogli bolje usposobiti in da je bilo usposabljanje zelo hitro. O usposabljanju zaposleni v muzeju niso imeli svojega mnenja, saj ga niso spremljali. Stik s kulturnimi mediatorji med njihovim usposabljanjem je imel samo en zaposleni v muzeju, ki je kulturnima mediatoricama za vodstvo po razstavi predstavil svoj del razstave. Pri tem je poudaril pomembnost stika med postavljalci razstave in kulturnimi mediatorji, zato da lahko razložijo svoj pogled na razstavo. Zaželeno je, da kulturni mediatorji dodajo svoje izkušnje in svoje videnje. V teh primerih se strokovno znanje (vednost) poveže z narativno vednostjo ali izkustvenim znanjem. Mediatorji dodajo svoje subjektivno doživetje in se s svojo zgodbo/spomini približajo obiskovalcu, kot je to poznano iz primerov narativnega učenja (prim. Czarniawska 2004; Tyler in Swartz 2012). To razkriva tudi naslednja izjava:

[O]ne to razlagajo, seveda pa pri tem dodajo tudi svoj vidik iz lastnih izkušenj, kar je pa zelo dobro, ker to pa je neka dodana vrednost teh ljudi, ki so že v tretjem življenjskem obdobju in imajo nek background, tako pravimo, življenjski. Imajo iz-

kušnje in na svojih izkušnjah pripovedujejo to, kar pravzaprav pripovedujemo skozi našo razstavo. (Intervju 8)

Med sogovorniki je prevladalo mnenje, da je bilo celotno izobraževanje dobro oblikovano in izvedeno. Zanimiva je izjava ene od mentoric, ki pravi, da je bilo izobraževanje odlično strukturirano, saj so kulturni mediatorji spoznali celoten delokrog muzeja in našli svoje vloge. Vendar pa je izpostavila tudi vprašanje organizacije izobraževanja v primeru, ko ne bi bilo skupine, temveč le en kandidat. Sprašuje se, ali bi se lahko novemu kandidatu za kulturnega mediatorja ob njegovem prihodu posvetili povsem enako in našli delo prav zanj ali zanjo. Verjetno bi ga usmerili tja, kjer bi potrebovali pomoč, pa čeprav morda to ne bi bilo njegovo področje interesa. Prav tako je mentorica menila, da če bi želeli spet dobiti tako dobre rezultate, bi morali celoten razpis in izobraževanje ponoviti.

Pričakovali smo, da bomo pri treh različnih skupinah udeležencev ugotovili razlike med njihovimi pričakovanji in končnimi izkušnjami. O razliki ne moremo govoriti, saj pričakovanj ni bilo. Razen koordinatorice, ki je sodelovala pri pripravah programa, drugi niso vedeli, kaj lahko pričakujejo. Uvodni seminar je bil po izjavah kulturnih mediatorjev dobro zastavljen, saj so na njem dobili vpogled v delo, prav tako pa so razvili željo/interes po določeni vrsti dela. Če so se na začetku vključili brez pričakovanj, so bili končni rezultati navdušujoči. Uvodni seminar je bil namenjen vsem – tudi zato, da se razmeji delo kulturnih mediatorjev in delo zaposlenih strokovnjakov ter se pozneje lahko oblikuje enotna delovna skupina. Tisti, ki se tega seminarja niso udeležili, niso bili seznanjeni z razmejitvami dela in niso spoznali, kaj pravzaprav naj bi kulturni mediator s svojim delom predstavljal.

Pričakovanja kulturnih mediatorjev v zvezi z njihovim delom in pričakovanja mentorjev

Kulturni mediatorji v zvezi s svojim delom niso imeli nobenih pričakovanj, mentorji pa so imeli zanje že vsaj okvirno določena področja dela. Kulturna mediatorka, kot je omenjeno zgoraj, si je delo predstavljala glede na njegovo poimenovanje (mediatorstvo). Bila naj bi posredovalka kulture, ki bi v muzej vabila znance. Kako naj bi to izvajala, ni vedela, saj si ni predstavljala niti prostovoljstva v muzeju. Zamisli za področje dela so se vsem trem kulturnim mediatorjem začele oblikovati šele po seminarju, ko so jim predstavili oddelke muzeja.

Muzej je v program vstopil z vnaprej izbranimi mentorji določenih področij, kulturni mediatorji pa so potem izbirali delo na enem od teh področij. Mediatorji so imeli različne razloge za izbor prav določenega področja dela. Navajali so ujemanje značaja (osebnostnih lastnosti) z delom, skupno odločitev dveh prijateljev in delo na nekem novem področju. Tudi dojemanja dela so različna: delo kot hobi z zanimivimi vsebinami, delo kot strast in kot posebno zanimanje za določeno področje. Ena od prostovoljk je dejala:

[O]božujem vse to, kar pokažemo, zato sem lahko s tega vidika v vsem žarom povedala stvari, ki so meni pomembne ali pa perfektno, krasne, in jih prenesem na tistega, ki je prišel to poslušat. Tako da ... neko svojo lastno noto sem vpeljala jaz in tudi moji kolegi, ki to počnejo; to noto nekega ljubiteljstva, nekega gorečega, neke strasti, ki jo v to daš, za razliko od tistih, ki so strokovno seveda brezhbitni, pa pač to počnejo, ker morajo, ker je to pač služba, ker je to posel, ker je to pač njihovo delo. (Intervju 2)

Tretja prostovoljka delo opravlja na dveh različnih oddelkih. Obe področji dela sta v določenem ravnovesju. Poleg rednega dela kulturni mediatorji pogosto pomagajo pri različnih dodatnih opravilih, kot so lektoriranje, pomoč pri oblikovanju baz podatkov, sooblikovali pa so tudi nov projekt – Galerijo pripovedovalcev.⁶ Vsi intervjuvani kulturni mediatorji so ob delu razvili zanimanje tudi za delo na drugih muzejskih področjih.

Predvidevali smo, da bomo pri mentorjih in kulturnih mediatorjih opazili razliko med pričakovanji pred začetkom programa in izkušnjo z opravljanjem dela. Kulturni mediatorji pred izobraževanjem niso imeli nobenih pričakovanj v zvezi z delom, saj so se šele po seminarju odločili za področje dela. Vsi še vedno opravljajo isto delo kot na začetku, ob tem pa pri manjših delih pomagajo tudi drugim zaposlenim v muzeju. Mentorji so v program vstopili z načrtovanimi področji dela, v katerih bodo sodelovali prostovoljci. Menili so, da kulturni mediatorji svoje delo opravljajo boljše, kot so pričakovali.

Kako so po mnenju kulturnih mediatorjev, mentorjev in zaposlenih v muzeju kulturne mediatorje sprejeli zaposleni v muzeju

Nekateri avtorji (npr. Breznik 2009) so že nakazali, da so zaposleni v muzeju na začetku podobnih (inovativnih) projektov do njih zadržani, včasih pa celo nenaklonjeni zamisli, da bi v muzeju sodelovali starejši prostovoljci, saj starejših odraslih v vlogi prostovoljcev in kot specifične skupine obiskovalcev pogosto ne poznajo dovolj dobro. Po sodelovanju s starejšimi odraslimi se mnenje spremeni. Podobne rezultate smo pričakovali tudi v Slovenskem etnografskem muzeju.

Ta ugotovitev se je potrdila, vendar ne v celoti. Kulturni mediatorji so se ob vključitvi v program bali, da jih zaposleni ne bodo sprejeli. V začetku so bili do projekta zadržani tudi zaposleni z izjemo koordinatorke programa. Ta je imela precej dela s pridobivanjem oziroma animiranjem mentorjev za delo s prostovoljci. Razlog za zadržanost pa ni bilo nepoznavanje starejših (v vlogi prostovoljcev ali pa v vlogi

6 Ob stalni razstavi *Jaz, mi in drugi: podobe mojega sveta* poteka nova oblika sodelovanja muzeja z obiskovalci. Nastajajo osebne razstave in tudi filmski zapisi obiskovalcev o sebi, svetu in o življenju, ki ga živijo. Kulturni mediatorki sta pripravili vitrinsko in virtualno razstavo, ki sta dostopni na spletni strani muzeja, kulturni mediator pa film o svojem otroštvu. Imajo pa prav v tem projektu kulturni mediatorji še posebno vlogo. Obiskovalce stalne razstave intervjuvajo in snemajo pogovore o njihovem življenju. Rezultat teh tudi večurnih snemanj so kratki izseki v Galeriji pripovedovalcev na spletni strani muzeja.

obiskovalcev muzeja), temveč pomislek, da prostovoljci ne prihajajo iz stroke in zato nimajo potrebnega strokovnega znanja – kot se razkriva v naslednji izjavi:

Mediatorji seveda pri tem lahko pomagajo, jaz pravim, pri takšnih, bi rekel, strokovnih delih, vendar jih moramo nekako imeti kot pomočnike, ne pa, kot bi rekel, končne izvajalce teh določenih procesov. To je zelo pomembno, ker oni so lahko zelo dobri sodelavci, obenem lahko tudi kakšno škodo naredijo [...] pravzaprav zaradi neznanja, a ne. (Intervju 8)

Mentorji kot razlog za zadržanost navajajo še strah pred vdorom v zasebnost in dostop kulturnih mediatorjev/prostovoljcev do baz podatkov. Kulturni mediatorji pa menijo, da so razlogi za začetno ravnodušje povezani tudi z nepoznavanjem prostovoljstva v kulturi, ki je v našem prostoru nekaj novega. Dodali so, da nove stvari nikoli niso sprejete z odobravanjem vseh. Zelo pogost pomislek, ki ga navajajo vse tri skupine intervjuvancev in je pri zaposlenih pravzaprav glavni razlog za zadržanost do projekta je čas. Na začetku sodelovanja s prostovoljci je treba v to vložiti veliko časa.

Iz tega lahko sklenemo, da skupina starejših prostovoljcev (potem, ko so jih spoznali) ni motila zaposlenih v muzeju. Zdi se, da je nezaupanje do sodelovanja nestrokovnjakov pri profesionalnem delu splošno, kar povezujemo z nepoznavanjem koristnosti organiziranega prostovoljstva v kulturnih ustanovah. Na to je kot na razlog za ravnodušnost zaposlenih opozoril tudi eden od kulturnih mediatorjev. Iz pogovorov se da razbrati, da se zaposleni strokovnjaki, ki niso sodelovali v projektu, bojijo, da bi se ob vključevanju prostovoljcev znižala kakovost strokovnega dela. Verjetno prihaja do neustreznega razumevanja organiziranega prostovoljstva in kulturnih mediatorjev, saj prostovoljci ne sodelujejo zato, da bi nadomestili delo strokovnjakov (zaposlenih). Prostovoljstvo je bilo v preteklosti na različnih področjih zaradi finančnih težav pogosto vzpostavljeno za nadomeščanje delovne sile. Verjetno je prav zato treba jasneje razmejiti področje dela. Kot je omenil eden od zaposlenih, so kulturni mediatorji lahko pomočniki ali pa, na primer, pripovedovalci zgodb in tako nosilci spomina na neko obdobje, ki so ga sami doživeli. Kulturni mediatorji so imeli v času intervjuja (ko so že sodelovali pri delu muzeja) občutek sprejetosti. To se je kazalo v njihovi gorečnosti in navdušenosti, ko so razlagali o delu in muzeju, in tudi v dejstvu, da so pogosto vabljeni na skupne dogodke, odprtja, prireditve, novoletna srečanja pa tudi na nekatera rojstnodnevna praznovanja in neformalna druženja ob kavi. Mentorica je dodala, da si starejši odrasli pogosto iščejo družbeno mrežo, zato je pomembno, da se z njimi družijo tudi zunaj delovnega časa (če tako želijo).

[T]akšna sodelovanja se lahko zelo fajn sprevržejo, ne sprevržejo, ampak tudi spremenijo v neke zelo pristne odnose, prijateljske odnose s temi ljudmi. Smo nekako kot sodelavci, kot tim, jih mamoz za svoje. (Intervju 8)

Kot je bilo že opisano v nekaterih virih (Breznik 2009: 84–100; Žvanut idr. 2009: 50–71), se je sprejemanje kul-

turnih mediatorjev ob postopnem spoznavanju tudi v tem primeru spremenilo. To se kaže v izjavah intervjuvancev in tudi v njihovih medsebojnih druženjih. Čeprav jih zdaj zaposleni v muzeju sprejemajo, kot sami pravijo, tak občutek pa imajo tudi kulturni mediatorji, zaposleni za zdaj ne podpirajo širše zamisli sodelovanja s prostovoljci. To ena od mentoric pojasni z dejstvom, da se ob vsakoletnem iskanju novih mentorjev nihče ne »javi«. Po tem sklepamo, da prostovoljce sprejemajo na že utečenih področjih prostovoljnega dela, vendar pa ne vidijo novih možnosti.

Potrebe po več kulturnih mediatorjih v muzeju

Pričakovali smo, da bodo rezultati pokazali obstoj potreb po novih kulturnih mediatorjih, saj je bil program usposabljanja uspešno izveden v več muzejih in je bil v muzejih dobro sprejet. Izjave intervjuvanih so nakazale potrebe po novih kulturnih mediatorjih, vendar bi bile ob tem potrebne spremembe. Kulturni mediatorji so menili, da bi več mentorjev izboljšalo ponudbo muzeja, vendar pa se pri zaposlenih ta potreba ne izrazi. Mentorica je dejala:

Vsake toliko časa slišim, da iz kakšnega kustodiata rečejo, da »bi bilo fajn, da bi bil tudi pri nas še kakšen prostovoljec« pa tako naprej, ampak dlje od tega niso prišli. Tule očitno ni takšne grozne potrebe, kaj pa vem ... težko ocenim [...]. (Intervju 3)

Po mnenju kulturnih mediatorjev se kulturno mediatorstvo ne širi predvsem zato, ker je v začetku v uvajanje prostovoljcev treba vložiti veliko časa. Drugi razlog vidijo v »mentaliteti Slovencev«. Za uvajanje novosti – tako menijo starejši prostovoljci – Slovenci potrebujemo veliko časa, smo nezaupljivi in v dvomih, namesto da bi izkoristili priložnost. Mentorji in zaposleni pa so ugotovili, da na določeni točki pride do »kritične mase«, to je do največjega števila kulturnih mediatorjev, ko so ti še koristni in učinkoviti. Če jih je preveč, to delu ne koristi. Prevladuje mnenje, da imajo muzeji kar dobro pokrita strokovna področja. Potrebo po novem, dodatnem kulturnem mediatorju je izrazila le ena od mentoric, kar je upravičevala z obsežnostjo dela na njihovem oddelku. Rešitve za sprejemanje večjega števila kulturnih mediatorjev predvsem mentorji vidijo v določitvi novih mentorjev. Razloga, da se zaposleni ne odločajo za mentorsko delo, uvajanje prostovoljcev in sodelovanje z njimi, sta predvsem čas, ki ga je treba vložiti v delo s kulturnimi mediatorji, in delo, ki ga opravljajo. Pri nekaterih vrstah dela pa prostovoljci, ki nimajo ustreznega strokovnega znanja, ne morejo sodelovati. Mentorica je poudarila, da je za večje število udeležencev v organiziranem prostovoljnem delu bistveno določiti odgovorno osebo, ki bi vso pozornost namenjala le prostovoljcem, kulturnim mediatorjem. Zaradi časa, ki ga je treba vložiti v delo s kulturnim mediatorjem, vsak zaposleni dobro premisli, ali ima za mentorstvo dovolj časa. Organizacija dela prostovoljcev (menedžment prostovoljnega dela) bi torej morala biti drugače zasnovana.

Sklep

V raziskavi o izobraževanju kulturnih mediatorjev v muzeju smo na primeru Slovenskega etnografskega muzeja ugotovili, da je izobraževalni program Kulturni mediatorji dobro zasnovan in da ga različne skupine akterjev dobro sprejemajo. Vsi sogovorniki, udeleženci tega programa, so pohvalili potek izobraževanja in uvajanja v prostovoljno delo. V Slovenskem etnografskem muzeju so kulturni mediatorji dobili zelo dober vpogled v delovanje ter možno povezovanje med kulturnimi ustanovami in Univerzo za tretje življenjsko obdobje z namenom razvijanja novih možnosti za dejavno staranje. Analizirani primer lahko obravnavamo kot primer dobre prakse, ki je uporaben tudi v drugih okoljih. Uvodni izobraževalni seminar in mentorirano usposabljanje sta bila dobro pripravljena, tako da so se udeleženci poistovetili z muzejem, si zaželeli delati tudi v drugih oddelkih in hkrati postali ustvarjalni (sooblikovali so nov projekt, ki ga pred tem ni bilo – Galerijo pripovedovalcev). Tudi mentorji in zaposleni so bili zadovoljni s projektom. Mentorji niso skrivali navdušenja nad mediatorji, ki so jih s svojimi izkušnjami in delom presenetili. Zaposleni »svoje« kulturne mediatorje sprejemajo, nanje gledajo kot na zunanje sodelavce in so z njihovim delom zadovoljni.

Izobraževalni program Kulturni mediatorji je pomemben inovativen program. Načrtovan je v povezavi muzejev in sorodnih kulturnih institucij z Univerzo za tretje življenjsko obdobje in odpira nove možnosti za aktivno vlogo starejših ter – na primeru organiziranega prostovoljstva – prevprašuje participatorno varstvo kulturne dediščine. Hkrati odpira tudi nov premislek o pomenu narativnega znanja za ohranjanje kulturne in naravne dediščine. Raziskava, ki je omejena s svojo metodologijo, saj lahko spoznanja veljajo le za preučevani primer in njemu podobne, kaže na nove raziskovalne izzive, na primer kako s povezovanjem različnih generacij v muzejih ohranjati dediščino in kako povezovati narativno znanje s strokovnim znanjem.

Literatura

ALVESSON, Mats in Kaj Sköldberg: *Reflexive methodology: New vistas for qualitative research*. London: Sage, 2004.

ANDERSON, David, David Gray in Alan Chadwick: Museums, keyworkers and lifelong learning: A European survey. *International Review of Education* 49 (3–4), 2003, 343–362.

BATIČ, Nejka idr. (ur.): *Icomov kodeks muzejske etike*. Ljubljana: Icom, Mednarodni muzejski svet, Slovenski odbor, 2005.

BRAČUN SOVA, Rajka: Razvoj odnosa starejših odraslih do sodobne umetnosti. *Andragoška spoznanja* 19 (3), 2013, 65–77.

BRAČUN SOVA, Rajka in Maja Furlan: Prostovoljstvo v slovenskih muzejih. *Argo* 54 (1), 2011, 68–75.

BRAČUN SOVA, Rajka idr.: Smo pripravljene na (starejše) prostovoljce? Raziskava med slovenskimi muzejskimi delavci. V: Darko Knez (ur.), *Zborovanje Slovenskega muzejskega društva Bovec, 1.–3. 10. 2009*. Ljubljana: Slovensko muzejsko društvo, 2009, 86–96.

BREZNIK, Andreja: Menedžment prostovoljstva v sistemu muzejske ustanove. V: Rajka Bračun Sova (ur.), *Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje in muzeji z roko v roki: Izobraževanje za razumevanje in uvajanje prakse starejših prostovoljnih kulturnih mediatorjev*. Ljubljana: Društvo za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje, 2009, 84–100.

CRESWELL, John: *Qualitative inquiry and research design*. Thousand Oaks: Sage, 2013.

CZARNIAWSKA, Barbara: *Narratives in social science research*. London: Sage, 2004.

DA MILANO, Cristina, Kirsten Gibbs in Margherita Sani (ur.): *Prostovoljstvo v muzejih in na področju kulturne dediščine: Evropski priročnik*. Ljubljana: Skupnost muzejev Slovenije, 2009.

DESVALLÉES, André in François Mairesse (ur.): *Key concepts of museology*. Pariz: Armand Collin, ICOM, 2010.

EDWARDS, Rosalind in Janet Holland: *What is qualitative interviewing?* London: Bloomsbury, 2013.

FIKFAK, Jurij: *Ambivalence terena: O ritualih, akterjih in pripovedi*. Ljubljana: Založba ZRC SAZU, 2014.

FLICK, Uwe: *An introduction to qualitative research*. Los Angeles in London: Sage, 2009.

FURLAN, Maja in Rajka Bračun Sova: Prostovoljno delo odraslih kot dodana vrednost muzeja. V: Rajka Bračun Sova (ur.), *Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje in muzeji z roko v roki: Izobraževanje za razumevanje in uvajanje prakse starejših prostovoljnih kulturnih mediatorjev*. Ljubljana: Društvo za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje, 2009, 101–117.

HAYAKAWA, Tomoko: Selfish giving? Volunteering motivations and the morality of giving. *Traditiones* 43 (3/4), 2014, 15–32.

HOLMES, Kirsten: Volunteers in the heritage sector: A neglected audience? *International Journal of Heritage Studies* 9 (4), 2003, 341–355.

KOLB, Patricia: *Understanding aging and diversity*. London: Routledge, 2014.

LECOMPTE, Margaret in Jean Schensul: *Analysis and interpretation of ethnographic qualitative and survey data: A mixed methods approach*. Lanham: Altamira Press, 2012.

MURŠIČ, Rajko: *Metodologija preučevanja načinov življenja: Temelji raziskovalnega dela v etnologiji ter socialni in kulturni antropologiji*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete, 2011.

ORR, Noreen: Museum volunteering: Heritage as “serious leisure”. *International Journal of Heritage Studies* 12 (2), 2006, 194–210.

PRICE, Fiona: Proximal ethnography: “Inside-out-side” research and the impact of shared metaphors of learning. *Teachers and Teaching* 19 (6), 2013, 559–609.

SALDANA, Johnny: *The coding manual for qualitative researchers*. Los Angeles: Sage, 2013.

STEBBINS, A. Robert in Margaret Graham (ur.): *Volunteering as leisure, leisure as volunteering*. Cambridge: CABI Publishing, 2004.

STUART HAMILTON, Ian: *The psychology of aging*. Los Angeles: Sage, 2012.

TAVČAR, Lidija: *Homo spectator: Uvod v muzejsko pedagogiko*. Ljubljana: Pedagoški inštitut, 2009.

TAYLOR, Edward in Marilyn McKinley Parrish (ur.): *Adult education in cultural institutions: Aquariums, libraries, museums, parks, and zoos*. San Francisco: Jossey-Bass, 2010.

TYLER, Jo in Ann Swartz: *Storytelling and transformative learning*. V: Edward Tylor in Patricia Cranton (ur.), *The handbook of transformative learning*. San Francisco: Jossey-Bass, 2012.

WERTZ, Frederick idr.: *Five ways of doing qualitative analysis*. New York: The Guilford Press, 2011.

ŽVANUT, Maja: Kulturni mediatorji v muzejih – zelo potrebna novost. V: Igor Krevl (ur.), *7. Festival za tretje življenjsko obdobje: Zbornik*. Ljubljana: Inštitut Hevrek, 2008, 77–78.

ŽVANUT, Maja idr.: Kulturni mediatorji v slovenskih muzejih. V:

Rajka Bračun Sova (ur.), *Slovenska univerza za tretje življenjsko obdobje in muzeji z roko v roki: Izobraževanje za razumevanje in uvajanje prakse starejših prostovoljnih kulturnih mediatorjev*. Ljubljana: Društvo za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje, 2009, 50–71.

Spletni vir

Spletni vir 1: Zavod za varstvo kulturne dediščine Slovenije; <http://www.zvkds.si/sl/zvkds/varstvo-kulturne-dediscine/o-kulturni-dediscini/pomeni-varstva-kulturne-dediscine/>, 30. 12. 2104.

Ustni vir

ŠANTEJ, Alijana, Univerza za tretje življenjsko obdobje, pogovor, 5. 1. 2015.

Training of voluntary cultural mediators in a museum

The safeguarding of heritage may be studied from different perspectives. Our research, which covered the fields of museology and adult education, investigated the educational program titled Cultural Mediators. Conceived as an informal course for older adults, who are students of the Lifelong Learning University in Ljubljana, the aim of this program is to train them for volunteer work in a museum. Methodologically, the study was a case study of the Slovene Ethnographic Museum in Ljubljana. This museum has long been active in the field of active aging and adult learning. To make a comprehensive and in-depth study we conducted semi-structured interviews with three groups of people: the trained cultural mediators, their mentors, and other museum staff. Interested in how the participants experienced the training and their subsequent volunteer work, we tried to obtain answers to the following questions: the reasons for participating in the course and expectations; how the participants experienced the introductory seminar and evaluated the process of mentored training; expectations of cultural mediators in relation

to their work, and those of their mentors; perceptions of the mediators, their mentors, and other museum employees of how the mediators had been welcomed by the museum staff; and the possible need for more cultural mediators in the museum. Our findings indicate that the Cultural Mediators program was well designed and well received by different groups of agents. Cultural mediators have gained a good insight into the workings of the museum, have identified with it, and now harbour a wish to actively and creatively participate in the field of heritage protection. Museum workers have generally expressed their satisfaction with the program although some of them have some concerns about the involvement of non-professionals (amateurs/volunteers) in different forms of safeguarding activities. Obstacles seem to be a common feature of innovative projects, and our study has again confirmed this fact. Further research should therefore focus on two questions, namely how to preserve heritage by integrating different generations in museum work, and how to integrate narrative skills with expertise.