

# μουσείο ακρόπολης: ένας χρόνος λειτουργίας

μουσείο ακρόπολης  
acropolis museum

Διονυσίου Αρεοπαγίτου 15, Αθήνα 117 42  
Τηλ.: +30 210 9000900  
Email: info@theacropolismuseum.gr  
[www.theacropolismuseum.gr](http://www.theacropolismuseum.gr)





μουσείο ακρόπολης:  
**ένας χρόνος λειτουργίας**

5	πρόλογος
9	η έκθεση του μουσείου
10	η συντήρηση των αρχαίων
12	οι επισκέπτες επισκέπτες στο διαδίκτυο facebook επισκέψεις επισήμων
16	σχολικές επισκέψεις
18	σχολικά προγράμματα και παρουσιάσεις
20	προσωπικό και βιοθητικές υπηρεσίες προσωπικό πωλητήρια μουσείου εστιατόριο-καφέ παροχή ιατρικής φροντίδας δωμάτιο γονέων
26	βελτιώνοντας την ποιότητα των υπηρεσιών επιμόρφωση και ανάπτυξη προσωπικού έλεγχος στην απόδοση οι απόψεις των επισκεπτών οδηγίες του μουσείου προς το προσωπικό και τους επισκέπτες συνεργασία με εξωτερικούς φορείς η χρήση της τεχνολογίας
36	καινοτόμες προσεγγίσεις στην παροχή υπηρεσιών
38	το μουσείο στο εξωτερικό παρουσιάσεις τα ξένα μέσα ενημέρωσης εκθέσεις στο εξωτερικό
43	το περιβάλλον του μουσείου
46	το διοικητικό συμβούλιο του μουσείου της ακρόπολης



## πρόλογος

Στις 20 Ιουνίου 2010 το Μουσείο της Ακρόπολης κλείνει τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του με 2.000.000 επισκέπτες. Έλληνες και ξένοι βίωσαν την αποκάλυψη κορυφαίων έργων του αρχαίου πολιτισμού μας μέσα σε ένα αναπάντεχα σύγχρονο αρχιτεκτονικό περιβάλλον. Στις ευρύχωρες αίθουσες οι επισκέπτες απόλαυσαν εκθέματα επώνυμων καλλιτεχνών και ακολούθων βήμα - βήμα την πορεία από τις εράσμιες κόρες της Αθηναϊκής Αριστοκρατίας στους ιππείς της Δημοκρατίας του Περικλή. Στο ισόγειο χάρκικαν την ευρηματική σύνδεση Μουσείου και ανασκαφής και στον τρίτο όροφο τη μοναδική θέα της Ακρόπολης.

Μέσα στον πρώτο χρόνο πέρασαν από σκληρή δοκιμασία οι αντοχές του κτηρίου και η λειτουργικότητά του. Με συνεχή επαγρύπνηση όλων μας επισημάνθηκαν μικρές ατέλειες και αστοχίες που αντιμετωπίστηκαν άμεσα. Παράλληλα έγινε ένας ρεαλιστικός προγραμματισμός για την συντήρηση και τεχνική διαχείριση κατά τα επόμενα χρόνια.

Το Μουσείο της Ακρόπολης είναι το πρώτο δημόσιο μουσείο της χώρας που λειτουργεί ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου, διαθέτει Διοικητικό Συμβούλιο και έχει σχετική ευελιξία. Η πιο τολμηρή φιλοδοξία του είναι να καλύπτει όσο γίνεται τις δαπάνες του με τα δικά του έσοδα. Η υιοθέτηση από την πολιτεία ορισμένων θεσμικών ρυθμίσεων ασφαλώς θα βοηθήσει στην κατεύθυνση αυτή.

Από την πρώτη μέρα λειτουργίας του Μουσείου, το ενδιαφέρον της Διοίκησής του για το προσωπικό του υπήρξε μεγάλο και σταθερό, αφού

δίχως αμφιβολία οι εργαζόμενοι είναι εκείνοι που καθημερινά φροντίζουν τους επισκέπτες του Μουσείου. Μια μικρή επιτελική ομάδα συνεργατών ανέλαβε τη συνεχή επιμόρφωσή τους.

Το Προεδρικό Διάταγμα για την λειτουργία του Μουσείου, που καθυστέρησε υπερβολικά λόγω αλλαγής υπουργών και κυβέρνησης, όταν υπογραφεί όπως αναμένεται, θα επιτρέψει την οριστική αντιμετώπιση του ζητήματος της στελέχωσης του Μουσείου.

Η πολιτική του Μουσείου για χαμηλό αντίτιμο εισιτηρίου και συγκρατημένες τιμές στο εστιατόριο-καφέ και στα πωλητήρια αλλά και η προσφορά του με εκπαιδευτικά προγράμματα, σεμινάρια μάθησης και υπηρεσίες των αρχαιολόγων – φροντιστών, το έκανε ιδιαίτερα ελκυστικό στο κοινό. Ασφαλώς δεν είναι σύμπτωση ότι το Μουσείο της Ακρόπολης δέχθηκε εξαιρετικά μεγάλο αριθμό επισκεπτών και δημιούργησε αισιόδοξες προοπτικές για το μέλλον των μουσείων.

Η μόνιμη έκθεση του Μουσείου εμπλουτίστηκε με νέα προπλάσματα κτηρίων της Ακρόπολης. Στα εργαστήρια μαρμάρων με επίβλεψη των αρχαιολόγων του ολοκληρώθηκε από τους έμπειρους τεχνίτες η ετοιμασία – ανασυγκρότηση του κίονα που έφερε το άγαλμα της Νίκης του Καλλιμάχου και μιας μετόπης από τη νότια πλευρά του Παρθενώνα. Παράλληλα στήθηκε η πρώτη θεματική έκθεση για τον «Περικλή Ξανθίπου» με λίγες αλλά σημαντικές αρχαιολογικές μαρτυρίες και στόχο τη δημιουργία του ιστορικού πλαισίου για την ορθή κατανόηση των γλυπτών του Παρθενώνα.

Οι εργασίες για την ανάδειξη της ανασκαφής και το στήσιμο του ειδικού μουσειακού της χώρου έχουν αρχίσει. Ήδη μετά την έγκριση από το Υπουργείο Πολιτισμού & Τουρισμού (ΥΠΠΟΤ) της σχετικής μελέτης πραγματοποιείται η συντήρηση του ανασκαφικού χώρου και η ετοιμασία του για χρήση από τους επισκέπτες. Δίχως αμφιβολία το άνοιγμα της ανασκαφής στο κοινό θα είναι το μεγάλο γεγονός του Μουσείου την επόμενη χρονιά.

Το Μουσείο της Ακρόπολης ευχαριστεί θερμά το Υπουργείο Πολιτισμού & Τουρισμού για τη συνεχή στήριξή του, τον Οργανισμό Ανέγερσης Νέου Μουσείου Ακρόπολης (ΟΑΝΜΑ), την Α' Εφορεία Προϊστορικών & Κλασικών Αρχαιοτήτων (Α' ΕΠΚΑ) και την Υπηρεσία Συντήρησης Μνημείων Ακρόπολης (ΥΣΜΑ) για την καλή συνεργασία. Ακόμη ευχαριστεί όλους, επώνυμους και μη, που στάθηκαν δίπλα του σε δύσκολες μέρες αλλά και στη χαρά της λειτουργίας του.

**Δημήτρης Παντερμαλής**



## η έκθεση του μουσείου

Το επιστημονικό επιτελείο ξεκίνησε την σύνταξη ενός πλήρους οδηγού του Μουσείου και την ετοιμασία του κειμένου για ηλεκτρονική ξενάγηση. Παράλληλα, προχώρησε τη μελέτη για την συναρμολόγηση σημαντικών θραυσμάτων και την ετοιμασία νέων εκθεμάτων. Ανάμεσα σε αυτά είναι η Νίκη του Καλλιμάχου, μετόπες από την νότια πλευρά του Παρθενώνα και ένα κιονόκρανο των Προπυλαίων. Με επιστασία αρχαιολόγων έγινε η οργάνωση των προθηκών των γλυπτών και η μεταφορά των ευρημάτων της ανασκαφής στις αποθήκες του Μουσείου.

Έγινε η προετοιμασία για την μικρή αλλά ουσιαστικής σημασίας θεματική έκθεση για τον «Περικλή Ξανθίππου» που προστέθηκε στην μόνιμη έκθεση του Μουσείου για το διάστημα από τις 20 Ιουνίου 2010 έως τις 31 Ιανουαρίου 2011. Η έκθεση περιλαμβάνει το πορτρέτο του μεγάλου πολιτικού από το Μουσείο της Περγάμου στο Βερολίνο και σημαντικές αρχαιολογικές μαρτυρίες για την Δημοκρατία του Περικλή. Στόχος της έκθεσης είναι να κάνει σαφές στους επισκέπτες του Μουσείου το ιστορικό πλαίσιο μέσα στο οποίο δημιουργήθηκαν τα γλυπτά του Παρθενώνα.

## η συντήρηση των αρχαίων

Το εργαστήριο των γλυπτών εγκαταστάθηκε στο επίπεδο -2 σε άνετους χώρους με νέο εξοπλισμό και ιδανικές συνθήκες εργασίας. Μετά από το στήσιμο του Μουσείου ο ρόλος των συντηρητών τώρα είναι να συνδράμει στη βελτίωση της έκθεσης, όπως με τις νότιες μετόπες του Παρθενώνα, στην πολύπλοκη συντήρηση και άλλων έργων όπως για παράδειγμα των Καρυάτιδων, στην συγκόλληση νέων θραυσμάτων, στις περιοδικές εκθέσεις και αλλού.

Τα εργαστήρια που συντηρούν τα ανασκαφικά ευρήματα εργάζονται πυρετωδώς εδώ και αρκετούς μήνες και με δύσκολες συνθήκες αφού αναμένουν ακόμη την οριστική εγκατάστασή τους στο κτήριο Weiler, όπου βρίσκεται και η διοίκηση του Μουσείου. Το έμπειρο προσωπικό τους που απέδειξε τις ικανότητές του στο στήσιμο των προθηκών του Μουσείου, αναμένεται να συμβάλλει αποφασιστικά στην ανάδειξη της έκθεσης της ανασκαφής.



## ΟΙ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ

Το Μουσείο της Ακρόπολης έχει αναδειχθεί σε ισχυρό πόλο έλξης για τον διεθνή και εγχώριο τουρισμό.

Στους πρώτους 11 μήνες λειτουργίας του δέχθηκε 1.950.539 επισκέπτες.

Από αυτούς, το 74% το επισκέφθηκε μεμονωμένα, με φίλους ή με την οικογένειά του, ενώ το υπόλοιπο 26% σε οργανωμένες ομάδες.

Για τον καλύτερο σχεδιασμό των υπηρεσιών του Μουσείου, από τον Ιανουάριο του 2010 συλλέγονται στατιστικά στοιχεία για τις χώρες προέλευσης και τις γλώσσες των μεμονωμένων επισκεπτών, τα οποία βρίσκονται στο στάδιο της επεξεργασίας. Από την πρώτη επεξεργασία προκύπτει ότι προέρχονταν από 80 τουλάχιστον χώρες: το 43% από την Ελλάδα και το 57% από άλλες χώρες. Επίσης, το 47% των επισκεπτών υπολογίζεται ότι μιλά την Ελληνική και το 53% άλλη γλώσσα. Από τους τελευταίους, οι περισσότεροι μιλούν αγγλικά και ακολουθούν αυτοί που μιλούν γαλλικά, γερμανικά και ισπανικά.

Συνολικά πραγματοποιήθηκαν 6.804 οργανωμένες ομαδικές επισκέψεις ενολίκων από την Ελλάδα και το εξωτερικό. Από τις ομαδικές επισκέψεις το 14% (975 ομάδες) προέρχονταν από το εξωτερικό και πάνω από το 26% (1.495 ομάδες) των ελληνικών ομάδων ήταν από την επαρχία.

Για να εξυπορετηθούν αυτές οι ομάδες το προσωπικό του Μουσείου συνεργάστηκε με 395 τουριστικά πρακτορεία, με 1.581 συλλόγους και με 141 άλλους φορείς.

## ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Η ιστοσελίδα του Μουσείου αποτελεί χρήσιμο εργαλείο για όσους δεν μπορούν να το επισκεφθούν και για όσους θέλουν να προετοιμάσουν την επίσκεψή τους.

Μέσα στους πρώτες 11 μήνες λειτουργίας της, την επισκέφθηκαν 794.917 χρήστες, εκ των οποίων το 70% για πρώτη φορά.

Το 70% των επισκεπτών ήταν από Ελλάδα και το 11% από τις Ηνωμένες Πολιτείες και το Ηνωμένο Βασίλειο (80.926). Το υπόλοιπο 19% καλύπτει ένα ευρύ φάσμα χωρών, όπως τη Γερμανία, την Ιταλία, τη Γαλλία, την Κύπρο, τον Καναδά, την Ισπανία και άλλες χώρες.

Η ιστοσελίδα του Μουσείου θα συνεχίσει να αναπτύσσεται και να γίνεται περισσότερο διαδραστική ώστε να διατηρήσει αμείωτο το ενδιαφέρον των επισκεπτών της.



## facebook

Η δημιουργία σελίδας στο facebook προσέφερε στο Μουσείο τη δυνατότητα ενός περισσότερο «κοινωνικού» μέσου επαφής με το ευρύ κοινό και άνοιξε διαύλους επικοινωνίας με νέους ανθρώπους από ολόκληρο τον κόσμο.

Μέχρι τις 31 Μαΐου στη σελίδα του Μουσείου είχαν εγγραφεί 159.037 φίλοι. Από αυτούς το 64% (101.374) ήταν ηλικίας 18 – 34 ετών και πάνω από το 10% (16.121) 13 – 17 ετών.

Σε ποσοστό 80% οι φίλοι στο facebook κατοικούν στην Ελλάδα ενώ κατά το υπόλοιπο ποσοστό σε άλλες χώρες της διεθνούς κοινότητας, με πιο σημαντική τη συμμετοχή της Κύπρου, των Ηνωμένων Πολιτειών, της Αγγλίας, της Ιταλίας, της Γερμανίας και της Αυστραλίας.

## επισκέψεις επισήμων

Το Μουσείο διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στην εικόνα που αποκόμισαν για την Ελλάδα αντιπροσωπίες και αξιωματούχοι πολλών χωρών.

Σε συνεργασία με τα Υπουργεία Εξωτερικών, Πολιτισμού και Τουρισμού, με τη Γενική Γραμματεία Τύπου, με τη Βουλή των Ελλήνων και Πρεσβείες ξένων χωρών υποδέχθηκε μεγάλο αριθμό επίσημων προσκεκλημένων της Ελληνικής Πολιτείας.

## σχολικές επισκέψεις

Η νέα γενιά βρίσκεται στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος του Μουσείου. Βασικός στόχος είναι η δημιουργία των προϋποθέσεων που θα επιτρέψουν στα παιδιά και τους νέους να δουν τα αρχαία έργα με τη δική τους, σύγχρονη ματιά, να κατανοήσουν τις συνθήκες που τα δημιούργησαν και να τα συνδέσουν με το σήμερα.

Στο πρώτο έτος λειτουργίας του το Μουσείο προσέλκυσε μεγάλο αριθμό μαθητών όλων των βαθμίδων της εκπαίδευσης.

Για να μπορέσει να ανταποκριθεί στις αυξημένες απαιτήσεις, το Μουσείο προσάρμοσε τη συχνότητα των κρατήσεων: η είσοδος των σχολείων γινόταν κάθε 10 λεπτά και όχι κάθε 20 όπως αρχικά είχε προγραμματιστεί.

Μέσα στους 11 μήνες επισκέφθηκαν το Μουσείο 2.445 ομάδες από ελληνικά σχολεία και 849 ομάδες από σχολεία του εξωτερικού.  
Από τα ελληνικά σχολεία το 44% ήταν δημοτικά.

Συνολικά το Μουσείο επισκέφθηκαν χωρίς χρέωση περίπου 164.700 παιδιά ηλικίας 7 έως 18 χρονών.



## σχολικά προγράμματα και παρουσιάσεις

Στους πρώτους 11 μήνες λειτουργίας του, το Μουσείο, παρά το περιορισμένο προσωπικό του, εκπόνησε θεματικά προγράμματα για μαθητές, ειδικά προγράμματα για δασκάλους καθώς και οργανωμένες παρουσιάσεις των συλλογών του σε σχολεία.

Δύο από τα προγράμματα εκπονήθηκαν σε συνεργασία με την Υπηρεσία Συντήρησης Μνημείων Ακρόπολης (ΥΣΜΑ):

Το πρώτο ήταν καθημερινό, είχε θέμα τα γλυπτά του Παρθενώνα και απευθυνόταν σε μαθητές της Γ' και Δ' τάξης του Δημοτικού και της Α' τάξης του Γυμνασίου. Το παρακολούθησαν 3.450 μαθητές σε 175 εκπαιδευτικά σεμινάρια.

Το δεύτερο ήταν σεμινάριο με θέμα «Ακρόπολη: Εκπαίδευση και Μουσείο» και απευθυνόταν σε εκπαιδευτικούς. Γινόταν ανά δεκαπενθήμερο και είχε στόχο την προετοιμασία των εκπαιδευτικών ώστε να δουλέψουν μόνοι με τους μαθητές τους, στο Μουσείο και στην τάξη. Το παρακολούθησαν πάνω από 2.600 εκπαιδευτικοί σε 24 σεμινάρια.

Παράλληλα το Μουσείο εξέδωσε το έντυπο «Τα Γλυπτά του Παρθενώνα» στα ελληνικά και στα αγγλικά. Το έντυπο προσφέρθηκε δωρεάν σε όλα τα σχολεία και τους δασκάλους που έλαβαν μέρος στα προγράμματα ως βοήθημα για μελλοντικές επισκέψεις ενώ διατίθεται και στα πωλητήρια του Μουσείου καθώς και ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα του.

Στα ειδικά προγράμματα για μαθητές εντάσσονται και οι οργανωμένες παρουσιάσεις των συλλογών του Μουσείου από την ομάδα των αρχαιολόγων – φροντιστών. Από τον Οκτώβριο του 2009 μέχρι τον Μάιο του 2010 πραγματοποιήθηκαν 488 παρουσιάσεις που τις παρακολούθησαν 24.440 μαθητές.

Στο πλαίσιο της συνεργασίας με την Aegean Airlines, τις Ολυμπιακές Αερογραμμές και την ANEK Shipping, το Μουσείο της Ακρόπολης παρείχε σε μαθητές από ελληνικά νησιά και την Κύπρο τη μοναδική ευκαιρία να δουν τα εκθέματά του με την βοήθεια των αρχαιολόγων – φροντιστών του Μουσείου.

Την περίοδο αυτή το Μουσείο επεξεργάζεται τα στοιχεία από τα έντυπα αξιολόγησης που εστάλησαν σε όλα τα σχολεία που συμμετείχαν στα προγράμματα του σχολικού έτους 2009/10.

## προσωπικό και βοηθητικές υπηρεσίες

### προσωπικό

Η αποτελεσματική λειτουργία του Μουσείου προϋποθέτει τη στελέχωσή του με προσωπικό διαφόρων ειδικοτήτων.

Παρότι δεν έχει ακόμη αποκτήσει το μόνιμο ανθρώπινο δυναμικό του, κατάφερε σε συνεργασία με την Α΄ Εφορεία Προϊστορικών και Κλασικών Αρχαιοτήτων, την Υπηρεσία Συντήρησης Μνημείων Ακρόπολης και τον Οργανισμό Ανέγερσης Νέου Μουσείου Ακρόπολης να εξασφαλίσει το αναγκαίο για τη λειτουργία του προσωπικό που συμπεριλαμβάνει αρχαιολόγους, συντηρητές, σχεδιαστές, προσωπικό ασφαλείας, προσωπικό υποδοχής και διαχείρισης των επισκεπτών, διοικητικό προσωπικό, ταμίες και προσωπικό τεχνικής υποστήριξης.





## Πωλητήρια μουσείου

Τα πωλητήρια αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των υπηρεσιών που το Μουσείο επιδιώκει για τους επισκέπτες του.

Τη διαχείριση των δυο πωλητηρίων του Μουσείου είχε ο Οργανισμός Προβολής Ελληνικού Πολιτισμού (ΟΠΕΠ). Σε συνεργασία μαζί του, το Μουσείο κατέβαλε προσπάθεια να παραχθούν πρωτότυπα προϊόντα που να συνδέονται με την Ακρόπολη και να εμπνέονται από τις συλλογές του Μουσείου.

Στην πολιτική του Μουσείου περιλαμβάνεται η διάθεση προϊόντων σε τιμές προσιτές, με στόχο την παράταση της εμπειρίας του επισκέπτη μέσω της αγοράς ενός αναμνηστικού.

## Εστιατόριο-καφέ

Η πολιτική του Μουσείου για το εστιατόριο και το καφέ υπαγορεύεται, όπως και στην περίπτωση των πωλητηρίων, από την ανάγκη ενίσχυσης της εμπειρίας του επισκέπτη.

Η διαχείριση του εστιατορίου και του καφέ γίνεται από τον ΟΠΕΠ. Σε συνεργασία μαζί του, το Μουσείο κατέβαλε προσπάθεια παροχής υψηλών υπηρεσιών με ελληνικά προϊόντα καλής ποιότητας, σε χαμηλές τιμές.

## **Παροχή ιατρικής φροντίδας**

Από τον Νοέμβριο του 2009 στο Μουσείο λειτουργεί μονάδα παροχής ιατρικής φροντίδας με την πολύωρη παρουσία γιατρού. Το ιατρείο έχει εξοπλιστεί με σύγχρονα μέσα για την χορήγηση πρώτων βοηθειών στους επισκέπτες και την παροχή πρωτοβάθμιας ιατρικής φροντίδας στο προσωπικό.

Σε τρία σημεία του Μουσείου έχουν τοποθετηθεί απινιδωτές και έχει ξεκινήσει η εκπαίδευση του προσωπικού για την αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών.

Από την 1η Νοεμβρίου 2009 έως την 31η Μαΐου 2010 ο γιατρός εξυπηρέτησε 377 περιστατικά, από τα οποία το 67% αφορούσε σε επισκέπτες του Μουσείου.

## **Δωμάτιο γονέων**

Από τον Ιανουάριο του 2010 λειτουργεί στον πρώτο όροφο του Μουσείου ένα κατάλληλα εξοπλισμένο και ευχάριστα διακοσμημένο δωμάτιο γονέων, για τη φροντίδα βρεφών και μικρών παιδιών.



## βελτιώνοντας την ποιότητα των υπηρεσιών

Το Μουσείο στοχεύει στον διαρκή εμπλουτισμό των προγραμμάτων του και την συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παρά τα σημαντικά, κάποτε πρωτοπόρα, βήματα που έχουν γίνει μέχρι σήμερα, θεωρεί ότι υπάρχουν πολλά ακόμη περιθώρια για βελτιώσεις.

Το Μουσείο αναγνωρίζει ότι η διατήρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προϋποθέτει την υιοθέτηση των συγκεκριμένων πολιτικών και πρακτικών και την δημιουργία των ανάλογων υποδομών.

Τα μέτρα που έλαβε το Μουσείο κατά τους πρώτους 11 μήνες λειτουργίας του και η πρακτική που ακολούθησε για την εφαρμογή τους παρατίθενται συνοπτικά παρακάτω.

### επιμόρφωση και ανάπτυξη προσωπικού

Το Μουσείο της Ακρόπολης αναγνωρίζει ότι το ανθρώπινο δυναμικό του παίζει καθοριστικό ρόλο στην επίτευξη των στόχων του. Ιδιαίτερα το προσωπικό που έρχεται σε επαφή με το κοινό διαμορφώνει σε μεγάλο βαθμό την ποιότητα των υπηρεσιών που το Μουσείο έχει τη δυνατότητα να προσφέρει.

Το Μουσείο, έχοντας ως αρχή ότι ο επισκέπτης βρίσκεται στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων του, έλαβε εξαρχής μέτρα που προάγουν την επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων και διασφαλίζουν την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Υιοθέτησε για το προσωπικό του κώδικες συμπεριφοράς συμβατούς με τον χώρο και ενθάρρυνε με κάθε μέσο την ευγενική, φιλική προστασία των επισκέπτη στάση των εργαζομένων.

Το Μουσείο, που δέχεται ημεροσίως περισσότερους επισκέπτες από κάθε άλλο παρόμοιο δημόσιο πολιτιστικό οργανισμό, προώθησε την παραπέρα ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων του προσωπικού, διοργανώνοντας σειρά επιμορφωτικών προγραμμάτων.

Η εισαγωγική επιμόρφωση αφορούσε όλο το προσωπικό που έρχεται σε επαφή με το κοινό και πραγματοποιήθηκε πριν από τα επίσημα εγκαίνια του Μουσείου.

Η επιμόρφωση συνεχίστηκε και μετά τα εγκαίνια. Εξειδικεύτηκε ανάλογα με τις ευθύνες του κάθε κλάδου και επικεντρώθηκε σε ζητήματα όπως η ανάπτυξη της γλώσσας του σώματος στην

επικοινωνία, η σημασία της καλλιέργειας ομαδικού πνεύματος μεταξύ του προσωπικού ασφαλείας, οι τρόποι αφήγησης και οι τεχνικές επικοινωνίας που πρέπει να υιοθετούν οι αρχαιολόγοι-φροντιστές ώστε να διατηρούν αμείωτο το ενδιαφέρον των επισκεπτών.

Επίσης διοργανώθηκαν σεμινάρια για τους επικεφαλής των επιμέρους τμημάτων με στόχο την ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους στην εκπλήρωση των διοικητικών τους καθηκόντων.

Τέλος, με την συνεργασία και υποστήριξη του Βρετανικού Συμβουλίου, ξεκίνησε πρόγραμμα εκμάθησης της αγγλικής γλώσσας. Τα μαθήματα πραγματοποιούνται στους χώρους του Μουσείου και απευθύνονται στο προσωπικό ασφαλείας και εστίασης.



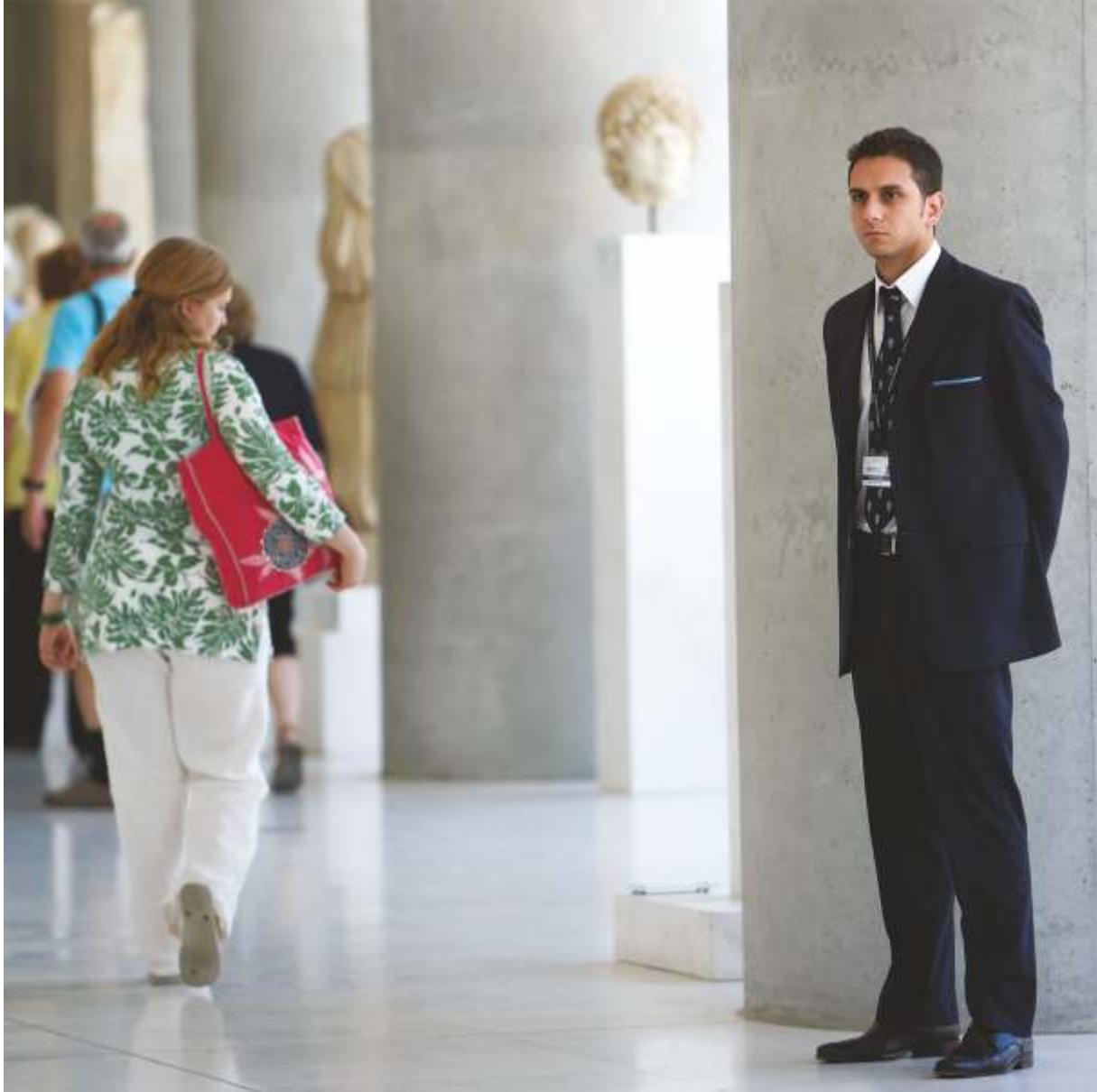
## **ελέγχος στην απόδοση**

Ο συνεχής ποιοτικός και ποσοτικός έλεγχος και η αξιολόγηση του παραγόμενου έργου συνιστούν προϋποθέσεις για την προώθηση βελτιώσεων σε όλους τους τομείς.

Στις προτεραιότητες του Μουσείου είναι η συστηματική συγκέντρωση και καταγραφή εκείνων των στοιχείων που μπορούν να αποτελέσουν δείκτες παραγωγικότητας και ποιότητας υπηρεσιών.

Τα στοιχεία αφορούν σε όλους τους τομείς δράσης και λειτουργίας του Μουσείου, από την καταμέτρηση των επισκεπτών μέχρι την καταγραφή του χρόνου που χρειάζεται για να απαντηθούν τα ηλεκτρονικά μηνύματα που αποστέλλει το κοινό.

Στην παρούσα φάση το Μουσείο βρίσκεται στο στάδιο ανάπτυξης των μεθόδων συλλογής περισσότερων και ακριβέστερων στοιχείων για τη σύνταξη πληρέστερου απολογισμού.





## ΟΙ ΑΠΟΨΕΙΣ ΤΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ

Το Μουσείο θεωρεί σημαντική πτυχή του έργου του την επικοινωνία με το κοινό. Οι παρατηρήσεις, τα σχόλια και οι απόψεις των επισκεπτών συμβάλλουν στον ποιοτικό έλεγχο και στην προώθηση βελτιώσεων.

Κατά τη διάρκεια του πρώτου χρόνου λειτουργίας το Μουσείο έλαβε 6.163 μπνύματα πλεκτρονικού ταχυδρομείου από επισκέπτες ή από όσους σχεδίαζαν να το επισκεφθούν.

Τα μπνύματα κάλυπταν κυρίως αιτήματα για πληροφορίες, κρατήσεις και υπηρεσίες που προσφέρει το Μουσείο.

Το προσωπικό του Μουσείου ενθαρρύνει τους επισκέπτες να καταγράφουν τις εντυπώσεις και τα σχόλια τους στα Έντυπα Παρατηρήσεων. Συνολικά 492 επισκέπτες συμπλήρωσαν το Έντυπο Παρατηρήσεων.

Όλα τα Έντυπα και τα email, ανάλογα με το περιεχόμενό τους, διαβιβάζονται στους επικεφαλής των τομέων και απαντώνται. Το Μουσείο αξιολογεί τις παρατηρήσεις και, όπου είναι δυνατόν, λαμβάνει μέτρα για την βελτίωση των υπηρεσιών του.

## **οδηγίες του μουσείου προς το προσωπικό και τους επισκέπτες**

Η ύπαρξη συγκεκριμένων κανόνων και διαδικασιών σχετικά με τη λειτουργία του Μουσείου συμβάλλει στη συστηματική αξιολόγηση και στη διαρκή βελτίωση της λειτουργίας του και επομένως στην παροχή καλύτερων υπηρεσιών.

Για το σκοπό αυτό, το Μουσείο καταρτίζει οδηγίες που αφορούν στην αντιμετώπιση τρεχόντων ζητημάτων λειτουργίας του, όπως οι ομαδικές και σχολικές επισκέψεις, οι ξεναγήσεις και η παραχώρηση σε τρίτους κοινόχρηστων χώρων του.

Δημιουργείται έτσι ένα πλαίσιο που διασφαλίζει διαφάνεια, τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών και καλό συντονισμό των διαφόρων υπηρεσιών.

Επίσης συντάχθηκε το «Έγχειριδιο Προσωπικού» με γραπτές οδηγίες που αφορούν στα καθημερινά καθήκοντα κάθε τμήματος. Το εγχειρίδιο ανανεώνεται τακτικά και ενημερώνεται σχετικά με την πληκτρονική Σελίδα Πληροφοριών Προσωπικού του Μουσείου.

## **συνεργασία με εξωτερικούς φορείς**

Στην καθημερινή παροχή υπηρεσιών εντάσσεται και η διευκόλυνση φορέων ή ατόμων, των οπίων τα επαγγελματικά ενδιαφέροντα συνδέονται με το Μουσείο.

Για την βελτίωση των όρων καλής συνεργασίας και την αντιμετώπιση ζητημάτων λειτουργικότητας και σχεδιασμού, το Μουσείο έχει προβεί σε σειρά συναντήσεων με εκπροσώπους τουριστικών και ταξιδιωτικών γραφείων για θέματα που αφορούν στην καλύτερη οργάνωση των ομαδικών επισκέψεων.

Παρόμοιες συναντήσεις έγιναν και με εκπροσώπους του Σωματείου Διπλωματούχων Ξεναγών. Το ενδιαφέρον του Μουσείου επικεντρώθηκε στη διασφάλιση ποιοτικών και έγκυρων ξεναγήσεων στις συλλογές του. Στην κατεύθυνση αυτή διοργανώθηκε σειρά επιμορφωτικών διαλέξεων, στις οποίες ο Πρόεδρος και άλλοι αρχαιολόγοι μίλησαν στους ξεναγούς για ζητήματα που σχετίζονται με τη λειτουργία και το εκθεσιακό πρόγραμμα του Μουσείου.

## **Η χρήση της τεχνολογίας**

Το Μουσείο της Ακρόπολης προωθεί τη χρήση της τεχνολογίας στη βελτίωση των υπηρεσιών του. Στο πλαίσιο αυτό και μετά από προετοιμασία θα λειτουργήσει πληκτρονικό σύστημα ομαδικών κρατήσεων το οποίο θα επεκταθεί και στις σχολικές ομάδες, το ερχόμενο έτος.

## καινοτόμες προσεγγίσεις στην παροχή υπηρεσιών

Για την καλύτερη ενημέρωση των επισκεπτών και την ενίσχυση της βιωματικής τους εμπειρίας, το Μουσείο εισήγαγε ένα νέο θεσμό, του αρχαιολόγου – φροντιστή. Πρόκειται για εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό που συζητά με τους επισκέπτες για τα εκθέματα του Μουσείου, απαντά στις ερωτήσεις και δέχεται τις παρατηρήσεις τους.

Τους τελευταίους μήνες οι αρχαιολόγοι – φροντιστές εκπόνησαν εξειδικευμένα προγράμματα για μεμονωμένα εκθέματα ή εκθεσιακά σύνολα, που τα παρουσιάζουν σε ομάδες επισκεπτών συγκεκριμένες ημέρες και ώρες.

Τέλος οι φροντιστές συμμετείχαν στα εκπαιδευτικά προγράμματα του Μουσείου με την παρουσίαση των συλλογών του σε σχολεία και άλλες ομάδες.



## ΤΟ ΜΟΥΣΕΙΟ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

Ως μουσείο διεθνούς σημασίας το Μουσείο της Ακρόπολης προβάλλει τις συλλογές και τις δράσεις του σε ολόκληρο τον κόσμο.

Παρότι κατά το πρώτο έτος οι δραστηριότητές του επικεντρώθηκαν κυρίως σε λειτουργικά θέματα, το Μουσείο δεν έπαψε να ενδιαφέρεται για την προβολή του στο εξωτερικό. Στην κατεύθυνση αυτή αξιοποίησε τόσο τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης όσο και τις δυνατότητες για ειδικές παρουσιάσεις με ομιλίες και περιοδικές εκθέσεις.

### Παρουσιάσεις

Στο πλαίσιο προβολής του Μουσείου στο εξωτερικό, ο Πρόεδρος παρουσίασε το νέο Μουσείο της Ακρόπολης και τις συλλογές του σε μια σειρά διοργανώσεων: Στο Δουβλίνο στο Irish Museums Association. Στο Τορόντο μίλησε στο Royal Ontario Museum ως επίσημος προσκεκλημένος της Έδρας Ελληνικών Σπουδών και του Ελληνοκαναδικού Συλλόγου Καθηγητών του Πανεπιστημίου του Οντάριο. Στη Βοστόνη προσκεκλημένος του Πανεπιστημίου του Harvard, στην Πίζα προσκεκλημένος της Scuola Superiore, στη Νέα Υόρκη στο Πανεπιστήμιο Columbia και στο Αμβούργο στον Ελληνογερμανικό Νομικό Σύνδεσμο.

### Τα ξένα μέσα ενημέρωσης

Πριν και αμέσως μετά τα επίσημα εγκαίνια, το Μουσείο προσέλκυσε το ενδιαφέρον των ντόπιων και ξένων Μέσων Ενημέρωσης.

Το ενδιαφέρον αυτό εξακολουθεί να διατηρείται σε υψηλά επίπεδα και το Μουσείο ανταποκρίνεται σε δεκάδες αιτήματα παραχώρησης φωτογραφικού υλικού και πληροφοριών. Πάνω από 677 αιτήματα (70% του συνόλου των 962) διατυπώθηκαν από ξένα Μέσα Ενημέρωσης. Από αυτά το 66% προήλθε από Μέσα Ενημέρωσης της Ευρώπης και το 20% των Ηνωμένων Πολιτειών και του Καναδά. Άκολουθούν η νότια Αμερική (5%), η Ασία (4%), η Αυστραλία (2%) και 3% από αλλού.



## Εκθέσεις στο εξωτερικό

Κατά τη διάρκεια κατασκευής του Μουσείου, μια σειρά μικρών, περιοδικών εκθέσεων στην Αθήνα, το Βερολίνο, τη Χαϊδελβέργη, τη Βασιλεία και το Πεκίνο, συνέβαλε στην προβολή του στο ελληνικό και το διεθνές κοινό.

Η ίδια προσπάθεια συνεχίστηκε και μετά τα εγκαίνια του Μουσείου.

Τον Οκτώβριο του 2009 το Μουσείο και οι Συλλογές του παρουσιάστηκαν στη Νέα Υόρκη, σε έκθεση που πραγματοποιήθηκε στην αίθουσα Wallach του Πανεπιστημίου Columbia. Η έκθεση περιελάμβανε αντίγραφα σημαντικών εκθεμάτων του Μουσείου και πλούσιο φωτογραφικό και εποπτικό υλικό.

Η ίδια έκθεση μεταφέρθηκε στη Σαγκάν ως τμήμα της έκθεσης «Αθήνα: Μια Ζωντανή Ιστορία» που διοργανώνει στη Βιβλιοθήκη της Σαγκάν το ΥΠΠΟΤ, από τις 10 έως τις 20 Ιουνίου, στο πλαίσιο της διεθνούς Έκθεσης EXPO 2010.



## το περιβάλλον του μουσείου

Ο κήπος με χλόη, θάμνους και δένδρα συντηρήθηκε ικανοποιητικά. Ιδιαίτερα στη βόρεια πλευρά, δίπλα στην κεντρική είσοδο της Διονυσίου Αρεοπαγίτου. Ο νέος πεζόδρομος της Μακρυγιάννη μεταμόρφωσε τελείως αυτό το κομμάτι του περιβάλλοντος, που παλιότερα ήταν αφόρτο. Τα τουριστικά λεωφορεία που αποβιβάζουν τους επισκέπτες στην ειδική πλατφόρμα επί της Χατζηχρήστου δεν έχουν δημιουργήσει μείζον ζήτημα και στην ίσυχη οδό Μητσαίων στα δυτικά αναμένεται ακόμη η αδειοδότηση για την αποκλειστική στάθμευση σε ένα τμήμα της, οχημάτων για άτομα με αναπηρίες.

Τα δύο γωνιακά κτήρια που έχουν απαλλοτριωθεί υπέρ του δημοσίου, αφού επισκευαστούν θα χρησιμοποιηθούν για τις ανάγκες του Μουσείου.

Ασφαλώς είναι αναγκαία μια τολμηρή επέμβαση στο δομημένο περιβάλλον σε συνέχεια της ήπιας πρότασης του Bernard Tschumi. Η περιοχή χρειάζεται όντως ανάπλαση.



## το διοικητικό συμβούλιο του μουσείου της ακρόπολης

Παντερμαλής Δημήτρης (Πρόεδρος)

Δαμαλίτης Νικόλαος

Ηλιοπούλου-Στράγγα Τζούλια

Κακλαμάνης Νικήτας

Μάντης Αλέξανδρος

Μπούρας Κωνσταντίνος (έως τον Απρίλιο 2010)

Μπούρας Χαράλαμπος

Παράσχη Αικατερίνη

Τέτσος Παναγιώτης

Το Διοικητικό Συμβούλιο ευχαριστεί θερμά  
όλο το προσωπικό για την παραγωγική  
εργασία, την άοκνη προσπάθεια και την  
ουσιαστική συμβολή του στην έως σήμερα  
επιτυχημένη λειτουργία του Μουσείου.

**κείμενα:** δημήτρης παντερμαλής, νίκη δόλλη  
**επιμέλεια:** σταματία ελευθεράτου  
**φωτογραφίες:** γιώργος βιτσαρόπουλος  
**σχεδιασμός:** δημήτρης σκουρογιάννης  
**εκτύπωση:** χαιδεμένος

ιούνιος 2010 μουσείο ακρόπολης

