

فنون کاربردی راهنمایی در موزه

نویسنده: ریحانه جمالی هنجانی



AVINEH PUBLICATION

نشر آوینه



سرشناسه: جمالی هنب: ریخا، ۱۳۶۰ -

عنوان و نام پدیدآور: فنون کاربردی راهنمایی در موزه/ نویسنده ریحانه جمالی هنجنی.

مشخصات نشر: تهران: آوین، ۱۳۹۵

مشخصات ظاهری: ۱۲۰ ص؛ ۲۴/۵ × ۲۱/۵

شابک: 978-600-95752-8-2

وضعیت فهرست نویسی: فیپا

موضوع: موزه‌ها — ایران — راهنماها

Museums -- Iran -- Directories

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۵ ج ۹ الف / AMY۹

رده‌بندی دیویی: ۷۰۸/۹۵۵

شماره کتابشناسی ملی: ۴۵۲۴۱۰۳

نام کتاب: فنون کاربردی راهنمایی در موزه

نویسنده: ریحانه جمالی هنجنی

ناشر: آوین

گرافیک و آماده‌سازی: آتلیه نشر آوین (نگار بیضایی‌دوست)

ویراستار: پریا لطیفی‌خواه

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۶۵۰۰۰ ریال

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۵

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۵۷۵۲-۸-۲

تلفن پخش: ۰۹۱۹۲۲۴۲۰۱۷

avinehpub@gmail.com

www.avinehpub.ir

فهرست

۱۱	 مقدمه
۱۳	 موزه چیست؟
۱۴	 راهنمای موزه چیست؟
۱۶	 صد فن کاربردی راهنمای موزه
۱۷	 با لبخند از بازدیدکننده استقبال می‌کنیم
۱۸	 سلام و خیر مقدم می‌گوییم
۱۹	 از بازدیدکننده می‌پرسیم: «می‌تواند شما را راهنمایی کنم؟»
۲۰	 بروشور و نقشه‌ی موزه را در اختیار بازدیدکننده قرار می‌دهیم
۲۱	 به بازدیدکننده پیشنهاد می‌دهیم که بلیت موزه را به عنوان نگاری نگاه دارد
۲۲	 بازدیدکننده‌های مجزا را در قالب یک گروه راهنمایی می‌کنیم
۲۳	 قوانین و نحوه‌ی رفتار در موزه را برای بازدیدکننده بیان می‌کنیم
۲۴	 به تمام اعضای گروه به صورت یکسان توجه می‌کنیم
۲۵	 بازدید از محوطه‌ی بیرونی موزه را در اولویت قرار می‌دهیم
۲۶	 شایسته است که از روی ظاهر بازدیدکننده قضاوت نکنیم
۲۷	 هدف بازدیدکننده از آمدن به موزه را جویا می‌شویم
۲۸	 مخاطب‌شناسی می‌کنیم
۲۹	 هنگام ارائه‌ی توضیحات در مرکز گروه بازدیدکننده‌ها و به صورت استاندارد می‌ایستیم
۳۰	 اگرچه اطلاعات جامع و کاملی درباره‌ی همه‌ی آثار داریم، اما توضیحات متعادل و مفید می‌دهیم
۳۱	 جمله‌ی «خودتان بهتر می‌دانید» را به کار نمی‌بریم
۳۲	 به بازدیدکننده برای یادداشت کردن مطالب فرصت می‌دهیم

- ۳۳..... قصه‌ی آثار را می‌گوییم
- ۳۴..... بازدیدکننده را به زمان و فضای اثر می‌بریم و برمی‌گردانیم
- ۳۵..... بازدیدکننده را تشویق به برقراری ارتباط و دیدن همه‌ی ابعاد اثر می‌کنیم
- ۳۶..... در رابطه با اثر از بازدیدکننده می‌پرسیم
- ۳۷..... در پایان هر توضیح، نتیجه‌گیری می‌کنیم
- ۳۸..... توجه بازدیدکننده را به آثار و موضوعاتی که به ظاهر ساده و بی‌اهمیت هستند، جلب می‌کنیم
- ۳۹..... بازدیدکننده را در صورت امکان به لمس اثر تشویق می‌کنیم
- ۴۰..... تخصص و تجربه‌ی خودمان را با موضوع موزه هم‌سو می‌کنیم
- ۴۱..... اطلاعات کلی از نحوه‌ی موزه‌داری کسب می‌کنیم
- ۴۲..... همیشه در حال یادگیری هستیم و اطلاعات خود را به‌روز نگاه می‌داریم
- ۴۳..... نسبت به نظرات متفاوت و مخالف، موضع‌گیری نمی‌کنیم و بر روی اطلاعات مان تعصب نداریم
- ۴۴..... اعتقادات خودمان را به بازدیدکننده تحمیل نمی‌کنیم
- ۴۵..... در مورد مسائل سیاسی و اجتماعی با اطلاعات کامل و با ملاحظه صحبت می‌کنیم
- ۴۶..... تمرین فن بیان می‌کنیم
- ۴۷..... از جملات «منفی» استفاده نمی‌کنیم
- ۴۸..... از طنز و جملات جالب هم استفاده می‌کنیم
- ۴۹..... به موقع سکوت می‌کنیم
- ۵۰..... از زبان بدن به شیوه‌ی مناسب استفاده می‌کنیم
- ۵۱..... به علاقه‌مند کردن بازدیدکننده بیشتر از آموزش تمرکز می‌کنیم
- ۵۲..... خود را به جای بازدیدکننده می‌گذاریم
- ۵۳..... به بازدیدکننده حس بهترین بودن می‌دهیم
- ۵۴..... به سؤال‌های بازدیدکننده کاملاً گوش می‌کنیم و سپس پاسخ می‌دهیم
- ۵۵..... بازدیدکننده را مدیریت می‌کنیم
- ۵۶..... از فرصت مختص صحبت با افراد مختلف، استفاده می‌کنیم
- ۵۷..... با بازدیدکننده‌ی فعال، فرصت بیشتری صرف می‌کنیم
- ۵۸..... پر انرژی و شاداب هستیم
- ۵۹..... حواس بازدیدکننده را مدام به خودمان و اثر معطوف می‌کنیم
- ۶۰..... به بازدیدکننده پیشنهاد گرفتن عکس می‌دهیم
- ۶۱..... به بازدیدکننده، خواندن کتاب، مقاله و دیدن فیلم مستند، پیشنهاد می‌کنیم

- نقش پررنگی در جذب و دفع بازدیدکننده داریم ۶۲
- آداب اجتماعی را رعایت می‌کنیم ۶۳
- لبخند می‌زنیم تا مهربانی و حس خوب را منتقل کنیم ۶۴
- همیشه مرتب و آراسته هستیم ۶۵
- نوع پوشش‌مان را با توجه به موضوع موزه و یا نوع مخاطبان گروهی انتخاب می‌کنیم ۶۶
- تجربه‌های شخصی خود را در ارتباط با موزه بیان می‌کنیم ۶۷
- با کودکان گروه چگونه رفتار کنیم ۶۸
- با سالم‌ان گروه چگونه رفتار کنیم ۶۹
- با افراد معلول گروه چگونه رفتار کنیم ۷۰
- با بازدیدکننده‌های خارجی چگونه رفتار کنیم ۷۱
- با مترجم گروه بازدیدکننده تعامل برقرار می‌کنیم ۷۲
- زبان‌های مختلف را فرا می‌گیریم ۷۳
- با گروه‌های دانش‌آموزی چگونه رفتار کنیم ۷۴
- با بازدیدکننده‌های تخصصی چگونه رفتار کنیم ۷۵
- خسته نمی‌شویم و لبخند می‌زنیم ۷۶
- به جای موزه و آثار، بر روی بازدیدکننده متمرکز می‌کنیم ۷۷
- باعث ایجاد نظم و سکوت در موزه می‌شویم ۷۸
- مشوق فرهنگ بازدید از موزه هستیم ۷۹
- وجدان کاری داریم ۸۰
- منتقد خودمان هستیم ۸۱
- بازدیدکننده را به همکاران دیگر ارجاع نمی‌دهیم ۸۲
- خودمان را از بازدیدکننده‌ها مخفی نمی‌کنیم ۸۳
- کارهای شخصی خودمان را به بعد از ساعات کاری موکول می‌کنیم ۸۴
- با همکاران، جلسه‌های انتقال اطلاعات برگزار می‌کنیم ۸۵
- با مدیریت موزه به‌طور پیوسته جلسات تعاملی می‌گذاریم ۸۶
- به بازدیدکننده پیشنهاد می‌دهیم تا نظرات خودش را درباره‌ی موزه بیان کند ۸۷
- در زمان‌های لازم مرخصی می‌گیریم ۸۸
- حافظ اسرار موزه هستیم ۸۹
- تصویر ذهنی بازدیدکننده را از موزه و راهنمای آن عینیت می‌بخشیم ۹۰

- در مدت بازدید، دوست مخاطب خود هستیم ۹۱
- به قول و تعهدمان نسبت به بازدیدکننده عمل می‌کنیم ۹۲
- با مخاطب خود تعامل برقرار می‌کنیم ۹۳
- از مخاطب خود می‌خواهیم نظراتش را نسبت به نحوه راهنمایی ما بیان کند ۹۴
- مشکلات موزه‌مان را برای بازدیدکننده بازگو نمی‌کنیم ۹۵
- عاشق هستیم ۹۶
- توانای استفاده از ابزار و ادوات موزه را کسب می‌کنیم ۹۷
- با نگرانی برخورد می‌کنیم ۹۸
- لبخند زدن را تمرین می‌کنیم ۹۹
- هویت مردمان مان را یادآوری می‌کنیم ۱۰۰
- از واژه‌های «برخاسته» و «زبان‌ها» با احتیاط استفاده می‌کنیم ۱۰۱
- احساس مخاطب را از تجربه بازدید از موزه می‌پرسیم ۱۰۲
- در ارتباط با موزه‌های دیدنی به بازدیدکننده اطلاعات می‌دهیم ۱۰۳
- تا حد امکان به پرسش‌های شخصی بازدیدکننده‌ها در مورد خودمان پاسخ می‌دهیم ۱۰۴
- نقش، بازی نمی‌کنیم ۱۰۵
- می‌کوشیم تأثیر بیشتری نسبت به آثار موزه در ذهن بازدیدکننده به جای بگذاریم ۱۰۶
- برای تنوع کاری، درخواست می‌کنیم به سایر بخش‌های موزه منتقل شویم ۱۰۷
- در صورت امکان با توجه به شناختی که از خود داریم، نمونه‌ها را انتخاب می‌کنیم ۱۰۸
- از بلیت‌های رایگان پرسنلی برای افراد و به خصوص کودکان استفاده می‌کنیم ۱۰۹
- پیشنهاد عضویت در سایت موزه را به بازدیدکننده می‌دهیم ۱۱۰
- بازدیدکننده را از سایر امکانات موزه آگاه می‌کنیم ۱۱۱
- پیشنهاد استفاده از راهنمای صوتی را به بازدیدکننده می‌دهیم ۱۱۲
- پیشنهاد استراحت کردن به بازدیدکننده می‌دهیم ۱۱۳
- از بازدیدکننده به گرمی خداحافظی می‌کنیم ۱۱۴
- در پایان بازدید در جایگاه خود قرار می‌گیریم ۱۱۵
- در پایان هر بازدید از خودمان می‌پرسیم «راهنمای خوبی بودم؟» ۱۱۶
- سخن پایانی ۱۱۷
- منابع برای مطالعه‌ی بیشتر ۱۱۸

مقدمه 4

در دنیای امروز که بیشتر تأکید بر استفاده از فن‌آوری‌های به‌روز است و در مقایسه با گذشته، نیروی انسانی نقش کم‌رنگ‌تری دارد، برای برخی از مشاغل بهتر است ماشین‌آلات و ابزار به‌کار گرفته شوند، چرا که در این مشاغل، تعامل، ارتباط چشمی و انتقال حس؛ نقش مؤثرتر و بهتری خواهند داشت.

از آن‌جا که گردشگری نیز بر پایه‌ی ارائه‌ی خدمات میمتنی است، لذا نیروی انسانی متخصص و علاقه‌مند، حرف اول و آخر را می‌زند.

به عبارت دیگر، تنها در این صورت است که در برخورد انسان‌ها با یکدیگر، انتقال ارزش‌ها و ایجاد ادراکات جدید رخ خواهد داد؛ بنابراین، توصیه می‌شود در کنار سیستم‌ها و دستگاه‌های مدرن، حتماً از حضور نیروی انسانی بهره‌برداریم.

در دنیایی که صحبت از تفسیر میراث است، دیگر نمی‌توان حضور انسان را نادیده گرفت، چرا که یکی از اصول آن، پویایی ارتباط، مخاطب‌شناسی و انتقال عشق است و کدام ماشین می‌تواند این کار را به نحو احسن انجام دهد؟!

متأسفانه در کشور ما تعداد کتاب‌های کاربردی در مقایسه با کتاب‌هایی که به مباحث تئوری و نظری می‌پردازند، اندک‌شمارند. امید است این مجموعه سر و هله‌ی اول، برای موزه‌دارها به عنوان ایده‌ای برای ایجاد فضایی مشارکتی و صمیمی در موزه‌ها و افزایش کیفیت بازدید و جذب بازدیدکننده‌های بیشتر مفید باشد. هم‌چنین راهنمایان موزه با مطالعه‌ی این کتاب، فراتر از انتقال اطلاعات، به تفسیر آثار بپردازند و با مخاطبان خود تعاملی و به یادماندنی برخورد کنند. علاوه بر این، امید است که

این کتاب نه تنها در بالا بردن سطح اطلاعات بازدیدکننده‌های موزه‌ها سودمند باشد، بلکه در آگاه‌سازی آن‌ها نسبت به خدماتی که باید هنگام بازدید از موزه‌ها دریافت کنند نیز مؤثر واقع شود.

این کتاب صد راه‌کار در ارتباط با فنِ راهنمایی در موزه، به بازدیدکنندگان و به خصوص شاغلان این بخش پیشنهاد می‌کند. صد روش به ظاهر ساده، اما راه‌گشا. این مجموعه، کاربردی‌ترین نکات مهم، در زمینه‌ی فنون و روش‌های راهنمایی در موزه را به مخاطبان یادآوری می‌کند. راه‌کارهای ارائه شده، از اولین لحظه‌ی ورود بازدیدکننده تا آخرین لحظه‌ی حضور وی را دربرمی‌گیرد؛ این که به عنوان راهنمای موزه، در هر لحظه باید چگونه رفتار کنیم یا واکنش نشان دهیم. در میان این مباحث، مواردی پیش‌بینی شده، نیز بیان شده که راهنما می‌تواند برای کارآزموده شدن و کامل کردن خود از آن‌ها بهره‌مند شود.

در این کتاب، به موزه‌ها به عنوان فضاهای پایداری برای زندگی ناپایدار امروزه نگاه شده است، بنابراین، بیش از پیش بهتر از همیشه باید این فضاهای پایدار و پویا را به مخاطبان خود بشناسانیم و این امر را در جامعه منتشر کنیم.

مجموعه‌ی پیش‌رو، بر اساس تجربیات شخصی و زمان‌های طولانی حضور در موزه‌های سراسر کشور، طی سالیان متمادی و نیز استفاده از کتاب‌ها، مقاله‌ها و راهنمایی‌های اساتید بزرگوار، به رشته‌ی تحریر درآمده است.