

Szabó Zsuzsanna

A köszöntéstől az elbúcsúzásig...

Esettanulmány

1. A tájházak üzemeltetése: a szabályozottság és a nyomon követhetőség a minőség garanciája

Tájházvezetőként fontos tisztában lennünk azzal, hogy a tájházakban dolgozó munkatársak megjelenésükkel, viselkedésükkel és munkavégzésük minőségével jelentősen hozzájárulnak a tájház népszerűségéhez és értékőrző küldetése teljesítéséhez. Az üzemeltetés egyenletes minőségét azzal lehet elősegíteni, ha a működés körülményeire, a tájékoztatás módjára, valamint a munkavégzésre vonatkozóan követelményeket határozzunk meg.

2. A kiállítás-üzemelési és házvezetési kézikönyv

Mivel a tájházak üzemeltetése változó személyzettel, sok esetben önkéntes munkával folyik, érdemes a látogatókkal elsődlegesen kapcsolatba kerülő, ún. frontszemélyzet számára a munkavégzéshez nélkülözhetetlen információkat írásban összefoglalni. A Szabadtéri Néprajzi Múzeum 2007-ben, külföldi példa (The North of England Open Air Museum, Beamish) alapján dolgozta ki saját Kiállítás-üzemelési és házvezetési kézikönyvét.

A kiállításra vonatkozó néprajzi, építészettörténeti információkon túl ez a dokumentum afféle kibővített munkaköri leírás, amely a kiállítás működésére, a látogatófogadás és a tájékoztatás körülményeire vonatkozó követelményeket és ajánlásokat fogalmaz meg, a személyzet és a vendégek egészségére, biztonságára való tekintettel.

Hasonló szabályzatot érdemes készíteni a tájházakra vonatkozóan is. Fontos, hogy a munkatársak a szabályzatot a tájházban való munkavégzés megkezdése előtt megismerjék, és a dokumentum a tájházban mindig elérhető legyen.

3. A szabadtéri múzeumok és a tájházak hasonlóságai a látogatófogadás szempontjából

A skanzenek és a tájházak egyaránt eltérnek attól az általános múzeumi gyakorlattól, melynek értelmében a kiállítás őrzésével megbízott munkatársaknak tilos a kiállításra vonatkozóan szakmai információkat adniuk. A szabadtéri múzeumokban, a valóságot megjelenítő, sajátos térélményből eredően a kiállításban tartózkodó frontszemélyzet akarva-akaratlanul a kiállítási miliő

része, ezért a látogató könnyen a bemutatott világ hiteles hírnökét látja benne. Mivel a klasszikus szabadtéri kiállításokban írásos információt, vagy audio-vizuális eszközt nemigen alkalmaznak, a szóbeli közlés a tájékoztatás legkézenfekvőbb módja. Ez a tájékoztatás költség-hatékony is, amennyiben a kötelező őrzési feladatot ellátó személyzet kész és képes a feladat korrekt és színvonalas ellátására. Ezért van kiemelkedő jelentősége a frontszemélyzet képzésének.

A látogatói tájékoztatás alapelvei

A kiállításokkal kapcsolatban:

A kiállításokra vonatkozóan **csak** a múzeum/tájház-vezetés által biztosított vagy megjelölt forrásokból szerzett kapott információkat lehet továbbadni.

A múzeum által az frontszemélyzetnek biztosított szakmai dokumentumokból szükséges szezonkezdés előtt felkészülni, és a szerzett ismereteket ajánlatos időről időre feleleveníteni.

Amennyiben a tájékoztatással megbízott munkatárs rendelkezik vonatkozó személyes emlék-, illetve élményanyaggal, az kizárólag magára a közlőre vonatkoztatva, nem pedig általános igazságként idézhető fel. (pl. *A mi falunkban 1950-ben csépléskor ezt és ezt csinálták, nem pedig a cséplés a következőképpen folyt:...*)

Ha a látogató olyasmit kérdez, amire a munkatárs nem tudja a feleletet, nem szégyen! Semmiképpen ne próbáljon meg saját kútfőből kitalálni valamit, hanem ajánlja a vendég szíves figyelmébe a kiállításról megjelent kiadványokat, esetleg a téma általa ismert kézikönyveit.

A skanzen/tájház üzemelésével kapcsolatban:

A frontszemélyzetnek tilos megosztani a látogatóval bármilyen belső információt, illetve olyan információkat, amelyek nem hivatalos úton (szóbeszéd) jutottak a birtokába.

A frontszemélyzet nem zavarhatja a látogatót a kiállítás befogadásának élményében a kiállításhoz nem kapcsolódó olyan közlésekkel, amelyekre nem kérték fel.

A frontszemélyzet semmiképpen nem kritizálhatja a látogató előtt a múzeum/tájház – számára esetlegesen nem tetsző – intézkedéseit.

A frontszemélyzet nem tehet mások világnézetére, politikai elkötelezettségére, etnikai hovatartozására, nemi identitására, külső megjelenésére utaló, netán azt sértő megjegyzéseket.

A kiállítás üzemeltetés körülményei

A skanzenek és a tájházak nyitott rendszerű kiállításai a legintenzívebb környezeti hatásoknak vannak kitéve. E jelentős kockázati tényezők mellett a műtárgyak sérüléseinek sokasága a helytelen vagy meggondolatlan bánásmód miatt következik be. Mindennapi tevékenységük kapcsán szükséges a **műtárgyvédelmi szemlélet** kialakítása a személyzet körében, mellyel hasznos segítői lehetnek a megelőző konzerválásnak.

4. A kiállítás-üzemelési és házvezetési kézikönyv javasolt főbb fejezetei

- A tájház jelentősége és küldetése
- A tájház történetének és a kiállítás tartalmának rövid összefoglalása
- Közérdekű látogatói információk (a tájház pontos neve, címe, elérhetőség, megközelíthetőség, nyitva tartás, árak, szolgáltatások, mellékhelyiség/pelenkázó)
- Közérdekű belső információk (fenntartó/üzemeltető elérhetősége, vészhívószámok, kulcsrendszer, szerződéses beszállítók/szolgáltatók listája)
- Elvégzendő feladatok és munkarend (napi, heti és időszakos munkák)
- Az interpretáció felépítése és működése, a látogatók tájékoztatása (szóbeli: vendégfogadás, a tárlatvezetés felépítése, elköszönés, információs rendszer, kiadványok)
- A személyzet külső megjelenése (öltözet, személyes higiénia)
- Látogatói vélemények, panaszkezelés (vendégekönyv)
- Sérültekkel való bánásmód (fizikai és kommunikációs akadálymentesítés)
- Vészhelyzet kezelése (sürgősségi felszerelés, tűz, baleset, biztonsági előírások, elveszett gyermek, elveszett vagyontárgy)
- A tájházak és környezetük, a kiállítás rendben tartása, gondozása (takarítás, kerti munkák, kárelhárítás)