

# A FDELING CTUEEL

## 'Informatieverstrekking is een zaak van ons allemaal'

### Det de Beus over Museumdiensten

Bezoekers van het Zuiderzeemuseum verwachten betrouwbare informatie te krijgen over het vroegere leven rond de Zuiderzee. Zo'n 130 publieksmedewerkers, gidsen en vrijwilligers van de afdeling Museumdiensten proberen optimaal te voldoen aan de verwachtingen van de bezoekers. Hoe doen ze dat? En wat is daar allemaal voor nodig? We vroegen het hoofd van die sector, Det de Beus, om haar visie hierop.

"Eigenlijk zijn de medewerkers van Museumdiensten gastheren en gastvrouwen; ze fungeren als intermediair tussen collectie en bezoeker. Gidsen geven tijdens rondleidingen toelichting op de 'highlights' van de collectie. Publieksmedewerkers en vrijwilligers dragen met de uitoefening van demonstraties, activiteiten en verschillende presentatiemethoden bij aan de beeldvorming van de Zuiderzeegeschiedenis. Een demonstratie of activiteit is altijd een middel tot informatieoverdracht, het is geen doel op zich. Hierbij kun je denken aan de bankier in boerderij Baard, het Urker rollenspel, de borstelmaker of de visrokerij. Voor alles geldt dat onze informatie betrouwbaar moet zijn. Dat kun je echter moeilijk meten. Je weet niet wat er allemaal wordt verteld aan bezoekers. Natuurlijk kunnen we dat wel sturen, door goede documentatie en handleidingen aan te bieden die worden vervaardigd in nauwe samenwerking met de collega's in het museum die onderzoek doen."

#### Groepen

"Naast activiteiten voor individuele bezoekers als gezinnen en opa's en oma's met kleinkinderen, bieden we ook ondersteuning aan groepen. Zo komen er regelmatig scholen voor een educatief programma en bedrijven of verenigingen voor een educatief dagje uit. Ook voor deze programma's leveren wij de ondersteuning. Dit kan zijn in de vorm van één of meer gidsen, maar publieksmedewerkers en vrijwilligers worden tijdens hun werkzaamheden ook regelmatig aangesproken door leerlingen die een opdracht moeten uitvoeren. Educatieve en groepsprogramma's lopen echter vaak dwars door het reguliere programma van activiteiten heen, dus het vereist aardig wat flexibiliteit en inpassingsvermogen om dat in goede banen te leiden. Uiteindelijk wil je alle doelgroepen zo goed mogelijk bedienen."

#### Meerdere informatiepunten

"Vanuit het perspectief van een klant is een positieve ontwikkeling dat we dit jaar in het buiten-

museum gaan werken met meerdere informatiepunten. In het oude informatiecentrum wordt vanaf 2004 het Vriendentrefpunt gevestigd. De informatieverstrekking in het buitenmuseum vindt voortaan plaats bij verschillende kassa's, die daarmee dus tevens informatiepunten zijn geworden. Dit betekent dat bezoekers voor hun informatie nu terecht kunnen bij de kassa nabij de kalkovens en veerbootsteiger, de boekwinkel, de museumwinkel en de Sluiskeet (doorgang aan de Wierdijk). Ik denk dat we op deze manier meer service kunnen bieden aan de bezoeker. Dat neemt niet weg dat informatieverstrekking een zaak is van ons allemaal. In principe moet iedere medewerker vragen van bezoekers kunnen beantwoorden of mensen kunnen verwijzen."

#### Sectoroverschrijdend denken en handelen

"Het is ook belangrijk dat medewerkers in de toekomst afdelingsoverschrijdend worden ingezet. In functies als beveiliging binnenmuseum, matroos en publieksmedewerker zitten overlappingen, waardoor deze medewerkers elkaar op onderdelen kunnen ondersteunen. Op die manier kunnen we maximaal inspelen op de bezoekersstroom. Het maakt je organisatie ook flexibeler en minder kwetsbaar. Medewerkers zijn zo breed inzetbaar en werkzaamheden krijgen een afwisselend karakter. Niet alle werkzaamheden zijn echter door iedereen uit te voeren. De stoomwasserij in werking vereist bijvoorbeeld specifieke kennis en vaardigheden van medewerkers. Dat moet vooral in handen blijven van een klein specialistisch team. Ook heb je te maken met demonstraties die man- of vrouwgebonden zijn. We hebben ooit een experiment gedaan door vrouwen in te zetten voor 'mannendemonstraties'. Het verstrekken van betrouwbare informatie staat immers los van het feit of je een man of een vrouw bent. Voor de collega's vormde dit geen enkel probleem. Het waren echter de bezoekers die opmerkingen plaatsten over irrelevante zaken. Op een gegeven moment zijn we er dan ook mee gestopt, omdat het ten koste ging van de noodzakelijke informatieoverdracht op locatie. Natuurlijk blijven we wel altijd zoeken naar nieuwe methoden om informatie over te dragen." ■

#### Vrijwilligers gezocht!

De sector Museumdiensten zoekt vrijwilligers voor de Bronstijdboerderij, boerderij Baard en de nieuwe presentatiemethode 'Gegoede burgers, 1900' in pand Zaandijk. Bent u geïnteresseerd, neem dan contact op met drs. Det de Beus, (0228) 35 11 90.