

۳، اردیبهشت ماه، ۱۳۹۶، تهران، ایران

## بررسی تأثیر طراحی هوشمندانه در میزان جذب و حضور مردم در موزه ها

افشین ربانی<sup>۱</sup>، بیتا باقری صیقلانی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> گروه معماری، دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، ایران  
Afshinrabani471@gmail.com

<sup>۲</sup> گروه معماری، عضو هیات علمی تمام وقت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، ایران  
Bitabagheri52@yahoo.com

### چکیده

امروزه موزه ها، وظیفه عمومی کردن دانش را هم بر عهده دارند. مردم خواهان یادگیری و شناختن هستند حتی اگر فاقد دانش اولیه لازم هم باشند، پس با در نظر گرفتن جنبه های تخصصی طراحی و عملکردی میتوان فضای موزه را برای این امر فراهم و مهیا کرد. این پژوهش با هدف بررسی تأثیر طراحی هوشمندانه در میزان جذب و حضور مردم در موزه ها ابتدا موزه و استانداردهای طراحی در موزه را مورد مطالعه قرار داده، سپس چگونگی تأثیر طراحی در میزان جذب و رضایتمندی کاربران موزه را مورد بررسی قرار می دهد. روش تحقیق در پژوهش حاضر از نوع کتابخانه ای می باشد بطوریکه یافته های شماری از تازه ترین پژوهشهای حوزه طراحی موزه در کتابها و نشریات معتبر داخلی و خارجی توسط محقق گردآوری و پس از ترجمه و تنظیم به صورت مقاله حاضر درآمده است. نتایج حاصل از پژوهش بیانگر آن است که با پیروی از اصول درست طراحی و بالا بردن و ارتقا حس دعوت کنندگی موزه ها می توان مردم را به موزه ها فرا خواند چرا که موزه ها می توانند فاصله بین گذشته و حال را کم کنند و راهی به آینده را برای ما تداعی کنند. و این ارتباطی است ناگسستنی میان طراحی مناسب و میزان استقبال.

### کلمات کلیدی

طراحی، موزه، استانداردهای طراحی، استانداردهای عملکردی، رضایتمندی

## ۳، اردیبهشت ماه، ۱۳۹۶، تهران، ایران

### ۱- مقدمه

انتخاب نام موزه ها برآن برمی گردد و اکنون صدها موزه در ایران تاسیس شده است.

هدف از این پژوهش بررسی تأثیر طراحی هوشمندانه در میزان جذب و حضور مردم در موزه ها است. تا بتوان با پیروی از اصول درست طراحی و بالا بردن و ارتقا حس دعوت کنندگی موزه ها مردم را به موزه ها فرا خواند چرا که موزه ها می توانند فاصله بین گذشته و حال را کم کنند و راهی به آینده را برای ما تداعی کنند. و این ارتباطیست ناگسستنی میان طراحی مناسب و میزان استقبال. که به نظر می رسد با این نوع طراحی، دستیابی به این مهم، در آینده ای نزدیک فراهم گردد.

### ۲- روش تحقیق

روش تحلیلی و توصیفی است که از طریق مطالعات کتابخانه ای و اینترنت، انجام گردیده است. که در این پژوهش با بررسی منابع علمی معتبر اقدام به جمع آوری داده های مورد نیاز بر آمده ایم. لذا مسیر مطالعه، بر پایه ی تحلیل محتوایی ادبیات علمی موضوع تعیین شد؛ بدین صورت که در فرآیندی گام به گام، نخست جهت مرور زمینه های ادبیات علمی موضوع، از جستجوی نظام مند در بانک های معتبر اطلاعاتی استفاده و اسناد شناسایی شده، غربالگری گردید. سپس منابع معتبر انتخاب شده، با هدف تعیین موضوعات کلیدی در بررسی تأثیر طراحی هوشمندانه در میزان جذب و حضور مردم در موزه ها مورد تحلیل محتوایی قرار گرفت. در مرحله بعد خروجی گام پیشین، بروش توصیفی تحلیلی مورد تحقیق و بررسی قرار گرفته و با تفسیر نتایج، توصیه هایی ارائه گردید.

### ۳- طراحی

طراحی به دانش ایجاد یک طرح از تصویری ذهنی، خیالی و یا واقعی گفته می شود. طراحی در معنای تخصصی، مفاهیم و کاربردهای متنوعی را دربر می گیرد، از این رو مانند واژه هنر با یک تعریف مشخص نمی توان تمام جنبه های آن را بیان کرد.

در هنرهای تجسمی، طراحی یا به صورت یک اثر مستقل؛ و یا به عنوان پیش طراحی برای یک اثر هنری انجام می گیرد که در این صورت طرح مقدماتی نیز خوانده می شود. طراحی در دو حوزه ی کلی مطرح می شود: یکی **drawing** است که شامل برداشتهای شخصی، احساسات فی البداهه و تجربه های آزاد طراح از موضوعات گوناگون با بیان مستقل و به روش های متنوع می باشد؛ و دیگری **design** است که شامل مراحل ترکیب عناصر بصری و فضا بر پایه ی اصول طرح، برای مخاطبی معین است و جنبه ی کاربردی دارد، مانند رشته های طراحی

ملت ما درخت کهنسالی است با ریشه های عمیق فرو رفته در زمین و شاخه های بلند سر بر افراشته بر آسمان. این درخت سالیان سال است که ریشه در این خاک دوانده و بر فراز آن سایه گسترده، تبرهای بسیاری بر پیکرش فرو آمده، زخم این تبرها هنوز بر تنه ی تنومندش مشهود است ولی هیچ دستی را یارای قطع آن نیست. این درخت هزاره ها را پشت سر نهاده، در طی این مدت بارها به بارنشسته، گاه شاخه های بارور آن به دست چپاولگران یونانی و مغول غارت شده ولی هنوز پا برجاست چرا که ریشه در خاک دارد و سر بر آسمان و شاخه هایش مامن پرندگان خوش الحان این بوم است.

هم اینک گنجینه های ملی و موزه ها نمونه ها و یادگارهایی از سالیان درازی که بر این درخت رفته را در خود جای داده است. حاصل رنج پیشینیان ما، آنچه با آن می زیستند، آنچه را که در لحظات شگرف الهام می آفریدند و آنچه حاصل ابتکار و هنر آنان است؛ سهمی و بخشی که از چپاول ملل متمدن غرب در امان مانده است اینک در موزه های پرشمار کشورمان در انتظار بازدید کنندگان وطنی نشسته اند. موزه ها، یادگار گذشته و یادآور ریشه عمیق همان درخت کهنسال و پربار است. در گنجینه ها هر ایرانی از احساس ریشه دار بودن سرشار می شود. ما در موزه ها هم جوار آثار دست ساز پیشینیانمان که در گذشته ای بیش از دو هزار سال می زیسته اند، قرار می گیریم در هوایی دم می زنییم که انباشته از خاطرات گذشته است انباشته از آثار ملتی بزرگ، متمدن و فرهنگ ساز که روزگاری در این خاک می زیسته و کسی چه می داند شاید دست تقدیر ژن هایی از آن انسان های سخت کوش را در نهاد ما نهاده باشد. شاید از اینروست که هر ایرانی با حضور در گنجینه ها و موزه ها عمیقاً احساس می کند که در خانه خویش است. ارج نهادن به موزه و آثار ارزشمند و میراث فرهنگی پرستش گذشته نیست، راهی به سوی آینده است؛ چرا که ملتی که گذشته خویش را نشناسد در آینده جایی نخواهد داشت.

اولین موزه هایی که در دنیا شکل گرفتند، هدف خاصی نداشتند. اماکن و پرستشگاههای مقدس چون کلیسای کاتولیک، معابد یونانی و پرستشگاههای بودایی در ژاپن را در بر می گرفتند. اولین مجموعه شخصی دنیا در سال ۱۸۶۱ میلادی در آکسفورد انگلستان با نام موزه آشمولین به صورت عمومی درآمد. در دوره رنسانس که تحول عظیم فرهنگی. هنری در اروپا ( قرن پانزدهم به بعد ) پدید آمد، موزه ها نیز بیشتر مورد توجه قرار گرفتند و ارزش راستین خود را باز یافتند. پیشینه موزه در ایران به سفر ناصرالدین شاه قاجار به اروپا و دیدن موزه ها و تصمیم او به ایجاد مشابه آن در ارگ سلطنتی تهران و

## نخستین کنفرانس ملی به سوی شهرسازی و معماری دانش بنیان

### ۳، اردیبهشت ماه، ۱۳۹۶، تهران، ایران

کارخانه‌های معروف و ظروف چینی بسیار و ممتاز کار چین و روسیه و انگلیس و بلورآلات، کارخانه‌های ساکس و نیز کارخانه های معتبر."

اولین موزه ایران در سال ۱۹۲۱ ه. ش به نام "موزه ملی ایران" پایه‌گذاری و گشایش یافته است. سال ۱۴۷۸ میلادی را در تاریخ تحول و تکامل موزه‌ها باید نقطه عطفی به شمار آورد. زیرا در این سال نویسنده فرانسوی، "لاخون دوسن ین" عقاید و اندیشه‌های نوینی را درباره موزه مطرح کرد که موجب تحرک و تسریع در بنیادگیری موزه‌ها شد. بیشترین جلوه تاریخ موزه داری ایران را در ایجاد موزه ایران باستان باید جستجو کرد. این موزه با ۹۴۷۷ متر زیر بنا به دلیل قدمت اشیا، در زمره یکی از موزه‌های مادر دنیا محسوب میشود که به سال ۱۱۱۸ خورشیدی افتتاح گردید. طراحی ساختمان این موزه به عهده "آندره گذار" فرانسوی بود و شکل ظاهری ساختمان الهام گرفته از طاق کسری انوشیروان ساسانی است. چهار سال پس از آن به سال ۱۴۱۱ میلادی اولین موزه واقعی جهان در قصر لوکزامبورگ برپا شد. (فعال، ۱۳۹۱)

#### ۵- اصول دعوت کنندگی بیشتر موزه برای مردم

۱. ورودی باید طوری طراحی شود که خوشامدگو باشد و نمایش این باشد که چه چیزی در داخل بنا در انتظار ما است.
۲. نمایش تبلیغات در تلویزیون، تا مردم ببینند چه روابطی در موزه جریان دارد.
۳. ترتیب دادن بازدیدهای دسته‌جمعی تا مردم عادی در این گروه‌ها به بازدید بیایند و احساس غریبی نکنند.
۴. در طراحی مکانهای استراحت باید دقتی ویژه به خرج داد و سعی کرد گوشه‌های از فرهنگ آن منطقه و محله را در آن جا دارد.
۵. در موزه‌ها مکانهایی را نیز مختص بچه‌ها در نظر بگیریم تا خانواده‌ها با آسایش خیال از گالریها بازدید کنند.

#### ۶- نکاتی در باب معماری موزه

۱. هر فعالیتی که مخاطب در موزه انجام میدهد نیاز به فضایی برای فعالیت متضاد آن دارد تا احساس خستگی در مخاطب از بین برود.
۲. سلسله مراتب بجا و مناسب فضای استراحت کوتاه مدت، بازده موزه را بالا برده و شوق بازدیدکننده را برای ماندن و دیدن افزایش می دهد.

صنعتی، طراحی معماری، طراحی گرافیک و طراحی لباس. (شاپوریان، ۱۳۸۱)

#### ۴- موزه

موزه، در اساس، مکانی است برای فرهیختگان و یا دانشطلبان و آگاهی جویندگان. موزه، در قاموس صحیح خود نوعی آزمایشگاه است. دانشجویان را می برند به موزه و کلاس درس را در کنار اشیا برگزار می کنند، تا آنها تجسمی روانتر و عینیتر از موضوع درس داشته باشند. هنرجو با معلم و مربیاش به موزه می رود و تابلوهای متنوع قربانی کردن اسماعیل را از دید رافائل و وروبلیف و دیگران میبیند تا تفاوت نگرشهای حاکم در دوره های مختلف نسبت به انسان را بشناسد. این نوع شناختها را در کتابها نمی شود یافت؛ حتی در شبکه های دیجیتالی هم. اما در موزه این امکان هست که آدمیزاد دوره و زمانهای را حس کند. موزه باید فضای لازم برای این جمع شدن و باهم دیدن را داشته باشد. فضا باید نوعی فضای آموزشی باشد تا فضای تشریفاتی و حریم دار.

#### ۴-۱- تاریخچه موزه

پژوهشگران و متخصصان موزه‌داری، به دنبال ریشه‌یابی واژه موزه به مبداء "هلنی" بسنده کرده و تاریخ موزه و تاریخ‌گذاری این پدیده را اینگونه تعریف کرده‌اند: معبد خدایان هنر شعر و موسیقی که بر فراز تپه‌های در آتن قرار داشت، نخستین موزه‌های است که در تاریخ موزه‌ها نام برده میشود و موزه "آشمولین" در شهر آکسفورد نخستین موزه‌های است که آثار مشرق زمین را در خود محفوظ داشته است. نخستین موزه در قاره آسیا موزه "هارمیتاژ" یا "هرمیتاژ" در لنینگراد روسیه است و اولین بار به دستور ناصرالدین شاه قاجار در داخل کاخ سلطنتی گلستان، تالاری به موزه اختصاص یافت که سپس همین مکان با ملحقاتی غنیتر شد و به نام موزه "همایونی" گشایش یافت. روزنامه شرف در توصیف این موزه مینویسد: "موزه همایونی طولاً چهل و سه زرع و عرضاً هیجده زرع مشتمل بر بیست اتاق است. این موزه خزینهای است مشحون به ظواهر جواهر گرانبها و ظرایف و نفایس اشیا و آثار جلیله علمیه و مهمات حربیه قدیمه، آلات، ادوات متنوعه و مصنوعات ازمنه سابقه و نتایج خیالات حکمای بزرگوار و تمائیل و تصاویر نگارنده‌های بیمثل و مانند روزگار و پرده‌های نقاشی کار نقاشهای مشهور و حاصل صنایع

## نخستین کنفرانس ملی به سوی شهرسازی و معماری دانش بنیان

### ۳، اردیبهشت ماه، ۱۳۹۶، تهران، ایران

۱۶. طراح باید کوشش نماید تا در فضای نمایش انقطاع بازدید بوجود نیاید و حرکت عمودی مخاطب با حرکت افقی توأم گردد. در اینجا توجه به انتخاب مناسب عناصر کالبدی اهمیت می یابد.

۱۷. رسالت طراح در طرح موزه این است که فضا (برای بیان مطالب) به گونه‌ای تعریف و خلق شود که مخاطب، عمق مسائل را دریابد و نتایج و رفتار مورد نظر حاصل شود.

#### ۷- حرکت در موزه ها

۱. حرکت‌های ارتباطی میان عرصه‌های موزه (ارتباطات و دسترسی)

۲. حرکت بازدیدکنندگان جهت استفاده از اشیا (سیرکلاسیون فضاهای نمایش)

#### ۸- ارتباطات و دسترسی ها

مسیر بازدیدکننده تابع اصول امروزی و مدرن نیست و میتواند یک گردش داوطلبانه تلقی گردد. مسیرهای دسترسی کارکنان و حرکت اشیا باید از مسیرهای بازدیدکنندگان جدا باشد. اصولاً در موزه ها هیچ فضایی را نمی توان مطلقاً ارتباطی دانست زیرا از هر سانتیمتر مربع این فضاها می شود جهت نمایش اشیا بهره برداری کرد و باید سعی شود از ایجاد دالان هایی با فضای کم برای استفاده گالریها و کلکسیونها اجتناب گردد زیرا علاوه بر بهم زدن سیرکلاسیون فضاها، باعث خستگی بیش از حد نیز میگردد.

در طراحی موزه باید بدین اصل توجه داشت که بازدیدکنندگان بطور متوالی از فضاهای موزه بازدید بعمل آورند و آنچه بیش از همه ضرورت دارد ارائه طرحی است که بر اساس آن بازدیدکننده به راحتی در موزه گردش نماید و مجموعه ها و بخشهای خدماتی در بهترین شکل معقول ترتیب یافته باشند. مطلوب آن است که خدمات اداری، آزمایشگاهها، کارگاهها و اتاقهای پشت، وضعیت جداگانه و خاصی بیابند و تا جای ممکن در ارتباط تنگاتنگ با کل موزه عمل نمایند.

#### ۹- سیر کلاسیون فضاهای نمایش

اثر روانشناسی یک سیرکلاسیون خوب قسمتی از تأثیراتی است که در بیننده باقی میماند؛ تحقیقات نشان میدهد که ۷۰ درصد از آدمهایی که به نمایشگاه می آمدند به طرف راست می پیچیدند و ۳۰ درصد به طرف چپ! اغلب مردم دوست ندارند که در جاهای عمومی از پله ها بالا روند بنابراین بهتر است موزه ها حداکثر در دو طبقه طراحی شوند، که یک طبقه شامل ورودی و نمایشگاه باشد و طبقه دیگر برای سرویسها، اتاقهای مطالعه، کلکسیونها و سایر احتیاجات که بیشتر مورد توجه است.

۳. چون در موزه، دیدن از نزدیک اتفاق میافتد، برای رفع خستگی نیاز به دیدن دوردست احساس میشود و به تبع آن توجه به چشماندازهای اطراف، آزاد و باز گذاشتن مسیر دید چشماندازهای اطراف و ارتباط بصری این چشماندازها با تالارهای نمایش اشیا از اهمیت خاصی برخوردار می گردد.

۴. محل فعالیت انسان نیاز به فضای باز و ارتباط مستقیم با نور طبیعی، و محل نمایش اشیا نیاز به نور مصنوعی و قابل کنترل دارد. معماری فضای نمایش باید پاسخی به همراهی این فعالیتها و نیازهای متضاد باشد.

۵. معماری موزه باید به گونه‌ای باشد که هم رسالت اجتماعی آن (ارتباط مستقیم با مخاطب) لحاظ شود و هم مسائل امنیتی و حفاظتی رعایت گردد.

۶. هنر طراح در طراحی موزه، همنشینی مناسب فعالیت‌های متضاد خواهد بود.

۷. باید توجه کرد که موزه و ساختمان آن وسیله نمایش اشیا است و نه اشیا وسیله نمایش ساختمان موزه.

۸. ویژگیهای معماری موزه باید منطبق بر روابط هماهنگ فضا، نور و آثار باشد.

۹. معماری موزه باید قابل تطبیق با مسأله‌ غرپه‌بندی و دستپهنی اشیا بوده و بر آن تأکید کند.

در عرصه نمایش، هیچ فضایی را نمیتوان مطلقاً ارتباطی دانست؛ کوچکترین سطح موزه نیز باید در خدمت ارائه اطلاعات و نمایش آثار برای مخاطب باشد.

۱۰. در معماری موزه، مدار گردش بازدیدکننده و مسیر حرکت کارکنان و مسیر جایجایی آثار باید از همدیگر جدا شوند.

۱۱. ورودی باید به صورت یک عنصر معماری مستقل، اما در رابطه تنگاتنگ با موزه طراحی شود.

۱۲. ورودی پلی است که مردم را با محتویات موزه پیوند می دهد. تعبیه ورودی مستقل برای برخی فضاهای خدماتی ( نظیر

رستوران) موزه را در معرض بازدید اتفاقی ( کسانی که برای دیدن موزه نیامده اند) قرار داده و به جذب مخاطب و فعال نگهداشتن مجموعه کمک می کند.

۱۳. شیرازه اولیه هر موزه رابطه شی و مخاطب است.

۱۴. هر بیننده‌ای به بهانه برقرار نمودن ارتباط فردی با شی به موزه می آید.

۱۵. طراح، در ساماندهی فضایی موزه باید کوشش کند تا انتظامی را فراهم آورد که بازدید کننده به راحتی بتواند در فضاهای مختلف موزه سیر کند و سلسله مراتب آن را به خوبی درک نماید.

## ۳، اردیبهشت ماه، ۱۳۹۶، تهران، ایران

رفت و آمد کرده و باید قابلیت‌های عملکردی خود را به خوبی به نمایش بگذارد. عامل استاندارد به عنوان عاملی که از ابتدای طراحی تا انتها بخشی از ذهن طراح را به خود اختصاص می‌دهد جایگاه مهمی در پروسه طراحی دارد. اگرچه که بسیاری از استانداردهای ریز عامل تعیین کننده ای در شکل گیری کلی بنا ندارند ولی باید مورد توجه قرار گیرند.

بحث استانداردها شامل دو بخش کلی است:

۱. استانداردهای تعیین شده توسط ارگانهای شهری و دستگاههای تصمیم گیرنده مانند شهرداری و ... که معمولاً استانداردهایی مربوط به مقوله شهرسازی هستند.

۲. استانداردهای کلی فضاهای گوناگون که به حالت کلی و عام در مورد مقیاس انسانی مورد توجه هستند.

### ۱۱- رضایتمندی

به منظور اندازه گیری رضایتمندی مراجعین میتوان از مدل‌های مختلفی استفاده کرد. بر اساس نوعی تقسیم بندی، مدلها به دو نوع عینی و ذهنی تقسیم بندی میشوند.

الف) مدل‌های عینی: مدل‌های عینی بر اساس این ایده اند که رضایتمندی مشتری از طریق شاخص هایی که به شدت با رضایتمندی مراجعین همبستگی دارد قابل سنجش است.

ب) مدل های ذهنی: مدل‌های ذهنی بر اساس سطح رضایتمندی نیازهای مراجعین می باشند به عبارت دیگر این مدلها براساس ادراک خود مراجعین از رضایتمندی شان عمل می نمایند. این مدلها مستقیماً از عقاید مشتریان استفاده می کنند. (دیوانداری، ۱۳۸۴)

رضایتمندی به معنی احساس یا نگرش مراجعین از خدمات مجموعه است و سنجش رضایتمندی مراجعین بازخوردی عینی و معنی دار در رابطه با انتظارات و ترجیحات مراجعین ارائه داده و احساسی از میزان موفقیت مجموعه به ارمغان می آورد. سنجش میزان رضایتمندی مراجعین معیاری را برای تعیین استاندارد فراهم کرده و مشخص کننده این موضوع است که چه چیزهایی باید بهبود یابند و در نهایت افراد را برای دستیابی به سطوح بالاتر به رهروی ترغیب میکند. (میشل، ۲۰۰۱) افق فکری مجموعه ها باید همانند افق فکری مراجعین باشد تا اینکه بتوانند نیازهای پنهان آنها را پیش بینی کنند. مجموعه ها باید نیازمندیهای مراجعین را حدس زده و آنها را در آینده رهبری کنند تا اینکه بتوانند مراجعین را به سوی خود جذب نمایند. دستیابی به این مفهوم مستلزم بازخورد به موقع از مراجعین است چون که ویژگی اصلی مجموعه هایی که در زمینه ارائه خدمات با کیفیت برتر شهرت دارند این است که به حرفهای مراجعین و کارکنان ارایه کننده خدمات گوش دهند. (بنجامین، ۱۹۹۵)

اصولاً سیرکلاسیون در داخل موزهها به دو قسمت تقسیم می شود:

۱. سیرکلاسیون دورانی بسته؛ که از این نوع سیرکلاسیون در داخل موزه ها باید تا آنجا که ممکن است پرهیز نمود.

۲. سیرکلاسیون خطی؛ که با اضافه کردن پارتنشهایی تبدیل به دورانی می شود. اصولاً باید مسیر حرکت مردم طوری ترتیب داده شود که به نحو احسن همه چیز را ببینند بدون اینکه خسته شوند. همچنین بهتر آنست که با چینش اشیا، مسیر بازدید معین شود؛ باید سعی شود که مسیر بیننده یکطرفه شود، یعنی بیننده از یک طرف شروع به تماشا کند و در حین دیدن، مسیر معینی را طی کند و به خروجی موزه هدایت شود. سیرکلاسیون کنترل شده نباید از حدود صد متر تجاوز کند و بهتر است در هر قسمت از نمایشگاه جا به اندازه ای باشد که یک عده از بینندگان بایستند. ضمناً در بین قسمتهای مختلف نمایشگاه مکانهایی برای استراحت و نشستن باید در نظر گرفت که این محل بهتر است در جایی باشد که به اشیا موزه دید نداشته باشد و نسبتاً آرام باشد تا چشم تماشاگر استراحت کند. بر این اساس مسیرهای بازدید را می توان به دو قسمت مدارهای گردش اجباری و اختیاری تقسیم کرد.

مسیر بازدید هدایتشده (مدار گردش اجباری)

مهمترین مزایای چنین مدارهایی فراهم ساختن نظارت و کنترل است و تنها در چنین نظام هایی می توان بازدیدکننده را در راستای مسیری از پیش تعیین شده هدایت کرد و عیب مهم چنین نظامی آن است که بازدیدکننده پیش از رسیدن به شیء خاص تحت تاثیر برداشت های مقدماتی دیگر قرار میگیرد. بازدید هدایت شده در حالات زیر رخ میدهد:

۱. در یک خط مستقیم بودن؛ با تداخل بیش از حد اتاقها مانند هتلهای.

۲. گردش حول فضای مرکزی در یک یا چند سطح افقی.

۳. خط مسیر حلزونی و مارپیچی.

۴. پیچ و تاب کاملاً آزادانه، که اگر در این حالت از محدودیتهای هندسی زیاد عدول شود بازدیدکننده هویت فضایی خود را از دست میدهد (مسیر پروانه‌ای).

۵. در فضاهای یکپارچه، انتخاب نحوه گردش، بسته به نوع قرارگیری نقطه دسترسی، آزاد بوده و توزیع بازدیدکنندگان را میتوان به دلخواه تقسیم کرد.

### ۱۰- استانداردهای طراحی

جدا از تمامی بحثهای گوناگون مانند زیباییشناسی و فلسفه و ... هر ساختمانی که ساخته می شود دارای استانداردهایی است؛ انسانها در آن

## ۳، اردیبهشت ماه، ۱۳۹۶، تهران، ایران

طراحی از لحاظ کمی و کیفی و نیل به طراحی کارآمد و پاسخگو میباشد.

انتظار می رود که با طراحی هوشمندانه و درست بتوان باعث جذب مردم به موزه ها شد و همچنین میزان رضایتمندی آنها را تا حدودی افزایش داد.

براساس پژوهش انجام شده نکات حائز اهمیتی که در طراحی موزه باید مورد توجه قرار گیرد به شرح زیر است:

۱. دانستن شخصیت موزه و تعریف مستقل آن در شکل دهی کالبدی فضاهای موزه موثر است.

۲. عملکرد فضاهای موزه و خلوص این فضاها بطوریکه آسیبی به خوانایی و وضوح اشیاء درون موزه نزند.

۳. ابعاد و اندازه های این فضاها بطوریکه آسیبی به خوانایی و وضوح اشیاء درون موزه نزند. ابعاد و اندازه های این فضاها با توجه به کاربردهای متنوعی که در زمانهای مختلف دارا می باشند، می بایستی قابل انعطاف باشند و استانداردهای ویژه در طرح آنها در نظر گرفته شود.

۴. دانستن مشخصات دقیق آثار و اشیاء موزه و روش های خاص نگهداری آنها، نوع انبار کردن مجموعه ها و روش های مختلف در ارائه مجموعه ها به بازدید کننده ها ضروری است.

۵. توجه به چیدن فضاها با توجه به ارتباط با فضاهای باز، سلسله مراتب استقرار فضا بر اساس دیاگرام تعریف شده در برنامه موزه و خلق فضاهایی که تصویر درستی از عملکرد موزه در ذهن بگذارند و به پرورش خلاقیت ها کمک کند.

۶. طراحی، تفکیک و تلفیق درست مسیرهای مختلف با در نظر گرفتن خوانایی مسیرها، احترام به نیازهای روانی انسان، امکان بازدید بدون آنکه حق دیدار سریع عمومی، دیدار از همه بخش ها و یا دیدارهای تخصصی را از بازدیدکننده سلب کند. مسیر پرسنل، مسیر اشیاء، مسیر خدمات و نظافت باید کاملاً تفکیک شوند.

۷. نوع سیستم های امنیتی، مراقبتی و نگهداری در طراحی موزه نقش مهمی دارند.

۸. در نظر گرفتن رشد، موزه و توسعه های بعدی.

۹. دانستن نظام موزه گردانی\_تعداد کارمند و خدمه و متخصصین

ویژه و ...

۱۰. نورپردازی و بازی درست نور طبیعی و مصنوعی در بخش های مختلف موزه.

۱۱. طراحی، رنگ بندی، کف ها، سقف ها، نورگیرها، دیوارها و دیوارهای کاذب.

در این نوشتار منظور از رضایتمندی، احساس یا نگرش مراجعین فرهنگسرای تبریز در رابطه با نحوه ارائه خدمات فرهنگی - هنری در این مجموعه است .

«رضایتمندی در مجموعه راه، واکنش عاطفی فردی، نسبت به خدمات یا محصولات آنجا، تعریف می کنند.» (اپلگیت، ۱۹۹۳) «هدف هر مجموعه ی فرهنگی، تلاش برای جلب رضایت مراجعین از خدمات مختلف است و همه فعالیت ها اعم از خدمات، دستاوردها و مجموعه عملکردها در جهت رسیدن به این هدف است. آگاهی از علایق، فعالیت ها و نیازهای فرهنگی-هنری مراجعین، عامل مهمی در بالا بردن کارایی فرهنگسراها و رفع نیازها، کاستی ها و خواسته های مراجعین، به شمار می رود.» (رادباوه و تصویری قمصری، ۱۳۸۳)

«مراجعین به منزله هسته مرکزی کلیه فعالیت های فرهنگسرا، محسوب می شوند. به همین دلیل، اهمیت دادن به دیدگاه آنان، رکن مهم هر مجموعه ی موفق، به شمار می رود.» (آقاخانی و دیگران، ۱۳۸۸)

«پژوهش هایی که به بررسی رضایتمندی مراجعین، پرداخته اند، بر سه اصل اساسی، تأکید داشته اند:

۱) رضایتمندی، تابعی است از انتظارات فرد، عملکرد ادراک شده، و تأیید یا عدم تأیید عملکرد؛

۲) گرایش به مراجعه ی مجدد، تابعی است از رضایت مراجعین؛

۳) انتخاب و گزینش یک مجموعه از طرف مراجعه کننده، تابعی است از انتظارات او و تصمیم او به مراجعه ی مجدد» (مک کواپتلی و وایلی، ۲۰۰۰)

«به طور کلی می توان گفت، مراجعان فرهنگسراها سه نوع هستند که عبارتند از:

۱) مراجعه کنندگان ناراضی که کمتر از حد توقعشان از مجموعه، خدمات دریافت کرده اند؛

۲) مراجعان راضی که دقیقاً همان چیزی را که توقع داشته اند، دریافت کرده اند.

۳) مراجعان مجذوب که بیشتر از حد توقعشان از مجموعه، خدمات دریافت کرده اند.» (توید، ۱۹۸۴)

## ۱۲- بحث و نتیجه گیری

مطالعه استانداردها و سرانه های طراحی راهکار مناسبی جهت تهیه برنامه فیزیکی و رسیدن به الگوهای استاندارد طراحی در اختیار طراحان قرار می دهد. هدف اصلی این مقاله مطالعه و تعیین چگونگی کاربریها و طراحی و نحوه هدایت ناظرین و آرایه به آنها با حفظ منزلت و هویت موزه و جوامع میزبان و مهمان و پیش بینی بهترین راهکار

## ۳، اردیبهشت ماه، ۱۳۹۶، تهران، ایران

۱۲. طراحی انواع ویتترین ها و فضاهای ویژه آثار، پانل ها و تقسیم کننده های دیگر.
۱۳. گرافیک محیطی و سیستم های اطلاع رسانی فعال و غیر فعال.
۱۴. ترتیب درستی از فضاهای خدمت رسان (servant) و خدمت گیر (served).
۱۵. میزان تلفیق درست و خردمندانه و سازگار با طبیعت اطراف.
۱۶. خوانایی در ترکیب احجام، فضاهای پر، خالی، نما، پلان و مقطع.
۱۷. دمیدن روح به کالبد موزه از طریق تعریف داستان زندگی برای هر قسمت از فضاهای موزه.
۱۸. بهره گیری از معماری ایرانی، نمایش خلاقیت در کاربردهای جدید مفاهیم.
- مراجع**
- [۱] اسماگون، هورادچی، ۱۳۸۱، گرایش های معاصر در هنرهای بصری، ترجمه فرهاد.
- [۲] بنائی یگانه، پروین، ستاری ساربانقلی، حسین، شاخصه های معماری موزه های معاصر جهان، ۱۳۹۴.
- [۳] خانی زاده، ش، طراحی موزه در ایران و جهان، هنر معماری قرن، ۱۳۹۱.
- [۴] دبیری نژاد، د، موزه دیروز امروز فردا، انتشارات ساخت.
- [۵] گودرزی، مرتضی، ۱۳۸۱، هنر موزه بررسی و تحلیل هنر معاصر جهان، تهران، انتشارات موزه مهر.
- [۶] وثیق، بهزاد حدیث، درویش زاده، ۱۳۹۳، تأثیر بهره گیری از تصویر ذهنی در کیفیت بخشی به فضای موزه ها (مطالعه موردی موزه هنرهای معاصر).
- [۷] سگل، موکول، آشنایی با نور و لیزر، ترجمه پریچهر همایون روز، تهران، ذکر، کتابهای قاصدک، ۱۳۷۶.
- [۸] گروتز، جورج کورت، ۹۰۳۱، زیبایی شناسی در معماری، ترجمه جهان شاه پاکزاد، عبدالرضا همایون، انتشارات دانشگاه شهید بهشتی.
- [۹] مارک میجر، آنتونی اسپایر، جان اتان اسپایر، ۹۰۳۱، هنر نور و معماری، ترجمه فرشید حسینی، تهران، مهرازان.
- [۱۰] جیمز، ر ۱۱۶۱، گفتاری در باب طراحی موزه ها، ترجمه فکری ارشاد، آ، مجله بین و المللی راه و ساختمان، شماره ۳۰.
- [۱۱] سوارنا، کمال، ۱۳۹۲، حفاظت و نگهداری مجموعه های موزه ای، مترجم: مهرداد وحدتی، انتشارات تهران.
- [۱۲] صادق پور فیروزآباد، ابوالفضل، میرعزیزی، سید محمود، ۱۳۹۲، بررسی جایگاه نور و کاربرد آن در فضاهای نمایش آثار موزه ای، همایش تخصصی روشنایی و نورپردازی ایران.
- [13] Michelson, A. A. (January 1927). "Measurements of the velocity of light between Mount Wilson and Mount San Antonio". *Astrophysical Journal* **65**: 1. Bibcode:1927ApJ....65....1M. doi:10.1086/143021. Retrieved 12 March 2014.
- [14] Statistical Science 2000, Vol. 15, No. Scientific Method, Statistical Method and the Speed of Light 3, 254–278