



Hoe personaliseer je een kant-en-klare app?

Midden in Overijse ligt Dru!f, een recent vernieuwd bezoekerscentrum over de Vlaams-Brabantse tafeldruif. Lynn Debecker, deskundige erfgoed en toerisme bij de gemeente Overijse, nam onlangs deel aan de opleiding 'Door de bril van de bezoeker'. Ze vond er het antwoord op een vraag waar ze bij Dru!f al langer mee rondliepen.

Lynn Debecker: "In 2021 hebben we onze opstelling volledig vernieuwd. Hier en daar zijn er tekstpanelen met achtergrondinformatie, maar bij individuele voorwerpen staan alleen korte, feitelijke bijschriften: 'snoeischaar', 'solferpomp', 'mastiekplank'... Sommige bezoekers hebben daar genoeg mee, maar andere willen graag meer toelichting. Dus zaten we met de vraag: hoe bieden we die verdiepende info aan? We wilden onze tentoonstellingsmeubels niet overladen met tekst en uitleg, en een gedrukte museumgids vonden we ook geen goed idee:

zo'n boekje wordt snel nogal lijvig, en het biedt ook minder mogelijkheden tot interactiviteit."

"Zo zijn we op het idee gekomen om de ErfgoedApp te gaan gebruiken. Die is ontwikkeld door Faro, het Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed. Tientallen musea en bezoekerscentra werken er al mee. Je installeert de app op je smartphone, scant een afbeelding of tikt een nummertje in, en vervolgens zie je een korte tekst, foto's, een filmpje, een opdracht... De ErfgoedApp had het grote voordeel dat hij al bestond: we hoefden dus niks nieuws

te ontwikkelen. Alleen wisten we niet goed welke bezoekers we ermee konden bereiken en hoe we dat concreet moesten aanpakken. Daarom ben ik bij Toerisme Vlaanderen de opleiding 'Door de bril van de bezoeker' gaan volgen."

Mysterie!

"De opleiding begon met een mystery visit: iemand komt dan anoniem bij je langs om je sterke en minder sterke punten door te lichten. Bij ons bleken twee dingen voor verbetering vatbaar.

De signalisatie - maar dat hadden we snel opgelost - en dat gebrek aan meer verdiepende informatie. Daar zijn we tijdens de opleiding dus nader op ingegaan.”

“Sarie, de coach van een gespecialiseerd bedrijf, gaf de opleiding. Zij liet ons persona’s ontwikkelen: profielen van typische bezoekers die je wil bereiken. Omdat we al een kinderparcours hadden, hebben we maar één persona uitgewerkt: een 18-plusser die niet vertrouwd is met de app. Daar zijn we intensief mee bezig geweest, zodat we een goed beeld kregen van die doelgroep.”

“Sarie stelde ook voor dat we zouden gaan kijken in twee musea waar ze al met de app werken. Zelf kozen we voor De Semse, een heemkundig museum in Zemst waar ze veel oude gebruiksvoorwerpen tonen, net zoals wij. De mensen van Faro hebben ons daarnaast ook het MOT aanbevolen, het Museum voor de Oudere Technieken in Grimbergen. We namen telkens een groepje van onze gidsen en vrijwilligers mee, als testpubliek. Achteraf vroegen we hun wat ze goed en minder goed vonden. Daar hielden we ook echt rekening mee – stel dat zij gezegd hadden dat de app niet werkte, dan zouden we ermee gestopt zijn.”

“Die bezoeken waren een echte eyeopener. In het MOT hadden ze bijvoorbeeld interactieve technieken in de ErfgoedApp verwerkt, en dat zijn wij ook gaan doen. Zo bieden we veel informatie aan in vraag-antwoordvorm. En een van onze mooiste stukken is een wandtapijt waarop je vrouwen ziet werken in een serre: als je dat tapijt scant met de app, kan je de bovenlaag als

het ware wegvegen en krijg je de onderliggende zwart-wittekening te zien.”

Parcours

“We hadden nu dus een beter zicht op onze doelgroep, én we wisten hoe andere musea met de ErfgoedApp omgingen. De volgende stap was wat ze ‘prototyping’ noemen: een model uitwerken dat de bezoekerservaring in kaart brengt. We hebben een schematische voorstelling van het bezoekersparcours gemaakt, en vervolgens voor elk onderdeel van dat schema op een post-it geschreven wat bezoekers er doen, wat de vragen en knelpunten zijn... Dat begint met de voorbereiding: zoeken bezoekers informatie op de website of elders? En daarna komen er een heleboel andere vragen. Waar komen mensen binnen? Waar vinden ze uitleg over de ErfgoedApp, waar installeren ze die, en hebben ze daar hulp bij nodig? Hoe vinden ze de weg, en over hoeveel voorwerpen moet de app iets vertellen? Die oefening hielp ons enorm om door de bril van de bezoeker te kijken, en om erachter te komen wat er nog ontbrak.”

“Op basis van die prototyping zijn we dan de inhoud van de app gaan uitwerken. Daar kruipt veel tijd en energie in – ik ben er ook een dag lang een opleiding bij Faro voor gaan volgen. We koppelden geregeld terug met ons testpubliek en met Sarie. En toen de eerste versie van de app klaar was, hebben we die laten testen door een collega van Sarie. Zij heeft er nog wat foutjes uitgehaald.”

Nummertjes

“We hebben de app gelanceerd in april ‘22. Doordat we alles zo goed voorbereid hadden, krijgen we nauwelijks klachten. En ook onze gidsen werken er graag mee. In het begin vroegen ze zich af of de app hen zou gaan vervangen, maar nu halen ze tijdens rondleidingen soms zelf hun smartphone tevoorschijn om foto’s of filmpjes te tonen.”

“Het was de eerste keer dat ik zo’n opleiding volgde, en het was behoorlijk intensief, maar het was de moeite waard. De kennis die ik daar heb opgedaan, kunnen we in de toekomst hopelijk ook toepassen op andere terreinen. Een medecursist wees er bijvoorbeeld op dat mensen de nummertjes van de app niet alleen ter plekke kunnen intikken, maar ook thuis. Op termijn kunnen we zo misschien informatie aanbieden over collectiestukken die we niet in Druif tonen. We denken er ook over om via de ErfgoedApp een wandeling door Overijse aan te bieden met uitleg bij straatnaambordjes. Dankzij de technieken die we tijdens de opleiding hebben geleerd, weten we nu hoe we dat soort dingen moeten aanpakken.”