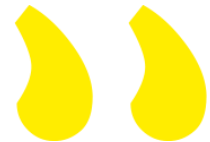




INNE GHEERAERT:

TIJDENS DE WORKSHOPS KREEG IK BEVESTIGING DAT WE GOED BEZIG ZIJN



Zoals de naam verradt, is Mu.ZEE hét museum aan de kust. Wat je in hun collectie aantreft? Voornamelijk Belgische beeldende kunst, van 1830 tot nu.

Al 18 jaar leiden Inne Gheeraert en haar collega de gidsenwerking van het museum in goede banen. Om nog meer inspiratie op te doen, volgde ze de workshops rond Kwaliteit in Gidsenwerking: “Ik had Janien – de lesgeefster – al ontmoet: ze heeft eerder ook workshops gegeven aan onze gidsen. Dankzij haar frisse kijk en interactieve aanpak kreeg ze iedereen mee in haar verhaal.”

MEER EIGENAARSCHAP BIJ GIDSEN

“Tijdens de workshops kreeg ik bevestiging dat we al goed bezig zijn in Mu.ZEE”, vertelt Inne. “Zo betrekken wij onze gidsen al langer bij nieuwe initiatieven en opleidingen. We richten onze projecten vaak naar specifieke doelgroepen. Momenteel werken we bijvoorbeeld aan een rondleiding voor mensen met dementie. De gidsen die interesse hebben, werken samen met ons die rondleiding uit. Dat geeft hun ook eigenaarschap over het project. We kennen ons team goed, dus kunnen we rekening houden met hun persoonlijke competenties.”

VISIENOTA OP BASIS VAN COMPETENTIEWAAIER

Inne maakte goed gebruik van de competentiewaaier die ze tijdens de workshops leerde kennen. “Daarin staan verschillende vaardigheden voor gidsen opgelijst. Dat gaat heel breed, want in elk museum ligt de nadruk anders. We hadden zelf al enkele competenties neergeschreven die we gebruikten voor onze sollicitaties. Die hebben we aangevuld met competenties uit de waaier.”

“Op aanraden van Janien hebben we, samen met de gidsen, ook een visienota opgesteld. Daarin staan onze criteria om nieuwe gidsen aan te werven, onze focuspunten en aanpak, kortom: de doelstellingen voor onze gidsenwerking. De workshops speelden voor mij vooral een ondersteunende rol. Dat was wel handig. Bijvoorbeeld toen een van onze gidsen zich af en toe te assertief opstelde naar bezoekers. Ik vond het moeilijk om daar een gesprek over aan te knopen, maar de begeleiding van Toerisme Vlaanderen heeft me gewapend om dat toch te doen.”

JAREN ERVARING IN GIDSENWERK

“Mijn insteek bij aanvang van de workshops? Ik wou zien of ik iets kon bijleren. Het is leuk om te beseffen dat je op de goede weg bent. Mijn collega en ik hebben al veel inspanningen gedaan om onze gidsenwerking te verbeteren. Als je met twee bent, is dat een stuk eenvoudiger. Ook onze gidsen gaan al lang mee: sommigen gidsen al 30 jaar voor Mu.ZEE. Dat heeft zijn eigen uitdagingen. Het is moeilijk om te veranderen als je iets al zo lang doet. Maar dat gaat beter en beter.”

PERFECTIONEREN AAN DE HAND VAN DE BEZOEKERSCYCLUS

De bezoekerscyclus uit de toolkit van Toerisme Vlaanderen hielp Inne om de aanpak van Mu.ZEE te optimaliseren. “We hebben kritisch gekeken naar ons reserveringssysteem, onze bevestigingsbrieven en de enquête die we achteraf sturen. Hier en daar konden ze nog beter geformuleerd worden. Het eerste contact is immers heel belangrijk. Dat willen we zo professioneel mogelijk aanpakken.”

NETWERKEN MET ANDERE ORGANISATIES

“Ik vond het goed om tijdens de workshops te horen hoe andere organisaties hun gidsenwerking aanpakken. Zelfs als het geen kunstmusea zijn, zijn er veel raakvlakken. Zij werken ook samen met gidsen en bezoekers. Vooral voor mensen die nieuw zijn in het gidsenwerk, zijn de workshops heel interessant.”

Inne heeft in haar 18 jaren bij Mu.ZEE al heel wat watertjes doorzwommen. Wat haar echt heeft geholpen? Veel praten met andere gidsenorganisaties. “Ga naar netwerkmomenten en stel vragen aan je collega’s. Volg opleidingen. Stap eens binnen in andere musea en bekijk hoe zij bepaalde zaken aanpakken. Elk museum heeft zijn eigen uitdagingen, maar toch kan je veel opsteken van elkaar.”