

Moderator: Janien Prummel

Ervaringsdeskundige: Elien Meuwissen - Toerisme Hasselt

Deelnemers:

- Tinne Langens - Fotomuseum - FOMU
- Bernadette De Loose - Design Museum Gent
- Bo Van Koeckhoven - Leuven Leisure
- Peter Verplancke - Museum aan de ijzer
- An Sijsmans - KMSKA
- Isabelle Plasschaert - Toerisme Kruibeke
- Thomas Buys - Visit Lier
- Ine Németh - Stad Genk - Dienst Toerisme
- Lieven Van Den Abeele - Museum voor Schone Kunsten Gent
- Els Crollet - DIVA
- Klaartje Patteet - MoMu- ModeMuseum Antwerpen

Vragen

Volgende topics leven er rondom dit onderwerp in de groep:

- Volgen van gidsen is tijdsintensief. Het is moeilijk om het in het drukke werkschema ingepland te krijgen. Hoe doen anderen dat?
- Hoe gebruik je de instrumenten; wel of niet schrijven en verslag maken?
- Hoe ga je om met de weerstand van sommige gidsen die niet gevolgd willen worden?
- Als je zelf geen gids bent, hoe kan je dan geloofwaardig observeren en evalueren?

Intervisie

Als ervaringsdeskundige hebben we Elien Meuwissen van Toerisme Hasselt uitgenodigd. Samen met de medewerkers publiekswerking van de Stedelijke Musea werkt zij aan het 'Kwaliteit in Gidsenwerking'-verhaal. Ze hebben inmiddels een heel kwaliteitstraject uitgebouwd.

- Ze hebben gezamenlijk een competentieprofiel voor de gidsen in Hasselt omschreven met daarin 8 kerncompetenties.
- Ze observeren en evalueren de rondleidingen aan de hand van het observatie-instrument(zie bijlage). Hierin staan nog meer competenties omschreven. Ze werken met een schaal; er wordt altijd een motivatie voor de inschaling mee opgenomen in het verslag voor de gids.
- In de praktijk is het niet altijd even handig om het formulier tijdens het volgen van de rondleiding in te vullen. Elien heeft daarom een kort lijstje met de competenties (zie bijlage) bij de hand en dus het gedrag waar ze op moet letten. Dit houdt je als observator scherp om vanuit de competenties te blijven kijken. En tegelijkertijd ben je niet voortdurend met je formulier aan de slag en kan je goed blijven kijken.
- Elien merkt net als de anderen ook het spanningsveld van agenda's die direct weer vol lopen en er daardoor weinig tijd blijft om te volgen. Bij Elien helpt het om ruim op voorhand ruimte voor het volgen in te plannen. Het kan goed zijn om in sommige periodes

wat intensiever te volgen en er even vol voor te gaan. Je moet met elkaar en binnen de organisatie beseffen dat het geen tijd is die van andere taken afgaat.

- Andere tips:
 - Meer ervaren gidsen (peters en meters) inzetten om mee te volgen. Dan moet je er wel budget voor vrij maken.
 - Andere collega's bv wetenschappelijk medewerkers mee inzetten. Deze moeten dan wel ook vanuit de competenties en niet alleen vanuit de inhoud observeren.
 - Maar een stukje van de rondleiding volgen en pas later in gesprek gaan. Dat kan als het gaat over observatie, de gids leren kennen. Gaat het wel degelijke over evaluatie dan is het belangrijk de hele rondleiding te volgen.
 - Pas op met alleen gaan volgen als er problemen zijn of klachten zijn geweest, want dan krijgt het volgen een negatieve connotatie en associëren de gidsen het met problemen.
- Elien heeft zelf erg veel gehad aan een cursus 'Feedback geven'. Dit heeft haar gesterkt in het op een goede manier terug geven van wat je gezien hebt. Een zorgvuldige feedback helpt om de weerstand van de gidsen om te buigen. Elien is zelf geen gids, maar voelt zich voldoende deskundig om dit te doen. Als observator spreek je veel meer vanuit de ervaring en het standpunt van de groep en kan je dit ook teruggeven.
- Elien maakt ook een uitgebreid verslag van de observatie. In het observatie-instrument wordt bij elk element een observatie-commentaar toegevoegd. Op deze manier krijgen de gidsen ook veel positieve feedback op veel onderdelen terug. Dit waarderen ze inmiddels enorm; vooral de tips die ze krijgen, vinden ze waardevol.
 - Vraag: Een verslag opmaken kost veel tijd. Is het niet genoeg om de afspraken mondeling te bespreken?
Het gevaar is dat bij het maken van afspraken vaak meerdere interpretaties mogelijk zijn. Omschrijf samen kort de belangrijkste punten zowel de positieve punten als de werkpunten en zet deze op papier. Zo is er geen ruimte voor interpretatie.

Observatiedocument Hasseltse gidsen

Naam gids:

Datum:

Plaats:

Namen observatoren:

PERSOON

Hostmanship/
gastvrijheid - ●————● +

Leiderschap - ●————● +

Flexibiliteit - ●————● +

Leergierigheid - ●————● +

Empathie/
oprechtheid - ●————● +

PRESENTATIE

Professionele
houding - ●————● +

Stemgebruik - ●————● +

Taalvaardigheid - ●————● +

Non-verbaal
communiceren - ●————● +

INHOUD

Feitenkennis - ●————● +

Inzichtelijke kennis (inclusief inspelen op actualiteit) - ●————● +

GROEP

Omgaan met diversiteit - ●————● +

Groepsdynamiek - ●————● +

Klantenzicht - ●————● +

Klantgerichtheid - ●————● +

OMGEVING

Gebruiken van omgeving - ●————● +

'Visueel' gidsen - ●————● +

INTERPRETATIE

Afstemmen - ●————● +

Structureren - ●————● +

BELEVING

Verteltechnieken - ●————● +

Co-creatie - ●————● +

Interactie - ●————● +

Activerende
werkvormen - ●————● +

RELATIE MET ORGANISATIE

Loyaliteit - ●————● +

Samenwerken - ●————● +

CONCLUSIE EN AFSPRAKEN



Thema's observatie Hasseltse gidsen

Persoon

- **Hostmanship/gastvrijheid**
- Leiderschap
- Flexibiliteit
- Leergierigheid

Presentatie

- Professionele houding
- Stemgebruik
- Taalvaardigheid
- Non-verbaal communiceren

Inhoud

- Feitenkennis
- **Inzichtelijke kennis** (incl. actualiteit)

Groep

- Omgaan met diversiteit
- **Groepsdynamiek**
- Klanteninzicht
- Klantgerichtheid

Omgeving

- Gebruiken van omgeving
- **'Visueel' gidsen**

Interpretatie

- **Afstemmen**
- Structurere
n

Beleving

- Verteltechnieken
- **Co-creatie**
- **Interactie**
- **Activerende werkvormen**