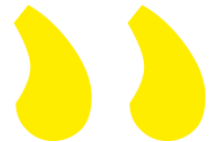




TINE GEUNIS:

INTERESSANTE TOOL OM JE IN DE SCHOENEN VAN DE BEZOEKER TE PLAATSEN



In december 2018 opende het vernieuwde AfricaMuseum zijn deuren. Met een nieuw onthaalpaviljoen, veel meer ruimte en een groter gidsenteam is het museum beter uitgerust dan ooit om clichés over het Afrikaanse continent de wereld uit te helpen.

Tine Geunis staat aan het hoofd van de educatieve dienst van het museum. “Ons vaste team van vijf personen doet zowel gidsenwerk als het creëren en uitwerken van educatieve activiteiten”, legt ze uit. “Sinds de renovatie hebben we er een gidsenteam van een zestigtal freelancers bij. Om die samenwerking vlot te doen verlopen, is er nood aan structuur en overzicht.”

BEZOEKERS CORRECT INFORMEREN

Het AfricaMuseum heeft een lange weg afgelegd. Bij de eerste opening in 1897 moest het museum vooral de kolonie van Leopold II in de kijker zetten. Anno 2019 is het AfricaMuseum uitgegroeid tot een wetenschappelijk instituut annex museum dat bezoekers correct informeert over Afrika. Een missie waar zowel de vaste medewerkers als de freelancegidsen volledig achter staan.

“Onze freelancers zijn heel gemotiveerd”, vertelt Tine. “Ze krijgen regelmatig bijscholing over het museum, zodat ze op de hoogte blijven. Dankzij ons evaluatiesysteem kunnen we de kwaliteit van onze rondleidingen verzekeren. Alle gidsen worden opgevolgd en krijgen feedback. Op voorhand krijgen ze een feedbackformulier, zodat ze de criteria kennen waarop we hen evalueren.”

IN DE SCHOENEN VAN DE BEZOEKERS

Tine startte in de loop van 2019 als programmaleider in het AfricaMuseum. Om het coördineren nog beter in de vingers te krijgen, volgde ze de workshops rond Kwaliteit in Gidsenwerking. Daar ging ze aan de slag met de bezoekerscyclus uit de toolkit. “Een heel interessante tool om je in de schoenen van de bezoeker te plaatsen”, vindt ze.

“Voor de workshop begon, kregen we de opdracht om een persona te creëren: het profiel van de typische klant, compleet met zijn of haar uitdagingen en verwachtingen. Ik werkte vier profielen uit en nam de bezoekerscyclus door met die types in het achterhoofd. Dat doet je echt vanuit een ander perspectief nadenken over je instituut en zijn werking.”

LOYALE GIDSEN VOOR NIEUWE PROJECTEN

Tine en haar team zijn op zoek naar gidsen die hun schouders willen zetten onder nieuwe educatieve projecten. De competentiewaaier uit de toolkit van Toerisme Vlaanderen bleek daarbij een handig instrument. “Ik ben een nieuw gidsenprofiel aan het uitwerken met de competentiewaaier. Die tool gaat veel verder dan je initieel denkt.

Hij hielp me om na te denken over de belangrijke aspecten van zo'n gidsenprofiel. Verantwoordelijkheidszin en loyaliteit bijvoorbeeld. Onze gidsen moeten echt achter het museum staan."

NETWERK OPBOUWEN

"De workshops over Kwaliteit in Gidsenwerking zijn een grote aanrader, zeker als je weinig ervaring hebt met het coördineren van een gidsenteam. Je komt in aanraking met mensen die in dezelfde situatie zitten. Super om je netwerk op te bouwen. Door ervaringen uit te wisselen, kom je tot inzichten die je zelf niet had kunnen bedenken. Het is ook niet veel moeite, want het zijn maar vier halve dagen. Van mij mochten het gerust volledige dagen zijn. Gelukkig is er binnenkort een terugkoment: een halve dag om alle veranderingen te bespreken. Daar kijk ik naar uit."

MAAK TIJD VOOR MEER KWALITEIT

"Het belangrijkste dat ik geleerd heb? Dat ik meer tijd moet maken om de gidsenwerking te structureren en te communiceren met de gidsen. Het zit in kleine dingen. Ik begin bijvoorbeeld met een maandelijkse nieuwsbrief om de gidsen up-to-date te houden. Dat kost tijd en moeite, maar je gidsen appreciëren dat. Zij zijn tenslotte de gastheer of -vrouw van je instituut. Als zij niet op de hoogte zijn, zijn je bezoekers dat ook niet."

"Je moet tijd nemen om een team te coördineren. Of je nu met vier of vierhonderd bent, de communicatie met je team kan je niet haasten. Het komt erop aan om de tijd die je hebt efficiënt te gebruiken. En daar helpen de tools van Toerisme Vlaanderen bij. Met de tips en inzichten uit de workshops zal onze dagelijkse werking ongetwijfeld verbeteren."