



BARBARA STRUYS:

GIDSEN EN BEZOEKERS MEE HET VERNIEUWINGSVERHAAL LATEN SCHRIJVEN



Verscholen tussen groene Hagelandse heuvels staat het kasteel van Horst erbij zoals de laatste adellijke bewoners het in de 17e eeuw achterlieten. Het is een geliefkoosde bestemming voor scholen en families die er rondleidingen kunnen volgen. “Een tweetal jaar geleden zagen we het aantal rondleidingen dalen”, klinkt het bij Barbara Struys, siteverantwoordelijke kasteel van Horst bij Herita. “We beschikten over een groot arsenaal workshops en rondleidingen, maar de meeste waren verouderd. We beslisten om eerst ons scholenaanbod kritisch onder de loep te nemen en een nieuw pakket te ontwikkelen. Dit hadden we kunnen besteden aan een externe kunsteducatieve organisatie maar dan liepen we het risico dat het niet of minder gedragen zou worden door de gidsen die dat aanbod uiteindelijk tot bij het publiek moeten brengen. Daarom gingen we samen met onze gidsen voor scholen zelf aan de slag.”

Het vernieuwingsproces startte met een uitgebreide bevraging van scholen en gidsen. “Wat vonden ze goed? Wat minder goed? Wat misten ze? We nodigden in aanwezigheid van twee gidsen ook een klasje uit op het kasteel om te observeren hoe kinderen het kasteel verkennen als ze veel vrijheid krijgen. Wat zien ze? Waar willen ze meer over weten? Het viel ons vooral op dat de kinderen zelf al veel wisten dus gingen we op zoek naar manieren om daarop in te spelen en de rondleidingen interactiever te maken. Daarnaast brachten we onze eigen verwachtingen in kaart. Welke verhalen willen wij vertellen over dit kasteel? Wat is ons doel? Een werkgroep met gidsen en mensen uit het onderwijs boog zich over al die elementen en destilleerde er vier nieuwe stramienen voor rondleidingen uit. Die lieten we testen door scholen uit de buurt. Hun feedback hielp ons om ons nieuwe aanbod verder te optimaliseren.”

De nieuwe bezoekersactiviteiten vergden een nieuwe manier van gidsen en dus andere vaardigheden van de gidsen. “Voor de gidsen organiseerden we daarom een reeks coachingsessies rond bijvoorbeeld het organiseren van groepen en het stellen van vragen. We stelden samen met de gidsen ook een document op waarmee elke gids zichzelf kan evalueren en verbeterpunten kan aanduiden. Die kunnen te maken hebben met de eigen vaardigheden of met de algemene organisatie. Door de vernieuwing en kwaliteitsverbetering samen uit te voeren, ontwikkelden onze gidsen en onze organisatie een gemeenschappelijke taal om erover te praten. Dat komt de onderlinge communicatie ten goede. Het vernieuwingsproces bracht een positieve dynamiek in de groep. Onze gidsen tonen zich nu meer dan vroeger bereid om mee na te denken over nieuwe initiatieven om de kwaliteit te verbeteren en mee verantwoordelijkheid op te nemen.”

En hoe is het intussen gesteld met de klanttevredenheid? “We vragen elke school om na de rondleiding online een evaluatieformulier in te vullen. De commentaren zijn heel lovend. We zien ook onze bezoekersaantallen opnieuw stijgen. Dat stimuleert ons om onze oefening rond kwaliteitsverbetering nu ook door te trekken naar onze rondleidingen voor volwassenen. De eerste stap in dit proces was een interactieve workshop begeleid door een externe consultant. Onze gidsen voor volwassenen probeerden samen de vraag ‘Wanneer heb ik goed gegidst?’ te beantwoorden. Ze gingen eerst wat aarzelend, maar al snel enthousiast en met open vizier met elkaar en ons in dialoog en in discussie. Met die workshop willen we ervoor zorgen dat de gidsen loskomen uit hun originele denkkaders en openstaan voor vernieuwing. Het is nu de kunst om ook deze groep gidsen mee ons vernieuwingsverhaal te laten schrijven.”

Erfgoedorganisaties die ook hun publieksaanbod willen vernieuwen, kunnen bij Herita terecht voor advies. De Herita-medewerkers zetten hen graag op weg met een stappenplan en begeleiding op maat.