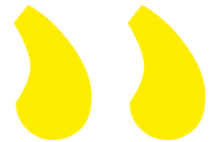




LIEVEN VAN DEN ABEELE:

WE SPELEN IN OP DIVERSITEIT BIJ ONZE BEZOEKERS ÉN GIDSEN



In het Gentse Museum voor Schone Kunsten (MSK) heeft Lieven Van Den Abeele – medewerker bij publiekswerking– zijn handen vol. Samen met zijn 2 collega's Lies en Nora is hij verantwoordelijk voor een team van 50 gidsen. "Dat zijn er een pak meer dan in andere musea", zegt Lieven. "We organiseren dan ook rondleidingen voor elke leeftijdsgroep, van kleuters tot senioren. Daarnaast hebben we een gespecialiseerd aanbod voor blinden, mensen met dementie, anderstalige nieuwkomers, ... Die diversiteit is heel belangrijk voor ons."

GESPECIALISEERDE RONDLEIDINGEN

Het MSK is het oudste kunstmuseum van België; het zit boordevol geschiedenis. Toch blijft het team publiekswerking niet in het verleden hangen.

"De laatste jaren is ons publiek stevig geëvolueerd", zegt Lieven. "Het is veel diverser geworden. Sinds de workshops spelen we daar meer op in. We gaan hoe langer hoe meer naar een MSK op maat: gespecialiseerde rondleidingen voor specifieke doelgroepen. Het is onze ambitie om aan elke groep de gepaste gids te koppelen."

Daarom moesten Lieven en zijn collega's ook het rekruteringsproces van hun gidsen onder de loep nemen. "Vroeger rekruteerden we eerder toevallig. Nu gaan we op een systematische manier te werk. Daarbij gebruiken we de competentiewaaier van Toerisme Vlaanderen."

"Wij selecteren vooral op basis van persoonlijkheid, niet op diploma's. We hechten juist veel belang aan uiteenlopende achtergronden binnen ons gidsenteam. Liefst net zo divers als ons publiek. Dat levert goede combinaties op. Rondleidingen op maat vragen nu eenmaal een andere kijk: vroeger moest elke rondleiding precies dezelfde zijn. Nu gaan we de tegenovergestelde richting uit."

STILSTAAN BIJ DE ESSENTIE

Lieven kreeg tijdens de workshops de kans om met collega's van gedachten te wisselen. "Het is fijn om te horen dat collega's met dezelfde problemen kampen en ook niet altijd een snelle oplossing vinden. Je staat bovendien stil bij de essentie van je taken. Terwijl je op de werkvloer vaak bezig bent met brandjes blussen, laat de workshop je je werk in een ander licht bekijken."

Uit die workshops bleek dat opvolging van de gidsen in het MSK een aandachtspunt was. "Daarom evalueren we onze gidsen nu consistent. Daar hebben we verschillende middelen voor. Allereerst bekijken we de methode en de inhoud van een gids en zijn rondleiding. Daarvoor gebruiken we de competentiewaaier. Een onmisbaar

instrument, ook bij de rekrutering. Nadien volgt er feedback. Daarbij is de match tussen gids en publiek van essentieel belang.”

Nieuwe evaluatietools

In februari 2020 opent de Van Eyck-tentoonstelling. Naar verwachting zullen 240.000 bezoekers de deur van het MSK platlopen. De aanloop naar die tentoonstelling gaf aanleiding tot een nieuwe oefening.

“Met de instrumenten uit de workshop bepaalden we de doelstellingen die de gidsen moeten behalen. Dat waren dan meteen onze handvatten voor een efficiëntere opvolging. We nodigden iedere gids uit om voor ons team en enkele collega’s een presentatie te geven over een middeleeuws kunstwerk. Achteraf werd hij of zij geëvalueerd. Die feedback hielp ons om de kwaliteiten van de gidsen optimaal naar waarde te schatten.”

TEAMUITSTAPJES EN #ARTSHIZZLE

Lieven en zijn collega’s trekken af en toe naar een ander museum, samen met de gidsen. “Een unieke gelegenheid om inspiratie op te doen over allerlei zaken: de collectie, de aanpak, het doelpubliek.

Lieven ziet de uitstapjes als een soort teambuilding. “We deden als nieuwjaarsactiviteit mee aan #artshizzle. Dat is een ontspannen museumbezoek met vrolijke opdrachten en vrije associaties. Ik ben toen meer te weten gekomen over mijn collega’s dan over de kunstwerken in ons eigen museum.”

Het contact tussen de gidsen en de wetenschappelijke afdeling verbeterde ook. “In veel musea gaapt er een kloof tussen de wetenschappers en de gidsen. Dat is bij ons gelukkig minder het geval. De wetenschappelijke afdeling geeft nu maandelijks een lezing over het eigen onderzoek van de collecties. De gidsen zijn daar laaiend enthousiast over: ze krijgen de nodige info en vertalen die naar het publiek op hun eigen manier.”

DAGELIJKS WERKEN AAN KWALITEIT

De gidsenwerking van het MSK staat vandaag nog sterker in haar schoenen. “Natuurlijk gaat er soms iets minder goed. Je moet de bluts met de buil nemen”, zegt Lieven. “Maar we hebben onze gidsen beter leren kennen. De verdere uitwerking van ons traject doen we samen met hen. Want zij hebben veel expertise om te delen. Onze theorie en hun praktijk vullen elkaar perfect aan. Wat ik heb geleerd? Dat kwaliteit niet abstract is, maar iets dat er elke dag moet zijn. In het verleden werd kwaliteit maar sporadisch behandeld. Nu krijgt ze onze permanente aandacht.”