



FILIP VAN DE VELDE:

WERKEN AAN EEN WIJ-GEVOEL, OOK DAT IS KWALITEIT



In het Stedelijk Museum voor Actuele Kunst in Gent verzorgen een 25-tal gidsen samen 800 rondleidingen per jaar. Met het aanbod bereiken zij schoolgaande jongeren vanaf de kleuterleeftijd, groepen, bedrijven, maar ook steeds vaker mensen met een beperking. Als publieksmedewerker heeft Filip Van de Velde de coördinatie van de gidsenwerking onder zijn bevoegdheid. Opleiding voor gidsen organiseren, ontmoetingsdagen begeleiden of gidsen aanwerven zijn voor hem dagelijkse kost. “In het S.M.A.K. doen de gidsen nog meer dan het pure gidswerk”, vertelt hij. “Nu al zetten we gidsen in bij de begeleiding van publieksprojecten, zoals bijvoorbeeld de Kunstendag voor Kinderen. We willen hen in de toekomst nog gerichter inzetten in de museumwerking, al naargelang de competenties van elke gids.”

NODEN UITKLAREN

Filip nam deel aan de workshops ‘Kwaliteit in de gidsenwerking’ op een seintje van zijn teamleader. Zijn verwachtingen waren beperkt, maar dat viel naderhand best mee. Filip vindt dat hij met nieuwe inzichten naar huis is gekeerd. En dat de vorming hielp om de noden van de gidsenwerking beter uit te klaren. “Het vraagt een investering om vijf keer present te zijn, maar het voordeel is dat je alles goed uitgelegd krijgt”, zegt hij. “De tools van de toolkit bijvoorbeeld worden veel overzichtelijker dan ze op de website lijken. Ga je naar de workshops, dan vind je snel de weg naar oplossingen voor jouw noden. Ik heb trouwens mijn collega’s bij het Gentse Museum voor Schone Kunsten al warm gemaakt om zich in te schrijven.”

ZICHTBAAR ZIJN

De workshops stimuleerden Filip om te werken aan de zichtbaarheid van de gidsenwerking. Hij hing eenvoudigweg de affiches over de bezoekerscyclus uit de toolkit van Toerisme Vlaanderen op in de ruimte van de publiekswerking. Dat lokte al meteen commentaren uit. Filip: “Ik vermoed dat de zichtbaarheid van de gidsenwerking wat verminderd is, sinds we de reserveringsprocedure hebben uitbesteed aan een extern bureau. We kunnen dus zeker een boost gebruiken. Ook heb ik op de Gidsendag in juli de gidsen verteld over de vorming ‘Kwaliteit in de gidsenwerking’ en wat ik daarvan heb opgestoken.”

HELDERE COMMUNICATIE

De gidsen reageerden positief op de nieuwe ‘Engagementsverklaring’, een rechtstreeks gevolg van Filips deelname aan de workshops. Het is een nieuw document waarin elke gids leest wat het S.M.A.K. precies verwacht van de gids en wat hij daarvoor in de plaats krijgt. “Heldere communicatie met de gidsen is belangrijk”, licht Filip toe. “Zo is het nu voor iedereen duidelijk welke voordelen en honorarium een gids kan krijgen. Ik zie deze verklaring

als een aanvulling op de meer zakelijke en formele documenten die de gidsen ontvangen via het externe reserveringsbureau, zoals een afsprakenfiche en beschikbaarheidsdocumenten.”

Daarnaast wil Filip een duidelijker profiel van elke gids krijgen. “Ik zou meer kunnen doorvragen bij een intakegesprek”, zegt hij, “en aan kandidaat-gidsen vragen met welke doelgroepen ze het liefst werken en hoe ze dit concreet aanpakken. Daarnaast is het ook belangrijk dat we feedback krijgen van de bezoekers. Op termijn willen we dat elke persoon die een boeking maakt, dezelfde avond nog een feedbackformulier in zijn mailbox vindt. Dat formulier bestaat al en de gidsen hebben hun inbreng gehad in de formulering en de vragen.”

WIJ-GEVOEL

Het meest waardevolle inzicht voor Filip is de constatering dat je als begeleider aanwezig en zichtbaar moet zijn voor de gidsen. “Daarmee bedoel ik het fysieke contact op de werkvloer. De gidsen waarderen het als je even langskomt op het moment dat ze een nieuwe groep verwelkomen. Het is eigenlijk een antwoord op een actiepoint dat ik tijdens de workshopreeks formuleerde, namelijk de wens om een wij-gevoel te creëren. Gidsen zouden het gevoel moeten hebben dat ze een deel zijn van het museum. Je merkt dat een wij-gevoel aanwezig is, als een gids zijn groep toespreekt in termen van ‘Wij hebben ervoor gekozen in het museum om ...’ Ook ben ik me meer bewust van het feit dat we nood hebben aan een duidelijke visie op gidsenwerking. Er zijn al vele elementen van zo’n visie aanwezig. Zo vinden we luisteren naar de bezoeker erg belangrijk en hebben we graag dat de gids samen met de bezoeker naar de betekenis zoekt van een kunstwerk, in plaats van louter zijn kennis over te brengen. Zo komt de gids meer ín de groep te staan, niet erboven of ernaast.”

METHODIEKEN UITWISSELEN

Van de ervaringsuitwisseling met de andere deelnemers aan de workshops rond kwaliteit, onthoudt Filip vooral een tip in verband met methodiekuitswisseling. Filip: “Voor de informatie-uitswisseling met de gidsen gebruiken wij een digitale dropbox, met onder meer een ‘gereedschapskist voor de gids’. Daar kan ieder zijn gidsmethodieken droppen. Helaas gebeurt dat niet. Een mededeelnemer raadde me aan om zelf het initiatief te nemen. En dat doe ik nu. Dit inzicht wil ik tot slot nog meegeven aan andere gidsenwerkingen: werken aan kwaliteit, dat vraagt een investering in tijd, en dus ook een budget.”