



LIVE DIGITAAL GIDSEN: EEN DRIEDELIGE INSPIRATIEREEKS

Verslag

De coronacrisis zorgde voor een boom aan digitale initiatieven als alternatief voor het museumbezoek. Maar hoe kunnen museumgidsen daar een rol in spelen? Wat is de toegevoegde waarde van live digitaal ‘rondleiden’? En wat kan het betekenen voor uw eigen praktijk?

Om op die vragen te kunnen antwoorden, organiseerde FARO een driedelige online inspiratiereeks over live digitaal gidsen. Tijdens dit drieluik beleefden we interessante en leerrijke voorbeelden en gingen er samen over in gesprek.

Met de reeks speelden we in op de noden en behoeften van gidsen en musea omtrent het (digitaal) inzetten van gidsen in deze coronatijd, nu ‘fysieke’ rondleidingen niet mogelijk zijn.

De focus ligt op ‘live digitaal gidsen’, en dus op de interactie met de gids. We zien de digitale component als complementair aan de fysieke rondleidingen in het museum zelf. Met andere woorden: een vorm van rondleiden die wellicht ook na de coronapandemie nog waarde heeft. Bijvoorbeeld om mensen te bereiken die minder mobiel zijn (zieken, ouderen, kwetsbare groepen), maar ook bijvoorbeeld als teaser op de museumwebsite, om andere museale aspecten te tonen, om een gewone rondleiding voor te bereiden of na te verwerken ...

De opbouw van de reeks

De inspiratiereeks was laagdrempelig en interactief: per sessie kwamen twee praktijkvoorbeelden aan bod aan de hand van een livesessie of een filmpje (per case een 30-tal minuten). Daarna was er tijd voor leergesprekken: de gids en de publiekswerker van het betreffende museum lichtten elk vanuit hun perspectief de methode toe. Afsluitend was er ruim tijd voor de uitwisseling van ervaringen, expertise en noden van alle deelnemers.

Een online verslag van deze driedelige inspiratiereeks *Live digitaal gidsen* kan u overigens bekijken via [deze link](#). FARO-medewerker Hildegard Van Genechten bracht tijdens de webinar *Les visites guidées interactives en ligne* (25/5/2021) gedurende een uur verslag uit van de drie sessies.

INHOUDSTAFEL

SESSIE 1 – FOCUS ‘HOE GIDST U FAMILIES, KLASSEN EN NIEUWKOMERS ONLINE?’ (21/04/2021).....	4
› Inleiding	4
› Praktijk 1: ‘Gids bezoekt klas’: Middelheimmuseum en Atlas	4
› Praktijk 2: ‘Guides on Screen’: BOZAR	7
› Nabespreking	10
 SESSIE 2 – FOCUS ‘SLOW ART IN EEN DIGITAAL JASJE’ (28/04/2021)	12
› Inleiding	12
› Praktijk 1: FOMU Fotomuseum Antwerpen	12
› Praktijk 2: MO Museum	15
› Nabespreking	17
 SESSIE 3 - FOCUS OP GIDSTECHNIEKEN IN HET MUSEUM ‘HOE MAAK JE EEN ONLINE RONDLEIDING?’ (05/05/2021).....	18
› Inleiding	18
› Praktijk 1: AfricaMuseum	18
› Praktijk 2: Scheepvaartmuseum	20
› Nabespreking	23
 TOT SLOT.....	25

1. SESSIE 1 – FOCUS 'HOE GIDST U FAMILIES, KLASSEN EN NIEUWKOMERS ONLINE?'

woensdag 21 april 2021

1.1. Inleiding

Tijdens de eerste sessie van de driedelige reeks kijken we in het bijzonder naar digitaal gidsen bij specifieke doelgroepen zoals NT2 en verkennen we de vele uitdagingen bij de online formats. Dit aanbod, dat nu door vele instellingen wordt ontwikkeld, biedt, naast de uitdagingen omtrent technische aspecten en interactie, ook kansen voor een (complementair) aanbod in de toekomst. Vele variaties zijn mogelijk, en vertrekken ideaal vanuit de behoeften en mogelijkheden van de bezoekers. Daarbij is afwisseling in methodieken mogelijk: zoals interactie (via chat, micro, polls), de technische mogelijkheden (geluid, bewegend beeld, foto's, internet, opdrachten), enz. Het is alleszins belangrijk om de technische aspecten goed uit te testen.

De gids staat daarbij telkens centraal en is het gezicht van het museum, zorgt voor connectie met de bezoekers en geeft hen een beleving. Maar ook de gids heeft behoefte aan een veilige setting. Hoe kan een museum hem hierin bijstaan?

Twee praktijkvoorbeelden, het Middelheimmuseum en BOZAR, lichten hun praktijk toe.

1.2. Praktijk 1: 'Gids bezoekt klas', door Joke Vanhaevre en Greet Stappaerts (Middelheimmuseum) en Annelie Willems (Atlas)

Aanvankelijk bood het Middelheimmuseum 'interactieve gesprekken' aan bij de tentoonstelling van Berlinde De Bruyckere onder de titel *Inzoomen op kunst*. Voor of na dit gesprek kon men dan nog steeds op individueel bezoek komen in het museum. Maar ook NT2 pikte op dit aanbod in en zo werd dit aanbod verder ontwikkeld. Naast de 'interactieve gesprekken' werden online ook filmpjes gedeeld met uitleg bij de tentoonstelling en bij werken. Om het aanbod visueel aantrekkelijk te maken engageerde het museum een fotograaf voor foto's bij de digitale rondleidingen. Die ging bovendien in gesprek met De Bruyckere om het werk goed te captureren. Die foto's zijn een meerwaarde bij de rondleidingen.

Verloop van de proefsessie

Gids Joke verwelkomt de deelnemers, waarna ze de powerpointpresentatie deelt van de rondleiding voor NT2-klassen. Ze start met vier foto's van beelden in het openluchtmuseum waaruit de deelnemers er twee mogen kiezen. Joke zoomt in op de gekozen beelden en gaat erover in gesprek met de deelnemers. Ze bouwt het gesprek op door eerst beelden te tonen van het openluchtmuseum, te vertellen over het park, en vervolgens te starten met de vraag: 'Wat zie je?'. Zo verloopt het verdere gesprek. De duur van deze 'rondleiding' voor NT2 is 1u15.

Tips bij de voorbereiding

TEST, TEST, TEST, TEST: testen is enorm belangrijk. Het kan misschien wel een keertje (technisch) fout lopen, maar wees daar niet bang van, laat je daardoor niet tegenhouden (Geertje Cools, gids in diverse Antwerpse musea vult aan: “Je leert al doende, laat je niet afschrikken, het levert meer op dan wanneer je niets zou doen.”) Zie verder.

Tips bij de aanvang

Begin met **goede afspraken** (o.a. hoe deelnemers iets kunnen inbrengen in het gesprek) en leg uit waarom die afspraken nodig zijn.

Begin met een **namenronde** en laat de deelnemers hun naam in hun profiel zetten.

Beperk de tijd, max. 1u15, waarvan 15' voor het praktische/technische aspect.

Creëer een **veilige omgeving**, benadruk dat er geen foute antwoorden zijn.

Deelnemers laten hun **camera** aan: het is belangrijk om hen te zien.

Maximum 10 deelnemers (hou de interactie werkbaar).

Tips bij de rondleiding zelf

Begin de effectieve rondleiding met een foto (van de ingang) van het **museum**: het is belangrijk om (symbolisch) binnen te komen, in het museum.

Kies een **beperkt** aantal kunstwerken. Joke behandelt 3 kunstwerken op een tijdspanne van 1u15. Toon niet te veel afbeeldingen.

Toon verschillende **foto's**:

- › wandel rond a.d.h.v. foto's: toon de voorwerpen vanuit verschillende hoeken, afstanden, vanuit de omgeving;
- › toon meerdere foto's naast elkaar (vergelijk beelden);
- › toon perspectief door dichterbij te komen aan de hand van foto's die eventueel inzoomen op een detail, toon een mens naast het beeld (om de verhouding weer te geven), toon foto's vanuit de omgeving (bv. kleur verandert door andere invalshoek).

Laat deelnemers dingen **doen**, zoals:

- › ‘Ga staan zoals de figuur op het beeld.’
- › ‘Haal een gelijkaardig voorwerp.’

Leg linken

- › ‘Je kan naar Google gaan voor andere uitleg/werken/...’
- › ‘Je kan even tussendoor ook het internet raadplegen om wat extra uitleg of afbeeldingen op te zoeken indien nodig of wenselijk.’

Technische tips

Houd rekening met eventuele **vertraging** bij de deelnemers.

Kijk naar de deelnemers: de positie van jouw camera is hiervoor belangrijk, zet hem zeker op ooghoogte (plaats bv. boeken onder de laptop).

Voorkeurplatform: Zoom, want de gids/deelnemers blijft/blijven zichtbaar tijdens de screenshare (het is wel een betalend platform). Andere mogelijkheden zijn (met aanvullingen uit de chat):

- › Jitsi: je bent als gids zichtbaar ‘in’ je presentatie.
- › Google Meet: werkt ook goed, vanuit de positie van de gids.
- › Microsoft Teams: is het minst geschikt (omdat je als gids, wanneer je je scherm deelt, de deelnemers niet meer ziet waardoor er dus een stuk (non-verbale) communicatie wegvalt).

Het is belangrijk dat het systeem ook laagdrempelig is voor de deelnemers. Gebruik het **platform van de klas/groep/vereniging** als dat kan.

Beperk je presentatie: niet te veel afbeeldingen (presentatie wordt te zwaar, geeft vertraging bij de deelnemers). Er zijn evenwel mogelijkheden om een presentatie te comprimeren. Houd er rekening mee dat deelnemers soms volgen op hun smartphone en daardoor minder zien.

Laat de **chat** over aan de begeleider (of docent/leerkracht) van de groep.

Laat deelnemers hun camera uitzetten wanneer hun wifi traag werkt.

Houd rekening met **mogelijke technische problemen**, maar laat je er niet door afschrikken: het levert meer op dan je denkt. Je leert immers al doende.

Tips bij het gesprek

Bedank iedereen voor de inbreng (‘Dank je.’, ‘Mooi.’ ...).

Verduidelijk dat alles wat gezegd wordt **waardevol** is, niets is goed of fout.

Herhaal/hertaal de antwoorden (bv. ‘Heb ik goed begrepen dat ...?’).

Nodig heel veel uit om te spreken door verschillende **vragen** te stellen: ‘Hoe groot zou dit beeld zijn?’, ‘Wil nog iemand iets zeggen?’, ‘Sluiten jullie daar allemaal bij aan?’, ‘Wat zie je nog?’...

Reflecteer over (eerdere) antwoorden.

Tips voor NT2-groepen

Techniek vormt doorgaans geen drempel voor NT2-klassen.

Laat de deelnemers de **keuze** (bv. 3 werken kiezen uit de 4 voorgestelde): dat geeft hen het gevoel dat ze zelf kunnen beslissen.

Het is niet altijd nodig de **titels** van de werken te geven (dat zijn vaak moeilijke woorden).

De docent kan woorden aanbieden in de chat, of extra uitleg geven bij die woorden – de gids kan dit zo op voorhand afspreken met de docent. Je kan zeggen: ‘Over naar de docent’, bij moeilijke woorden/begrippen. Zij, de docenten NT2, hebben daar de nodige expertise in.

Je kan het internet raadplegen voor bv. verklaringen van moeilijke woorden of om er extra afbeeldingen bij te zoeken.

Belangrijk voor een taal oefenkans zijn:

- › Interactie: kans krijgen om te spreken, maar het is geen verplichting. Slow art als methodiek is een gepaste aanpak. Daarin kan de gids de gedachtegang van de groep volgen.
- › Taalrijk aanbod: ‘teruggeven’ wat de deelnemers zeggen, maar met iets meer (een ander woord gebruiken, de juiste zinsconstructie ...).
- › Veilig klimaat: door mensen welkom te heten, een namenrondje te doen, de deelnemers zelf te laten kiezen, veel interactie te voorzien, telkens uit te nodigen om te praten.

Digitale rondleidingen zijn zeker een meerwaarde, gevolgd door een gids in de klas. Het digitale aanbod is zeker drempelverlagend, vooral voor mensen in een kwetsbare positie, want het museum komt op bezoek in de **eigen veilige bubbel**. Bovendien voelen cursisten zich uitgenodigd en krijgen ze zin om naar het museum te gaan.

Reacties uit NT2-klassen:

- › “Dit zijn taal oefeningen op een ‘zinnige’ manier.”
- › “De cursisten zeggen vaak dingen die ze anders niet zeggen.”
- › “De cursisten krijgen zin om het museum zelf te bezoeken, ook al hebben/hadden ze daar geen voeling mee.”

Nog meer Antwerpse musea ontwikkelden een aanbod voor NT2-groepen: zie <http://www.nederlandsoefenen.be/antwerpen/gids-bezoekt-nt2-groep>.

1.3. Praktijk 2: ‘Guides on Screen’, door Adi Chesson en Lieve Raymaekers (BOZAR)

Omdat bezoeken met gids niet mogelijk waren, bedacht BOZAR een origineel alternatief: ‘Guides on Screen’. Via een online videoplatform gaan de gidsen virtueel aan de slag om bezoekers een interactieve rondleiding langs de hoogtepunten van een tentoonstelling aan te bieden.

De voorbereiding vroeg veel tijd, en werd ook uitgetest met de eigen collega’s. Het begon eenvoudig met een presentatie van werken en zalen. Later werden zoveel mogelijk interactieve elementen in de presentatie opgenomen zoals film, geluid, meditatie, spelen met beelden, verschillende beelden. BOZAR beheert een ‘basispowerpoint’ waaruit de gidsen in functie van de groep een selectie maken en zelf details uitwerken.

Sinds maart 2020 werden tot nu zo’n 50 tot 60 sessies gegeven door een drietal gidsen. Niet alle gidsen zijn betrokken, omdat er veel minder sessies voorzien zijn dan gewone rondleidingen in niet-coronatijden. Dit werd voor verschillende doelgroepen gedaan: senioren, jongeren (hogeschool), nieuwkomers die Frans leren, blinden en slechtzienden, een sessie waaraan individuele bezoekers kunnen deelnemen, teambuilding (o.a. voor FOD Buitenlandse Zaken), bedrijven (meer exclusieve formules).

De (freelance)gidsen worden betaald per online rondleiding, ook deels voor de voorbereidende basispowerpoint.

Verloop van de proefsessie

De dynamiek en interactie staan centraal bij BOZAR. Gids Adi geeft met een interactieve powerpointpresentatie een demo van een rondleiding voor volwassenen in de tentoonstelling *Roger Raveel, een retrospectieve*. Hij verwelkomt de deelnemers en start met een foto van de inkom van het museum. Daarna volgt een 3D-simulatievideo van de museumzalen, vervolgt hij de rondleiding met de bespreking van verschillende werken, stelt vragen die men kan beantwoorden via de chat. De presentatie benut de vele technische mogelijkheden van PowerPoint om beelden gevarieerd te bekijken, een filmpje toe te voegen, woorden te introduceren.

Tips bij de rondleiding

Een sessie **duurt** maximum 1u15. Dat lijkt veel, maar is het niet gezien er wel wat tijd gaat naar **kennismaking, uitgeleide en interactie**. De gids neemt voldoende tijd voor de kennismaking: wie ben je, waar kom je vandaan ... zodat deelnemers erna ook aangesproken kunnen worden.

Stel vragen via de chat en kom terug op de antwoorden.

Stel tijdens de presentatie vragen die de deelnemers in de chat kunnen beantwoorden (bv. 'Wat roept de naam Raveel bij je op?'). Intussen toont de gids een dia met meerdere afbeeldingen en komt hij terug op de termen in de chat. Een aantal sleutelwoorden worden aan de dia toegevoegd. Toegevoegde woorden dienen ook als samenvatting. Dit wordt ook later in de presentatie toegepast. Vraag deelnemers ook regelmatig om via de chat hun mening te delen.

Voorzie **voldoende tijd** voor de interactie. Stel een gerichte vraag, geef tijd om te antwoorden en om terug te komen op de reacties.

Varieer in de presentatie

Wissel af met foto's (close-up, 1 schilderij, de zaal met verschillende werken ...), deel enkele korte filmfragmenten. Breng afwisseling in de presentatie: hoe gevarieerder, hoe beter. Maak dia's dynamisch door beweging toe te voegen.

Nodig mensen uit om **actief** te zijn:

- › kijken met hand voor 1 oog (verwijzing naar bril);
- › in- en uitademen: om emoties/gevoelens op te roepen.

De gidsen zorgen meestal ook voor een **naverwerking** en delen met de bezoekers een pdf met informatie over de besproken werken, een link naar video's, enz. Mensen kunnen zich dan verder verdiepen.

De reacties nadien zijn wel **positief**. Deelnemers zijn positief verrast, vinden het boeiender, minder saai, minder lang dan ze vreesden.

Mensen hoeven niet te spreken. Mensen die meer verlegen of wat introverter zijn, zeggen nu zelfs meer. Mensen kunnen mekaar minder fysiek intimideren. Ze volgen immers vanuit hun **comfortabele omgeving**.

Toon **niet te veel** werken. In een sessie met blinden en slechtzienden werd opgemerkt dat er te weinig tijd was voor de ziende partner om de werken te beschrijven.

Technische tips

De **chatfunctie** gaat als vanzelf voor (leerlingen van) secundair onderwijs en kunstscholen. Voor senioren is het niet altijd evident. Voor hen kan het ook gewoon mondeling via de micro.

Het is fijn wanneer de deelnemers hun camera aanzetten, zodat de gids ook **gezichten** kan zien.

De vragen, of voor de taalcursisten enkel woorden, kunnen ook op het scherm verschijnen.

Voordelen aan online gidsen: je kan beelden tonen die je live niet kan tonen.

Normaal verloopt een sessie telkens via **Zoom**, een heel toegankelijk programma. BOZAR kocht 1 Zoomaccount voor de gidsen. Zij gebruiken die voor 'Guides on screen'. Bij de reservering krijgen de deelnemers een handleiding over Zoom.

Uit de chat, een tip voor musea met een professioneel Zoomaccount: het museum stuurt de Zoomlink van de virtuele rondleiding naar de klant, het museum start de rondleiding en maakt van de gids de host.

Afhankelijk van de doelgroep kan ook een **ander platform** gebruikt worden. Voor senioren bijvoorbeeld wordt dat redelijk simpel gehouden. De sessie voor FARO verliep via MSTeams. Voor jongeren zou Padlet interessant zijn, want deelnemen kan ook anoniem. Het is een leuke tool. Het mag voor hen ook niet te complex worden.

Bezoekers kunnen misschien de verwachting hebben dat de gids in het museum staat en daar rondloopt. Maar dat doet BOZAR niet. Live uitzenden is stresserend en te duur. Het is ook belangrijk dat de gids van thuis uit kan werken.

BOZAR organiseerde ook een livevernisage vanuit het museum voor een bedrijf, die werd gefilmd. Stukken van die opname kunnen voor andere gelegenheden gebruikt worden.

Maak zoveel mogelijk gebruik van de mogelijkheden van een scherm. Het **gebruiken van een scherm vraagt aanpassingen**:

- › Beweeg niet te dynamisch.
- › Positioneer je zorgvuldig.
- › Gebruik je stem anders.
- › Gebruik geen virtuele achtergrond, dat geeft te veel *blur*. Je kan wel een visuele referentie in de achtergrond gebruiken, bv een affiche.
- › Powerpoint (Microsoft) biedt heel veel mogelijkheden.
- › Gebruik hoge resolutiefoto's.
- › Maak de presentatie zo licht mogelijk, bv. via open source GIMP (gratis programma voor beelden) kan je de dia comprimeren tot 2 MB met behoud van hoge kwaliteit van de foto.
- › De hele presentatie kan je op het einde nog bijkomend comprimeren.
- › Gebruik korte video's.
- › Zorg als gids voor een stabiele internetverbinding.

De digitale kloof met anderstaligen speelt mee. BOZAR deed een test met nieuwkomers van Bruxelles Fleu. Bij de test waren er 3 of 4 cursisten en enkele medewerkers van de organisatie. Twee cursisten konden op kantoor volgen. Mooi, want het aspect van connectie was belangrijk. De gids had een korte presentatie gemaakt, veel vragen gesteld en woorden op het scherm gedeeld.

1.4. Nabespreking

Voor de deelnemers aan de FARO-sessie vielen de volgende aspecten op:

Interactie

Een **veilige context** creëren is belangrijk, zo loopt de sessie rustig voor de deelnemers. Zulke gesprekken zijn eerder aangewezen voor kleinere groepen.

Chat en gesprek combineren kan storend verlopen, de interactie ophouden. De chat is soms moeilijker te gebruiken wanneer men op een tv-scherm of via een smartphone volgt. De meeste deelnemers blijken toch via een computer te volgen. De chat lukt ook vrij goed bij senioren. Een aandachtspunt bij deze groep is eerder de micro aan- en uitzetten. De chat werkt beter bij grotere groepen en voor korte reacties. Via computer kunnen deelnemers vlot lezen en toevoegen, via smartphone of tv is dat moeilijker. Daarom is het ook beter naar korte antwoorden, 'sleutelwoorden', te vragen.

Voor NT2-groepen heeft een gesprek meer **oefenkansen** en een betere betrokkenheid dan een gesprek in één richting van gids naar deelnemers. Schrijven is voor hen moeilijker. Vaak ervaren ze als drempel dat de chat ook door de andere deelnemers gezien kan worden.

Mensen nemen ook de **non-verbale signalen** van de gids waar.

Kansen voor de gidsen

Online initiatieven bieden de mogelijkheid om freelancegidsen werk te geven. Maar even belangrijk is het om als museum je gidsen te benoemen, hen op de voorgrond te plaatsen. De veiligheid van de gids is evenzeer belangrijk.

BOZAR speelt met het idee om ook de curator te betrekken en hem een toelichting te laten geven, waarna deelnemers dan in break-outrooms komen waar telkens een gids als begeleider optreedt. Dat is niet zo moeilijk.

Doelgroepen

Online rondleidingen zijn zeker ook mogelijk voor kinderen vanaf bv. 8 jaar. Het is belangrijk hiervoor aangepaste methodieken en objecten te kiezen. Je kan de techniek inzetten: hen bv. laten tekenen op het scherm (dat kan via Zoom). Ook moet je in je communicaties aangeven dat de activiteit voor kinderen bestemd is.

Voor bedrijven ontwikkelde BOZAR exclusieve formules waarbij de CEO ook iets inbrengt. Doorgaans is dat wat chiquer, gepersonaliseerder.

Kansen na corona

Je hebt de mogelijkheid om internationale partners te betrekken en internationale bezoekers te bereiken. Je kan een bezoek samen beleven, ook al zit je op verschillende plaatsen. Zo gaf BOZAR al een rondleiding voor familieleden die verspreid wonen over de wereld.

Mensen in fragiele situaties (zieken, niet-mobiele personen, arme mensen, gevangenen, enz.) krijgen toegang.

Een online sessie kan een gewoon bezoek of rondleiding ter plaatse in- of uitleiden. Tegelijk wil je natuurlijk ook dat mensen naar de expo zelf komen. Misschien kan deze formule wel een teaser zijn. BOZAR ontving een docent die met haar klas kwam, en nadien een online sessie boekte. Dat was heel fijn voor de leerlingen, want ze hadden de expo al gezien.

Mensen moeten zich minder verplaatsen: een online sessie kan mensen via korte sessies over de streep trekken (bv. als lunchpauze).

Het Zeeuws Museum biedt een-op-eenrondleidingen aan via een robot. Zo kan je effectief een zaal/werk bekijken. Het museum wil dit later toepassen voor presentaties op groot scherm in klassen.

Keuzes maken

Belangrijk is om na te denken over een aanbod op basis van wat je wil bereiken en op gang brengen. Verschillende visies op gidsen kan je ook digitaal weergeven. Vertel je vooral als gids, of bouw je als gids samen kennis op met de groep? Vervolgens moet je als museum en gids ook nadenken en keuzes maken over: de haalbaarheid, de inhoud en de manier waarop je het wil overbrengen.

Er is veel diversiteit in aanpak mogelijk. Pas daarom de techniek aan aan de doelgroep die je wilt bereiken. Maak daarbij gebruik van de specifieke kwaliteiten en vaardigheden van de gidsen.

Ook de benaming en de communicatie schept verwachtingen. Noem je het een rondleiding, een gesprek, een beleving ...?

Bij de sessies is het zeker belangrijk enkele aspecten te regelen: welk platform en technische eisen komen erbij, mogen mensen een 'handje' opsteken, chat gebruiken, micro's aanzetten. Worden tijdens de sessie ook activiteiten voorzien?

Technisch zijn er vele mogelijkheden: foto's bewerken, tekst toevoegen, internet gebruiken, enz.

Een sessie hoeft niet noodzakelijk een uur of meer te duren. Eventueel kunnen zelfs kortere activiteiten, of kan je ook een-op-een werken, en is het mogelijk om te variëren in tijdstippen.

Tot slot: hoe worden zulke activiteiten genoemd? Dat kan uiteraard op verschillende manieren, zolang het ook de juiste verwachtingen schept en de communicatie het aanbod ook verheldert.

2. SESSIE 2 – FOCUS ‘SLOW ART IN EEN DIGITAAL JASJE’

woensdag 28 april 2021

2.1. Inleiding

Uit de vorige sessie bleken al vele mogelijkheden:

- › Werken met afbeeldingen: variatie in hoe je afbeeldingen gebruikt, werken met een fotograaf, inzoomen op en uitzoomen van beelden, beelden naast mekaar plaatsen. PowerPoint bleek veel mogelijkheden te hebben.
- › Diverse werkvormen inzetten: deelnemers even van hun stoel krijgen, zich laten inleven, filmpjes en muziek introduceren.
- › De nadruk lag ook op interactie en verschillende mogelijkheden daarvoor.
- › Als gids ben je erop gericht om mensen te zien. Het technische maakt dat niet gemakkelijk, soms zie je de digitale handjes niet. Dat moet je managen.
- › De techniek speelt een rol (welke platformen zijn geschikt, wat werkt wel/niet).

In sessie twee komen twee slow-artpraktijken aan bod met als centrale vragen:

- › Wat heb je als gids geleerd?
- › Wat was de ervaring van de bezoeker?
- › Welke rol en ondersteuning neemt het museum?

2.2. Praktijk 1: FOMU Fotomuseum Antwerpen, door Karolien Bogaerts (gids), Naomi Vandenbroeck (publiekswerker)

Deze ingekorte ‘Slow focus’ duurt normaal een uur. We maken gebruik van verschillende technieken: VTS, filosofische vragen en mindfulness.

Voor het FOMU was het een leerproces om tot dit aanbod te komen. Het museum dacht een eerste keer na over een digitaal aanbod naar aanleiding van Slow Art Day 2020 maar zette toen de stap nog niet. Alles was nieuw: er werd gevreesd voor de interactie, het niet kunnen lezen van de lichaamstaal. Daarom werd een formule aangeboden die mensen thuis zelf konden doen.

Bij het vier dagen durende Uncertainty Festival werd wel gekozen voor een Slow-focussessie vanuit het museum. Toen was er ook een mediapartner met een green screen. De gids stond voor de foto en kon zelf dingen aanwijzen. Maar de middelen en de techniek ontbraken om dit op deze manier blijvend aan te bieden.

Daarom gaat het museum nu verder met Slow-focussessies aan de hand van Zoom. De reacties tijdens Slow Art Day 2021 waren heel tof. Mensen hadden een groepsgevoel, voelden zich verbonden met het kunstwerk en voelden zich weer opgeladen. Bij de nieuwe expo worden twee digitale sessies per maand georganiseerd op vrijdag en zondag, telkens om 11 uur. Die worden later geëvalueerd in functie van de verdere planning en de doelgroepen. Wie is er op welke uren beschikbaar? Nu al komen deelnemers van veel verder, ook internationaal. Mensen die niet naar Antwerpen kunnen komen, kunnen toch deelnemen. Misschien kunnen de online sessie en de sessies in het museum naast mekaar blijven bestaan.

Verloop van de proefsessie

Kennismaking en verbinding

De gids neemt eerst rustig en uitgebreid de tijd om kennis te maken met alle deelnemers met de vraag: 'In welke gemeente en op welke plek in je gebouw ben je?'. Deze vraag werkt perfect als ijsbreker en creëert vertrouwen om te spreken tussen de deelnemers onderling. Maar de vraag is ook al een koppeling naar het werk dat nog bekeken en besproken zal worden.

Mindful oefening

Na de kennismaking gaat de gids verder met een digitale mindfulnessoefening (5 minuten). De gids nodigt de deelnemers uit om een comfortabele plek te zoeken, goed te gaan zitten (liggen mag zelfs zolang men de gids nog kan horen), de ogen te sluiten, op de ademhaling te focussen (volgen van de luchtstroom, koude en warme lucht), op de onmiddellijke omgeving te focussen (temperatuur en geuren in de kamer), geluiden buiten te houden.

Foto op scherm en gesprek

Als de deelnemers nadien terug de ogen openen zien ze een foto van een ruimte uit de collectie van het FOMU op het scherm. De gids nodigt uit om het kunstwerk eerst een minuut te bekijken en begeleidt daarna het kijken met gerichte vragen (VTS-methodiek). Zo komen er antwoorden als: 'Ventilator, stoel voor de suppoost, ramen, lijnen op de grond vind je niet in een gewone kamer, gevangenis of ondervragingsruimte, dik glas in de ramen, garage, depot, iets dat bewaakt moet worden, filmset, installatie in een loods'. De gids reflecteert op de antwoorden, herhaalt wat men zegt met andere woorden, geeft de antwoorden zo terug. En checkt ook of het dat is wat men bedoelde.

Mindful afsluiting

De focus keert daarna weer naar de ademhaling en een mindful oefening ('Wrijf de handen tegen mekaar warm, leg ze dan op de ogen en geniet even van de warmte').

Tips in verband met een veilige omgeving

Bij de kennismaking is het belangrijk dat iedereen **elkaar gehoord/gezien** heeft. Dat zorgt een veilige sfeer. Je moet daar de tijd en de ruimte voor durven nemen.

De (digitale) connectie maken met de deelnemers kost wat tijd, maar het is fijn dat de gids iedereen even aanspreekt. Dat creëert een veilige omgeving. Het is belangrijk om eerst connectie te maken: voor mensen die enige spreekmoeite hebben, verlaagt zo de drempel. De gids stuurde de groep goed aan om tijd en ruimte te nemen en om zich open te stellen. De grootste uitdaging is om iedereen erbij te kunnen betrekken. Vandaar is het belangrijk om echt op de start en **kennismaking** in te zetten, en niet onmiddellijk van start te gaan. Bovendien helpt de meditatie om meer waar te nemen vanuit alle zintuigen.

Tips in verband met interactie

De gids probeert de **kennismaking te koppelen aan het gekozen beeld**. In dit geval was het een ruimte, dus werd de openingsvraag gekoppeld aan de vraag waar men is. Is het een portret, dan pas je de kennismakingsvraag aan. Wanneer het beeld over emoties gaat kan je vragen met welk gemoed mensen aanwezig zijn. De koppeling met de foto is alleszins belangrijk. De vraag doet ook dienst als ijsbreker, als check-in. Mensen krijgen zo sneller het gevoel erbij te horen.

De kennismakingsvraag is altijd gelinkt aan het onderwerp/de sfeer van de foto. Dit maakt deel uit van de check-inmethodiek.

Aanvankelijk werd de Slow focus ontwikkeld dankzij de samenwerking met specialisten. Gaandeweg hebben enkele gidsen zich de technieken eigen gemaakt om een eigen weg in te slaan. Voor de digitale beleving is een sidekick, die de technische zaken kan beheren, wel fijn. Voor de gids is een Slow focus ook fijn van thuis uit, en niet in het museum waar nog andere bezoekers rondlopen.

Grootte van de groep

Aan zulke digitale sessies nemen normaal 10 tot 12 mensen deel, zodat je als gids iedereen kan zien. Wanneer een bezoek in het museum zelf doorgaat, kan dit met een maximum van 20 mensen. Dat is belangrijk om non-verbale signalen op te vangen. Je kan dan bv. mensen aanmoedigen die aanstalten maken om iets te zeggen.

Mensen kunnen de chat gebruiken, of een hand opsteken. Of gewoon reageren, maar dan komt er vaak lawaai. Nu gingen mensen meer met het handje werken. De gids vindt het vervelend om de sessie te begeleiden en tegelijkertijd de chat in de gaten te moeten houden. Enkel de handjes zou nog wel lukken, maar ze waren niet meer zichtbaar. Ook de mensen verdwenen uit het zicht door het scherm te delen. **Mensen zien en aanspreken is toch cruciaal.** Het zou helpen mocht een collega de chat opvolgen, maar in de praktijk is dat duurder, want je moet twee mensen engageren. In die zin is Teams niet het meest ideale platform, want het laat niet toe om alles zelf makkelijk te managen.

Nodig veel uit om te spreken door vragen te stellen en door aan te moedigen: ‘Wat gebeurt er hier?’, ‘Wat zie je?’, ‘Wat doet je denken aan ...?’, ‘Dank je om zo goed mee te kijken.’, ‘Bedoel je dat ...?’

VTS leidt ertoe dat het **proces niet wordt afgerond**. Deelnemers gaan met de ideeën van de groep naar huis. Maar mensen zijn wel heel nieuwsgierig. In het museum zelf doen we bij de start van een rondleiding vaak een korte VTS-oefening om de nieuwsgierigheid te prikkelen. Naarmate het gesprek vordert, voegen we informatie toe. Als de groep meer context wil bij een kunstwerk, dan zeggen we het wel.

Technische tips

Teams leent zich minder omdat je na het delen van het beeld de deelnemers niet meer ziet. Bij Zoom stelt dit probleem zich niet. Zoom geniet bij het FOMU de voorkeur. Jitsi wordt door anderen ook als een goed platform ervaren. In principe gebruikt het museum Zoom bij individuele inschrijvingen. Maar wanneer een groep een gids engageert (bv. een school), kan men best het platform van die groep gebruiken.

Tips in verband met de organisatie

Wees je ervan bewust dat de uren die je voor je aanbod uitkiest belangrijk zijn, in die zin dat je er mensen mee uitsluit of net aanmoedigt om deel te nemen (middag/overdag/avond/weekend). Ga dus bewust om met de tijdstippen die je kiest.

2.3. Praktijk 2: MO Conversations, door Karen Vanhercke (MO Museum)

Karen Vanhercke is Educational Curator in het MO Museum (Vilnius, Litouwen), voorheen werkte ze in het Jubelparkmuseum in Brussel. Karen organiseert en begeleidt het digitale aanbod 'MO Conversations'. In april 2020, tijdens de eerste coronalockdown, organiseerde Karen de eerste 'Conversations'. Tijdens de proefperiode waren de sessies gratis. Eens ze op punt stonden waren ze betalend (8 euro), waardoor mensen afhaakten. Sommigen waren bereid om slechts 2 euro te betalen, maar dat was niet haalbaar voor het museum. In 2020 werden meer dan 150 sessies gegeven, in 2021 al meer dan 60 tijdens de eerste vier maanden.

Verskillende doelgroepen nemen deel: (kansarme) scholen/klassen, volwasseneducatie, specifiek programma voor Russen in Litouwen. De 'Conversations' worden aangeboden als trajecten met meerdere sessies. Voor scholen beslaan die trajecten 10 sessies. De 'Conversations' zijn bedoeld voor maximum 7 personen, met doorgaans één sessie per week. Voor scholen worden de groepen soms groter. In quarantainetijd was het aanbod groter omdat dat een expliciete vraag was vanuit gezondheidszorg, om isolatie te vermijden.

De reacties zijn positief. Vaak gaat het daarbij over het doorbreken van het isolement van de deelnemers. Vaak komen ook trauma's naar boven. Litouwen kampt met een niet-verwerkt verleden.

Inmiddels heeft het museum met dit aanbod echt een publiek opgebouwd dat steeds terugkomt. Het mooie is dat je als gids/begeleider merkt dat je echt iets kan opbouwen en dat je het groeiproces bij de deelnemers kan zien.

Karen wil dit digitale aanbod ook na corona blijven aanbieden, ook voor een internationaal publiek. Geïnteresseerden kunnen nu bv. al een abonnement voor een maand nemen (ook omdat men anders telkens een creditcard fee moet betalen). Voor het werken met een internationaal publiek is het wel belangrijk om tijdstippen te kiezen die haalbaar zijn voor verschillende tijdzones. De bijeenkomsten verlopen in het Engels, Russisch en Litouws.

Na corona overweegt het museum ook om de 'Conversations' op een scherm in het museum zelf aan te bieden, zodat bezoekers in het museum kunnen zien welke gesprekken zich afspelen rond bepaalde werken. MO Museum gaat dit zeker online blijven aanbieden. Voor internationale bezoekers of mensen die minder mobiel zijn is dit een mooie oplossing.

Verloop van de proefsessie

Karen start met een filmpje van een performance van de hedendaagse Litouwse kunstenaar, Jurga Barilaite. Zie <https://mo.lt/tinklarastis/irasai/istorijos-jurga-barilaite/> en <https://mo.lt/tinklarastis/irasai/istorijos-jurga-barilaite/>

De deelnemers nemen de tijd om te kijken. Karen nodigt vervolgens de deelnemers uit om deel te nemen aan een reflectie over de performance. Daarbij maakt ze gebruik van VTS. De eerste vraag is daarom: 'Wat gebeurt er hier?', en ook: 'Wat gebeurt er niet alleen in het kunstwerk, maar wat gebeurt er ook met jou tijdens het kijken?', 'Als je klaar bent om er iets over te vertellen, zeg het maar meteen in de groep!' Karen nodigt voortdurend uit om iets in te brengen; en dat maakt van deze activiteit inderdaad een echte 'conversation'. Karen is een erg ervaren begeleider van deze 'MO Conversations', wat ons meteen doet inzien: hoe meer je dit als gids doet, hoe beter je er steeds in wordt.

Tips in verband met reflectie en interactie

Karen besteedt ook zeer veel aandacht aan **opwarming en kennismaking**. Iedereen in de groep moet zich namelijk vanaf het eerste moment betrokken en aangesproken voelen. ‘Je moet iedereen aan boord hebben.’ Als ijsbreker stelt ze bv. de vraag: ‘Wat zie je op dit moment door je raam?’ (alsof ze ook naar een kunstwerk kijken dat omkaderd is), of vraagt ze aan de deelnemers om een voorwerp te halen dat ze mooi en belangrijk vinden.

Geef heel veel terug over wat de deelnemers inbrengen: ‘Begrijp ik het goed dat ...?’, ‘Dank je om te antwoorden.’, ‘Interessant?... Je kan ook parafraseren.

Stel veel bijkomende vragen en nodig voortdurend uit om te spreken: ‘Wat kunnen we nog meer vinden?’, ‘Benieuwd wat we nog meer gaan ontdekken.’, ‘Wat heb je nog gezien?’, ‘Laat maar horen?...’

Geef aan dat VTS ook een basis kan zijn voor verdere research van het museum.

Geef je op het einde informatie over het kunstwerk in VTS of niet? Sommige deelnemers willen echt meer weten over het kunstwerk. Karen vindt het OK om info te delen, maar vindt het wel belangrijk om in zo’n sessie duidelijk te maken dat het eigen aandeel (in kijken, in interpreteren) ook serieus genomen moet worden. Als je te veel/meteen info deelt, dan zijn mensen niet geneigd om zelf nog iets in te brengen. Karen lost dit op door na een sessie telkens een infosheet met link naar de website en een evaluatieformulier te sturen.

Beschouw het grote voordeel van digitaal dat er geen afleiding is, en dus meer focus in de groep bij het kijken/spreken. Er zijn geen andere bezoekers, andere kunstwerken, geen bepalende architectuur ... En dat is best wel een unieke setting.

Ook oudere mensen nemen deel aan dit aanbod. Karen merkt niet echt een verschil in technische competenties; wel ontstaat er vaak een ander soort dialoog. Als facilitator ben je daar best op voorbereid door bv. aan te geven in het begin: ‘We kijken vandaag naar wat we zien, en niet naar wat we weten.’

Karen werkt vaak met **grotere groepen/klassen** (28-30 is geen uitzondering). Voor scholen werkt ze dan soms met *‘fishboarding’*. Daarbij worden een aantal leerlingen aangeduid die reageren op de vragen van Karen. De andere leerlingen krijgen een van de fishboarders aangeduid, moeten die observeren en achteraf verslag uitbrengen over de focus van de antwoorden.

De sessie duurt anderhalf uur, voor scholen soms maar één uur omdat er een andere les op volgt. De laatste 15 minuten van elke sessie worden besteed aan reflectie over wat de deelnemers deden.

Technische tips

Vertrek altijd van **goede afbeeldingen**, van hoge kwaliteit, zodat je kan inzoomen e.d.

Google Meet is een goed platform. Maar er is een **back-upplan** voor als het technisch misgaat (daardoor voel je je als begeleider ook zekerder). Karen beschikt over een infofiche die ze meteen kan doorsturen naar personen die problemen hebben met inloggen. Het is van belang dat iedereen mee is, en daar moet je de tijd voor durven nemen. Als begeleider kan je een ‘lijstje’ van mogelijkheden afgaan: de infofiche, probeer eens aan en uit te zetten, ... en dat geeft houvast.

Andere gidsen geven aan: als een collega of vrijwilliger mee volgt, kan hij/zij het even overnemen bij technische euvels, of je spreekt 10 minuten vroeger af om dit soort dingen eerst te testen ... Het is vooral heel belangrijk om de kalmte te bewaren: het hoort erbij dat er technisch iets kan mislopen, en het is het einde van de wereld niet als je bv. opnieuw moet inloggen.

Community of practice

Easel is een *community of practice*, mee gefaciliteerd door Karen, waarbij elke maandag iemand een beeld toont en andere gebruikers uitnodigt tot feedback.

2.4. Nabespreking

Technische aspecten

Zoom lijkt op dit moment het verst te staan wat de kwaliteit van beelden betreft, maar uiteraard hangt dit ook af van andere functionaliteiten (internetverbinding, deelnemers allen via video in beeld, het gebruikte toestel (smartphone, tablet, laptop, desktop ...)). Als gids moet je beschikken over een vaste internetconnectie. Maar op de connectie bij de deelnemers thuis heb je geen vat. Zowel Teams als Zoom lenen zich om in te zoomen op beelden. Belangrijk is wel om te vertrekken van goede afbeeldingen (inzoomen op een beeld van 72 dpi is moeilijk). Bekijk op voorhand zeker of het gebruikte platform toelaat om afbeeldingen voldoende groot te tonen.

Verschillende aspecten zoals de afmetingen van een kunstwerk, de textuur ... kan je online moeilijker vatten. Iemand toont daarom bv. met de armen de grootte van een schilderij, of er worden foto's getoond met mensen naast het werk. Of je vermeldt de afmetingen in de presentatie. Het materiaal van een werk kan een onderdeel zijn van het gesprek.

Werk als spreker met twee verschillende schermen.

Ondersteuning van de gidsen

Deelnemers stippen het belang aan dat gidsen ook zelf technisch ondersteund moeten worden: een goede internetverbinding, een tweede scherm, een professionele account op een digitaal platform, een collega die mee technische ondersteuning biedt ... Musea investeren niet overal in de ondersteuning van het digitaal gidsen. Toch valt hiervoor te pleiten, aangezien ook via de online formules de gidsen mee professionaliteit en kwaliteit willen uitdragen. Het technische aspect is daarbij een medebepalende succesfactor.

Kostprijs

Is een deelnameprijs aan een online sessie een drempel tot deelname? De slow-artrondleiding in het MAS en Red Star Line Museum kostte 5 euro per deelnemer of deelnemend gezin. In het MAS kan je nu ook een online rondleiding boeken. Die kost evenveel als een 'echte' rondleiding, nl. 85 euro. De prijs is die voor een groep. Maar aparte tickets zijn niet meer nodig, en mensen moeten zich niet verplaatsen. Tijdens Museum-Next gaf het Van Gogh Museum een uiteenzetting over zijn werking met giften. Dat bleek heel succesvol. In MO Museum betaalt men 7 euro per persoon. In het AfricaMuseum kost een gids 90 euro (zonder tickets). Het Zeeuws Museum Middelburg vroeg tijdens de testfase een vrije bijdrage. Deelnemers merken op dat dit doorgaans niet genoeg is om echt uit de kosten te komen.

3. SESSIE 3 – FOCUS OP GIDSTECHNIEKEN IN HET MUSEUM: 'HOE MAAK JE EEN ONLINE RONDLEIDING?'

woensdag 5 mei 2021

3.1. Inleiding

We leerden uit de voorbije sessies dat het zeker belangrijk is om de fysieke rondleidingen even los te laten en om het digitale gidsen te herdenken vanuit het digitale medium. Veel hangt ook af van hoe men een digitale publiekswerking wil uitbouwen. Wil je toegankelijk zijn voor moeilijk bereikbare mensen? Wil je een online aanbod voor in de klas? Gidsen kunnen hier op verschillende manieren aan bijdragen.

Vandaag gaat het over de methodiek van het gidsen met als belangrijke vragen:

- › Wat breng je digitaal?
- › Hoe breng je dat?
- › Hoe bouw je het op?

3.2. Praktijk 1: Dirk Van Roy en Tine Geunis, AfricaMuseum

Het AfricaMuseum werkt met een vrij groot team van freelancegidsen, en vroeg hen naar ideeën tijdens de coronacrisis. Gids Dirk kwam met dit idee en heeft het aanbod op freelancebasis (tegen betaling) uitgewerkt en getest met collega's. De freelancegidsen brengen interessante inzichten en perspectieven aan en verlichten de interne werklast van de museale medewerkers.

Het museum ziet het aanbod als een 'online rondleiding' aan de hand van een presentatie via een online platform met livecommentaar door de gids. De online rondleiding kan gereserveerd worden via de website, via e-mail of telefoon. Het aantal plaatsen is beperkt tot 20 en de rondleiding kost 90 euro (de vergoeding voor de gids). Dit is hetzelfde tarief als voor een rondleiding in het museum. De prijs van het inkomticket valt dus weg.

Het aanbod van digitale rondleidingen is meer bedoeld voor volwassenen (+16 jaar). Wel tekent een zeer divers publiek in, gaande van individuele bezoekers, hogescholen, bedrijven (die het als een soort van teambuilding inplannen). Binnenkort wordt het educatief project van de rondleiding ook aangepast voor het secundair onderwijs. Misschien brengt dit nog geen grote opkomst teweeg, maar toch is dit interessant voor de toekomst.

Er zullen altijd scholen zijn die niet fysiek kunnen langskomen. Het hoeft geen activiteit op zich te zijn, maar kan ook kaderen in een specifiek vak. Voor scholen kan het eventueel ook in het voor- of natraject, in combinatie met een museumbezoek ter plaatse.

De rondleiding werkt als een teaser voor mensen die willen komen, maar is ook interessant voor mensen die niet kunnen komen. De online sessies verlagen de drempel voor wie nog nooit in het museum was en graag wil komen, en dankzij de sessie nuttige info krijgt over aankomen met de tram, het museumonthaal, de vestiaire, enz. Mensen krijgen zin om er na ook eens live naar het museum te komen. Vaak willen musea niet inzetten op online rondleidingen omdat ze bang zijn dat mensen dan niet meer fysiek komen, maar dat is hier zeker niet het geval.

Dankzij dit soort online presentaties kunnen we ook sneller en beter maatwerk aanbieden aan klanten. Ook voor een internationaal publiek zien we veel mogelijkheden. Online en 'gewone' offline rondleidingen kunnen perfect naast elkaar blijven bestaan. Voor het AfricaMuseum is dit een blijver!

Verloop van de proefsessie

Gids Dirk geeft aan de hand van een powerpointpresentatie met veel foto's een digitale rondleiding over de geschiedenis van het museum, de omgeving, de museumzalen en de voorwerpen. Hij werkt met een pointer om alles goed aan te duiden.

Stap voor stap gaat hij samen met de digitale bezoekers het museum binnen en volgt de route die mensen ook in het museum zouden volgen, aan de hand van een grondplan. Meteen zijn een aantal voordelen duidelijk: je kan de omgeving en het gebouw tonen (met o.a. luchtfoto's), plaatsen laten zien die buiten het museum-domein liggen maar ermee verband houden (zoals de kazerne), niet-toegankelijke plaatsen tonen zoals het Stanley paviljoen, de ontstaansgeschiedenis illustreren met foto's van vroeger, en een blik achter de schermen bieden.

Het ontbreken van een fysieke rondgang in een lieu de mémoire / de authentieke plek wordt door bezoekers toch niet als problematisch ervaren omdat er extra plekken worden getoond die anders niet toegankelijk zijn. Het is zelfs een trigger om het museum achteraf te komen bezoeken.

Duur

De presentatie ligt vast en duurt ongeveer een uur, met aansluitend nog een halfuurtje om vragen te stellen. Het publiek heeft geen impact op het verloop. Afhankelijk van de vragen kan de gids wel teruggaan of vooruitlopen. Essentiële vragen kunnen ook tijdens de rondleiding gesteld worden.

Online ga je vaak sneller (omdat je niet van A naar B moet wandelen). Een uur zou ook voldoende zijn, maar we voorzien voldoende tijd voor vragen (de online deelnemer kan daarbij microfoon en camera gebruiken), en voor het binnenkomen en installeren van de deelnemers. Je moet mensen natuurlijk het gevoel geven dat ze waar krijgen voor hun geld.

Technische tips

De gids zit thuis voor de laptop en logt in op het gratis platform Jitsi. Zoom en Teams waren voor de ICT-dienst geen optie. Het is dus geen livestream, waarbij de gids met smartphone of tablet een rondleiding door het museum geeft. Hiervoor moet je overal in het museum een goede verbinding hebben. Je moet dan ook opletten dat de online deelnemer niet 'draaiërig' wordt door de vele camerabewegingen. Een ander aandachtspunt is bovendien het geluid.

De technologie moet werken én voor een breed publiek toegankelijk zijn. Met Jitsi zitten we goed: deelnemers moeten niets downloaden of installeren, maar enkel over een internetverbinding beschikken, en een browser.

Jitsi is wel niet zo stabiel voor grote groepen. Om die reden hanteren we een maximum van 20 deelnemers in de groep. Daarom ook kozen we er bij de ontwikkeling voor om geen filmpjes te integreren, want daar heb je een stabiel platform voor nodig.

We maken wel gebruik van veel foto's. Dit is belangrijk om het ritme erin te houden. Sommige foto's geven je de indruk zelf in het museum te staan (dus soms zie je ook andere mensen staan). We kregen meteen positieve feedback op de test. Hier en daar werden wel wat foto's veranderd.

De impact van bepaalde objecten, zalen of plekken is kleiner omdat je ze op beeld ziet en niet in het echt. Deelnemers kunnen ook moeilijker details opmerken. Opnieuw: dit is niet per se een nadeel, maar wel steeds een andere beleving.

Een vaste **internetverbinding** is te verkiezen boven een wifiverbinding, voor gids en deelnemers, om te vermijden dat beelden gefractioneerd worden bekeken. Deelnemers wordt ook aangeraden hun video uit te zetten.

Tips in verband met interactie

Online verloopt de interactie anders dan offline. Het publiek kan wel vragen stellen via chat of een 'handje' opsteken, maar wie presenteert kan de deelnemers niet meer zien. Vandaar dat er ook een (onthaal- of publieks-) medewerker bij elke rondleiding aanwezig is om daarop toe te zien.

Wat de interactie betreft is het dus nog wat zoeken: hangt ook sterk af van groep tot groep. Je kan als gids de onlinebezoeker niet aankijken, je kan moeilijker lichaamstaal hanteren, interactie is moeizamer. Je ziet de reacties niet van de mensen. Let op: dit is niet per se altijd een nadeel. Soms hebben deelnemers wel eens zin om gewoon te luisteren.

3.3. Praktijk 2: Evi van den Brand (gids), Niels van der Linden, Ernst van Keulen, Het Scheepvaartmuseum

Musea in Nederland zijn door corona nog gesloten. Toch is er een digitaal aanbod van Het Scheepvaartmuseum. Geïnteresseerden kunnen vlogs bekijken die gemaakt zijn door museummedewerkers of een rondleiding (in dit geval 'Republiek aan zee') volgen waarbij de gids zelf aanwezig is in het museum. Met behulp van een iPad neemt hij de deelnemers op sleeptouw door de zalen. Een educator volgt de gids als (technische) hulp en om even te kunnen napraten.

Bij het maken van deze activiteit vertrok het museum van vragen als: 'Wat is de basis van een rondleiding?', 'Wat zorgt voor de eigenheid van een rondleiding?', 'Wat kan er nog?'. De medewerkers konden nog in het museum zijn, doorheen het museum wandelen. De conclusie was dat interactie tussen gids en groep het belangrijkste is.

Verloop van de proffessie

Gids Evi is sinds twee jaar museumdocent in Het Scheepvaartmuseum. Ze licht toe dat we veel zullen praten, dat alle vragen welkom zijn (via hand opsteken), en dat we bij de werken zullen mogen nadenken. Rode draad in de rondleiding is: ‘Op welke manier heeft een kunstenaar invloed op de geschiedbeleving door middel van zijn kunstwerken?’. In totaal worden drie kunstwerken samen bekeken en besproken.

Zeeslag bij Gibraltar (groot schilderij)

Wat gebeurt er? Wat zie je allemaal? De gids zoomt met de camera in op wat mensen zien, en voegt ook historische informatie toe (geschilderd door een Nederlander en cadeau gegeven aan Prins Maurits, geschilderd op basis van verschillende verhalen van mannen die varen op de schepen). De gids stelt prikkelende vragen: ‘Wat voor invloed heeft het feit dat het schilderij als cadeau werd gegeven op de vorm en inhoud? Hoe waarheidsgetrouw is het schilderij?’

Schilderij van een Braziliaans landschap (door Frans Post)

Het beeld wordt even gedeeld zodat de camera niet beweegt. Startvraag: ‘Naar welk land zou je graag heen willen? Wat zou je hier ruiken? Zou je hier in een tentje willen zitten? Zou je het werk in je huis ophangen?’ De gids voegt historische informatie toe. We zien een Braziliaans landschap dat geschilderd werd toen de schilder alweer terug in Nederland was. Hij schilderde het als een cadeau voor iemand. Hij mengde zijn kunstwerk met een Nederlandse stijl. Opvallend: de schilder koos om 25.000 tot slaaf gemaakten niet af te beelden. Nochtans zien we op de achtergrond suikerplantages. ‘Verandert dit je idee of je het in huis wil hangen? Verandert het gevoel wanneer je meer context krijgt?’

Beeldje

De gids gaat een donkere zaal in met verschillende beeldjes en zoomt in op één specifiek beeldje. Wanneer de ruimte verlicht wordt, vallen meer details en kleuren op. Vragen: ‘Wat valt je op? Van welk materiaal is het beeldje gemaakt? Waarom zeggen jullie het rokje hip te vinden? Verandert het kijken als je weet dat het beeld in China werd gemaakt?’ Toegevoegde informatie: het beeld werd gemaakt in opdracht van Europeanen door een Chinese kunstenaar. Er moest een Afrikaans persoon afgebeeld worden. Maar in China kwamen mensen uit Afrika minder vaak voor. Het beeldje werd dus een verzameling van verschillende ideeën en perspectieven, stijlen. Tussen Europa en Azië bestond een overzeese handel, maar ideeën waren niet altijd op de realiteit gebaseerd.

Afsluiting: de interpretatie van schilderijen en objecten kan anders zijn naargelang je meer context krijgt.

Tips in verband met interactie

De fijnste programma’s zijn voor ons gebaseerd op de interactie tussen gids en groep. Maar vanachter het scherm zou dat niet zo makkelijk zijn. Als gids praat je tegen een scherm. We moesten dus wel iets inleveren. In plaats van de beperkingen wilden we eerder nadenken over de mogelijkheden. Voor ons viel de keuze op het digitaal volgen van de **gids die in het museum rondloopt**.

Dit is bijvoorbeeld ideaal voor **klassen**. De gids heeft een eigen apparaat en de klas kan kijken via bijvoorbeeld een digiboard. Op die manier ziet de gids ook de hele groep leerlingen. Je verliest zo niet veel interactie. Leerlingen kunnen aangeven waar ze meer over willen weten. Dat is meteen zichtbaar. Het werkt ook goed om leerlingen samen dingen te laten doen omdat ze er samen zitten. De docent kan hier mee coördineren. Leerlingen leren op die manier ook veel van mekaar.

Ook voor volwassenen kan het. Dan wordt een **moderator** aangesteld die de vragen uit de chat voorleest. Het is comfortabel indien de museumdocent wat hulp krijgt: iemand die de chat opvolgt, iemand die voor belichting op de objecten zorgt. De rol van moderator wordt bij klassen opgenomen door de leerkracht.

De gids probeert de sfeer goed te houden omdat soms iemand wordt gevraagd te antwoorden. Op zaal worden leerlingen soms lastig omdat ze in mekaars weg staan. Nu kan iedereen zien. Je kan inzoomen met de blik van de deelnemer. Dat zorgt voor veel rust. Wanneer je een vast beeld toont, kan je als gids ook even de chat bekijken. Belangrijk is dat je net zo flexibel bent als tijdens een gewone rondleiding.

Het is belangrijk om bij het ontwikkelen van een online aanbod goed uit te maken wat de visie van het museum is op rondleiden, wat je wilt uitstralen en welke methodieken je daarbij wilt gebruiken.

Deze expo leende zich om verschillende narratieven te vertellen, om multiperspectiviteit te laten zien. Als dat online gebeurt, moeten we in interactie en dialoog blijven met de bezoekers.

Technische tips

Hulpinstrumenten

De museumdocent maakte een toolkit met methodieken die bruikbaar zijn in de klas (Visible Thinking, slow art, enz) en goed werken bij een online programma.

Technisch materiaal

We gebruiken een iPad die in een grip met twee handvaten is geklikt. De grips (iPad-cameragrip) komen uit een fotografiewinkel. Je kan er ook extra apparaten op aansluiten: micro, koptelefoon, belichting. Normaal klikken we er een cameraspotlight bovenop. Het weegt wel wat voor de gids om dit omhoog te houden. Bovendien is het beeld ook wiebelig. Niet iedereen vindt dat erg, of went eraan. Soms delen we even een beeld of zetten we de camera even neer.

Meerdere museumdocenten volgden een training, maar bij deze methode kan de techniek wel een euvel vormen, en dus hebben we **extra oefening** aangeboden. Dat kon met medewerkers of bevriende schoolklassen. De afwisseling tussen bewegend beeld en vaste afbeeldingen geeft wel een goede dynamiek. Het programma kan eigenlijk door één gids worden uitgevoerd.

Cruciaal is ook dat de **wifi goed** is. Aanvankelijk kon het enkel via 4G, dat wordt ondersteund door de meeste toestellen. Maar ondertussen is de wifi veel sterker. Als er veel schermen meekijken, wordt het beeld soms wel wat korreliger.

Info uit de chat: een digitale rondleiding in de Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience gebeurt via 3D-opnames. Vervolgens wordt ingezoomd op de scans van boeken of een 3D-scan van een globe. Via de 3D-scan behoud je een scherp en vast beeld.

Financieel

Het Scheepvaartmuseum biedt een online rondleiding aan hetzelfde tarief aan als een normale rondleiding: 50 euro per uur. In het museum zelf kunnen maximum 15 leerlingen per groep deelnemen; nu kan voor hetzelfde bedrag een hele klasgroep aansluiten. Bovendien moet men geen ticket betalen en zich niet verplaatsen.

Complementariteit

Het museum testte nog niet hoe de digitale rondleidingen kunnen samengaan met rondleidingen en bezoekers in het museum. Hoe zal het eraan toegaan als het museum echt open zal zijn voor het publiek? Dat moet nog getest worden. Binnenkort zullen wellicht vier rondleidingen tegelijk mogelijk zijn.

Is dat nog steeds haalbaar als het museum open is, met alle drukte en veel omgevingslawaaï? De gids kan wel een rondleiding geven maar dan met micro en koptelefoon. Je hebt dan oogkleppen en bent afgezonderd van omgevingsgeluid. Maar we hebben dit nog niet kunnen testen. Je moet ook zichtbaar zijn, als gids die een rondleiding geeft en niet als toerist die foto's maakt.

Educatie

De digitale activiteit is bedacht met een klas voor ogen waarbij de leerlingen zich in één klas bevinden en meevolgen/-doen via het grote scherm in de klas, en met een docent (leerkracht) erbij. De gids ziet de klas en verliest daarom de interactie niet: leerlingen kunnen vragen stellen, reageren. De deelnemers kunnen ook in de klas met elkaar overleggen en de docent heeft contact met zijn leerlingen. Eventueel zou je digitaal wel met break-outrooms kunnen werken voor deze opdrachten, maar dan heb je extra (chat)moderators nodig.

Het museum biedt verschillende vormen van online educatie aan. Naast de live digitale rondleidingen is er ook 'LessonUp', een YouTube-reeks met lesprogramma's. Via een kanaal op 'LessonUp' worden lessen aangeboden die door de docent in de klas kunnen worden gegeven, bv. over perspectieven op het slavernijverleden, met verschillende objecten, en vertaald naar hoe de docent dit in de klas kan doen (Visible Thinking-opdrachten, in gesprek gaan). Via 'LessonUp' kan het museum zelf zien hoe vaak de lessen worden gebruikt. Docenten kunnen ook feedback achterlaten.

<https://www.lessonup.com/nl/channel/hetscheepvaartmuseum>.

Het museum zorgt dat lessen aansluiten bij de schoolhandboeken. De collectie komt zichtbaarder aan bod en komt buiten de muren van het museum, zonder dat men een bezoek aan het museum moet brengen. Elk kwartaal wil men een nieuw thema uploaden dat past bij het geschiedenisonderwijs. Door corona kwam dit digitale aanbod plots in een stroomversnelling. Daarbij probeert men ook de ervaringen van de gidsen mee te vertalen naar de docentenhandleidingen.

Het Scheepvaartmuseum maakte ook vlogs (van ongeveer 3 minuten, zeer mooi opgenomen) bij museumdocenten thuis. Maar die zijn zonder interactie.

3.4. Nabespreking

Online sessies kunnen naargelang de visie van het museum en de mogelijkheden bij de gidsen ook zeer divers zijn. Belangrijk is om te vertrekken van een doordacht idee.

Het AfricaMuseum legt daarom voor scholen de focus op wereldburgerschap. We zien een verschuiving van wat leerlingen moeten kennen of weten naar wat ze moeten kunnen. En dus worden bronnenonderzoek en kritisch nadenken geïntroduceerd. Het museum maakt ook een digitale tijdlijn als hulp bij bronnenonderzoek. Ook Het Scheepvaartmuseum biedt online instrumenten aan om zaken kritisch te benaderen. Via vlogs bijvoorbeeld werd er iets verteld over fake news.

Waar liggen de grenzen van de rol van een gids? Wat kan de rol zijn van een gids bij het aankaarten van controversiële of gevoelige thema's? Is deze aangever, moderator ... En welke rol heeft de leerkracht bij een bezoek met de klasgroep? Hierover lopen de meningen uiteen bij de deelnemers aan deze sessie, gaande van: 'De gids moet voorbereid zijn op controverses en kunnen antwoorden.' Tot: 'Dit is de taak van de leerkracht en niet voor de gidsen'. Doorgaans treedt de leerkracht op als moderator bij een online bezoek aan het AfricaMuseum, en geeft vooraf opdrachten om het thema te verkennen. Dirk licht toe dat de gidsen bijscholingen kregen, georganiseerd/betaald door het museum. Het museum laat de gidsen vrij in wat ze vertellen (binnen het kader gegeven door het museum) en begeleidt hen constructief.

Digitaal gidsen heeft veel voordelen, gebruikmakende van de **techniek**: inzoomen op details, meekijken met de vraagsteller, afwisselen met geluid en filmpjes. Dit zorgt voor rustmomenten in de rondleiding. Gidsen kunnen even flexibel zijn als in een gewone rondleiding. Het is daarbij belangrijk te vertrekken van wat je als **meerwaarde** kan toevoegen en niet vanuit de bezorgdheid van wat je kan vervangen. Cruciaal is evenwel ook de mogelijkheid tot **interactie**.

Vele gidsen zijn werkloos. Sommige musea namen dit op en lieten digitale activiteiten uitwerken. Maar hoe kunnen ze gidsen ook inzetten voor andere dingen?

TOT SLOT

De zes ervaringen uit de drie sessies tonen aan hoe divers een digitale sessie kan zijn.

Competenties

Gidsen en hun competenties worden ingezet in wat ze goed kunnen.

Van nul herdenken

Soms is het nodig om van nul af aan te beginnen, en niet te vertrekken van het vertalen van een fysieke rondleiding naar een digitale vorm. Het is belangrijk om goed te weten wat je doel is, voor welk format je kiest (en dat ook haalbaar is voor de gids), gecombineerd met een goede kennis van technische mogelijkheden. Het technische mag geen beperking zijn maar een kans. Er zijn dingen mogelijk die ter plaatse niet kunnen. Zelfs voor verschillende doelgroepen zijn andere zaken mogelijk.

Ondersteuning gidsen

Veel gidsen werden werkloos door corona. Hoe kunnen musea hun gidsen ondersteunen? Hoe kan je je gidsen op verschillende manieren inzetten: online rondleidingen, vlogs, lessen maken ...? Het Scheepvaartmuseum bood een nieuwe vorming aan de museumdocenten om hen in staat te stellen de digitale rondleidingen te verzekeren: hoe bedien je de camera, hoe regel je alles technisch? De gidsen leren zo steeds beter met de apparatuur om te gaan. Voor studenten is dat vaak al zo. De gidsengroep is vaak heel divers. Iedereen kan blijven leren en meegaan met de tijd. Nu al kennen veel kinderen een resem technische snufjes. We moeten zorgen dat we ook meekunnen.

Het Scheepvaartmuseum verloor veel museumdocenten door de ernstige besparingen. In een situatie waarin veel vaste personeelsleden werden ontslagen, was contact houden moeilijk. Veel museumdocenten schoolden zich om voor een ander soort functie. Ook in Vlaanderen zochten gidsen vaak ander werk en zijn zo niet meer beschikbaar voor musea.

Veilige omgeving

Deelnemers moeten zich veilig voelen om een mening te durven geven. Het gebeurt soms dat interactie misgaat in de groep. Als gids moet je daarop voorbereid zijn door in contact te blijven met de groep, prikkelende vragen te stellen, mensen in de chat te laten antwoorden, hen te laten delen wat in hen omgaat. Achteraf is dat ook relevante informatie.

Communicatie van het aanbod

Hoe communiceren we het aanbod?

- › AfricaMuseum: online rondleidingen
- › Het Scheepvaartmuseum: online live rondleidingen
- › FOMU: 'Slow focus'

- › Middelheimmuseum: ‘Inzoomen op kunst’ en ‘Gids bezoekt NT2-groep’
- › MO Museum: ‘MO Conversations’
- › BOZAR: ‘Guides on screen’

Methodieken en benamingen zijn daarom niet altijd even helder. Online of live, traag, in gesprek, interactief. Het is belangrijk om goed te communiceren over wat mensen mogen verwachten. Via de website deelt het AfricaMuseum een korte tekst met de aanpak van zijn online aanbod. Groepen moeten kunnen kiezen waar ze zich comfortabel bij voelen. Niet iedereen voert even graag opdrachten uit. Het AfricaMuseum gebruikt in de communicatie het woord ‘online’ en niet ‘digitaal’ omdat ‘online’ minder afschrikt, en communiceert dat enkel een internetverbinding en een scherm nodig zijn.

Het verwachtingsmanagement is wel belangrijk. Het ene is niet beter dan het andere, maar wel anders. Het is belangrijk om duidelijk te stellen waarvoor mensen intekenen. Toegevoegde waarde die je in de verf kan zetten: internationaal, geen reistijd, vanuit verschillende plekken samenkomen, binnen bestaande lesuren (geen extra tijd nodig), geen extra budget nodig.

Complementair en blijvend aanbod

Wellicht zal in veel gevallen het online aanbod blijven bestaan, ook wanneer de musea weer opengaan. Bovendien kunnen digitale vaardigheden ook voor rondleidingen in het museum handig zijn. In M Leuven bestaat een workshop voor secundair onderwijs waarbij iPads en apps gebruikt worden en leerlingen zelf beelden maken en manipuleren. Als gids moet je zelf ook wel weten hoe dat dan werkt en er vooral niet bang van zijn.

Bereik

Je kan ook inspelen op doelgroepen die sowieso niet naar het museum kunnen komen: in een (kinder)ziekenhuis, woonzorgcentrum, groepen uit het buitenland, gevangenenissen ...

COLOFON

VERSLAGEN

Katrijn D'hamers, Mieke Van Doorselaer, Hildegard Van Genechten

TEKSTREDACTIE

Birgit Geudens en Annemie Vanthienen

VORMGEVING

Silke Theuwissen

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Olga Van Oost, FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw,
Priemstraat 51, 1000 Brussel

WETTELIJK DEPOT

D/2021/11.524/10

Brussel, september 2021



Dit werk is gelicenseerd onder een Creative Commons Naamsvermelding-NietCommercieel-GeenAfgeleideWerken 3.0 Unported licentie. Bezoek <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0> om een kopie te zien van de licentie.