

VERSLAG SESSIE 6
GROOT ONDERHOUD 2018

YES, YOU C@N
PARTICIPATIE MET SOCIALE MEDIA

Datum:	9 november 2018
Coördinator sessie:	Bram Wiercx, Michelle Van Meerhaeghe
Voor verslag:	Michelle Van Meerhaeghe

Hoe kunnen erfgoedorganisaties écht verbinden op digitaal vlak? De Brits-Amerikaanse socialemediaexperte Mar Dixon toont de weg met succesvolle projecten met en in musea zoals @AskaCurator, @TeensInMuseums, @CultureThemes, @52museums en @MuseumSelfieDay. Haar engagement achter deze initiatieven reikt echter veel verder dan het creëren van 'buzz'. Want het idee bij deze acties is dat mensen op die manier werkelijk mee de werking van musea aansturen: door te laten horen op Twitter wat zij willen weten, of door op Instagram te tonen wat zij appreciëren. Musea kunnen deze stemmen beter niet naast zich neerleggen. Zo bepaalt het publiek dus mee de agenda. Mar Dixon kwam haar creatieve en innovatieve digitale projecten toelichten. Ze vertelt over het ontstaan, de werking en de impact van deze initiatieven. Daarna volgde een groepsgebesprek over de mogelijkheden, kansen of uitdagingen bij digitale participatie.

Plezier met cultuur

Volgens Mar Dixon leeft er in de samenleving een behoefte om plezier te beleven met cultuur, zonder dat dit altijd zwaar educatief en wetenschappelijk onderbouwd hoeft te zijn. Het publiek antwoordt enthousiast en creatief op haar oproepen zoals #WhyILoveMuseums of #MuseumSelfieDay. Het succes van @CultureThemes bewijst dat we het publiek online actiever kunnen betrekken. Denk dan wel na of JE vraag leuk, boeiend en laagdrempelig genoeg is om interactie op te wekken.

We onthouden o.a. deze tips:

- Sociale media moeten vandaag eigenlijk al van bij de ontwikkeling van een tentoonstelling geïntegreerd worden in het denkproces.
- Toon wat er achter de schermen van je organisatie gebeurt. Zo beseft het publiek waarom het jouw organisatie zou moeten leren kennen of een warm hart toedragen.
- Mond-tot-mondreclame is belangrijk en sociale media maken daar vandaag integraal deel van uit. Ook al hoef je niet elk socialemediaplatform even intensief te gebruiken, een online basisaanwezigheid op elk relevant kanaal zorgt ervoor dat mensen je kunnen vinden en je initiatieven kunnen delen.
- Volg je publiek naar het kanaal dat zij gebruiken.
- Loop niet verloren in analyses. Veel belangrijker is het creëren van een community en ervoor zorgen dat onze passie voor erfgoed ook online blijkt.
- Het hoeft niet altijd serieus te zijn. Durf ook eens op een minder academische manier met je collectie naar buiten te treden. Sociale media is daar een toegankelijk en laagdrempelig kanaal voor. Publiekswerkers weten vaak uitstekend wat het publiek wil, maar dualiteit tussen 'educatief verantwoord' < > vrijere communicatie blijft. Durf ook rechtstreeks vragen te stellen aan je publiek. Uit #whyilovemuseums en Culture Themes leerde Mar Dixon dat we die vraag eigenlijk nog nooit aan bezoekers gesteld hadden en dat mensen internationaal hier graag over vertellen.

Vind uw community

Mar Dixon blijkt een gedreven vertegenwoordigster van communities. Sociale media zijn per definitie sociaal. Persoonlijk contact zal er altijd een belangrijk aspect op blijven, zowel onder het publiek als onder collega's. Vind de mensen die je online vertegenwoordigers zijn. Ook het belang van een persoonlijke band tussen socialemediamanagers van verschillende organisaties is volgens haar niet te onderschatten. Door met elkaar te communiceren en af te spreken bereiken we samen veel meer. Een voorbeeld daarvan is de [Twitterbattle tussen het Natural History Museum en het Science Museum](#), die er kwam door twee bevriende socialemediamanagers en die door de internationale pers opgepikt werd. In het Verenigd Koninkrijk bestaat er bv. een informele collegagroep die 's avonds na de werkuren samenkomt op meer of minder cultureel verantwoorde locaties. De groep wordt niet van bovenaf opgelegd, maar komt samen op initiatief van enkele deelnemers.

Socialemediamanagers kennen vast de Facebookgroep van de [Vereniging van de Vlaamse socialemedia- en communitymanagers](#) al. Maar wist je dat er ook een internationale [Museum Social Media Managers](#) groep bestaat?

Mar Dixon bracht een inspirerend verhaal vanuit Angelsaksisch standpunt. Zij slaagt er daar – samen met een enthousiaste groep socialemediamedewerkers – regelmatig in om echt interactie op te wekken op digitale platformen. De initiatieven bouwen voort op wat werkt en durven ook te experimenteren. In Vlaanderen blijkt participatie online momenteel nog niet evident. Durven dingen testen vormt de boodschap om de terughoudende Vlaming aan het participeren te krijgen. De tips van Mar Dixon vormen hier alvast een mooie aanzet toe. Een aantal Vlaamse organisaties tekenden intussen in op het @52museums initiatief, we zetten een Facebookgroep op en blijven boeiende voorbeelden in de kijker zetten.