

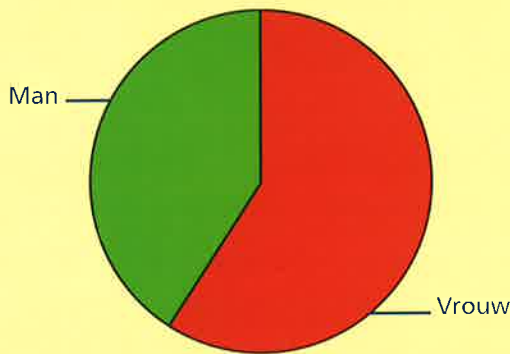
MUSEUMERVARINGEN

Hebt u klachten? Vertel het ons; bent u tevreden! Vertel het uw vrienden

Een museum bestaat bij de gratie van zijn klanten. Dat geldt natuurlijk ook voor het Zuiderzeemuseum. Vandaar dat de aloude spreuk boven dit artikel nog steeds van toepassing is. Zonder te weten wat de bezoeker denkt over wat hij of zij in het museum ervaart, wordt het moeilijk om hem of haar op de juiste wijze te bedienen. Vandaar dat sinds een aantal jaren bezoekersonderzoek wordt gehouden. Dat gebeurt door het steekproefsgewijs uitzetten van vragenlijsten onder onze bezoekers. Niet zo maar lukraak, dat zou statistisch gezien niet juist wezen. Om de uitkomsten van de enquête te kunnen projecteren op alle bezoekers, wordt gewerkt volgens het principe dat elke 25e bezoeker wordt uitgenodigd mee te doen. Dat gebeurt zonder onderscheid naar leeftijd, geslacht of herkomst. Het gevonden resultaat geeft op deze manier een goed beeld van alle bezoekers.

In 2002 kwamen er 1.380 bruikbare formulieren retour, die zijn verwerkt tot een rapport voor het management van het museum. Omdat er voor u - als lezer van het Peperhuis - ook een aantal wetenswaardigheden in zit, laten wij u een stukje meekijken. Uit de statistieken blijkt bijvoorbeeld dat iets meer vrouwen dan mannen ons museum bezoeken.

Geslacht

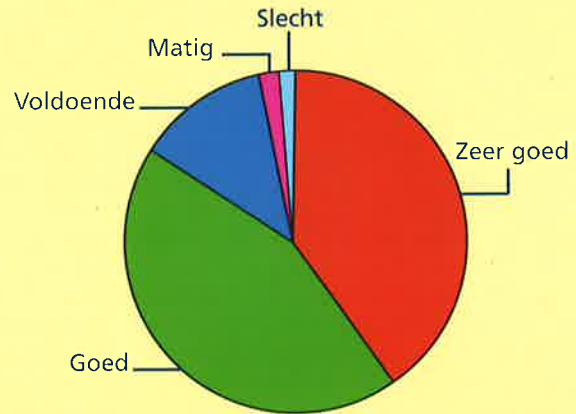


De gemiddelde leeftijd van de bezoekers aan het Zuiderzeemuseum ligt rond de 45 jaar en de gemiddelde groepsgrootte is vier personen. Bijna driekwart van de mensen bezoekt het museum dan ook in gezins- of familieverband. In hoeverre dit nu 'beter' of 'slechter' is in vergelijking tot het algemene museumgemiddelde, hopen wij te achterhalen door onze deelname aan een nieuw landelijk onderzoek bij musea, de MuseumMonitor®. Dit is een systeem voor continu publieksonderzoek dat de NMV en SMJK landelijk hebben ingevoerd. Het publieksonderzoek bestaat uit een schriftelijke

enquête met vragen die inzicht bieden in de samenstelling van het publiek en de waardering van het publiek voor de verschillende musea.

Terug naar het onderzoek van het Zuiderzeemuseum. Eén van de belangrijkste vragen voor ons als publiekstrekker is natuurlijk: voldeed het museum aan uw verwachtingen? In onderstaande figuur is te zien dat ruim viervijfde van de bezoekers ons museum als goed tot zelfs zeer goed beoordeelt.

Hoe voldeed het museum overall



Natuurlijk zijn we heel blij met deze positieve waardering van onze 'klanten' en doen er dan ook alles aan om deze appreciatie te handhaven en zelfs nog verder op te waarderen. Als educatieve instelling willen we natuurlijk ook weten of men iets leert van een bezoek. Daarom is in de lijst een vraag opgenomen die informeert naar de hoeveelheid kennis die de bezoeker zegt opgedaan te hebben. Ook hieruit blijkt dat we er in geslaagd zijn om een goede score neer te zetten. Een kwart zegt zelfs 'heel veel' opgestoken te hebben tijdens het bezoek.

Hoe voldeed het museum overall

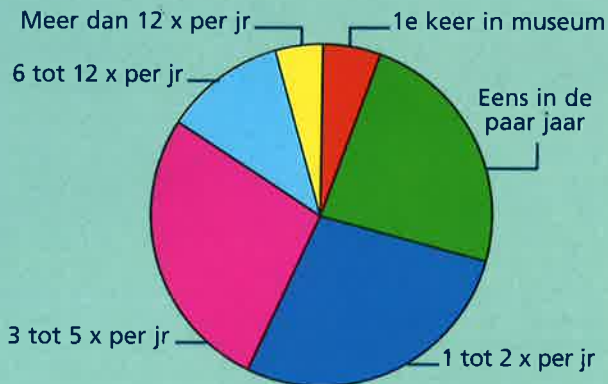


MUSEUMERVARINGEN

Deze meetpunten zijn ook over de afgelopen jaren steeds 'goed tot zeer goed' te noemen en dat is iets wat erg motiverend werkt op de medewerkers. Bij het bekijken van de cijfers, willen we ook graag weten hoe frequent mensen het museum bezoeken en of mensen voor het eerst in ons museum komen of hier al eerder geweest zijn. Daarnaast willen we weten of dit afwijkt van overige musea. Dit stellen we vast aan de hand van diverse vragen. Voor 2002 zien we het volgende beeld: over het algemeen brengen bezoekers van het Zuiderzeemuseum 1 tot 5 keer per jaar een bezoek aan een museum. Deze zelfde bezoekers brengen in circa 60% van de gevallen in 2002 voor het eerst een bezoek aan het Zuiderzeemuseum. Er is echter ook een groot deel dat ons museum één keer per jaar bezoekt. En gelukkig zijn er ook nog mensen - zoals de Vrienden - die het Zuiderzeemuseum meerdere keren per jaar bezoeken.

Ten opzichte van 2001 meten we onder onze bezoekers een aantoonbaar groter segment van mensen dat frequent musea bezoekt en daarnaast een groter percentage herhalingsbezoek in ons eigen museum.

Hoe vaak bezoekt u een museum (alle)?



Hoe vaak bezoekt u het Zuiderzeemuseum?

