

# Bezoekersenquête gemoderniseerd

Halverwege dit jaar is de wijze waarop de bezoekers van het museum worden ondervraagd, belangrijk verbeterd. Zowel voor de bezoekers zelf, als voor degenen die bij de uitwerking zijn betrokken. Voorheen vulden de bezoekers papieren vragenlijsten in, nu maken ze gebruik van computers. Zo kunnen de resultaten sneller worden verwerkt en eerder voor analyse beschikbaar komen. Er is nogmaals 'geswitched' van partner bij het onderzoek. De nieuwe partner is de Stichting Muis uit Leiderdorp.

**V**an 1988 tot 1992 gebeurde het onderzoek nog in samenwerking met het Amsterdamse bureau Strabo. Begin 1994 stapten we over naar de Wageningse Landbouw Universiteit. Deze organisatie had een streepje vóór op Strabo omdat zij ook al betrokken was bij onderzoek naar de ontwikkelingskansen voor toerisme in Enkhuizen en bij enkele onderzoeken voor collega's als Paleis Het Loo en het Arnhemse Openluchtmuseum. Zij bood daarmee een breder referentiekader. In maart dit jaar werd onze aandacht getrokken door de succesvolle ontwikkeling van een bezoekersonderzoek dat speciaal op musea is geënt en gebruik maakt van computers. Aanvankelijk ging het om een initiatief van een aantal Leidse en Rotterdamse musea. Na twee jaar draaien besloot de Nederlandse Museum Vereniging het project te ondersteunen; de Stichting Muis werd daarop opgericht. De bedoeling is, dat ook andere musea zich aansluiten bij deze wijze van ondervragen van hun bezoekers. Doordat een aantal vragen voor alle musea hetzelfde is, worden zo ook onderlinge (anonieme!) vergelijkingen mogelijk. Samen met de voordelen van snellere rapportages, het gemelde



enthousiasme over het systeem onder de bezoekers van de Leidse musea en het kostenvoordeel dat na enkele jaren deelname ontstaat, was dit aanleiding voor het Zuiderzeemuseum om zich bij Muis aan te melden als deelnemer.

## Werkwijze

Bij alle uitgangen van het museum (behalve de Sluiskeet), in het Peperhuis en in het Informatiecentrum staan de 'Muiszuilen' opgesteld. Daar kunnen de bezoekers met behulp van een computer de enquête invullen. Om een goede enquête te kunnen houden,

moet gewaakt worden dat niet iedereen zomaar op de computers gaat 'spelen'. Ze zijn daarom beveiligd en alleen toegankelijk met een speciale code die wordt vermeld op de uitnodiging aan elke vijftigste bezoeker om mee te doen aan de enquête. Zo wordt een a-selecte steekproef verkregen. Deze 'persoonlijke uitnodigingen' worden bij de kassa's en bij de kaartverkoop van het museum bij de VVV Enkhuizen uitgereikt. Ook de mensen die met schepen komen die direct bij

de Kalkovens afmeren, worden nu betrokken in het onderzoek. De uitnodiging bevat een eerste instructie over hoe men kan meedoen en waar de 'Muiszuilen' staan. Heeft de bezoeker eenmaal zijn codenummer ingetoetst, dan geeft de computer verder alle nodige aanwijzingen. Een kind kan de was doen! Over onze eerste angst, dat oudere mensen misschien zouden worden afgeschrikt door de computers, werden we in museum Boerhaave snel afgeholpen. Daar werkt het systeem al twee jaar. Jong en oud vult de enquêtes in, en in geval van nood blijken kinderen of kleinkinderen de ouders prima en graag te helpen!

Om zoveel mogelijk bezoekers in de gelegenheid te stellen aan het onderzoek mee te doen, zijn de uitnodigingen en enquêtes, net als voorgaande jaren, opgesteld in het Nederlands, Frans, Duits en Engels. De uitnodigingen zijn gelamineerd en geschikt voor hergebruik. Om de bezoekers te bewegen ze bij de balie of kassa's terug te geven wordt ze een klein presentje als dank beloofd.

Sandra van Vliet