



*De bezoekers zijn zeer tevreden over het Zuiderzeemuseum. De meeste blijven veel langer in het museum dan ze zich hebben voorgenomen.*

## Vinger aan de pols

**Wie gaat er nou naar het Zuiderzeemuseum en wat vindt men van het museumprodukt?**

**Prangende vragen voor de museumstaf.**

**Het bezoekersonderzoek geeft er antwoord op.**

Verkiezingsonderzoeken schijnen niet zo betrouwbaar te zijn. Tenminste, als je de uitslag van verkiezingen mag geloven. Toch word je van dit soort enquêtes wel iets wijzer. Op z'n minst zegt het iets over het wispelturige, weinig beginselvaste karakter van menig stembusbezoeker. Ook het Zuiderzeemuseum doet mee aan de enquête-rage. Al twee jaar lang vragen we de bezoeker naar zijn oordeel over het museum en dat levert nuttige informatie op. 25% van de bezoekers aan het Zuiderzeemuseum zijn buitenlanders en van die 25% zijn weer ruim 10% Duitsers. Ruim de helft van de bezoekers komt van een woon- of vakantieadres in Noord-Holland. Zuid-Holland komt op de tweede plaats met ruim 10%. Dat de meeste bezoekers uit deze provincies komen is niet verwonderlijk. Uit andere onderzoeken is namelijk gebleken, dat mensen die een dagje uitgaan, niet meer dan 55 kilometer willen reizen.

De meeste mensen komen met de auto (zo'n 63%), terwijl ruim 13% met de trein naar het museum komt.

De mond-tot-mond reclame is ons belangrijkste promotie-middel. Ruim 35% van onze bezoekers komt naar het museum omdat ze van vrienden en kennissen hebben gehoord dat het er zo leuk is. 16% van de bezoekers komt naar het museum omdat ze een folder, een affiche of de Zuiderzee-Vakantiekrant in handen hebben gehad. Verder is aardig om te weten dat 60% van onze bezoekers vooraf of achteraf een bezoekje aan Enkhuizen brengen. Omgerekend zijn dat zo'n 145.000 mensen.

### Langer

De bezoekers blijven over het algemeen veel langer in het museum dan ze zich hebben voorgenomen. Waarschijnlijk heeft dat met twee

dingen te maken. In de eerste plaats omdat ze niet precies weten wat ze in het museum kunnen verwachten. En in de tweede plaats omdat ze het leuker vinden dan ze gedacht hadden.

Deze laatste veronderstelling wordt in het onderzoek bevestigd.

De bezoeker is zeer tevreden over het museum. Dat betekent niet dat alles koek en ei is. De bezoeker vindt wel degelijk dat het beter kan. De meest gehoorde suggesties waren dat er meer teksten in vreemde talen moeten komen, personeel in klederdicht, betere bewegwijzering, meer huisjes open en meer demonstraties. Kijken we wat nauwkeuriger naar bepaalde onderdelen van het museum, dan springen er een aantal minpunten uit. De bezoeker vindt het museum niet zo overzichtelijk, klaagt over bewegwijzering, is niet zo te spreken over de horeca en de souvenirwinkel, en vindt dat de demonstraties en de videoprogramma's beter kunnen. Uitgesproken positief zijn de bezoekers over de boottocht, het parkeren, de sfeer en netheid, de verscheidenheid en, niet het minst belangrijke, de toiletten.

### Vreemde talen

De uitkomsten van het onderzoek worden zo mogelijk direct vertaald naar concrete maatregelen. Zo levert het onderzoek veel informatie op over de regio's waar onze belangrijkste doelgroepen zitten, laat het zien dat meer mensen dan gedacht de stad Enkhuizen bezoeken en legt het de vinger op een paar zere wonden. De klacht dat er te weinig teksten in vreemde talen zijn, is verholpen door iedere tentoonstelling van buitenlandse teksten te voorzien. Bovendien zijn er nu fraai vormgegeven rondwandelingen, de zogenaamde kompassen, in zes talen verkrijgbaar. De bewegwijzering naar het museum is aanzienlijk verbeterd. Zaligmakend is zo'n onderzoek natuurlijk allerminst. Het is veeleer een vinger aan de pols.

Ruud Visschedijk