

# Moniteur des musées fédéraux et du Planétarium 2014–2015 visiteurs individuels

Observatoire des publics des ESF  
Publieksobservatorium van de FWI

# Introduction

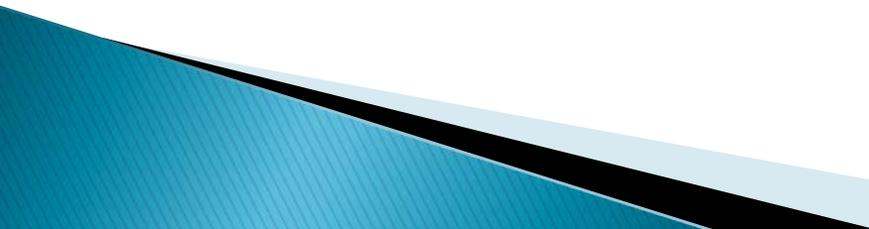
- ▶ Programme:
  - Présentation des premiers résultats: 10H
  - Pause café : 11H
  - Discussion et questions: 11H15
    - Vos feed-backs et interprétations des premiers résultats
    - Vos demandes d'analyses complémentaires

# Travail de l'Observatoire des publics

- ▶ Moniteur des musées
  - ▶ Etudes ad hoc sur les publics et les utilisateurs
  - ▶ Evaluations des expos et services
  - ▶ Desktopresearch
  - ▶ Sondages population/ études de marchés
  - ▶ Analyses des chiffres
- 

# Historique sur le moniteur des musées

## ▶ Ancien moniteur des musées

- Depuis 2007
  - Annuel
  - Exitpolls
  - Face à face
  - Initialement 14 questions (depuis 2011, 15 questions)
  - Profils des visiteurs
  - Canaux de communication
  - Satisfaction générale sur les collections permanentes
  - Satisfaction générale sur les expositions
- 

# Le nouveau moniteur des musées

- ▶ Nouveau moniteur des musées = approche intégrée
  - Données à la caisse avec par ex visit Brussels
  - Enquête bi-annuelle auprès des visiteurs individuels (2014–2015)
    - Nouvelles questions en collaboration avec les ESF concernés
    - 42 questions au lieu de 15
    - Profil, motivations + évaluation des différents aspects de la visite muséale (accueil, services, collections, présentation, etc.)
  - Enquête bi-annuelle auprès des groupes (2015–2016)
    - auprès des responsables de groupes
    - Profils
    - Evaluation de la visite (réservation, accueil, visite guidée, services, etc.)
    - Online
- ▶ SWOT de l'offre aux publics : devient un outil de travail et d'auto-évaluation
- ▶ Analyse longitudinale, qui permet aussi de relever des tendances
- ▶ Comparaison

# ESF participants

- ▶ Participation de 4 FWI / analyse de 7 établissements
  - MRAH (1) pour le Cinquantenaire (1) et le MIM (2)
  - MRBAB (2) pour les OldMasters Museum (3), le Musée Magritte (4) (depuis 2011) et le Musée Fin-de-Siècle (5) (sinds 2014)
  - L'IRSNB pour le Muséum des Sciences naturelles (3) (6)
  - L'ORB (4) pour le Planétarium (7)
- ▶ Le MRAC ne participait pas (5) (8) suite à sa fermeture

# Conception de l'étude

- ▶ Profils des visiteurs, des répondants
  - ▶ Canaux de communication utilisés
  - ▶ Satisfactions concernant différents aspects liés à la visite
  - ▶ Image
  - ▶ Variables socio-démographiques
- 

»» Méthodologie

# Questionnaire

- ▶ 1 questionnaire commun pour tous les musées
  - ▶ 1 questionnaire spécifique pour le Planétarium
  - ▶ 3 langues: FR/ NL/ ENG
  - ▶ 42 questions au total/15 pour le Planétarium
  - ▶ Durée max de 10–15 minutes par enquête
- 

# Echantillonnage

- ▶ Population= “Visiteurs individuels” des ESF et du Planétarium
  - Les écoles et les groupes ne sont donc PAS interrogés ici
- ▶ Sampling
  - Musées:
    - Au moins 4 périodes d'enquêtes par an: hiver-printemps-été-automne
    - 1 période d'enquête = 4 jours de 12H à 17H = 2 jours de semaine, 1 samedi et 1 dimanche
    - Interviews à la sortie
    - N + ...
    - 1 visiteur par groupe est interrogé
  - Planétarium:
    - Questionnaire distribué seulement pendant les vacances
    - Questionnaire auto-administré

# Contexte de l'enquête

- ▶ Début avril 2014
- ▶ “Moniteur 2014” devient “Moniteur 2014–2015” pour les musées
  - Arrêt en septembre 2014 par faute de moyens
  - Redémarre après approbation de l'augmentation de la dotation en avril 2015
- ▶ Octobre 2015
- ▶ Concentration mois avril–septembre

# Vue d'ensemble sur l'échantillon

Musées	Nombre de répondants	Marge d'erreurs	Fiabilité
Muséum des Sciences naturelles	362	5.1%	95%
Musée Oldmasters	245	6.2%	89%
Musée Magritte	255	6.1%	89%
Musée Fin de siècle	250	6.2%	89%
Musée du Cinquanteanaire	310	6.2%	89%
Musée des Instruments de musique	289	5.7%	91%
Planétarium	103	6.2%	69%
<b>Total</b>	<b>1814</b>		

# Remarques sur l'échantillon

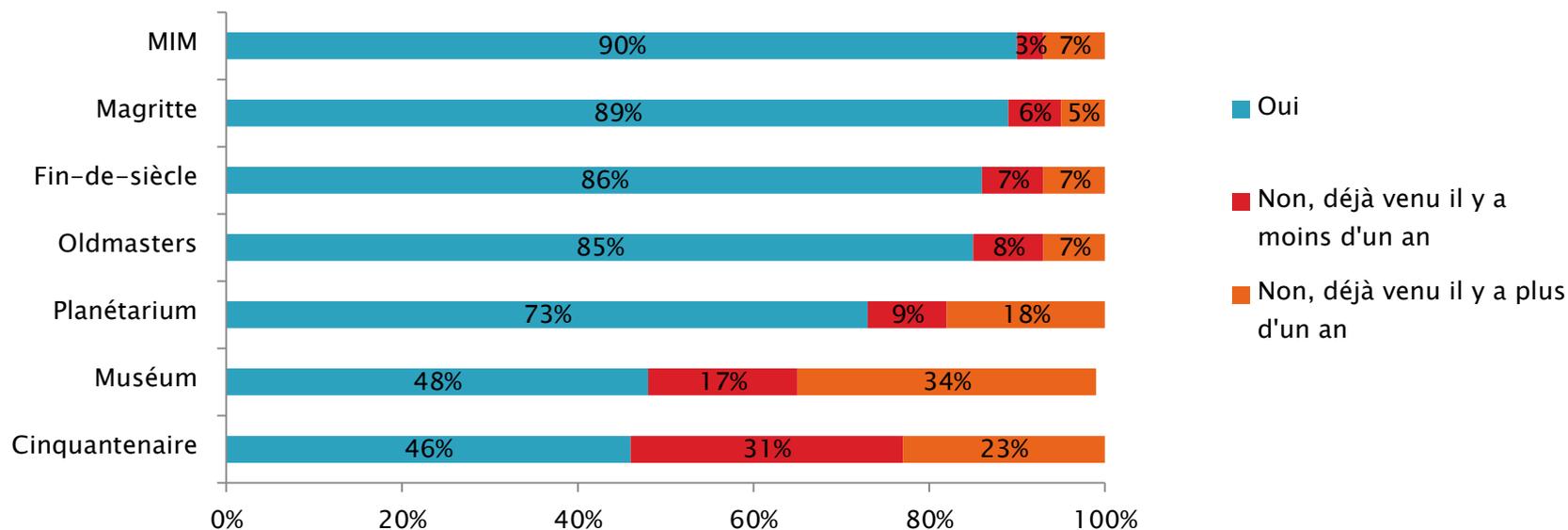
- ▶ Les échantillons présentent qqs limitations:
  - IRSNB: seulement des enquêtes lors de vacances scolaires
  - Planétarium: petite taille de l'échantillon ( $N = 103$ ), seulement des enquêtes lors de vacances scolaires
  - MRBAB: fiabilité inférieure et des marges d'erreurs plus élevées, mais l'échantillon très robuste pour l'ensemble des musées ( $N = 750$ )

# Sur les répondants



# Habitudes de visite

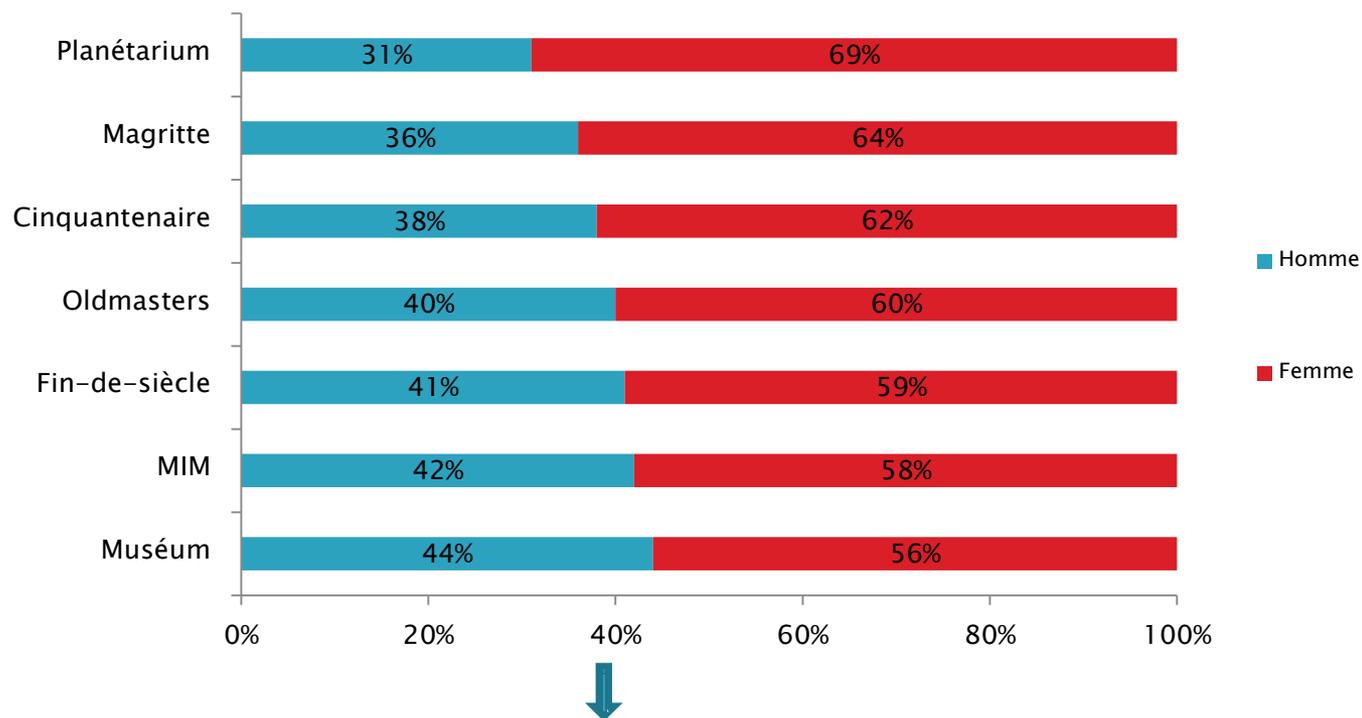
Est-ce la première fois que vous venez?



Plus de la moitié des visiteurs viennent pour la **première fois** au musée ou au Planétarium sauf pour Muséum et le Cinquantenaire où plus de la moitié des répondants sont déjà venus.

# Profil des répondants

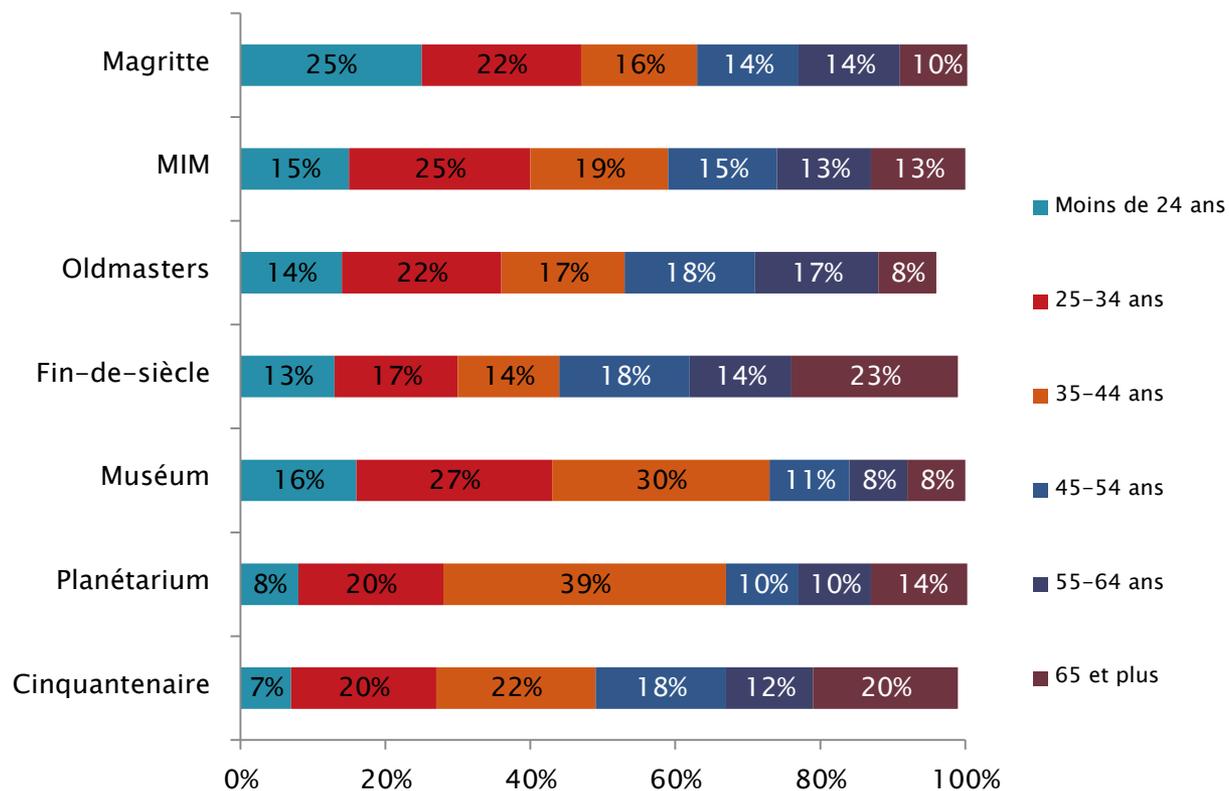
## Genre



Parmi les répondants, plus de la moitié sont des **femmes**

# Profil des répondants

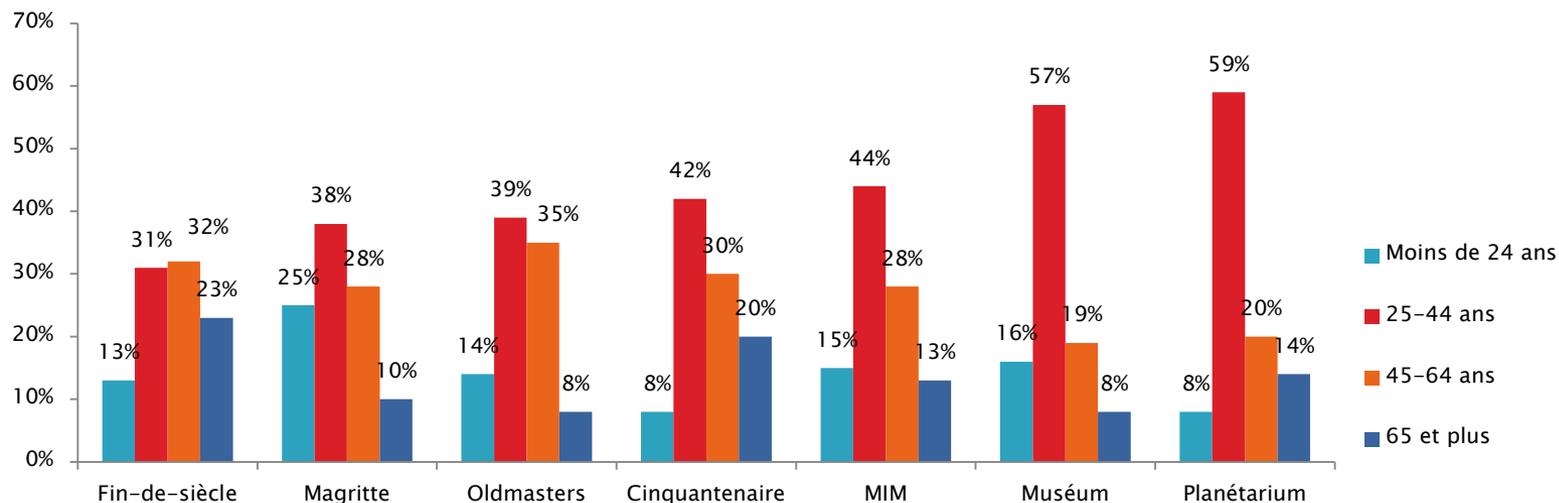
## Age



➔ Plus de la moitié des répondants sont âgés de moins de 45 ans pour le Planétarium, Muséum, MIM, Magritte et Oldmasters. Par contre, ils sont 56% plus âgés de 45 ans pour Fin-de-siècle et 50/50 pour le Cinquantenaire

# Profil des répondants

## Age

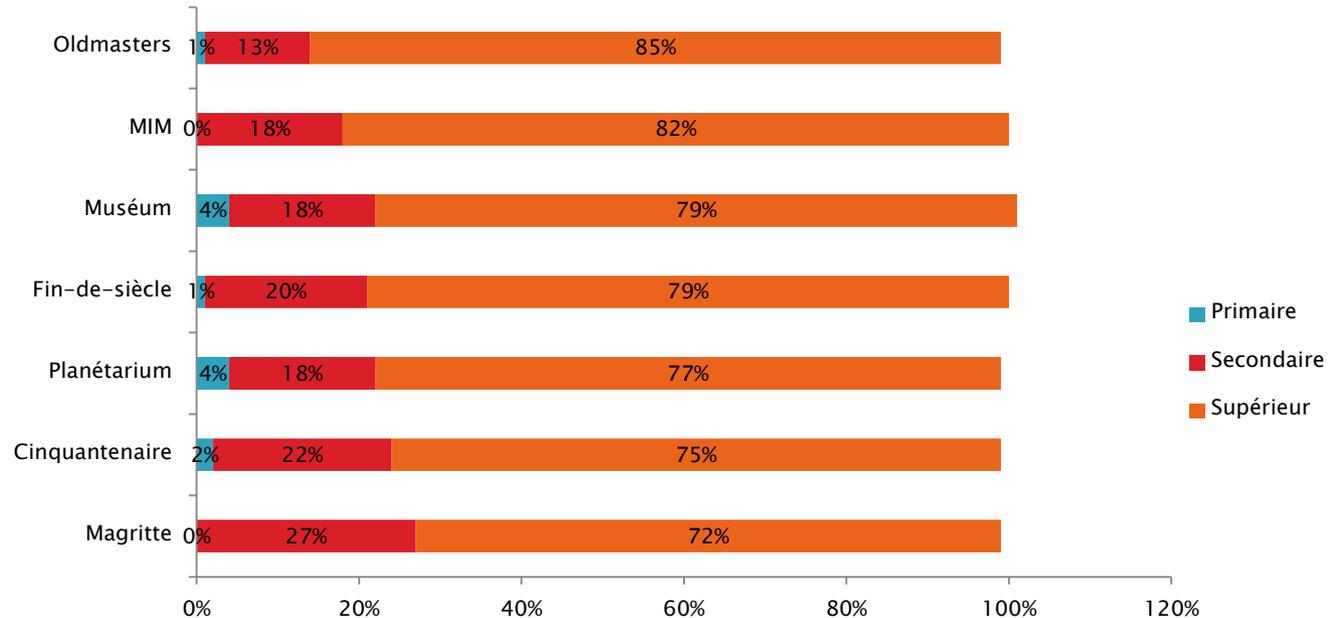


Plus de la moitié des répondants âgés entre 25-44 ans pour le Planétarium et le Muséum. Des plus âgés (45-64 ans) pour le Oldmasters, le Cinquantenaire, FDS, Magritte et le MIM. Un quart de jeunes (moins de 24 ans) au Magritte.



# Profil des répondants

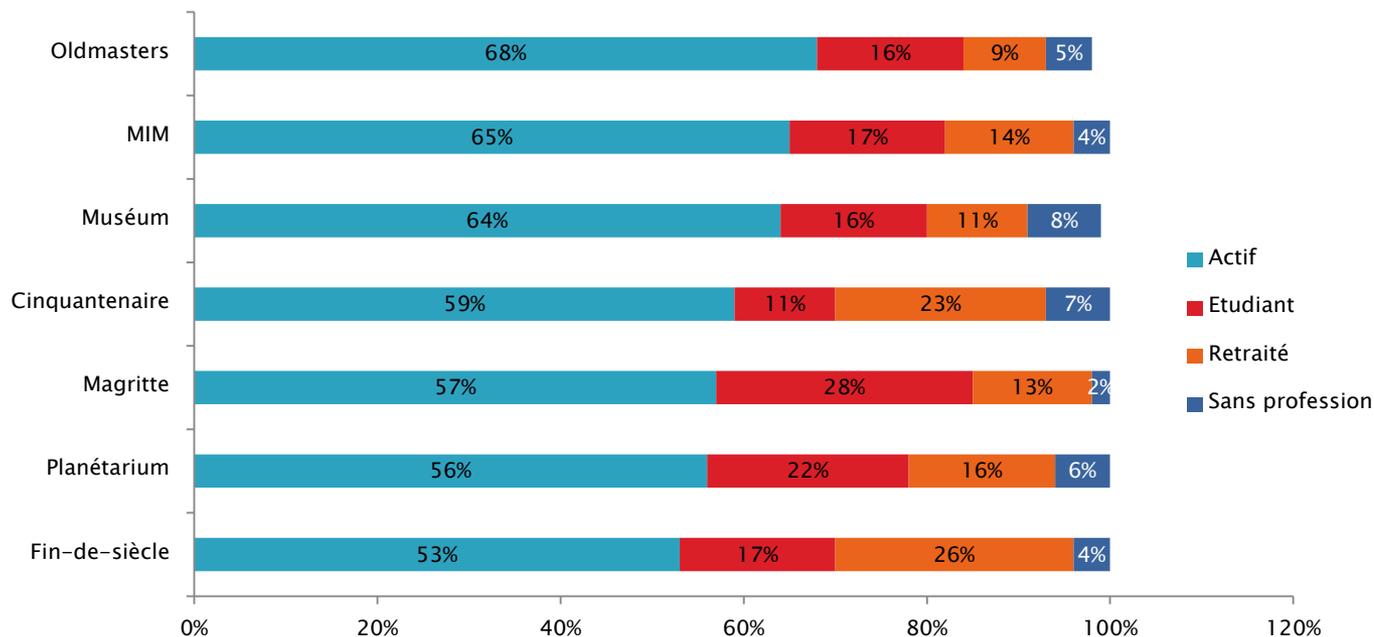
## Diplôme



70% et + de diplômés  
du **supérieur/université**

# Profil des répondants

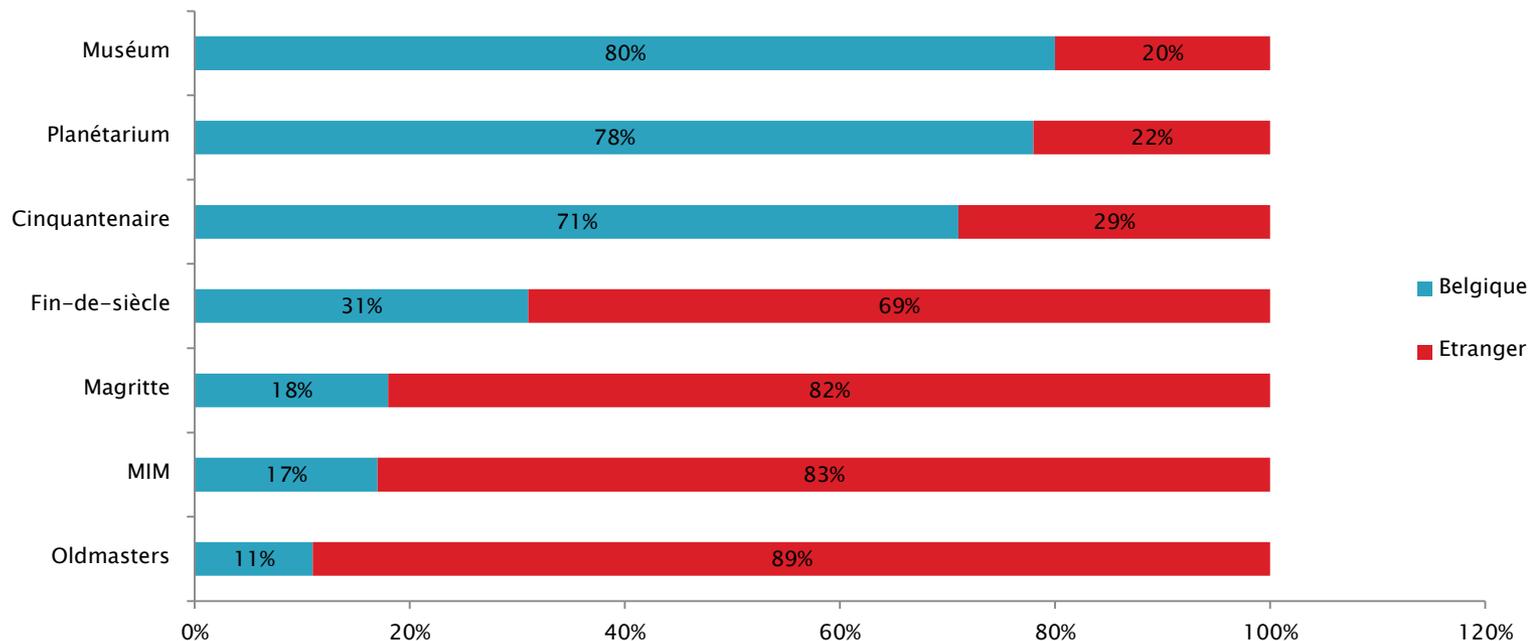
## Activité



Entre 53% et 68% de personnes **actives** professionnellement. Notons 26% de retraités au FDS

# Profil des répondants

## Lieu d'habitation



Des visiteurs de **Belgique** pour le Muséum, le Planétarium et le Cinquantenaire.

Des étrangers pour les musées FDS, Magritte, MIM et Oldmasters.

# Profil des répondants

## Régions

%	BXL-Capitale	Wallonie	Flandre
Muséum	44%	25%	31%
Planétarium	45%	31%	24%
Cinquantenaire	54%	15%	32%

Fréquences	BXL-Capitale	Wallonie	Flandre
Magritte	18	11	16
MIM	25	5	17
FDS	40	12	21
Oldmasters	13	1	10



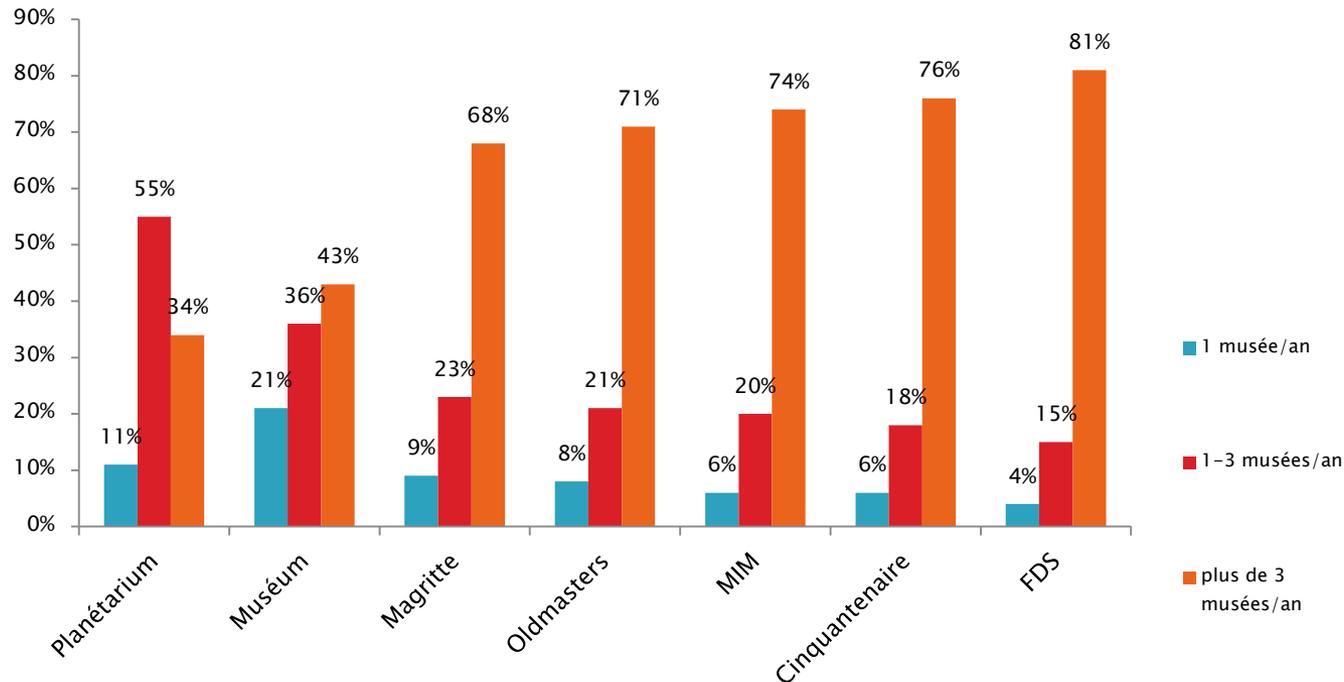
Près de la moitié des visiteurs de Belgique viennent de **BXL-Capitale**

Pays



Le nombre de pays donné pour chaque musée est d'environ 30 pays. Les visiteurs étrangers viennent en premier lieu de **France et** puis des pays limitrophes et USA

# Nombre de musées/expos visités au cours des 12 derniers mois



→ Environ 70% et plus des visiteurs du Magritte, Oldmasters, MIM, Cinquanteaire et FDS ont visité plus de 3 musées au cours de l'année. Pour les visiteurs du Muséum c'est plus partagé entre 1-3 musées et plus de 3 musées tandis que pour le Planétarium plus de la moitié ont visité entre 1 et 3 musées

# Nombre de musées/expos visités au cours des 12 derniers mois

ESF	Moyennes pour le nombre de musées/expos visités
Muséum des Sciences naturelles	5
Musée Magritte	7
Musée Oldmasters	8
Musée du Cinquantenaire	8
Musée des Instruments de musique	10
Musée Fin de siècle	11

Les répondants du FDS et MIM visitent en moyenne le plus de musées/expos par an (10 et 11).

Viennent ensuite le Cinquantenaire et le Oldmasters ainsi que Magritte.

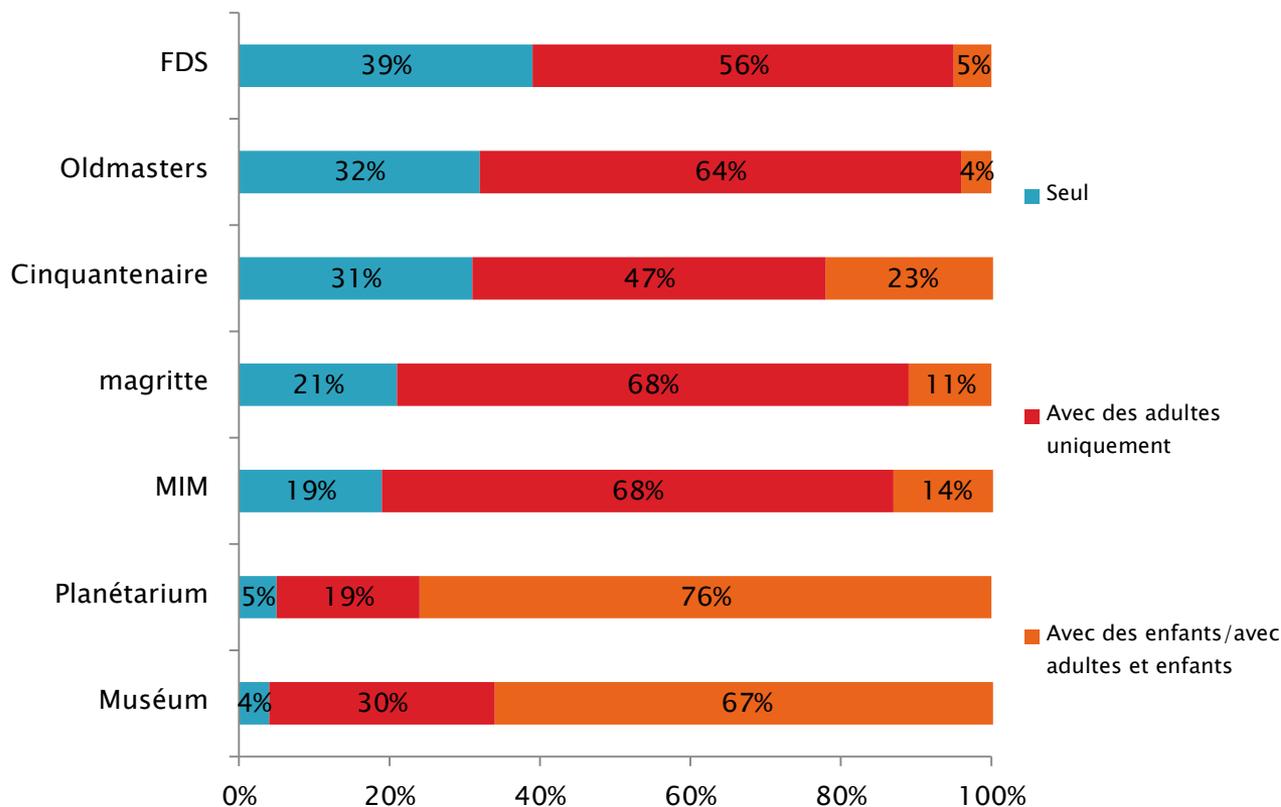
C'est pour le Muséum que la moyenne est la plus basse.





Sur la visite

# Entité de visite



➤ **Entre adultes:** Magritte et MIM (68%), Oldmasters (64%), FDS (56%) et Cinquantaire (47%)

➤ **Adulte(s) et enfant(s):** Planétarium (76%) et Muséum (67%)

➤ **Seuls:** FDS (39%), Cinquantaire (32%) et Oldmasters (31%)

# Entité de visite

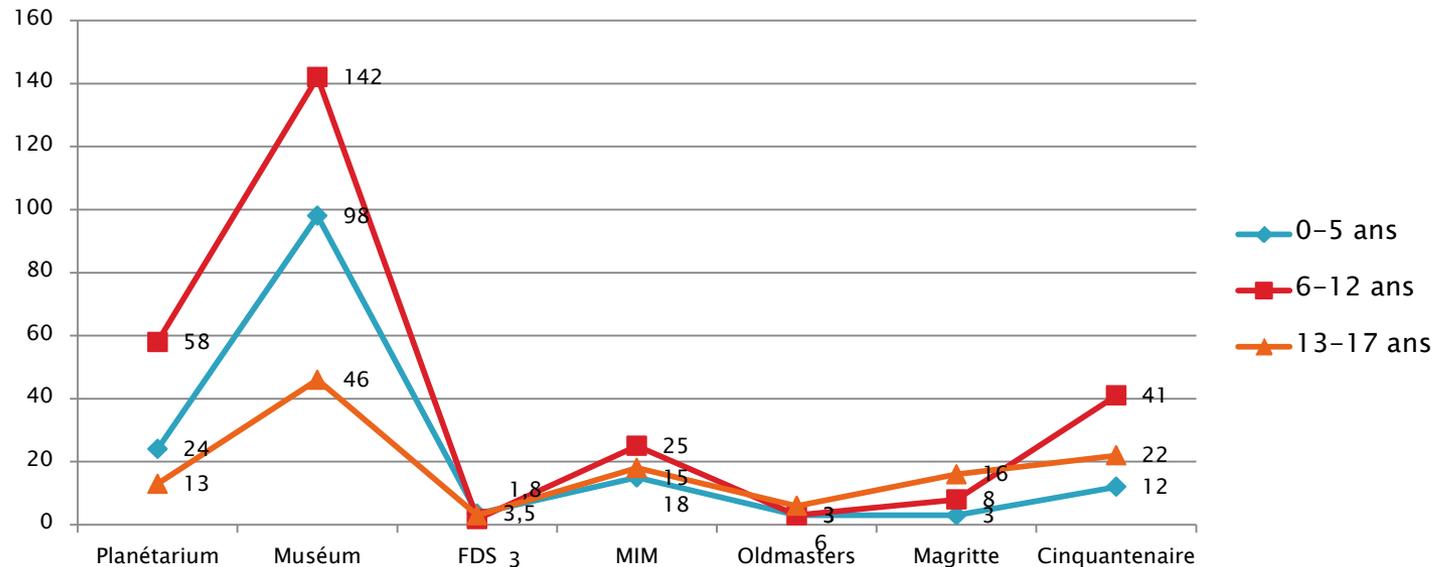
Musées	Mean	N	Std. Deviation	Min	Max
Muséum des Sciences naturelles	3.0	346	1.310659	1	9
MIM	2.3	279	1.044718	1	6
Cinquantenaire	2.1	294	1.10047	1	7
Magritte	2.1	236	0.978787	1	8
Oldmasters	1.9	234	0.938871	1	6
Fin de siècle	1.8	239	0.944599	1	7
Total	2.3	1628	1.150011	1	9



Une plus grande entité de visite en moyenne au **Muséum** (3 visiteurs), puis viennent le MIM, le Cinquantenaire et Magritte (>2) et ensuite Oldmasters et FDS (1.8/1.9)

# Entité de visite: âges des enfants

Age des enfants (fréquences)



Surtout des enfants entre 6 et 12 ans.

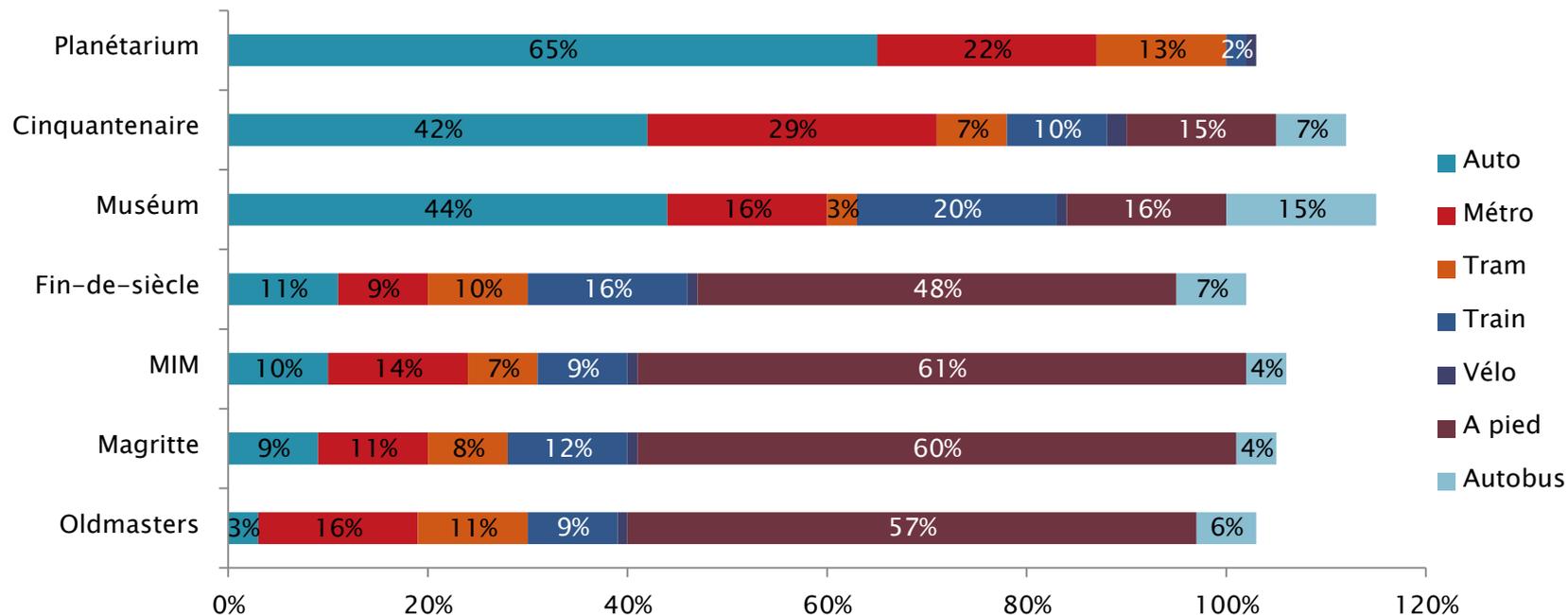
Egalement des enfants agés de moins de 5 ans pour le Planétarium et le Muséum. Proportionnellement plus de 13-17 ans pour les Oldmasters, Magritte et le Cinquantenaire.



# Mobilité

Plusieurs réponses possibles

## Comment êtes-vous venu?

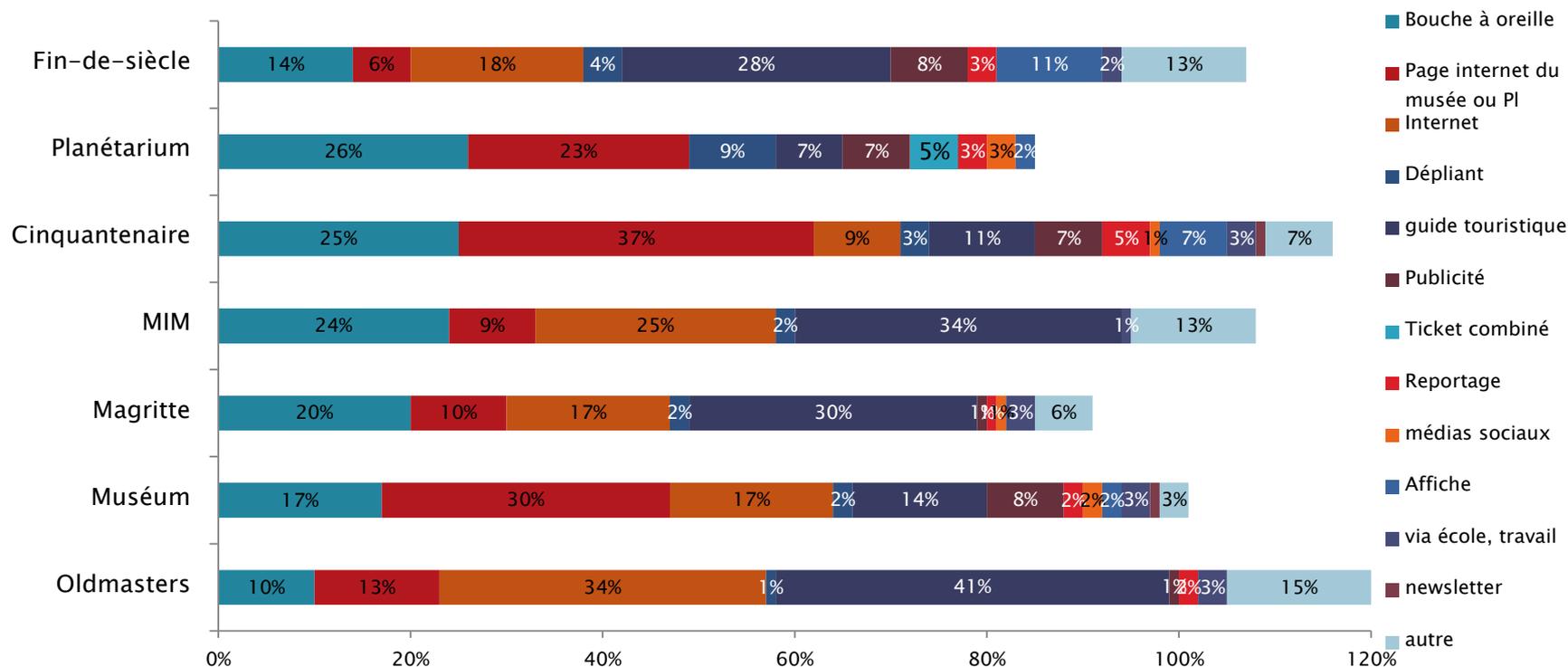


**L'auto** est le premier moyen de transport pour le Planétarium, le Cinquantaenaire et le Muséum. Les visiteurs se rendent **à pied** aux musées FDS, MIM, Magritte et Oldmasters

# Canaux de communication

Via quels canaux avez-vous vu, lu ou entendu quelque chose sur le musée ou Planétarium?

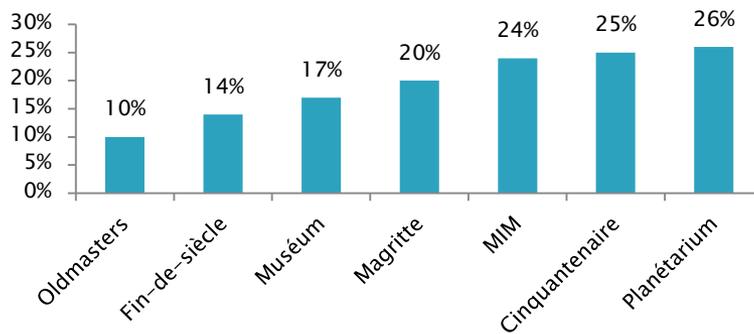
Plusieurs réponses possibles



Les canaux de communication les plus cités sont le **site internet du musée**, le **bouche à oreille**, l'**internet en général** et les **guides touristiques**. Peu citent les médias sociaux

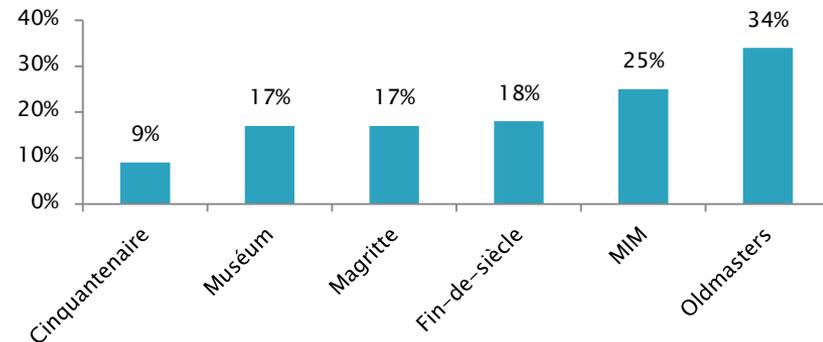
# Détails Canaux de communication

## Bouche à oreille



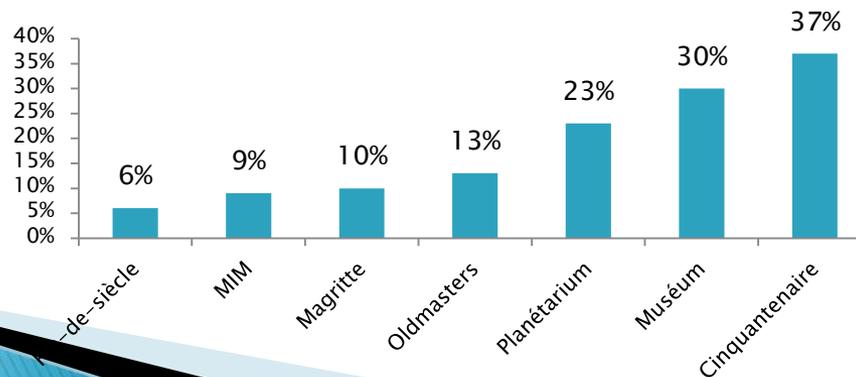
**BAO:** Planétarium, Cinquanteenaire et MIM

## Internet



**Internet en général:** Oldmasters et MIM

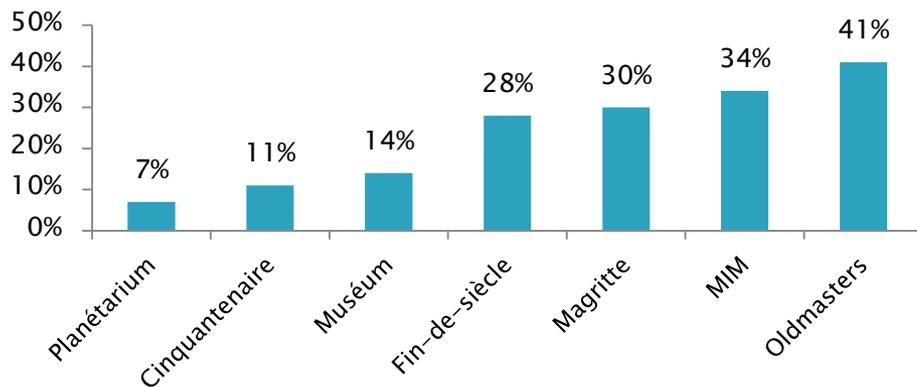
## Page internet du musée ou Planétarium



**Page internet du musée:** Cinquanteenaire et le Muséum

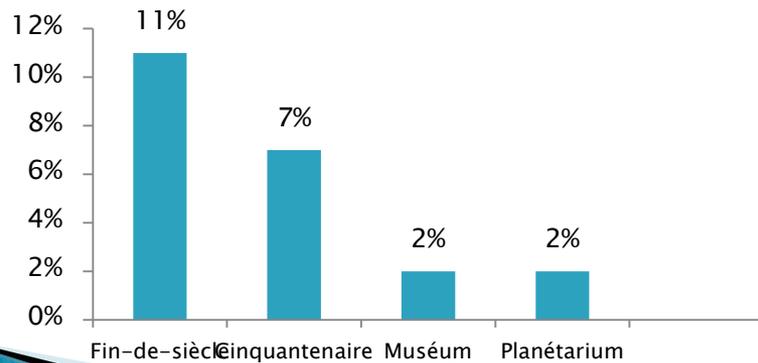
# Détails Canaux de communication

## guide touristique



**Guide touristique:**  
Oldmasters, MIM, Magritte  
et FDS

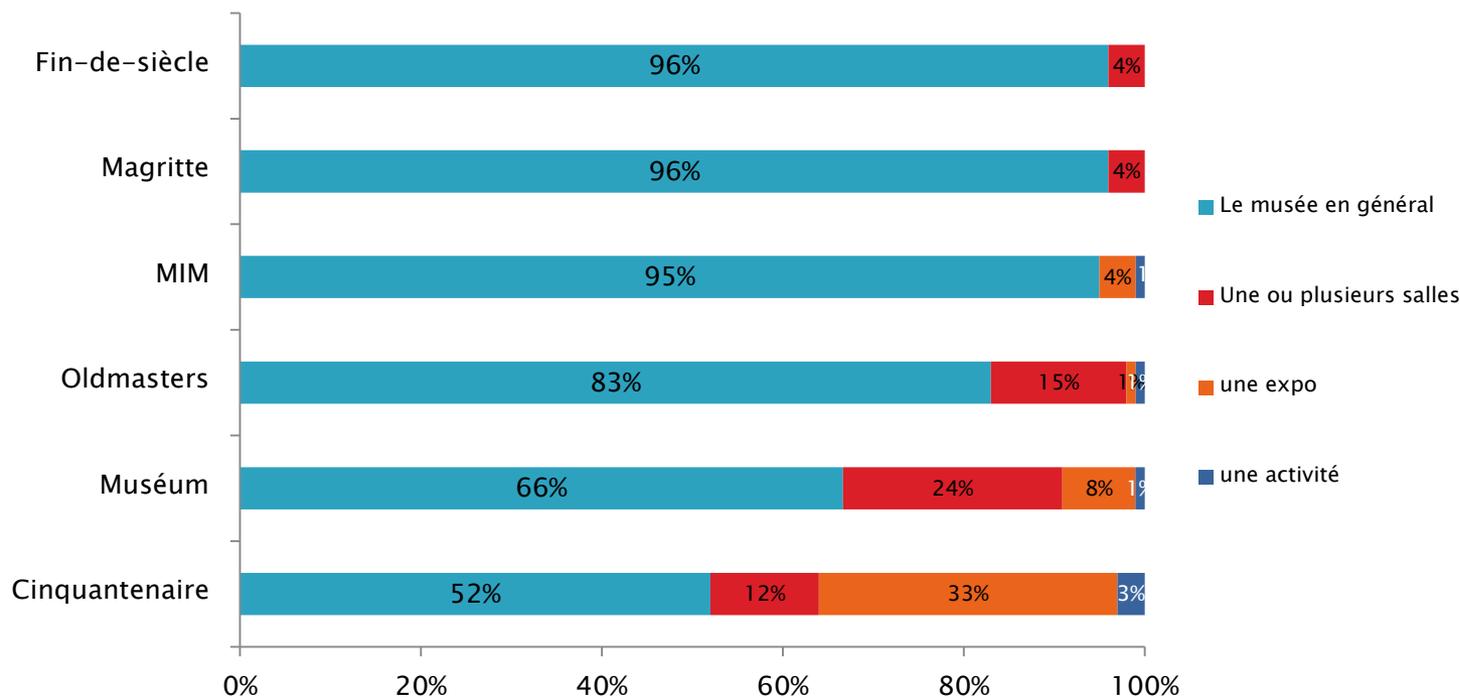
## Affiche



**Affiches:** FDS

# But de la visite

Que vouliez-vous voir/faire?

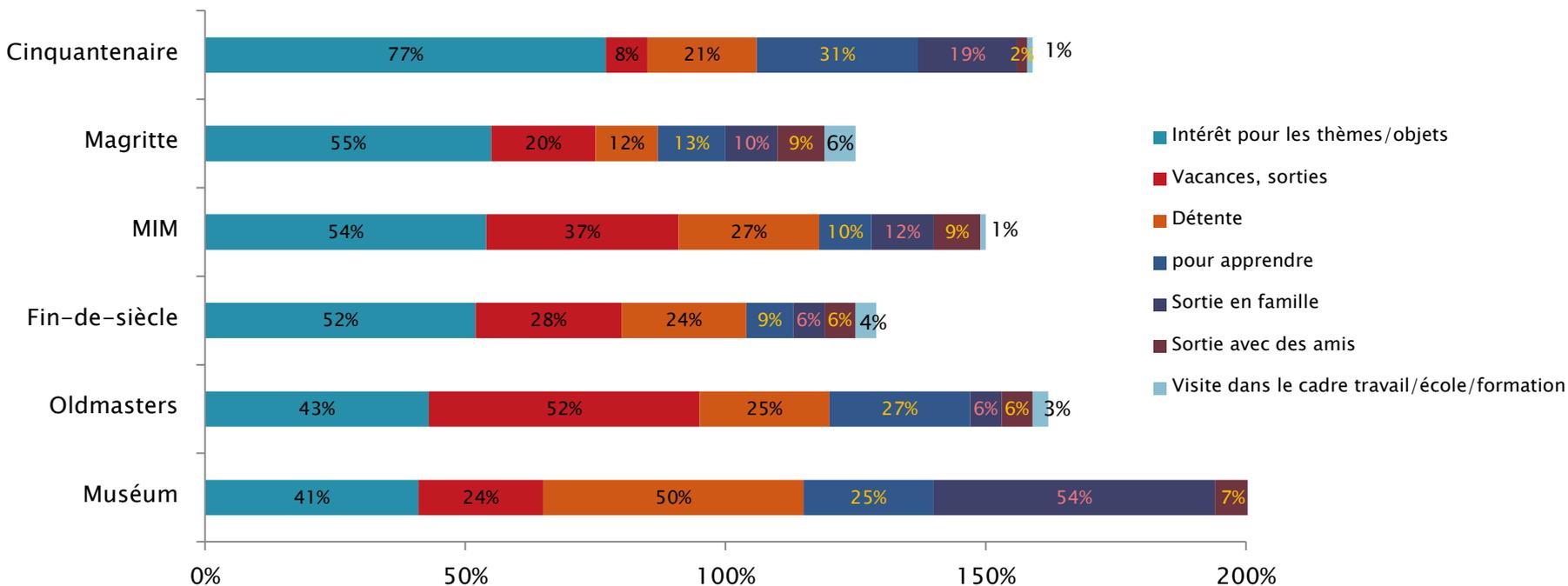


Les visiteurs sont venus pour le musée en général et pour une ou plusieurs salles au Muséum (la majorité salle dinos) ou une expo au Cinquantenaire (pour Lascaux)

# Motivation à la visite

Plusieurs réponses possibles

## Quelles étaient vos motivations à la visite?



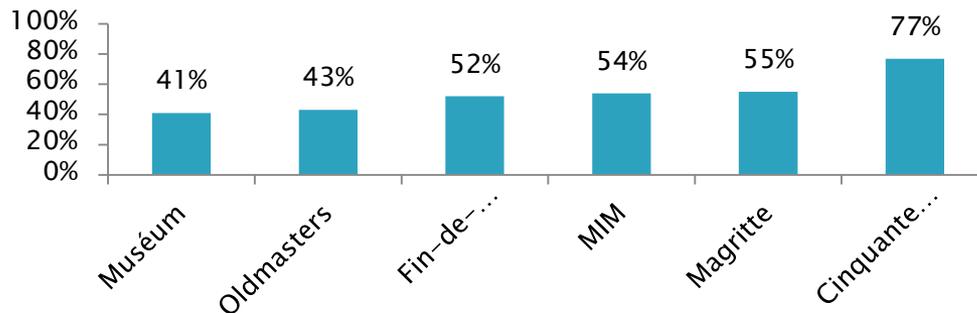
L'intérêt pour les **thèmes ou objets présentés** obtient les plus grands % pour le Cinquenaire, Magritte, le MIM et FDS.



Pour le Muséum c'est la **sortie en famille et la détente** et pour Oldmasters les **vacances, des sorties**.

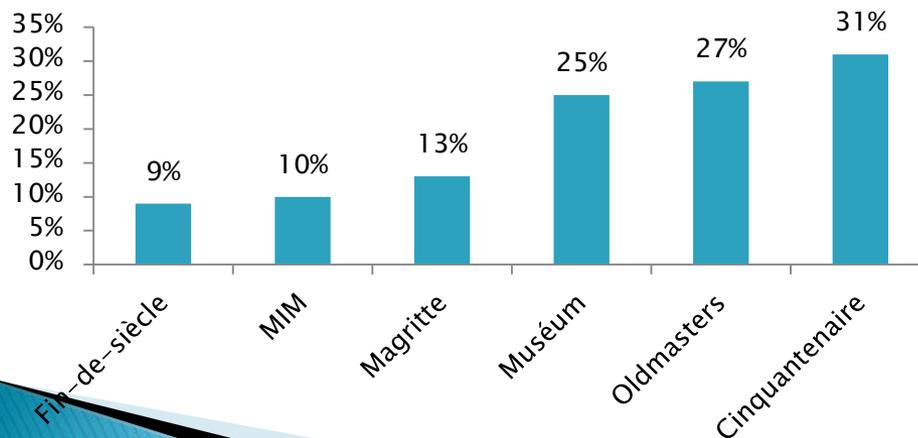
# Détails Motivation à la visite

## Intérêt pour les thèmes/objets



Intérêt pour les thèmes/objets:  
Cinquenaire (77%) et plus  
de 50% pour Magritte, MIM et  
FDS

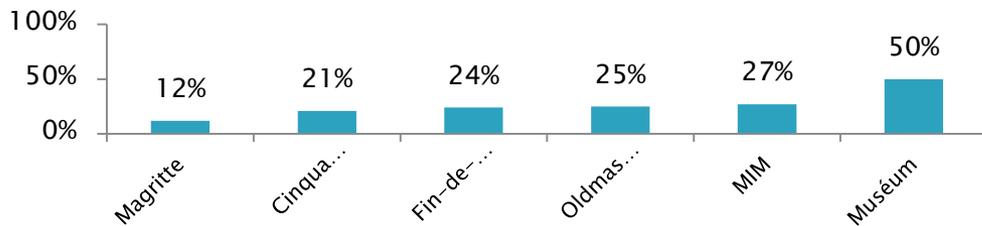
## Pour apprendre



Pour apprendre:  
Cinquenaire (31%),  
Oldmasters (27%) et Muséum  
(25%)

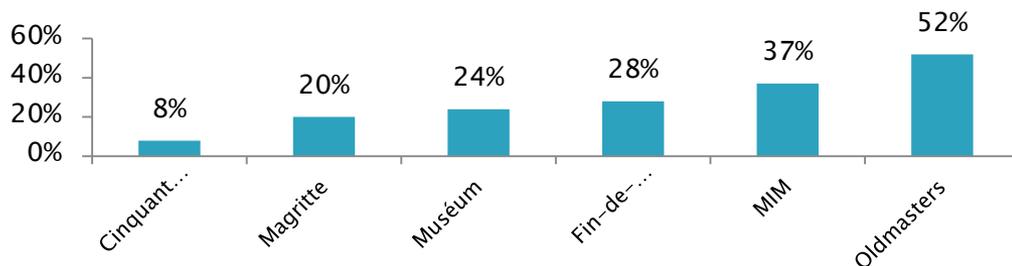
# Détails Motivation à la visite

## Détente



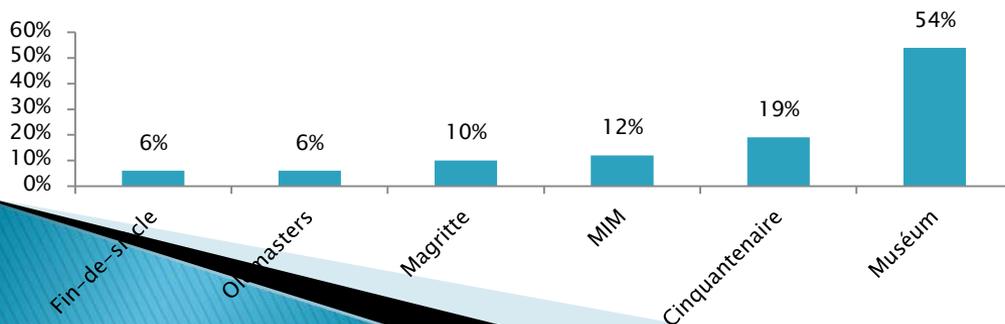
➔ **Détente:** Muséum (50%)

## Vacances, sorties



➔ **Vacances, sorties:** Oldmasters (52%) et MIM (37%)

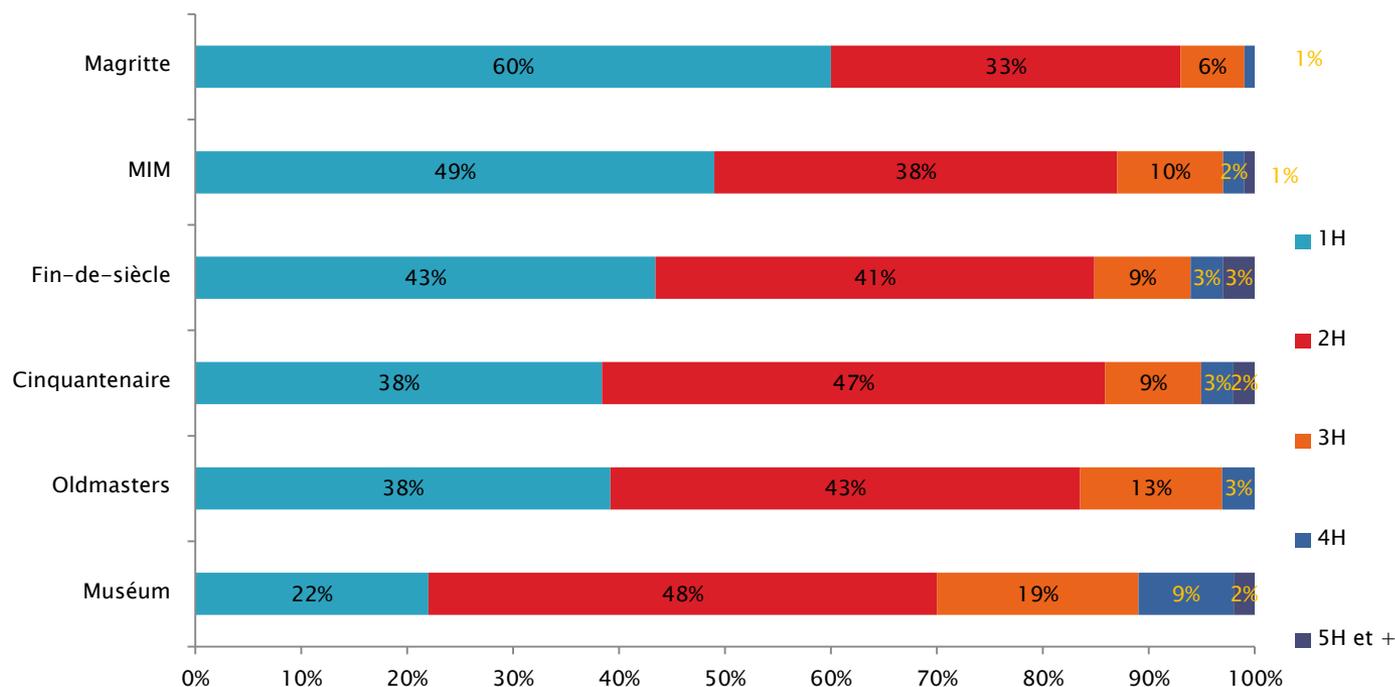
## Sortie en famille



➔ **Sortie en famille:** Muséum (54%)

# Temps de visite

Combien de temps êtes-vous resté au musée?



La majorité des visiteurs restent entre **1H** et **2H** dans le musée.

Plus de la moitié et près de la moitié 1H (Magritte et MIM) et près de la moitié 2H (Cinquantaire et Muséum)

# Temps de visite

Combien de temps êtes-vous resté au musée?

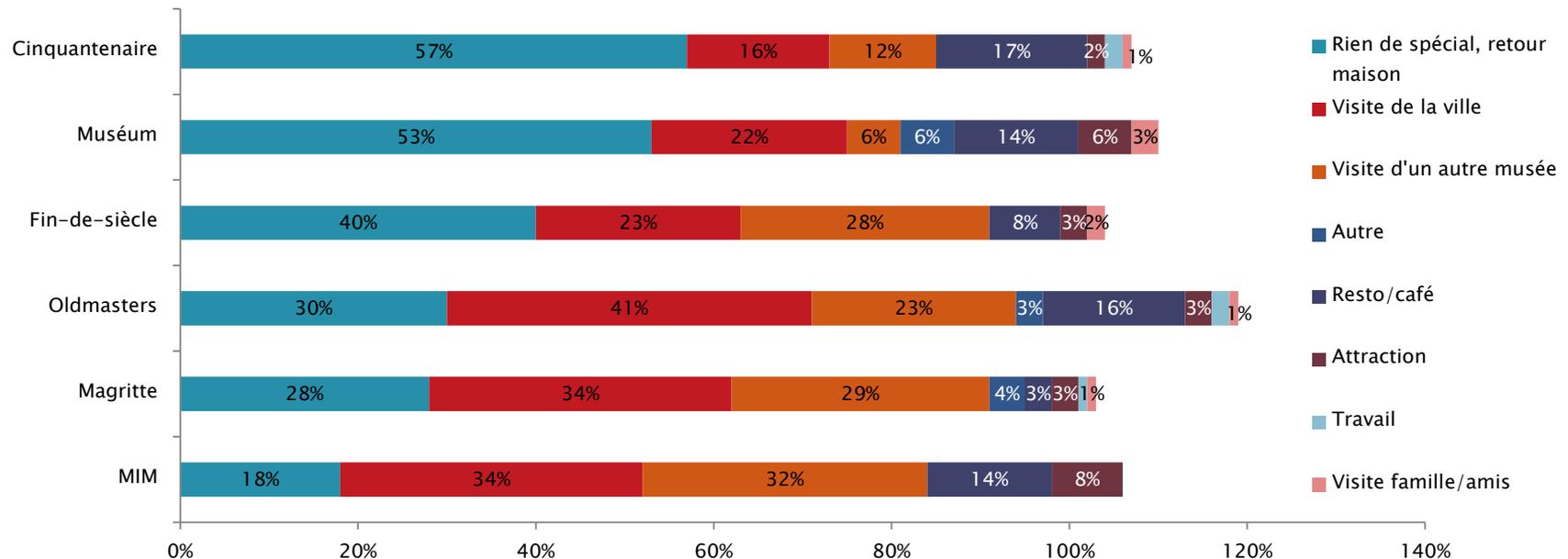
Musées	Temps moyens
Muséum des Sciences naturelles	131 min
Musée Oldmasters	119 min
Musée du Cinquantenaire	119 min
Musée des Instruments de musique	106 min
Musée Fin de siècle	109 min
Musée Magritte	90 min



Des temps moyens plus élevés pour les musées classiques (Muséum, le Oldmasters et le Cinquantenaire) (entre 119 et 131 min) et plus réduits pour les musées plus thématiques (MIM, FDS et Magritte) (entre 90 et 106 min)

# Autre visite

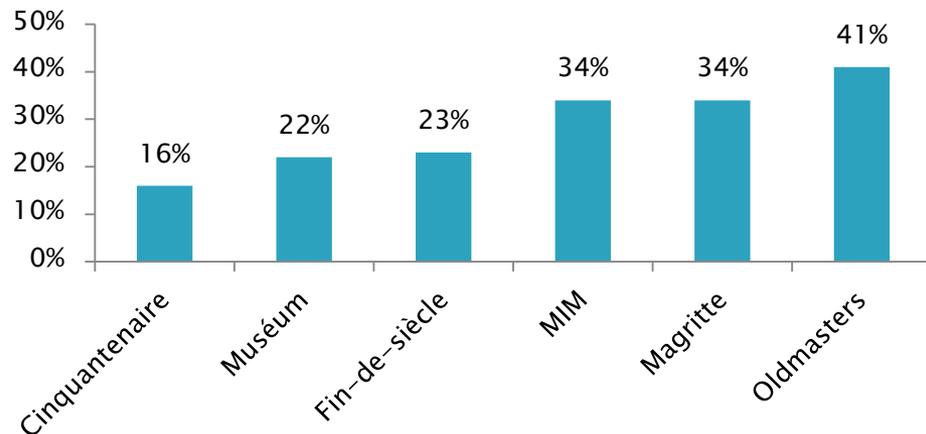
Avec laquelle des activités suivantes, combinez-vous votre visite?



Plus de la moitié des visiteurs et 40% n'ont rien de prévu de spécial après la visite du Cinquantaire, du Muséum et du FDS. Pour les visiteurs des Oldmasters, Magritte et MIM, ils projettent surtout la visite de la ville et d'un autre musée

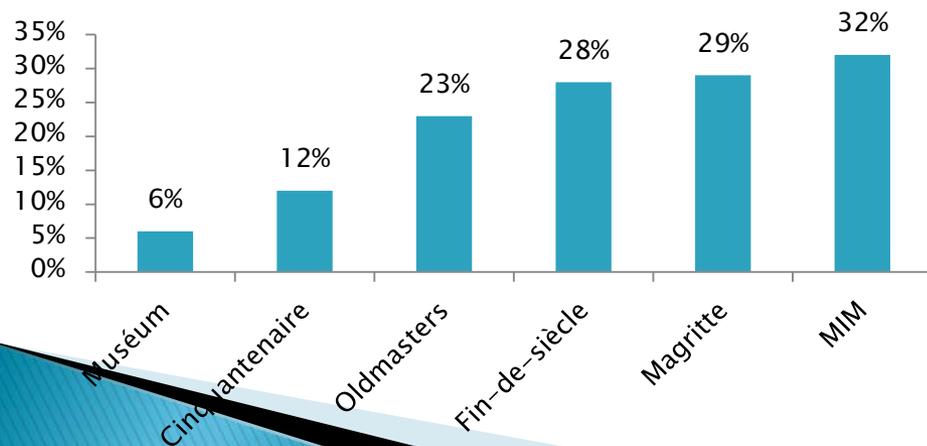
# Détails Autre visite

## Visite de la ville



**Visiter la ville:**  
Oldmasters, Magritte  
et MIM

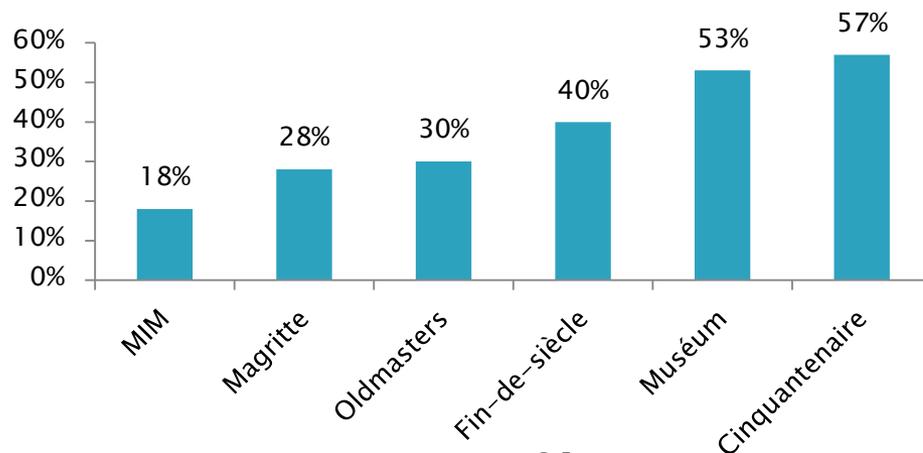
## Visite d'un autre musée



**Visiter un autre musée:** MIM,  
Magritte et FDS

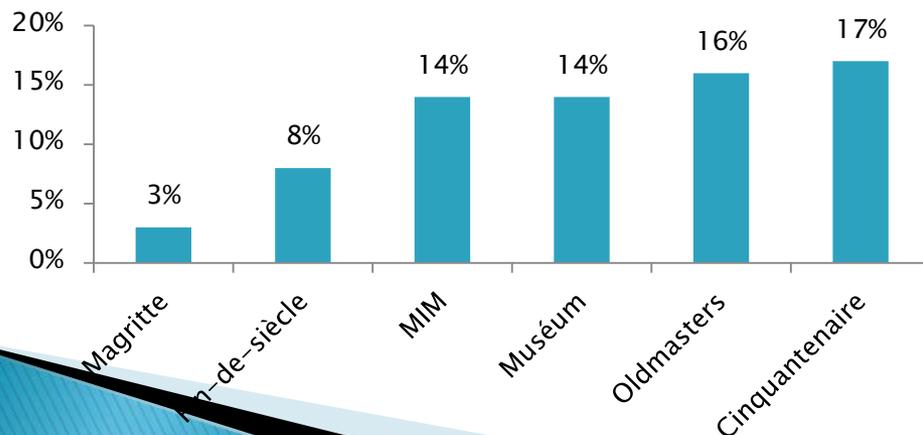
# Détails Autre visite

## Rien de spécial, retour maison



Rien de spécial,  
retour maison:  
Cinquantaire  
et Muséum

## Resto/café



Resto/café:  
Cinquantaire,  
Oldmasters,  
Muséum et MIM



Image

# Images

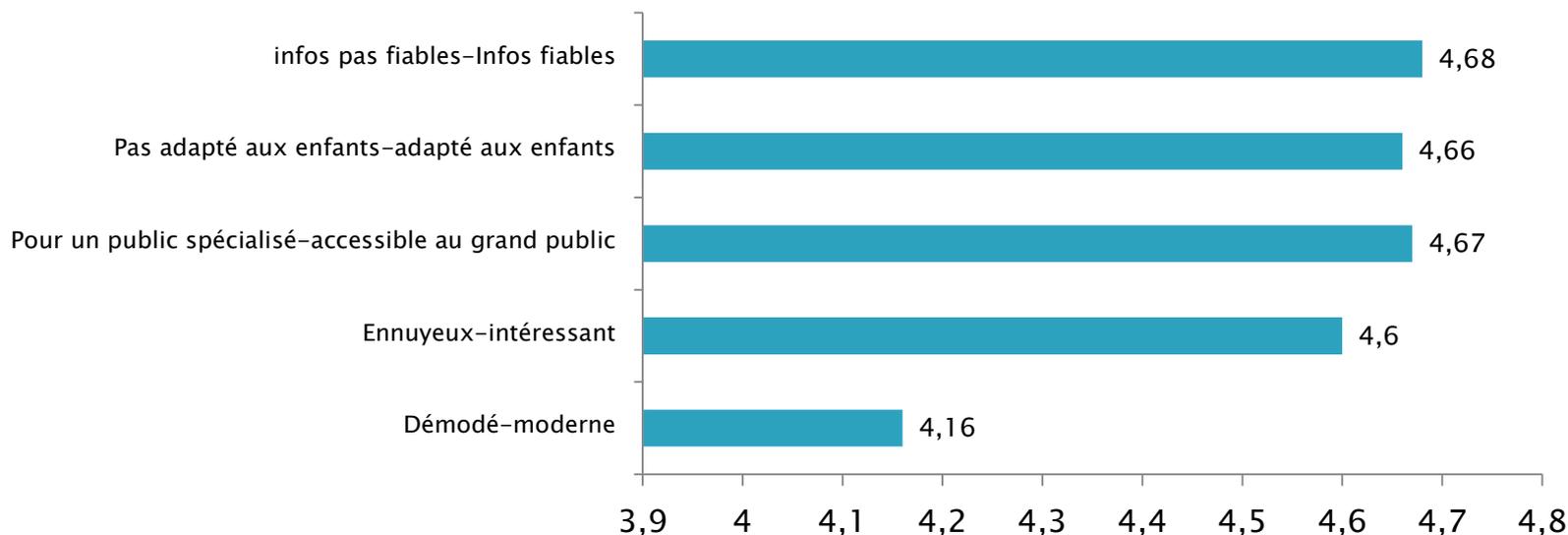
- Evaluations sur 5

# Appréciations des services

- Evaluations sur 10

# Image du Muséum

## Image

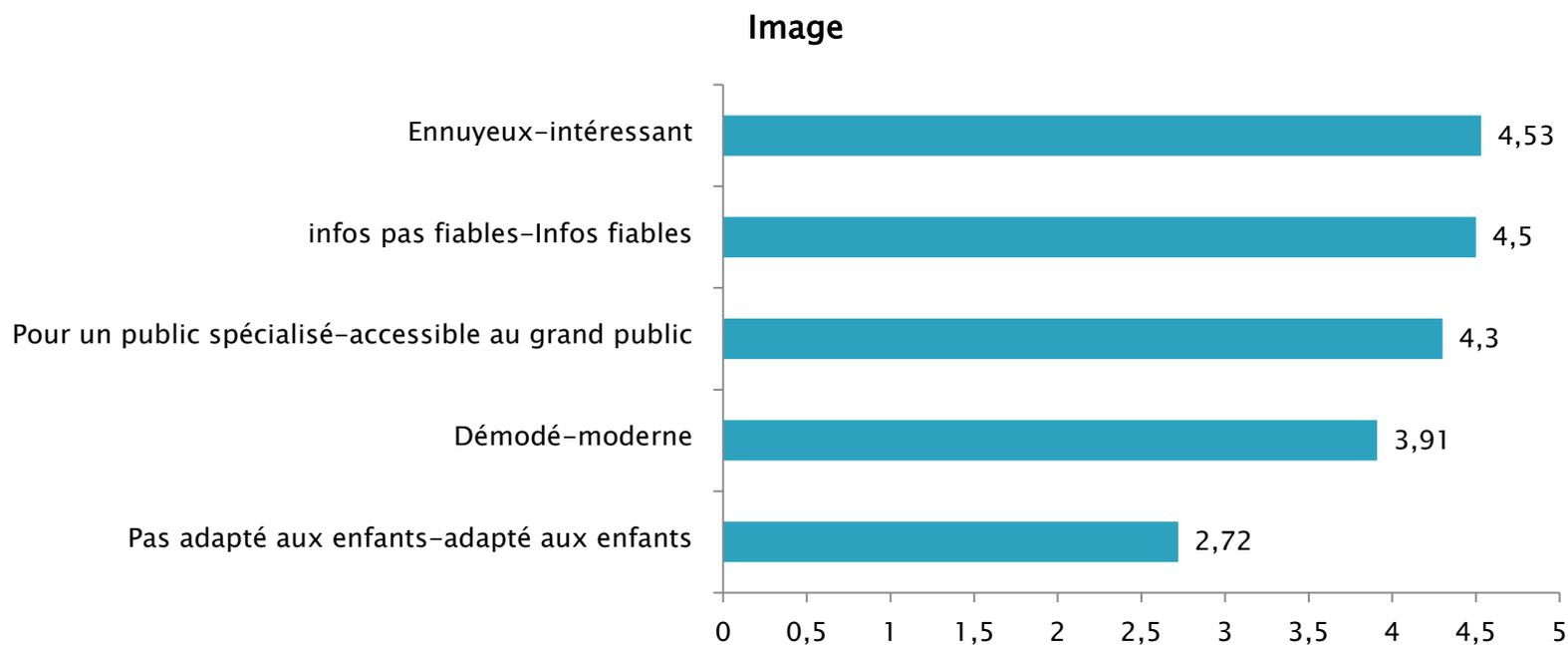


Points relativement élevés (>ou=4/5):

- Informations fiables
- Adapté aux enfants
- Accessible au grand public
- Intéressant
- Moderne



# Image du Musée Fin-de-siècle



Points relativement élevés ( $\geq 4/5$ ):

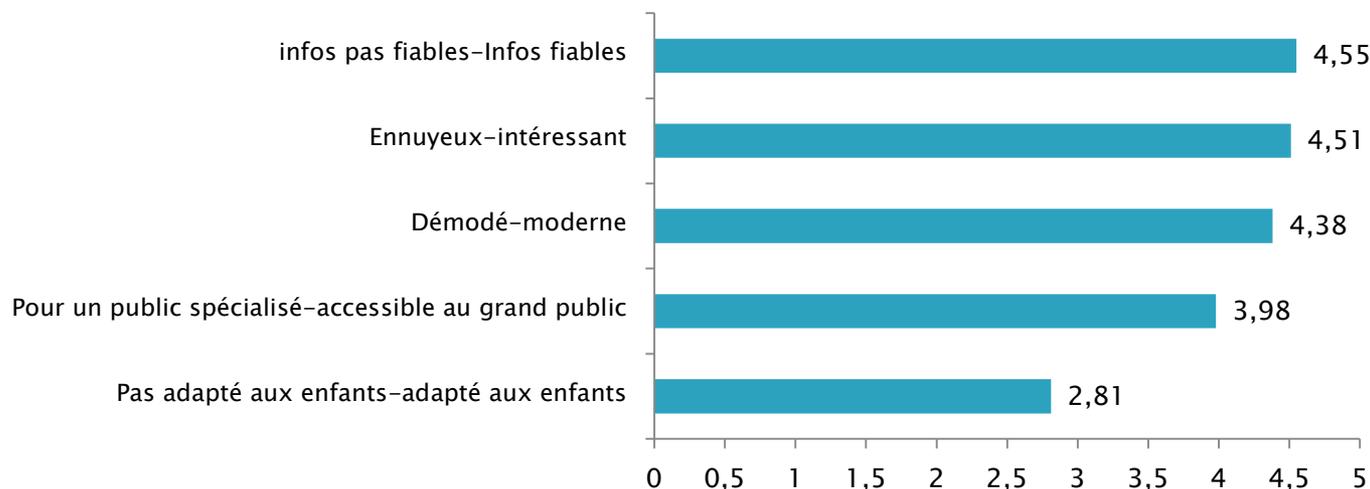
- Intéressant
- Infos fiables
- Grand public

Points relativement bas ( $< 4/5$ ):

- Adapté aux enfants
- Moderne

# Image du musée MAGRITTE

## Image



### Points relativement élevés

(>ou=4/5):

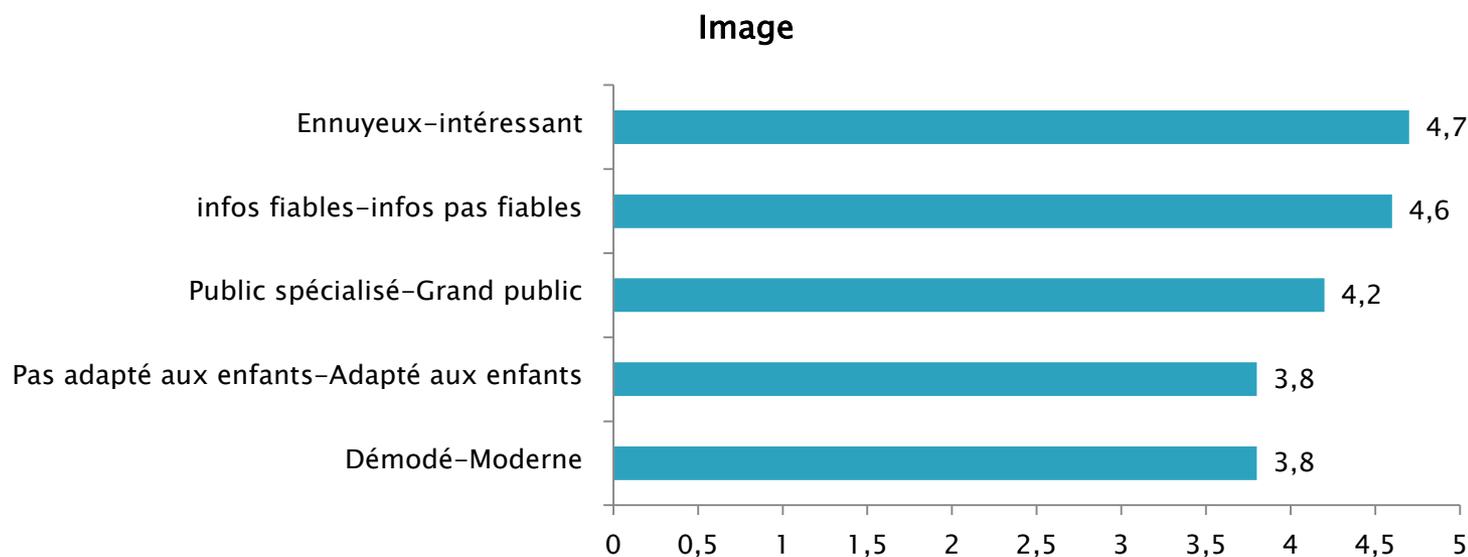
- Infos fiables
- Intéressant
- Moderne

### Points relativement bas

(<4/5):

- Accessible au grand publics
- Adapté aux enfants

# Image du MIM



## Points relativement élevés

(>ou=4/5):

- Intéressant
- Infos fiables
- Grand public

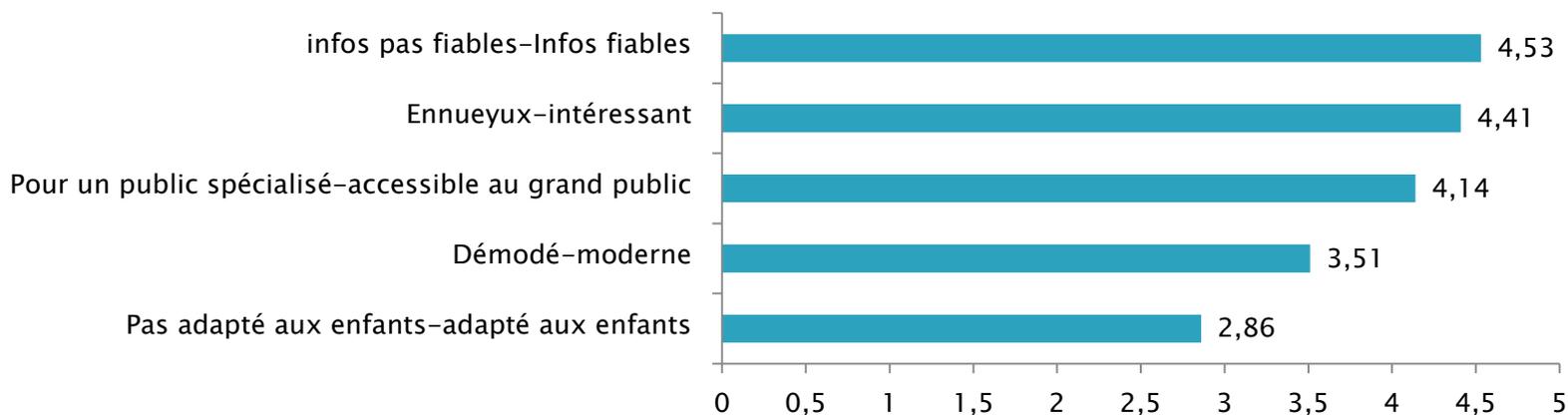
## Points relativement bas

(<4/5):

- Adapté aux enfants
- Moderne

# Image du musée Oldmasters

## Image



Points relativement élevés  
( $\geq 4/5$ ):

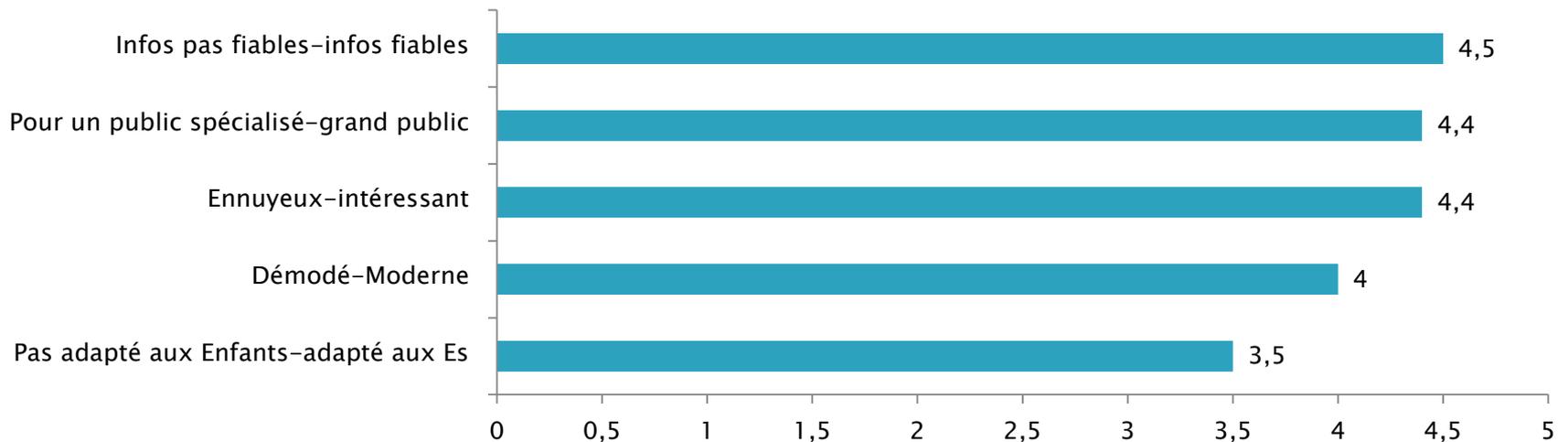
- Informations fiables
- Intéressant
- Accessible au grand public

Point relativement bas  
( $< 4/5$ ):

- Moderne
- Adapté aux enfants

# Image du musée Cinquantenaire

Image



## Points relativement élevés (>ou=4/5):

- Infos fiables
- Grand public
- Intéressant
- Moderne

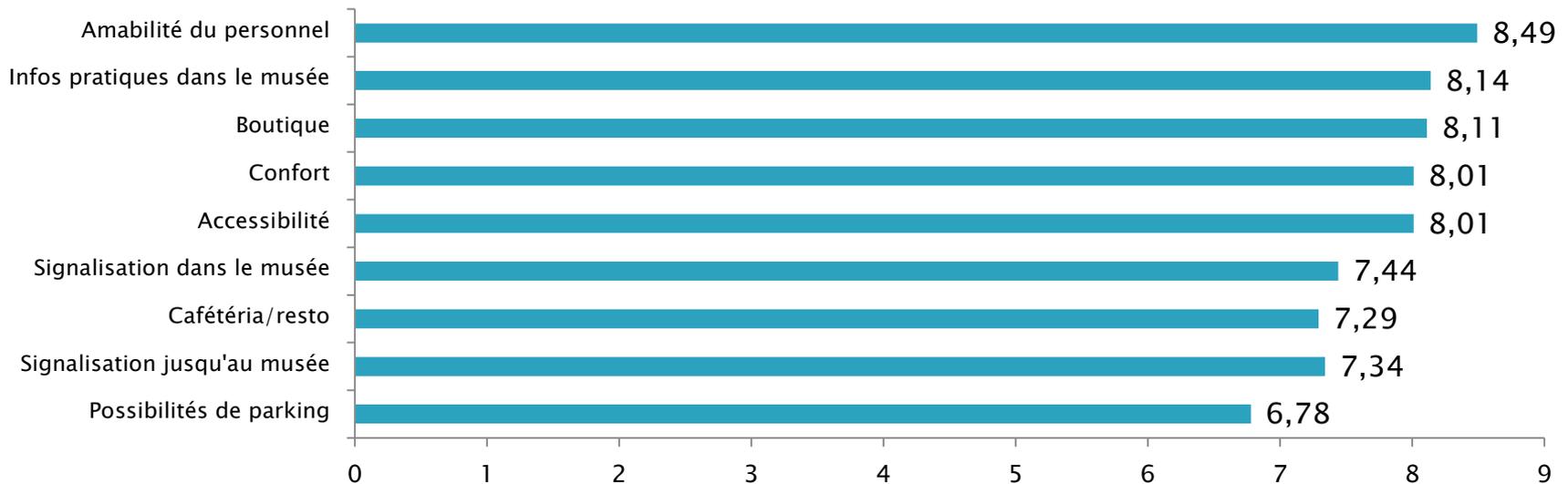
## Points relativement bas (<4/5):

- Adapté aux enfants

»» Satisfaction

# Appréciations des services Muséum

## Services



Points relativement élevés  
( $\geq 8$ ):

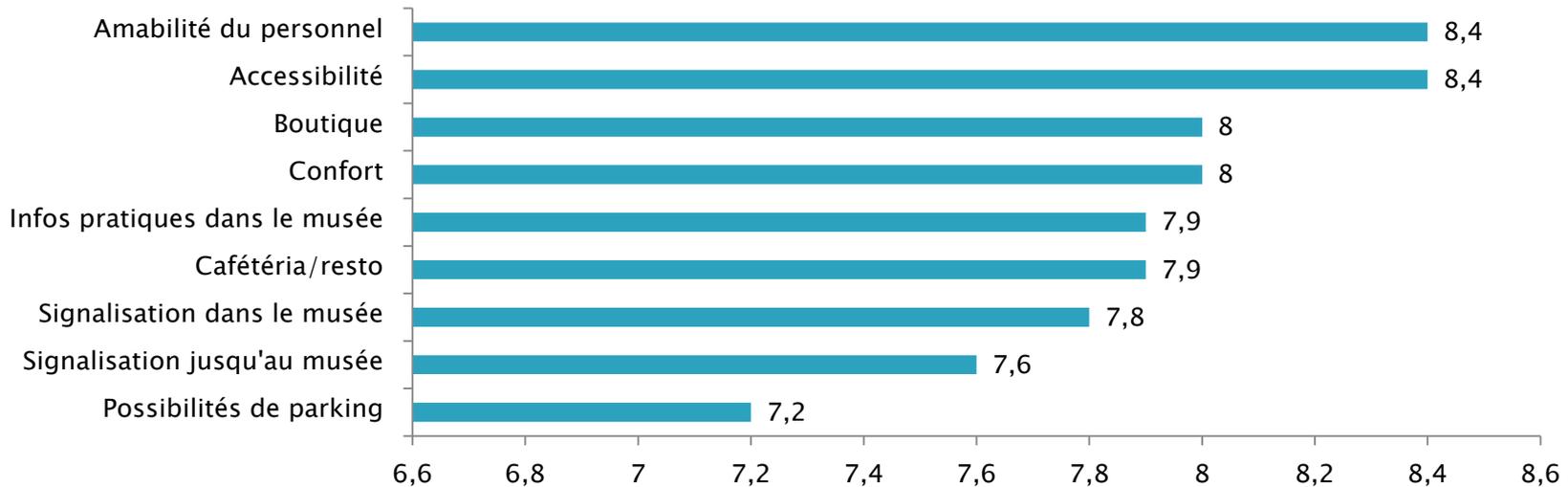
- amabilité personnel
- infos dans le musée
- Boutique
- Confort
- Accessibilité

Points relativement bas  
( $< 8$ ):

- parking
- Signalisation hors/in musée
- Cafét/resto

# Appréciations des services Fin-de-siècle

## Services



Points relativement élevés ( $\geq 8$ ):

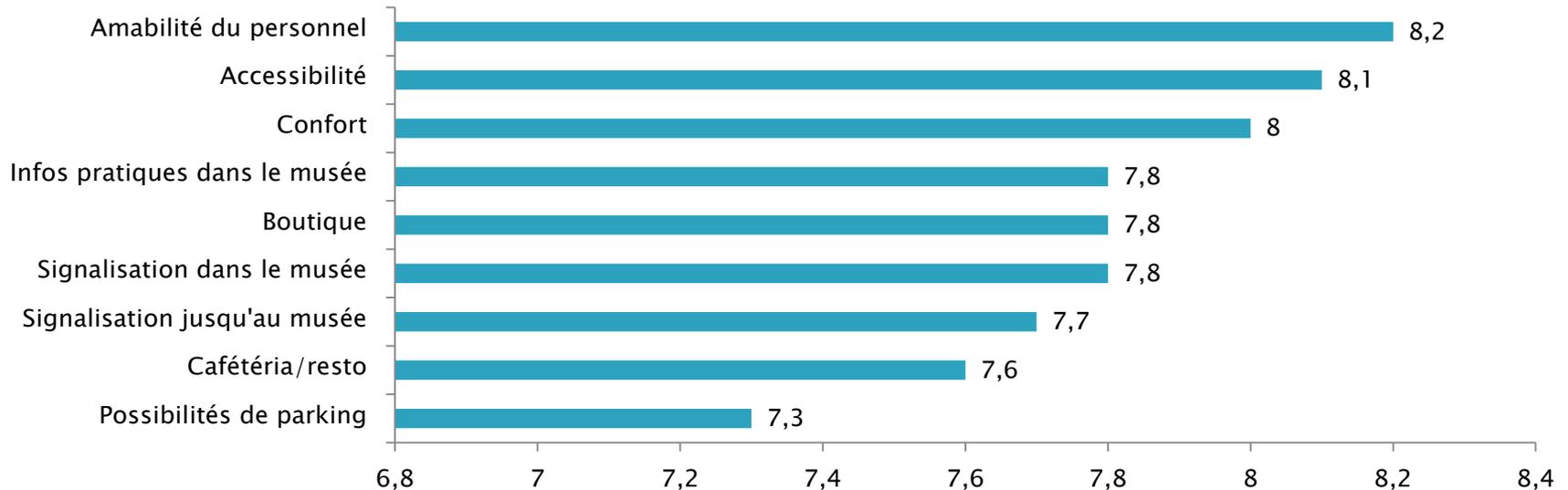
- Amabilité
- Accessibilité
- Boutique
- Confort

Points relativement bas ( $< 8$ ):

- Infos pratiques
- Cafétéria
- Signalisation in/hors musée
- parking

# Appréciations des services Magritte

## Services



Points relativement élevés (> ou = 8):

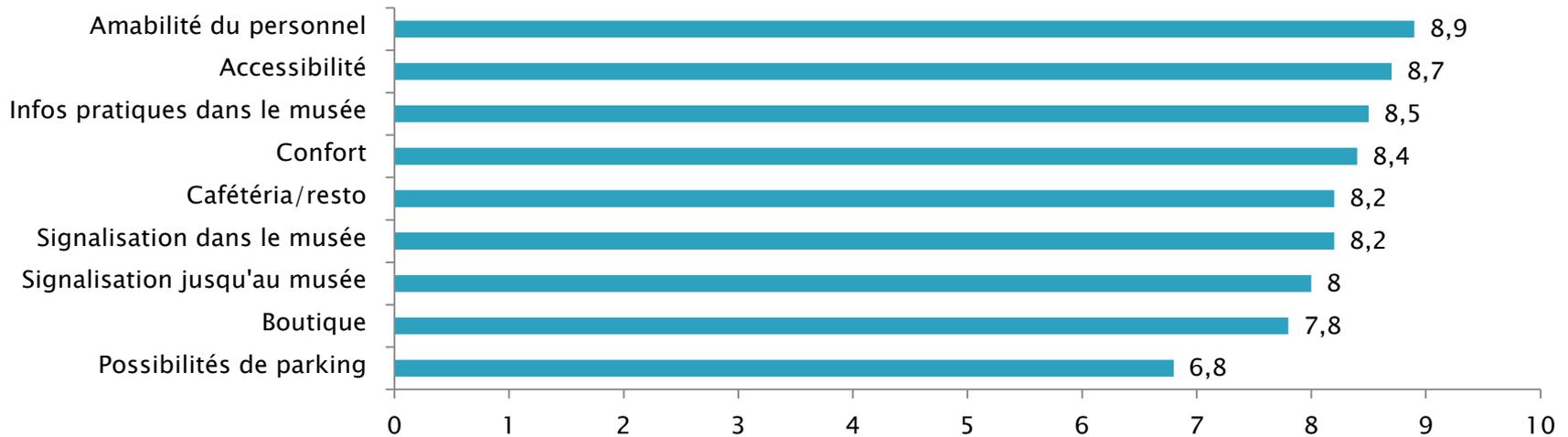
- Amabilité
- Accessibilité
- Confort

Points relativement bas (< 8):

- Parking
- Cafétéria/resto
- Signalisation in/hors musée
- Boutique
- Infos pratiques

# Appréciations des services MIM

## Services



Points relativement élevés ( $>$  ou  $=$  8):

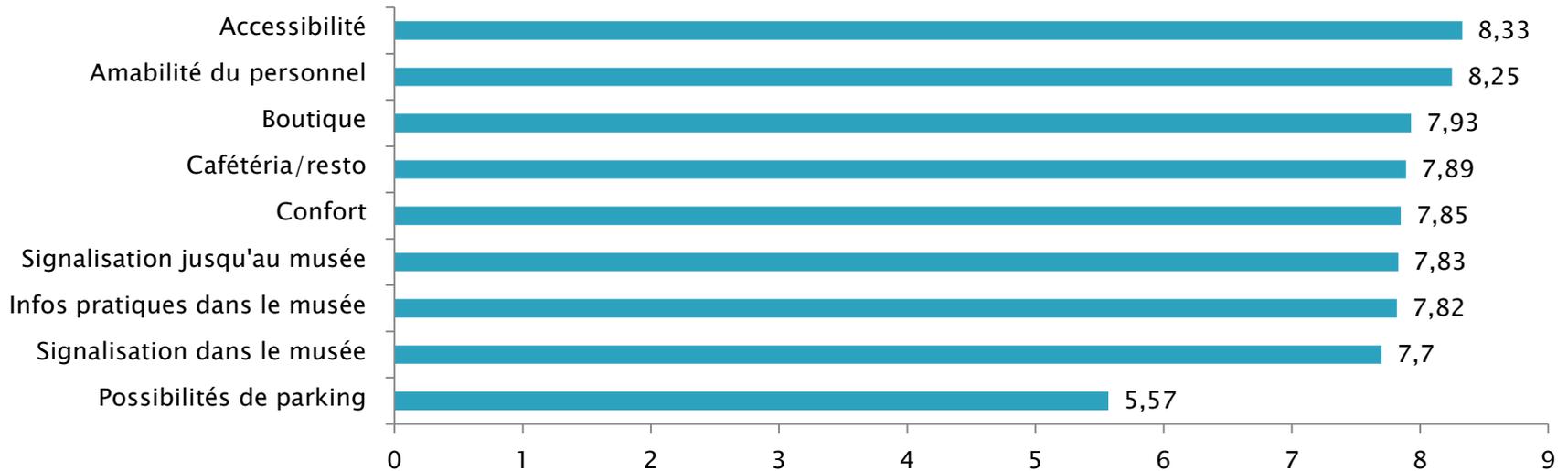
- Amabilité
- Accessibilité
- infos pratiques
- Confort
- Cafétéria
- Signalisation dans le musée

Points  
relativement  
bas ( $<$  8):

- Boutique
- Parking

# Appréciations des services Olmasters

## Services



Points relativement élevés  
(>ou=8):

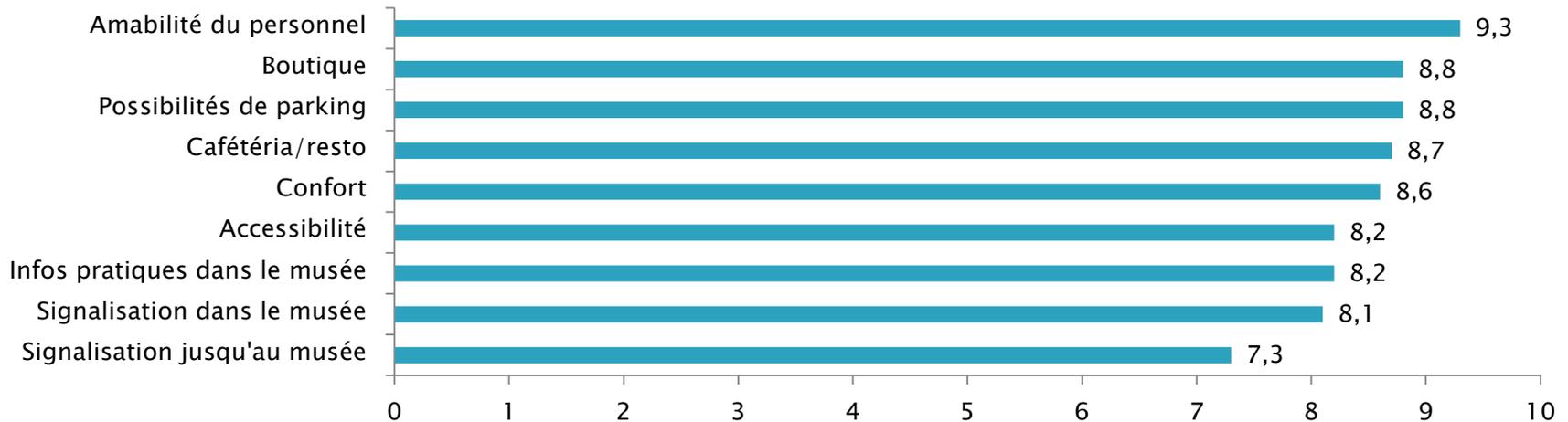
- Accessibilité
- Amabilité personnel

Points relativement bas (<8):

- Parking
- Signalisation hors/in musée
- Infos dans le musée
- Confort
- Boutique
- Cafétéria/resto

# Appréciations des services Cinquantenaire

## Services



### Points relativement élevés

(>ou=8):

- Amabilité
- parking
- Confort
- Accessibilité
- Infos dans le musée
- Signalisation dans le musée

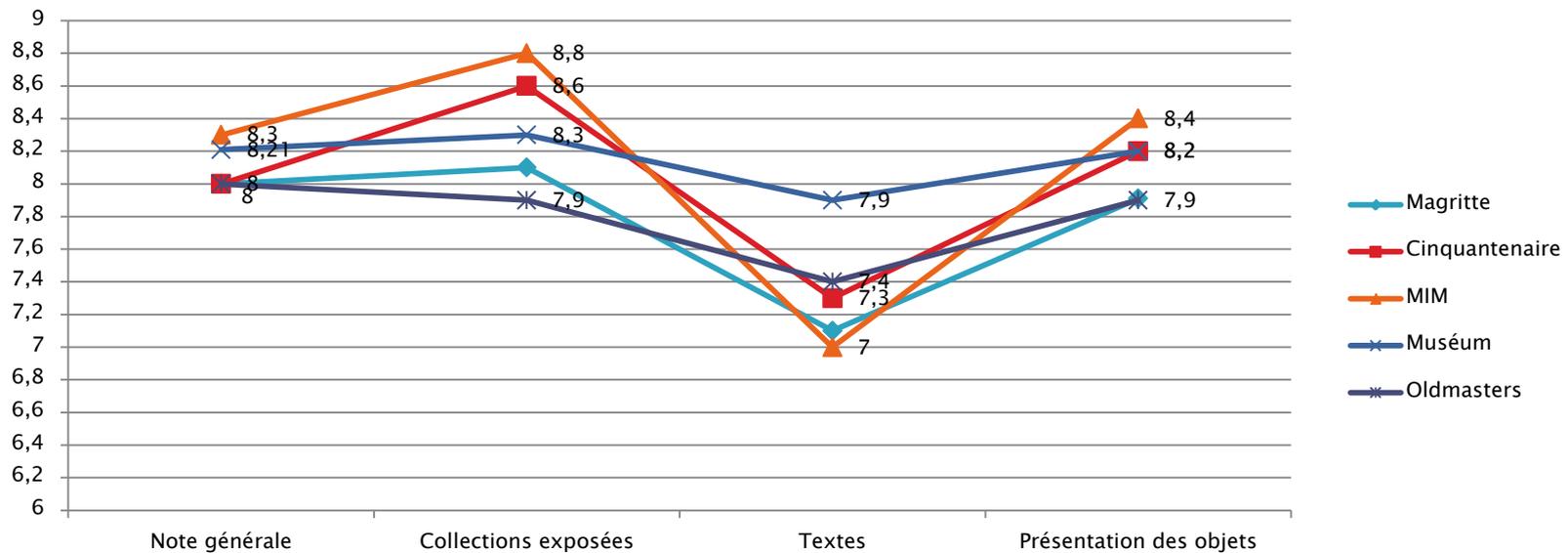
### Points relativement

bas (<8):

- Signalisation  
jusqu'au  
musée

# Appréciations du musée

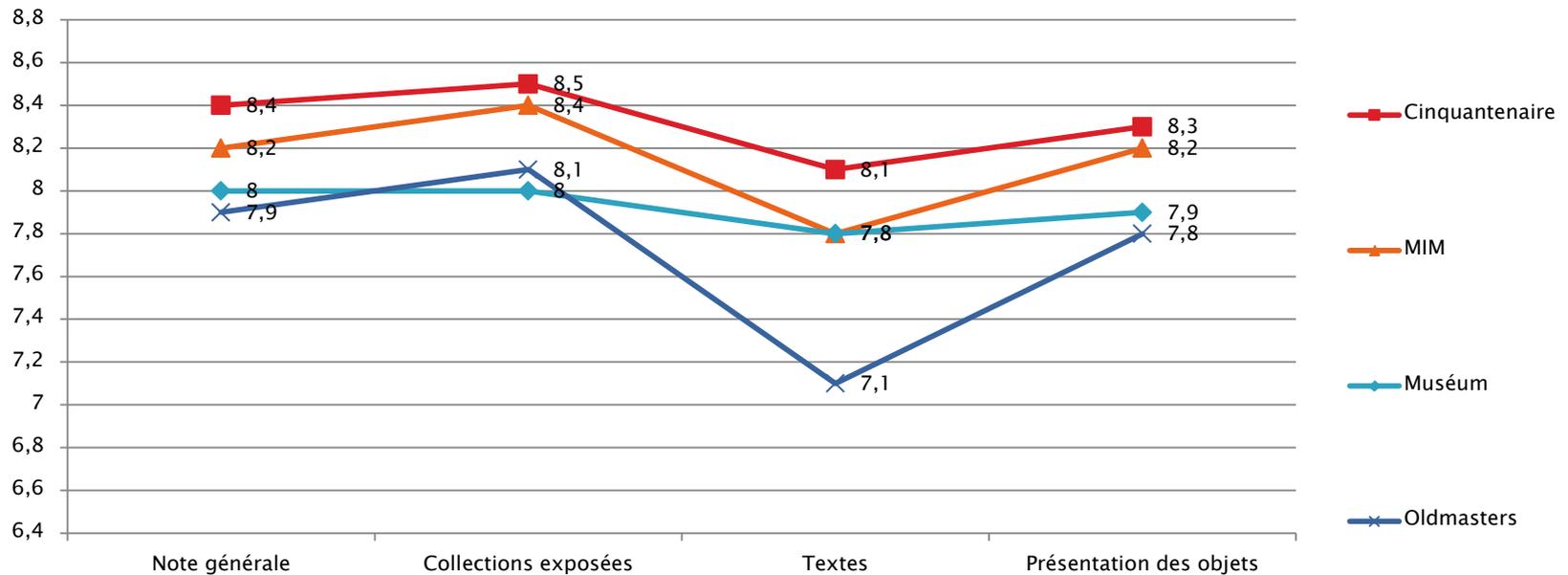
## ► Musée (collections permanentes): Note sur 10



Notes moyennes générales de **8** ou plus.  
Moins bonnes évaluations pour les  
“**textes**” (l’information apportée et le  
commentaires)

# Appréciations des expos

## ► Expo: Note sur 10

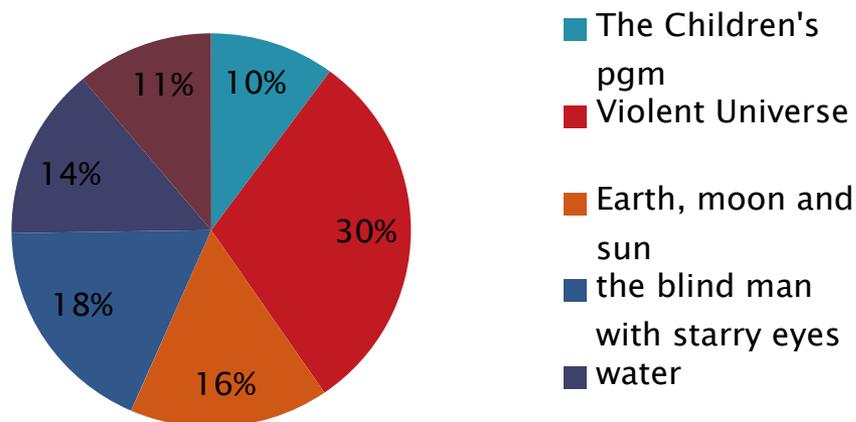


Notes moyennes générales de **8**  
(ou 7,9).  
Moins bonnes évaluations pour les  
“textes”.

# Planétarium

## But de la visite/appréciation

Quel est le but de votre visite?



30% des visiteurs sont venus pour le spectacle « violent universe »

- Entre 7.6 et 8.5/10 en moyenne pour tous les spectacles
- Moyenne générale = **8,23**

Spectacle	Appréciation/10
The Children's pgm	7,8
Violent Universe	8,5
Earth, moon and sun	8,5
the blind man with starry eyes	7,6
water	8,3
the secret lives of stars	8,5

# Commentaires

## ▶ Muséum:

- Appareils en panne;
- Pas d'infos sur les salles fermées;
- Difficile de s'orienter dans le musée;
- Signalisation jusqu'au musée;
- Trop peu de lumière;
- Critique négative de la cafet: choix, qualité et prix mauvais.

## ▶ MIM:

- Problèmes avec l'audioguide;
- Souhait de plus d'anglais;
- Souhait de plus d'explications, d'infos.

## ▶ FDS:

- Trop peu de lumière;
- Souhait de plus d'anglais
- Souhait de plus d'informations.

## ▶ Magritte:

- Trop peu de lumière;
- Souhait de plus d'anglais;
- Souhait de plus d'informations;
- Froid;
- Signalisation jusqu'au musée.

## ▶ Cinquantenaire:

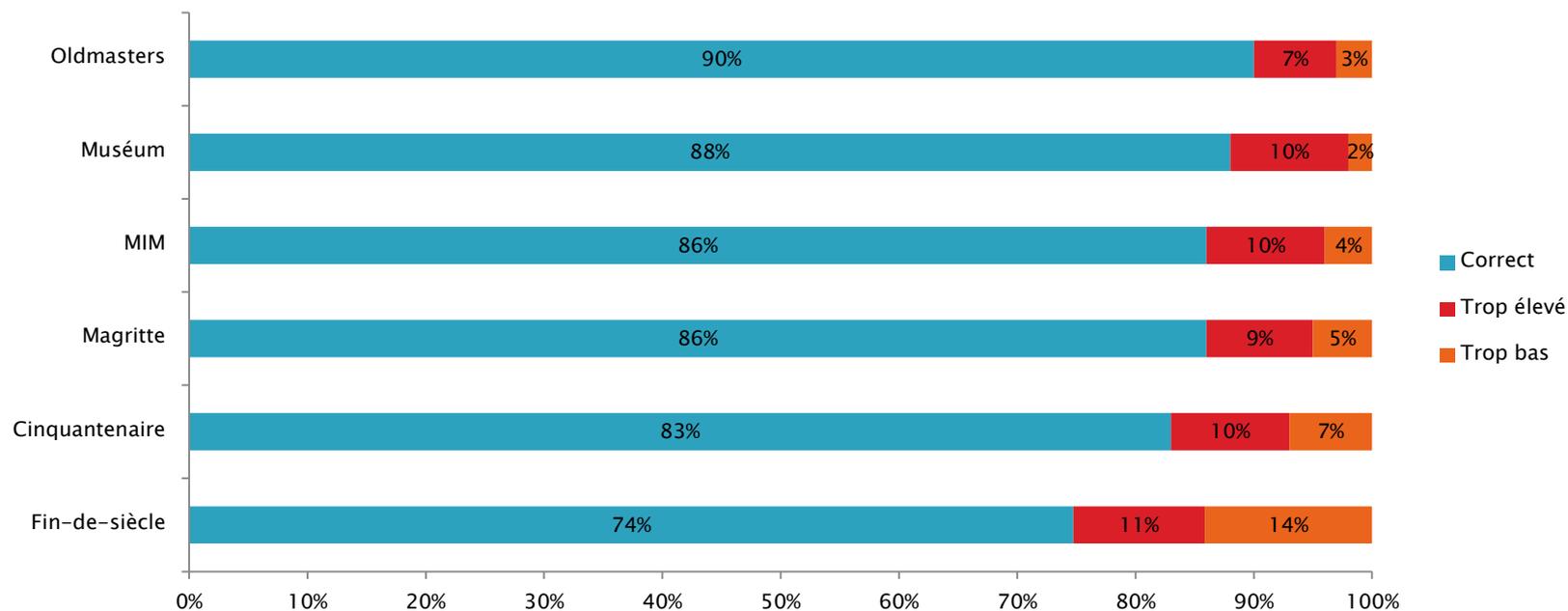
- Trop peu de lumière;
- Souhait de plus d'anglais;
- Souhait de plus d'informations;
- Difficile de trouver l'entrée.

## ▶ Oldmasters:

- Souhait de plus d'anglais;
- Froid.

# Evaluation du tarif d'entrée

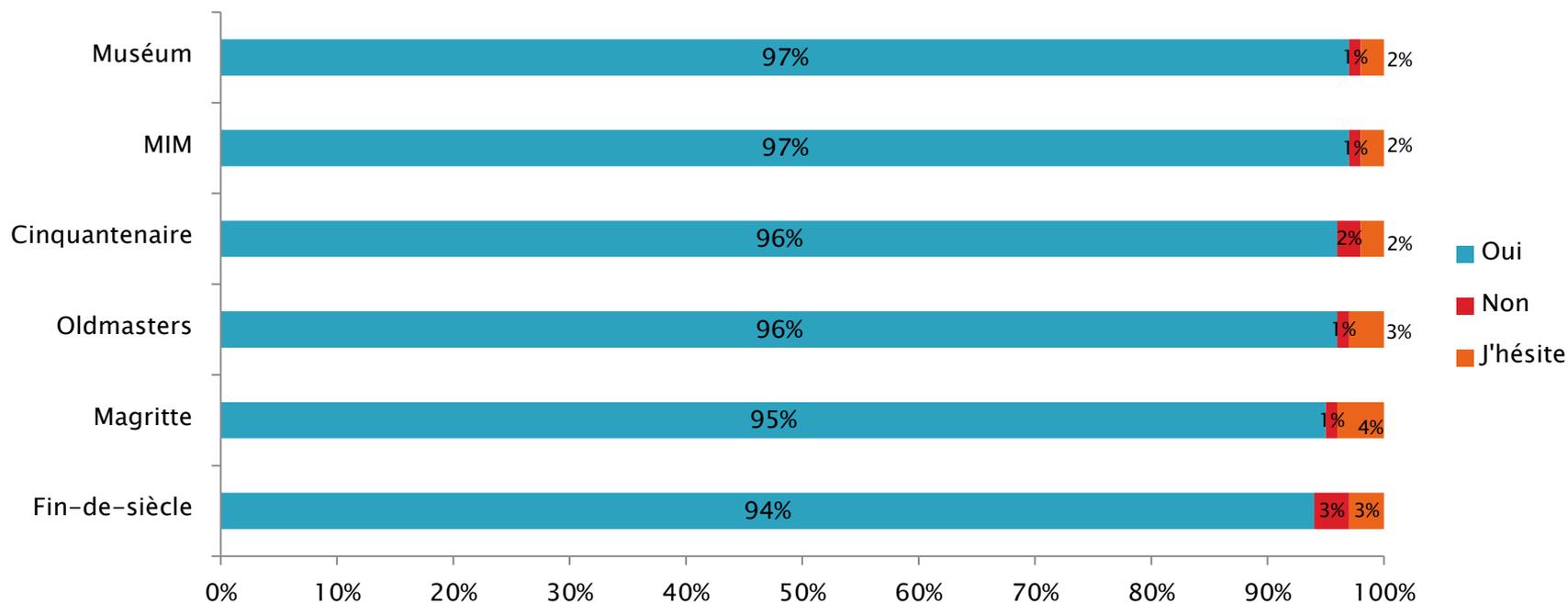
Selon vous, le tarif d'entrée est:



Entre **74% et 90%** des visiteurs estiment que le tarif d'entrée au musée est **correct**. Notons 14% au FDS qui le trouve trop bas

# Recommandation de la visite

Recommanderiez-vous la visite de ce musée?



Entre **94%** et **97%** des visiteurs **recommanderaient** la visite des musées concernés



# Conclusions

# Conclusions

- ▶ Sur base des types de visiteurs, les musées fédéraux et le Planétarium peuvent être répartis selon deux paramètres:
  - Le lieu:
    - Les « musées du Mont des Arts » vs les « musées périphériques »
    - Les musées du Mont des Arts: MIM, Oldmasters, Magritte et FDS
    - Les établissements périphériques: Muséum des Sciences naturelles, Cinquantenaire et Planétarium
  - Les thèmes:
    - Les « musées d'Art et d'Histoire » vs les « établissements de Science »
    - Les musées d'Art et d'Histoire: MIM, Oldmasters, Magritte, FDS et Cinquantenaire
    - Les établissements de Science: Muséum des Sciences naturelles et Planétarium

# Conclusions

## ▶ Le lieu:

- Les musées du Mont des Arts:
  - Surtout visités par des touristes
  - Surtout visités par des primo-visiteurs
  - On y vient surtout pour le musée
  - On y vient surtout entre adultes ou seuls (FDS 39%)
  - Obtiennent de bons scores d'accessibilité
  - On y vient surtout à pied
  - On connaît le musée surtout grâce à un guide touristique ou l'internet en général
  - La visite du musée est souvent combinée avec la visite de la ville ou d'un autre musée
  - Oldmasters est associé en premier avec vacances/sortie

# Conclusions

## ▶ Le lieu:

### ◦ Les musées périphériques:

- Ainsi nommés car en dehors du centre touristique de BXL
- Surtout visités par des belges
- Surtout des visiteurs qui sont déjà venus (plus de la moitié)
- On connaît le musée surtout via sa page internet ou le bouche à oreille
- Le musée des Sciences naturelles et le Cinquantenaire forment une île dans la ville: on y vient surtout en voiture et on a rien prévu de spécial/retour à la maison après

# Conclusions

## ▶ Les thèmes:

### ◦ Établissements de Sciences:

- Le musée des Sciences naturelles et le Planétarium attirent plus des visiteurs avec enfants
- Le musée des Sciences naturelles attire plus des grandes entités de visite: en moyenne 3 visiteurs par entité
- Le musée des Sciences naturelles est associé à « une visite en famille » et la « détente » (mais l'aspect éducatif est aussi important)
- Cela se ressent aussi sur l'âge des répondants: plus de la moitié des répondants pour le Planétarium et pour le musée des Sciences naturelles est âgé entre 25-44 ans
- Il est important de ne pas perdre de vue que la visite de ces établissements est une activité plus sociale
- Pas un public typique de visiteurs de musées

# Conclusions

## ▶ Les thèmes

### ◦ Musées d'Art et d'Histoire:

- Surtout des plus petites entités de visiteurs entre adultes ou seuls (le Cinquantenaire est un peu plus familial, mais moins que les établissements de Sciences)
- Attirent des répondants relativement plus âgés (mais d'un autre côté aussi plus de 18-24 ans)
- A une image moins pour les enfants
- Sont surtout visités pour les thèmes et les objets (très net pour le Cinquantenaire)
- L'aspect éducatif est aussi important surtout pour le musée Oldmasters et le Cinquantenaire
- Surtout des visiteurs fréquents de musées

# Conclusions

- ▶ Image, satisfaction et feed-back:
  - Les appréciations moyennes générales (musée et expo) sont de 8/10 pour l'ensemble des musées et le Planétarium
  - Tandis que les objets et la scénographie obtiennent de bonnes évaluations, les textes obtiennent quant-à eux de moins bons scores pour tous les musées
  - Le manque d'information apparaît clairement comme remarques dans les « commentaires ouverts » (pour les musées d'Art et d'Histoire)
  - Concernant les appréciations des services, tous les musées obtiennent de très bons scores pour l'amabilité du personnel
  - Par contre tous les musées obtiennent de mauvais scores pour la signalisation (in/hors musée) et le parking (sauf le Cinquantenaire avec 8,8/10).
  - L'évaluation de la cafétéria au muséum, Oldmasters et Magritte est aussi relativement moins bonne.

# Conclusions

- ▶ Image, satisfaction et feed-back
  - Concernant l'image, tous les musées sont jugés comme « intéressants » et « avec des informations fiables » (scores plus de 8/10)
  - Magritte et le Musée des Sciences naturelles ont une image relativement plus moderne que les autres musées
  - Magritte est aussi perçu comme relativement moins accessible à un grand public
  - Le type de public conditionne le type de commentaires et la satisfaction:
    - Ainsi le musée des Sciences naturelles a de meilleurs scores pour « adapté aux enfants » que les musées d'Art
    - On trouve bcp de commentaires pour les musées du Mont des Art pour plus de textes en anglais

# Vers un nouvelle approche pour le moniteur des musées

- ▶ Enquêtes en face-à-face = coût énorme: 15.000 euro pèse sur le budget
- ▶ Propositions:
  - Nécessite une coopération plus étroite avec les services d'accueil des ESF concernés
  - Adresses mail à demander aux visiteurs aux caisses
  - Echantillonnage
  - Par exemple, à chaque 100<sup>e</sup>, 500<sup>e</sup>, ou 1000<sup>e</sup> visiteur, demander de donner son adresse mail pour une enquête de satisfaction
    - Incentives (chèques cadeaux, etc.)
    - Adresse mail ne sert pas à des fins de marketing?
  - Testcase à l'IRSNB en 2016
  - Testing au Planétarium, MRAC, MRBAB et les MRAH en 2017

# Outro

## ▶ Suite:

- Roadshow fin d'année
- Présentations personnalisées dans les différents ESF
  - Planétarium
  - Cinquantenaire et MIM
  - Muséum des Sciences naturelles
  - Old Masters Museum, Magritte & FDS
- Attention portée à la perspective historique
- Discussion et questions
  - Vos feed-backs et interprétations des premiers résultats
  - Vos demandes d'analyses complémentaires



Merci pour votre  
attention!

# Online vragenlijst

- ▶ <http://enquetemuseum.sabuma.be/index.php/526942/lang-fr>
- ▶ <http://enquetemuseum.sabuma.be/index.php/526942/lang-nl>
- ▶ <http://enquetemuseum.sabuma.be/index.php/526942/lang-en>