

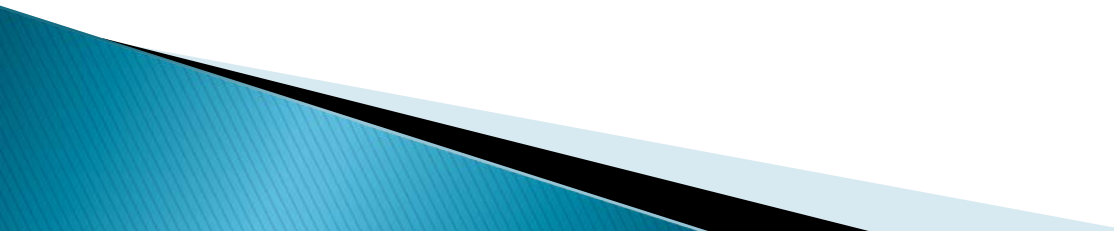
Monitor van de federale musea en het Planetarium 2014–2015 Individuele bezoekers

Publieksobservatorium van de FWI
KBIN, 16 juni 2016

Introduction

- ▶ Programma vandaag:
 - Presentatie van de eerste resultaten: 10u
 - Koffiepauze : 11u
 - Discussie en vragen: 11u15
 - Jullie feedback en interpretaties van de eerste resultaten
 - Jullie vragen naar bijkomende deelanalyses

Werking publieksobservatorium

- ▶ Museummonitor
 - ▶ Ad hoc publieks- en gebruikersonderzoek
 - ▶ Evaluaties van expo's en diensten
 - ▶ Desktopresearch
 - ▶ Bevolkingsonderzoek / marktonderzoek
 - ▶ Cijfermatige analyses
- 

Historiek Museummonitor

- ▶ Oude museummonitor
 - Sinds 2007
 - Jaarlijks
 - Exitpolls
 - Face-to-face
 - Initieel 14 vragen (sinds 2011 15 vragen)
 - Bezoekersprofielen
 - Communicatiekanalen
 - Algemene tevredenheid vaste collectie
 - Algemeen tevredenheid expo

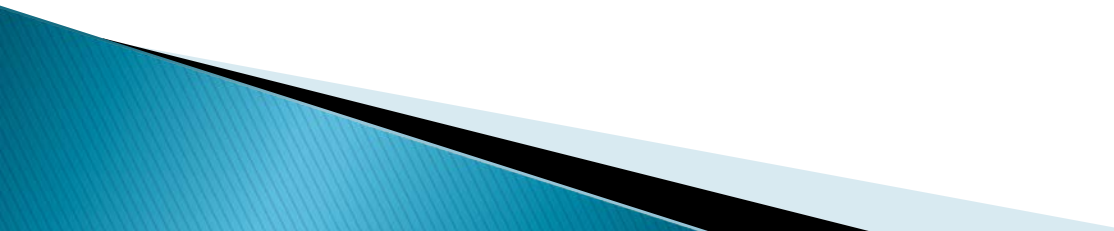
De vernieuwde museummonitor

- ▶ De vernieuwde museum= geïntegreerde aanpak
 1. Kassagegegevens ism visit Brussels
 2. 2-jaarlijkse enquêtes bij de individuele bezoekers (2014–2015)
 - Nieuwe vragenlijst in samenwerking met de deelnemende FWI
 - 42 vragen ipv 15
 - Profielen, motivaties + evaluatie van de verschillende aspecten van het museumbezoek (onthaal, diensten, collecties, scenografie, etc.)
 3. 2-jaarlijkse enquêtes bij groepsbezoekers (2015–2016)
 - Bevraging van groepsverantwoordelijken
 - Profielen
 - Evaluatie van het museumbezoek (reservatie, onthaal, gidsen, diensten, etc.)
 - Online-bevraging
- ▶ Doelstelling:
 - SWOT publieksaanbod: wordt een werk- en auto evaluatie instrument
 - Longitudinaal onderzoek met het oog op de analyse van tendensen
 - Vergelijkend onderzoek

Deelnemende FWI/ instellingen

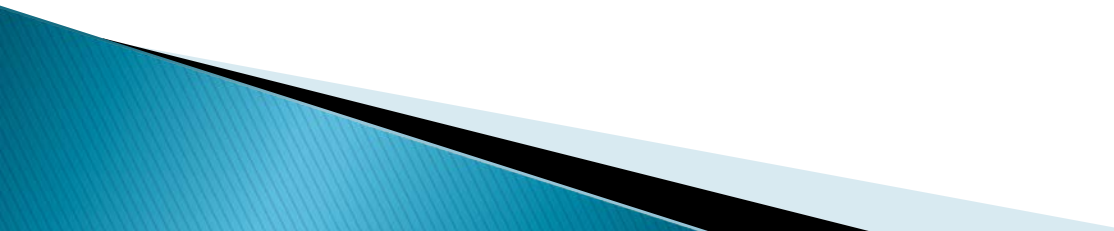
- ▶ Deelname van 4 FWI/ analyse van 7 instellingen
 - KMKG (1) voor het Jubelparkmuseum (1) en het MIM (2)
 - KMSK (2) voor het Old Masters Museum (3), het Magritte Museum (4) (sinds 2011) en het Fin de Siècle Museum (5) (sinds 2014)
 - Het KBIN voor het Museum voor Natuurwetenschappen (3) (6)
 - De KSB (4) voor het Planetarium (7)
- ▶ Geen deelname KMMA (5) (8) door renovatiewerken

Onderzoeksopzet

- ▶ Bezoekersprofielen, profielen van de respondenten
 - ▶ Gebruikte communicatiekanalen
 - ▶ Tevredenheid van de verschillende aspecten van het bezoek
 - ▶ Imago
 - ▶ Socio-demografische variabelen
- 

»» Methodologie

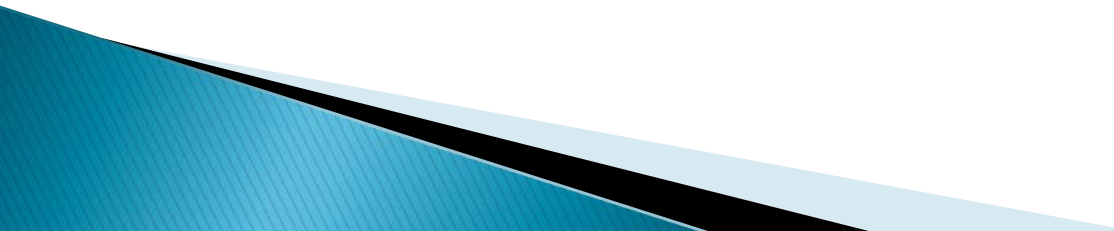
Vragenlijst

- ▶ 1 gemeenschappelijke vragenlijst voor de musea
 - ▶ 1 aangepaste vragenlijst voor het Planetarium
 - ▶ 3 talen: FR/ NL/ ENG
 - ▶ 42 vragen in totaal/15 voor het Planetarium
 - ▶ Maximale duur van 10–15 minuten per enquête
- 

Steekproeftrekking

- ▶ Populatie= “Individuele bezoekers” van de Federale Musea en het Planetarium
 - Scholen en groepen worden dus NIET bevroegd
- ▶ Sampling
 - Musea
 - Minstens 4 interviewperiodes per jaar: winter–lente–zomer–herfst
 - 1 interviewperiode = 4 dagen van 12u tem 17 =2 weekdays, zaterdag en zondag
 - Exit-interviews
 - N +...
 - 1 bezoeker per groep
 - Planetarium
 - Self-administered
 - Enkel tijdens de vakanties

Onderzoekscontext

- ▶ Start april 2014
 - ▶ “Monitor 2014” wordt “Monitor 2014–2015”
 - Stopzetting in september 2014 bij gebrek aan middelen
 - Heropstart na goedkeuring dotatieverhoging in april 2015
 - ▶ Afsluiting Augustus–September 2015
 - ▶ Concentratie maanden april–september
- 

Steekproefoverzicht

	Aantal respondenten	Foutenmarge	Betrouwbaarheid	
Museum voor Natuurwetenschappen (KBIN)	362	5.1%	95%	
Jubelparkmuseum (KMKG)	310	5.5%	92%	
Muziekinstrumentenmuseum (KMKG)	289	5.7%	91%	
Old Masters Museum (KMSK)	245	} 750	6.2%	89%
Magritte Museum (KMSK)	255		6.1%	89%
Fin de Siècle Museum (KMSK)	250		6.2%	89%
Planetarium (KSB)	103	6.2%	69%	
Totaal	1814			

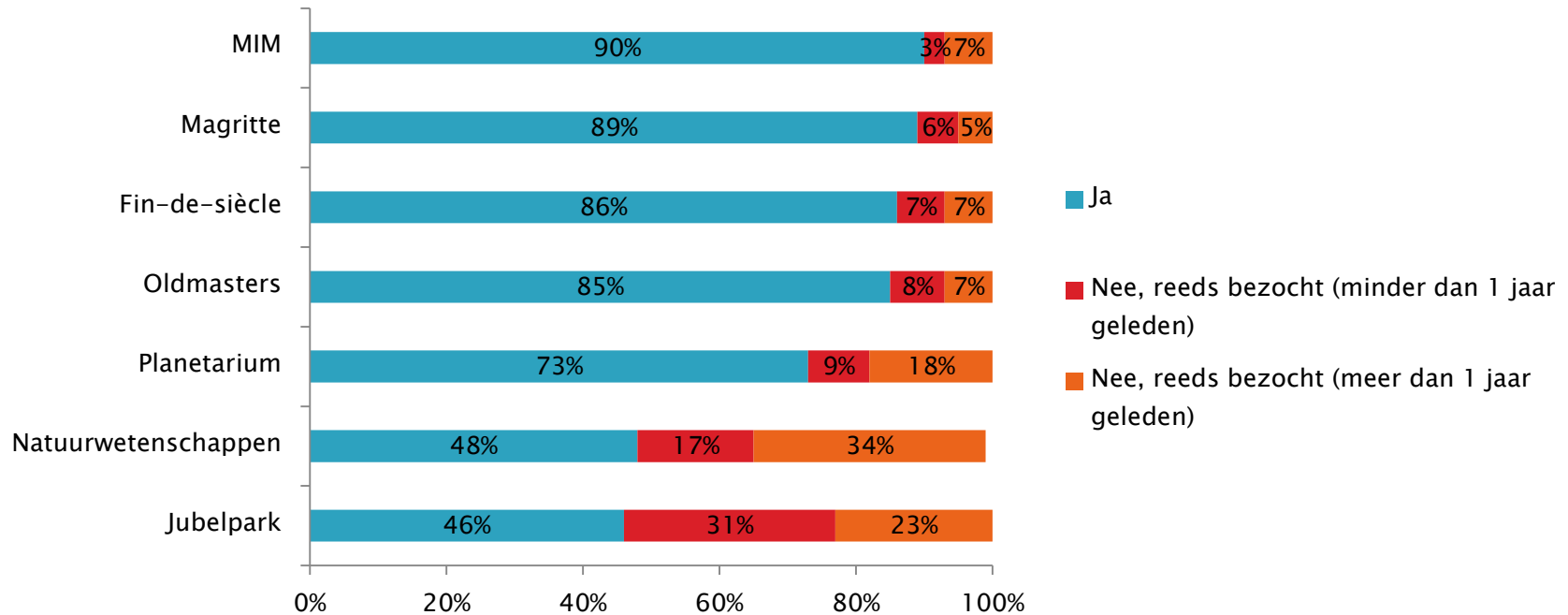
Kenmerken sample

- ▶ De samples kennen enkele beperkingen
 - KBIN: enkel bevestigingen tijdens schoolvakanties
 - Scheeftrekking verhouding Belgen–buitenlanders; herwogen
 - Planetarium: te beperkte samplegrootte ($N=103$), enkel bevestigingen tijdens de schoolvakanties
 - KMSKB: lagere betrouwbaarheden en hogere foutenmarges, wel zeer robust sample voor het geheel van de KMSKB ($N=750$)

Over de
» respondenten

Bezoeksgewoonten

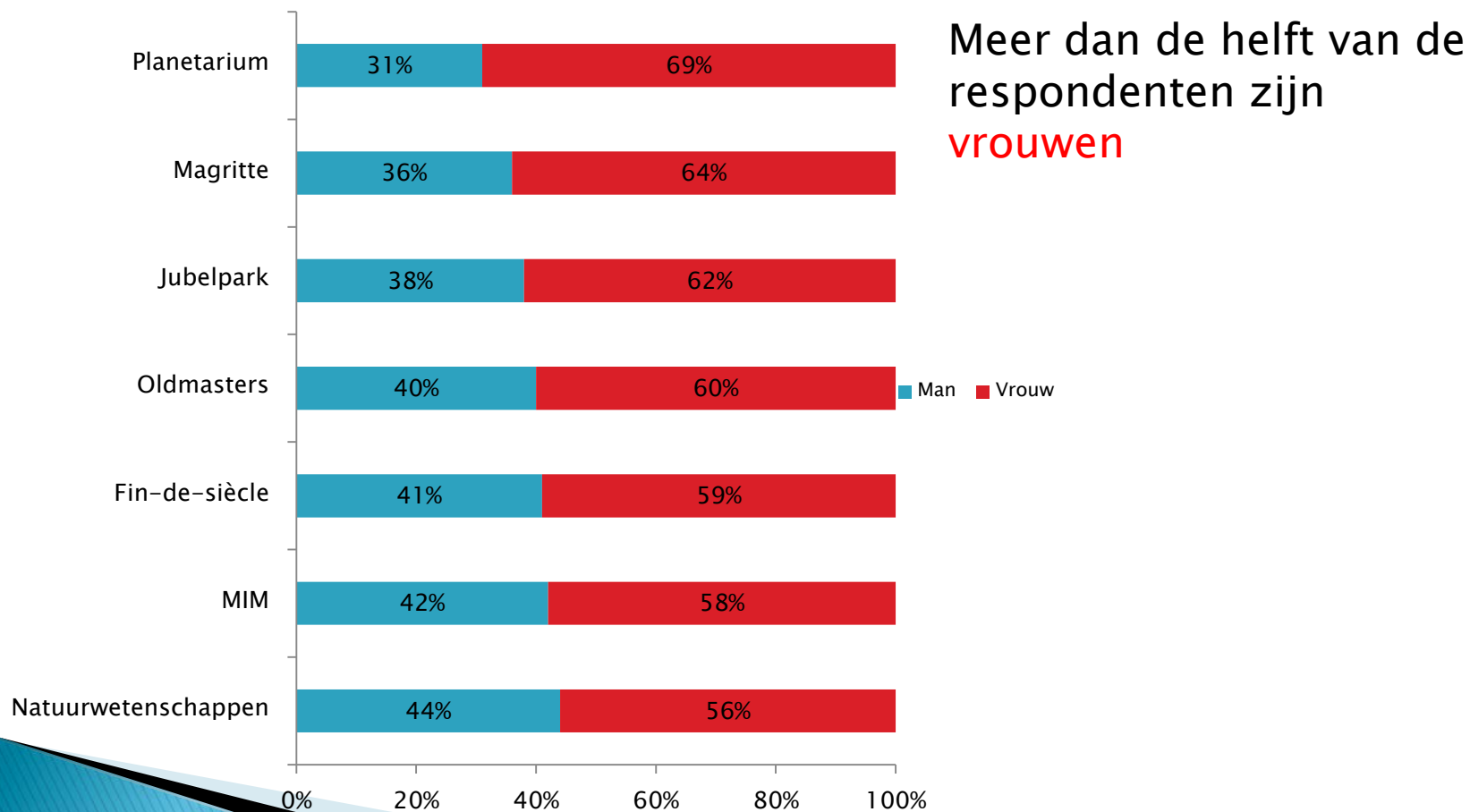
Komt u voor het eerst?



Driekwart of meer van de bezoekers komt **voor het eerst** naar het Museum, behalve dan voor Natuurwetenschappen en het Jubelpark dewelke door de helft van de bezoekers eerder al werd bezocht.

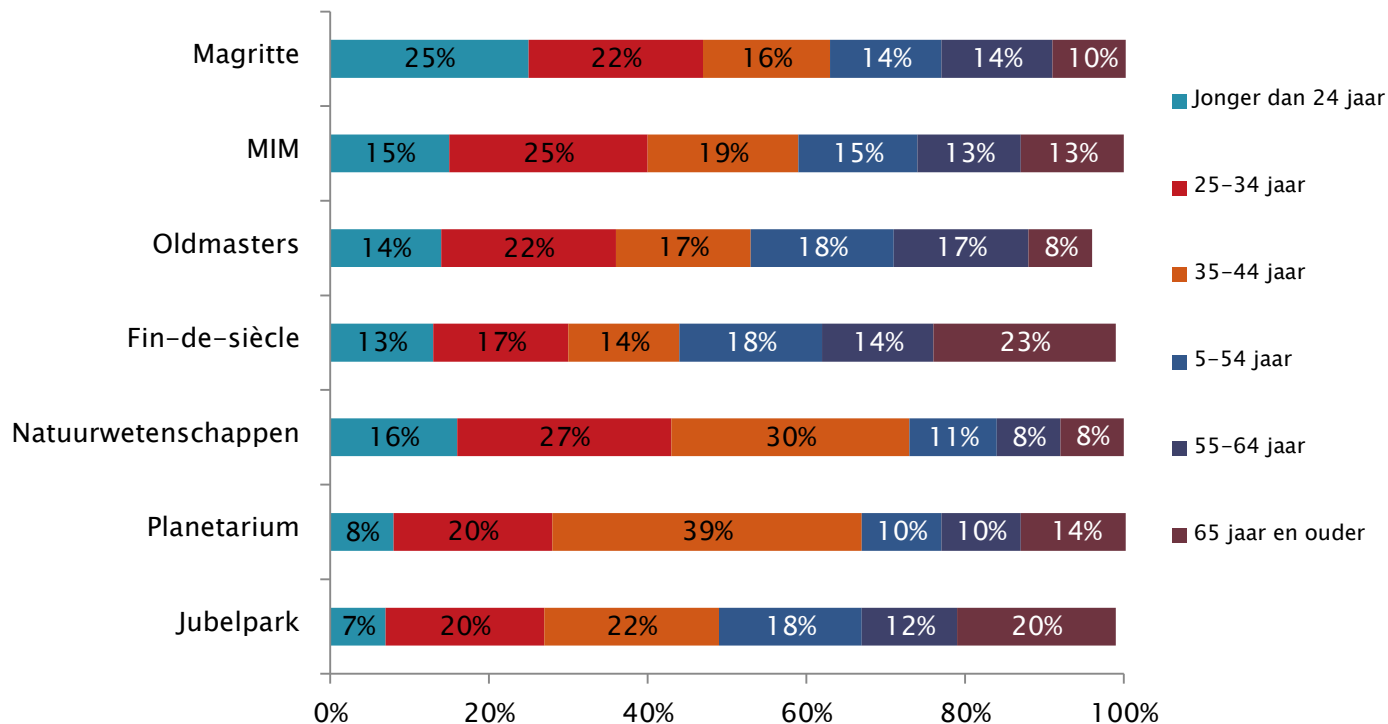
Profiel van de respondenten

Geslacht



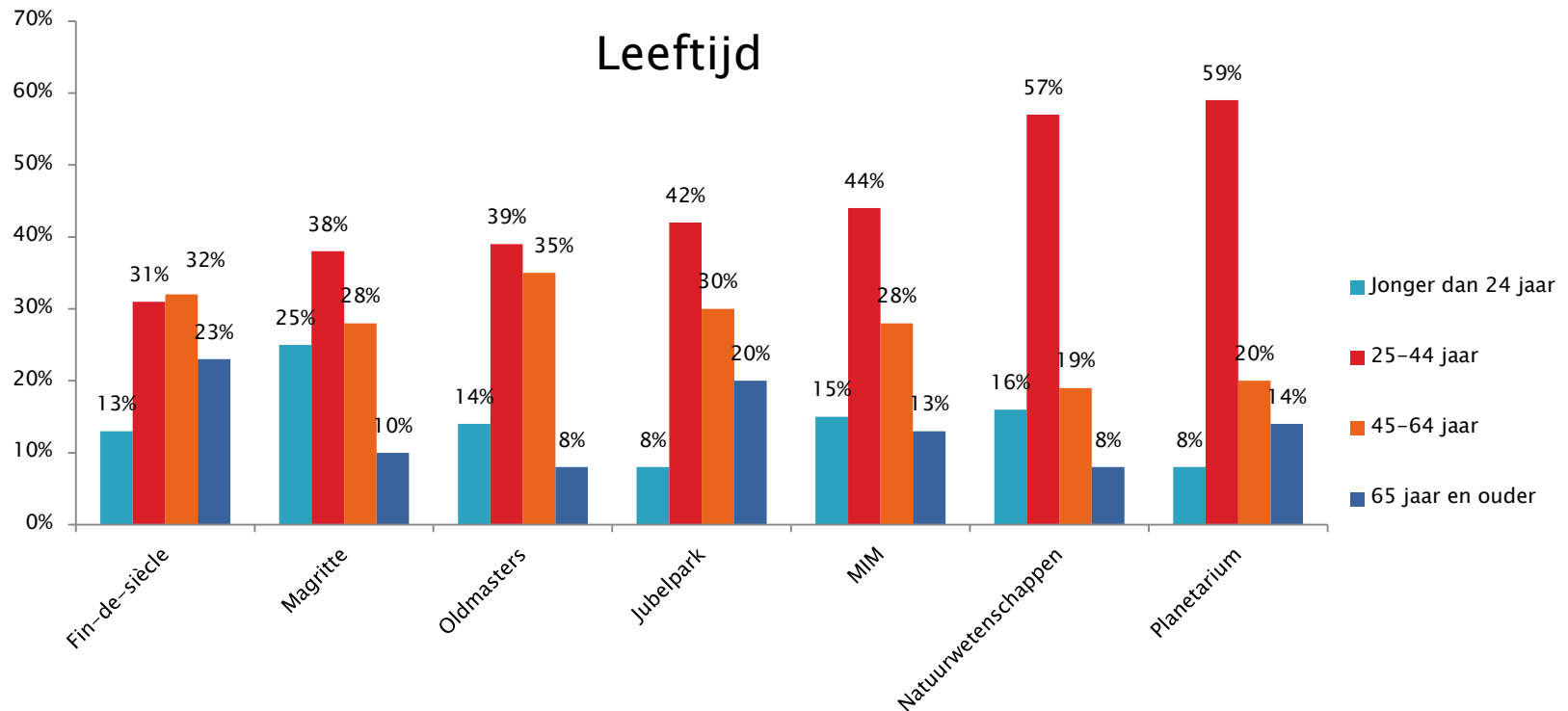
Profiel van de respondenten

Leeftijd



Meer dan de helft van de respondenten zijn jonger dan 45 jaar (Natuurwetenschappen, Magritte, MIM, Oldmasters en Planetarium). In FDS daarentegen is 56% ouder dan 45 jaar. In het Jubelpark is de verhouding 50/50

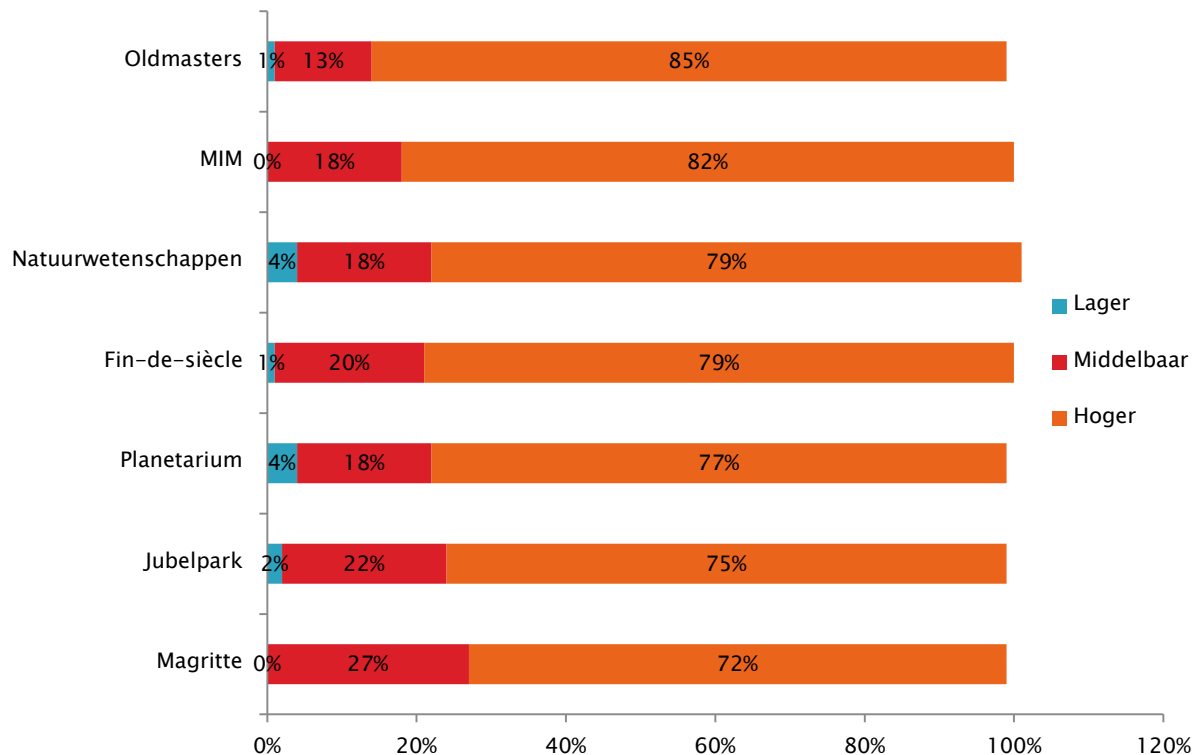
Profiel van de respondenten



Meer dan de helft van de respondenten van het Planetarium en het Museum voor Natuurwetenschappen is tussen 25-44 jaar oud. Voor in de KMSKB zijn de oudere leeftijdsgroepen relatief belangrijker. Magritte trekt anderzijds wel relatief meer -24 jarigen (25%).

Profiel van de respondenten

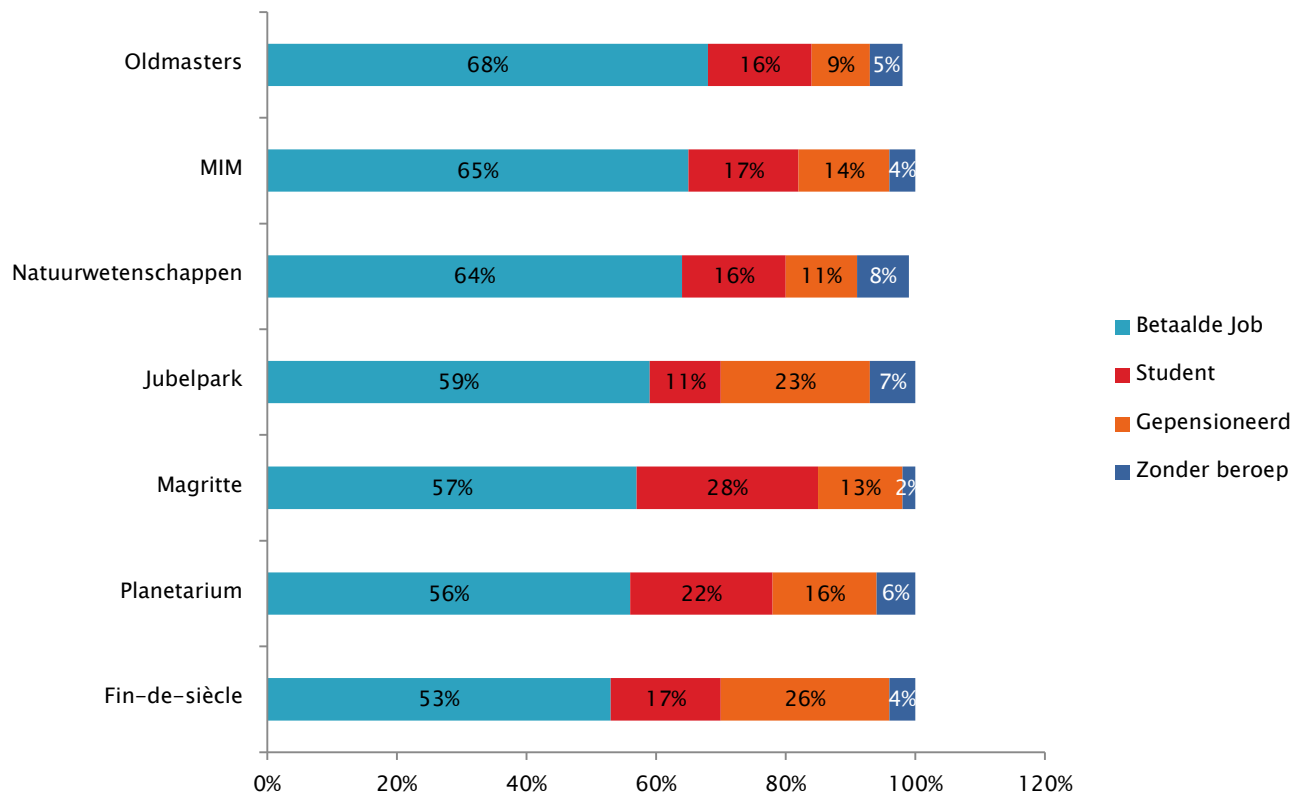
Diploma



Meer dan 70% is
hooggeschoold

Profiel van de respondenten

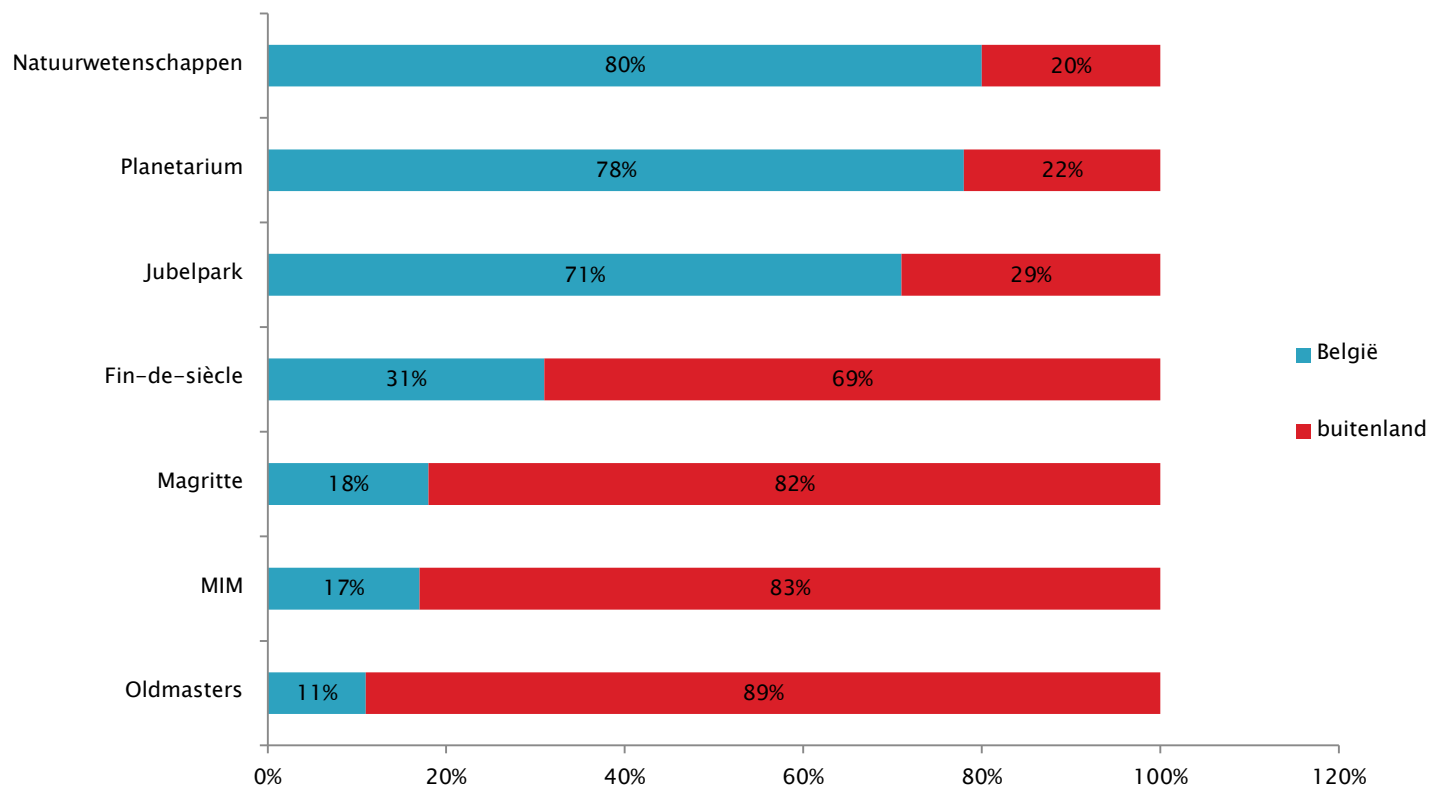
Professionele status



Tussen de 53% en de 68%
beroepsactieven

Profiel van de respondenten

Woonplaats



➔
Vooral **Belgische** bezoekers voor natuurwetenschappen, Planetarium en Jubelpark.
Vooral **buitenlanders** voor FDS, Magritte, MIM en Oldmasters.

Profiel van de respondenten

Regio's

%	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Wallonie	Vlaanderen	Frequenties	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Wallonie	Vlaanderen
Natuurwetenschappen	44%	25%	31%	Magritte	18	11	16
Planetarium	45%	31%	24%	MIM	25	5	17
Jubelpark	54%	15%	32%	FDS	40	12	21
				Oldmasters	13	1	10



Bijna de helft van de Belgische bezoekers, komt uit het **Brussels-Hoofdstedelijk Gewest**

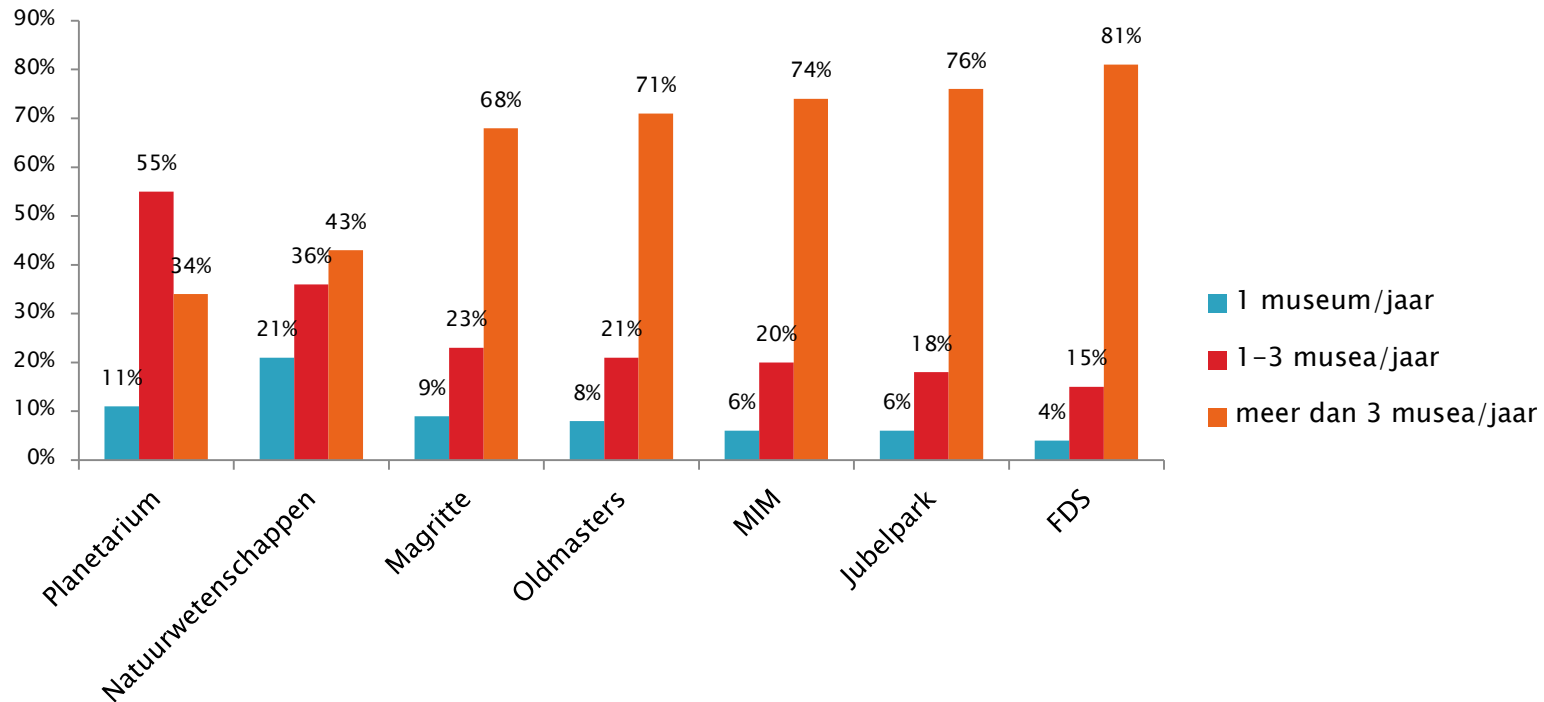
Landen



Per Museum ongeveer 30 verschillende herkomstlanden.

De buitenlandse bezoekers komen in de eerste plaats uit **Frankrijk** gevolgd door onze andere buurlanden en de VS

Aantal bezochte musea / expo's in de afgelopen 12 maanden



→ **Magritte, Oldmasters, MIM, Jubelpark** en **FDS** worden vooral bezocht door frequente museumbezoekers (70% of meer bezocht meer dan 3 musea/jaar). **Natuurwetenschappen** (43%) en **Planetarium** (34%) lokken een breder publiek

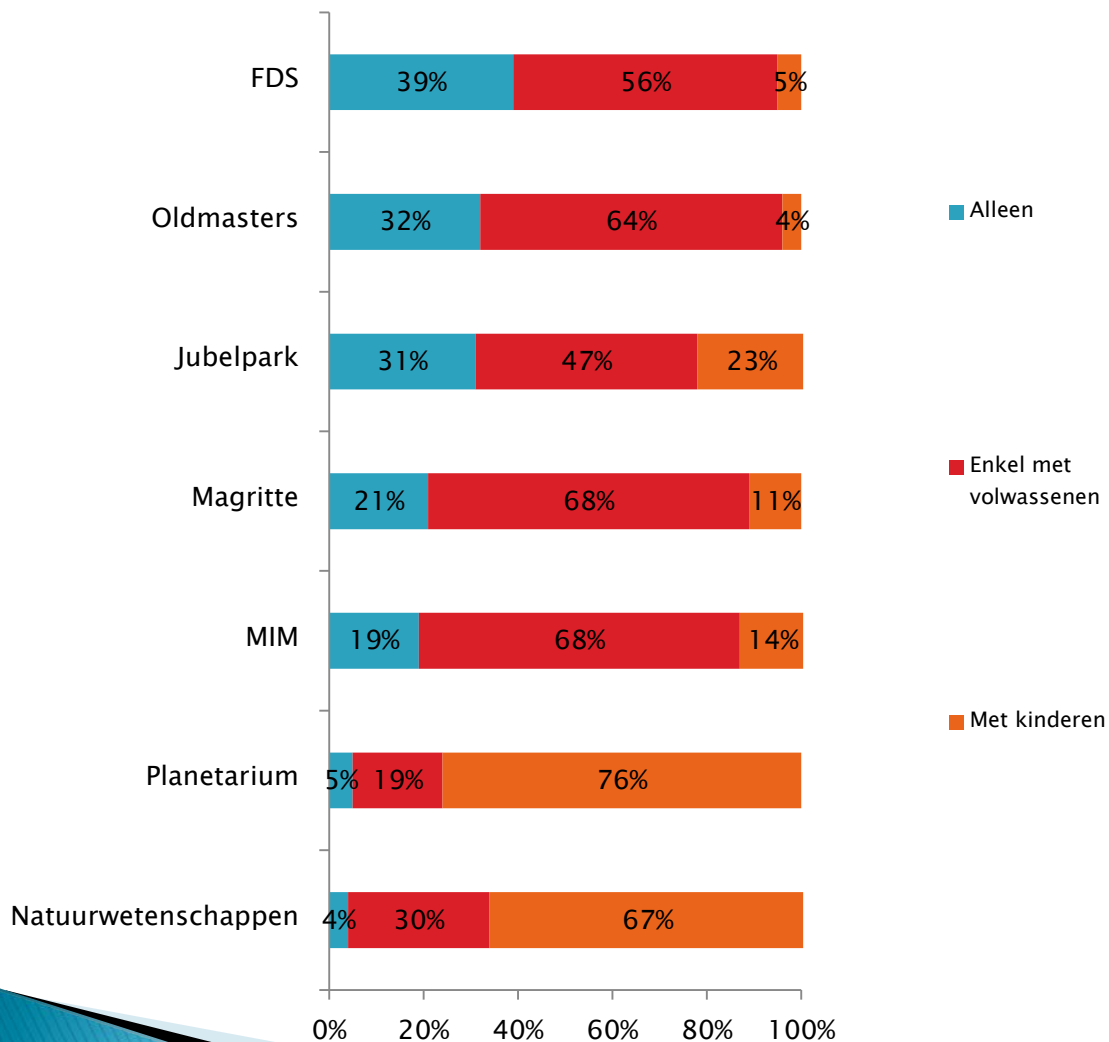
Aantal bezochte musea / expo's in de afgelopen 12 maanden

FWI	Gemiddeld aantal bezoeken
Natuurwetenschappen	5
Old Masters	8
Magritte	7
Jubelpark	8
MIM	10
Fin de siècle	11

De respondenten van het FDS het MIM zijn de meest frequente museumbezoekers (gemiddeld 10 en 11 musea per jaar). Ook het Jubelpark (8), Oldmasters (8) en Magritte (7) lokken eerder frequente museumbezoekers. Natuurwetenschappen (5) lokt een minder typisch museumpubliek.

»» Over het bezoek

Groepssamenstelling



➤ **Enkel volwassenen:** Magritte en MIM (68%), Oldmasters (64%), FDS (56%) en Jubelpark (47%)

➤ **Volwassenen en kinderen:** Planetarium (76%) en Natuurwetenschappen (67%)

➤ **Alleen:** FDS (39%), Jubelpark (32%) en Oldmasters (31%)

Groepssamenstelling: grootte van de groep

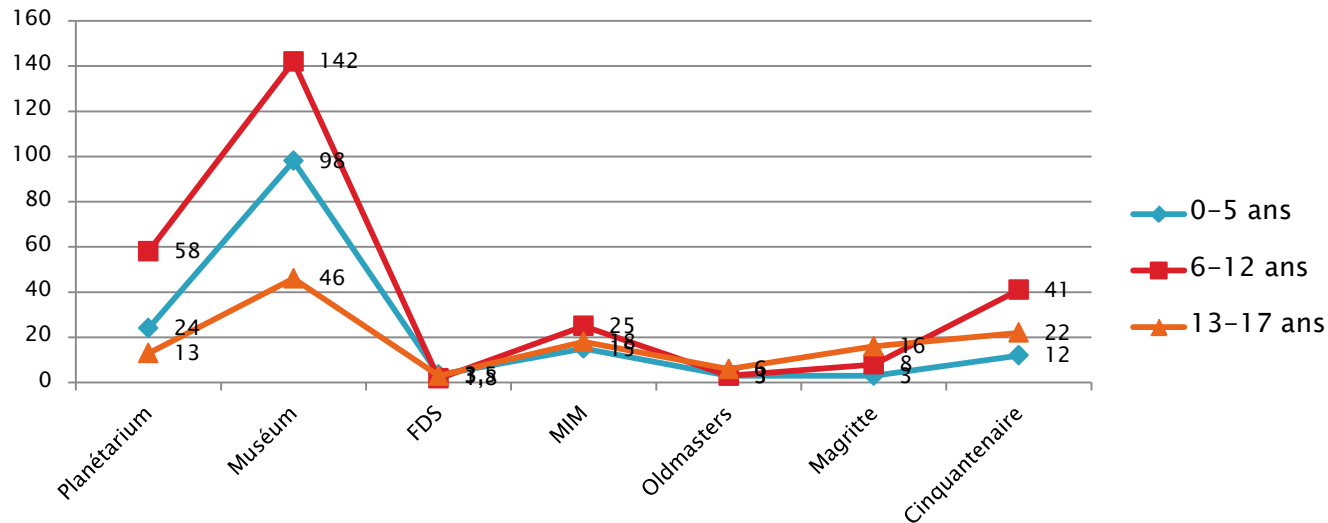
Musea	Gemiddelde	N	Std. Deviation	Min	Max
Natuurwetenschappen	3.0	346	1.310659	1	9
MIM	2.3	279	1.044718	1	6
Jubelpark	2.1	294	1.10047	1	7
Magritte	2.1	236	0.978787	1	8
Oldmasters	1.9	234	0.938871	1	6
Fin de siècle	1.8	239	0.944599	1	7
Totaal	2.3	1628	1.150011	1	9

In het Museum voor Natuurwetenschappen zijn de groepen het grootste (gem. 3 bezoekers), gevolgd door het MIM (2,3), het Jubelpark en Magritte (2,1).

De groepen zijn het kleinste in Oldmasters (1,9) en FDS (1,8)

Groepssamenstelling: leeftijden van de kinderen

Age des enfants (fréquences)



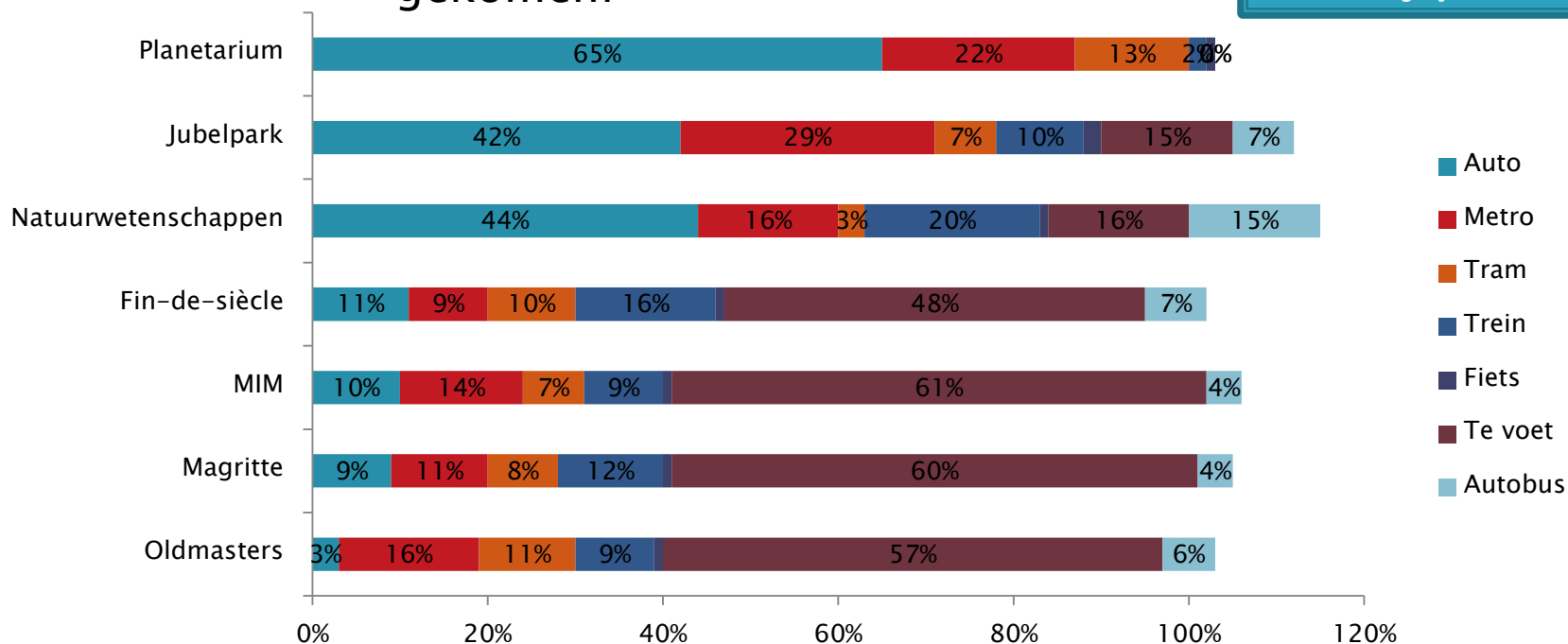
Vooral kinderen tussen **6 en 12 jaar oud**.

Planetarium en Natuurwetenschappen lokken ook heel wat kinderen van 5 jaar of jonger. Er komen proportioneel gezien meer 13-17 jarigen naar Oldmasters, Magritte en Jubelpark

Mobiliteit

Hoe bent u vandaag naar hier gekomen?

Meerdere antwoorden mogelijk

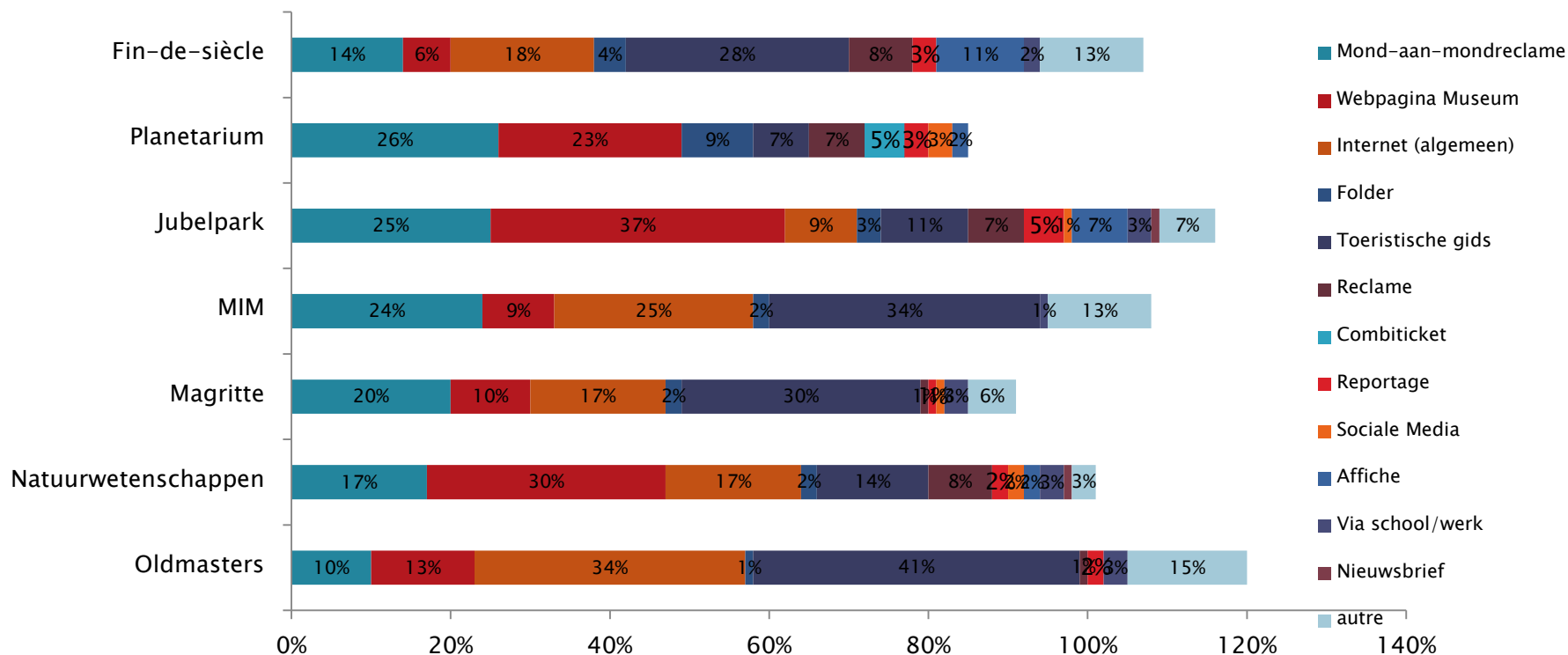


De auto is het belangrijkste vervoersmiddel voor het Planetarium, het Jubelpark en Natuurwetenschappen. Naar de Musea op de Kunstberg (FDS, MIM, Magritte en Old Masters), komen de mensen vooral te voet.

Communicatiekanalen

Meerdere antwoorden mogelijk

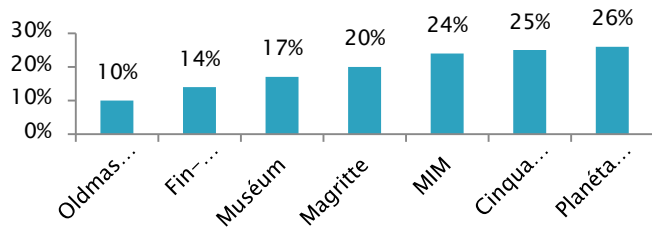
Via welke kanalen heeft u iets gezien, gelezen of gehoord over het Museum/ Planetarium?



De meest geciteerde communicatiekanalen zijn de **toeristische gidsen** (kunstbergmusea) en voor de anderen de **website van het Museum/ planetarium**. Ook **mond-aan-mond reclame** en **internet in het algemeen** zijn belangrijke kanalen. Sociale media nog in kinderschoenen

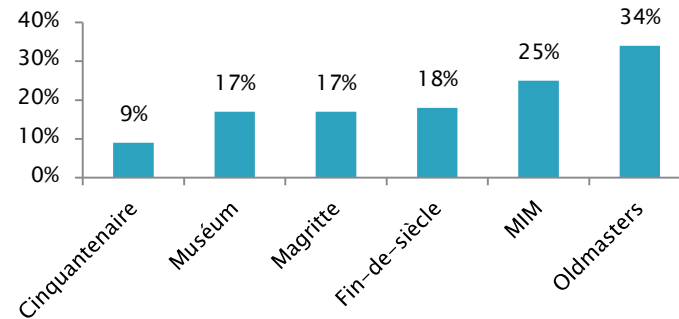
Details Communicatiekanalen

Mond-aan-mondreclame



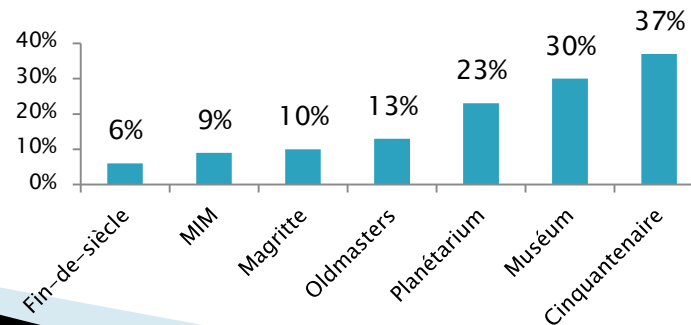
Mond-aan-mondreclame:
Planetarium, Jubelpark en MIM

Internet



Internet (algemeen):
Oldmasters en MIM

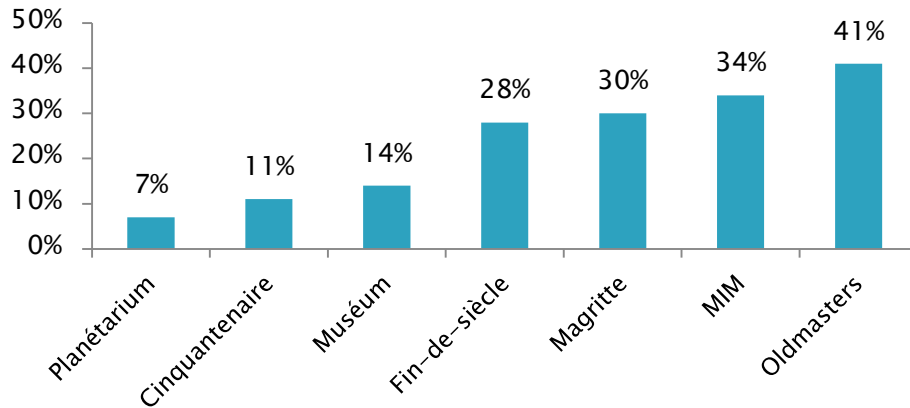
Webpagina van het Museum/Planetarium



Museumwebsite:
Jubelpark, Museum voor Natuurwetenschappen en Planetarium

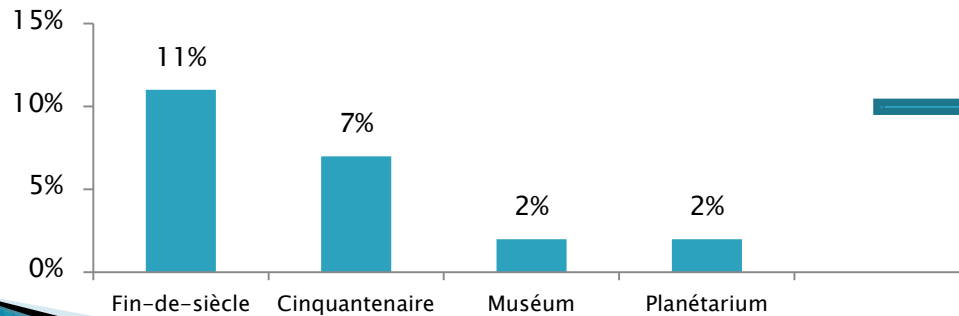
Details Communicatiekanalen

Toeristische gids



Toeristische gids:
Oldmasters, MIM, Magritte
en FDS

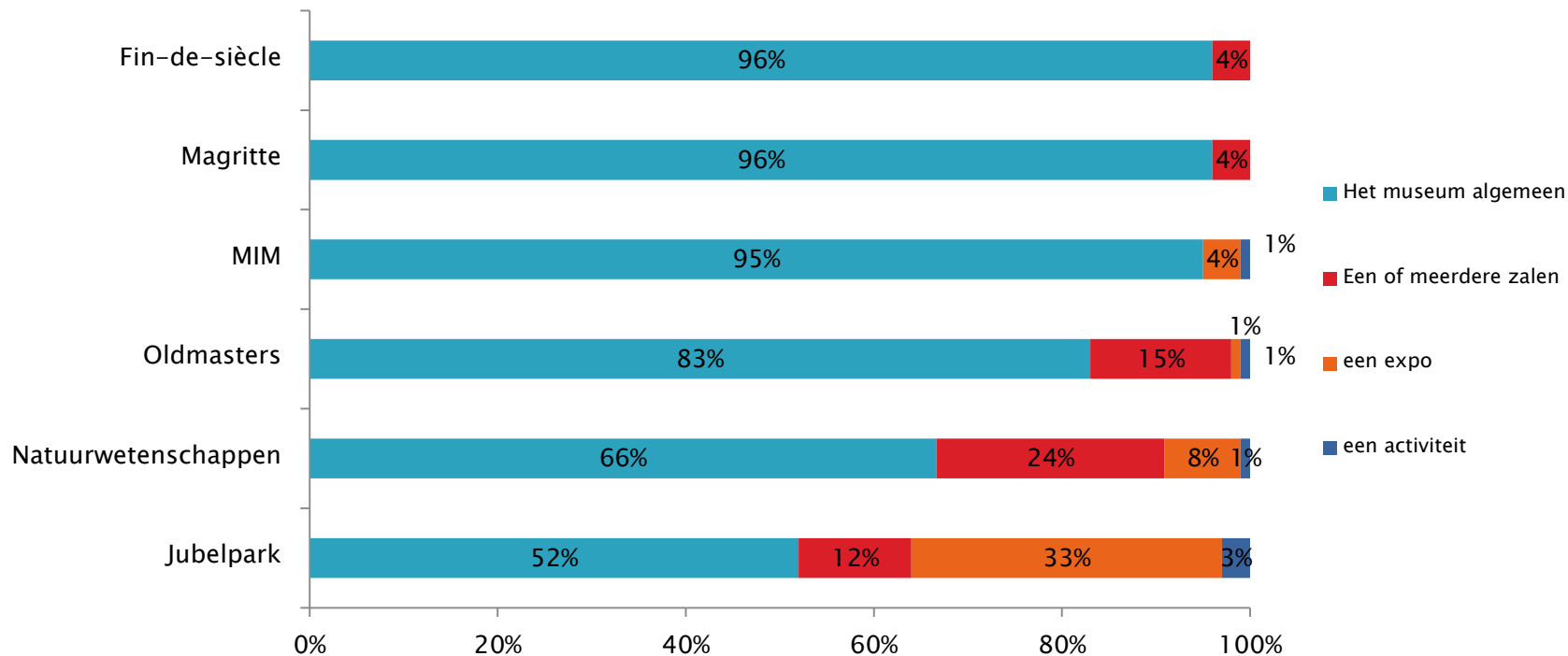
Affiche



Affiche: FDS

Doel van het bezoek

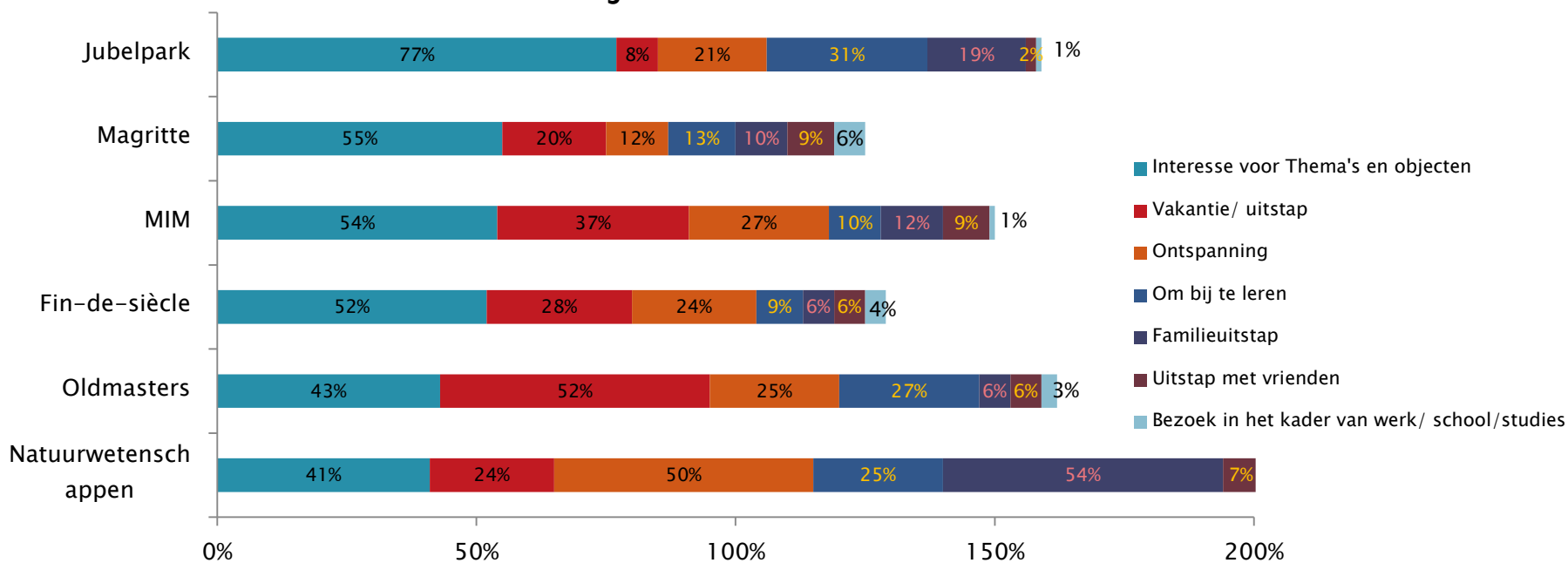
Wat wilde u vandaag zien/doen in het Museum?



De bezoekers komen vooral voor het museum in haar geheel. In Natuurwetenschappen komt ook 24% voor één of meerdere zalen van de vaste collecties en in het Jubelpark komt men relatief vaker voor de expo's

Bezoeksmotivaties

Wat zijn de motivaties voor uw bezoek aan?



De interesse in de **thema's en objecten van het Museum** is de voornaamste motivatie voor de bezoekers van het **Jubelpark, Magritte, MIM en FDS**.

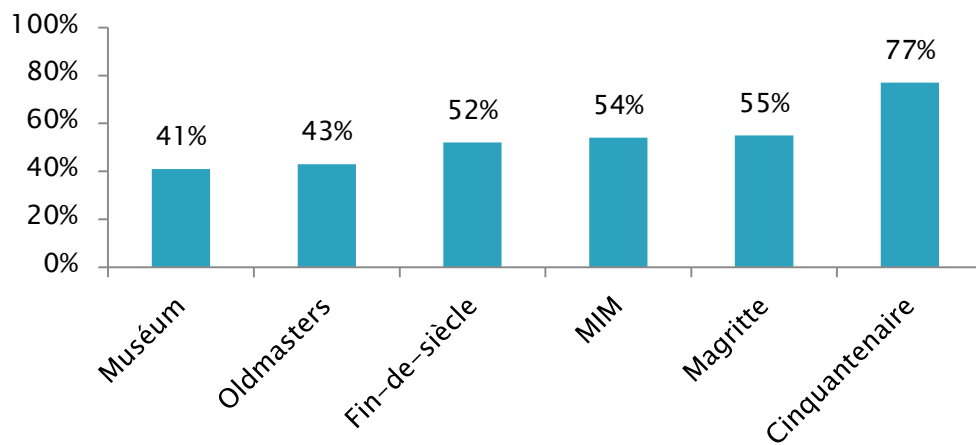
Voor **Natuurwetenschappen** staat het **familiale aspect** en de **ontspanning** centraal

Oldmasters wordt gezien in het kader van **vakantie/ uitstap**

Bij **Natuurwetenschappen** en **Jubelpark** is er ook een belangrijke **educatieve component**

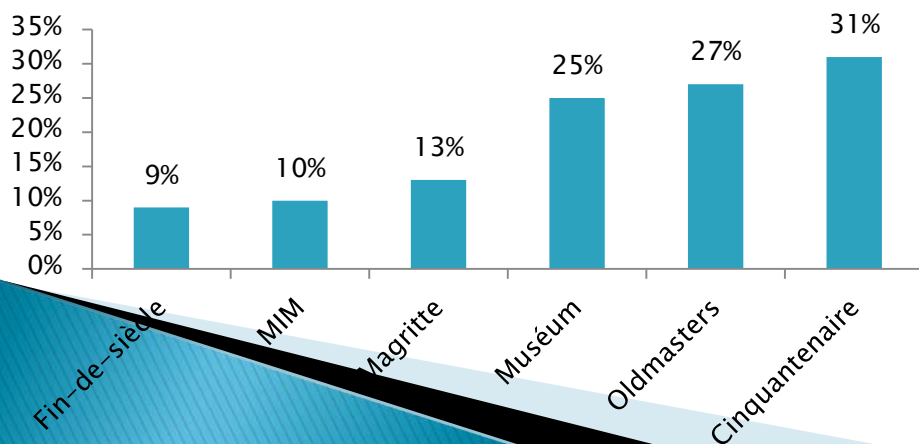
Details bezoeksmotivatie

Interesse voor thema's en objecten



Interesse voor het thema/
objecten: Jubelpark (77%) en
meer dan 50% voor Magritte,
MIM en FDS

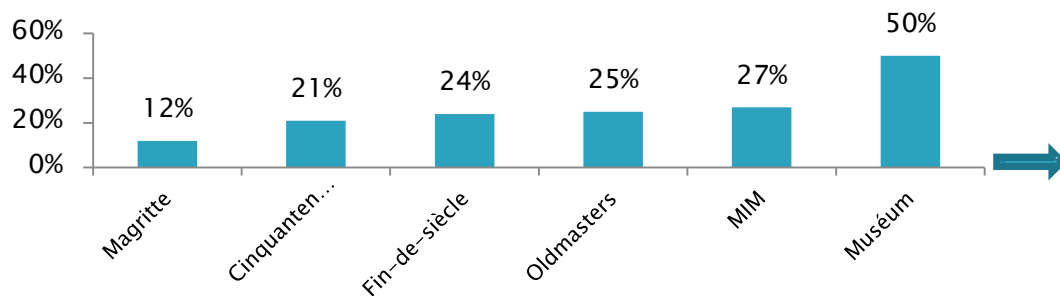
Om te leren



Educatief: Jubelpark (31%),
Oldmasters (27%) en
Natuurwetenschappen (25%)

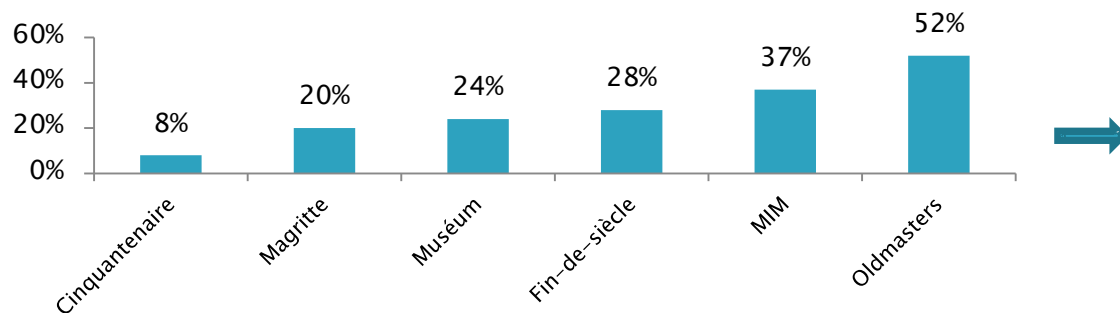
Details bezoeksmotivatie

Ontspanning



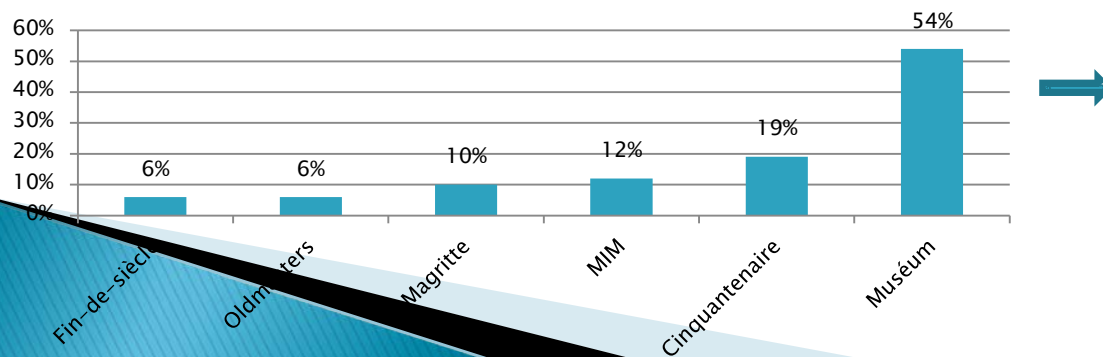
Ontspanning:
Natuurwetenschappen (50%)

Vakantie/uitstap



Vakantie, uitstappen:
Oldmasters (52%) en MIM (37%)

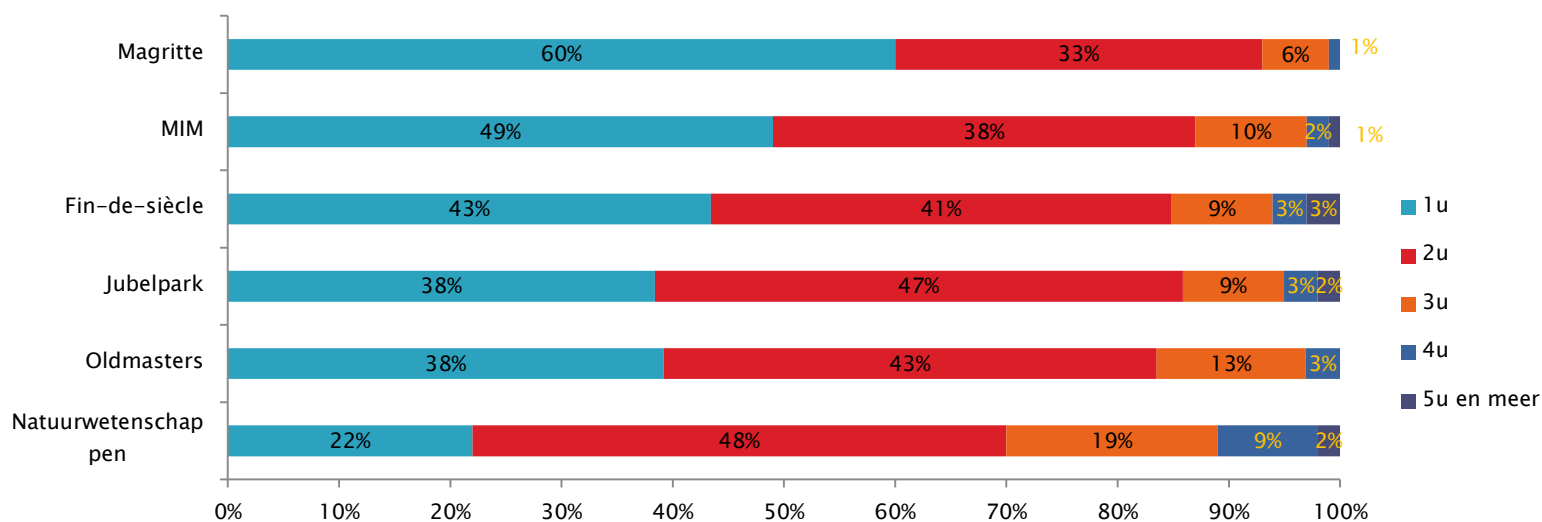
Familieuitstap



Familieuitstap: Muséum (54%)

Bezoeksduur

Hoeveel tijd heeft u (ongeveer) in het Museum doorgebracht?



De meerderheid de bezoekers blijft tussen 1 en 2u in het Museum. Werken met gemiddelden. De « holding power » is hoger in Natuurwetenschappen, Oldmasters en Jubelpark

Bezoeksduur

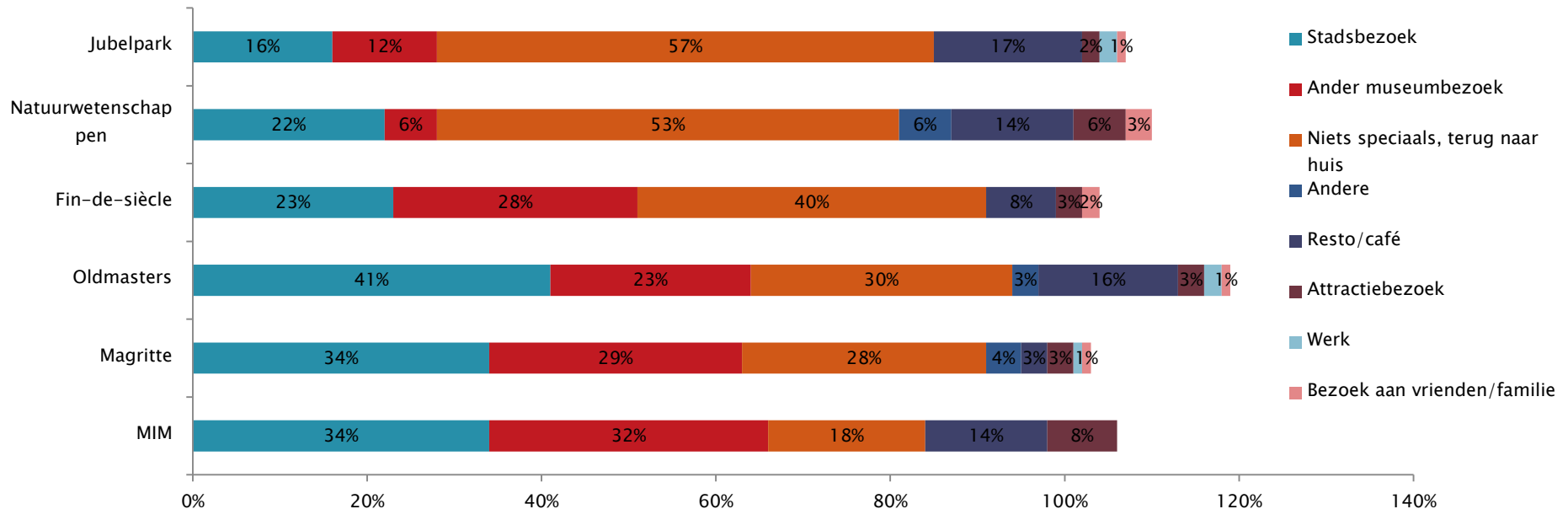
Hoe lang bleef u ongeveer in het Museum?

Musea	Gemiddelde bezoektijd
Museum voor Natuurwetenschappen	131 min
Oldmasters	119 min
Jubelparkmuseum	119 min
Muziekinstrumentenmuseum	106 min
Fin de siècle Museum	109 min
Magritte Museum	90 min

De bezoekers blijven gemiddeld langer in de klassieke musea (Natuurwetenschappen, Old Masters en het Jubelpark met tussen 119 en 131 minuten) en minder lang in de thematische musea (MIM, FDS en MAGRITTE met tussen 90 en 106 minuten)

Combinatie met andere activiteiten

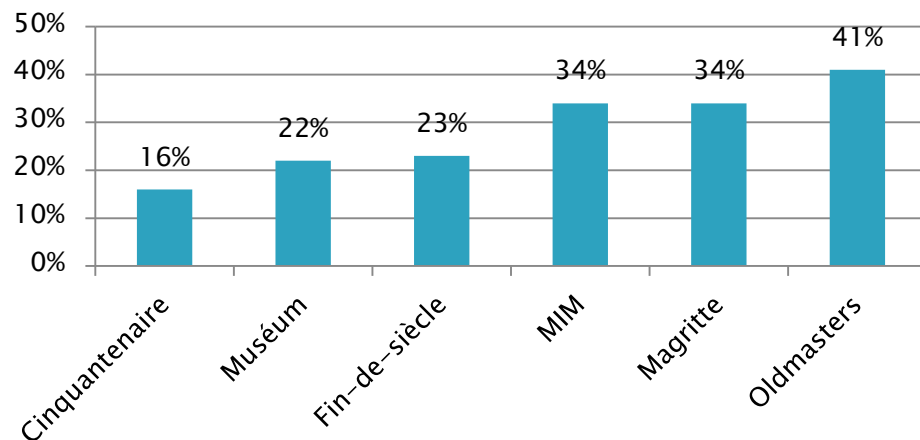
Met welk van de onderstaande activiteiten combineert u uw bezoek aan het museum vandaag?



De bezoekers van de **kunstbergmusea** combineren hun bezoek aan het museum vooral met **een bezoek aan de stad** of aan **een ander museum**. De meerderheid van de bezoekers van **Natuurwetenschappen** en het **Jubelpark** keert terug naar huis.

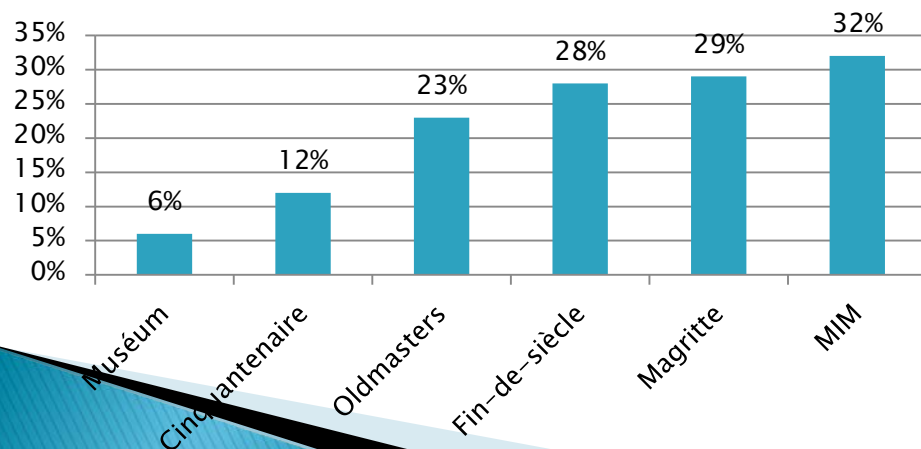
Details andere activiteiten

Stadsbezoek



Bezoek aan de stad:
Oldmasters,
Magritte en MIM

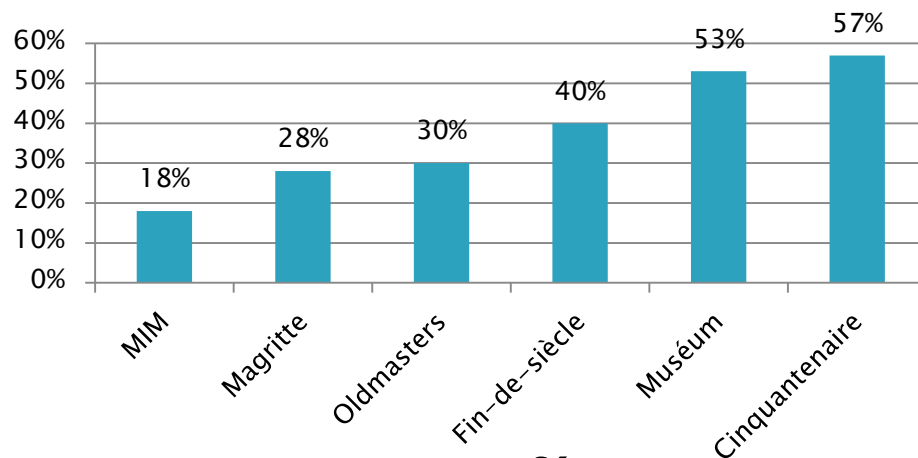
Bezoek aan een ander museum



Bezoek aan een ander museum: MIM,
Magritte en FDS

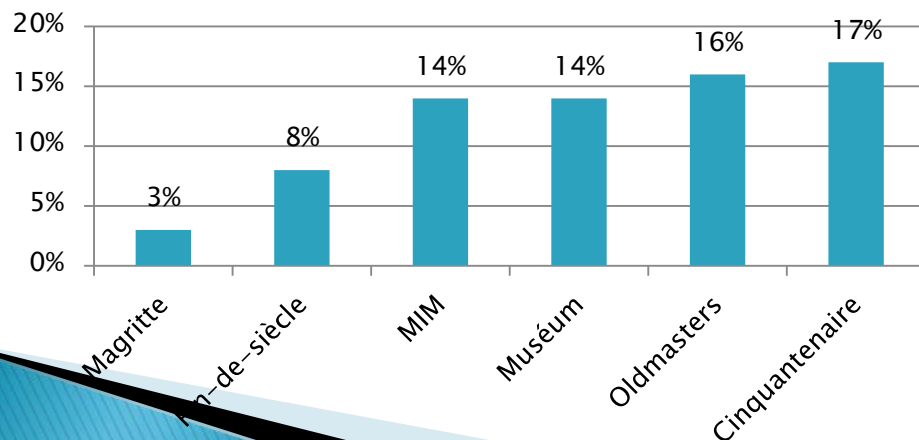
Details andere activiteiten

Niks speciaals, terug naar huis



Niks speciaals, terug naar huis: Jubelpark en Natuurwetenschappen

Resto/café



Resto/café: Jubelpark, Oldmasters, Natuurwetenschappen en MIM



Imago

Imago

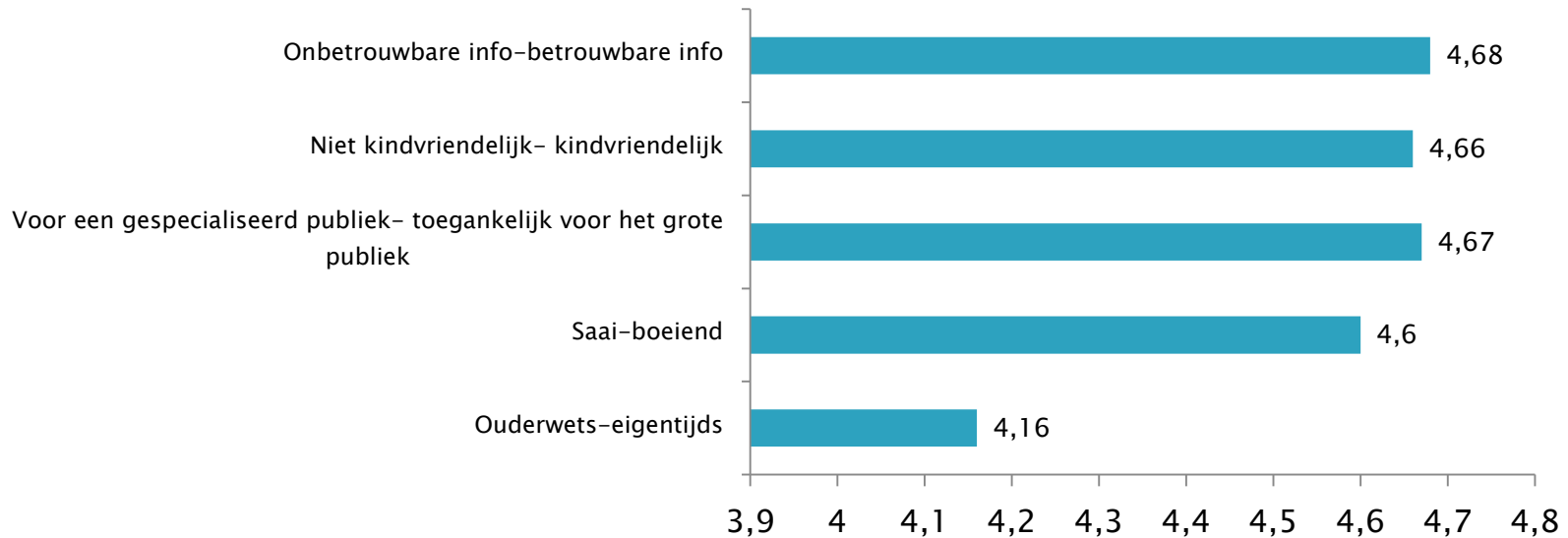
- 5- punts semantische differentiaal

Tevredenheid over de dienstverlening

- Tevredenheidsscores op 10

Imago van het Museum voor Natuurwetenschappen

Imago



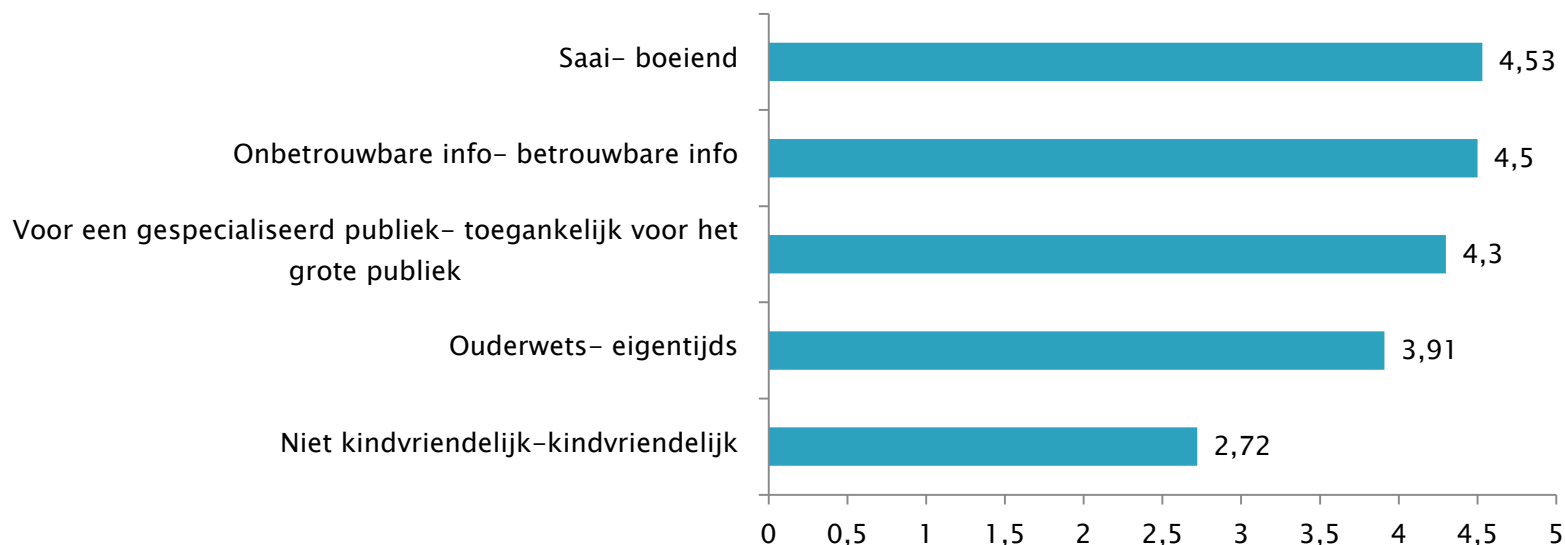
Relatief sterkere scores:

- Betrouwbare informatie
- Kindvriendelijk
- Toegankelijk voor een breed publiek
- Boeiend
- Modern



Imago Fin-de-siècle Museum

Imago



Relatief sterkere scores (> 4):

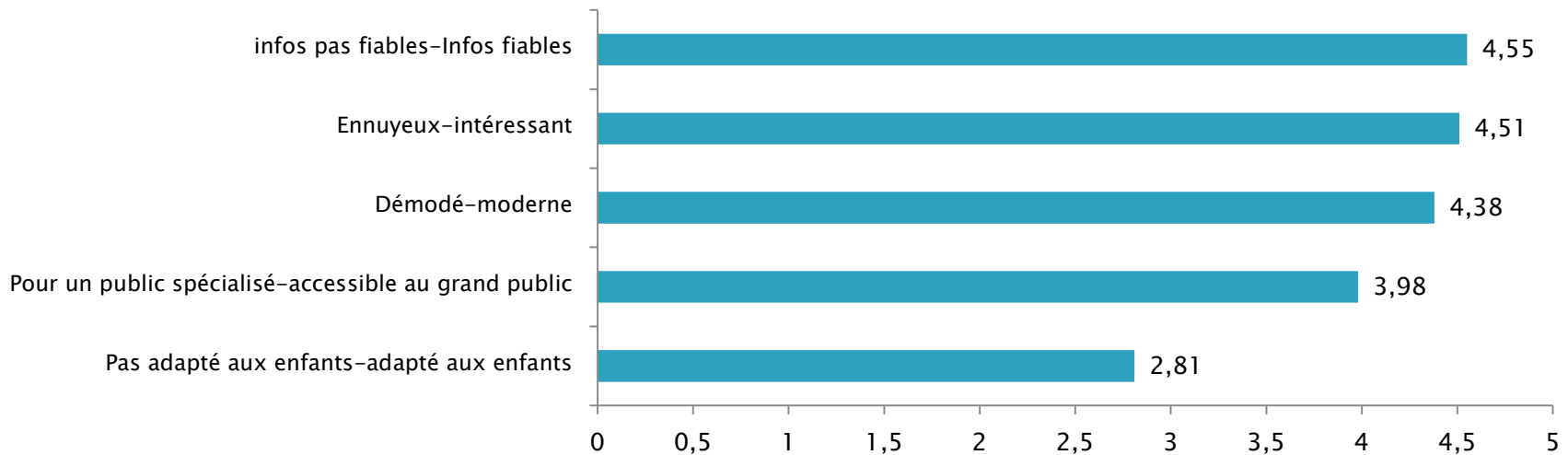
- Boeiend
- Betrouwbare info
- Toegankelijk voor een breed publiek

Relatief zwakkere scores (< 4):

- Modern
- Kindvriendelijk

Imago MAGRITTE museum

Imago



Relatief sterkere scores (> 4):

- Betrouwbare info
- Boeiend
- Modern

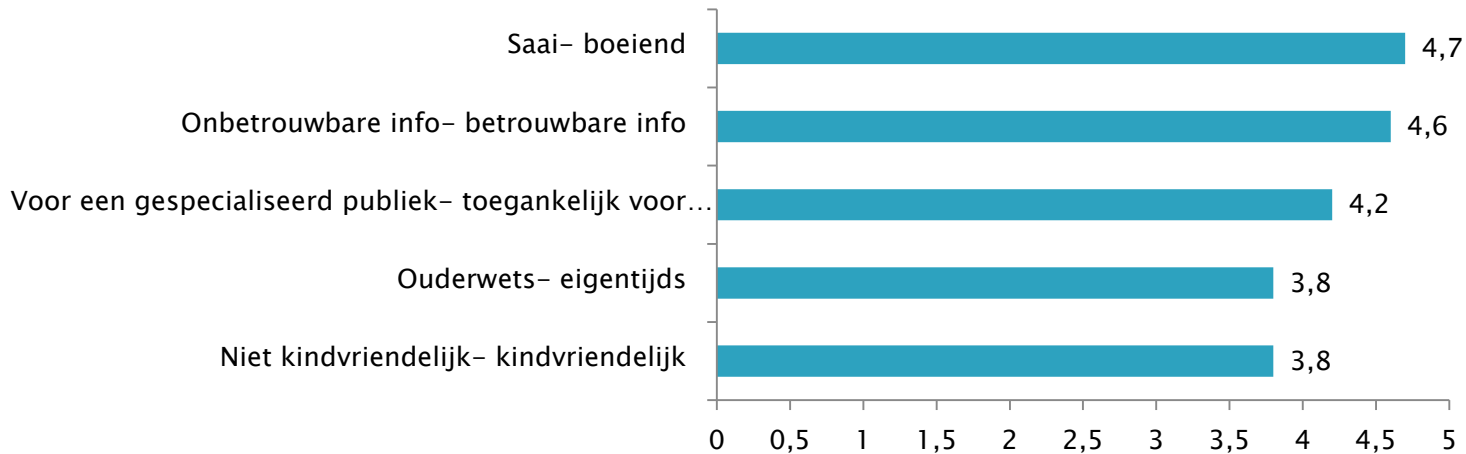
Relatief zwakkere scores < 4:

- Toegankelijk voor een breed publiek
- Kindvriendelijk

Imago

Muziekinstrumentenmuseum

Imago



Relatief sterkere scores (> 4):

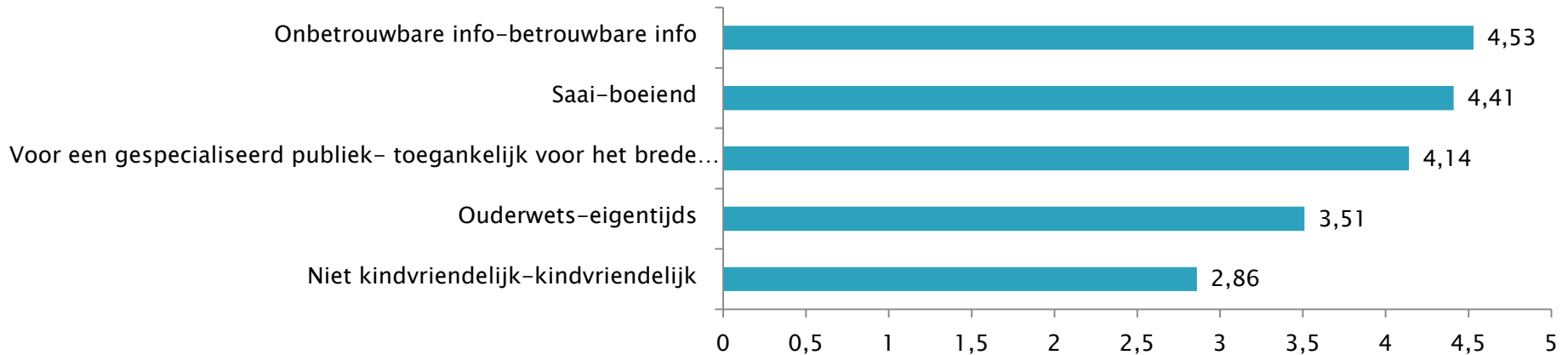
- Boeiend
- Betrouwbare info
- Toegankelijk voor een groot publiek

Relatief zwakkere scores < 4:

- Kindvriendelijk
- Modern

Imago OLDMASTERS

Imago



Relatief sterkere scores (> 4):

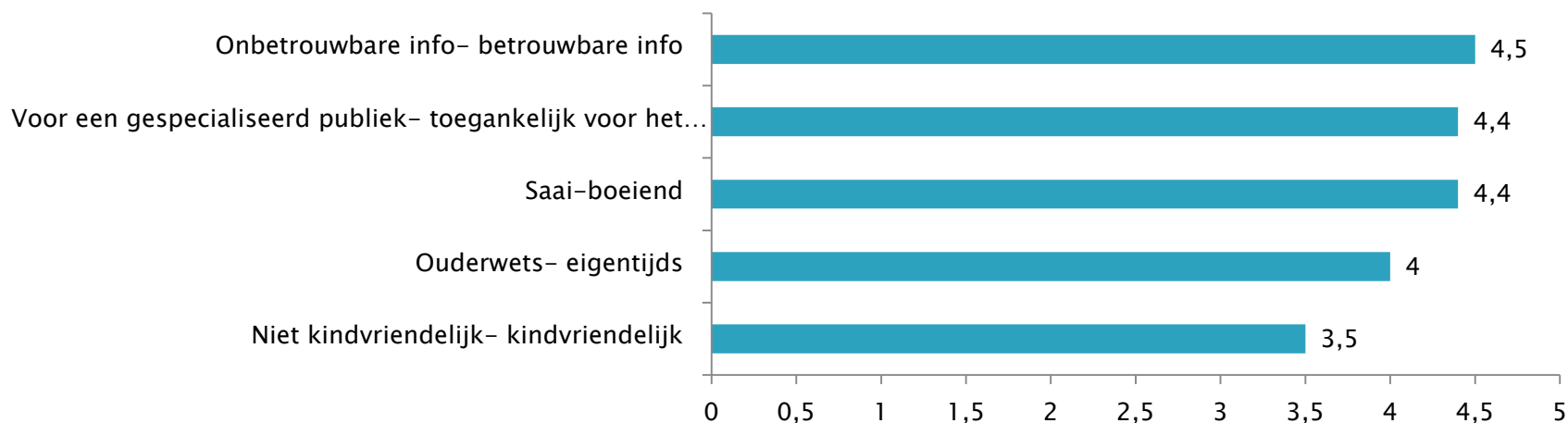
- Betrouwbare info
- Boeiend
- Toegankelijk voor het groot publiek

Relatief zwakkere scores < 4:

- Modern
- Kindvriendelijk

Imago Jubelparkmuseum

Imago



Relatief sterkere scores (> 4):

- Betrouwbare info
- Groot publiek
- Boeiend
- Modern

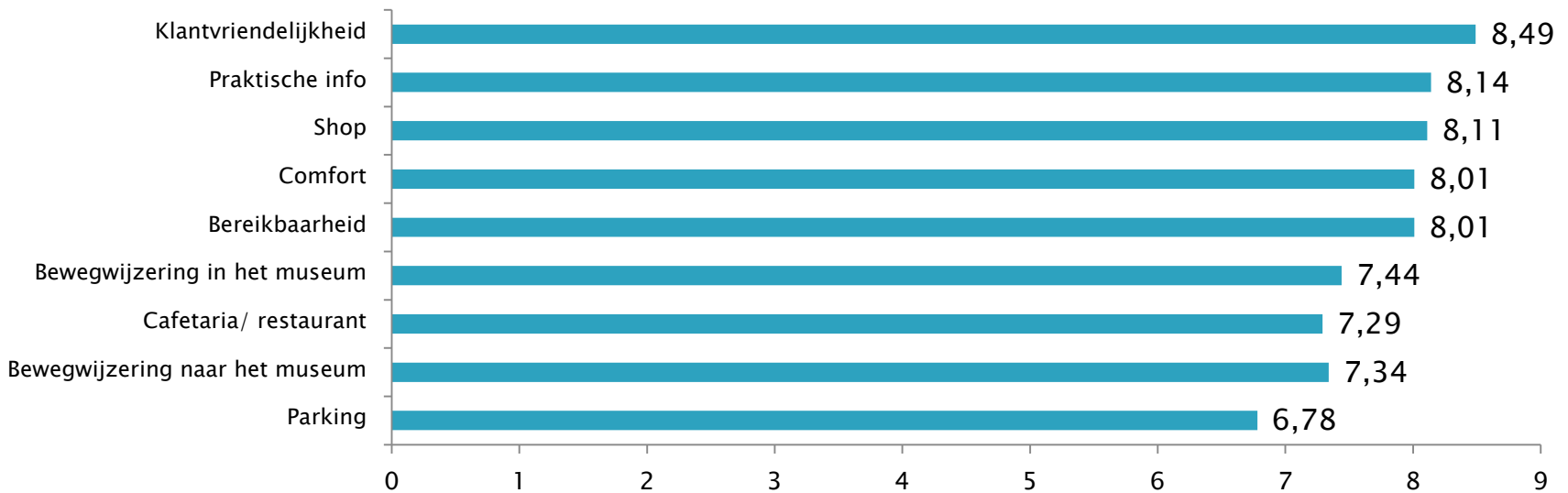
Relatief zwakkere scores < 4:

- Kindvriendelijk

» Tevredenheid

Tevredenheid over de diensten van het Museum voor Natuurwetenschappen

Diensten



Relatief sterkere scores (>ou=8):

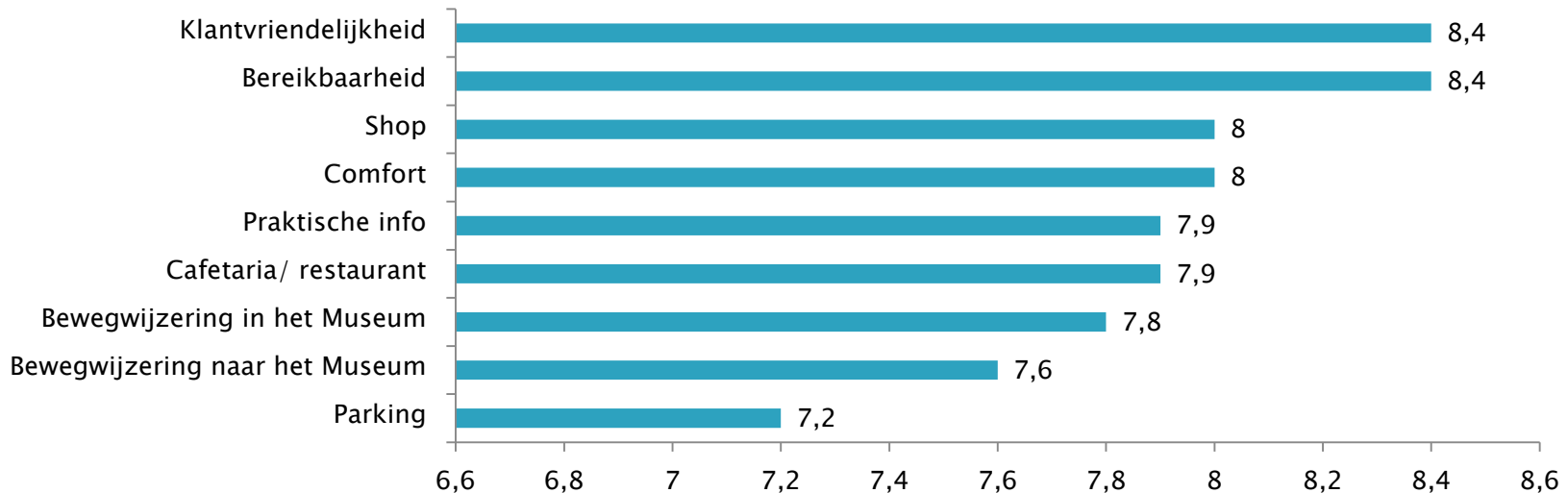
- Vriendelijk personeel
- Praktische info in het Museum
- Boetiek
- Comfort
- Bereikbaarheid

Relatief zwakkere scores (<8):

- Parking
- Signalisatie naar/ in het museum
- Cafeteria

Tevredenheid over de diensten van het Fin-de-siècle Museum

Diensten



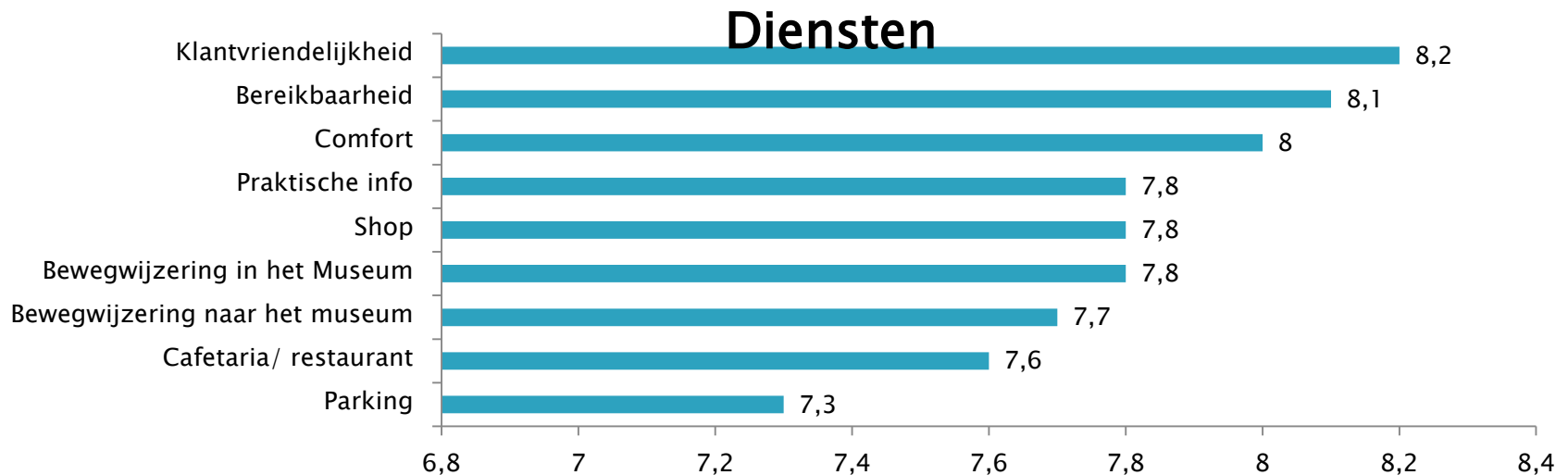
Relatief sterkere scores ($> \text{ou} = 8$):

- Vriendelijk personeel
- Bereikbaarheid
- Shop
- Comfort

Relatief zwakkere scores (< 8):

- Praktische info in het Museum
- Cafetaria/ restaurant
- Signalisatie naar/in het museum
- Parking

Tevredenheid over de diensten van het MAGRITTE museum



Relatief sterkere scores ($> \text{ou} = 8$):

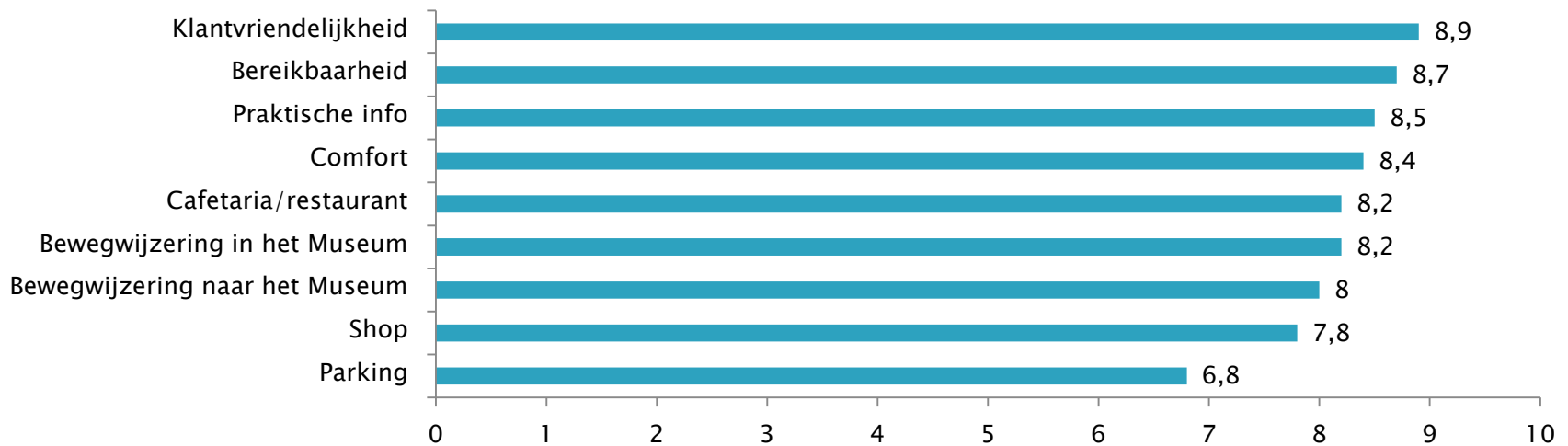
- Vriendelijkheid personeel
- Bereikbaarheid
- Comfort

Relatief zwakkere scores (< 8):

- Parking
- Cafeteria/restaurant
- Signalisation in/naar het museum
- Shop
- Praktische info in het Museum

Tevredenheid over de diensten van het MIM

Diensten



Relatief sterkere scores (>ou=8):

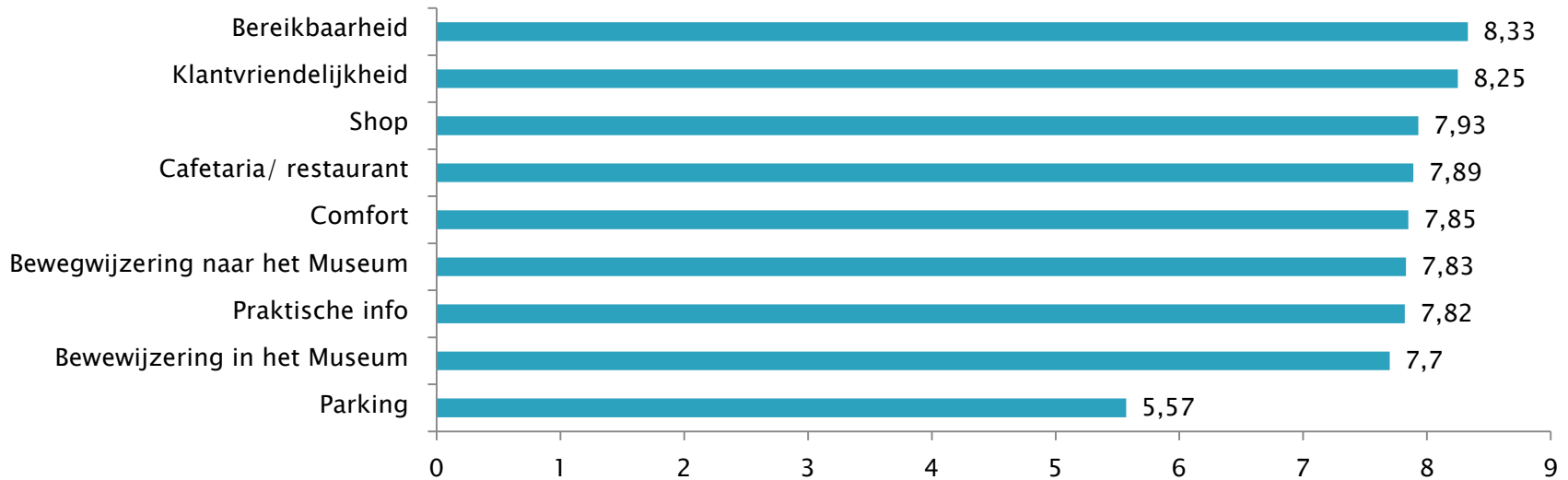
- Vriendelijk personeel
- Bereikbaarheid
- Praktische info in het Museum
- Comfort
- Cafeteria
- Signalisation naar en in het museum

Relatief zwakkere scores (<8):

- Shop
- Parking

Tevredenheid over de diensten van het OLDMASTERS museum

Diensten



Relatief sterkere scores (≥ 8):

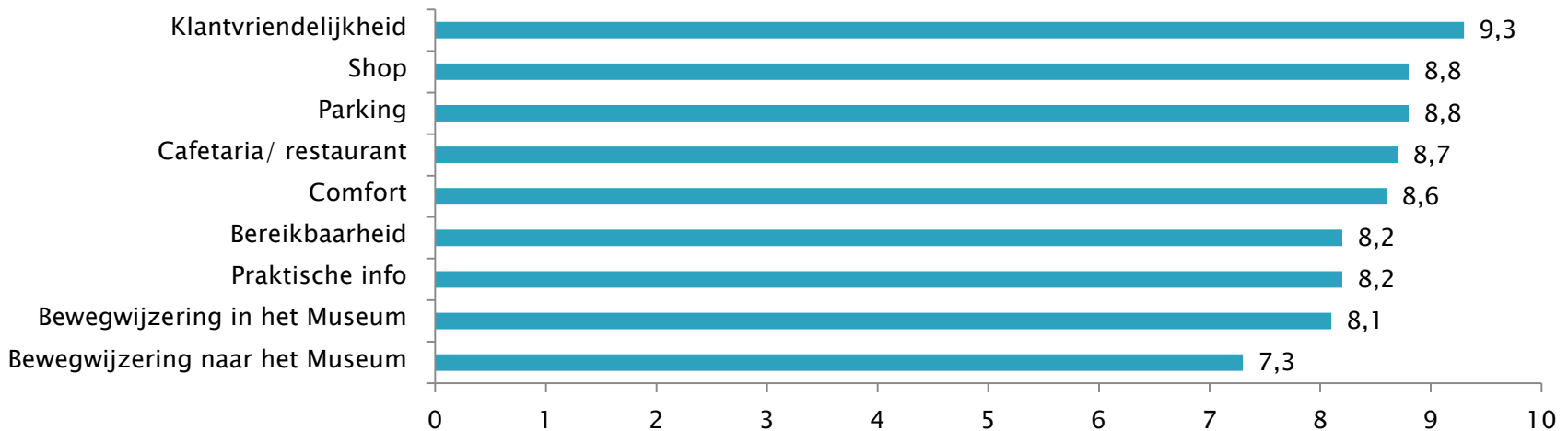
- Bereikbaarheid
- Vriendelijk personeel

Relatief zwakkere scores (< 8):

- Parking
- Signalisatie naar / in het museum
- Praktische info in het Museum
- Comfort
- Shop
- Caf t ria/resto

Tevredenheid over de diensten in het Jubelparkmuseum

Diensten



Relatief sterkere punten (> 8):

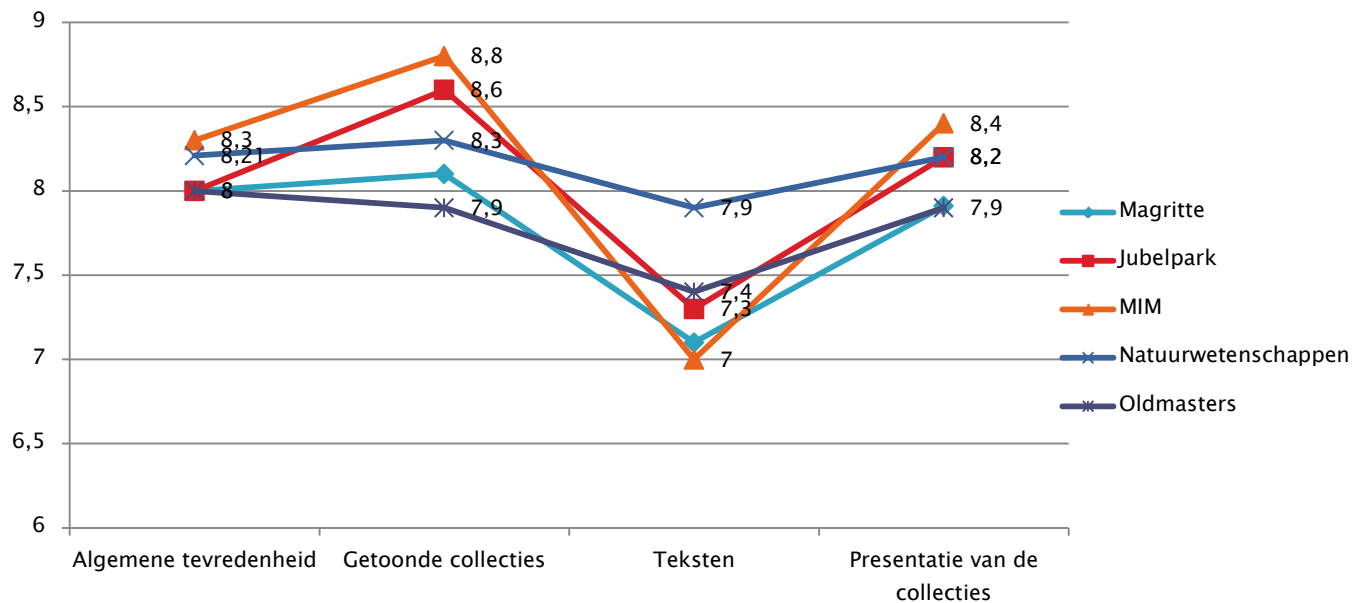
- Vriendelijk personeel
- Boetiek
- Parking
- Restaurant
- Comfort
- Bereikbaarheid
- Info in het museum
- Signalisatie in het museum

Relatief zwakkere punten (< 8):

- Signalisatie naar het Museum

Tevredenheid permanente collecties

- ▶ Museum (permanente collectie): score op 10

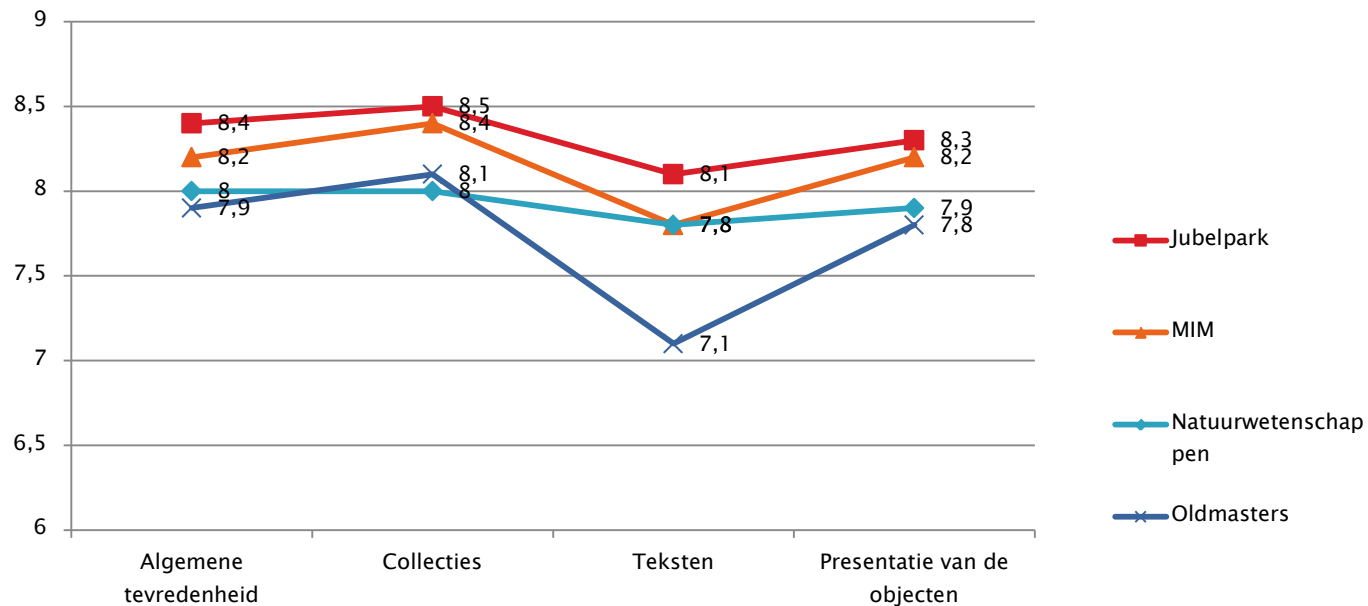


Algemene tevredenheid van gemiddeld **8** of meer

Relatief **hogere scores voor de collecties** en **lagere scores voor de teksten**

Tevredenheid expo's

▶ Expo: Score op 10



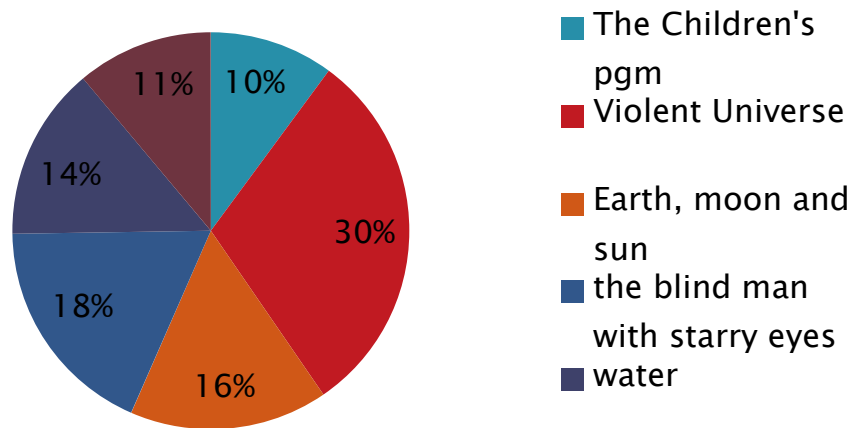
→ Een gemiddelde tevredenheid tussen **7.9 (Old masters)** en **8.4 (jubelparkmuseum)**.

Opnieuw relatief betere scores voor de collecties en mindere scores voor de teksten

Planetarium

Doel van het Bezoek/tevredenheid

Wat is het doel van uw bezoek?



- Gemiddelde Algemene tevredenheid = **8.23**
- De gemiddelde score varieert tussen 7.6 et 8.5 voor de verschillende programma's

30% respondenten kwam voor

« **violent universe** »



Voorstelling	Gemiddelde Score op 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

Commentaren / suggesties

▶ Natuurwetenschappen:

- Defecte toestellen
- Ontevredenheid over gesloten zalen;
- Moeilijk om de weg te vinden in het Museum;
- Bewegwijzering naar het Museum;
- Donker, gebrek aan belichting;
- Negatieve commentaren over de cafetaria: gebrek aan keuze, kwaliteit en gezonde voeding in het aanbod en duur

▶ MIM:

- Problemen met de audiogidsen;
- Vraag naar meer Engels;
- Vraag naar meer tekst en info (algemeen).

▶ FDS:

- Te donker, gebrek aan belichting;
- Vraag naar meer Engels;
- Vraag naar meer tekst en info (algemeen).

▶ Magritte:

- Te donker, belichting;
- Vraag naar meer Engels;
- Vraag naar meer tekst en info (algemeen);
- Koud
- Signalisatie naar het Museum.

▶ Jubelpark:

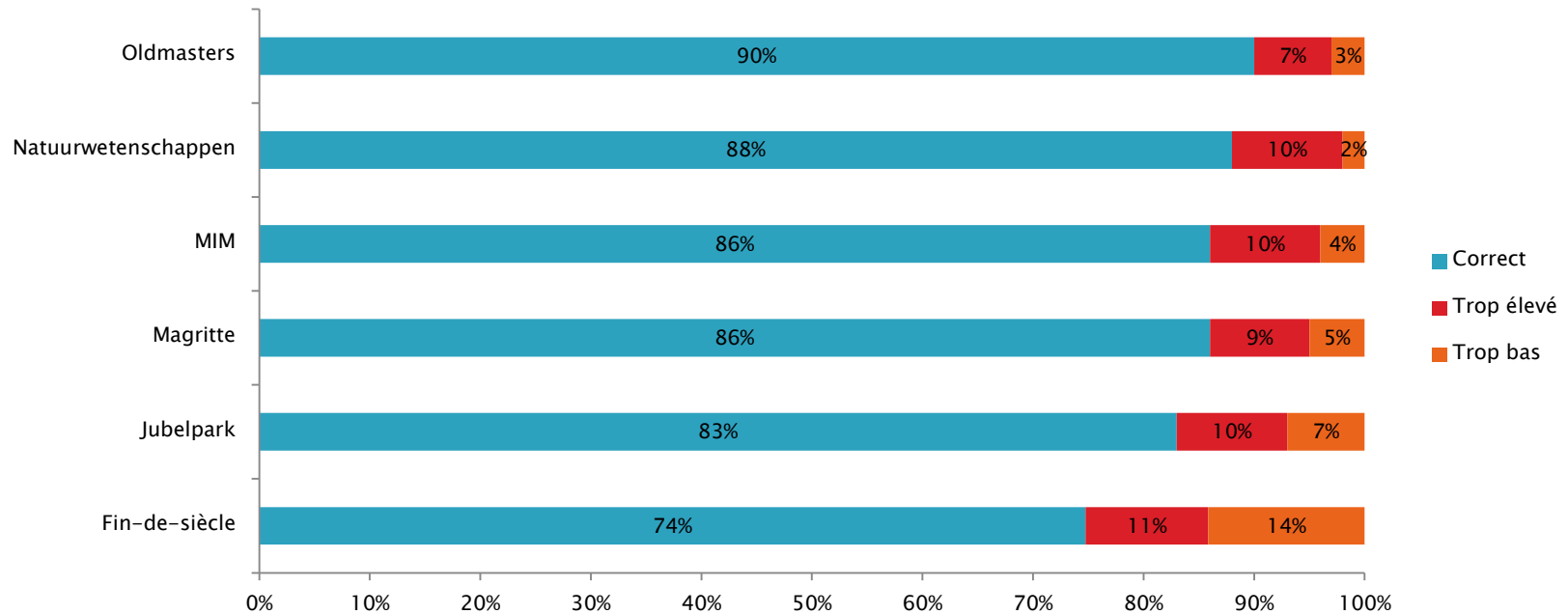
- Te donker, de belichting;
- Vraag naar meer Engels;
- Vraag naar meer tekst en info (algemeen);
- Moeilijk om de toegang te vinden.

▶ Oldmasters:

- Vraag naar meer Engels;
- Koud.

Tevredenheid over de inkomtarieven

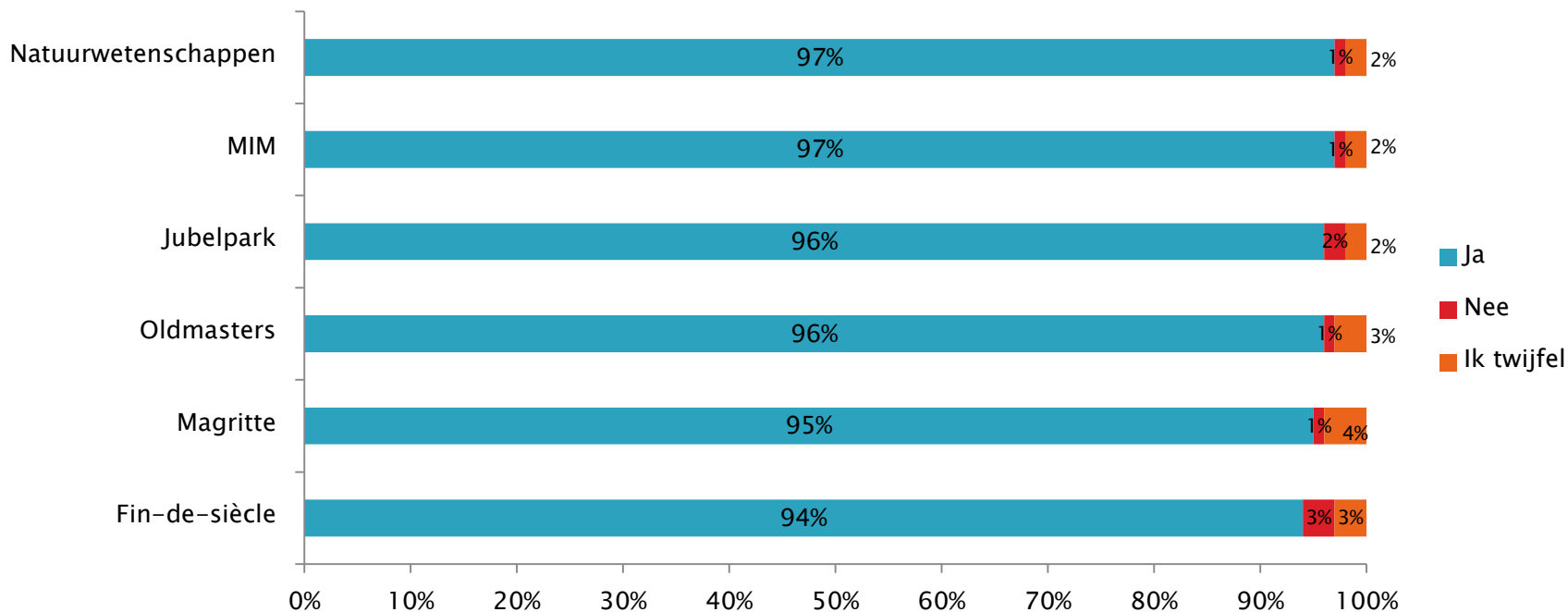
De inkomprijs van het Museum is volgens u...:



Tussen 74% (FDS) en 90% (Old Masters) vindt de prijs correct. Vooral voor het FDS vindt men de prijs te laag.

Aanraden tot bezoek

Zou u een bezoek aan het Museum aanraden aan vrienden en kennissen?



Tussen **94%** en **97%** van de bezoekers zouden een bezoek aan de verschillende Federale Musea aanraden



Conclusies

Conclusies

- ▶ Op basis van de bezoekerstypes, kunnen de Federale Musea en het Planetarium ingedeeld worden volgens de volgende 2 parameters:
 - Plaats:
 - De “kunstbergmusea” versus de “perifere musea”
 - De kunstbergmusea: MIM, Old Masters, Magritte en FDS
 - De “perifere instellingen”: het Jubelparkmuseum, het Museum voor Natuurwetenschappen en het Planetarium
 - Thema
 - De “Kunst- en geschiedenismusea” versus “de Wetenschapscentra”
 - Kunst- en geschiedenismusea: MIM, Old Masters, Magritte, FDS en Jubelpark
 - Wetenschapscentra: Museum voor Natuurwetenschappen en het Planetarium

Conclusies

▶ Plaats:

◦ De “kunstbergmusea”:

- Worden vooral bezocht door buitenlandse toeristen
- Worden vaker voor het eerst bezocht (driekwart of meer)
- Men komt vooral voor “het museum”
- Men komt vooral onder volwassenen of alleen (FDS 39%!)
- Scoort goed op vlak van bereikbaarheid
- Men komt vaak te voet
- Men kent het museum vooral via de toeristische gidsen of via “het internet”
- Het museumbezoek wordt vaker gecombineerd met een bezoek aan de stad of een bezoek aan een ander museum.
- Oldmasters wordt in de eerste plaats geassocieerd met vakantie/uitstap

Conclusies

▶ De plaats

◦ De “perifere musea”:

- Zo genoemd omdat ze buiten het toeristische centrum van Brussel liggen
- Zij trekken in de eerste plaats een Belgisch publiek
- Natuurwetenschappen en Jubelpark trekken een trouwer publiek (meer dan de helft bezocht de musea eerder al)
- Men informeert zich vooral via de webpagina en via mond-aan-mondreclame.
- Natuurwetenschappen en Jubelpark vormen meer een campus/ eiland in de stad: men komt met de auto en keert na het bezoek terug naar huis.

Conclusies

▶ Thema

◦ Wetenschapscentra:

- Natuurwetenschappen en Planetarium trekken meer bezoekers met kinderen aan
- Natuurwetenschappen trekt ook grotere groepen aan: gemiddeld 3 personen/groep
- Natuurwetenschappen wordt geassocieerd met een “familiaal bezoek” en “ontspanning” (maar ook het “educatieve” aspect is belangrijk)
- Dat straalt ook af op de leeftijd van de bezoekers: meer dan de helft van de respondenten van het Planetarium en het Museum voor Natuurwetenschappen is tussen 25–44 jaar oud.
- Het bezoek aan deze instellingen is een meer sociaal gebeuren kan ook best zo opgevat worden
- Niet het typische museumpubliek

Conclusies

▶ Thema

- Kunst- en geschiedenismusea
 - Vooral kleinere volwassengroepen en solo-bezoeken in de kunstmusea (Jubelpark is wel een stuk familialer, maar niet vergelijkbaar met de Wetenschapscentra)
 - De kunst- en geschiedenismusea lokken relatief meer oudere bezoekers (maar anderzijds ook meer 18-24 jarigen)
 - Duidelijk een minder kindvriendelijk imago
 - Het Jubelparkmuseum (vooral) en de kunstmusea wordt vooral bezocht omwille van het thema en de objecten
 - Voor het Jubelpark en Oldmasters vormt ook het educatieve aspect een belangrijke reden tot bezoek.
 - Vooral frequente museumbezoekers

Conclusies

- ▶ Imago, tevredenheid en feedback
 - ▶ Sterkere scores
 - De **gemiddelde algemene appreciatie** voor de musea (de vaste collecties en de expo's) en het Planetarium is **8/10** (7.9–8.4/10).
 - 95% en meer bezoekers zouden een bezoek aan vrienden aanraden
 - Tussen 74% en 90% vindt de toegangsprijzen correct.
 - **Collecties** (7.9–8.8/10)
 - **Scenografie** (7.8–8.4/10)
 - Wat het imago betreft, worden alle musea gezien als “**interessant**” en “**betrouwbaar**” (scores hoger dan 8/10)
 - De musea worden beschouwd als **toegankelijk voor een breed publiek** (enkel Magritte scoort minder op dit aspect)
 - Magritte en Natuurwetenschappen hebben een relatief moderner imago dan de andere musea
 - Wat betreft de dienstverlening:
 - “**klantvriendelijkheid**” (van het personeel)
 - Shops (zeker in het Jubelpark 8.8/10)
- We kunnen stellen dat de algemene tevredenheid goed is en dat de Musea vooral sterk scoren op vlak van inhoud:
- collecties, presentatie (tevredenheid)
 - betrouwbaarheid, interessant (imago)

Conclusies

▶ Zwakkere scores

- De **Museumteksten** (7–8.1/10)
 - Vooral in de kunst- en geschiedenismusea, komt het gebrek aan bijkomende informatie ook duidelijk terug in de “open commentaren”
- Behalve het gebrek aan museumteksten gaan de meeste open commentaren over de **randdiensten en dienstverlening** (belichting, toiletten, aanbod cafetaria, signalisatie, defecte toestellen, etc.)
- **Bewegwijzering naar en in het Museum** (behalve voor Jubelpark en MIM)
- **Parking** (behalve het Jubelpark 8.8/10)
- De cafetaria's/ restaurants van het Museum voor Natuurwetenschappen en de KSMKB

▶ Verder weerspiegelt het type van publiek zich ook in de commentaren en tevredenheid:

- Zo scoort het Museum voor Natuurwetenschappen duidelijk beter voor “kindvriendelijkheid” en scoren vooral de kunstmusea hier relatief het zwaktste op.
- Een vaak terugkerende commentaar in de kunstbergmusea is het gebrek aan Engelse teksten

Naar een nieuwe aanpak voor de bevraging van de individuele bezoekers

- ▶ Face-à-face enquêtes = enorme kost: 15.000 euro
- ▶ Voorstel:
 - Nauwere samenwerking met de betrokken FWI
 - Mailadressen bezoekers opvragen aan de kassa
 - Sampling
 - Voorbeeld: elke 100^e, 500^e, ou 1000^e bezoeker vragen naar zijn/ haar mailadres ifv een tevredenheidsonderzoek
 - Incentives (cadeaucheques, etc.)
 - Mailadres niet gebruiken voor direct marketing
 - Testcase in het KBIN in 2016
 - Finetuning en Testing in het Planetarium, KMMA, KMSKB en de KMKG in 2017

Outro

- ▶ Vervolg:
 - Roadshow najaar
 - Gepersonaliseerde presentaties in de verschillende deelnemende FWI in het najaar
 - Planetarium
 - Jubelparkmuseum en MIM
 - Museum voor Natuurwetenschappen
 - Old Masters Museum, Magritte & FDS
 - Aandacht voor historisch perspectief
 - Discussie en vragen
 - Jullie feedback en interpretaties van de eerste resultaten
 - Jullie vragen naar bijkomende deelanalyses

» Bedankt voor jullie
aandacht!

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>