

Continu bezoeksonderzoek

in het

Amsterdam Museum

(maart t/m december 2017)



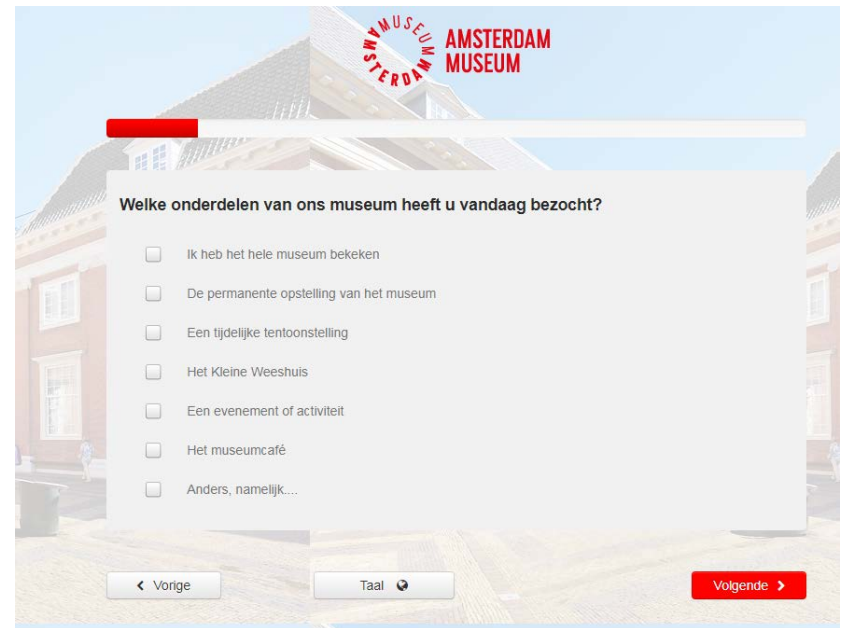
Inhoud

- Methode

4 onderzoekspijlers:

- Bezoekersprofiel
- Waardering (incl. 100% welkom)
- Museale doelstellingen
- Marketingcommunicatie

Method

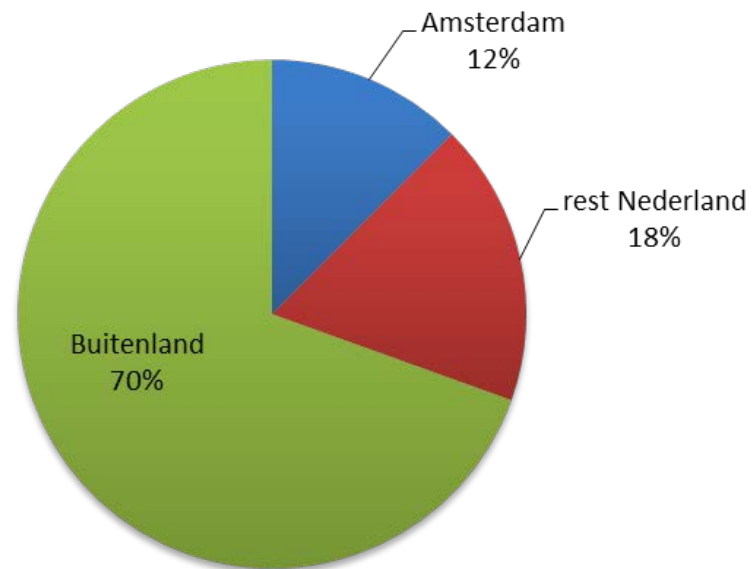


- Vragenlijst
- Spreiding over dagdelen en dagen van de week
- maart t/m december 2017
- a-selecte steekproef*
- 0-meting
- n=543
- betrouwbaarheid = 95% (foutmarge is 4,2%)

* Excl. onderwijsbezoekers

Bezoekersprofiel

Waar vandaan?

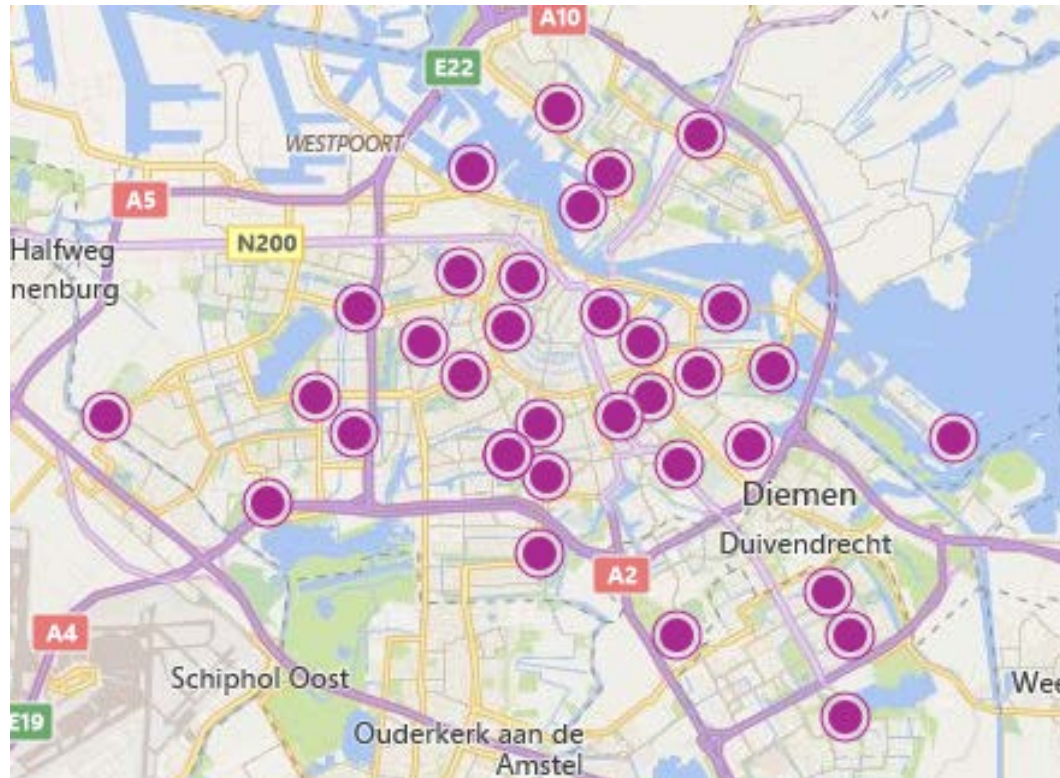


** Zie kassagegevens voor een meer gedetailleerde informatie over herkomst van bezoekers.*

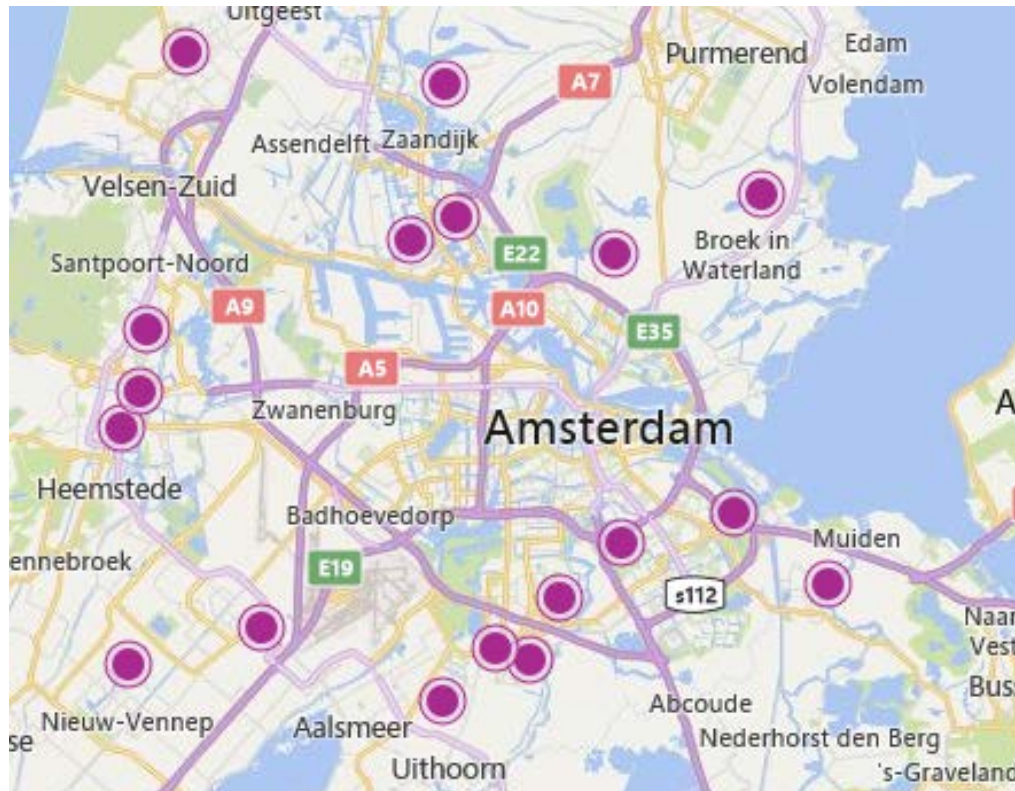
Nederlandse bezoekers



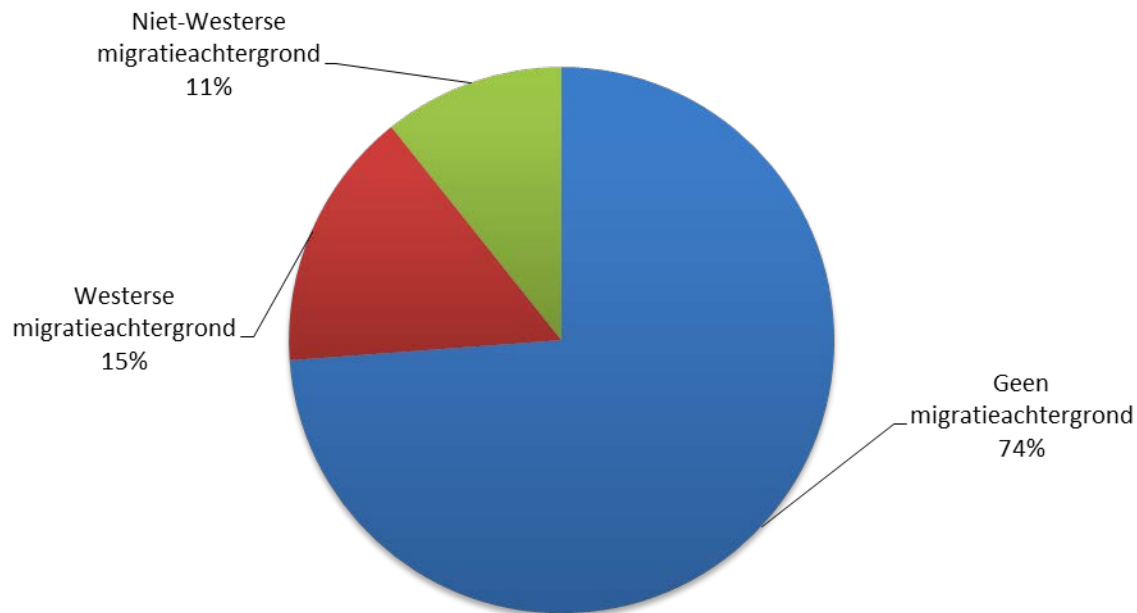
Amsterdamse bezoekers



Groot Amsterdam



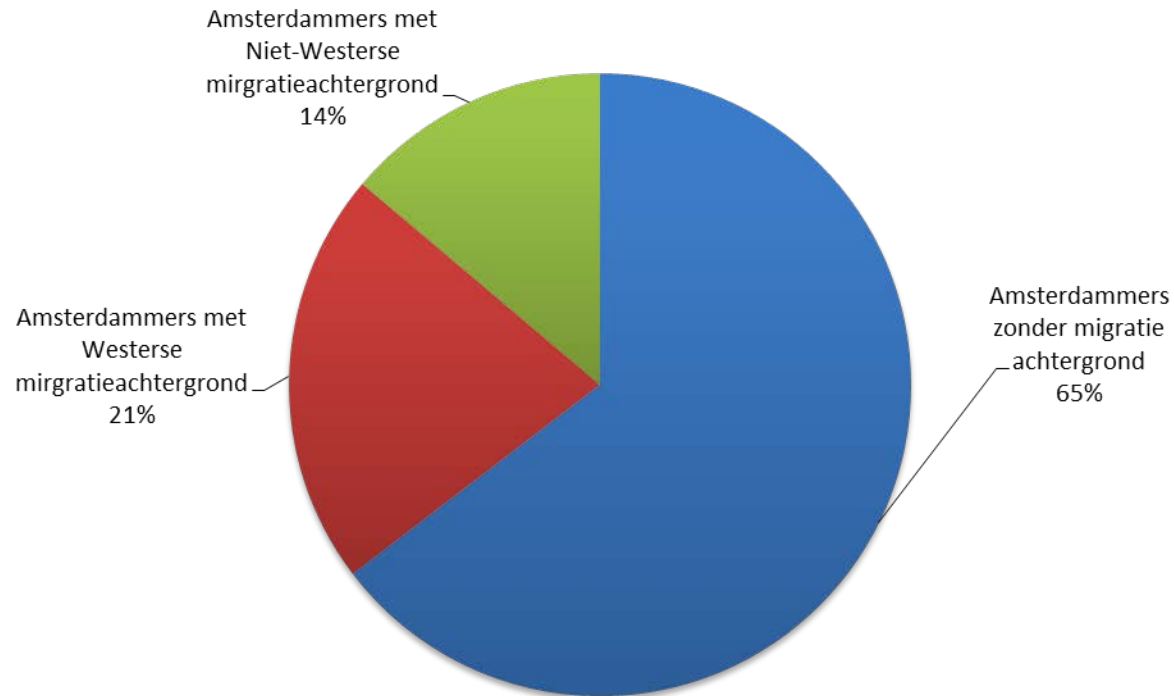
Nederlanders met migratieachtergrond




- *Westerse migratieachtergrond*: personen met een westerse achtergrond hebben als herkomstland één van de landen in Europa (exclusief Turkije), Noord-Amerika en Oceanië.
- *Niet-Westerse migratieachtergrond*: Personen met een niet-westerse achtergrond hebben als herkomstland één van de landen in Afrika, Latijns-Amerika en Azië (inclusief Turkije). Binnen de huidige definitie vormen Indonesië en Japan een uitzondering.

(bron: <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2016/47/afbakening-generaties-met-migratieachtergrond>)

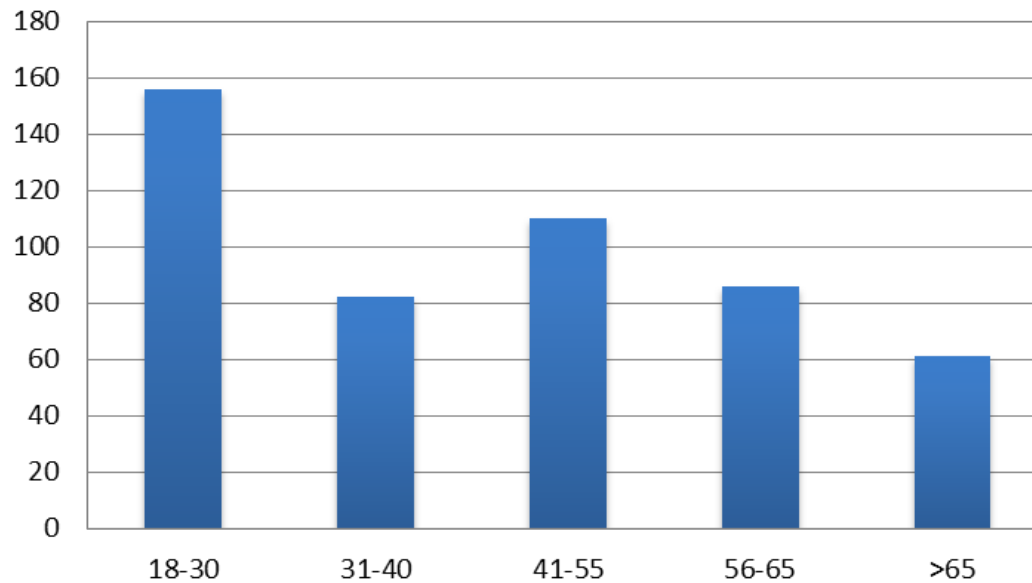
Amsterdammers met migratieachtergrond?



In 2016 had **35%** van de inwoners van de stad Amsterdam een Niet-Westerse migratieachtergrond 

** Dit is een indicatie. Aantal Amsterdamse respondenten nog te laag om betrouwbare uitspraken over deze groep te doen.*

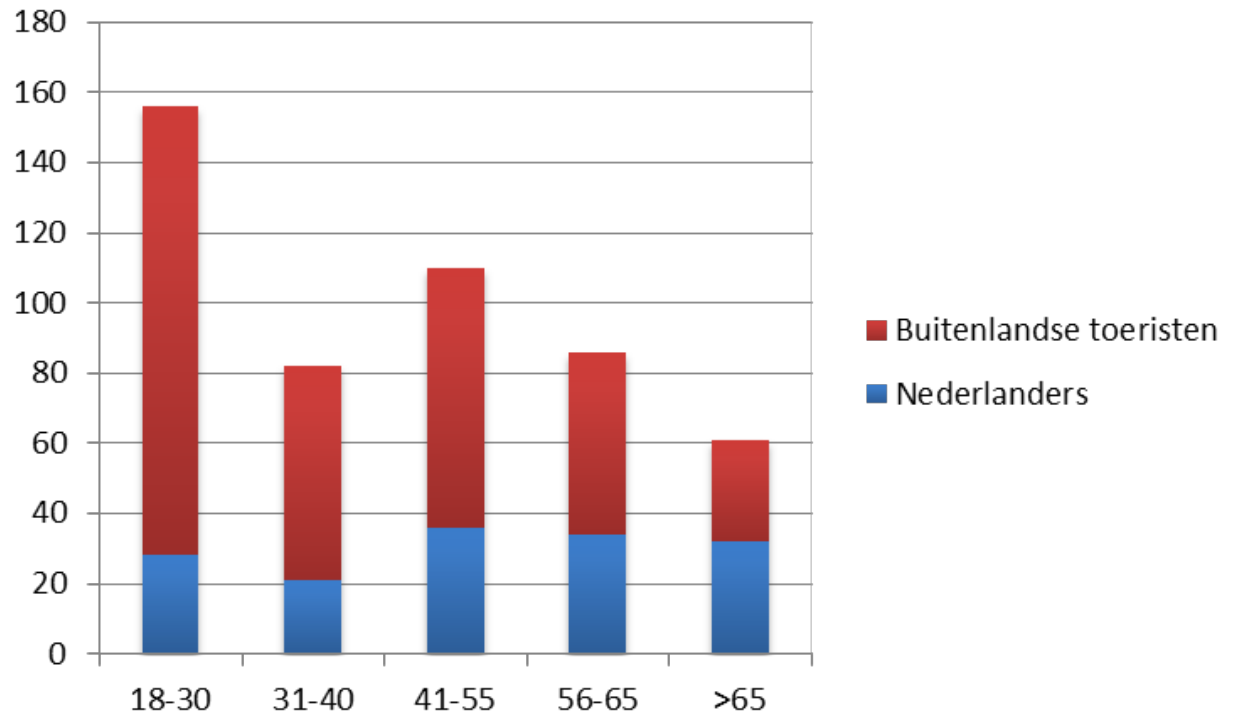
Hoe oud?



** Vragenlijsten zijn (vrijwel) alleen afgenomen onder bezoekers van 18 jaar en ouder. Zie kasgegevens voor meer informatie over aantal bezoeken door kinderen.*

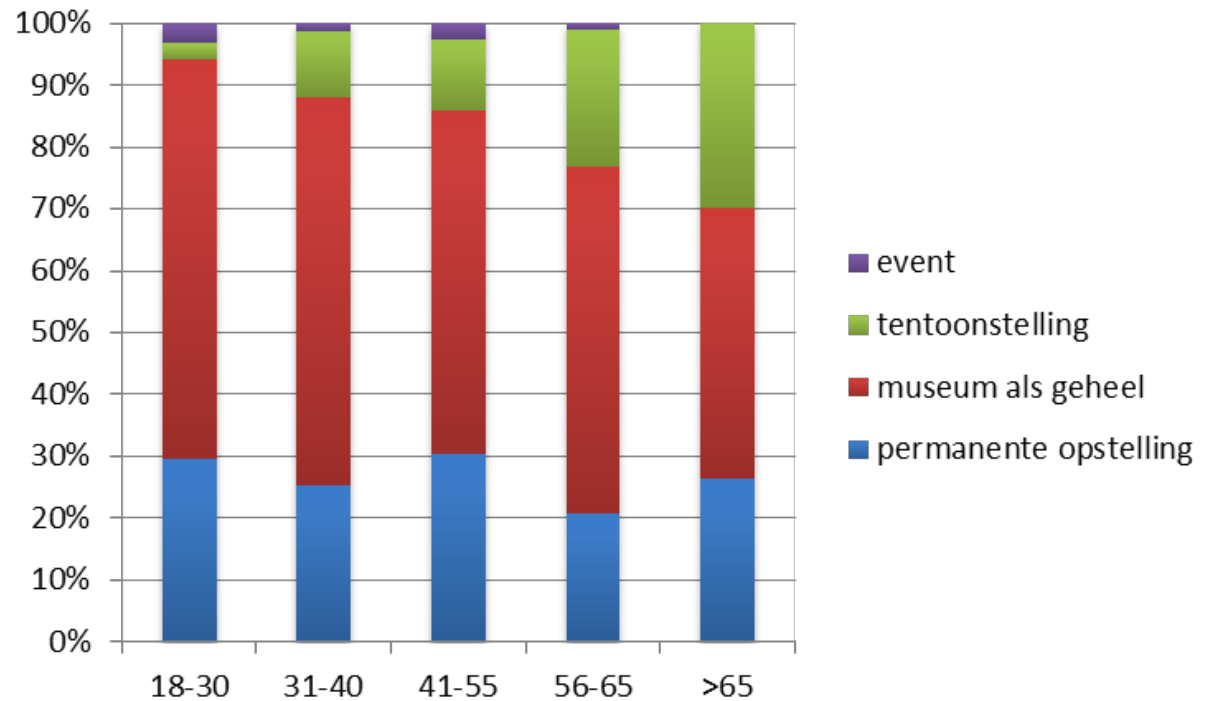
Hoe oud en waar vandaan?

Grootste groep bezoekers is buitenlandse toerist tussen de 18 en 30 jaar oud

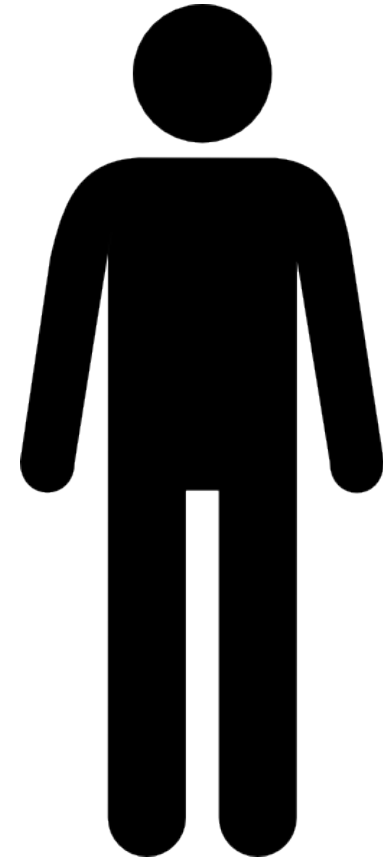
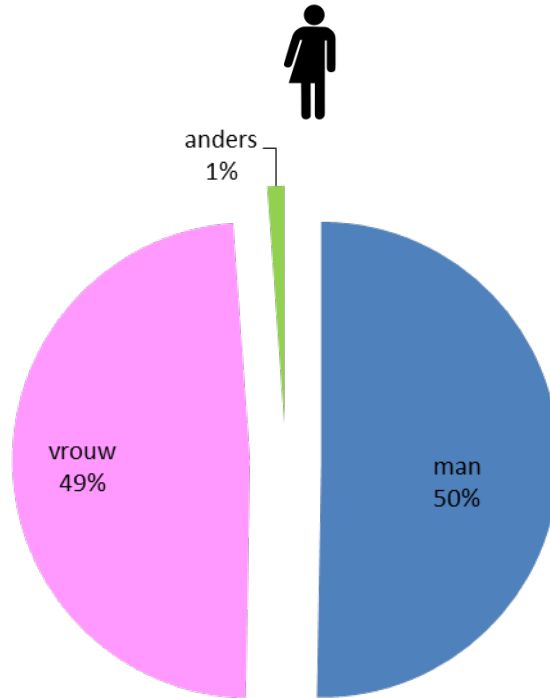
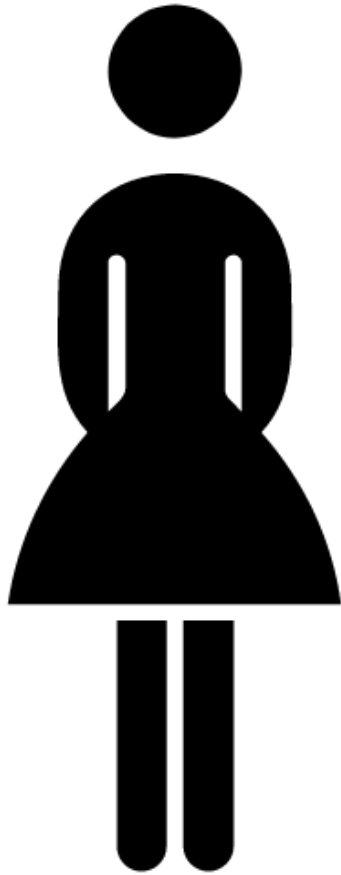


Hoe oud en doel bezoek?

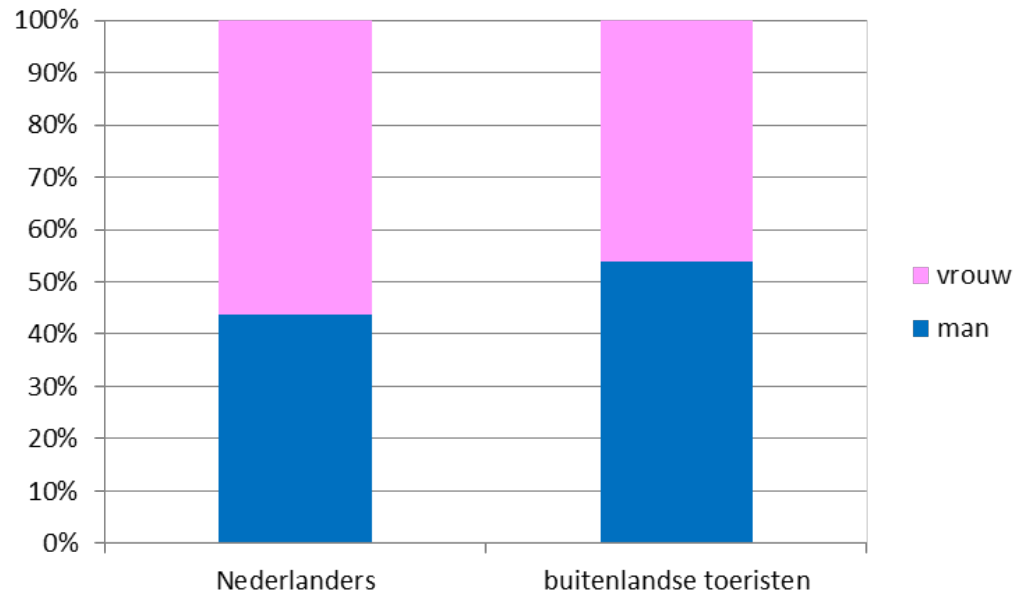
Ouder publiek komt vaker voor tentoonstelling



Geslacht?

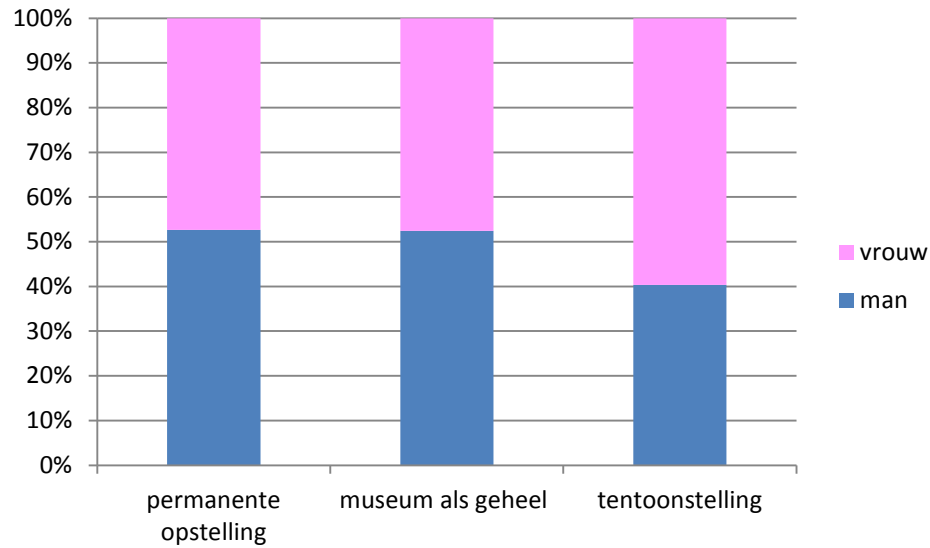


Geslacht en waar vandaan?



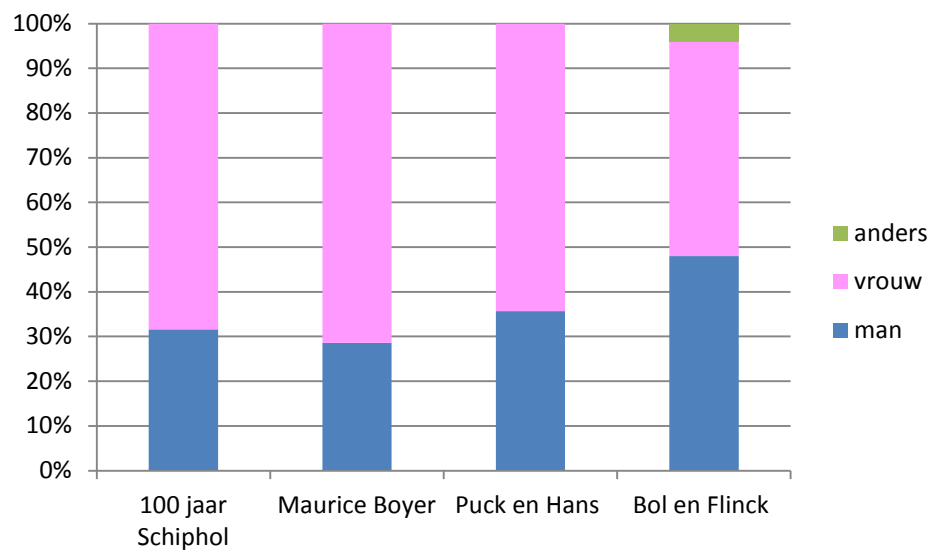
Geslacht en doel bezoek?

Vrouwen komen iets vaker voor tentoonstellingen



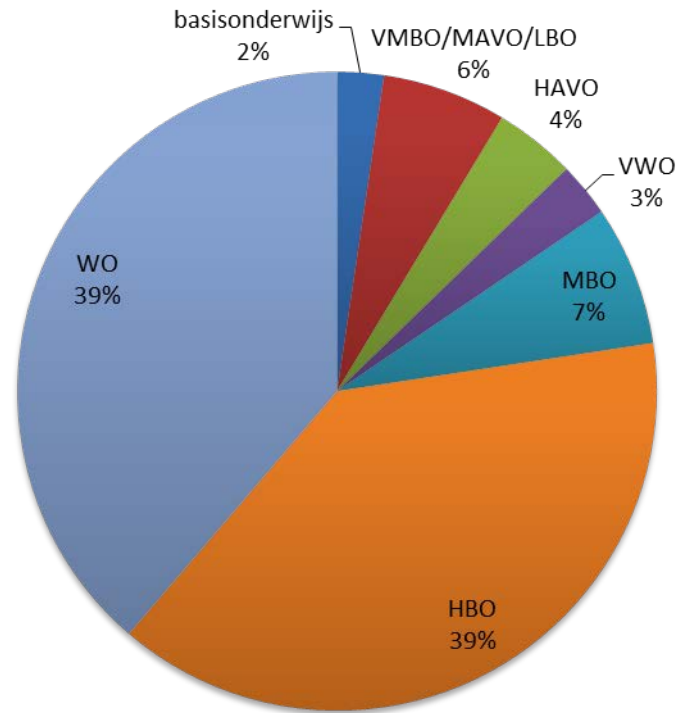
Geslacht en doel bezoek?

Bol en Flinck trekt, in vergelijking met andere tentoonstellingen, meer mannen



Opleidingsniveau?

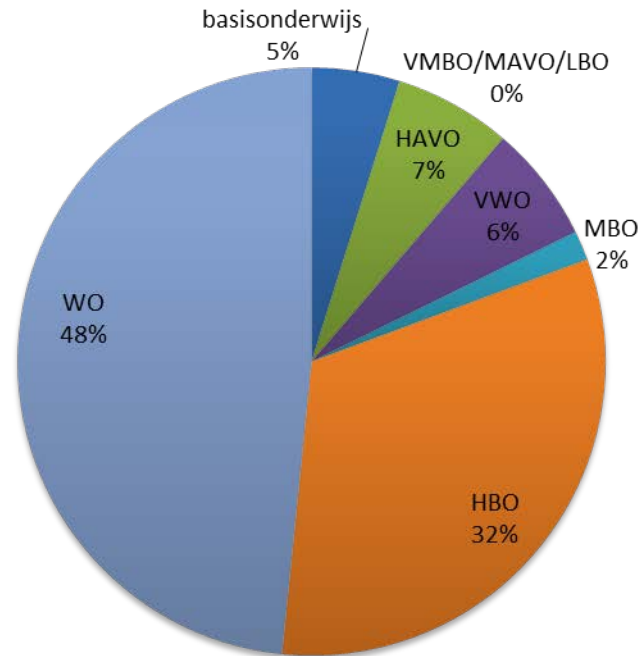
78% is hoger opgeleid




Opleidingsniveau Amsterdammers

in het museum

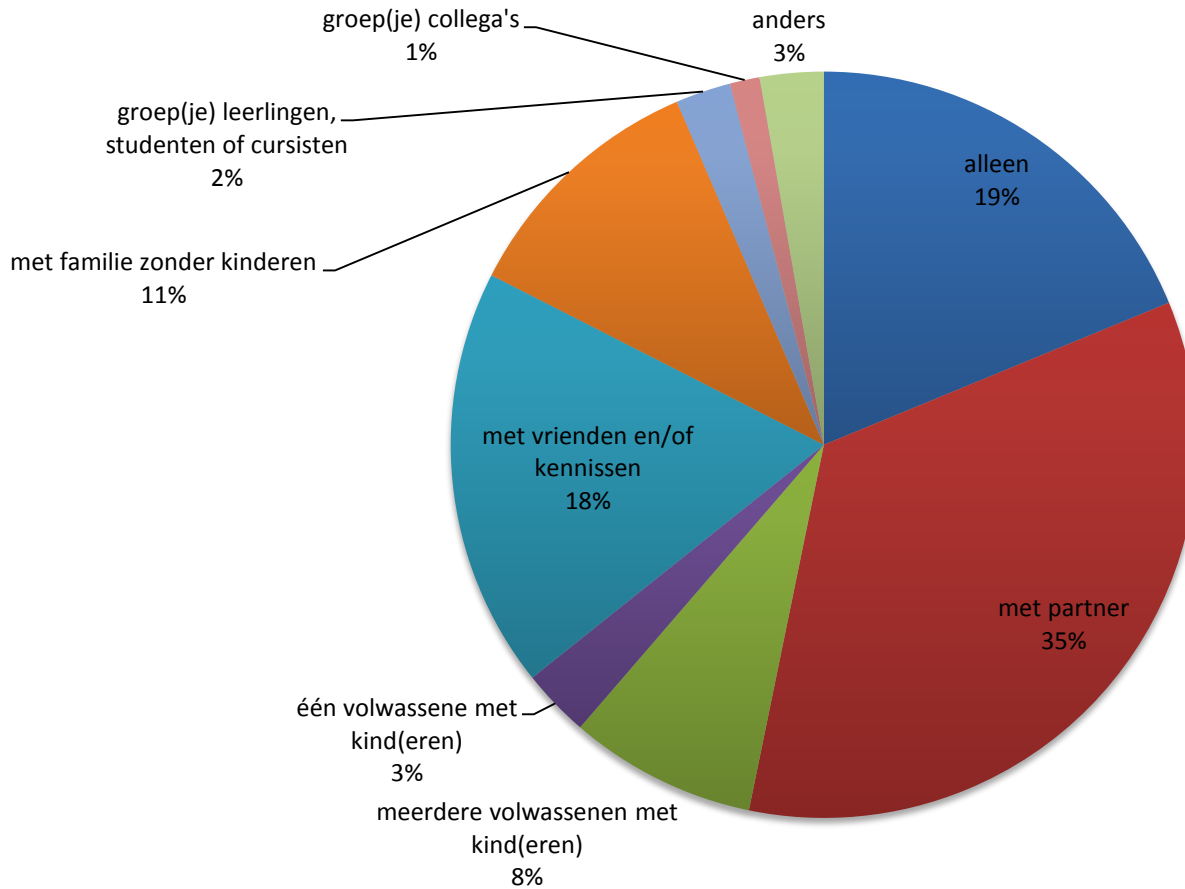
70% is hoger opgeleid



In de stad is 38% van de Amsterdammers hoger opgeleid 

* Dit is een indicatie. Aantal Amsterdamse respondenten nog te laag om betrouwbare uitspraken over deze groep te doen.

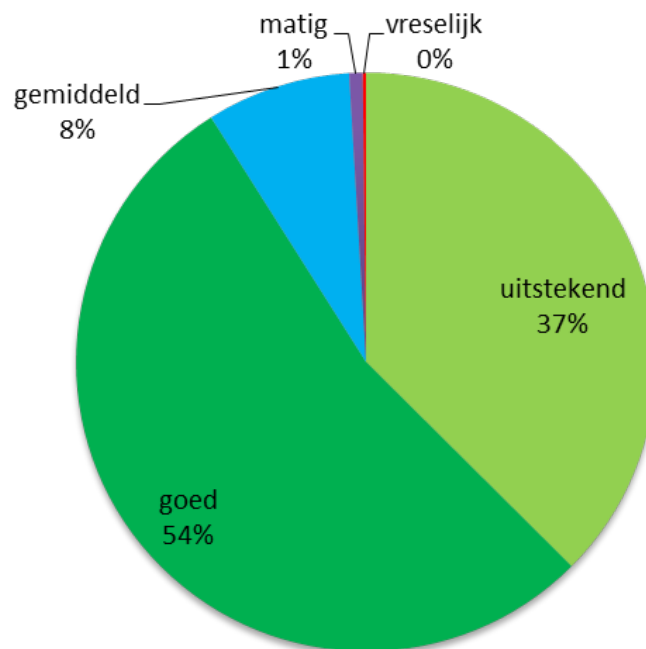
Samenstelling bezoek



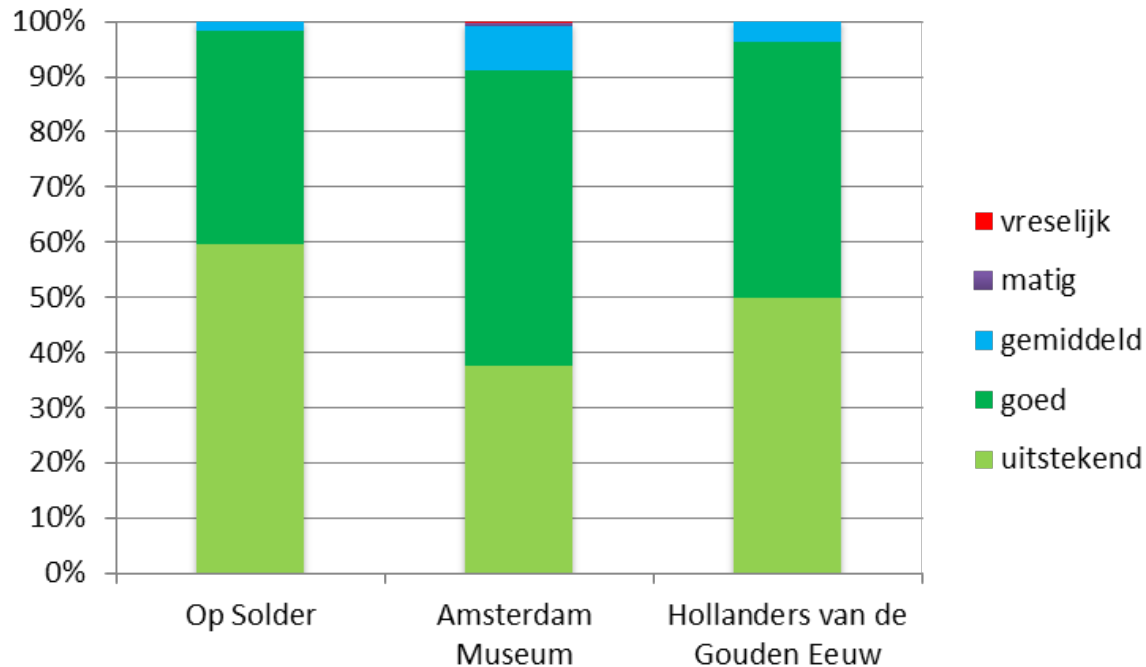
Waardering

Waardering museum als geheel

91% geeft een positieve waardering van uitstekend of goed



Waardering in vergelijking met andere locaties

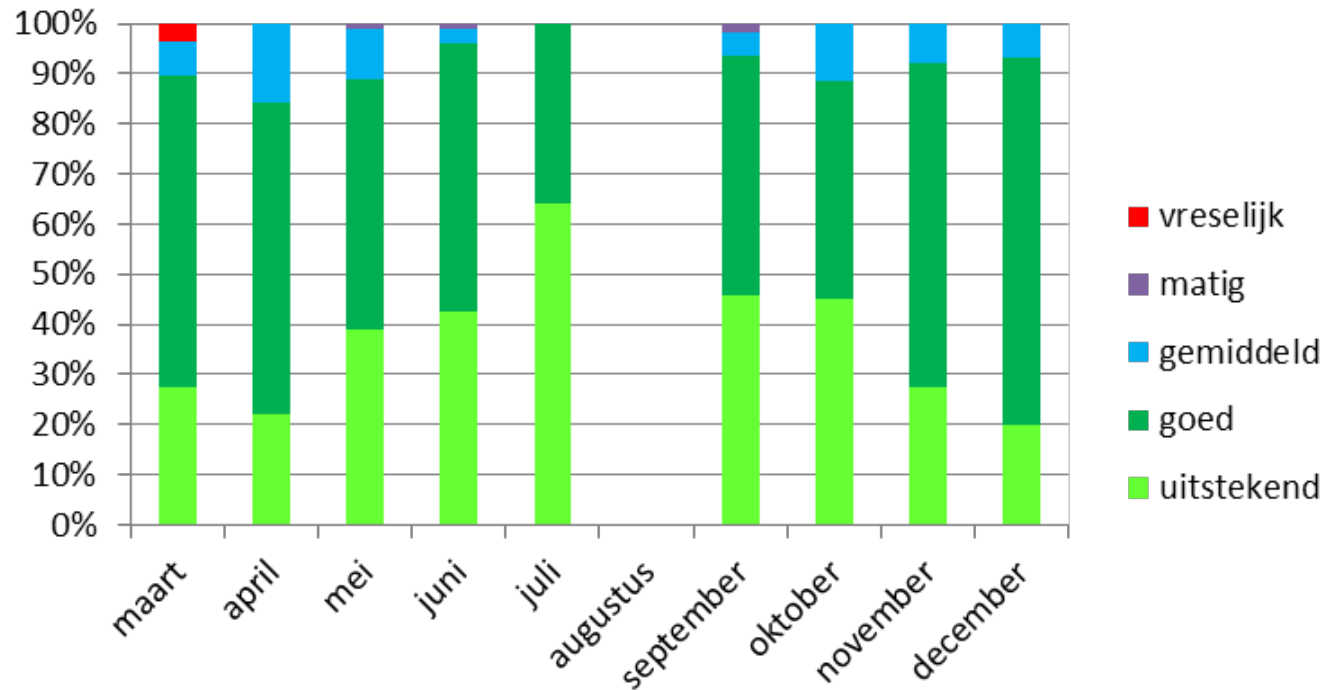


Museum Ons' Lieve Heer op Solder: 99% uitstekend of goed (n=68)

Amsterdam Museum: 91% uitstekend of goed (n=543)

Hollanders van de Gouden Eeuw: 96% uitstekend of goed (n=80)

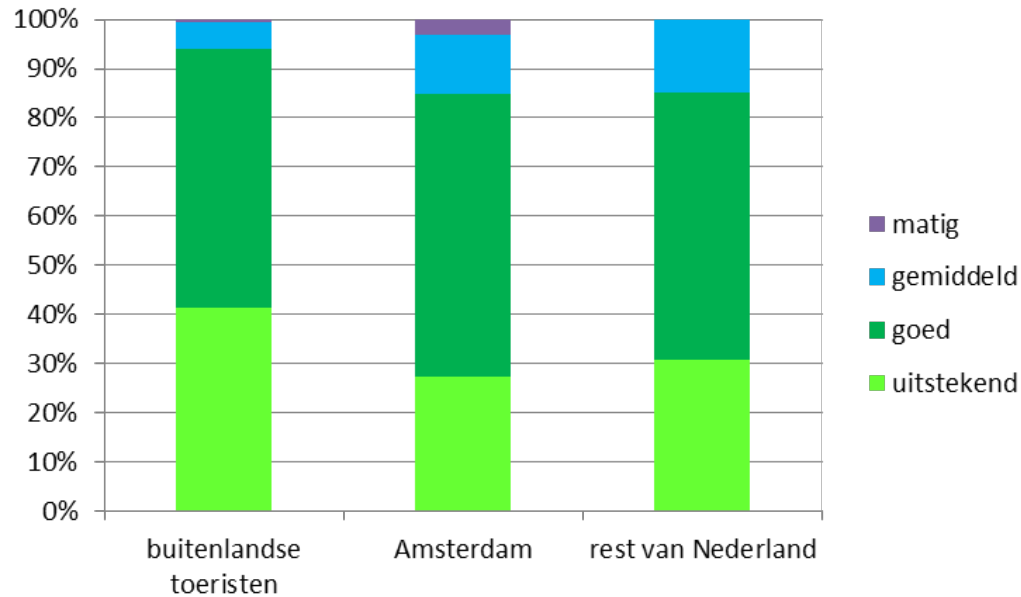
Waardering museum als geheel (per maand)



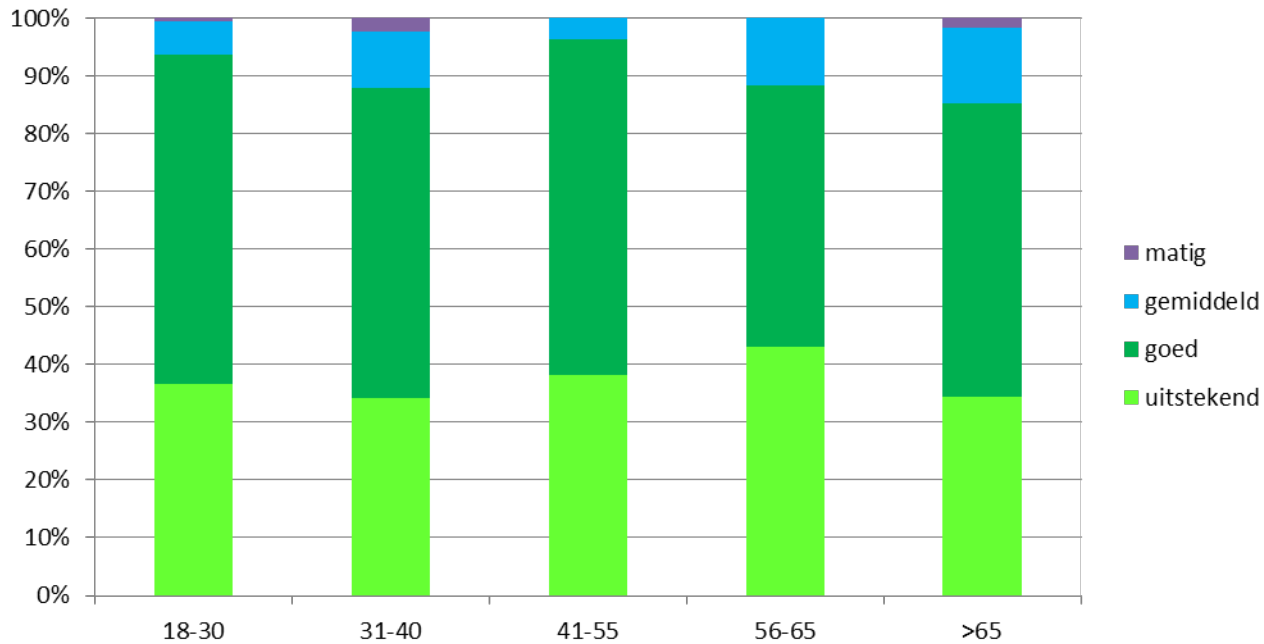
* In augustus 2017 zijn er geen respondenten geworven.

Waardering en herkomst

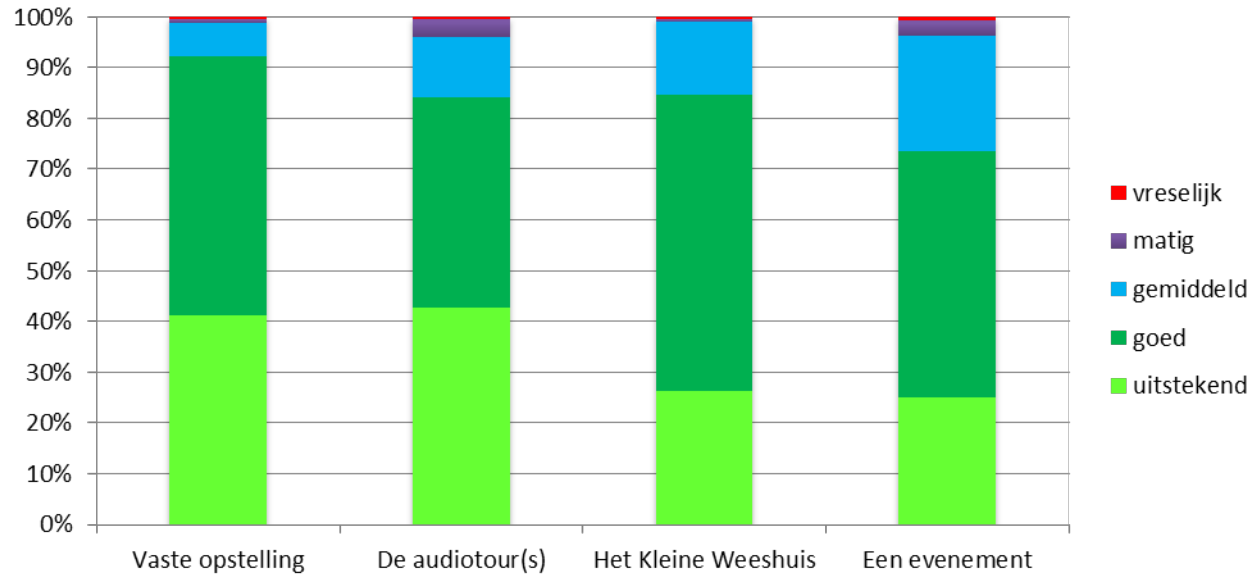
Buitenlandse toeristen
waarderen museum
hoger dan Nederlands
publiek



Waardering en leeftijd

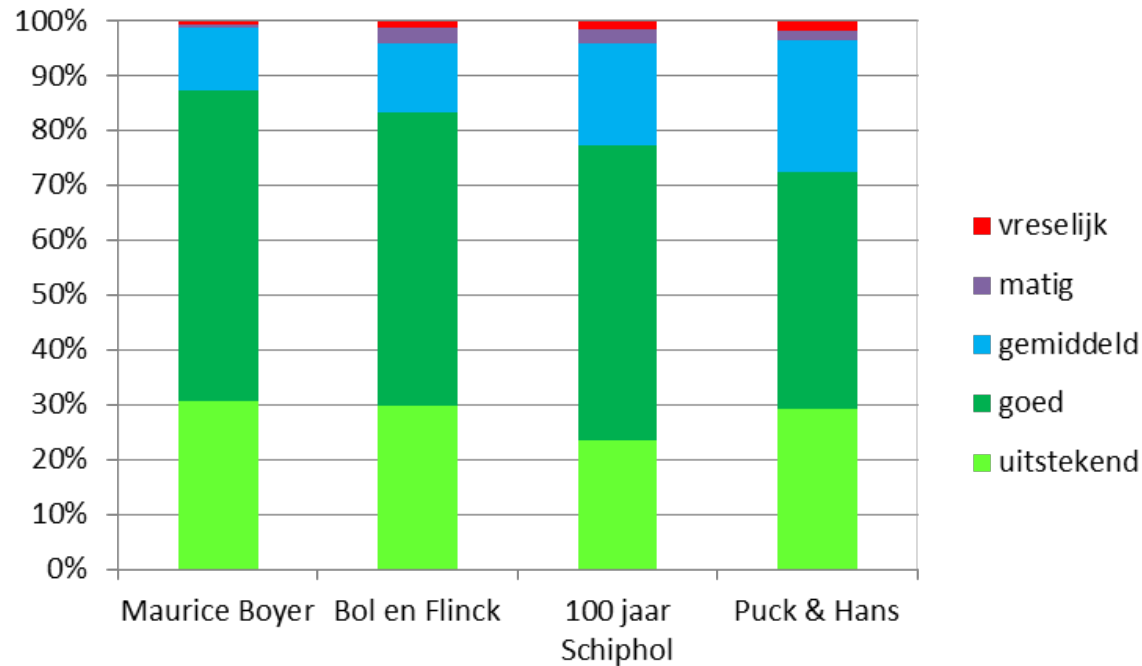


Waardering aanbod



Waardering tentoonstellingen

(van alle respondenten die tentoonstelling zagen,
ook van respondenten die het niet als aanleiding voor hun bezoek hadden)



Maurice Boyer:

87% beoordeling 'uitstekend' of 'goed'

Bol en Flinck:

84% beoordeling 'uitstekend' of 'goed'

100 jaar schiphol:

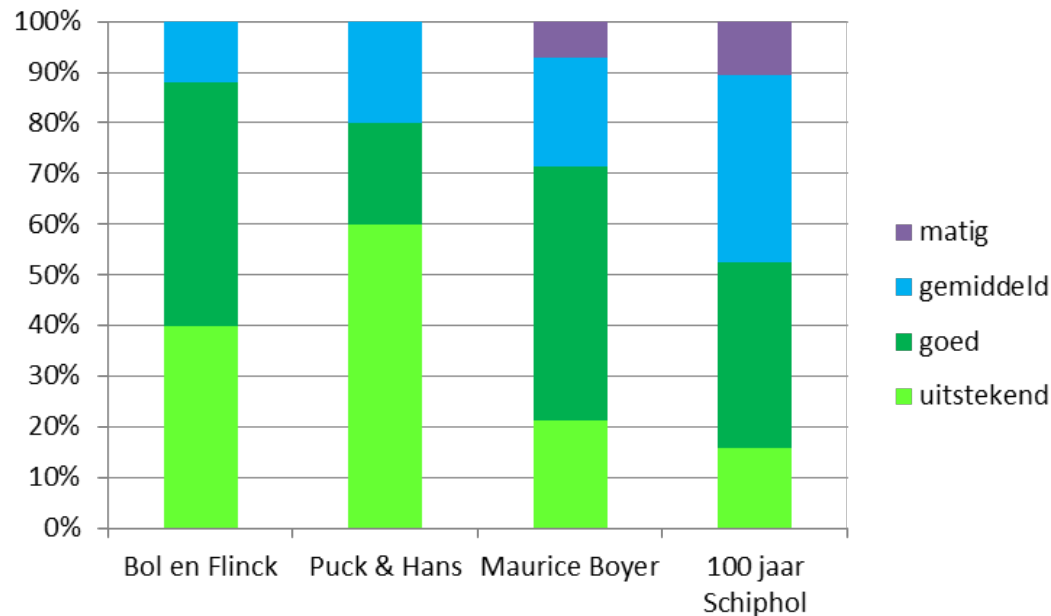
77% beoordeling 'uitstekend' of 'goed'

Puck en Hans:

72% beoordeling 'uitstekend' of 'goed'

Waardering

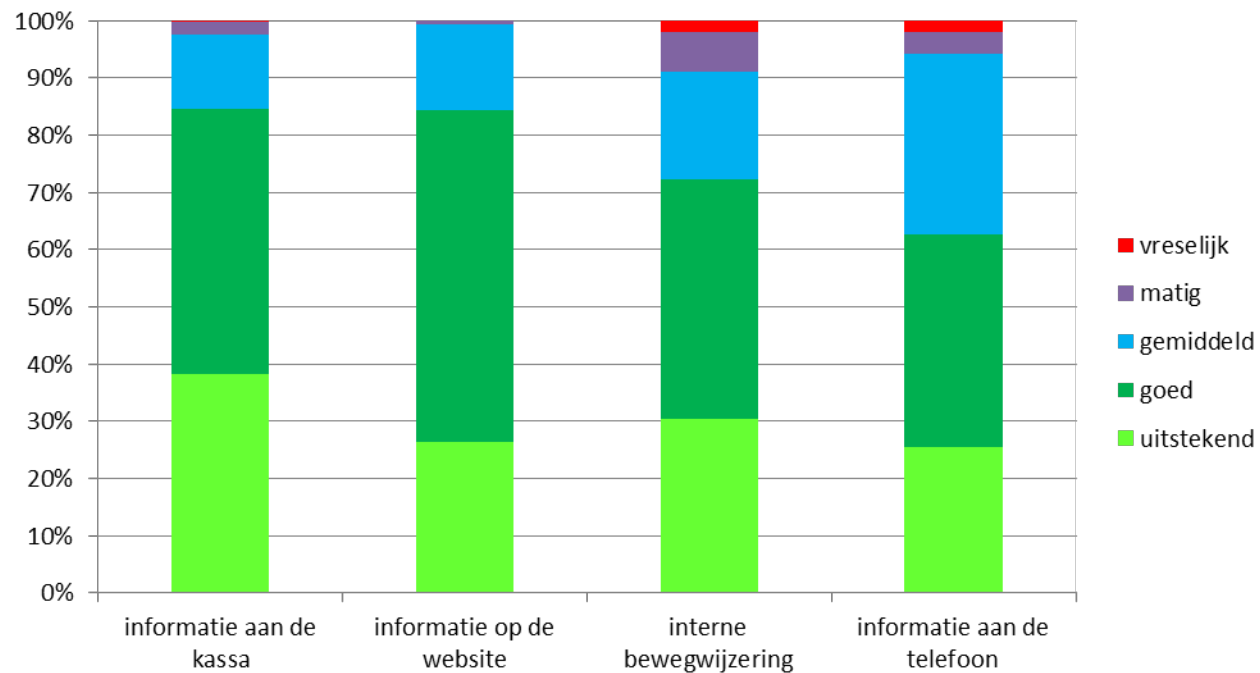
(tentoonstelling is de aanleiding voor het bezoek)



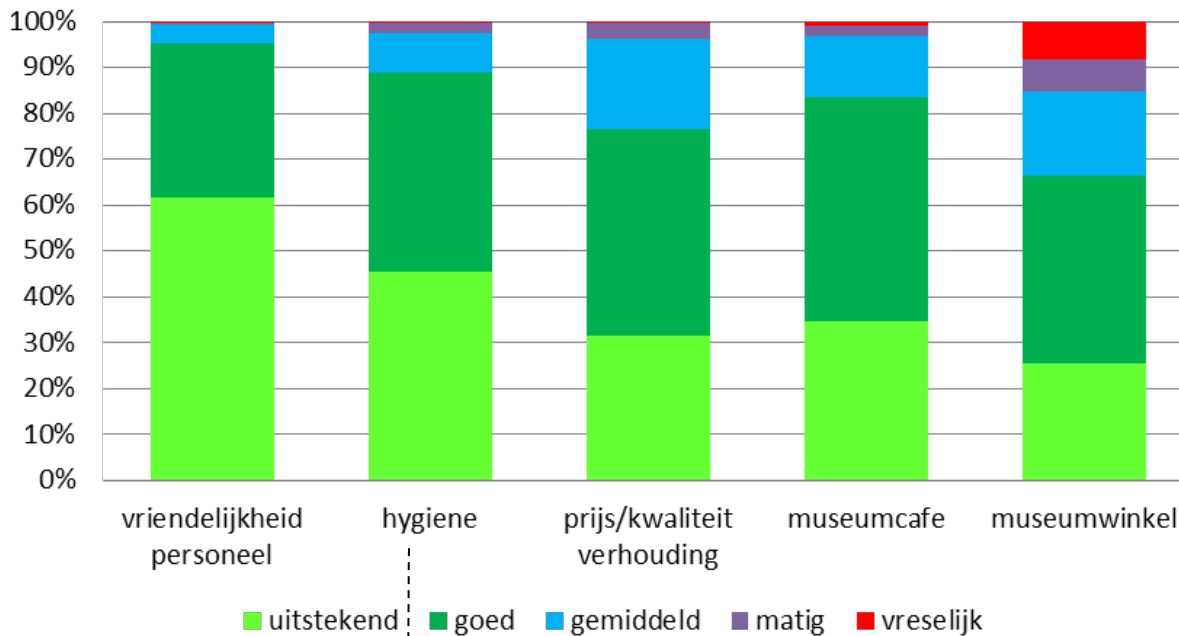
Bol en Flinck: 88% beoordeling 'uitstekend' of 'goed'
Puck en Hans: 80% beoordeling 'uitstekend' of 'goed'
Maurice Boyer: 72% beoordeling 'uitstekend' of 'goed'
100 jaar Schiphol: 53% beoordeling 'uitstekend' of 'goed'

** Dit is een indicatie. Aantal respondenten dat tentoonstelling als aanleiding voor hun bezoek had, is te laag om betrouwbare uitspraken te doen.*

Waardering informatievoorziening



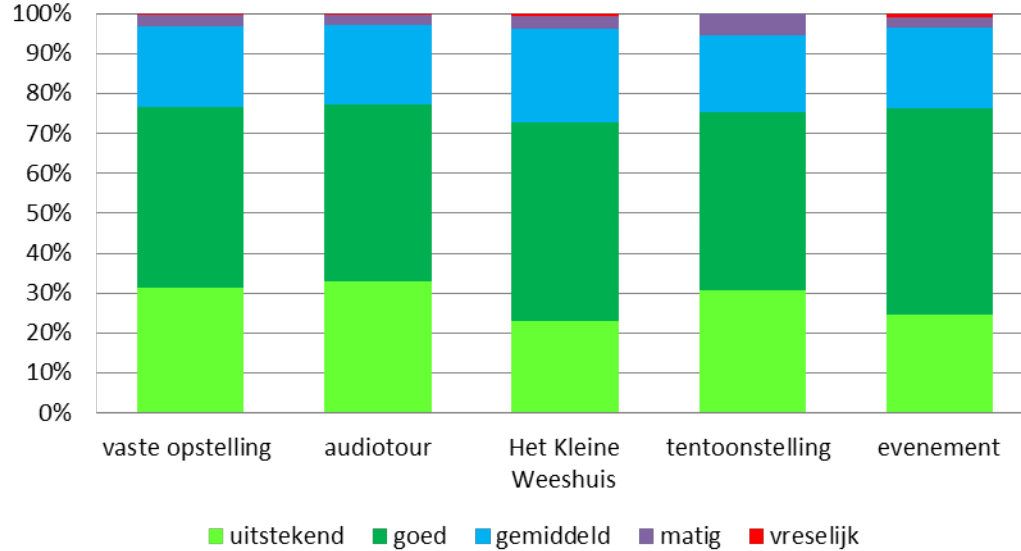
Waardering



Meerdere
opmerkingen
over
vieze wc's !

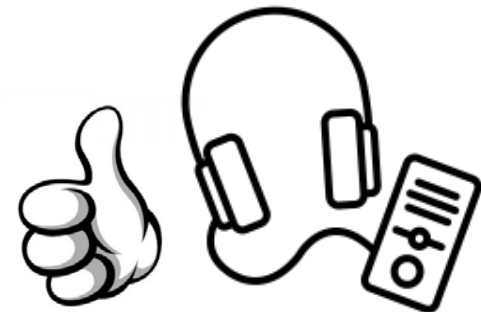
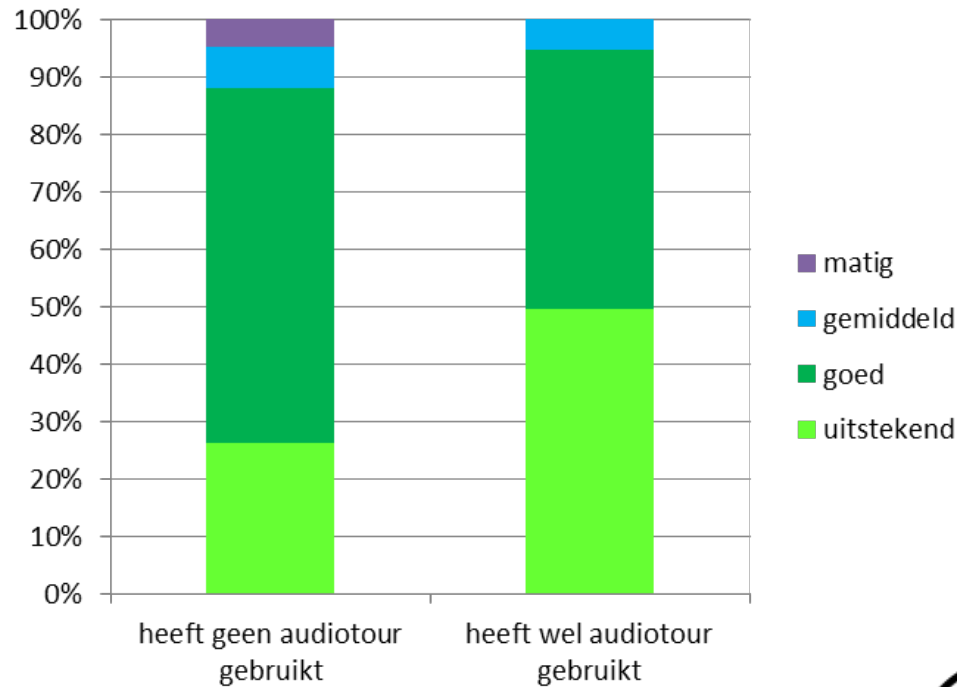
Waardering prijs/kwaliteit en invulling bezoek

Geen grote verschillen in waardering van de prijs/kwaliteit verhouding



Bezoekers vaste opstelling en gebruik audiotour

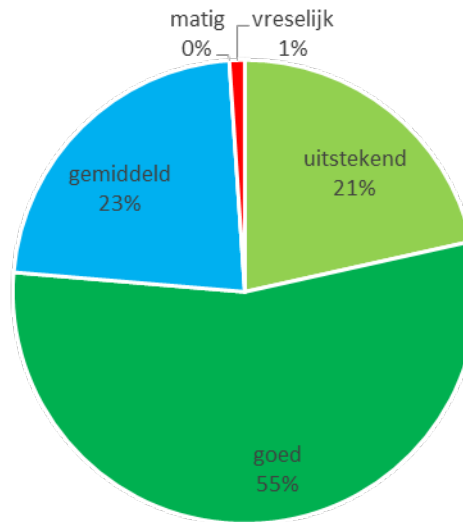
Hogere waardering voor vaste opstelling met gebruik audiotour



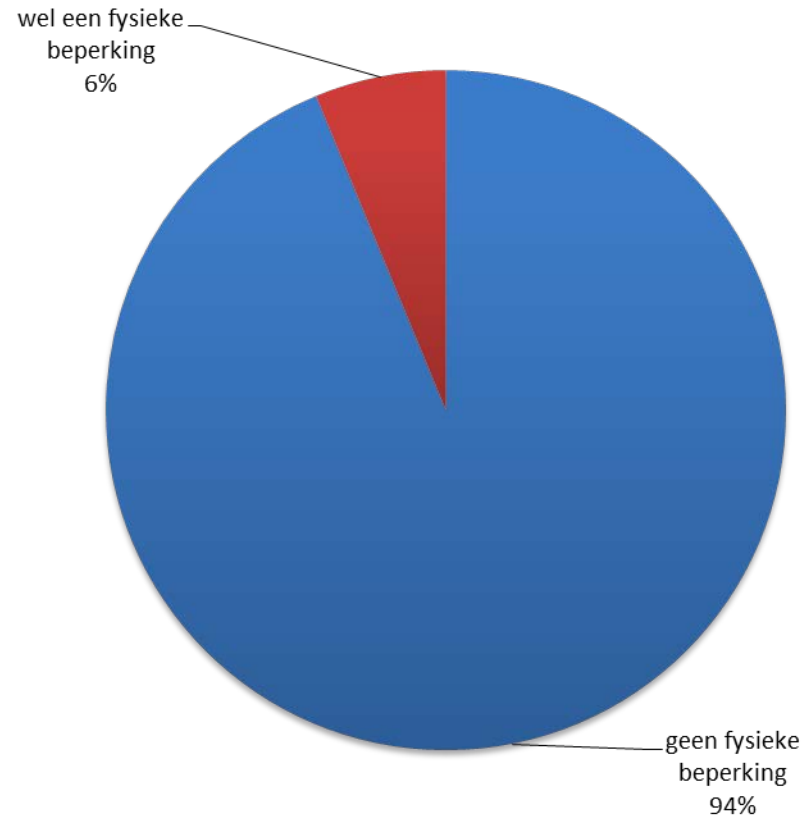


Hart.amsterdam

17% van de repondenten heeft **hart.amsterdam** bekeken. Daarvan beoordeelt 76% het met 'goed' of 'uitstekend'



Fysieke beperking?

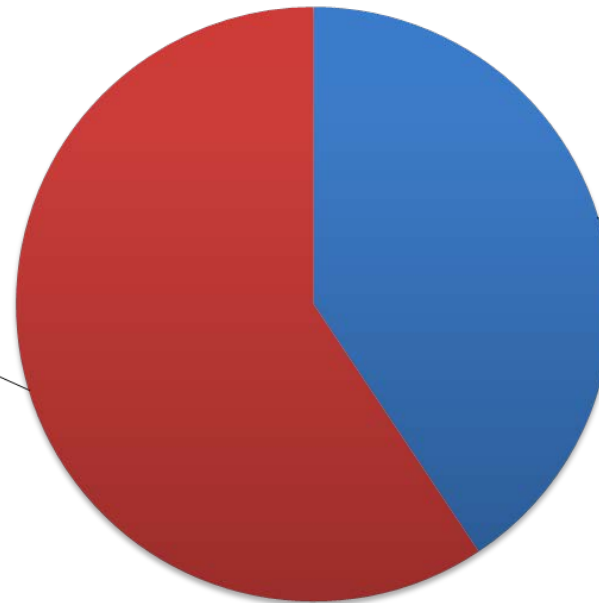


Bezoekers met een fysieke beperking



voelde zich
belemmerd tijdens
bezoek
59%

er is al voldoende
rekening gehouden
met beperking
41%



Opmerkingen en tips van mensen met een beperking

- De plekken waar je de audiotour kan activeren zijn altijd in het midden van de zalen, waar bezoekers blijven hangen en het dus drukker is. Hierdoor zijn deze moeilijker te vinden en niet goed toegankelijk voor mensen met een beperking.
- Meer zitplaatsen zijn gewenst.
- De locatie van de lift wordt niet duidelijk aangegeven.
- Bewegwijzering vanaf de lift is onduidelijk.
- Labels zijn moeilijk te lezen, ook al voor mensen met een lichte oogafwijking.
- Zalen zijn te donker om alles goed te kunnen zien.
- Korting voor mindervaliden is gewenst en zeker ook voor begeleiders.

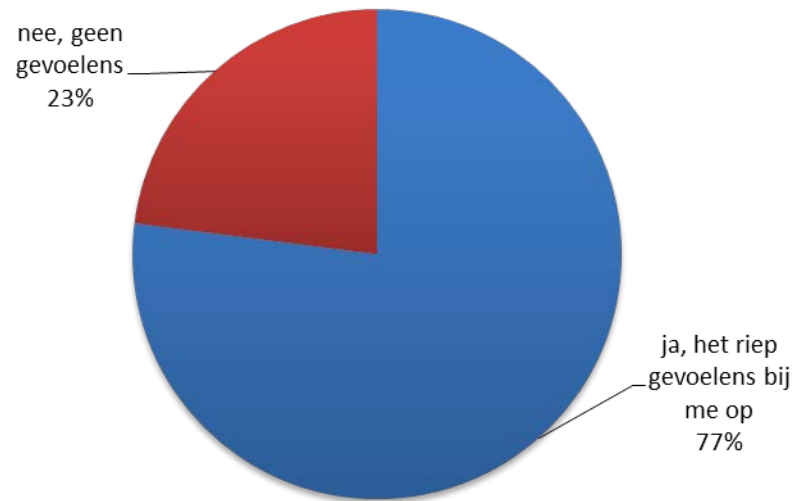
Museale doelstellingen

Doelstellingen zijn gedestilleerd uit het
Ondernemingsplan 2017-2020 en het plan 100% Welkom

Gemeten doelstellingen

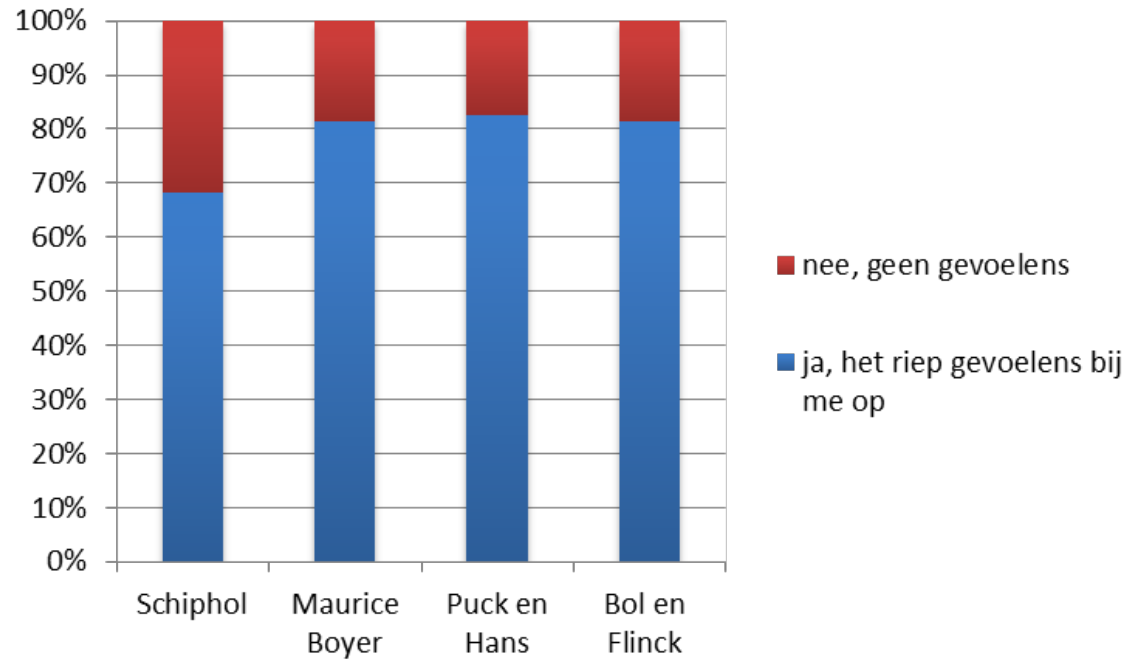
- Het museum brengt de geschiedenis van de stad tot leven
- Het aanbod van het museum biedt het publiek nieuwe inzichten
- Het museum is inclusief
- Het aanbod van het museum is aanleiding voor debat, dialoog en gesprek

Roept het aanbod gevoelens op?



Doel: Het museum brengt de geschiedenis van de stad tot leven.

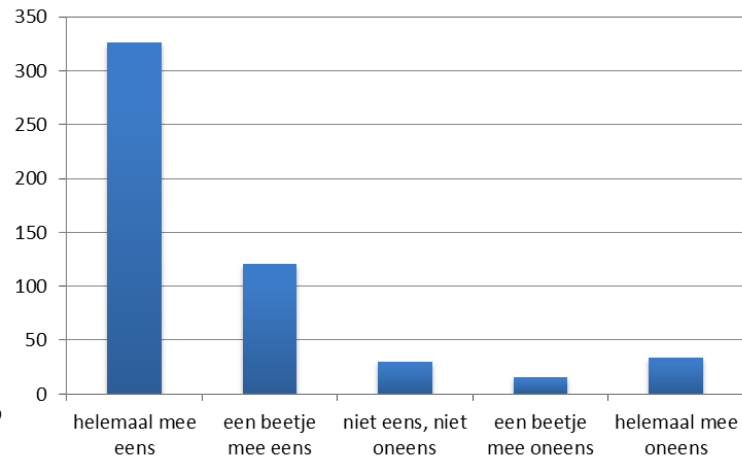
Roepen tentoonstellingen gevoelens op?



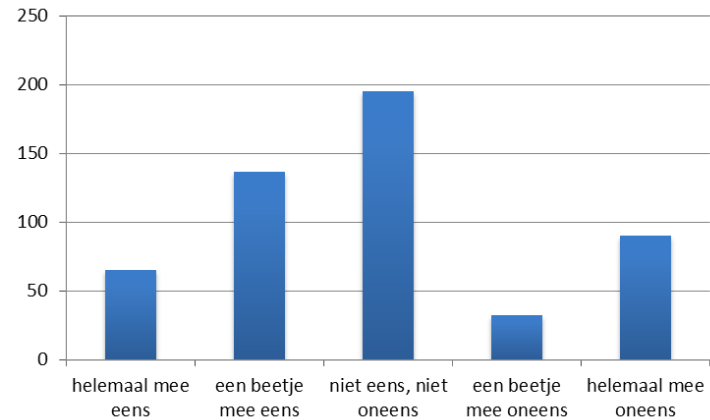
Doel: Het museum brengt de geschiedenis van de stad tot leven.

Nieuwe inzichten?

Veel geleerd over Amsterdam?



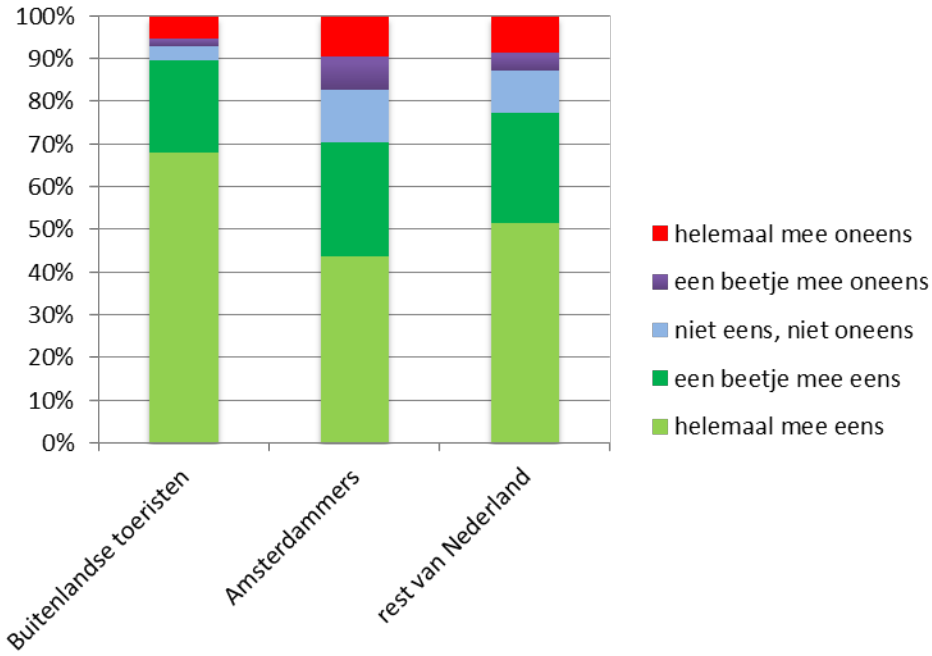
Mening bijgesteld over bepaald onderwerp?



Doel: Het aanbod van het museum biedt het publiek nieuwe inzichten

Veel geleerd over Amsterdam?

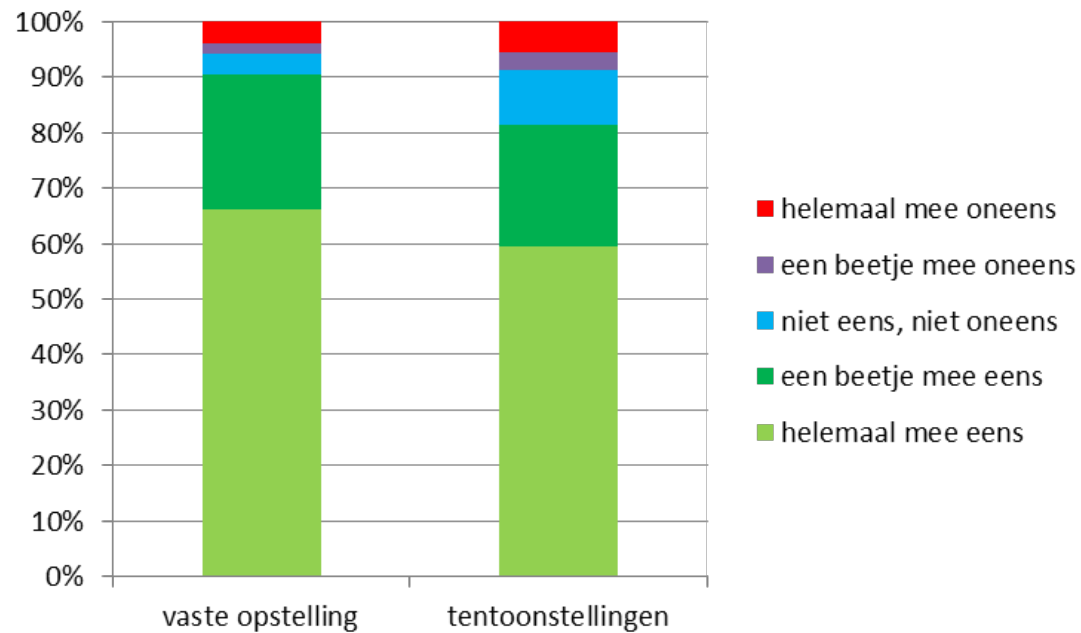
Een bezoek aan het Amsterdam Museum lijkt buitenlandse toeristen het meest te leren over de stad Amsterdam.



Doel: Het aanbod van het museum biedt het publiek nieuwe inzichten

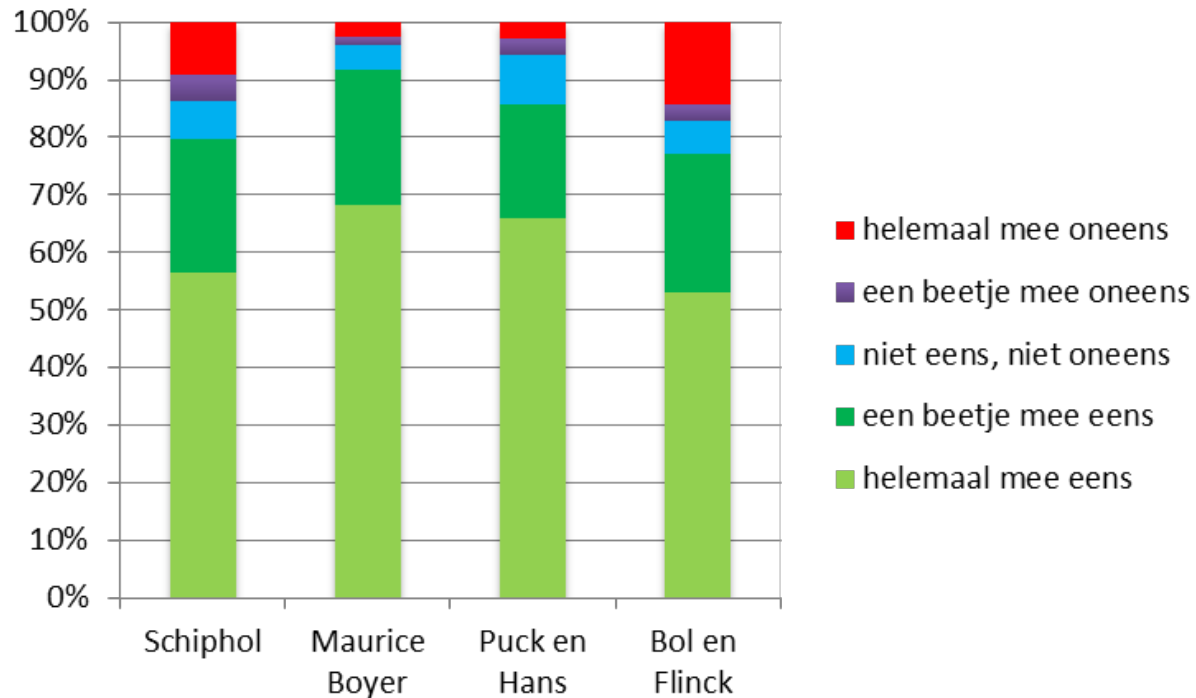
Veel geleerd over Amsterdam?

De vaste opstelling lijkt bezoekers nog meer te leren over Amsterdam dan tentoonstellingen



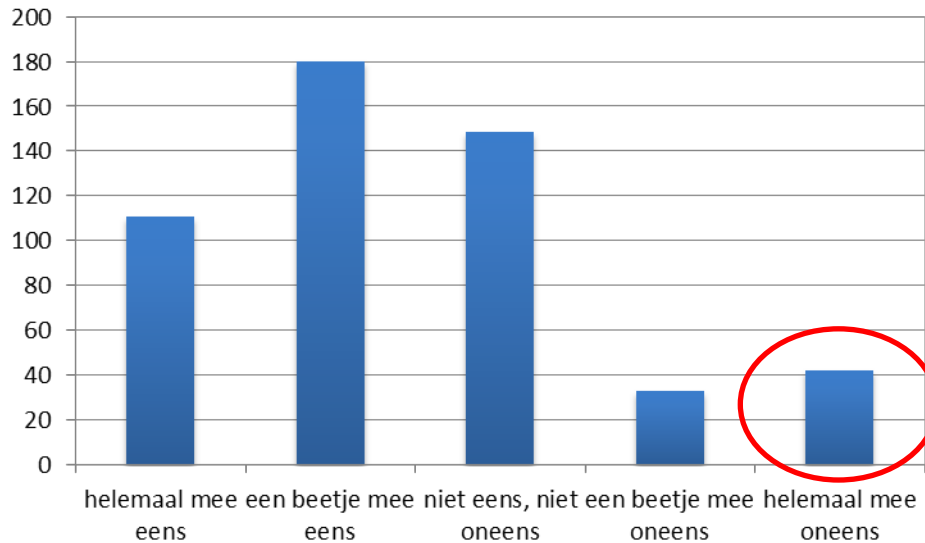
Doel: Het aanbod van het museum biedt het publiek nieuwe inzichten

Veel geleerd over Amsterdam?



Doel: Het aanbod van het museum biedt het publiek nieuwe inzichten

Ik herken mijzelf in het aanbod



Van de **Amsterdammers** is 68% het 'helemaal' of 'een beetje eens' met de stelling.*

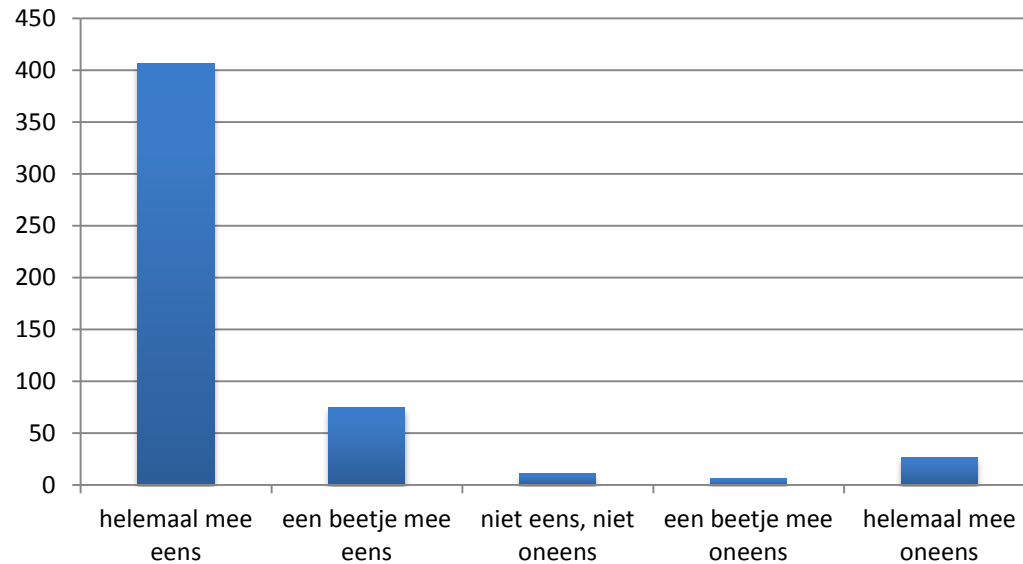
Maar **10%** is het hier **helemaal mee oneens**.

Doel: het aanbod is inclusief

** Dit is een indicatie. Aantal Amsterdamse respondenten nog te laag om betrouwbare uitspraken over deze groep te doen.*

Welkom voelen

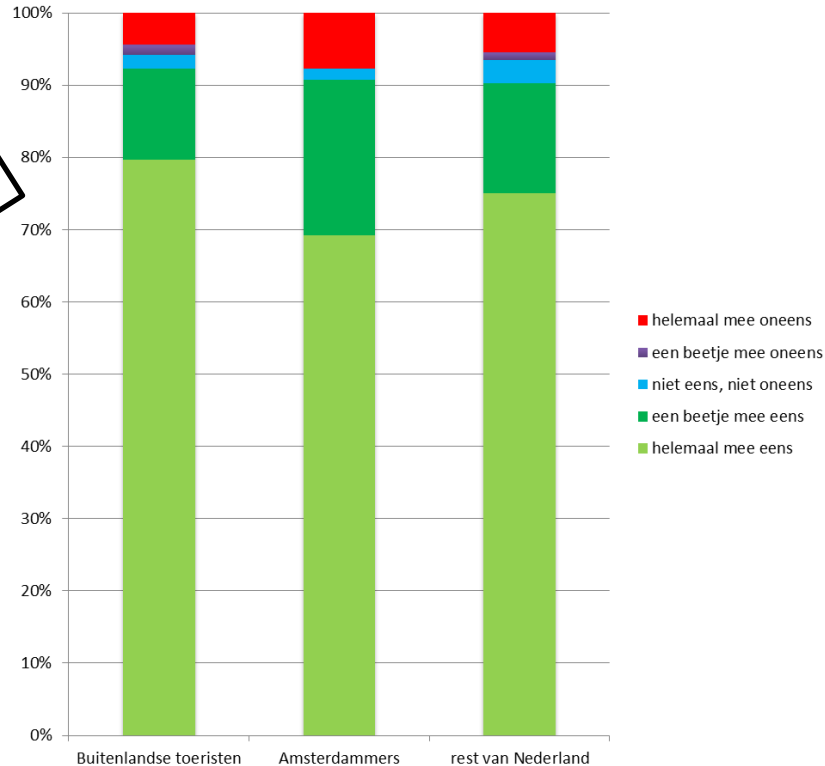
78% is het helemaal eens met de stelling "ik voel mij welkom in dit museum"



Doel: het aanbod is inclusief

Welkom voelen

Buitenlandse toeristen voelen zich **meer welkom** in het Amsterdam Museum dan Amsterdammers en bezoekers uit de rest van Nederland



Buitenlandse toerist = 80% is het hier **helemaal mee eens**

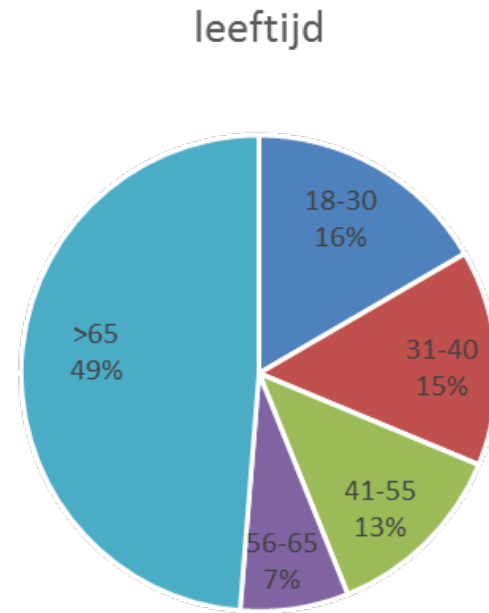
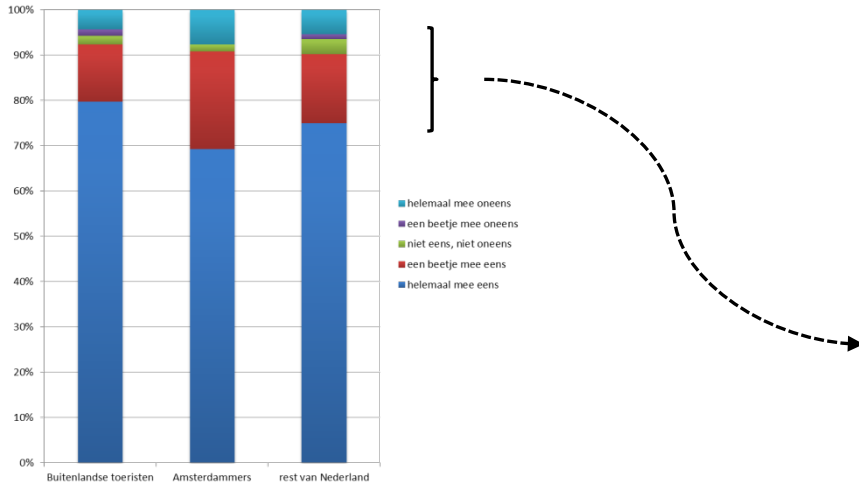
Amsterdammers = 69% is het hier **helemaal mee eens**

Rest van Nederland = 75% is het hier **helemaal mee eens**

Doel: het aanbod is inclusief



Welkom voelen



65 plussers voelen zich **minder** vaak **welkom** in het Amsterdam Museum dan jongere bezoekers

Doel: het aanbod is inclusief

Welkom voelen

Er zijn geen noemenswaardige verschillen tussen:

- Bezoekers met of zonder migratieachtergrond
- Bezoekers met of zonder kinderen
- Bezoekers met een hoog, gemiddeld of laag opleidingsniveau



In gesprek over het aanbod

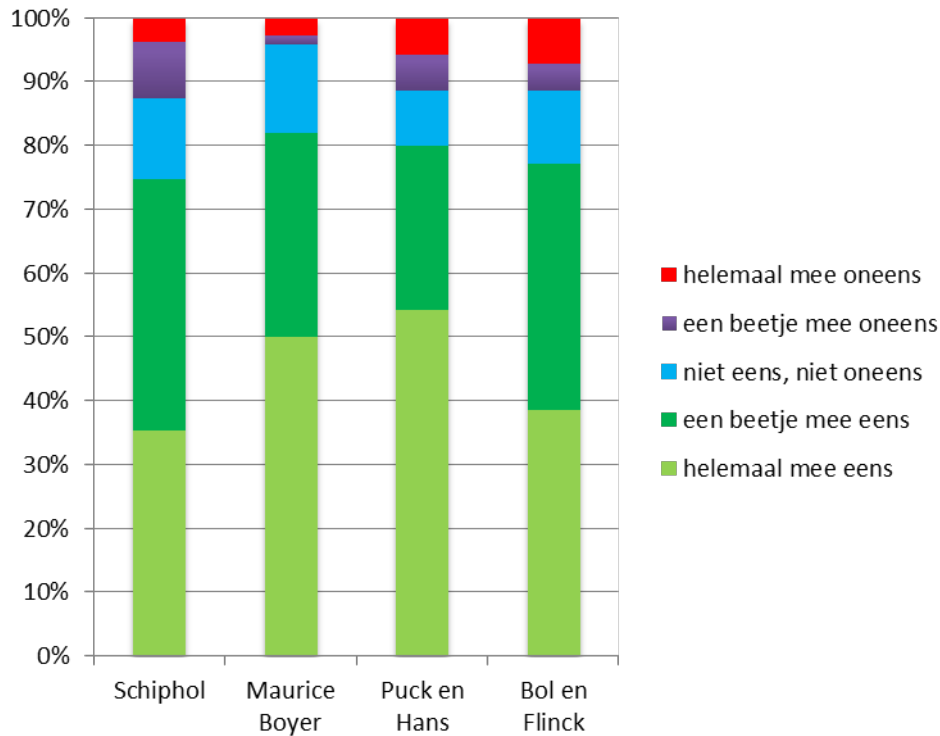
48% van de bezoekers van het geeft aan **zeker** nog met iemand over een van de onderwerpen uit het museum te **praten**



16% van de bezoekers geeft aan **zeker** nog iets over een van de onderwerpen uit het museum te posten op **social media**

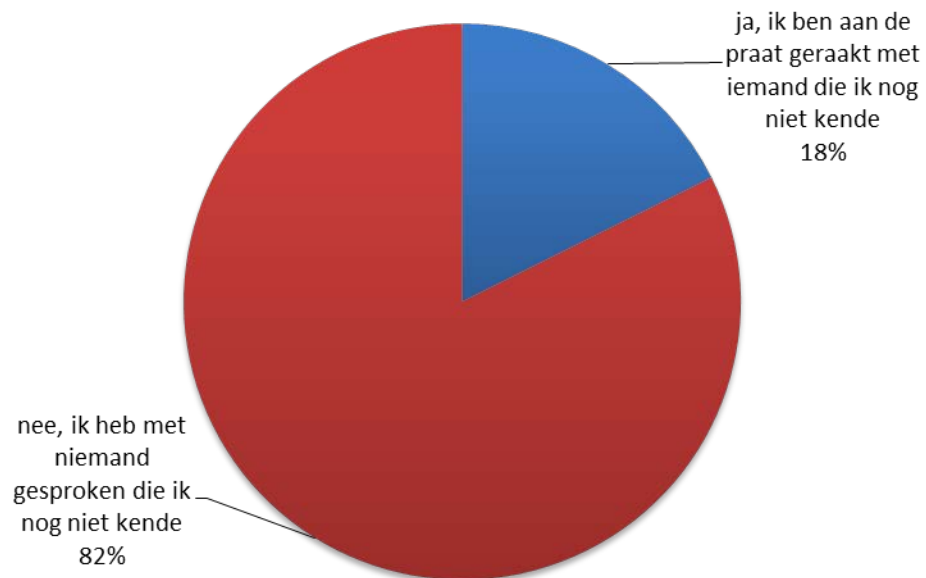
Doel: Het aanbod van het museum is aanleiding voor debat, dialoog en gesprek

In gesprek over het aanbod



Doel: Het aanbod van het museum is aanleiding voor debat, dialoog en gesprek

In gesprek over het aanbod



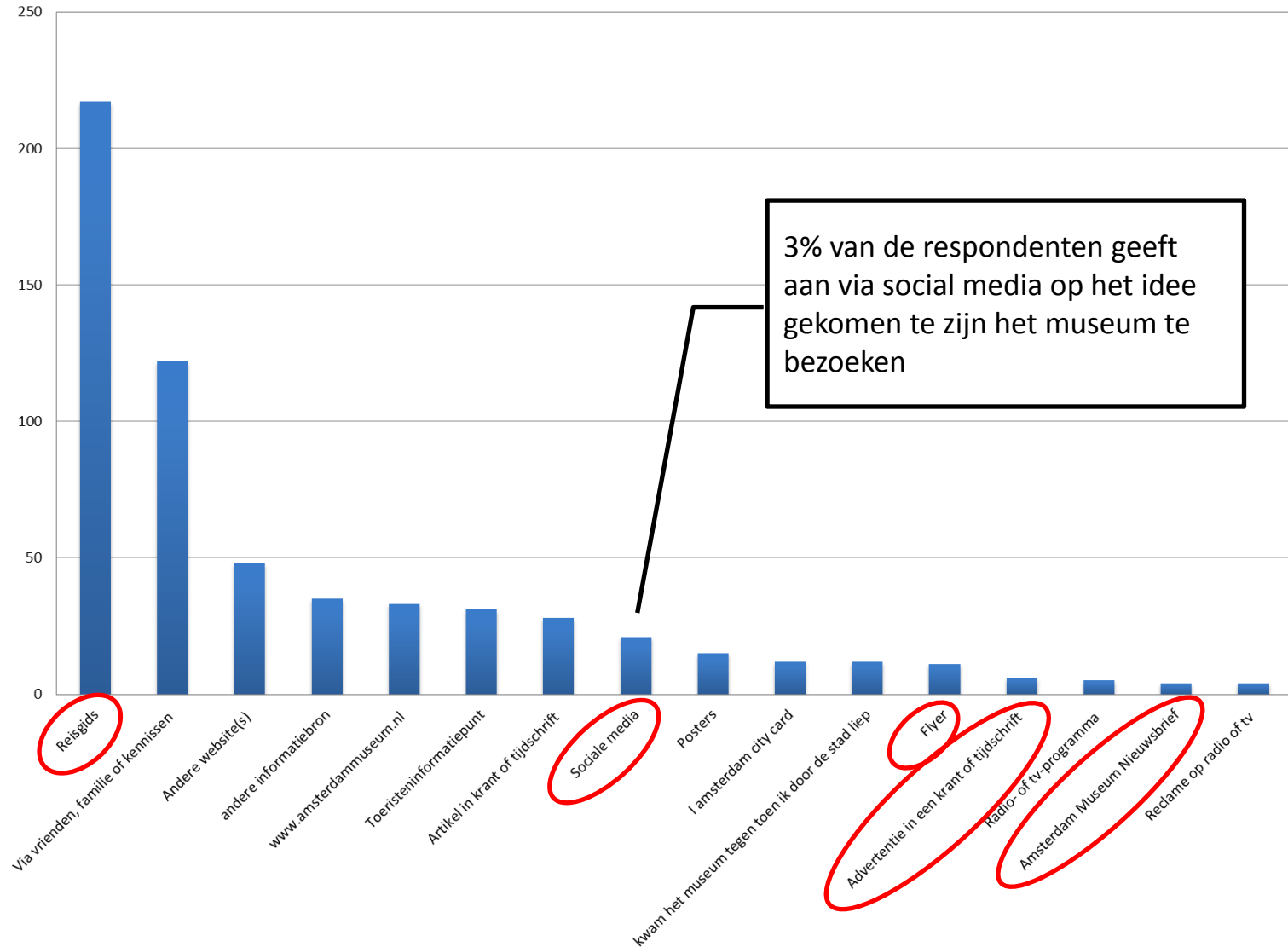
Hiervan heeft ruim de helft (54%) gesproken met iemand van een **andere culturele achtergrond** dan zichzelf.

70% hiervan geeft aan te hebben gesproken met iemand van een **andere generatie**.

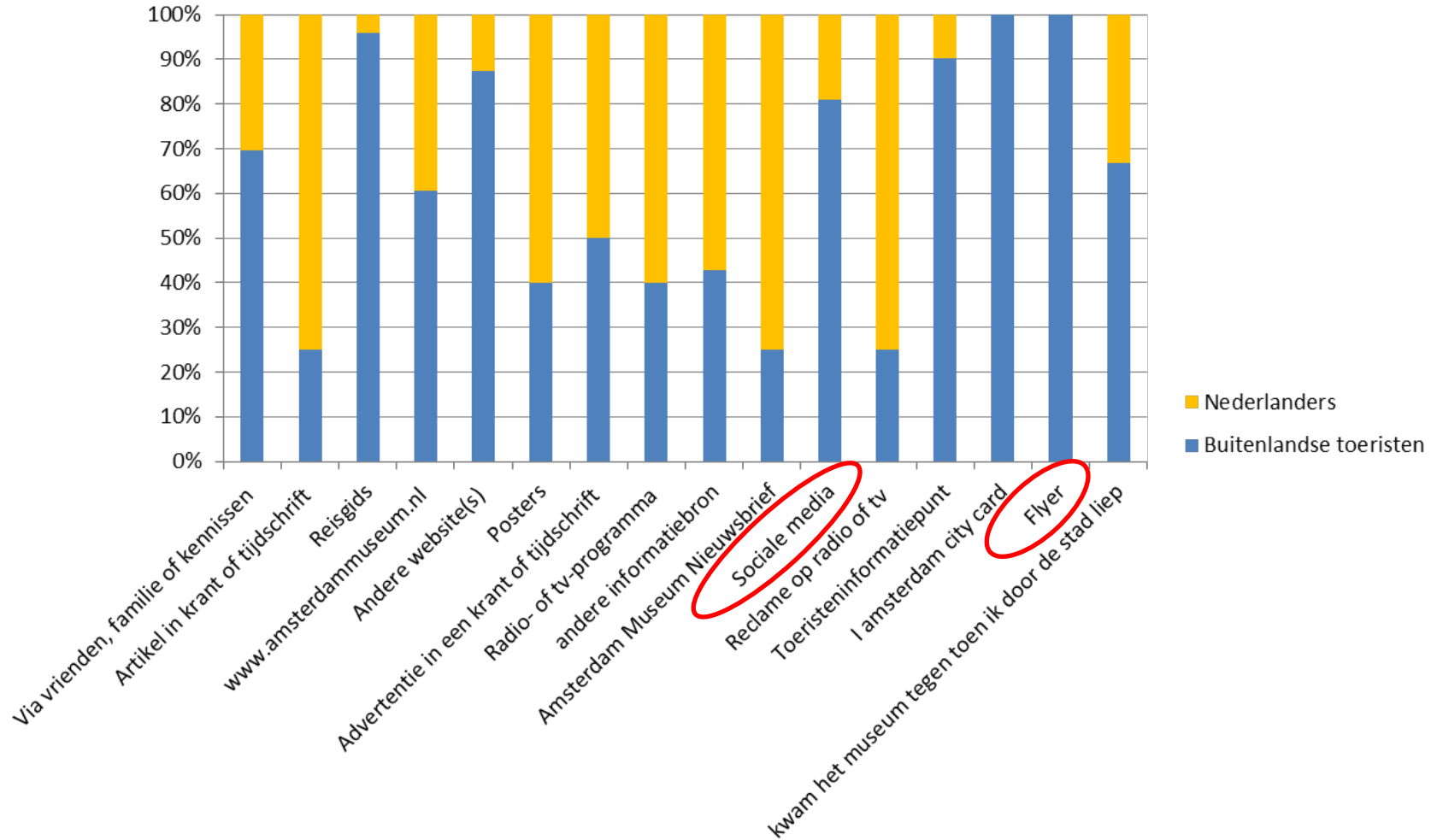
Doel: Het aanbod van het museum is aanleiding voor debat, dialoog en gesprek

Marketing & communicatie

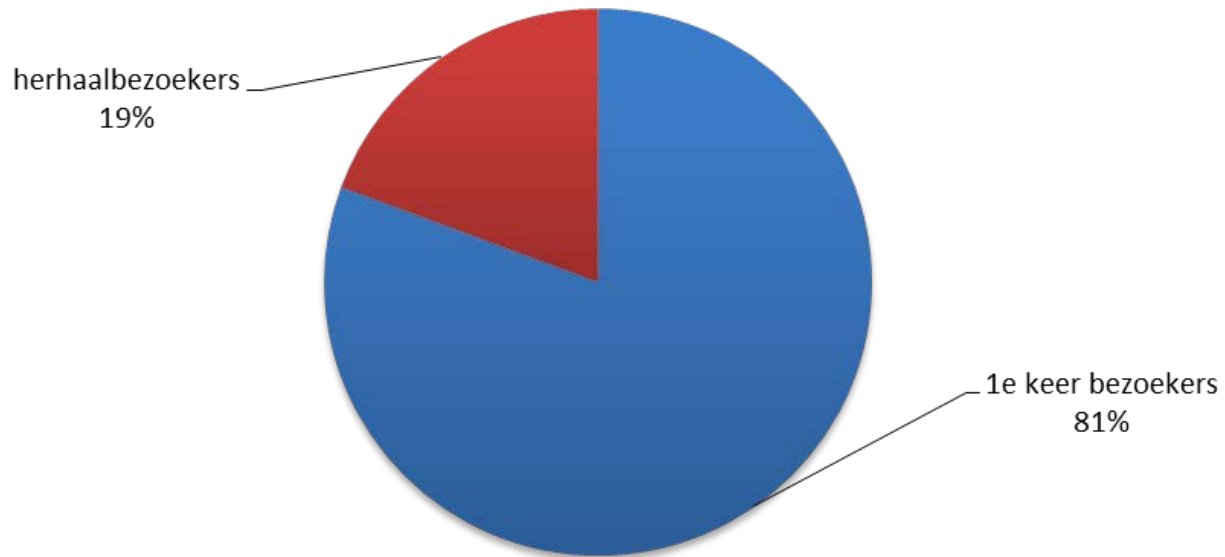
Hoe komt u op het idee om museum te bezoeken?



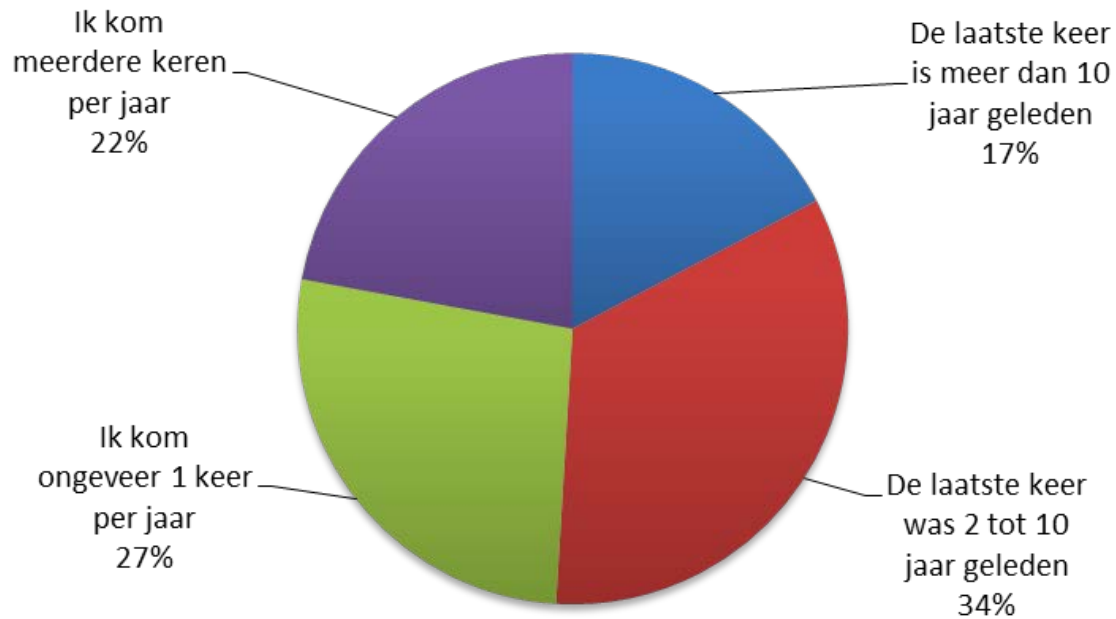
Wie gebruikt welke bron?



Herhaalbezoek

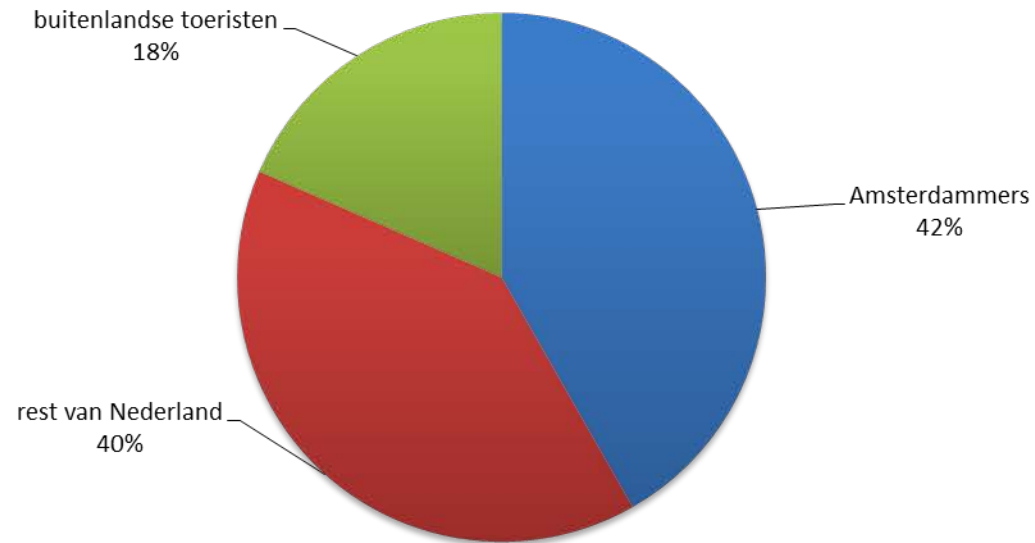


Frequentie herhaalbezoek

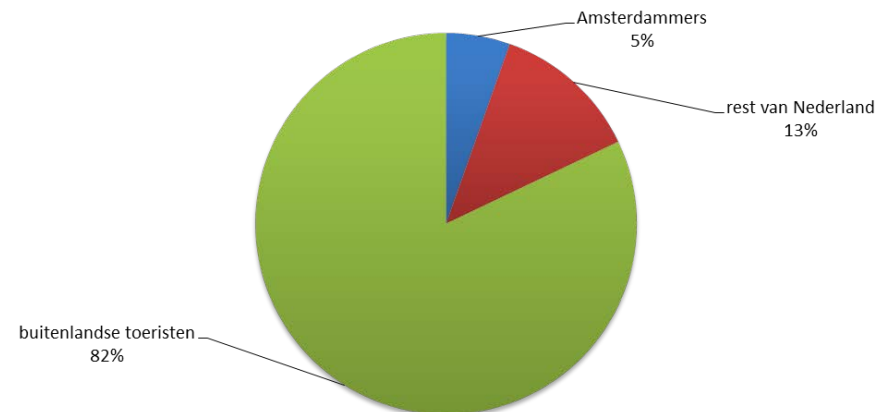


Wie zijn herhaalbezoekers?

herhaalbezoekers



1e keer bezoekers



Conclusies

Conclusies: bezoekersprofiel

- 70% van de respondenten is buitenlandse toerist, 12% is Amsterdammer
- museum trekt veel jonge buitenlandse toeristen tussen 18 en 30 jaar.
- jonger publiek komt meestal voor vaste opstelling, of museum als geheel
- hoe ouder, hoe vaker naar tentoonstellingen
- tentoonstelling Maurice Boyer trok van alle tentoonstellingen in 2017 het jongste publiek (gem. 51 jaar)
- Amsterdam Museum trekt hoog opgeleid publiek (78%).
- vrouwen hebben vaker tentoonstelling als aanleiding voor hun bezoek dan mannen
- in vergelijking met andere tentoonstellingen in 2017 trok Bol en Flinck relatief veel mannen

Conclusies: waardering

- 91% van de mensen geeft een waardering van 'uitstekend' of 'goed' voor het museum als geheel (iets minder hoge beoordeling dan Op Solder en de tentoonstelling Hollanders van de Gouden Eeuw)
- Buitenlandse toeristen beoordelen het museum nog positiever dan Nederlands publiek
- De beoordeling van het museum is dan ook in de zomer maanden hoger dan in de overige maanden
- 72% tot 87% van de respondenten beoordeelt de tentoonstellingen met 'uitstekend' of 'goed' (meer Nederlands publiek, dus kritischer publiek dan buitenlandse toerist)
- De tentoonstelling Maurice Boyer wordt het hoogste gewaardeerd
- Als we alleen kijken naar bezoekers die de tentoonstelling als aanleiding voor hun bezoek hadden, wordt de tentoonstelling Bol en Flinck het beste gewaardeerd en 100 jaar Schiphol het minst goed
- De vaste opstelling wordt hoger gewaardeerd met het gebruik van een audiotour
- De medewerkers van het museum worden als zeer vriendelijk beoordeeld

Conclusies: museale doelstellingen

- Buitenlandse toeristen leren in het museum meer over Amsterdam dan bezoekers uit Nederland
- Vaste opstelling leert publiek meer over Amsterdam dan tentoonstellingen
- Van alle tentoonstellingen heeft 'Maurice Boyer' bezoekers het meeste geleerd over de stad Amsterdam
- Nederlandse bezoekers lijken minder gauw geneigd te zijn hun mening over een bepaald onderwerp bij te stellen dan buitenlandse bezoekers
- Amsterdammers voelen zich minder welkom in het museum dan bezoekers uit de rest van Nederland en buitenlandse toeristen

Conclusies: marketing en communicatie

- reisgids is voor buitenlandse toeristen zeer vaak aanleiding voor bezoek aan het Amsterdam Museum
- nieuwsbrief van het museum, advertenties in kranten en tijdschriften en flyers zijn niet vaak aanleiding voor bezoek aan het museum
- buitenlandse toeristen noemen social media vaker als bron voor hun bezoek aan het Amsterdam Museum dan Nederlands publiek