

# Bezoekers Gemeentemuseum Helmond in beeld

Onderzoek en Statistiek



Gemeente Helmond



# Bezoekers Gemeentemuseum Helmond in beeld

**Colofon**

Titel: Bezoekers Gemeentemuseum Helmond in beeld  
Opdrachtgever: Gemeente Helmond  
Opdrachtnemer: Afdeling Onderzoek en Statistiek  
Gemeente Helmond  
Gooitske Marsman  
Datum: december 2014

# Samenvatting en conclusies

## Aanleiding

In 2013 wist het Gemeentemuseum Helmond vrij weinig van haar bezoekers. Aannames zijn er wel, zoals de Boscotondohal en het Kasteel trekken twee verschillende doelgroepen aan, mensen bezoeken vaker een dan twee locaties, veel bezoekers komen van buiten Helmond etc. Dergelijke informatie is onder andere van belang voor de wijze waarop het museum in de markt gezet wordt als totaal of beide locaties apart. Maar ook voor de wijze van reclame maken, welke tentoonstellingen zouden kunnen aansluiten, wat men wil ervaren, etc. Kortom informatie over de bezoekers aan het museum is van belang om een stap verder te komen.

Vanuit het Gemeentemuseum Helmond is de brede vraag of de bezoekers bij het museum (locatie Kasteel en locatie Boscotondohal) in beeld gebracht kunnen worden, neergelegd bij Onderzoek en Statistiek. De vragen *Wie is de bezoeker van het Gemeentemuseum Helmond en hoe oordeelt hij over het museum?* staan centraal in dit onderzoek. Deze vraag valt uiteen in de volgende vragen:

1. Wie is mijn bezoeker? / Wie bezoekt het museum niet?
2. Waarom komt men naar het Gemeentemuseum Helmond? Of juist waarom komt men niet?

Indien men komt:

3. Hoe beoordeelt men het bezoek aan het Gemeentemuseum Helmond?
4. Hoe beoordeelt men het Gemeentemuseum Helmond?
5. Hoe beoordeelt men specifieke activiteiten/exposities?
6. Wat verwacht men en wat vindt men belangrijk bij een bezoek aan een museum en specifiek aan het Gemeentemuseum Helmond?
7. Tips voor het Gemeentemuseum Helmond

Het onderzoek heeft zich met name gericht op de "individuele" bezoeker. Deze groep komt individueel een of twee locaties van het museum bezoeken om de vaste collectie of een tijdelijke tentoonstelling te bezoeken. Naar schatting is dit 54% van de bezoekers, rond de 17.500 personen per jaar.

## Aanpak

Om de bovenstaande vragen te beantwoorden zijn verschillende bronnen en onderzoeken gebruikt. Dit betreffen:

- Kassagegegevens 2012 + 2013.
- Registratiepostcodes: is in de periode november 2013 t/m augustus 2014 is de postcode van de bezoekers aan het museum, die een kaartje kochten bijgehouden.
- Inwoners Helmond: In de Helmondse inwonersenquête 2013 is een blok vragen over het Gemeentemuseum Helmond opgenomen. Met deze vragen kan inzicht worden verkregen in het (niet) museumbezoek van de inwoners van Helmond specifiek aan het Gemeentemuseum, maar ook museumbezoek in het algemeen.
- Bezoekers Museum: bij binnenkomst is aan bezoekers die een kaartje kochten gevraagd of zij bereid waren aan een onderzoek mee te doen. Zo, ja dan vulden zij een kaartje met daarop hun e-mailadres in en kregen zij een digitale vragenlijst toegestuurd. Evt. was een schriftelijke versie van de enquête beschikbaar. Met deze vragen kan inzicht verkregen in hoe men oordeelt over het museum en wat men verwacht.

Hieronder volgen de belangrijkste bevindingen.

## Ongeveer 600 bezoekers per week

Gemiddeld komen er ongeveer 600 bezoekers per week naar het Gemeentemuseum Helmond. Per jaar betekent dit zo'n 30.000 bezoekers. Rond een derde van de bezoekers betaalt niet om binnen te komen. Een deel bestaat uit kinderen tot 12 jaar. Zij mogen altijd gratis naar binnen. Daarnaast vindt een substantieel van de gratis bezoeken plaats tijdens een evenement, zoals in 2012 en 2013 tijdens Artimond en het museumweekend.

## **De helft van de bezoekers is jonger dan 18 jaar**

Als we er vanuit gaan dat de verdeling onder de groep van wie wij de leeftijd niet weten hetzelfde is als van de bezoeker waarvan we het wel weten dan is de verdeling als volgt: 55% is jeugd (22% t/m 12 jaar, 33% scholier/13 t/m 17 jaar), 40% is volwassenen ( $\pm$  18-64 jaar) en 5% is 65+.

## **Duidelijk ook een lokale en regionale functie**

Drie kwart van de "individuele" bezoekers komt uit de provincie Brabant, twee derde uit Zuidoost-Brabant, drie op de tien uit Helmond. Het museum heeft dus zeker een lokale en regionale functie.

Inwoners van Helmond weten over het algemeen dat er een gemeentemuseum in Helmond is. Bijna twee derde kent beide locaties. 10% van de inwoners bezoekt minimaal 1x per jaar het museum. Geen aanleiding, geen tijd en niet aan gedacht zijn de belangrijkste redenen waarom Helmonders in het afgelopen jaar niet naar het museum zijn geweest.

Naast de individuele bezoeker zien we dat ook veel scholen uit Helmond de weg kennen naar het gemeentemuseum. Ook op deze wijze heeft het een lokale en regionale functie.

## **Tijdelijke tentoonstellingen zijn trekkers, redelijk gericht bezoek aan een van de locaties**

Tentoonstellingen zijn een vaak genoemde reden om naar het museum te komen. Meer dan de helft van de bezoekers bezoekt tijdens het bezoek maar 1 van de locaties. Tijd is daarvoor de meest genoemde reden. Toch weet ook een beperkt gedeelte niet dat er 2 locaties zijn.

Door veel verschillende bronnen komen bezoekers op het idee om naar het museum te komen, via familie of vrienden, via internet maar ook via allerlei papieren bronnen.

Aan de bezoekers is een aantal mogelijke extra activiteiten voorgelegd. Aan een stadswandeling en rondleiding heeft (ruim) 4 van de 10 behoefte. Een mogelijkheid om een link te leggen met de rest van de stad.

## **Positief oordeel over het Gemeentemuseum Helmond**

Bezoekers zijn zeer te spreken over hun bezoek aan het gemeentemuseum. Dit blijkt zowel uit de rapportcijfers in het algemeen, als uit de specifieke onderdelen. Ook de tijdelijke tentoonstellingen scoren goede rapportcijfers.

Het merendeel van de bezoekers overweegt nog een keer terug te komen. Tijdelijke tentoonstellingen zijn daarbij belangrijk. Het bezoek sluit over het algemeen aan bij de verwachting. Geen betere reclame dan mond-op-mond reclame. Een ruime meerderheid van de bezoekers zouden het Gemeentemuseum Helmond aan bevelen bij familie, vrienden en kennissen.

## **Meer kasteel**

Uit verschillende opmerkingen die bij vragen worden gemaakt, blijkt dat een deel van de bezoekers "meer kasteel" had verwacht, c.q. dat meer zou kunnen worden gedaan met de unieke omgeving.

## **Inhoud museum belangrijk, museumwinkel minder, horeca gemist**

Aan de presentatie en inrichting van het museum hangen bezoekers het grootste belang, ook aan de klantvriendelijkheid van de museummedewerkers en tijdelijke tentoonstellingen wordt relatief veel belang gehecht. Aspecten die goed scoren.

Aan de museumwinkel wordt minder belang gehecht. Naar het belang van een (goede) horecagelegenheid in/bij het museum is niet direct gevraagd, maar uit de opmerkingen op verschillende plaatsen in de enquête blijkt wel dat deze gemist wordt.

## **Verrast worden, leren, geraakt worden, aan het denken gezet worden, inspiratie opdoen**

Een groot deel van de bezoekers vindt het (zeer) belangrijk dat ze tijdens een museum bezoek verrast worden. Ook kennis opdoen, geraakt worden en aan het denken gezet worden en inspiratie opdoen vindt meer dan 60% (zeer) belangrijk.

Bezoekers geven relatief vaak aan dat zij ook verrast zijn en iets hebben geleerd.

## **Gebruik website kan nog stijgen**

Ongeveer de helft van de bezoekers heeft de website gemeentemuseumhelmond.nl bekeken. Dit deden ze bijna allemaal voor het bezoek. Drie op de tien weten dat zij de collectie online kunnen bekijken. De helft hiervan deed dit ook. Al met al wordt de website zo'n 57.000 keer per jaar bezocht.

Praktische informatie en informatie over de tentoonstellingen zijn de belangrijkste redenen om de website te bezoeken.

Het oordeel over de website en verschillende aspecten daarvan is over het algemeen zeer goed.



# Inhoud

Samenvatting en conclusies.....	1
1. Inleiding.....	1
1.1. Aanleiding.....	1
1.2. De onderzoeksvraag nader verkend.....	1
1.3. Aanpak van het onderzoek.....	2
1.3.1. Registratie postcodes bezoekers.....	2
1.3.2. Niet-bezoek.....	2
1.3.3. Oordeel bezoekers.....	2
1.4. Opbouw rapportage.....	3
2. Wie is de bezoeker van het Gemeentemuseum Helmond?.....	5
2.1. Jaarcijfers museum.....	5
2.2. Waar komen zij vandaan?.....	7
2.3. Kennen Helmonders het Gemeentemuseum Helmond?.....	7
2.4. Hoe vaak een bezoek?.....	8
2.5. Waarom geen bezoek?.....	9
3. Welke locatie en waarom een bezoek aan het Gemeentemuseum Helmond?.....	11
3.1. Welke locatie?.....	11
3.2. Waarom niet beide vestigingen bezocht?.....	11
3.3. Doel van het bezoek.....	12
3.4. Behoefte meer activiteiten.....	14
4. Oordeel over het Gemeentemuseum Helmond.....	15
4.1. Algemeen oordeel museum en de beide locaties?.....	15
4.2. Oordeel museum verschillende elementen.....	16
4.3. Oordeel tentoonstellingen.....	17
4.4. Vaker bezoeken.....	18
5. Wat ervaart men en wat wil men ervaren?.....	21
6. Website.....	23
6.1. Bezoek aan website.....	23
6.2. Oordeel website.....	23
7. Tips voor het gemeentemuseum.....	25
8. Conclusies.....	27



# 1. Inleiding

## 1.1. Aanleiding

Momenteel weet het Gemeentemuseum Helmond vrij weinig van haar bezoekers. Aannames zijn er wel, zoals de Boscotondohal en het Kasteel trekken twee verschillende doelgroepen aan, mensen bezoeken vaker een dan twee locaties, veel bezoekers komen van buiten Helmond etc. Dergelijke informatie is bijvoorbeeld van belang voor de wijze waarop het museum in de markt gezet wordt als totaal of beide locaties apart. Maar ook voor de wijze van reclame maken, welke tentoonstellingen zouden kunnen aansluiten, wat men wil ervaren, etc. Kortom informatie over de doelgroep van het museum is van belang om een stap verder te komen.

Vanuit het Gemeentemuseum Helmond is de brede vraag bij Onderzoek en Statistiek binnengekomen of de bezoekers bij het museum (locatie Kasteel en locatie Boscotondohal) in beeld gebracht kunnen worden. Oftewel de vragen *Wie is de bezoeker van het Gemeentemuseum Helmond en hoe oordeelt hij over het museum?* staan centraal in dit onderzoek.

## 1.2. De onderzoeksvraag nader verkend

Zoals hierboven te lezen is had het Gemeentemuseum Helmond bij aanvang van het onderzoek een hele algemene vraag. De eerste stap was het nader verkennen en inkaderen van de onderzoeksvraag. We begonnen niet helemaal blanco. Vanuit de kassagegevens 2012 (en later bevestigd door de gegevens uit 2013) weten we al het een en ander over de bezoeker van het Gemeentemuseum (zie meer gedetailleerd paragraaf 2.1):

- 49% van de bezoekers betaalt niet om binnen te komen. Van deze groep weten we dat 31% bestaat uit kinderen tot 12 jaar. Zij mogen altijd gratis naar binnen. Daarnaast vindt 31% van de gratis bezoeken plaats tijdens een evenement, m.n. Artimond.
- 32% volwassen is, hiervan komt 40% met een museumjaarkaart.
- Van 22% van de bezoekers weten we de leeftijd niet. Zij komen gratis binnen bijv. tijdens evenementen.
- Van 17% van alle bezoekers weten we zeker dat deze jonger is dan 12 jaar.
- Zo'n 25% van alle bezoekers kunnen we als jongeren definiëren. De grootste groep hierbinnen (85%) betreft scholieren (die georganiseerd via school komen?).
- Van 32% van alle bezoekers weten we zeker dat deze volwassen (18 tot 65 jaar), 4% is 65 jaar of ouder.

Binnen de bezoekers aan het Gemeentemuseum Helmond kunnen we verschillende doelgroepen onderscheiden (cijfers betreffen 2012, beeld 2013 wijkt niet sterk af):

- De "individuele" bezoeker: deze groep komt individueel een of twee locaties van het museum bezoeken om de vaste collectie of een tijdelijke tentoonstelling te bezoeken. Naar schatting 54% van de bezoekers, 17.636 personen.
- De groepen scholieren: deze komen in groepsverband via school naar het museum, 22% van alle bezoekers, in aantal 7.132 scholieren.
- Kinderfeestjes: deze komen in groepsverband een kinderfeestje vieren, 900 kinderen 3% van alle bezoekers.
- Groepsbezoeken (10+): mensen die met werk e.d. in groepsverband georganiseerd langs komen, 281 personen, 1% van alle bezoekers.
- Tijdens evenementen: bezoekers die bijv. tijdens museumdagen of Artimond het museum bezoeken, 4.902 bezoekers, 15% van alle bezoekers.
- Gasten van het museum: de groep die uitgenodigd wordt voor openingen e.d. betreft 542 personen, 2% van alle bezoekers.

Van de verschillende doelgroepen zou je deels mogelijk dezelfde informatie willen hebben, deels gaat echter ook om andere informatie. Ook de benaderingen van verschillende doelgroepen zal andere

acties vragen. Daarnaast is er nog een belangrijke groep waar je ook informatie van zou willen hebben, namelijk de niet-bezoeker.

Kijkend naar de vraag van het museum kan je zeggen dat er behoefte is aan antwoord op de volgende vragen:

8. Wie is mijn bezoeker? / Wie bezoekt het museum niet?
9. Waarom komt men naar het Gemeentemuseum Helmond? Of juist waarom komt men niet?

Indien men komt:

10. Hoe beoordeelt men het bezoek aan het Gemeentemuseum Helmond?
11. Hoe beoordeelt men het Gemeentemuseum Helmond?
12. Hoe beoordeelt men specifieke activiteiten/exposities?
13. Tips voor het Gemeentemuseum Helmond

Er kan niet met één onderzoek voor de verschillende doelgroepen in de totale informatiebehoefte worden voorzien. Vandaar dat een soort groei-model is voorgesteld, dat vanuit onderzoek onder de "individuele" bezoeker is gestart. Dit is de grootste en ook een, vanuit o.a. de marketing, interessante doelgroep en het museum weet relatief weinig van deze mensen. Daarna kunnen de ervaringen – mogelijk met aanpassing – ook gebruikt worden voor andere doelgroepen onder de museumgasten of voor de ervaringen met specifieke tentoonstellingen.

### 1.3. Aanpak van het onderzoek

In deze rapportage zijn een aantal verschillende bronnen gebruikt.

#### 1.3.1. Registratie postcodes bezoekers

Om zicht te krijgen op de vraag waar de bezoeker vandaan komt, is in de periode november 2013 t/m augustus 2014 de postcode van de bezoekers aan het museum bijgehouden. Het betreffen de individuele bezoekers die een kaartje kopen. We weten zo van zo'n 2.800 individuele bezoekers waar ze vandaan komen.

#### 1.3.2. Niet-bezoek

In de Helmondse inwonersenquête 2013 is een blok vragen over het Gemeentemuseum Helmond opgenomen. Met deze vragen kan inzicht worden verkregen in het (niet) museumbezoek van de inwoners van Helmond specifiek aan het Gemeentemuseum, maar ook museumbezoek in het algemeen.

In 2013 hebben 1.200 inwoners van Helmond een uitnodiging gekregen om de inwonersenquête in te vullen. 536 respondenten hebben dit gedaan, respons 45%. Na weging kan met dit onderzoek een representatief beeld geschetst worden over de Helmonder en het bezoek aan het museum. De focus op dit deel onderzoek lag in het bijzonder op de vraag waarom men niet naar het Gemeentemuseum Helmond gaat.

#### 1.3.3. Oordeel bezoekers

Om een goed oordeel van de bezoekers te krijgen, vonden we het wenselijk dat de bezoekers vrij direct na afloop van hun bezoek een enquête invullen. Dan pas kunnen zij een goed oordeel geven. Gezien de voordelen bij het invullen en verwerken van de informatie wordt gekozen voor een digitale enquête.

##### **De aanpak**

Als iemand een kaartje bij het museum koopt wordt aan hem gevraagd of hij bereid is mee te werken aan het onderzoek. De museummedewerker legt de bedoeling uit en geeft een kaartje waarop de bezoeker de aanspreektitel (heer, mevrouw, familie), achternaam, e-mailadres en de datum van het museumbezoek invult en levert het weer in bij de museummedewerker. Vervolgens krijgt men binnen enkele dagen via de mail een link gestuurd waarmee men de enquête kan invullen.

Mocht men aangeven dat men niet over een internetaansluiting beschikt of niet digitaal mee wil doen, dan kan men ook een schriftelijke vragenlijst met antwoordenvolpoe mee krijgen.

In overleg met het museum is het moment van enquêteren uitgekozen. In eerste instantie is dit de periode januari – maart 2014 geworden, maar gezien het aantal geretourneerde enquêtes is ook in de periode mei t/m 14 september geënquêteerd.

Uiteindelijk hebben 199 mensen hun e-mailadres achtergelaten, daarvan heeft 63% de enquête ook daadwerkelijk ingevuld. Daarnaast hebben 42 mensen de schriftelijke versie ingevuld. Dit betekent dat we van 157 mensen een ingevulde enquête retour hebben.

#### **1.4. Opbouw rapportage**

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de vraag wie de bezoeker van het Gemeentemuseum Helmond is. Waar komen ze vandaan, kennen de inwoners van Helmond het museum en hoe vaak bezoeken ze het. Ook wordt ingegaan op de vraag waarom Helmonders niet naar het museum komen.

Hoofdstuk 3 gaat in op vragen als naar welke locaties de bezoekers gaan, waarom ze niet naar beide locaties gaan, wat het doel van het bezoek is en of bezoekers aan meer activiteiten behoefte heeft.

In hoofdstuk 4 staat het oordeel van de bezoekers centraal. Hoe oordelen zij in het algemeen over het museum, hoe beoordelen zij verschillende aspecten en de tijdelijke tentoonstellingen, zijn zij van plan het museum vaker te bezoeken en zouden zij het museum vaker willen bezoeken.

Wat ervaart men tijdens een bezoek en wat zou men willen ervaren zijn de vragen die in hoofdstuk 5 aan de orde komen.

De website <http://www.gemeentemuseumhelmond.nl/> komt in hoofdstuk 6 aan de orde. Kijken bezoekers er en hoe oordelen zij er over.

De respondenten hebben uiteenlopende tips meegegeven. Deze staan in hoofdstuk 7.

Tot slot wordt de rapportage met de belangrijkste conclusies afgesloten.



## 2. Wie is de bezoeker van het Gemeentemuseum Helmond?

In dit hoofdstuk wordt in beeld gebracht wie de bezoekers van het Gemeentemuseum Helmond zijn. Allereerst wordt er gekeken hoe zij binnenkomen, betalen zij of niet, in groep of als "individuele" bezoeker. Vervolgens wordt ingegaan op waar zij (geografisch) vandaan komen. Tot slot kunnen we nog wat meer over de bezoekers vertellen die met een museumjaarkaart het museum bezoeken.

### 2.1. Jaarcijfers museum

Vanuit de kassagegevens weten we al het een en ander over de bezoeker van het Gemeentemuseum:

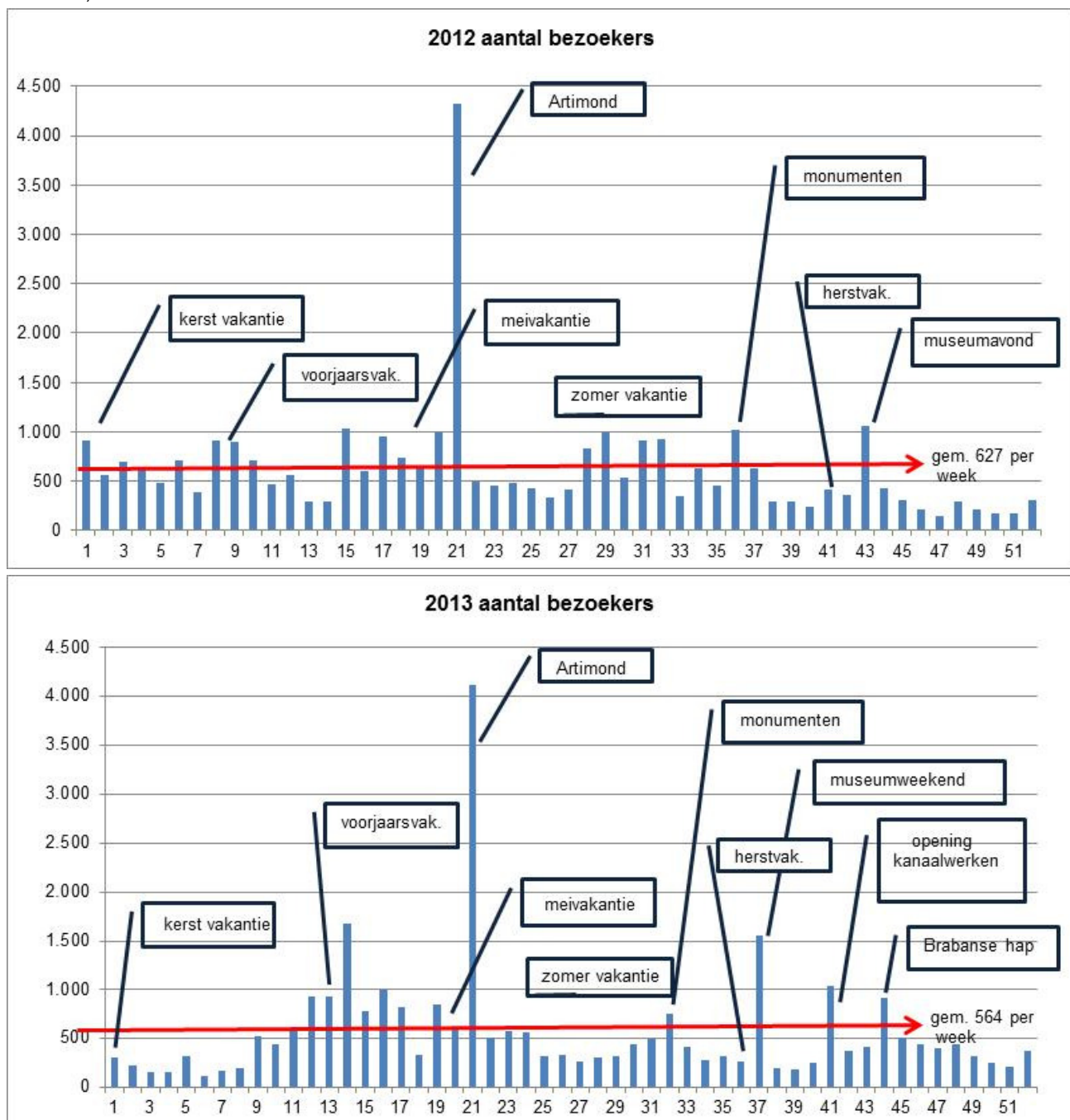
- Rond een derde van de bezoekers betaalt niet om binnen te komen. Een deel bestaat uit kinderen tot 12 jaar. Zij mogen altijd gratis naar binnen. Daarnaast vindt een substantieel van de gratis bezoeken plaats tijdens een evenement, zoals in 2012 en 2013 Artimond en het museumweekend.
- 32% volwassenen is, hiervan komt 40% met een museumjaarkaart.
- Van 22% van de bezoekers weten we de leeftijd niet. Zij komen gratis binnen bijv. tijdens evenementen.
- Van 17% van alle bezoekers weten we zeker dat deze jonger is dan 12 jaar.
- Zo'n 25% van alle bezoekers kunnen we als jongeren definiëren. De grootste groep hierbinnen (85%) betreft scholieren (die georganiseerd via school komen).
- Van 32% van alle bezoekers weten we zeker dat deze volwassen (18 tot 65 jaar), 4% is 65 jaar of ouder.
- Als we er vanuit gaan dat de verdeling onder de groep onbekend hetzelfde zou zijn als onder de bezoekers die betalen dan is de verdeling als volgt: 55% is jeugd (22% t/m 12 jaar, 33% scholier/13 t/m 17 jaar), 40% is volwassenen (± 18-64 jaar) en 5% is 65+.

#### **Bezoekers in 2012 + 2013** (bron: kassaregistraties Gemeentemuseum Helmond)

		betaald (incl. museumjrk)	gratis	totaal	t.o.v. totaal	% betaald binnen groep	% t.o.v. totaal - onbekend
• t/m 12 jaar (incl. kinderfeestjes)	2012	900	4.753	5.653	17%	16%	22%
	2013	1.182	2.412	3.594	12%	33%	16%
• 13-17 jaar	2012	539	384	923	3%	100%	4%
	2013	302	278	580	2%	52%	3%
• scholieren	2012	7.132		7.132	22%	100%	28%
	2013	6.729		6.729	23%	100%	31%
• CJP	2012	372		372	1%	100%	1%
	2013	241		241	1%	100%	1%
jeugd totaal	2012	9.327	4.753	14.080	43%	66%	55%
	2013	8.454	2.690	11.144	38%	76%	51%
• volwassenen	2012	10.333		10.333	32%	100%	40%
	2013	10.127		10.127	35%	100%	46%
• 65+	2012	1.156		1.156	4%	100%	5%
	2013	644		644	2%	100%	3%
volwassenen totaal	2012	11.489		11.489	35%	100%	45%
	2013	10.771		10.771	37%	100%	49%
onbekend	2012	825	6.217	7.042	22%	12%	n.v.t.
	2013	799	6.597	7.396	25%	11%	
totaal bezoekers	2012	21.641	10.970	32.611	100%	66%	100%
	2013	20.024	9.287	29.311	100%	68%	100%

Gemiddeld komen er in 2012 627 bezoekers per week. Het aantal schommelt echter wel van week tot week. In 2013 lag dit aantal wat lager op gemiddeld 564 bezoekers per week. Het aantal dat naar opendagen kwam, zoals tijdens Artimond en de openmonumentendagen was in beide jaren vergelijkbaar. In 2013 lijken vooral de eerste twee maanden en de zomerperiode wat minder bezoekers hebben getrokken.

**Hoe is de verdeling van de bezoekers over het jaar, 2012** (bron: kassaregistraties Gemeentemuseum Helmond)



Naast het daadwerkelijk bezoek aan het museum, werd de website 57.000 keer bezocht. Dit kunnen ook mensen zijn die meerdere keren op de site kijken.

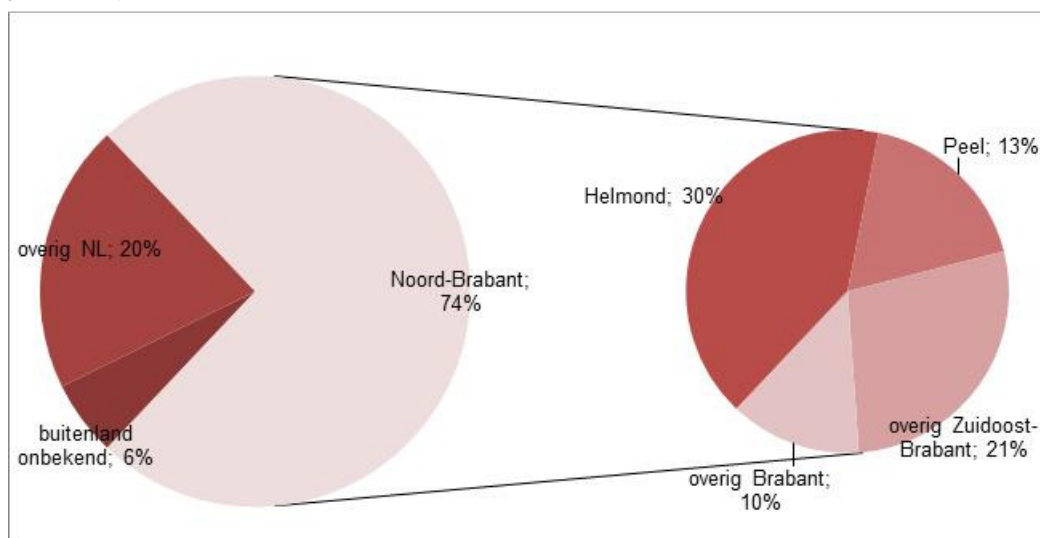
## 2.2. Waar komen zij vandaan?

In de maanden november 2013 t/m augustus 2014 is bijgehouden waar de bezoekers van het Gemeentemuseum Helmond vandaan komen. Het ging hierbij om de bezoekers die een kaartje kopen, zowel als zij individueel of als (school)groep binnenkwamen. Als zij binnenkwamen is gevraagd naar de postcode van hun huisadres/schooladres. Niet alle bezoekers hebben hun postcode doorgegeven, maar de resultaten geven wel een goed beeld van de herkomst van de bezoekers.

Van zo'n 4.800 bezoekers weten we hun herkomst. De scholieren kwamen allemaal met een school uit Helmond. De kinderfeestjes kwamen uit Helmond of andere gemeenten uit de Peelregio. Van de individuele bezoekers komt driekwart uit Noord-Brabant. 3 op de 10 bezoekers komt uit Helmond, 13% uit een van de andere Peelgemeenten.

De bezoekers uit Helmond komen uit alle wijken. De aantallen per wijk zijn te klein om conclusies te trekken of er meer bezoekers uit de ene of andere wijk komen.

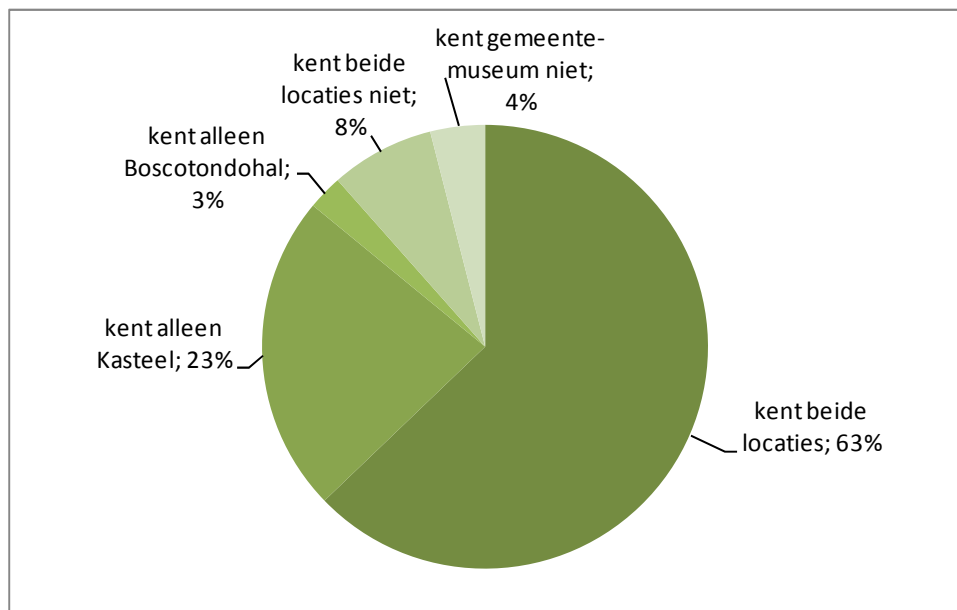
**Waar komt de "individuele" bezoeker vandaan, periode november 2013-augustus 2014** (bron: registratie postcodes)



## 2.3. Kennen Helmonders het Gemeentemuseum Helmond?

Een ruime meerderheid kent minimaal 1 locatie van het Gemeentemuseum Helmond. 8% weet wel dat Helmond een Gemeentemuseum heeft, maar kent de locaties niet. 4% kent het Gemeentemuseum niet. Het Kasteel lijkt iets bekender dan de Boscotondohal.

**Kennen inwoners het Gemeentemuseum Helmond?** (Bron: inwonersenquête 2013)



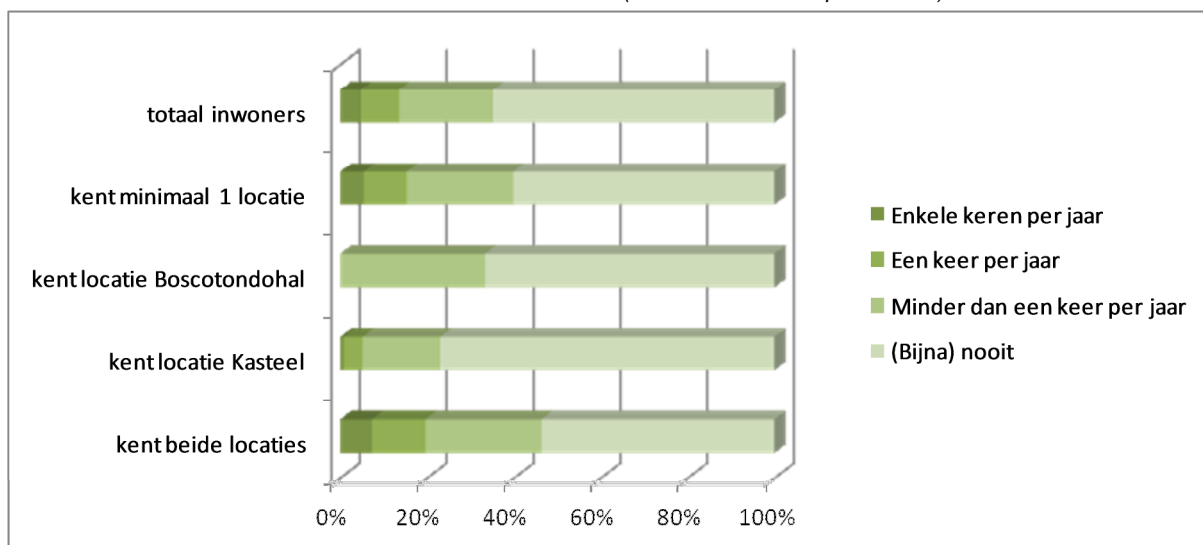
**2.4. Hoe vaak een bezoek?**

Ongeveer twee derde van de inwoners bezoekt bijna nooit het Gemeentemuseum Helmond. Bezoekers die beide locaties kennen, bezoeken het museum het vaakst. Ongeveer 1 op de 8 inwoners geeft aan minimaal een keer per jaar het museum te bezoeken.

Gezien het aantal respondenten dat minimaal 1x per jaar het museum bezoekt, zijn de volgende uitspraken meer indicatief van aard (bevestigen door onderzoek onder museumbezoekers):

- Jongeren (18-35 jaar) lijken het museum minder vaak te bezoeken dan 55-plussers;
- Mannen en vrouwen bezoeken even vaak het museum;
- Wat betreft opleiding lager opgeleiden gaan vaker (bijna) nooit naar het museum;
- Vermoedelijk hangt wel/niet bezoeken samen met leeftijd, bezoeken mensen zonder betaalde arbeid wat vaker het museum dan mensen met betaalde arbeid. Gezien de samenhang met leeftijd zou het kunnen duiden op gepensioneerden die wat vaker het museum bezoeken.

**Bezoeken inwoners het Gemeentemuseum Helmond?** (Bron: inwonersenquête 2013)

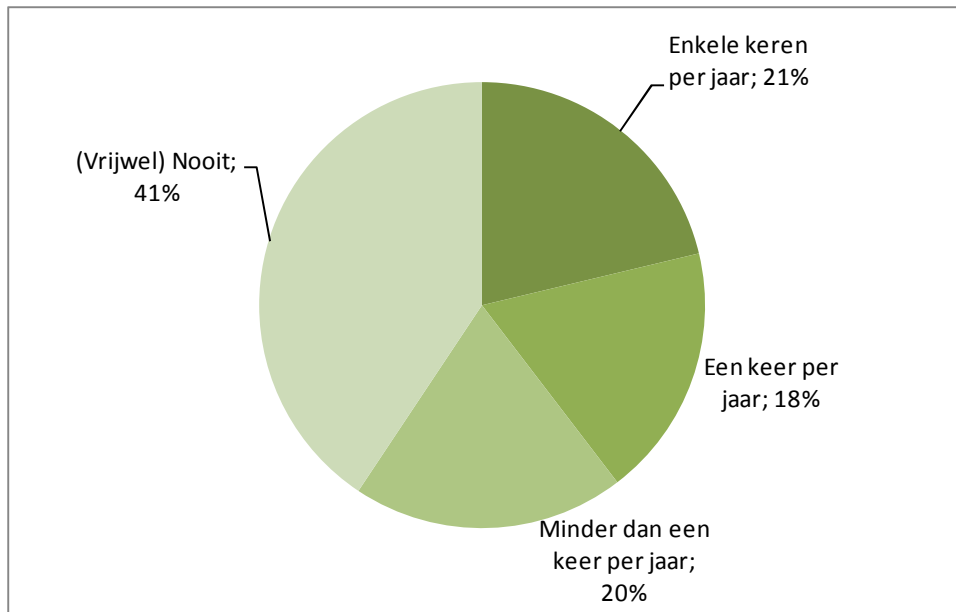




Op basis van de ingevulde bezoekersenquêtes kunnen we zeggen dat ruim de helft voor het eerst kwam. De anderen waren al vaker geweest. Van de mensen die al vaker zijn geweest, bezoekt 3 op de 10 het museum vaker dan een keer per jaar.

Drie op de vijf inwoners van Helmond bezoekt minder dan een keer per jaar een museum, twee op de vijf (vrijwel) nooit. Een op de vijf inwoners bezoekt enkele keren per jaar een museum. Mensen die enkele keren per jaar een museum bezoeken, bezoeken ook relatief vaak het Gemeentemuseum Helmond.

**Hoe vaak bezoeken inwoners een museum? Dit kan in Helmond maar ook daarbuiten (incl. buitenland) zijn.** (bron: inwonersenquête 2014)

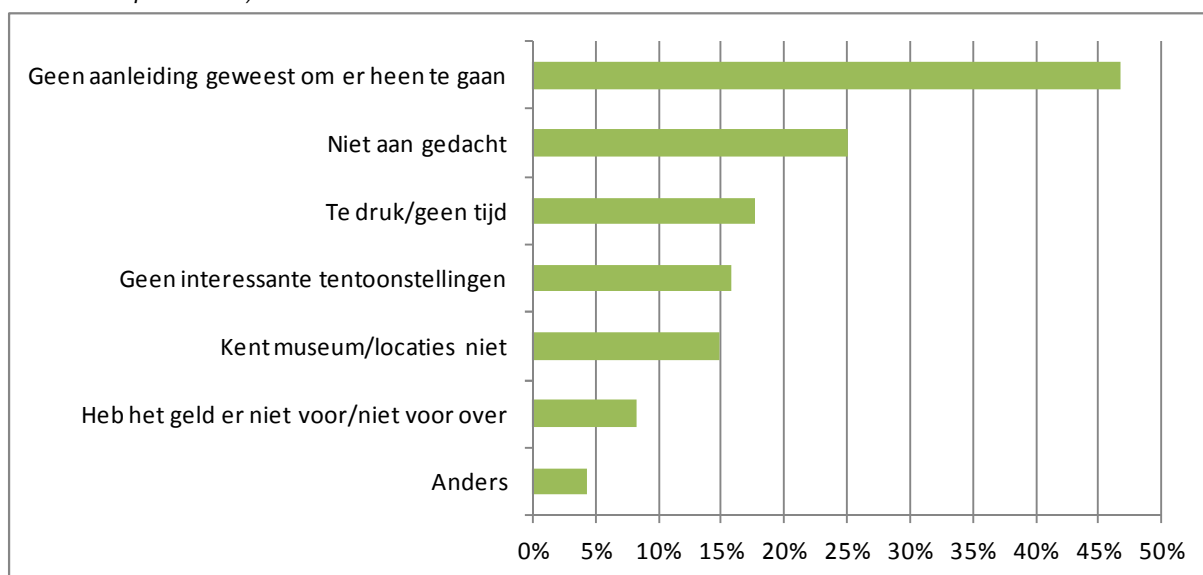


## 2.5. Waarom geen bezoek?

Geen aanleiding is de meest genoemde reden om in 2013 niet naar het Gemeentemuseum Helmond te zijn geweest, gevolgd door niet aan gedacht en te druk/geen tijd.

Onder anders worden de volgende redenen genoemd: geen interesse 5x, slecht ter been/ziek/te oud 3x, geen zin 2x, Kasteel van Sinterklaas is nog niet geweest 1x, niet op de hoogte van wat er te zien is 1x, te druk met kleine kinderen 1x, wonen pas in Helmond 1x.

**Waarom bezoeken inwoners het Gemeentemuseum niet? (meerdere antwoorden mogelijk) (Bron: inwonersenquête 2013)**



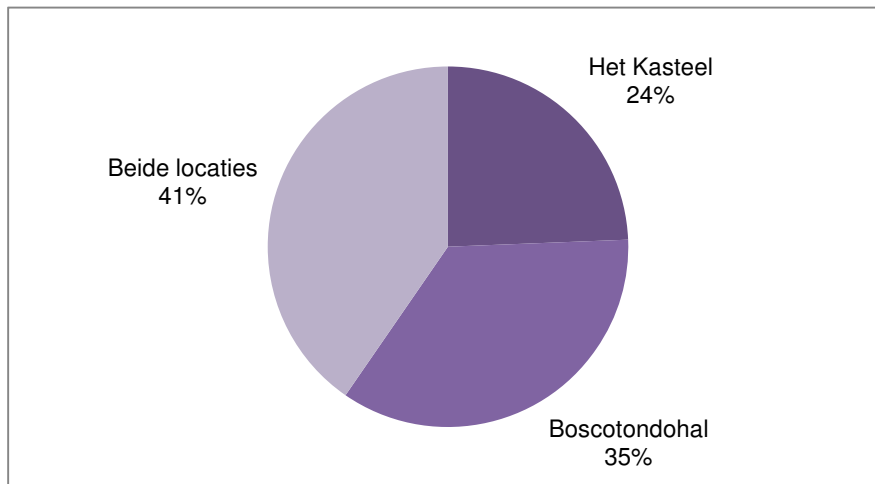
### 3. Welke locatie en waarom een bezoek aan het Gemeentemuseum Helmond?

In dit hoofdstuk wordt beschreven naar welke locatie de bezoekers gaan en waarom ze, indien van toepassing, maar naar een van beide locaties gaan. Ook wordt ingegaan op de vraag waarom men naar het museum komt en of zij behoefte aan andere activiteiten hebben.

#### 3.1. Welke locatie?

Vier op de tien respondenten bezocht beide locaties van het Gemeentemuseum Helmond. Een kwart bezocht alleen het Kasteel en de helft alleen de Boscotondohal.

##### Welke locaties bezocht men?



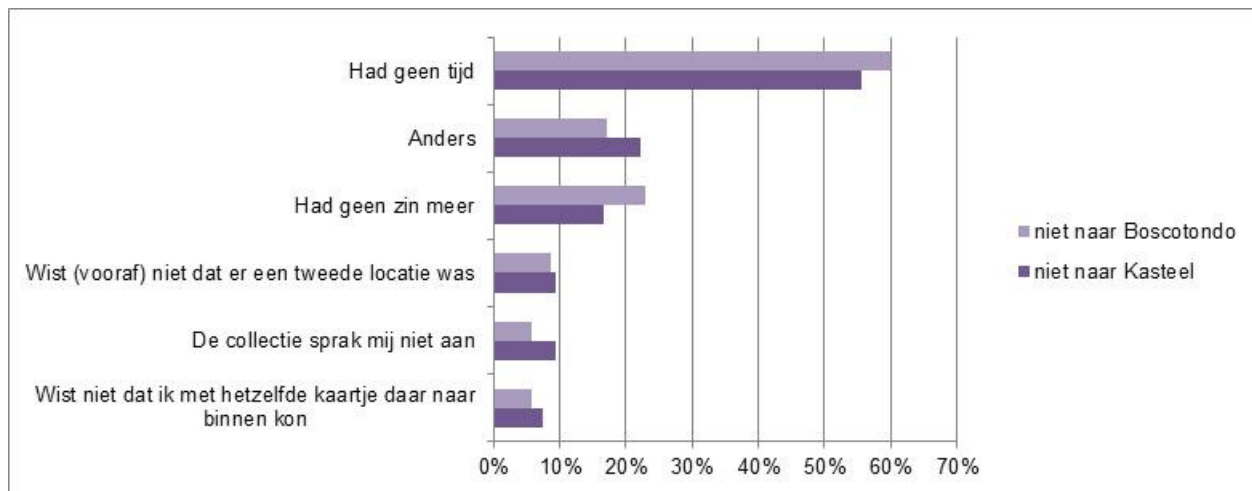
#### 3.2. Waarom niet beide vestigingen bezocht?

Aan de mensen die maar een van beide locaties hebben bezocht, is gevraagd waarom zij maar slechts een van beide bezochten. De meest genoemde reden is "*had geen tijd*", op redelijke afstand gevolgd door *had geen zin meer en anders, namelijk ....*

- Al eerder geweest (2x)
- Erg druk, wat rommelige sfeer
- ik had al genoeg foto's voor CKV
- Ik kwam voor de speciale tentoonstelling, tentoonstelling Kanaalwerken (4x)
- Ik was samen met iemand die de trap niet op kon
- plannen dit de volgende keer in. Wij komen terug.
- was er al vaker geweest (met of zonder kleinkinderen) (2x)
- Gemeente Helmond ervoer ik als heel plezierig om te bezoeken. Omdat ik graag de dingen die ik zie fotografeer om thuis van na te kunnen genieten wil ik Boscotondohal apart een keertje bezoeken.
- Mooi weer, rond gekuierd in Helmond, terrasje, ijsje, kinderen wilden zwemmen!
- warm weer
- niet in afspraak
- Wegens tijdgebrek, daar het kasteel al onze beschikbare tijd waard was.

Een beperkt deel wist niet (vooraf) dat er een tweede locatie was. Hetzelfde geldt dat een beperkt deel niet wist dat dit kon met hetzelfde kaartje.

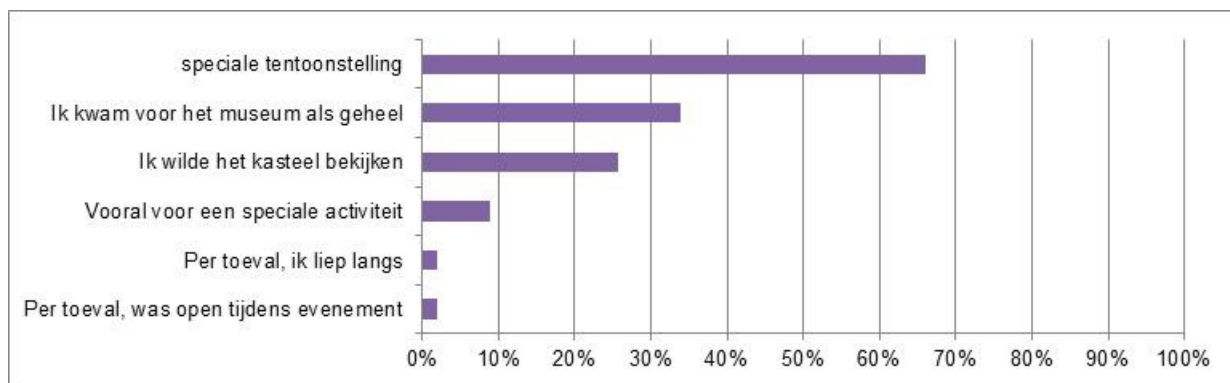
**Waarom zijn bezoekers slechts naar een locatie geweest?** (% van degenen die naar 1 locatie zijn geweest, telt op tot meer dan 100% omdat een aantal respondenten meer dan 1 reden hebben gegeven; bron: onderzoek bezoekers)



### 3.3. Doel van het bezoek

Aan de bezoekers is gevraagd wat de belangrijkste reden is, dat zij naar het Gemeentemuseum Helmond zijn gekomen. Twee derde van de respondenten geeft aan dat dit is voor een speciale tentoonstelling. Ten tijde van de enquête betroffen dit *Kanaalwerken*, *Getekende helden*, *Nicolas Dhervillers* en *Wegens werkzaamheden geopend*. Ongeveer een kwart geeft aan dat zij voor het Kasteel komen.

**Waarom komt men naar het Gemeentemuseum Helmond?** (% telt op tot meer dan 100% omdat een aantal respondenten meer dan 1 reden hebben gegeven; bron: onderzoek bezoekers)



Mond-op-mond-reclame, informatie van familie of vrienden, is het vaakst de aanleiding om naar het Gemeentemuseum Helmond te gaan. Het valt op dat best een breed aantal bronnen aanleiding kunnen zijn, zowel op papier als via internet.

**Hoe kwam u op het idee om naar het Gemeentemuseum Helmond te komen?** (% telt op tot meer dan 100% omdat een aantal respondenten meer dan 1 reden hebben gegeven; bron: onderzoek bezoekers)



Onder anders noemt men verschillende zaken:

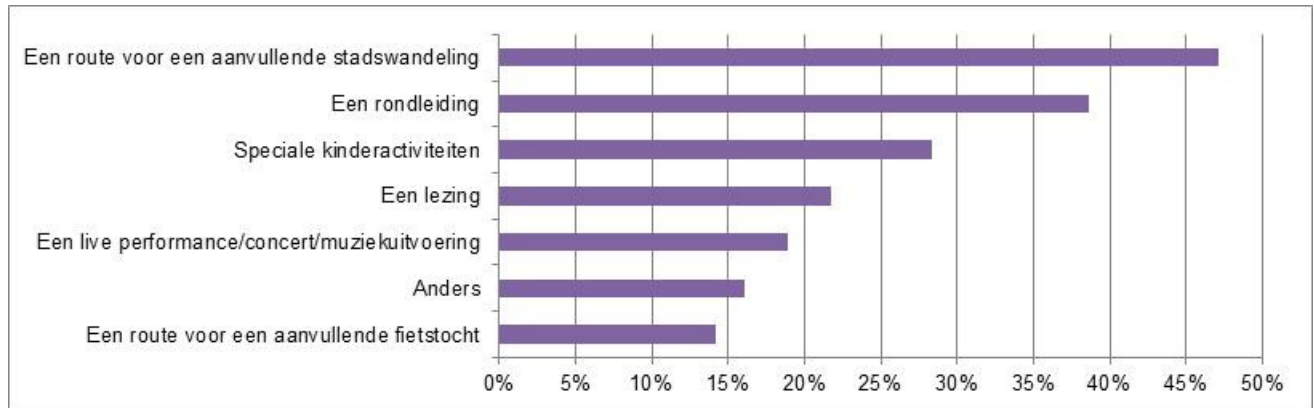
- Abri
- al zo vaak langs gereden en aankondiging over expositie over "werk
- Begeleiding familie die op mijn informatie gingen (bezoek was mijn tweede aan tentoonstelling Kanaalwerken)
- CKV
- de juf van mijn zoon was er met haar eigen kinderen geweest en had het als tip gegeven omdat mijn zoon dol op lezen is
- Deelname van mijn zoon aan deze expositie
- Fietstocht
- Focus fotomagazine
- Gewoon uit interesse als Helmonder!
- Ik was nieuwsgierig naar Helmond, omdat het de geboorteplaats is van een vriendin. Bovendien was het een leuk fietstochtje vanuit Son en Breugel waar ik een weekje logeerde om voor de poezen van mijn broer te zorgen. In een vreemde stad trekt 'het museum' vooral mijn aandacht en zeker als dat ook nog is gehuisvest in een middeleeuws kasteel! Fiep Westendorp was een extra verrassing. Evenals trouwens de prachtige kunstroute door de binnenstad waar ik op gewezen werd door de medewerksters aan de balie in het gemeentemuseum. Mijn dag kon niet meer stuk, ik ben voorgoed een fan van Helmond.
- In de folder van de museumjaarkaart werd de tentoonstelling over Fiep Westendorp besproken
- Kasteel vanuit de auto gezien en nieuwsgierig geworden
- Nieuwsgierig naar de veranderingen aangezien het 40 jaar geleden was.
- Poster in een ander museum gezien
- Receptie op het vakantiepark (2x)
- reden langs het kasteel
- Site van bospark 't Wolfsven (roompot)
- Studiebezoek inzake architectonische aspect station
- tentoonstelling waar werk van een bekende te zien is, en werk uit mijn collectie staat in het museum.
- uitje werk wereldwinkel Valkenswaard
- Verrassingsbezoek aan Helmond
- vrijkaartjes voor de tentoonstelling Kanaalwerken

- [www.museum.nl](http://www.museum.nl)
- Zijn er al meer geweest en hadden bezoek van mensen uit Breda. Ook zij waren zeer te spreken over de opzet als geheel.

### 3.4. Behoeft meer activiteiten

Aan de bezoekers is gevraagd aan welke extra activiteiten er behoefte zou zijn. Een derde geeft bij geen van de voorgelegde extra activiteiten aan hier behoefte aan te hebben. De anderen noemen het vaakst een route voor een aanvullende stadswandeling en/of een rondleiding.

**Behoeft extra activiteiten?** (% telt op tot meer dan 100% omdat een aantal respondenten meer dan 1 reden hebben gegeven; bron: onderzoek bezoekers)



Een beperkt aantal, dat *anders, namelijk ....* heeft aangekruist, licht hun antwoord toe. Daarbij wordt het volgende genoemd:

- Een leuke gelegenheid om iets te eten en/of te drinken
- Horecamogelijkheden/lunchfaciliteiten
- Koffie, staand uit een automaat vind ik wel het absolute nulpunt.
- Tentoonstelling "kanaalwerken" en dan niets vermelden over de actualiteit - kennelijk totaal overbodige sluis van tig miljoen- is een gemiste kans.
- Een leuke speurtocht door de tuin (met bv een picknick mogelijkheid)
- een lezing met uiteenzetting over lange termijn verzamelbeleid museum en de mate waarin dit heeft plaatsgevonden
- I.p.v. of ter aanvulling van rondleiding of informatieborden evt. audioguide
- Meer informatie en openstellen van grotere delen van het kasteel, met vooral het kasteelleven laten zien!!! Maak dit een grote vaste tentoonstelling MET Pea Park en tijdelijke tentoonstellingen in het Boscotondo.
- Niet een deel maar ook ingerichte kamers laten bezichtigen.
- Op woensdagmiddag is er weinig voor de kinderen

## 4. Oordeel over het Gemeentemuseum Helmond

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van de bezoekers over het Gemeentemuseum Helmond. Eerst wordt ingegaan op het algemene oordeel, vervolgens wordt ingezoomd op allerlei aspecten. Tevens wordt ingegaan op wat mensen belangrijk vinden bij een museumbezoek.

### 4.1. Algemeen oordeel museum en de beide locaties?

Aan de bezoekers is gevraagd welk rapportcijfer zij, alles overziend, aan het Kasteel en de Boscotondohal geven. Het Kasteel krijgt gemiddeld een 7,9, de Boscotondohal 8,2. Het Kasteel en de Boscotondohal krijgen van een enkeling een onvoldoende en ook een 6 wordt sporadisch gegeven. Het bezoek aan het Kasteel voldeed bij driekwart geheel/grotendeels aan de verwachting. Aan de mensen die aangaven dat het bezoek deels of niet aan de verwachtingen voldeed is gevraagd naar de reden daarvan. Deels betrof dit kritiek op de duidelijkheid van de informatie en de hoeveelheid informatie, deels opmerkingen dat men meer kasteel had verwacht. Daarnaast zijn nog een aantal losse opmerkingen gemaakt. In detail luiden de opmerkingen:

#### Informatie film/rondleiding

- Beginfilm was vrij lang, totaal mocht iets meer interactief zijn voor kinderen
- De gegeven informatie tijdens de rondleiding, hoe kindvriendelijk ook, was wat veel voor kinderen van 5 en 6. Voor deze leeftijd was de verkleedpartij een topper
- Het begin van de rondleiding is historisch heel interessant maar gepresenteerd in een presentatie die veel te lang duurt.
- Ik had verwacht dat het ook geschikt was voor mijn kinderen van bijna vier jaar maar dat was niet zo. Mijn dochter vond het eng en we zijn met dichte ogen op zoek gegaan naar de dichtstbijzijnde uitgang.
- Omdat het erg saai werd op den duur. En te weinig uitdagingen voor kinderen. De vragen zijn veel te lang dradig. Zodat het op den duur erg saai word.
- Soms moeilijk te lezen
- Teveel tekst/info voor kinderen. Zeker na de tentoonstelling van Fiep Westendorp was dit teveel voor zo (qua concentratie). De toegangskaart waren echter alleen vandaag gratis in combinatie met de tentoonstelling. Dat was jammer, anders was ik op een andere dag teruggekomen.

#### Inrichting Kasteel

- Conventionele setting bij inrichting en museale opstelling kunnen m.i. beter
- Dacht dat er toch meer te zien was hoe vroeger het kasteel was ingericht zoals meubels enz.
- Had graag meer van het kasteel willen zien
- Had meer kasteel verwacht en minder tentoonstelling.
- had meer van de functie van het kasteel verwacht. geschiedenis werd via kleine kijkdozen wel verteld maar vond weinig van de ruimte terug door de overvloed van de kunst.
- Had verwacht dat het kasteel in middeleeuwse stijl aangekleed zou zijn
- had wat meer van het kasteel willen zien
- Het museum verteld in mijn ogen veel te weinig van de rijke geschiedenis van Helmond en NIETS over het kasteelleven. Waarom niet een aantal ruimtes ingericht met hoe het kasteelleven was in vervlogen tijden. Voorbeeld Kasteel "Hoensboek".
- Ik zie graag meer historie-kasteel verleden
- meer over kasteelleven verwacht. Minder schilderijen e.d.
- We hadden meer gehoopt op de oude sfeer van een kasteel. De kelders waren wel erg leuk. Verder was het kasteel meegegaan met de tijd en voldoet aan de eisen van deze tijd (moderne vloer, wanden, afwerking, cv, e.d.). Dit hadden we niet echt verwacht, denk ik. Vond het wel erg mooi! Aantrekkelijk.
- We hadden verwacht / gehoopt dat er nog kamers ingericht waren met meubels
- We hadden verwacht dat het een echt kasteel was, zoals het vroeger was. Het bleek van binnen meer een galerij te zijn dan een kasteel. Het was mooier geweest dat de kamers zo ingericht waren zoals het vroeger was. Dat is juist het mooie van een kasteelbezoek.
- Wij hadden gedacht dat we het hele kasteel konden zien, maar het was enkel een deel. Ook hadden we gedacht dat er kamers ingericht zouden zijn. De kelder was mooi maar de rest vonden we tegen vallen.

#### Overig

- De tentoonstelling 'Wegens werkzaamheden geopend' overtrof mijn verwachtingen.
- Deel was niet open voor bezoekers. Geen Engelse toelichtingen bij alles. Weinig over de geschiedenis van het ontstaan van het kasteel in het Engels
- Een leuke gelegenheid voor koffie te drinken is er niet. Dat zou wel een pluspunt zijn.
- Het is erg veel op kinderen gericht
- Omvang van het voor kinderen bedoelde gedeelte
- Het was er veel te warm en de tentoonstelling was minder spannend dan verwacht.

- Ik had het bezoek gedeelte groter verwacht, omdat als je erom heen loopt het er groot uit ziet.
- ik vond het wel interessant
- Ik was samen met mijn echtgenote een dagje naar Helmond en had dus een boodschappenwagentje bij me. Dit boodschappenwagentje moest ik bij de toegang van het museum in een niet afgesloten ruimte, bij de kassa, laten staan. Dit vond ik niet prettig! Het museum is slecht toegankelijk door de vele trappen die mijn echtgenote en ik moesten beklimmen, terwijl mijn echtgenote last heeft van artrose in haar knie. Wij gaan regelmatig naar museums maar wij vonden dit museum een beetje troosteloos, het wordt tijd voor een opknabbeurt. Het kasteel zag er aan de buitenkant erg mooi uit en het parkje aan de buitenkant is ook leuk om te zien.
- We hebben het museum bezocht met onze 2 kinderen van 7 en 12. Die vonden het niet geweldig en dan is het lastig om zelf rustig te kunnen rondkijken. Ze hebben nog wel een leuk sieradendoosje gemaakt, dat vonden ze wel leuk. Alleen jammer dat dan weer € 2,50 moet kosten, de entree is ook niet niks.

Bij meer dan 90% voldeed het bezoek aan de Boscotondohal geheel/grotendeels aan de verwachting. Bij de beperkte groep bij wie het niet of deels aan de verwachtingen voldeed, maken daarover werden de volgende opmerkingen gemaakt:

#### **informatiebordjes**

- De informatiebordjes over het tentoongestelde waren moeilijk te lezen (irritante lichtinval, reflectie)
- Soms moeilijk te lezen.
- Kwam vooral voor het werk van Erik van Lieshout. Vond het slecht.

#### **tentoonstelling Kanaalwerken**

- Het industrieel verleden had iets beter uitgediept kunnen worden. Niet alle tentoongestelde kunstwerken hadden een duidelijke relatie met kanaalwerken. Een beetje gezocht dus.
- Van de tentoonstelling "kanaalwerken" had ik een veel meer verwacht, zeker omdat hier vroeger Begeman haar bedrijf had gehuisvest. Over de aanleg, functie en alle kunstwerken kan nog wel een tentoonstelling gemaakt worden.
- De tentoonstelling sprak mij niet erg aan, misschien doordat ik niet uit de regio kom.
- Ik had iets meer verwacht waar het het tentoongestelde in de fabriek betrof.
- Veel bedrijven niet te veel maar te weinig kanaal (geschiedenis etc.)
- Iets meer over het echte Helmond.
- Ik vond de tentoonstelling niet echt boeiend, de collectie bij Raymakers was zeer klein en niet echt bijzonders. Je moet misschien ervan houden maar ik vond weinig herkenning met Kanaalwerken en de oude historie.

#### **collectie**

- Geen belangstelling voor moderne kunst
- Niets ten nadele van de kwaliteit; maar heeft met persoonlijke smaak te maken. Houd meer van "oudere" kunst

#### **grote gebouw + horeca**

- In mijn herinnering was het gebouw groter. En er is geen zitgelegenheid.
- Leuke maar beperkte tentoonstellingsruimte
- De omvang van de tentoonstelling viel tegen. Ik had een grotere verwacht op de bovenetage. De kwaliteit was prima.
- De tentoonstelling over het werk van Fiep Westendorp vond ik geweldig. De 'inrichting' tot de vogeltjes langs de trapgang aan toe was bijzonder geslaagd, dus daar heb ik niets op aan te merken. Ik zou het fijn vinden als er een ruimte is waar je een vers kopje koffie/thee kunt drinken en eventueel iets kunt eten. U hebt wel een koffieautomaat in de hal staan maar dat voelt voor mij een beetje 'armoedig'. Hopelijk is er een mogelijkheid om hiervoor een plek(je) te vinden in het museum.
- Ook hier is geen gelegenheid om ergens even te zitten en koffie met iets lekkers te eten en drinken.
- Ik mis een gezellig café/bistro om na afsluiting van het bezoek aan musea nog een kopje koffie te drinken. Verder miste ik een toilet op de bovenverdieping.
- Het museum is erg klein. Tentoonstelling Fiep was erg leuk maar door de aanwezigheid van een
- groep kinderen wel erg druk.
- De tentoonstelling van Fiep is geweldig, ik vind het gebouw en de locatie minder.

#### **Overig**

- De foto tentoonstelling viel tegen
- De tijdelijke tentoonstelling was te dominant aanwezig
- Geen belangstelling voor moderne kunst
- Kwam vooral voor het werk van Erik van Lieshout. Vond het slecht
- Niets ten nadele van de kwaliteit; maar heeft met persoonlijke smaak te maken. Houd meer van "oudere" kunst
- Omdat het kasteel wat wij eerst bezocht hadden tegen viel. Hadden wij hiervan ook niet zo'n hoge verwachting van. Maar de voorstelling van Fiep Westendorp was erg leuk om te doen. Alleen erg jammer dat het personeel niet erg vrolijk was. En dat ze ons het vragen boekje niet hadden aangeboden wat te koop was voor €2. Dan had mijn zoon ook mooi de vragen en opdrachten kunnen doen. Dat vonden wij dan ook een flinke minpunt.

## **4.2. Oordeel museum verschillende elementen**

De beide locaties zijn op een aantal elementen beoordeeld. Tevens is aan de mensen gevraagd hoe belangrijk zij deze elementen vinden bij een museumbezoek. Gezegd moet worden dat men over het algemeen erg tevreden is met cijfers variërend tussen 6,8 en 8,5. Veel onvoldoendes worden er niet gegeven.



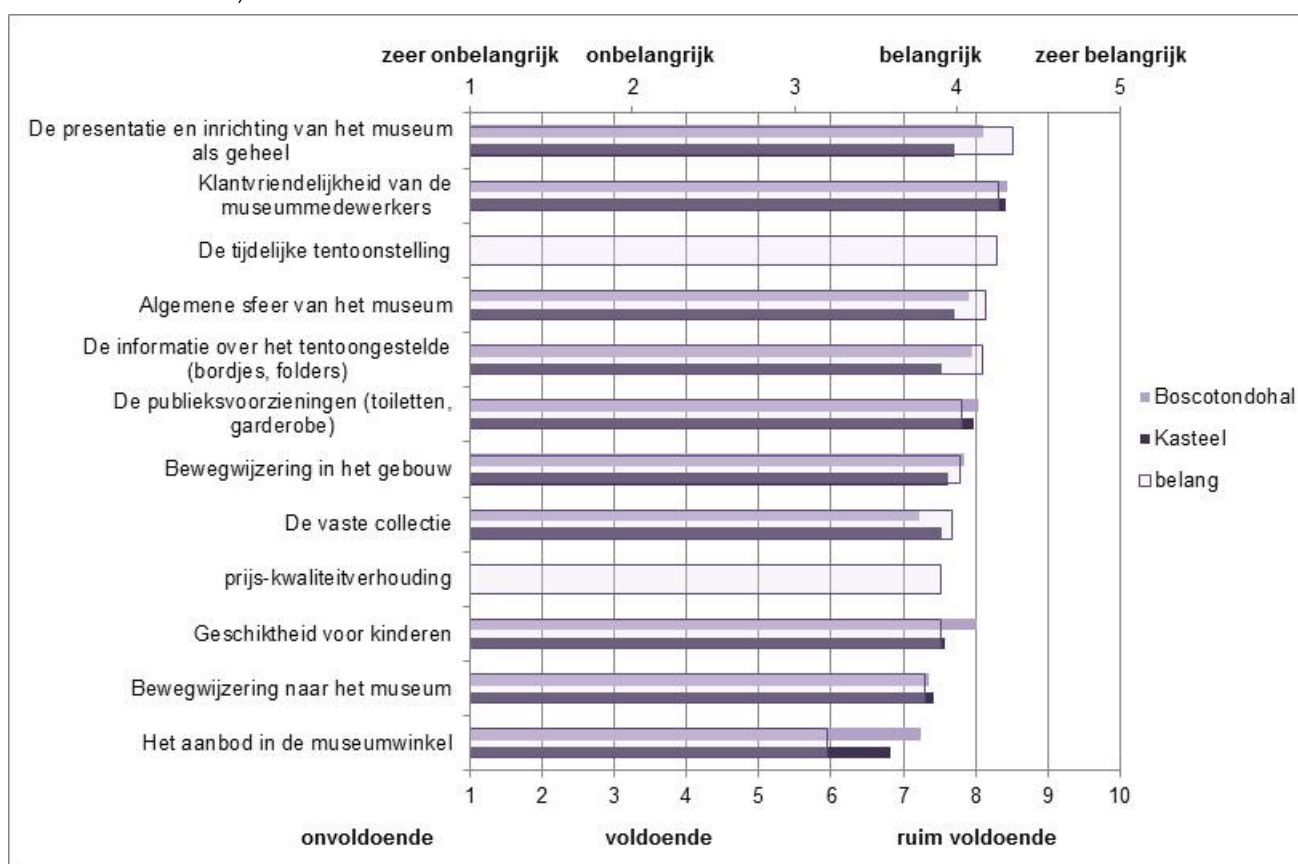
Meest belangrijk vindt men *de presentatie en inrichting van het museum als geheel*, gevolgd door *de klantvriendelijkheid van het personeel* en *de tijdelijke tentoonstelling*. Met rapportcijfers rond de 8 (zie ook volgende paragraaf voor tijdelijke tentoonstellingen) scoren deze aspecten goed.

*Het aanbod in de museumwinkel* wordt het minst belangrijk gevonden, gevolgd door *bewegwijzering naar het museum* en *geschiktheid voor kinderen*. Dit laatste komt mogelijk doordat een aantal mensen geen kinderen hebben. Het aanbod in de museumwinkel krijgt wat lagere rapportcijfers maar steeds nog ruim voldoende. Gezien het belang dat de bezoeker er aan hecht is het de vraag of hieraan iets gedaan moet worden.

De klanttevredenheid van het personeel krijgt de hoogste cijfers. Ook de publieksvoorzieningen worden goed in beide locaties gewaardeerd.

De prijs-kwaliteit verhouding scoort gemiddeld een 7,2. Het belang ligt ook wat lager dan een aantal andere aspecten.

**Oordeel aspecten locatie Kasteel en Boscotondohal en belang in het algemeen van de aspecten** (bron: onderzoek bezoekers)



### 4.3. Oordeel tentoonstellingen

Net als het algemene oordeel over de beide locaties, krijgen de tijdelijke tentoonstellingen ook hoge rapportcijfers. De tentoonstelling *Getekende Helden Fiep Westendorp* springt er daarbij in extra positieve zin uit. Er worden voor de tijdelijke tentoonstellingen vrijwel geen onvoldoendes gegeven. Ook 6-en komen sporadisch voor.

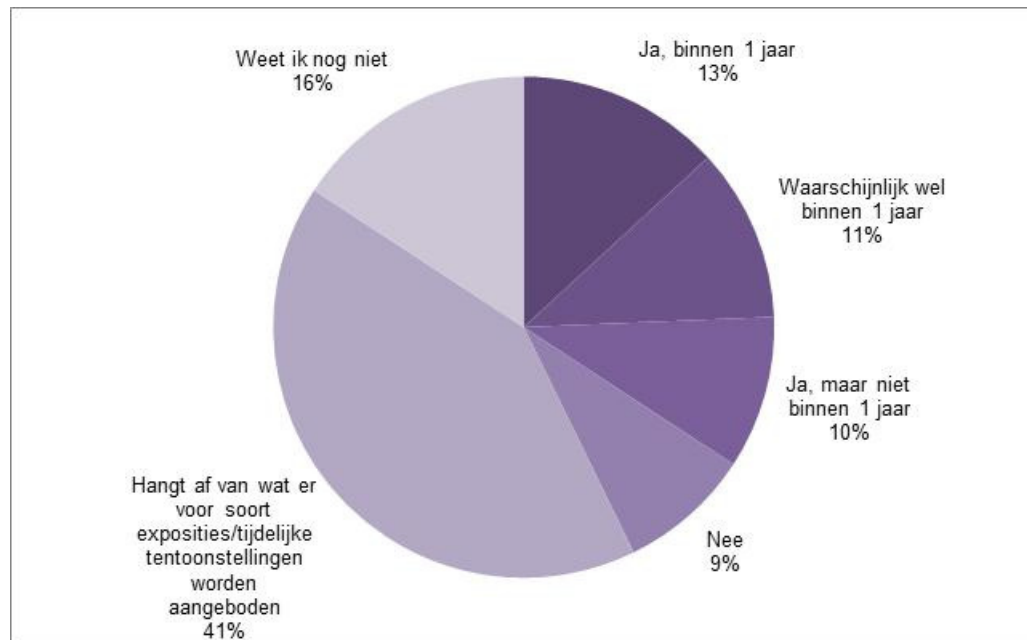
**Gemiddeld rapportcijfer tijdelijke tentoonstellingen** (bron: onderzoek bezoekers)

	Gemiddeld rapportcijfer
Getekende Helden Fiep Westendorp	9,2
Niclas Dhervillers	7,9
Kanaalwerken	7,5
Wegens werkzaamheden geopend	7,4

**4.4. Vaker bezoeken**

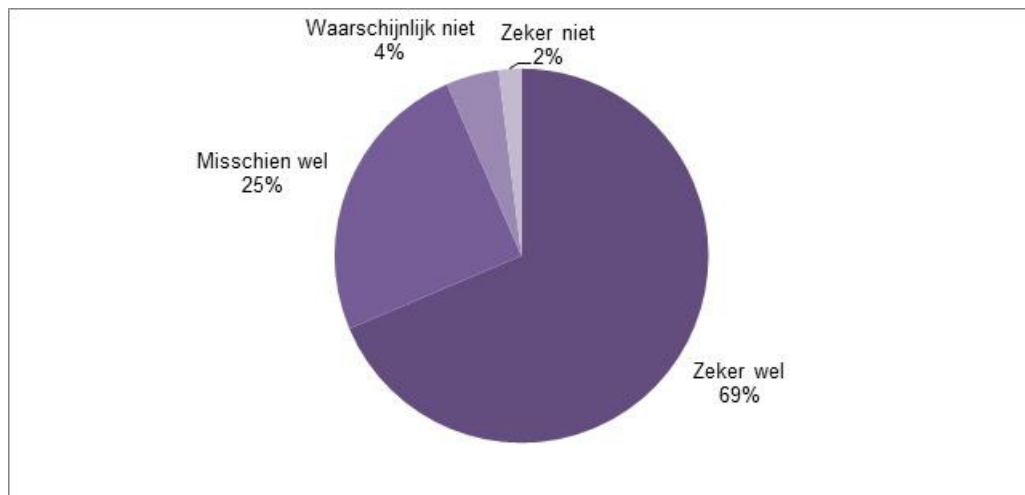
Uiteindelijk moet een tevreden bezoeker er toe leiden dat hij nogmaals het museum bezoekt en/of het museum aanraadt bij bekenden.

Driekwart van de bezoekers geeft aan het museum nog wel een keer te willen bezoeken. De helft laat dit afhangen van de tijdelijke tentoonstelling. Een op de tien bezoekers geeft aan het museum niet weer te bezoeken. 16% weet het nog niet.

**Wil men nogmaals het museum bezoeken?** (bron: onderzoek bezoekers)

De waardering voor het museum blijkt ook uit het feit dat het merendeel van de bezoekers het Gemeentemuseum Helmond (misschien) zou aanbevelen bij familie, vrienden of kennissen. Een beperkt deel (6%) zou dat niet doen.

**Raadt men het museum aan bij familie, vrienden of kennissen?**(bron: onderzoek bezoekers)





## 5. Wat ervaart men en wat wil men ervaren?

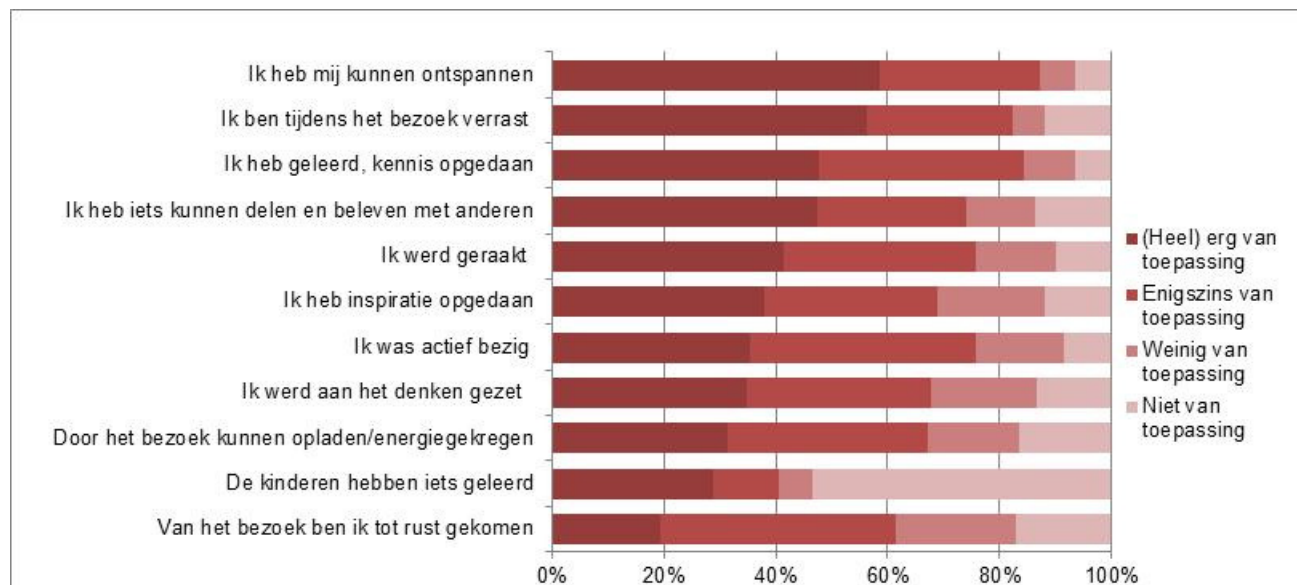
In dit hoofdstuk wordt beschreven wat men wil ervaren bij een museum bezoek en wat men bij het laatste bezoek aan het Gemeentemuseum Helmond heeft ervaren.

Op basis van een aantal stellingen is gevraagd hoe belangrijk bezoekers vinden om dit te ervaren. Een groot deel vindt het (zeer) belangrijk dat ze verrast worden. Ook kennis opdoen, geraakt worden en aan het denken gezet worden en inspiratie opdoen vindt meer dan 60% (zeer) belangrijk.

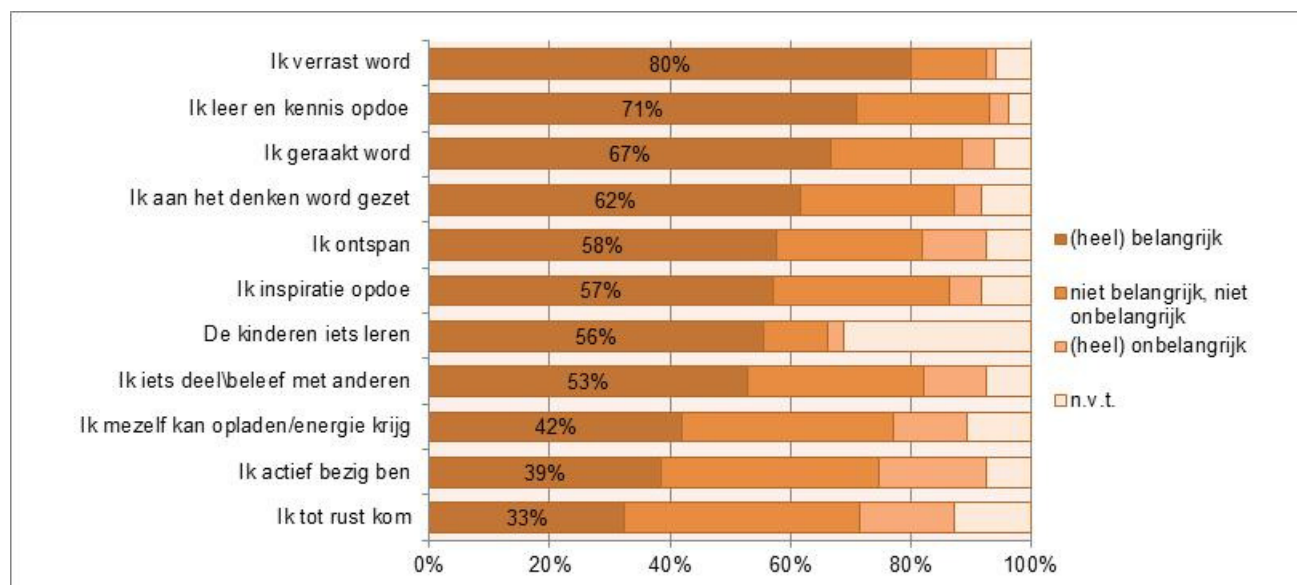
De Helmonder verschilt eigenlijk niet van de gemiddelde bezoeker aan het museum. Ook zij willen als zij een museum bezoeken, *leren en kennis opdoen* en *verrast te worden*. Alleen dat ik ontspan lijkt wat vaker (heel) belangrijk gevonden te worden.

Als we kijken naar wat men heeft ervaren tijdens het bezoek dan blijkt er relatief vaak sprake te zijn van verrast worden en hebben geleerd. Aspecten die men belangrijk vindt.

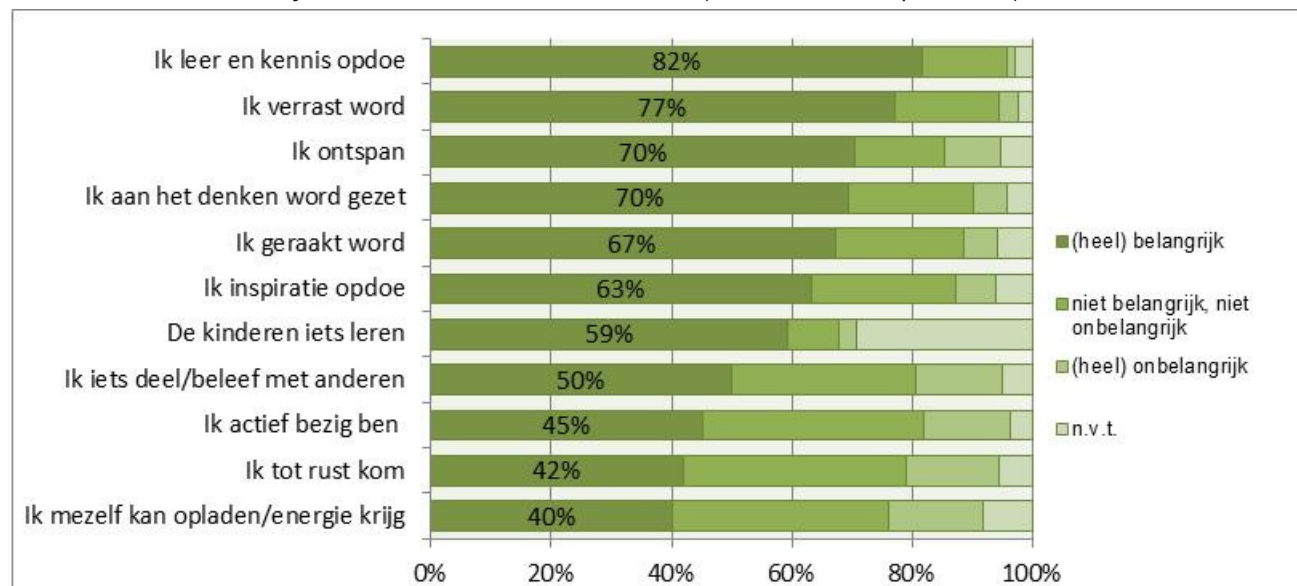
**Wat ervaart men tijdens het museumbezoek?** (bron: onderzoek bezoekers)



**Wat wil men tijdens het museumbezoek ervaren?** (bron: onderzoek bezoekers)



**Wat willen Helmonders tijdens het museumbezoek ervaren?** (bron: inwonersenquête 2013)



## 6. Website

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het bezoek aan en de beoordeling van de website van het gemeentemuseum.

### 6.1. Bezoek aan website

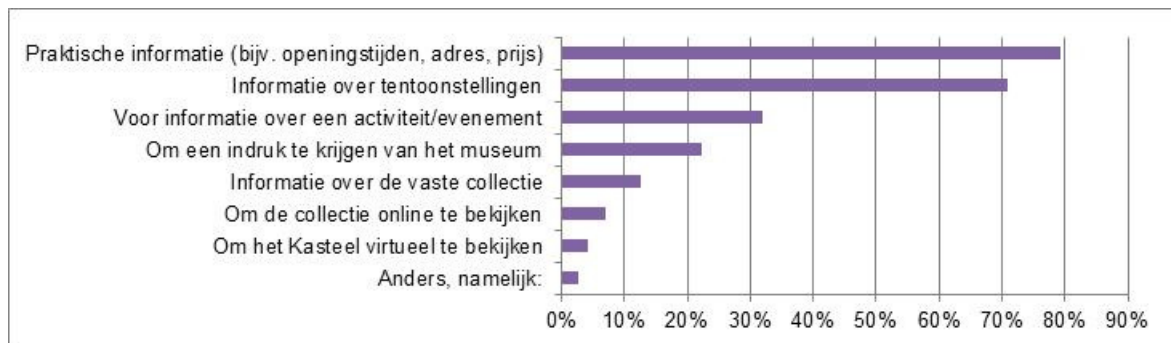
Ongeveer de helft van de bezoekers heeft de website van het gemeentemuseum Helmond bezocht. Zij deden dit bijna allemaal voordat zij op bezoek gingen bij het museum.

Drie op de tien bezoekers weet dat zij de collectie ook online kunnen bekijken. Minder dan de helft van degenen die dit wisten, heeft dit ook gedaan.

Nog geen twee op de tien bezoekers weet dat zij het Kasteel via Virtueel Helmond kan bekijken. Ook hier van geldt dat nog niet de helft van degenen die dit wisten, dit ook heeft gedaan.

Men bezoekt het de website vooral om praktische informatie op te zoeken en informatie over tentoonstellingen.

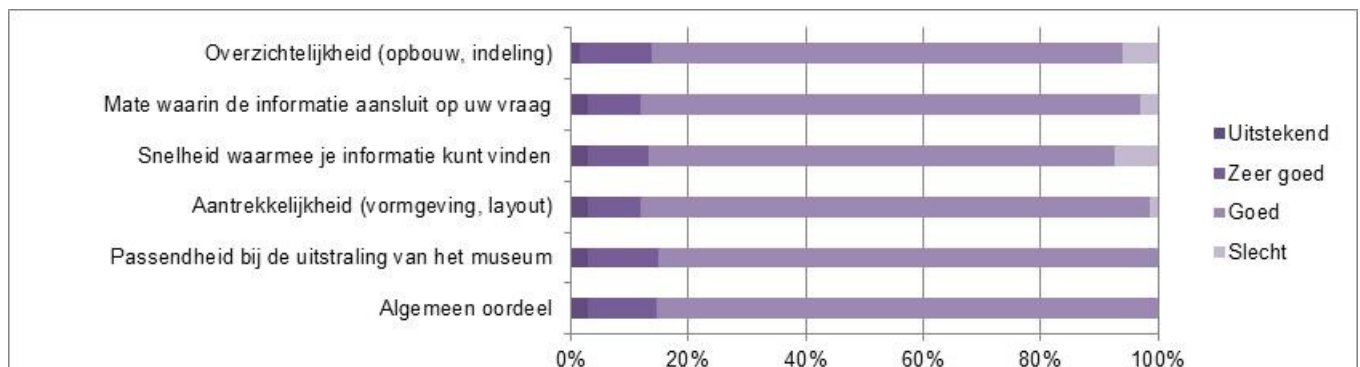
**Waarom bezoekt met de website?** (bron: inwonersenquête 2013)



### 6.2. Oordeel website

Aan de bezoekers van de website is gevraagd hoe zij oordelen over verschillende aspecten van de website. De respondenten zijn het redelijk eens met elkaar. Een ruime meerderheid beoordeelt de aspecten met goed. Het oordeel slecht wordt weinig gegeven.

**Oordeel verschillende aspecten van de website?** (bron: inwonersenquête 2013)







## 7. Tips voor het gemeentemuseum

Tot slot is aan de bezoeker gevraagd of zij nog een tip voor het Gemeentemuseum Helmond hebben. Naast complimenten worden tips gegeven met o.a. betrekking tot horeca, kinderen, communicatie en suggesties voor aanvullingen.

Ga zo door!

- Doorgaan met het maken van goede tijdelijke exposities en de rest is bijzaak
- doorgaan zo
- ga zo door !!
- Ga zo door, en zeker met uw fototentoonstellingen.
- Ga zo door. Een gemeentemuseum kan prima bovenregionaal opereren (denk aan Den Haag), Helmond kan dat ook. De ruimte, niveau van collectie en indrukwekkende website is er. Nu de bekendheid nog. Ik kwam via museum.nl bij toeval bij jullie terecht.
- gewoon zo doorgaan
- Goed door blijven gaan
- Jullie hebben de laatste jaren leuke tentoonstellingen , of het nu de gouden boekjes tentoonstelling was of de kanaalwerken leuk en vaak erg informatief Ga zo door !
- Mooi museum. Ziet er onderhouden en actueel uit.
- We kwamen voor de tentoonstelling en hadden het daar prima naar ons zin. De Kids waren bezig en wij keken en lazen info aan de muur over Fiep.
- wij vonden het heel goed en informatief
- Niet echt. Maar ga zo door!
- Nee prima voor elkaar
- Nee, ik heb geen tip. Wel wil ik de mensen bedanken die mij een prettige middag bezorgde door hun vriendelijkheid. Mij ongestoord mijn gang lieten gang met de camera, (natuurlijk heb ik rekening gehouden met de huisregels) en dat heel plezierig vond.
- Nee, ik was erg verrast door z'n mooie tentoonstelling, de andere ook, had dit niet verwacht, jammer dat er weinig bezoekers waren, ben gekomen voor Japanse studente maar het was zeker de moeite waard, Top

Horeca

- Drinkautomaat of iets dergelijks plaatsen
- Een duidelijkere link leggen naar de horeca aan de overkant, omdat het museum zelf (Boscotondo) alleen een koffieautomaat heeft die alleen op een omslachtige manier koffie kan leveren. (Betalen via de balie, niet handig als het net heel druk is... Ik vond een security-beambte-in-uniform bij de ingang niet prettig overkomen, ook al was het nog zo'n aardige man. Het geeft een onbewust gevoel van onveiligheid. (Het is het Louvre niet (-:-) Een vorige keer ben ik het museum binnengelopen en heb aan de balie gevraagd naar de installatie i.v.m. het Windkrachtfestival. De baliemevrouw wist van niets en heeft mij doorgestuurd naar de derde locatie, die ik overigens nooit gevonden heb. De bewegwijzering daar naar toe ontbreekt of is onduidelijk, i.t.t. die naar het kasteel.
- Een gezellig koffiehokje met leestafel en kunsttijdschriften.
- Een gezellige locatie voor een kopje koffie binnen het museum!
- Een mogelijkheid tot het nuttigen van iets kleins en het drinken van thee/koffie/fris in de vestiging van Boscotondo. De temperatuur was gister erg fris in het gedeelte van Miep Westerdorp.
- Eventuele uitbreiding horecagelegenheid
- Horecafaciliteiten
- Zo snel mogelijk de binnenzijde van het kasteel renoveren en opnieuw inrichten + gezellig maken met een gelegenheid om iets te eten en te drinken.
- Prachtig gebouw en heel mooie locatie, doe wat met horeca en maak er veel muziek. En doe de "kanaalwerken" nog een keer over met meer veel meer spektakel.

Communicatie

- betere communicatie op de website. Mij was in het begin niet duidelijk dat er meerdere locaties waren
- Ons is toen wij de locatie Boscotondo bezochten niet verteld dat wij ook het Kasteel konden bezoeken. Misschien duidelijker aangeven.
- Aan mensen die daar prijs op stellen, informatie geven over activiteiten in het museum via E-mail. B.v. aan mij: ..... Ik zie dat een van de volgende vragen (nieuwsbrief) daarop al een antwoord is.
- Kijk nog een kritisch naar de teksten bij de voorwerpen. Zowel in het kader van omissies alsook of er niet wat meer informatie gegeven kan worden
- Meer denken aan bezoekers die een andere taal spreken.
- Meer reclame. Het is hier niet het bekendste museum.
- Verwijzing bij binnenkomst in de stad kan wel wat beter/uitgebreider. Verder prima locaties met ieder 'n eigen karakter. Contemporaine kunst in Boscotondohal houden. Succes met de musea.
- De aanduiding voor toiletten en garderobe mogen wel wat duidelijker worden aangegeven.

Kind

- Het zou leuk zijn als er ook een deel is ingericht met iets waar kinderen interesse in hebben, iets meer kindgerichtheid. Het is leuk dat ze kunnen knutselen, maar we zouden het leuker vinden als ze ook iets kunnen bekijken wat ze leuk

vinden. We hadden helaas geen tijd en geen zin (te moe) meer om naar de tentoonstelling van Fiep Westendorp te gaan, misschien hadden ze dat wel leuk gevonden.

- Kasteel mag aantrekkelijker voor kinderen (6-8 jaar). Teveel tekst voor speurtocht - vragen/antwoorden. Zo speels, fris en leuk als de tentoonstelling van Fiep Westendorp was, mag het kasteel ook zijn. Verder kreeg ik de indruk dat het niet al het museum personeel even blij was dat ik met mijn kinderen de vaste collectie ging bekijken.
- iets voor kinderen op de website plaatsen, b.v. een klein virtueel spelletje over een bepaalde collectie
- iets wisselends in het kasteelgedeelte voor kinderen zodat er bij terugkomst iets nieuws is
- onze kinderen vonden het erg leuk en helaas hadden we geen tijd meer voor het kasteel!
- Weet niet of er een speurtocht is voor kinderen. Zou wel een pluspunt zijn

#### Aanvullingen

- blijf mij verrassen met aanvulling van b.v. lezingen over kunst of filosofie of kleinschalige concerten. Zoiets als 't literair café doet voor de literatuur!!
- Klassieke muziek zou een mooi geheel zijn
- Meer beeldmateriaal over archeologische opgravingen/onderzoeken m.b.t. kasteel en omgeving
- Meer onderling kennis van zaken bij personeel. Wat amateuristisch. Wisselend van klantgerichtheid c.q. vriendelijkheid. Wat meer motivatie
- Mis verzameling vingerhoedjes met afbeelding kasteel
- speciale koelkast magneten in de collectie van de winkel opnemen.
- Op een of andere manier meer bezoekers trekken. Combinatie zoeken met andere evenementen/acties/ bedrijven en scholen prikkelen.
- Probeer je te onderscheiden van andere musea. Voor een industriestad lijkt industriële visualisatie d.m.v. fotografie, schilderkunst en leefwijze een mogelijkheid te beiden.
- zoek samenwerking met buitenlandse musea die een soortgelijk collectiebeleid voeren

#### Kasteel

- Als een kasteel inrichten met meubels , zodat je kan zien hoe men vroeger in een kasteel leefde .Bv. zoals: het Muiderslot of slot Zeist of Kasteel Floris
- meer kasteel laten zien

#### Prijs

- Entreprijs is erg hoog, ik denk dat er meer bezoekers komen als die lager was
- Vond de prijs erg hoog voor het kleine stukje kasteel wat we hebben kunnen zien. De tentoonstelling van Fiep heeft veel goed gemaakt. erg leuk voor volwassen en kinderen.

#### Parkeren

- Grote parkeerplaats achter de Steenweg minder laten betalen. Komen er meer bezoekers
- parkeervoorzieningen maken en aangeven

#### Overig

- Ik ben als ras-Helmonder zwaar teleurgesteld in het bezoek. En dan ook nog 7,50 Euro durven vragen. Waar was het spectaculaire gedeelte van het Pea-Park???? Waarom niet meer info en zichtbare en tastbare dingen van ons prachtige Kasteel. Mijn kinderen vonden achteraf de kindertentoonstelling nog leuker. Jammer. Zwaar gemiste kans!!! Een teleurgestelde trotse inwoner van Helmond
- In het kasteel liep ik alleen in de tijdelijke tentoonstelling. Het is enigszins gênant, voor beide partijen, als dan twee jonge dames als toezicht meelopen.
- Jammer dat kasteel alleen is te bezoeken met gids. Lastig met kinderen om met een club mensen te kijken en niet alleen. Moet voor rondleiding extra betaald worden en je hebt al entree betaald. Erg groot minpunt.
- "tip: vlak na het begin staat een zuil met keuzemogelijkheden voor informatie. Misschien is het zinvol daar een paar (klap)stoelen bij te zetten prettig voor mensen , die niet zolang kunnen staan.
- Als je een onderwerp hebt die hilariteit oproept kan het lawaaiiger zijn vooral met kinderen
- de enquête wat korter maken.
- De tijdelijke tentoonstelling voldeed prima en was een openbaring. Ik woon pas kort in Helmond. Mijn vriendin al wat langer. T.a.v. de prijs/kwaliteitverhouding kan ik weinig zeggen omdat ik een museum jaarkaart heb. Daar maak ik veel gebruik van.'
- op meerdere tijden een rondleiding geven.
- Vervang de film die aan het begin van de vaste expositie draait. Die bleef irritant 'hangen'. Moet toch mogelijk zijn om daar een nieuw exemplaar in te plaatsen.

## 8. Conclusies

### Wie bezoekt het museum?

- Gemiddeld komen er ongeveer 600 bezoekers per week naar het museum. Uitschieters zijn er tijdens evenementen zoals Artimond en in mindere mate monumentendag en museumavond.
- Twee derde van de bezoekers koopt een kaartje (incl. museumkaarthouder) om binnen te komen. Kinderen zijn, m.u.v. kinderfeestjes, altijd gratis.

Focus van het onderzoek ligt op de “individuele” bezoeker, de bezoekers die individueel komen om de vaste collectie of een tijdelijke tentoonstelling in een of twee locaties van het museum te bezoeken.

- Net wat meer dan de helft van de bezoekers aan het museum kan gerekend worden tot “individuele” bezoekers.
- Driekwart komt uit de provincie Brabant, twee derde uit Helmond of de regio Zuidoost-Brabant, drie op de tien uit Helmond. Het museum heeft dus zeker een lokale en regionale functie.
- Een groot deel van de inwoners weet dat er een gemeentemuseum in Helmond is. Bijna twee derde kent beide locaties.
- 10% van de inwoners bezoekt minimaal 1x per jaar het museum.
- Jongeren (exclusief bezoek via school) bezoeken het museum wat minder vaak 55-plussers vaker
- Geen aanleiding, geen tijd en niet aan gedacht zijn de belangrijkste redenen waarom Helmonders in het afgelopen jaar niet naar het museum zijn geweest.

### Welke locatie en waarom een bezoek aan het Gemeentemuseum Helmond?

- Meer dan de helft van de bezoekers bezoekt tijdens het bezoek maar 1 van de locaties. Tijd is daarvoor de meest genoemde reden.
- Tentoonstellingen zijn een vaak genoemde reden om naar het museum te komen.
- Door veel verschillende bronnen komen bezoekers op het idee om naar het museum te komen, via familie of vrienden, via internet maar ook via allerlei papieren bronnen.
- Aan de bezoekers is een aantal mogelijke extra activiteiten voorgelegd. Aan een stadswandeling en rondleiding heeft (ruim) 4 van de 10 behoefte.

### Oordeel over het Gemeentemuseum Helmond?

- Bezoekers zijn tevreden over het gemeentemuseum, beide locaties krijgen gemiddelde rapportcijfers van rond de 8.
- Het bezoek aan het Kasteel voldeed bij ruim driekwart van de mensen, het bezoek aan de Boscotondohal bij meer dan 90%. Een aantal bezoekers had wat meer Kasteel verwacht.
- Ook de afzonderlijke aspecten leveren goede rapportcijfers, variërend van 7 tot 8, op.
- De presentatie en inrichting van het museum vindt men het belangrijkste, gevolgd door de klantvriendelijkheid en de tijdelijke tentoonstellingen. Alle drie krijgen ook goede beoordelingen. De museumwinkel wordt het minst belangrijk gevonden. De rapportcijfers zijn hier ook het laagst.
- Over het algemeen zijn bezoekers wel van plan om nogmaals naar het museum te komen. De tijdelijke tentoonstelling speelt bij zo'n 40% een rol.
- Geen betere reclame dan mond-op-mond reclame. Een ruime meerderheid zou het museum bij familie, vrienden en kennissen aanraden.

### Wat ervaart men en wat wil men ervaren?

- Een groot deel van de bezoekers vindt het (zeer) belangrijk dat ze tijdens een museum bezoek verrast worden. Ook kennis opdoen, geraakt worden en aan het denken gezet worden en inspiratie opdoen vindt meer dan 60% (zeer) belangrijk.
- Bezoekers geven relatief vaak aan dat zij ook verrast zijn en iets hebben geleerd.

### **Website**

- Ongeveer de helft van de bezoekers heeft de website gemeentemuseumhelmond.nl bekeken. Dit deden ze bijna allemaal voor het bezoek.
- Drie op de tien weten dat zij de collectie online kunnen bekijken. De helft hiervan deed dit ook.
- Praktische informatie en informatie over de tentoonstellingen zijn de belangrijkste redenen om de website te bezoeken.
- Het oordeel over de website en verschillende aspecten daarvan is over het algemeen zeer goed.