



## **SAMENVATTING MUSEUMMONITOR 2004**

In dit tweede jaar van de landelijke MuseumMonitor zijn in 41 musea verspreid over heel Nederland 9.165 bezoekers ouder dan 12 jaar ondervraagd. Het museumpubliek blijkt erg stabiel, want de verdeling over de meeste kenmerken is exact gelijk aan de uitkomsten van de MuseumMonitor 2003. Hieronder zijn de belangrijkste uitkomsten op een rij gezet.

### Samenstelling publiek

- Opnieuw telt het museumpubliek iets meer vrouwen dan mannen.
- Jongeren zijn nog steeds ondervertegenwoordigd: ruim een tiende is jonger dan 27 jaar en een derde is ouder dan 50.
- Hoger opgeleiden zijn sterk oververtegenwoordigd. Cultuur-historische musea trekken een relatief laag opgeleid publiek, terwijl het publiek van kunstmusea relatief hoog is opgeleid.
- Slechts 1% van het onderzochte publiek behoort tot de belangrijkste in Nederland gevestigde culturele minderheden.
- Een tiende van het museumpubliek komt uit het buitenland, tweevijfde woont in de provincie waar het bezochte museum staat en de helft komt uit een andere provincie.
- Een tiende van het binnenlandse publiek bezoekt minder dan één keer per jaar een Nederlands museum en de helft doet dit minimaal vier keer. Van het buitenlandse publiek bezoekt driekwart minder dan één keer per jaar een Nederlands museum en een tiende minimaal vier keer.
- Bij het binnenlandse publiek komt ruim de helft voor het eerst in het museum waar het is ondervraagd en bij het buitenlandse publiek gaat het om 85%. Het aandeel nieuw publiek nam in beide segmenten iets toe ten opzichte van vorig jaar.

### Bezoekomstandigheden

- Een tiende komt alleen naar het museum, het betreft dan vaak een kunstmuseum. Bijna de helft komt met één ander: bij tweederde daarvan gaat het om de levenspartner. Tweevijfde komt met meer dan één ander: bij een kwart daarvan gaat het om groepsexcursies.
- Een vijfde neemt kinderen jonger dan 13 jaar mee: binnenlands publiek doet dit veel vaker (23%) dan buitenlands publiek (12%); gemiddeld gaat het om 2,4 kinderen.
- Vergeleken met vorig jaar is het aandeel havo/vwo-groepen gestegen, terwijl het aandeel basisonderwijsgroepen afnam. Dit zal komen door het vak CKV steeds meer raakt ingeburgerd. Leerlingen uit het vmbo blijven echter sterk ondervertegenwoordigd.
- Bijna een derde komt voor een specifieke tentoonstelling naar het museum: het buitenlands publiek doet dit minder dan vorig jaar. Opnieuw blijkt dat vooral hoger opgeleide Nederlanders, die regelmatig musea bezoeken, op exposities afkomen.
- 5% komt voor een speciale activiteit en tweederde komt voor het museum als geheel.
- Tweederde komt met de auto naar het museum. Binnenlandse verblijfstoeristen doen dit het vaakst, terwijl buitenlandse toeristen dit relatief weinig doen: de laatsten komen opvallend vaak te voet en relatief vaak met de streekbus.
- Afhankelijk van de omvang van het museum, verblijft men daar gemiddeld één tot twee uur: de gemiddelde verblijfstijd nam iets toe ten opzichte van vorig jaar.

### Gehanteerde informatiekanalen

- Artikelen in krant of tijdschrift en aanbevelingen van anderen geven, naast ervaringen met eerder bezoek aan het betreffende museum, het vaakst aanleiding voor een museumbezoek. Deze drie informatiebronnen zijn elk door een vijfde genoemd.
- Daarna komt internet: dat is door een tiende aangegeven.
- Een excursie, een vakantie- of vrije tijdsgids en een museumfolder zijn elk door circa 7% genoemd en de overige media door 4% of minder.

- Buitenlands publiek gaat veel vaker dan binnenlands publiek af op vakantieguidsen, toeristische bladen en excursies. Het effect van toeristische bladen nam bij het buitenlandse publiek toe, terwijl dat van de VVV afnam.
- Bezoekers met kinderen richten zich vaker dan het overige publiek op vrije tijdsgidsen en internet.
- De helft van de museumbezoekers haalt wel eens informatie over musea van het internet en een vijfde bekijkt online museumcollecties. Jongeren tot 19 jaar en 65-plussers zijn het minst in de weer met internet. Hoe vaker men musea bezoekt, hoe vaker men ook online museumcollecties bekijkt.

### Oordelen over musea

- Nog steeds worden musea zelden door hun publiek als 'sfeerloos' of 'saaï' bestempeld. Een vijfde acht het bezochte museum niet informatief en een derde acht het museum alleen geschikt voor een bepaalde groep. Ten aanzien van deze aspecten is men bij kunstmusea het meest kritisch.
- Het gemiddelde rapportcijfer, waarmee de musea in hun totaliteit worden beoordeeld is gemiddeld een 7,9: slechts 2% geeft een onvoldoende.
- Opnieuw krijgt klantvriendelijkheid de hoogste score (8,2).
- De sfeer, de informatie bij de kassa, de bereikbaarheid (met auto en openbaar vervoer) en de tentoongestelde collectie krijgen weer gemiddeld een 8.
- Parkeermogelijkheden en de bewegwijzering naar het gebouw krijgen weer het vaakst (van ruim 10%) een onvoldoende.
- Daarnaast wordt relatief vaak (door bijna 10%) een onvoldoende gegeven voor kindvriendelijkheid. De waardering voor kindvriendelijkheid in kunstmusea is iets gestegen, maar ligt nog steeds het laagst (gemiddeld 6,2): deze musea worden dan ook het minst met kinderen bezocht (6%).
- Kleine musea hebben op veel aspecten een achterstand omdat ze met kleinere budgetten en minder professionele krachten werken, maar scoren het beste op de informatieverstrekking bij de kassa.

### Prijsstellingen en kosten

- Bijna een derde betaalt de volledige toegangsprijs en 6% kwam gratis binnen: dit laatste is minder dan vorig jaar.
- Opnieuw blijken de drie museumkaarten (Rabo, NS of zelf aangeschaft) de meest gebruikte kaarten: alle drie zijn door circa 15% aangegeven.
- Voor de entree bij de grootste musea heeft men gemiddeld € 6,30 over voor volwassenen en € 3,10 voor kinderen, bij de kleinste musea gaat het respectievelijk om € 3,80 en € 1,60. Men wil dit jaar gemiddeld € 0,27 meer betalen voor de entree van volwassenen en € 0,20 meer voor kinderkaartjes dan in 2003.
- De gemiddelde kosten rond een museumbezoek (exclusief reiskosten) bedragen € 11,67.
- Tweevijfde van de ondervraagde gezelschappen besteedde geld in het museumcafé of de museumshop (gemiddeld € 5,34 per persoon).
- Een derde gaf geld uit in horecagelegenheden buiten het museum (gemiddeld € 8,47 per persoon). 5% bezocht ook andere attracties en gaf daar gemiddeld € 7,16 per persoon aan entree voor uit. Aan aankopen in winkels (niet aan horeca) buiten het museum gaf een vijfde gemiddeld € 15,51 per persoon uit.
- Het museumpubliek is nog steeds het meest geïnteresseerd in rondleidingen: dit geeft bijna de helft aan en men wil daar gemiddeld zo'n € 2,64 voor betalen.
- Ruim een derde (tweederde van het publiek met kinderen) wenst kinderactiviteiten (gemiddelde kostprijs € 2,12). Een derde heeft behoefte aan stadswandelroutes (gemiddelde kostprijs € 2,13).
- Een kwart wenst routes voor natuurwandelingen (gemiddelde kostprijs € 2,04), eveneens een kwart is geïnteresseerd in lezingen (gemiddelde kostprijs € 3,20) en een vijfde wenst fietsroutes (gemiddelde kostprijs € 2,09).
- De gemiddelde prijzen die men voor deze zaken over heeft liggen iets hoger dan vorig jaar, maar men vindt ook vaker dat deze activiteiten gratis zouden moeten zijn.

Rotterdam februari 2004

