

Bezoekersbeleving meten op erfgoedplekken

Handleiding voor het opzetten en analyseren van een bezoekersbevraging

Waarvoor dient deze vragenlijst?

Deze vragenlijst is ontworpen om inzicht te krijgen in hoe bezoekers jouw erfgoedplek ervaren. De vragen zijn gebaseerd op de **14 dimensies van het erfgoedbelevingsmodel**. Per dimensie worden drie voorbeelditems (stellingen) voorgesteld. Je kan de items rechtstreeks gebruiken of aanpassen aan de context van jouw erfgoedplek, activiteit, tentoonstelling of evenement. De resultaten helpen je om sterke punten zichtbaar te maken, verbeterkansen te identificeren en toekomstige keuzes voor publiekswerking te onderbouwen.

Hoe pas je de items aan?

Sommige items bevatten tekst tussen vierkante haakjes. Die vervang je door de naam van de erfgoedplek, tentoonstelling, activiteit of route die je onderzoekt.

Bijvoorbeeld: Dimensie Zorgzaamheid

- ▶ Origineel: Ik voel waardering voor [deze plek] en wil dat ze behouden blijft.
- ▶ Aangepast: Ik voel waardering voor dit kasteeldomein en wil dat het behouden blijft.

Tip: Pas enkel de contextverwijzing aan en behoud de originele formulering van het item zoveel mogelijk. zoveel mogelijk de kern en de letterlijke formulering van de items. Zo blijft de betekenis van de vraag behouden en zijn de resultaten betrouwbaarder.

Hoe beantwoorden bezoekers de vragen?

Bezoekers beantwoorden de stellingen op een **5-puntenschaal** die meet in hoeverre ze het eens zijn met de stelling:

1 = helemaal niet / 2 = eerder niet / 3 = neutraal / 4 = eerder wel / 5 = helemaal wel

Je kan de vragenlijst bijvoorbeeld inleiden met:

“In welke mate passen de volgende uitspraken bij jouw bezoek aan [deze plek]? Duid per uitspraak aan wat het best aansluit bij jouw ervaring.”

Belangrijk: De namen van de dimensies zijn bedoeld voor de analyse en interpretatie achteraf. Bezoekers krijgen enkel de stellingen te zien.

Hoeveel dimensies neem je op?

We raden af om in een bezoekersbevraging alle 14 dimensies voor te leggen. Een vragenlijst met te veel stellingen kan de aandacht van bezoekers verminderen en leidt vaker tot onvolledige antwoorden.

Kies bij voorkeur **6 tot 8 dimensies** die aansluiten bij het doel van je meting. Je kan daarbij werken met:

- ▶ 1 stelling per dimensie voor een zeer korte bevraging;
- ▶ 2 stellingen per dimensie als evenwichtige tussenoplossing;
- ▶ 3 stellingen per dimensie voor een meer betrouwbare en diepgaande meting.

Hoe kies je de juiste dimensies?

Vertrek altijd vanuit het doel van je meting. Enkele richtinggevende combinaties:

- ▶ Wil je weten of bezoekers geraakt worden? Kies dan bijvoorbeeld voor Verwondering, Zingeving en Reflectie.
- ▶ Wil je weten of de plek gastvrij, toegankelijk en aangenaam aanvoelt? Kies dan bijvoorbeeld voor Autonomie, Ontspanning en Plezier.
- ▶ Wil je weten of bezoekers zich betrokken voelen bij erfgoedzorg? Kies dan bijvoorbeeld voor Zorgzaamheid, Verbinding en Voorrecht.

De dimensies die je selecteert, bepalen welke inzichten je uit de meting kan halen.

Hoe leg je de vragenlijst voor?

Gebruik indien mogelijk een **digitale bevraging** die de volgorde van de items automatisch kan laten variëren. Door stellingen uit verschillende dimensies door elkaar te mengen, vermijd je dat bezoekers telkens meerdere gelijkaardige vragen na elkaar beantwoorden. Dat verhoogt de kwaliteit van de antwoorden.

Werk je met een papieren vragenlijst? Plaats de stellingen dan zoveel mogelijk in een gemengde volgorde.

Wat doe je met de resultaten?

De resultaten geven inzicht in welke vormen van beleving sterk aanwezig zijn en waar nog groeikansen liggen.

Analyseer per dimensie

Bereken per dimensie een gemiddelde score door de antwoorden op de bijhorende stellingen samen te nemen. Zo krijg je zicht op welke belevingsdimensies sterk of minder sterk aanwezig zijn in de bezoekerservaring.

Kijk naar opvallende stellingen

Naast gemiddelden zijn ook individuele stellingen interessant. Hoge of lage scores wijzen vaak op heel concrete sterktes of aandachtspunten.

Leg verbanden

Combineer je de vragenlijst met gegevens over bezoekersprofielen, tevredenheid of herhaalbezoek? Dan kan je verder onderzoeken:

- ▶ Welke bezoekersgroepen de plek anders ervaren;
- ▶ Welke belevingsdimensies samenhangen met tevredenheid;
- ▶ Welke ervaringen bijdragen aan de intentie om terug te komen.

Ondersteuning nodig?

Het Onderzoekscentrum Publieke Impact ondersteunt erfgoedorganisaties bij:

- ▶ het selecteren van geschikte dimensies;
- ▶ het opstellen van een bezoekersbevraging;
- ▶ de uitvoering van bezoekersmetingen;
- ▶ de analyse en interpretatie van resultaten.

Checklist

Voor je de vragenlijst inzet, denk je best na over de volgende vragen:

- ▶ Wat wil je precies te weten komen? Wat is het doel van je meting?
- ▶ Welke dimensies helpen je om die vraag te beantwoorden?
- ▶ Gebruik je één, twee of drie items per dimensie?
- ▶ Heb je de context in de stellingen aangepast aan jouw erfgoedplek of activiteit?
- ▶ Zijn de dimensielabels onzichtbaar voor de bezoeker?
- ▶ Worden de items voldoende gemengd of gerandomiseerd?
- ▶ Wil je aanvullende vragen opnemen over bezoekersprofiel, tevredenheid of herbezoek?

DIMENSIE	ITEMS
Verwondering	▶ Ik heb een wauw-gevoel. ▶ Ik ben verrast door wat ik zie. ▶ Ik ben onder de indruk van wat ik zie.
Plezier	▶ Ik geniet ervan. ▶ Ik word hier blij van. ▶ Ik amuseer me.
Ontspanning	▶ Ik voel me ontspannen. ▶ Ik kom tot rust. ▶ Ik kan even loslaten.
Zingeving	▶ Het raakt me op spiritueel niveau. ▶ Ik ervaar iets dat ik moeilijk onder woorden kan brengen. ▶ Ik heb een gevoel van zingeving of iets groter dan mezelf.
Nieuwsgierigheid	▶ [Deze plek] houdt mijn aandacht vast. ▶ Wat ik zie, maakt me nieuwsgierig. ▶ Ik leer iets bij.
Reflectie	▶ Ik sta stil bij mezelf. ▶ Ik denk na over wat [deze plek] voor mij of mijn leven betekent. ▶ [Deze plek] zet me aan tot nadenken.
Persoonlijke groei	▶ Ik krijg een nieuw inzicht of perspectief. ▶ Dit heeft mijn horizon verbreed. ▶ Ik kijk met andere ogen naar het verleden of het heden.
Samen beleven	▶ Ik ervaar samenhang. ▶ Ik voel me hier verbonden met anderen. ▶ Ik geniet ervan dit samen met anderen te beleven.
Verbinding	▶ Ik voel verbondenheid met [de plek] en het verleden. ▶ Ik voel een connectie met het verleden of de natuur. ▶ [Deze plek] laat me dicht bij [deze plaats] en zijn geschiedenis komen.
Zorgzaamheid	▶ Ik wil bijdragen aan het behoud van [deze plek]. ▶ Ik voel verantwoordelijkheid voor [deze plek]. ▶ Ik voel waardering voor [deze plek] en wil dat het behouden blijft.
Voorrecht	▶ Ik voel me bevoorrecht om dit te ervaren. ▶ Ik ervaar hier iets unieks dat niet iedereen meemaakt. ▶ Ik ben dankbaar voor wat ik hier beleef.
Zintuiglijke beleving	▶ [Deze plek] prikkelt mijn zintuigen: proeven, horen, voelen, ruiken of zien. ▶ [Deze plek] voelt goed aan. ▶ [Deze plek] zet me aan om actief te bewegen en te ontdekken.
Autonomie	▶ Ik kan zelf kiezen wat ik wil doen en hoe. ▶ Ik doe mijn ding en bepaal zelf mijn tempo om [deze plek] te beleven. ▶ Ik voel me vrij om de dingen te doen die ik wil doen.
Esthetiek	▶ Ik geniet van de schoonheid van de omgeving en de setting. ▶ Ik geniet van de vele mooie dingen die ik zie. ▶ Ik vind [deze plek] bijzonder mooi.