

VRAAG

Hasselt, 13 augustus 2014

Aan het kabinet van de provinciegriffier Provincie Limburg
Universiteitslaan 1
3500 Hasselt

Schriftelijke vraag: evaluatie 'beleef 100 jaar door één dag'

Geachte voorzitter,
Geachte griffier,
Beste gedeputeerde

Enige tijd na een bezoek aan Bokrijk ontving ik een vraag om een enquête in te vullen met als titel: "Beleef 100 jaar door één dag".

- 1) Kan u mij de (tussentijdse) resultaten van deze enquête bezorgen?
- 2) Worden gelijkaardige evaluaties ook gemaakt bij andere culturele projecten die door de provincie Limburg ingericht worden?
 - a. Zo ja, welke en kan u mij hiervan de resultaten bezorgen?
 - b. Zo neen, waarom niet?

Met vriendelijke groeten,

get. Bianca Maas (N-VA)

ANTWOORD

2014-10-08

Mevrouw Bianca Maas
provincieraadslid
Magdaleentjeshof 1
3900 Overpelt

Geachte mevrouw

Betreft: schriftelijke vraag - evaluatie "beleef 100 jaar door één dag"

In antwoord op uw schriftelijke vragen d.d. 13 augustus 2014 betreffende in rand vermelde aangelegenheid kunnen wij u het volgende meedelen.

1. Bokrijk voert via de dienst Marketing & sales regelmatig verschillende bevragingen uit.

Concreet worden volgende doelgroepen (online) bevraagd:

- Scholen: elke schoolverantwoordelijke die een programma in het Openluchtmuseum boekte, ontvangt na het schoolbezoek een online bevraging. In deze bevraging wordt gepeild naar de tevredenheid van het schoolbezoek. Deze resultaten worden verwerkt in een eindnota die bij de voorbereiding van de nieuwe scholenprogrammatie. In 2013 vulden 114 schoolverantwoordelijken deze bevraging in. Deze resultaten zijn voldoende representatief en resulteren in algemene conclusies. De resultaten voor 2014 worden na de sluiting van het Openluchtmuseum verwerkt tot een eindnota.

- Groepen: elke groepsverantwoordelijke die een programma in het Openluchtmuseum boekte, ontvangt na het groepsbezoek aan Bokrijk een online bevraging. In deze bevraging wordt gepeild naar de totale tevredenheid over het groepsbezoek. Deze resultaten worden verwerkt in een eindnota die wordt gebruikt bij de voorbereiding van de nieuwe groepenprogrammatie. In 2013 vulden 120 schoolverantwoordelijken deze bevraging in. Deze resultaten zijn voldoende representatief en resulteren in algemene conclusies. De resultaten voor 2014 worden na de sluiting van het Openluchtmuseum verwerkt tot een eindnota.
- Individuele bezoekers: bezoekers met een Bokrijkabonnement en bezoekers die een online ticket kochten worden in de maand volgend op hun bezoek over dit bezoek bevraged. Dit gebeurt via een online die peilt naar de algemene tevredenheid over het bezoek. De resultaten van de bevraging worden verwerkt in een eindnota die gebruikt wordt ter voorbereiding van de nieuwe programmatie. In 2013 hebben 504 bezoekers een dergelijke online bevraging ingevuld. De betrokken conclusies zijn representatief.
- Bezoekers die specifiek voor een evenement gekomen zijn worden de week na afloop van het evenement online bevraged over hun bezoek aan Bokrijk. In deze bevraging wordt specifiek gepeild naar de algemene tevredenheid over het evenement. Deze resultaten worden verwerkt in een evaluatienota van het evenement. Op deze manier kan Bokrijk de programmatie mogelijk bijsturen / veranderen / Sinds 2014 wordt er op het programmablade van het evenement een luik opgenomen 'Uw mening telt' met een link naar de bevraging.

Daarnaast stuurt Bokrijk ook bevragingen uit rond andere items zoals het Bokrijkabonnement waarbij gebruikers bevraged worden over de inhoud van het abonnement of bijvoorbeeld naar de reden van niet-verlenging van het abonnement.

Deze bevragingen worden in eigen beheer georganiseerd (een personeelslid van de dienst Marketing & Sales stelt de bevragingen op, maakt de analyses en de eindrapporten). Via het programma SurveyMonkey en SPSS worden de resultaten verwerkt.

De redemptie op het invullen van de bevragingen is goed.

2. Z33

Z33 voorziet evaluaties van haar culturele projecten.

In 2012 liet Z33 samen met Manifesta en vzw LOBK nog een grootschalig publieksonderzoek en impactstudie uitvoeren door SMIT /iMinds van de VUB. Doel van deze studie was het onderzoeken van de impact van projecten als Manifesta, Z33 en Kunst in de Open Ruimte (IVA Beeldenproject) In dit onderzoek werden verschillende onderzoeksmethodes gecombineerd waaronder het afnemen van uitgebreide publieksenquêtes.

Z33 evalueert voortdurend haar eigen tentoonstellingsprojecten zowel inhoudelijk als operationeel. Uit ieder project kunnen lessen worden getrokken voor de volgende projecten. Deze evaluaties leiden tot verbeterde interne afspraken of aandachtspunten.

Z33 maakt ieder jaar in maart, in het kader van de rapportering binnen het Kunstendecreet, een uitgebreid werkingsverslag van haar volledige werking. Dit verslag bevat zowel de inhoudelijke evaluatie van de werking en projecten, als de cijfergegevens (financieel, aantal activiteiten, bezoekersaantallen, enz...)

3. Dommelhof:

Theater op de Markt moet elk jaar een voortgangsrapport presenteren aan de Vlaamse overheid, dit in het kader van de structurele ondersteuning binnen het Vlaamse circusdecreet. In dit rapport wordt de voorbije festivaleditie besproken en geëvalueerd. Daarnaast zijn er na elke editie evaluatiegesprekken met de betrokken partners (vb. Stad Hasselt, hoofdsponsor KBC).

In 2008 werd door een extern bureau een grote publieksbevraging van de bezoekers van Theater op de Markt uitgevoerd. De resultaten werden gebundeld in een onderzoeksrapport.

Voor de groepen die in Dommelhof verblijven voor een meerdaagse cultuur- of sportstage zijn er standaard enquêteformulieren die peilen naar algemene tevredenheid en verwachtingen (verblijf, onthaal, catering, enz.).

4. Cultuurplatform:

Binnen de verschillende disciplines binnen de werking van Cultuurplatform worden samen met de betrokken partners evaluaties georganiseerd.

Voor de meeste platformen zijn er jaarlijks een 3 a 4-tal overlegmomenten waarbij ook de afgelopen projecten/werking worden geëvalueerd. In de aanloop naar het nieuwe werkjaar wordt er samen met de partners een nieuw programma ontwikkeld dat rekening houdt met deze bevindingen.

Voor Zebracinema en Design wordt dit uitvoerig uitgeschreven en gedocumenteerd in het kader van de subsidiëring binnen het Kunstendecreet (via werkingsverslagen en jaarplannen). Voor de andere werkingen wordt dit concreet beschreven in het daaropvolgende jaarplan.

5. Gallo-Romeins Museum:

Schoolprogramma's

Na afloop van een rondleiding en/of atelier vullen leerkrachten een enquête in. Deze enquête bevat vragen over het programma en vragen over de begeleiding door de gids. De enquêtes worden wekelijks doorgenomen door een staf lid van de dienst publiekswerking. Met regelmatig terugkerende opmerkingen wordt rekening gehouden bij updates van het betreffende programma. Gidsen krijgen de kans om de enquêtes in te kijken, waarna indien nodig een kort gesprek volgt. Op basis van de resultaten van de enquêtes worden gidsen ook extra gecoacht.

Tijdelijke tentoonstellingen en evenementen

Na afloop van een tijdelijke tentoonstelling (bv. 'De Etrusken – Una storia particolare'/2013) of nieuwe evenementen (bv. 'Singles Night'/2014) maken de projectleiders samen met hun team een eenvoudige sterkte-zwakke analyse. Ook worden aandachtspunten genoteerd met het oog op de toekomst.

Voor de tentoonstelling 'Ambiorix: koning van de Eburonen'/2010 werd een omstandige enquête (kwantitatief onderzoek) uitgevoerd door Mark-IT (PXL).

Algemene tevredenheid

In de hal van het museum ligt een gastenboek. Bezoekers maken hiervan graag gebruik om hun appreciatie of aanbevelingen kenbaar te maken. Het gastenboek wordt geregeld geraadpleegd door leden van de museumstaf. Personeelsleden hebben zich de attitude eigen gemaakt om, als zij door het museum lopen, bezoekers nu en dan aan te spreken en te informeren naar hun welbevinden. Vooral bij de introductie van nieuwe initiatieven (vb. Actie van Vlieg - zoektocht voor gezinnen met kinderen/2014) wordt op het terrein nagegaan hoe het 'product' onthaald wordt. Het doen van systematisch onderzoek (via korte, online enquêtes) in huis gebeurt niet wegens het ontbreken van de nodige deskundigheid op dit gebied en door de hoge taakbelasting van de enige medewerker communicatie.

6. Provinciale Bibliotheek Limburg:

De Provinciale Bibliotheek Limburg is een dienstverlenende organisatie enerzijds naar haar bibliotheekgebruikers, anderzijds naar organisaties waar zij mee samenwerkt en/of een voorbeeldfunctie voor heeft. De Provinciale Bibliotheek Limburg heeft een continue werking en zet verschillende instrumenten in om haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te bouwen:

- Missie en strategische doelstellingen worden omschreven en vastgelegd voor de beleidstermijn en er wordt gewerkt met jaarlijkse actieplannen. De aansturing hiervan gebeurt in een maandelijkse vergadering met de betrokken stafleden die de voortgang van hun actiepunten bespreken. De voortgang wordt ook geregistreerd in een digitaal opvolgingssysteem. Elk werkjaar wordt afgesloten met een evaluatie.
- Er wordt gewerkt met collectiebeidsplannen en een omschrijving van collectieprofielen per onderwerp/genre voor de aankoop van collecties.
- Een programma publiekswerking wordt halfjaarlijks opgemaakt: maandelijkse lezingen, rondleidingen, klasbezoeken, educatieve lespakketten en 2 tentoonstellingen per jaar met erfgoedcollecties. Deelnemers worden per activiteit geregistreerd en geëvalueerd.
- De algemene bezoekerscijfers worden via een tellersysteem dagelijks geregistreerd en driemaandelijks geëvalueerd.
- De uitleencijfers en raadplegingen worden halfjaarlijks geëvalueerd en zijn regelmatig aanleiding voor het verschuiven van deelbudgetten collecties.

In de hoop u met deze informatie van dienst te zijn, tekenen wij

Met vriendelijke groeten
Namens de deputatie

get. Renata Camps
provinciegriffier

get. Igor Philtjens
gedeputeerde