

Bezoekcijfers

Totaal aantal bezoeken 2013

Van Gogh Museum	1.448.997
De Mesdag Collectie	8.815
Bibliotheek en Documentatie	415

De bezoekcijfers van De Mesdag Collectie zijn op een andere wijze geregistreerd dan voorgaande jaren door de introductie van een nieuw verkoopsysteem.

De bezoekers

Alle activiteiten die het Van Gogh Museum onderneemt zijn gericht op het inspireren en verrijken van het publiek. In 2013 ontving het museum ruim 1,4 miljoen bezoekers. Wie zijn zij en hoe ervaren zij het Van Gogh Museum? Om welke eigenschappen waarderen zij ons het meest en waar liggen kansen om hen nog meer te inspireren en verrijken? Om antwoord op deze vragen te krijgen, deed TNS NIPO in opdracht van het museum een publieksonderzoek. Ruim 1500 bezoekers vulden een uitgebreide vragenlijst in. Daarnaast deed de organisatie een eigen observatieonderzoek voor aanvullende inzichten.

Herkomst en profiel

Ruim 6 van de 10 bezoekers komen uit Nederland, Italië, Frankrijk, Spanje, Duitsland, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten. De lijst wordt aangevoerd door Nederland met 14%. Andere belangrijke (maar vooralsnog kleinere) markten zijn Japan, Rusland, China en Brazilië.

De bezoekers zijn hoog opgeleid en komen meestal met zijn tweeën naar het museum. Maar in één opzicht wijkt hun profiel sterk af van de gemiddelde museumbezoeker: bijna de helft is jonger dan 30 jaar.

Redenen voor museumbezoek

De bezoekers komen vooral naar het museum voor Van Goghs werk en leven, en voor het algehele aanbod. In 2013 was de tentoonstelling *Van Gogh aan het werk* voor bijna 1 op de 7 bezoekers een belangrijke bezoekenreden; een hoog percentage voor een tentoonstelling.

Internet

Bijna een derde van de bezoekers raadpleegt van tevoren de Van Gogh Museum website, meestal voor praktische informatie, bijvoorbeeld over e-tickets. Ook op andere sites zoekt men informatie over ons. Internet is nu vrijwel een even belangrijke informatiebron als de klassieke mond-tot-mondreclame.

Waardering en impact

In 2013 werd een recordscore behaald in de bezoekerswaardering. Aan de basis hiervan ligt de waardering voor de schilderijen van Van Gogh. Maar ook de presentatie en inrichting van het museum en de volledigheid dragen in grote mate bij aan het succes. Deze aspecten worden het meest belangrijk gevonden en hebben de grootste impact op de bezoekersrelatie. *Van Gogh aan het werk* heeft zeker bijgedragen aan de goede resultaten. De tentoonstelling, verdeeld over alle vier verdiepingen van het Rietveldgebouw, toonde niet alleen werken maar ook persoonlijke materialen van de kunstenaar, en gaf uitgebreide informatie over zijn werkwijze. Bijzonder om te vermelden is dat de klantvriendelijkheid van de medewerkers in deze periode tot de top 4 best gewaardeerde aspecten behoorde.

De aanwezigheid van persoonlijke materialen, zoals originele schetsboekjes en verftubes, blijkt een grote bijdrage aan de waardering te leveren. Dit geldt, in iets mindere mate, ook voor mogelijkheden om met behulp van bijvoorbeeld microscopen en touchscreens zelf bepaalde (materiaal)aspecten van een kunstwerk te ontdekken of te ervaren in het museum. Deze bevindingen uit de publieksonderzoeken worden in 2014 verder uitgewerkt.

Minder positief waren de bezoekers over de toegangsprijs en de drukte op zaal. Over het coulante fotografiebeleid was in 2013 veel te doen, maar het werd door de respondenten niet als een zwak punt bestempeld. De inzichten uit het onderzoek gaven ons niettemin het vertrouwen dat het fotografiebeleid herzien kon worden zonder negatief effect op onze reputatie of bezoekerswaardering.

BEZOEKCIJFERS

Statistieken online bezoekers / communities Van Gogh Museum

Website

<i>Jaar</i>	<i>Aantal bezoeken</i>	<i>Herhaalbezoeken</i>	<i>Unieke bezoekers</i>
2012	1.783.166	446.151	1.497.356
2013	2.418.887	614.722	1.827.646

Online shop

2012	892.392	113.506	99.934
2013	1.121.722	114.722	89.960

Online tickets

2013 NL	144.670	5.742	48.020
2013	565.462	150.290	120.498

Statistieken Social media

<i>Titel</i>	<i>Aantal fans/followers op 31.12.2013</i>	<i>Communitygroei 2013 in absolute aantallen</i>	<i>Communitygroei 2013 in procenten</i>
Facebook	213.216	135.001	63
Twitter	76.679	23.721	31
Google+	3.867.086	2.654.278	69
Youtube	1.425	691	48
Pinterest	3.894	1.994	51
Instagram	984	984	100

<i>Titel</i>	<i>Aanbevelingen (in aantal likes, favorites, stemmen leuk of +1's)</i>	<i>Conversational exchange (in aantal comments)</i>	<i>Content amplification (in aantal shares)</i>
Facebook	364.465	9.490	168.285
Twitter	5.353	9.551	9.245
Google+	68.969	4.485	6.845
Youtube	510	80	271
Pinterest	528	19	1.477
Instagram	3.422	253	n.v.t.

De Mesdag Collectie

Statistieken Museumbezoek De Mesdag Collectie

<i>Omschrijving</i>	<i>Aantallen bezoekers</i>
Bezoekers 2013	8.815

Statistieken online bezoekers / communities De Mesdag Collectie

Website

<i>Jaar</i>	<i>Aantal bezoeken</i>	<i>Herhaalbezoeken</i>	<i>Unieke bezoekers</i>
2012	34.282	8.684	26.243
2013	40.261	9.298	31.587

Statistieken Social media

	<i>Aantal fans/followers in absolute aantallen</i>	<i>Communitygroei absolute groei</i>	<i>Communitygroei in procenten</i>
Facebook			
status 31-12-2012	197		
status 31-12-2013	498	301	152,79
Twitter			
status 31-12-2012	457		
status 31-12-2013	711	254	55,58