



Verlag onderzoek gebruikerstevredenheid pilot iPad installatie

Van Goghs atelierpraktijk- Hergebruik van doeken, mei 2012. Versie 20 juni 2012

Den Haag, juni 2012

Drs. Y.G.Kolstee,

Lectoraat Innovatieve Visualisatie technieken, Koninklijke Academie van Beeldende Kunsten, Den Haag
Enquête opgesteld en uitgevoerd in samenwerking met de afdeling Educatie van het Van Gogh Museum Amsterdam

Verlag van het pilot-onderzoek naar gebruikerstevredenheid iPad installaties Van Gogh mei 2012.

In de zaal was het volgende te zien als onderdeel van een presentatie over Van Goghs hergebruik van doeken: iPads, schilderijen en panelen met tekst en illustraties. Op een aantal computers een blog over Van Goghs atelierpraktijk (met daarop diverse onderwerpen).

Op 3 doordeweekse middagen in mei 2012 zijn bezoekers op beleefde en vriendelijke wijze benaderd door studenten van de Koninklijke Academie van Beeldende Kunsten.

Dit verslag bestaat uit vier delen:

- I: De resultaten van de vragen uit de vragenlijst
- II: Samenvatting van de opmerkingen gemaakt door de respondenten
- III: Conclusies en aanbevelingen
- IV: Transcriptie van de door de respondenten gemaakte opmerkingen

Als het niet-gebruik correct is geteld, zijn er in totaal 132 (88 + 44) personen benaderd door de studenten. Hiervan hebben 44 personen de iPads niet gebruikt. Niet-gebruik van de iPads kwam voor een derde deel door de drukte, een derde deel had er geen behoefte aan en een derde gaf een andere reden op. Er waren ook bezoekers die überhaupt niet ingingen op de vragen van de studenten.

Op basis van hun eigen beschrijving waren dit de kenmerken van de respondenten:

Leeftijd

Er zijn 2 leeftijden meer ingevuld dan er respondenten waren. Dit kan de partner betreffen. Het merendeel van de respondenten was tussen de 21 en 30 jaar. De tweede grote groep is die van de zestigplussers.

Geslacht

Sommigen hebben meerdere antwoorden ingevuld
Van de respondenten was twee-derde vrouw en een derde man.

Opleiding

Er waren geen respondenten met minder dan 3 jaar voortgezet onderwijs
De grootste groep was die met een afgeronde middelbare school en een of meer jaren hoger onderwijs.

Herkomst

De top 5 van herkomstlanden van respondenten bestond uit Amerika op ruime voorsprong, gevolgd door Nederland, Frankrijk Duitsland met UK en Australië op gedeelde 5e plaats.

Dit komt overeen met grote publieksonderzoeken door TNS NIPO waaruit blijkt dat het van Gogh Museum een jong publiek heeft, met een gemiddelde van 32 jaar. 90% van de bezoekers komt niet uit Nederland en het gemiddelde opleidingsniveau ligt hoog.

I: Resultaten vanuit de vragenlijst.

1. Heeft u naast het bekijken van de iPads nog andere dingen bekeken in deze zaal?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- a. Schilderijen bekeken
- b. Tekstborden gelezen
- c. Computers gebruikt
- d. Overig, namelijk...

In totaal 72 personen hebben deze vraag beantwoord; zij gaven samen 138 antwoorden. Ruim 75 % van de respondenten geeft aan de schilderijen bekeken te hebben. Interessant: er zijn dus ook mensen die de schilderijen niet hebben bekeken.

De computers worden erg weinig gebruikt: slechts 5 van de 72 personen meldden dat zij de computers gebruikt hadden.

2. In welke volgorde heeft u dit gedaan?

IPADS	SCHILDERIJEN	TEKSTBORDEN	COMPUTERS	OVERIG
-------	--------------	-------------	-----------	--------

Het merendeel van de bezoekers begon deze zaal bij de wand met schilderijen en tekstpanelen. De schilderijen, panelen en iPads zijn door bijna 75% van de bezoekers bekeken. Minder dan 10% heeft helemaal niet naar de schilderijen gekeken (sic!). Twee mensen begonnen bij de iPads.

3. Maken de iPads in uw ogen onderdeel uit van de rest van de zaal?

- a. Ja
- b. Nee

Dat de iPads bij de opstelling horen vindt ruim 75%.

4. Heeft u de geschreven tekst en afbeeldingen met extra informatie op de muren gelezen of bekeken?

- a. Ja, helemaal gelezen/bekeken (doorstrepen wat eventueel niet van toepassing is)
- b. Ja, gedeeltelijk gelezen/bekeken (doorstrepen wat eventueel niet van toepassing is)
- c. Nee, ga door naar vraag 6

Het onderscheid tussen 'helemaal gelezen' en gedeeltelijk gelezen was niet voor alle respondenten duidelijk. Wanneer deze twee categorieën samen worden genomen heeft bijna 90% de tekst (gedeeltelijk) gelezen. Slechts 14% heeft helemaal geen tekst gelezen.

5. Hoe beoordeelt u de wand met schilderijen en tekst in het algemeen? (5-puntsschaal)

Negatief	---	Positief	Not so good	----	Very good
Oninteressant	---	Informatief	Uninteresting	----	Very interesting
Onoverzichtelijk	---	Overzichtelijk	Badly arranged	----	Clearly arranged

Meer dan 90% van de ondervraagden is (zeer) positief over de wand met schilderijen en uitleg.
(42 % gaf de één na hoogste score en 52% gaf de hoogste score)

Meer dan 90% van de ondervraagden vindt de wand met schilderijen en uitleg (zeer) interessant.
Meer dan 90% van de ondervraagden vindt de wand met schilderijen en uitleg (zeer) overzichtelijk.

6. Hoe beoordeelt u de iPad installatie in het algemeen? (5-puntsschaal)

Negatief	---	Positief	Not so good	----	Very good
Oninteressant	---	Informatief	Uninteresting	----	Very interesting
Onoverzichtelijk	---	Overzichtelijk	Badly arranged	----	Clearly arranged

Meer dan 80% van de ondervraagden is (zeer) positief over de iPad installatie
Meer dan 90% van de ondervraagden vindt de iPad installatie (zeer) interessant.
Meer dan 80% vindt de iPad installatie overzichtelijk

7. Top drie woorden om de iPad installatie te beschrijven?

Het meest genoemd werd 'nieuw perspectief' gevolgd door 'toegankelijk' en 'verrassend'.
In de Engelse versie waren dit de woorden 'New perspective', 'Accessible' en 'Surprising'.

8. Beoordeling combinatie van de wand en iPad installatie

Negatief	--	Positief	Not so good	--	Very good
Maken elkaar overbodig	--	Vullen elkaar aan	Give same information	--	They complement each other
Onduidelijk verband	--	Duidelijk verband	Relationship unclear	--	Relationship clear

Bijna 90% vond de combinatie (zeer) positief.
Meer dan 80% vond de combinatie van iPad, wand met tekst en schilderijen elkaar aanvulden.
Bijna 90% vond dat er een duidelijk verband was tussen de verschillende onderdelen.

9. Was het de eerste keer dat u met een iPad of andere tablet werkte?

- a. Ja
- b. Nee

Voor een klein deel (23%) was dit de eerste keer dat zij met een tablet of iPad werkten.

10. Hoe vond u de bediening van de iPad?

Zeer eenvoudig --- Zeer ingewikkeld

Meer dan 90% vond de iPad (zeer) eenvoudig in gebruik.

11. Was het voor u gelijk duidelijk dat u zelf het schilderij op de iPad moest aanraken om de verschillende achtergronden te kunnen zien en niet alleen de button met de naam van de techniek (zoals röntgen of infrarood) moest aanklikken?

- a. Ja
- b. Nee

Het was voor meer dan 80% van de respondenten gelijk duidelijk hoe de iPad te gebruiken.
Uit verschillende opmerkingen blijkt echter dat mensen (ook) bij andere bezoekers 'afkijken.'

12. Steeds vaker wordt er in het Van Gogh Museum gebruik gemaakt van nieuwe computertechnieken bij het presenteren van kunst. Bent u al eerder in aanraking gekomen met dit soort nieuwe technieken in andere musea?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet niet

Zo ja, waar en wanneer was dit? Wat vond u daarvan?

Voor meer dan driekwart van de bezoekers was het de eerste keer dat zij met zo'n moderne installatie in aanraking kwamen.

Genoemd werden:

- Guggenheim Bilbao
- Scheepvaart Museum Amsterdam (2 * genoemd)
- Art Institute Chicago
- Interactive Museum New Zeeland
- Tate
- Science Museum Londen
- Parijs (3 * genoemd)
- America
- Madrid
- Rembrandt Huis

II. Samenvatting opmerkingen publiek bij pilot gebruikerstevredenheids-onderzoek iPad installatie Van Gogh mei 2012

Algemeen:

Er zijn veel algemeen toelichtende opmerkingen gemaakt: van de 88 respondenten heeft 81%, dat zijn 71 respondenten een of meer opmerkingen gemaakt. De algemene opmerkingen zijn niet bij een vraag gemaakt, maar later (of eerder) in het gesprek met de student.

Voor het verwerken hebben de opmerkingen allen een eigen nummer gekregen. In totaal werden 102 'losse' opmerkingen door de 71 respondenten gemaakt; sommige opmerkingen zijn in twee stukjes gedeeld omdat een opmerking twee oordelen bevatte. Hierdoor zijn er in totaal 105 'opmerkingen'. Uit deze veelheid van opmerkingen lijkt te kunnen worden geconcludeerd dat de meeste respondenten het onderzoekje niet als hinderlijk hebben ervaren.

Deze algemene opmerkingen zijn als volgt gerubriceerd:

- A: 6 opmerkingen over de tekst op de panelen
- B: 19 opmerkingen die wens/suggestie/gemis betreffen
- C: 11 opmerkingen over het gebruik iPad in negatieve zin
- D: 53 opmerkingen over het gebruik iPad in positieve zin
- E: 5 opmerkingen over de plaatsing van de iPads in de zaal
- F: 5 opmerkingen over het museum in het algemeen
- G: 1 opmerking over de computers
- H: 5 opmerkingen die niet interpreteerbaar zijn

Zie verder onder IV.

Het overgrote deel van het publiek was erg positief; vond het leuk om te doen, en de inhoud interessant.

Opmerkingen om mee te nemen in een volgend gebruik van deze opstelling:

- De kenmerken van de verschillende opnames (röntgen, strijklucht) niet duidelijk
- Extra talen (niet alleen Engels)
- Behoefte aan zittend e.e.a. bekijken
- Plaats de iPads dichterbij het origineel

5. Hoe beoordeelt u de wand met schilderijen en tekst in het algemeen?

Hier maar 2 opmerkingen: tekst is te technisch en te moeilijk.

6. Hoe beoordeelt u de iPad installatie in het algemeen?

Hierover werden 27 opmerkingen geplaatst, waarvan er een aantal het aantal iPads betrof: er werd om meer iPads gevraagd. Een respondent suggereerde meer afbeeldingen per iPad. Een enkele bezoeker prefereerde de schilderijen boven de iPad installatie.

8. Hoe beoordeelt u de combinatie van de wand met schilderijen en tekst, en de iPad installatie?

Hierover werden 23 opmerkingen geplaatst. Een aantal mensen suggereerde dat de iPads dichterbij de schilderijen zouden moeten worden geplaatst. Voor de meesten was het wel duidelijk dat de opstelling en de wand bij elkaar hoorden.

11. Was het voor u gelijk duidelijk dat u zelf het schilderij op de iPad moest aanraken om de verschillende achtergronden te kunnen zien en niet alleen de button met de naam van de techniek (zoals röntgen of infrarood) moest aanklikken?

Hierover werden 5 opmerkingen gemaakt- men zag hoe anderen het deden en probeerde het daarna zelf uit.

IV: Rubricering 'algemene' opmerkingen

Opmerkingen 'algemeen' zijn opmerkingen die niet bij een bepaalde vraag behoren.
Deze algemene opmerkingen zijn als volgt gerubriceerd:

- A: opmerkingen over de tekst op de panelen
- B: opmerkingen die wens/suggestie/gemis betreffen
- C: opmerkingen over het gebruik iPad in negatieve zin
- D: opmerkingen over het gebruik iPad in positieve zin
- E: opmerkingen over de plaatsing van de iPads in de zaal
- F: opmerkingen over het museum in het algemeen
- G: opmerking over de computers
- H: opmerkingen die niet interpreteerbaar zijn

A: 6 opmerkingen over de tekst op de panelen

- 1. *The information on the panel is too technical. The information on the iPad is easy to understand, clearer. 1
- 36. *Downstairs text too small*Majority Read
- 49. *Too much info beneath the paintings
- 55. *Text on panels is too small
- 57. *Sometimes unclear info reference
- 79. *Bigger letters on panels

B: 19 opmerkingen die wens/suggestie/gemis betreffen

- 2. *We would like the iPad for the masterpieces of the collection: Sunflowers and Bedroom
- 4.*If the screens of the iPads were bigger, that would be better, easier to use
- 15. *Difference between X-ray and Breaking Light not clear
- 17. *Instructions how to use
- 19. *More iPads, it is too crowded
- 22. *Can be good idea; needs explanation
- 25. *Weinig plek
- 29. *Uitleg bij de iPad zou prettig zijn
- 31. *Meer details
- 34. *Eventueel extra talen
- 39. *Introduction videos?
- 41. *More languages; specific vocabulary
- 44. *Use iPads to prepare for visits of Museums, maybe there can be an interactive tour.
- 48. *No explanation or manual
- 63. *It was the end of the visit; no energy anymore for the iPads: Maybe chairs in front of the iPads
- 71. *People waiting
- 81. *More iPads, Draw more attention
- 83. *Add info pressing screen
- 102.*Menu should also be in different languages

C: 11 opmerkingen over het gebruik iPad in negatieve zin

- 3. *If you come with a family, it would distract children.

- 8. *Beetje rommelig, iPad weinig dingen doen: beperkt.
- 10. *Complicated
- 23. *Geen mening: geen fijn medium
- 28. *Eentje leek niet te werken
- 30. *Doesn't add something
- 38. *Disneyfication:
- 45. *I came to look at art, not a computer screen.
- 46. *I want to know what Van Gogh painted, not what he painted on.
- 68. *Not as attractive
- 85. *Pressing Button and nothing happens

D: 53 opmerkingen over het gebruik iPad in positieve zin

- 5. *iPad easy in use
- 6. *Another learning tool, easy to use
- 7. *Impressive, more in rest of museum!
- 11. *More of this!
- 13. *Good for children
- 16. *Interactive; touched the highlighted parts
- 18. *People like touching
- 20. *Nice to 'touch' a painting where you are normally not allowed
- 21. *I love it, it is fresh
- 24. *Nice to do something
- 26. *Something different
- 27. *It gives new perspective
- 32. *Nice to see the brush strokes normally you can't be so close to the painting
- 33. *Nice that new techniques are used. I understand why children prefer it to reading a book.
- 37. *Nice adds a different thing.
- 38 a. it's a bit of a gadget, but deepens your appreciation
- 47. *Fancy to touch, but sometimes not clear
- 51. *More of these technologies!
- 52. *Not to expect in a museum: More of that!
- 53. *Nice work!
- 54. *Al heb je nooit gedaan, dan goed toegankelijk
- 56. *Technical person: he likes iPads
- 58. *Enoyed it, but different interactive
- 59. *Close-up look from paintings
- 60. *Multi-dimensional, different layers, touching/interacting
- 61. *More iPads; apple rocks
- 65. *Interessante details
- 66. *Waarom er iPads staan is onduidelijk: bedoeling niet helder. Info pas op het einde
- 67. *Never seen before in museum
- 69. *Fun to do
- 70. *Interactive
- 72. *Don't see very often in museums
- 73. *Surprising
- 74. *Has to continue
- 75. *Very interesting
- 76. *Fantastic
- 77. *Interaction
- 78. *Very Cool!
- 80a.*Nice new technologies: Refreshing and revealing
- 82. *Well designed (iPad)

- 87. *iPad is a good idea
- 89. *Cool effect!
- 90. *Interesting; it adds value. Normally you wouldn't know this.
- 91. *I think the information in this form is nice.
- 92. *Cool and fun!
- 93. *New information; better to see than only read.
- 94. *You can see the tests another perspective on the painting
- 95. *Yes, I would recommend to use it for museums
- 97. *Cool it come to live
- 98. *Yes, it's a very interesting combination
- 99. *Nice because you do it on your own. You experience totally by yourself in a form that almost integrated in the household.
- 100. *Recommendable, absolutely: I like to do it myself
- 101. *Nice to have interactivity and some extra information

E: 5 opmerkingen over de plaatsing van de iPads in de zaal

- 12. *Behind the artist is very good: adds the relationship
- 42. *Put the iPads in between the paintings; so the connection becomes clearer.
- 43. *Order of painting versus iPad: put them together. Text too far
- 84. *Hang the iPad next to the painting
- 86. *Put the pads closer to the paintings

F: 5 opmerkingen over het museum in het algemeen

- 14. *Impressive Museum
- 35. *Het viel me niet direct op. Wellicht als ik meer tijd zou hebben zou ik er uitgebreider naar kijken.
- 40. *More sitting opportunities (time out)
- 64. *More chairs
- 80. *Love van Gogh since my youth, inspiring museum

G: 1 opmerking over de computers

- 88. *Computers are out of order

H: 5 opmerkingen zijn niet interpreteerbaar

- 9. *Details!
- 37 a. I prefer real painting
- 62. *Because we have to touch; the fingers work, not the eyes
- 96. *Hij begon bij de iPads; de rest kwam later
- 50. *People should look at paintings

OPMERKINGEN PER VRAAG:

5. Hoe beoordeelt u de wand met schilderijen en tekst in het algemeen?

- *Vraag 5: Scientific and technical
- *Vraag 5: Too much text, hard English

6. Hoe beoordeelt u de iPad installatie in het algemeen?

- *Vraag 6: X-Ray en details legt uit zonder tekst
- *Vraag 6: More attractive, more attention
- *Vraag 6: Explanation

- *Vraag 6: Ik zou de aparte schilderijen bij iPad apart plaatsen
- *Vraag 6: not so clear information
- *Vraag 6: iPad together with individual painting
- *Vraag 6: vooral de details / Gaaf de details
- *Vraag 6: It looks good, but they are too far apart (painting/iPad)
- *Vraag 6: The last iPad (selfportrait) didn't react
- *Vraag 6: First time iPad users, very interesting; more details of composition, color etc.
- *Vraag 6: difficult; too little iPads, too busy, don't see
- *Vraag 6: Er stonden veel mensen bij; duidelijk dat er iets aan de hand is
- *Vraag 6: More info in the beginning
- *Vraag 6: More iPads
- *Vraag 6: not familiar with iPad
- *Vraag 6: Lijkt andersom: hangt los van schilderij; apart
- *Vraag 6: all different
- *Vraag 6: weinig toevoegen: leuk idee maar te onduidelijk
- *Vraag 6: different way
- *Vraag 6: attracted attention
- *Vraag 6: Liever het schilderij: je mist de informatie
- *Vraag 6: Nice for kids to also play with it. It attracted much attention
- *Vraag 6: nothing specific
- *Vraag 6: Acces information. You can look into the research of the artist.
- *Vraag 6: Beter als er meerdere afbeeldingen op 1 iPad te vinden zijn.
- *Vraag 6: Nice that I can see it for myself and discover for myself I didn't knew before
- *Vraag 6: Paintings more information

7. Kies een top drie van woorden uit onderstaande lijst die voor u het meest van toepassing zijn op de iPad installatie

- * vraag 7: No time to read; it was busy

8. Hoe beoordeelt u de combinatie van de wand met schilderijen en tekst, en de iPad installatie?

- *Vraag 8: The location is next to each other; it is clear they are related.
- *Vraag 8: it explains the painting in detail (iPad) after seeing the iPad, we understood the order in which Van Gogh painted
- *Vraag 8: You want to know what is behind the painting when you read, and you can see it when you use the device
- *Vraag 8: Easier if you put iPad next to painting
- *Vraag 8: If you take the right order yes; wanneer je vanaf de schilderijen komt wel
- *Vraag 8: Voor extra met meer tijd is prettig
- *Vraag 8: Its not clear they belong together (iPads in between)
- *Vraag 8: Good link
- *Vraag 8: Because the pictures are the same! Its finally possible to touch the paintings!
- *Vraag 8: bit seperated
- *Vraag 8: verschillend van schilderijen, dus nieuw!
- *Vraag 8: First read when Van Gogh and then you interact
- *Vraag 8: Visual and audio users, combine the two
- *Vraag 8: Makes it complete
- *Vraag 8: not seperated: iPads next to paintings
- *Vraag 8: Maybe iPad next to painting
- *Vraag 8: same room
- *Vraag 8: explanations necessary
- *Vraag 8: leerzame verdieping

- *Vraag 8: Het maakte het duidelijker. Het is meer de beleving; toegankelijker
- *Vraag 8: meerdere schilderijen op 1 iPad, of de iPads bij de schilderijen
- *Vraag 8: They complement each other very much.
- *Vraag 8: They complement each other, but at the same time give the same information

10. Hoe vond u de bediening van de iPad?

- *Vraag 10: lacks explanation

11. Was het voor u gelijk duidelijk dat u zelf het schilderij op de iPad moest aanraken om de verschillende achtergronden te kunnen zien en niet alleen de button met de naam van de techniek (zoals röntgen of infrarood) moest aanklikken?

- *Vraag 11: expirement/words
- *Vraag 11: But looked at others
- *Vraag 11: zag iemand anders doen
- *Vraag 11: Accidental
- *Vraag 11: improve

12. Steeds vaker wordt er in het Van Gogh Museum gebruik gemaakt van nieuwe computertechnieken bij het presenteren van kunst. Bent u al eerder in aanraking gekomen met dit soort nieuwe technieken in andere musea?

- *Vraag 12: Can't remember, but no iPads
- *Vraag 12: Touchsreens, Guggenheim Bilbao
- *Vraag 12: Interactive displays, Art Institute Chicago
- *Vraag 12: Maritime Museum A'dam
- *Vraag 12: Rembrandt Huis; video
- *Vraag 12: David Hockney in Science Museum
- *Vraag 12: Science Museum Londen
- *Vraag 12: Scheepvaart Museum A'dam
- *Vraag 12: Scheepvaart Museum A'dam
- *Vraag 12: Interactive Museum, New Zeeland
- *Vraag 12: Paris; Arch the Triumph
- *Vraag 12: Paris
- *Vraag 12: Paris, app; everything with Iphone

IV: Conclusie en aanbevelingen:

Over het gebruik van de iPad installatie:

De installatie is prima ontvangen. De ondervraagde bezoekers vonden het leuk en boeiend. Uit de resultaten van dit kleine onderzoek bij deze specifieke installatie komt naar voren dat interactiviteit loont: het geeft plezier en draagt bij aan het imago van het museum. Leerzaam én leuk tegelijkertijd.

Aanbevelingen voor het gebruik van een innovatieve installatie:

- Ga door met (her en der verspreid staande) interactieve installaties. Dwing niet- wanneer mensen niet willen moeten ze dergelijke opstellingen kunnen vermijden.
- Overweeg de mogelijkheid om ook een Franstalige versie te krijgen.
- Als computers een andere doel en een andere inhoud dan de iPads hebben zijn ze moeilijk met elkaar te vergelijken. Bij gelijktijdige opstelling in de zaal trekken de iPads meer publiek.
- De volgende opmerkingen van de respondenten kunnen ook meegewogen te worden in vervolg-opstellingen.
- De kenmerken van de verschillende opnames (röntgen, strijklicht) worden niet uitgelegd (er is dus meer behoefte aan informatie)
- Behoefte aan zitplaatsen om een en ander rustig te bekijken
- Plaats de iPads dicht(er) bij het origineel

OVER HET ONDERZOEK

Stel de eigen doelen helder

Er is niet inhoudelijk onderzocht of mensen nu meer hebben opgestoken over het hergebruik van doeken- wat een van de doelen was van de installatie. Het Van Gogh Museum vroeg zich af of bezoekers na gebruik van de iPads nieuwsgierig waren geworden en geprikkeld om meer informatie te zoeken over het hergebruik, bijvoorbeeld op de panelen met teksten, schilderijen en steunillustraties over dit onderwerp. Dit blijkt niet uit dit onderzoek. Wellicht mede door de indeling van de zaal, begonnen veel mensen bij de schilderijen en panelen met tekst en steunafbeeldingen. Het zou kunnen dat de iPad installatie daardoor meer als afsluiting werd ervaren dan uitgangspunt voor meer onderzoek. Uit de gekozen woorden blijkt echter wel dat veel bezoekers bij de iPad installatie de term 'nieuw perspectief' kiezen. Dit is voor het museum een teken dat de iPad installatie een aanzienlijke toegevoegde waarde had.

Representativiteit

Die hele week waren er ongeveer 36.000 bezoekers. Per doordeweekse dag zal dat ongeveer 5.000 mensen opleveren. Er is dus een zeer klein deel van deze bezoekers geïnterviewd.

Tweetalig onderzoek

Het uitvoeren van een tweetalig onderzoek vraagt een zeer zorgvuldige vertaling.

Het sommeren van de Engelstalige en Nederlandstalige vragenlijsten is anders niet goed mogelijk.

Nuanceringen kunnen door het samenvoegen van Engelstalige en Nederlandstalige resultaten verloren gaan. Zo hebben 'negatief' en 'not so good' elke een andere gevoelswaarde; net als 'positief' en 'very good'. Het Engelse woord 'mark' betekent een schoolcijfer en de verdeling was op een schaal uitgezet, niet met schoolcijfers.

Vijf- of driepunten schaal

Over het hanteren van een 5 puntenschaal is discussie mogelijk: een drie puntenschaal dwingt tot een scherpere keuze en is bovendien eenvoudiger te verwerken.

Hinder van het onderzoek

Uit de veelheid van opmerkingen door 71 van de 88 respondenten lijkt te kunnen worden geconcludeerd dat de meesten het onderzoekje niet als hinderlijk hebben ervaren. Zij hebben deze vragen blijkbaar niet afgeraffeld en uitgebreid antwoord gegeven.