

# Bezoekers: mag ik u wat vragen? (deel 1)

> Inger van der Laan

Zonder bezoekers geen kinderboerderij en uiteraard, geen kinderboerderij zonder bezoekers. Als beheerder heeft u dagelijks met uw bezoekers te maken. Regelmatig laten zij u met een complimentje weten hoe leuk zij de kinderboerderij vinden. Op de Facebookpagina krijgt u veel likes en de donatiebus is na een drukke dag weer goed gevuld. De bezoekers, zij zijn tevreden en komen graag. Maar betekent dit ook dat u de mogelijkheden die u de bezoekers te bieden heeft ook helemaal benut, en andersom, maakt u gebruik van wat de bezoekers u te bieden hebben? Daar gaat het uiteindelijk om: de wisselwerking tussen de kinderboerderij en haar bezoekers.

Maar wat weet u eigenlijk van hen? U kunt naar de bezoekers toegaan en het ze vragen, maar dat levert waarschijnlijk naast veel nuttige informatie, ook veel en tijdrovende gesprekken op. Bovendien vertellen zij u op dat moment vaak wat u wilt horen of zijn zij vooral uit op een gezellig gesprek. Maar er kunnen ook kritische noten naar voren komen. Dat is niet erg, want het is net zo goed belangrijk om te horen van bezoekers wat zij *minder* leuk vinden of zij missen. Hier is winst te behalen om verbeteringen of aanpassingen te kunnen doen. De successen houden uiteraard stand.

Hou er wel rekening mee dat elke bezoeker anders is. Waar de ene bezoeker de speeltuin het belangrijkste onderdeel vindt en deze graag nog groter ziet, is de ander gesteld op rust en contact met de dieren, liever nog wat konijnen erbij dan een nieuwe schommel. Kortom, u heeft te maken met een diverse groep en een scala aan wensen. De vraag is: hoe komt u erachter wat de (meeste) bezoekers echt willen?

## Bezoekerstevredenheidsonderzoek

Om meer te weten te komen over 'de bezoeker' die uw kinderboerderij bezoekt, moet u het hen vragen. Een schriftelijk of digitaal bezoekerstevredenheidsonderzoek (enquête) kan hierbij heel behulpzaam zijn. Door het stellen van dezelfde vragen over bepaalde onderwerpen aan een grote groep mensen, kunnen heel veel gegevens worden verzameld en ook verbanden gelegd worden. Doordat de vragen schriftelijk gesteld worden en in veel gevallen ook anoniem zijn, krijgen bezoekers de mogelijkheid de enquête zo eerlijk mogelijk in te vullen en ook met wensen en ideeën te komen waar u zelf nog niet aan heeft gedacht.

De uitkomsten kunnen daardoor soms ook best verrassend zijn en uit de praktijk is gebleken dat een goed opgezette en uitgevoerde enquête veel nuttige informatie oplevert, waaruit heel concrete maatregelen naar voren komen. Daarnaast is het ook heel verhelderend om eens 'door de ogen' van de bezoeker naar uw kinderboerderij te kijken.



## De professionele kinderboerderij

### Bezoekersprofiel

Allereerst is het belangrijk te weten wie nu eigenlijk de bezoekers zijn en waar zij vandaan komen. Zijn dit alleen de mensen uit uw eigen wijk of komen ze zelfs uit een andere gemeente speciaal naar uw kinderboerderij toe en laten ze misschien daarbij de kinderboerderij in hun eigen buurt links liggen?

Er zijn veel factoren die onderzocht kunnen worden en u een beter beeld geven over uw bezoekers. Die cijfers zijn niet alleen voor uzelf belangrijk, maar kunnen ook interessant zijn richting de gemeente, bedrijven of organisaties die uw kinderboerderij willen sponsoren of samenwerken. Het zijn getallen die u meer armslag kunnen geven. Met een bezoekersonderzoek kunt u ook een zogenaamd 'bezoekersprofiel' opstellen. Daarnaast geeft het mogelijkheden om onderscheid te maken tussen verschillende doelgroepen, waarop vervolgens activiteiten en faciliteiten kunnen worden afgestemd.

#### **Het bezoekersprofiel van Boerderij Wolfslaar in Breda:**

*De gemiddelde bezoeker is vrouwelijk, tussen de 35 en 39 jaar oud, heeft twee kinderen in de leeftijd van 1 tot 5 jaar, woont in Breda en komt met de auto. Ze is een reguliere bezoeker die tussen de 6 – 12 keer per jaar de locatie bezoekt en gemiddeld 1 tot 2 uur blijft.*

#### **Het bezoekersprofiel van kinderboerderij de Goudse Hofsteden in Gouda:**

*De gemiddelde bezoeker is vrouwelijk, 33 jaar, heeft 2 kinderen tussen de 1 en 4 jaar, woont in de buurt (postcode 2803 of 2804), komt 1 tot 2 keer per maand en blijft per bezoek tussen de 1 en 2 uur op de kinderboerderij.*



### Wat wilt u weten?

Daarnaast kan de enquête vragen bevatten over de kinderboerderij zelf, van heel algemeen tot meer specifiek. Wat wilt u weten van uw bezoekers? Wat zij vinden van het dierbestand, mogelijkheden tot diercontact of juist over educatieve mogelijkheden? Of houdt u het algemener en wilt u weten waarom de bezoeker uw boerderij bezoekt en op welke manier zij bereid zijn steun te geven? Leg vooraf vast wat u te weten wilt komen, zodat u gericht vragen kunt stellen.

### Evaluatie

Naast het bezoekersonderzoek kunt u ook evaluaties houden. Dit is heel geschikt om te kijken hoe (nieuwe) activiteiten bevallen, hoe bezoekers het hebben ervaren en wat beter kan. U vraagt hen om na afloop een (kort) formulier met vragen in te vullen. Zo kunt u samen met uw bezoekers beoordelen of deze (nieuwe) activiteit een succes was of dat er nog wat bijgeschaafd moet worden.

Wat u ook doet om meer te weten te komen over uw kinderboerderij, denk vanuit kansen en mogelijkheden om het de bezoekers nog meer naar de zin te maken en de kinderboerderij nog leuker en beter te maken. In het volgende Vakblad Kinderboerderijen gaan we dieper in op het opzetten van de enquête zelf, de wijze waarop de vragen gesteld kunnen worden en krijgt u praktische tips om hier zelf mee aan de slag te gaan.