

**Museum
Catharijne
Convent**

Visie bezoekersbeleving De bezoeker op 1

**Planvorming verbouwing en herinrichting
September 2021**

Waarom deze visie?

De bezoeker op 1 zetten, dat is wat we in ons toekomstige museum nog meer willen doen. Deze visie heeft als doel iedereen die betrokken is bij de verbouwing en herinrichting hierover te informeren en te inspireren.

De visie biedt **kaders**: *an organization can't be everything to all people*. Het museum maakt daarom duidelijke keuzes.

De visie **inspireert** door in de huid te kruipen van de bezoekers.

De visie ligt onder het hele traject van de verbouwing en herinrichting en biedt hier **handvatten** bij.

Tot slot: deze visie richt zich op de ervaring van de bezoeker **binnen de muren** en laat daarmee de bezoekersbeleving buiten de muren onbenoemd.

In dit document

1. Onze visie: de bezoeker op 1	3
2. Wie zijn de bezoekers?	8
3. Toekomstscenario's	16
4. Hoe we deze visie gaan toepassen	22

Bijlagen

- Doelgroepen	27
- Identiteiten	33
- Toekomstscenario's	46
- Publieke ruimtes	66

1. Onze visie: de bezoeker op 1

Het museum

Museum Catharijneconvent onderzoekt en belicht de esthetische, culturele en historische waarden van de kunst en het erfgoed van het christendom in Nederland. Het museum doet dit vanuit de overtuiging dat dit van waarde is voor iedereen en werkt in samenspraak met partners en publiek. Zo kan het aan de hand van de prachtige collectie verhalen vertellen die meerstemmig zijn en een open blik stimuleren. Door mensen te raken en in beweging te zetten wil het museum bijdragen aan een begripvolle samenleving.

De bezoeker voelt in het museum:

Openheid

Het museum is een open plek, waar de bezoeker zichzelf kan zijn en waar ruimte is voor meerstemmigheid.

Aandacht

Voor een zorgvuldige omgang met verleden, heden en dat wat mensen op persoonlijk vlak beweegt.



Een onvergetelijke ervaring

In Museum Catharijneconvent staat de bezoeker op 1. Het museum wil bezoekers een onvergetelijke ervaring geven.

De een komt voor de tijdelijke tentoonstellingen, de ander komt met een schoolklas voor de collectiepresentatie. De een wil verrast worden en wat leren en de ander wil vooral dat de kinderen een leuk dagje uit hebben. Het zijn bezoekers met verschillende achtergronden en van verschillende leeftijden. Met aandacht voor al deze verschillen wil het museum een plek zijn waar je geënthousiasmeerd en uitgedaagd wordt, waar je je prettig voelt, en je laat omringen door de mooiste kunst en verhalen in historische, betekenisvolle en prachtige architectuur. Het is een plek waar je jezelf kunt zijn, je kunt verdiepen en je blik kunt verbreden. Het museum is een plek waar schoonheid, kennisontwikkeling, vragen en antwoorden en vooral ook persoonlijke en universele verhalen samenkomen.



Totaalbeleving verbeteren

Het eeuwenoude kloostergebouw en het grachtenpand, waarin het museum is gevestigd, hebben met hun eigenheid en schoonheid alles in huis om te stralen. Tegelijk beperken latere toevoegingen aan alle gebouwdelen de mogelijkheden van het museum om de ambities op het gebied van bezoekersbeleving van A tot Z waar te maken. Dit gaat van slechte zichtbaarheid van het museum bij aankomst en te weinig bewegingsruimte in het entreegebied tot een lastige routing door het gebouw en onvoldoende ruimte om alle groepen te faciliteren. En dat heeft vervolgens nadelig effect op de beleving van de kunstwerken en verhalen die in het museum worden getoond en verteld. Voor een goede bezoekerservaring van het begin tot en met het einde van het bezoek is een verbouwing en herinrichting dan ook noodzakelijk.



Visie op architectuur

Het museum wil waarborgen dat de bezoekers na de verbouwing en herinrichting eenheid in vorm en inhoud ervaren door het hele gebouw. Meer weten? Zie de visie architectuur, vormgeving en ruimtelijke ordening.

Het belang van focus

De bezoeker op 1 zetten kan alleen wanneer er ook een duidelijke focus is: *we can't be everything to all people*. Door keuzes te maken:

Geeft het museum aandacht aan de bezoekers

Het museum bedient zeer bewust een specifiek deel van de museummarkt, zodat het museum voor dit deel een waardevolle ervaring kan bieden. Of negatief gesteld: wanneer je iedereen wilt bedienen, bedien je niemand goed ¹.

Heeft het museum onderscheidend vermogen

Hoe specifieker het museum is, hoe gemakkelijker het is om je te onderscheiden, hoe duidelijker het voor het publiek is waar je voor staat en welke publieksbehoeften je kunt vervullen.

Is het museum een goede partner

Het museum hecht grote waarde aan samenwerking. Om een goede partner te zijn voor anderen moet het klip en klaar zijn waar je voor staat en gaat. Door focus heeft het museum een heldere partneridentiteit.

Zet het museum expertise, tijd en geld optimaal in

Hoe breder het publiek, hoe meer de medewerkers zich in expertise en aandacht moeten oprekken. En wanneer je jezelf te veel oprekt, word je de middelmaat. Je zult op geen van de doelgroepen excelleren, wat zorgt voor een slechtere bezoekerservaring.

In het volgende hoofdstuk wordt ingegaan op de specifieke keuzes.

“ Strategy is as much about deciding what an organization is not doing as it is about what the organization is going to do. An organization's strategy should not try to serve the varied needs of different segments of customers in an industry. No organization could possibly pull this off. They get stuck in the middle. (Porter) ”

“ There is only one successful strategy. To carefully define the market and direct a superior offering to that market. (Kotler) ”

¹ In sommige gevallen kiest het museum er bewust voor buiten de museummarkt te opereren, denk hiervoor bijvoorbeeld aan programma's voor nieuwkomers.

2. Wie zijn onze bezoekers?

Wie zijn de bezoekers?

Het museum maakt onderscheid tussen doelgroepen en identiteiten.

Doelgroepen

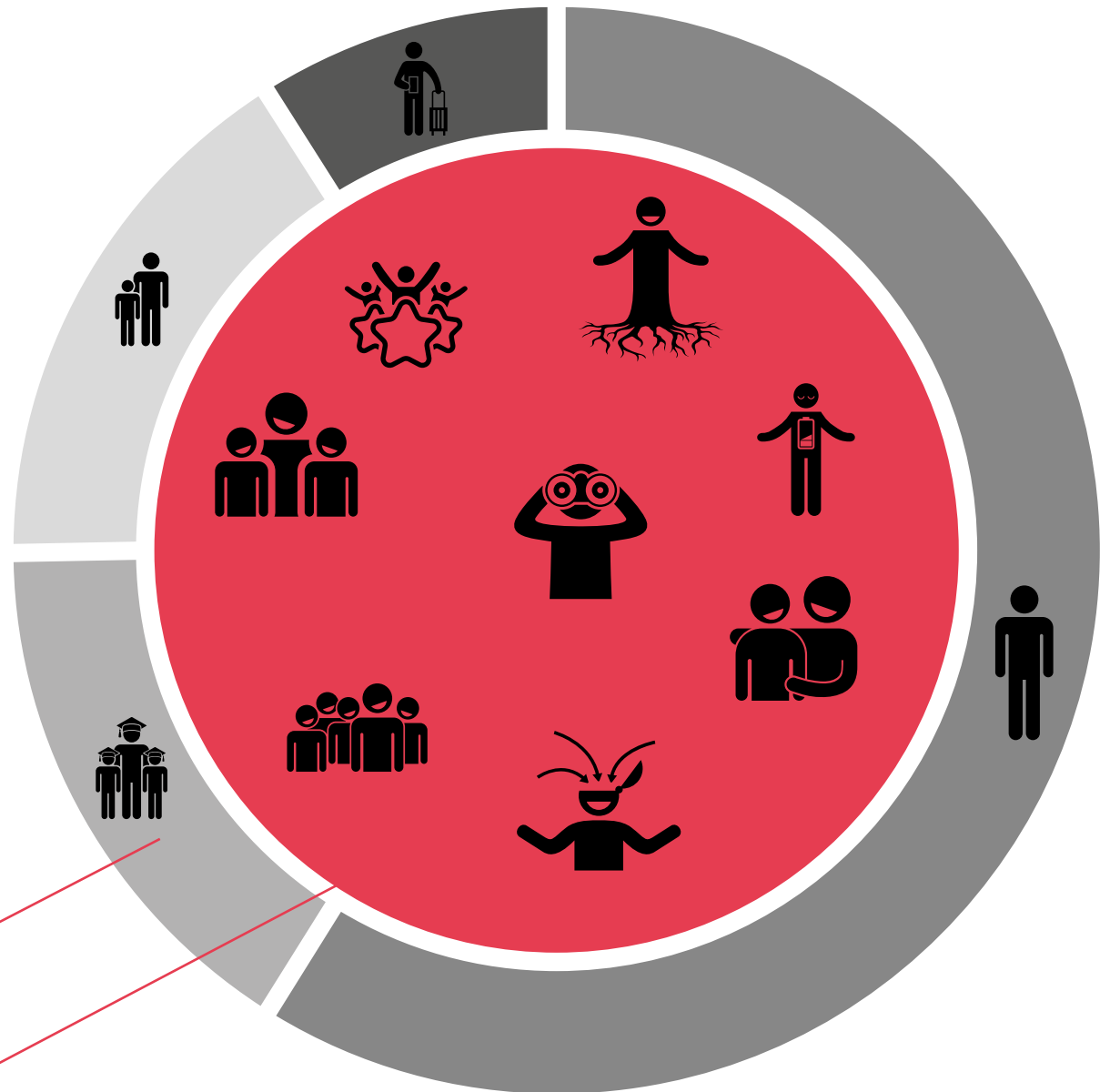
Doelgroepen geven praktische informatie over de bezoekers. Hoe oud zijn ze, waar komen ze vandaan en hoe lang blijven ze in het museum bijvoorbeeld. De producten van het museum, denk aan (familie) tentoonstellingen en de collectiepresentatie, worden altijd ontwikkeld voor een of meerdere van de doelgroepen.

Identiteiten

Binnen de doelgroepen bevinden zich individuen met verschillende motivaties en behoeftes. Om de bezoekers beter te begrijpen en de ervaringen mogelijk te verbeteren werkt het museum aan de hand van de identiteiten van John Falk. Dit leidt tot meer tevreden bezoekers en meer impact als museum. Dit is heel anders dan het *one-size-fits-all* perspectief dat heel lang de interactie met bezoekers heeft gedomineerd.

Doelgroepen

Identiteiten



De doelgroepen

Het museum richt zich binnen de muren op een combinatie van vier doelgroepen. De doelgroepen vormen samen een uitgebalanceerde mix. In de keuze is rekening gehouden met de onderlinge samenhang en op welk moment in het leven van de bezoeker welk product wordt aangeboden.

Tentoonstellingsbezoekers

Mensen die het museum vooral bezoeken vanwege aantrekkelijke tentoonstellingen.

Onderwijs

Het museum richt zich op primair onderwijs en voortgezet onderwijs (vmbo/havo/vwo). Leerlingen bezoeken de collectiepresentatie.

Families

(Groot)ouders/verzorgers willen hun (klein)kinderen laten genieten, samen een betekenisvolle activiteit ondernemen en op een laagdrempelige manier uitleg geven bij de jaarlijkse feestdagen. Ze komen voor de familietentoonstellingen waarbinnen theatrale en zintuigelijke elementen een grote rol spelen.

Internationale toeristen

Het museum zet in op internationale toeristen, die het museum bezoeken in combinatie met een bezoek aan de stad Utrecht. Ze bezoeken voornamelijk de collectiepresentatie. De doelgroep internationale toeristen heeft minder prioriteit voor het museum dan de bovengenoemde drie doelgroepen.



Tentoonstellingsbezoeker (essentieel) (komen voor tijdelijke tentoonstellingen)

Huidig: **100.000** per jaar
Toekomstig: **130.000** per jaar



Onderwijs (essentieel) (komen voor de collectiepresentatie)

	Primair onderwijs	Voortgezet Onderwijs
Huidig:	15.000 per jaar	2.500 per jaar
Toekomstig:	25.000 per jaar	15.000 per jaar



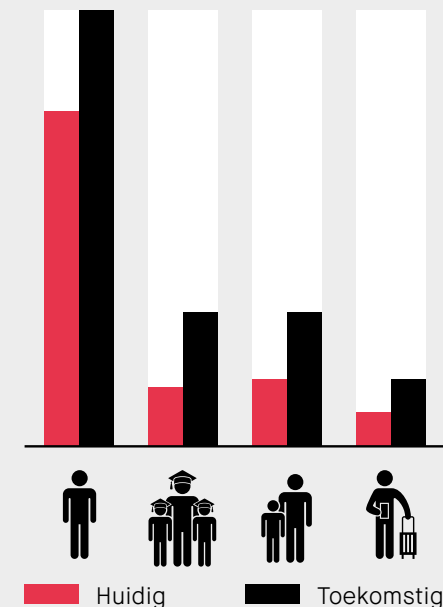
Families (belangrijk) (komen voor de familietentoonstellingen)

Huidig: **20.000** per jaar
Toekomstig: **40.000** per jaar



Internationale toeristen (minst leidend) (komen voor de collectiepresentatie)

Huidig: **10.000** per jaar
Toekomstig: **20.000** per jaar



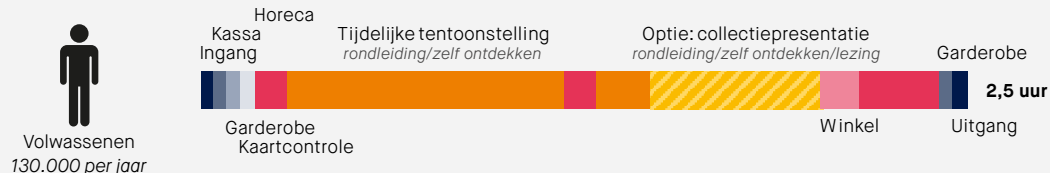
Het museum heeft nog een aantal kleinere doelgroepen zoals nieuwkomers, onderzoekers, besloten evenement-bezoekers en stakeholders. Omdat deze in aantallen slechts een zeer klein aandeel hebben zijn deze hier niet apart uitgewerkt.

De doelgroepen en hun routes in het toekomstige museum

Hieronder zijn per doelgroep de meest gebruikte routes en de tijd die in het toekomstige museum doorgebracht wordt in beeld gebracht.

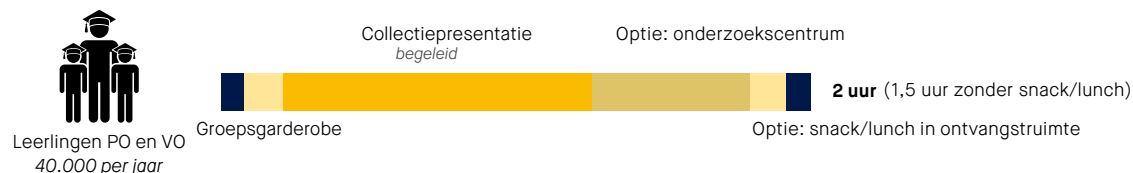
Volwassenen komen primair naar het museum voor tijdelijke tentoonstellingen. Ze komen alleen, met zijn tweeën of in groepsverband, meestal tussen 12.00 en 16.00 uur. Naast de tentoonstelling bezoeken ze soms een lezing of de collectiepresentatie.

Comfortabel voor: 1000 per dag
Piek: 1.800 per dag



De onderwijsgroepen (PO en VO) worden in groepen van 15 leerlingen rondgeleid door de collectiepresentatie. Onderwijsgroepen komen 40 weken per jaar, meestal tussen 10.00 en 14.00 uur. Daarnaast maakt het onderwijs gebruik van het onderzoekscentrum.

Comfortabel voor: 13/14 groepen per dag (200 leerlingen)
Piek: 8 groepen op één moment (120 leerlingen)



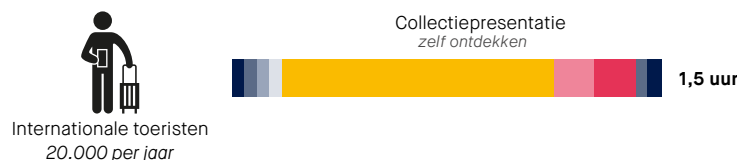
Families komen naar het museum voor de familietentoonstellingen, vooral in het najaar tijdens Sinterklaas en Kerst. De familie bestaat meestal uit verzorgers met gemiddeld twee (klein)kinderen.

Comfortabel voor: 600 per dag
Piek: 1.200 per dag



De buitenlandse toeristen komen voornamelijk alleen of met zijn tweeën in de vakantieperiode (mei t/m augustus en december/januari). Ze komen de highlights bekijken in de collectiepresentatie.

Comfortabel voor: 150 per dag in toeristenseizoen
Piek: 300 per dag in toeristenseizoen



Meer weten?

Zie in de bijlage uitgebreide informatie over de verschillende doelgroepen.

De identiteiten

Om bezoekers te begrijpen definieerde de Amerikaan John Falk verschillende identiteit-gerelateerde motivaties ('identity-related motivations') die mensen kunnen hebben om een museum te bezoeken. Elke identity-related motivation vertegenwoordigt een specifieke sociale/culturele motivatie die een persoon doet besluiten om een museum op een bepaald moment te bezoeken. Deze identity-related motivation kan overigens per bezoek, en zelfs tijdens het bezoek, wisselen, in tegenstelling tot demografische kenmerken.

Door goed aan te sluiten bij de identiteit-gerelateerde motivaties van de bezoeker, kun je als museum een onvergetelijke ervaring creëren. De inhoud van het museum (zoals een tentoonstelling) is hierbij onderdeel van de totale bezoekersbeleving: alles moet kloppen en aansluiten bij de behoeftes van de bezoekers, van koffie tot bewegwijzering en gastvrijheid.

Door te kijken met de identiteit-gerelateerde motivatiebril begrijpen we beter hoe we tegemoet kunnen komen aan de unieke behoeftes van de bezoeker. Het stelt in staat de aard van het museumbezoek beter te begrijpen en geeft inzicht in hoe het museum de ervaring mogelijk kan verbeteren.

Falk heeft 7 veel voorkomende museum identity-related motivations gedefinieerd. Deze heeft het museum in de eigen context geplaatst.



De identiteiten in het museum

Iedereen die het museum bezoekt weet dat het een 'lerende omgeving' is waar de collectie een sleutelrol rol in speelt. Binnen al deze bezoekers zijn in het museum acht identiteit-gerelateerde motivaties te onderscheiden.



Explorer (50% van de tentoonstellingsbezoekers)

'Omdat ik nieuwsgierig ben lopen leren en plezier voor mij door elkaar heen. Ik ben geen expert en wil dat ook niet worden, maar ik verwacht nieuwe dingen te zien en interessante (artistieke) ontdekkingen te doen.'



Professional/hobbyist

'Door mijn beroep of hobby ben ik zeer geïnteresseerd in een of meer van de onderwerpen/(kunst)objecten in het museum. Ik hoop op inspiratie en/of bevestiging van mijn expertise.'



Facilitator socialiser

'Het museum is voor mij de ideale plek om tijd met vrienden en familie door te brengen. Een fijn museumcafé én een prettige sfeer vind ik erg belangrijk, en het bezoek is geslaagd wanneer mijn gezelschap tevreden is.'



Facilitator parent

'Als de kinderen zichtbaar genieten en we samen kwaliteitstijd hebben, dan is het bezoek voor mij geslaagd! Als de kinderen er stiekem ook iets van opsteken dan is dat mooi meegenomen.'



Facilitator teacher

'Als docent kom ik voor mijn leerlingen. Hun behoeftes en interesses staan voorop. Ik heb zicht op wat mijn leerlingen leren tijdens het bezoek. Een gelukkig lerende/ervarende leerling is voor mij een beloning.'



Recharger

'Ik zoek rust en ruimte voor contemplatie, zodat ik kan bijtanken en herbezinnen. Ik zoek een plek waar ik me thuis voel en waar ik vaker naartoe kan gaan.'



Affinity seeker

'Ik zoek naar herkenning en erkenning van mijn identiteit. Ik heb het gevoel dat het museum /de tentoonstelling over mij persoonlijk gaat. Ik voel mij - op het moment van bezoek - extreem verbonden met een bepaald onderwerp, persoon of plek.'



Experience seeker

'Ik ga naar dit museum op aanraden van iemand anders om er de hoogtepunten te zien. Ik vind het bijzonder dat ook ik hier nu ben en hoop op een bijzondere ervaring.'

Falk onderscheidt ook de respectful pilgrim. Het museum neemt aan dat de respectful pilgrim geen specifieke behoefte of motivatie heeft om naar Museum Catharijneconvent te komen.

Meer weten?

Zie de bijlage voor meer informatie over de identiteiten van Falk (inclusief de respectful pilgrim) en hoe het museum hier doorlopend mee werkt.

Doelgroepen + identiteiten

In elke doelgroep komen alle identiteiten voor en daarom is het van belang je bewust te zijn van alle identiteiten. Maar niet elke identiteit komt in even grote getale naar het museum en het is geen doel op zich om altijd alle identiteiten te bedienen. Hieronder is voor de tentoonstellingsbezoeker globaal de bandbreedte weergegeven. Binnen de doelgroepen families, onderwijs en internationale toeristen is nader onderzoek nodig m.b.t. de verdeling van identiteiten. Algemeen geldt dat het museum de meeste energie steekt in de identiteiten die het meeste het museum bezoeken.

tentoonstellingsbezoekers

130.000 per jaar

Explorer: 50%

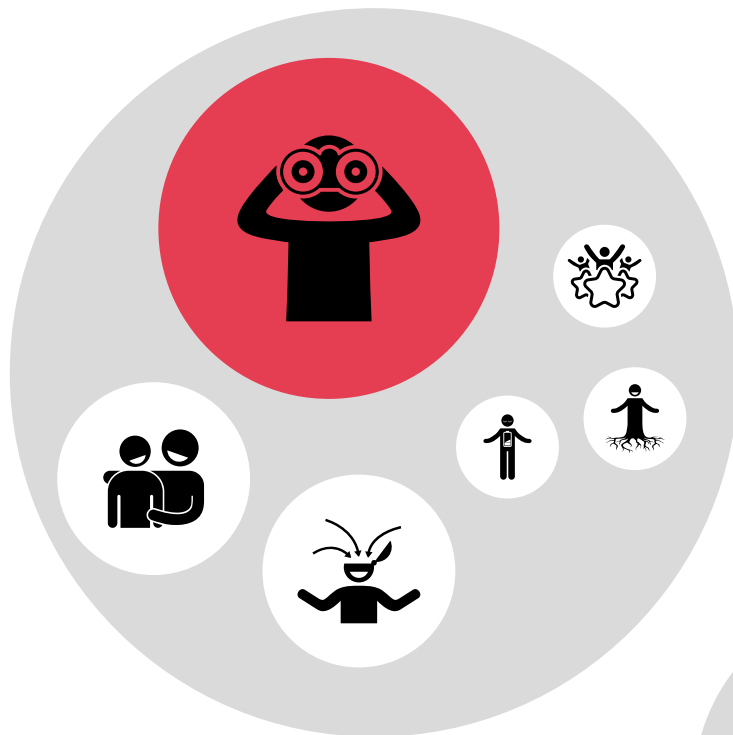
Professional: 15-25%

Facilitator: 10-20%

Affinity seeker: 5-10%

Recharger: 5-10%

Experience seeker: 5-10%



in familieverband

40.000 per jaar

Verhouding identiteiten
nog nader onderzoeken



onderwijs

40.000 per jaar

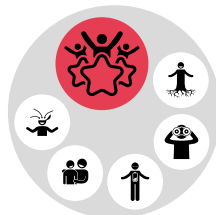
Verhouding identiteiten
nog nader onderzoeken



internationale toeristen

20.000 per jaar

Verhouding identiteiten
nog nader onderzoeken



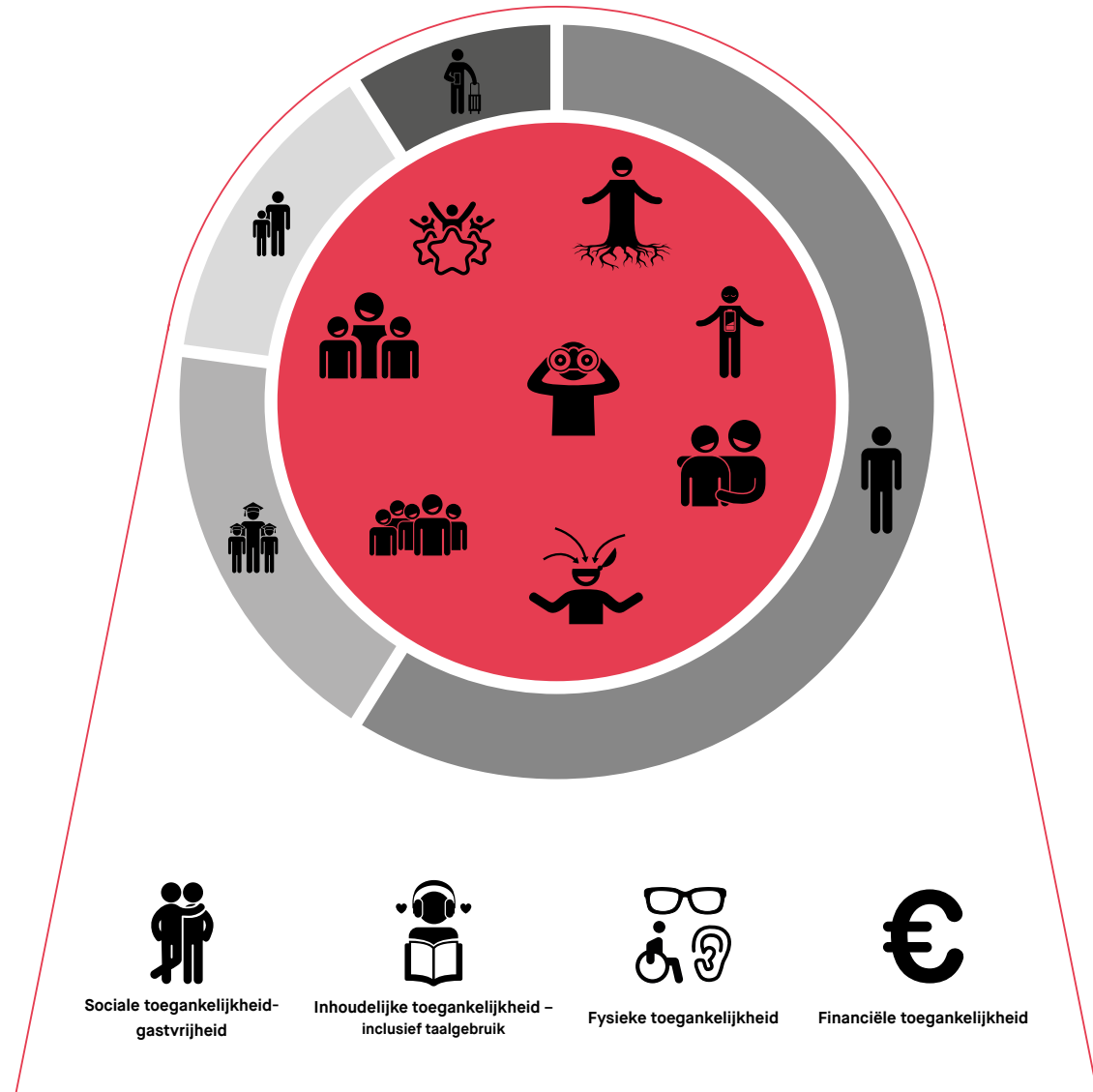
Doorlopend onderzoek

Het museum doet doorlopend onderzoek naar de identiteiten en de verhouding tussen identiteiten. Benieuwd naar dit onderzoek? Zie de bijlage over de identiteiten.

Toegankelijkheid is voorwaardelijk

Het museum vindt het belangrijk dat binnen de gekozen doelgroepen en identiteiten zoveel mogelijk bezoekers zelfstandig en gelijkwaardig in het museum kennis kunnen maken met kunst, cultuur en erfgoed verbonden aan het christendom. Dit vanuit de overtuiging dat het inzicht geeft in de eigen persoon en in de samenleving. Om dit mogelijk te maken is goede toegankelijkheid voorwaardelijk. Het museum werkt aan toegankelijkheid op vier onderdelen.

- Sociale toegankelijkheid
- Inhoudelijke toegankelijkheid
- Fysieke toegankelijkheid
- Financiële toegankelijkheid

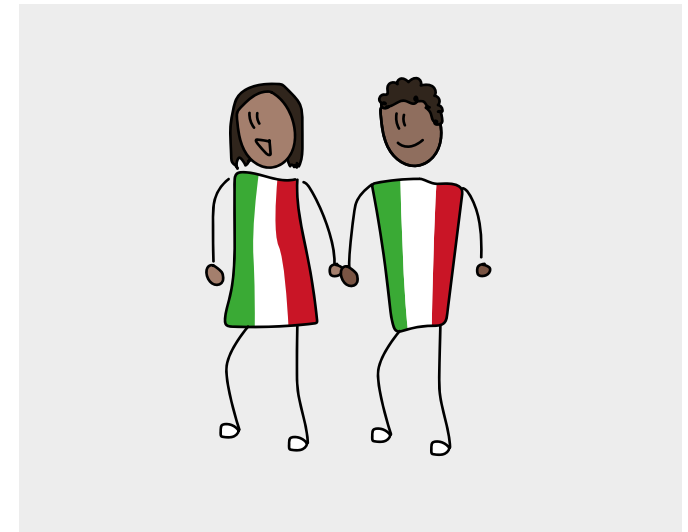
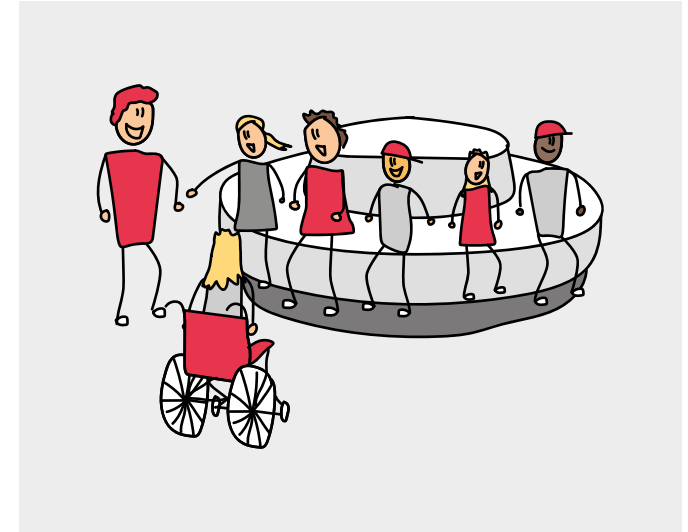
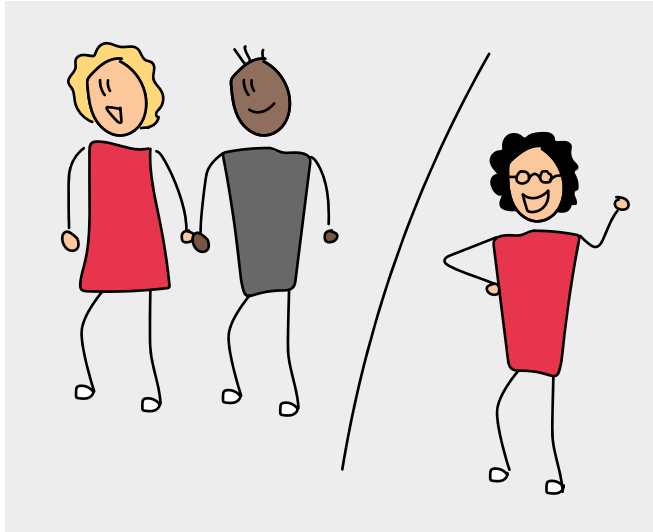


3. Toekomstscenario's

Stel je voor...

Het toekomstige Museum Catharijneconvent is open! Hoe ervaren de bezoekers het museum dan? Er zijn vijf scenario's geschreven, waarbij gekeken wordt door de ogen van vertegenwoordigers uit de grootste doelgroepen en de meest voorkomende identiteiten. Deze scenario's vormen het uitgangspunt voor de ontwikkeling van het vernieuwde museum.

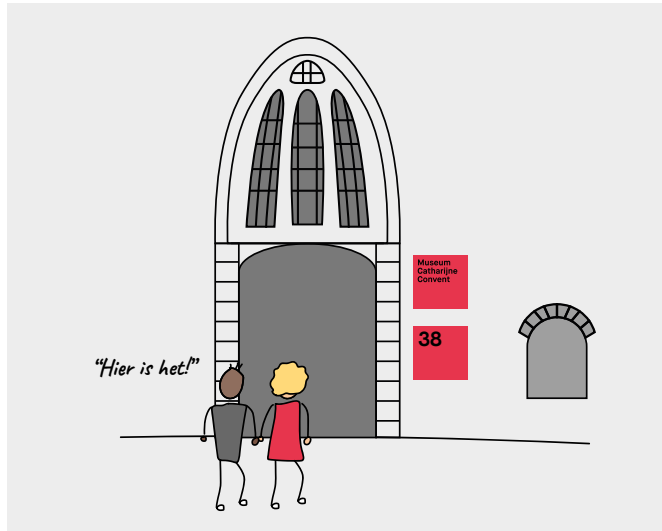
- **Tentoonstellingsbezoekers:**
 - Esther en John, de explorers.
 - Sanne, de professional.
- **Families:** Claudia en Emir, de facilitator parents.
- **Onderwijs (PO):** Robin de facilitator teacher.
- **Internationale toeristen:** Sofia en Roberto, de experience seekers.



Let op: de omschreven scenario's vertegenwoordigen niet alle bezoekers, het doel is niet om volledig te zijn. In een latere fase worden er nog scenario's vanuit de blik van de leerlingen en kinderen toegevoegd.

Scenario 1a De tentoonstellingsbezoekers

Esther en John, de explorers



'Museum Catharijneconvent, **dat kan niet missen!**'
Ze lopen naar binnen en zijn meteen onder de indruk.
'Wauw, wat een mooi interieur!' Alsof ze een verborgen
parel hebben ontdekt in de binnenstad van Utrecht.



Als echte 'explorers' vinden ze alles interessant.
Ze nemen hun tijd om alle prachtig vervaardigde
schilderijen, unieke objecten en bijzondere verhalen te
bekijken en lezen. **Verwondering en nieuwsgierigheid**
wisselen elkaar af. 'Wist jij dat?' zegt Esther, terwijl
ze naar een tekst wijst. 'Goh nee, nooit geweten'
antwoordt John.



Ze lopen de winkel in. Esther herkent direct allerlei
producten van de tentoonstelling. Terwijl zij iets
uitzoekt, kijkt John of hij een **mooi aandenken** kan
vinden. Ze lachen om elkaars keuze. 'Heeft u genoten
van uw bezoek?' vraagt de medewerker 'Jazeker', zegt
John met een glimlach. 'Het was boven verwachting.'

Nieuwsgierig?

Ontdek het volledige scenario in de bijlage.

Scenario 1b De tentoonstellingsbezoeker

Sanne, de professional



Ze loopt door de tentoonstelling, langs de kunst waar ze haar carrière aan wijdt. Ze is blij om alles zo mooi tentoongesteld te zien. Sanne wordt gerustgesteld: 'haar' **kunst krijgt de aandacht die het verdient**. Er is iets veranderd, maar wat? Dan beseft ze: alles is nu veel ruimtelijker opgezet. Wat kijkt dat fijn! Ze mist nu wel een van haar lievelingsobjecten, maar ze begrijpt dat het niet te vol moet worden. Haar favoriet is vast in een volgende tentoonstelling weer te zien.



Met iets meer vaart dan de andere bezoekers loopt ze door de tentoonstelling. Toch kan ze niet anders dan af en toe even vertragen. Zoals bij **een absoluut topstuk**, dat normaal achter slot en grendel ligt in de Koninklijke Bibliotheek. En nu staat ze er met haar neus bovenop.



Dat dit middeleeuwse paneel hier staat is voor haar het bewijs dat het museum en zij hetzelfde belangrijk vinden: het behouden van religieus erfgoed in Nederland, ervan leren en deze kennis delen met het publiek. En dan staat het ook nog **in dit prachtige middeleeuwse kloostergebouw**. Alles lijkt te kloppen. Dat draagt voor Sanne echt bij aan de beleving.

Nieuwsgierig?

Ontdek het volledige scenario in de bijlage.

Scenario 2 Families

Claudia en Emir, de facilitator parents



Levi en Zoe geloven allebei nog in Sinterklaas. 'Vinden jullie het **spannend**'? vraagt Claudia. 'Nee hoor', zegt Levi. 'Ik wel', zegt Zoë. 'Als dit maar goed gaat', denkt Emir. Binnen is het **ordelijk druk**, ze voelen zich hier gelijk thuis: 'Wat fijn dat we de buggy kwijt kunnen, dit is echt een familieplek!'



Wat volgt is een geweldige tour. De gids leidt de groep langs allerlei leuke onderdelen. 'Wat doen ze dit goed', denkt Claudia de hele tijd. Het is **interactief, spelenderwijs**, maar er wordt ook **echt uitleg** gegeven. Ze wordt regelmatig verrast door dingen die ze zelf nog niet wist. Ze denkt terug aan haar eigen kindertijd en wordt er een beetje nostalgisch van.



Claudia en Emir **glunderen** terwijl de kids om de beurt bij Sinterklaas mogen komen. Natuurlijk worden er foto's gemaakt. Niet alleen de kids worden verwend, ook Claudia en Emir krijgen iets leuks. 'Dankjewel Sinterklaas', zegt Emir netjes.

Nieuwsgierig?

Ontdek het volledige scenario in de bijlage.

Scenario 3 Onderwijs (PO)

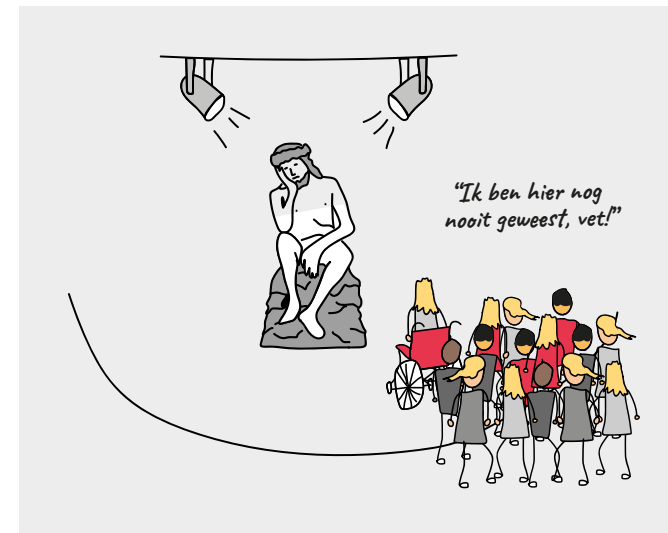
Robin de facilitator teacher



De bus komt aan in de Lange Nieuwstraat en stopt bij het museum. 'Oké klas, we zijn er!' De kinderen zitten **vol adrenaline**. Terwijl ze alle 29 de bus uitlopen telt Robin de koppen. Ze lopen naar binnen. Hun aandacht wordt getrokken door een vriendelijke meneer met een bordje, met daarop de naam van hun school. 'Hebben jullie een goede reis gehad?'



Ze bergen allemaal hun jas en tas op en gaan even op de grote bank zitten. Naast de museumdocent staat een groot bord met museumafspraken. **'Wat fijn dat ze hier ook even hun eigen snack kunnen eten, we komen precies in het snack-kwartiertje aan.'** Dit museum is duidelijk ingericht op het ontvangen van scholen.



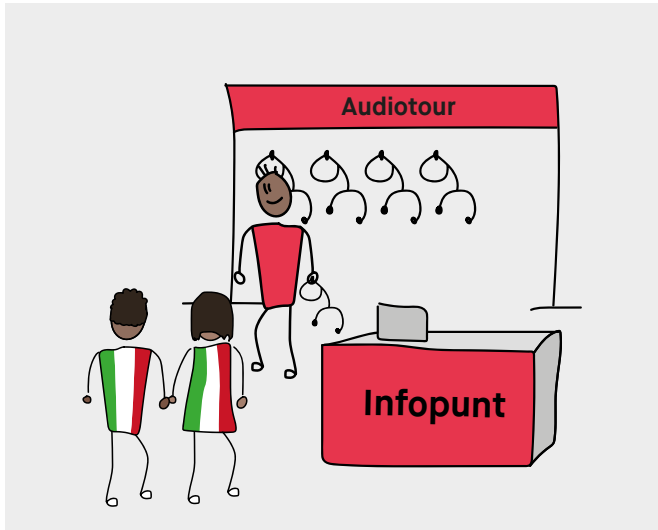
Ze lopen langs allerlei bijzondere kunstwerken en thema's. 'Wat fijn dat ook deze ruimte goed toegankelijk is met de rolstoel', denkt Robin. De museumdocent gaat continu in gesprek met de kinderen. **De kinderen zijn zichtbaar geïnteresseerd.** 'Zijn we nu al klaar?' vragen meerdere leerlingen.

Nieuwsgierig?

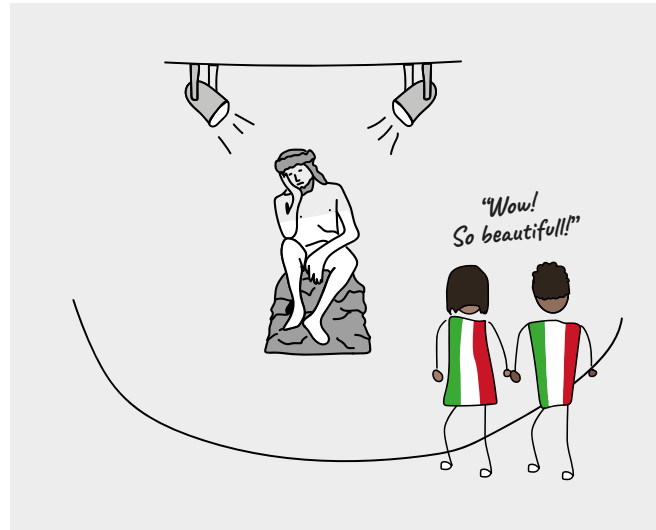
Ontdek het volledige scenario in de bijlage.

Scenario 4 Internationale toeristen

Sofia en Roberto, de experience seekers



Al gauw zien Sofia en Roberto dat ze op de juiste plek zijn. Dat is de ingang van Museum Catharijneconvent! Na deze **herkenning** voelen ze ook waardering, want ze zien hun eigen taal. Dat is altijd leuk. Ze lopen naar de kassa en geven aan dat ze de collectiepresentatie willen zien. De medewerker vraagt of ze een audiotour er bij willen en noemt dat hun taal er ook in zit. Dat willen ze wel!



Ze lopen door de collectiepresentatie en **bewonderen de kunstwerken**. Als vanzelf lopen ze langs de meest bijzondere stukken. Af en toe maken ze foto's van de mooie omgeving en natuurlijk selfies voor op Instagram. 'Pics or it didn't happen!' Roberto gaat even zitten. Hij kijkt om zich heen of hij hier naar het toilet kan. Gelukkig, dat kan.



Ze lopen de ruimte uit en vinden gemakkelijk hun weg naar **het opvallende café**, dat ze eerder al hadden gezien. Ze bestellen twee espresso's en bekijken de foto's die ze net gemaakt hebben. 'Wat lekker, deze koffie', zegt Sofia. 'Nog beter dan thuis.'

Nieuwsgierig?

Ontdek het volledige scenario in de bijlage.

4. Hoe gaan we deze visie toepassen?

Hoe gaan we deze visie toepassen?

De bezoeker op 1 zetten vraagt aandacht voor de bezoeker gedurende het hele traject van de verbouwing en herinrichting. De visie moet vanzelfsprekend zijn en mag daarom nooit van de radar verdwijnen. Dat doen we op de volgende manier:

- **Visitor-centered werkmethodes (scenario's);**
- **Testen en evalueren met bezoekers;**
- **Aandacht voor medewerkers en gastvrijheid.**



Werken vanuit de scenario's

Iedereen die aan de verbouwing en herinrichting meewerkt, van architect tot conservator en van tentoonstellingsvormgever tot horecamedewerker maakt zich de scenario's eigen en kruipt zo, gedurende het hele traject, in de huid van de bezoekers. Discussies over mogelijke tegenstrijdige behoeftes van verschillende doelgroepen en identiteiten worden hierbij niet uit de weg gegaan. Denken vanuit de bezoekers is een continu proces, waarbij scenario's worden toegevoegd, uitgebreid en aangepast.



Het museum doet doorlopend publieksonderzoek. Dit zorgt ervoor dat we de bezoekers steeds beter leren kennen. Dit betekent ook dat de scenario's steeds kunnen worden verfijnd of uitgebreid.

Testen en evalueren met bezoekers

Gedurende het traject wil het museum waar mogelijk testen en evalueren met vertegenwoordigers uit de doelgroepen. Dit kan gaan over inhoudelijke vraagstukken en conceptontwikkeling bij de collectiepresentatie (co-creatie), maar ook over hele praktische zaken, zoals bijvoorbeeld leesbaarheid van teksten en het zitcomfort van bankjes (voor het hele museum).

Het testen en evalueren zal plaatsvinden in verschillende vormen, zowel online als fysiek in het museum en zowel kwalitatief en kwantitatief.



Aandacht voor medewerkers

Het museum vindt het belangrijk dat alle medewerkers van het museum weten wie de bezoekers zijn. Extra aandacht gaat hierbij uit naar de front-office medewerkers en beveiligers, die persoonlijk contact hebben met de bezoekers.

Het museum koestert persoonlijk contact met de bezoekers. Dit is belangrijk voor een fijne ervaring. De medewerkers die in contact staan met de bezoekers (denk aan beveiligers, museumdocenten, gastvrouwen/-heren, kassamedewerkers, conservatoren, educatoren, rondleiders, horecamedewerkers en huismeesters) zijn essentieel voor een fijne bezoekerservaring.

Bovendien kennen zij de bezoeker als geen ander. De ervaringen van medewerkers moeten dan ook gedurende het traject worden meegenomen. Wat is een goede plek voor medewerkers en wat betekent dat voor de inrichting van de ruimtes? En ook, wat maakt een ontvangst gastvrij in het toekomstige museum? En wat vraagt dit van de medewerkers? Door ons hier bewust van te zijn en continu aan te werken zullen de bezoekers, van experience seekers tot professionals, zich in het toekomstige museum nog meer welkom voelen.



BIJLAGE:

doelgroepen



Doelgroep Tentoonstellingsbezoekers

Tentoonstellingsbezoekers komen naar het museum voor tijdelijke tentoonstellingen. Naast de tentoonstelling bezoeken ze soms ook een lezing of de collectiepresentatie.

Aantal

Met 130.000 bezoekers per jaar de grootste groep.

Leeftijd en opleiding

Gemiddeld 63 jaar en academisch opgeleid.

Geslacht

60% vrouw.

Samenstelling

Alleen, met partner, met vriend(in) of in groepsverband.

Frequentie van bezoek

60 tot 80% heeft een museumkaart. Bezoekers komen gemiddeld 1 keer in de 3 jaar naar het museum.

Vervoer

Openbaar vervoer (trein en/of bus), lopend of fietsend.

Waar vandaan

Voor 50% uit de provincie of stad Utrecht en voor de 50% uit heel Nederland.

Tijdsduur

Komen meestal tussen 12.00 en 16.00 uur en blijven 2 tot 2,5 uur in het museum.



Doelgroep Families

Families komen naar het museum voor de familietentoonstellingen, vooral in het najaar tijdens Sinterklaas en Kerst.

Aantal

Met 40.000 bezoekers per jaar in grootte de tweede groep.

Leeftijd

Opa en oma zijn tussen de 55 en 75 jaar oud. Ouders zijn tussen de 25 en 45 jaar oud. De kinderen zijn tussen de 3 en 10 jaar oud.

Geslacht

Gemengd, de vrouw is vaak de initiatiefnemer van het museumbezoek.

Samenstelling

Meestal verzorgers met gemiddeld twee (klein)kinderen.

Frequentie van bezoek

40% van de families heeft een museumkaart. Een familie komt gemiddeld 1 keer per jaar naar het museum.

Vervoer

Met de (bak)fiets, lopend, met het OV of de auto.

Waar vandaan

80% komt uit de stad Utrecht. De rest komt uit de directe regio.

Tijdsduur

Komen meestal tussen 10.00 en 16.00 uur en blijven ongeveer 2 uur in het museum.



Doelgroep Onderwijs (PO)

Leerlingen komen naar het museum voor school, in zekere zin onvrijwillig dus. Ze bezoeken de collectiepresentatie en het onderzoekscentrum om hier een van de vele lesprogramma te volgen. In groepen van 15 worden de leerlingen meegenomen door de collectiepresentatie en ze voeren in groepjes opdrachten uit. Ook komen ze naar het museum voor Sint-Maarten en Sinterklaas.

Aantal

25.000 leerlingen per jaar.

Leeftijd en opleiding

4 t/m 12 jaar
(groep 1 t/m groep 8).

Geslacht

Gemengd.

Samenstelling

Leerlingen komen met de hele klas, samen met een docent.

Periode van bezoek

40 weken per jaar, meestal
tussen 10.00 en 14.00 uur.

Vervoer

Lopend, met de fiets of
met de bus.

Waar vandaan

Uit de stad of de regio Utrecht.

Tijdsduur

Tussen de 1,5 uur en 2 uur
(zonder en met lunch/snack).



Doelgroep Onderwijs (VO)

Leerlingen komen naar het museum voor school, in zekere zin onvrijwillig dus. Ze bezoeken de collectiepresentatie en het onderzoekscentrum om hier een van de vele lesprogramma te volgen. In groepen van 15 worden de leerlingen meegenomen door de collectiepresentatie en ze voeren in groepjes opdrachten uit.

Aantal

15.000 leerlingen per jaar.

Leeftijd en opleiding

12 t/m 18 jaar
(vmbo, havo en vwo).

Geslacht

Gemengd.

Samenstelling

Leerlingen komen met de hele
klas, samen met een docent.

Periode van bezoek

40 weken per jaar, meestal
tussen 10.00 en 14.00 uur.

Vervoer

Lopend, met de fiets of met het
openbaar vervoer.

Waar vandaan

Uit de stad of de regio Utrecht.

Tijdsduur

Tussen de 1,5 uur en 2 uur
(zonder en met lunch/snack).



Doelgroep Internationale toeristen

Internationale toeristen zijn op citytrip naar Utrecht en willen de topstukken in de collectiepresentatie van het museum zien. Ze bezoeken het museum in combinatie met de Domtoren, een rondvaart en het Centraal Museum.

Aantal

20.000 per jaar.

Leeftijd en opleiding

Gemiddeld 45 jaar oud
en academisch opgeleid
(‘kwaliteitstoerist’).

Geslacht

Gemengd.

Samenstelling

Meestal met partner,
vriend(in) of alleen.

Frequentie van bezoek

Komen 1 keer in hun leven
naar het museum. Komen in
de vakantieperiode, mei t/m
augustus en december/
januari.

Vervoer

Met het openbaar vervoer of
lopend vanaf het hotel.

Waar vandaan

Voornamelijk uit België,
Duitsland, Engeland, Duitsland,
Italië en Spanje.

Tijdsduur

Gemiddeld 1,5 uur.

BIJLAGE: identiteiten

Identiteiten van John Falk

De theorie en onze toepassing

Theorie van John Falk

John Falk behoort tot de eerste onderzoekers die beter wilde begrijpen wat bezoekers nou echt in het museum doen én waarom ze bepaald gedrag vertonen. Tijdens de 45 jaar dat Falk onderzoek deed stonden de volgende vragen centraal: Waarom gaan mensen naar het museum? Wat gaan ze daar doen? Welke betekenissen ontleen ze daaraan?

Falk ontwikkelde 'The Contextual Model', waarin wordt uitgelegd dat het museumbezoek wordt gevormd door de persoonlijke en sociale context van de bezoeker en de fysieke context van het museum. Om bezoekers te begrijpen creëerde Falk bezoekersidentiteiten, of wel 'identity-related motivations'. De reden waarom een bezoeker naar een bepaald museum gaat. Deze motivatie heeft een enorme impact op het museumbezoek en bepaalt de behoeftes die een bezoeker tijdens zijn bezoek heeft.

Bij het lezen over de identiteit-gerelateerde motivaties is het van belang het thema van Museum Catharijneconvent in gedachte te houden. Bezoekers weten dat ze het rijksmuseum voor christelijke kunst en cultuur bezoeken, een lerende omgeving waar kunstwerken en verhalen worden getoond en verteld.

Onze toepassing

Falk onderscheidt 7 veelvoorkomende motivaties onder de noemers: explorer, facilitator, experience seeker, professional/hobbyist, recharger, affinity seeker en respectful pilgrim.

Extra facilitator

Falk onderscheidt twee soorten facilitators (socializer en parent). Het museum voegt hier de facilitator teacher aan toe. Dit omdat het onderwijs een belangrijke doelgroep is.

Geen respectful pilgrim

Vanuit de theorie van Falk gaan we ervan uit dat de respectful pilgrim Museum Catharijneconvent niet bezoekt en dit in de toekomst ook niet zal doen. Om deze reden is deze identiteit in deze visie niet opgenomen.

Het belang van focus

We zijn ons ervan bewust dat mensen met al deze identiteit-gerelateerde motivaties (met uitzondering van de respectful pilgrim) naar het museum komen. Dit betekent niet dat we ons ook altijd 100% op alle identiteiten richten. Het bedienen van elke identiteit is geen doel op zich. Per project wordt hier heel bewust naar gekeken, waarbij de meeste aandacht blijft uitgaan naar de identiteiten die het museum het meest bezoeken.

Nadruk op de totaalbeleving

Mensen die naar een museum gaan weten dat het een lerende omgeving is waar kunst een belangrijke rol in speelt. Tegelijkertijd zijn ook andere zaken belangrijk voor de ervaring van het bezoek, zoals sfeer, bewegwijzering en goede horeca. De laatste decennia concurreren musea mee op de 'leisure' markt; alleen een mooie tentoonstelling maken is dus niet genoeg. De bezoekersbeleving behelst het totaalpakket, en dat is precies waar een grote verbeterslag voor Museum Catharijneconvent gemaakt kan worden; de ervaring optimaliseren van a tot z. In de verbouwing gaan we uit van de in deze visie genoemde doelgroepen en identiteiten, waarbij voortschrijdende inzichten aan de hand van onderzoek altijd mee worden genomen.

Identiteiten van John Falk

Werk in uitvoering

Doorlopend onderzoek

In 2020 heeft het museum op verschillende manieren onderzoek gedaan naar de identiteiten van de bezoekers. Dit is gedaan bij de tentoonstellingen *Allemaal Wonderen* en *Body Language*.

Bij de tentoonstelling *Allemaal Wonderen* is dit gedaan aan de hand van het online continu bezoekersonderzoek van Hendrik Beerda en het online onderzoek van de afdeling Publiek en Educatie.

Bij de tentoonstelling *Body Language* is naast de online onderzoeken ook gebruik gemaakt van de *Card-Sort*-methode, waarbij de bezoekers in het museum ondervraagd worden. Deze methode heeft het museum samen ontwikkeld en op maat gemaakt met John Falk en is de meest optimale manier om de identiteiten vast te stellen.

De uitkomsten van de verschillende onderzoeken zijn op verschillende manier gewogen. Zo woog de uitkomst van de *Card-sort* methode zwaarder mee, maar is bijvoorbeeld ook de impact van corona-crisis op het bezoek meegenomen. Aan de hand van deze weging zijn percentages van de aantallen toegekend aan de verschillende identiteiten (zie volgende pagina).

Doorontwikkeling

Een aantal doelgroepen heeft het museum ten gevolge van corona nog niet voldoende kunnen onderzoeken. Het gaat hier om toeristen, families en het onderwijs. Nader onderzoek is hiervoor nodig.

De komende periode zal het onderzoek worden voortgezet zodat een steeds beter beeld ontstaat van de samenstelling van de identiteiten binnen alle doelgroepen. Door continu onderzoek leert het museum de bezoekers steeds beter kennen.

Het belang van focus

Het museum verwacht de omschreven samenstelling van doelgroepen en identiteiten (in de toekomst) goed te kunnen bedienen binnen de huidige expertise en middelen, maar zal dit goed blijven monitoren om er zeker van te zijn dat het zich hiermee niet teveel 'oprekt'.

Doelgroepen + identiteiten

Aangegeven is in welke bandbreedte de identiteiten vertegenwoordigd zijn binnen de verschillende doelgroepen. De bandbreedte kan per project net andere marges hebben.

tentoonstellingsbezoekers

130.000 per jaar

Explorer: 50%

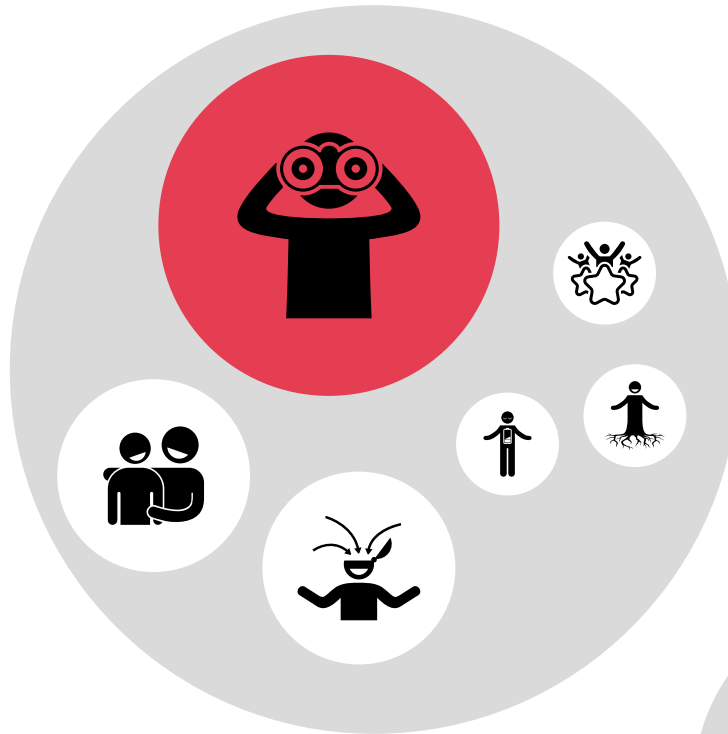
Professional: 15-25%

Facilitator: 10-20%

Affinity seeker: 5-10%

Recharger: 5-10%

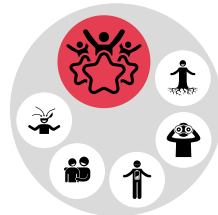
Experience seeker: 5-10%



Internationale toeristen

20.000 per jaar

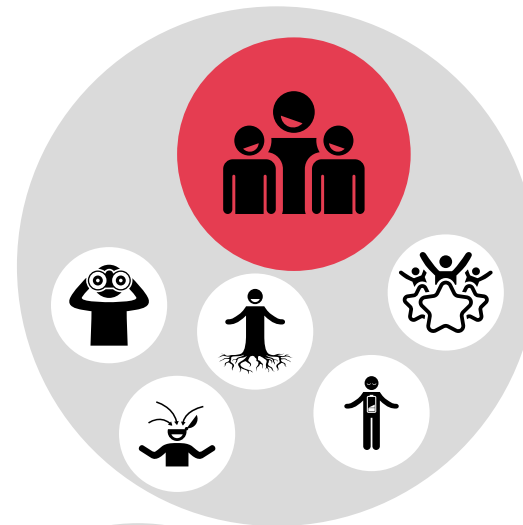
Verhouding identiteiten
nog nader onderzoeken



in familieverband

40.000 per jaar

Verhouding identiteiten
nog nader onderzoeken



Onderwijs

40.000 per jaar

Verhouding identiteiten
nog nader onderzoeken





Identiteit De explorer

Wat kenmerkt mij?

Ik ben nieuwsgierig en ik heb een brede interesse. Ik hou van kunst en cultuur. Ik ben een generalist en verwacht iets tegen te komen dat mijn aandacht trekt en waarmee mijn nieuwsgierigheid en de wens om iets te leren, wordt bevredigd. Leren vind ik leuk, ik lees dan ook graag de krant, luister regelmatig naar nieuwsradio. Dit doe ik niet om een expert te worden, maar om mijn horizon te verbreden, om mijn hersenpan een beetje uit te dagen en simpelweg omdat ik het leuk vind om iets nieuws te leren.

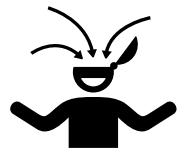
Waarom kom ik naar het museum?

Het museum heeft alles in zich waar ik van hou, een plek waar plezier en leren samenkomen, waar ik nieuwe dingen kan leren, door spannende weetjes, verrassende details, prachtige kunstwerken en nieuwe perspectieven. Ik kom vaak in musea en hou ook van leuke extra's als lezingen, audiotours, films of rondleidingen. Na de tentoonstelling koop ik graag de catalogus en een souvenir uit de museumwinkel en mijn bezoek is niet compleet zonder een kopje koffie in het museumcafé.

Wanneer ben ik tevreden?

Ik ben tevreden als ik verrast ben door nieuwe kennis, geïnspireerd ben door een nieuwe invalshoek of een interessante lezing door een expert heb bijgewoond. Ik wist eigenlijk niet precies wat ik wilde leren, maar het museum heeft dat echt feilloos aangevoeld. Ik verwacht dit ook eigenlijk wel van het museum. Een gastvrije ontvangst en een heerlijk kopje koffie zullen ervoor zorgen dat ik zeker terug zal komen als er weer een tentoonstelling komt die aansluit bij mijn interesses.





Identiteit De professional/ hobbyist

Wat kenmerkt mij?

Ik ben werkzaam in het culturele veld, of het onderwerp van het museum sluit aan bij mijn hobby. Ik bezoek musea het liefst alleen. Ik heb veel connecties onder museummedewerkers en heb veel voorkennis. Mijn mening is erg belangrijk. Ik ben kritisch en zie mijn bezoek niet als uitje, hoewel ik er wel van geniet, maar als werk dat verricht moet worden. Ik ga doelgericht te werk, op zoek naar inspiratie, meer kennis of nieuwe perspectieven.

Waarom kom ik naar het museum?

Ik voel op basis van mijn hobby of beroep een sterke inhoudelijke verwantschap met het museum. Ik wil meer weten of wil mijn kennis juist delen. Ik kom om ideeën op te doen. Ik heb een missie en bekijk de tentoonstelling op een andere manier: hoe is alles gepresenteerd, kan ik dat specifieke topstuk vinden, hoe zijn de teksten geschreven, hoe gastvrij zijn de medewerkers? Ik heb een hoge intrinsieke motivatie om het museum te bezoeken, vaak besteed ik kostbare tijd aan het bezoek.

Wanneer ben ik tevreden?

Als ik informatie krijg van hoge kwaliteit waarmee ik mijn eigen kennis kan verdiepen of aanvullen door andere perspectieven. Ik maak alleen gebruik van audiotours of tekstborden als ze iets nieuws brengen dat van hoog niveau is. Vaak kies ik mijn eigen route in de tentoonstelling of collectiepresentatie. Ik word blij van kijkjes achter de schermen. Ik sta graag oog in oog met het object en er zo dicht mogelijk bij, zonder gestoord te worden door de massa. Mijn bezoek staat niet in het teken van sociale interactie, maar als ik de kans krijg praat ik graag met een kenner. Ik bezoek dan ook graag lezingen, zo kom ik in contact met experts.





Identiteit

De facilitator socializer

Wat kenmerkt mij?

Ik ben altruïstisch en volledig gericht op het de ander naar de zin maken. Ik gebruik het museum als een ontmoetingsplek, om te lunchen en bij te praten met vrienden/partner waarbij ik het museum als decor gebruik. Ik ben zelf niet per se een grote fan, maar wat belangrijk is, is dat mijn vriend/partner dat wel is, dus ik neem hem/haar mee. Soms vinden we een museum dat we allemaal leuk vinden. Het is nu eenmaal leuk om iets samen te doen.

Waarom kom ik naar het museum?

Ik bezoek het museum om de behoeften van mijn vrienden/partner waarmee ik het museum bezoek, te vervullen. De sociale component van het bezoek voert de boventoon. Ik ben meer gericht op het gezelschap dan op de tentoonstelling. Het museum is voor mij een locatie om af te spreken, een ontmoetingsplek om te lunchen en doorheen te wandelen. Het museum biedt een vriendelijke en stimulerende achtergrond voor gezelligheid.

Wanneer ben ik tevreden?

Ik ben blij als degene waarmee ik het museum bezocht heeft genoten van de tentoonstellingen en de kunst. Ik ben heel blij als de logistiek goed was, het soepel verliep, de routing helder was en we hebben kunnen genieten van het museumcafé. Het was voor onze groep ook heel fijn dat het hele museum met de rolstoel toegankelijk was.





Identiteit

De facilitator parent

Wat kenmerkt mij?

Ik ga graag naar musea, ik vind ze heel aangenaam en gastvrij. Mijn bezoek is vaak sociaal gemotiveerd; het draait erom anderen te vermaken. Ik ben begeleider, ouder en/of grootouder op pad met kinderen met wie ik samen een leuke dag wil hebben. Ik pas mij aan aan de kinderen en begeleidt hun bezoek. Ik heb het verlangen een goede (groot)ouder te zijn. Zonder kinderen zou ik niet naar de familietentoonstelling zijn gegaan.

Waarom kom ik naar het museum?

Ik vind het museum een fijne plek voor kinderen om te zijn, er is genoeg te doen voor ze en heel stiekem steken zij - en ikzelf - er ook nog wat van op. We genieten allemaal van dit gezamenlijke uitje. Ik kom niet in de eerste plaats voor mij of omdat ik denk dat ik iets zal leren, maar eerder omdat mijn kinderen zullen leren en plezier zullen hebben. Leren en plezier lopen hier door elkaar heen. Hoewel de educatieve ervaringen belangrijk zijn, kan ik je eerder vertellen wat mijn kinderen hebben geleerd dan wat ik heb geleerd, en als we allemaal veel plezier hadden, is wat iemand heeft geleerd waarschijnlijk niet zo belangrijk.

Wanneer ben ik tevreden?

Het bezoek is geslaagd als iedereen met wie ik was een leuke dag heeft gehad. Het mij is gelukt om mijn (klein)kinderen te stimuleren en te betrekken. De heldere bewegwijzering met 'kindvriendelijk' was heel handig. De gelaagde informatie voor kleine kinderen en ouders vond ik ook een vondst. Blij werd ik ook van de *tools* om mij te helpen bij het begeleiden van mijn kinderen. De tentoonstelling was zo ingericht dat ik samen met mijn kinderen kon kijken. Medewerkers waren heel vriendelijk, de prijzen in het café waren schappelijk en in de winkel vonden we tenslotte een mooi souvenir.





Identiteit

De facilitator teacher

Wat kenmerkt mij?

Als docent kom ik voor mijn leerlingen. Ik word geleid door hun behoeften en interesses, hoewel ik natuurlijk ook doelen voor hen heb, waarvan ik hoop dat ze die bereiken; daarom heb ik ze aangemeld om hier te komen. Ik heb zicht op wat mijn leerlingen leren tijdens het bezoek. Een gelukkig lerende/ervarende leerling is voor mij een beloning. Ik heb aandacht voor verbale en niet-verbale communicatie van mijn leerlingen. De ontwikkeling van de kennis en vaardigheden van de leerlingen en hun sociale interactie en interpretatie van aanwezige kennis staan voor mij centraal.

Waarom kom ik naar het museum?

Ik wil mijn leerlingen een betekenisvolle ervaring bieden. Het museum is een plaats waar mijn leerlingen kunnen oefenen en leren. Ze doen kennis en vaardigheden op, waarop ze later kunnen reflecteren. Het is onderdeel van het curriculum van de school of een doorlopende leerlijn in mijn vakgebied.

Wanneer ben ik tevreden?

Als de medewerkers gastvrij en vriendelijk zijn en alles tot in de puntjes is geregeld. Als we niet hoeven te wachten. Als de informatie en onderwerpen passen bij de leerlingen en als de museumdocent kan inspelen op de leerbehoeften en belevingswereld van de leerling. Als het museum een rijke en inspirerende leeromgeving is, die uitdaagt tot actieve deelname van de leerling en er wordt ingezet op een actief leerproces, met ruimte voor eigen initiatief. Als de ervaring van de leerlingen positief is en ze informatie krijgen die relevant is voor wat we op school doen.





Identiteit De recharger

Wat kenmerkt mij?

Ik hou van mooie dingen en heb een neus voor schoonheid. Ik hou van lekker eten, drinken, reizen, muziek, kunst en literatuur. Door mijn grote waardering voor mooie dingen in het leven heb ik vaak voorkennis. Maar ook het (museum)gebouw of de tuin is al een reden om langs te komen, 'Dit is zo'n mooi gebouw, ik kom vaak even langs om het te bewonderen'. Het museum is een plek van schoonheid en fungeert als tegenhanger van de lelijke buitenwereld; het werkt herstellend voor mij.

Waarom kom ik naar het museum?

Ik heb geen speciale verwachtingen van het museum, maar wil een rustige, mooie plek waar ik kan relaxen en bij kan komen van het drukke dagelijkse leven. De collectie fungeert daarbij als inspiratiebron die mij weer nieuwe energie geeft. Ik heb geen behoefte aan sociale interactie, dit staat mijn doel in de weg. Ik wil een plek waar ik bij kan komen, me 'op kan laden'. Ik zoek rust en ruimte voor contemplatie. Ik zoek het liefst een plek waar ik me thuis voel en waar ik vaker naartoe ga. De kunstwerken helpen mij tot mijzelf te komen.

Wanneer ben ik tevreden?

Als ik tot rust ben gekomen, mijn batterij heb opgeladen, weer heb genoten van 'mijn' Maria, met eventueel een kopje groene thee na afloop van het bezoek.

Als ik me minder gestrest voel. Mijn bloeddruk omlaag voel voel gaan en ben opgefrist. Als ik nog even naar de kathedraal kan gaan en daar lekker kan zitten. Als dan ook nog het orgel speelt ben ik helemaal blij.





Identiteit

De affinity seeker

Wat kenmerkt mij?

Ik bezoek dit museum omdat het past bij mijn identiteit. Ik zoek dus naar een connectie met mijn persoonlijke leven. Ik voel mij - op dit moment - extreem verbonden met een bepaald onderwerp / persoon of plek. Ik wil mijzelf beter begrijpen. Daarom betrek ik de verhalen van een plek of ritueel graag op mijzelf, mijn eigen geschiedenis en familie. Mijn betrokkenheid met een plek of ritueel komt voort uit mijn eigen zijn, van binnenuit.

Waarom kom ik naar het museum?

Ik kom naar het museum vanuit de behoefte om verbinding en verbondenheid te voelen met het onderwerp of de plek. Ik heb behoefte om mijzelf beter te begrijpen. Ik wil meer dingen zien en ontdekken over mijn geschiedenis en die van mijn (voor)ouders. Soms kom ik naar het museum om samen met mijn familie, zodat zij ook kunnen leren over onze tradities. Het museum laat mij nadenken over wie ik ben, maakt mij trots op wie ik ben.

Wanneer ben ik tevreden?

Als mijn behoefte aan herkenning en identificatie en zelfontplooiing is bevredigd. Dan kan het bezoek een grote impact hebben op mijn persoonlijke leven. 'Nu snap ik pas mijn religieuze opvoeding.' Ik wil erkent worden in de verbondenheid die ik voel. Persoonlijke verhalen, informatie over rituelen en gebruiken hebben mijn grote interesse. Naast kunst zie ik graag ook cultuurhistorische voorwerpen. Je maakt mij blij met de mogelijkheid om met mensen in gesprek te gaan of als ik zelf (duurzaam) een verhaal of ervaring kan delen.





Identiteit

De experience seeker

Wat kenmerkt mij?

Ik bezoek niet vaak musea in Utrecht, maar als ik een nieuwe stad bezoek, probeer ik regelmatig de belangrijke musea daar te zien. Ik ben meestal sociaal gericht en een groot deel van mijn motivatie voor het bezoek is plezier maken met andere mensen. Ik bezoek iets vaak op aanraden van anderen, 'daar moet je echt heen'. Ik wil geen expert worden, ik wil vooral het gevoel hebben dat ik alles gezien en gedaan heb. Ik maak veel foto's en koop in musea graag een souvenir voor mijn familie, ik kan hen dan laten zien hoe leuk ik het daar heb gehad.

Waarom kom ik naar het museum?

Ik kom op aanraden van anderen of omdat ik de omgeving aan het verkennen ben. Ik zal hier waarschijnlijk niet meer terugkomen, dus ik ben vooral geïnteresseerd in het zien van de hoogtepunten van de collectie. Daarom vind ik een goede bewegwijzering erg belangrijk. Ik wil graag snel een overzicht en hoef niet te diep de inhoud in. Mijn motivatie om te komen is niet een specifiek onderwerp, maar vanwege het idee dat ik op een, cultureel gezien, belangrijke plek ben. Ik wil als het ware deze ervaring of dit bezoek toevoegen aan mijn collectie. Ondertussen sta ik er natuurlijk wel voor open om wat te leren en ik hoop dat ik er ook lekker kan eten.

Wanneer ben ik tevreden?

Als ik het gevoel heb dat het een goede beslissing was om hier te komen (in plaats van mijn beperkte tijd aan iets anders te besteden). Als ik alles gezien en gedaan heb wat belangrijk was: de topstukken. Ik wil daarom graag duidelijkheid over wat de topstukken zijn. Ik vind het fijn om te weten hoe lang een bezoek duurt, want ik wil het bezoek combineren met andere activiteiten in Utrecht. Als ik een audiotour neem, hoor ik graag een algemeen verhaal, met wat sappige details over enkele uitgelichte objecten. Bij iconische objecten mag wel wat meer informatie zijn. Ik maak graag foto's en koop souvenirs om aan familie te geven als bewijs dat ik bij iets unieks ben geweest.





Identiteit Respectful pilgrim

Het museum neemt aan dat de Respectful Pilgrim geen specifieke behoefte of motivatie heeft om naar Museum Catharijneconvent te komen.

Wat kenmerkt mij?

Ik ga bevlogen op pad om personen en bijzondere plekken te eren. Ik voel het als mijn plicht om deze plekken te bezoeken, ze voelen als heilig voor mij. Ik ben nieuwsgierig naar wat er precies op de plek en met de personen is gebeurd. Ik voel mij in de eerste plaats verbonden vanuit respect, daarna vanuit mijn eigen identiteit of ervaringen. Ondanks dat ik geen persoonlijke connectie voel met het/hen, voel ik mij toch sterk verbonden. Nadat ik mijn respect heb betoond ga ik weer over tot de orde van de dag. Ik kan me goed inleven, maar meestal heb ik hetgeen waar de plek die ik bezoek naar verwijst niet zelf meegemaakt.

Waarom kom ik naar het museum?

Ik wil eer bewijzen door naar de tentoonstelling of plek te gaan. Dit kan eer zijn aan een persoon of aan een historische gebeurtenis. Ik wil meer ontdekken over deze persoon/gebeurtenis.

Is Museum Catharijneconvent voor mij een heilige plek? Dat is maar zeer de vraag, het gaat mij meer om grootse/belangrijke gebeurtenissen en personen in de wereldgeschiedenis. Ik kom af op woordkeuze zoals 'eer bewijzen', 'recht doen aan', 'gedenkwaardige plek', 'nu of nooit' (zodat er een zekere urgentie is).

Wanneer ben ik tevreden?

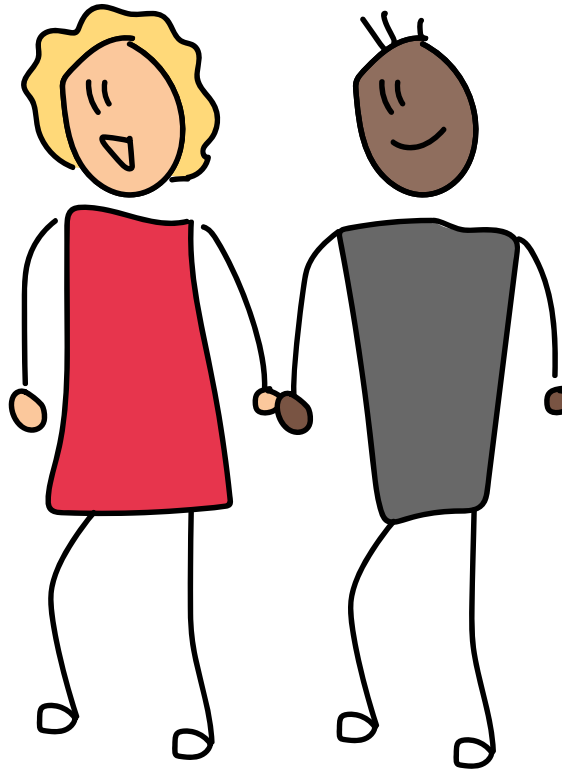
Als ik eer heb kunnen bewijzen aan een persoon of plek. Als ik het gevoel heb dat deze opdracht is vervuld. Er was een moment, een handeling of een ruimte waar eer kan worden betoond. Ik was blij dat ik een souvenir kon meenemen. Genoten heb ik ook van de achtergrondinformatie en verdieping bij het onderwerp in de vorm van interviews of een documentaire.



BIJLAGE: toekomstscenario's

Scenario 1a **De tentoonstellingsbezoekers**

Esther en John, de explorers



Esther en John gaan graag samen naar musea. Nu de kinderen uit huis zijn, hebben ze veel tijd voor uitjes. Alhoewel ze niet gelovig zijn, hebben ze veel interesse in christelijke kunst en historie. Ze hebben dan ook al veel kerken en musea bezocht. Maar nog nooit bezochten ze Museum Catharijneconvent. Op internet ontdekten ze de laatste tentoonstelling. Het thema en de kans om bijzondere werken van dichtbij te zien sprak ze meteen aan. Ze hebben besloten om een dagje naar Utrecht te gaan met de trein. Op Utrecht Centraal huren ze twee OV-fietsen en maken het korte ritje naar het museum. Hier is het!

Ze komen aan op de Lange Nieuwstraat en zien de kathedraal. 'Dan moet het hier zijn', denkt Esther. Even kijken hoor, ja daar is de ingang: 'Museum Catharijneconvent', dat kan niet missen. Ze kijken om zich heen waar ze hun fiets kunnen parkeren en zien al snel een fietsenstalling op het pleintje. Terwijl ze hun fietsen op slot zetten zien ze dat er zelfs aan moderne fietsers is gedacht: er is een oplaadplek voor e-bikes. 'Volgende keer kunnen we op onze e-bikes komen!', grapt John. Het is een fijn pleintje om te zijn. Maar ze komen voor het museum.

Wat een mooie entree

Ze lopen naar binnen en zijn meteen onder de indruk. Wauw, wat een mooi interieur! Dat heb je helemaal niet door van buiten. Alsof ze een verborgen schat hebben ontdekt in de binnenstad van Utrecht.

Het is meteen duidelijk waar alles is. In één oogopslag spotten ze de dingen die ze verwachten: de garderobe, de toiletten, het café, de winkel en natuurlijk de kassa. Een museum waar je je makkelijk kunt oriënteren lijkt vanzelfsprekend, maar dat is weleens anders. Ze hebben veel musea en kerken bezocht waar het zoeken was naar het toilet!

Ze lopen naar de kassa. 'Twee kaartjes voor de tentoonstelling alstublieft', zegt Esther terwijl ze hun museumkaarten toont. 'Wilt u er ook een audiotour bij?' vraagt de vriendelijke medewerker. Omdat ze alles uit het bezoek willen halen, nemen ze allebei een audiotour. De medewerker wijst ze op de plek waar ze die kunnen halen, al had Esther die zelf al gezien.

Ze hebben een verborgen schat ontdekt in de binnenstad van Utrecht!

Daar is de ingang, Museum Catharijneconvent, dat kan niet missen!

Ze brengen hun jas naar de garderobe die ze al gespot hadden, en gaan allebei nog even naar de wc. John is eerder klaar, dus hij gaat zitten op een van de fijne zitplekken. Net als het pleintje voor de deur is ook deze ruimte een fijne plek om te zijn. Esther komt tevoorschijn. 'Blijf maar zitten, ik haal de audiotours wel'.

Esther toont de vriendelijke jongeman hun betaalbewijzen en krijgt twee audiotourapparaten. 'Zal ik u uitleggen hoe het werkt?' Esther werpt een blik op de apparaten en herkent ze van andere musea. 'Nee hoor, dankjewel, ik denk dat we er wel uitkomen'. Ze weet inmiddels dat dit soort audiotours heel makkelijk in gebruik zijn, ze werken net als hun smartphone.

Weten waar ze aan toe zijn

Ook naar de ingang van de tentoonstelling hoeven ze niet te zoeken. Wat is alles hier lekker overzichtelijk! Esther geeft een van de apparaten aan John: 'Zullen we?' en wenkt naar de plek waar ze naar binnen moeten. 'Of wil je eerst koffie?' John kijkt naar de informatie en ziet hoe lang de tentoonstelling ongeveer duurt. Ook ziet hij dat er een toilet onderweg is. Meestal is dat niet zo duidelijk. 'Laten we straks koffie doen'.

Als echte explorers vinden ze alles interessant. Verwondering en nieuwsgierigheid wisselen elkaar af.

Een tentoonstelling vol verwondering

Ze laten hun kaartje controleren door een vriendelijke beveiliging en lopen de tentoonstellingsruimte binnen. Ze zijn meteen gegrepen. Als echte 'explorers' vinden ze alles interessant. Ze nemen de tijd en bekijken en lezen zo'n beetje alles. Verwondering en nieuwsgierigheid wisselen elkaar af. Ondanks dat ze al veel musea gezien hebben, leren ze toch weer nieuwe dingen. 'Wist jij dat?' zegt Esther, terwijl ze naar een tekst wijst. 'Hé nee, nooit geweten' antwoordt John.

John is blij dat er her en der voldoende zitplekken zijn. Hij bekijkt alles meestal wat sneller dan Esther. Terwijl zij alles in zich opneemt, gaat hij af en toe even zitten. Hij wordt een dagje ouder en merkt dat hij niet lang achterelkaar kan lopen.

De tentoonstelling is niet een typische zaal vol met kunst. Er is veel aandacht besteed aan de belichting, de kleuren en de sfeer, waardoor de kunstwerken er echt uitspringen. En niet zomaar kunstwerken, maar topstukken uit wereldmusea als het Louvre en het Rijksmuseum. Elke ruimte is het alsof ze een andere wereld inlopen.

John is blij dat er voldoende zitplekken zijn. Hij wordt een dagje ouder en merkt dat hij niet lang achterelkaar kan lopen.

Ze belanden bij het einde van de tentoonstelling, waar ze nog een laatste keer worden geprikkeld door het thema. Ze kwamen voor de kunst, maar kregen er een hele beleving bij. Voldaan lopen ze naar buiten, en belanden weer in die fijne ruimte.

Een prettige landing

Esthers oog valt op een plek waar ze feedback kan geven. Dat vindt ze altijd leuk en het is ook een manier om even stil te staan bij wat ze ervan vond. Ze kan zelfs meedenken over de volgende tentoonstelling. Terwijl Esther haar feedback achterlaat, brengt John de audiotourapparaten terug. Ondanks dat hij de ruimte nu van de andere kant ziet, heeft hij geen moeite om zich te oriënteren. Esther voegt zich weer bij hem: 'ik wil nog even in het winkeltje kijken hoor'.

Voor elk wat wils

Ze lopen de winkel in. Het is een prettige, zelfs inspirerende plek, waar ze hun ogen uitkijken. Er is voor elk wat wils. Esther herkent direct allerlei producten die gerelateerd zijn aan de tentoonstelling die ze net gezien hebben. Terwijl zij een aandenken aan de tentoonstelling uitzoekt, kijkt John of hij iets typisch Utrechts kan vinden. Als ze hier dan toch zijn. Ze lachen om elkaars keuze, rekenen af en lopen tevreden de winkel uit.

“ Er is voor elk wat wils. Esther herkent in de winkel direct allerlei producten die gerelateerd zijn aan de tentoonstelling. ”

Op hun wenken bediend

'Nou, ik lust wel iets lekkers'. 'Ja, dat hebben we wel verdiend!', knikt Esther. 'Als ze hier alleen maar broodjes kaas hebben gaan we de stad in hoor', zegt John. Ze staan voor de ingang van het café en krijgen meteen een goede indruk. 'Ik denk dat het wel goed zit' zegt Esther.

Een vriendelijke dame heet ze welkom en wijst ze een tafel. 'Bediening aan tafel wat, een luxe', denkt Esther. Ze voelen zich gelijk verwend. Ze bestellen alvast koffie en kijken hun ogen uit op de menukaart. Zoveel lekkere dingen, ze weten gewoon niet wat ze moeten kiezen. 'Nou John, je hoeft geen boterham met kaas te eten hoor!', lacht Esther.

Terwijl ze genieten van het lekkere eten, valt hun oog op informatie over een andere tentoonstelling. 'Wat wil je zometeen gaan doen', vraagt John. 'De stad in? Of de trein naar huis?' 'Nou', zegt Esther, 'we kunnen ook nog even die andere tentoonstelling bekijken. Als we hier toch zijn.' 'Is goed, lieverd. Het is inderdaad een fijn museum.'

“ Ze voelen zich gelijk verwend. Ze bestellen alvast koffie en kijken hun ogen uit op de menukaart. ”

Ze begeven zich moeiteloos naar de ingang van de andere tentoonstelling. Nadat ze ook hier hebben genoten, is het tijd om te gaan. Ze zijn moe maar voldaan. Ze hebben precies genoeg gezien. Niet te veel, niet te weinig. Toch missen ze nog één ding.

Een leuke dag vastgelegd

'Kom, laten we een fotootje maken'. John heeft een fotogenieke plek ontdekt. 'Een selfie, net als de kinderen. Ze maken een foto en voelen zich weer jong. Lachend om zichzelf lopen ze naar de garderobe en halen hun jassen op. Inmiddels voelt deze plek als thuis, zo makkelijk is alles te vinden.

Wat een vriendelijke mensen hier. We komen zeker nog eens terug.

'Kom, laten we een fotootje maken'. John heeft een fotogenieke plek ontdekt.

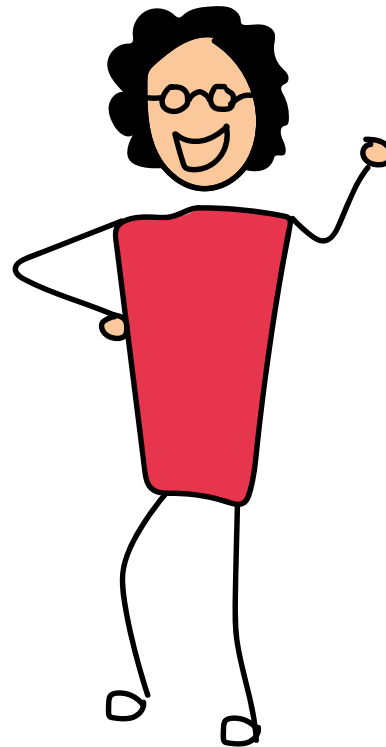
Klaar voor de weg terug

Met hun jas weer aan lopen ze richting de uitgang. 'O handig, ze hebben hier drinken en snacks', denkt John als hij het winkeltje ziet. Daarnaast ziet hij een bord met actuele bus- en treintijden. Hun trein naar huis heeft enige vertraging. 'Mooi, hoeven we ons niet te haasten', denkt John. 'Wil je ook een flesje voor onderweg, Es?' 'O goed idee', zegt Esther. John rekent twee flesjes water en een energiereep af. De medewerker ziet dat ze op het punt staan om het museum te verlaten. 'Heeft u genoten van uw bezoek?' 'Jazeker', zegt John met een glimlach. 'Het was boven verwachting leuk. We hebben zelfs beide tentoonstellingen gezien. We komen zeker nog eens terug.' 'Wat fijn om te horen, meneer, we kijken ernaar uit'.

Terwijl ze naar buiten lopen, worden ze opnieuw gegroet door een medewerker. Wat een vriendelijke mensen hier! Ze stappen op hun OV-fiets en genieten van de Utrechtse avondzon. 'Goeie keus, Es. Goeie keus.'

Scenario 1b **De tentoonstellingsbezoeker**

Sanne, de professional



Na een uurtje reizen is Sanne in Utrecht. Een stad die voor haar als kunsthistoricus bijzondere relevantie heeft. Ze is hier om Museum Catharijneconvent te bezoeken. En als het even kan ook nog het Centraal Museum, nu ze hier toch is. Vanwege haar interesse in kunst met een link met het christendom is Sanne al talloze keren in Museum Catharijneconvent geweest, maar de laatste keer is al even geleden. Nu moest ze toch echt weer eens langskomen. Sanne komt de nieuwe tentoonstelling en de nieuwe aanwinst in de collectiepresentatie bekijken. Als kunstliefhebber leeft ze voor dagen zoals vandaag: niet de foto's van christelijke topstukken bestuderen, maar ze in het écht zien. Dit wordt een dag vol inspiratie. Ze verheugt zich erop zich te wentelen in schoonheid en kennis.

Als kunstliefhebber leeft ze voor dagen zoals vandaag.

Een persoonlijk welkom

Terwijl ze op de ingang afloopt, komt er net een drukke, enthousiaste schoolklas naar buiten. Ze hebben het duidelijk naar hun zin gehad. 'Geweldig dat mijn passie ook aan kinderen wordt doorgegeven', denkt Sanne. Tegelijkertijd is ze blij dat zij vertrekken terwijl ze net naar binnen gaat. Toch prettiger als het wat rustiger is, ze is niet voor niets op een doordeweekse middag gekomen. Sanne haalt haar ICOM-kaart tevoorschijn en toont deze aan de balie. Ook al is ze al een tijdje niet geweest, ze wordt toch persoonlijk begroet. 'Dag mevrouw, fijn dat u er bent. Komt u voor de tentoonstelling?' 'Uiteraard.'

Ze ziet andere bezoekers rustig aan doen en hoort ze praten over koffie. 'Voor mij geen koffie', denkt ze. 'Ik heb een vol programma vandaag, maar misschien dat ik straks als tussenstop wel even een kopje koffie haal'. Ze brengt snel haar jas naar de garderobe en loopt meteen door, richting de tentoonstellingsruimte. Het valt haar op dat het hier overzichtelijker geworden is. Voorheen zag ze mensen nog wel eens verdwaald om zich heen kijken, dat lijkt nu minder het geval. Ze ziet ook dat het gebouw smaakvol is verbouwd. Geen aanstellerige fratsen, maar een

gebouw dat wonderwel past bij de kunstvoorwerpen. Alles lijkt te kloppen. Dat draagt voor haar echt bij aan de beleving. Bezoekers voor haar pakken boekjes van de tentoonstelling. 'Die heb ik natuurlijk niet nodig.'

Benieuwd

Ze loopt de tentoonstellingsruimte binnen. 'Benieuwd wat ze er dit keer van gemaakt hebben', denkt ze. Sanne is altijd behoorlijk kritisch. Als professional op het gebied van kunst en erfgoed verbonden met het christendom ziet ze natuurlijk alles. De goede dingen én de vergissingen. De vorige keer heeft ze het museum betrap op een kleine fout. Daar heeft ze de conservator per e-mail dan ook meteen op gewezen. Gelukkig wordt haar feedback altijd gewaardeerd. Iedereen heeft recht op goede en correcte informatie volgens Sanne.

Meer ruimte voor de kunst

Ze loopt door de expositie en is blij om alles zo mooi tentoongesteld te zien. Ze heeft inmiddels veel tentoonstellingen van het museum gezien. Sanne wordt gerustgesteld: haar geliefde kunst krijgt de aandacht die het verdient. Er is iets veranderd, maar wat? Dan beseft ze: alles is nu veel ruimtelijker opgezet. Voorheen werden bijzondere objecten nog wel eens in een hoek neergezet of onder een laag plafond. Nu krijgen ze eindelijk de ruimte die ze verdienen. Ook hoe de kunst ten opzichte van elkaar in de ruimte staat valt haar op. 'Ze hebben er dit keer echt veel aandacht aan besteed', denkt ze. Het verhaal van de kunst komt daardoor ook goed over. Ze ontdekt hier en daar zelfs informatie die net buiten haar specialisme valt, maar ook heel interessant is. 'Daar moet ik me thuis nog eens verder in verdiepen', denkt ze, en ze maakt een notitie op haar telefoon.

haar geliefde kunst krijgt de aandacht die het verdient.

Ze kijkt op haar horloge en beseft dat ze hier al langer rondloopt dan ze van plan was. 'En ik moet ook nog naar het Centraal Museum. Een beetje doorlopen dan maar.'

Weerzien na 30 jaar

Met iets meer vaart dan de andere bezoekers loopt ze door de tentoonstelling. Toch kan ze niet anders dan af en toe even vertragen. Zoals bij een absoluut topstuk, dat normaal achter slot en grendel ligt in de Koninklijke Bibliotheek. En nu staat ze er met haar neus bovenop. Ze kent dit historische object als geen ander, uit de boeken en van internet. Toch blijft het bijzonder om het in het echt te bewonderen. 'Dertig jaar geleden zagen wij elkaar voor het laatst', zegt ze in gedachten. 'Je bent nog net zo bijzonder als toen. Ze hebben je mooi opgesteld.' Ze leest hoe er voor de tentoonstelling is samengewerkt met de beste specialisten ter wereld op dit gebied en Sanne waardeert enorm dat zij bij de tentoonstelling betrokken zijn.

“ Een absoluut topstuk. En nu staat ze er met haar neus bovenop. ”

Een kritische blik

Kritisch als ze is, vallen haar ook enkele dingen op die niet helemaal kloppen. Nou ja, ze kloppen wel, maar ze zijn niet helemaal volledig. Ze snapt het wel, het museum probeert alles toegankelijk te houden. Ze zal het ze toch even laten weten. Maar eerlijk is eerlijk, deze tentoonstelling zit goed in elkaar.

Inmiddels heeft Sanne alles wel zo'n beetje gezien, dus ze verlaat de tentoonstellingsruimte. Ze ziet de ingang van de collectiepresentatie en kijkt op haar horloge. Misschien toch maar een andere keer naar het Centraal Museum? Nu ze hier is kan ze natuurlijk niet de nieuwe aanwinst overslaan, waar ze over heeft gelezen in de nieuwsbrief. De meeste objecten in de collectiepresentatie kent ze al, maar dit kunstwerk heeft ze nog niet met eigen ogen gezien. Ze besluit toch even binnen te lopen. 'Ik ben het tenslotte aan mijn vak verplicht.'

“ Dit unieke werk had ze nog niet met eigen ogen gezien. ”

Gelijkgestemd

Met stevige tred loopt ze door de collectiepresentatie. Ze weet de nieuwe aanwinst makkelijk te vinden. 'Wat is het toch een uniek werk. Goede keuze van het museum om het aan te kopen.' Sanne voelt zich gelijkgestemd met Museum Catharijneconvent. Dat dit middeleeuwse paneel hier staat is voor haar het bewijs dat ze hetzelfde belangrijk vinden: het behouden van religieus erfgoed in Nederland, ervan leren en deze kennis delen met het publiek. En dan staat het ook nog in dit prachtige middeleeuwse kloostergebouw. In deze omgeving kan het paneel echt schitteren, en omgekeerd laat de kunst het gebouw stralen. Kijkend naar het topstuk voelt Sanne zich trots dat ze hier deel van uitmaakt. Ze neemt nét wat meer tijd om alles uitgebreid in zich op te nemen. Dat de kunst veel ruimte krijgt is een groot pluspunt. Wat kijkt dat fijn! Ze mist nu wel een van haar lievelingsobjecten, maar ze begrijpt dat het niet te vol moet worden. Haar favoriet is vast in een volgende tentoonstelling weer te zien. 'En de presentatie van wat er staat is er wel beter door geworden', denkt Sanne.

Een bekend gezicht

Sanne heeft nu alles gezien waar ze voor kwam – en ietsje meer. Er is nog net tijd om ook nog naar het Centraal Museum te gaan. Snel jas halen dus. Ze loopt voorbij de winkel, waar ze de catalogus van de tentoonstelling heel mooi uitgestald ziet staan. 'Als ik 'm niet al had zou ik 'm meteen kopen', denkt ze glimlachend.

'Hoe was u bezoek, mevrouw?' vraagt de medewerker in het entreegebied. 'Uitstekend', antwoordt ze. 'Heel mooi hoe er nu meer ruimte is voor de kunstwerken. Ze komen echt goed tot hun recht. Ik heb natuurlijk ook nog wel wat kleine verbeterpuntjes'. 'Heel goed mevrouw. We horen altijd graag de feedback', zegt de medewerker met een oprechte glimlach.

Terwijl ze haar jas aantrekt ziet ze een bekend gezicht voorbijlopen. Het is de directeur van het museum! Hun blikken kruisen en Sanne loopt op haar af. Ze glimlacht en vraagt Sanne hoe haar bezoek was. Sanne geeft vol enthousiasme haar eerlijke feedback. 'Maar eerlijk is eerlijk, het is een prachtige tentoonstelling. Jullie hebben het goed gedaan', concludeert ze. Ze zeggen elkaar gedag en vrolijk loopt ze naar buiten. Al lopend pakt ze haar telefoon en typt een nieuwe tweet:

“

Goed gedaan @catharijne. Deze tentoonstelling is goedgekeurd door een professional :). Ik kom gauw terug!

”

Scenario 2 De familie

Claudia en Emir, de facilitator parents



Claudia en Emir hebben twee kleine kinderen. Levi en Zoë geloven allebei nog in Sinterklaas, al beginnen er bij de oudste al wat scheurtjes in zijn geloof te ontstaan. Daarom vindt Claudia het best spannend dat ze voor het eerst naar het Huis van Sinterklaas gaan. Vindt Levi het nog wel leuk? Of zal hij het stom vinden? En zal Zoë het niet te eng vinden, Sinterklaas van dichtbij? Uitjes met de kids zijn natuurlijk altijd leuk, maar óók heel vermoeiend. Het reizen, het in de gaten houden. Zeurende kinderen die moeten plassen op onhandige momenten. Papa en mama willen zelf ook kunnen genieten!

Plek voor de bakfiets

Met al deze zorgen in gedachten fietsen ze over de Lange Nieuwstraat. Claudia op haar fiets en de kinderen in de bakfiets met Emir achter het stuur. 'Vinden jullie het spannend?' vraagt Claudia. 'Nee hoor', zegt Levi. 'Ik wel', zegt Zoë. 'Als dit maar goed gaat', denkt Claudia.

'Dit had ik vroeger als kind ook leuk gevonden'.
Ze wordt een beetje nostalgisch.

Ze beginnen langzamer te fietsen, want ze zien dat ze op de goede plek zijn: hier woont Sinterklaas, daar is geen twijfel over mogelijk. 'Dat hebben ze leuk gedaan', denkt Claudia bij zichzelf. 'Dit had ik vroeger als kind ook leuk gevonden'. Ze wordt een beetje nostalgisch.

'Kom op jongens, uit de bakfiets. We moeten wel op tijd zijn, anders lopen we Sinterklaas mis'. Uitjes zijn altijd gestress. 'Hopelijk kan ik straks een beetje relaxen', denkt Claudia. Emir zet de bakfiets op slot en kijkt even goed waar ze geparkeerd hebben. Er staan een heleboel fietsen, maar gelukkig is er ruim plek. Zo te zien zijn zij niet de enige familie die bij Sinterklaas op bezoek gaat.

Een gezellige drukte

Ze lopen naar binnen. Om zich heen zien ze allemaal andere families. Er gaan buggy's en kinderwagens naar binnen en tassen vol met luiers en melkflesjes. Binnen is het een drukte van jewelste. Het is gezellig maar ordelijk druk. De ruimte is goed georganiseerd. Er is een plek voor alles. Voor kinderwagens, voor ouders die hun babies voeding geven en voor peuters die een snackje krijgen. Ze voelen zich hier gelijk thuis. Dit is echt een familieplek! 'Oké, dit gaat goedkomen', denkt Claudia, en ze geeft zich over aan de dag.

Dit is echt een familieplek

Claudia werpt een snelle blik door de ruimte en heeft de wc's makkelijk gespot. 'Oké jongens wie moet er plassen?' Claudia loopt met Zoë naar de wc, Emir met Levi. Het gestress was nergens voor nodig, ze zijn zelfs te vroeg. Pas over 10 minuten kunnen ze naar binnen. Claudia spot een hoekje waar de kinderen kunnen kleuren. Ook voor haar en Emir is er een fijne zitplek, van waaruit ze de kinderen in de gaten kunnen houden.

Dan is het bijna tijd. Claudia pakt hun digitale reserveringsbewijzen erbij op haar telefoon. 'Kom op jongens, we mogen naar binnen'. Een aardige medewerker scant Claudia's telefoon. 'Hebben jullie er zin in?' vraagt hij met een grote glimlach.

Relaxt

Ze komen in een ruimte waar een stuk of 50 andere kinderen en ouders in spanning wachten. Een medewerker heet hen hartelijk welkom, en vertelt ze wat ze kunnen verwachten. 'Gelukkig, dit gaat niet al te lang duren', concludeert Claudia. Ze kunnen gewoon de begeleider volgen. Claudia en Emir kijken elkaar gerustgesteld aan: 'we kunnen relaxen', denken ze allebei. De begeleider heeft dit duidelijk vaker gedaan. Ze weet de volledige aandacht van de groep te krijgen. Levi en Zoë zijn rustig en nieuwsgierig tegelijk.

Ze belanden in een ruimte waar zo'n 50 andere kinderen en hun ouders in spanning afwachten.

Een reis vol verwondering

Wat volgt is een geweldige tour. De gids leidt de groep langs allerlei leuke onderdelen. Dit is geen standaard museumervaring, maar doet eerder denken aan theater. 'Wat doen ze dit goed', denkt Claudia de hele tijd. Het is interactief, spelenderwijs, maar er wordt ook echt uitleg gegeven over de kunstwerken. Met verbazing zien Claudia en Emir hoe de begeleider de volledige aandacht van hun kinderen weet vast te houden. Zelf ontdekken ze ook nieuwe dingen en ze moeten regelmatig lachen om de grapjes die eigenlijk voor volwassenen zijn bedoeld.

Ze worden zelfs nostalgisch van de verhalen en de hele sfeer. Ze denken terug aan hun eigen jeugd en de magie van Sinterklaas. Ondertussen bouwt de spanning op. Het is duidelijk dat ze nu echt elk moment Sinterklaas gaan zien. Zo spannend als Zoë het bij aankomst vond, zo opgewonden is ze nu. En ook Levi gaat weer helemaal op in het geloof.

Wat doen ze dit leuk! Het is spelenderwijs, maar er wordt ook echt uitleg gegeven over de kunstwerken.

Het grote moment

En dan is het zover: ze ontmoeten Sinterklaas. Claudia en Emir glunderen terwijl de kids om de beurt bij Sinterklaas mogen komen. Natuurlijk worden er foto's gemaakt. En ze krijgen cadeautjes! Niet alleen de kids worden verwend, ook Claudia en Emir krijgen iets leuks: een kortingscoupon voor een volgend bezoek. 'Dankjewel Sinterklaas', zegt Emir netjes.

Even bijkomen

Ze komen terug in de open ruimte waar ze begonnen. 'Dat was precies lang genoeg', zegt Claudia tegen Emir, die instemmend knikt. 'Niet te kort, niet te lang'. Het bezoek was niet zo vermoeiend als ze hadden verwacht, maar toch kunnen ze wel een energieboost gebruiken. Eerst even allemaal plassen. De wc's zijn weer heel makkelijk te vinden. Ze vinden dat ze wel een lunch in het café hebben verdiend. 'Zullen we wat gaan eten in het café, jongens?' 'Ja!', roept het gezin in koor.

Zullen we wat gaan eten in het cafe jongens? Ja! roept het gezin in koor.

De sfeer gaat door in het café

Het café hoeven ze niet te zoeken, ze hadden het bij aankomst al gezien. Ze lopen binnen en voelen meteen dat het een familievriendelijke plek is. Er zitten ook andere gezinnen. Aan alles is gedacht: van kinderstoelen tot een magnetron waar flesjes opgewarmd kunnen worden. Ze gaan zitten en worden op hun wenken bediend. Terwijl de kinderen kleurplaten krijgen, werpen Claudia en Emir een blik op het menu. 'Fijn, hier hebben ze tenminste gezonde snacks', denkt Claudia. 'En limonade voor een euro! Oh wat leuk, ze hebben het menu ook aangepast op Sinterklaas.' Het hele gezin is nog helemaal in de Sinterklaassfeer. Ze komen bij en genieten van de lekkere dingen. Terwijl Zoë en Levi enthousiast over Sinterklaas napraten, kijken Claudia en Emir elkaar tevreden aan. Kids blij, zij blij.

Claudia en Emir kijken elkaar tevreden aan. Kids blij, zij blij.

Verwend in de winkel

Tijd om te gaan. Iedereen heeft genoeg gegeten en er is afgerekend. De kleurplaten en de kleurtjes gaan natuurlijk mee. 'Zullen we nog even in het winkeltje kijken?', vraagt Claudia terwijl ze naar de winkel wijst. Meestal zijn museumwinkels alleen leuk voor grote mensen en niet voor de kinderen. Maar als ze de winkel in lopen, blijkt dat hier niet het geval te zijn. Ook aan de kinderen is gedacht. Iedereen mag wat uitzoeken en ze rekenen af. 'Hebben jullie Sinterklaas gezien? Hoe vonden jullie het?', vraagt de aardige medewerker bij de kassa aan de kinderen. Bij de spullen in het tasje wordt een handvol kruitnoten gegooid. 'Omdat het december is!' zegt de medewerker met een glimlach. Voor zichzelf kopen Claudia en Emir een flesje water. 'Doe er ook maar twee Capri-Suns bij', zegt Claudia.

“

Wat een gekke gids was dat hè!', roept Emir naar de kinderen.

Lachend rijden ze samen naar huis.

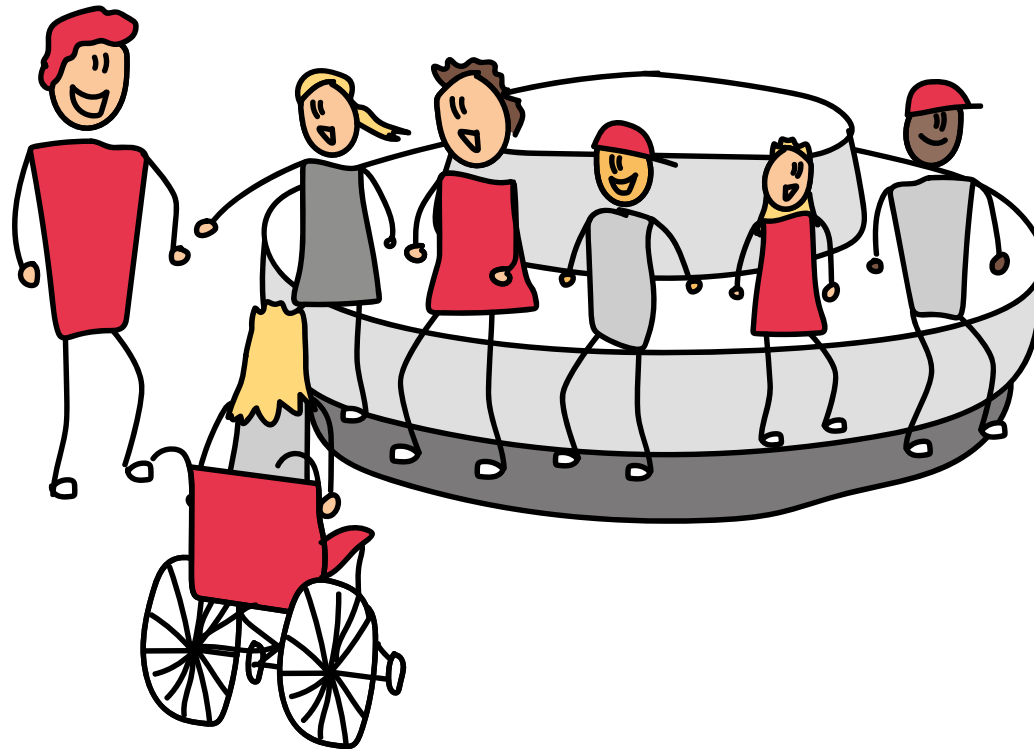
”

Kruidnoten in de bakfiets

Terwijl ze naar buiten lopen, groet een beveiligder ze vriendelijk en wenst ze een fijne pakjesavond. In de bakfiets naar huis is het dolle pret. Zoë en Levi genieten van de kruidnoten en de Capri-Suns en Claudia en Emir kijken elkaar voldaan aan. 'Dat was wel goed geregeld hè', zegt Emir. 'Ja, hebben ze echt heel leuk gedaan.' 'Wat een gekke gids was dat hè!', roept Emir naar de kinderen. Lachend rijden ze samen naar huis.

Scenario 3 **Onderwijs**

Robin de facilitator teacher



Leerkracht Robin zit in de bus met een klas van 29 leerlingen en 4 ouders, op weg naar het museum. Robin heeft slechts één keer eerder een excursie gedaan met een klas en dat was best stressvol. Het was toen allemaal niet geweldig geregeld. Dit jaar is de keuze gevallen op Museum Catharijneconvent. Hopelijk gaat het nu beter. Gelukkig is er goed gecommuniceerd door het museum, en weten ze wat ze kunnen verwachten. Er zijn ook goede lessuggesties gedaan om de leerlingen voor te bereiden op het bezoek, de leerlingen hebben die opdrachten met veel plezier gemaakt en ze hadden een fijn gesprek met elkaar. Ook handig dat er foto's bij zaten van het museum, zo kunnen de leerlingen de verschillende plekken in het gebouw straks herkennen. Robin pakt de e-mail er nog even bij en leest dat ze opgevangen worden door twee museumdocenten. Toch is het allemaal best spannend. Houdt iedereen de aandacht erbij? Vinden de kinderen het leuk? Letten de ouders goed op? Raken we niemand kwijt?

De leerlingen hadden veel plezier met de voorbereidende opdrachten van het museum.

Buiten

De bus komt aan in de Lange Nieuwstraat en stopt vlak bij de ingang. 'We zijn er!' De leerlingen zitten vol adrenaline. Terwijl ze een voor een uitstappen telt Robin de koppen. Een van de kinderen zit in een rolstoel. Gelukkig was dat geen probleem voor het vervoer. De buschauffeur helpt het kind op een prettige manier uit de bus.

Ze zeggen de buschauffeur gedag en de chauffeur vertelt hoe laat de bus hier weer zal staan. 'U krijgt sowieso een seintje van iemand van het museum als ik er ben hoor', voegt de chauffeur er aan toe. Dat is fijn, denkt Robin. Da's een zorg minder.

Ze lopen met z'n allen naar binnen. Sinds Robin zelf een leerling met een rolstoel in de klas heeft, zijn ze veel meer gaan letten op toegankelijkheid. Zowel Robin als het kind zijn blij verrast als ze zien dat het museum volledig rolstoeltoegankelijk is. Waren alle musea dat maar, denken ze.

Zowel Robin als het kind zijn blij verrast als ze zien dat het museum volledig rolstoeltoegankelijk is.

Een warm welkom

Ze lopen binnen in een mooie, prettige ruimte. Het is hier overzichtelijk en dat geeft de klas een rustig gevoel. Het is hier groot genoeg voor meerdere klassen, waardoor de klas goed bij elkaar kan blijven.

'Wat is het hier mooi hè', zegt Robin tegen de klas. De leerlingen zijn enthousiast. Hun aandacht wordt getrokken door een vriendelijke persoon met een bordje, met daarop de naam van hun school. De leerlingen vliegen er op af. 'Van harte welkom in Museum Catharijneconvent. Hebben jullie een goede reis gehad?' 'Ja, met de feestbus!', zeggen de leerlingen. 'De bus was keurig op tijd bij school en de kinderen vonden het een leuke rit.' vertelt Robin. De museumdocenten stellen zich voor aan de klas en alle begeleiders. Een van de museumdocenten vertelt Robin nogmaals kort wat ze kunnen verwachten. Robin wordt wat rustiger en voelt zich prettig en veilig. 'Met hoeveel kinderen zijn jullie? Ik heb hier staan dat er 30 zouden komen?' 'Dat zijn er 29 geworden, 1 kind is ziek.' 'Geen probleem, ik noteer het.'

Hun aandacht wordt getrokken door een vriendelijke persoon met een bordje, met daarop de naam van hun school.

Jassen en plassen

Jassen en tassen worden opgeborgen in een speciale garderobe voor groepen, en iedereen kan nog even naar de wc. 'Fijn dat er voldoende wc's zijn', denkt Robin, dat schiet lekker op. Dit museum is duidelijk ingericht op het ontvangen van scholen. Vervolgens krijgt iedereen ook nog een snack en wat te drinken. Robin en de begeleider krijgen zelfs een heerlijke versgemaakte cappuccino, inclusief latte art. 'Wauw, wat een verwennerij!', denken ze. 'Wat attent dat er zo voor ons gezorgd wordt. De leerlingen komen tot rust en krijgen de tijd om even te landen.

De museumdocenten heten de klas welkom en stellen wat vragen om de groep een beetje te leren kennen. Ze delen ondertussen naamstickers uit. Dat is niet alleen handig voor het contact, zo kunnen ook de leerlingen van verschillende scholen uit elkaar gehouden worden. Robin ziet namelijk ook een andere klas rondlopen, met een andere kleur stickers, 'slim!'.

Dit museum is duidelijk ingericht op het ontvangen van scholen.

Vlakbij staat een groot bord met daarop een aantal museumafspraken. De museumdocenten lopen de afspraken samen met de leerlingen door. De afspraken lijken erg op de afspraken die in de klas gelden. 'Dat is prettig!' denkt Robin 'de leerlingen voelen zich op hun gemak en zullen zich zeker verantwoordelijk gedragen op deze manier, wat een leuke klas heb ik toch.'

Net als op school

Dan nemen de museumdocenten de leerlingen mee naar de collectiepresentatie. Aan de hand van de kunst die ze zien praten de museumdocenten met de leerlingen over het thema van het bezoek en wat ze gaan doen in het museum. Het lesmateriaal ligt binnen handbereik en is snel en makkelijk uitgedeeld.

De kinderen zijn zichtbaar onder de indruk en de museumdocenten weten daar goed op in te spelen. Robin voelt zich trots. 'Wat zeggen mijn leerlingen interessante dingen, wauw!' Het was een goede keuze om hier te komen.

Een tour vol verwondering

De museumdocenten nemen hen in twee groepen mee door verschillende ruimtes van het museum. Langs allerlei bijzondere kunstwerken die aansluiten bij het thema. Ook deze ruimtes zijn goed toegankelijk voor de leerling in de rolstoel. Robin ziet de verwondering van de leerlingen en ziet hun nieuwsgierigheid groeien. Robin merkt het zelf ook, het is heel interessant. Dat komt grotendeels door wat de leerlingen doen en zeggen. 'Wat een gesprekken krijgt deze museumdocent op gang zeg', denkt Robin. Het kijken, luisteren en praten wordt ruim voldoende afgewisseld met opdrachten, de opdrachten zijn zo divers dat er voor elke leerling wel iets tussen zit waar ze in kunnen uitblinken. De ruimtes zijn zo ingericht dat er voldoende plek is voor de hele groep en op voldoende plekken kunnen ze zelfs rustig zitten.

Wat een gesprekken krijgt deze museumdocent op gang.

Bijna aan het einde van het bezoek krijgt de groep een reflectieopdracht. Robin hoort trots aan wat de leerlingen ontdekt hebben en is blij dat ze het zo naar hun zin gehad hebben. Dit bezoek is echt een goede aanvulling op wat we op school doen, concludeert Robin. 'Zijn we nu al klaar?' vragen meerdere leerlingen. 'Maar ik wil nog iets vragen...'

Met z'n allen op de foto

De museumdocent begeleidt de leerlingen terug naar de ontvangstruimte. 'Wat vonden jullie ervan? Hebben jullie het naar je zin gehad?' De leerlingen reageren enthousiast. 'Jij, ook Robin?' 'We zouden het enorm op prijs stellen als je ons feedback kunt geven, via de link in je mailbox.' 'Oh natuurlijk, met plezier', zegt Robin. Dat is het minste dat ik kan doen. Alles was top geregeld.

De ruimtes zijn zo ingericht dat er voldoende plek is voor de groep.

'Zullen we dan nog even een klassenfoto van jullie maken?' roepen de museumdocenten. De leerlingen gaan op de fotoplek staan en maken een foto met de fotozuil. Als Robin het emailadres invult wordt de foto naar dat mailadres verzonden, samen met de survey. 'Dat zullen de ouders leuk vinden', denkt Robin. 'Jullie kunnen hier nog even wachten tot de bus er is', zeggen de museumdocenten. 'Iemand zal een seintje geven als die in de straat klaar staat! Kunnen jullie nog even bijkomen. Bedankt voor jullie komst!' Robin krijgt een pakketje. 'Hier nog een kleinigheidje voor de zieke leerling. Dan krijgt hij of zij ook nog iets mee van het museum.' 'Oh dat is geweldig' en ze bedankt hen hartelijk. 'Wat een attente mensen werken hier toch', denkt Robin.

De leerlingen gaan op de fotoplek staan en maken een foto met de fotozuil.

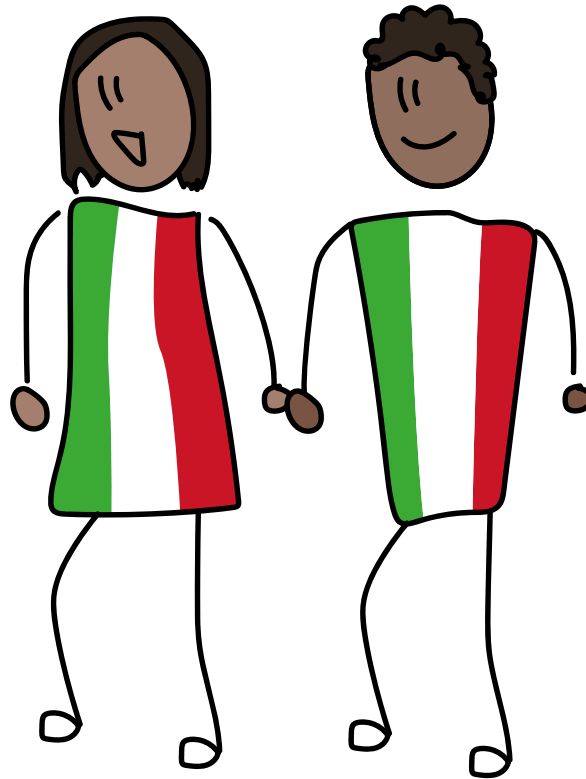
'Super, u ook heel erg bedankt.' De leerlingen geven nog een klein applausje waarna Robin de klas de opdracht geeft hun jassen en tassen weer te halen en te plassen. Robin wijst naar de grote klok in de ruimte en vraagt ze om de tijd in de gaten te houden.

Uitgezwaaid

Een van de beveiligers in het entreegebied geeft ze een seintje: 'De bus staat klaar. Heel fijn dat jullie er waren. Kom vooral nog eens terug met je ouders!' Met een tevreden gevoel lopen ze naar de bus. Iedereen stapt netjes in, zonder gedoe. 'Dit ga ik zeker aan de andere leerkrachten vertellen', denkt Robin. Onderweg praten de leerlingen enthousiast met elkaar over het museum. 'Ik ga mijn ouders vragen of we een keer naar dit museum mogen.' 'Ik ook', zegt een ander kind. Wat een topdag, denkt Robin. Wat is het toch leuk om leerkracht te zijn!

Scenario 4 Internationale toeristen

Sofia en Roberto, de experience seekers



Sofia en Roberto zijn een stel dat voor het eerst Nederland bezoekt. In hun eigen land hebben ze al heel wat kerken, kloosters en musea bezocht en dus willen ze dat ook in Nederland doen. Ze blijven een paar dagen in Utrecht en hebben gehoord dat Museum Catharijneconvent dan een must-see is. Ze hebben niet veel tijd, dus ze hopen dat ze geholpen worden met het bekijken van de belangrijkste highlights.

Hier is het

Ze stappen uit bij de bushalte en kijken om zich heen. Al gauw zien ze dat ze op de goede plek zijn. Dat is de ingang van het museum! Na deze herkenning voelen ze ook waardering, want ze zien hun eigen taal. Da's altijd leuk, want vaak is het alleen Engels en Nederlands wat ze tegenkomen.

“

Ze voelen waardering, want ze zien hun eigen taal

”

Lekker overzichtelijk

Ze lopen naar binnen en bewonderen het mooie interieur. Ze hebben nu al het idee dat ze een goede bestemming hebben gekozen. Ze kijken kort om zich heen om zich te oriënteren. Alles is meteen duidelijk. Daar is de garderobe, daar de wc's. Er is een café en daar kunnen we kaartjes halen. Opnieuw zien ze informatie in hun eigen taal. Ze lezen wat er te zien is, wat het kost en hoeveel tijd je er ongeveer aan kwijt bent. Het is duidelijk: ze kunnen het beste de collectiepresentatie bekijken, en ze krijgen er al zin in.

“

Ze kijken kort om zich heen. Alles is meteen duidelijk

”

De juiste keuze

Ze lopen naar de kassa en geven aan dat ze de collectiepresentatie willen zien. De vriendelijke medewerker bevestigt dat dat voor hen een goede keus is. Ze vraagt of ze een audiotour in hun eigen taal willen. Dat willen ze wel! De medewerker geeft ze hun betaalbewijs en wijst ze op de audiotouruitgifte. Ze lopen erheen en worden opnieuw geholpen door een bijzonder vriendelijke medewerker. 'Die Nederlanders zijn helemaal niet zo bot als men zegt', denkt Roberto. Ze krijgen enige uitleg en worden gewezen op de ingang van de collectiepresentatie. De ruimte is lekker overzichtelijk, wat de oriëntatie makkelijk maakt. 'Hier gaan we niet verdwalen, zoals in dat ene museum, weet je nog', zegt Sofia lachend tegen Roberto.

Ze voelen zich zeker dat het een fijn bezoek wordt. Alleen eerst even de jassen ophangen bij de garderobe. Die hadden ze net al gespot, dus die vinden ze zo. Ook de toiletten hadden ze al gezien. Terwijl Roberto de audiotours vasthoudt gaat Sofia nog even naar het toilet. Als ze terugkomt wijst ze naar het café: 'Eerst even een koffietje? 'Laten we dat straks doen, als we de audiotours weer hebben ingeleverd.' 'Oh ja, goed idee.'

De highlights

Moeiteloos lopen ze naar de ingang van de collectiepresentatie. Een vriendelijke beveiligers begroet hen: welcome, first time in the museum? Roberto en Sofia antwoorden 'yes'. De beveiligers vraagt of er iets in het bijzonder is dat ze willen zien en helpt hen het op hun kaart te vinden. 'Enjoy your visit', zegt hij terwijl de kaartjes worden gescand.

Ze lopen door de collectiepresentatie en bewonderen de kunstwerken. Als vanzelf lopen ze langs de meest bijzondere stukken, die zo geplaatst en belicht zijn dat het overduidelijk is dat dit de highlights zijn. Terwijl Sofia al het moois bewondert, gaat Roberto even zitten. Hij kijkt om zich heen of hij hier naar het toilet kan. Gelukkig, dat kan. 'Ik ga even plassen, Oké?' Sofia knikt. 'Is goed, ik blijf in deze ruimte'.

Als vanzelf lopen ze langs de meest bijzondere stukken

Een prachtig gebouw

Even later heeft Roberto makkelijk zijn weg teruggevonden. Af en toe maken ze foto's van de mooie omgeving en natuurlijk selfies voor op Instagram. 'Pics or it didn't happen!'

Wat lekker, deze koffie. Nog beter dan thuis

Als vanzelf hebben ze door wanneer ze de belangrijkste dingen gezien hebben. 'Dit is een leuk stukje Utrecht, toch?' zegt Roberto tegen Sofia. 'Zeker! Weet je wat ook leuk is? Koffie!' 'Goed idee, we hebben nu alles wel gezien.'

Goede koffie

Ze lopen de ruimte uit en vinden gemakkelijk hun weg naar het opvallende café, dat ze eerder al hadden gezien. Ze bestellen twee espresso's en bekijken de foto's die ze net gemaakt hebben. 'Wat lekker, deze koffie', zegt Roberto. 'Nog beter dan thuis.'

'Wil je in de stad gaan lunchen?' vraagt Sofia. 'We kunnen ook hier eten', zegt ze, terwijl ze een blik werpt op het menu. 'Ze hebben lekkere dingen.'

Roberto vindt het goed. 'Dan kunnen we hierna nog wat gaan shoppen', zegt hij terwijl hij op Google Maps kijkt waar de dichtstbijzijnde winkelstraten zijn. Er komt net een medewerker aan en Roberto vraagt of hij leuke winkelstraten kent. Hij lijkt de buurt goed te kennen, want hij geeft ze goede tips. 'May I also suggest you have a look in our museum shop? We have some unique Utrecht souvenirs. I'm sure you will like them.' Roberto bedankt hem voor de tip en ze geven hun bestelling door.

Een souvenir van Utrecht

Na de lunch halen ze hun jassen op en werpen een snelle blik in de winkel. Ze nemen een typisch Utrechts souvenir mee en lopen tevreden naar buiten. Wat leuk, het laatste dat ze voor vertrek zien is 'dankjewel en tot ziens' in hun eigen taal.

Wat een leuk museum in een leuke stad, denken ze, en ze lopen richting de winkelstraten.

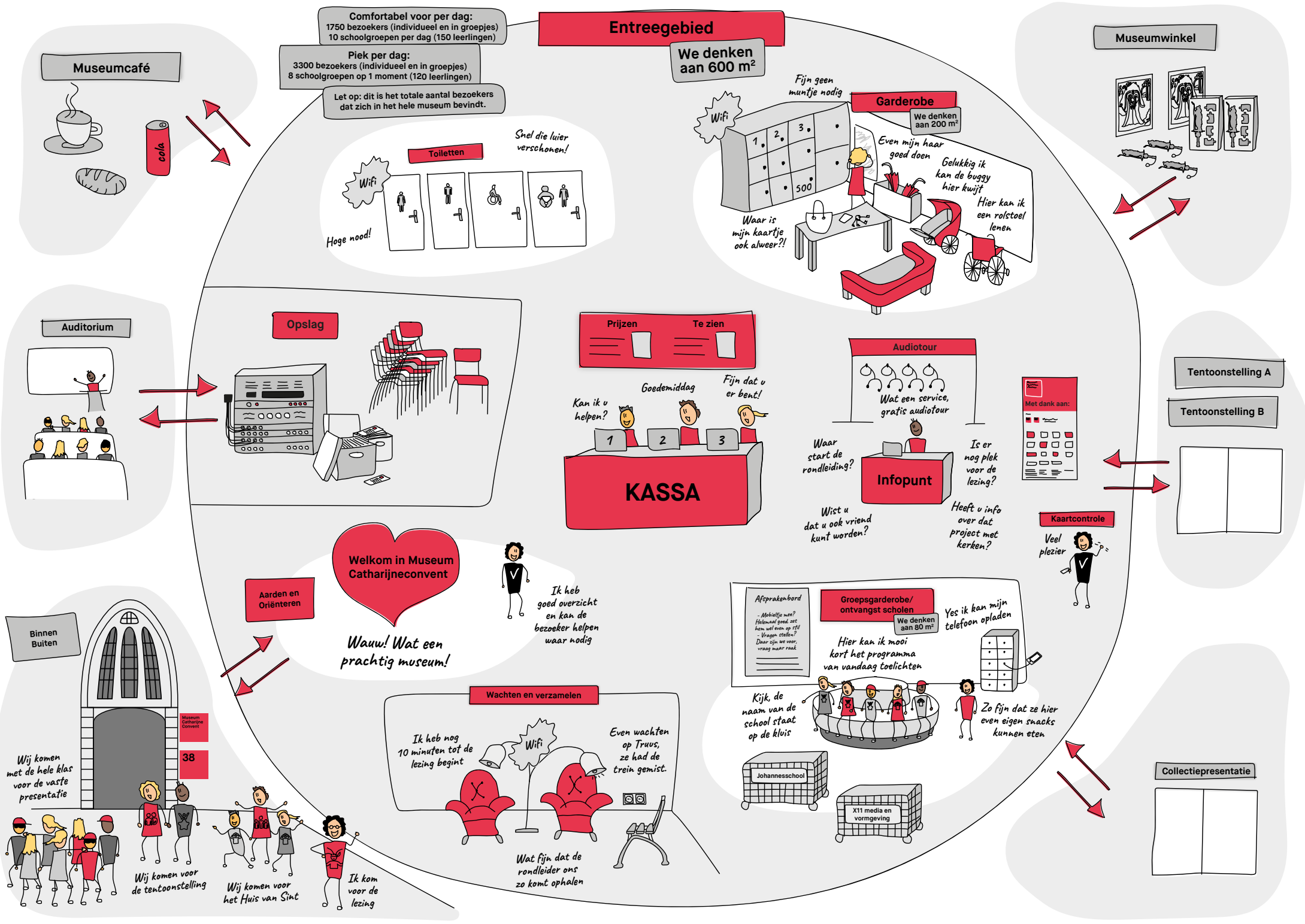
“ Wat een leuk museum in een leuke stad ”

BIJLAGE: **publieksruimtes in het toekomstige gebouw**

Publieksruimtes

In de verschillende visies die het museum heeft gemaakt voor de verbouwing en herinrichting zijn tekeningen opgenomen die een momentopname weergeven. Naast dat ze een overzicht geven van de publieke ruimtes van het toekomstige museum, geven ze ook informatie over de ervaringen van bezoekers. Dit geeft, per ruimte, extra kleur aan de toekomstige ervaringen en behoeftes van de bezoekers.

Net als bij de scenario's geldt dat dit niet volledig is, maar wel richting geeft.



Entreegebied

Comfortabel voor per dag:
1750 bezoekers (individueel en in groepjes)
10 schoolgroepen per dag (150 leerlingen)

Piek per dag:
3300 bezoekers (individueel en in groepjes)
8 schoolgroepen op 1 moment (120 leerlingen)

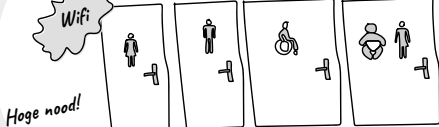
Let op: dit is het totale aantal bezoekers
dat zich in het hele museum bevindt.

We denken
aan 600 m²

Museumcafé

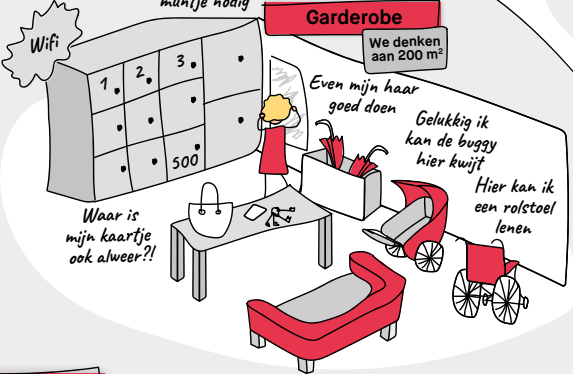


Toiletten

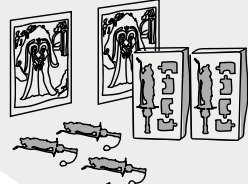


Garderobe

We denken
aan 200 m²



Museumwinkel



Auditorium



Opslag

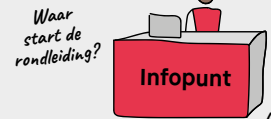


Prijzen Te zien



KASSA

Audiotour



Infopunt

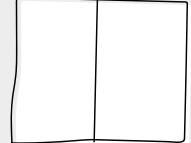


Kaartcontrole



Tentoonstelling A

Tentoonstelling B



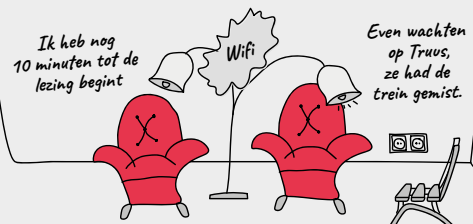
Welkom in Museum
Catharijneconvent

Wauw! Wat een
prachtig museum!

Aarden en Oriënteren



Wachten en verzamelen



Wat fijn dat de
rondleider ons
zo komt ophalen

Groepsgarderobe/ ontvangst scholen

We denken
aan 80 m²

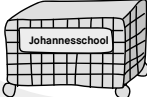
Afsprakenbord
- Afkijktje wat?
- Helemaal goed, zet hem wel even op rij!
- Vragen stellen!
- Daar zijn we weer, vraag maar raak

Hier kan ik mooi
kort het programma
van vandaag toelichten

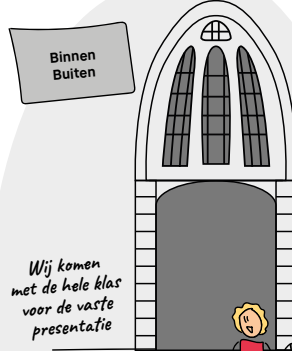
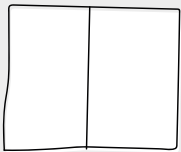
Yes ik kan mijn
telefoon opladen



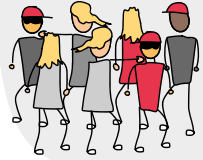
Zo fijn dat ze hier
even eigen snacks
kunnen eten



Collectiepresentatie



Wij komen
met de hele klas
voor de vaste
presentatie



Wij komen voor
de tentoonstelling

Wij komen voor
het Huis van Sint

Ik kom
voor de
lezing

Tentoonstelling A

Comfortabel voor:
1000 bezoekers per dag
Piek: 1.800 bezoekers per dag

700 m²

Het is een overzichtelijke
ruimte met een logische routing
en mogelijkheden voor
intieme kunstbeleving



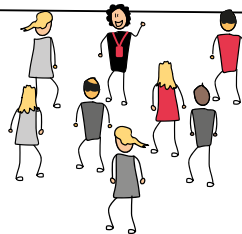
Genoeg ruimte voor
gesprek en discussie



3,5 meter



Praktische plekken en
voldoende ruimte
voor groepen en
rondleidingen



Genoeg plek
om te zitten



Ingang

Voor deze tentoonstelling
hebben we maar
500m² nodig
Een deel van de ruimte
kunnen we handig
afsluiten

Afsluitbare ruimte(s)

Goederenlift

Overslagdepot

60 m²

Opslag

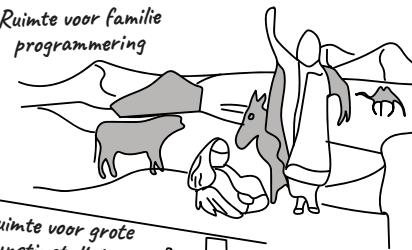
60 m²

Tentoonstelling B

Comfortabel voor:
600 bezoekers per dag
Piek: 1.200 per dag

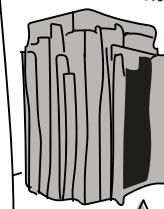
500 m²

Ruimte voor familie
programming



Mogelijkheid tot
decorbouw en
het creëren van
veel sfeer

Ruimte voor grote
kunstinstallaties



5 meter



je waant je in
een andere wereld

Landingsplein

Even **wachten**
tot Jan ook klaar is,
ik ben altijd sneller

Wat gezellig al die
kinderen voor de Sint

Ontspannen

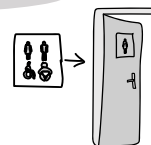


Alvast door
de catalogus
bladeren

Klaarmaken voor
tentoonstelling

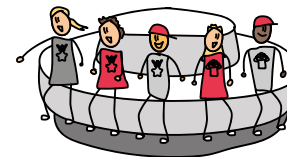
Hier vind ik alle
informatie om mijn bezoek
aan de tentoonstelling
goed te starten

Fijn dat de wc
dichtbij is



Mama
ik moet
plassen

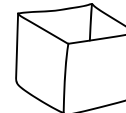
Even mijn kinderen
managen voordat ze de
Sint ontmoeten



Colofon
mede
mogelijk
gemaakt
door

Word Vriend
en help mee aan
de restauratie

Het is als een
open box waar
alles in kan



Uitgang

Gericht op ultieme
kunstbeleving



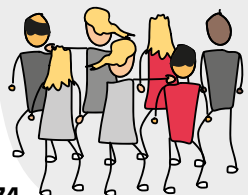
Ervaring delen

Op mijn gemak
mijn ervaringen
delen in het
gastenboek



Binnen
Buiten

Wij komen voor de
tentoonstelling +
rondleiding

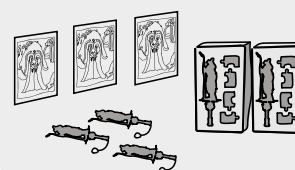


Wij komen voor
de tentoonstelling

Wij komen voor
het huis van Sint

Entreegebied

Winkel



Museumcafé



Uitgang

Extra uitgang

Catharina kathedraal

Vertelt verhaal
van het klooster

Inclusief koppeling
met de kathedraal

Wat een super
mooi museum in
een oud klooster

"Absolument
magnifique"

"Ooh Que
Lindo"

Ruimte voor
alle groepen

"Eindelijk weer eens
naar een museum,
ben benieuwd wat
we gaan doen!"

Ik heb wel zin in
een bakje koffie!

Wifi

Ik moet
naar de wc

Ik ook
Ik ook!

Plek voor introductie
en afsluiting

Collectiepresentatie

1600 m²

Topstukken
komen optimaal
tot hun recht

En krijgen
alle ruimte

"Wow!
So beautiful!"

"We gaan naar echte
schilderijen kijken,
en beelden en spullen
van vroeger, leuk!"

Het begin en
het einde

Tradities en
rituelen

Thematische presentatie

"Dat wist ik niet,
interessant.
Wat vind ik
eigenlijk?"

Paradoxen

Vestigen verdwijnen
veranderen

In en uitsluiting

Vanuit verschillen perspectieven

Binnen
Buiten

38

Entreegebied

We gaan vandaag
aan de slag met identiteit,
imago en respect, ik hoop dat
het de klas hechter maakt!

Wij komen dansen,
zingen en swingen en
ontdekken dat het
wereldwijd alle
dagen feest is

We want to
see the highlights

Ik kom voor
de unieke collectie
middeleeuwen

Afsprakenbord

- Met welke mee?
- Helemaal goed, zet
hem wel even op tijd
- Vragen stellen?
- Daar zijn we voor,
vraag maar raad

Groepsgarderobe/ontvangst scholen

Hier kan ik mooi
kort het programma
van vandaag toelichten

Yes ik kan mijn
telefoon opladen

Kijk, de
naam van de
school staat
op de kluis

Johannesschool

X11 media en
vormgeving

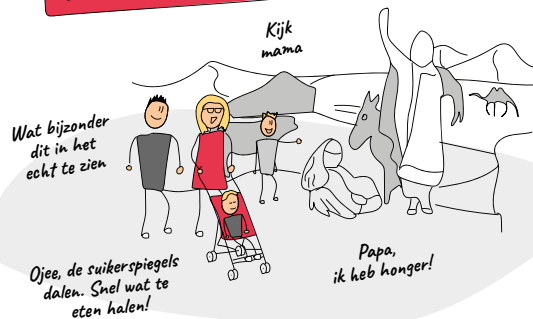
Zo fijn dat ze hier
even eigen snacks
kunnen eten

Mooie plek om nog even
na te kletsen met de klas
tijdens de snelle lunch,
voordat we weer naar
school gaan.

Museumcafé



Tentoonstelling B

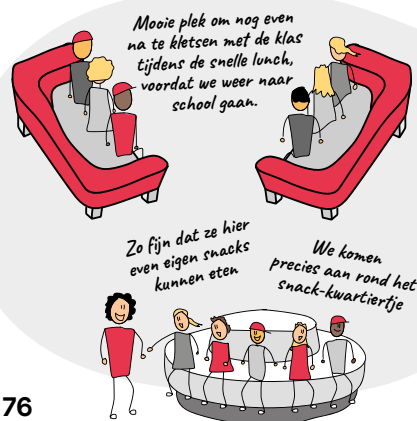


Tentoonstelling A



Ontvangstruimte scholen

Entreegebied

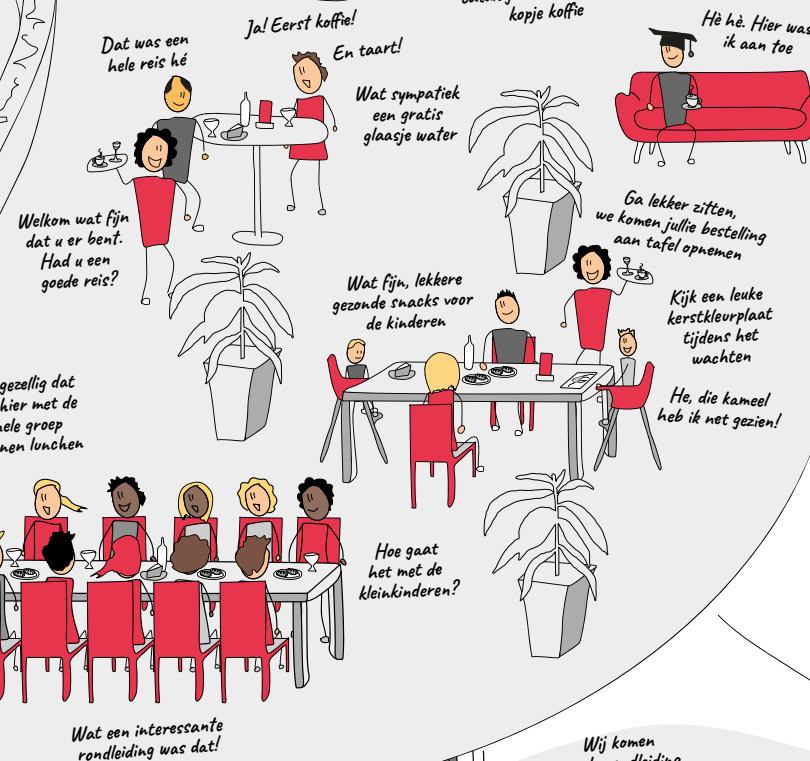
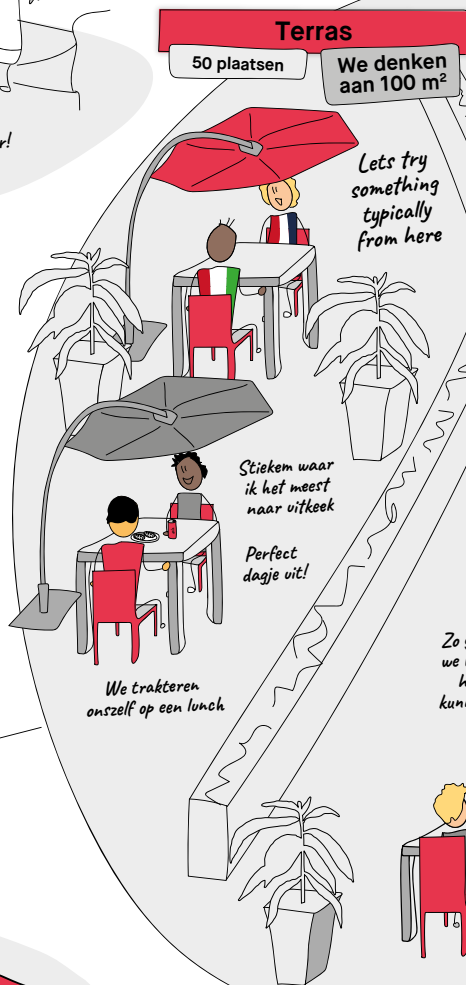


Entreegebied

Museumcafé

120 plaatsen

We denken aan 300 m²



Wij komen met de hele klas dansen, zingen en ontdekken dat het wereldwijd alle dagen feest is

Lets see the highlights

Wij komen voor de rondleiding, lunch en borrel

Eindelijk tijd voor mezelf bij tentoonstelling Moderne Kunst

Gezellig dagje uit met de kinderen bij Kerstival

Gezellig met Hans naar tentoonstelling Over het Paradijs

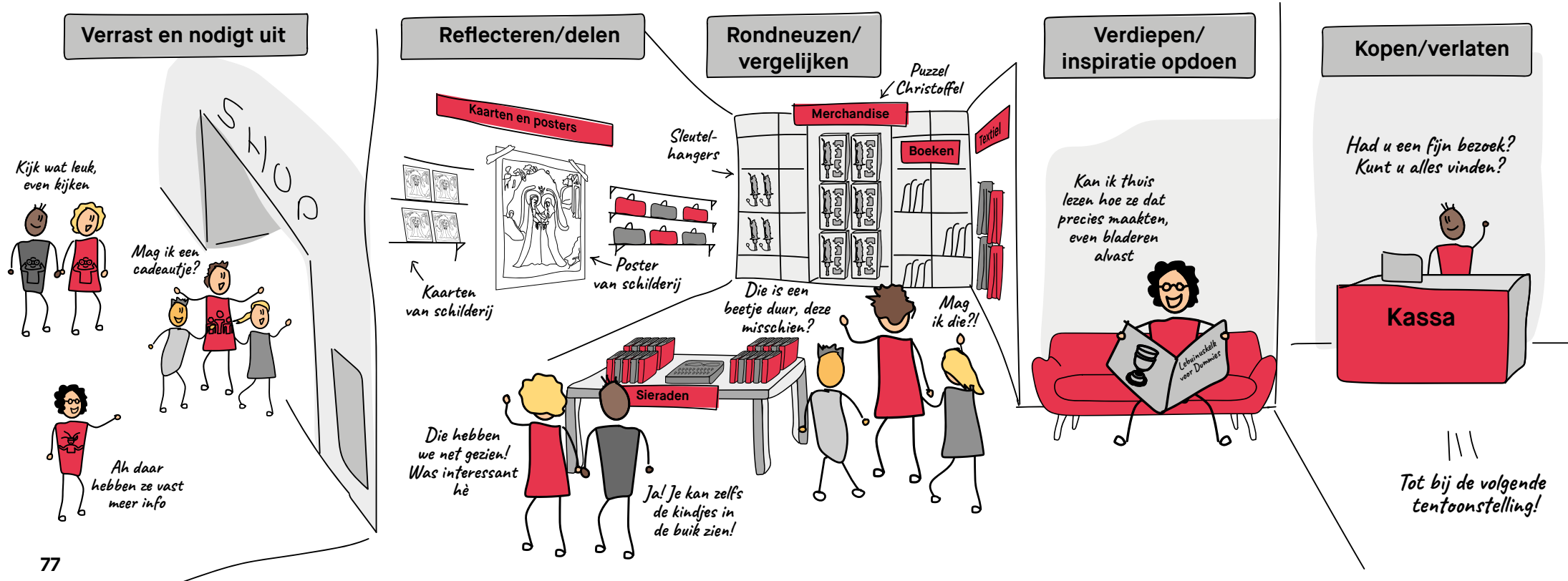
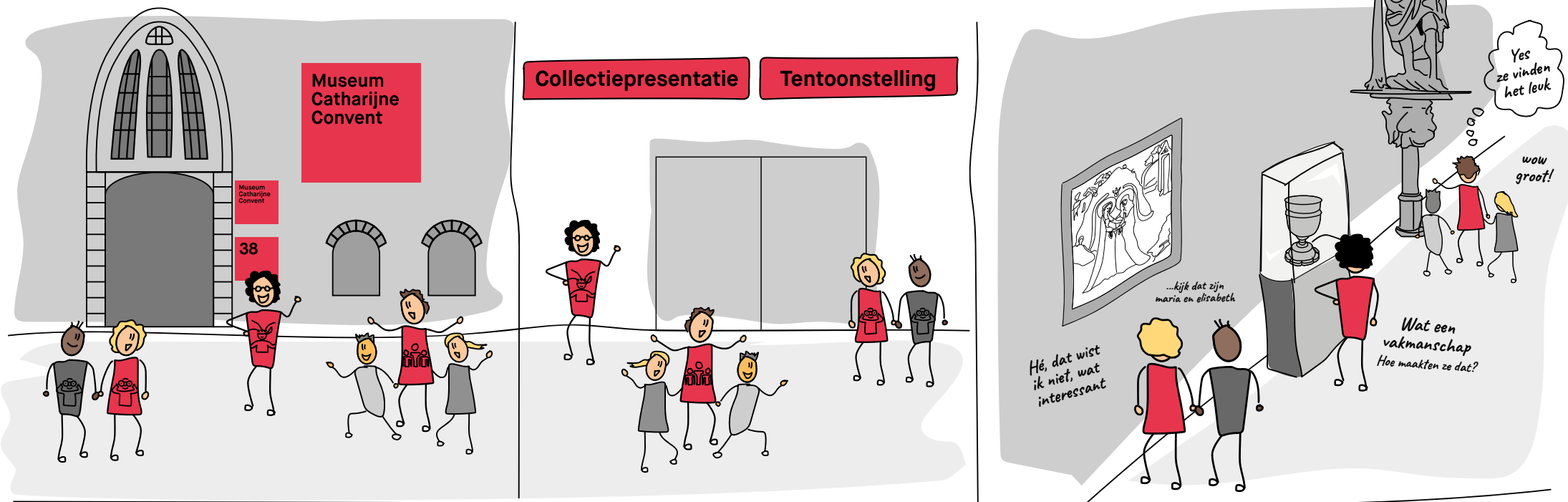
Dagje onderzoek doen

Onderzoekscentrum



Collectiepresentatie





Opslag

30 m²

Auditorium

150 m²

Introfilm



Expert meeting

Henk Woudeten Abdelader

MCC

Theater groep ALVIN

Wat een goede akoestiek!

Juf, ik moet naar de wc
Ik ook, ik ook!

Nog even naar de wc voor de lezing begint

Ik kom de lezing geven

Wij komen voor de lezing bij de tentoonstelling

Wij komen voor het Sint Maarten debat

Wij komen college volgen

Wat een feest om hier te spreken, alles werkt perfect

Gordijnen open voor lekker veel daglicht

Eerst het licht dimmen en gordijnen dicht voor de film

Even mijn laptop en telefoon opladen

Mag ik wat vragen?

Wat zitten de stoelen lekker

Fijn een tafeltje voor mijn kopje thee

Ik ben voor stelling A

We kunnen zo hard praten als we willen

Ik ben tegen!

Stelling A
Johannes school Voor
Johannes school Tegen

Entreegebied

Verzamelen, wachten borrelen en socializen

Wilt u nog wat drinken?

Fijn, nog even zitten voor de lezing begint

Hé hé, ik ben op tijd voor de lezing

O, hebben
jullie dit ook!

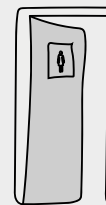
Zo fijn,
alles op 1 plek

Foto's	Boeken	Kerk collecties
Herinnerings verhalen		Tentoon- stellings- archief
Tijdschriften		
	Object mappen	

Ik vind hier alle informatie
voor mijn onderzoek



Fijn dat ik vrij in
en uit kan lopen



Fijn dat de wc
dichtbij is

Alles werkt!



Alles is zo
makkelijk te vinden

Onderzoekscentrum

Voor de onderzoekers en het onderwijs

Even chillen
en telefoon
checken



Even van mijn
plek om dit
hoofdstuk te lezen

wifi

Gereserveerd

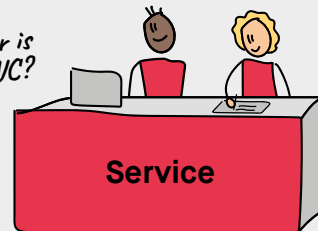
Lekker
rustig!

Heerlijk
een werkplek
voor mijzelf

Mooi
uitzicht!



Waar is
de WC?



Service

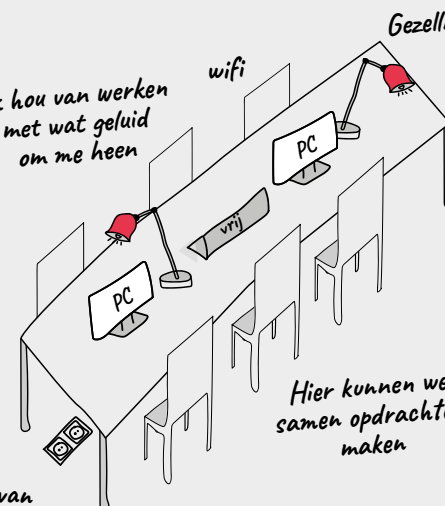
Kan ik de
conservator
spreken?

Mag ik hier
wat drinken?

Hebben
jullie ook
dit boek?

Ik hou van werken
met wat geluid
om me heen

wifi



Hier kunnen we
samen opdrachten
maken

Gezellig hé

Wat bijzonder van
zo dichtbij!

Ik heb wat
in de kantlijn
ontdekt!



Fijn om samen met de
expert naar te kijken

Museumcafé

Even pauze

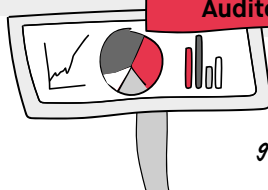


Ik heb
dorst!

En honger!

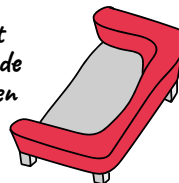
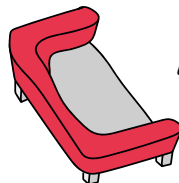
Even sparren
met collega's

Presenteren
waar ik
aan werk



Eindelijk de
groep samen voor
een debat

Het eens tot
in detail met de
rest bespreken



Onderzoekscentrum

Leerling
wij komen voor
een zelfstandige
onderzoeksopdracht.



Student
Ik kom werken
aan mijn scriptie.



Wetenschapper
Ik kom onderzoek
doen naar vrouwen
in de christelijke kunst.



Hobbyist
Ik wil alles weten
over de kerk waar
ik vrijwilliger ben.



Museum
Catharijne
Convent

Museum
Catharijne
Convent

38

