



**MYSTERYGUEST VERSLAG**

**AMSTERDAM MUSEUM**

**DONDERDAG AUGUSTUS 2013**

# Amsterdam Museum, Amsterdam

Amsterdam Museum

Augustus

2013

## Bezoek gegevens

Aankomst tijd (begin bezoek)  uur

Vertrek tijd (einde bezoek)  uur

## Algemene samenvatting van dit bezoek

-De informatie op de website was actueel omdat er juiste tentoonstellingen beschreven werden. De toegang tot bezoekersinformatie was ook gemakkelijk. Het betrof een aparte tab bovenaan de website. Ik was op zoek naar de openingstijden van het museum en de prijzen. Daarnaast wilde ik weten wat de openingstijden van het café waren. Ik kon niet vinden hoe lang het ongeveer duurt om het museum te bezoeken zonder een gids/audio tour.

-Het was me niet duidelijk wat de openingstijden waren. De openingstijden stonden nergens vermeld. Wij hadden nog een medewerker gevraagd of het ergens te zien was maar dat ontkende ze. De weg naar het museum was gemakkelijk te vinden. Op het gebouw stond duidelijk aangegeven wat het was. De ingang van het museum was goed zichtbaar vanuit de straat en het binnenpleintje. Er hingen twee vlaggen. Ze leken onbeschadigd maar wel oud. De kleuren waren niet meer vel en de vlaggen oogden grijs. De naamsaanduiding was goed zichtbaar. De steeg voor de ingang van het museum was schoon en vrij van prullen. De glazen deuren waren schoon, er waren wel enkele vingerafdrukken erop te zien. De folderbakken links van de entree waren goed aangevuld met recente folders in meerdere talen.

-Toen wij om 11:20 uur (na circa drie minuten wachten) aan de beurt waren, werden wij snel begroet. Medewerker 1 zei: "Hallo." Hij keek ons toen niet aan omdat hij nog met iets bezig was. Daarna maakte hij wel oogcontact. Het eerste contact maakte geen beleefde indruk op ons. De kassamedewerker was niet vriendelijk. Hij was correct in omgang maar glimlachte niet en straalde geen plezier in zijn werk uit. Hij had geen enthousiaste houding en was bezig met de handelingen zo snel mogelijk afronden. Hij was wel goed te verstaan. Zijn handelingssnelheid was goed. De kassamedewerker attendeerde ons niet op de mogelijkheid van het huren van een audiogids. De medewerker wenste ons geen plezier. De medewerker wees aan waar de entree was. Wij werden niet met 'u' aangesproken. Toen wij naar boven wilde lopen, werden wij aangesproken door een surveillant die ons verplichtte om tassen in de kluisjes te doen. Wij hadden geen andere garderobe waargenomen. Het gratis WIFI werkte na het inloggen naar behoren. We informeerden aan de kassa hoelang het ongeveer duurde om alles te zien. Het zou circa anderhalf uur in beslag nemen. Het klopte met wat wij daarna hadden ervaren.

-De surveillant was in gesprek met een bezoeker toen wij langsliepen. Het was een blanke man van circa 60 jaar oud. Hij had een normaal postuur en was ongeveer 1 meter 65 lang. Hij had grijs haar en donkere wenkbrauwen. We hoorden hem later genoemd worden. Hij merkte bij onze binnenkomst dat we een rugzak bij ons hadden en verzocht ons vriendelijk de tas op te bergen. De surveillant had een toegankelijke en sympathieke uitstraling dus wij voelden ons welkom. Hij lachte tijdens het gesprek en sprak ons beleefd aan. Hij wenste ons geen plezier in het museum. Onze kaartjes werden niet gecontroleerd. Wij waren verbaasd dat ook de handtas in het kluisje moest. Op de website werd er alleen gesproken over de rugzakken.

-Bij de entree en in de ontvangsthall stond er één dezelfde surveillant zoals beschreven in het vorige hoofdstuk. De kassamedewerker informeerde ons dat we de trap naar boven moesten nemen. Daardoor was het ons duidelijk waar de tour

begon. We liepen van de kluisjes direct door naar boven. De trap naar boven was schoon en vrij van prullen. Door de bewegwijzering in de hal was het ons duidelijk waar de toiletten zich bevonden. Er stond geen grote groep in de hal, op de trap of boven.

-De bewegwijzering was niet altijd even duidelijk. Toen wij boven kwamen, wisten we niet of we links of rechts van de trap moesten beginnen. Verder hadden we geprobeerd om aangegeven route te volgen maar kwam uiteindelijk niet in alle ruimtes en moesten soms teruglopen. Wij wisten tot het eind niet of we alle ruimtes gezien hadden. Er werden meer benamingen gebruikt die niet altijd overeenkwamen met de namen van de tentoonstelling. De namen van de zalen en tentoonstellingen werden naast elkaar gebruikt wat voor verwarring zorgde. De bewegwijzering in het museum was goed zichtbaar. De bordjes vielen op en waren vaak geplaatst.

-Het was duidelijk waar Amsterdam DNA zich bevond. Het werd helder nadat wij op de eerste verdieping aangekomen waren. De trap naar DNA was schoon en vrij van prullen. Het was duidelijk wat er in Amsterdam DNA werd tentoongesteld namelijk informatie over geschiedenis en huidige situatie van Amsterdam. Aan het begin was het ons niet duidelijk hoe de QR codes werkten. We gingen de codes boven de scanner, zelf scannen met onze telefoon. Nadat wij door hadden dat de brochure gescand moest worden, was het ons duidelijk hoe de QR code werkte. Alle scanners die we gebruikt hadden, werkten naar behoren. De ruimtes in DNA waren schoon, er lagen geen prullen op de grond. Er lag wel veel stof op meerdere objecten. Op alle vitrines was veel stof en vingerafdrukken te vinden. Er lag veel stof in de raampjes waar er doorheen gekeken kon worden naar de schilderijen in de galerij. De route was ons niet helemaal duidelijk. Wij wisten niet wanneer en waar DNA afgelopen was. De banken in de zalen waren schoon. Alle touchscreens en projectieschermen werkten naar behoren. Het geluid bij de schermen was goed. Er was af en toe wat ruis te horen maar de tekst was goed te volgen. Alle schermen die we geprobeerd hadden, waren goed te bedienen. Wij hadden geen rijen waargenomen. Toen we bij de fietsen aankwamen, gingen er net twee bezoekers vanaf. Wij volgden de route maar het was ons tot het einde niet duidelijk wat nog bij DNA hoorde en wat niet. Bijvoorbeeld de huizen miniaturen op de hogere verdieping. Wij volgden de route maar de onderscheiding tussen verschillende tentoonstellingen was ons niet duidelijk. Bijvoorbeeld hoort de Gouden Eeuw bij DNA of vormt een aparte tentoonstelling. Wij hadden gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een foto in ridderharnas te nemen. De foto's op de website waren niet per datum gesorteerd waardoor het voor ons erg moeilijk was om onze foto's terug te vinden.

-Zoals beschreven in de vorig hoofdstukken, was het ons niet duidelijk wat bij DNA hoorde en wat niet. De gangen waren overall schoon en vrij van prullen. De thema's van de andere tentoonstellingen waren duidelijk. De ruimtes in de andere tentoonstellingen zagen er schoon en geordend uit. Op de vitrines lag er stof en er waren vingerafdrukken te zien. De touchscreens en de filmpjes werkten goed en waren duidelijk. Wij misten nergens plek om te zitten. Pas na één uur binnen kwam wij eerste surveillant tegen (met uitzondering van de surveillant bij de entree). Ze liep op de trap dus we gingen gelijk gebruik maken van de mogelijkheid om een vraag te stellen. Wij gaven aan niet te weten wat we al gezien hadden en wat de vervolg was van onze route was. De surveillant kon ons deels helpen. Ze wees een zaal aan waar we nog niet geweest waren maar legde niet uit wat de verdere route was. We bleven tijdens dit gesprek op de trap staan. Wij hadden geen opmerkelijke constatering gedaan bij de andere tentoonstellingen.

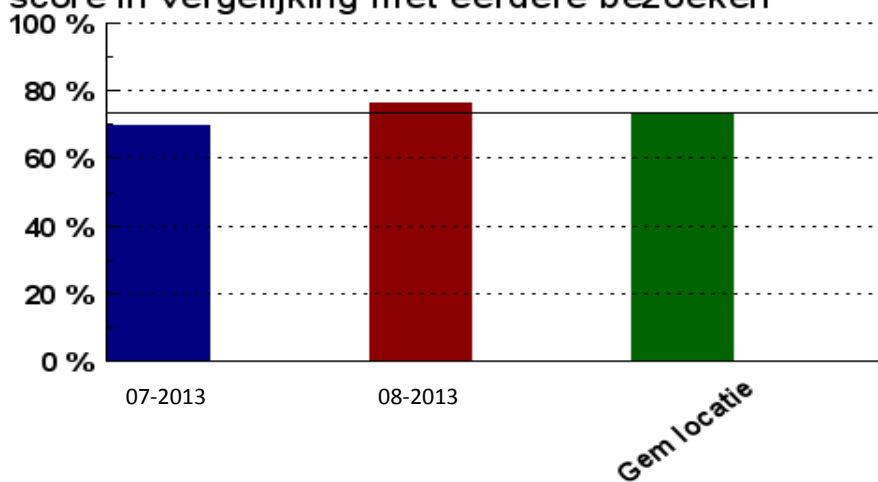
-De toiletten waren duidelijk aangegeven door middel van de vermeldingen op de bewegwijzering. Daarnaast waren er bordjes op de deuren. De toiletpot was schoon en onbeschadigd. De wasbakken waren schoon. Hetzelfde gold voor de vloer. Er was genoeg zeep aanwezig en de rol met papier werkte naar behoren. Het rook niet fris op de toiletten. Het was ons opgevallen dat er bij de toiletten op de begane grond, het schoonmaakrooster al voor de volgende dag getekend was. Er stond naam 'Zahara' erop. Het duurde lang voordat wij gebruik konden maken van een toilet. Aan het begin waren er veel mogelijkheden maar daarna konden wij pas naast de bibliotheek gebruik maken van een toilet.

-Wij vonden Amsterdam museum heel interessant en leerzaam. Er werd erg veel informatie over de stad gegeven. Geen overzicht hebben over de route en onderscheid tussen de tentoonstellingen was storend. Wij verbaasden ons dat wij dit museum nooit eerder bezocht hadden en dat het niet op standaard must-see lijstje stond. Vanaf nu zouden wij alle bezoekers ernaartoe meenemen.

## Inhoudsopgave

1. Website
2. Uitstraling directe omgeving
3. Kassa
4. Entree/ Beveiliging
5. Ontvangsthal
6. Bewegwijzering
7. Amsterdam DNA
8. Andere Tentoonstellingen
9. Toiletten
10. Beoordeling

Totaal score in vergelijking met eerdere bezoeken



## Hoofdstuk 1

# Website

1.1	Is de informatie op de website actueel? Leg uit waarom:	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> De informatie op de website is actueel omdat er juiste tentoonstellingen beschreven worden.
1.2	Is de toegang tot bezoekers informatie makkelijk te vinden? Leg uit waarom:	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> De toegang tot bezoekersinformatie was ook gemakkelijk. Het betrof een aparte tab bovenaan de website.
1.3	Heb je voldoende bezoekers informatie gevonden? Leg uit waarom:	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ik was op zoek naar de openingstijden van het museum en de prijzen. Daarnaast wilde ik weten wat de openingstijden van het café waren.
1.4	Mis je informatie op de website? Leg uit waarom:	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ik kon niet vinden hoe lang het ongeveer duurt om het museum te bezoeken zonder een gids/audio tour.

### Samenvatting van dit hoofdstuk

De informatie op de website was actueel omdat er juiste tentoonstellingen beschreven werden. De toegang tot bezoekersinformatie was ook gemakkelijk. Het betrof een aparte tab bovenaan de website. Ik was op zoek naar de openingstijden van het museum en de prijzen. Daarnaast wilde ik weten wat de openingstijden van het café waren. Ik kon niet vinden hoe lang het ongeveer duurt om het museum te bezoeken zonder een gids/audio tour.

## Hoofdstuk 2

## Uitstraling directe omgeving

- |      |  |   |   |
|------|--|---|---|
| 2.1  | Is het duidelijk wat de openingstijden van het museum zijn.<br>Waar heb je dit gevonden? | Ja <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing | De openingstijden stonden nergens vermeld. Wij hadden nog een medewerker gevraagd of het ergens te zien was maar dat ontkende ze. |
| 2.2  | Was de weg naar het museum goed aangegeven?<br>Verklaar waarom:                          | Ja <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing | De weg naar het museum was gemakkelijk te vinden. Op het gebouw stond duidelijk aangegeven wat het was.                           |
| 2.3  | Was de ingang van het museum duidelijk aangegeven?                                       | Ja <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing |   |
| 2.4  | Waren er vlaggen aanwezig?   | Ja <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing |   |
| 2.5  | Waren de vlaggen netjes en onbeschadigd?   | Ja <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing |   |
| 2.6  | Was de naamsaanduiding van het museum goed zichtbaar?                                    | Ja <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing |   |
| 2.7  | Is de steeg voor de ingang van het museum schoon en netjes?                              | Ja <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing |   |
| 2.8  | Zijn de pleinen binnen het Museum schoon en netjes?<br>Zo nee, leg uit:                  | Ja <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing | De pleinen binnen het museum waren schoon en netjes. Er lagen geen prullen op en er bevonden zich geen ongewenste objecten op.    |
| 2.9  | Was de vloer naar de entree van het museum schoon?                                       | Ja <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing |   |
| 2.10 | Was de glazen deur van de entree schoon?   | Ja <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing |   |
| 2.11 | Zijn de folder bakken bij de ingangen netjes en aktueel?                                 | Ja <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing |   |

Zo nee, leg uit:

De folder bakken links van de entree waren goed aangevuld met recente folders in meerdere talen.

## Samenvatting van dit hoofdstuk

Het was me niet duidelijk wat de openingstijden waren. De openingstijden stonden nergens vermeld. Wij hadden nog een medewerker gevraagd of het ergens te zien was maar dat ontkende ze. De weg naar het museum was gemakkelijk te vinden. Op het gebouw stond duidelijk aangegeven wat het was. De ingang van het museum was goed zichtbaar vanuit de straat en het binnenpleintje. Er hingen twee vlaggen. Ze leken onbeschadigd maar wel oud. De kleuren waren niet meer vel en de vlaggen oogden grijs. De naamsaanduiding was goed zichtbaar. De steeg voor de ingang van het museum was schoon en vrij van prullen. De glazen deuren waren schoon, er waren wel enkele vingerafdrukken erop te zien. De folderbakken links van de entree waren goed aangevuld met recente folders in meerdere talen.



## Hoofdstuk 3

# Kassa

<b>3.1</b>	Werd u vriendelijk begroet door de kassamedewerker?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Niet van toepassing
<b>3.2</b>	Zag de kassa er schoon en verzorgd uit?  Zo nee, leg uit:	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Niet van toepassing <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;">De kassa zag er redelijk schoon en verzorgd uit. Er waren geen beschadigingen te zien. Er lagen wel veel voorwerpen op de werkbladen waardoor het minder geordend oogde.</div>
<b>3.3</b>	Zag u folders bij, of in de omgeving van de kassa?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Niet van toepassing
<b>3.4</b>	Zo ja, waren deze aangevuld?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Niet van toepassing
<b>3.5</b>	Was de kassamedewerker vriendelijk?	Ja <input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Niet van toepassing
<b>3.6</b>	Was de kassamedewerker goed te verstaan?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>
<b>3.7</b>	Maakte de kassamedewerker oogcontact?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Niet van toepassing
<b>3.8</b>	Was de handelingssnelheid van de kassamedewerker goed?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Niet van toepassing
<b>3.9</b>	Verliep de betalingshandeling goed?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Niet van toepassing
<b>3.10</b>	Attendeert de kassamedewerkster u op de mogelijkheid van het huren van een audiogids?	Ja <input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Niet van toepassing
<b>3.11</b>	Wenste de kassamedewerker u nog 'veel plezier' in het museum?	Ja <input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Niet van toepassing
<b>3.12</b>	Was het na het ontvangen van het ticket duidelijk waar u het museum kunt betreden?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Niet van toepassing
<b>3.13</b>	Werd u door de kassamedewerker met u aangesproken?	Ja <input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/>
<b>3.14</b>	Is het duidelijk waar de garderobe zich bevindt?	Ja <input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Niet van toepassing

Zo nee, leg uit:

Toen wij naar boven wilde lopen, werden wij aangesproken door een surveillant die ons verplichtte om tassen in de kluisjes te doen.

**3.15** Is er gratis WIFI aanwezig in het museum, en werkt dit naar behoren?

Ja  Nee   
 Niet van toepassing

**3.16** Bij een vraag naar extra informatie aan de kassa, werd u goed geholpen?

Ja  Nee   
 Niet van toepassing

Leg uit waarom:

We informeerden aan de kassa hoelang het ongeveer duurde om alles te zien. Het zou circa anderhalf uur in beslag nemen. Het klopte met wat wij daarna ervaren hadden.

### Samenvatting van dit hoofdstuk

Toen wij om 11:20 uur (na circa drie minuten wachten) aan de beurt waren, werden wij snel begroet. Medewerker 1 zei: "Hallo." Hij keek ons toen niet aan omdat hij nog met iets bezig was. Daarna maakte hij wel oogcontact. Het eerste contact maakte geen beleefde indruk op ons. De kassamedewerker was niet vriendelijk. Hij was correct in omgang maar glimlachte niet en straalde geen plezier in zijn werk uit. Hij had geen enthousiaste houding en was bezig met de handelingen zo snel mogelijk afronden. Hij was wel goed te verstaan. Zijn handelingssnelheid was goed. De kassamedewerker attendeerde ons niet op de mogelijkheid van het huren van een audiogids. De medewerker wenste ons geen plezier. De medewerker wees aan waar de entree was. Wij werden niet met 'u' aangesproken. Toen wij naar boven wilde lopen, werden wij aangesproken door een surveillant die ons verplichtte om tassen in de kluisjes te doen. Wij hadden geen andere garderobe waargenomen. Het gratis WIFI werkte na het inloggen naar behoren. We informeerden aan de kassa hoelang het ongeveer duurde om alles te zien. Het zou circa anderhalf uur in beslag nemen. Het klopte met wat wij daarna hadden ervaren.

## Hoofdstuk 4

# Entree/ Beveiliging

4.1 Werd u bij binnenkomst begroet door een surveillant wanneer u hem aankeek? Ja   Nee  
 Niet van toepassing

4.2 Voelde u zich welkom in het Amsterdams Museum door de surveillant? Ja   Nee  
 Niet van toepassing

Niet van toepassing.

4.3 Attendeerde de beveiligingsmedewerker u op het opbergen van de tas? Ja   Nee  
 Niet van toepassing

4.4 Wenste de surveillant u 'veel plezier' in het museum? Ja   Nee  
 Niet van toepassing

4.5 Werd uw kaartje gecontroleerd? Ja   Nee  
 Niet van toepassing

4.6 Is de surveillant vriendelijk? Ja   Nee  
 Niet van toepassing

## Samenvatting van dit hoofdstuk

De surveillant was in gesprek met een bezoeker toen wij langsliepen. Het was een blanke man van circa 60 jaar oud. Hij had een normaal postuur en was ongeveer 1 meter 65 lang. Hij had grijs haar en donkere wenkbrauwen. We hoorden hem later genoemd worden. Hij merkte bij onze binnenkomst dat we een rugzak bij ons hadden en verzocht ons vriendelijk de tas op te bergen. De surveillant had een toegankelijke en sympathieke uitstraling dus wij voelden ons welkom. Hij lachte tijdens het gesprek en sprak ons beleefd aan. Hij wenste ons geen plezier in het museum. Onze kaartjes werden niet gecontroleerd. Wij waren verbaasd dat ook de handtas in het kluisje moest. Op de website werd er alleen gesproken over de rugzakken.

## Hoofdstuk 5

# Ontvangsthal

- |     |  |   |
|-----|--|---|
| 5.1 | Was de ontvangsthal schoon?  | Ja <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing |
| 5.2 | Maakt de surveillant oogcontact met u?                               | Ja <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing |
| 5.3 | Is het duidelijk waar de kluisjes zich bevinden?                     | Ja <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing |
| 5.4 | Attendeert de surveillant u op de kluisjes voor uw spullen?          | Ja <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing |
| 5.5 | Is het duidelijk waar het begin van de tour is?                      | Ja <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing |
| 5.6 | Wijst de surveillant de weg naar het begin van de tour?              | Ja <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing |
| 5.7 | Is de trap naar de eerste tentoonstelling schoon?                    | Ja <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing |
| 5.8 | Is het duidelijk waar de toiletten zich bevinden in de ontvangsthal? | Ja <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nee<br><input type="checkbox"/> Niet van toepassing |
| 5.9 | Is er een grote groep aanwezig en heb je dit als storend ervaren?    | Ja <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nee<br><input checked="" type="checkbox"/> Niet van toepassing |

### Samenvatting van dit hoofdstuk

Bij de entree en in de ontvangsthal stond er één dezelfde surveillant zoals beschreven in het vorige hoofdstuk. De kassamedewerker informeerde ons dat we de trap naar boven moesten nemen. Daardoor was het ons duidelijk waar de tour begon. We liepen van de kluisjes direct door naar boven. De trap naar boven was schoon en vrij van prullen. Door de bewegwijzering in de hal was het ons duidelijk waar de toiletten zich bevonden. Er stond geen grote groep in de hal, op de trap of boven.

## Hoofdstuk 6

# Bewegwijzering

6.1 Is de bewegwijzering in het museum over het algemeen duidelijk?

Ja  Nee

Leg uit waarom:

De bewegwijzering was niet altijd even duidelijk. Toen wij boven kwamen, wisten we niet of we links of rechts van de trap moesten beginnen. Verder hadden we geprobeerd om de aangegeven route te volgen maar kwamen we uiteindelijk niet in alle ruimtes en moesten soms teruglopen. Wij wisten tot het eind niet of we alle ruimtes gezien hadden. Er werden meer benamingen gebruikt die niet altijd overeenkwamen met de namen van de tentoonstelling. De namen van zalen en tentoonstellingen werden naast elkaar gebruikt wat voor verwarring zorgde.

6.2 Is de bewegwijzering in het museum over het algemeen goed zichtbaar?

Ja  Nee

leg uit waarom:

De bewegwijzering in het museum was goed zichtbaar. De bordjes vielen op en waren vaak geplaatst.

## Samenvatting van dit hoofdstuk

De bewegwijzering was niet altijd even duidelijk. Toen wij boven kwamen, wisten we niet of we links of rechts van de trap moesten beginnen. Verder hadden we geprobeerd om aangegeven route te volgen maar kwam uiteindelijk niet in alle ruimtes en moesten soms teruglopen. Wij wisten tot het eind niet of we alle ruimtes gezien hadden. Er werden meer benamingen gebruikt die niet altijd overeenkwamen met de namen van de tentoonstelling. De namen van de zalen en tentoonstellingen werden naast elkaar gebruikt wat voor verwarring zorgde. De bewegwijzering in het museum was goed zichtbaar. De bordjes vielen op en waren vaak geplaatst.

## Hoofdstuk 7

## Amsterdam DNA

7.1	Is het duidelijk waar Amsterdam DNA zich bevindt?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>
7.2	Is de trap naar de Amsterdam DNA schoon?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>
7.3	Is het u duidelijk wat er in Amsterdam DNA tentoongesteld wordt? Zo ja, wat?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> <div data-bbox="874 607 1517 757" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Het was duidelijk wat er in Amsterdam DNA werd tentoongesteld namelijk informatie over geschiedenis en huidige situatie van Amsterdam.</div>
7.4	Is het duidelijk hoe Amsterdam DNA werkt met de QR code. Zo nee, leg uit:	Ja <input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/> <div data-bbox="874 862 1517 1070" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Aan het begin was het ons niet duidelijk hoe de QR codes werkten. We gingen de codes boven de scanner, zelf scannen met onze telefoon. Nadat wij doorhadden dat de brochure gescand moest worden, was het ons duidelijk hoe de QR code werkte.</div>
7.5	Werken de QR code scanners? Zo nee, welke niet?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> <div data-bbox="874 1153 1517 1238" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Alle scanners die we gebruikt hadden, werkten naar behoren.</div>
7.6	Zien de ruimtes van Amsterdam DNA er schoon en netjes uit?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>
7.7	Is de route van Amsterdam DNA duidelijk?	Ja <input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/>
7.8	Zijn de vitrines in Amsterdam DNA schoon en vrij van vlekken?	Ja <input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/>
7.9	Zijn de banken, die zich in Amsterdam DNA bevinden, schoon?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>
7.10	Werken de touchscreens in de Amsterdam DNA tentoonstelling? Zo nee, welke werken niet?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> <div data-bbox="874 1704 1517 1798" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Niet van toepassing.</div>

7.11	Werken alle grote projectieschermen op de muur? Zo nee, welke werken niet?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>	Niet van toepassing.
7.12	Werken de schermen in de Amsterdam DNA tentoonstelling?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Niet van toepassing	
7.13	Is het geluid bij de schermen verstaanbaar?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Niet van toepassing	
7.14	Is het je gelukt om alle schermen van Amsterdam DNA te bedienen?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>	
7.15	Stond je in de rij om een filmpje of scherm te bedienen, zo ja waar en hoelang? Waar en hoelang?	Ja <input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/>	Wij hadden geen rijen waargenomen. Toen we bij de fietsen aankwamen, gingen er net twee bezoekers vanaf.
7.16	Is het duidelijk dat je op de fiets mag fietsen?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>	
7.17	Was het duidelijk hoe je Amsterdam DNA moest afronden? Zo nee, leg uit:	Ja <input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/>	Wij volgden de route maar het was ons tot het einde niet duidelijk wat nog bij DNA hoorde en wat niet. Bijvoorbeeld de huizen miniaturen op de hogere verdieping.
7.18	Na de Amsterdam DNA tentoonstelling is het duidelijk hoe nu verder? Zo nee, leg uit:	Ja <input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/>	Wij volgden de route maar de onderscheiding tussen verschillende tentoonstellingen was ons niet duidelijk. Bijvoorbeeld hoort de Gouden Eeuw bij DNA of vormt het een aparte tentoonstelling.
7.19	Heeft u opmerkelijke constatering gedaan in de Amsterdam DNA tentoonstelling?		Wij hadden gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een foto in ridderharnas te nemen. De foto's op de website zijn niet per datum gesorteerd waardoor het voor ons erg moeilijk was om onze foto's terug te vinden.

## Samenvatting van dit hoofdstuk

Het was duidelijk waar Amsterdam DNA zich bevond. Het werd helder nadat wij op de eerste verdieping aangekomen waren. De trap naar DNA was schoon en vrij van prullen. Het was duidelijk wat er in Amsterdam DNA werd tentoongesteld namelijk informatie over geschiedenis en huidige situatie van Amsterdam. Aan het begin was het ons niet duidelijk hoe de QR codes werkten. We gingen de codes boven de scanner, zelf scannen met onze telefoon. Nadat wij doorhadden dat de brochure gescand moest worden, was het ons duidelijk hoe de QR code werkte. Alle scanners die we gebruikt hadden, werkten naar behoren. De ruimtes in DNA waren schoon, er lagen geen prullen op de grond. Er lag wel veel stof op meerdere objecten. Op alle vitrines was veel stof en vingerafdrukken te vinden. Er lag veel stof in de

raampjes waar er doorheen gekeken kon worden naar de schilderijen in de galerij. De route was ons niet helemaal duidelijk. Wij wisten niet wanneer en waar DNA afgelopen was. De banken in de zalen waren schoon. Alle touchscreens en projectieschermen werkten naar behoren. Het geluid bij de schermen was goed. Er was af en toe wat ruis te horen maar de tekst was goed te volgen. Alle schermen die we geprobeerd hadden, waren goed te bedienen. Wij hadden geen rijen waargenomen. Toen we bij de fietsen aankwamen, gingen er net twee bezoekers vanaf. Wij volgden de route maar het was ons tot het einde niet duidelijk wat nog bij DNA hoorde en wat niet. Bijvoorbeeld de huizen miniaturen op de hogere verdieping. Wij volgden de route maar de onderscheiding tussen verschillende tentoonstellingen was ons niet duidelijk. Bijvoorbeeld hoort de Gouden Eeuw bij DNA of vormt een aparte tentoonstelling. Wij hadden gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een foto in ridderharnas te nemen. De foto's op de website waren niet per datum gesorteerd waardoor het voor ons erg moeilijk was om onze foto's terug te vinden.



## Hoofdstuk 8

## Andere Tentoonstellingen

8.1	Is het duidelijk waar de andere tentoonstellingen zich bevinden? Nee, leg uit?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>	Zoals beschreven in de vorig hoofdstukken, was het ons niet duidelijk wat bij DNA hoorde en wat niet.
8.2	Zijn de gangen naar de andere tentoonstellingen schoon?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>	
8.3	Is het u duidelijk wat er in de andere tentoonstellingen tentoongesteld wordt?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>	
8.4	Zien de ruimtes in de andere tentoonstellingen er schoon en netjes uit? Zo nee, welke niet?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>	Niet van toepassing.
8.5	Zijn de vitrines in de andere tentoonstellingen schoon en vrij van vlekken?	Ja <input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/>	
8.6	Werken de touchscreens in de verschillende tentoonstellingen?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>	
8.7	Werken de filmpjes in de andere tentoonstellingen? Zo nee, welke niet?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>	Niet van toepassing.
8.8	Mis je ergens zitruimte en zo ja waar? Waar?	Ja <input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/>	Niet van toepassing.
8.9	Hoe werd je geholpen wanneer je een inhoudelijke vraag over de tentoonstelling vroeg aan een surveillant?		Pas na één uur binnen kwamen wij eerste surveillant tegen (met uitzondering van de surveillant bij de entree). Ze liep op de trap dus we gingen gelijk gebruik maken van de mogelijkheid om een vraag te stellen. Wij gaven aan niet te weten wat we al gezien hadden en wat de vervolg was van onze route. De surveillant kon ons deels helpen. Ze wees een zaal aan waar we nog niet geweest waren maar legde niet uit wat de verdere route was.

**8.10** Heeft u opmerkelijke constateringën gedaan in de andere tentoonstellingen?

Wij hadden geen opmerkelijke constateringën gedaan bij de andere tentoonstellingen.

## Samenvatting van dit hoofdstuk

Zoals beschreven in de vorig hoofdstukken, was het ons niet duidelijk wat bij DNA hoorde en wat niet. De gangen waren overall schoon en vrij van prullen. De thema's van de andere tentoonstellingen waren duidelijk. De ruimtes in de andere tentoonstellingen zagen er schoon en geordend uit. Op de vitrines lag er stof en er waren vingerafdrukken te zien. De touchscreens en de filmpjes werkten goed en waren duidelijk. Wij misten nergens plek om te zitten. Pas na één uur binnen kwam wij eerste surveillant tegen (met uitzondering van de surveillant bij de entree). Ze liep op de trap dus we gingen gelijk gebruik maken van de mogelijkheid om een vraag te stellen. Wij gaven aan niet te weten wat we al gezien hadden en wat de vervolg was van onze route was. De surveillant kon ons deels helpen. Ze wees een zaal aan waar we nog niet geweest waren maar legde niet uit wat de verdere route was. We bleven tijdens dit gesprek op de trap staan. Wij hadden geen opmerkelijke constateringën gedaan bij de andere tentoonstellingen.

## Hoofdstuk 9

# Toiletten

9.1	Zijn de toiletten duidelijk aangegeven?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>
9.2	Zijn de urinoirs goed schoon?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>
9.3	Zijn de wasbakken goed schoon?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>
9.4	Is de vloer goed schoon?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>
9.5	Is er genoeg toiletpapier aanwezig?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>
9.6	Is er genoeg zeep aanwezig?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>
9.7	Werkt de rol met papier om je handen te drogen naar behoren?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>
9.8	Opmerkelijke constatering op de toiletten.	Het duurde lang voordat wij gebruik konden maken van een toilet. Aan het begin waren er veel mogelijkheden maar daarna konden wij pas naast de bibliotheek gebruik maken van de toiletten.

### Samenvatting van dit hoofdstuk

De toiletten waren duidelijk aangegeven door middel van de vermeldingen op de bewegwijzering. Daarnaast waren er bordjes op de deuren. De toiletpot was schoon en onbeschadigd. De wasbakken waren schoon. Hetzelfde gold voor de vloer. Er was genoeg zeep aanwezig en de rol met papier werkte naar behoren. Het rook niet fris op de toiletten. Het was ons opgevallen dat er bij de toiletten op de begane grond, het schoonmaakrooster al voor de volgende dag getekend was. Er stond naam 'Zahara' erop. Het duurde lang voordat wij gebruik konden maken van een toilet. Aan het begin waren er veel mogelijkheden maar daarna konden wij pas naast de bibliotheek gebruik maken van een toilet.

## Hoofdstuk 10

# Beoordeling

10.1 Wat is jou mening over het Amsterdams museum?

Wij vonden Amsterdam museum heel interessant en leerzaam. Er werd erg veel informatie over de stad gegeven. Geen overzicht hebben over de route en onderscheid tussen de tentoonstellingen was storend.

10.2 Zou je dit museum aanraden aan vrienden, familie etc?  
leg uit:

Ja  Nee

Wij verbaasden ons dat wij dit museum nooit eerder bezocht hadden en dat het niet op standaard must-see lijstje stond. Vanaf nu zouden wij alle bezoekers ernaartoe meenemen.

## Samenvatting van dit hoofdstuk

Wij vonden Amsterdam museum heel interessant en leerzaam. Er werd erg veel informatie over de stad gegeven. Geen overzicht hebben over de route en onderscheid tussen de tentoonstellingen was storend. Wij verbaasden ons dat wij dit museum nooit eerder bezocht hadden en dat het niet op standaard must-see lijstje stond. Vanaf nu zouden wij alle bezoekers ernaartoe meenemen.