Doelgroeponderzoek naar negatieve ervaringen en verbeteringen

In dit onderzoek wordt er gezocht naar negatieve online uitingen die klanten schrijven over de Efteling. Het is bedoeld om een beeld te krijgen waar mensen zich vaak aan storen als ze het attractiepark een bezoek brengen.

In het tweede gedeelte van dit onderzoek wordt er gekeken hoe een bezoeker van de Efteling het park ervaart. Dit is onderzocht door middel van interviews met mensen die recentelijk het park hebben bezocht.

**De Efteling**

De Efteling staat op de vierde plek van drukst bezochte attractieparken van Europa. Het park ontving in 2017 5,18 miljoen mensen. Dit aantal stijgt nog elk jaar door toenemende capaciteiten en belangstelling. Door deze enorme aantallen die elk jaar over het park heen wandelen is er een flinke bron aan informatie op internet te vinden.

**Het onderzoek**

Dit onderzoek bestaat uit twee deelvragen:

* Wat zijn de meest voorkomende klachten over de Efteling?
* Hoe ervaart een bezoeker de Efteling?

Bij de user generated content is er gezocht op verschillende mediaplatformen naar meningen van klanten. Denk hierbij aan reviews op bijvoorbeeld google, trustpilot, klacht.nl. Daarnaast bestaan er forums op het internet waar klanten attracties bespreken en algemene zaken delen over de Efteling. Ook hier is gezocht naar suggesties en ervaringen die worden gedeeld door meerdere bezoekers.

## Wat zijn de voornaamste klachten die online tot uiting komen?

Om hier antwoord op te geven heb ik globaal gezocht naar veel voorkomende problemen die mensen ervaren met de Efteling. Het gaat hier vooral om technische mankementen die de user experience van het park negatief beïnvloeden. Het is een must dat ik de problemen zonder al te veel moeite meermaals ben tegengekomen tijdens het zoeken.

**Onderhoud laten vallen in het hoogseizoen**

Er wordt vaak geschreven over onderhoud dat in het hoogseizoen valt. Mensen begrijpen niet waarom dit gebeurd en tonen daardoor onbegrip.

**De website moet informatie correct weergeven.**

Het komt wel eens voor dat attracties dicht zijn en dit niet wordt aangegeven. Hierdoor hebben mensen verkeerde verwachtingen en zijn teleurgesteld. De app zou notificaties kunnen sturen bij plotselinge veranderingen in beschikbaarheid attracties. Wat is de reden dat het dicht is? Meer duidelijkheid gewenst.

**Sommige mensen schrijven over drukte terwijl op de website van de efteling een normale dag wordt aangegeven.** Hoe is dit vastgesteld? Wordt er gekeken naar vakanties in het buitenland? Blijkbaar zijn de verwachtingen soms niet goed van mensen over de drukte van het park.

**Talen zijn vrijwel alleen in het Nederlands.**

Nieuwe attracties zijn wel internationaal ingesteld. Het kan storend zijn voor mensen die geen Nederlands spreken dat ze niks snappen van bepaalde verhalen die verteld worden. Welke rol kan de applicatie hierin spelen?

**Je weg vinden door het park met alleen de bordjes kan lastig zijn voor internationale bezoekers.**

De bordjes verspreid door het park zijn vaak niet fijn voor internationale bezoekers.

### Meest voorkomende ergernissen met als gevolg een slechte review

Hier ben ik vooral ingegaan op de ergernissen die mensen hebben tijdens het bezoek van het park. Het gaat hier dus vooral om bepaalde verwachtingen die mensen hadden tijdens of voor het bezoek. Alleen worden deze maar deels of niet ingelost.

**Attractie is dicht en staat niet aangegeven op de website.**

Er worden vaak meldingen gemaakt dat attracties toch dicht zijn terwijl dit niet wordt vermeld op de site van de Efteling. Klanten uiten hun frustraties omdat de verwachting niet meer klopt. Zeker als kinderen zich verheugen op een bepaalde attractie geeft het een extra lading mee.

**Lange wachttijden(rijen) voor attracties**

Mensen klagen over te lange wachtrijen tijdens drukke dagen. Meestal gaat het over wachtrijen van 45-60 min. Hierdoor kunnen mensen maar 5-6 attracties per dag bezoeken. Dit vinden ze te weinig voor de prijs die ze betalen.

**Lang wachten voor een toiletbezoek**

Tijdens drukke dagen zijn niet alleen de rijen voor de attracties lang. Ook voor de WC staan rijen. Dit geeft nog meer frustraties. Vaak zijn de toiletten ook vies en niet onderhouden.

**Schoolreisjes met asociale pubers**

Mensen die met het gezin naar de efteling gaan vinden groepen jongeren vaak vervelend. Sommige jongeren gedragen zich niet op een wenselijke manier.

**Reserveren voor attracties en dit niet weten**

Sinds niet al te lang is het mogelijk om voor bepaalde attracties te ‘reserveren’ voor een attractie. De zogenoemde boarding pass. Dag bezoekers zijn hier niet altijd van op de hoogte en missen hierdoor de kans om een attractie te doen.

**Eten is duur in het park**

Vaak vinden bezoekers van het park het eten te duur. Meestal wordt dit vermeld in combinatie met het ticket zelf wat al 40 euro is. En de parkeerkaart: 10 euro.

**Eten is van matige kwaliteit**

Vaak een melding van mensen die het eten van te lage kwaliteit vinden. Dit terwijl je er flink voor betaald.

**Als veel attracties dicht zijn maar je moet nog wel de volle prijs betalen voor het park**

Er zijn periodes dat de Efteling bezig is met meerdere attracties in één keer. Er zijn veel mensen die zich dan afvragen waarom je nog steeds de volle mep moet betalen voor een park waar veel dingen op dat moment niet werken.

**Parkeerkaart is duur**

Veel mensen schrijven over de parkeerkaart die te duur is. Dit gaat vaak in combinatie met de afstand die mensen moeten lopen als de eerste parkeerterreinen dicht zijn.

## 

## Hoe ervaart een bezoeker de Efteling?

In dit interview plan gaan we onderzoeken welke positieve en negatieve ervaringen bezoekers van de Efteling ons kunnen vertellen. De ervaringen van een klant zou ons kunnen vertellen in welke richting we moeten zoeken om de klanttevredenheid te verhogen.

### Eisen voor deelname

Om binnen de doelgroep te vallen moet iemand voldoen aan de volgende eisen:

* 18 jaar of ouder
* Een bezoek aan de Efteling gebracht in de afgelopen 6 maanden

### Doel van dit interview

*Hoofdvraag: “Hoe ervaart een bezoeker van de Efteling het park?”*

Het doel van het onderzoek is om erachter te komen of bezoekers van de Efteling verbeterpunten kunnen noemen op basis van persoonlijke ervaringen. Dit kunnen zowel verbeteringen in negatieve ervaringen als in positieve ervaringen zijn.

### Onderzoeksvragen

**“Hoe ervaart een bezoeker van de Efteling het park?”**

1. **Wat geeft u de aandrang om naar de Efteling te gaan?**
2. **Hoe bereidt u zich voor op een dag Efteling?**
3. **Welke negatieve ervaringen/gedachtes komen er bij u op als u denkt aan uw laatste bezoek?**
4. **Welke positieve ervaringen/gedachtes komen er bij u op als u denkt aan uw laatste bezoek?**
5. **Hoe denkt u over de voorzieningen in het park?**
6. **Wat vindt u van de informatievoorzieningen buiten en binnen het park? Denk hierbij aan bijvoorbeeld navigeren binnen/naar het park en of het druk is.**
7. **Hoe ervaart u onderhoud in de efteling, en wordt u goed geïnformeerd hierover?**
8. **Wat zou de efteling kunnen doen om uw bezoek aangenamer te maken?**
9. **Hoe ziet een ideale dag in de efteling er voor u uit?**

## Benodigdheden

De benodigdheden voor het interview zijn:

* Een smartphone met audio-opname software om de resultaten vast te leggen.
* Een manier om de lijst met onderzoeksvragen elk moment in te kunnen zien, via papier of laptop. De enige eis is dat de geïnterviewde deze niet kan inzien.

[mooi park maar spijtig genoeg waren er enkele attractie gesloten voor onderhoud tijdens een schoolverlof?](https://www.tripadvisor.nl/ShowUserReviews-g188584-d262610-r573324934-Efteling-Kaatsheuvel_North_Brabant_Province.html)

het onderhoud van de attracties dient gedaan te worden tijdens periodes zoals maart maar niet in de paasvakantie

[Winterefteling](https://www.tripadvisor.nl/ShowUserReviews-g188584-d262610-r543317412-Efteling-Kaatsheuvel_North_Brabant_Province.html)

Afgelopen vrijdag naar de winterefteling geweest. Het was fijn omdat we nergens hoefde aan te schuiven, behalve aan Symbolica. We vonden het zeer jammer dat de bobslee en devogelrock niet geopend waren terwijl dit op de website niet vermeld stond.

[Vreselijk druk](https://www.tripadvisor.nl/ShowUserReviews-g188584-d262610-r538131105-Efteling-Kaatsheuvel_North_Brabant_Province.html)

Hoewel de website van de Efteling aangaf dat het rustig zou zijn was het ongelooflijk druk tijdens ons bezoek. Wachttijden bij de atracties van 50 minuten. Restaurants overvol. Geen tafeltje meer te krijgen. Als we dat geweten hadden zouden we een andere dag uitgekozen hebben. Met 2 kleine kinderen bij ons was het absoluut geen pretje. Al met al slechts twee atracties kunnen bezichtigen en een paar ritjes in een draaimolen. 116 euro voor 3 kaartjes plus parkeren betaald. Voor ons voorlopig geen Efteling meer. Het leek erop dat er niet gerekend was op zo'n drukte. Te weinig personeel in de restaurants. Ook daar belachelijk lange wachttijden.Er liepen enorm veel Belgen. Kennelijk herfstvakantie in België. Dat zou de Efteling toch moeten weten en daarop moeten anticiperen. Op zoek naar een ander minder commercieel park dan maar. Jammer.

[Good park but over-rated](https://www.tripadvisor.com/ShowUserReviews-g188584-d262610-r138900709-Efteling-Kaatsheuvel_North_Brabant_Province.html)

The Sprookjesboom area (the first area on your left as you enter) is to be avoided unless you have tots in your group. The area is meant to be a Fairytale forest but is a veritable maze - we were trapped in it for about an hour with a very bored 10 year old. It has some animatronic fairytale characters and children can listen to the fairytales too. However the tales are only in Dutch.