

Lærerigt, underholdende og familieegnet

Steno Museet gennemførte i 2009 en brugerundersøgelse, som bl.a. viser, at langt størstedelen af museets gæster er tilfredse med besøget.

Den mest almindelige museumsgæst på Steno Museet er en midaldrende kvinde, som kommer fra Århus-området og besøger museet et par timer med sin familie. Hun synes, at museet er lærerigt og underholdende, og finder det egnet for de fleste typer gæster bortset fra familier med mindre børn.

Eller rettere sagt er hun den mest almindelige af de museumsgæster, der deltog i Steno Museets brugerundersøgelse i andet halvår af 2009. For man kan jo ikke være sikker på, at de, der svarer på det udleverede spørgeskema, er repræsentative for

museets gæster. Faktisk kan vi se, at de mange skolebørn og gymnasieelever, som besøger museet i grupper, er underrepræsenteret. Men med 630 besvarelser ud af i alt ca. 1700 udleverede spørgeskemaer, dvs. 37%, giver undersøgelsen mere end et fingerpeg om museumsgæsternes alder, køn og bopæl, såvel som deres vurdering af museet og deres oplevelse i forbindelse med et besøg.

I øvrigt er undersøgelsens resultater i høj grad konsistente med den langt mere omfattende nationale brugerundersøgelse på de statslige og statsanerkendte museer i Danmark, som Kulturarvsstyrelsen gennemførte sidste år.

Køn, alder og bopæl

Da en tilsvarende undersøgelse blev gennemført på Steno

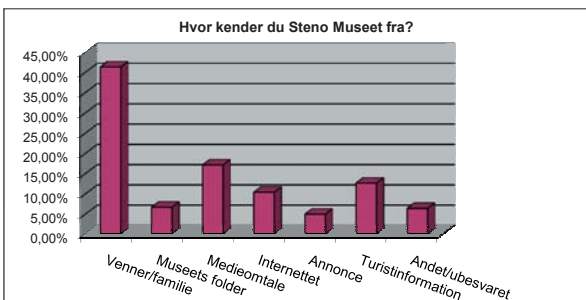
Museet i 2006, var der væsentlig flere mænd end kvinder, der havde besvaret spørgeskemaet. Men denne gang var der 54% kvinder og 46% mænd. Aldersmæssigt er museets gæster nogenlunde jævnt fordelt over alle aldre. Dog er der væsentligt færre under 10 år og over 75 år.

Derimod er deres geografiske fordeling meget ujævn. Hele 71% af de danske gæster kommer således fra Østjylland, defineret ved postnumrene 8000-8999. Af disse kommer over halvdelen fra Århus Kommune, så museet bruges stadig mest lokalt, selvom det er det eneste af sin art i Danmark. Det lokale ses også ved, at over 90% af respondenterne er danske, mens blot 1% er fra de øvrige skandinaviske lande og 2% er tyske. De resterende repræsenterer en lang række nationer.

Hvor kender gæsterne museet fra?

For at kunne planlægge den fremtidige markedsføring er gæsterne blevet spurgt om, hvor de kender Steno Museet fra?

Som det ses af figur 1, har 41% af museets gæster hørt



Figur 1.

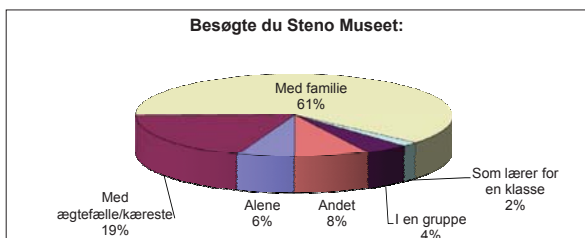
om Steno Museet fra familie og venner. Dette høje tal bekræfter, at tilfredse gæster er den bedste reklame, man kan få. Undersøgelsen viser også, at redaktionel omtale i aviser, radio og tv er en meget vigtig, om end vanskelig kontrollerbar, kilde til kendskab til museet. Derimod bidrager annoncer og foldere relativt lidt til det generelle kendskab til Steno Museet. I forhold til den forrige undersøgelse for 3 år siden er der næsten dobbelt så mange, nemlig 10%, der angiver internettet som informationskilde.

Besøgets omstændigheder

Det er også nyttigt at vide, i hvilken sammenhæng og hvor længe gæsterne har besøgt museet.

Undersøgelsen viser, at et museumsbesøg i høj grad er en social oplevelse, idet 61% svarer, at de har besøgt museet med familie, og yderligere 19% svarer "med ægtefælle/kæreste". Derimod er kun 6% kommet alene, se figur 2.

De fleste besøgende bruger et par timer på museet. 44% af respondenterne har således brugt 1-2 timer på deres besøg, mens 39% har brugt 2-3 timer. Man kan dog



Figur 2.

sagtens bruge længere tid på museet, hvilket illustreres af, at 11% har brugt mere end 3 timer. Adskillige har også tilføjet, at de ville ønske, at de havde haft mere tid.

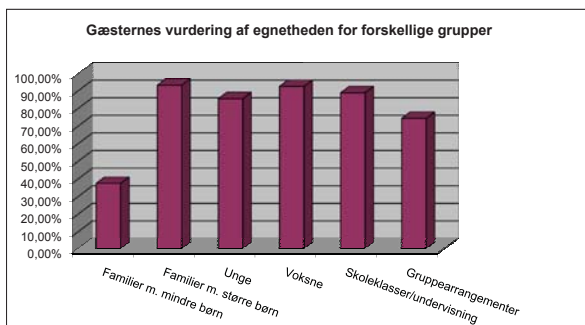
Hvem er museet egnet for?

Ud over at undersøge hvem der rent faktisk har besøgt Steno Museet, har vi også spurgt om, hvem gæsterne finder museet egnet for.

I lyset af de mange familiebesøgende kunne man forvente, at mange vil finde museet egnet for familier med børn. Det er da også tilfældet, når man spørger til fa-

milier med større børn, hvor 93% af gæsterne finder det egnet. Derimod mener kun 38%, at museet er egnet for familier med mindre børn, se figur 3.

I øvrigt er "egnethed for familier med små børn" det eneste punkt, hvor en væsentlig brøkdæl, 37%, direkte svarer nej. For alle de øvrige kategorier, unge, voksne, skoleklasser og andre grupper, udgør "nej"-svarene under 4%. Dvs. at variationen i vurderingen af egnetheden hovedsageligt skyldes en større eller mindre "ved ikke"-gruppe.



Figur 3.

Hvad mener gæsterne om museet?

En af de vigtigste oplysninger handler om, hvad gæsterne mener om museet.

Det er helt centralt for Steno Museet at formidle viden om naturvidenskaben og dens historie på en spændende og engagerende måde. Derfor er det meget tilfredsstillende, at hele 96% af respondenterne oplever, at det er lærerigt at besøge Steno Museet, og at et stort flertal også finder museet underholdende, engagerende og med mulighed for fordybelse og ro, se figur 4.

Derimod mener kun lidt under halvdelen, at museet giver mulighed for fysisk aktivitet. Denne holdning underbygges af, at adskillige på spørgeskemaet har tilføjet ønsker om eksperimenter og aktivitetsmuligheder.

Spørgeskemaets forskellige udsagn om oplevelsen følger retningslinjerne fra Danske Turist Attraktioner, DTA, som står for den landsdækkende stjerneklassificering af attraktioner. Ikke desto mindre har mange forståeligt nok været i tvivl om, hvad der egentlig menes med skemaets spørgsmål om, hvorvidt museet er "beskuende", og om det skal forstås positivt eller negativt. Der er i hvert fald 29%, som har svaret "ved ikke" til spørgsmålet.

Er gæsterne tilfredse?

Det store spørgsmål på bundlinjen er selvfølgelig, om gæsterne er tilfredse med besøget. Og det er de i vid udstrækning. Tilfredshedsgraden, som DTA definerer som den procentdel af gæsterne, der har svaret "meget til-

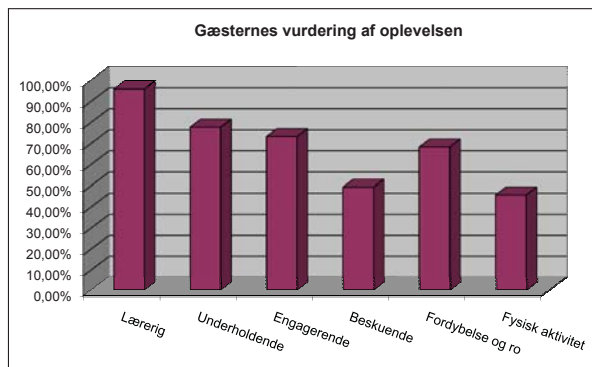
freds" eller "tilfreds" er således oppe på 83%.

Det kunne museet være ganske tilfreds med, hvis der ikke havde været en tilfredshedsgrad på hele 95% i brugerundersøgelsen fra 2006. Faldet i tilfredsheden er lidt overraskende i lyset af, at gæsternes vurdering af museets egnethed for forskellige grupper såvel som deres vurderinger af museumsoplevelsen er en anelse bedre, end den var i 2006.

Der er ikke umiddelbart nogen forklaring på, at gæster på denne måde er mere positive, når man ser på delspørgsmålene, men samtidig har givet udtryk for en lavere tilfredshed med besøget som helhed.

Under alle omstændigheder viser undersøgelsen, at langt størstedelen af gæsterne stadig er glade for at besøge Steno Museet, at de finder det velegnet for alle grupper bortset fra små børn, at de fleste har haft en god oplevelse af deres besøg på museet, samt at de gerne anbefaler museet til venner og familie. Men undersøgelsen viser også, at der er plads til forbedringer af museumsoplevelsen, f.eks. i forhold til flere aktivitetsmuligheder.

Hans Buhl



Figur 4.