

I det følgende gennemgås i grafiske fremstillinger resultaterne af en brugerundersøgelse, som Museum Overtaci har foretaget løbende gennem en årrække. Tidligere er brugerundersøgelsen opgjort, behandlet og kommenteret i Museets årbog 2009-12.

Materialet, baseret på udfyldte spørgeskemaer, som dækkede perioden fra 2009-11, var baseret på 513 besvarelser. Det giver et gennemsnit på 171 udfyldte og registrerede spørgeskemaer pr. år.

Herværende materiale bygger på i alt 1366 besvarelser fra seksårsperioden 2012-17, svarende til et gennemsnit på 228 registrerede skemaer pr. år. Der har altså i denne periode været en stigning i publikumsdeltagelse i den

fortløbende brugerundersøgelse.

Vi vil benytte denne artikel til at takke vores gæster for at tage sig tid til at udfylde skemaet og på den måde give os en mulighed for at se på vores museum med gæstens blik.

Omkring antallet af besvarelser og periodens længde kan vi konstatere, at materialet er rigelig stort til at give et retvisende billede af de besøgendes oplevelse af Museum Overtaci.

Selvfølgelig kan man i forbindelse med vurderingen af resultaterne i en hvilken som helst undersøgelse være kritisk over for materialet: Er besvarerens holdning til Museet allerede positiv i og

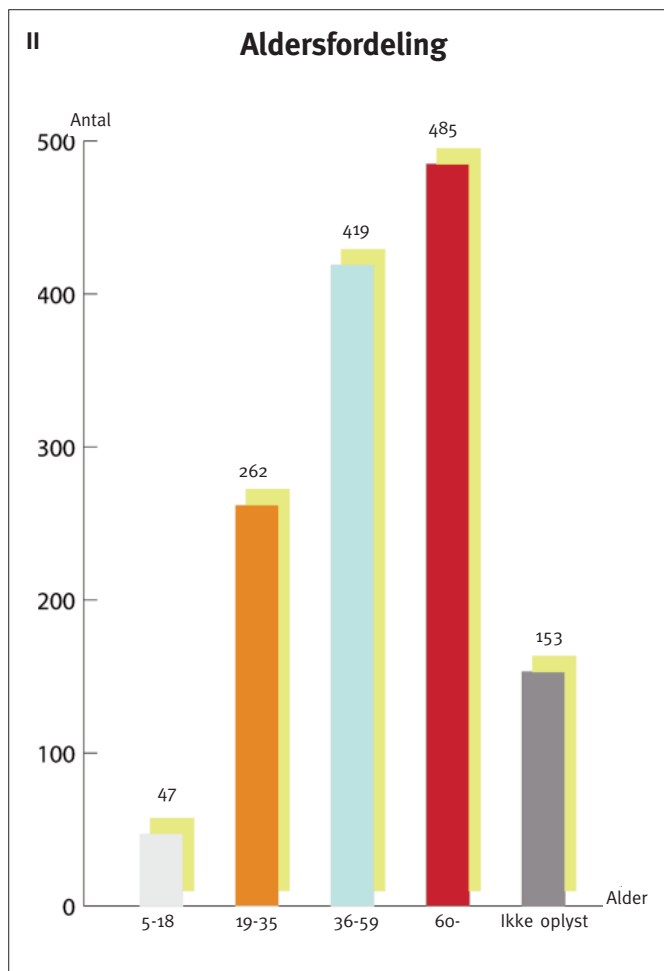
med beslutningen om i første omgang at besøge Museet? Man kunne også have en formodning om, at de gæster, der vælger at udfylde skemaet, har en positiv holdning til Museets formidling og område. Under alle omstændigheder er det forbehold, som vi ikke her og nu har mulighed for at indkalkulere i vores fortolkning af besvarelserne.

I: Brugertilfredshed

Her viser diagrammet en meget høj grad af tilfredshed med besøget som helhed. Hele 91,6 % af besvarelserne udtrykker tilfredshed med oplevelsen. Der er også 91,6 %, der udtrykker tilfredshed med serviceniveauet, og hvad angår de fysiske rammer er tallet 85,9 %.

For perioden 2009-2011 var tallet for tilfredshed med besøget som helhed 90 %. På dette punkt har Museet mere end bevaret status quo. Derimod er tallene for tilfredshed med serviceniveauet steget væsentligt – nemlig fra 75 til 91,6%! Vi kan kun være meget tilfredse og sende roserne videre til Museets dygtige og engagerede medarbejdere.

For de fysiske rammer ser vi den samme markante stigning: Fra 75,5% til 85,9%. Da de grundlæggende fysiske rammer er uændrede i perioden, må vi bl.a. tilskrive denne store stigning, at fornyelser i udstillingen har løftet formidlingen, og at helhedsoplevelsen muligvis "smitter af" på oplevelsen af de fysiske rammer.



II: Aldersfordeling

Alt i alt tegner der sig et ganske tydeligt billede af aldersfordelingen: en overvægt af publikumsunderlaget befinder sig i kategorien fra midaldrende til ældre – Igen ser vi en mindre forskydning i forhold til de to tidligere brugerundersøgelser fra 2008 og 2011: Andelen af gæster over 60 år er endnu en gang steget, denne gang

med 1,2%. En indlysende forståelse af tallet må være, at gruppen af ældre og efterlønsmodtagere hen over de første tiår af det nye årtusinde tegner sig for en stadig stigende andel af kulturforbruget i Danmark. Endnu en gang må vi sige, at det kan vi jo kun være glade for. En aldersgruppe, som alle i museumsverdenen appellerer til, er børnene og de unge,

de kommende års museums-gæster. Mange museumsfolk sukker over, hvor vanskeligt det kan være at få dem i tale.

Heller ikke her på Museet kan vi prale af at finde mere end 3,4% 5-18-årige blandt besvarelserne. Imidlertid når vi til gengæld børnene og de helt unge gennem Museets Skoletjeneste/Børn & Unge Atelieret.

I 2015 var besøgstallet her 883 børn og unge. I 2016 steg besøgstallet til 1.027, og i 2017 nåede vi helt op på 1457 børn. Dette udgør en bemærkelsesværdig stigning fra en forudgående opgørelse, som dækker 2011-12, hvor tallet var ialt 600 besøg, fordelt over de to år.

III: Kønsfordeling

Tendensen til en overvægt af kvinder som den typiske museumsbruger er endnu en gang blevet tydeligere med en stigning fra 69% i den foregående undersøgelse til 72,5% i denne.

IV: Beskæftigelse

Hvad angår beskæftigelse svarer tallene ret nøje til dem, vi så i 2009-11 brugerundersøgelsen. Skoleelever, studerende og øvrige ikke-erhvervsaktive

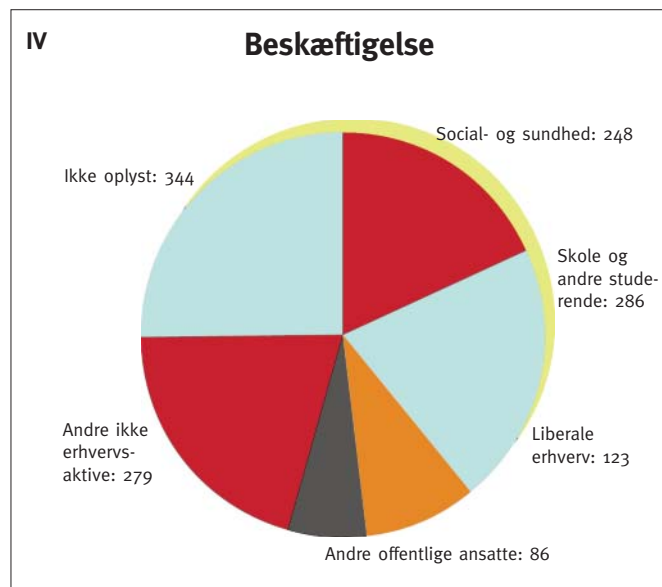
(pensionister af forskellig art) tegner sig for 41,3% af besvarelserne, mens social- og sundhedssektoren sammen med andre offentligt ansatte udgør 24,5 %.

De liberale erhverv er repræsenteret med 9,0 %, hvilket er beskedent, men på samme niveau som ved den tidligere brugerundersøgelse. Desværre er beskæftigelsen denne gang uoplyst for hele 25,2 procent vedkommende, og det skaber naturligvis en vis usikkerhed om beskæftigelsesfordelingen.

Der er dog heller ikke i i skrivende stund grund til at tvivle på tallene, der tilsammen dokumenterer, at den typiske museumsgæst er en midaldrende til ældre, offentligt ansat kvinde.

V: Nationalitet

Den grafiske fremstilling viser med al tydelighed, at vi er et hovedsageligt regionalt og tildels nationalt museum. Dog må man her tage med i betragtning, at brugerundersøgelsen ikke er rettet mod udenlandske gæster. Spørgeskemaet har desværre i en længere periode ikke været tilgængeligt på engelsk, så motivationen til og muligheden for denne gruppe gæster for at bidrage har



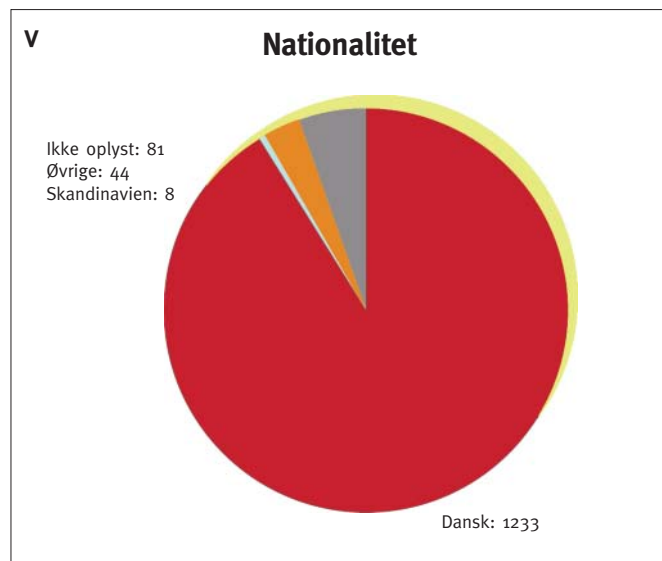
været nærmest ikke-eksisterende. Vi har nu sikret, at spørgeskemaet igen er tilgængeligt på engelsk.

VI: Kendskab til Museet:

Da flere gæster har afkrydset mere end en svarmulighed ved dette spørgsmål, er fordelingen af besvarelser opgjort ud fra en højere total end de øvrige, nemlig 1706 svar.

Kendskabet til Museet gennem pjecer og brochurer er i perioden faldet svagt fra 8,4 til 7,4%, mens kendskabet gennem aviser og blade er steget fra 12,7 til 15,1%. Kendskabet til Museet via hjemmesiden: "Ovartaci.dk" viser et beskedent fald fra perioden 2009-11 (8,8%) til

perioden 2012-17 (7,8%). Samtidig ser vi dog, at fra et gennemsnit på 250 besøgende på Museets hjemmeside pr. dag i perioden 2009-12 kan vi nu opgøre tallet for hele 2017 til 402 besøg pr. dag. Det udgør en markant stigning i antal unikke besøgende, dette på trods af, at Museet skiftede design og platform i juni 2016, til dels for at tilpasse os til det stigende forbrug via mobil. Vi kan konstatere, at venner og bekendte står for lige godt halvdelen – hele 50,9%, af videreformidlingen af budskabet om Museum Ovartaci som et besøg værd. Der findes ikke bedre reklame end mund til mund-metoden – Vi siger mange tak!



VII: Tidsforbrug

Museumsgæstens gennemsnitlige tidsforbrug i Museet er for 41,9 procent vedkommende fra 1-2 timer. Ca. 29,9% af gæsterne bruger mere end to timer i Museet. Tallet

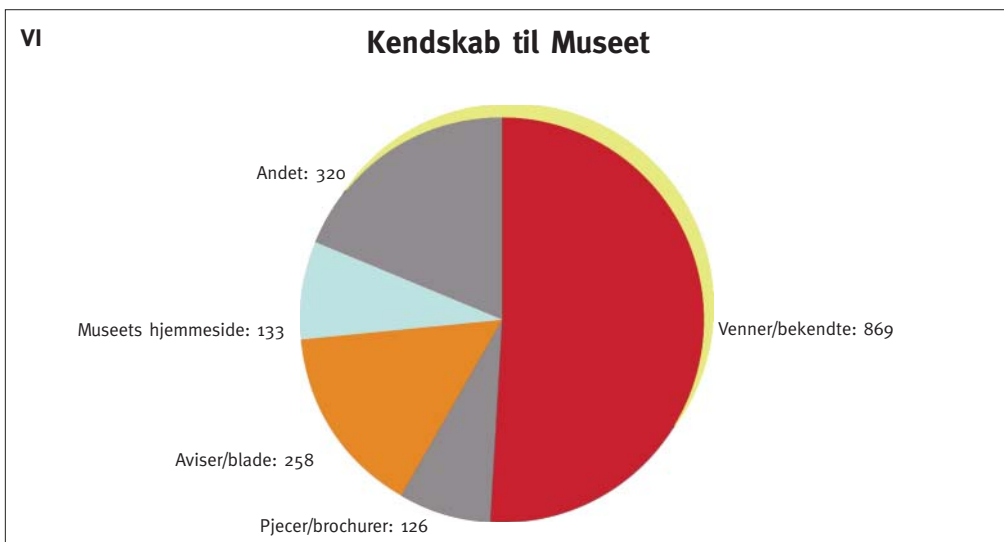
repræsenterer en betragtelig stigning i tidsforbruget i udstillingerne. Ca. 11,9% afvikler besøget på en halv til en hel time, mens under 1,1% nøjes med mindre end 1/2 time.

Afsluttende bemærkninger

Alt i alt bekræfter brugertilfredshedsundersøgelsen vores indtryk af, at udstillingerne skaber genklang og engagerer museets gæster. Glæden over den store grad af tilfredshed skal vi bruge til at fokusere på udvikling og nye tiltag – til at øge indsatsen for at få flere gæster og gøre oplevelserne endnu stærkere.

Museets ansvarsområde kan deles i to; psykiatrichistorie og kunst – de to emner og udstillinger er på nuværende tidspunkt fysisk adskilte, men – som vi oplever det i 2018's store særudstillings-satsning – så udgør foreningen af de to temaer en udtømmelig kilde for formidling af nutidige problemstillinger om det sårbare/ syge/“normale” sind og det hele menneske i en moderne verden.

Historien bidrager med det langstrakte perspektiv og dermed til en kontekst, der på mange måder kan give kontraster, baggrund og mening til nutiden. Den bringer viden, følelser og stemninger ind i vores blik på det, vi mødes af nu. Dog skal vi ikke forlade os alene på stereotypen om ‘den



mørke og uoplyste fortid’, men stadig huske, at det er fortidens tanker og handlinger, vi står på skuldrene af i dag – stadig i bestræbelserne på at ‘gøre det bedre’.

Historien om kunst, skabt af mennesker med psykisk sygdom er en fortælling om stærke udtryk og meningsfyldte. Den danner modvægt, supplerer og stiller spørgsmål til den etablerede kunstverden. Det bekræfter Museet i at fortsætte indsatsen for afstigmatisering og prioritere den individuelle, unikke beretning og en nuanceret verden.

Af Mia Lejsted/
Eddie Danielsen

Grafik:

Karl Johan Lindrup Olesen

