

Slutevaluering af "På Sporet af Historien" Danmarks Jernbanemuseum

Resumé

Denne slutevaluering omhandler projektet "På Sporet af Historien", som blev iværksat af Danmarks Jernbanemuseum med støtte fra Nordea-fonden på 4,4 mio. kr.

Danmarks Jernbanemuseum indsamler, bevarer, forsker i og formidler på en attraktiv måde og til så mange som muligt hele Danmarks jernbanehistorie og dens betydning for det danske samfund fra jernbanens tidligste tid til nutiden. Museet er inde i en omstillingsproces i disse år. Det danske museumslandskab har længe været i forandring, og kravene til museerne skærpes.

Med "På Sporet af Historien" er ambitionen at gøre oplevelsen til en fælles oplevelse for både børn og forældre og gøre vejen til det øvrige museum kortere – museet med de virkelige genstande og en dybere historie med mange facetter.

Projektet består af to dele, hvor den første del er en togrejse gennem Danmark, hvor børn og voksne på et minitog kører over, under og forbi jernbanehistoriske miljøer. Den anden del er museets nye lege- og lære område med Danmarks største damplokomotiv, litra E, og det klassiske DSB-vandtårn, hvor børnene kan udforske et damplokomotivs indre og få en forståelse af, hvordan et damplokomotiv fungerer, og hvordan det forsynes med vand fra et vandtårn via en vandkran.

Evalueringsens centrale konklusioner er kort sammenfattet i nedenstående punkter:

- På grund af for få indsamlede respondenter er der en større usikkerhed i evalueringens resultater
- En række af de opstillede målsætninger for projektet er ikke realiseret
- Dette skal ses i forhold til, at flere af projektets målsætninger var meget ambitiøse
- Det kan også skyldes, at effekterne måske endnu ikke er fuldt slået igennem et år efter åbningen af "På Sporet af Historien"
- Har der været afsat tilstrækkelige midler til at markedsføre "På Sporet af Historien" – og har markedsføringen i tilstrækkelig grad været rettet specifikt mod projektets særlige målgrupper?

(Uddybes i den endelige rapport)

Baggrund

Projektet "På Sporet af Historien" er et nødvendigt led i at tilgængeliggøre Danmarks jernbane-historiske kulturarv og på en underholdende, fysisk og sansende måde binde museets store, spektakulære genstande sammen med en større fortælling om Danmark og jernbanens betydning – før, nu og i fremtiden. Den grundlæggende idé bag projektet er at nedbryde grænserne mellem leg og læring og skabe udendørs miljøer, som afleder aktiviteter, der på en naturlig måde sammenkobles med museets udstillinger og giver grobund for læring.

Jernbanens historie har nogle særlige kvaliteter og muligheder for at skabe en kort vej mellem oplevelse og læring i museumsregi, og hvorfor Danmark ser ud som det gør i dag. En stærk begrundelse for projektets vigtighed er muligheden for at ændre relationen mellem børn/unge og museer. Det er en klassisk udfordring at bringe barnet og museet i en meningsfuld kontakt, hvor et besøg ikke alene er et besøg på en legeplads, og hvor besøget i museet opleves som andet og mere end en pligt. Udfordringen strækker sig ikke kun til forholdet mellem barnet og museet, men under besøget i høj grad også til relationen mellem barn og voksen og mellem museet og den voksne, der følger barnet.

Med "På Sporet af Historien" er ambitionen at gøre oplevelsen til en fælles oplevelse for både børn og forældre og at gøre vejen til det øvrige museum kortere – museet med de virkelige genstande og en dybere historie med mange facetter. Kortere, fordi oplevelsen finder sted i et fællesskab mellem barnet og den voksne. Med respekt for de mange initiativer, der tages i disse år af museer, kulturinstitutioner og Kulturstyrelsen, kan "På Sporet af Historien" tilbyde netop det, der gør oplevelsen til noget særligt, fordi stort set alle museets store genstande kan berøres, stiges ind i, gås igennem – med andre ord: den legende og sansende oplevelse på både det indendørs og udendørs område.

Projektet består af to dele, hvor den første del er en togrejse gennem Danmark, hvor børn og voksne på et minitog kører over, under og forbi jernbanehistoriske miljøer (Københavns Hovedbanegård, den gamle Lillebæltsbro, en remise, en jernbanefærge og en klassisk stationsby). Den anden del er museets nye lege- og læreområde med Danmarks største damplokomotiv, litra E, og det klassiske DSB-vandtårn, hvor børnene kan udforske et damplokomotivs indre og få en forståelse af, hvordan et damplokomotiv fungerer, og hvordan det forsynes med vand fra et vandtårn via en vandkran.

Projektet startede november 2015, og medio juni 2017 præsenterede museet projektet for publikum. Nordea-fonden støttede projektet med 4,4 mio. kr.

Metode

Evaluerings centrale datamateriale består af

1. To spørgeskemaundersøgelser blandt de besøgende på Danmarks Jernbanemuseum henholdsvis før (måling 1) og efter gennemførelse af det støttede projekt (måling 2).
2. Projektbeskrivelse og tillægsnotat til Danmarks Jernbanemuseums ansøgning "På Sporet af Historien" til Nordea-fonden
3. Evaluators hovedrapport for august 2017: "Danmarks Jernbanemuseum"

I nedenstående oversigt er vist, hvordan de to spørgeskemaundersøgelser er gennemført.

Måling	Start	Slut	Metode	Antal respondenter	Usikkerhed
Måling 1					
	Primo februar 2017	Primo juni 2017	Personlige interview	162	8 %
Måling 2					
	Primo juli 2017	Medio juni 2018	Personlige interview (25 %) Egen indtastede interview (75 %)	622	4 %

Som oversigten viser, så er måling 1 gennemført gennem personlige interview af personalet på museet, mens størstedelen af måling 2 er gennemført ved, at de besøgende selv har indtastet besvarelsener på en tablet ved udgangen af museet. Desuden er børnenes oplevelser af besøget på museet baseret på de voksnes opfattelser af børnenes oplevelser og deres begrundelser for at besøge museet. Endelig er usikkerheden i måling 1 ca. 8 % på grund af det lave antal respondenter og ca. 4 % i måling 2, hvor antallet af respondenter er større.

En større grad af pålidelighed af evalueringens resultater kunne være opnået gennem et større antal respondenter (særligt i måling 1), ved opfølgende fokusgruppeinterview med både børn og voksne, der havde besøgt museet og ved interview af ikke-besøgende. Evalueringens økonomiske ramme har desværre ikke givet mulighed herfor. Samlet betyder disse metodemæssige forhold, at vi bruger termerne, at evalueringens resultater "indikerer, at", "vores overordnede vurdering er, at" mv.

En af museet særlige målgrupper er skolesøgende børn og daginstitutioner. Ingen fra denne målgruppe har deltaget i måling 1 og kun 14 i måling 2, hvorfor analyser af denne målgruppes oplevelser af museet er udeladt af evalueringen.

Evalueringens fokuspunkter

Evalueringen er opdelt i to dele. Den *første* del er en evaluering af projektets målopfyldelse i forhold til tre kvantitative målsætninger og tre kvalitative målsætninger. Desuden vurderes det, hvorvidt flere af projektets målgrupper har besøgt museet efter projektet er gennemført.

Evalueringens *anden* del er en kortfattet analyse af museets besøgsprofil, hvor de besøgende karakteriseres ud fra 14 punkter.

Kvantitative målsætninger

I ansøgningen til Nordea-fonden er der opstillet følgende *kvantitative* målsætninger for projektet:

1. En høj grad af kombinationsbesøg
 - Mindst 50 % af alle gæster med børn skal kombinere museets to dele
2. Øget mulighed for at deltage aktivt
 - På en skala fra 0-10 skal museet score 9,0 i tilfredshed blandt børnefamilier og skoler, og at det er alle familiemedlemmer, der vurderer museet egnet til aktiv, fælles deltagelse
3. Øget antal af førstegangsbesøgende med børn

Kvalitative målsætninger

I ansøgningen er der opstillet følgende *kvalitative* målsætninger for projektet:

1. At mindske barrieren for museumsbesøg ved at nedbryde grænserne mellem leg og læring ved at sammenkoble de udendørs områder med museets udstillinger og genstande
2. Give et større kendskab til den betydning jernbanen har haft og stadig har, både som transportmiddel og som fysisk påvirkning af det danske kulturlandskab og de danske byer
3. At skabe et godt første museumsbesøg for de gæster, der aldrig før har været på museum. Det vil være en vigtig parameter, at både børn og voksne oplever besøget positivt og med lyst til at genbesøge Danmarks Jernbanemuseum og med en oplevelse af åbenhed og tilgængelighed uanset, hvilken baggrund de kommer med.

Særlige målgrupper

I ansøgningen er følgende målgrupper fremhævet som særligt centrale i projektet:

- Sjældne museumsbrugere, kort til mellemlangt uddannede og deres børn, tosprogede og nydanskere
- Børn ifølge med forældre og bedsteforældre

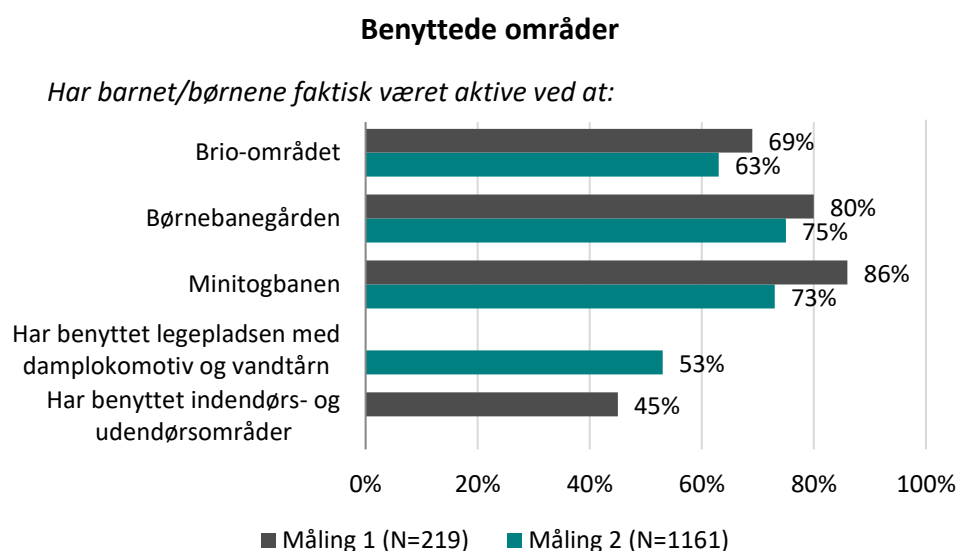
Kvantitative målsætninger

I dette afsnit præsenteres resultaterne fra de to spørgeskemaundersøgelser for projektets tre kvantitative målsætninger.

Målsætning 1 - Kombinationsbesøg

Projektet havde som målsætning at opnå en høj grad af kombinationsbesøg, hvor mindst 50 % af alle gæster med børn skulle kombinere museets attraktioner både indenfor (Børnebanegården og Brio-området) og udenfor (minitogsbanen og legepladsen med damplokomotivet og vandtårnet).

Nedenstående figur 1 viser, at 45 % af de besøgende i måling 1 (før projektet startede) svarede, at de både besøgte udendørs- og indendørsområderne. Fra måling 1 til måling 2 er andelen af de besøgende, som har benyttet både indendørs- og udendørsattraktioner steget med 8 % til 53 %, når der i måling 2 spørges til, om de besøgende har benyttet legepladsen med damplokomotiv og vandtårn¹.



Figur 1. Benyttede indendørs og udendørsområder på museet

Figur 1 viser også, at 86 % af de besøgende i måling 1 svarer, at de har brugt minitogsbanen, mens 73 % af de besøgende har brugt banen i måling 2, svarende til et fald fra måling 1 til 2 på 13 procentpoint. En forklaring herpå kunne være, at minitogsbanen er blevet mindre interessant, efter at legepladsen med damplokomotiv og vandtårn er kommet til som følge af projektet.

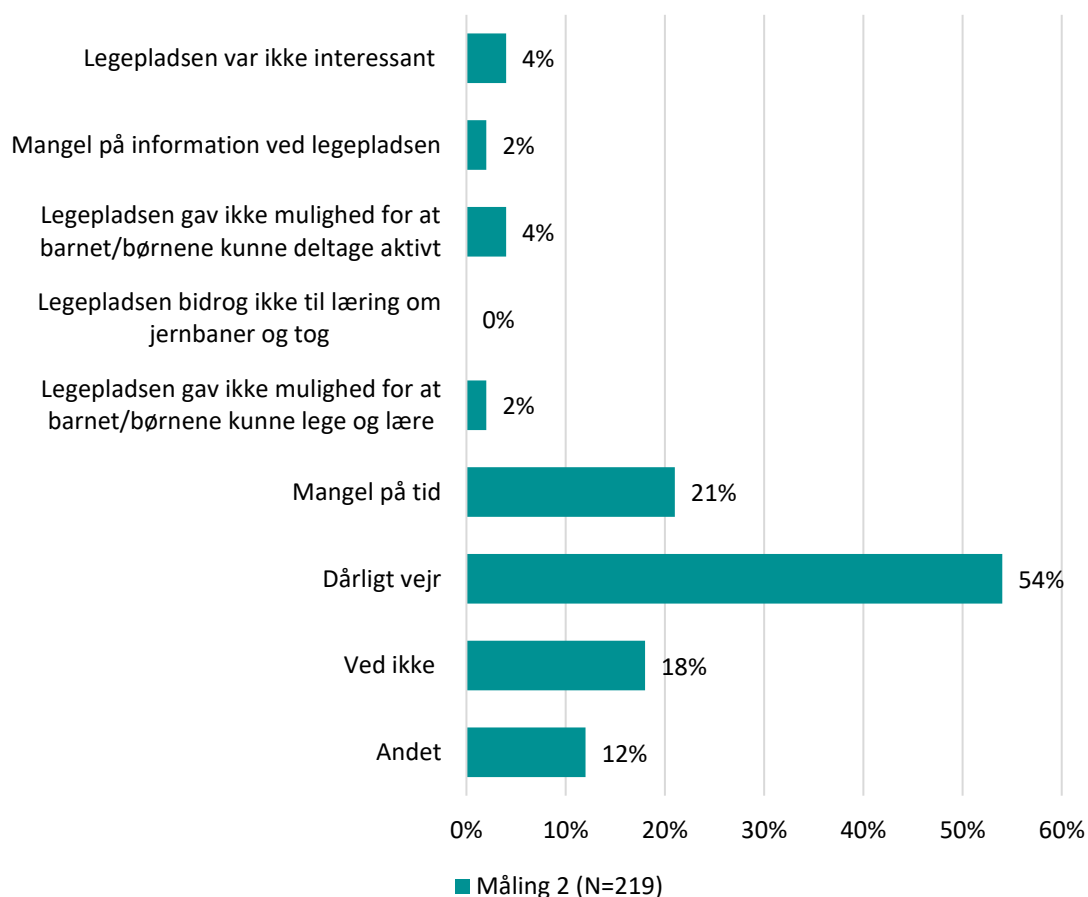
¹ I måling 1 er der spurgt til, om de besøgende har besøgt både indendørs- og udendørsområdet. I måling 2 er der spurgt til, hvorvidt barnet/børnene faktisk har været aktive ved at benytte legepladsen med damplokomotivet og vandtårnet. Da det ikke er fysisk muligt at benytte legepladsen uden at besøge indendørsområdet, kan de to spørgsmål sammenlignes, hvorved det kan vurderes, i hvilken grad de besøgende i henholdsvis måling 1 og 2 har kombineret museets attraktioner både indenfor og udenfor.

Figur 1 viser desuden, at de besøgendes brug af Brio-området er faldet fra 69 % til 63 % og for Børnebanegården fra 80 % til 75 %. Begge disse tilbud til børnefamilier er placeret indendørs i museet.

Samlet indikerer datamaterialet, at målsætningen om, at mindst 50 % af de besøgende gæster efter gennemførelse af projektet skal kombinere museets to dele, er opfyldt.

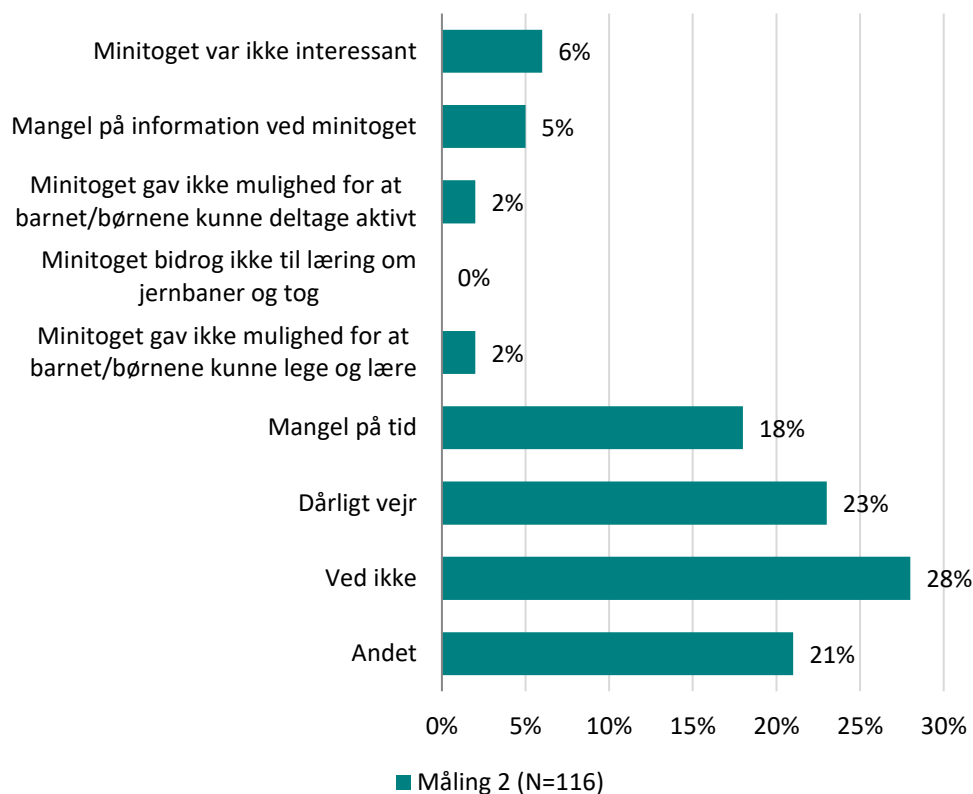
I nedenstående figur 2 og 3 er vist de væsentligste årsager til, hvorfor museets gæster ikke har besøgt legepladsen med damplokomotivet og vandtårnet eller prøvet den nye minitogsbane. De to figurer viser, at de væsentligste forklaringer var dårligt vejr (54 % og 23 %) og mangel på tid (21 % og 18 %), men også at de besøgende har svaret "ved ikke" på spørgsmålet (18 % og 28 %).

Årsager til ikke at have benyttet damplokomotivet og vandtårnet



Figur 2. Årsager til ikke at benytte damplokomotivet og vandtårnet

Årsager til ikke at have besøgt minitogbanen



Figur 3. Årsager til ikke at have prøvet den nye minitogbane

21 % af de besøgende har svaret, at der er andre årsager end de oplyste til, at de ikke prøvede den nye minitogbane. Blandt de få kommentarer i denne svarkategori angiver de besøgende, at det hovedsageligt skyldes, at minitoget ikke kørte, sæsonen (og dermed vejret) og børnenes alder (enten for høj eller lav alder).

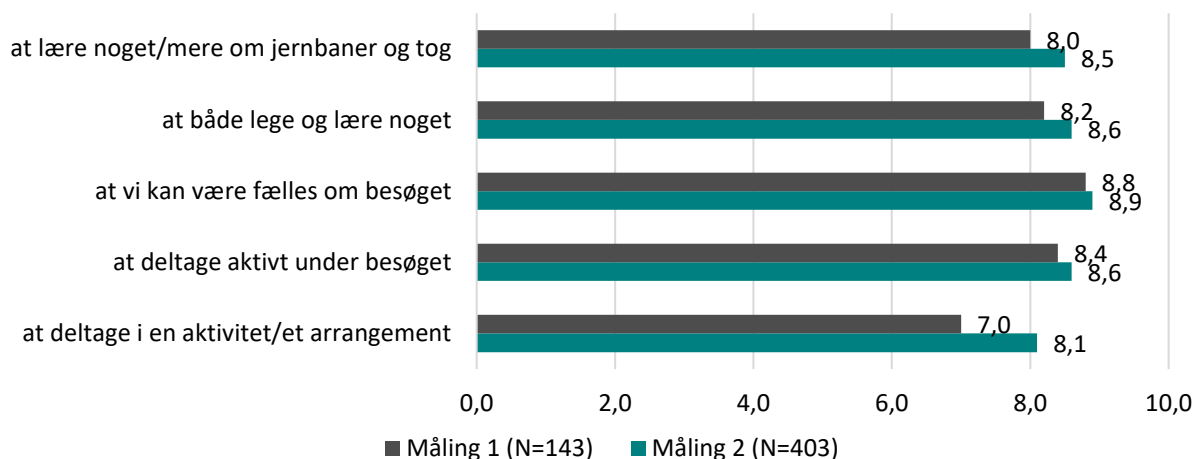
Målsætning 2 - Øget tilfredshed med besøgets muligheder

På en skala fra 0-10 var det museets målsætning at score 9,0 blandt børnefamilier, og at alle familiemedlemmer vurderede museet egnet til aktiv, fælles deltagelse. Gæsternes tilfredshed med museets muligheder ved måling 1 og 2 er vurderet ud fra en skala fra 0-10, hvor 1 svarer til "slet ikke" og 10 svarer til "i meget høj grad".

Figur 4 viser børnenes gennemsnitlige tilfredshed på en række spørgsmål, mens figur 5 viser de voksnes gennemsnitlige tilfredshed.

Børns tilfredshed

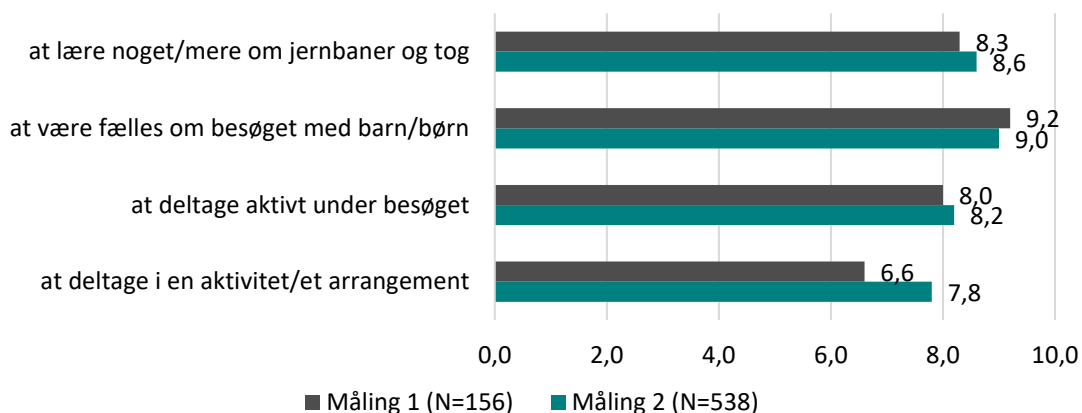
I hvilken grad har det været muligt for barnet/børnene...



Figur 4. Børns gennemsnitlige tilfredshed

Voksnes tilfredshed

I hvilken grad har det været muligt for dig...



Figur 5. Voksnes gennemsnitlige tilfredshed

På nært ét spørgsmål for de voksne viser de to figurer, at i tilfredsheden med besøgets muligheder for både børnene og de voksne, har der været en positiv udvikling fra måling 1 til 2. Med forbehold for usikkerheden i to målinger (jf. metodeafsnittet på side 3) indikerer datamaterialet, at projektet har betydet en øget tilfredshed blandt både børn og voksne med besøget i Jernbanemuseet. Dette er særligt gældende for både børn og voksnes muligheder for at deltage i en aktivitet/et arrangement, der er øget fra en gennemsnitlig tilfredshed på henholdsvis 7,0 og 6,6 til henholdsvis 8,1 og 7,8, svarende til en gennemsnitlig stigning på over 1 i tilfredshed.

I forhold til projektets målsætning om at score 9,0 blandt børnefamilier og at alle familiemedlemmer vurderede museet egnet til aktiv, fælles deltagelse viser datamaterialet, at de voksnes gennemsnitlige tilfredshed med muligheden for at være fælles med børn om besøget falder fra en score på 9,2 til 9,0. Børnenes muligheder for at være fælles med de voksne om besøget stiger tilsvarende fra 8,8 til 8,9.

Med forbehold for usikkerheden i datamaterialet er der ikke tale om væsentlige fald eller stigninger i tilfredsheden, og muligheden for at være fælles om besøget scorer i måling 2 den højeste værdi for både børn og voksne blandt svarmulighederne (henholdsvis 8,9 og 9,0).

Projektets målsætning om en score i tilfredsheden med muligheden for *fælles* deltagelse på 9,0 er dermed opfyldt for de voksne og meget tæt på at være opfyldt for børnene.

I forhold til dimensionen *aktiv* deltagelse under besøget er der for både børn og voksne sket en mindre udvikling i den gennemsnitlige tilfredshed på 0,2 point til henholdsvis 8,6 og 8,2. Projektets målsætning om en gennemsnitlig tilfredshed med muligheden for at deltage aktivt under besøget på 9,0 er derfor ikke opfyldt og i mindre grad for de voksnes tilfredshed.

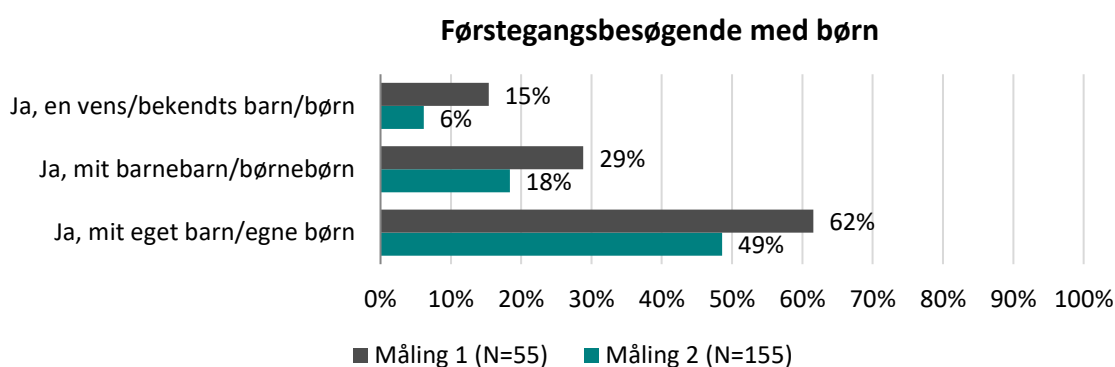
Samlet set indikerer evalueringen, at projektet ikke har været af afgørende betydning for at øge tilfredsheden ved at deltage *aktivt* blandt de besøgende set i forhold til de muligheder, som museet tilbød før gennemførelse af projekt. Dette skal ses i forhold til, at børnene også havde mulighed for at være aktive under besøget i museets Børnebanegård eller Brio-området, og at de besøgendes tilfredshed også var høj før projekts gennemførelse.

Målsætning 3 - Øget antal af førstegangsbesøgende med børn

Det var projektets målsætning, at antallet af førstegangsbesøgende med børn blev øget som funktion af projektet.

Jernbanemuseet har ikke billetdata, der kan belyse, hvor mange af museets besøgende, som er førstegangsbesøgende. De gennemførte spørgeskemaundersøgelser er kun en stikprøve blandt samtlige besøgende på museet, hvorfor undersøgelserne heller ikke kan afdække *antallet* af førstegangsbesøgende. Derfor har spørgeskemaundersøgelserne afdækket *andelen* af førstegangsbesøgende og udviklingen heri fra måling 1 til måling 2. Dette er gjort ved at krydse resultaterne for antal førstegangsbesøgende med de respondenter, der har haft børn med på museet. Efter aftale med museet har vi defineret førstegangsbesøgende som besøgende, der inden for de sidste 10 år ikke har besøgt museet.

Figur 6 viser, at i måling 1 var andelen af førstegangsbesøgende med børn 15 %, 29 % og 62 % - afhængig af, om børnene var venners/bekendtes, børnebørn eller egne børn. De tilsvarende tal for måling 2 er 6 %, 18 % eller 49 %, hvorfor undersøgelsens resultater indikerer, at andelen af førstegangsbesøgende med børn har været faldende fra måling 1 til måling 2.



Figur 6. Andelen af førstegangsbesøgende med børn

Igen er det vigtigt at bemærke, at undersøgelsens usikkerheder kan spille ind på resultaterne, der viser et større fald i andelen af førstegangsbesøgende fra måling 1 til måling 2.

Evalueringen indikerer, at andelen af førstegangsbesøgende med børn ikke er steget fra måling 1 til måling 2. Der er derfor vores overordnede vurdering, at projektets målsætning om en øget andel af førstegangsbesøgende med børn ikke blev øget som følge af projektet.

Undersøgelsen har ikke kunne afdække årsagerne hertil, men mulige forklaringer kunne være, at vejrliget kan have spillet ind på antallet af førstegangsbesøgende med børn i henholdsvis måling 1 og måling 2, så kun museets 'stamgæster' har besøgt museet i dårligt vejr. Dette understøttes af undersøgelsens resultater, at ca. 2/3 af museets gæster i både måling 1 og måling 2 inden for de seneste 10 år har genbesøgt museet, hvoraf ca. ¼ har genbesøgt mere end fem gange.

En mulig forklaring kunne også være, at "På Sporet af Historien" ikke i tilstrækkelig grad har været markedsført over for nye segmenter af besøgende. Evalueringen har ikke haft mulighed for at vurdere dette.

Kvalitative målsætninger

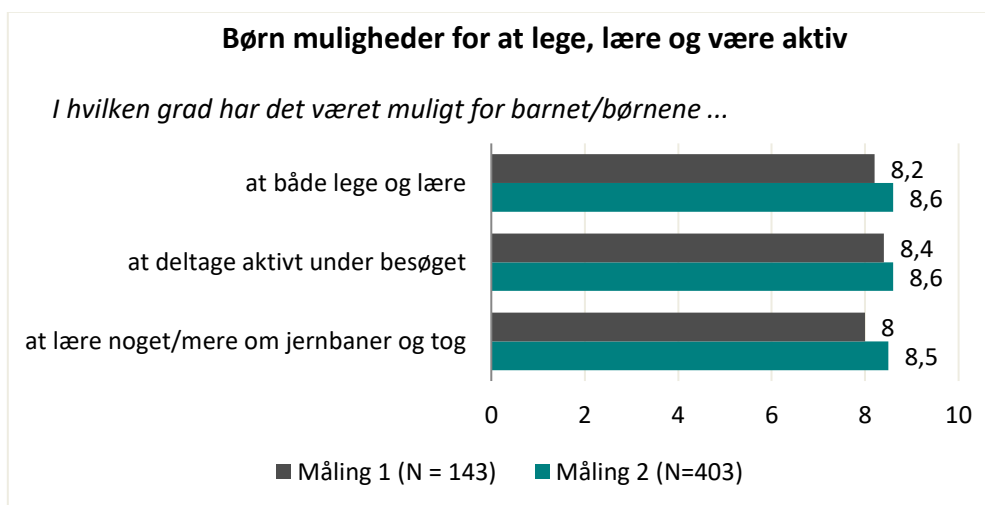
I dette afsnit præsenteres resultaterne fra de to spørgeskemaundersøgelser for projektets tre kvalitative målsætninger, som er anført i ansøgningen til Nordea-fonden².

Målsætning 1 – Nedbryde grænserne mellem leg og læring

Det var projektets målsætning at mindske barrieren for museumsbesøg ved at nedbryde grænserne mellem leg og læring ved at sammenkoble udendørsområderne med museets udstillinger og genstande.

I ovenstående analyse af, hvorvidt museet havde opfyldt den kvantitative målsætning om 50 % kombinationsbesøg, var konklusionen, at målsætningen er opfyldt, da 53 % af de besøgende i måling 2 havde kombineret museets to dele (se figur 1 ovenfor).

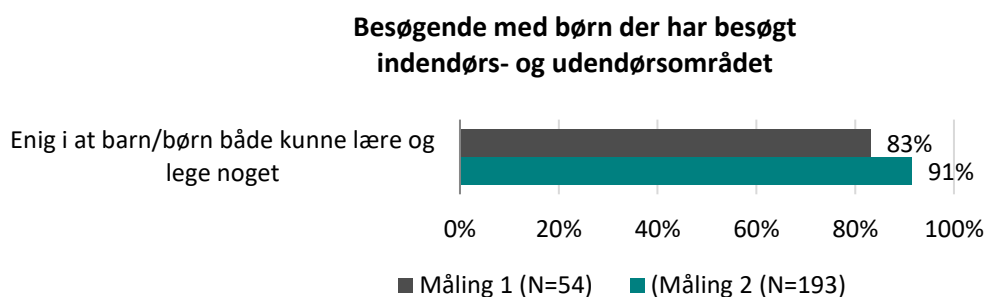
I forhold til at nedbryde grænserne mellem leg og læring, viser figur 7, at museet på en skala fra 1-10 har formået at skabe både leg og læring for de besøgende børn, at børnene kan deltage aktivt under besøget (hvilket kan fremme indlæring), og at de kan lære noget/mere om jernbaner og tog – både i måling 1 og 2.



Figur 7. Børns muligheder for at lege, lære og være aktiv under besøget

² En spørgeskemaundersøgelse er ikke en velegnet metode til at vurdere målopfyldelse for et museumsprojekts målsætninger om at "mindske barrierer", at "nedbryde grænser" og om at afdække jernbanens kulturhistoriske betydning. Derimod ville kvalitative metoder som personlige og fokusgruppeinterview være mere egnede. Evalueringens økonomiske ramme har ikke givet mulighed for at gennemføre personlige og fokusgruppeinterview, hvorfor vores vurdering af målopfyldelsen af målsætning 1 bygger på data fra spørgeskemaundersøgelserne.

Figur 8 viser, at andelen af besøgende med børn, der har besøgt indendørs- og udendørsområdet, og *samtidig* er enige i, at barnet/børnene både kunne lege og lære under besøget, udgjorde 83 % i måling 1.



Figur 8. Museets evne til at skabe leg og læring

For måling 2 er den tilsvarende andel 91 %, hvorfor andelen af besøgende med børn, der er enige i, at børnene mulighed for både at lege og lære er steget med 8 % som følge af projektet.

Evalueringen indikerer, at museet i stigende grad har givet børn mulighed for både at lege og lære noget om jernbaner og tog ved at gennemføre projektet med den nye minitogsbane og det nye lege- og lære område.

Målsætning 2 – Større kendskab til jernbanens betydning

Det var projektets målsætning at give de besøgende et større kendskab, til den betydning jernbanen har haft og stadig har både som transportmiddel og som fysisk påvirkning af det danske kulturlandskab og de danske byer.

Figur 4 og 5 ovenfor viser, at museet giver både børn og de voksne besøgende mulighed for at lære noget/mere om jernbaner og tog. Men spørgeskemaundersøgelsen kan ikke kvantitativt afdække, i hvilket omfang projektet har øget de besøgendes kendskab til jernbanens kulturhistoriske betydning som transportmiddel og som fysisk påvirkning af det danske kulturlandskab og de danske byer.

I spørgeskemaundersøgelsen har respondenterne dog givet supplerende kommentarer til, hvorfor de valgte at besøge museet. Følgende kommentarer viser, hvilken betydning enkelte af de besøgende tillægger museet i en kulturhistorisk sammenhæng:

- Barnet kunne opleve vores liv og barndoms tog og færger
- Kommer fra (en) familie, hvoraf flere har arbejdet ved jernbanen
- Jeg er interesseret i fortid og interesseret i værker og opfindelser for mindst 1900-tallet
- (For at) se min venindes interrailfotos og rygsæk
- For at vise en flygtning lidt danmarkshistorie
- Arbejder som stationsbestyrer og ønsker at vise børnene det

Samlet er det vores overordnede vurdering, at museet tydeligt adresserer jernbanens kulturhistoriske betydning og giver både børn og voksne mulighed for at lære noget/mere om jernbanen. Evalueringen indikerer samtidig, at nogle af gæsterne besøger museet på grund af jernbanens kulturhistoriske betydning.

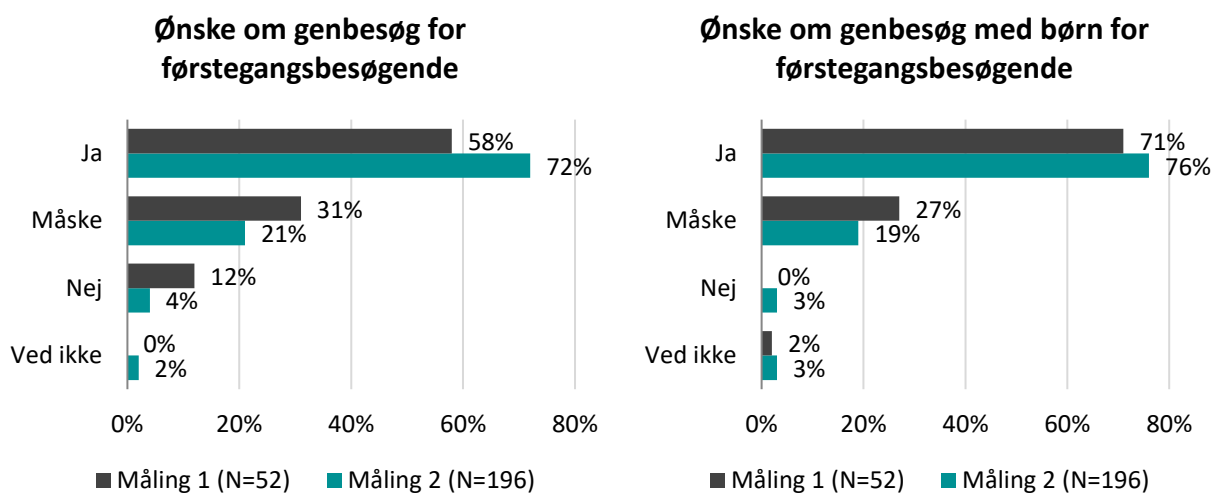
Et større kendskab til jernbanens kulturhistoriske betydning hos børnegruppen kan have fundet sted gennem besøg på museet af skoler og daginstitutioner. Som nævnt i metodeafsnittet, så er denne gruppe udeladt af evalueringen på grund af et meget lille antal besvarelser af spørgeskemaundersøgelserne fra skoler og daginstitutioner.

Målsætning 3 – Et godt besøg for førstegangsbesøgende museumsgæster

Det var en målsætning, at projektet skulle skabe et godt første museumsbesøg for de gæster, der aldrig før har været på museum³. Det var en vigtig parameter, at både børn og voksne oplevede besøget positivt og med lyst til at genbesøge Danmarks Jernbanemuseum og med en oplevelse af åbenhed og tilgængelighed, uanset hvilken baggrund de kom med.

I figur 10 er vist, i hvilket omfang førstegangsbesøgende selv ønsker at genbesøge museet, og hvorvidt de ønsker at genbesøge museet med børn.

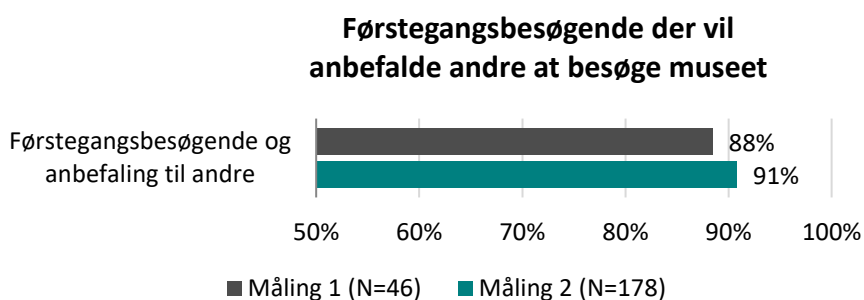
³ Der er kun 6 respondenter, som aldrig har været på museum, og som samtidig er førstegangsbesøgende på Jernbanemuseet, og kun 3 respondenter heraf ønsker at genbesøge museet. Med så få respondenter, der opfylder alle de 3 kriterier, har vi valgt at analysere målopfyldelsen med udgangspunkt i førstegangsbesøgende på Jernbanemuseet.



Figur 10. Ønske om genbesøg for førstegangsbesøgende

Af figuren fremgår det, at ca. $\frac{3}{4}$ af de førstegangsbesøgende i måling 2 gerne vil genbesøge museet – både alene og med børn, mens ca. hver femte førstegangsbesøgende i måling 2 er i tvivl, om de vil genbesøge museet (både alene og med børn). Antallet af førstegangsbesøgende i måling 1 viser stort set samme tendens, men på grund af de få respondenter (56 personer) er der en stor usikkerhed i resultaterne fra måling 1.

Figur 11 viser i hvilken grad førstegangsbesøgende på Jernbanemuseet vil anbefale museet til andre.⁴



Figur 11. Førstegangsbesøgende der vil anbefale andre at besøge museet.

⁴ Spørgsmålet om, hvorvidt de besøgende vil anbefale museet til andre, er inspireret af Net Promoter Score (NPS), som er udviklet af Satmetrix Systems, Bain & Company og Fred Reichheld. NPS bygger på en række analytiske og forskningsmæssige resultater, der viser, at kundeloyalitet kan samles i et spørgsmål om anbefalingsvillighed. Begrundelsen er, at ved at give anbefaling af et produkt eller en oplevelse sætter man noget personligt/socialt på spil, hvorfor graden af villigheden til at anbefale et produkt eller en oplevelse til andre, er det afgørende udtryk for kundens vurdering af produktets eller oplevelsens kvalitet.

Som det ses af figuren, så viser måling 2 en mindre stigning til 91 % af de førstegangsbesøgende, der er villige til at anbefale Jernbanemuseet til andre.

Samlet indikerer måling 2, at Jernbanemuseet har skabt et godt museumsbesøg for førstegangsbesøgende, og at voksne besøgende oplevede besøget positivt og med en stor villighed til at anbefale museet til andre.

Hvorvidt gæsterne oplevede besøget positivt med en oplevelse af åbenhed og tilgængelighed behandles i evalueringens sidste afsnit om museets besøgsprofil og i punktet om de besøgendes overordnede tilfredshed med museet.

Målsætninger i forhold til museets særlige målgrupper

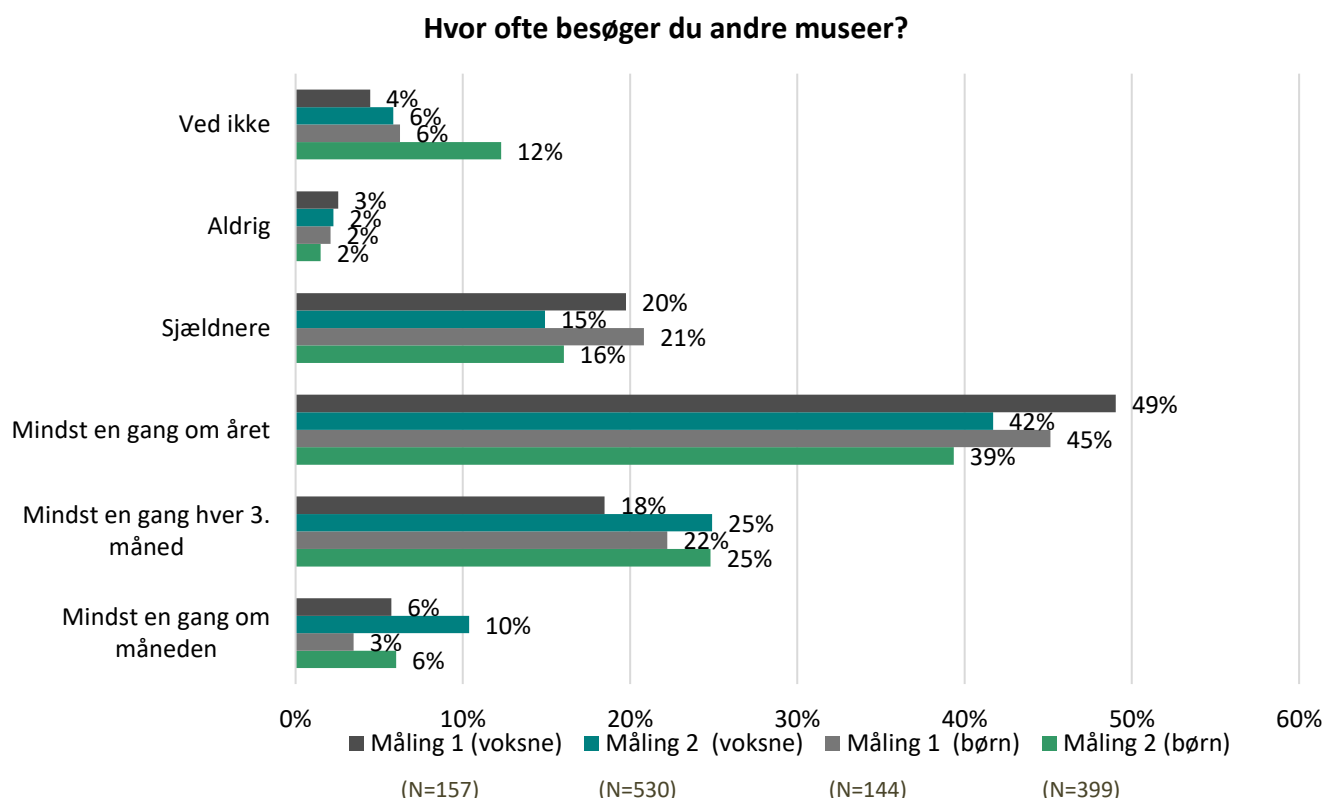
I ansøgningen til Nordea-fonden er anført, at projektet især henvender sig til følgende målgrupper:

1. Sjældne museumsbrugere, kort til mellemlangt uddannede og deres børn, tosprogede og nydanskere
2. Børn i følge med forældre eller bedsteforældre

I dette afsnit gennemgås spørgeskemaundersøgelsens resultater for at vurdere, hvorvidt flere i disse målgrupper har besøgt museet efter projektet er gennemført.

Målgruppe 1a - Sjældne museumsbrugere

I figur 12 er vist, i hvilken grad de besøgende på Jernbanemuseet er *sjældne*⁵ museumsbrugere.



Figur 12. Hvor ofte børn og voksne gæster besøger andre museer

⁵ Når Kulturstyrelsen gennemfører analyser af danske brugere af de kulturhistoriske museer, tager styrelsen udgangspunkt i besøgende inden for det seneste år, hvorfor vi har defineret sjældne museumsbrugere som besøgende, der ikke har besøgt museer inden for det seneste år -

<http://www.dkmuseer.dk/sites/default/files/dokumenter/Div/MuseerOgTal-FINAL.pdf>

Af resultaterne i figur 12 ses det, at i måling 1 er 21 % af de besøgende børn og 20 % af de voksne sjældne museumsbrugere. Tilsvarende er 16 % af børn og 15 % af de voksne i måling 2 sjældne museumsbrugere, svarende til et fald på 5 % fra måling 1 til måling 2. Mellem 2 % og 3 % af de besøgende på Jernbanemuseet har aldrig besøgt andre museer.

Resultaterne viser desuden, at størstedelen af børn eller voksne (fra 39 % til 49 %), der besøger Jernbanemuseet, også besøger andre museer mindst 1 gang om året, og andelen er faldende med 6 % eller 7 % fra måling 1 til måling 2.

I forhold til de besøgende, der besøger museet mindst 1 gang om måneden eller hver 3. måned, viser resultaterne en stigende andel for de voksne fra samlet 24 % til 35 % fra måling 1 til måling 2, og en stigende andel for børnene fra samlet 25 % til 31 %. Der er derfor en tendens til, at de *hyppige* museumsbrugere i større grad besøger museet, efter gennemførelse af projektet.

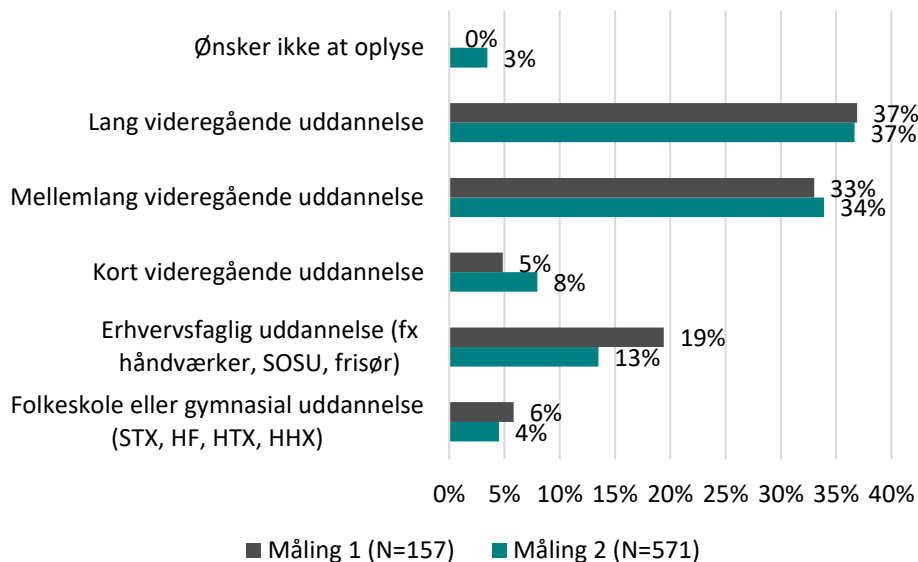
Evalueringen indikerer, at der er et fald i andelen af *sjældne* museumsbrugere, der besøger Jernbanemuseet, efter projektet er gennemført, hvorfor museet ikke har tiltrukket en større andel af sjældne museumsbrugere. Evalueringen indikerer samtidig, at andelen af *hyppige* museumsbrugere i større grad har besøgt museet efter gennemførelse af projektet.

Målgruppe 1b - Kort til mellemlangt uddannede og deres børn

Museet ønskede gennem projektet at styrke museets gæsteprofil, så endnu flere besøgende med en kort til mellemlang videregående uddannelse besøgte museet med børn.

Som det ses af figur 13, er der sket en mindre stigning i andelen af besøgende med børn med en kort og mellemlang videregående uddannelse (fra 38 % til 42 %) fra måling 1 til måling 2. Der er tale om en mindre stigning, og hvis blot 6 flere besøgende med børn med en kort eller mellemlang videregående uddannelse havde svaret på undersøgelsen i måling 1, så ville andelen af besøgende med børn med en kort eller mellemlang videregående uddannelse være lige stor i begge målinger.

Uddannelsesniveau for besøgende med børn



Figur 13. Uddannelsesniveau for besøgende med børn

Undersøgelserne viser samtidig, at besøgende med børn, der har en lang videregående uddannelse, i begge målinger udgør 37 %, og at besøgende med børn, som har en erhvervsfaglig, gymnasial eller folkeskoleuddannelse, i alt udgør 25 % i måling 1 og 17 % i måling 2.

Evalueringen indikerer, at der er en mindre stigning efter projektet er gennemført i andelen af besøgende med børn med en kort og mellemlang videregående uddannelse, men dette resultat er forbundet med stor statistisk usikkerhed.

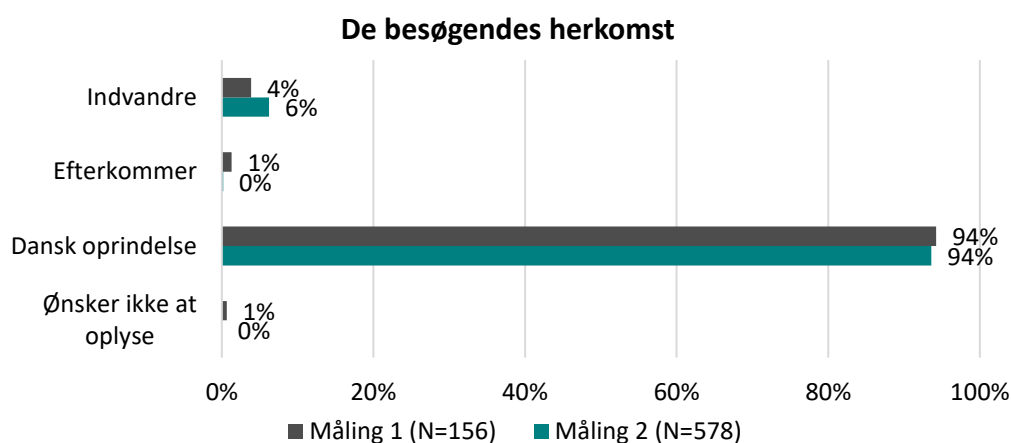
Målgruppe 1c - Tosprogede og nydanskere

Museet har i ansøgningen til Nordea-fonden angivet, at genstande og udstillinger på jernbane- og transportområdet synes at overskride kulturelle og sproglige barrierer. Det ønskede museet at udnytte ved at tilbyde en fortælling om skabelsen af det moderne Danmark kombineret med en legende læring om danske transporthistoriske ikoner. Herved skulle museets andel af besøgende med en tosproget og nydansk baggrund øges.

I en spørgeskemaundersøgelse kan det være vanskeligt at adressere spørgsmålet om etnicitet og kulturel baggrund, hvorfor vi i spørgeskemaundersøgelsen for Jernbanemuseet har spurgt til de besøgendes herkomst. Når Danmark Statistik undersøger borgernes herkomst, analyseres det om

respondenten er enten indvandrer, efterkommer eller person med dansk oprindelse⁶, og det er også det udgangspunkt, som vi har haft ved gennemførelse af spørgeskemaundersøgelsen for Jernbanemuseet.

I figur 14 er vist andelen af besøgende, der er enten indvandre, efterkommer eller person med dansk oprindelse.



Figur 14. De besøgendes herkomst

Resultaterne fra både måling 1 og 2 viser, at langt størstedelen af museets besøgende i både måling 1 og 2 har en dansk oprindelse (94 %). Gruppen af besøgende, der har en indvandrerbaggrund, udgør i måling 1 og i måling 2 henholdsvis 4 % og 6 %. Datamaterialet indikerer derfor, at der er sket en mindre stigning i andelen af besøgende med en indvandrerbaggrund på 2 procentpoint. Det er dog en så beskedent stigning (undersøgelsens usikkerhed taget i betragtning), at det er vanskeligt at afgøre, om denne stigning er betinget af projektet, eller der er tale om en statistisk usikkerhed.

Evalueringen viser, at indvandrere og efterkommere kun i meget begrænset omfang er besøgende på museet, da de besøgende for langt størstedelen er af dansk oprindelse. Evalueringen indikerer desuden en beskedent stigning i andelen af indvandrere, som besøger museet, hvilket dog kan skyldes en statistisk usikkerhed.

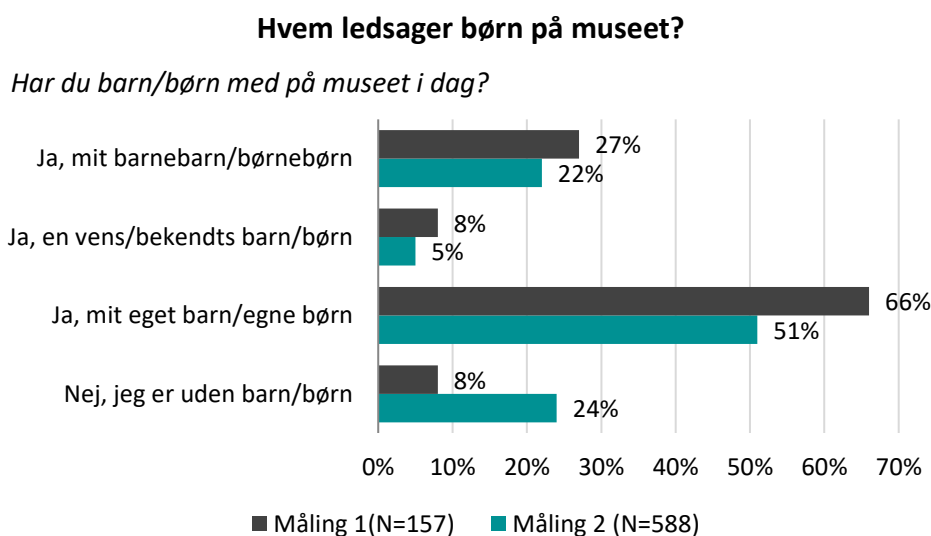
⁶ <https://www.dst.dk/da/Statistik/dokumentation/statistikdokumentation/indvandrere-og-efterkommere/indhold>

I forhold til Danmarks Statistiks definitioner har vi udeladt at spørge til statsborgerskab, da det er et ømtåleligt emne i den danske debat.

Målgruppe 2 - Børn ifølge med forældre eller bedsteforældre

I ansøgningen til Nordea-fonden har museet angivet, at projektet med sin kombination af leg og læring vil rejse vigtige pejlemærker i det danske landskab og de danske byer for museets yngre gæster og samtidig lette vejen mellem oplevelse og leg og det at besøge et museum.

Af figur 15 fremgår det, at i måling 1 udgjorde 93 % af de besøgende forældre eller bedsteforældre med børn eller børnebørn, mens denne gruppe udgjorde 73 % i måling 2. Figuren viser desuden, at andelen af besøgende uden børn er steget fra 8 % i måling 1 til 24 % i måling 2. Der er



Figur 15. Hvem ledsager børnene på museet

Evalueringen viser, at der ikke er en større andel af forældre eller bedsteforældre, der har børn med på museet efter projektets gennemførelse. Projektet har derfor ikke resulteret i, at en større andel af besøgende børn i følgeskab med forældre og bedsteforældre har fået kombineret leg og læring på Jernbanemuseet.

Besøgsprofil

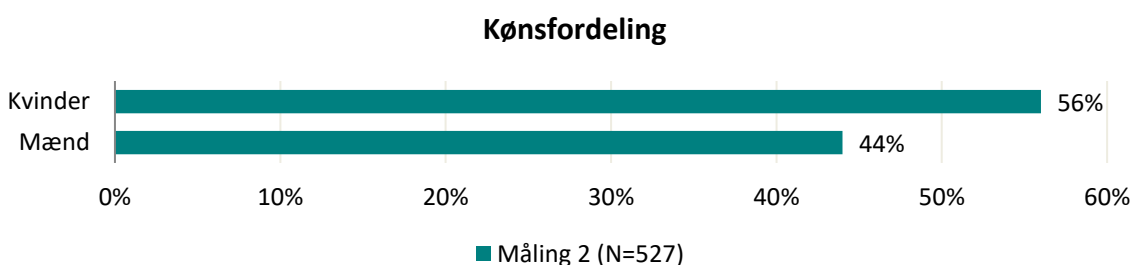
I dette afsnit præsenteres besøgsprofilen for de besøgende voksne på Danmarks Jernbanemuseum.

Besøgsprofilen består af nedenstående punkter og er baseret på data fra måling 2. Dog er det sidste punkt om den overordnede tilfredshed med museet baseret på data fra både måling 1 og 2.

Kønsfordeling	Feriebesøgende/ikke-feriebesøgende
Aldersfordeling	Overnatningsform for feriebesøgende
Beskæftigelse	Årskort
Uddannelse	Antal besøg på museet
Civilstatus	Besøgstermin for mænd og kvinder
Bopæl i Danmark/udlandet	Besøgstidspunkt med børn
Bopæl i Danmark	Overordnet tilfredshed med museet

Kønsfordeling

56 % af de besøgende på Jernbanemuseet er kvinder og 44 % er mænd – jf. figur 16.



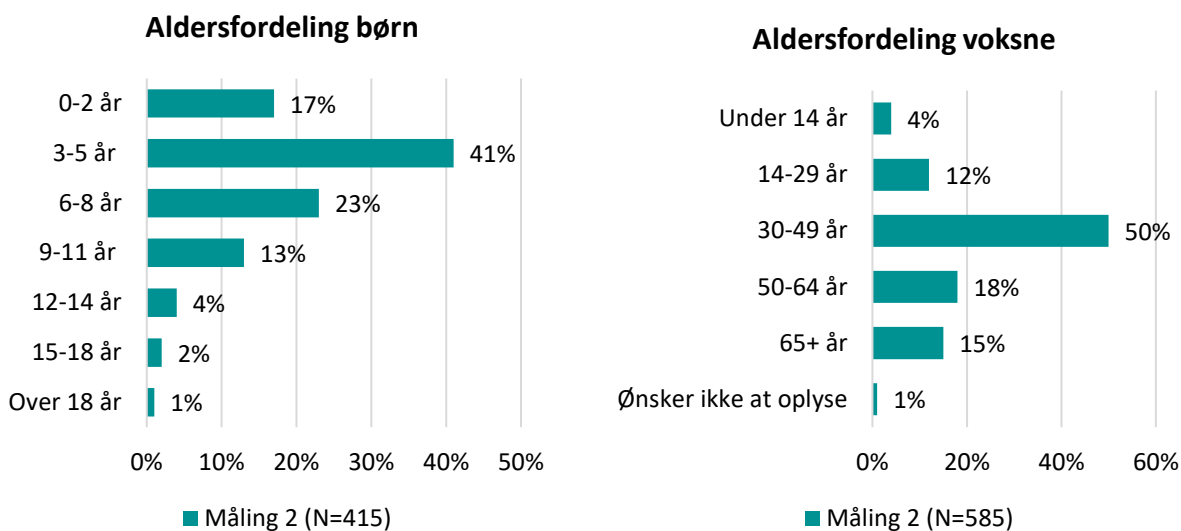
Figur 16. Kønsfordeling

Aldersfordeling

Aldersfordelingen for de besøgende på Jernbanemuseet er vist i figur 17.

Størstedelen af de besøgende børn er 5 år eller derunder (58 %), mens 36 % er 6 til 11 år.

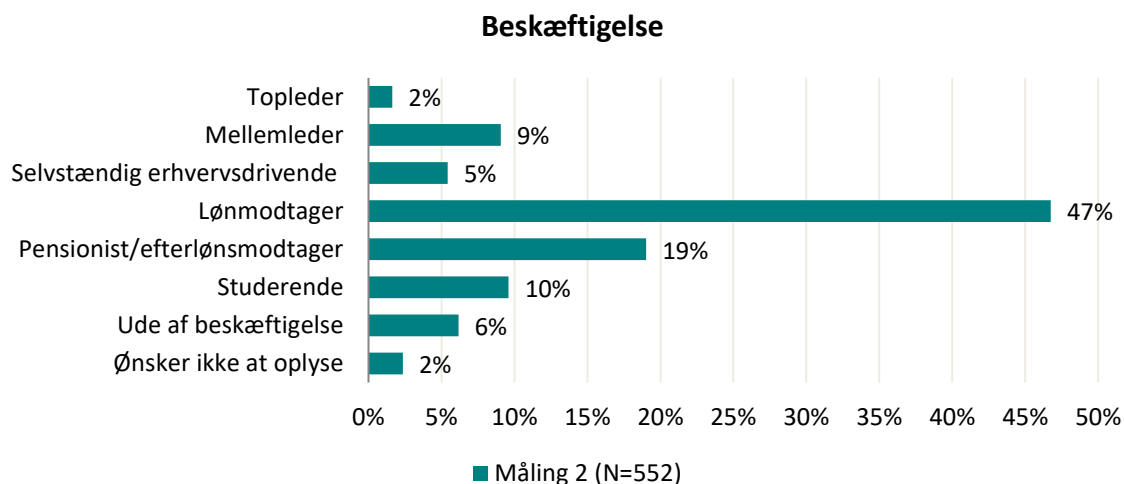
Halvdelen af museets voksne besøgende er i aldersgruppen 30-49 år, og 33 % er 50 år eller derover.



Figur 17. Aldersfordeling for besøgende

Beskæftigelse

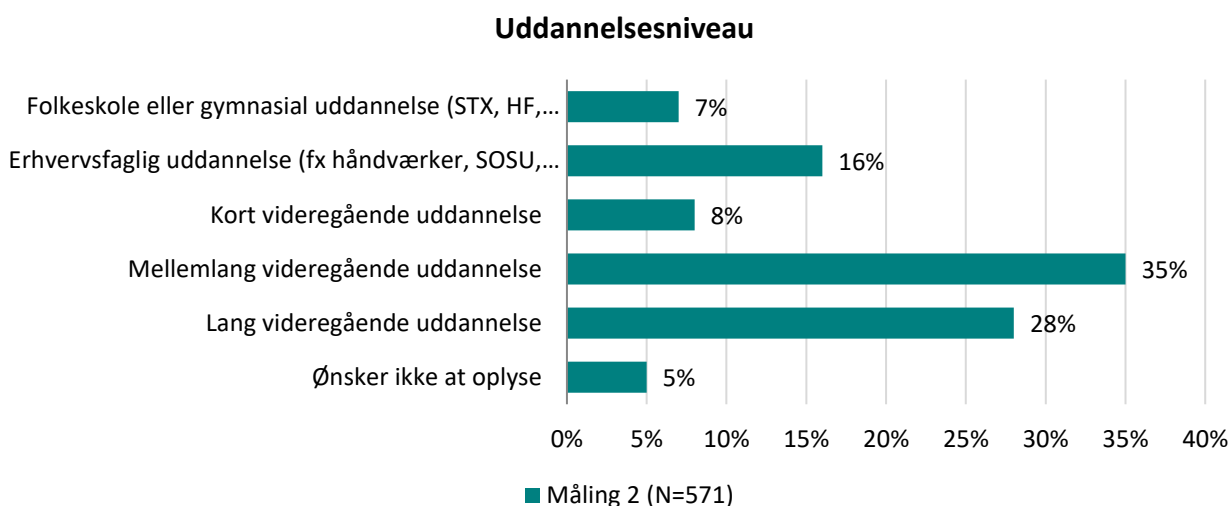
Figur 18 viser, at 47 % af de besøgende voksne er lønmodtagere, 35 % er modtagere af offentlig forsørgelse, og 16 % er selvstændig erhvervsdrivende eller har en lederstilling. Alt andet lige indikerer dette, at den typiske besøgende på museet har en mellem eller lav indkomst.



Figur 18. Beskæftigelse besøgende

Uddannelse

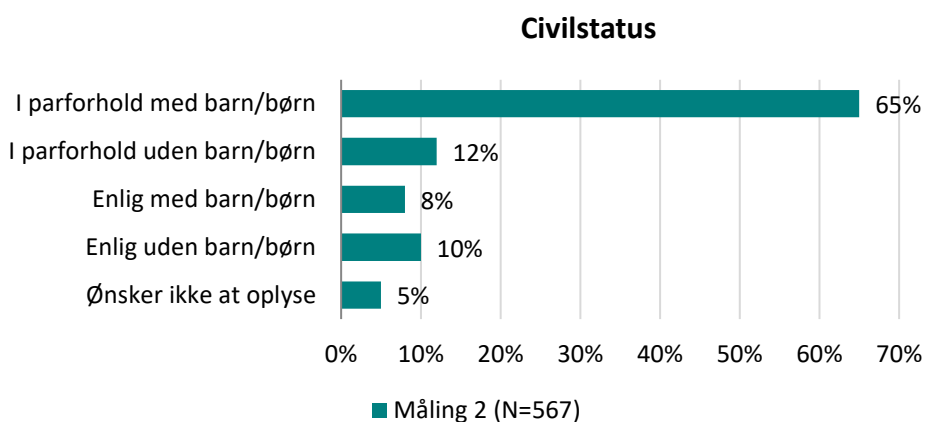
Som det ses af figur 19, så udgør andelen af voksne besøgende (med og uden børn) med en mellemlang videregående uddannelse 35 %, 28 % har en lang videregående uddannelse, mens 8 % har en kort videregående uddannelse. Voksne med en erhvervsfaglig, gymnasial eller folkeskoleuddannelse udgør 23.



Figur 19. Uddannelsesniveaueet for de besøgende

Civilstatus

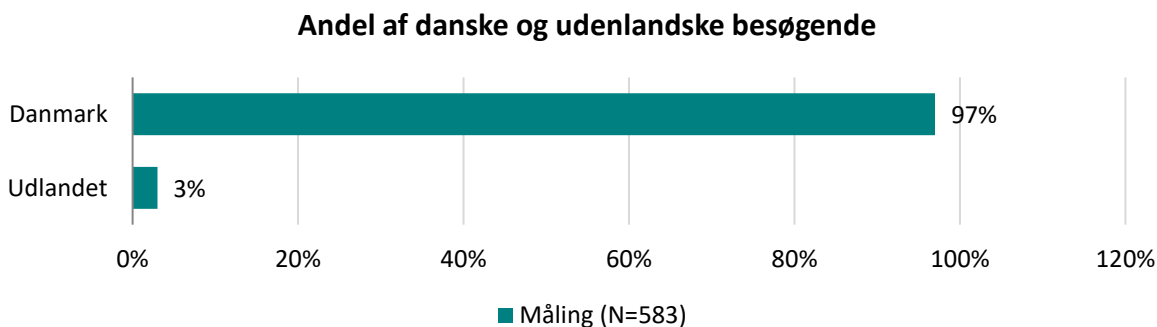
Figur 20 viser, at omkring 2/3 af de besøgende er i et parhold med barn/børn, mens 12 % er i parforhold uden barn/børn. 8 % er enlige med barn/børn, og 10 % er enlige uden barn/børn.



Figur 20. Civilstatus

Bopæl i Danmark eller udlandet

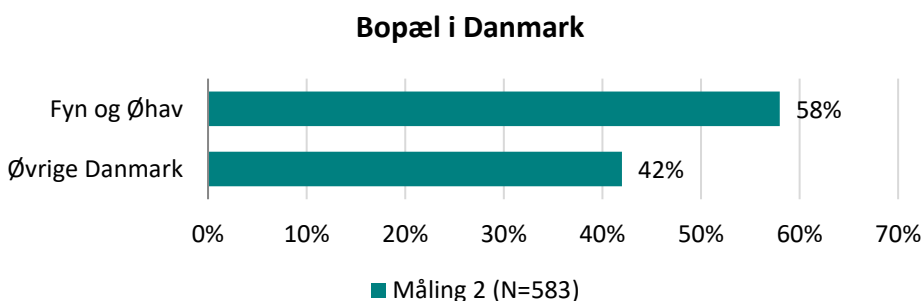
Figur 21, viser at næsten alle de besøgende voksne har bopæl i Danmark, og 3 % uden for Danmark. Af bilagsrapporten fremgår det, at disse har bopæl i de nordiske lande og England.



Figur 21. Andel af besøgende med bopæl i Danmark eller udlandet

Bopæl i Danmark

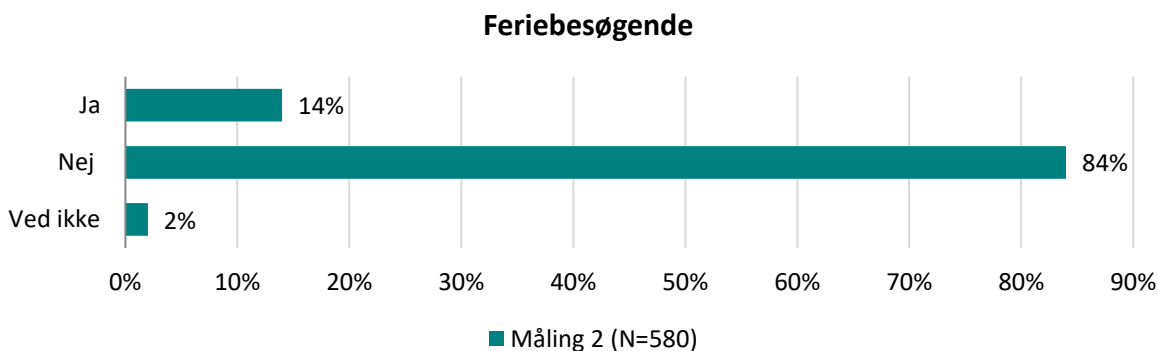
Blandt de besøgende fra Danmark bor 58 % af de besøgende på Fyn og i det omkringliggende øhav, mens 42 % er bor i det øvrige Danmark, jf. figur 22.



Figur 22. Bopæl for besøgende fra Danmark.

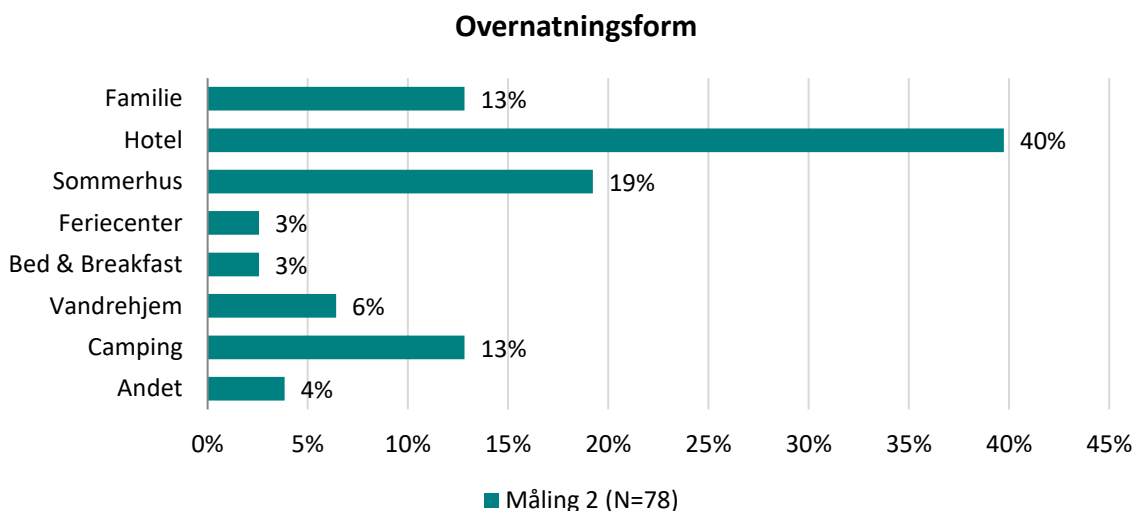
Feriebesøgende/ikke feriebesøgende

Som figur 23 viser, så kom ca. 14 % af de besøgende fra en ferieadresse, mens 84 % ikke kom fra en ferieadresse.



Figur 23. Feriebesøgende

Overnatningsform for feriebesøgende



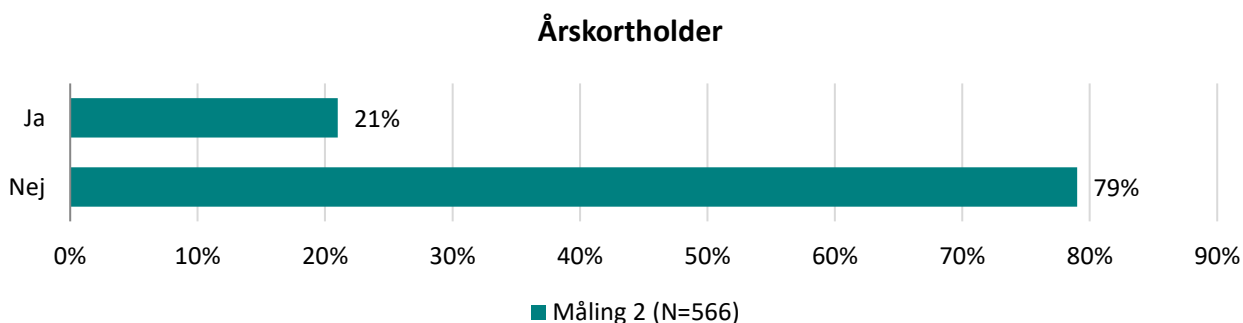
Figur 24. Overnatningsform besøgende

Af figur 24 ses det, at 40 % af de feriebesøgende overnatter hos på hotel, mens 19 % overnatter i sommerhus og 13 % hos familie eller på camping.

I gruppen "Andet" nævnes er nævnt Airbnb og kroophold.

Årskort

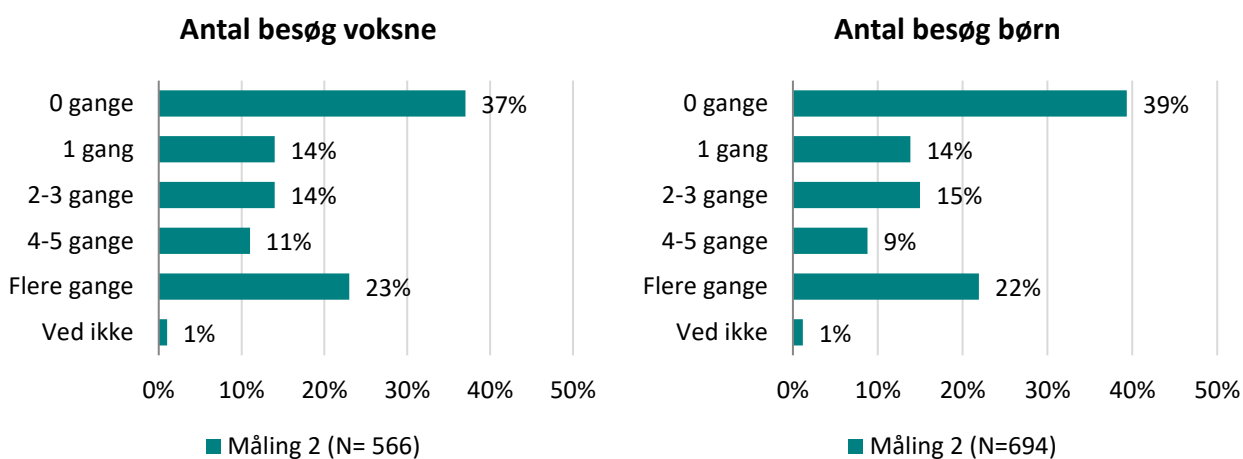
Figur 25 viser, at hver femte besøgende har årskort til museet.



Figur 25. Andel af årskortholdere

Antal besøg på museet

Af figur 26 ses det, at ca. halvdelen af både de voksne gæster og børn er førstegangsbesøgende eller tidligere har besøgt museet 1 gang inden for de sidste 10 år, mens 1/3 har besøgt museet mere end 4 gange. Henholdsvis 14 og 15 % af gæsterne har besøgt museet 2-3 gange.

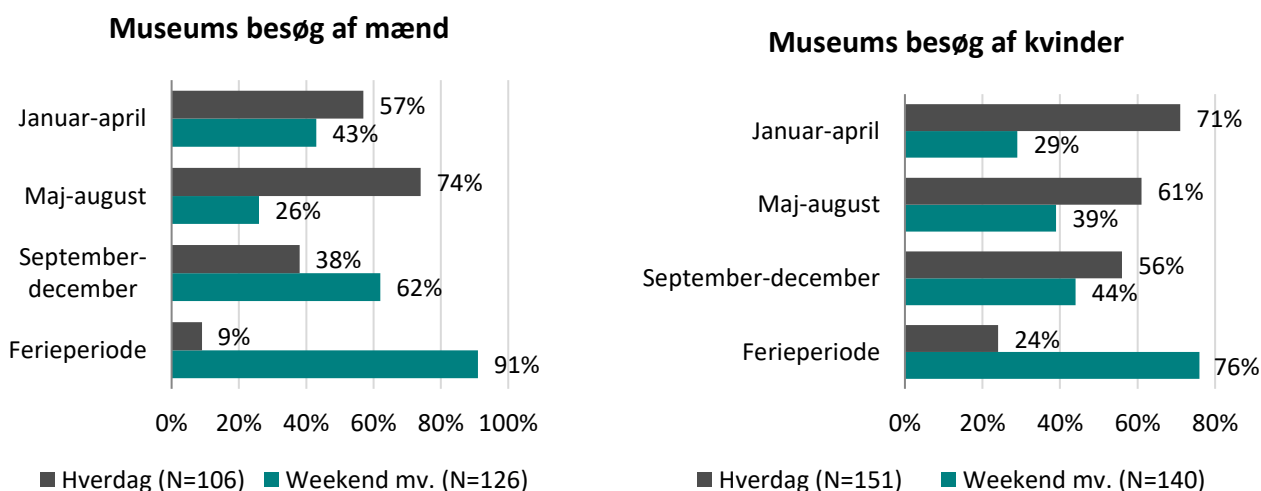


Figur 26. Antal besøg

Besøgstermin for mænd og kvinder

Figur 27 viser, at kvinder, der udgør 56 % af de besøgende, primært besøger museet i weekenderne under ferieperioderne, hvorimod kvinderne i månederne fra september til april primært besøger museet i hverdage.

Mænd besøger også primært museet i weekenden i ferieperioderne og fra september til december. I månederne januar til april og maj til august besøger mænd primært museet i hverdage.



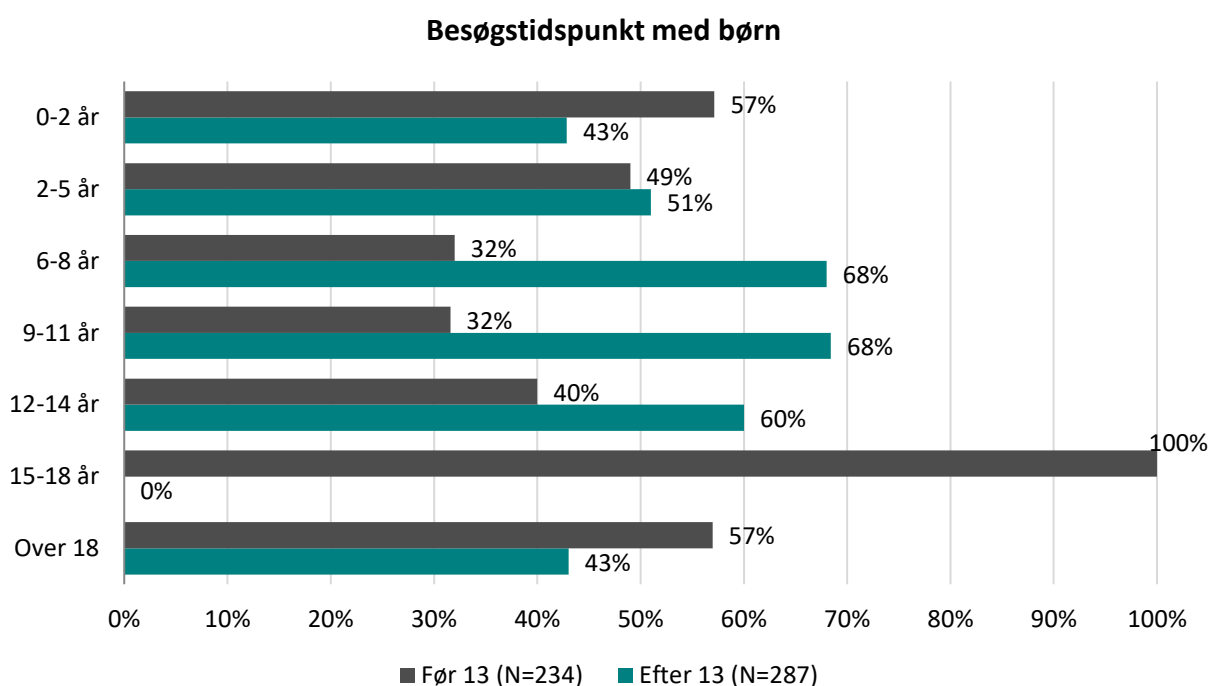
Figur 27. Besøgstermin mænd og kvinder

Besøgstidspunkt med børn

Af figur 28 fremgår det, at de besøgende med børn, der besøger museet før kl. 13.00, hovedsageligt har mindre børn med på museet.

De besøgende med børn, der kommer efter kl. 13.00, besøger museet hovedsageligt med børn i alderen 6 til 14 år.

(De besøgende, hvor deres medfølgende børn er over 15 år, udgør kun 7 besøgende, hvorfor de ikke kommenteres yderligere).

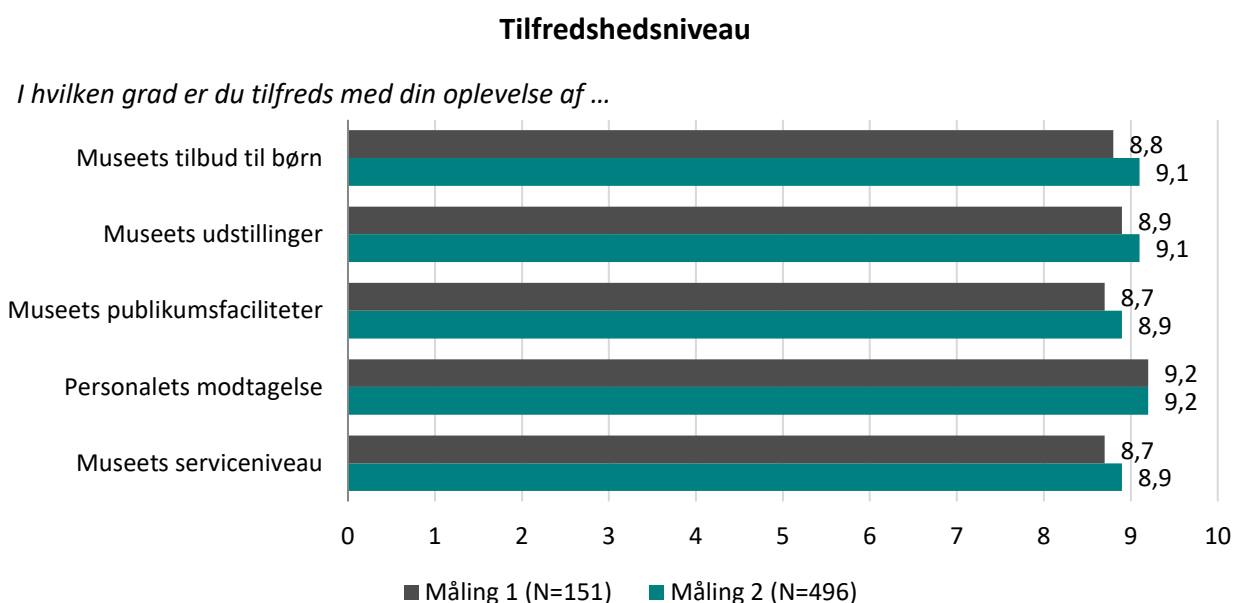


Figur 28. Besøgstidspunkt for besøgende med børn

Overordnet tilfredshed med museet

I figur 29 er vist de besøgendes tilfredshed med museet på en skala fra 1 til 10, hvor 1 svarer til "slet ikke", og 10 svarer til en "i meget høj grad" fordelt på 5 forskellige punkter.

4 ud af de 5 punkter viser en mindre fremgang fra måling 1 til måling 2 (som kan skyldes statistisk usikkerhed). Men generelt udtrykker de besøgende en stor tilfredshed med museet og særligt med personalets modtagelse.



Figur 29. Overordnet tilfredshedsniveau hos besøgende