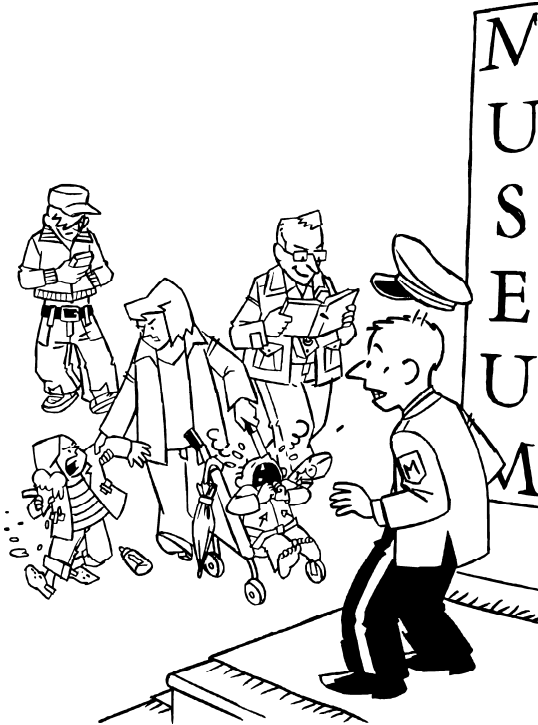


Museum Inspectie 2009

De Museum Inspectie Gezinnen en de Museum Inspectie Junior is uitgevoerd in het kader van de Gratis Museumdag 2009. Gezinnen met kinderen vormen een belangrijke doelgroep tijdens deze dag. Er zijn twee typen Mysterie Guest bezoeken uitgevoerd in de zomermaanden en herfst van dit jaar:



1. Tien Gelderse musea, verspreid over de hele provincie, zijn bezocht door tenminste één volwassene met tenminste één kind in de leeftijd tot 13 jaar. Het was een onaangekondigd bezoek, al wisten de musea dat zij een mysterie guest konden verwachten. Na afloop van het bezoek heeft een uitgebreid telefonisch interview met een volwassene plaatsgevonden. De uitkomsten en ervaringen die daaruit naar voren kwamen zijn subjectief, maar daardoor niet minder waardevol.
2. Tien andere musea zijn bezocht door een groepje van vier kinderen in de leeftijd 9-12 jaar, onder begeleiding van één volwassene. De musea waren vooraf op de hoogte van de komst van het groepje, maar er zijn geen speciale activiteiten voor de groep georganiseerd. Zij kregen een normale behandeling als elke andere bezoeker op een doordeweekse dag.

De selectie van de 20 musea is gebeurd op basis van spreiding over de provincie, spreiding in het type collectie, verschillende grootte van de musea en opname in het Nederlands Museumregister.

De bevindingen van beide mysterie guest groepen zijn niet goed met elkaar te vergelijken. In onderstaand verslag worden de uitkomsten na elkaar behandeld.

Museum Inspectie Gezinnen; Algemene opmerkingen

De negen gezinnen zijn benaderd door Prima Donna Communicatie. Zij kenden het museum niet, of waren er heel lang geleden eens geweest. De families gingen op eigen gelegenheid naar het museum. Achteraf werden zij telefonisch geïnterviewd over hun bevindingen. Het Voermanmuseum en het Anton Pieck Museum in Hattem zijn door één familie bezocht, omdat de musea hun kassafunctie delen. In het verslag worden deze musea als één geteld.

De bereikbaarheid van de musea wordt over het algemeen als goed ervaren. Veel mensen beschikken over een route-informatiesysteem in de auto, waardoor zij altijd op de juiste bestemming aankomen. Dat deze systemen niet altijd goed werken, bleek uit het feit dat één gezin naar een geheel verkeerd museum is gereden en daarover verslag heeft uitgebracht. Dat 'verkeerde' museum is niet opgenomen in het Nederlands Museumregister, de uitkomsten ervan zijn daarom niet in dit verslag verwerkt. Het vinden van de ingang van het museum zelf was soms lastiger. Een bord buiten, een naam op de gevel kan daarbij erg helpen.

Bij vijf van de negen musea voelde men zich bij binnenkomst direct welkom, de uitstraling van het gebouw en de aanwezige museummedewerkers voldeed aan de verwachtingen. In drie musea was die ervaring een beetje wisselend, bij één museum voelde men zich niet direct welkom. De reden voor het minder positieve gevoel bij binnenkomst was de uitstraling van de medewerkers, de aanwezigheid van een grote groep die de sfeer bepaalde of de duisternis van de ruimte.

Het oordeel over de museummedewerkers was zeven maal zeer positief en twee maal gematigd positief. Aandachtspunten die genoemd werden over de houding van de medewerkers hadden betrekking op persoonlijke aandacht en contact of het aanbieden (onder de aandacht brengen) van kinderactiviteiten.

De grotere musea (qua oppervlakte) en de kastelen scoren het meest positief in geschiktheid van de algemene inrichting voor kinderen. De kleine musea hebben letterlijk minder ruimte, om in te spelen op wensen van kinderen of kiezen daar niet voor.

De ouders weten niet zeker of de kinderen bij elk bezoek snapt waar het over ging. Dat kan liggen aan de leeftijd van het kind, maar het lag soms ook aan het onderwerp van het museum en de wijze van presenteren. Bijna alle ouders hebben zelf extra uitleg gegeven aan de kinderen. Dat was niet altijd makkelijk, soms hadden de ouders zelf behoefte aan meer informatie om er een leuk verhaal voor de kinderen van te kunnen maken. Toch vonden de ouders het museumbezoek bijna allemaal leerzaam en hadden zij de indruk dat de kinderen dat ook vonden. Slechts bij twee musea vond men het museumbezoek niet leerzaam.

Maar drie ouders gaven aan nogmaals een bezoek aan het museum te willen brengen. In de andere gevallen dacht men het museum nu wel gezien te hebben, een herhalingsbezoek zou geen nieuwe inzichten of ervaringen opleveren. Oorzaak daarvan ligt heel duidelijk in de betrekkelijke omvang van de musea. Eventueel kan een nieuwe tentoonstelling reden zijn voor een herhaalbezoek. Vier ouders zouden hun museum zeker aanraden aan anderen, één vader had dat zelfs al gedaan. Twee musea werden door de ouders wel als interessant beoordeeld, maar niet voor kinderen. Zij zouden het aanraden aan volwassenen. Twee maal werd genoemd dat men het museum niet zou aanraden aan anderen, maar als iemand toch in die regio op vakantie zou zijn, zouden ze het wel even noemen. "Als je toch in de buurt bent is het best aardig."

Hieronder staan een aantal losse tips en opmerkingen die naar voren komen uit de verschillende gesprekken met de ouders:

Citaten

- "Het was leuk en het museum heeft het goed voor elkaar."
- "Leuk museum, maar wel klein."
- "De kinderen hadden veel zin om naar het museum te gaan. De jongste vond het zelfs een beetje spannend."
- "Je komt laaiend enthousiast (of misselijk) terug van een bezoek aan een pretpark. Na een museumbezoek heb je eerder een tevreden gevoel."
- "De kinderen zijn nieuwsgierig en door hun leeftijd (12 en 9 jaar) al redelijk zelfstandig. Daardoor gaan ze onbevangen op pad."
- "Het zag er een beetje 'gesloten' uit, maar wel voelden ons wel welkom."
- "Ik kon zelf de kinderen dingen uitleggen en verhalen vertellen naar aanleiding van de voorwerpen. Als ouder kun je op die manier wat van het bezoek maken."
- De combinatie tussen museum, kinderboerderij en kampeerwinkel zorgde voor een geslaagde middag. Echt een middag op stap met de mannen!



Tips en ideeën

- Er stond oude informatie op website.
- Er hangt informatie aangeplakt over de Museumkaart, maar die is in dit museum helemaal niet verkrijgbaar. Alleen in de grotere musea. Dat komt verwarrend over, want we stonden op het punt om de kaart aan te schaffen.
- Vermeld naam van het museum en de openingstijden bij ingang.
- Geef duidelijk aan waar de ingang van het gebouw is, zodat je als bezoeker niet naar de deur hoeft te zoeken.
- Zorg dat de (film)apparatuur ook aanstaat als het museum open is.
- Organiseer kinderactiviteiten en biedt deze dan ook duidelijk aan. De ouders stellen dergelijke extra's voor de kinderen erg op prijs. Ze willen graag dat de kinderen dingen kunnen doen en dat er iets extra's voor ze wordt georganiseerd.
- Zorg voor een goede scheiding tussen speciale groepen zoals familie-uitjes en het individuele bezoek. Het gezin wil zich vrij voelen om zich te bewegen door het gebouw.
- Let op de klantvriendelijkheid van de medewerkers.
- Maak ook een rondleiding die geschikt is voor kinderen.

Museum Inspectie Junior; aanpak en werkwijze

Van juli tot oktober 2009 hebben 10 teams van vier kinderen een bezoek gebracht aan een museum in Gelderland. Zij hebben deze musea beoordeeld op de geschiktheid voor kinderen. Vinden wij het hier leuk, is er genoeg te doen voor kinderen, zijn de medewerkers aardig, dat zijn een paar van de vragen waar de kinderen mee aan de slag gingen.

De leeftijd van de kinderen lag tussen de 9 en 12 jaar. Zij waren gezocht door de musea zelf, meestal kwamen ze van een school waar het museum al regelmatig contact mee heeft. In sommige gevallen waren de kinderen via een vrijwilliger van het museum (opa of oma) gerekruteerd. Nadeel van deze selectiewijze was dat de meeste kinderen niet voor de eerste keer in het museum kwamen. Sommigen hadden al een paar positieve herinneringen die zij graag met de anderen wilden herbeleven.



Alle groepen kinderen werden begeleid door Elly van der Velde. Zij zorgde ervoor dat alle kinderen een zelfde instructie en begeleiding kregen, zodat de toch zeer verschillende groepjes met een enigszins vergelijkbaar oordeel over de musea kwamen.

De Museum Inspectie was in elk museum aangekondigd, zij werden ontvangen door een museummedewerker. Er was nadrukkelijk gevaagd om niet iets speciaals voor de kinderen te doen, zij gingen het museum beoordelen zoals het was op dat moment. De kinderen zijn overal heel hartelijk ontvangen, het oordeel over de medewerkers was ook overal ver boven gemiddeld.

De kinderen waren in totaal 90 minuten in het museum. Het programma van die anderhalf uur zag er steeds hetzelfde uit:

- Instructie door Elly van der Velde, wat gaan we doen, waar moeten jullie op letten. Elk kind kreeg een gele pet van de Museum Inspectie op.

- Vrij rondkijken. Hierbij was de eis dat de groep wel een beetje bij elkaar moest blijven, zodat zij het museum samen beleven en er samen over kunnen praten. In een paar musea kregen de kinderen een korte inleiding door een medewerker, op huis Verwolde volgden zij een reguliere rondleiding.
- Ergens rustig zitten met iets te eten en te drinken, onderwijl vullen zij een vragenlijst en een inspectielijst in. De vragenlijst had tot doel dat de kinderen individueel even rustig reflecteren op het museum, wat heb ik gezien, wat vond ik zelf leuk en waarom? De inspectievragen gaan om het echte oordeel, uitgedrukt op een schaal van vier punten.
- Overhandigen van de oorkonde met daarop de ingekleurde sterren aan een medewerker van het museum. Uiteraard mogen de kinderen de gele petten houden, bovendien krijgen ze allemaal als dank een kleine caleidoscoop.

Elke kind gaf individueel een oordeel over zes verschillende aspecten in het museum. De score van de groep werd opgeteld en daar rolde het eindoordeel over het museum uit. Dit eindoordeel werd uitgedrukt in 1 tot 4 sterren. Van de tien bezochte musea, ontvingen er vier , 4 sterren, vijf musea kregen 3 sterren en een museum drie-eneenhalve ster. Het eindoordeel ligt dus ruim boven het gemiddelde. Geen enkel museum kreeg een onvoldoende!

Het is opvallend hoe gemotiveerd en serieus de veertig kinderen met hun taak bezig waren. Er werd onderling volop overlegd en gediscussieerd.

Onderstaande tabel geeft het oordeel weer van alle veertig kinderen over de tien verschillende musea.

1	Hoe ziet het museum er van binnen uit?	Cool	17,5 %
		Interessant	80 %
		Gaat wel	2,5 %
		Saaï	0 %
2	Lukt het om de weg te vinden in het museum?	Ja, er zijn goed wegwijzers, gaat vanzelf	62,5 %
		Ja, met hulp van een medewerker	32,5 %
		Moeilijk	5 %
		nee	0 %
3	Vind je dat dit museum ook aan kinderen heeft gedacht?	Heel veel	35 %
		Veel	27,5 %
		Een beetje	37,5 %
		nee	0 %
4	Hoe zijn de andere voorzieningen in het museum, zoals een museumwinkel en café?	Heel goed (veel leuks en lekkers)	42,5 %
		Goed (leuk en lekker)	52,5 %
		Niet zo goed (hebben bijna niets)	5 %
		Die zijn er allebei niet	0 %
5	Hoe zijn de medewerkers van het museum?	Vriendelijk en behulpzaam	77,5 %
		Vriendelijk	22,5 %
		Ze kijken niet naar ons om	0 %
		Niet zo aardig	0 %
6	Zou je nog eens terug willen naar dit museum?	Vaak	32,5 %
		Zeker wel	55 %
		Misschien wel	12,5 %
		nooit	0 %

Het meest opvallende aan deze uitkomsten is, dat vraag 3 de laagste score geeft. Juist vraag 3 gaat over aandacht voor de kinderen in het museum. Bij uitstek het onderwerp waar kinderen zelf experts in zijn en daar zijn zij ook het meest kritisch geweest. Het antwoord op vraag 4 is waarschijnlijk vertekend. Alle kinderen kregen iets te drinken en een koekje tijdens het uitwerken van de vragenlijsten. Als het museum dit niet standaard kon bieden, had Elly van der Velde zelf iets bij zich. Dit verschil is voor de kinderen misschien niet altijd duidelijk geweest.

Tips en ideeën

De kinderen weten heel erg goed hoe het voor hen leuker gemaakt kan worden in het museum.

- Meer speelmogelijkheden en spelletje voor jongere kinderen (4-8 jaar)
- Meer doedingen
- Uitleg bij spelletje duidelijker
- Zelf dingen mogen doen die te maken hebben met het thema van het museum zoals: zelf jam maken, op de zolder van het kasteel klimmen, de gids van het museum in middeleeuwse kledij zien, zelf in het konijnenhok kruipen en rijden op de tractor.
- Krukjes bij hogere vitrines
- Een kinderrondleiding, betere kinderteksten op de koptelefoons, een filmpje in plaats van tekstbordjes.

Daarnaast blijkt dat ze gevoelig zijn voor dingen die niet werken, kapotte zaken moeten worden gerepareerd, dat is niet alleen voor kinderen leuk, maar voor alle bezoekers. Het beddengoed van Slot Loevestein werd door één kind te smoezelig gevonden om erop te kunnen gaan zitten. Als de kinderen in het museum in Aalten veel Nederlandstalige tekstbordjes bij de oude ambachten tegenkomen, bedenken ze dat dit wel sneu is voor buitenlandse bezoekers en kinderen die nog niet goed lezen kunnen. Hun aanbeveling is het tonen van filmpjes.

Resultaat van Museum Inspectie Junior

Wat heeft de Museum Inspectie Junior opgeleverd? Allereerst is dat de ernst waarmee de kinderen met hun opdracht bezig zijn geweest. Ze hebben de vragen heel serieus genomen en hun uiterste best gedaan. Het is heel zinvol om zo nu en dan met een soortgelijk groepje door het eigen museum te lopen. Een klankbordgroep van kinderen die een of tweemaal per jaar bij elkaar komt, zou erg veel informatie over deze doelgroep kunnen geven.

Het is gebleken dat de kinderen het beste kunnen oordelen over zaken die hen ook direct aangaan, de activiteiten en faciliteiten voor henzelf of hun kleine broertje en zusjes. De vraag naar de voorzieningen van het museum (winkel en café) was eigenlijk te abstract voor deze leeftijdsgroep. Als we de mening van kinderen over deze voorzieningen willen weten, zal er gedetailleerder met ze over gepraat moeten worden.

Het oordeel van de kinderen over de museummedewerkers is heel positief. In elk museum heeft het groepje even persoonlijke aandacht gekregen en dat wordt door kinderen zeer op prijs gesteld.

Aanbevelingen aan de hand van de Mysterie Guest bezoeken

- Stel zelf een (kinder)klankbordgroep samen. Dat kan met een vast groepje kinderen of een paar leden van de vereniging Vrienden van het museum. U kunt ook elk (half) jaar met een geheel nieuwe groep door het museum lopen en uitgebreid napraten. Bereid goed voor waar u zelf graag met de kinderen of volwassenen over wilt praten, maar laat ook ruimte voor onverwachte oordelen.
- Schenk voldoende aandacht aan kijkhoogte voor kinderen, plaats krukjes, opstapjes, maar lage kijkgaten etc.

- Geef aandacht aan de klantvriendelijkheid van uw eigen personeel.
- Maak in de vaste presentatie een aantal doedingen voor kinderen. Laat de kinderen zelf met ideeën komen voor de invulling ervan. Laat je eigen creativiteit los op de voorstellen van de kinderen, zodat je ze ook kunt verrassen.
- Neem de kinderen als bezoekersgroep serieus.

Deelnemende musea

Museum Inspectie Junior	Museum Inspectie Gezinnen
1 Aaltense Musea, Aalten	Museum Elisabeth Weeshuis, Culemborg
2 CODA Museum, Apeldoorn	Anton Pieck Museum, Hattem
3 Huis Verwolde, Laren	Voerman Museum Hattem
4 Veluws Museum Nairac, Barneveld	Ateliërmuseum Jac Maris, Heumen
5 Kijk en Luistermuseum, Bennekom	Museum Oud Nijkerk
6 Boerderijmuseum "De Bovenstreek", OLdebroek	Museum Het Valkhof, Nijmegen
7 Museum De Scheper, Eibergen	Huis Bergh, 's Heerenbergh
8 Museum Slot Loevestein, Poederoyen	Kasteel Cannenburch, Vaassen
9 Flipje en Streekmuseum Tiel	Museum Freriks, Winterswijk
10 Museum Kasteel Wijchen	Stadskasteel Zaltbommel

Gelders Erfgoed
 Museum Inspectie
 Liesbeth Tonckens
 Postbus 4040
 7200 BA Zutphen
l.tonckens@gelderserfgoed.nl
 tel. 0575 468043