

Den nationale brugerundersøgelse – hoved og hale

Af Ole Winther,
kontorchef,
Kulturarvsstyrelsen



Ole Winther.
Foto: Ida Holm.

I sidste nummer af Danske Museer kalder Bjarne Sode Funch og Benny Karpatschof Kulturarvsstyrelsens nationale brugerundersøgelse på de statslige og statsanerkendte museer et uvidenskabeligt tidsspilde. Skal de statslige og statsanerkendte museer nu stoppe med at udlevere spørgeskemaer til deres brugere? Nej, selvfølgelig ikke! Funch og Karpatschof misforstår helt grundlæggende den nationale brugerundersøgelses præmisser og formål.

Videnskabelighed kontra anvendelighed

Formålet med brugerundersøgelsen er, gennem en national kortlægning af, hvem der bruger museerne og brugernes oplevelser af dem, at give museerne værktøjer og viden, så de fremadrettet kan kvalificere og målrette deres formidling.

Funch og Karpatschof skriver helt korrekt, at den nationale brugerundersøgelse ikke er en forskningsorienteret undersøgelse, som bygger på hypoteser om sammenhænge mellem årsag og virkning. Det har heller aldrig været intentionen. Undersøgelsen har fra begyndelsen været tænkt som et anvendelsesorienteret redskab, der kan give museerne basal viden om deres brugere.

Ideen om en systematisk, national brugerundersøgelse på alle statslige og statsanerkendte museer er en af anbefalingerne i Kulturministeriets "Udredning om museernes formidling" fra 2006. 10 af de 15 bidragsydere til anbefalingerne var museumsledere. Kulturarvsstyrelsen har i udviklingen af brugerundersøgelsen både taget udgangspunkt i museernes eksisterende brugerundersøgelser og i tilsvarende internationale undersøgelser. For at sikre, at museerne får lige præcis den viden, de har behov for, nedsatte styrelsen et rådgivende netværk med repræsentanter fra museerne. Netværket har bidraget aktivt til udviklingen af undersøgelsens indhold og design.

Det er præmissen for brugerundersøgelsen. Muse-

erne har tillagt det større værdi at få en anvendelsesorienteret undersøgelse, der giver konkret viden om egne brugere, end at der i enhver henseende skal kunne etableres stærke årsags-virkningsrelationer, der kan føre til egentlige videnskabelige resultater. Museernes behov for viden om deres brugere er nemlig ikke nødvendigvis det samme som, hvad der er forskningsmæssigt interessant.

En for alle eller...?

Initiativet er det første af sin slags i Danmark. De eneste beslægtede nationale tiltag hidtil har været Museumsstatistikken (museernes besøgstal, åbningstider mv.) og Kulturvaneundersøgelsen. Selvom sidstnævnte indikerer, hvem der bruger museerne, bliver billedet utydeligt, fordi undersøgelsen inkluderer en lang række ikke-statslige og ikke-statsanerkendte museer.

Mange museer har gennem årene gennemført deres egne brugerundersøgelser, men disse har i sigens natur set vidt forskellige ud fra museum til museum, og kvaliteten af dem har varieret tilsvarende.

I øjeblikket har således hverken Kulturarvsstyrelsen eller museerne nogen systematisk viden om museernes brugere. Når museerne skal målrette og professionalisere deres formidling, er det helt afgørende, at de ved, hvem de formidler til, ikke bare hvem de formoder, de formidler til. Skal formidlingen styrkes, er oplysninger om brugernes køn, alder og uddannelse ikke banale, som Funch og Karpatschof mener - de er basale.

I løbet af den periode, hvor undersøgelsen finder sted, vil hvert museum årligt få tilsendt en rapport med museets/afdelingens resultater sammenholdt med andre museer i samme kategori og med alle de museer, som indgår i undersøgelsen. Der bliver desuden oprettet en onlineportal, hvor museerne kan trække yderligere data efter eget ønske. Det bliver altså muligt at sammenligne - benchmark - sig direkte med hinanden eller på tværs af geografi eller museumskategori. Mulighederne er næsten uendelige.

På den måde får museerne et redskab til at dele viden og erfaringer om brugergrupper og formidlingstiltag. Det nationale billede af museernes brugere er selvfølgelig interessant, men udgør kun en del af formålet. Ideen er først og fremmest at ud-