

## **Presentation**

Remissinlägg "Museiutredningen"

## **Betänkande (SOU2015:89) Ny museipolitik**

Sjöfartsmuseet 19 april 2016

**Staffan Gullander**

# Sammanfattning

Sveriges vänföreningar för konst och kultur (SVK, Remissinstans nr. 257), anser

- utredningen delvis eller helt förbiser två viktiga aktörer
- Användaren , dvs. museibesökaren/kunden,
- Vänföreningarna.

# Sammanfattning forts.

Direktiven: "berörda organisationer" skall beaktas.

Vänföreningarna existerar: och tillhör kretsen "berörda organisationer".

Står inte uttryckligt i direktiven att Vänföreningar skall uteslutas



# Sammanfattning forts.

## Kunden påpekas utgör

- grunden före ett Museums existens,
- resurs både som individ, och samfällt organiserad genom språkröret Vänföreningarna vilket har förbisetts av utredningen. Kunden betraktas som ett objekt, mottagare, som tillhandahålls av museet bestämda tjänster – ett betraktelsesätt som inte hör hemma i det moderna samhället med likvärdiga, kunniga subjekt som söker interaktion med Museet.

## Remissen framför vidare

- inriktning på museiföremålets användning/bruk
- den virtuella besökarens behov
- virtuella museer

# Förslag

- ▶ Tillsättande av en ” tilläggsutredning”. Syfte genomlysna Vänföreningsrörelsen - bakgrund och betydelse - för att framdeles skapa en större insikt härom inom Kulturvärlden och inte minst på departementsnivå.
- ▶ SVK föreslår vidare att Departementet uttalar - eller på annat sätt verkar för - att företrädare för etablerad vänförening skall ingå i styrelsen, alternativt insynsråd, för de museer som har styrelse respektive insynsråd. Vad gäller museer utan varken styrelse eller insynsråd föreslår SVK att Departementet gör ett uttalande enligt vilket företrädare för etablerade vänföreningar bör kunna adjungeras till regelbundna möten med museets ledningsgrupp (eller motsvarande organ).

# Sveriges vänföreningar för konst och kultur (SVK)

**Syfte: Kunskapsförmedling och inspiration stödja medlemsvänföreningarna i deras arbete genom seminarier och program inriktade på**

- **uppmuntran till och medverkan vid bildandet av nya vänföreningar, främjande och initiativtagande till informationsutbyte mellan vänföreningar, deltagande i samhällsdebatten inom konst och kultur och eftersträva att bli accepterad som remissinstans för myndigheter inom kulturområdet**



# 1. Begreppet "Användare" för museets besökare.

- ▶ Museiutredningens uttryck för museibesökare – Användare!!
- ▶ Kund– Gäst!
- ▶ Uttrycket "användare" anger synsätt där Museet tillhandahåller en tjänst som efter museets bedömning användaren skall ha – passivt mottaga.
- ▶ Enkelriktat, transaktionellt synsätt, som bortser från museibesökaren som dialogpartner i ett dubbelriktat, relationsorienterat förhållande.
- ▶ Dialog i ett jämbördigt förhållande skapar förbättrade nya produkter och tjänster som museet självt kan ha svårighet eller omöjligen kan utveckla.
- ▶ Samtidigt också ökad kvalitet.
- ▶ Ordvalet "användare" tillskapar en tvångströja för Utredaren i sin roll som tillskapare av en bättre framtida organisation för museerna.

## 2. Dagens och morgondagens museibesökare

- ▶ Museibesökaren berörs av alla museets 3 huvuduppgifter :
  - ▶ - anskaffning och vård av föremålen
  - ▶ - beforskning (kunskapsutveckling kring) av föremålen
  - ▶ - delgivning till omvärlden.
- ▶ Senare uppgiften inte bara är starkast, gentemot besökaren.
- ▶ Museibesökaren vara behjälplig/stötta/vara delaktig i de andra 2 huvuduppgifterna också genom bl.a.:



# Museibesökarens bidrag

- ▶ **Resurser i form av pengar, föremål, andra materiella resurser.** Exempel på detta ges exempelvis hos Nationalmuseet vid inköp av föremål, hos Skokloster genom stipendier till Museianställda, hos Sjöhistoriska Museet genom återkommande donationer.
- ▶ **Kunskapsresurser som museets personal i områden med i synnerhet snabb kunskapsutveckling inte kan tillhandahålla. ”Kompletterande kompetens”!!**  
Exempel ges av Vämföreningen vid Tekniska Museet i ett nyligen företagetseminarium om 3- dimensionell formgivning/printing.
- ▶ **Nätverkskontakter med personer och organisationer** i både Sverige och utlandet, som kan vara värdefulla vid inlåning av föremål, kunskaps- inhämtning m.m.

# Museibesökarens bidrag - forts

- ▶ Kunskapsutveckling i samverkanförhållande museipersonal-användare.
- ▶ Detta är exempel på en Open Innovation approach som är dialogbaserad och dubbelriktad till skillnad mot "kompletterande kompetens" resursen ovan som är additiv.

# 3:e uppgiften - delgivningen till omvärlden

- ▶ Tandlösa, tafatta kundundersökningar
- ▶ Kvalificerande undersökningar som kvalitetsorganisationer som SIQ, Institutet för Kvalitetsutveckling, företar om kundnöjdhet och kvalitet generellt i organisationen.
- ▶ Bara ett Museum som hitintills gjort detta!



# Den virtuella museibesökaren

- ▶ Vår internetbaserade värld har stora skaror som "besöker" museets samlingar på olika sätt
- ▶ Läser, beskådar, laddar ned foton av föremål och texter, forskar kring detta m.m.
- ▶ Alla museer har hemsidor, Facebook. etc. som möjliggör dubbelriktad kommunikation – en arena för dialog. Vissa museer riktigt framåt och samarbetar med Wikimedia, lägger ut material på Wikimedia, Facebook, YouTube, Instagram, Flickr och Google Arts Project
- ▶ En hämsko kan vara brist på tillgång till personal som är tillräckligt kompetent i dessa medier och samtidigt förstår Museets roll i en modern tappning.
- ▶ Ny kundkategori, annorlunda behov.
- ▶ Virtuella kunderna kan integrera insikter/kunskap från sina besök med annan information i sin kunskapsbas och utveckla ny kunskap – om vilket museerna inte har en aning om, om inte dialog med denna kundkategori finns.

# Utveckling av museitjänster

- ▶ Gammal paradigim av enkelriktat förhållande museum->användare
- ▶ Dubbelriktat förhållande museum<->användare.
- ▶ En sann dialog - utan geografiska begränsningar dessutom!
- ▶ Ny situation med problem och samtidiga möjligheter tas inte upp i utredningen
  
- ▶ Svaghet i dialog mellan användare och museet kompenseras i viss mån av Vänföreningarna som flera av dom, exempelvis Nationalmuseum och Nordiska museets vänföreningar, har mycket aktiv kontakt genom hemsida m.m.
  
- ▶ Möjlighet fördjupningen av 3:e uppgiften: bruket/ användningen av föremålen i kunskapsutvecklingen. Hur fungerar föremålen? Sätt exempelvis Etnografiska Museets kanoter i vattnet och se hur dom kan paddlas fram!
- ▶ Detta angreppssätt tar till vara på den icke-explicita, icke-kodifierade kunskapen – den implicita/tacita och medverkar ju dessutom till att museerna också kan bli av med överskotts-föremål. Här är Kunderna både bidragsgivare och mottagare!



# 3. Vänföreningarnas roll

- ▶ Vänföreningarna tillhandahåller en organisation för hågade/kvalificerade museibesökare.
- ▶ Skapar en relation mellan museet och vänföreningen.
- ▶ Vänföreningen utgör ett språkrör, mediakanal för kommunikation mellan Museet och dess besökare.
- ▶ Att Vänföreningen är organiserad torde Museiutredningen med sin fokus på just "organisation" inse värdet av.
- ▶ Genom Vänföreningens existens och arbete kan Museerna tillgodogöra sig vad användare kan erbjuda i resurser och kunskap – utgöra en länk mellan kvalificerade museibesökare och museet.
- ▶ Vänföreningarna är vidare inte kostsamma. De som arbetar där gör det filantropiskt, av purt intresse, och genom internets tillkomst blir kommunikationen till och mellan medlemmarna och givetvis museet – gratis! Inga administrativa problem föreligger med anställda.



# Vänföreningarnas roll

- ▶ Man fullgör vidare betydande sociala uppgifter genom att skapa en grupp för socialt umgänge.
- ▶ Vänföreningarna kan vidare betraktas som en del av museets marknadsföring genom de vida externa nätverk vänföreningarna förfogar över.
- ▶ Vänföreningarnas utvidgade roll i framtiden kan förväntas öka. Genom tillväxten av en större, mer aktiv och ofta kunskapssökande kompetent pensionärskår ökas mängden potentiella medlemmar, och dessa blir i ökad utsträckning alltmer bekanta med internet och lättheten att utnyttja detta hjälpmedel - kostnadsfritt i stort.
- ▶ Det finns anledning att som kuriosum nämna att Vänföreningar har föregått museet existens och utgjort kanske det avgörande skälet till museets tillkomst – exempelvis Sjöhistoriska. Inget hindrar detta från att bli mer vanligt i framtiden. Samlandet tilltar i samhället. Kanske blir virtuella museer en lösning i många fall – åter en tanke som inte berörs i Museiutredningen.

# 4. Tänkbara förklaringar till negligering

- ▶ Förslag 1: Ingen deltagare i utredningen har riktigt sett betydelsen av detta.
- ▶ Detta stämmer inte fullt ut eftersom vår kännedom om några deltagares förståelse finns –men inte kunnat härska tillräckligt. Tråkigt – men ett inte ovanligt förhållande i grupparbeten – som dock går att bemästra.

# 4. Tänkbara förklaringar forts.

- ▶ Förslag 2: Fokus i utredningen är organisation och inte användare/kunder och hur den "moderna" framtida kunden ser ut.
- ▶ Fokusering i alla ära – måste inte organisatoriskt arbete utgå från kundernas behov och hur dessa tillfredsställs? Det perspektiv utredningen utgår från är rent navelskåderi – en total negligering av det grundläggande existensberättigandet för ett museum – kunden!



# 4. Tänkbara förklaringar forts

- ▶ Förslag 3: "Glöm" Vänföreningarna.
- ▶ Genom att "glömma" Vänföreningarna, kan man - för vissa museer
- ▶ tillmötesgå den negativa hållning vissa museer kan hysa till Vänföreningar
- ▶ som kan ses som en störning i den vanliga museiverksamheten. Ja, tyvärr
- ▶ – i vårt lätta kommunikationssamhälle kan man inte vinna i ett sådant
- ▶ negligering – Vänföreningarna finns och lever – vare sig Museerna vill
- ▶ eller inte. Bättre ha en dialog med dem.
- ▶ Ett vidare bemötande kan vara att representanter för vänföreningar bemöts ibland med ett lätt ironiserande, förlöjligande förhållningssätt av såväl om vänföreningarna okunniga lekmän, men även museianställda.

# 4. Tänkbara förklaringar forts

- ▶ Bemötandet baseras delvis på vänföreningarnas sociala roll, och dessutom tillslutna genom medlemskapet, som missuppfattas enkom består i förtärande av måltider, resor och andra enklare, onyttiga verksamheter.
- ▶ Detta synsätt kan baseras båda av inställningen att Vänföreningarna tar upp värdefull tid från de museianställda,
- ▶ Rädsla för den stora kompetens akademiskt och erfarenhetsmässigt som vänföreningarnas medlemmar kan besitta. Reaktionen - glömma, negligera – kan då vara ett förhållningssätt.