

# Hvad lagde de særlig mærke til?

Om brugen af publikumsundersøgelser i museumsarbejdet

Af Pernille Ulla Knudsen

I efteråret 1989 åbnede Orlogsmuseets permanente udstilling på Christianshavn i det gamle Søkvæsthus.

Forud for denne begivenhed lå flere års arbejde med restaurering af huset, såvel som arbejde med opstillingen af museets udstilling. Det er ikke hver dag, vi i Danmark oplever en nyopbygning af faste udstillinger – og da slet ikke i den størrelse, som Orlogsmuseets udstilling udgør. Jeg fik i forbindelse med mit konferensstudium på historie mulighed for at følge med i dette spændende arbejde fra maj 1989. Endelig fik jeg tilladelse til at foretage en summativ publikumsundersøgelse umiddelbart efter museets åbning.<sup>1</sup>

Formålet med min undersøgelse var at få et billede af publikums anvendelse og udbytte af museumsbesøget. Her specifikt på Orlogsmuseet, men min metode burde også kunne anvendes andre steder. Jeg vil derfor i det følgende redegøre for dels min iagttagelsesundersøgelse af publikum i udstillingen, dels min interviewundersøgelse af publikums udbytte af museumsbesøget. Til slut i denne artikel vil jeg diskutere anvendelsen af publikumsundersøgelser som led i formidlingsarbejdet på museer.<sup>2</sup>

## Iagttagelsesundersøgelsen

Der er en udbredt tendens til at tale om museumsbesøgende som en homogen gruppe, og selv om de på flere områder tilhører nogle fællesgrupper, er det nok forkert at regne med, at de besøgende på et museum rent faktisk også opfører sig ens. De udenlandske undersøgelser viser da også, at det ikke er reelt at leve med dette billede af »de typiske besøgende«.<sup>3</sup>

Det er vigtigt at få en klarere fornemmelse af publikums brug af udstillinger, blandt andet fordi dette kendskab eller mangel på samme har stor indflydelse på, hvordan man henvender sig til publikum. Det har ved flere undersøgelser vist sig, at besøgende ikke bruger mere end mellem 20–45 sekunder pr. montre,<sup>4</sup> og at det derfor er begrænset, hvor meget de kan nå at se og læse på den tid. Ting, der interesserer nogen, kan andre gå forbi. De besøgende er i høj grad styret af deres medbragte erfaringer, således at ting, de på forhånd har kendskab til, også tiltrækker deres opmærksomhed i en udstilling.<sup>5</sup>

Min iagttagelsesundersøgelse på Orlogsmuseet er af hensyn til mine begrænsede ressourcer kun at betragte som et bud på,

---

\*Pernille Ulla Knudsen, f. 1964, stud. mag.

1. Jeg vil endnu engang udtrykke min tak til museet. Såvel som jeg gerne vil takke min lærer lektor dr.phil. Karl-Erik Frandsen for støtte og gode diskussioner undervejs. Endelig mine fem studiekammerater, uden hvis hjælp undersøgelsen ikke kunne have været udført. Begrebet summativ er hentet fra den udenlandske litteratur. Margrethe Brock-Nannestad har forsøgt en tillem্পning af dette begreb til dansk ved at bruge ordet »afsluttende« (Brugergrupper og evalueringsprocesser. Projekt Nationalmuseet og Fremtiden, Kbh. 1986). Da jeg mener, at »afsluttende« giver nogle forkerte associationer, har jeg valgt at fastholde »summativ«, tiltrods for, at det ikke kan forventes almindelig kendt.
2. Herværende artikel er blevet til på baggrund af den arbejdsrapport, der er resultatet af mine undersøgelser. Af pladshensyn har jeg valgt kun at uddrage de mest centrale resultater af min undersøgelse, og henviser yderligere interesserede til min rapport, der udlånes på Museologisk Bibliotek.
3. Alt/Griggs, 1984, s. 386; Loomis, 1987, s. 65.
4. Henvisning til undersøgelser: Belcher, 1984, s. 405.
5. Alt/Griggs, 1984, s. 387.

hvordan sådanne undersøgelser kan foretages.

På baggrund af en plan over rummene registrerede jeg de besøgendes tidsforbrug i de enkelte lokaler, deres bevægelsesmønster, hvor de stoppede op i over 5 sekunder, og hvor længe de blev stående.<sup>6</sup>

Undersøgelsen er foretaget ved, at jeg har taget ét rum ad gangen. Jeg har siddet på en stol i udstillingen på et sted, hvor jeg har kunnet overskue hele rummet, og hvor jeg stadig kunne virke mindst mulig forstyrrende på publikum. Jeg bad ikke om tilladelse til at observere de besøgende, men redegjorde for mit arbejde, hvis nogen henvendte sig til mig. Publikum blev udvalgt ved, at jeg for hver endt iagttagelse ventede 30 sekunder, hvorefter jeg påny iagttog den første gæst, der trådte ind i udstillingsrummet.<sup>7</sup>

Af ressourcemæssige årsager var jeg ikke istand til at undersøge en gæsts hele gennemgang af museet – selv om dette så absolut havde været at foretrække.

Jeg registrerede publikum, når de stoppede op i minimum 5 sekunder. Der ligger imidlertid et problem her. Det er jo i høj grad muligt at bevæge sig og iagttage ting i udstillingen samtidig. Stoppet markerer dog en særlig interesse, og det er også ved stop, at læsning af tekster finder sted. Som iagttager kan man ikke altid med sikkerhed sige, om publikum læser, når de står stille i længere tid. Mit indtryk af gæsternes brug af teksterne var, at de primært betragtede genstandene, medens de diskuterede eller overvejede, hvad det drejede sig om. Publikum benyttede teksterne som en støtte, eller som et tilbud, hvis der var noget, de ville vide mere om. Det betyder ikke, at størstedelen af teksterne er unødvendige, fordi de ikke bliver læst. Hvis folk ønsker at læse, og teksten ikke er tilstede, vil de savne den.

Jeg kunne til dels følge nogle adfærdsmønstre hos publikum. Blandt andet brugte de fleste personer omkring 4–6 minutter i de enkelte rum. De gik flere steder *rundt* i rum-

mene, med langt større koncentration på genstandene langs væggene end på rummenes centrum. Ikke desto mindre gik publikum også efter ting, der umiddelbart fangede deres opmærksomhed, og ofte kikkede den besøgende først kort tid på en genstand, vandrede videre, for derefter at vende tilbage til genstanden – ofte ledsaget af andre. Der var nogle »tilløbsstykker«, alle så, men hvad publikum hæftede sig ved, og som blev hængende, er i langt højere grad en individuel sag.

Udstillingsproducenterne havde opbygget udstillingen med en klar forventning til publikum om at følge én rute gennem udstillingen. Det var imidlertid ikke tilfældet, og jeg fik ofte det indtryk af publikum, der ikke var kommet den »rigtige« vej ind i rummet, at de var præget af forvirring. Men dette vender jeg senere tilbage til.

At det sociale fællesskab betød meget for museumsbesøget var evident. Der var klare tegn på, at folk, der var alene, koncentrerede sig mere om udstillingen. De læste og brugte længere tid på at iagttage genstandene. Heroverfor står især børnefamilierne, hvor en stor del af koncentrationen var rettet væk fra udstillingen – mod gruppen – specielt mod deres børn.<sup>8</sup>

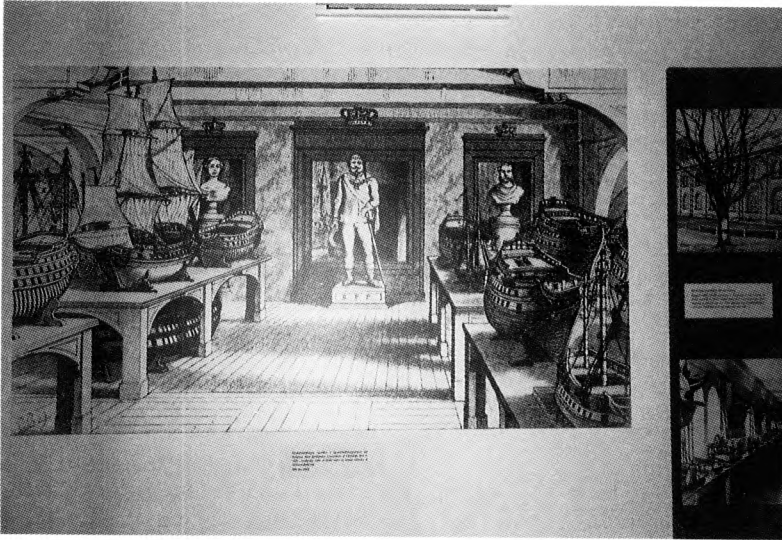
Mit materiale viser også, at størstedelen af de iagttagne personer netop var i selskab med andre. Museumsbesøg betragtes af de fleste som en fritidsbeskæftigelse, man foretager sig samme med andre. At dette påvirker gæsternes koncentration, er noget man må gøre sig klart, når man henvender sig til publikum.

En af de mest interessante ting, jeg erfarede gennem min iagttagelse af publikum, var forholdet mellem børn og voksne. De forældre, der opmuntrede deres børn til at se på tingene, fortalte dem om de udstillede genstande, læste højt af teksterne og svarede på børnenes spørgsmål, opnåede at børnene rettede deres energi mod udstillingen. I de situationer, hvor forældrene ikke forsøgte at ind-

6. Der er redegjort for denne metode hos Loomis, 1987, s. 220 ff.

7. En metode H. Lundbak har haft gode erfaringer med på Frihedsmuseet.

8. Resultater, der også ses hos Belcher, 1984, s. 405, og John H. Falk, Curator 28/4-1985.



*Det første rum i Orlogsmuseets udstilling har til formål at fortælle modelsamlingens historie, dels ved en plancheudstilling, hvor dette billede af den gamle modelsamling på spanteloftet på Nyholm indgår, dels ved at indrette det nuværende rum i Søkvæsthuset med de samme skibsmodeller som på billedet – og med Christian IV's statue for enden af rummet. Over halvdelen af det adspurgte publikum havde ikke fanget denne sammenhæng. (Billederne er et udsnit af de anvendte billeder i interviewundersøgelsen).*

drage børnene, daskede disse imidlertid rundt og viste tydelige tegn på kedsomhed.

Det efterlader det indtryk, at der, hvor forældrene selv var »museumsmindede«, viderebragte de interessen til deres børn, mens de forældre, der enten ikke evnede eller kunne videregive denne interesse, heller ikke opnåede at aktivere deres børn. Jeg ser nogle ulykkelige perspektiver i dette. Børnene er morgendagens museumsbesøgende. Hvad rolle spiller skolen i denne proces? Kan museerne selv gøre noget i denne forbindelse? Alt sammen noget der burde undersøges langt grundigere.

De ni dage, undersøgelsen varede, gav et udmærket indblik i publikums anvendelse af udstillingen. Jeg kunne følge med i deres samtaler – høre, når det var »genkendelsens glæde«, der prægede deres interesse, og når de tydeligt misforstod noget. Det er måske netop denne umiddelbare kontakt med publikum, der er det væsentligste element i denne slags undersøgelse. Mange af de erfaringer, man gør sig ved dette arbejde, hører ikke til i »skemaform«. Det var således denne kontakt,

der kom til at danne grundlag for udarbejdelsen af spørgeskemaet til interviewundersøgelsen, hvilket vil fremgå af det følgende.

## Interviewundersøgelsen

Undersøgelsen strakte sig over 14 dage, hvor publikum blev interviewet efter endt museumsbesøg i museets forhal. Alle blev stillet de samme spørgsmål, og spørgeskemaet havde »åbne svarmuligheder«.<sup>9</sup>

Jeg vil som introduktion redegøre for spørgeskemaet, der findes som bilag til artiklen.

Spørgeskemaet er delt op i tre dele. Den første del omhandler publikumssammensætningen – alder, køn og så videre. Jeg valgte bevidst ikke at interviewe børnene, fordi jeg anså spørgeskemaet for at være for svært for børn at besvare. Derimod valgte jeg at rette mine spørgsmål om børnenes udbytte til forældrene. Det blev selvfølgelig de voksnes mening, der således kom til at dominere, men det var det nok under alle omstændigheder blevet.

9. Undersøgelsen fandt sted fra d. 4/11–19/11-1989. Til udførelse af spørgeskemaet anvendte jeg tildels de erfaringer, Henrik Lundbak og Margrethe Brock-Nannestad havde gjort i deres undersøgelser. Jeg kontaktede dem begge og havde stort udbytte af at tale med dem. Inden undersøgelsen startede, lavede jeg en generalprøve med spørgeskemaet og foretog herefter de sidste korrektioner. Til at interviewe publikum havde jeg hjælp fra fem af mine studiekammerater.

Jeg var også interesseret i at undersøge, hvor mange af de besøgende, der havde tilknytning til flåden. Man måtte forvente, at en stor del af gæsterne enten ville komme fra flåden, eller være medlemmer af Orlogsmuseets Venneselskab. Ligeledes måtte det forventes, at denne gruppe havde særligt forhåndskendskab til museets samlinger eller flådens historie. Ved at registrere disse særskilt var der mulighed for at undersøge, om der var forskel på »kendere« og besøgende, der måske kom helt uden forkundskaber.

Anden del af skemaet er en præsentation af syv billeder for publikum. Billederne er udvalgt på baggrund af mine erfaringer fra iagttagelsesundersøgelsen. De stammer fra forskellige rum i den faste udstilling på museet. Her er det min vurdering af publikums udbytte af museumsbesøget, der kommer frem.

Den tredje og sidste del af spørgeskemaet er så til gengæld tilrettelagt, så publikum selv havde mulighed for at udtrykke deres mening om udstillingen. Der er tænkt meget over formuleringerne i denne del af spørgeskemaet. Når jeg valgte at spørge folk, om de havde nogen kritik at fremsøre, var det ikke for at indsamle så meget kritik af museet som muligt. Hvis jeg spurgte, om de var tilfredse, ville de fleste skynde sig at svare ja, sandsynligvis for at glæde interviewereren. Når man åbner for kritik, giver man de besøgende en større mulighed for at formulere en utilfredshed – uden at være bange for at genere museet.

De sidste spørgsmål, der er samlet under punkt 16, har jeg medtaget efter ønske fra museet. Jeg var som nævnt kun interesseret i at se på den indholdsmæssige side af udstillingen, og de besøgendes brug af denne.

## Redegørelse for resultaterne

I de 14 dage, undersøgelsen varede, blev 304 personer interviewet. Af disse ønskede 275 personer at deltage. Jeg må med det samme indrømme, at disse i tal ikke kan måle sig

med en Gallupundersøgelse. Dette er jeg mig helt bevidst. Museet havde åbent 4 timer om dagen, og først en time efter åbningen kunne undersøgelsen påbegyndes. På hverdage var der ofte lange døde perioder, hvorefter folk forlod udstillingen i ryk, således at vi måtte se et stort antal potentielle »interview-emner« forsvinde ud af museet.

Oprindeligt havde jeg tænkt mig en udvælgelse af publikum; men det viste sig hurtigt, at vi i hverdagen praktisk talt interviewede alle, vi kunne komme i kontakt med, mens vi i weekenden tog den første, der forlod udstillingen efter endt foregående interview.<sup>10</sup>

Der var to gange så mange mænd blandt de interviewede som kvinder. Dette stemmer med kønsfordelingen i iagttagelsesundersøgelsen. Den skæve kønsfordeling skyldes nok museets emne, der tiltrækker langt flere mænd end kvinder.<sup>11</sup>

I hverdagen var gruppen af publikum over 60 år langt den største, hvorimod det i weekenden var aldersgruppen 30–39 år, der var den største enkeltgruppe.

Ikke overraskende viste undersøgelsen, at museet har sit »oplend af museumsbesøgende« i København og hovedstadsområdet, og kan i denne sammenhæng betragtes som »lokal-museum«.

I hverdagen var der mange af de adspurgte personer, der kom alene (22.4%). Mens det ellers var helt klart, at publikum kom i selskab med andre.

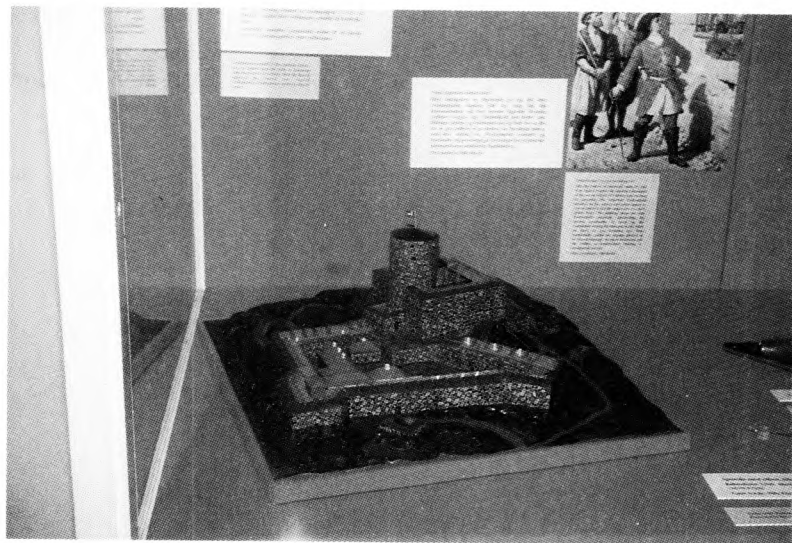
Ved at spørge forældrene om børnenes oplevelse af museumsbesøget fik vi indirekte kontakt med over 40 børn. Generelt var holdningen til børnenes udbytte positivt. Forældrene med lidt mindre børn (2–5 år) mente nok, at deres børn havde været for små til at forstå museet.

Som forventet var der både flådefolk og medlemmer af Venneselskabet blandt de interviewede personer. Cirka en fjerdedel af de besøgende. Langt den største gruppe af disse personer var, eller havde været værnepligtige i flåden. Kun 3 af disse var kvinder.

10. Aldersfordelingen blandt de interviewede indikerer, at vi har fået talt med et bredt udsnit af de besøgende.

11. En erfaring Henrik Lundbak også gjorde i sin undersøgelse på Frihedsmuseet, 1989, s. 7.



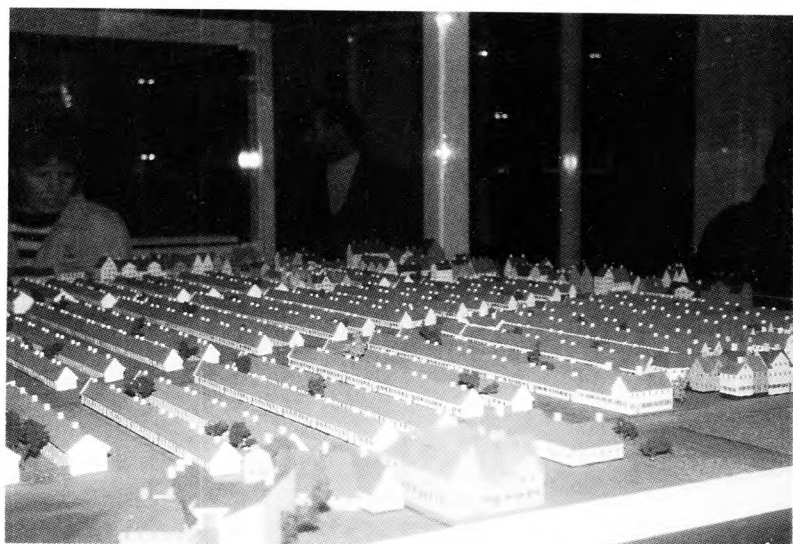


*En model af Carlsten fæstning ved Marstrand, der erobredes af Tordenskjold i 1719. Langt de fleste af publikum kendte Marstrand og Tordenskjold, hvorimod navnet på fæstningen ikke var blevet hængende, hvis teksten overhovedet var blevet læst. Mange nævnte senere Tordenskjold som den, de umiddelbart forbandt med flådens historie. Flere kvinder kommenterede herrens flotte udseende.*

Museet fik ved åbningen en fin presseomtale, og over 30% af de adspurgte angav, at de var blevet opmærksomme på museet gennem medierne. 10% havde hørt om museet fra familie og venner. I udlandet er de ovennævnte inspirationskilder til museumsbesøg tillagt en central betydning, når det gælder om at appellere til et publikum, der normalt ikke er museumsbesøgende.<sup>12</sup> 25% kom af interesse, mens 7% var kommet forbi. En ret

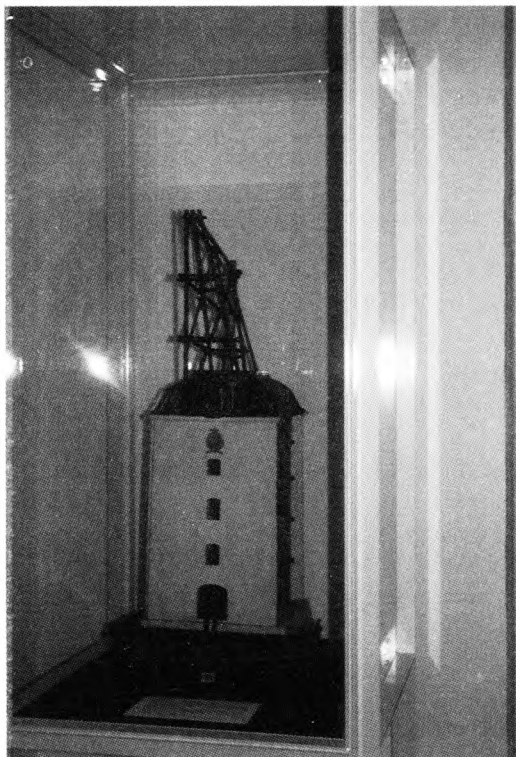
stor gruppe bemærkede, at de var blevet *slået med*. Denne gruppe rummer formuleringer som frivillig tvang – d.v.s. at de gik med af hensyn til »deres barn, deres mand, far eller kæreste«. Størstedelen af denne gruppe var kvinder, og bekræfter min idé om museet som »mandsrelateret«.

Jeg spurgte publikum, hvor lang tid de havde brugt i udstillingen, og her må jeg erkende, at der indsneg sig en stor fejl i mit



*På museet er opbygget en stor model af Nyboder ca. 1760. Iagttagelsesundersøgelsen viste, at publikum brugte lang tid ved denne model. For mig var det derfor centralt at høre, om publikum forbandt modellen med det Nyboder, vi kender i dag. Denne relation var åbenlys, langt de fleste reagerede på »virkeligheden« uden for museet.*

12. Loomis, 1987, s. 123–24, 151.



*Model af Mastekranen på Nyholm fra 1749. – Her var jeg igen interesseret i at se, hvor mange der forbandt modellen med mastekranen på Holmen. Her var atter forbindelsen til virkeligheden uden for museet tydelig. Flere svarede »Åh, ja, det er jo Mastekranen på Holmen«, ikke som de havde set den i udstillingen, men som en gammel kending.*

spørgeskema. Næsten 70% angav, at de havde brugt mere end en time i udstillingen. Nu må man imidlertid være opmærksom på, at gæsterne nok havde en tilbøjelighed til at overdrive. De ville gerne virke seriøse. De angivelser svarer ikke til resultaterne fra iagttagelsesundersøgelsen, men fortæller dog alligevel lidt om publikums egen opfattelse af tid i udstillingen.

Den anden del af spørgeskemaet, der angik en billedfremvisning for de interviewede personer, var nok det, der overraskede mest. Generelt var jeg imponeret over, hvor meget der blev hængende. Billederne er taget som et udsnit af hele udstillingen, og selvom ikke alle svarede lige korrekt,<sup>13</sup> svarede dog over halv-

delen af de adspurgte ja til, at de havde set billederne. Derimod havde jeg fortsat den samme fornemmelse som ved iagttagelsesundersøgelsen, nemlig at det var tilfældigt, hvor meget publikum læste, og hvor i udstillingen de gjorde det. Dette viste sig ved publikums manglende evne til at svare helt korrekt på spørgsmålene, også selv om de tydeligvis var kendt med motivet på billedet.

I min behandling af billedbesvareelserne delte jeg de adspurgte ind i tre grupper: kvinder, mænd og folk med flådetilknytning. Det, at flere kvinder var »slæbt med«, og min formodning om »mande-museum« gjorde, at jeg



*Langt størstedelen af de udstillede genstande er anbragt i montre. Dette som et sikkerhedshensyn. En af undtagelserne var fyrlinsen fra Christiansøys fyr. Der var ingen mulighed for, at publikum kunne overse den, hvis de havde været i dette rum. For mig var det derfor mere interessant at vide om publikum vidste, hvor den havde været i brug. Det krævede nemlig, at teksten var blevet læst. En tredjedel af publikum kunne svare. Det bekræftede, at man ikke uden videre kan forvente, at publikum læser teksterne.*

13. Kun 4–5 personer svarede rigtigt på alle billederne, og her har jeg endda accepteret, at de hver især havde et »næsten-korrekt« svar.

gerne ville se, om dette påvirkede kvindernes evne til at svare rigtigt på denne del af spørgsmålene. Omvendt forventede jeg, at mennesker med flådetilknytning ville være mere egnede. Som formodet var kvinderne gennemsnitligt ikke helt så gode til at svare rigtigt som mændene. Mere overraskende var det, at flådetilknytningen tilsyneladende ikke gav flere rigtige svar. Som oftest lå procenterne for rigtige besvarelser på linie med den samlede gruppe af mænd, og ofte lå »flådens folk« rent faktisk lavere end mændene generelt. Ud fra dette forsvandt nogle af mine forventninger til en særlig kendergruppe blandt de besøgende.

Langt den største del af publikum var tilfreds med teksten i udstillingen. En væsentlig kritik blev dog rejst af nogle af de adspurgte. De manglede en historisk baggrund – en rød tråd... og at de gerne så mere tekst. Det er interessant med dette ønske om uddybende tekster, når mit klare indtryk jo netop er, at der ikke bliver brugt meget tid på læsning. Småkritikken af teksterne er temmelig simpel at rette op på. Derimod ligger der nogle langt større problemer i ønsket om mere tekst vedrørende den historiske baggrund. Det rammer *fundamentet* i udstillingens fremstilling, og rummer det tilbagevendende dilemma mellem for meget og for lidt tekst. Enkelte af de adspurgte gæster efterlyste et katalog, og det kunne reel være en løsning på problemet – vel at mærke et katalog til en moderat pris.

Langt de fleste havde – ifølge deres eget udsagn – ingen problemer med at finde rundt i udstillingen. Dog mener jeg, jf. iagttagelsesundersøgelsen, hvor ikke alle gik den »reglementerede« vej gennem rummene, at man bør være lydhør for den kritik, der rejstes af små 20% af de adspurgte. Deres kritik kunne nemlig godt tyde på, at de var kommet forkert gennem udstillingen. Flere sagde, at de syntes, at det virkede rodet, at de manglede logik, at de måtte gå frem og tilbage, at fortid og nutid var blandet sammen osv. Igen og igen dukkede kronologien og den røde tråd op. Flere manglende skiltning i udstillingen. Der er for mig ingen tvivl om, at skiltningen på museet er for dårlig. Når man opbygger en

udstilling kronologisk, må man give publikum en kvalificeret mulighed for at følge denne. Hvis nogen så alligevel vælger at gå den modsatte vej – ja, så er det deres eget valg.

Jeg havde været meget spændt på svarene på, hvad publikum særlig havde lagt mærke til. Over hundrede forskellige ting blev nævnt. Besvarelsen er helt central for min idé med undersøgelsen, for den viser på den ene side, at der er nogle ting, mange refererer til, men at der på den anden side også er mange, der nævner ting, som kun de havde været opmærksom på. Ting, der i mange tilfælde hverken er særlig iøjnefaldende eller lettilgængelige. Det bekræfter mine overvejelser fra iagttagelsesundersøgelsen om, at publikum ikke er denne homogene gruppe, man let kan komme til at tro. Interessant – men ikke overraskende – var det, at flådens folk oftest tegnede sig for de nyere udstillede genstande, mens kvinderne var interesserede i udsmykning og uniformer.

Jeg opfordrede selvfølgelig publikum til at være ekstra kritiske, når jeg spurgte til museets mangler. De adspurgte følte sig mange gange forpligtigede til at svare et eller andet, for eksempel at vinduerne var for høje. Men langt de fleste udtrykte sig meget velovervejet. På dette ledende spørgsmål var der lidt under halvdelen, der fremsatte kritik af udstillingen. Mændene var mere kritiske end kvinderne, og igen adskiller flådens folk sig. 65% af disse havde manglet noget i udstillingen. Igen primært de nyere ting. Men ellers er det atter kronologien, den historiske baggrund og den røde tråd, der dukker op. Over 30% manglede informationer vedrørende livet ombord. Dette er et aspekt, der praktisk taget ikke er inddraget i udstillingen. Ellers gik kritikken – eller ønskerne – på en uddybning af emner, der var repræsenteret i udstillingen. Det er altid svært at bede folk om at komme med en kritik af noget, de lige har set. Ganske rigtigt skal oplevelsen først bundfælde sig. Når derfor næsten 25% af dem, der ytrede sig kritisk, manglede den menige sømand og mennesket ombord, bør denne kritik give anledning til eftertanke.

Til sidst bad jeg publikum om at svare,

hvad der umiddelbart faldt dem ind, når jeg sagde »Flådens historie i Danmark«. Kun 5% af de adspurgte kunne ikke svare på spørgsmålet, – men langt de fleste kom straks med et bud. Det var de store begivenheder, slaget på reden o.s.v. Ellers var det flåden som en vigtig del af Danmarkshistorien. Mange nævnte den nationale stolthed, storhedstiden og Danmark som søfartsnation. Også anegalleriet blev bragt frem: Kong Hans, Huitfeldt, Christian IV, Tordenskjold, Niels Juel o.s.v. Atter skilte personer med flådetilknytning sig ud ved at nævne den nyere historie. Det historiesyn, der her blev præsenteret, må siges at være temmelig traditionelt. Det er de store begivenheder, de store personer og den nationale stolthed over flåden. Men der er heller ikke noget i udstillingen, der forsøger at ændre på dette historiesyn. Der er ved udstillingens tilrettelæggelse taget udgangspunkt i de genstande, der var i museets samling. Det er også genstandene, der i den færdige udstilling formidler flådens historie, og det er nu engang ikke vidnesbyrd om den menige sømands liv og levend, der er blevet bevaret til senere tider. Det historiesyn publikum præsenteres for på museet, er også det historiesyn, flåden selv har ønsket fremlagt i deres store flådehistoriske værk.<sup>14</sup> Forskningen i de mere socialhistoriske aspekter er imidlertid begyndt, og også inddraget i formidlingen af flådens historie andre steder.<sup>15</sup> Det ville have været meget interessant at have stillet de besøgende dette spørgsmål både før og efter, de havde set udstillingen. På den måde kunne man have dannet sig et indtryk af, om der skete en ændring eller udvikling i historiesynet ved museumsbesøget. Dette har jeg ikke haft mulighed for at gøre, men det burde forsøges. Undersøgelser af den art, kan give et fingerpeg, om den overordnede målsætning i en udstilling har virket efter hensigten. Konkret i denne sammenhæng hænger publikums besvarelse udmærket sammen med udstillingens fremstilling af flådens historie.

## Nogle sammenfattende konklusioner

Min metodiske drejning af spørgeskemaet med den hensigt at opfordre publikum til at være kritiske over for deres besøg på museet og min understregning af dette undervejs i behandlingen af svarene efterlader selvfølgelig et noget fordrejet indtryk af forholdet mellem ros og ris til museet. Jeg har argumenteret for mit valg af denne metode, og jeg mener, at selv om jeg pressede gæsterne til kritik, var kritikken ofte så velargumenteret, at den nok var kommet under alle omstændigheder. Spørgsmålet er jo, om man vil foretage publikumsundersøgelser for at bekræfte sig selv i, hvor godt det hele er, eller om en sådan undersøgelse – netop i sin vægtning – skal anvendes som udgangspunkt til at blive bedre?

Forskellen mellem mænd og kvinder kan godt bekymre mig lidt. Museets primære brugere er mænd, og kvinderne bruger *ikke* museet på samme måde som disse. Det kan man vælge at leve med; men uden en aktiv indsats tror jeg ikke, at dette billede vil ændre sig.

De potentielle kendere – folk med flådetilknytning – adskilte sig ikke så meget som forventet. De fulgte resten af publikum, når det drejede sig om, hvorfor de valgte at komme, og hvad billederne fortalte om deres udbytte. Men da de blev bedt om deres personlige mening dukkede forskellene op. Der må altid ligge en ambivalens mellem dem, der tilhører den historie, der kommer på museum, og historien, som den opfattes af dem. Det er flåden af i dag, der interesserer disse mest, mens flåden af i går ikke begejstrer på helt samme måde.

De besøgende kom med forskellige forudsætninger, og de brugte museet forskelligt. Det, der interesserede nogen, kunne andre gå forbi. Det ses i billedbesvarelserne og i svarene på, hvad der interesserede publikum mest. Det er således godt i tråd med de erfaringer, jeg gjorde i iagttagelsesundersøgelsen. Men når publikum vælger, er der også noget, der bliver valgt fra – hermed går den

14. Flåden gennem 450 år. Steen R. Steensen (red.). 3. udg. 1974 under titlen: Flåden gennem 475 år.

15. Jævnfør formidlingen af de meniges liv ombord henviser jeg til skibet *Wasa* i Stockholm.



sammenhængende skildring tabt. Det må man have i erindring, når man laver udstillinger.

En undersøgelse, som den jeg har foretaget på Orlogsmuseet, må i sit væsen som *summativ* undersøgelse blive en evaluering af et formidlingsarbejde, der allerede har fundet sted. Og må, som jeg allerede har nævnt, være en vurdering mellem godt og skidt. Det var ikke museets idé, at undersøgelsen skulle foretages, og meget mod min forventning lykkedes det mig ikke at inddrage museets ansatte så meget i min undersøgelse, som jeg havde kunnet ønske mig. Det er selvfølgelig uheldigt, og undersøgelser af denne art bør normalt foregå i et samarbejde mellem museum og den eller dem, der foretager undersøgelsen.<sup>16</sup>

I Danmark har de publikumsundersøgelser, der hidtil har været foretaget, alle været *summative*. Ved at vælge denne form er målsætningen imidlertid afgørende. Publikumsundersøgelser er oftest dyre og tidskrævende, og hvis udbyttet skal stå i forhold til anstrengelserne, må konklusionerne kunne anvendes i det fremtidige arbejde. Ellers kommer det hele let til at virke *bagvendt* – først lave formidlingsarbejdet for dernæst at finde ud af, om det virkede.

I de angelsaksiske lande er der i de senere år blevet arbejdet meget grundigt med publikumsundersøgelser som led i museernes formidlingsarbejde – såvel teoretisk som empirisk. Særlig er der blevet gjort erfaringer med evaluering *undervejs* i udstillingsproduktionen. Dels en intern evaluering i planlægningsfasen før det egentlige opstillingsarbejde påbegyndes (*front-end*).<sup>17</sup> Dels eksternt i forhold til publikum *undervejs* i opstillingsarbejdet, hvor publikum inddrages i en vurdering af, om intentionerne fungerer som forventet (*formativ evaluering*).<sup>18</sup> Mig bekendt har

man ikke endnu i Danmark gjort forsøg med noget tilsvarende i museumsevalueringen, selv om det rent logisk må være det mest hensigtsmæssige.

## Hvorfor foretage publikumsundersøgelser?

Generelt kan man i det hele taget sige, at vi slet ikke i Danmark har den store tradition for at foretage publikumsundersøgelser. De undersøgelser, der er udført herhjemme, har primært beskæftiget sig med, hvem det var, der kom på museerne, og i langt mindre grad med, hvad udbytte publikum fik af museumsbesøget.

Efterhånden er dette temmelig godt belyst – også i udlandet<sup>19</sup> – og det kom vel aldrig rigtig bag på nogen, at socialgruppe 5 ikke tegner sig som den største gruppe blandt de museumsbesøgende. Ønsket om at kende publikums sociale status skal ses i lyset af 1970'ernes ønske om »demokratisering« af museerne.<sup>20</sup> Museerne skulle være folkets og fungere som led i den folkelige uddannelse.

Som sagt er den sociale skævhed blandt brugerne af museumstilbudene godt belyst, og problemerne løses ikke ved fortsat at registrere denne skævhed.

Hvis man oprigtigt ønsker at ændre på denne tingenes tilstand, skal der andre ting til. Det kræver imidlertid, at man ved, hvad det er for nogle virkemidler, man tager i anvendelse, og hvordan de indbyrdes og særskilt virker på publikum.

Er museernes formål at fungere som *uddannelsesinstitution* for den danske befolkning, eller er de tænkt som *fritidstilbud* på lige fod med biografen eller videoen en søndag efter-

- 
16. Loomis, 1987, har et større afsnit i sin bog, hvor han diskuterer forholdet mellem »undersøger« og »de undersøgte«. Problemerne ved, at museet selv står for egen evaluering kontra at nogen kommer udefra.
  17. Bl.a. Griggs, 1984, s. 417–19.
  18. Belcher, 1984, s. 406; Griggs, 1984, s. 416–17; Screven, 1986, s. 120.
  19. Bassett/Prince, 1984 s. 377; Belcher, 1984, s. 405; Loomis, 1987, s. 70; Jørgen Jensen, 1981, s. 6 (om svenske undersøgelser; Villy Toft Jensen, 1977; H. J. Klein, 1984; Ole E. Meyer, 1981; Marilyn G. Hood, 1983).
  20. Bl.a. Bassett/Prince, 1984, s. 378; Carter, 1984, s. 382–83; Belcher, 1984, s. 407; Jørgen Jensen, 1979, s. 23 og 1981, s. 6.

middag? Og hvis de er tænkt som uddannelses tilbud, er besøget så spildt, hvis publikum går derfra og stadig tror, at Tordenskjold var tændstiksfabrikant?

Det er her, jeg mener publikumsundersøgelserne har sin berettigelse. De skal anvendes i sammenhæng med det øvrige formidlingsarbejde på museerne til at klarlægge de besøgendes brug af og udbytte af museerne. De skal bruges som erfaringsophobning til næste gang, der skal laves en ny udstilling, og de skal fungere vejledende undervejs i et konkret arbejde med opstillingen af en udstilling.

I de seneste år er man da også herhjemme blevet mere interesseret i at undersøge publikums udbytte.<sup>21</sup> Det står imidlertid klart for mig, at der i museumsverdenen i Danmark ikke er gjort nær nok erfaringer, hverken med hensyn til kendskabet til evalueringsprocesser, eller med brugerne af museumstilbudene. Her kan jeg blot håbe på, at det er noget, der i fremtiden i langt højere grad vil blive inddraget på lige fod med museernes andre udrettede aktiviteter.

## Anvendt litteratur

- Befolkningen og Nationalmuseet. Januar 1984. Nationalmuseet/Socialforskningsinstituttet.
- Margrethe Brock-Nannestad:
- Nu gider en rigtig udstilling ikke høre mere vrøvl.
  - Nationalmuseets Arbejdsmark 1587. Kbh. 1987.
  - Spontan livsglæde! En analyse af Brazil '86 i Brede. Nationalmuseets Formidlingssektion, okt. 1986. Udlånt fra Museologisk Bibliotek, efter tilladelse af forfatteren.
  - Publikum for begyndere og viderekommende. Mellem Pulterkammer og Musetempel. Artikler

- om samlinger og museer til Aabenraa Museums 100 års jubilæum 1987.
- Brugergrupper og evalueringsprocesser. Projekt Nationalmuseet og Fremtiden. Kbh. 1986.
- Göran Carlson och Per-Uno Ågren: Utställingspråk. Om utställningar för upplevelse och kunskap. Umeå 1982.
- John H. Falk m.fl.: Predicting Visitor Behavior. Curator 28/4. New York 1985.
- Marilyn G. Hood: Why people choose not to visit Museums. Museums News 61, no. 4. Washington D.C. 1983.
- Jørgen Jensen og Ebert Thorkil: Udstillingsbilleder. Nationalmuseets Arbejdsmark 1979.
- Villy Toft Jensen: Ligheder, uligheder, muligheder. Randers 1977.
- H. J. Klein: Analyse von Besucherstrukturen an ausgewählten Museen in der Bundesrepublik Deutschland und in Berlin (West). Staatliche Museen Preussischer Kulturbesitz. Institut für Museumskunde. Berlin 1984.
- Ross J. Loomis: Museum Visitor Evaluation: New tool for management. American Association for state and local History, Nashville, Tennessee 1987.
- Henrik Lundbak: Publikumsundersøgelse. Frihedsmuseet juli 1986. Arbejdsrapport, Frihedsmuseet aug. 1987.
- Publikumsundersøgelse 2. Frihedsmuseet juni-aug. 1988. Arbejdsrapport. Marts 1989.
- Manual of Curatorship. A Guide to museum Practice. Ed. John. M. A. Thompson m.fl. London 1984. Især section three.
- Museum and Education. Udgivet af Danish-ICOM/CECA. Skive 1982. Udgivelsen er et resultat af den i 1981 arrangerede årlige CECA-konference i Svendborg/København.
- Nationalmuseet og Fremtiden. Plan over Nationalmuseets udvikling til år 2000. Studieprojekt Nationalmuseet og Fremtiden. NM 1985.
- C. G. Screven: Exhibitions and Information centers: Some principles and Approaches. Curator 29/2. New York 1986.
- Zoologisk Museum. Publikumsundersøgelse. Udarbejdet af Scan test/ Jette Scheby og Rasmus Højlund Rasmussen. Kbh. 1986.

21. Henrik Lundbak, »Publikumsundersøgelse«. Arbejdsrapport marts 1989. Margrethe Brock-Nannestad, Brazil 1986.



8) Hvor lang tid, mener De, at De har brugt i udstillingen i dag?

1-15                       16-30                       31-45                       46-60 min.                       Over en time.

9) Nu vil jeg præsentere Dem for nogle billeder af ting fra udstillingen, og jeg så spørge Dem, om De genkender pågældende ting, og hvad den forestiller. Det er ikke en eksamen. Museet laver denne undersøgelse, for at se hvad der har fanget folks opmærksomhed. 7 billeder vises den adspurgte.

*Billede 1:* Genkender De denne genstand?  Ja                       Nej                       Ved ikke

Hvad forestiller det? \_\_\_\_\_

*Billede 2:* Har De set denne model?  Ja                       Nej                       Ved ikke

Hvad hedder denne fæstning? \_\_\_\_\_

*Billede 3:* Har De set denne model?  Ja                       Nej                       Ved ikke

Hvad forestiller den? \_\_\_\_\_

*Billede 4:* Har De set denne model?  Ja                       Nej                       Ved ikke

Hvad forestiller den? \_\_\_\_\_

*Billede 5:* Genkender De denne model?  Ja                       Nej                       Ved ikke

Hvad forestiller det? \_\_\_\_\_

*Billede 6:* Genkender de denne genstand?  Ja                       Nej                       Ved ikke

Hvor har den været brugt? \_\_\_\_\_

Har De set afdelingen for undervandsarkæologi?  Ja                       Nej

*Billede 7:* Har De set denne model?  Ja                       Nej                       Ved ikke

Hvad forestiller den? \_\_\_\_\_



De næste spørgsmål, jeg stiller Dem, drejer sig om Deres personlige mening om udstillingen. De skal endelig sige Deres mening.

10) Hvad mener De om teksterne i udstillingen? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11) Synes De, det er nemt af finde rundt i udstillingen?    
Ja Nej  
Hvorfor \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12) Kan de nævne to ting, De lagde særlig mærke til i dag?  
1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13) Er der noget, De manglede i udstillingen? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14) Har De forslag til særudstillinger? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15) Til sidst vil jeg bede Dem nævne, hvad der umiddelbart falder Dem ind, når jeg siger »Flådens historie i Danmark«? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

16) Var de tilfreds med: Garderobeforhold     
Toiletter     
Cafeteria     
Personale     
Ja Nej