



DTA  
Att.: Peter H Mathiasen

### Høringssvar vedr. kvalitetsmærkningsordningen i DTA

ODM har haft lejlighed til at sende udkastet i høring blandt flere af de medlemmer, der i dag er med i attraktionsmærkeordningen. I den forbindelse er indkommet en række kommentarer og ideer, der hermed viderebringes.

Det skal tilføjes, at det er et meget omfattende materiale - og i visse forhold ret komplekse problemstillinger og vanskeligt gennemskuelige kriteriestramninger, man skal forholde sig til.

Generelt har ODM, som medskaber, anset ordningen som et overordentligt vigtigt redskab til kvalitetsudvikling og i mindre omfang markedsføring af museer og attraktioner i al almindelighed. Ordningen er et godt redskab til at arbejde med alle de områder, der har betydning for publikums oplevelse. Også områder af driften, som man måske ikke altid er bevidst om spiller en rolle for oplevelsen af museerne.

Branding effekten af at være stjernemærket er klart til stede. Det er dog stadig usikkert hvorvidt ordningen har en decideret markedsføringseffekt i forhold til at tiltrække mere publikum. Her til kræves en afdækning blandt attraktionernes publikum, ligesom flere påpeger, at der ønskes yderligere fokus på markedsføring af ordningen

Generelt hilser ODMs medlemmer justeringen af vurderingskriterierne velkommen. Kriteriestramningerne opleves generelt som væsentlige og gode til at give en relativt objektiv vurdering af attraktionens kvaliteter. Det påpeges dog, at dokumentationskravene er stærkt stigende og forekommer meget bureaukratiske – blandt andet virker forholdene vedrørende brugerundersøgelserne som meget omfattende og ”bogholderagtige”. Flere anfører, at bare det at lave en brugerundersøgelse kan være en vanskelig øvelse i sig selv!

Følgende konkrete forhold er blevet vurderet af de af ODMs medlemmer i ordningen, der har reflekteret på henvendelsen fra ODM, primært med hensyn til kriteriet ”Kerneoplevelsen” og særligt underkategorien ”K1 Attraktionsværdi”:

Kriterierne i den kategori opleves ikke, som det ses i de øvrige kriterier, at have et klart fokus på publikumsoplevelsen. Hvor de øvrige kriterier skarpt fokuserer på publikums oplevelse og attraktionens tilbud til publikum, så fokuserer kriterierne vedr. K1 Attraktionsværdi og til dels K2 på mere abstrakte og ukonkrete kriterier, såsom at "kvaliteten vurderes generelt til at være meget høj i forhold til at kunne realisere de besøgendes forventninger"(K2), som vel at mærke ikke vurderes ud fra brugerundersøgelsen, men alene af assessor/ekspert. Eller "attraktionen har høj

Association of Danish Museums  
Vartov, Farvergade 27D  
1463 København K, Denmark  
T + 45 4914 3966  
F + 45 4914 3967  
info@dkmuseer.dk  
www.dkmuseer.dk

Nils M. Jensen  
Direktør/Director  
M +45 25489328  
nmj@dkmuseer.dk

kvalitet i hele sin sæson/åbningstid". Disse kriterier er dog ikke irrelevante isoleret set - men de behandles mere præcist i de øvrige kriterier.

Dermed kan K1 faktisk synes overflødig.

Besøgstallet er en afgørende faktor i forhold til "Attraktionsværdi". Her er det dog overordentligt afgørende og af interesse at vide, hvem attraktionen skal have værdi for? Publikum? De hoteller og restauranter, der nyder godt af attraktionens tilstedeværelse? Attraktionen som værdifuldt element i den overordnede markedsføring af Danmark? - eller?

Det er vigtigt at fastholde, at mærkningsordningen primært bør have klart fokus på publikums oplevelse af attraktionen og de muligheder, som publikum har. Her er besøgstallet grundlæggende ikke en udpræget relevant faktor. Ønsket er selvfølgelig at forholde sig til attraktionens overordnede tiltrækningskraft, men det er ikke logisk, at tiltrækningskraften/besøgstallet er af så afgørende betydning for publikums oplevelse, at kriteriet er altafgørende for attraktionens klassifikation - og at det netop er K1, der er afgørende for hvorvidt attraktionen skal have en "Guldfemmer". Mindre besøgte attraktioner - nogle måske mindre besøgt af geografiske - eller også af rent praktiske grunde (f.eks. frilandsmuseer, der kun kan have åbent i sommerhalvåret) kan sagtens have et potentiale som absolutte attraktions-highlights!

K1 underkategorien dog til en vis grad mulighed for at vurdere attraktionens "X-factor". Altså værdier, som har en betydning for publikums oplevelse af/på attraktionen, og som ikke kan fanges af de øvrige kriterier. Det, der er problemet med K1, er vægtningen af den.

En respondent forslår således, at der er i stedet for at skabe klassifikationen "Guldfemmer" kunne et forslag være, at **alle** klassifikationerne kunne belønnes med guld. Altså hvis eksempelvis en mindre attraktion, som kun kan opnå 2 stjerner, besidder så meget atmosfære og charme, at den ikke er "en blandt mange" vurderet ud fra "helhedsindtrykket" (som uddybningen af kriterierne lyder i K1). Det betyder naturligvis, at bl.a. den internationale tiltrækningskraft og fokus på, hvor meget transporttid publikum har tilbagelagt for at besøge attraktionen forsvinder. For danske museers vedkommende er det i øvrigt meget usikkert, om hvor mange der overhovedet har over 25% udenlandske besøgende, med museet som primære mål.

Herudover har vi følgende bemærkninger:

Vedr. K1 i øvrigt:

Det er uklart, hvad begrebet "omtale" omfatter. Er omtale at attraktionen nævnes i en artikel eller skal artiklen primært handle om attraktionen? Skal omtalen være positiv - eller kan den være neutral/negativ.

Vedr. internationale priser. Der opereres kun i mindre grad med priser i museumsverdenen. For museer bør dette kriterium således neutraliseres - uanset museets klassifikation.

I beskrivelsen af 5 points niveau er afsnit 4 uklar.

K2 - Realisering af forventninger

Under kriterierne for 5 points står der: "Kvaliteten vurderes generelt at være meget høj i forhold til at kunne realisere de besøgendes forventninger." Hvilke parametre ligger til grund for denne vurdering?

K3

Under "Uddybning" vedr. variation i brug af medier. Isoleret set kan det misforstås på den måde, at det er en kvalitet i sig selv, at der er variation i brugen af medier -

uden at tage hensyn til målgruppen, der skal formidles til. Dette præciseres dog under 3 og 5 point-niveauet, men kan misforstås under øvrige pointniveau.

På vegne af ODM

Med venlig hilsen

Nils M. Jensen