

Ellen Fareth Bergrem

Museet som portvokter eller “spørrer”

**Praksiser for brukermedvirkning på DigitaltMuseum og
Minner**

**Masteroppgave 2019
Master i bibliotek- og informasjonsvitenskap**

Denne oppgaven tar for seg praksiser for brukermedvirkning/crowdsourcing i museumssektoren. Jeg har undersøkt hvordan de politiske signalene på dette området er forstått og implementert, og i hvilken grad praksisene medfører endringer for museene som kunnskapsinstitusjoner. Gjennom kvalitative intervjuer med ulike aktører i sektoren belyses problemstillingen fra ulike perspektiver. Det er relativt lite tidligere forskning på de profesjonelles erfaringer med brukerbidrag. Dette er interessant å undersøke fordi det kan si noe om konsekvenser av ny teknologi, også de utilsiktede. Jeg fant at informantene er skeptiske til det politiske synet på brukermedvirkning som et gode i seg selv, og i stedet mener at prosjekter bør være gjennomtenkte og at mer og andre typer kunnskap er hovedhensikten. Verktøyene for brukermedvirkning på DigitaltMuseum er demokratiske og gir museene kontakt med sine brukere, men er preget av politiske hensikter og i for liten grad tilpasset museenes og brukernes interesser. Modellen stimulerer til enkelte typer bidrag, mens andre diskusjoner avskjæres. Minner ansees som et lovende verktøy som svarer på et behov og gir museene mer styring. De nye praksisene kan til en viss grad sies å ha endret museene ved at nye typer kunnskap slipper til og brukerorienteringen øker. Samtidig er informantene opptatt av å holde på normer for høy faglig kvalitet, og sikre museets troverdighet og uavhengighet. Undersøkelsen bidrar med et korrektiv til den ideologisk begrunnede “deltagelsesdiskursen”. Resultatene kan gi nyttig grunnlag for videreutvikling eller design av nye verktøy.

This thesis is about practices for user contributions/crowdsourcing in museums. I have investigated how policy guidelines in this area are understood and implemented, and to what extent the new practices imply changes for the museums as knowledge institutions. The perspectives of different actors are investigated through qualitative interviews. There is relatively little previous research about institutions' experiences with user contributions. These experiences are interesting because they can show us some of the consequences of new technology, even unintended ones. I found that the interviewees are critical of the dominant political view of user participation as an end in itself. On the contrary, they think projects should be well thought out and planned, and that the main intention should be the gathering of more and other forms of knowledge. The tools for user contributions in DigitaltMuseum are democratic and afford a means of communication between museums and their users. However, political intentions have influenced their design, and too little consideration has been taken of the interests of museums and users. The model stimulates some kinds of contributions while marginalizing others. Minner is seen as a promising tool which fills a need and gives more control to the museums. The new practices have changed the museums to some extent by letting in new forms of knowledge and increasing user orientation. Nevertheless, the interviewees stress the need for adhering to professional quality norms and preserving the credibility and independence of the museum. The thesis may contribute to a more nuanced view than the often ideologically biased “participation discourse”. The findings can provide a useful basis for further development or design of new tools.

Forord

Å skrive masteroppgave har vært en lærerik og spennende prosess. På mange måter har det vært en luksus å kunne sette av så mye tid til å fordype meg i et tema jeg synes er både interessant og vesentlig. Jeg har også satt pris på å bli dyttet litt ut av komfortsonen og gjøre nye ting jeg ikke visste jeg kunne. Det har vært nok av utfordringer underveis, og god hjelp og støtte har vært avgjørende for å komme i mål. En spesiell takk går til veileder Herbjørn Andresen for særdeles kompetent og konstruktiv veiledning som har hjulpet meg til å holde på fokus og framdrift. En stor takk også til informantene mine, som delte villig av sine tanker og erfaringer. Ingen oppgave uten dere.

Mange har hjulpet meg med små og store bidrag underveis. Takk til Anne Marit og Lars Olav for verdifull hjelp i prosjektets tidlige fase. Takk til institutt ABI og Almpub-prosjektet for stipend til å reise på ekulturseminar. Takk til Audun Kjus for god hjelp med å forstå Minner. Takk til medstudenter og lærere som har kommet med nyttige innspill underveis. Takk til familie og venner som har vært med å diskutere oppgaven, hjulpet med korrekturlesing og bidratt med barnepass og praktisk hjelp. Takk til arbeidsgiver for velvilje og permisjon til å skrive.

Sist men ikke minst, takk til Ole for all hjelp og støtte både med oppgaven og på hjemmebane, og for at du alltid har troen på meg. Til Ingvild og Elise: nå blir det endelig ferie og god tid. Takk for alle gode klemmer og for at dere hjelper meg til å sette livets og oppgaveskrivingens opp- og nedturer i perspektiv.

Innhold

1. Innledning.....	1
1.1 Problemstilling og forskningsspørsmål.....	1
1.2 Definisjoner og avgrensninger	2
1.3 Motivasjon.....	4
1.4 Bakgrunn	5
1.4.1 Teknologisk bakgrunn.....	6
1.4.2 Politisk bakgrunn.....	7
1.5 Presentasjon av case	11
1.5.1 DigitaltMuseum.....	11
1.5.2 Minner	12
1.5.3 KulturIT.....	14
1.5.4 Kulturrådets rolle.....	15
1.5.5 Museer i undersøkelsen.....	15
2. Teori og tidligere forskning.....	16
2.1 Teoretisk rammeverk.....	16
2.1.1 Teoretisk bakgrunn for endret syn på museumsdokumentasjon og deltagelse	16
2.1.2 Schäfers rammeverk for analyse av deltagende kultur.....	18
2.1.3 Vitenskapelig kunnskap og instrumentell kunnskapsproduksjon – <i>Mode 1</i> og <i>Mode 2</i>	21
2.1.4 <i>Expressive life – heritage og voice</i>	22
2.2 Litteraturgjennomgang	23
2.2.1 Hensikter med brukermedvirkning.....	23
2.2.2 Verktøy og modeller.....	25
2.2.3 Balanse mellom ekspertise og brukerbidrag	30
2.2.4 Endringer for museene som kunnskapsinstitusjoner.....	32
2.2.5 Tidligere forskning på brukerbidrag i en norsk kontekst	34
2.2.6 Tidligere forskning på DigitaltMuseum og Minner	34
3. Metode.....	37
3.1 Datainnsamling.....	37
3.1.1 Kvalitative intervjuer.....	37
3.1.2 Semistrukturerte intervjuer.....	38
3.1.3 Utvalg	39
3.1.4 Forskerrollen	41
3.1.5 Forberedelser og intervjuguide.....	41

3.1.6 Gjennomføring av intervjuene	42
3.2 Transkribering	43
3.3 Dataanalyse	44
3.4 Ethiske betraktninger.....	44
4. Funn og analyse.....	46
4.1 Hensikter	46
4.1.1 Begrunnelser fra informantene	47
4.2 Verktøy og modeller.....	52
4.2.1 Erfaringer med kommentarfeltet på DigitaltMuseum	53
4.2.2 Kommentarfeltet som verktøy og modell.....	60
4.2.3 Erfaringer og tanker om nøkkelord på DigitaltMuseum	64
4.2.4 Videre planer for brukermedvirkning på DigitaltMuseum	66
4.2.5 Erfaringer med brukerbidrag på Minner	67
4.2.6 Minner som verktøy og modell	70
4.2.7 Sosiale medier som alternativ arena for brukermedvirkning	72
4.3 Balanse mellom ekspertise og brukerbidrag	73
4.3.1 DigitaltMuseum – museet som portvokter	74
4.3.2 Minner – museet som “spørre”	77
4.3.3 Brukermedvirkning og museet som kunnskapsinstitusjon.....	79
4.3.4 Uavhengighet	80
4.4 Samspillet mellom diskurser, teknologi og sosial bruk.....	81
5. Avslutning	84
5.1 Konklusjon	84
5.2 Betydning og videre forskning	87
Litteraturliste	89
Vedlegg 1: Intervjuguide.....	95
Vedlegg 2: Intervjuguide med oppfølgingsspørsmål	96
Vedlegg 3: Informasjonsskriv	97
Vedlegg 4: Godkjennelse fra NSD	100
Vedlegg 5: Spørsmål til datamaterialet	102

Figurer

<i>Figur 1: Treffliste og kommentarfelt på DigitaltMuseum.....</i>	<i>11</i>
<i>Figur 2: Treffliste på Minner.....</i>	<i>12</i>
<i>Figur 3: Diskurser, teknologi og sosial bruk.....</i>	<i>19</i>

<i>Figur 4: Affordanser, design og appropriasjon.....</i>	<i>20</i>
<i>Figur 5: Nøkkelord på DigitaltMuseum.....</i>	<i>65</i>
<i>Figur 6: Samspill diskurser – teknologi – sosial bruk på DigitaltMuseum.....</i>	<i>82</i>
<i>Figur 7: Samspill diskurser – teknologi – sosial bruk på Minner.....</i>	<i>83</i>

1. Innledning

Oppgaven min handler om praksiser for digital brukermedvirkning i museumssektoren. Disse praksisene er en del av en bredere tendens mot mer deltagende arkiv, bibliotek og museer, som også omfatter mer interaktive utstillinger, større fokus på arrangementer og så videre. De siste 20 årene har demokratisering og deltagelse stått sterkt i kulturpolitikken. Mer deltagelse og samarbeid mellom profesjonelle og amatører er også en generell tendens ellers i samfunnet, for eksempel innenfor forskning. Deler av denne utviklingen er muliggjort av digitaliseringen, mer spesifikt sosiale teknologier. I den norske kultursektoren er det museene som har mest erfaring med digitale brukerbidrag, noe som gjør dem til et godt case. Museumssektoren har en felles plattform for digital publisering og formidling gjennom nettstedet DigitaltMuseum.no, som har eksistert i 10 år. Her er det mulighet for bidrag fra brukere i form av kommentarer og nøkkelord. Via plattformen Minner.no samler museene inn historier, film og fotografier fra vanlige folk knyttet til temaer de ønsker dokumentert, som Halloween og lek i barndommen.

1.1 Problemstilling og forskningsspørsmål

Problemstillingen jeg skal undersøke er:

Hvordan er de politiske signalene om digital brukermedvirkning forstått og implementert i museumssektoren, og i hvilken grad medfører dette endringer for museene som kunnskapsinstitusjoner?

Ut fra problemstillingen har jeg utledet følgende forskningsspørsmål:

- Hvilke hensikter har aktører i museumssektoren med å legge til rette for brukerbidrag?
- Hvor godt tilrettelegger dagens verktøy og modeller for å oppnå disse hensiktene?
- Hvordan håndterer informantene balansen mellom egen fagkunnskap og autoritet og det å slippe til brukerne?

For å finne svar på problemstillingen, har jeg gjennomført kvalitative intervjuer med ti informanter som representerer ulike aktører i museumssektoren:

- Kulturrådet, som legger føringer for den digitale utviklingen i sektoren og står for mye av finansieringen
- KulturIT, som utvikler og drifter digitale fellesløsninger for sektoren, inkludert DigitaltMuseum og Minner, samt felles katalogsystem Primus, autoritetsregisteret KulturNav og formidlingsappen KulturPunkt
- 4 kulturhistoriske museer som bruker KulturITs løsninger, og som mottar en del brukerbidrag

Intervjuene utgjør datagrunnlaget jeg bruker i analysen min.

1.2 Definisjoner og avgrensninger

Det mest sentrale begrepet i problemstillingen min er selvsagt brukermedvirkning. Det har vært overraskende vanskelig å finne ut hvilket begrep som er best å bruke om praksisen jeg undersøker. I teksten vil jeg bruke både brukermedvirkning, brukerbidrag og crowdsourcing. Det er vanskelig å gi noen skarp definisjon av disse begrepene. Når jeg har valgt brukermedvirkning som hovedbegrep, skyldes det at dette begrepet er mest brukt i planer og dokumenter i museumssektoren og i politiske dokumenter. Et problem med dette begrepet er at det er upresist og kan bety mange forskjellige ting. Brukermedvirkning brukes om dialog med museets brukere også for eksempel via e-post eller gjestebøker. Begrepet kan også handle om ulike former for deltagelse fra publikum i det fysiske museet. I dette prosjektet vil jeg bruke begrepet brukermedvirkning for å omtale digitale praksiser der bidrag fra brukerne kan berike museenes metadata eller samlinger. Bidrag i andre digitale kanaler enn på museenes plattformer, for eksempel i sosiale medier, dekkes også av begrepet. Imidlertid har jeg begrenset meg til bidrag som er en del av det offentlige rom, så private henvendelser via DigitaltMuseum eller bidrag på e-post er ikke tatt med.

I faglitteraturen omtales denne typen praksiser gjerne som crowdsourcing, men ofte med en noe smalere definisjon. Mia Ridge (2013, s.437) mener for eksempel at crowdsourcing innebærer å jobbe sammen mot "a shared, significant goal". Et generelt kommentarfelt som det på DigitaltMuseum vil ikke dekkes av en slik definisjon. Imidlertid er det også mange som bruker begrepet bredere. KulturIT skriver at DigitaltMuseum er et eksempel på crowdsourcing i utviklingsplanen sin (KulturIT, 2017). Jeg bruker begrepet crowdsourcing en del i kapittelet om teori og tidligere forskning, ettersom jeg synes det er naturlig å bruke

begrepet forfatterne selv har brukt. Også andre steder i teksten der jeg omtaler fenomenet brukermedvirkning helt generelt, bruker jeg innimellom begrepet crowdsourcing for variasjonens skyld. I intervjuene har jeg imidlertid konsekvent brukt begrepene brukermedvirkning og brukerbidrag.

Med brukerbidrag mener jeg alle former for bidrag fra brukerne som kan berike museenes metadata eller samlinger. Brukerbidrag på digitale museumsplattformer kan for eksempel være tagging/emneord, kommentarer, anbefalinger, transkripsjon av kilder eller brukerskapte bidrag som fotografier eller historier. Kommentarfunksjoner er også vanlig i mange andre sammenhenger, for eksempel på nettaviser og sosiale medier. I et kommentarfelt kan brukeren skrive om sine reaksjoner, komme med flere opplysninger om for eksempel et bilde, stille spørsmål eller hva man ellers måtte ønske. Tagging, emneord eller stikkord er begreper fra brukerne som er ment som beskrivelse av for eksempel et objekt. Et eksempel kan være et lokalhistorisk fotografi, som kan tagges med stedsnavn, navn på avbildede personer eller bygninger, navn på gjenstander, tidsangivelse og så videre. Et poeng med denne typen funksjon er å gi bedre gjenfinning ved at flere alternative begreper knyttes til objektet. Anbefalinger og anmeldelser kan tipse andre brukere om interessant materiale, samtidig som institusjonene får innblikk i brukernes meninger. Transkribering av kilder er en måte for institusjonene å få hjelp med å digitalisere gammelt håndskrevet materiale. Innsamling av minnemateriale i form av brukernes personlige historier og fotografier, kan hjelpe museene å dokumentere ulike sider ved historien fra vanlige folks perspektiv.

Et annet sentralt begrep i problemstillingen er museum. I ICOMs museumsetiske regelverk er det definert slik:

Et museum er en permanent, allmennyttig institusjon i samfunnets og samfunnsutviklingens tjeneste som er åpen for publikum. Et museum samler inn, konserverer, forsker og formidler og stiller ut materielle og immaterielle kilder til kunnskap om mennesker og miljø for studieformål, utdanning og underholdning (ICOM, 2011, s.35-36).

Denne definisjonen dekker min bruk av begrepet museum. I dette prosjektet begrenser jeg meg til å undersøke den norske museumssektoren, selv om andre typer kulturinstitusjoner og mange svenske museer også bruker KulturITs løsninger.

Med begrepet politiske signaler mener jeg de retningsgivende utsagnene i politiske dokumenter som stortingsmeldinger og NOUer. Disse er ikke bindende på samme måte som lover, men har likevel stor innflytelse på utviklingen i museumssektoren, særlig for museer som mottar støtte fra Kulturdepartementet og følges opp av Kulturrådet.

Når jeg bruker begrepet kunnskapsinstitusjoner om museene, velger jeg å rette oppmerksomheten mot den delen av museenes samfunnsrolle som handler om å skape og formidle kunnskap som underbygger den offentlige samtalen. Hylland (2017b) mener at museenes rolle i kulturpolitikken kan beskrives som “en megler; en fortolker og formidler mellom fortid, publikum og kunnskap” (avsn. 26). Museene har tradisjonelt vært en leverandør av vitenskapelig, autoritativ kunnskap, og det er interessant å undersøke hvordan den rollen påvirkes av nye praksiser.

1.3 Motivasjon

Selv om temaet brukervedvirkning har vært mye diskutert og forsket på de siste årene, er det relativt lite forskning som dreier seg om de profesjonelles erfaring med praksisen. De profesjonelles perspektiver er interessante å undersøke, fordi det på en annen måte enn undersøkelser av teknologien eller blant brukerne kan si noe om hvilke implikasjoner nye praksiser har for institusjonene.

Ny teknologi har gjerne en rekke utilsiktede konsekvenser i tillegg til de tilsiktede (van der Weel, 2011). De som arbeider med systemene er ofte de som ser dette best. Etter ti år med brukerbidrag i museumssektoren kan det være en god ide å stoppe opp litt og evaluere hvorfor man driver med dette, hvordan det fungerer og hvilke konsekvenser det har. For andre kulturinstitusjoner med mindre erfaring med brukervedvirkning, kan det være mye å lære av museenes erfaring. Undersøkelsen kan dessuten gi et bidrag til forståelsen av hvordan politikk, teknologi og sosiale faktorer virker sammen.

Opgaven min er relatert til en av arbeidspakkene i ALMPUB-prosjektet, et forskningsprosjekt som undersøker arkivenes, bibliotekenes og museenes rolle som infrastruktur for offentlighet i en digital tid. Prosjektet mitt hører hjemme under arbeidspakke 2.1, som handler om institusjoners og deltageres motivasjon og praksiser for brukervedvirkning (crowdsourcing). ALMPUB er et prosjekt i Forskningsrådets KULMEDIA-program, prosjektnummer 259052. Forskere fra en rekke institusjoner i forskjellige land deltar i prosjektet.

1.4 Bakgrunn

Ideene om deltagelse, medvirkning og demokratisering som danner bakgrunnen for innføringen av verktøy for brukerbidrag, kommer fra flere hold. Både politiske signaler, teoretiske strømninger, teknologisk utvikling og tradisjoner og ideer fra museene selv har vært viktige i utviklingen. Disse aspektene må ikke sees separat, men henger sammen med og har innflytelse på hverandre.

Det er lett å få inntrykk av at brukermedvirkning er noe helt nytt som har kommet som en følge av digitalisering og sosiale medier. Imidlertid har kulturhistoriske museer lange tradisjoner for å knytte til seg frivillige, en del museer er til og med grunnlagt av museumsforeninger bestående av “vanlige” folk. Mange museer samarbeider også i dag med frivillige, som for eksempel hjelper til med digitalisering og dokumentasjon av samlingen. Det gjelder blant annet flere av museene i undersøkelsen min. Det er grunn til å anta at denne tradisjonen for samarbeid med amatører kan ha gjort det mer naturlig for museumssektoren å innføre brukerbidrag også digitalt enn for organisasjoner uten slike tradisjoner.

Fagfeltet og metoden muntlig historie, som Minner-prosjektet springer ut fra, oppstod i tiden etter 2.verdenskrig, lenge før digitaliseringen. Muntlig historie kan sees på som den første i rekken av utfordringer mot historikerens autoritet i nyere tid (Adair, Filene & Koloski, 2011). Muntlige kilder til historien har selvsagt eldgamle røtter, men fikk en ny renessanse etter 2.verdenskrig da bærbare lydopptakere ble vanlige (Thomson, 2007). Metoden innebærer vanligvis intervjuer med vanlige mennesker om deres personlige erfaringer, livshistorie eller opplevelse av hendelser og fenomener. For mange historikere er det å få frem sider ved historien som ikke er blitt fortalt en av de viktigste grunnene for å holde på med muntlig historie (Thomson, 2007). Museene har brukt denne typen intervjuer i lang tid. Tanker om “historie nedenfra” og det å få fram flere perspektiver og andre typer kunnskap har altså vært tilstede i museumssektoren også før crowdsourcingens tid. Imidlertid har disse ideene fått økt popularitet og aktualitet de siste 20 årene, der ulike former for bidrag og deltagelse fra brukerne har vært et av de mest diskuterte temaene i den internasjonale museumsverdenen (Hylland, 2017a). Dette må selvsagt sees i sammenheng med politiske signaler og den teknologiske utviklingen i samme periode.

Det er mange arkiver, bibliotek og museer som har iverksatt ulike brukermedvirkningsprosjekter der publikum inviteres til å bidra med metadata, kommentarer, historier, transkripsjon av digitaliserte manuskripter og lignende. Noen norske eksempler

utover DigitaltMuseum og Minner, er Lokalhistoriewiki, Kulturminnesøk og Digitalarkivet. Digitalt fortalt må nevnes spesielt, ettersom det kan sies å være en forløper for Minner. Digitalt fortalt ble etablert av Kulturrådet i 2009 som en satsning på digital formidling i forbindelse med Kulturminneåret (Kultur- og kirke departementet, 2009b). Det var en publiseringsløsning der både ABM-institusjoner og publikum kunne publisere digitale fortellinger, foto, lydopptak og film knyttet til kulturarv. I 2016 ble Digitalt fortalt avsluttet og innholdet overført til DigitaltMuseum.

1.4.1 Teknologisk bakgrunn

Digitaliseringen og fremveksten av internett har gitt nye rammer for museenes virksomhet og for mulighetene til deltagelse fra brukerne. Tidligere var museenes samlinger segregert fra resten av verden. Bare personer med mulighet til å møte opp fysisk i museumsbygningen hadde tilgang til samlingen med sin tilknyttede kunnskap og informasjon (Cairns, 2013). Digitaliseringen har endret dette grunnleggende premisset. Nå kan i prinsippet alle som ønsker det ha den samme tilgangen til museenes materiale, uavhengig av tid og sted, men riktignok bare til digitale reproduksjoner (Hylland, 2017a). Denne store forbedringen i tilgang kan sees som demokratiserende, en ide som er viktig også i kulturpolitiske dokumenter.

Å åpne opp for bidrag fra brukerne på museenes digitale plattformer, kan imidlertid sees som å ta demokratiseringen et skritt lenger. En forutsetning for dette var utviklingen av web 2.0, også kalt den sosiale webben, tidlig på 2000-tallet. En rekke muligheter for interaktivitet og samarbeid ble introdusert, for eksempel sosiale nettverk og applikasjoner der brukerne kunne publisere innhold og dele med andre brukere. Det er naturlig å tro at den store utbredelsen og populariteten til sosiale medier, kommentarfelt og så videre har påvirket beslutninger om å innføre lignende verktøy i museumssektoren.

Flere teoretikere har skrevet om hvordan skiftet til digitale medier kan påvirke hvordan vi organiserer kunnskap og hvordan kunnskapsdannelse skjer. Weinberger (2007) mener at den nye digitale ordenen er en trojansk hest som endrer hvordan vi tenker om organisering av informasjon og eksperters autoritet. Tradisjonelt har profesjonelle måttet gå gjennom og rydde i informasjonen før vi får tilgang til den, som i et bibliotek, arkiv, museum, en avis, en sendeplan på tv og så videre. Gjennom digitale medier går vi i økende grad utenom denne forhåndsorganiseringen. Det som har skjedd med nyhetsmediene er et eksempel på det nye

synet på kunnskap og autoritet i nettverkssamfunnet (Cairns, 2013). Journalister og lesere er i økende grad likeverdige partnere som begge bidrar med kunnskap og meninger. Dette kan selvsagt medføre endringer for museene, som er blant de tradisjonelle portvokterne til kunnskap (Cairns, 2013).

I boka *Too big to know* (2011) skriver Weinberger om hvordan den nye nettverksbaserte ekspertisen skiller seg fra tradisjonell “boklig” ekspertise. Der ekspertisen før var enveiskommunikasjon fra en spesiell klasse av autoriserte eksperter, kan hvem som helst være en ekspert på nettet gitt det rette spørsmålet, og ingen kan lenger regne med å unngå kritiske spørsmål og kommentarer tilbake. Prosessen rundt kunnskapsdannelse har blitt mer gjennomsiktig, og kunnskapen er ikke lenger preget av sikre og entydige konklusjoner. I stedet blir ambivalens og flertydighet mer framtrædende (Weinberger, 2011). Dette kan sees i sammenheng med museenes brukermedvirkning. Digitale teknologier gjør museenes kunnskapsproduksjon mer åpen og gjennomsiktig, samtidig som verktøyene legger til rette for at brukerne kan bidra med sin ekspertise og stille spørsmålstegn ved de profesjonelles. Ambivalensen og usikkerheten dette åpner opp for, kan sies å utfordre den tradisjonelle museumskunnskapen.

1.4.2 Politisk bakgrunn

Helt fra 1930-tallet har demokratisering av kulturen vært en grunnleggende målsetning i norsk kulturpolitikk (Hylland, 2017a). De siste 20 årene har norske museer fått sterke politiske signaler i retning av mer dialog med brukerne. I offisielle dokumenter helt tilbake til 1996 er ideer om tilgang, demokratisering, kommunikasjon og samskaping viktige (Hylland, 2017a). Gjennom NOU 1996:7, ofte bare kalt Museumsutredningen, ble museet etablert som en “dialoginstitusjon”, og viktigheten av å gjenspeile mangfoldet i samfunnet ble understreket. En del av bakgrunnen for dette, er at museene de siste tiårene er blitt kritisert for å være lukkede, autoritære, hegemoniske institusjoner som har hevdet å forvalte en overordnet sannhet om historien (Gleinsvik, Wedde & Nagell, 2015). Kritikken har blant annet kommet fra postmodernistiske og poststrukturalistiske teoretikere og fra museumsfaglig hold, i form av strømninger som “den nye museologien” (se del 2.1.1). Dette har ført til et politisk krav om at museene må forandre seg og bli mer demokratiske og inkluderende (Gleinsvik et al., 2015).

Fokuset på museets samfunnsrolle har også økt. Noe av grunnen til dette, er New public management-inspirert politikk der offentlige institusjoner må legitimeres og ansvarliggjøres (Hylland, 2017b). Den økte orienteringen mot brukerne kan sees i sammenheng med dette:

En av de åpenbare konsekvensene av den økte vektleggingen av museenes samfunnsrolle(r), er at museenes publikum både teller og telles mer enn tidligere. Kvalitativt gjennom et økt fokus på forholdet til, og dialogen med, publikum, og kvantitativt gjennom et fokus på besøkstall. Publikum har i stadig økende grad blitt vurdert som aktive bidragsyttere til, og deltagere i, museumsarbeidet. Folks egne historier skal kunne fortelles, folks kunnskap og minner om gjenstander skal kunne bidra i formidling og forvaltning av samlingene, folk kan inviteres med i museumsfaglig arbeid, som innsamling av data til artsdatabaser eller transkribering av materiale for Munch-museet. Museene skal kunne oppleves av og være relevante for, formidle kunnskap til og fortelle historiene til, så mange som mulig. Det forventes at museene skal være både demokratiske og demokratiserende institusjoner (Hylland, 2017b, avsn. 31).

Fra begynnelsen av 2000-tallet fikk tanken om at publikum skulle delta i kulturarvsektoren gjennom dialog og samhandling gjennomslag i kulturpolitikken (Løkka, 2014). Dette ble understreket i stortingsmeldingen *Framtidas museum* (Kultur- og kirke departementet, 2009b), der brukeren blir sett på som aktiv og medvirkende, og der større digital brukermedvirkning sees på som et mål. Selv om denne stortingsmeldingen nå er ti år gammel, er det fortsatt denne det styres etter i museumssektoren. Det er grunn til å anta at signaler herfra har påvirket beslutningene om å legge til rette for brukermedvirkning i KulturITs digitale løsninger. I meldingens del om digital formidling står det følgende:

Formidlingen går mot mer brukerorientering og brukermedvirkning. Museene må derfor styrke arbeidet med dialogbasert og mer individuell formidling. (...) Målet må være at digitale fortellinger og bruk av sosial teknologi blir en naturlig og integrert del av institusjonenes formidlingsarbeid (Kultur- og kirke departementet, 2009b, s.155).

Det er ikke unaturlig at museene arbeider med brukermedvirkning og vurderer bruk av sosiale teknologier. Imidlertid kan man være kritisk til at politikken i liten grad virker begrunnet og gjennomtenkt. Det kan her synes som om brukermedvirkningen blir sin egen begrunnelse. Formidlingen går mot mer brukermedvirkning, derfor må museene satse på mer brukermedvirkning. Henningsen (2019) skriver at digitalisering er blitt opphøyet til et handlingsimperativ i ABM-sektoren. Digitaliseringen er i mange sammenhenger helliggjort, som en kraft hevet over hverdagen og fritatt fra å måtte begrunnes. Den sirkulære begrunnelsen i dette sitatet kan tyde på et lignende syn på brukermedvirkning som en kraft man bekjenner seg til og er forpliktet til å handle etter. Sitatet kan sees som en del av en "deltagelsesdiskurs" som ofte har moralske undertoner (Schäfer, 2011). Det ligger implisitt i sitatet at digital brukermedvirkning er (bare) positivt, og det sies eksplisitt at museene bør gjøre mer av det, uten at dette begrunnes. Sitatet bærer også preg av imitasjons-tankegang, der organisasjoner imiterer de sosiale omgivelsene for å fremstå som moderne og relevante (Henningsen, 2019).

Samme år kom *Nasjonal strategi for digital bevaring og formidling av kulturarv* (Kultur- og kirke departementet, 2009a) som kjennetegnes av den samme deltagelsesdiskursen og digitaliseringsimperativet (Henningsen, 2019). Her slås det fast at kulturarvmateriale utgjør en viktig del av den digitale allmenningen. Det er verdt å merke seg at det i meldingen legges vekt på at informasjon fra kulturarvinstitusjonene kjennetegnes av høy faglig kvalitet, der kvalitetskravene knyttes opp til autentisitet, integritet og kontekst. Høy tillit i samfunnet fremstilles som en følge av den faglige kvaliteten. Dette kan potensielt være i konflikt med målet om brukermedvirkning. I følge Løkka (2014) er idealet om vitenskapelighet og autentisitet på vikende front i kulturarvsektoren. Demokratiseringen går hånd i hånd med en instrumentell og kommersiell vridning i kulturpolitikken, der kunnskapen først og fremst skal være nyttig. Denne vridningen kan gjenfinnes i *Framtidas museum* (Kultur- og kirke departementet, 2009b) der museene skal utvikle seg til “profesjonelle reiselivsbedrifter”, “opplevelsesprodusenter” og “viktige deltagere i lokal og regional destinasjonsutvikling” (s.160). Det kan sies å eksistere en spenning mellom synet på museumsbrukerne som demokratisk deltagende og den implisitte rollen som lydige opplevelseskonsumenter (Henning, 2006). Om man først og fremst ser på brukeren som borger eller som kunde, har konsekvenser for museumsdriften (Macdonald, 2006).

“Deltagelsesdiskursen” er videreført i den ferske stortingsmeldingen *Kulturens kraft* (Kulturdepartementet, 2018). Her understrekes de demokratiske mulighetene for mer deltagelse og interaksjon i den digitale kulturelle sfæren:

Digitale plattformer fungerer som virtuelle møteplasser der vi uttrykker oss, utveksler ideer og erfaringer, og les, hører og engasjerer oss i ulike typer innhold. I den virtuelle røynda blir grensene mellom land og mellom produsent og konsument viska ut. Der produksjon tidlegare var berre for dei få, gjer teknologien no at dei aller fleste er i stand til å produsere innhold og spreie det på digitale plattformer. Kunstnariske og kulturelle uttrykksformer i grensesnittet mellom kultur og digitalisering er i vekst, og ny teknologi blir no nytta til å nå ut til publikum på nye måtar og leggje til rette for kreative initiativ og nye idear (del 7.1).

Dette kan ansees som en videreføring av idealet om deltagelse og dialog i de tidligere politiske dokumentene. Det kan imidlertid se ut som den faktiske praksisen skjules bak det Schäfer (2011) kaller “et slør av entusiasme”. Igjen virker det som utviklingen drives av en hellig kraft, og det er ingen problematisering å spore. Det kan sies å være en intellektuell snarvei å automatisk tenke at økt aktivitet fra brukerne fører til demokratisering og endring i maktbalansen mellom profesjonelle og brukere (Schäfer, 2011). Sosiale medier kan like gjerne brukes til å kontrollere eller manipulere folk som til demokratisering, og det store flertallet av brukerne av digitale plattformer konsumerer bare innhold, de produserer ikke (Schäfer, 2011). Sitatet er også til en viss grad preget av et epokalistisk perspektiv

(Henningsen, 2019) der det trekkes et skarpt skille mellom den analoge fortiden og den digitale fremtiden.

Meldingen inneholder også en advarsel om at ekspertrollen kan bli utfordret når brukerne møter kultur i digitale kanaler:

utviklinga kan stimulere til auka interesse for kunst og kultur, men ho kan òg utfordre den rolla kunstnarar og kulturinstitusjonar har som kuratorar og publikumsrettleiarar basert på kunstnarisk og kulturfagleg skjønn. Vi treng kunst- og kulturinstitusjonar som rettleier og opplyser publikum i kraft av den kompetansen, kunnskapen og innsikta dei har bygd opp. Om institusjonane og personar med kunstkompetanse framleis skal ha ei slik rolle, blir det viktigare at dei er til stades der publikum er (Kulturdepartementet, 2018, del 7.3).

Dette kan leses som et eksempel på vridningen mot brukerorientering og instrumentelle mål, samtidig som ekspertisen i museene også anerkjennes.

Ulik vektlegging av markedskrefter og ekspertise kan prege hva man mener om utviklingen mot mer brukerorientering og brukermedvirkning. Hylland (2014) illustrerer dette med motsetningen mellom Anderson, forfatter av den teknologioptimistiske boka *The long tail* (2006), og Keen, som skrev den kritiske boka *The cult of the amateur* (2007):

Keen og Anderson fremstår som representanter for to diametralt motsatte visjoner av hvordan digital demokratisering påvirker kultur. For Anderson er demokratiseringen, det store frislippet av verktøy til produksjon og distribusjon, og den tilhørende nedbygningen av tekniske og kulturelle barrierer, selve løsningen. For Keen er den samme utviklingen selve problemet.

Disse to visjonene, en mer utopisk og en mer dystopisk, gir gjenklang av tradisjonelle kulturpolitiske dikotomier: På den ene siden oppfatningen om at kulturproduksjon og kvalitet best sørges for gjennom publikums valg og bruk; dvs. gjennom markedsmekanismer og flertallsavgjørelser. På den andre siden oppfatningen om at kulturell kvalitet er avhengig av en eller annen form for portvoktere; av en opplyst elites faglig baserte avgjørelser. Den samme dikotomien finner vi igjen i kulturarvens *brave new world*, i forholdet mellom ekspertkunnskap og amatørbidrag (Hylland, 2014, avsn. 33).

Som Løkka (2014) er inne på, har kulturpolitikken de siste årene lagt mer vekt på markedsmekanismer og instrumentell og kommersiell nytte. På godt og vondt har museene blitt mer avhengige av brukerne og deres interesser. Satsningen på brukermedvirkning passer godt inn i et slikt bilde, samtidig som den hjelper museet til å fremstå som relevant ved å imitere utviklingen ellers i samfunnet. Det er imidlertid fortsatt slik at museene har ekspertise som skal sørge for faglig kvalitet. Det er ikke gitt at motsetningen mellom brukermedvirkning og ekspertise trenger å være så skarp som Hylland beskriver. I analysedelen ser jeg nærmere på hvordan aktører i museumssektoren håndterer denne balansegangen.

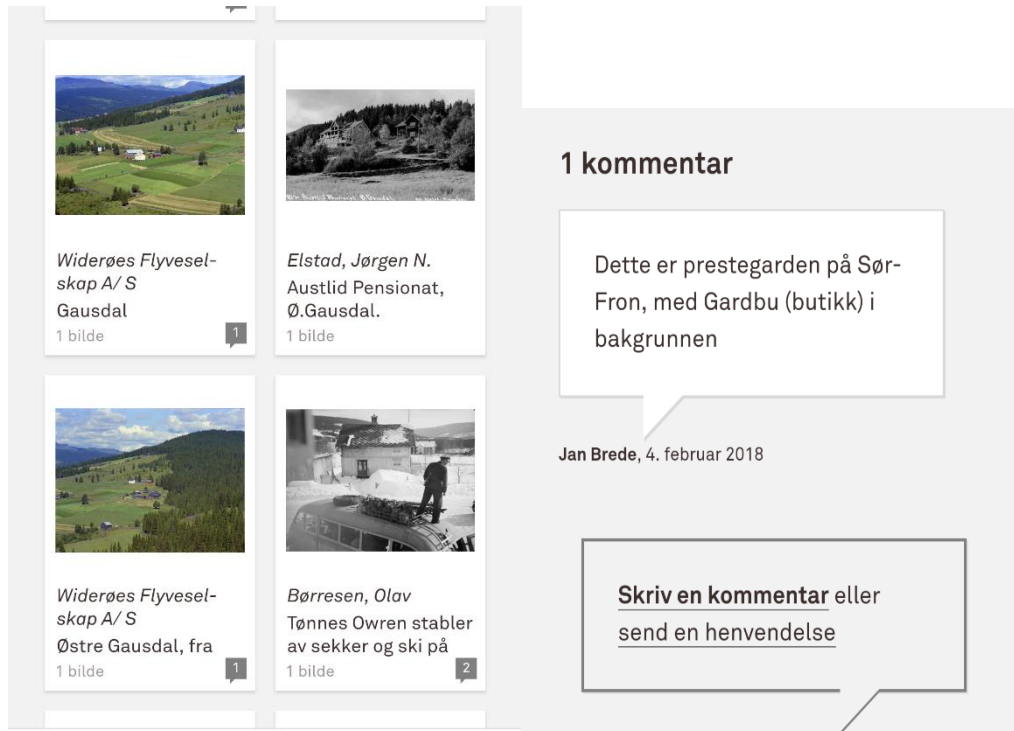
1.5 Presentasjon av case

1.5.1 DigitaltMuseum

DigitaltMuseum er en felles plattform for publisering av objekter og utstillinger fra samlingene til en rekke museer og andre kulturinstitusjoner. 204 norske og 64 svenske museer deltar (per 09.05.19, KulturIT, u.å.d). I 2016 hadde den norske nettsiden mer enn 12 000 registrerte brukere og nesten to millioner besøk (KulturIT, 2017). I 2018 hadde antall besøk økt til nesten sju millioner (KulturIT, u.å.d).

Formålet med DigitaltMuseum er å gjøre museenes samlinger mer tilgjengelige for publikum, uavhengig av tid og sted. KulturIT skriver at DigitaltMuseum skal være et sted for å “utforske, dele og ha dialog om kunst- og kulturarv” (KulturIT, u.å.d). Museene har sin egen side der de kan presentere samlingene sine, og de velger selv hvilke objekter de vil vise fram. Det er mulig å publisere gjenstander, fotografier, bygninger, film og lydklipp, og det er et eget oppsett for kunst (KulturIT, u.å.d). Museene velger til dels selv hvilke opplysninger de vil publisere om hver objekttype. Objekter og tilhørende metadata er i de fleste tilfeller hentet fra katalogsystemet Primus. Metadataene følger i hovedsak katalogiseringsstandarder for kulturhistoriske gjenstander og fotografier (DigitaltMuseum, u.å.). Museene kan samle objekter i mapper eller utstillinger, og de kan skrive artikler. Objekter kan vises på kart eller på tidslinje om ønskelig. Nye tjenester kan bygges med data fra DigitaltMuseums API, et eksempel er Oslobilder.no.

Brukerbidragene på DigitaltMuseum består først og fremst av kommentarer til objektene. For å kunne legge inn kommentarer må man enten registrere seg som bruker eller oppgi navn og e-postadresse. Som innlogget bruker kan man samle bilder i mapper, enten til privat bruk eller for å dele med andre brukere. Det er også mulig å dele enkeltbilder i sosiale medier, eller å sende bilder til andre på e-post. Ved hvert objekt er det mulig å legge til en kommentar eller foreslå endringer i metadataene. Man kan lett se hvilke bilder som har blitt kommentert ved at det vises en snakkeboble i trefflisten (se figur 1). Sist kommenterte bilder vises på forsiden. Det er også mulig å legge til nøkkelord (kalles også stikkord) hvis man er innlogget som bruker. Nøkkelordene blir synlige på nettsiden med en gang. I tillegg er det mulig å sende en henvendelse direkte til museet. Denne blir ikke synlig for andre brukere.



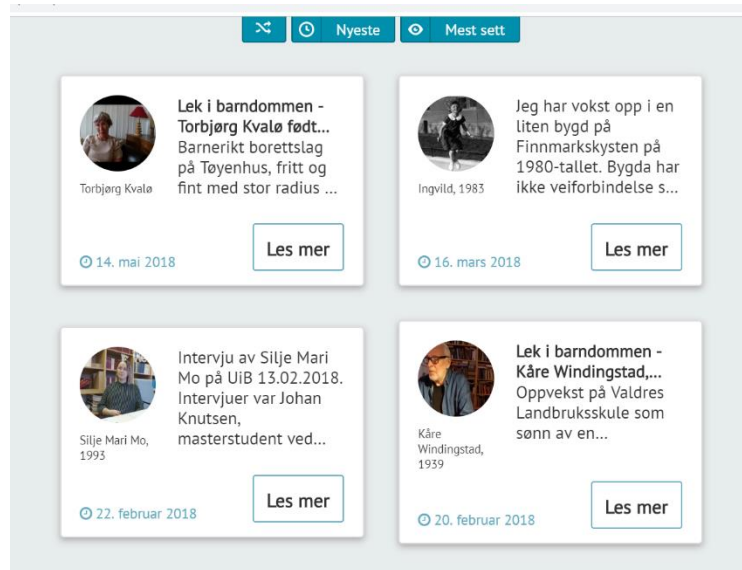
Figur 1: Treffliste og kommentarfelt på DigitaltMuseum

Noen museer går aktivt ut og ber om hjelp fra publikum ved å legge objekter de trenger mer informasjon om i hjelp oss-mapper som er synlige fra forsiden. En spørreundersøkelse blant museene utført av KulturIT i 2016 viste at museene ønsket økt samhandling med brukerne på DigitaltMuseum, i form av tagging og registrering og formidling av private samlinger (KulturIT, 2017).

1.5.2 Minner

Minner er en plattform for å samle inn og håndtere intervjuer, foto, film og historier, først etablert i 2015 av KulturIT i samarbeid med Nordiska museet. I 2016 ble Norsk Folkemuseum også med i samarbeidet. Minner skal være museenes innsamlingsportal for muntlig historie (Norsk Folkemuseum, u.å.a). Målet for Minner på lengre sikt er å skape en plattform for "innsamling, forvaltning og tilgjengeliggjøring av immateriell kulturarv" (KulturIT, u.å.e). Bidragsyterne har direkte kontroll med minnene de velger å dele. Det innebærer at bidragsyterne selv har eierskap til sitt materiale, og kan endre det eller velge å trekke det tilbake når de måtte ønske. På Minner.no må man registrere seg med navn og e-postadresse for å delta. Brukerne velger selv om deres bidrag skal være tilgjengelig for alle via nettsiden,

eller om det bare skal brukes til forskning. Deltagere kan administrere sine bidrag under “Mine minner”. Foreløpig ligger det 10 innsamlinger tilgjengelig på minner.no, i tillegg til 17 svenske på minnen.se (per 10.05.19). Minner er foreløpig ikke koblet sammen med resten av KulturITs systemer, men dette ligger inne i utviklingsplanene. Det vil innebære at minnene for eksempel vil kunne søkes opp og leses på DigitaltMuseum, og brukes til formidling i KulturPunkt.



Figur 2: Treffliste på Minner

Hvert prosjekt forvaltes av en kulturinstitusjon som har redaksjonelt ansvar og garanterer for langsiktig bevaring. Det er hovedsakelig Norsk etnologisk gransking (NEG, ved Norsk Folkemuseum) som har stått for minneinnsamlingene så langt. NEG er et kulturhistorisk arkiv etablert i 1946. Deres oppgave er å “samle, forvalte, formidle og forske på beretninger fra dagliglivets historie”, samt “å være et nasjonalt ressurscenter for innsamling av personlige minner” (Norsk Folkemuseum, u.å.b). NEG har siden starten drevet en serie med spørrelistor, der privatpersoner svarer på spørsmål om forskjellige emner ut fra egne erfaringer, kunnskaper og minner (Norsk Folkemuseum, u.å.b). Minner.no ble først startet som en digitalisering av denne spørrelistevirksomheten. Imidlertid har Kulturrådet nylig gitt støtte til et prosjekt der 12 museer skal bruke og videreutvikle Minner over en treårsperiode, 2019-21 (Norsk Folkemuseum, u.å.c). Museene planlegger til sammen 19 store og små innsamlingsaksjoner, der noen hovedsakelig er basert på bidrag innsendt digitalt, mens andre

hovedsakelig er intervjubasert, for eksempel ved at man skal intervju personer som har jobbet i en bestemt bedrift.

1.5.3 KulturIT

KulturIT er et IT-selskap som ble etablert i 2007 av Maihaugen og Norsk Folkemuseum i samarbeid med ABM-utvikling (kilde for opplysningene i dette avsnittet er KulturIT, u.å.a). I dag eies KulturIT AS av Anno museum, Jærmuseet, KODE, Museene i Akershus, Museene i Sør-Trøndelag, Nordiska museet, Museum Stavanger, Stiftelsen Norsk Folkemuseum, Stiftelsen Lillehammer museum og Østfoldmuseene. Selskapet utvikler felles nasjonale digitale løsninger for museumssektoren og andre kulturinstitusjoner. Mange norske museer og en del svenske samarbeider med KulturIT og bruker deres løsninger. KulturIT står bak systemene Primus, KulturNav og KulturPunkt i tillegg til DigitaltMuseum og Minner. Til sammen skal dette utgjøre et sammenhengende og integrert system tilrettelagt for gjenbruk og deling, med åpne APIer for enkel tilgang til data (Nordby, u.å.). Kulturrådet har de siste årene vært opptatt av standardisering og økt datakvalitet i museumssektoren (KulturIT, 2017). De ulike fellesløsningene nevnt over inngår i eKultur, som skal være et felles økosystem som forenkler utveksling av data, effektiviserer museenes arbeid og sikrer at data kun lagres på et sted (KulturIT, 2017). Mye av midlene til nyutvikling av systemer er prosjektstøtte fra Kulturrådet, men drift og vedlikehold dekkes av lisenser som betales av deltagermuseene.

Primus er et samlingsforvaltningssystem for museer, med moduler for registrering av gjenstander, kunst, fotografier, bygninger og så videre. Systemet skal både håndtere informasjon om samlingene og kunne brukes i rutiner og prosesser knyttet til dem, som for eksempel aksesjon, utlån, utstillinger og så videre (KulturIT, u.å.b).

KulturNav er et autoritetsregister der museene kan velge å bygge sine egne lister over for eksempel steder og personer, samarbeide med andre om felles lister eller bruke allerede eksisterende lister (KulturIT, u.å.c). Systemet er lagt opp til at brukere kan registrere seg og foreslå endringer. Innhold fra KulturNav publiseres også på DigitaltMuseum.

KulturPunkt er en plattform for digital formidling til publikums digitale enheter, og til nettbrett i museumsutstillinger (KulturIT, u.å.f). Basert på sted kan brukerne få opp interessante kulturminner, historisk informasjon, bilder og så videre fra museene, knyttet til stedet der de i øyeblikket befinner seg.

1.5.4 Kulturrådets rolle

I 2010 ble bibliotekoppgavene til ABM-utvikling overført til Nasjonalbiblioteket, mens Kulturrådet fikk ansvar for arkiv og museer (Kulturrådet, 2018). Kulturrådet har dermed hovedansvaret for utvikling av museumssektoren. Kulturrådet har en rådgivende funksjon overfor Kulturdepartementet i spørsmål som gjelder museumssektoren. Videre skal de påse at museer som mottar støtte fra Kulturdepartementet, også kalt det nasjonale museumsnettverket, arbeider i tråd med vedtatt politikk (Kulturrådet, u.å.a).

Fagadministrasjonen for museer i Kulturrådet har som oppgave å forvalte tilskuddsordninger. Det innebærer blant annet mottak og vurdering av budsjettsøknader, vurdering av måloppnåelse, og utarbeiding av utkast til faglige føringer, målstruktur og indikatorer i departementets årlige tilskuddsbrev til museene (Kulturrådet, 2018). Kulturrådet er ansvarlig for tilskudd til museumsbygg og for å følge opp UNESCOs konvensjon om immateriell kulturarv. De har også ansvar for arkiv- og museumsstatistikk (Kulturrådet, 2018). I 2018 delte Kulturrådet ut 26 millioner kroner i støtte til museene, finansiert av spillemidler. Pengene fordeles til utviklingsprosjekter (etter søknad) og sikringsmidler. Kulturrådet har nylig gitt støtte til et 3-årig ekulturprosjekt der Primus, DigitaltMuseum og KulturNav skal videreutvikles. I tillegg støtter de et prosjekt der 12 museer skal bruke og videreutvikle Minner over en treårsperiode (Kulturrådet, u.å.b).

1.5.5 Museer i undersøkelsen

Jeg har intervjuet informanter fra fire kulturhistoriske museer: Anno museum, Oslo museum, Stiftelsen Lillehammer museum og Stiftelsen Norsk Folkemuseum.

2. Teori og tidligere forskning

Problemstillingene knyttet til brukermedvirkning er langt på vei sammenfallende for arkiv, bibliotek og museer. Jeg har derfor tatt for meg utvalgt litteratur fra alle tre feltene.

Mye av litteraturen på dette området er preget av teknologioptimisme, med stor tro på internets demokratiserende og frigjørende potensiale (Gran, 2014). Det er fare for å romantisere brukermedvirkning og se på det som bare positivt, det kan også være problematisk (Schäfer, 2011). Det er derfor viktig å se på bidragene med et kritisk blikk.

Jeg starter med å presentere det teoretiske rammeverket jeg bruker til å analysere datamaterialet mitt. Deretter følger en gjennomgang av forskningsbidrag som er relevante for undersøkelsen min, der både empirisk forskning og teoretiske bidrag er tatt med.

2.1 Teoretisk rammeverk

2.1.1 Teoretisk bakgrunn for endret syn på museumsdokumentasjon og deltagelse

Som nevnt i innledningen, kan mye av det politiske kravet om demokratisering av museene forklares med teoretiske strømninger. Den teoretiske bakgrunnen for at synet på museumsdokumentasjon har endret seg, er påvirket av postmodernistisk og poststrukturalistisk tenkning (Cameron & Robinson, 2007). Den tradisjonelle museumsdokumentasjonen springer ut fra en empirisk-rasjonalistisk epistemologi der en entydig, autoritativ katalogpost kan representere den objektive sannheten om objektet. Poststrukturalistisk og postmodernistisk epistemologi avviser derimot det grunnleggende premisset om at det finnes en objektiv sannhet. I stedet blir enhver beskrivelse av et objekt sett på som en kontekstspesifikk tolkning eller konstruksjon (Cameron & Robinson, 2007). Dette skiftet i tankegang er et underliggende premiss for å forstå teori, forskning og endringer i praksis på dette feltet, for eksempel kravet om å slippe til flere stemmer, den mulige trusselen mot museets autoritet, meninger om at man kan ha et dekonstruert historiesyn i katalogen der ulike perspektiver eksisterer side om side og så videre.

Elaine Hooper-Greenhill har hatt stor innflytelse på museumssektoren med sine bøker som er inspirert av postmodernistisk og poststrukturalistisk epistemologi. I boken *Museums and the shaping of knowledge* (Hooper-Greenhill, 1992) påpekte hun at det hadde vært lite refleksjon rundt utvelgelses- og kunnskapsorganiseringspraksisen i museer, som i stor grad hadde blitt

sett som kontekstuavhengige. Klassifikasjon hadde blitt behandlet med en selvfølgelighet som ikke tok i betraktning andre mulige måter å klassifisere kunnskap på. Hooper-Greenhill stiller spørsmål som disse:

If new taxonomies mean new ways of ordering and documenting collections, then do the existing ways in which collections are organised mean that taxonomies are in fact socially constructed rather than 'true' or 'rational'? Do the existing systems of classification enable some ways of knowing, but prevent others? Are the exclusions, inclusions, and priorities that determine whether objects become part of collections, also creating systems of knowledge? (Hooper-Greenhill, 1992, s.5).

I forlengelsen av disse tankene er Hooper-Greenhill opptatt av å inkludere flere stemmer i museenes formidling og dokumentasjon. I det hun kaller "the post-museum" (Hooper-Greenhill, 2000) blir mange stemmer hørt, historier som ikke har blitt fortalt kommer fram i lyset, og de modernistiske "master-narrativene" (s.145) blir utfordret. Hun skriver:

In the post-museum, specialist knowledge remains important, but it is integrated with knowledge based on the everyday human experience of visitors and non-specialists. Where the modernist museum transmitted factual information, the post-museum also tries to involve the emotions and the imaginations of visitors (Hooper-Greenhill, 2000, s.142-143).

Hooper-Greenhills ideer om at museet er med på å konstruere kunnskap, og hennes tanker om inkludering og deltagelse, er sentrale ideer som har hatt stor påvirkningskraft på praksisfeltet (Walker, 2016). Hooper-Greenhill er en av representantene for det som kalles den nye museologien, som blant annet handler om å synliggjøre hvordan museet konstruerer kunnskap og å anerkjenne viktigheten av de besøkendes rolle som aktive medskapere av kunnskap (Barrett, 2011). Macdonald (2006) skriver at ny museologi som beskrevet i boken *The new museology* (Vergo, 1989) påvirker synet på museet på tre viktige måter, hvor den første og siste kan gjenkjennes fra postmodernistisk og poststrukturalistisk tenkning:

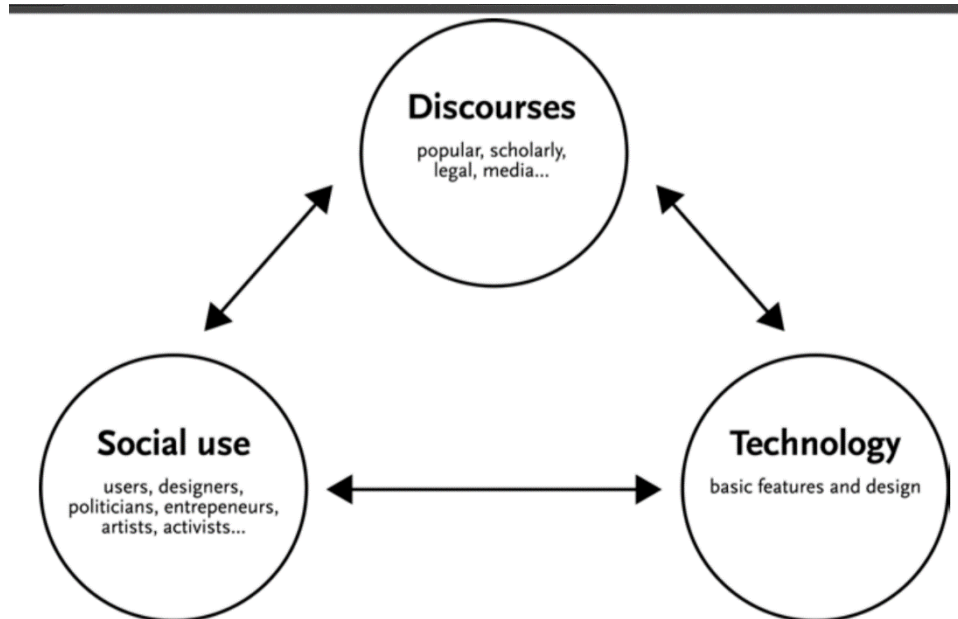
- Ideen om at objekters mening er kontekstuell, ikke iboende. Hooper-Greenhill (1992) eksemplifiserer dette med at en teskje av sølv laget i Sheffield på 1700-tallet vil kunne klassifiseres som industriell kunst, dekorativ kunst, sølvtøy eller industri i ulike museer, avhengig av eiermuseets posisjon og målsetninger (Cameron & Robinson, 2007).
- Museer og deres aktiviteter kan ikke sees atskilt fra "trivielle" begreper om underholdning eller markedsverdi.
- Erfaringen og forståelsen av utstillinger og annen museumskommunikasjon er varierende heller enn fast eller predeterminert.

Alle disse tre punktene impliserer en økt orientering mot brukerne og deres interesser og tolkninger, som har påvirket museumspolitik og praksisfeltet. Flere av begrunnelsene for brukermedvirkning kan sies å springe ut fra dette tankegodset. Ønsker om å slippe til flere stemmer og perspektiver er naturlig ut fra første og tredje punkt. Begrunnelser som handler om museets relevans og det å engasjere brukeren, kan relateres til punkt to.

Endringer i praksisfeltet har imidlertid også kommet nedenfra, ikke bare som en reaksjon på teori. Det tidligere nevnte muntlig historie-feltet kan sees som en tendens mot ny profesjonsforståelse blant en del eksperter. Det å aktivt skape digitale kilder som handler om vanlige folks historier er en viktig del av bevegelsen mot større demokratisering og deltagelse i kulturarvsektoren (Purkis, 2016). Profesjonelle muntlig historie-prosjekter utføres av eksperter som gjerne inntar de marginaliseres perspektiv og som ikke ser på seg selv som nøytrale forvaltere. Denne tendensen kom før den nye museologien, og er et eksempel på endring som kommer fra praksisfeltet.

2.1.2 Schäfers rammeverk for analyse av deltagende kultur

For å analysere problemstillingen min på et overordnet nivå, er det nyttig å bruke Schäfers (2011) rammeverk for kritisk analyse av deltagende kultur. Han har utviklet en modell med tre aspekter som påvirker hverandre (figur 3, gjengivelse fra s.16): diskurser, teknologi og sosial bruk. Disse påvirker hverandre gjensidig (på makronivå). Diskursene rundt deltagelse påvirker både hvordan teknologien designes og hvordan den tas i bruk. Man kan finne ideologi, ønsker, politikk og sosiale relasjoner i artefaktets design. Teknologien i seg selv påvirker igjen diskursen, og hvordan den er utformet påvirker bruk blant annet ved å muliggjøre noen praksiser og avskjære andre. Den faktiske sosiale bruken av teknologien påvirker så både diskursen og selve designet. Ofte blir teknologi brukt på andre måter enn det som var intensjonen, noe som kan påvirke videreutviklingen.

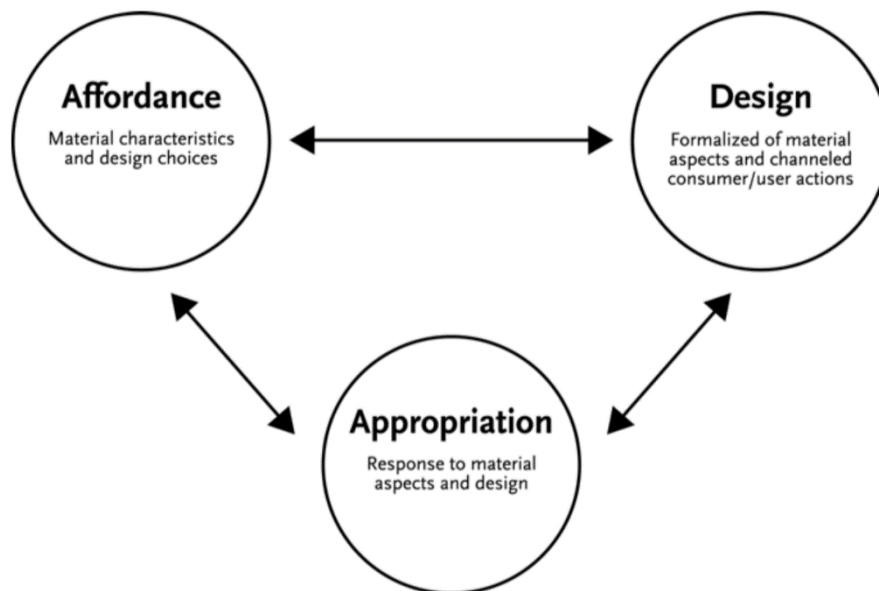


Figur 3: Diskurser, teknologi og sosial bruk (Schäfer, 2011, s.16).

Diskurser rundt brukerbidrag i museumssektoren vil omfatte blant annet hvordan fenomenet omtales i politiske og museumsfaglige dokumenter og hvordan det framstilles av informantene i undersøkelsen min, særlig det de oppgir som hensikter med praksisen. Den sosiale bruken handler både om hvordan museene og KulturIT håndterer den praktiske bruken og rutinene rundt brukerbidrag og om hvordan brukerne har tatt imot og tatt i bruk de ulike funksjonene (også mangel på bruk). Teknologiaspektet omhandler hvordan verktøyene er utformet og hva slags bidrag som oppmuntres eller avskjæres gjennom denne utformingen. Modellen vil være nyttig for å analysere ulike funn i dataene mine, som hvordan ulike hensikter gjenspeiles i teknologiens utforming, og hvordan teknologiens utforming igjen virker tilbake på hva som ansees som hensikten og hva aktørene synes om praksisen. Videre kan den kaste lys over hvordan verktøyenes design påvirker bruk og rutiner, hvordan måten teknologien er tatt i bruk på virker tilbake på tanker om videreutvikling, hvordan museumsaktørenes bruk av verktøyene påvirkes av diskursen rundt (brukerne har jeg ikke undersøkt), og hvordan den faktiske bruken av funksjonene både blant museumsaktører og brukere påvirker hvordan praksisen omtales

I tillegg har Schäfer en modell over tre aspekter som former teknologien: affordanser, design og appropriasjon (figur 4, gjengivelse fra s.19). Denne vil jeg bruke til en nærmere analyse av hvordan verktøyene muliggjør og avskjærer ulike former for bidrag og medvirkning.

Affordanser er grunnleggende egenskaper som bestemmer hvordan et objekt kan brukes. En av affordansene til en stol er for eksempel at man kan sitte på den. Design handler om skaping og forming av artefakter. Designet skaper sine egne affordanser, men er også underlagt affordansene som følger med de brukte materialene og teknologiene, og en evaluering av brukernes appropriasjon (som har mange flere muligheter innenfor software enn med andre objekter), som tas hensyn til ved videreutvikling. Design påvirkes også av ingeniørens sosiale kontekst og sosio-politiske tankesett. Appropriasjon handler om hvordan brukerne tar i bruk teknologien og integrerer den i sin hverdagspraksis, ofte på uforutsette måter. De tre aspektene henger sammen med hverandre og påvirker hverandre gjensidig.



Figur 4: Affordanser, design og appropriasjon (Schäfer, 2011, s.19).

Særlig sentralt i analysen min er begrepet affordanse. Affordanse-begrepet er mye brukt for å analysere teknologi. Jeg vil drøfte nærmere hvordan dette begrepet kan forstås og hvordan jeg vil bruke det i analysen. Affordanse-begrepet ble først introdusert av Gibson (1979) som et redskap for å beskrive hvilke muligheter for handling naturlige miljøer ga sine innbyggere. En affordanse ved en stein for en øgle er for eksempel at den kan gi ly. For et menneske kan steinen brukes som for eksempel redskap eller våpen. Hutchby (2001) videreutvikler begrepet som redskap for å analysere hvordan teknologi kan forme sosiale fenomener gjennom egenskaper som begrenser eller muliggjør ulike former for bruk. En underliggende metafor er at teknologien kan sees på som en tekst, som "skrives" (det vil si designes/konfigureres) på en

bestemt måte av utviklere og produsenter, og som må “leses” (det vil si tolkes) av brukerne. De som “skriver” teknologi-teksten prøver kanskje å legge en bestemt mening i den, eller legge begrensninger på mulige tolkninger. Brukerne på sin side prøver å tolke “teksten” på måter som passer deres hensikter med teknologien. Affordansene begrenser mulige måter teknologien kan bli “skrevet” eller “lest” på. Som i Schäfers (2011) modell påvirker verktøyenes affordanser den mulige appropriasjonen. Bestemte affordanser kan naturligvis designes inn i verktøyet, men ulike former for teknologi har også allerede affordanser ved seg som begrenser designerens muligheter. Affordanser kan forstås som et samspill mellom egenskaper ved teknologien og brukerens oppfatninger og intensjoner, og den samme teknologien kan dermed ha ulike affordanser for forskjellige brukere (Gibbs, Rozaidi & Eisenberg, 2013). Affordanse-begrepet kan brukes helt konkret om bestemte funksjoner ved et verktøy, eller på et mer abstrakt nivå. Et eksempel på det siste er Conole og Dykes (2004) forsøk på å lage en taksonomi over affordanser ved informasjonsteknologi, der et eksempel på en affordanse er mulighet for kommunikasjon og samarbeid. Jeg kommer til å bruke begrepet på begge disse nivåene.

2.1.3 Vitenskapelig kunnskap og instrumentell kunnskapsproduksjon – *Mode 1* og *Mode 2*

Spørsmålet om balansen mellom ekspertkunnskap og brukerbidrag kan analyseres i lys av en bredere diskusjon om endringer i vitenskapelig kunnskapsproduksjon fra *Mode 1* til *Mode 2* (Nowotny, Scott & Gibbons, 2001, Løkka, 2014). Løkka (2014) definerer de to begrepene slik:

I *Mode 1* produseres kunnskap primært innenfor et akademisk system med egne normer og systemer for kvalitetssikring. I *Mode 2* er den vitenskapelige sfæren åpnet opp, og i stedet for at kunnskap kvalitetssikres i tråd med vitenskapens normer, knyttes kunnskapen i stedet til et nytteparameter (Løkka, 2014, avsn. 10).

I tråd med Løkka (2014) legger jeg til grunn at kravet til vitenskapelighet tradisjonelt er blant de viktigste verdiene innenfor museumssektoren. Løkka argumenterer for at man ved å demokratisere og åpne opp for amatørkunnskap i kulturarvsektoren kommer nærmere en *Mode 2*-type kunnskapsproduksjon. Det primære er ikke lenger at kunnskapen bør være riktig, men at den bør være nyttig og anvendelig. Det er for eksempel ikke gitt at den akademiske, kildekritiske kunnskapen er den best egnede til formidling, der en mer nær og levende form basert på andre verdier kanskje er mer engasjerende. Løkka mener at dette endrede synet på kunnskap kan gjenfinnes i dagens kulturpolitiske dokumenter, og at mange institusjoner nå befinner seg i en overgangsfase mellom *Mode 1* og *Mode 2*. Hun har brukt denne teorien i en

diskusjon om forskjellen på kulturinstitusjonenes ekspertkunnskap og brukerbidrag fra amatører med mindre strenge kriterier for kildekritikk. Jeg vil bruke distinksjonen mellom *Mode 1* og *Mode 2* kunnskapsproduksjon i analysen av funnene mine for å belyse informantenes tanker om kvalitetssikring og om hvordan balansen mellom ekspertkunnskap og brukerbidrag kan håndteres.

2.1.4 Expressive life – heritage og voice

For å diskutere hensikter med brukermedvirkning, vil jeg bruke Iveys (2008, 2009) rammeverk *Expressive life*, som kan brukes til å drøfte kunst, kultur, kulturarv, medier, internett og beslektede temaer. *Expressive life* består av de to komponentene *heritage* og *voice*, definert slik:

[Heritage is] the part that is about belonging, continuity, community and history; it is expressed through art and ideas grounded in family, neighbourhood, ethnicity, nationality and the many linkages that provide securing knowledge that we come from a specific place and are not alone. 'Voice', the other half of our expressive life, is quite different: a realm of individual expression where we can be autonomous, personally accomplished and cosmopolitan – a Expressive life and the public interest space in which we can, at times, even challenge the conventions of community or family heritage (Ivey, 2009, s.26-27).

Expressive life er beslektet med det folklorister kaller tradisjon, der kulturarv og individuell kreativitet møtes (Ivey, 2008). En fremføring av et folkeeventyr eller en folkevise for eksempel, er alltid en blanding av en nedarvet versjon av et gammelt kunstverk og den individuelle stemmen til personen som gir sangen eller historien liv. Det handler om å holde fast ved det gamle samtidig som man slipper til det nye. Ivey argumenterer for at en høy livskvalitet avhenger av en balanse mellom *heritage* og *voice*, sameksistensen av de to kan oppleves ukomfortabel, men den er å anse som et offentlig gode. Begrepet *expressive life* knytter sammen historie, kulturarv og tilhørighet med enkeltindivider og deres liv og identitet i nåtiden (Juncker & Balling, 2016). I analysen min vil jeg bruke *heritage* for å representere kunnskapsbasen, i denne sammenheng konkretisert ved museenes samlinger og virksomhet, og *voice* for å representere de individuelle uttrykksmulighetene som for eksempel mulighetene for brukerbidrag på museenes digitale plattformer.

Ivey (2009) argumenterer for at *expressive life* som rammeverk fjerner barrierer mellom ulike sider av kulturlivet, som kan gi nye løsninger på gamle problemer ved å se tilsynelatende urelaterte deler i sammenheng. Individuelle kulturelle aktiviteter kan sees som komponenter i et økosystem, der deler så ulike som markedskrefter, holdninger i samfunnet, politikk og organisasjonspraksis henger sammen med hverandre. Mange endringer som berører

kulturlivet har uforutsette konsekvenser. For Ivey kan det å evaluere endringer i lover, regulering eller praksis i lys av påvirkning på *expressive life* hjelpe beslutningstagere å oppnå balanse mellom markedskrefter og offentlige interesser. Eksempler på diskusjoner som er relevante for museer er økt fokus på profitt heller enn andre former for verdi, og en mulig nedgang i risiko og variasjon til fordel for “trygge” temaer (Ivey, 2008). Dette er aktuelle diskusjoner i lys av økt brukerorientering, kommersiell vridning i kulturpolitikken og en mulig glidning mot *mode 2* kunnskapsproduksjon.

2.2 Litteraturgjennomgang

2.2.1 Hensikter med brukermedvirkning

Svært mye er skrevet om hensikter med og begrunnelser for brukerbidrag i ABM-sektoren, både fra et teoretisk synspunkt og med bakgrunn i empiriske undersøkelser. Flere av begrunnelsene henger nært sammen med de teoretiske strømmingene kapittelet startet med. Hensiktene under er en viktig del av diskursen rundt brukermedvirkning, som er med på å forklare design av verktøy og praktisk implementering i museene.

I tråd med den nye museologien har mange teoretikere påpekt at museer velger ut, lagrer, klassifiserer og stiller ut objekter og informasjon om objektene på måter som alltid er subjektive og som impliserer en bestemt forståelse av verden, historien og samtiden (Cairns, 2013). Institusjonene reflekterer gjerne det dominerende synet på verden i samfunnet som har skapt dem. Kunnskapen som konstrueres har dermed en tendens til å reprodusere og forsterke dominerende og vanlige (*mainstream*) synspunkter, mens alternative synspunkt blir marginalisert (Deodato, 2014). En mye brukt begrunnelse for brukermedvirkning er derfor at det å slippe til brukerne åpner opp for flere perspektiver og flere mulige tolkninger av objektene (Cairns, 2013, Huvila, 2008, Deodato, 2014). Denne begrunnelsen handler både om demokratisering gjennom å åpne opp og om mer og andre typer kunnskap ved å slippe til flere erfaringer. Et beslektet argument er at kunnskap ikke lenger er de få ekspertenes domene, den skapes gjennom konversasjon og samarbeid (Lankes, Silverstein, Nicholson & Marshall, 2007, Cairns, 2013). Det å slippe til flere i kunnskapsproduksjonen vil dermed kunne styrke museene som kunnskapsinstitusjoner. Begge disse begrunnelsene flytter museet i retning Hooper-Greenhills (2000) “post-museum”.

Deltagelse og medvirkning som et gode i seg selv er også en vanlig hensikt som kan knyttes til tanker om demokratisering. Crowdsourcing kan hjelpe museer med å utføre sitt nye samfunnsoppdrag som “post-museum” (Hooper-Greenhill, 2000) ved å bidra med plattformer der publikum kan følge sine interesser og komme i kontakt med relevante praksisfellesskap (Ridge, 2013). Owens (2013) omtaler gode crowdsourcing-prosjekter som noe av det mest verdifulle kulturinstitusjoner kan tilby publikum. Det å gi brukerne mulighet til å gjøre noe mer enn bare å kikke på digitale samlinger og passivt konsumere informasjon, ved å gi dem sjansen til selv å delta og bidra til vår felles hukommelse, kan for Owens være en av de mest meningsfulle opplevelsene kulturinstitusjonene kan by på. Denne og den neste begrunnelsen er kanskje de som ligger nærmest diskursen i kulturpolitikken.

Økt brukerorientering med ønske om å fremstå som relevant og nå et bredt publikum kan sies å motivere den neste gruppen av begrunnelser. Brukerbidrag kan gi verdifull informasjon om publikums tolkninger av objekter i samlingen, om brukernes interesser generelt og om interessen for spesifikke objekter spesielt. Videre får man informasjon om språket ikke-eksperter bruker i møte med samlingen. Slik kan crowdsourcing hjelpe museene til å forstå brukerne sine bedre (Cairns, 2013). Pulh og Mencarelli (2015) fremhever at museene gjennom crowdsourcing kan knytte brukerne nærmere til seg som en slags partnere. Gjennom et nærmere forhold til publikum håper museene å få flere besøkende både fysisk og digitalt, få positiv omtale gjennom jungeltelegrafene og på sikt et bredere publikum. Crowdsourcing kan altså også sees på som en form for markedsføring. En survey-undersøkelse blant ABM-institusjoner (Smith-Yoshimura, 2012) viste at institusjonenes viktigste mål med å åpne for brukerbidrag var å bygge opp brukerfellesskap rundt samlingen og å øke trafikken så flere fikk øynene opp for innholdet på nettsidene. Disse begrunnelsene kan relateres til en vridning mot mer instrumentelle og kommersielle mål (Løkka, 2014).

Begrunnelser som handler om å engasjere og at brukerne også kan få noe ut av å delta, har særlig Mia Ridge (2013, 2016) skrevet mye om. Hun argumenter for at brukermedvirkning har en egenverdi for publikum som deltar, ved at de ofte oppnår et dypere engasjement for samlingen, dypere kunnskap og følelse av mening ved å bidra til å nå et betydningsfullt mål sammen med andre. Smith-Yoshimura (2012) har i sin rapport funnet omtrent de samme grunnene til at brukere ønsker å bidra. De synes aktiviteten er morsom og interessant, og de føler de er med på å bidra til et godt formål. Noen er fagentusiaster som ønsker å dele med andre entusiaster, andre blir motivert av å kunne bidra til å nå et krevende mål eller de liker å føle at de er del av et fellesskap.

Å få brukerne til å gjøre gratisarbeid kan også være en nærliggende hensikt med crowdsourcing. ABM-institusjoner har ofte store mengder materiale som de ikke rekker å digitalisere, katalogisere tilstrekkelig, kategorisere, beskrive og så videre. For institusjonene kan crowdsourcing være nyttig for å finne frivillige som ønsker å hjelpe med det ofte ressurskrevende arbeidet forbundet med å skape eller forbedre metadata og annet innhold knyttet til samlingene (Ridge, 2013, Eveleigh, 2014). Tilfeller der crowdsourcing kun er en pragmatisk løsning for å erstatte manglende arbeidskraft, passer imidlertid dårlig inn med konseptualiseringene av crowdsourcing som deltagelse og medvirkning (Eveleigh, 2014). Denne typen crowdsourcing handler om å overlate kjedelige og repetitive oppgaver til ubetalte frivillige, ikke om innovasjon eller dypere engasjement innenfor eksisterende profesjonell praksis. Owens (2013) understreker viktigheten av at crowdsourcing-oppgavene er meningsfulle og ikke like godt kunne vært gjort av en datamaskin.

En siste, mer pragmatisk begrunnelse er at det å slippe til flere stemmer kan gi bedre søkbarhet. Det er et argument som først og fremst brukes om tagging eller emneord fra brukerne. En av de viktigste begrensningene ved konvensjonelle metadata er forskjellen mellom terminologien brukt av profesjonelle i emneord og klassifikasjon, og søkeordene brukerne benytter (Alemu & Stevens, 2015). Sosial tagging kan være med på å tette gapet mellom eksperter og publikum i det digitale museet (Cairns, 2013). Dette vil jeg drøfte nærmere i neste avsnitt om verktøy og modeller.

Diskursen rundt hensikter med brukerbidrag kan til tider sies å romantisere brukermedvirkning som fenomen og underspile mulige negative konsekvenser. Den store troen på brukermedvirkningens demokratiserende effekt som kommer frem i en del bidrag kan virke utopisk. Det er også en tendens til å legge stor vekt på *voice* i form av brukernes uttrykksmuligheter, mens hensynet til *heritage* kommer litt i skyggen. Dette kan minne om epokalismen som til tider kommer til uttrykk i kulturpolitikken (Henningsen, 2019).

2.2.2 Verktøy og modeller

Rollen teknologien i seg selv spiller, blir ofte undervurdert når man snakker om brukermedvirkning. De spesifikke kvalitetene ved teknologien stimulerer og undertrykker ulike typer bruk, og har dermed innflytelse på hvordan systemene blir brukt og hva slags deltagelse som er mulig (Schäfer, 2011). Hvilke modeller for brukermedvirkning som tas i

bruk og hvordan verktøyene designes, er derfor viktig for hvilke mål man kan oppnå og hvilke implikasjoner de nye praksisene har.

Nina Simon har hatt stor innflytelse på museumssektoren med sin bok *The participatory museum* (2010). Hun er opptatt av at det å skape gode bidrag fra brukerne handler om å designe de rette verktøyene. Simon mener at deltagende prosjekter trenger klare rammer og begrensninger for å fungere. Få brukere vil starte fra scratch og lage noe på egenhånd. Hun mener det fungerer mye bedre å være en del av et samarbeid der man tydelig vet hva som er forventet av ens eget bidrag. Dette synspunktet peker i retning av avgrensede, museumsdefinerte prosjekter (som på Minner), ikke åpne medvirkningsmuligheter som tagging og kommentarfelt (som på DigitaltMuseum). Mia Ridge (2016) har kartlagt over 400 ulike crowdsourcing-prosjekter relatert til digital historie. Hun påpeker at prosjekter som har vært en suksess ofte handler om et bestemt sted, tema, en spesiell type kilder eller er basert i et bestemt forskerfellesskap. King, Stark og Cooke (2016) skriver at det er noe evidens for at det som engasjerer brukerne mest er knyttet til bestemte steder, ofte relatert til en personlig eller lokal versjon av historien. Dette kan tyde på at nisjeprosjekter har lettere for å engasjere og tiltrekke seg dedikerte deltagere. Som nevnt er dette en faktor der det er tydelige forskjeller mellom modellen for medvirkning på Minner og den på DigitaltMuseum. Mens museene på Minner stiller bestemte spørsmål om avgrensede temaer knyttet til personlig erfaring, er det i utgangspunktet ingen slike avgrensninger for bidragene på DigitaltMuseum. Muligheten for å be om hjelp knyttet til for eksempel et bestemt sted er imidlertid til stede i form av hjelp oss-mapper.

Simon fremhever videre viktigheten av at museet virkelig er interessert i bidragene de ber om, at folk får en form for respons, og at det går tydelig fram hva som vil skje med bidragene, eierskap, personvern og så videre. Å tilby passende oppgaver og knytte prosjektet opp mot deltagerens motivasjon og et delt, betydningsfullt mål er også viktige faktorer for å oppnå engasjement, som i stor grad kan bygges inn i verktøyene (Ridge, 2016).

2.2.2.1 Ulike modeller for bidrag – tagging, kommentarfelt og minnemateriale

De tre konkrete formene for brukerbidrag som er mulig på museumssektorens portaler, tagging, kommentarer og minnemateriale, er også diskutert i forskningslitteraturen. Det er nokså ulike former for bidrag. Mens tagging bare er et enkelt ord og kommentarer kan handle

om hva som helst, er minnemateriale gjerne lengre historier, fotografier eller film knyttet til et bestemt tema. En tidlig gjennomgang av ABM-institusjoner som hadde åpnet for digitale brukerbidrag (Smith-Yoshimura, 2012) viste at kommentarer var den mest populære formen for brukerbidrag, etterfulgt av tagging. Kommentarfeltet på DigitaltMuseum, som åpnet i 2009, er altså en typisk representant for tidlig brukervedvirkning. Kommentarfelt og tagging ble også vanlig ellers på internett på 2000-tallet. Det at så mange ABM-institusjoner satset på dette, kan trolig handle om imitasjon (Henningsen, 2019). Det er imidlertid ulike syn i litteraturen på i hvilken grad disse modellene for brukerbidrag fungerer etter hensikten. Mange av disse synspunktene fremkommer også i datamaterialet mitt.

Som nevnt i delen om hensikter, kan tagging av konkrete museumsobjekter knytte sammen eksperter og ikke-eksperter stemmer (Cairns, 2013). Brukernes valg av emneord skiller seg ofte fra ekspertenes, og dette kan både gi museets ansatte verdifull innsikt i hvordan publikum tenker, og være med på å gi bedre tilgang til objektene gjennom flere søkeinn ganger. Resultater fra et prosjekt der en rekke kunstmuseer prøvde ut tagging, viste at brukernes metadata komplementerte de profesjonelles metadata. Museumsansatte mente at hele 88% av brukernes tagger ville være nyttige i søk (Trant, 2009). Resultatene fra et tagging-prosjekt i Australia, OPAC 2.0, viste også at tagging og folksonomier forbedret navigasjon og søkbarhet i den digitale samlingen (Chan, 2007). Det er imidlertid ikke gitt at brukernes emneord gir bedre søkeresultater. Det kan også være fare for at de skaper støy og roter til relevansvurderingen, slik at søkeresultatene blir dårligere.

Hooland, Rodriguez og Boydens (2011) anbefaler brukerkommentarer heller enn tagging. De påpeker at mange tagger i prosjektet de undersøkte var for generelle til å være nyttige, og mange brukere tagget bare en gang, noe som tydet på lavt engasjement. I stedet mener de at kommentarfelt kan brukes både til rettinger av metadata og fortelling av personlige historier, noe som kan gi et høyere nivå av engasjement. Imidlertid påpeker Srinivasan, Boast, Furner og Becvar (2009) to fundamentale problemer med kommentarfelt i kataloger. For det første kan det være vanskelig å skape engasjement rundt en enkelt katalogpost i det hele tatt, siden mye av den interessante diskusjonen skapes rundt samlinger av objekter, ikke enkeltobjekter. For det andre er det en tendens til at diskusjon rundt en katalogpost dreier seg om katalogposten selv og hvorvidt den er korrekt, ikke om objektet den beskriver. Hogsden og Poulter (2012) mener at de stor-skala modellene som nå ofte brukes for samarbeid med brukere, og som tagging og kommentarfelt er eksempler på, gir for mye støy og kan distansere

brukere med spesialkunnskap fra å bidra med sin kunnskap. En surveyundersøkelse (Benoit & Munson, 2018) viste at bibliotekarer og arkivarer var blitt mer skeptiske til tagging og brukerkommentarer i 2016 enn de var i 2010. Respondentene var blitt mer opptatte av muligheter for å moderere og godkjenne bidragene før publisering, muligheten til å blokkere brukere, stavekontroll og opplæring. Alt i alt var de spurte fortsatt positive til brukerbidrag, men de var blitt mer opptatt av kontroll og moderering, noe forfatterne delvis forklarer med mer erfaring.

Det er også et spørsmål om helt åpne muligheter for å bidra, som for eksempel kommentarfelt, blir for løst. Det å tilby funksjonalitet for tagging og kommentering er ofte ikke tilstrekkelig som motivasjon for å bidra, noe som kan observeres i mange mye brukte ABM-kataloger der brukerbidragene er få (Ridge, 2013). Som nevnt innledningsvis, er det mye som tyder på at mer avgrensede prosjekter lettere skaper engasjement blant brukerne.

Minner og personlige historier er en type bidrag som går utover det innholdet som har vært vanlig i museumsdokumentasjon. Srinivasan, Becvar, Boast og Enote (2010) presenterte objekter fra en museumssamling til Zuni-folket som objektene opprinnelig var hentet fra. De skriver at en viktig del av informasjonen de fikk, som ikke hadde noen parallell i museums katalogen, var historier og minner knyttet til objektene. Forfatterne mener at slike historier er sentrale i vår forståelse av objektenes mening, og at museene bør samle og presentere slike narrativ som en del av sin dokumentasjon. Også narrativer fra eksperter bør finne veien til katalogen, ikke bare være en midlertidig del av en utstilling. Forfatterne mener videre at dagens standardiserte metadata kun er til hjelp for samlingsforvaltning internt på museet, ikke for tilgang og bruk utenfor museums konteksten. Det å skille objektet fra dets bruk og historie, gjør for dem at muligheten for at objektet kan spille en aktiv rolle i ulike kunnskapskontekster går tapt (s.760).

2.2.2.2 Om katalogen og integrering av brukerbidrag

Det kan sies å eksistere en motsetning mellom ønsket om å slippe til flere perspektiver i katalogen og standardiseringen av metadata som framheves som viktig for å få til interoperabilitet (Srinivasan et al., 2009). Det kan være vanskelig for tradisjonelle kulturinstitusjoner å forholde seg til rotete og kompleks kunnskap fra ulike perspektiver i katalogene sine (Cairns, 2013). Dessuten kan faktorer som manglende kontroll med

synonymer, entall/flertall, feilstavinger og så videre vanskeliggjøre integrering i katalogen. Eveleigh (2014) påpeker at spørsmålet om brukermedvirkning tydeliggjør en grunnleggende uenighet om hva som egentlig er formålet med katalogbeskrivelser. Det er en spenning mellom fokuset på selve beskrivelsen og det å bevare kontrollen over kontekst og autentisitet på den ene siden, og fokus på brukeren og det å gi best mulig tilgang til ressursene og fremme bruk av dem på den andre siden. Dette er et typisk eksempel på spenningen mellom vitenskapelig, kvalitetssikret *Mode 1*-kunnskap og mer nytteorientert *Mode 2*-kunnskap. Brukermedvirkning kan svekke de profesjonelles kontroll, men samtidig øke tilgjengelighet og bruk.

Mange bidrag på dette området går ganske langt i en dreining mot *Mode 2*, for eksempel Alemu og Stevens (2015). De argumenterer for at man kan se på problemet med metadatakvalitet fra flere perspektiver. Det er vel så viktig at informasjonsressurser er lette å finne, tilgjengelige og blir brukt som at metadataene følger presise og konsistente standarder. Metadata som blir bedømt som dårlige av profesjonelle kan være relevante for brukerne. Til og med feilstavede tagger kan være nyttige ettersom brukere ofte staver søkeord feil. Forfatterne mener derfor at institusjonene bør forlate ideen om perfekte metadata til fordel for et fokus på det brukbare, og at brukerskapte og standardiserte metadata kan sees på som komplementære heller enn i opposisjon til hverandre. De argumenterer dermed for en blanding av *Mode 1* og *Mode 2*-kunnskap i katalogen. På samme måte mener Phillips (2013) at museene ikke trenger å velge mellom å være en kilde til autoritativ kunnskap (et "tempel") og å åpne opp for samarbeid og bidrag fra brukerne (en "basar"). Museenes autoritet kan sammen med prinsippene fra deltagende digital kultur danne det hun kaller åpen autoritet (*open authority*). Ideen om åpen autoritet henter Phillips fra Wikipedia, der selve artikkelsiden viser den for øyeblikket beste versjonen, mens diskusjonssiden viser ulike meninger og perspektiver, endringer og så videre. Alemu og Stevens (2015) nevner det å knytte proveniensinformasjon til metadataene som en måte å møte bekymringene om kvalitet på. Det gir brukerne informasjon om eierskap, historikk og kontekst som kan være en hjelp for å evaluere metadataenes kvalitet. En slik løsning legger imidlertid en mye større kildekritisk byrde over på brukerne, som har vært vant til å tenke på informasjon fra ABM-institusjonene som kvalitetssikret og pålitelig.

Enkelte bidrag går enda lenger i å dekonstruere katalogen. Srinivasan et al. (2009) mener at museumskatalogen trenger fundamentale endringer for å engasjere brukerne. Det

grunnleggende premisset museums katalogen bygger på, er at objektene har en primær, grunnleggende mening og identitet som kan defineres og bevares i beskrivende metadata. Hvis man har en primær, autoritativ og definitiv katalogpost, blir alle andre tolkninger sekundære. I stedet bør museene se på samlingen som levende og dynamisk, og behandle objektene som en form for sitering av den aktive kunnskapsproduksjonen som hele tiden finner sted. Et konkret museumsobjekt har forbindelser til mange immaterielle praksiser; som historier og fortellinger, minner, historien rundt en utstilling, en forskningsprosess, relasjoner til andre objekter og så videre. I tillegg til at folk kan tolke et objekt på ulike måter, kan dets mening også endre seg over tid. Museene bør derfor gå bort fra tanken om at man kan fastlegge en primær mening og definere denne i metadata en gang for alle. Et slikt syn på katalogen kan sies å være en logisk forlengelse av en postmodernistisk og poststrukturalistisk tankegang. Imidlertid advarer Løkka (2014) om at publikum forventer korrekt og kvalitetssikret informasjon fra kulturarvinstitusjonene, og at det dekonstruerte bildet av fortiden der flere stemmer slipper til kan føre til brudd i kommunikasjonen.

2.2.3 Balanse mellom ekspertise og brukerbidrag

Litteraturen om balansegangen mellom ekspertise og brukerbidrag spriker veldig. Det er tydelig at ideologi spiller en viktig rolle for hvordan teoretikerne tenker seg at denne balansen skal være. På den ene ytterkanten befinner artikler som Huvilas "Participatory archive" (2008) seg. På bakgrunn av et ønske om å få fram flest mulig perspektiver, motivasjoner og synspunkter, mener Huvila her at de profesjonelles rolle bør være teknisk vedlikehold heller enn å vurdere og felle verdiladede dommer over brukernes bidrag. I hans deltagende arkiv er det ingen underliggende konsensus om ordningen, og arkivaren har ingen overordnet autoritet. Det viktige er å gjøre det enkelt å gjenfinne materialet, og at man får den best mulige beskrivelsen. Et slikt arkiv kan sies å fungere fullt ut i *Mode 2*. En motpol til Huvila er Keen (2007), som har et dystopisk syn på web 2.0 og deltagende kultur. For Keen er brukernes bidrag "en skog av middelmådighet" som truer de etablerte kulturelle institusjonene og kan undergrave demokratiet. De profesjonelle ekspertene er en garanti for kvalitet og troverdig informasjon, og det at grensen mellom amatører og eksperter blir utydelig gjør at vi i mindre grad kan stole på kunnskapen som konstrueres. Med disse argumentene forsvaret Keen *Mode 1*-kunnskapen. En vanlig mellomposisjon er at dilemmaet kan håndteres ved at ekspertene står

for den primære kunnskapen og kvalitetssikrer brukerbidragene, som kan tilføre diversitet som et ekstra lag (Trant, 2009).

De fleste bidragene på området går ikke så langt i utopisk eller dystopisk retning som Huvila og Keen, men det er en klar uenighet om hvor langt i retning brukerorientering og demokratisering museene bør gå. Mange mener det er viktig at museene holder på en posisjon som fagekspert, samtidig som de drar nytte av publikums kunnskap og erfaringer (Kelly, 2010). Selv om det å åpne opp for deltagelse og felles problemløsning er viktig og riktig på mange områder, er det andre områder der det fortsatt vil være behov for at institusjonen styrer og legger rammene. Det er dessuten en underliggende frykt for at museene ved å forlate rollen som en autoritet på sikt undergraver sin egen identitet og legitimitet (Pulh & Mencarelli, 2015). Museets ekspertise er historisk sett helt sentral i å underbygge dets legitimitet. Det kan også være en fare forbundet med det å imitere resten av samfunnet og forlate museets egenart. Bruken av sosiale verktøy har blitt så vanlig i så mange sammenhenger at det å delta lett kan bli så ordinært og rutinemessig at det tar bort noe av magien ved museumsbesøket, og fører til skuffelse hos brukerne i stedet (Pulh & Mencarelli, 2015).

Hooland et al. (2011) framhever at crowdsourcing av metadata må sees i sammenheng med kommersialisering og "commodification" av kultur og kulturarv. Dette er et viktig poeng som kan sees i sammenheng med den kommersielle vridningen i kulturpolitikken. Fokus på brukeren er viktig, men ABM-institusjoner har også bevaring for fremtidige generasjoner som en del av sitt samfunnsoppdrag. Hvis man skal avgjøre hva som er verdifullt kun på basis av hva som er nyttig for brukerne her og nå ut fra en markedstankegang (etterspørsel styrer tilbud), risikerer man å svikte fremtidige brukere. Dessuten kan det lett bli slik at objekter som er populære blant brukerne fremheves på bekostning av smalere objekter, noe som i ytterste konsekvens kan medføre standardisering av smaken i retning det mer kommersielle. Dette er en mer subtil fare ved å snu på forholdet mellom institusjon og publikum slik at kulturinstitusjonene blir avhengige av brukerne og deres meninger (Hooland et al., 2011). Dessuten kan fokuset på brukerne friste museene til å ta mindre risiko og være mindre innovative, ved at de i stedet konsentrerer seg om samlende og ukontroversielt innhold i håp om å tiltrekke flest mulig fysiske og digitale besøkende (Pulh og Mencarelli, 2015). Et syn på brukeren som en kunde heller enn som en borger vil kunne forsterke en slik tendens.

Det er imidlertid mange som mener det er fullt mulig å finne en god balanse mellom kvalitetssikret ekspertkunnskap og nye perspektiver fra brukerne. Noen eksempler er Alemu

og Stevens (2015) og Phillips (2013), som mener at brukerbidrag og ekspertbidrag kan sees på som komplementære heller enn i opposisjon til hverandre. Som tidligere nevnt har de flere forslag til hvordan man praktisk kan håndtere balansen i institusjonenes kataloger. En annen mulighet er at det digitale museum kan være et sted for eksperimentering og friere "lek" med historien uten at det skal være en trussel for museets troverdighet (King et al., 2016). Muntlig historie og minnemateriale er et mulig område der brukernes kunnskap kan komplementere ekspertenes. Frisch (2011) påpeker at kunnskapen i muntlig historie-intervjuer skapes av to parter sammen, og at det innebærer en iboende delt autoritet. Han mener det ikke er et enten/eller spørsmål om at museene må gi slipp på noe av sin autoritet, men et både/og spørsmål der man kan ha en delt autoritet gjennom en dialog mellom ekspertise og erfaring.

Mens fordeling av makt mellom museum og bruker har vært mye diskutert, er det mindre fokus på hvordan globale digitale selskaper øker sin makt på kulturfeltet, for eksempel gjennom prosjekter som Google Arts and Culture (Hylland, 2017a). En uintentert konsekvens av den økte tilgangen til digitale ressurser fra kulturarvinstitusjonene, er at det komplekse og krevende arbeidet som ligger bak denne tilgjengeligheten blir stadig mer usynlig (Marty, 2012). Brukerne har høye forventninger om ubegrenset tilgang til informasjon, men bryr seg i liten grad om hvor informasjonen kommer fra eller hvordan den er blitt gjort tilgjengelig. Paradoksalt nok kan den økte tilgangen til museenes materiale true deres legitimitet ved at få er klar over arbeidet de gjør. Som vi skal se i analysedelen, kan brukermedvirkning i museenes kanaler ikke sees isolert fra bruken av museenes materiale i kommersielle sosiale medier som for eksempel Facebook.

2.2.4 Endringer for museene som kunnskapsinstitusjoner

Det er uenighet om i hvilken grad praksisen med brukerbidrag representerer grunnleggende endringer for kulturinstitusjoner. Eveleigh (2014) fant i sine intervjuer med arkivarer svært ulike syn på hva crowdsourcing vil innebære for institusjonene, fra de som mener at det vil føre til fundamentale endringer, til de som mener det bare er en variant av frivillig arbeid ved hjelp av teknologi som vil ha et begrenset omfang og liten påvirkning på profesjonell praksis. Walker (2016) har undersøkt de ulike diskursene rundt deltagelse og sosiale medier i museer gjennom surveyundersøkelser blant museumsansatte og museenes følgere på Facebook og Twitter. Han fant tre viktige, relaterte diskurser, der den første handler om innovasjon, med

teknologisk deterministiske argumenter om at sosiale medier nødvendigvis fører til demokratisering uten tanke på lange fagtradisjoner. Diskurs nummer to handler om inkludering, særlig av marginaliserte grupper. Den tredje og mest dominerende diskursen handler imidlertid om ekspertise, og er i konflikt med de to andre. Ekspert-diskursen gjør at museet i liten grad kan dele autoriteten sin med brukere, og at bruken av sosiale medier ikke fører til noe reelt samarbeid. Dette poenget kan gjenfinnes hos blant annet Lankes et al. (2007) og Srinivasan et al. (2009), som skriver at institusjonenes involvering av brukerne ofte er midlertidig og befinner seg i utkanten av virksomheten, på utsiden av den permanente dokumentasjonen i katalogen, der en ekspertstemme fremdeles dominerer og bestemmer den endelige tolkningen av objektet. Det er altså mye som tyder på at brukerbidragene foreløpig ikke har ført til de store endringene for museene som kunnskapsinstitusjoner, og at *mode 1* fremdeles dominerer.

Hylland (2017a), som blant annet har undersøkt DigitaltMuseum, konkluderer med at troen på og frykten for det digitale demokratiet er noe overdrevet, og at brukernes nye rolle ikke har endret museenes arbeid på noen grunnleggende måte. Heller ikke har kunnskap fra crowdsourcing påvirket samlingsforvaltningen i noen særlig grad. Det han derimot mener har endret seg, er aktørenes roller, legitimering og eierskap. Erfaringene med crowdsourcing i arkiv er også blandet (Eveleigh, 2014). Noen prosjekter, som for eksempel "Old Weather", har vært store suksesser, mens andre har strevd med å engasjere publikum, og flere har blitt avsluttet i det stille. Eveleigh mener at ideologien som ligger under debatten om deltagelse kan gjøre det vanskelig å evaluere og planlegge praktiske prosjekter. Begrepet crowdsourcing har dessuten noe midlertidig over seg som gir inntrykk av et motefenomen, noe man driver med for å gi inntrykk av å være med i tiden. Eveleigh mener at dette kan bidra til motstand i organisasjonene mot å gå lenger enn til eksperimentering og pilottesting, og til at man hopper raskt over på neste nye plattform uten å evaluere hva som har fungert og ikke.

At nye praksiser så langt ser ut til å medføre små endringer for kulturinstitusjonene, kan til dels forklares med hvordan organisasjoner fungerer. Organisasjoner representerer stabilitet gjennom rutiner, normer og tenkemåter som ikke lar seg endre så lett (Glosvik, 2002). Nye medlemmer tilpasser seg ved å imitere og internalisere organisasjonens verdier og måter å handle på. Institusjoner har dermed en tendens til å reproducere seg selv. Dette kan forklare at kulturelle etterslep gjerne varer lengst i institusjonene og deres normer, verdier og regler

(Gran, 2014). Det har også vært hevdet at museumssektoren har en tendens til å være konservativ og motsette seg organisatoriske endringer (Kelly, 2010).

2.2.5 Tidligere forskning på brukerbidrag i en norsk kontekst

Intervjuer i den norske museumssektoren i 2015 tydet på at det fortsatt var relativt lite fokus på å utnytte mulighetene i digitale kanaler (Gleinsvik et al., 2015). Det er imidlertid flere forskere som har undersøkt brukerbidrag i norsk kulturarvsektor. Løkka (2014) diskuterer hvordan de politiske målene om økt dialog og demokrati i norsk kulturminneforvaltning endrer sektoren. Hun tar utgangspunkt i et eksempel der en amatørforsker hevdet å ha funnet Olav den helliges fødested. Amatørforskeren la inn sin versjon av historien på Digitalt fortalt og Riksantikvarens Kulturminnesøk. Kildegrunnlaget for oppdagelsen ble avvist som uholdbart av profesjonelle historikere, og de nye opplysningene ble avvist i Wikipedia og Lokalhistoriewiki. Likevel fant bidraget veien til Europeana, der det ble seende ut som Riksantikvaren og Kulturrådet var avsendere. Gjennom dette eksempelet viser Løkka hvilke negative implikasjoner demokratiseringen kan ha. Hun stiller seg tvilende til om brukerne forholder seg kritisk til informasjon de finner på offentlige institusjoners nettsider, og mener det ikke kommer klart nok fram at bidragene kommer fra amatører. Publikum forventer korrekt og kvalitetssikret informasjon fra kulturarvinstitusjonene, og det dekonstruerte bildet av fortiden der flere stemmer slipper til kan føre til brudd i kommunikasjonen.

Stuedahl (2011) har undersøkt hvordan teknologien på Lokalhistoriewiki muliggjør og begrenser en samarbeidende bygging av lokalhistorisk kunnskap. Hun finner at administratorene har høy grad av autoritet, med ansvar for at artiklene følger profesjonelle kriterier. Amatørene som deltar befinner seg ikke i utkanten av diskusjonen men i sentrum, og kunnskapsbyggingen på wikien baserer seg på forhandlinger mellom ulike praksisfellesskap. I en relatert artikkel fra 2016 skriver Stuedahl, Runardotter og Mørtberg om kontinuerlige forhandlinger mellom amatører og eksperter på Lokalhistoriewiki grunnet ulike utgangspunkt og bakgrunnskunnskaper.

2.2.6 Tidligere forskning på DigitaltMuseum og Minner

Det er gjort flere undersøkelser av DigitaltMuseum tidligere, med litt andre formål og innfallsvinkler enn min. Hylland (2017a) skriver om hvordan digitalisering har påvirket ideer,

roller og autoritet innenfor museumssektoren, og brukermedvirkning er en av flere faktorer som interesserer ham. Han skriver at det er minst to ambisjoner bak ideen om brukeraktivitet på DigitaltMuseum. Den ene er muligheten for å dra nytte av brukernes kunnskap og kompetanse for å forbedre museenes dokumentasjon av samlingene. Den andre er det å ha direkte kontakt med brukerne i håp om at museet og samlingene skal oppleves som relevante.

Hylland har intervjuet lederen i KulturIT, som sier at brukerbidragene gir flere utfordringer. På den ene siden kunne potensialet som ligger i brukerne og deres kunnskap vært bedre utnyttet, men på den andre siden gir ethvert nytt bidrag arbeid for de museumsansatte. Lederen mener at det ville vært mye mindre arbeid for museene å samle informasjonen selv. Han har også lagt merke til at brukerne er utålmodige og forventer svar på spørsmål og henvendelser i løpet av få minutter. I likhet med Wold og Ween (2018) påpeker Hylland at mengden kommentarer på DigitaltMuseum ikke er imponerende, men han har også funnet ut gjennom intervjuene sine at mye kommunikasjon med brukerne foregår på Facebook.

Wold og Ween (2018) har undersøkt kommentarfeltet på DigitaltMuseum og mener at det ikke fungerer etter intensjonen. Per 23.april 2018 hadde bare 29 499 av over 4,7 millioner poster fått en eller flere kommentarer. De aller fleste postene hadde fått kun en kommentar, noe som tyder på at DigitaltMuseum ikke er blitt et sted for diskusjon eller dialog. Forfatterne undrer seg over at det sjelden ser ut til å komme noe svar fra museene, og de mener det virker tilfeldig om ny informasjon blir integrert i katalogen. De mener at dette undergraver muligheten for dialog. Videre skriver de at de vanligste kommentarene er feilrettinger eller nye opplysninger om objekter, personer og kjøretøy, og at de som kommenterer primært ser ut til å være eldre privatpersoner med personlig tilknytning til objektene de kommenterer. Wold og Ween skriver at det er altfor lite kunnskap om hvem brukerne av DigitaltMuseum er, noe som gjør det umulig å tilpasse formidlingen til ulike brukergrupper. De antyder at den lave aktiviteten i kommentarfeltet kan indikere at museene ikke klarer å engasjere den egentlige brukergruppen.

Gleinsvik et al. (2015) og Gran, Vestberg, Booth og Ogundipe (2019) har gjort undersøkelser av brukerne på DigitaltMuseum. Begge undersøkelsene viste at menn er i flertall blant brukerne av DigitaltMuseum. Undersøkelsen til Gleinsvik og medarbeidere viste at 27% av brukerne hadde bidratt med kommentarer, mens tilsvarende tall i Gran og medarbeideres undersøkelse var 19%. Det var høyest andel brukere som kommenterte blant personer over 50 år. Brukernes typiske bidrag oppgis å være navn på personer og steder og utfyllende

informasjon om steder, bygninger og så videre. Begge studiene har også funnet interessant informasjon om hva brukerne gjør på DigitaltMuseum. Gleinsvik et al. (2015) fant at publikum ønsker mer og bedre informasjon om objektene (metadata). De ønsker også bedre kvalitetssikring av informasjonen som legges ut.

Kjus (2018) har skrevet om historikken og tankegangen bak opprettelsen av Minner. Han skriver at Norsk etnologisk granskning har hatt behov for å digitalisere innsamlingsmetoder og rammer for samarbeidet med publikum, ikke bare digitalisering av eksisterende samlinger som på DigitaltMuseum. De viktigste prinsippene for en ny løsning, har vært at den skal være multi-institusjonell, prosjektbasert og at eierskap og ansvar skal være delt mellom bidragsytere og institusjoner. En løsning for hele sektoren har flere fordeler, blant annet at kostnadene for den enkelte institusjon blir lavere, at ansvaret for teknisk vedlikehold deles og at det blir lettere for brukerne å finne fram. Kjus fremhever at et viktig premiss for en multi-institusjonell plattform er at institusjonene har redaksjonelt ansvar, der de garanterer for dataenes autentisitet og for lovlig og etisk bruk. Han er også opptatt av muligheten digitale plattformer gir for å knytte sammen ulike kilder som tidligere har vært spredt, for eksempel dokumentasjon fra en historisk feltstudie der fotografiene er i fotoarkivet, brevene i korrespondansearkivet, forskningsrapportene i biblioteket og intervjuene i tradisjonsarkivet. Det å kunne se disse kildene i sammenheng vil være en stor fordel for tolkning og bruk.

3. Metode

For å finne svar på problemstillingen min, trengte jeg informasjon fra personer som arbeider med brukerbidrag i museumssektoren. Fordi museumssektoren består av mange til dels ganske ulike museer som bruker sentrale løsninger for brukerbidrag (og andre digitale funksjoner), forventet jeg at det ville være ulike meninger om spørsmålene. Jeg har gjennomført kvalitative intervjuer med representanter for forskjellige aktører for å belyse problemstillingen min fra ulike perspektiver. Siden jeg skriver om konkrete nettsider, har jeg supplert med egen observasjon av hvordan disse fungerer fra et brukerperspektiv der det har vært naturlig.

3.1 Datainnsamling

3.1.1 Kvalitative intervjuer

For å få informasjon fra ansatte i museumssektoren, var det naturlig å velge kvalitativ metode i form av intervjuer. I prosjektet mitt er det i stor grad refleksjoner og erfaringer jeg er interessert i å fange opp. Kvalitative intervjuer egner seg til datainnsamling når forskeren er interessert i folks erfaringer, atferd og tanker, og hvorfor de opplever og tenker på denne måten (Matthews & Ross, 2010). Gjennom et intervju kan jeg få tilgang til holdninger både gjennom selve informasjonen informantene gir om forskningstemaet, og gjennom måten de uttrykker seg på (Matthews & Ross, 2010). Det kunne selvsagt også vært interessant å undersøke temaet med kvantitativ metode i form av en survey-undersøkelse, som kunne gitt meg svar fra et langt høyere antall respondenter med mer varierte erfaringer. Det hadde imidlertid ikke gitt meg samme mulighet til å gå i dybden og stille mer komplekse spørsmål. Å kombinere de to metodene hadde vært spennende, men for omfattende innenfor tiden jeg hadde til rådighet. Dessuten er allerede forskere i ALMPUB-prosjektet i gang med en survey-undersøkelse om dette temaet, noe som bidro til å gjøre dette til en mindre aktuell metode for mitt prosjekt.

Dokumentanalyse kunne trolig bidratt til å svare på deler av problemstillingen min, særlig det første forskningsspørsmålet om hensikter. En fordel med dokumenter som data er at de ikke påvirkes av forskeren under datainnsamlingen, slik det kan være tilfelle med for eksempel intervjuer (Wildemuth, 2009). Det er imidlertid tvilsomt om jeg kunne fått det samme innblikket i aktørenes erfaringer og i refleksjonene deres rundt spørsmålet om balanse mellom

ekspertise og brukermedvirkning. Mange relevante dokumenter er antagelig ikke offentlig tilgjengelige, og det er lite trolig at jeg ville fått tilgang til et representativt utvalg. Kanskje ville jeg bare hatt offisielle planer, der det som måtte være av uenighet ikke kommer fram. Kanskje gjenspeiler dokumentene bare synet til for eksempel KulturIT og Kulturrådet, uten at det kommer fram hva museene selv mener. Imidlertid er dokumenter en nyttig kilde til kontekst og bakgrunnsinformasjon, som har hjulpet meg i forberedelsene før intervjuene.

Fokusgruppe-intervjuer kunne vært et annet mulig alternativ til individuelle intervjuer. Det kunne vært interessant å samle aktørene i en gruppe og la dem diskutere temaet mitt. En fordel med fokusgrupper er at deltagerne kan bli mer oppmerksom på egne perspektiver når de blir konfrontert med helt andre syn. Ved at deltagerne diskuterer og utfordrer hverandres posisjoner, kan man komme fram til et mer nyansert syn på temaet enn ved individuelle intervjuer (Wildemuth, 2009). Imidlertid kan resultatene påvirkes av maktforhold, at deltagerne har ulike posisjoner i sektoren og så videre. Gruppemeningen og individuelle meninger kan være ulike og vanskelige å skille fra hverandre (Matthews & Ross, 2010). Det kan også være at enkelte deltagere ville legge bånd på meningene sine i en slik gruppe. Jeg vil antagelig få mer informasjon ved en-til-en-intervjuer, og lettere fange opp ulike perspektiver og meninger.

Jeg har valgt en fenomenologisk tilnærming i tråd med Kvale og Brinkmann (2009). Denne formen for intervju søker å forstå fenomener fra informantenes livsverden gjennom deres eget perspektiv. Slike intervjuer er vanligvis semistrukturerte.

3.1.2 Semistrukturerte intervjuer

Jeg har gjennomført semistrukturerte intervjuer med informantene mine. Semistrukturerte intervjuer er en mellomting mellom strukturerte intervjuer, der man bruker forhåndsdefinerte spørsmål som stilles på samme måte hver gang, og ustrukturerte intervjuer, som foregår fullt ut på deltagerens premisser (Wildemuth, 2009). Jeg ønsket å være åpen for deltagerens ulike perspektiver på problemstillingen, samtidig som jeg ville sikre en viss kontroll med begrepsbruken og at svarene ble anvendelige ut fra teori og til en viss grad sammenlignbare. Ustrukturerte intervjuer hadde vært mer passende dersom jeg ikke hadde noen formening om hva jeg ville finne ut, og ikke noe bestemt teoretisk perspektiv. Semistrukturerte intervjuer ga meg en mer organisert og systematisk tilnærming til samtalen (Wildemuth, 2009). Strukturerte intervjuer ville krevd at jeg stilte nøyaktig de samme spørsmålene på samme

måte hver gang. Jeg ville da i langt mindre grad vært åpen for å forfølge informantenes eget perspektiv og få svar jeg ikke hadde forventet på forhånd. Siden informantene mine har ulike roller og ståsteder, trengte jeg dessuten å kunne tilpasse til en viss grad hvilke spørsmål som passet til hver enkelt og ordlyden jeg brukte. Ikke alle spørsmålene ville passet i alle kontekster. Siden jeg visste lite om hvor mye erfaring og kunnskaper informantene mine hadde om temaet mitt, og hvor mye de hadde reflektert rundt det, var det nødvendig å kunne tilpasse spørsmålene underveis. I et semistrukturert intervju kan man basere videre spørsmål på informantens svar (Williamson & Johanson, 2017).

Slik det er vanlig i semistrukturerte intervjuer, brukte jeg en intervjuguide med spørsmål som strukturerte samtalen. Jeg stilte de samme hovedspørsmålene til alle (vedlegg 1), men rekkefølgen på spørsmålene og ordlyden varierte. Jeg hadde også en liste med mulige oppfølgingsspørsmål der det varierte hvilke spørsmål som ble stilt til hvilke deltagere (vedlegg 2). Intervjuguiden ble forsøkt konstruert slik at deltagerne skulle være fri til å svare på spørsmål og diskutere temaet på sin egen måte, med sine egne ord (Matthews & Ross, 2010). Det var også et mål at spørsmålene i størst mulig grad skulle fange inn deltagerens eget perspektiv på problemstillingen, samtidig som jeg ville sørge for at de holdt seg til temaer som var relevante for prosjektet (Williamson & Johanson, 2017).

3.1.3 Utvalg

I mitt prosjekt var det naturlig å gjøre et strategisk utvalg. Jeg har ikke vært ute etter et statistisk representativt utvalg, men ønsket å intervjuere deltagere som kunne bidra med interessant og gjerne ulik innsikt i temaet jeg undersøker. For å belyse spørsmålene fra flere perspektiver, ønsket jeg å velge ut personer i ulike roller innenfor sektoren.

Jeg har intervjuet ti personer, åtte menn og to kvinner, fordelt på åtte intervjuer. Sju av intervjuobjektene er ansatte fra fire ulike museer, to er ansatt i KulturIT og en i Kulturrådets museumsseksjon. Av de museumsansatte jobber to hovedsakelig med Minner, fire hovedsakelig med DigitaltMuseum og den siste med begge deler. Deltagerne er valgt ut på bakgrunn av deres kunnskaper og erfaringer relatert til temaet (Matthews & Ross, 2010). Jeg har forsøkt å velge informanter som antas å ha mest mulig å si om temaet, som kan gi meg et maksimum av informasjon (Wildemuth, 2009). Av den grunn har jeg rettet intervjuforespørlene mine til museer som jeg fra egen observasjon vet at får en del

kommentarer på DigitaltMuseum, og til personer jeg vet har en rolle i Minner-prosjektet. Jeg har i hovedsak valgt å snakke med ansatte som jobber direkte med brukerbidrag heller enn med ledere. Informantene fra KulturIT og Kulturrådet er også valgt ut fra at de har en rolle i forhold til brukermedvirkning. De fleste informantene er rekruttert ved e-posthenvendelser enten til institusjonens postmottak som har videreformidlet, eller direkte til personer jeg har fått kjennskap til gjennom research. Et par museer svarte ikke på henvendelsen min, ellers takket alle de forespurte ja.

Alle museene er kulturhistoriske museer på Østlandet, det siste av praktiske hensyn. Valget av bare kulturhistoriske museer skyldes til dels at det er disse som i størst grad bruker DigitaltMuseum og Minner. Kunstmuseer og naturhistoriske museer bruker DigitaltMuseum i mindre grad, og Minner ikke i det hele tatt. Dessuten fikk jeg ved egne undersøkelser inntrykk av at kunstmuseene i liten grad får kommentarer på objektene sine. En fordel ved at museene er i samme kategori er også at svarene er mer sammenlignbare. Imidlertid har jeg kanskje gått glipp av noen sider ved temaet mitt ved å begrense utvalget på den måten jeg har gjort.

Perspektiver fra andre typer museer, museer som i liten grad får brukerbidrag og museer som eventuelt bruker andre tekniske løsninger mangler i undersøkelsen. Likevel har utvalget gitt meg et rikt datamateriale som kaster lys over mange sider ved brukermedvirkning i museer.

Antall informanter er begrenset til ti for at undersøkelsen skulle være praktisk gjennomførbar innenfor rammen av en masteroppgave. To vanlige kriterier for å bestemme hvor mange deltagere man trenger i en intervjuundersøkelse, er tilstrekkelighet og informasjonsmetning (Seidman, 2013). Det første kriteriet går ut på at man trenger et tilstrekkelig antall deltagere til å reflektere utvalget av perspektiver som finnes innenfor populasjonen. Som nevnt over reflekterer ikke informantene mine hele populasjonen, men jeg mener de likevel representerer tilstrekkelig variasjon til at jeg har fått fram mange ulike perspektiver.

Informasjonsmetning betyr at man etter et visst antall intervjuer ikke lenger får ny informasjon, men bare hører det samme om igjen (Seidman, 2013). Jeg nådde ikke dette punktet i min undersøkelse. Hvert intervju inneholdt nye interessante poenger som ikke var nevnt tidligere. Det er mye mulig at flere intervjuer kunne gitt meg enda flere perspektiver på temaet. Imidlertid er datamaterialet mitt blitt så stort at jeg ikke hadde hatt kapasitet til å analysere flere intervjuer innenfor den tiden jeg har hatt til rådighet.

3.1.4 Forskerrollen

I en intervjuundersøkelse er forskeren selv hovedinstrumentet for datainnsamlingen, og må være bevisst på egen rolle (Kvale & Brinkmann, 2009). Det er en ulempe med personlige intervju at deltagerne kan ha en tendens til å gi det svaret de tror intervjueren helst vil høre (Williamson & Johanson, 2017). Jeg har forsøkt å være bevisst på spørsmålsformuleringer, eget tonefall og kroppsspråk, slik at jeg i minst mulig grad skulle påvirke informanten til å svare på en bestemt måte. I etterkant hører jeg på opptakene at jeg i noen tilfeller har blitt engasjert på en slik måte at mine egne meninger skinner litt i gjennom. Det er vanskelig å si om dette kan ha hatt noen påvirkning på svarene, men jeg opplevde informantene som såpass erfarne og faglig trygge at det antagelig skulle mer til for å få dem til å endre svarene sine vesentlig. Jeg opplevde også i et par intervjuer at informantene gjerne ville diskutere med meg og høre min mening, noe jeg i det ene tilfellet måtte forklare at jeg ikke kunne, mens jeg i det andre tilfellet ble med på det ettersom spørsmålet kom helt på slutten av intervjuet.

Jeg har ikke selv erfaring fra museumssektoren, og har ikke prøvd noen av systemene jeg intervjuer informantene om annet enn fra brukersiden. Dette kan ha både fordeler og ulemper. En fordel er at jeg har et utenfra-blikk på systemer, praksis og intensjoner og ikke har så mange forutinntatte meninger om dem. En ulempe kan være at manglende erfaring gjør at det er spørsmål jeg ikke tenker på å stille som kunne vært relevante. Dette har jeg forsøkt å kompensere for ved grundige forberedelser som inkluderer research om aktørene, systemene og den politiske konteksten, deltagelse på KulturITs ekulturseminar, litteraturgjennomgang og pilotintervju.

3.1.5 Forberedelser og intervjuguide

3.1.5.1 Pilotintervju

Jeg gjennomførte et pilotintervju i november 2018 med en museumsansatt rekruttert gjennom en venn. Pilotintervjuet var svært nyttig ved at jeg fikk erfaring med det å gjennomføre et intervju, og ved at jeg fikk nyttige tilbakemeldinger på spørsmålene i intervjuguiden. De fleste spørsmålene fungerte etter hensikten og ble beholdt videre. Jeg kom også på sporet av et par nye spørsmål som ble inkludert i intervjuguiden, og et spørsmål valgte jeg å fjerne.

3.1.5.2 Styrker og svakheter ved intervjuguiden

Det var en fordel å starte med åpne spørsmål om erfaringer med brukerbidrag, det gjorde at informantene fikk fortelle fra sitt perspektiv om det som opptok dem. Det åpnet også for andre erfaringer enn dem jeg hadde tenkt på å spørre direkte om.

Spørsmål om tekniske løsninger var det flere som mente at de ikke hadde noe særlig forutsetninger for å svare på. I flere tilfeller hadde de likevel mange meninger om dette når de fikk tenkt seg litt om, som ga interessant datamateriale. Spørsmålet om hvordan bidragene kunne brukes ga imidlertid ikke så mange interessante svar som jeg hadde sett for meg, mens spørsmålet om integrering i katalog viste seg å være viktigere enn antatt.

Spørsmålet om balanse mellom fagkunnskap og brukernes bidrag syntes noen informanter var litt vanskelig å forstå, jeg måtte flere ganger konkretisere og komme med eksempler. Det kunne kanskje vært stilt på en annen måte. Samtidig var det et spørsmål som ga mange interessante svar. Dette temaet ble også mye berørt indirekte andre steder i intervjuene.

3.1.6 Gjennomføring av intervjuene

Jeg intervjuet informantene på arbeidsplassen deres. Alle intervjuene ble gjennomført i løpet av desember 2018 og januar 2019. I to tilfeller intervjuet jeg to informanter sammen etter ønske fra informantene selv, noe som fungerte bra. Intervjuobjektene fikk tilsendt hovedspørsmålene fra intervjuguiden omtrent en uke før intervjuet, sammen med informasjonsskrivet (vedlegg 3). De hadde dermed mulighet til å forberede seg hvis de ønsket. Jeg startet intervjuene med å innhente samtykke til deltagelse og gi intervjuobjektene mulighet til å stille spørsmål om prosjektet og innholdet i informasjonsskrivet. Deretter ga jeg en definisjon av hva jeg legger i begrepet brukermedvirkning før selve intervjuet begynte.

Jeg forsøkte å utforske temaet på intervjuobjektene premisser ved å stille oppfølgings spørsmål tilpasset svarene deres, og forfølge de aspektene ved temaet de var mest opptatt av. Spørsmålene i intervjuguiden ble ikke alltid stilt i den rekkefølgen de står, og ordlyden varierte. Det at informantene jobber med brukermedvirkning på ulikt nivå (museum, systemleverandør, Kulturrådet) gjør også at litt ulike spørsmål har vært naturlige. Også med tanke på hvorvidt man først og fremst snakker om Minner eller om DigitaltMuseum har det vært litt ulike temaer som har vært mest fremtredende.

Alle informantene var interessert i temaet og hadde mye å si om det. Det var tydelig at dette var noe som engasjerte dem og som de hadde reflektert en del over. Det korteste intervjuet varte i 45 minutter, de to lengste i en time og 40 minutter. De resterende intervjuene hadde alle en varighet på mellom en time og en time og 15 minutter.

Jeg tok lydopptak av intervjuene, samtidig som jeg noterte litt stikkord underveis. Opptakene ble gjort med utstyr lånt hos Universitetsbiblioteket. I alle tilfellene fikk jeg gode opptak av hele intervjuet. Jeg opplevde det som nyttig å notere for å kunne gå tilbake og stille oppfølgingsspørsmål om ting som var blitt sagt tidligere i intervjuet.

Jeg ser i etterkant at det er tidspunkt i de fleste intervjuene der jeg tenker at jeg skulle stilt flere oppfølgingsspørsmål. Det gjelder både punkter der det er litt uklart hva informanten egentlig mener, som kunne vært utdypet og klargjort, og temaer som nevnes litt i forbifarten som det kunne vært interessant å høre mer om. I et par tilfeller har jeg sendt oppfølgingsspørsmål på e-post i ettertid.

Dessverre opplevde jeg i et par av intervjuene at interessante ting ble sagt etter at jeg hadde skrudd av opptakeren. I de siste intervjuene ventet jeg derfor litt med å skru av. Rett etter hvert intervju tok jeg litt notater om ting jeg la merke til under intervjuet, overraskende svar, stemning og lignende.

3.2 Transkribering

Jeg har transkribert opptakene ved hjelp av HyperTranscribe programvare. Siden jeg gjør en meningsanalyse og ikke en språklig analyse, har jeg ikke lagt vekt på tonefall, pauser og lignende. Bekreftende lyder fra intervjueren midt i utsagn fra informantene er heller ikke alltid transkribert, da det gir forstyrrende avbrudd i teksten og ikke er viktig for analysen. Ellers har jeg gjort en fullstendig og grundig transkripsjon av alle intervjuene. Når det gjelder gjengivelse av sitater, har flere av informantene mine ytret ønske om at jeg tar bort unødvendige småord og gjør sitatene litt mindre muntlige. Jeg har tatt hensyn til dette ved å fjerne gjentakelser, muntlige småord (“liksom”, “eh” og lignende) og omformuleringer midt i en setning som ikke endrer noe vesentlig ved betydningen av sitatene. Ellers gjengir jeg sitatene slik de ble sagt i intervjuene.

3.3 Dataanalyse

Etter endt transkribering startet jeg analysefasen med å lese gjennom alle intervjuene med tilhørende notater og skrive memoer underveis om alle poenger jeg syntes var interessante, overraskende uttalelser, ideer til analyse jeg ville gjøre og lignende (som anbefalt av Matthews & Ross, 2010). Datamaterialet ble grovt kodet ved hjelp av elementer fra tematisk analyse (Braun & Clarke, 2006, Matthews & Ross, 2010). Jeg valgte å kode ut i fra en induktiv heller enn en teoretisk tilnærming (Braun & Clarke, 2006). Under en ny gjennomlesning noterte jeg ned alle de ulike temaene jeg fant i materialet på en liste. Ut fra denne utarbeidet jeg en liste med 11 spørsmål jeg var spesielt interessert i som det var grunn til å tro at jeg kunne finne svar på i datamaterialet mitt (vedlegg 4). Det var nyttig å komme fram til spørsmålene induktivt ved gjennomlesning av materialet. Det sikret at spørsmålene jeg stilte handlet om temaer som var en del omtalt i intervjuene, og som framsto som viktige.

Deretter kodet jeg alle intervjuene i Nvivo etter 11 kategorier som tilsvarte spørsmålene på listen min. Innholdet i hver kategori brukte jeg videre som utgangspunkt for meningsfortetning (Kvale & Brinkmann, 2009) der jeg oppsummerte det jeg oppfattet som meningsinnholdet i informantenes utsagn om temaene i færrest mulig ord. Jeg vurderte en mer detaljert koding og tematisk analyse i tråd med Matthews og Ross (2010), men det virket mindre passende fordi datamaterialet mitt er komplekst med mange aspekter som henger sammen og flyter over i hverandre. Jeg var redd for å miste disse sammenhengene ved å fragmentere datamaterialet for mye. Imidlertid ble de ulike kategoriene jeg brukte veldig store siden jeg bare hadde 11, og det viste seg at de til dels var overlappende. Mange utsagn ble plassert i flere kategorier. Det at det ble så store mengder data i hver kategori, gjorde det til tider krevende å bruke kategoriene videre i analysen. Imidlertid var det nyttig å se hvilke spørsmål som i stor grad overlappet, det hjalp meg til å identifisere nye sammenhenger. For eksempel så jeg at spørsmålet om ekspertise ofte overlappet med spørsmålet om endringer/ikke endringer for museets rolle og posisjon, noe som satte meg på sporet av at de mulige endringene hadde sammenheng med museet som kunnskapsinstitusjon.

3.4 Etske betraktninger

Prosjektet ble meldt til NSD i september 2018, og godkjent før intervjuene startet (vedlegg 4). Deltagerne har blitt informert om hvordan intervjuene skal bli brukt og har samtykket til å

delta ved å undertegne informasjonsskrivet (vedlegg 3). De har fått informasjon om muligheten til å trekke seg på et hvilket som helst tidspunkt, og om prosedyrer for lagring, tilgang til og sletting av data. Informantene er anonymisert i den ferdige oppgaven. Jeg har imidlertid gjort dem oppmerksom på at det potensielt kan være andre i samme fagmiljø som kan gjenkjenne dem på bakgrunn av faglige synspunkter.

Informantene har fått mulighet til å gjøre sitatsjekk. Noen informanter benyttet denne anledningen til å omformulere utsagn eller be om at enkelte sitater ikke ble brukt.

4. Funn og analyse

Informantene mine har et reflektert og nyansert syn på brukervedvirkning. De er positive til bidrag fra brukerne, men er klar over problematiske sider ved praksisen. Det er ingen som gir uttrykk for den betingelsesløse og romantiserende begeistring som kommer til uttrykk i en del av litteraturen og politiske dokumenter om temaet. Imidlertid er det heller ingen av informantene som er negative til brukerbidrag i seg selv og mener at man burde ha mindre av det. De kjenner heller ikke til andre i museumssektoren som mener dette i dag. Noen husker negative holdninger fra 10-20 år tilbake, men inntrykket er at praksisen nå er så godt innarbeidet at det ikke er noe man stiller spørsmålsteget ved i seg selv. Samtidig er det også aspekter ved praksisen det er uenighet om, og som skaper spenninger. Disse aspektene er hovedsakelig knyttet til de to siste forskningsspørsmålene mine.

I dette kapittelet refererer jeg til museumsinformantene som M1 – M7, informantene fra KulturIT kalles IT1 og IT2, mens Kulturrådets informant er kalt K.

4.1 Hensikter

Det har vært politiske grunner til at museene først begynte å legge til rette for brukerbidrag. Informanten fra Kulturrådet peker på Digitaliseringsmeldingen (Kultur- og kirke departementet, 2009a) som et sentralt dokument, der demokratisering ble vektlagt. Kulturrådet har vært en pådriver for brukerbidrag på flere måter. De sto selv bak Digitalt fortalt, de har vært opptatt av at man skulle ha en kommentarfunksjon på DigitaltMuseum, og de evaluerer museenes tilstedeværelse i sosiale medier.

Imidlertid er det ikke bare Kulturrådet som ønsker brukerbidrag. De museumsansatte jeg har intervjuet er overveiende positive til praksisen, selv om de også ser problematiske sider ved den. I følgende avsnitt ser jeg på hvordan informantene mine begrunner brukervedvirkningen, og analyserer det opp mot teori og politiske signaler. Hvilke konkrete erfaringer informantene har med verktøyene, påvirker selvsagt også hvordan praksisen i ettertid begrunnes, slik Schäfer viser i sin modell der diskurser, teknologi og sosial bruk påvirker hverandre gjensidig. Det er derfor interessant å se denne delen i sammenheng med avsnittet om verktøy og modeller.

4.1.1 Begrunnelser fra informantene

De aller fleste begrunnelsene informantene mine gir, kan gjenfinnes i politiske dokumenter og i litteraturen om crowdsourcing. Den begrunnelsen som nevnes av flest, er at publikum har mye kunnskap og kompetanse. Dette er nevnt i alle intervjuene unntatt ett. Informantene har altså tatt til seg tankene om å slippe til flere i kunnskapsproduksjonen gjennom konversasjon og samarbeid, ideer som også er tydelig til stede i kulturpolitikken. To typer kunnskap går igjen i svarene. Det ene er lokalkunnskap, der brukere i et bestemt lokalmiljø for eksempel kan sted- og tidfeste bilder og objekter mer nøyaktig eller ha andre supplerende opplysninger som museet ikke kjenner fra før. Mer minnepregede fortellinger er det også flere som mener kan være interessante, det kan gi bilder merverdi og gjøre samlingen mer levende. Den andre typen kunnskap som fremheves, er detaljert fagkunnskap om smalere emner. For eksempel kan en pensjonert trikkefører som kan alt om trikkehistorie tilføre mye til en samling eldre trikkebilder. Flere av gjengangerne blant de som kommenterer er eksperter på emner som biler, marinesfartøy eller uniformshistorie. Flere nevner at museet selvsagt ikke kan ha spesialkompetanse på alle felt, og at denne typen bidrag kan være veldig nyttig.

Videre er det mange (5) som fremhever at brukerne har et litt annet blikk på samlingene enn museets ansatte, noe som kan bidra til større mangfold og en rikere kontekst rundt objektene. Publikum kan være med på å utvide museet, og gi et mer variert bilde av historien. Også her er flere opptatt av hvordan dette kan gi museet mer og andre typer kunnskap, særlig er dette fremtredende som en begrunnelse for brukerbidragene på Minner. På denne måten kan man få inn flere kilder som også kan være til hjelp for forskning, noe to informanter er opptatt av. Det å få inn andre blikk på samlingene er nært beslektet med den politiske begrunnelsen som går på demokratisering av museet, med en bevisst utvikling bort fra den store autoriserte sannheten til fordel for flere stemmer og perspektiver. To deltagere legger spesifikt vekt på det å kunne få frem historier som ikke er fortalt før, for eksempel fra perspektivet til ulike marginaliserte grupper. En side ved demokratisering som også nevnes, er at det ikke er noen bestemt terskel for å komme med brukerbidrag, det er en arena der alle stiller likt. En av informantene legger vekt på at representativitet er viktig i museene, og at det da er en god ide å snakke med de man skal representere.

Fem av informantene sier at de setter pris på brukerbidragene som en respons på museets formidling. De synes det er stimulerende å se at det er interesse for arbeidet de gjør, og at folk engasjerer seg i samlingen. Slik kan brukerbidragene også gi en slags bekreftelse på at

institusjonens arbeid har verdi. Det å skape en relasjon til brukerne er et beslektet argument som nevnes direkte av en informant, men som flere andre er inne på indirekte gjennom å se på bidragene som en kommunikasjon eller samtale med brukerne. Det å nå nye grupper gjennom brukermedvirkningen nevnes også av flere (3). Disse begrunnelsene kan sies å handle om økt brukerorientering i sektoren og et ønske om å være relevant for publikum, noe som er sentralt også i de politiske dokumentene.

To av informantene sier at museet kan lære noe av brukerbidragene utover det å få tilleggsopplysninger. De ansatte kan oppdage nye sider ved seg selv og sine måter å jobbe på. Det å få informasjon om hva publikum er interessert i er også viktig, og kan bidra til å holde museet relevant. En av deltagerne understreker at det ikke bare er museene som skal bestemme hva som er relevant i samlingene, de skal være i tråd med samfunnet. Brukerbidragene kan være en hjelp til å oppnå dette.

Et annet argument som nevnes av fem informanter, er at museene har enorme mengder materiale, så mye at de ikke har kapasitet til å dokumentere alt grundig. Museene har derfor bruk for hjelp fra publikum, som kan bidra med informasjon museet ikke har tid eller mulighet til å finne selv. Det er imidlertid ingenting som tyder på at informantene ser på brukerne som gratis arbeidskraft. De sammenligner heller brukermedvirkningen med frivillig arbeid, og rutiner for kvalitetssikring gjør at brukerbidragene ikke kan sees som noen lettvinnt løsning som erstatter arbeid fra museenes ansatte. Informantene er heller opptatt av den supplerende kunnskapen brukerne kan tilføre. Mer informasjon om objektene kan gi økt kvalitet, og dessuten bedre søkbarhet, et argument som nevnes av to informanter.

Flere av deltagerne (4) fremhever at det å engasjere folk er en del av museets mandat. Her legger flere vekt på at brukermedvirkningen også skal oppleves som verdifull for brukeren, det er ikke bare museet som skal ha nytte av den. Informantene nevner særlig tre aspekter ved hvordan medvirkningen kan oppleves som engasjerende og verdifull. Det første er at folk kan utvikle seg og få mer kunnskap (nevnt av tre). Flere fremhever at det finnes en stor historieinteresse blant folk. Muligheten for brukerbidrag kan trigge en større interesse og kunnskapsutvikling for den enkelte. Det andre aspektet er at man kan få en mer personlig vri som gjør at folk føler tilhørighet og som kan hjelpe til å bygge identitet (3). Et tredje aspekt er at engasjementet kan ha en sosial side, man kan bidra til å bygge fellesskap mellom folk (2). Dette er hensikter som i liten grad er direkte nevnt i de politiske dokumentene, men som kan

sies å være en rimelig tolkning av de ofte lite spesifikke signalene om at mer brukermedvirkning er positivt.

For en av informantene er det grunnleggende målet med museenes arbeid formidling, det at noen skal få oppleve noe. To informanter mener da også at bidrag av typen man kan få gjennom Minner kan gjøre museets formidling bedre, ved at man kan fortelle en historie fra ulike ståsteder. Flere legger også vekt på at minnemateriale kan bidra til å levendegjøre og kontekstualisere museets øvrige samling og brukes til å forstå foto, gjenstander og så videre. En av informantene fremhever at hovedhensikten med Minner er å få respons fra publikum, og å få til respons gjennom brukermedvirkning. Flere er likevel mer opptatt av andre begrunnelser for Minner, som at plattformen skal gi museene en strategi for å samle på muntlig historie og sikre den som kildemateriale, og et bedre system for forvaltning av intervjumateriale. (Dette er en begrunnelse for selve plattformen, ikke for brukermedvirkningen der).

Samlet sett er de begrunnelsene som handler om fordeler for museet og samfunnsoppdrag mest nevnt, mens færre informanter er opptatt av hvilke fordeler brukerne kan få ved å bidra. Dette kan kanskje ha noe med konteksten rundt intervjuet å gjøre, der de blir spurt om erfaringer og tanker på vegne av museet. Det er også mulig at det kan reflektere et større fokus på museenes behov enn på brukernes.

Jeg har også sett på hvilke ord intervjuobjektene bruker når de snakker om brukermedvirkning, med tanke på om det kan si noe indirekte om hvilken hensikt de mener praksisen har. De beslektede ordene dialog, samtale og kommunikasjon blir brukt en del, det samme blir ordene tilbakemelding, respons og innspill. Den første ordgruppa kan tyde på at det å skape en relasjon med brukerne sees på som en viktig hensikt med praksisen. Ordene gir også assosiasjoner til likeverd og demokratisering. Den andre gruppa understreker det mange fremhever som en begrunnelse også mer uttalt, nemlig at det er morsomt og stimulerende å få en respons på det man jobber med og se at folk er interessert. Ordgruppene kan sies å implisere et litt ulikt syn på brukernes bidrag. Mens dialog og samtale gjerne foregår mellom likeverdige partnere, impliserer den andre ordgruppa at museet har styringen og brukeren gir tilbakemelding.

Selv om ingen har problemer med å begrunne praksisen, er det flere museumsinformanter som sier at deres institusjon ikke har noe mål med brukermedvirkningen på DigitaltMuseum og heller ikke har tatt stilling til hva slags bidrag de ønsker. De forteller at de jobber ut fra det

at funksjonene allerede finnes. Informantene i KulturIT sier at de ikke har noe bestemt mål med å ha brukermedvirkning utover det å svare på museenes ønske om gode verktøy. Den ene informanten nevner likevel at KulturIT lettere vil kunne nå sine mål om økt besøk på plattformene hvis de lykkes i å skape engasjement rundt objektene. Ut fra disse svarene kan det virke som det først og fremst er Kulturrådets hensikter som har ligget til grunn for at det er åpnet for brukerbidrag på DigitaltMuseum. Man kan stille spørsmål ved om det først og fremst er slik at bestemte hensikter og mål har vært med på å forme verktøyene, eller om det tvert imot er verktøyene og deres affordanser som bestemmer hvilke hensikter som blir fremtredende. Det at så mange fremhever respons på museets formidling som en hensikt, kan tyde på det siste. Dette er ikke et mål som fremkommer i offisielle dokumenter, men heller en naturlig tolkning av den typen bidrag som er vanlig i et kommentarfelt. Museet har publisert informasjon, og brukeren responderer med en kommentar. Hadde det i stedet vært en type crowdsourcing-løsning på DigitaltMuseum der brukere løste definerte oppgaver, hadde bidragene trolig ikke blitt oppfattet som respons på samme måte, og denne hensikten ville vært mindre fremtredende. Her kan det virke som om verktøyets eksistens har skapt begrunnelsen. At man gjennom dette kan skape en relasjon til brukerne, er derimot en mer politisk villet hensikt.

Når det gjelder de andre hensiktene som er nevnt av fire eller flere informanter, er disse mer i tråd med målsetningene i de offisielle dokumentene. Imidlertid kan det se ut som fokuset på kunnskap er noe større blant informantene mine, mens fokuset på demokratisering er større i styringsdokumentene. Deltagelse som et gode i seg selv, som er en nærliggende begrunnelse å tolke ut av de politiske dokumentene, er dessuten lite fremtredende i materialet mitt.

Vi kan se på informantenes begrunnelser som en del av diskursen som påvirker og blir påvirket av selve teknologien (de konkrete verktøyene) og den sosiale bruken av verktøyene (Schäfer, 2011). Det kan se ut til at den type "deltagelsesdiskurs" som Schäfer (2011) skriver om har påvirket praksisen med brukerbidrag på DigitaltMuseum. Kulturrådet har ønsket kommentarfelt som en del av en politisk villet demokratisering. Det er en form for ideologi som kommer til uttrykk i dette, uten at man i utgangspunktet ser ut til å ha tenkt så mye på hvilke behov museene har eller hvilken type bidrag de ønsker. Kanskje har man heller ikke tenkt så mye på brukernes ønsker og behov (med tanke på det relativt lave engasjementet på DigitaltMuseum).

Når det gjelder Minner, er saken annerledes ved at plattformen først er utviklet ved et museum for å løse konkrete behov der, og senere har fått støtte av Kulturrådet. Minner kan sies å fylle noen av de samme hensiktene som Kulturrådet hadde med Digitalt fortalt ved at vanlige folk slipper til med sine historier, bare i en mer styrt form der museene stiller konkrete spørsmål. Denne formen for brukerbidrag kan synes å oppfylle godt målet om å få inn flere stemmer og perspektiver.

Det er interessant at den mest nevnte hensikten blant informantene handler om brukernes kunnskap og kompetanse. Det nevnes i litteraturen at museenes ekspertise-diskurs er i konflikt med bidrag fra brukerne (Walker, 2016), men flere av informantene sier at det like gjerne kan være brukerne som har ekspertisen på mange felt. Det kan se ut til at informantene er opptatt av museet som en kunnskapsinstitusjon, og at de ønsker at brukerbidragene skal støtte opp under dette. Imidlertid kan man spørre seg hvor godt verktøyene ivaretar denne hensikten, noe jeg kommer tilbake til under avsnittet om verktøy og modeller. Dessuten er det interessant å se på om de mange hensiktene lar seg forene, eller om de kommer i konflikt med hverandre. For eksempel kan det være avhengig av hva slags kunnskapssyn man har i hvilken grad ønsket om (kvalitetssikret) kunnskap og ønsket om flere perspektiver lar seg forene. Hvis man mener at det finnes en primær, “riktig” beskrivelse av et objekt, er det begrenset med rom for andre perspektiver. I så fall blir det først og fremst manglende faktaopplysninger man ønsker fra brukerne. Her kan det virke som et nytt kunnskapssyn nærmest blir pålagt politisk gjennom at Kulturrådet har ønsket “en bevisst utvikling bort fra den store autoriserte sannheten”. Dette kan sies å handle om en bevegelse bort fra *mode 1* kunnskap og mer i retning *mode 2*. Bidragene på Minner representerer imidlertid en annen form for kunnskap enn den “offisielle”, og konflikten er derfor mindre fremtredende der.

Begrunnelsen som handler om å få hjelp fra publikum fordi museene har så mye materiale, virker paradoksalt i lys av at informantene samtidig snakker om at det er så tidkrevende å kvalitetssikre brukerbidragene. Igjen er det trolig synet på kunnskap og spenning mellom *mode 1* og *mode 2* som spiller inn og skaper konflikt.

Deltagernes begrunnelser kan relateres til Iveys (2008, 2009) begreper *heritage* og *voice*. *Heritage* i denne sammenhengen kan sies å representere kunnskapsbasen som museet forvalter. Som Ivey skriver, representerer denne kunnskapsbasen en basis for tilhørighet og kontinuitet, en forbindelse til historien. Slik kan museets tradisjonelle tilbud og formidling sies å representere *heritage*. Begrunnelsene som handler om identitet og fellesskap kan i stor

grad sies å handle om *heritage*. Det kan til en viss grad også fokuset på kunnskap, i den utstrekning det handler om å supplere den tradisjonelle kunnskapsbasen. *Voice* på den andre siden representerer enkeltindividets uttrykksmuligheter, der den enkelte kan uttrykke sitt perspektiv og til tider også utfordre konvensjonene som ligger i *heritage*. Tanken om å utvide museet med nye stemmer og perspektiver kan sies å handle om *voice*. Det kan også ønsket om å få innsikt i det publikum synes er viktig, som potensielt kan utfordre konvensjonene ved museet. Her tenker man at hver enkelt skal få mulighet til å fortelle sin versjon av historien, også hvis den utfordrer det “offisielle” narrative. Slik kan den mulige målkonflikten mellom kvalitetssikret kunnskap og flere perspektiver gjenspeile spenningen mellom *heritage* og *voice*. I følge Ivey er sameksistensen av de to svært viktig, også når den oppleves som ukomfortabel. Det er dermed ikke nødvendigvis slik at museene må velge mellom *heritage* og *voice*, eller mellom *mode 1* og *mode 2*-type kunnskap. Dette kommer jeg nærmere tilbake til i avsnittet om balanse mellom ekspertkunnskap og brukerbidrag.

4.2 Verktøy og modeller

K sier:

Den overordna politikken sier lite eller ingenting om akkurat *hvordan* museene for eksempel skal åpne opp for flere stemmer, skal være mer inkluderende, skal jobbe mer ut i fra dialog kontra den gamle monologen og så videre, men *at* de skal gjøre det, er staten veldig tydelig [på].

Likevel har Kulturrådet valgt å bruke mye penger på å finansiere felles verktøy, som i praksis gjør at de fleste museene forholder seg til DigitaltMuseum med de funksjonene som finnes der. I tillegg skal en del museer i gang med å bruke Minner, og sosiale medier er også en aktuell arena for brukervedvirkning.

Mens alle informantene ser på brukerbidrag som positivt i seg selv, er det større uenighet om hvilke modeller for brukervedvirkning som er mest hensiktsmessige og hvilke verktøy man skal bruke. Synspunkter på dette er tett knyttet opp til erfaringene informantene har med de ulike verktøyene. Synet på ulike verktøy og modeller kan drøftes med begrepene affordanser, design og appropriasjon. Jeg vil også drøfte i hvilken grad verktøyene er egnet til å oppfylle hensiktene nevnt i forrige avsnitt.

4.2.1 Erfaringer med kommentarfeltet på DigitaltMuseum

4.2.1.1 Rutiner

Museene får varsel både på e-post og inne i Primus når det har kommet en ny kommentar eller henvendelse. Kommentaren blir liggende i et eget felt i Primus og bevart for intern bruk. Alle museene sier at de går gjennom disse med jevne mellomrom, men flere sier at det ikke er en veldig høyt prioritert oppgave, heller noe de gjør når de har litt tid til overs. Kommentaren blir liggende på DigitaltMuseum uansett, men der er den ikke søkbar. Hvis museene ønsker å gjøre en retting eller legge til tilleggsinformasjon i katalogposten, må de gjøre det manuelt. Alle museene sier at de vurderer bidragene som kommer inn, og at det er viktig å kvalitetssikre ny informasjon før de eventuelt integrerer den i katalogen. Eventuelle svar til bidragsyteren eller spørsmål om kildegrunnlag for påstander sendes på e-post.

I lys av informantenes positive syn på brukerbidrag, mange gode hensikter og ønsker om flere bidrag, er det litt overraskende at flere sier at det er en lite prioritert oppgave å gå gjennom bidragene som kommer til DigitaltMuseum. Det er mulig å tenke seg flere grunner til dette. Flere sier de er underbemannet og har lite tid til katalogisering generelt. Måten funksjonen er designet på er relativt ressurskrevende for museene. At man forventes å være helt sikker på at eventuelle endringer er riktige, gjør at kvalitetssikring kan ta mye tid. Riktignok finnes det affordanser for å legge inn opplysninger som ikke er kvalitetssikret ved at man har mulighet til å merke med grad av sikkerhet. Men det er uansett tidkrevende å gjøre endringer manuelt. IT1 har foreslått å gjøre det enklere ved automatisk godkjenning, noe som potensielt kan lette arbeidet for museene. Brukernes appropriasjon, der mange av kommentarene handler om ting flere av informantene synes er mindre relevant, kan også påvirke motivasjonen til å gå gjennom bidragene (dette kommer jeg tilbake til i avsnittet om integrering i katalog).

Det at dialog mellom bidragsytere og museet foregår på e-post, gjør at den blir usynlig for andre brukere. Flere sier at de pleier å takke for bidrag, spørre brukeren om hvorfor de tenker sånn for å vurdere kildegrunnlaget eller har diskutert opplysninger de er i tvil om via e-post. M4 har også sendt lenker til flere objekter museet trenger hjelp med til brukere som har bidratt mye og som har kunnskap på et bestemt område. Når designet er slik at dette foregår via privat e-post i stedet for i kommentarfeltet, blir prosessen som fører til at ny kunnskap dannes usynlig for andre. Som Wold og Ween (2018) skriver, er det uheldig at det ser ut som

museene ikke svarer på kommentarene. Det oppmuntrer trolig ikke til mer engasjement og diskusjon.

4.2.1.2 Mengde kommentarer

Tre av museene sier de får mye kommentarer. To har ikke alltid tid til å følge opp kommentarene fortløpende, mens den tredje sier at det balanserer akkurat. M4 sier at de fikk betraktelig flere kommentarer tidligere, før det ble lagt om til siste versjon av DigitaltMuseum. Da var det tidkrevende å få gått gjennom alt, mens mengden kommentarer nå er mer overkommelig for deres del. IT1 sier også at antall kommentarer i DigitaltMuseum har gått ned de siste årene, til tross for at antall besøk på siden har gått opp. Han foreslår at det blant annet kan skyldes at kommentarfeltet er flyttet. Tidligere lå det langt oppe på siden, mens det nå ligger nederst. Dette er et eksempel på at design av verktøyet kan påvirke appropriasjonen ved at færre brukere kommenterer når kommentarfeltet er mindre synlig.

Det at mengden kommentarer har gått ned mens antall besøk har gått opp, kan også tyde på at kommentarfeltfunksjonen ikke helt lykkes med å skape engasjement blant brukerne. At kommentarfeltet er flyttet til lite synlig plassering, man må skrolle helt nederst på siden for å lese (eller snarvei fra knapp øverst), signaliserer ikke at kommentarene ansees som veldig sentrale eller viktige. Den tilsynelatende mangelen på respons fra museene virker antagelig heller ikke så motiverende. Det at museene sier de får til dels mer kommentarer enn de klarer å følge opp, samtidig som undersøkelser viser at en svært liten andel av objektene får kommentarer (Wold & Ween, 2018), viser at denne funksjonen er designet på en måte som ikke lar seg skalere opp i særlig grad. Dette kommer i konflikt med et ønske om flere bidrag. Flere sier at det ikke har kommet så mye ut av dette med brukerbidrag som de hadde forventet, og at det fremdeles oppleves som en underutnyttet ressurs.

Det er en opplevelse hos flere at det er en stor interesse for historie ute blant folk, slik at potensialet for besøk på sidene og bidrag fra brukere er mye større enn det man hittil har klart å utnytte. Mange har for eksempel lagt merke til et stort engasjement på lokalhistoriske grupper på Facebook, og kunne ønsket seg litt mer av dette engasjementet inne på DigitaltMuseum. IT1 har inntrykk av at det er en generell holdning i sektoren at man egentlig ønsker mer brukermedvirkning. M4 mener man gjerne kunne hatt mer av det, men at det kanskje er få som kjenner til DigitaltMuseum. IT1 sier besøksstatistikken viser at brukere ofte

kommer rett inn på en objektside fra et (google)søk, er inne noen minutter eller sekunder, og så forsvinner ut igjen. Det er vanskelig å si om de har noe bevisst forhold til at det er DigitaltMuseum de har besøkt. Dette illustrerer en generell utfordring med fragmentering i digitale miljøer, der tilgang via søkemotorer gjerne bidrar til at man forholder seg til enkeltdeler uten å se helheten (van der Weel, 2011). Det handler også om appropriasjon blant folk som er interessert i den typen historisk og lokalhistorisk materiale deltagermuseene forvalter. Som nevnt i teoridelen, er brukerne ofte mest opptatt av tilgang til materiale de er interessert i, uten å tenke på hvor det kommer fra (Marty, 2012). Mange finner trolig bildene utenfor kontekst, uten å være bevisst på at dette er en museumsside der de kan engasjere seg. Å lykkes med å skape engasjement i konkurranse med sosiale medier som Facebook kan virke som en umulig oppgave, noe jeg kommer tilbake til i avsnittet om sosiale medier som en alternativ arena for brukermedvirkning.

4.2.1.3 Type kommentarer

Informantene kommer med et bredt spekter av eksempler på hva slags ting som kommenteres og typer av kommentarer på DigitaltMuseum. En del kommentarer er faktabaserte, og kan være for eksempel nye opplysninger om avbildet sted eller person eller supplerende opplysninger om for eksempel bilmodeller. M4 sier at de har fått mye god hjelp med stedfesting av bilder som er samlet i hjelp oss-mapper. Museet til M6 og M7 har også forsøkt dette, men de sier de ikke fikk så mye respons på det.

En del bidrag er feilrettinger, for eksempel at brukeren mener opplysninger om sted eller årstall må være feil. Mange kommentarer kommer fra hobbyeksperter som har spesialisert seg på et smalt felt og søker fram bilder der de kan dele kunnskapen sin. Det kommer også en del tilbakemeldinger om speilvendte bilder (feil gjort under digitaliseringen). I tillegg kommer det en del minnebaserte kommentarer og reaksjoner av typen “for et stemningsfullt bilde”.

I flere av intervjuene kommer det fram at brukernes appropriasjon av kommentarfeltet ikke er helt i tråd med det informantene hadde sett for seg eller ønsket. Det er en sentral affordanse ved kommentarfeltet at man kan skrive hva som helst der. Mens museumsinformantene hovedsakelig ser ut til å ønske seg manglende faktaopplysninger som navn på steder og personer, er mange av brukerne opptatt av aspekter ved bildene som ansees som mindre relevante. Dette kommer jeg tilbake til under avsnittet om integrering i katalog.

Mange nevner at det da man først åpnet opp for brukerbidrag var bekymring for at det skulle komme krenkende kommentarer, rasisme, personhets, utlevering og så videre. Alle sier at det har vist seg å komme lite av dette. De fleste museumsinformantene kan ikke huske å ha mottatt slike bidrag. En nevner spam, men sier dette raskt blir fjernet av KulturIT. Med tanke på kommentarfelt for eksempel på nettaviser og sosiale medier, er det kanskje litt overraskende at det kommer så få upassende bidrag. Et par av informantene er inne på at DigitaltMuseum er for snevert og smalt som kanal for de som ønsker å spre grums. Designet der man må logge seg inn eller oppgi navn og e-postadresse bidrar trolig til å forhindre denne typen kommentarer.

Derimot har M1 og M6 sett kommentarer som har vært åpent kritiske til museets katalogisering. M1 mener enkelte “åpenbart har glede av å arrestere” museet. Dette illustrerer problemet med at diskusjonen rundt en katalogpost ofte dreier seg om katalogposten selv, og ikke om objektet den beskriver (Srinivasan et al., 2009). Dette er en type appropriasjon som følger av et design med fokus på enkeltobjekter, og man kan spørre seg hvor interessant denne typen diskusjon om små detaljer i katalogiseringen er for museene og for andre brukere.

M4, M6 og M7 nevner at noen misforstår hensikten med kommentarfeltet og bruker det for eksempel til bestilling av bilder eller andre henvendelser til museet som heller burde vært sendt på e-post. Noen tror til og med det er en nettbutikk og prøver å bestille avbildede objekter. Dette kan være uheldig siden nye kommentarer ikke nødvendigvis går gjennom så ofte. Igjen kan dette skyldes at kommentarfeltet har så brede og udefinerte affordanser at det ikke er tydelig hva det er tenkt brukt til. Brukernes appropriasjon gir i dette tilfelle merarbeid for de ansatte ved at de må følge opp henvendelser som ikke kommer i de ønskede kanalene.

En annen side ved appropriasjonen, er hvem som kommenterer. M1 sier at nesten alle kommentarene kommer fra menn, og handler om typiske “manneting” som biler og marinefartøy. Han sier også at noen få spesialister står for de aller fleste kommentarene. Det er et interessant spørsmål hvilke sider ved plattformen og/eller kommentarfeltet som i større grad appellerer til menn, slik brukerundersøkelser også har vist (Gleinsvik et al., 2015, Gran et al., 2019). Dette er imidlertid et spørsmål jeg ikke har grunnlag for å svare på ut fra datamaterialet mitt.

4.2.1.4 Integrering i katalog

Alle de museumsansatte sier at de går gjennom det som kommer av kommentarer og vurderer i hvert enkelt tilfelle om noe i katalogposten bør endres. Det er faktaopplysninger som oftest blir integrert i katalogen, de fleste legger inn slike opplysninger hvis de kan få verifisert at det er riktig (men M2 sier at de ikke alltid prioriterer å oppdatere fordi de kanskje jobber med å få ut et nytt arkiv på nettet). Det at informantene ser på faktakunnskap som det enkleste og mest naturlige å integrere i katalogen, er naturlig innenfor et *mode 1*-syn på kunnskapsproduksjonen. Dette er opplysninger som lar seg etterprøve etter vitenskapelige normer.

Flere sier at det noen ganger kan være vanskelig når folk påståelig mener at informasjon museet mener er veldokumentert er feil. M6 sier:

Det kan være litt kinkig, for det er jo en grunn, man har jo lagt inn det som da, det kan være Wilse eller en av fotografene som har tatt bildet, altså at konteksten den gangen var veldig reell og ekte og original den. Også får vi beskjed i dag om at nei, dette er nok nabodalene. Så da må vi google litt, hvis det skal la seg verifisere at det faktisk er feil i våre opplysninger. Og det kan jo skje feil underveis, at man har bytta om på noe kort eller at opplysninger kan komme på avveie. Så det er ikke kategorisk at vi har alltid rett. Men for å kunne bytte ut den kommentaren, så føler jeg at man bør være ganske sikker på de nye opplysningene.

Museenes praksis når det gjelder dokumentasjon og vurdering av autentisitet, som inngår i *mode 1*-kunnskapsproduksjon, blir utfordret av brukerbidragene. Ved en dreining mot *mode 2* med større fokus på nytte, kan man for eksempel mene at bedre tilgjengelighet i form av bedre søkbarhet ved å legge til informasjon fra brukerne er viktigere enn autentisitet. I et digitalt miljø er man heller ikke begrenset til å plassere et objekt bare i en kategori når det gjelder for eksempel stedsinformasjon (Weinberger, 2007). M6 og M7 er inne på dette når de nevner muligheten for å registrere flere forskjellige steder, navn eller lignende i Primus, hvor det også er mulighet for å merke hver opplysning med graden av sikkerhet. Primus har altså affordanser som legger til rette for at ulike syn eller tolkninger kan eksistere side om side i katalogen. M6 og M7 sier de noen ganger benytter denne muligheten når det kommer flere motstridende kommentarer fra brukere. Derimot sier M1 og M4 at de velger å ikke integrere noen av kommentarene i katalogen hvis brukere er uenige. M4 har opplevd å få tre ulike rettelser med forskjellige navn på en person. Han sier at da får folk selv vurdere hva som er riktig ut fra kommentarene.

Når det gjelder opplysninger om mindre sentrale deler av motivet, er det ulik praksis. M6 og M7 mener at det alltid er greit å få denne informasjonen inn i katalogen siden det gir økt søkbarhet og kan være nyttig for andre brukere. M1 synes det er mer problematisk:

Det dumme er at det vi får tilbakemeldinger om er bi-ting ved motivene. (...) Det kan se litt rart ut hvis vi legger det inn i basen. Hvis det er et bilde av et flott hus, som er hovedmotivet. Og så står det i bakgrunnen en bil parkert. (...) Hvis vi da, etter å ha fått en sånn tilbakemelding, skriver inn i basen vår at bilen som står til høyre for huset er en Opel record 1967-modell. Men så står det ingenting om hvem som er arkitekten bak huset, når det ble bygd, til hvilket formål, og den type ting. Som for de fleste vil være av langt større interesse enn den bilen. Da vil folk der ute tro at det er vi, her på museet, som har prioritert å fortelle noe om bilen fremfor å undersøke noe om det huset. Det er en svakhet synes jeg, ved å legge inn disse opplysningene som kommer om bi-ting. For det kan se ut som det er vi som har valgt å konsentrere oss om det som ikke er hovedsaken.

Spørsmålet om å integrere i katalogen eller ikke, flyter i dette tilfellet over i et spørsmål om museets fagkunnskap og autoritet. Brukerbidragene kan få de museumsansatte til å føle seg styrt i hva de skal prioritere, og gi en i deres øyne skjev fremstilling av objekter. M4 sier at brukerbidragene langt ifra alltid er spesielt relevante for dem, og han integrerer bare det han mener er “noe fornuftig”. Dette gjenspeiler også en spenning mellom *mode 1* og *mode 2*-kunnskap. Mens sitatet fra M1 illustrerer at brukernes interesser kan komme i konflikt med det som ansees som relevant kunnskap innenfor et etablert fagfelt (*mode 1*), viser M6 og M7s tanker om nytte mer av en dreining mot *mode 2*.

Minnebaserte kommentarer blir integrert i liten grad. Flere museumsansatte gir eksempler på det, med litt ulike begrunnelser for hvorfor de ikke gjør noe videre med kommentaren:

Hvorvidt det skal tas inn i den katalogen som mater nettstedet, kan man diskutere. Der folk skriver at, å ja, jeg husker godt, i dette huset besøkte jeg ofte min tante da jeg barn. Det er ikke så veldig interessant, særlig hvis ikke vi vet navnet på den tanta, og hvis ikke hun var spesielt kjent. Men så kan det gli over til å bli mer interessant ved at man skriver: vi gikk ofte inn i den butikken på hjørnet i dette huset, og kjøpte karameller som kostet sånn og sånn, for eksempel. Og innehaveren var en surpomp, eller noe i den stilen. Det er for så vidt opplysninger som kan være av interesse for noen. Men det er litt vanskelig å putte det inn i rubrikkene. (M1)

Sånn derre mimregreier, som ikke egentlig er noe spørsmål eller en kommentar eller en rettelse, men bare den derre: jeg husker jeg lekte her da jeg var liten. Det er ikke sånn at jeg da legger inn: Anne Marie, født da og død da, lekte her i tidsrommet 1960-65. Det er liksom ikke så relevant. (M7)

Det kan være for eksempel at, i et motiv så er det viktig for oss å se på en bygning som ligger i lia, altså byggeskikken der og da, mens publikum vil gjerne fortelle hele historien. Om alle som har bodd i bygningen, at dem lekte der. Og det er fine historier det, men det er ikke historier som vi kanskje har mulighet og ressurser til å legge inn. (M2)

Mens M1 synes det er vanskelig å integrere slike historier fordi de ikke passer med de forhåndsdefinerte feltene, mener M7 at de ikke er relevante i katalogen, og M2 sier de ikke kan prioritere det. Både K og IT2 fastholder at denne typen historier ikke passer inn i en katalog. “DigitaltMuseum er jo bare en katalog på nett. Egentlig egner det seg ikke for den typen kommentarer i det hele tatt” (IT2). IT2 sier det er en “sykdom” at alt skal inn i Primus, og at det er et system som bør holdes “nøytralt”. Ønsket om andre perspektiver når altså ikke så langt som inn i katalogen, heller ikke for Kulturrådet eller KulturIT.

Imidlertid er det en ambivalens til denne typen kommentarer i flere intervjuer. To av informantene sier først at “mimring” ikke passer i katalogen, men når det senere blir snakk om lange tråder med personlige erfaringer som er vanlige til lokalhistoriske bilder på Facebook, sier de at det er en type bidrag som er interessante, som kan berike samlingen og som fortjener et lengre liv. Det kan altså synes som det ikke er innholdet i de minnebaserte kommentarene i seg selv, men utformingen av DigitaltMuseum, som gjør at kommentarene ikke anses som relevante. Måten løsningen er designet på, kan sies å stimulere først og fremst til bidrag som handler om fakta, mens bidrag som handler om folks historier og minner i større grad avskjæres. Dette kan være uheldig i lys av at denne typen bidrag ofte skaper større engasjement (Hooland et al., 2011). Dessuten kan viktig kunnskap og erfaringer knyttet til objektene marginaliseres av at det ikke er egnede felter for dem i den tradisjonelle katalogen.

Det kan virke litt paradoksalt at museumssektoren på den ene siden har en satsning på minnemateriale gjennom Minner-prosjektet, mens minnemateriale som kommer inn på DigitaltMuseum på den andre siden til dels ses på som lite relevant. IT2 har imidlertid mange ideer om hvordan Minner og DigitaltMuseum kan knyttes sammen, og at man for eksempel kan befolke minnene med objekter fra DigitaltMuseum eller fortelle om sine minner knyttet til utvalg av fotografier og andre objekter på DigitaltMuseum:

Det hadde vært fint hvis du hadde hatt Minner på DigitaltMuseum, så kunne du laget et dynamisk søk som henta fram en bestemt type gjenstander eller fra en bestemt tidsperiode, og bedt om minner knytta til dette utvalget. Så ville vi hatt en synergi, (...) du ville laget sammenhenger mellom objektene og folks minner om det, og du ville hatt en mulighet til å stille spørsmål, kan du si noe om dette? Da tror jeg [vi] ville hatt et univers som var mye lettere å få folk til å engasjere seg i. (IT2)

Brukermedvirkning etter en modell som den IT2 foreslår her, ville ligget mye tettere opptil de rammene og avgrensede temaene som Simon (2010) og Ridge (2016) mener må til for at slike verktøy skal skape engasjement. M2 sier også at det å kunne se ulike samlingstyper i sammenheng og få en kontekst rundt objektene vil kunne øke kvaliteten på museets formidling. Det er lett å se for seg at en løsning med større grad av sammenheng og kontekst, gjerne også med minnemateriale som kan gi større nærhet til historien, ville engasjere folk i større grad enn en katalog av enkeltobjekter som i liten grad er kontekstualisert.

Det kan se ut som om løsningen som er valgt for DigitaltMuseum, med en blanding av katalog og formidling, ikke er ideell verken med tanke på brukerne eller for museenes ansatte. Man kan stille spørsmål ved om det er heldig at en katalog er valgt som formidlingsløsning. Det kan være stor forskjell på hvilke opplysninger som er relevante for museet i katalogen, og hva som er mest interessant for brukerne. Riktignok publiseres ikke alt innholdet i katalogen på

DigitaltMuseum, museene kan hake av for hvilke felter som skal vises. Likevel er det et interessant poeng at katalogiseringspråket ikke er spesielt godt egnet til formidling. M7 sier:

Utad er det jo en formidlingskanal, og har en helt annen funksjon. Men for oss, så er det jo en katalog. (...) Et type katalogiseringspråk er ikke det språket som er best egnet når man skal formidle kulturhistorie. Så man kan jo stille spørsmålstegn ved hele opplegget egentlig.

Det at innholdet på DigitaltMuseum stammer fra en katalog, et internt arbeidsverktøy, som også skal være en formidlingsløsning hvor brukere kan bidra, ser ut til å skape en slags interessekonflikt. M1 mener DigitaltMuseum er et “for internt museums- og arkivsted”. M6 mener at det ligger for mye der som brukerne ikke er interessert i, siden en katalog inneholder “rubbel og bit”. Hun sier det er en “søplete form for formidling”. Både M1, M6 og M7 synes dessuten at det er for vanskelig å søke i DigitaltMuseum. M6 og M7 mener at brukerne er den nedprioriterte parten i løsningen som er valgt. Kanskje kan dette skyldes vansker med å virkelig åpne opp den *mode 1*-dominerte katalogen mot *mode 2* åpen og nytteorientert kunnskapsproduksjon. Det er også nærliggende å tenke at interessekonflikten skyldes at man i for stor grad bare har publisert en intern database og lagt på sosial funksjonalitet på toppen, heller enn å designe et verktøy som tar utgangspunkt i formidling og brukernes interesser.

4.2.2 Kommentarfeltet som verktøy og modell

Flere uttrykker på ulike måter skuffelse over kommentarfeltet. Engasjementet der er begrenset, og man får ikke tråder av kommentarer som i sosiale medier. Det at det er forholdsvis lite engasjement og få tilløp til diskusjon eller samtale på DigitaltMuseum, gjør at man kan stille spørsmål ved om kommentarfeltet er et egnet verktøy for å oppnå hensikten om å engasjere brukerne, bygge identitet og fellesskap. Affordanser som kunne gjort det lettere å oppnå diskusjon, som for eksempel en funksjon som varsler når noen svarer på en kommentar, mangler. Som nevnt svarer museene heller ikke i kommentarfeltet. De oppmuntrer dermed ikke til videre diskusjon der. Dessuten er kommentarene i DigitaltMuseum spredd på et enormt antall objekter. De som kommenterer ser antagelig i liten grad på de samme objektene. Skulle man oppnådd samtale mellom flere, hadde et diskusjonsforum kanskje vært mer egnet.

Muligheten for å få ny kunnskap gjennom å bidra på DigitaltMuseum, som er nevnt som en hensikt, er tilstede i dag, men det krever mye egeninnsats. Som en informant nevner, kan det å skulle bidra med det lille man vet trigge folk til først å søke mer kunnskap, snakke med

familien og så videre så man har litt mer å komme med. Mulighetene for å lære noe ellers er først og fremst knyttet til artikler og utstillinger, der objekter settes inn i en kontekst, eller ved å finne relevant materiale ved søk knyttet til egne interesser. Det å bidra med noe forutsetter at man allerede har kunnskaper som ikke står i katalogposten fra før.

To av informantene er skeptiske til åpent kommentarfelt som modell. K sier at kommentarfeltet kan være krevende å forvalte, og mener Minner kan være en bedre modell fordi det gir mer kontroll og gjør medvirkningen mer avgrenset. IT2 sier at han har “null tro” på å bare ha “en masse ting som man ber om en kommentar på”. Han mener det blir altfor tilfeldig om folk da bidrar med noe museene er interessert i. I stedet bør man ha prosjekter med en “ordentlig pakke rundt”, der museene stiller konkrete spørsmål som de faktisk er interessert i svar på, og som de tar ansvar for å forvalte. Han mener at det blir en slags misbruk av dialogen med folk å la dem tro de bidrar med noe museene vil ha, mens museene egentlig ikke er interessert:

Det må være mer retta. Og mer begrensa hva som slipper inn. Samtidig som det ikke må være så strengt at du ikke får inn ting som ville vært interessant å ha. Men man må spørre seg hva man skal bruke det til (IT2).

Videre tenker IT2 at kommentarfeltet er en slags parallell til innsamlingspolitikken i kulturhistoriske museer, som han mener har vært altfor liberal og bestått i at museene har tatt imot det folk ville gi heller enn å aktivt samle inn selv.

IT2 s syn illustrerer at den mest nevnte hensikten, at brukerne har mye kunnskap og kompetanse som kan være nyttig for museene, blir ivaretatt i begrenset grad av kommentarfeltmodellen. Den er lite målrettet ved at man kan skrive inn hva som helst, og som flere nevner er objekter museene trenger hjelp med lite synlige på DigitaltMuseum med mindre museet aktivt bruker hjelp oss-mapper. Hjelp oss-mappene inneholder dessuten ofte store mengder materiale som det krever tålmodighet å bla seg gjennom. Det at museene har så enorme mengder materiale, som også nevnes som en grunn for å få bidrag fra brukerne, ser ut til å kunne stå i veien for å få denne hjelpen. Det virker i mange tilfeller lite sannsynlig at personer med den ønskede nisjekompetansen skal finne fram til akkurat de objektene der de kunne bidratt med kunnskapene sine.

To av de museumsansatte er inne på at det er viktig at museet virkelig er interessert og tenker på hva de skal bruke bidragene til, uten at disse retter noen kritikk mot kommentarfeltet. M5 er skeptisk til det å se på brukervedvirkning som et gode i seg selv, og mener det fort skinner i gjennom hvis museet ikke faktisk er interessert i svarene. Dette kan tolkes som en motstand

mot “helliggjøringen” av brukermedvirkning i de politiske dokumentene. M3 sier også at det er viktig å tenke gjennom hva man vil med å sette i gang denne typen prosjekter. Hvis det tar mye tid og ressurser, er det viktig at man har noe igjen for det, og at også brukeren og kanskje lokalsamfunnet rundt skal ha noe igjen for det. Dette er et viktig poeng. Åpning for brukerbidrag bare av ideologiske grunner, fordi det er noe man bør gjøre, er neppe en god ide. I lys av dette kan man spørre om det egentlig er en god ide at museene nærmest er blitt pålagt å motta uspesifiserte kommentarer som kan handle om hva som helst.

De museumsansatte som jobber med DigitaltMuseum, er likevel de mest positive til kommentarfeltet. M2 sier at kommentarene bidrar til mer kunnskap, de får rettet feil raskt, og publikum bidrar med et annet blikk så det blir større mangfold. Han sier:

Jeg tror terskelen for å kommentere er ganske høy. Så jeg tror at når folk først kommenterer, er det ganske relevant informasjon.

Dette er en tydelig kontrast til IT2s påstand om at mange av bidragene egentlig ikke er relevante for museene. Likevel sier M2 at bidragene ikke alltid handler om ting museet mener er viktige:

Det kan også oppstå en mismatch mellom det innholdet vi mener er viktig, kontra deler av det publikum mener er viktig. Men samtidig er også publikum med på å åpne våre horisonter. Altså, det å få innspill og se hva publikum mener er interessant i bildene, det er også viktig at vi får tilbakemeldinger på det.

M2 mener altså at det også er positive sider ved de bidragene som ved første blikk oppleves som mindre relevante. Videre sier M2:

Man kan si at digitale plattformer kanskje bidrar til å gjøre deler av brukermedvirkningen mindre styrt. (...) Vi har ikke definert noe prosjekt på forhånd. For hva publikum skal, selv om vi har noen forventninger kanskje. Vi håper at de skal, på mange måter også tenke litt på det vi mener er interessant og viktig i bildene. Men vi får utvida blikket vårt litt.

Kommentarfeltets affordanser kan altså også sees på som demokratiserende. Det er medvirkning på brukernes premisser, der museet ikke har lagt noen begrensninger eller føringer på hva man kan bidra med. Sann sett er verktøyet i tråd med den politiske hensikten om å slippe til flere stemmer. Likevel kan det se ut som om det at DigitaltMuseum først og fremst er en katalog, begrenser muligheten for hva slags bidrag som er ønskelige.

Informantene påpeker som nevnt at det er strenge krav til hva slags opplysninger som kan komme inn i den interne katalogen, og at brukernes “mimring” ikke “passer inn i rubrikkene”. De føler også et redaksjonelt ansvar for det som publiseres, slik at det er viktig å være sikker på at opplysningene er korrekte. Dette gjør at det til dels er lite rom for “andre blikk” på samlingene, i hvert fall i selve katalogen. Slike bidrag blir jo stående i kommentarfeltet og kan leses der, men de er relativt lite synlige og ikke søkbare foreløpig. Men i den grad de

museumsansatte først og fremst ønsker å se hva brukerne er interessert i for egen del, er dette ivaretatt siden de får varsler om og går gjennom alle nye bidrag.

I tillegg til IT2 mener to av museumsinformantene at det er problematisk at kommentarene ofte dreier seg om det de anser som mindre viktige aspekter ved objektene. Det kan for eksempel dreie seg om merke og modell på biler som står parkert i bakgrunnen på et fotografi der andre ting er hovedmotivet. M1 sier:

De opplysningene vi får som er fakta, dreier seg dessverre ofte om bi-ting ved motivene. Og vi har jo masse ukjente steder liggende ute. Og ukjente personer også. Som jeg til å begynne med da vi kom på nett hadde trodd at vi skulle få opplysninger om. (...) Men det er vel slik at det er ingen som ser de bildene, for det er ikke noe å søke dem frem etter.

Her er han både inne på det at kommentarfeltet som modell ikke gir museet noen styring med hva slags type bidrag de ønsker, og at de objektene museene mest kunne trengt hjelp med er lite synlige på DigitaltMuseum med mindre museet aktivt legger objektene i en hjelp oss-mappe. M1 synes dette er for tidkrevende, og ønsker seg at objekter med lite opplysninger automatisk kunne blitt løftet fram så de var mer synlige for brukerne. Slik det er nå, vil ikke brukere som søker på hjemstedet sitt finne bilder fra området som trenger nærmere stedfesting siden de gjerne ikke har noe stedsinformasjon knyttet til seg.

IT2 mener at det ville være mye mer interessant å diskutere utvalg av objekter eller hele samlinger enn å holde seg til enkeltobjekter, som han mener er "utrolig kjedelig og begrensende". Han påpeker at innhold og funksjonalitet styrer hvilken kommunikasjon du kan ha, og DigitaltMuseum i dag byr på en bestemt type samhandling. Design og affordanser på DigitaltMuseum legger hovedsakelig til rette for bidrag knyttet til enkeltobjekter. Det gjør at man i stor grad stimulerer til bidrag som handler om små detaljer, mens diskusjoner om større utvalg eller om hele samlinger avskjæres. Fragmentering er et generelt kjennetegn ved et digitalt miljø (van der Weel, 2011). I tillegg er det ifølge IT2 en lang museumspraksis for å forholde seg til enkeltstående objekter som er videreført på DigitaltMuseum.

Du får kommunikasjon om ting som egentlig ikke er interessant hvis ikke verktøyene lar deg sette sammen det som du faktisk vil snakke om. Så blir det lett at man bare gjør det fordi man skal gjøre det. (IT2)

Det er sannsynlig at mange brukere ville være mer interessert i samlinger og utvalg satt inn i en kontekst enn i de svært lange trefflistene av alt slags materiale i mer eller mindre tilfeldig rekkefølge man møter på DigitaltMuseum i dag. (Det er også noen utstillinger og artikler, men ingen diskusjon rundt disse). Kanskje ville slike diskusjoner skape større engasjement og gi flere bidrag. Muligheten for å diskutere for eksempel representativitet i samlingene er spennende, men begrenses også av den lave andelen materiale som er digitalisert og publisert.

IT2 påpeker at det blir vanskelig å diskutere hele samlinger og representativitet hvis man bare har tilgang til 10% av samlingen.

IT2s poenger reiser interessante spørsmål om hva man risikerer å miste med dagens løsninger for digitalisering og brukermedvirkning. Det å ha kommentarfelt kan gi inntrykk av demokratisering og kunnskap fra flere kilder, samtidig som verktøyets design kan føre til fragmentering der enkeltobjekter tas ut av kontekst og man mister den oversikten som er nødvendig for å diskutere hele samlingen. Spørsmål om hvem som skal bestemme hva som skal være i samlingen og hvor representativ samlingen er, er viktige i en demokratisk kontekst. Denne typen diskusjoner kunne gjort museene til interessante arenaer for offentlig debatt, og ville vært helt i tråd med politiske føringer. Imidlertid mangler affordanser som kunne gjort dette mulig i dag. IT2 viste i intervjuet fram en modell som kan brukes til å visualisere representativitet i en museumssamling, for eksempel knyttet til sted, tidsperiode, klasse eller kjønn (<http://bengler.no/repcol>). Slike verktøy ville på en helt annen måte gjort det mulig å diskutere innsamlingspolitikk og hele samlinger, en type diskusjoner som kunne gitt en mer reell demokratisering. Slike diskusjoner ville i større grad gitt mulighet for at brukernes *voice* ville kunnet påvirke *heritage*-virksomheten i museene.

4.2.3 Erfaringer og tanker om nøkkelord på DigitaltMuseum

Når informantene i undersøkelsen min tenker på brukermedvirkning på DigitaltMuseum, er det kommentarfeltet de først og fremst tenker på. Det var kun den ene representanten for KulturIT som selv nevnte nøkkelordsfunksjonen i intervjuet. Av de museumsansatte var det flere som ikke kjente til funksjonen. De som kjente til den, forholdt seg til den i liten grad.

I følge IT1 var det tidligere helt åpent å legge på nøkkelord, men på grunn av misbruk og spam fra både mennesker og roboter må man nå være logget inn som bruker for å gjøre det. Nøkkelordene blir synlige på DigitaltMuseum med en gang, og indekseres dessuten opp i søket slik at objektet blir søkbart med flere termer. Museet som eier objektet får et varsel i Primus om at nye nøkkelord er lagt til, og har muligheten til å slette uønskede nøkkelord.

NØKKEWORD:

Kjeksfabrikken Toresvei

⊕ Legg til nøkkelord

Figur 5: Nøkkelord på DigitaltMuseum

Flere museumsansatte var usikre på hvordan dette fungerte, og lurte for eksempel på om disse nøkkelordene ble lagt til i deres katalog. Det var det ingen av de som tok opp dette som ønsket. M2, som kanskje var den aller mest positive informanten når det gjaldt kommentarfeltet, var overraskende negativ til nøkkelordene. Han legger vekt på at emneord generelt er veldig subjektivt og fungerer best med en predefinert emneordliste. Men han sier han synes det er “helt fair” at publikum kan legge på nøkkelord så lenge de bare ligger på DigitaltMuseum og ikke i museets katalog, selv om nøkkelordene potensielt kan gi unødvendig støy i søk. M7 er opptatt av om det er tydelig at nøkkelordene ikke er lagt ut av museet. Egen observasjon viser at det ikke er tydelig merket (se figur 5). M6 mener det ville være “bakstrevsk” å moderere eller slette nøkkelordene, og mener det er feil sted å bruke ressursene. Det samlede bildet er at mens de museumsansatte uttaler seg positivt om brukermedvirkning generelt og om kommentarfunksjonen, kommer det mye mer skepsis fram når det er snakk om nøkkelordsfunksjonen.

Skepsisen til nøkkelordsfunksjonen er ganske overraskende sett i lys av den positive holdningen til kommentarfeltet og til brukerbidrag generelt. Det at flere ikke har hørt om den, kan tyde på at appropriasjonen blant brukerne er lav. Denne muligheten er svært lite synlig på siden. I motsetning til for kommentarene, er det heller ikke synlig i trefflister hvilke objekter som har fått nøkkelord. Designet der nøkkelordene ligger bortgjemt, er nok medvirkende både til få nøkkelord fra brukerne og liten kjennskap blant museumsansatte.

Det kan virke som om flere av informantene har problemer med å se verdien av denne funksjonen. Det kan ha sammenheng med hvilke hensikter de vektlegger ved brukermedvirkningen. Trolig opplever de ikke et enkelt nøkkelord som respons eller dialog i samme grad som kommentarene. Kanskje representerer nøkkelordene heller ikke en type kunnskap eller hjelp de ønsker seg. I følge IT1 indekseres nøkkelordene opp i søket for å gjøre objektene tilgjengelige med flere søketermer, men de færreste informantene er opptatt

av søkbarhet. Ingen ønsker at nøkkelordene skal bli lagt til i deres katalog. Det kan tyde på et behov for kontroll, men også på at slike nøkkelord kan oppleves som støy. Videre kan motstanden relateres til *mode 1* og *mode 2* kunnskapsproduksjon. Informantene ser ut til å være mer opptatt av at kunnskapen i katalogen er vitenskapelig, eksemplifisert ved at emneord ansees som for subjektivt, enn av nytteverdi som for eksempel flere søkeinn ganger.

4.2.4 Videre planer for brukermedvirkning på DigitaltMuseum

IT1 forteller om planer som innebærer mer brukermedvirkning på DigitaltMuseum. KulturIT har planer om å gjøre DigitaltMuseum mer lik en sosial plattform ved å legge til funksjoner på brukerprofilen, hvor du skal kunne følge museer og andre brukere og få en slags nyhetsoppdatering på din egen side. Du skal kunne se når en du følger har laget en ny mappe eller artikkel. Foreløpig er det bare museer som kan skrive artikler, men på sikt kan det være aktuelt å åpne opp for at privatpersoner kan lage både artikler og presentasjoner. Videre er det planer om å legge til rette for tagging i bilder på DigitaltMuseum, spesielt av personer, men også deler av motiver kan være aktuelt. KulturIT planlegger forsøk med autogeneratede tagger, som blir generert av bildegjenkjenningsalgoritmer, og som kan kombineres med brukergenererte tagger. Dessuten kan det bli aktuelt å bruke bildegjenkjenningsalgoritmer til å finne objekter som ligner på gjenstander på bilder brukerne laster opp. Det kan også være en mulighet at publikum kan bidra med sine egne objekter på DigitaltMuseum.

Hvis alle disse planene blir gjennomført, vil det kunne bli mange flere typer brukerbidrag på DigitaltMuseum. Det er et spørsmål om museenes ønske om kvalitetssikring vil kunne imøtekommes når så mange muligheter for medvirkning åpnes opp. De sier de ikke har kapasitet til å følge opp flere brukerbidrag enn i dag, og vil antagelig måtte omprioritere ressursene sine hvis de skal følge opp de nye typene bidrag på samme måte. Det er også et spørsmål hvem som skal ha det redaksjonelle ansvaret for brukernes objekter, artikler og presentasjoner. I dag fungerer DigitaltMuseum slik at hvert museum har redaksjonelt ansvar for eget innhold. IT 2 er skeptisk til å slippe til innhold som ikke har klar tilhørighet til et museum. Han sier at KulturIT ikke har eller skal ha noe redaksjonelt ansvar i dag, og mener det vil kreve en omlegging av hele finansieringsmodellen i sektoren hvis det skulle endres. Han påpeker at DigitaltMuseum måtte settes opp på en helt annen måte med synliggjøring av parter i kommunikasjonen hvis hvem som helst skulle slippe til med større bidrag. Dagens verktøy er altså ikke designet for denne typen bidrag. I tillegg sier IT2 at privat materiale ville

kunne rotet til DigitaltMuseum ved at det bryter med en forventning til at museene har gjort et bevisst utvalg av hva som er viktig. Med tanke på de politiske målsetningene på området, vil denne typen bidrag kunne komme i konflikt med målene om høy faglig kvalitet. Det at DigitaltMuseum er en katalog, vil trolig også legge begrensninger på hvilke sosiale funksjoner man kan legge til uten at det kommer i konflikt med museenes behov.

I tillegg er det planer om å opprette DigitaltMuseum-kanaler med filtrert innhold om bestemte temaer, for eksempel folkedrakter eller lokalhistorisk materiale fra et område. Slike kanaler kan det være aktuelt å la frivillige brukere ha ansvaret for. IT1 mener dette kan skape mer lokal forankring på DigitaltMuseum, som kanskje kan føre til at brukerne ville bidratt mer. Dette kan virke som en god ide for å øke engasjementet fra brukerne. M3 mener at det ofte er det konkrete og nære som får folk til å engasjere seg, gjerne knyttet til steder. IT1 sier også at steder er det det søkes i særklasse mest etter på DigitaltMuseum. Det er støtte i litteraturen for at crowdsourcing-prosjekter knyttet til bestemte steder, temaer og så videre har størst sjanse for suksess (Ridge, 2016). Slike kanaler kan kanskje være en modell som i større grad kan legge til rette for både engasjement og mer kunnskap ved at brukere med spesiell interesse og kompetanse lettere finner materiale de har kunnskap om. Ved å la frivillige ta ansvar, kan man gå utenom problemstillingen med mangel på ressurser til å følge opp. Det er imidlertid et spørsmål om museene vil være fornøyd med at frivillige eventuelt er de som kvalitetssikrer bidragene, og om de vil være åpne for at slike bidrag finner veien inn i katalogen. Dessuten ville en slik løsning gi nye utfordringer som for eksempel stabilitet, hvordan holde på de frivilliges engasjement, hvilke retningslinjer de frivillige skulle jobbet etter og lignende.

4.2.5 Erfaringer med brukerbidrag på Minner

Det er bare M5 som har erfaring fra bruk av Minner så langt. Han forteller at overgangen fra papirbaserte spørrelistor som museet brukte før har vært krevende. Museet har mistet det meste av det nettverket av respondenter de hadde før av ulike grunner. En del har vært skeptiske til at svar skulle publiseres åpent på nettet, selv om løsningen også åpner for å komme med konfidensielle bidrag. Tidligere var det et fast nettverk av personer som sto i et fortrolig skriveforhold med NEGAs arkiv, noe M5 mener har vært viktig for at de har kunnet få både ganske personlige svar og negative svar fra folk som ikke er interessert i eller liker det som skal undersøkes. Han har derfor ønsket at løsningen skal kunne ivareta muligheten for fortrolighet, og ikke være et “vise seg fram på internett”-sted.

En åpen minnesamling på nett byr på helt andre affordanser enn en spørreliste sendt med brev til et fast nettverk. Blant forskjellene er at det åpner for svar fra hvem som helst, det å svare blir mer tilfeldig og uforpliktende, det er mulig å laste opp film og foto, bidragene kan leses av alle (hvis de ikke er reservert for forskning), og at bidragsyteren kan endre sitt bidrag når som helst. Denne endringen i affordanser vil trolig kunne endre litt karakteren på det materialet som samles inn. Mange eldre informanter har for eksempel falt fra, personer som tidligere har bidratt med verdifull kunnskap fra et langt liv. Det blir også tydelig at en minneinnsamling har en litt annen karakter enn historier i sosiale medier ellers. Man risikerer å gå glipp av mer personlige svar og negative svar ved at koblingen til de som svarer blir løsere, og ingen lenger oppfatter det som en plikt å svare. Det er også vanskelig å synliggjøre i tilstrekkelig grad muligheten for konfidensielle svar. På den andre siden åpner man muligheten for svar fra en langt større og trolig bredere sammensatt gruppe. At denne typen materiale blir åpent tilgjengelig og kan knyttes til museenes samlinger, kan også bidra positivt til museenes tilbud.

M5 sier at den største utfordringen så langt har vært det å faktisk få bidrag til innsamlingene. Appropriasjonen er altså lav foreløpig. I tidlig fase var det en del problemer med innlogging på siden som gjorde at mange fra de tidligere nettverkene falt fra. M5 har reist rundt og gjort videointervjuer, brukt kontaktlister over folk som kan være interessert i å svare og samarbeidet med organisasjoner som DNT og historielag for å få inn svar. Han sier at ingen finner fram til innsamlingene på egen hånd, og at det er overraskende vanskelig å få media til å skrive om det. Men han har også erfaring fra et tidligere prosjekt der survey monkey ble brukt med at spredningspotensialet for digitale undersøkelser kan være veldig stort. M3 er også klar på at det kan kreve et stort arbeid å legge grunnlaget for at man begynner å få inn svar, og at man kanskje må gå via mellomledd. IT2 er redd for at man overvurderer folks lyst til å dele, og mener det er viktig at man markedsfører og skaper aktivitet rundt minneinnsamlingene hvis man skal få inn bidrag. Han sier erfaringen fra Digitalt fortalt var at det bare kom bidrag når man holdt workshops og lignende. Tiltak som samarbeid med ulike organisasjoner, for eksempel historielag, spredning i andre digitale kanaler og i mediene og arrangementer i regi av museene eller samarbeidende organisasjoner nevnes av flere.

Med tanke på dette kunne en affordanse som for eksempel mulighet til å dele innsamlingene i sosiale medier vært en god ide. Dette er ikke mulig i dag. Imidlertid forteller M5 at det er mulig å gi brukere en innsamlerrolle, slik at for eksempel frivillige i historielag kan samle

intervjuer eller skriftlige bidrag som kan brukes i en minneinnsamling. Dette høres ut som en lovende affordanse for å få til et samarbeid med ulike organisasjoner.

Foreløpig leser M5 gjennom alle bidrag som kommer til Minner, men sier det ikke vil være overkommelig hvis det skulle bli mye mer populært. Da har han håp om at det kan skje en selvregulering ved at det finnes en rapporteringsfunksjon som kan brukes hvis noen mener en beretning har støtende innhold. Dette er en affordanse som kan lette byrden med kvalitetssikring for museene. Foreløpig har ikke M5 opplevd at det har kommet inn noe digitalt som har måttet fjernes, men han har et par ganger opplevd å måtte redigere bort deler av videointervjuer på grunn av utlevering av tredjepersoner. IT2 er usikker på i hvilken grad minnene bør kvalitetssikres, han lurer blant annet på om skrivefeil bare skal bli stående. Han nevner muligheten for å ha en forsinkelse på publisering av innlegg hvis man tar opp kontroversielle temaer der det er større fare for krenkende bidrag.

Når det gjelder utvalget av personer som svarer, sier IT2 at man neppe vil få et representativt utvalg besvarelser, det vil være en bestemt gjeng du treffer. Men han mener svarene likevel vil være representative for tiden da de ble samlet inn. M5 sier dette om svarene som har kommet inn til en innsamling om klimaendringer:

Det er veldig klart polarisering i svarene, også er det noen som sier at dette mener jeg ikke egentlig så veldig mye om, men jeg er litt nervøs. Men hovedvekten er på ytterkantene. (M5)

M5 mener som tidligere nevnt at det er viktig med tillit og det å ha et forhold til de som svarer for å få negative svar, noe han foreløpig tenker de i større grad oppnådde med de papirbaserte spørrelistene. Han ønsker å bygge opp igjen et fast nettverk, og tenker det kan være mulig å gjøre det ved hjelp av Minner. Det vil trolig kreve affordanser som knytter bidragsytere tettere til museet ved at de for eksempel får invitasjon til å delta i nye innsamlinger.

Kommentarfeltet på Minner, der brukere kan kommentere andres bidrag, har vært lite brukt så langt. M3 mener det er verdifullt at brukerne kan kommunisere seg imellom, en affordanse denne funksjonen bidrar med. På den svenske siden Minnen.se har M5 sett noen kommentarer, som stort sett har vært støtteerklæringer fra venner og familie. Han tenker det kunne vært mer interessant med et diskusjonsforum som kunne arkiveres, der han tenker det kunne blitt litt "høyere temperatur". Det er sannsynlig at et diskusjonsforum vil ha større potensiale for diskusjon mellom brukere enn et kommentarfelt, siden det på en annen måte gir et felles møtested for brukere som ønsker dialog med andre. På den svenske siden har de også en like-funksjon, noe M5 ikke har ønsket på den norske fordi han mener det blir feil. Det

illustrerer at Minner er noe litt annet enn sosiale medier ellers, med annen type materiale der andre affordanser er naturlige. Hovedpoenget er ikke å “vise seg frem på internett” og få “likes”, men å være en del av en samtale som bidrar til ny kulturhistorisk kunnskap.

4.2.6 Minner som verktøy og modell

Flere informanter fremhever Minner som en lovende modell for brukermedvirkning av flere årsaker. K og IT2 mener det å ha avgrensede prosjekter der museene stiller spørsmål og dermed har mer styring er en god modell for brukerbidrag. De påpeker at det at museene virkelig har interesse for og ønsker seg bidragene, også gjør at de kan ta mer ansvar for langsiktig forvaltning. En viktig grunn til at Digitalt fortalt gikk ned, var at ingen var interessert i å forvalte bidrag som handlet om “løst og fast” når Kulturrådet ikke lenger kunne gjøre det. Minner gir også en gjennomtenkt løsning på problemstillinger rundt eierskap, opphavsrett og personvern, som K legger vekt på at er viktig.

M6 og M7 mener Minner kan supplere med aspekter de savner på DigitaltMuseum, for eksempel det mer personlige perspektivet med mer følelsesmessig engasjement. Dette er en type materiale som nevnes som en del av Hooper-Greenhills (2000) “post-museum”. M3 sier at bidragene kan utvide museet og gi bedre formidling:

I formidlingssammenheng vil det være interessant at man kan fortelle en historie fra ulike ståsteder, så kan også folk gjenkjenne seg litt der. (...) At alle kan se at historien handler ikke bare om noen, men den er mangfoldig, og det er mange måter å se en historie på. Så kan jo det utvide museet ganske mye. (M3)

Dette sitatet viser at Minner trolig er et godt verktøy for å oppfylle målet om å slippe til flere stemmer og perspektiver i museet. I vel så stor grad som DigitaltMuseum er det trolig også en god modell for å få ny kunnskap, både for museet og for brukerne, om enn av en annen type enn faktakunnskapen det er ønske om i kommentarfeltet. Det å bidra på Minner handler i større grad om å hente fram egne erfaringer og opplevelser, i en del tilfeller om temaer alle eller de fleste kan ha noe å si om. En del av de planlagte prosjektene også her handler om spesielle erfaringer som bare noen har. Men et tema som lek i barndommen har alle minner om. Det å bidra her kan gjøre at man henter fram halvveis glemte erfaringer, og det kan være mye å lære om temaet gjennom å lese andres bidrag.

Mange av ideene rundt Minner virker også mer egnet til å bygge identitet og fellesskap. Det at man ser for seg samarbeid med organisasjoner og historielag for eksempel, og ønsket om et diskusjonsforum på siden. Foreløpig er imidlertid aktiviteten på siden veldig lav. Siden dette

er et ganske nytt prosjekt, er det for tidlig å trekke noen slutninger om i hvilken grad denne formen for brukermedvirkning er egnet til å engasjere.

Dagens verktøy for Minner er noe ulikt det M5 i utgangspunktet hadde tenkt seg. Opprinnelig hadde han tanker om en slags digital selvbiografiklubb, der et fast nettverk kunne svare på ulike spørsmål med mulighet for å dele det med hverandre, men ikke med utenforstående. Dette ville vært en digital versjon av brevnettverkene NEG har opprettholdt, der en av de viktigste styrkene har vært at man har oppnådd en fortrolighet ved å bruke de samme informantene over lang tid. M5 har ønsket en modell som kunne gjøre det mulig å fortsette med et slikt nettverk. Den første versjonen av Minner hadde bare mulighet for åpen publisering, men etter hvert har det kommet mulighet for fortrolige bidrag. M5 har imidlertid ønske om at det skal være mer synlig at deler av innholdet er fortrolig, noe han opplever en motstand mot hos KulturIT. De foreløpige erfaringene med Minner, tyder som nevnt på at det er enkelte ting man risikerer å miste ved digitalisering.

M3 fremhever imidlertid at en digital modell for minneinnsamlinger gir mulighet for mer dialog:

Før [hadde] man ofte mer tradisjonelle intervjuer, man satt med en mikrofon og noen spurte og noen svarte, altså den formen. Mens når du går over i det digitale, så er det over i en form som innbyr mer til kommunikasjon. Altså at de som responderer ikke bare er intervjuobjekter, men de er mer aktive selv. Så jeg opplever at vi er i en blandingsfase der, også i måten vi tenker. At vi kan befinne oss litt i det som har vært og litt i noe som er i ferd med å vokse frem. (M3)

Det er et interessant poeng at digitale verktøy for minneinnsamlinger gir mulighet for mer aktive brukere, noe som understrekes av den valgte modellen der bidragsyterne selv eier sine bidrag og kan endre eller trekke dem når de ønsker. M3 er også opptatt av å stille åpne spørsmål, som gir frihet til den som svarer. Men han er klar på at det å starte en samtale om et mer provoserende tema ville reise litt andre utfordringer enn det museene hittil har erfaring med. Et aspekt ved det redaksjonelle ansvaret som M3 trekker fram, er at det kan være problematisk å skulle redigere samtalen for mye. Når man først setter i gang en samtale, har man ikke kontroll med hvordan den utvikler seg. Det kan være en vanskelig balansegang å vite hvor grensen går for om man skal sensurere noe eller forsøke å påvirke retningen på samtalen. Dette er problemstillinger museene i liten grad har erfaring med foreløpig, og tiden vil vise hvordan verktøyet er egnet til å håndtere denne typen utfordringer.

4.2.7 Sosiale medier som alternativ arena for brukermedvirkning

Som tidligere nevnt, mener flere at det er vanskelig å få den hjelpen museene ønsker via dagens funksjoner for brukerbidrag på DigitaltMuseum. M4 sier det kanskje ville vært lettere på Facebook, siden man da kunne lagt ut akkurat det man ønsket hjelp med i stedet for at det druknet i store mengder annet materiale. M7 mener at om man virkelig skal få hjelp, er det best å gå mer systematisk og målrettet ut til personer som kan tenkes å ha den informasjonen man trenger. Trenger man for eksempel en mer nøyaktig stedfesting av en samling bilder fra Lillestrøm, mener hun det ville vært lurt å spørre om hjelp i en lokal Facebook-gruppe. M2 og M3 mener at terskelen for å kommentere på sosiale medier gjerne er lavere enn på andre typer plattformer. M6 og M7 tenker at det ville være lettere å få hjelp på Facebook også fordi folk går inn dit for å surfe og slå i hjel tid, mens mange går inn på DigitaltMuseum fordi de er på jakt etter noe spesielt og dermed ikke er i modus til å kommentere.

Mange av deltagerne (5) snakker om at mange laster ned bilder fra DigitaltMuseum og laster dem opp på ulike Facebook-grupper, der de får mange flere kommentarer enn på objektsiden på DigitaltMuseum. Dette illustrerer problemet med at globale selskaper får mer makt på kulturfeltet, og at museets arbeid blir usynlig (Hylland, 2017a, Marty, 2012). Flere nevner at det er et stort engasjement i mange lokale grupper der historiske bilder deles. Opplysningene fra Facebook-diskusjonene kommer som oftest aldri inn på DigitaltMuseum, noe flere mener er synd. To av museene sier de noen ganger bruker opplysninger som har kommet fram på Facebook, men flere påpeker at de ikke har ressurser til å følge med på alt som skjer der.

Et av museene har en daglig gjettekonkurranse på Facebook-siden sin der folk skal gjette hvor i Oslo et bilde er tatt. Denne er veldig populær, hvert bilde får gjerne 60 – 100 kommentarer, ofte også små anekdoter og tilleggsopplysninger om motivet. M1 ønsker seg at de også kunne lagt ut bilder av uidentifiserte steder og bedt om hjelp, men mener det blir vanskelig for publikum å skille mellom gjettekonkurranse og bønn om hjelp. (M6 og M7 snakker også om denne Facebook-siden, og er usikre på om det bare er en konkurranse eller en måte å få hjelp på). Siden det er så stort engasjement på denne siden, tenker M1 at mange der også ville aktivisert seg for å stedfeste uidentifiserte bilder.

På Facebook blir det ofte en diskusjon eller lange tråder med kommentarer, i motsetning til på DigitaltMuseum der det gjerne bare er en kommentar til et objekt. K mener at denne typen dialog er verdifull og potensielt tilfører mye mer enn en enkeltstående kommentar, men han påpeker at DigitaltMuseum ikke er egnet for dette på samme måte. Det er jo ikke slik at folk

er kontinuerlig pålogget DigitaltMuseum og får et varsel når det kommer en kommentar. IT1 ønsker seg denne typen diskusjon på DigitaltMuseum:

På Facebook, så er jo det typisk, kommer det inn en kommentar så blir det gjerne en diskusjon, også kanskje man til og med resonnerer seg fram til noe sammen, og klarer å finne ut av noe historie bak bildet eller objektet. Og det er jo noe som vi definitivt kunne dratt veldig nytte av. Hvis vi klarte å oppnå noe av det samme på DigitaltMuseum. (IT1)

Dette ville trolig kreve litt andre affordanser som i større grad oppmuntrer til diskusjon. Selv om KulturIT i større grad går inn for å gjøre DigitaltMuseum til en sosial plattform, vil det trolig være en stor utfordring å lykkes med å skape noe i nærheten av det engasjementet som finnes på Facebook. Det er imidlertid et spørsmål om de lange, uredigerte trådene på Facebook er den typen bidrag som er mest nyttig for museene, eller om de ville være bedre tjent med å nå en smalere gruppe med mer avgrensede prosjekter.

Erfaringene med sosiale medier tydeliggjør at interessen for å engasjere seg i museenes materiale absolutt er tilstede hos veldig mange. M1 sier at “det er et spørsmål, akkurat det der med at Facebook er en helt egen ting, også er DigitaltMuseum en helt annen ting”. IT1 sier det er viktig å være tilstede der folk er. Gitt det store engasjementet på Facebook, kan det virke som en god ide å i større grad legge til rette for å kombinere plattformene. (Akkurat hvordan det kan gjøres er utenfor mitt kompetanseområde.) Imidlertid må museene i så fall reflektere over hvor hensiktsmessig det er å bruke store kommersielle plattformer til dette formålet. Sosiale medier som Facebook har fått mye kritikk for sin håndtering av blant annet personvern og videresalg av data. Museene er allerede på Facebook i dag, men en mer utstrakt bruk vil trolig kreve en vurdering av om dette er i tråd med etiske retningslinjer. Imidlertid kan en mer aktiv bruk av sosiale medier for å få hjelp kanskje motvirke noe av tendensen til at museenes arbeid usynliggjøres.

4.3 Balanse mellom ekspertise og brukerbidrag

Det er interessant å se at temaer knyttet til ekspertise og kvalitetssikring er det informantene snakker aller mest om når jeg ser på kodingen av materialet mitt. Det kan sies å være en konflikt mellom denne diskursen og diskurser knyttet til inkludering og deltagelse (Walker, 2016). Det er likevel ikke opplagt at det ene er bedre enn det andre, eller at det ikke er mulig å finne en god balanse mellom ulike hensyn. De moralske undertonene som ofte knytter seg til diskursen om deltagelse, gjør at det kan være en tendens til å forherlige brukervedvirkning og

underspille betydningen av ekspertise. Da kan det være fare for å overse de tingene man risikerer å tape ved å overlate for mye til brukerne.

K framstiller dilemmaet slik:

Det er selvfølgelig generelt komplekst (...) at museene som tradisjonelt er en veldig autoritativ aktør som står for fasit. Altså hvis museet har sagt det, er det ganske nære sannheten. Til at man nå tar inn en rekke ulike stemmer som kan komme med subjektive påstander. Skal man kvalitetssikre, skal man ikke kvalitetssikre?

Denne situasjonen kan relateres til endringen fra *mode 1* til *mode 2* kunnskapsproduksjon.

Som nevnt er muligheten for mer kunnskap den hensikten informantene mine er aller mest opptatt av. Samtidig står de i en tradisjon der vitenskapelighet og etterprøvable kunnskap er en norm, og der kravet til kildekritikk er viktig.

Denne problemstillingen ser litt ulik ut når det gjelder DigitaltMuseum og Minner. Jeg skriver først litt om hver av plattformene, før jeg avslutter med en generell drøfting av denne balansegangen og hvordan den påvirker museet som kunnskapsinstitusjon.

4.3.1 DigitaltMuseum – museet som portvokter

Alle informantene mener at museene må kvalitetssikre bidragene som kommer til DigitaltMuseum, og at rettinger og tilleggsopplysninger som kommer via kommentarfeltet må verifiseres. Det er ikke gitt at informasjonen er riktig, og dersom man legger inn opplysninger som er feil, kan det forringe kvaliteten på museets katalog. De museumsansatte er opptatt av kildekritikk. M7 sier:

Jeg tenker at kanskje det største skillet ligger på dette med kildekritikk. At vi som fagpersoner er veldig opptatt av at vi skal kunne verifisere at det vi legger inn skal være riktig. (...) Det er ganske høy terskel for å endre en opplysning i en katalog.

Dette illustrerer at museene langt på vei opererer innenfor *mode 1* i katalogene sine, med normer om vitenskapelighet og et system for kvalitetssikring. Det er verdt å merke seg at dette er i tråd med signaler fra Digitaliseringsmeldingen (Kultur- og kirke departementet, 2009a), der høy faglig kvalitet ble vektlagt. Brukerne ønsket seg også bedre kvalitetssikring av informasjonen på DigitaltMuseum ifølge en brukerundersøkelse (Gleinsvik et al., 2015). Samtidig gjør selve det at man åpner opp for brukermedvirkning at man beveger seg nærmere *mode 2*. Det blir da et spørsmål hva som er viktigst, at kunnskapen er kvalitetssikret og korrekt, eller at den er nyttig. Nytteverdien kan for eksempel knyttes til om brukerbidragene gjør at museene oppleves som mer relevante, om praksisen skaper økt engasjement og

interesse for samlingene, kanskje også fra nye grupper, eller om brukernes metadata gir økt tilgjengelighet og søkbarhet til tross for at de kanskje ikke tilfredsstiller strenge krav til kildekritikk. Informantene forholder seg litt ulikt til dette komplekse spørsmålet.

Måten verktøyene for brukervedvirkning på DigitaltMuseum er designet på, gjør at museene har en portvokterrolle ved at de må gå gjennom bidragene og gjøre endringer manuelt. Den ene informanten fra KulturIT sier det er et bevisst valg fra deres side å legge inn systemer for godkjenning, og at de heller ikke har gjort privatpersoners mapper søkbare:

Det er ikke noe tvil om at museene er (...) autoriteten i dette her, og det er de som sitter med fagkunnskapen og derfor har det vært viktig for oss også at de bidragene som kommer fra publikum faktisk skal kvalitetssikres fra museet. (IT1)

Ekspertdiskursen har altså påvirket verktøyets design. Sosiale relasjoner i form av autoritet kan finnes igjen i godkjenningsmekanismene på DigitaltMuseum, som gir museene makt til å definere hvilke bidrag som er ønsket og uønsket i katalogen. M1 sier det slik:

Autoriteten og fagkunnskapen, den er ikke vi alene om å ha. Mange av de som bidrar er absolutt innehaver av det også, på sine felt. Så vi er på en måte på lik linje vil jeg si. Men det er jo vi som til syvende og sist bestemmer om vi vil at opplysninger utenfra skal inn i våre baser. Vi kan bare av en eller grunn si at nei, denne opplysningen er ikke relevant, eller den er feilaktig. Så den skal ikke inn. (M1)

Denne portvokterrollen blir særlig tydelig når informantene snakker om hvordan de velger hvilke bidrag som skal integreres i katalogen. Det er svært forståelig sett i lys av diskursen om museets troverdighet at en løsning hvor museene kvalitetssikrer bidrag til DigitaltMuseum er valgt. Likevel kan den framstå som unødvendig ressurskrevende for museene og vanskelig å skalere opp. Med tanke på de mange teoretikerne som skriver om hvordan synet på ekspertise og kunnskap forandrer seg (for eksempel Cairns, Weinberger), kan man også stille spørsmåltegn ved hvorvidt det er fornuftig å holde på dette synet, som impliserer at det alltid finnes en fasit og en "riktig" beskrivelse av objektene. For noen typer opplysninger, for eksempel et avbildet sted, er det selvsagt uproblematisk å hevde at det finnes en eneste korrekt beskrivelse. I en del andre tilfeller er det derimot mer komplisert. Katalogiseringen preges av den som utfører jobben, og verken profesjonelle eller amatører kan være helt nøytrale (Huvila, 2008). På den andre siden er det ingen tvil om at ekspertisen og den dype fagkunnskapen som finnes ved museene har verdi, den er kanskje en av museets viktigste ressurser. Historisk sett har ekspertisen vært helt sentral for å underbygge museets legitimitet (Pulh og Mencarelli, 2015). Som Løkka (2014) skriver, kan det også være lite samsvar mellom det dekonstruerte kunnskapssynet og den typen kunnskap brukerne ønsker og forventer fra museene.

M6 har skrevet til KulturIT om søkbarhet i kommentarfeltet, og fått et interessant svar om balanse mellom ulike typer innhold som hun leser opp i intervjuet:

“Så er det dette med vektning og synliggjøring av brukergenerert innhold versus det som kommer fra museene, men det tror jeg vi skal finne en fornuftig løsning på.” Så de er selvfølgelig klar over at noen opplysninger har vi jobba med, eller at vi sitter med research og gjør ting, og noe kanskje bare... ja, det kan jo være grundig fra andre og, men det er ikke sikkert det er så grundig. At de ser at det er et dilemma der.

KulturIT vekter altså museenes og brukernes bidrag ulikt i søkealgoritmene sine. M6 og M7 mener det er fornuftig at museenes innhold skal veie tyngst hvis fagkompetansen deres skal være noe verdt. Kvalitetssikret kunnskap blir altså tillagt høy verdi. Samtidig er M6 opptatt av nytteverdien opplysninger i kommentarfeltet kan ha for andre brukere, også opplysninger som ansees som mindre sentrale av museet. Det er nettopp derfor hun har ønsket at kommentarfeltet skal bli søkbart. M6 og M7 har på flere måter vært opptatt av å finne løsninger som gjør at de kan håndtere balansegangen mellom kildekritikk og brukerbidrag uten at det blir altfor tidkrevende. De sier at hvis kommentarfeltet blir søkbart, kan de konsentrere seg om de kommentarene som de kan gjøre noe med, for eksempel feilrettinger, mens tilleggsopplysninger bare kan ligge i kommentarfeltet. Det ville implisere en oppdeling der selve katalogen fortsatt domineres av *mode 1*, mens *mode 2*-type kunnskap framkommer i kommentarfeltet. M7 ønsker seg også en bedre logg i Primus slik at man kan se hvorfor noe er blitt endret. Det ville vært et verktøy som ivaretok behovet for kildekritikk. For øyeblikket fører museet en manuell logg slik at de kan se at noe for eksempel er endret som følge av en brukerkommentar. Som nevnt snakker M6 og M7 også om muligheten for å merke opplysninger med grad av usikkerhet i Primus. De sier det er en måte å “safe” seg på, ved at de kan legge inn opplysninger men samtidig si at de ikke er kvalitetssikret. Dette kan ansees som en metode for å kombinere *mode 1* og *mode 2* i katalogen. K snakker også om at det å la graden av kvalitetssikring fremgå er en måte å slippe til brukerbidrag på uten nødvendigvis å måtte bruke for mye ressurser.

M2 er nær et *mode 2*-syn med vekt på nytte når han sier at de til tider vurderer det slik at det er viktigere å få digitalisert nye samlinger enn at kvaliteten på metadataene er veldig høy:

Alle museer tror jeg har, i gitte perioder, ulike ting de må legge vekt på. Det går på kvantitet og kvalitet. (...) Så er spørsmålet for eksempel, hvis vi har en serie av en fotograf på 2000 bilder som alle er fra Gausdal. Skal vi vente med å publisere det til vi har gjennomregistrert alle fotografiene? Eller skal vi bare tagge dem med Gausdal, få dem ut og gi folk en opplevelse? Jeg tror det ligger mye muligheter for at folk kan få opplevelser i bildene uten at vi skal styre informasjonen. Eller hva de skal oppleve. Men det er klart, legger vi ut store serier uten noe særlig informasjon, så vil du jo få masse kommentarer, på hvor det er. Da får vi jo mye hjelp, men samtidig er det ikke sikkert at vi velger (...) å oppdatere den der og da. Vi velger heller å bruke ressurser på å få ut en ny samling med litt mindre informasjon. (M2)

Slik jeg tolker M2 her, mener han at nytteverdi i form av tilgjengelighet i mange tilfeller er viktigere enn å bruke mye tid på å legge inn grundige metadata til hvert objekt. Han sier likevel at en fare ved å bruke lite tid på registreringen, er at objektene kan bli mindre interessante for brukerne, som kanskje ønsker og forventer mer informasjon. Denne konflikten mellom kvantitet og kvalitet er sentral for museet som kunnskapsinstitusjon, og drøftes nærmere i avsnittet som handler om dette.

4.3.2 Minner – museet som “spørreer”

På Minner er det svært tydelig at historiene kommer fra privatpersoner, og informantene er heller ikke så opptatt av å kvalitetssikre disse. Denne typen bidrag er ikke på samme måte i konflikt med museenes autoritet og ekspertise, ettersom det dreier seg om en annen form for kunnskap enn den museene tradisjonelt står for.

Det er flere sider ved Minner som er nyskapende. Folk slipper til med sine egne historier i uredigert form, og har eierskap til egne bidrag. Dette står i kontrast til tradisjonelle utstillinger som er redigert av museene, der museet eier innholdet og det er begrenset med plass til ulike synspunkter. M5 sier:

Det museet velger å framstille i en utstilling, det blir mer som når en journalist skriver i avisa, da blir det ikke bare kildens historie. Det er kanskje ikke faktisk kildens historie først og fremst, det er først og fremst journalistens historie. (...) Det er også sånn at i en fortelling i en avis eller i en utstilling, så er det å komme til orde et knapphetsgode. Det finnes alltid mange utgaver av en historie. Og noen vil føle at deres historie ikke blir fortalt. Mens i et muntlig historie-prosjekt, så er ikke den konflikten der. (...) Ingen er nødt til å rydde opp i hvilkens erfaring som er best eller mest virkelig. (M5)

Slik skiller prosjektene på Minner seg tydelig fra tradisjonell formidling i museer ved at det ikke er noen portvokter som velger ut hvilke perspektiver som skal komme fram. Ettersom kunnskapen som ligger i personlige erfaringer ikke tilhører et vitenskapelig domene, unngår man langt på vei spenningen mellom *mode 1* og *mode 2*.

M3 mener Minner åpner opp for mindre kontroll fra museenes side:

Jeg tror ikke redaksjonen skal innebære en kontroll eller styring i stor grad av det som kommer, for noe av poenget er jo å komme litt bort fra det. At de som forteller skal ha en frihet til å fortelle ut i fra sine ståsteder. Så er det jo en utfordring for oss også, å være åpen for kanskje litt andre fortellinger enn det vi vanligvis forteller i museum. (M3)

Åpenheten for andre typer fortellinger og mindre styring som framkommer her, kan tyde på en profesjonsinnovasjon nedenfra der de museumsansatte selv tar nye roller og gir publikum

en ny rolle. Det er nyskapende at museene i denne skalaen går ut og skaper sitt eget kildemateriale. M3 mener dette endrer litt på museets rolle:

Mange vil sikkert hevde at museer er autoriteter i kraft av kunnskap knyttet til samlinger. Altså, det er de jo til dels. Og hvis det er det som er utgangspunktet for en formidling, at vi er eksperter på en samling, så er man jo kanskje det. Men hvis man sier at kunnskapen også er det som folk kan fortelle, som vi ikke har i samlingen. Så har man straks et litt annet utgangspunkt for å tenke om det, at da er man jo selv en spørrer, som må stille seg undrende til mange ting og innse at det her vet vi egentlig ikke noe spesielt om. (M3)

Det er interessant hvordan M3 her snur spørsmålet om autoritet og ekspertise litt på hodet. Når museet går ut og stiller spørsmål til publikum via Minner, er det jo nettopp for å samle kunnskap de ikke har i form av personlige beretninger om ulike tema. Rollen som “en spørrer” er litt annerledes enn rollen som en autoritet som sitter med svarene. Det kan tyde på en endring mer i retning av dialog og samtale i stedet for monolog. Dette vil både kunne virke demokratiserende og gi museene ny kunnskap de ikke har fra før.

Videre påpeker M3 at det samtalende museet ikke lenger kan kommunisere med en eneste nøytral stemme, men kan bli flinkere til å vise hvem som snakker, også i utstillinger og lignende:

Skal man ha en kommunikasjon, så må man være tydelig på hvem som snakker til enhver tid, og hvilke roller de ulike har. En er kanskje vant til å formidle ting i en nøytral tone. (...) Men hvis det skal være en kommunikasjon, så må man være oppmerksom på at man er en part i en samtale. (...) Og det å være en del av en samtale, det krever at alle deltar aktivt. Så det er ikke sånn at en skal være passiv og den andre aktiv. Hvis man skal få til en samtale må museet også ytre seg om noen ting, og ha synspunkter kanskje. Ikke standpunkter, men stille spørsmål som egner seg for å få til en samtale. Og ikke bare beskrive ting som om det var fakta. (M3)

Dette kan virke som en logisk konsekvens av det å bevege seg bort fra den store autoritative fortellingen mot flere stemmer. Men antagelig er det en uvant tenkemåte for museene at deres utstillinger og formidling skal sees som en del av en samtale på denne måten. Det tradisjonelle museet framstiller gjerne kunnskapen det formidler som fakta, ikke som standpunkter som er oppe til diskusjon. Denne modellen minner om Iveys (2008, 2009) beskrivelse av *expressive life* der *heritage* og *voice* knytter sammen historie, kulturarv og tilhørighet med enkeltindivider og deres liv og identitet i nåtiden (Juncker & Balling, 2016). Minner kan virke som en lovende modell for å få til den balansen mellom *heritage* og *voice* som Ivey skriver om. Mens museene bidrar med en kunnskapsbase som er utgangspunkt for en minneinnsamling og gjerne også utstillinger og så videre, kan brukernes bidrag berike med andre typer kunnskap, gi kontekst og skape interesse gjennom en mer personlig vinkling med større nærhet til historien. Får man til dette på en god måte, vil museene i større grad kunne fungere som en debattarena.

4.3.3 Brukermedvirkning og museet som kunnskapsinstitusjon

Praksisen med brukermedvirkning har potensial til å påvirke hvordan museene fungerer som kunnskapsinstitusjoner. M3 mener det er ulikt hvordan museumsansatte reagerer på nye arbeidsmåter med mindre grundig katalogisering og mer hjelp fra brukere som de M2 beskriver:

I dag [blir det] mer en åpen prosess, der det ikke bare er den som jobber i museet som forvalter innholdet, du får også den andre kommunikasjonen tilbake igjen, (...) som endrer litt kanskje forventninger til en rolle som et museum har. Og som folk kan reagere litt ulikt på, sånn i museumssammenheng. Noen setter pris på det, andre er kanskje mer sånn at de heller vil beholde kontrollen og jobbe grundig og at alt skal være veldig ordentlig før man legger det ut til publikum. (M3)

Den grundige arbeidsmåten i *mode 1* kommer i konflikt med forventningen om å involvere brukeren og presset om å jobbe raskere med digitaliseringen. Flere snakker om en konflikt mellom kvantitet og kvalitet. Mens det fra politisk hold er stort fokus på kvantitet i digitaliseringen, “mest mulig til flest mulig”, sier K at mange museer er mer opptatt av at det de legger ut skal være ordentlig, med gode metadata og så videre. Han mener at museenes “kvalitetskultur” er en av grunnene til at digitaliseringen av museene går sakte:

Det er ganske åpenbart at digitaliseringen utfordrer museenes kvalitetskultur. Også har vi brukt de siste snart 20 årene (...) på å finne veier rundt dette, altså klare å forene disse størrelsene bedre. Og at det også har bidratt til at museene har senket litt den kvalitetsterskelen, det tror jeg nok. Og kanskje den må senkes enda et par hakk til. (K)

Det å senke kvalitetsterskelen i denne sammenhengen innebærer trolig å bevege seg mer i retning *mode 2*, der nytteverdi har forrang over kvalitetssikring. Det er verdt å merke seg at konflikten mellom kvalitet og kvantitet også finnes i de politiske dokumentene, der det både legges vekt på høyt tempo i tilgjengeliggjøringen av materiale og høy faglig kvalitet. K mener at museene har gjennomgått en utvikling og flyttet seg i spørsmålet om kvalitetssikring de senere årene. Han sier at du for 20 år siden kunne møte museumsansatte som ikke var interessert i bidrag som ikke kunne verifiseres 100%, mens han mener dette er nærmest utenkelig i dag. K snakker om at man også kan problematisere kvalitetsbegrepet:

Kvalitet er et vanskelig begrep, for da snakker vi tradisjonelt sett om kvalitet i forhold til kvalitetssikret, autoritativ, allment vedtatt sannhet. (...) Museene utfordrer nå i stadig større grad denne tradisjonen. Så man kan også se for seg at museenes forståelse av kvalitetsbegrepet er det som endrer seg. Som gjør at museene kan operere på en helt annen måte, uten at de føler at de jobber med dårligere kvalitet. At kvalitet i museum blir noe annet.

Det kan virke paradoksalt at museene snakker så mye om kvalitet og kvalitetssikring når “autoritativ, allment vedtatt sannhet” er noe man er på vei bort fra og poenget er å slippe til

flere stemmer og perspektiver. Som tidligere nevnt, kan dette sies å handle om synet på kunnskap. *Mode 1* kvalitetssikret, vitenskapelig kunnskap impliserer kanskje i stor grad den empirisk-rasjonalistiske epistemologien, mens *mode 2* og et endret kvalitetsbegrep passer bedre med det postmoderne og poststrukturalistiske kunnskapssynet.

Samtidig ser K at tilliten museene har i offentligheten er viktig. Den store opptattheten blant informantene av kvalitetssikring, kildekritikk og tydelig merking av avsender kan sies å handle om tillit og troverdighet. K sier:

Jeg ser også at det er en helt legitim diskusjon. Altså i ytterste konsekvens, at mye av museets store troverdighet, som jo er en stor ressurs, kan utsettes i en grad som kanskje er problematisk. Men vi er overhodet ikke der. Ennå.

Her utpeker K museenes tillit og troverdighet som en av deres største verdier. Det er ikke overraskende da at alle informantene er opptatt av at opplysninger som kommer fra dem skal holde høy kvalitet og være mest mulig korrekte, mens opplysninger som kommer fra andre skal være tydelig merket med avsender. Det å holde fast på viktigheten av kvalitetssikring i *mode 1* er en måte å sikre fortsatt tillit til museene.

M2 fremhever at de museumsansatte og brukerne ikke trenger å konkurrere mot hverandre. De har ulike oppgaver og kompetanse, som sammen blir bra og skaper en vinn-vinn-situasjon. Likevel mener han det er viktig at det ikke blir “fri flyt”, men tydelig merking av hva som er museumsskapt og hva som er brukerskapt. M3 sier man ikke skal “kimse av” den dype kunnskapen museer har, selv om man har en samtale med andre. Alt i alt tyder datamaterialet mitt på at informantene mine har et reflektert forhold til spørsmålet om balanse, og at de ikke tenker på ekspertise og brukervedvirkning som noe enten/eller, men som både/og.

4.3.4 Uavhengighet

Det er også en side ved museet som kunnskapsinstitusjon at museet skal kunne produsere uavhengig kunnskap, noe som er viktig i en vitenskapelig tradisjon/*mode 1*. M2 nevner som en mulig problematisk side at brukervedvirkning kan føre til at museene blir “styrt” og ikke tør å utfordre:

Man snakker jo om at det er viktig at museene har en armlengdes avstand, til forskjellige ting. Vi skal ikke bli altfor påvirka av alt. Altså, vi skal kunne leve litt uavhengig. Fordi vi har et oppdrag, og vi skal utfordre, og vi skal rette blikk på ting som kanskje ikke allmuen alltid mener vi skal rette blikk på. (...) Så det er jo det å finne den balansen, (...) vi skal være relevante, samtidig skal vi heller ikke bli for mye styrt.

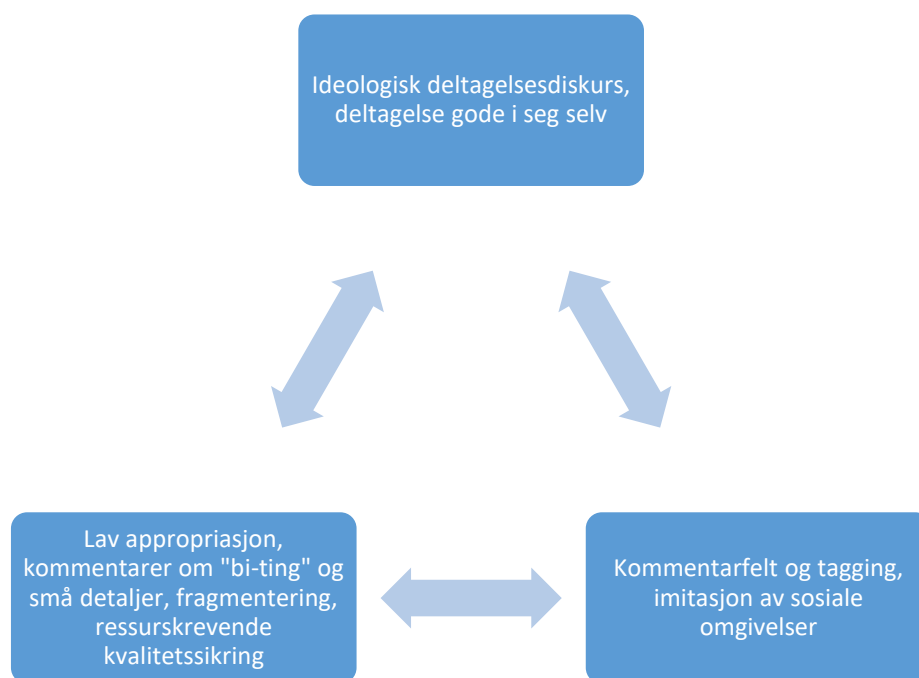
M2 sier museene også skal kunne ta opp ting som ikke med en gang oppleves som positive og som ikke handler om “mimring”. Slik jeg forstår ham, tenker han at en fare ved å legge for stor vekt på brukermedvirkning er at man ender opp med å alltid ville tekkes brukerne, og blir redd for å ta opp mindre populære tema for eksempel. Det kan være en fare ved å gå for langt i retning *mode 2*-kunnskapsproduksjon at museene begynner å legge for stor vekt på å ikke støte noen, fordi kunnskapen de formidler skal generere nytte i form av økte besøkstall, attraktivitet for reiselivet og lignende kommersielle mål (Løkka, 2014).

IT1 er inne på en annen side ved museenes uavhengighet når han sier at de har tenkt på å bruke mengden brukerbidrag og engasjement på et objekt som et kvalitetskriterium for å prioritere fram objekter i søk, men at en fare med det kan være at man “havner i en loop der man alltid fronter det som allerede er populært”. For mye vekt på brukernes interesser kan gi de filterboblene som er mye omtalt på sosiale medier, der det blir vanskelig å oppdage nye og uventede ting. En fare ved en slik vektlegging av brukernes engasjement kan være en standardisering av smaken i kommersiell retning (Hooland et al., 2011).

4.4 Samspillet mellom diskurser, teknologi og sosial bruk

For å oppsummere funnene mine, vil jeg kort vise hvordan de plasserer seg inn i Schäfers modell for samspill mellom diskurser, teknologi og sosial bruk (se figur 3, avsnitt 2.1.2 og figur 6 under).

Vi har sett at en ideologisk deltagelsesdiskurs, der deltagelse sees som et gode i seg selv, har vært en viktig hensikt bak etableringen av sosial funksjonalitet på DigitaltMuseum. Denne hensikten har trolig medvirket til imitasjon der vanlige verktøy er valgt, kanskje som den raskeste og enkleste veien til målet om medvirkning. Teknologien virker tilbake på diskursen ved å gi inntrykk av demokratisering og flere typer kunnskap til dem som befinner seg på utsiden av praksisen. For de som kjenner praksisen fra innsiden, kan vi imidlertid si at de ideologisk begrunnede verktøyene fører til skepsis til deltagelsesdiskursen og ønsker om en diskurs som i større grad kan gi retning til teknologien. Selve utformingen av teknologien bidrar til at noen hensikter blir fremtredende for aktører i sektoren, for eksempel det å få respons.

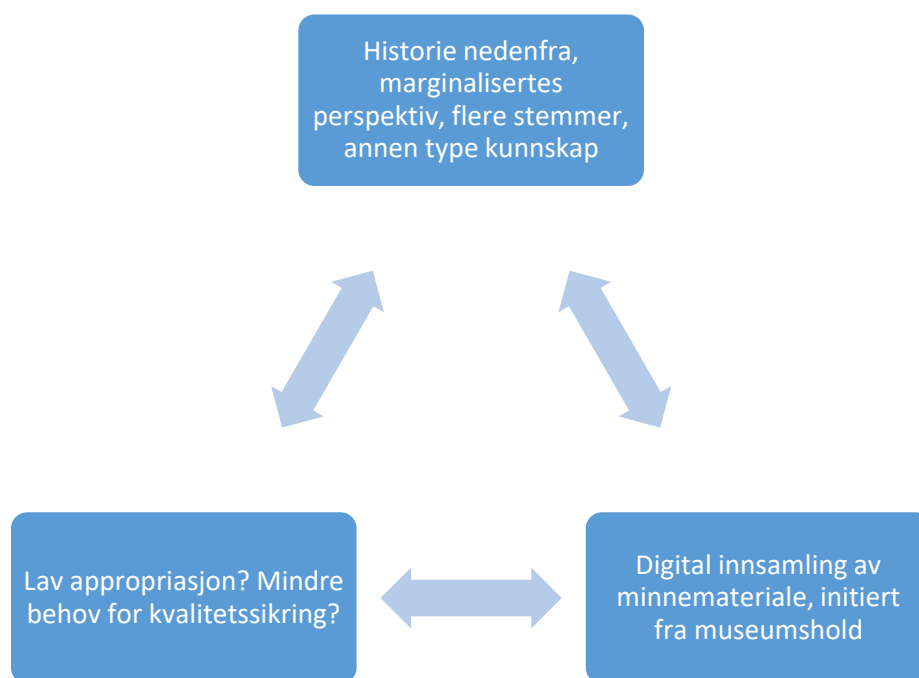


Figur 6: Samspill diskurser – teknologi – sosial bruk på DigitaltMuseum

Verktøyenes design påvirker sosial bruk og rutiner på flere måter. Den lave appropriasjonen kan skyldes faktorer som fragmentering, mangel på diskusjon blant annet ved at verktøyet legger opp til usynlig dialog, og at designet stimulerer til mindre relevante bidrag som fører til lav prioritering i museene. Designet der DigitaltMuseum er både et formidlingsverktøy og en katalog stimulerer bidrag fra dem som har faktakunnskap om små detaljer, mens andre typer bidrag avskjæres.

Flere informanter opplever at de bruker mye ressurser på bidrag som ikke nødvendigvis oppfattes som relevante. Dette virker trolig tilbake på tanker om videreutvikling gjennom et ønske om mer avgrensede prosjekter. I tillegg er det ønske om diskusjon om utvalg og samlinger som følge av fragmentering og mange bidrag på detaljnivå.

Den faktiske bruken påvirker diskursen gjennom at begrensninger ved verktøyene og frustrasjon over ressursbruk fører til skepsis mot ideologisk deltagelsesdiskurs i praksisfeltet. Kanskje virker denne diskursen også inn på museenes bruk av verktøyene ved at mangelen på begrunnelser gir lav prioritering av bidragene.



Figur 7: Samspill diskurser – teknologi – sosial bruk på Minner

For Minners del er verktøyet fortsatt under utforming, men ønsket om å dele autoritet og gi brukerne eierskap til egne historier gjenspeiles i designet. Det nye verktøyet virker tilbake på diskursen ved at man ser for seg en ny rolle for museet som “spørre” og samtalepartner. Designet med tydelig merking av brukerbidrag vil muligens virke inn på museenes bruk og rutiner ved at det er mindre behov for kvalitetssikring enn på DigitaltMuseum. Siden verktøyet er så nytt, er det for tidlig å si noe særlig om den sosiale bruken. Men foreløpig kan det se ut som lav appropriasjon kan virke inn på videreutvikling gjennom ønsker om å tilpasse verktøyet til samarbeid med organisasjoner, hvor man for eksempel kan gi samarbeidspartnere utenfor museet en innsamlerrolle.

5. Avslutning

5.1 Konklusjon

Museumssektoren har tatt til seg signalene om digital brukermedvirkning, og et stykke på vei justert sin virksomhet etter dem. Målet om at “sosial teknologi blir en naturlig og integrert del av institusjonenes formidlingsarbeid” (Kunnskapsdepartementet, 2009b) må til dels sies å være nådd, selv om man kan være kritisk til om teknologien er reelt integrert eller bare lagt som et lag utenpå eksisterende systemer. Imidlertid skiller mine informanternes forståelse av hensikten med denne praksisen seg til dels fra den mest nærliggende tolkningen av de politiske dokumentene. En viktig forskjell er at mens de politiske dokumentene bærer preg av at brukermedvirkningen er et gode i seg selv som ikke trenger nærmere begrunnelse, er dette lite fremtredende blant informantene mine. Flere er direkte eller indirekte skeptiske til et slikt syn. I stedet legger de vekt på at det er viktig at man tenker gjennom hva man vil og vurderer ressursbruken når man setter i gang slike prosjekter. Informantene mener først og fremst at mer og andre typer kunnskap, gjerne fra flere eller nye perspektiver, er en hovedbegrunnelse for å invitere brukerne til å bidra. Dette gjelder både for DigitaltMuseum og Minner.

Demokratisering, å få hjelp med dokumenteringen av store mengder materiale, å engasjere brukerne og å få respons fra og kontakt med brukerne er også fremtredende begrunnelser.

Den tidlige implementeringen med kommentarfelt og nøkkelord på DigitaltMuseum bærer preg av politiske hensikter og imitasjon av omgivelsene. I dette tilfellet kan man si at verktøy er politikk. Teknologien er ikke nøytral, men brukes som et virkemiddel for å oppnå politiske mål. Ulempen med dette er at man ikke ser ut til å ha tenkt tilstrekkelig på verken museenes eller brukernes ønsker og behov. Dette er trolig en av grunnene til at appropriasjonen er relativt lav, og at gjennomgang av brukerbidragene ikke er særlig høyt prioritert av museene.

Kommentarfeltet er demokratisk ved at det åpner opp for ulike typer bidrag på brukerens premisser, uten at museet legger noen føringer. Flere museumsansatte sier at de både får nyttig kunnskap og setter pris på dialogen med brukerne som kommentarfeltet muliggjør. Likevel er det flere begrensninger ved verktøyet som virker inn på hvilke bidrag som ønskes og hvilke som marginaliseres. Det at DigitaltMuseum er en katalog der et *mode 1*-syn på kunnskap dominerer, gjør at det blir en interessekonflikt om hva slags bidrag som er relevante. Et eksempel på en *mode 1*-tenkemåte er at nøkkelord fra brukeren ansees som en for subjektiv type bidrag som informantene ikke ønsker inn i katalogen. Dette kunnskapssynet

bidrar til at det i første rekke er faktakunnskap som lar seg etterprøve som ønskes som bidrag på DigitaltMuseum.

Politiske signaler om viktigheten av høy faglig kvalitet samt faglige tradisjoner gjør det naturlig at informantene er opptatt av kildekritikk og kvalitetssikring. Man kan si at holdninger til kvalitet, kunnskap og kontroll er innebygget i designet på DigitaltMuseum. Det gjør imidlertid at enkelte typer bidrag marginaliseres, særlig med tanke på hvor lite synlige kommentarene er på nettsiden og at kommentarfeltet foreløpig ikke er søkbart.

Minnemateriale er et eksempel på en type kunnskap som kan være interessant, men som marginaliseres av at den ikke har noen parallell i den tradisjonelle katalogen. Dessuten gir verktøyet en fragmentering ved at man i stor grad forholder seg til enkeltobjekter utenfor kontekst, noe som fører til diskusjon om små detaljer og avskjærer muligheten for å diskutere større utvalg eller hele samlinger. Dermed går man glipp av diskusjoner som kunne vært mer reelt demokratiserende og gitt brukerne mulighet til å påvirke museenes virksomhet. Ønsket om mer kunnskap blir dessuten i begrenset grad ivaretatt, siden museene i liten grad får styrt hva de ønsker hjelp med og objekter med lite informasjon er vanskelige å finne.

DigitaltMuseum har heller ikke blitt noe sted for dialog og diskusjon brukere i mellom.

Minner-prosjektet er interessant ved at det har opprinnelse i museene heller enn fra politisk hold, og kan sees som et demokratiserende initiativ fra de profesjonelle. Erfaringer med brukerbidrag på Digitalt fortalt og DigitaltMuseum bidrar trolig til at det virker mer gjennomtenkt og begrunnet, med mer avgrensede prosjekter. Modellen gir museene mer styring ved at de stiller konkrete spørsmål de ønsker svar på. Samtidig deles autoriteten med brukerne ved at de har eierskap til og bestemmer over egne bidrag. Siden kunnskapen brukerne deler på Minner er av en annen type enn den vitenskapelig funderte kunnskapen i katalogen, er den ikke på samme måte i konflikt med *mode 1*-tankegangen. Personlige erfaringer kan i stedet sees som et supplement til den tradisjonelle museumskunnskapen. Sammenlignet med tidligere metoder der spørsmål ble sendt til et fast nettverk, risikerer man imidlertid at materialet endrer karakter ved at deltagelse blir mer upersonlig og uforpliktende. Større polarisering i svarene og mindre personlige svar er mulige konsekvenser. Dessuten kan museene potensielt havne i vanskelige dilemmaer knyttet til sitt redaksjonelle ansvar, særlig hvis de velger å ta opp kontroversielle temaer.

Minner virker som et lovende verktøy for å oppnå hensikter som å få andre typer kunnskap og perspektiver inn i museene, engasjere brukerne og bygge identitet og fellesskap. Prosjektet er

imidlertid ganske ferskt og fortsatt under utvikling, og appropriasjonen er foreløpig lav. Det er derfor for tidlig å foreta noen inngående evaluering av Minner som verktøy for brukervedvirkning. Det er vanskelig å lykkes med nye digitale verktøy, og konkurransen om brukernes oppmerksomhet er stor. Selv om ideen er god, er det langt fra sikkert at Minner vil lykkes med å skape det ønskede engasjementet. Imidlertid kan tankegangen bak Minner muligens implisere interessante endringer av museene som kunnskapsinstitusjoner.

Mine informanter er reflekterte rundt problemstillingen om balanse mellom ekspertise og brukerbidrag, og har flere gode strategier for å håndtere denne balansen i praksis. I litteraturen er det mye snakk om potensielle omveltninger som følge av brukervedvirkning, men liten empirisk støtte for faktiske endringer. Jeg vil imidlertid argumentere for at den nye praksisen faktisk har medført endringer i museumssektoren. Selv om museene fortsatt er preget av en *mode 1*-tradisjon med vekt på kildekritikk og kvalitetssikret, vitenskapelig kunnskap, kan de sies å ha flyttet seg et stykke på vei mot *mode 2*. Informantene er positive til det å åpne opp kunnskapsproduksjonen for bidrag fra brukerne, og nevner mange fordeler med praksisen. Flere påpeker hvordan bidrag som kanskje oppleves som mindre relevante for museene, likevel kan gi nytteverdi for andre brukere. Den mer personlige kunnskapen som ønskes på Minner, kan sies å ligge nærmere *mode 2* enn *mode 1*. Dessuten kan en økt brukerorientering identifiseres gjennom ønsker om å skape en relasjon til brukerne, nå nye grupper og at museet skal oppleves som relevant.

Imidlertid setter informantene en grense ved at de vil ha kontroll over katalogen sin, som skal inneholde kvalitetssikret kunnskap preget av ekspertise og faglighet. Institusjonelle normer og verdier er trolig en del av forklaringen på at dette synet står så sterkt. Ved å holde på *mode 1* et stykke på vei, sikrer dessuten informantene at de også oppfyller det politiske målet om høy faglig kvalitet. Det er trolig en god ide med tanke på å opprettholde tilliten og troverdigheten til museene. Det er neppe noe mål at museenes praksis må være preget av enten bare *mode 1* eller bare *mode 2*. Tvert imot kan ulike typer kunnskap supplere hverandre, og en kombinasjon av vitenskapelig kunnskap og mer personlige brukerbidrag kan gi en god balanse mellom *heritage* og *voice*.

Mens museene fortsatt er portvoktere til autoritativ kunnskap på DigitaltMuseum, kan man skimte en ny posisjon som undrende, samtalende og samarbeidende museum i planene for Minner. Det blir spennende å følge utviklingen av denne plattformen videre. Å utvide museet med mer erfaringsbasert kunnskap kan trolig både virke demokratiserende, skape engasjement

og supplere museenes samlinger og formidling. Denne typen bidrag handler mindre om dreining i retning *mode 2*, og mer om å i større grad ta inn enkeltpersoners *voice* i museets *heritage*-virksomhet.

Tendensen til dreining mot kommersialisering, der brukeren blir en kunde, kan potensielt medføre en vel så stor endring for museene som kunnskapsinstitusjoner som brukermedvirkning i seg selv. Det er en klar målkonflikt mellom tanken om museet som en demokratisk institusjon der deltagende borgere kan engasjere seg i dialog, og tanken om museet som en “opplevelsesprodusent” som først og fremst skal sørge for verdiskapning ved å lokke til seg flest mulig fornøyde kunder. Dersom de politiske signalene først og fremst forstås som det siste, kan det true museenes posisjon som uavhengige kunnskapsinstitusjoner som også kan være kontroversielle og ta opp ubehagelige temaer. Informantene i undersøkelsen min kan imidlertid sies å først og fremst være preget av synet på museet som en demokratisk institusjon. Likevel er dette en problemstilling som kanskje vil bli mer aktuell i årene fremover, ettersom politiske signaler i for eksempel *Kulturens kraft* (Kulturdepartementet, 2018) går i retning mindre offentlig finansiering og større krav til egen inntjening. En annen side ved en utvikling i retning mer instrumentelle mål, er at forsøk på å styre museene fra politisk hold blir vanligere. I en fersk uttalelse fra årsmøtet i Norges museumsforbund (Norges museumsforbund, 2019) slås det fast at museenes yringsfrihet er under press, og at prinsipper om armlengdes avstand og faglig frihet for museene må befestes i den planlagte museumsloven.

5.2 Betydning og videre forskning

De nyanserte erfaringene som kommer fram i datamaterialet mitt, er et nyttig korrektiv til den politiske diskursen som i stor grad er preget av helliggjøring og manglende begrunnelser. Brukermedvirkning av ideologiske grunner er neppe noen god ide, mens prosjekter som springer ut fra reelle behov og interesser kan berike og utvide museet. Det er positivt å være opptatt av brukernes behov og interesser, men også viktig å være bevisst på mulige negative konsekvenser av økt brukerorientering. Å strekke seg for langt for å tekkes brukeren kan for eksempel resultere i tap av uavhengighet eller av tillit og troverdighet. Formidling av solid fagkunnskap er trolig mer, ikke mindre, viktig i en samtid preget av problemstillinger som falske nyheter, ekkokamre og så videre. Det er derfor en god ide at museene holder fast på sin egenart og vitenskapelige tradisjoner samtidig som de fornyer egne praksiser.

I lys av funnene mine, kan det være en god ide å designe verktøy som gir mer styring med brukermedvirkningen på DigitaltMuseum. Museene bør tas med på råd slik at verktøyene bidrar med kunnskap de er interessert i og ønsker å forvalte videre. Like viktig er det å undersøke interessen blant brukerne før man bruker ressurser på nye verktøy. Muligheter for å diskutere utvalg eller hele samlinger er en god ide som potensielt kunne ført til mer vesentlige diskusjoner med bredere nedslagsfelt. Denne typen prosjekter kunne kanskje i større grad gjort museenes plattformer til en arena for offentlig samtale.

Minner er et eksempel på et verktøy for mer museumsstyrte prosjekter som trolig har potensiale til å oppfylle mange av aktørenes hensikter, engasjere brukerne og gi museene ny kunnskap de er interessert i. Imidlertid har det vist seg at det er krevende å gjøre prosjektene kjent og å få inn bidrag. Hvis Minner skal kunne nå potensialet sitt, er det trolig nødvendig at museene nå i startfasen legger ned et betydelig arbeid med å knytte til seg samarbeidspartnere og spre innsamlingene til brukere som kan være interessert. Ellers kan det være en fare for at det fortsetter å være liten aktivitet på plattformen, og at prosjektet etter hvert lider samme skjebne som Digitalt fortalt. Samarbeid med organisasjoner og media, spredning til brukerne på DigitaltMuseum og til relevante Facebook-grupper og lignende er ideer som kan bidra til å få fart på innsamlingene. Ideene om å skape større sammenheng mellom samlingstypene, for eksempel ved å bruke minnemateriale for å skape kontekst eller å samle minner knyttet til utvalg av materiale fra DigitaltMuseum, er også veldig gode.

Det ville være interessant å undersøke Minner-prosjektet igjen om noen år for å se om det har påvirket museets rolle og kunnskapsproduksjon i de retningene informantene mine ser for seg, eller om det kanskje har hatt helt andre og utilsiktede konsekvenser. En bevissthet om at teknologier og verktøy ikke er nøytrale, men virkemidler med potensielt innebygget ideologi og maktrelasjoner, vil kunne være nyttig å ha med seg også i annen forskning som handler om teknologi og digitalisering. Det er flere aspekter ved digitaliseringen som kunne hatt godt av en kritisk analyse. Dessuten er det behov for mer kunnskap om brukerne av plattformen, og gjerne også om folk som ikke er brukere, men som er aktive i lokalhistoriske grupper for eksempel på Facebook. Større forståelse av brukerne kan gjøre det enklere å designe gode verktøy som skaper engasjement.

Litteraturliste

- Adair, B., Filene, B. & Koloski, L. (Red.). (2011). *Letting go?: Sharing historical authority in a user-generated world*. Philadelphia: Pew center for arts & heritage.
- Alemu, G. & Stevens, B. (2015). *An emergent theory of digital library metadata: Enrich then filter*. Kidlington, Oxford: Chandos publishing.
- Anderson, C. (2006). *The long tail: How endless choice is creating unlimited demand*. London: Random house.
- Barrett, J. (2011). *Museums and the public sphere*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Benoit, E. & Munson, A.L. (2018). Proceed with caution: Deepening practitioner concerns about social tagging within digital collections. *Libraries and the Academy*, 18(4), 759-779. <https://doi.org/10.1353/pla.2018.0044>
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Cairns, S. (2013). Mutualizing museum knowledge: Folksonomies and the changing shape of expertise. *Curator: the museum journal* 56(1), 107-119. <https://doi.org/10.1111/cura.12011>
- Cameron, F. & Robinson, H. (2007). Digital knowledgespaces: Cultural, theoretical, practical, and usage issues facing museum collection databases in a digital epoch. I F. Cameron & S. Kenderdine (Red.), *Theorizing digital cultural heritage: A critical discourse* (s.165-192). Cambridge, Massachusetts: MIT Press.
- Chan, S. (2007). Tagging and searching: Serendipity and museum collection databases. I J. Trant & D. Bearman (Red.), *Museums and the web 2007: proceedings*. Toronto: Archives & Museum informatics. Hentet 2.juni 2019 fra <https://www.museumsandtheweb.com/mw2007/papers/chan/chan.html>
- Conole, G. & Dyke, M. (2004). What are the affordances of information and communication technologies? *Research in learning technology* 12(2), 113-124. <https://doi.org/10.3402/rlt.v12i2.11246>
- DigitaltMuseum. (u.å.). Om DigitaltMuseum. Hentet 3.juni 2019 fra <https://dok.digitaltmuseum.org/om>
- Deodato, J. (2014). The patron as producer: Libraries, web 2.0, and participatory culture. *Journal of documentation* 70(5), 734 – 758. <https://doi.org/10.1108/JD-10-2012-0127>
- Eveleigh, A. (2014). Crowding out the archivist?: Locating crowdsourcing within the broader landscape of participatory archives. I M. Ridge (Red.), *Crowdsourcing our cultural heritage* (s.211-230). London: Routledge.
- Frisch, M. (2011). From a shared authority to the digital kitchen, and back. I B. Adair, B. Filene & L. Koloski (Red.), *Letting go?: Sharing historical authority in a user-generated world* (s.126-137). Philadelphia: Pew center for arts & heritage.

- Gibson, J. J. (1979). *The ecological approach to visual perception*. Boston: Houghton Mifflin.
- Gibbs, J. L., Rozaidi, N. A. & Eisenberg, J. (2013). Overcoming the “ideology of openness”: Probing the affordances of social media for organizational knowledge sharing. *Journal of computer-mediated communication* 19(1), 102-120.
<https://doi.org/10.1111/jcc4.12034>
- Gleinsvik, A., Wedde, E. & Nagell, B. (2015). *Digital infrastruktur for museer: En evaluering av Kulturrådets satsing*. Oslo: Kulturrådet. Hentet 3.juni 2019 fra <https://www.kulturradet.no/documents/10157/ed42de0c-c40a-45e2-822a-5568968e6bd8>
- Glovik, Ø. (2002). Om læring på ulike nivå i organisasjoner. *Norsk statsvitenskapelig tidsskrift* 18(2), 117-141.
- Gran, A.B. (2014). Digitale tider i kulturlivet?: Om digitalt kulturforbruk, kulturpolitikk og kulturelle etterslep. *Sosiologi i dag* 44(1), 13-38.
- Gran, A.B., Vestberg, N.L., Booth, P. & Ogundipe, A. (2019). A digital museum’s contribution to diversity: A user study. *Museum management and curatorship* 34(1), 58-78. <https://doi.org/10.1080/09647775.2018.1497528>
- Henning, M. (2006). New media. I S. Macdonald (Red.), *A companion to museum studies* (s.302-318). Malden, Massachusetts: Blackwell publishing.
- Henningsen, E. (2019, 28.januar). Digitaliseringsimperativet. *Dagsavisen*. Hentet 3.juni 2019 fra <https://www.dagsavisen.no/debatt/digitaliseringsimperativet-1.1268593>
- Hogsden, C. & Poulter, E.K. (2012). The real other? Museum objects in digital contact networks. *Journal of material culture* 17(3), 265-286.
<https://doi.org/10.1177/1359183512453809>
- Hooland, S.V., Rodriguez, E.M. & Boydens, I. (2011). Between commodification and engagement: On the double-edged impact of user-generated metadata within the cultural heritage sector. *Library trends* 59(4), 707-720.
<https://doi.org/10.1353/lib.2011.0011>
- Hooper-Greenhill, E. (1992). *Museums and the shaping of knowledge*. London: Routledge.
- Hooper-Greenhill, E. (2000). *Museums and the interpretation of visual culture*. London: Routledge.
- Hutchby, I. (2001). Technologies, texts and affordances. *Sociology* 35(2), 441–456.
<https://doi.org/10.1177/S0038038501000219>
- Huvila, I. (2008). Participatory archive: Towards decentralised curation, radical user orientation, and broader contextualisation of records management. *Archival Science* 8(1), 15-36. <https://doi.org/10.1007/s10502-008-9071-0>
- Hylland, O.M. (2014). #Mangletre: Om makt og ideologi i den digitale kulturarvens politikk. *Nordisk kulturpolitisk tidsskrift* 17(02), 253-274.
- Hylland, O.M. (2017a). Even better than the real thing?: Digital copies and digital museums in a digital cultural policy. *Culture unbound* 9(1), 62-84.
<https://doi.org/10.3384/cu.2000.1525.179162>

- Hylland, O.M. (2017b). Museenes samfunnsrolle – et kritisk perspektiv: Om komplekse institusjoner og institusjonell lasteevne. *Norsk museumstidsskrift* 3(02), 77-91. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-2525-2017-02-04>
- ICOM. (2011). ICOMs museumsetiske regelverk. Hentet 4.juni 2019 fra <https://www.kulturradet.no/documents/10157/2bcf94db-d79d-4b5f-834b-384ea304580f>
- Ivey, B. (2008). *Arts, inc.: How greed and neglect have destroyed our cultural rights*. Berkeley: University of California press.
- Ivey, B. (2009). Expressive life and the public interest. I S. Jones (Red.), *Expressive lives* (s.23-34). London: Demos. Hentet 4.juni 2019 fra https://www.demos.co.uk/files/ExpressiveLives_web_ii.pdf
- Juncker, B. & Balling, G. (2016). The value of art and culture in everyday life: Towards an expressive cultural democracy. *The journal of arts management, law, and society* 46(5), 231-242. <https://doi.org/10.1080/10632921.2016.1225618>
- Keen, A. (2007). *The cult of the amateur: How today's internet is killing our culture*. New York: Doubleday/Currency.
- Kelly, L. (2010). How web 2.0 is changing the nature of museum work. *Curator: the museum journal* 53(4), 405-410. <https://doi.org/10.1111/j.2151-6952.2010.00042.x>
- King, L., Stark, J.F. & Cooke, P. (2016). Experiencing the digital world: The cultural value of digital engagement with heritage. *Heritage & society* 9(1), 76-101. <https://doi.org/10.1080/2159032X.2016.1246156>
- Kjus, A. (2018). Principles for a future tradition archive: As foreseen by Norwegian ethnological research. I L. Harvilathi et al. (Red.), *Visions and traditions: Knowledge production and tradition archives* (s.360-378). Helsinki: Academia scientarium fennica.
- Kultur- og kirke departementet. (2009a). *Nasjonal strategi for digital bevaring og formidling av kulturarv*. (St.meld. nr.24 (2008-2009)). Hentet 4.juni 2019 fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-24-2008-2009-/id555254/>
- Kultur- og kirke departementet. (2009b) *Framtidas museum: Forvaltning, forskning, formidling, fornying*. (St.meld. nr.49 (2008-2009)). Hentet 4.juni 2019 fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-49-2008-2009-/id573654/>
- Kulturdepartementet. (2018). *Kulturens kraft: Kulturpolitikk for framtida*. (St.meld. nr.8 (2018- 2019)). Hentet 4.juni 2019 fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-8-20182019/id2620206/>
- KulturIT. (2017). *Digitale fellesløsninger for museene: Utviklingsplan 2017-2020*. Hentet 4.juni 2019 fra <https://dms-cf-02.dimu.org/file/022ymy74ExoR>
- KulturIT. (u.å.a). Om KulturIT. Hentet 5.juni 2019 fra <https://kulturit.org/omkulturit>
- KulturIT. (u.å.b). Primus. Hentet 5.juni 2019 fra <https://kulturit.org/primus>
- KulturIT. (u.å.c). KulturNav. Hentet 5.juni 2019 fra <https://kulturit.org/kulturnav>

- KulturIT. (u.å.d). DigitaltMuseum. Hentet 5.juni 2019 fra <https://kulturit.org/digitaltmuseum>
- KulturIT. (u.å.e). Minne. Hentet 5.juni 2019 fra <https://kulturit.org/minnen>
- KulturIT. (u.å.f). KulturPunkt. Hentet 5.juni 2019 fra <https://kulturit.org/kulturpunkt>
- Kulturrådet. (u.å.a). Museumsutvikling. Hentet 5.juni 2019 fra <https://www.kulturradet.no/museum>
- Kulturrådet. (u.å.b). Digitalisering og digital samlingsutvikling: Vedtaksliste. Hentet 5.juni 2019 fra <https://www.kulturradet.no/stotteordning/-/vis/digitalisering-og-digital-samlingsforvaltning/tildelinger>
- Kulturrådet. (2018, 21.mars). Historikk. Hentet 5.juni 2019 fra <https://www.kulturradet.no/om-kulturradet/vis-artikkel/-/historikk>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Interviews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. Los Angeles: Sage.
- Lankes, R.D., Silverstein, J.L., Nicholson, S. & Marshall, T. (2007). Participatory networks: The library as conversation. *Information research* 12(4). Hentet 5.juni 2019 fra <http://www.informationr.net/ir/12-4/colis/colis05.html>
- Løkka, N. (2014). Demokratisk dialog i kulturminneforvaltningen – et slag om fortiden? *Nordisk kulturpolitisk tidsskrift* 17(02), 235-252.
- Macdonald, S. (2006). Expanding museum studies: An introduction. I S. MacDonald (Red.), *A companion to museum studies* (s.1-12). Malden, Massachusetts: Blackwell publishing.
- Marty, P.F. (2012). Unintended consequences: Unlimited access, invisible work and the future of the information profession in cultural heritage organizations. *Bulletin of the American society for information science and technology* 38(3), 27-31. <https://doi.org/10.1002/bult.2012.1720380308>
- Matthews, B. & Ross, L. (2010). *Research methods: A practical guide for the social sciences*. Harlow: Pearson Longman.
- Nordby, L. (u.å.). *Langsiktig plan for felles nasjonale løsninger for kultursektoren* [Lysarkpresentasjon]. Hentet 5.juni 2019 fra <https://www.kulturradet.no/documents/10157/8ee39d85-6412-4941-a5f1-c374f5ede41b>
- Norges museumsforbund. (2019, 3.april). *Museenes ytringsfrihet under press!:* Uttalelse fra årsmøte i Norges museumsforbund [Pressemelding]. Hentet 5.juni 2019 fra <https://museumsforbundet.no/wp-content/uploads/2019/04/Uttalelse-fra-%C3%85rsm%C3%B8tet-2019-til-nett-og-presse.pdf>
- Norsk Folkemuseum. (u.å.a). Minner.no: Innsamlingsportal for muntlig historie. Hentet 5.juni 2019 fra <https://norskfolkemuseum.no/minner>
- Norsk Folkemuseum. (u.å.b). Norsk etnologisk gransking: Et utadvendt kulturhistorisk arkiv ved Norsk Folkemuseum. Hentet 5.juni 2019 fra <https://norskfolkemuseum.no/NEG>
- Norsk Folkemuseum. (u.å.c). Utviklingsprosjekt 2019-2021. Hentet 5.juni 2019 fra <https://norskfolkemuseum.no/minner/utviklingsprosjekt-2019-2021>

- NOU 1996: 7. (1996). *Museum: Mangfald, minne, møtestad*. Hentet 5.juni 2019 fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-1996-7/id140531/>
- Nowotny, H., Scott, P. & Gibbons, M. (2001). *Re-thinking science: Knowledge and the public in an age of uncertainty*. Cambridge: Polity press.
- Owens, T. (2013). Digital cultural heritage and the crowd. *Curator: the museum journal* 56(1), 121-130. <https://doi.org/10.1111/cura.12012>
- Phillips, L. B. (2013). The temple and the bazaar: Wikipedia as a platform for open authority in museums. *Curator: the museum journal* 56(2), 219-235. <https://doi.org/10.1111/cura.12021>
- Pulh, M. & Mencarelli, R. (2015). Web 2.0: Is the museum-visitor relationship being redefined? *International journal of arts management* 18(1), 43-51.
- Purkis, H. (2016). Making digital heritage about people's life stories. *International journal of heritage studies* 23(5), 434-444. <https://doi.org/10.1080/13527258.2016.1190392>
- Ridge, M. (2013). From tagging to theorizing: Deepening engagement with cultural heritage through crowdsourcing. *Curator: the museum journal* 56(4), 435-450. <https://doi.org/10.1111/cura.12046>
- Ridge, M. (2016). *Making digital history: The impact of digitality on public participation and scholarly practices in historical research* (Doktoravhandling, Open university). Hentet 5.juni 2019 fra http://oro.open.ac.uk/45519/1/PhD_Thesis_MakingDigitalHistory_MiaRidge_finalredacted.pdf
- Schäfer, M.T. (2011). *Bastard culture!: How user participation transforms cultural production*. Amsterdam: Amsterdam University Press. Hentet fra http://mthschaefer.net/media/uploads/docs/Schaefer_Bastard-Culture_2011.pdf
- Seidman, I.E. (2013). *Interviewing as qualitative research: A guide for researchers in education and the social sciences*. New York: Teachers college press.
- Simon, N. (2010). *The participatory museum*. Santa cruz: Museum 2.0.
- Smith-Yoshimura, K. (2012). *Social metadata for libraries, archives, and museums: Executive summary*. Dublin, Ohio: OCLC Research. Hentet 7.juni 2019 fra <https://www.oclc.org/content/dam/research/publications/library/2012/2012-02.pdf>
- Srinivasan, R., Boast, R., Furner, J. & Becvar, K.M. (2009). Digital museums and diverse cultural knowledges: Moving past the traditional catalog. *The information society* 25(4), 265-278. <https://doi.org/10.1080/01972240903028714>
- Srinivasan, R., Becvar, K.M., Boast, R. & Enote, J. (2010). Diverse knowledges and contact zones within the digital museum. *Science, technology, & human values* 35(5), 735-768. <https://doi.org/10.1177/0162243909357755>
- Stuedahl, D. (2011). Social media and community involvement in museums: A case study of a local history wiki community. *Nordisk museologi* 2011(1), 3-14. <http://dx.doi.org/10.5617/nm.3142>

- Stuedahl, D., Runardotter, M. & Mörtberg, C. (2016). Attachments to participatory digital infrastructures in the cultural heritage sector. *Science and technology studies* 29(4), 50 – 69.
- Thomson, A. (2007). Four paradigm transformations in oral history. *The oral history review* 34(1), 49–70. <https://doi.org/10.1525/ohr.2007.34.1.49>
- Trant, J. (2009). Tagging, folksonomy and art museums: early experiments and ongoing research. *Journal of digital information* 10(1). Hentet 7.juni 2019 fra <https://journals.tdl.org/jodi/index.php/jodi/issue/view/65>
- van der Weel, A. (2011). *Changing our textual minds: Towards a digital order of knowledge*. Manchester: Manchester University Press.
- Vergo, P. (Red). (1989). *The new museology*. London: Reaktion press.
- Walker, D. (2016). *Towards the collaborative museum?: Social media, participation, disciplinary experts and the public in the contemporary museum* (Doktoravhandling, University of Cambridge). <https://doi.org/10.17863/CAM.7082>
- Weinberger, D. (2007). *Everything is miscellaneous: The power of the new digital disorder*. New York: Times books.
- Weinberger, D. (2011). *Too big to know: Rethinking knowledge now that the facts aren't the facts, experts are everywhere, and the smartest person in the room is the room*. New York: Basic books.
- Wildemuth, B.M. (2009). *Applications of social research methods to questions in information and library science*. West port, Connecticut: Libraries unlimited.
- Williamson, K. & Johanson, G. (2017). *Research methods: Information, systems, and contexts*. Oxford: Chandos publishing.
- Wold, T. & Ween, G. (2018). Digitale visjoner. En kartlegging: Identitet, tilgjengelighet og digitalt demokrati. *Nordisk museologi* 2018(2-3), 90-106. <http://dx.doi.org/10.5617/nm.6657>

Vedlegg 1: Intervjuguide

Kan du fortelle litt om hvordan dere jobber med digitalisering og brukermedvirkning?

Kan du si litt om hvilke erfaringer/tanker du har om brukermedvirkning på DigitaltMuseum/Minner?

Hvilke begrunnelser ser du for at museene skal holde på med digital brukermedvirkning? Hvilke problematiske sider ser du?

Hvordan synes du de tekniske løsningene som brukes i dag legger til rette for å oppnå de fordelene du nevner?

Hvordan brukes bidragene museene får i dag (evt hvordan kan de brukes)? Hvordan og når bør brukerbidragene integreres med de autoritative katalogene?

Hva tenker du om balansen mellom museets autoritet og fagkunnskap og brukernes bidrag?

Er det andre ting du vil nevne?

Bruke nøytrale oppfølgingsspørsmål for å få dem til å fortelle mer: Kan du si mer om det? Kan du utdype? Kan du gi meg et eksempel på det? Kan du fortelle meg hva du synes/tenker om det? Hvordan mener du? På hvilken måte? Du sa tidligere at... Kan vi snakke mer om det?

Vedlegg 2: Intervjuguide med oppfølgingsspørsmål

Kan du fortelle litt om hvordan dere jobber med digitalisering og brukervedvirkning?

Kan du si litt om hvilke erfaringer/tanker du har om brukervedvirkning på DigitaltMuseum/Minner?

Erfaring med andre former for digital brukervedvirkning, for eksempel på sosiale medier?

Hvilke begrunnelser ser du for at museene skal holde på med digital brukervedvirkning? Hvilke problematiske sider ser du?

Hvis det ikke nevnes – fordeler for brukerne? Museene? Samfunnet? Samfunnsoppdrag?

Mål dere ønsker å oppnå?

Til Kulturrådet/KulturIT: Hvilke av begrunnelsene tror du hovedsakelig motiverer løsningene som er valgt?

Hvordan synes du de tekniske løsningene som brukes i dag legger til rette for å oppnå de fordelene du nevner?

Har dere tatt aktiv stilling til hvilke typer bidrag dere ønsker fra brukerne? Hindringer for å få til den brukervedvirkningen dere ønsker?

Hvordan brukes bidragene museene får i dag (evt hvordan kan de brukes)? Hvordan og når bør brukerbidragene integreres med de autoritative katalogene?

Hvilke rutiner har dere for bidrag som kommer inn? Eks retting, sletting, moderering? (Minner: troverdighet, kildekritikk, utvalg). Integrering med KulturNav og KulturPunkt? Ser du for deg andre bruksområder for bidragene enn dagens? Hva gjør man med mer personlige eller følelsesladede kommentarer?

KulturIT: Kan man overføre brukerbidragene til Primus uten å måtte skrive dem inn manuelt? Blir de med når poster overføres til andre tjenester via API?

Hva tenker du om balansen mellom museets autoritet og fagkunnskap og brukernes bidrag?

Hva bidrar de brukerskapte metadataene med i katalogen? Hva bidrar de autoritative metadataene med? Hvilken rolle skal de museumsansatte spille på DigitaltMuseum?

Har du opplevd motstand mot brukervedvirkning blant kolleger?

Er det andre ting du vil nevne?

Vedlegg 3: Informasjonsskriv

Vil du delta i forskningsprosjektet

”Digital brukermedvirkning i kulturinstitusjoner”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke digital brukermedvirkning i kulturinstitusjoner. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Prosjektet handler om brukermedvirkning/digitale brukerbidrag i kulturinstitusjoner, med museumssektoren som case. Problemstillingen er: Hvorfor har museene valgt å legge til rette for digital brukermedvirkning, og hvordan bruker de bidragene?

Helt konkret er jeg interessert i museumssektorens erfaring med og tanker om brukerbidrag på DigitaltMuseum og Minner, og andre opplegg for digital brukermedvirkning som måtte være i bruk i museene.

Prosjektet er en masteroppgave i bibliotek- og informasjonsvitenskap.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

OsloMet – Storbyuniversitetet (tidligere HiOA) ved student Ellen Fareth Bergrem og veileder Herbjørn Andresen

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

For å svare på problemstillingen min, trenger jeg informasjon fra ansatte i museumssektoren med faglig kunnskap og erfaring med digitale brukerbidrag. Du blir spurt om å delta i et intervju som fagperson med relevant kunnskap for prosjektet.

Det vil være ca 7-10 deltagere i intervjuundersøkelsen. Deltagerne blir valgt ut fra ulike deler av museumssektoren, inkludert KulturIT, Kulturrådet og enkeltmuseer.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du deltar i et intervju. Det vil ta deg ca. en time. Intervjuet inneholder spørsmål om institusjonens motivasjon for og holdninger til digital brukermedvirkning, og hvordan bidragene benyttes videre, inkludert eventuell integrering i katalogen. Jeg tar lydopptak og notater fra intervjuene, og dine svar vil bli registrert elektronisk.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- Det er bare student og veileder ved OsloMet som vil ha tilgang til opplysningene.
- Opplysningene blir anonymisert, og dataene oppbevares på kryptert server.

I den ferdige masteroppgaven vil alle opplysninger og sitater være anonymisert. Siden fagmiljøet er lite, vil det imidlertid være en mulighet for at andre i samme miljø vil kunne gjenkjenne enkeltpersoner på bakgrunn av faglige synspunkter og/eller arbeidssted. Du vil få mulighet til å gjøre en sitatsjekk før publisering av oppgaven hvis du ønsker det.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Prosjektet skal etter planen avsluttes senest 31.12.2019. Personopplysninger og lydopptak slettes innen prosjektslutt.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra OsloMet - Storbyuniversitetet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- OsloMet - Storbyuniversitetet ved Ellen Fareth Bergrem (s140427@oslomet.no, [telefon 92410969](tel:92410969)) eller Herbjørn Andresen (herbj@oslomet.no, [telefon 67238081](tel:67238081)).
- Vårt personvernombud: Ingrid S. Jacobsen.
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på e-post (personvernombudet@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Ellen Bergrem

Prosjektansvarlig

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Digital brukermedvirkning i kulturinstitusjoner», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- at mine svar publiseres slik at jeg kanskje kan gjenkjennes av andre i fagmiljøet

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. 31.12.2019

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 4: Godkjenning fra NSD

NSD Personvern

27.11.2018 10:15

Det innsendte meldeskjemaet med referansekode 884270 er nå vurdert av NSD.

Følgende vurdering er gitt: Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 27.11.2018, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

MELD ENDRINGER

Dersom behandlingen av personopplysninger endrer seg, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. På våre nettsider informerer vi om hvilke endringer som må meldes. Vent på svar før endringer gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 31.12.2019. Det vil i tillegg kunne publiseres indirekte identifiserende opplysninger basert på utvalgets samtykke.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om: - lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen - formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål - dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet - lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet.

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20). NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13. Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32). For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet. Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Øivind Armando Reinertsen

Vedlegg 5: Spørsmål til datamaterialet

- Hvilke argumenter/begrunnelser nevner de forskjellige for brukermedvirkning (inkludert mulig bruk av bidragene)?
- Hvilke problematiske sider nevner de?
- Hva sier de om de daglige erfaringene med brukerbidrag (inkludert rutiner, moderering, type kommentarer, viktighet, ressursbruk osv.)?
- Hvordan snakker de om katalogen og hva som kan/ikke kan integreres der?
- Hvilke erfaringer har de med de eksisterende systemene for brukermedvirkning som verktøy? Hvordan er systemene til hinder/hjelp? Inkludert katalog vs formidling og framtidsplaner/ønsker
- Hva tenker de om ulike modeller for brukermedvirkning – nøkkelord, kommentarer, minneinnsamling?
- Hvilke tanker har de gjort seg om sosiale medier og brukernes engasjement der?
- Hvordan snakker de om ekspertise, fagkunnskap, autoritet, kontroll og videre om kvalitet, kildekritikk, tillit og ansvar? (inkludert kvantitet/kvalitet)
- Hvordan snakker de om endringer/ikke endringer for ansattes rolle, museets posisjon, samfunnsoppdrag og lignende, inkludert holdninger blant museumsansatte?
- Hva sier de om hvorvidt forventninger til deltagelse har blitt innfridd, og hvor enkelt/vanskelig det er å få respons og bidrag (inkludert kjennskap til plattformene)?
- Hvilke ord bruker de selv for å snakke om brukermedvirkning/crowdsourcing, inkludert tanker om frivillige og sektorens tradisjon for brukermedvirkning?