

HAMN's redogörelse för första verksamhetstiden fram till och med augusti 2015:

anm: Redogörelsen kommer att basera sig på:

- Vad stipulerar avtalet?
- Beskrivning
- Kort beskriv kort nuläge (inklusive både uppnådda mål och ej uppnådda mål) augusti 2015
- Beskriv planering 2016 samt hur ej uppnådda mål avses att nås.
- a) Tidsperspektiv initialt/ b) Tidsperspektiv 3 år

1. Skallkrav a) Tidsperspektiv initialt

Erbjuda förskolor, skolor och andra intressenter besök:

Beskrivning: Den initiala utställning som producerats inom projektet.

Museet ska fungera som en mötesplats och träffpunkt för kommuninnevånare och besökare.

Besökarna ska bli väl omhändertagna. Och leverantören ska uppträda som beställarens representant på plats.

Besökarna ska uppleva miljön som trivsamt samt att den inbjuder till återbesök samt att personalen är lätt identifierbar genom namnbrickor och god tillgänglighet för frågor och förslag från besökarna ska upprätthållas

HAMN rapporterar:

Vi har definierat museets målgrupper enligt följande:

Grupper:

Förskolor

Skolor

Högskolor

Seniorer SPF/PRO

Föreningar (Hembygdsföreningar, Rotary, intresseföreningar)

Konferensgrupper

Företag, organisationer, föreningar, Nacka kommun, skolor m.fl

Därutöver:

Enskilda besökare

Kollegor, forskare, historiker

Skolor: Vi har under vårt första verksamhetsmål prövat oss fram med olika pedagogiska modeller när det gäller mottagandet av förskolor/skolor. Vad vi har lärt oss genom de ca 20 skolvisningar vi har haft (samt genom de ca 525 enskilda barn vi haft som besökare) är att museet fungerar bäst från ca 10 år och uppåt.

Därför kommer vi att fokusera höstens bearbetning på från årskurs 3 och uppåt - den årskurs då de arbetar med den lokala historien.) Barnen älskar museet (vi har ca 100 utvärderingar), men vi är däremot tyvärr besvikna på de flesta lärares loja delaktighet under visningarna. Därför kommer vi i framtiden ställa mer aktiva krav på dessa. Vi har i vårt erbjudande gett tre medföljande pedagoger möjlighet att följa med med fri entré, just för att uppmuntra deras delaktighet/närvaro.

Vi har även haft visningar för Mediaskolor och Högskolor med mycket gott resultat. (Äldre elever har tom sökt jobb hos oss.)

Seniorer: LG Nilsson erbjöd både SPF och PRO tidig höst 2014 gratis föreläsningar på deras årsmöten inför alla ordföranden. Detta gav (och ger) mycket gott resultat när det gäller antalet guidade visningar, speciellt under den del av säsongen då vi har öppet för allmänheten endast under helgerna (okt-maj).

Föreningar: Vi kartlade under tidig höst 2014 hur många Hembygdsföreningar som det finns inom en radie om 1,5 tim från Stockholm. Därefter direktbearbetade vi ca 170 föreningar via utskick. Även detta har gett (och ger) extremt gott resultat.

Anm: För alla grupper gäller ett resultat med en mycket hög rekommendationsfaktor, vilket gör att vi redan nu inför hösten 2015 har över 30 bokade grupper fram till jul.

Konferensgrupper: Vi såg till att vi blev en av Nacka kommuns godkända konferensanläggningar, vi har haft visningar av faciliteterna för Företagarna, Handelskammaren, Rotary m.fl organisationer. Detta har lett till att vi hittills haft närmare 40 konferenser, vilka de flesta slutat med en betald museiguide.

Anm: Vi har också fått många museer och organisationer inom "vår" marknad som betalande konferensgäster. Om en vecka förlägger t.ex Mångkulturellt Centrum från Botkyrka sin årliga planeringsdag hos oss, i samarbete med Folkets Hus Fisksätra.

Enskilda besökare: Här har vi jobbat aktivt från dag 1 med sociala media som vår webbsida, Facebook, nyhetsmail, öppna hus och Årsdagar med mycket gott resultat. Pga av den kraftiga fördröjningen av restaurangens öppnande (först maj 2015) avvaktade vi med annonsering på museisidorna tills dess. Idag annonserar vi varje vecka i SVD, DN, Metro osv. Vi lokalannonserar inför våra arrangemang. Vi har arbetat med radioreklam, vi går in i specialmedia som "Senior - Tid för livet", vi ligger löpande på alla viktiga portaler på Internet som: Fisksätra.se, Senior.net, Kultur i Stan, Allt för föräldrar, Visit Nacka, Swedish Welcome, Stockholms Museer, Trip Advisor, Stockholm Archipelago m.fl.

Anm: Vi har också haft turen att synas mycket redaktionellt (DN, Mitti, NVP, Ledungen, Populär Historia m.fl) samt fått utmärkelser som uppmärksammat oss (Swedish Welvcome). Radio Stockholm och Skärgårdsradion har direktsänt från museet.

Kollegor (andra museum), forskare, historiker: Här har vi en ständigt strid ström av intresserade besökare. Vi har haft ett 20-tal museer (alla de stora statliga) på (betalda) studiebesök hos oss med guidningar och föreläsningar. LG Nilsson sitter idag med i Stockholms Museichefers Kollegium samt föreningen Museiinformatorerna och Elisabeth Wicksell sitter med i SIMBA - föreningen för Museibutikerna.

HAMN, planering 2016:

Vi kommer i dialog med utvalda pedagoger hitta fler länkar mellan läroplanen och ett museibesök, samt pröva kompletterande pedagogiska modeller.

Vi kommer att fördjupa vårt samarbete med Södertörns Högskola

Vi bearbetar löpande våra seniors målgrupper (föreläsningar, visningar för grupper av ordföranden etc). Vi går under september ut med nytt utskick till alla Hembygdsföreningar.

Genom bl.a Företagarna så kommer vi att marknadsföra olika konferenspaket. Dels med visningar och föreläsningar på museet (i år kompletterat med nytt fokus på vikingatiden), och dels med ölprovning på Nacka Bryggeri, julbord på Restaurant Saltsjö Pir, Guidning uppe i Fisksätra etc

Enskilda besökare nås nu veckovis genom vår museiannonsering - vi kommer också att synas i en del redaktionella sammanhang i målgruppsinriktad press.

Kollegor, forskare, historiker nås genom de nätverk vi medverkar i.

Hålla museibutiken öppen:

Beskrivning: Med ett bassortiment

HAMN rapporterar:

Här anser vi att vi överträffat målsättningen. Butiken har idag:

- ett brett HAMN-sortiment av kvalitativ merchandising
- hantverk och produkter producerade lokalt i Nacka och Värmdö
- ett brett sortiment av litteratur relaterade till museets innehåll

Detta har gjort att butiken idag är en uppskattad både musei- och presentbutik. Strömmen av förbipasserande restauranggäster har bidragit starkt till både detta och att museet upptäckts av nya framtida besökare.

HAMN, planering 2016:

Vi avser att utveckla vårt sortiment, då vi nu ser *vad* som säljer - men också *vad* som är viktigt för att "sätta" butikens kvalitet. Bokförsäljningen blir allt mer viktig - och vi planerar nu även en mindre egen utgivning.

Samarbete med andra aktörer inom besöksnäringen

Beskrivning: Inom närområdet

- Strömman kanal
- Grand Hotel Saltsjöbaden
- Vår Gård
- Hembygds museet i Boo

HAMN rapporterar:

- Strömman Kanals guider har utbildats på museet
- Deras fartyg Gustavsberg VII trafikerar vår pir under sommaren
- Vi har löpande dialoger med både Saltsjöbadens och Boos Hembygdsföreningar
- Vi sitter med i Fisksätraakademien
- LG Nilsson är idag också ordförande i Fisksätra Folkets Hus

- Museet HAMN är medlem i Företagarna Nacka Värmdö
- Vi jobbar aktivt ihop med Visit Nacka
- Vi utbyter informationsmaterial med Dieselverkstaden
- Vi kommer att medverka på Kulturarvsdagen (13/9) där Nacka Hembygdsförening kommer att arrangera "öppet hus" vid Nacka Gård
- mm

HAMN, planering 2016:

Vi avser att fortsätta söka fler "win-win"-projekt med besöksnäringen - men också att stärka platsen som lokalt besöksmål genom guidningar i själva Fisksätra, guidningar på slagfältet, guidningar på Fisksätra Holme etc.

Skallkrav b) på tre års sikt

Erbjuda förskolor, skolor och andra intressenter besök:

Beskrivning:

- Erbjud ett eller flera program för skolor
- Museet erbjuder en eller flera fasta aktiviteter
- Erbjud konferensmöjligheter

HAMN rapporterar:

- A. Vi kommer att fortsätta utveckla pedagogiska program för skolor i samarbete med utvalda lärare och pedagoger. Går bl.a ut med ett frågeformulär till klasslärare för klass och klass 6 under hösten 2015.
- B. Vi erbjuder redan i höst 2015 en seminarier serie okt-nov med föreläsningar av:
- Tomas Englund, Slagfältsarkeolog, knuten till museet, doktorerar nu under professor Johan Rönby på Södertörns Högskola/Maris
 - Martin Rundkvist, filosofie doktor i arkeologi och undervisar i ämnet vid Umeå universitet samt i Kalmar och Växjö vid Linnéuniversitetet
 - Anna Kjellström, osteolog, filosofie doktor i osteologi
 - Peter Lindbom, dr of philosophy, arkeolog
 - Dick Harrison, professor i Historia
- C. Vi erbjuder redan idag våra konferensmöjligheter med framgång.

Utarbeta plan för:

Beskrivning:

- Underhåll
 - Ev utveckling
-

HAMN rapporterar:

Underhåll:

- C. Pga av bristande kvalitet framför allt när det gäller utställningsdelarna, byggnation av lokalen, så har vi redan under vårt första år varit tvungna att både åtgärda saker och planera för kommande underhåll - framför allt avseende delar av utställningen.
- D. Konferensdel, butik, personalutrymme etc kräver minimalt underhåll, likaså har vi satsat på högsta kvalitet när det gäller säkerhetsmontrar.
- E. Vi planerar en ny inredning för säkerhetsrummet med fler hyllor och kompletterande vinkylar som utnyttjas som klimatskåp. Där vi idag förvarar de föremål som vi nu enligt ursprungliga önskemål från kommunen får förvaltningsrätten av.

Utveckling:

1. Nya inlån av föremål - bl.a den diskuterade galären - i samråd med huvudman
 2. Mer exponering av egna vikingatida föremål - motiverat av nya forskningsrön och kanske även framtida kompletterande utgrävningar
 3. Ett mindre lokalarkiv (för enskilda forskare, släktforskning, hembygdsföreningar m.fl) om bl.a Skogsö (gåva från Carl Hendel Friberg)
 4. Till delar uppdaterat/kompletterande innehåll i Fisksätradelen (samprojekt)
 5. Fotografisk utställning avseende Fisksättras 80-tal (Ava Valsten)
-

Hålla museibutiken öppen:

Beskrivning:

Eventuellt med utökat sortiment på sikt (ej tidsangivet) och vid behov

HAMN rapporterar:

Detta sker kontinuerligt (se tidigare anmärkning om utvecklingen av butiken!)

Samarbeta med:

Beskrivning:

- Ryska turistbyråer
- Hembygds museer i Sverige
- Universitet och högskolor
- Andra museer

HAMN rapporterar:

- Vi har varit med på 200.000 kartor som delats ut inom rysk besöksnäring
- Vi har under 4 helger haft utannonserade guidningar på ryska på museet
- Vi har idag kontakt med Skärgårdsmuseet, Dalarö Skans, Torö Hembygds museum, Lidingö Hembygds museum - med olika former av utbyten. Fler tillkommer.
- Vi har etablerade relationer med Södertörns Högskola som kan utökas:
 1. *LG Nilsson sitter med i Branschrådet för turismvetenskap*
 2. *Institutionen för naturvetenskap, miljö och teknik har ett projekt kring hur man bäst utvecklar besöksmål kring historie- och kulturarv där LG Nilsson medverkar*
 3. *Vi har önskemål om samarbete från Utbildnings- och forskningskansliet avseende Fisksätra och det nutida samhället*
- Vi har olika former av samverkan och utbyte med bl.a Sjöhistoriska Museet, Armémuseum, kommer att starta en dialog med Läns museet i Sickla m.fl.

2. Besökssiffror

Beskrivning: Besökarna ska ges möjlighet att vara delaktiga i programverksamheten, som ska visa hur naturvetenskaplig forskning bedrivs och hur historia skrivs. Målsättningen är att verksamheten ska bidra till en bredare rekrytering till högre studier inom humaniora och andra forskningsfält. En stor del av verksamheten kommer att ha fokus på barn och unga och kommer på sikt att bedrivas i form av projekt tillsammans med skolor och förskolor i och utanför området.

HAMN redogör: I bilaga nr 1 redovisas i en sammanställning besökssiffror uppdelat på olika grupper. Dels månadsvis, för jämförelsen även 2015 (juni-dec) respektiver 2015 (jan-aug) - samt sammanfattade i en total.

- Betalande besökare (uppdelat på vuxen, barn/ungdom, pensionär, fria entréer etc)
- Antal gruppbokningar/guidningar och antal deltagare i gruppbokningar
- Antal konferenser
- Antal Förskole- och Skolbokningar

Fråga: På vilket sätt har besökarna beretts möjlighet att vara delaktiga i programverksamheten vid museet?

HAMN redogör:

Vi har under det första året kontinuerligt samlat in synpunkter från alla typer av besökare. Vi har alltid en guide närvarande ute i museet, för att kunna interagera och ge besökarna en bättre upplevelse samt ge dem en möjlighet att komma med reflektioner. Det har ännu inte funnits varken rum för eller motiv till att mer aktivt ta med besökarna som delaktiga i programverksamheten än de är i dialog med vår personal på museet. Det kommer att bli en framtida process.

Fråga: Har projekt under det första verksamhetsåret bedrivits tillsammans med skolor och förskolor i och utanför området? Om ja beskriv dessa. Om nej, beskriv planering för detta framåt.

HAMN redogör:

Vi har under det första året enbart bedrivit projektet där skolor varit aktiva (undersökande) besökare enligt vår pedagogiska modell: "Vad är ett museum?", "Vad är ett historieav?", "Forska på museet och reflektera!"

Fråga: Beskriv kortfattat vilka kontakter som tagits från Hamns sida eller från intresserade skolor och förskolor och vad dessa resulterat i.

HAMN redogör:

Skolorna har aktivt kontaktat oss, vi har haft därför aktivt ägnat oss åt att ta emot dem på bästa möjliga sätt.

Fråga: Hur ser planeringen ut för kommande verksamhetsår i detta avseende?

HAMN redogör:

Se tidigare svar!

3) Museet ska bidra till att stärka platsens attraktivitet och det lokala kulturlivet på ett långsiktigt hållbart sätt.

Beskrivning: Museet har två huvudinriktningar;

- 1) "Slaget vid Stäket" som ägde rum år 1719 i och kring vattenvägen Baggensstäket,
- 2) Samtida berättelsebaserade kulturarv i Fisksätra lokalsamhälle.

Historia och arkeologi ska möta samtiden på ett kreativt och engagerande sätt med människan i fokus. Utställningar ska präglas av kritiskt förhållningssätt till historieskrivning och att historia är en levande process. Besökarna ska ges möjlighet att vara aktiva och medskapande.

Fråga: Beskriv kortfattat hur museets verksamhet stärker platsens attraktivitet och det lokala kulturlivet på ett långsiktigt hållbart sätt i nuläget (efter cirka ett års öppethållande) samt hur besökarna ges en möjlighet att vara aktiva och medskapande, i förhållande till museets två huvudinriktningar:

- 1) "Slaget vid Stäket" som ägde rum år 1719 i och kring vattenvägen Baggensstäket,
- 2) Samtida berättelsebaserade kulturarv i Fisksätra lokalsamhälle.

HAMN redogör:

Vi har under det första året kontinuerligt arbetat med att inte bara stärka museet utan hela området - dvs med restaurang, marina, kommande bryggeri etc. Vi samarbetar och erbjuder besöksaktiviteter tillsammans med de andra aktörerna. LG Nilsson sitter med i Fisksätra-akademin, vi rekryterar personal (ungdomar) från Fisksätra och LG Nilsson är nu dessutom vald till ordförande i Fisksätra Folkets Hus. I alla våra presskontakter är vi måna om att marknadsföra hela området - och Fisksätra. Vi tar i aktiva dialoger mot alla som vill diskutera eller forska kring Slaget vid Stäket (allt från enskilda till hembygdsföreningar). Vi tar emot lokalt samlat och framställt material om Stäket och vattenvägen med målsättningen att bygga upp ett öppet lokalarkiv. Detta kommer också att gälla för kulturarvet i Fisksättras lokalsamhälle.

4) Öppettider

Beskrivning: Under lågsäsong (september-april) ska museet minst hålla öppet på helger. Högsäsong och under sommarmånaderna minst sex dagar i veckan. Skollovsaktiviteter för ungdomar?

Vid behov ska öppettiderna utökas för att möta efterfrågan.

Fråga: Finns efterfrågan på utökade öppettider och på vilket sätt görs undersökning av om detta finns? Hur följs den eventuella efterfrågan upp?

HAMN redogör:

Vi bedömer att de nuvarande öppettiderna motsvarar behov och önskemål. Under lågsäsongen (som för museet inte riktigt är en lågsäsong), arbetar vi måndag till fredag med bokade grupper. Vi har under vissa veckor haft över 10 gruppbokningar med föreläsningar och guidningar. Grupperna består SPF, PRO, föreningar, sällskap och skolor.

Fråga: Vilka öppettider har museet haft under tiden september 2014- april 2015?

HAMN redogör:

Helgöppet kl 11-17, öppen verksamhet för bokade grupper, skolklasser måndag - fredag kl 11-20.00.

Fråga: Beskriv öppettiderna under 2014 respektive 2015 – högsäsongen. Vid vilka andra tider än sommarmånaderna har museet hållit mer öppet mer än helg öppet?

HAMN redogör:

Tror att svaren ovan besvarar även denna fråga. Under högsäsongen juni-sept har vi haft öppet sex dagar i veckan. Månda-fred kl 11-18.00 (med möjlighet till bokning av kvällsvisningar). Lörd-sönd kl 11-17.00.

5) Bokningar

Beskrivning: Förskolor, skolor och andra grupper ska kunna göra bokningar under hela året.

Fråga: Hur har bokningar från skolor utvecklats under första verksamhetsåret? Ta fram ett diagram som visar antalet bokningar från skolor, månad för månad, sedan öppningen av museet.

HAMN redogör:

Se bilaga över besöksstatistik!

Fråga: Hur har bokningarna från andra grupper utvecklats under första året? Ta fram ett diagram som visar antalet bokningar från andra grupper, månad för månad, sedan öppningen av museet.

HAMN redogör:

Se bilaga över besöksstatistik!

6) Uppföljning av övriga villkor i avtalet

Ekonomiska villkor

Leverantören ansvarar för samtliga i uppdraget uppståande kostnader.

Samtliga intäkter av besöken eller av egen annan verksamhet tillfaller leverantören.

Presentera en ekonomisk rapport som ansluter till uppföljningen av verksamheten under första verksamhetsåret (från start av uppdrag 2014 fram till juni/juli 2015)

HAMN redogör: I bilaga nr 2 redovisas en ekonomisk rapport, RR och BR

Inventarier och inlån

Inventarieförteckning kommer att upprättas och undertecknas av såväl beställare som leverantör. Inventarier och utrustning enligt inventarieförteckningen är kommunens egendom även efter det att avtalet upphört.

Leverantören ansvarar under avtalstiden för samtliga inventarier och utrustning som tillhör museet och även för de föremål som är inlånade för verksamheten.

Leverantören ansvarar under avtalstiden för allt utbyte samt nyanskaffning av lösa inventarier, utrustning och maskiner samt inlån av nya föremål. Dessa ska förtecknas på inventarieförteckningen och ska innehålla samtliga lånade, utbytta och nyanskaffade inventarier. På förteckningen ska anges anskaffningsdatum, avskrivningstid samt värde på inventarierna. För inlånade föremål ska det anges vilken institution eller person som lånat ut föremålet, speciella krav såsom försäkring och säkerhet, samt när föremålet ska lämnas tillbaka. Upprättade kontrakt om föremålen ska bifogas inventarieförteckningen.

Vid avtalets upphörande utgår ingen ersättning till leverantören för detta utan all nyanskaffning upprättade på Inventarieförteckningen ägs av beställaren.

Kommentar: Ingen inventarieförteckning över utrustning, inventarier och inlån är framtagen och påskriften av både beställare och leverantör. Innan 1 oktober 2015 ska dessa ha upprättats, redovisats för och godkänts i samråd med beställaren.

HAMN redogör: I bilaga nr 3 finns en inventarieförteckning. I bilaga 4 redovisas alla inlån, samt vilka som undertecknat dessa.

Vill här peka på ett antal viktiga faktorer. En stor del av inventarierna och utställningens delar inköptes under den tid som kommunen ansvarade för projektet, de bör alltså finnas inom den museibudget som Kontroller Lotta Valentin hanterade och som löpande godkändes av Susanne Nord.

Undertecknad har inte fått en befintlig inventarielista att förhålla sig till, och kan därför inte ange inköpsdatum, avskrivningstid eller vissa kostnader. Denna inventarieförteckning kan därför bara tas fram i dialog och konsensus med Nacka kommun.

Dock: de inventarier som Emotion AB införskaffat sedan driften övertogs finns naturligtvis i företagets bokföring. Jag bifogar till denna rapport, en lista över samtliga definierade inventarier.

Kommunikation och information

I annonseringen ska det framgå att Nacka kommun äger museet, t.ex. "På uppdrag av Nacka kommun".

Kommentar: I de annonser som publicerats i media saknas hänvisning till att museet drivs på "uppdrag av Nacka kommun". Nacka kommuns logga finns med i vissa fall, men detta indikerar vanligtvis endast att Nacka kommun medfinansierar verksamheten. Vid all extern kommunikation är det viktigt att det framgår att museets ägs av Nacka kommun eller att verksamheten bedrivs på uppdrag av Nacka kommun.

Beställaren ska minst tre gånger om året informeras om de olika informationskanalerna, exempelvis informationsblad, annonsering eller webbplats. I uppdraget ingår att ge information till allmänheten genom länkar på Nacka kommuns webbplats om bland annat öppettider under året och eventuella avvikelser.

Reklamanordningar och skyltar får inte sättas upp utan beställarens skriftliga godkännande.

Kommentar: Hittills har beställaren inte mottagit rapporter om dessa aktiviteter. Uppföljningen av kommunikation, information, press och media aktiviteter behöver förbättras. En återkommande rapportering över spridningsarbete i alla dess former kring museets verksamhet behöver tas fram. Rutiner för godkännande av informations- och marknadsföringsmaterial behöver tas fram skyndsamt och allra senast 1 oktober 2015.

HAMN redogör: Leverantören (Emotion AB) har endast varit informerad om att Nackas logotype och EU-symbolen skall finnas med i allt externt reklamaterial. Att det i annonseringen ska framgå att Nacka kommun äger museet, t.ex. "På uppdrag av Nacka kommun", är en helt ny instruktion som vi nu givetvis kommer att följa.

Anm: Vi har regelbundet skickat kopior på marknadsföring och aktiviteter till museets huvudman. Bifogar i denna sammanställning kopior på dessa rapporter! Vi har lönat ifrån oss, dock inte i denna struktur och rapportform, aktivitetsplaner, exempel på marknadsföring och statistik nedbruten på grupper och typ av besökare.

Rutiner och krav på dessa är väl mest logiskt om de kommer från huvudmannen? Vi upplever att vi haft en övergripande dialog med representant från huvudmannen i form av Malin Westerback. Men det är också "det fjärde knät" som detta projekt har hamnat i.

Egenkontroll, underhåll och utvärdering

Med utgångspunkt från uppdraget har leverantören att ansvara för att museet hålls i bästa funktionella och hygieniska skick. Miljövänliga produkter och metoder ska användas när det gäller städning, rengöring och hygien. Enklare underhåll I uppdraget ingår vissa enklare underhållsuppgifter vilka regleras i hyresavtalet.

Leverantören ska ha rutiner för egenkontroll och utvärdering. Dessa rutiner ska skriftligen redovisas för beställaren senast tre månader efter starten av uppdraget.

Kommentar: Inga redovisningar av rutiner för egenkontroll, underhåll och utvärdering har inkommit. Innan 1 oktober 2015 ska dessa rutiner ha upprättats, redovisats för och godkänts av beställaren.

HAMN redogör: Dessa krav är också nya. Men vi kommer givetvis att anpassa oss även till dessa. Vi har idag självklara rutiner för detta. Vilket inte minst vår utmärkelse (den allra högsta). "Enastående/Outstanding" från Swedish Welcome är ett bevis för. (Se bilaga med deras rapport om museets kvalitet i alla avseenden.)

"När du väljer Swedish Welcome-certifierat kan du vara säker på att verksamheten uppfyller ett antal minimikrav och är professionellt bedömd utifrån ett hundratal olika aspekter för bättre gästupplevelser och hållbar utveckling. Verksamheten besöks varje till vartannat år av rådgivare som kommer som professionella gäster på både oanmälda och bokade besök. Det ger dig som gäst ett verktyg att göra trygga val av boenden och upplevelser, få mer värde för pengarna och bidra till en hållbar utveckling."

Denna bedömning görs vartannat år.

Hantering av synpunkter och brister

Leverantören ska ha dokumenterade rutiner för en systematisk hantering av synpunkter och klagomål från besökare i syfte att förbättra och utveckla verksamheten.

Synpunkter och klagomål ska dokumenteras, fel och brister ska följas upp och brister av allvarlig karaktär ska anmälas till beställaren.

Kommentar: Inga redovisningar av rutiner för hantering av synpunkter och klagomål, fel och brister har redovisats. Innan 1 oktober 2015 ska dessa rutiner ha upprättats, redovisats för och godkänts av beställaren.

HAMN redogör: Vi arbetar oerhört lyhört. Framför allt i en aktiv dialog med i stort sett varje besökare. Har en besökare synpunkter eller klagomål noteras detta av verksamhetsansvarige. Vi har under vårt första verksamhetsår haft ett antal mindre synpunkter som dels har att göra med divergerande historietolkning, mindre saker som felstavat ord, för liten text etc.

Eftersom vi har blivit mer än godkända när det gäller tillgänglighet (vi kan ta emot rullstolar, permobiler, vi har pallar och stolar, vi kan guida synskadade osv) har vi inte haft några större klagomål avseende detta.

Dock före kommer det klagomål avseende parkeringens krångliga betalningssystem, volymen P-platser. För få platser Vi är allvarligt oroliga för framtiden då restaurangen har som målsättning att fördubbla sitt gästantal, bryggeriet öppnar upp för ölprovning/ bryggkurser och även vi vill öka vårt besöksantal - det går inte ihop. Och vi undrar varför inte den planerade P-platsen på andra sidan tågspåret hitom Fisksätravägen (som dessutom var villkorad i bygglov) inte blir av.

Besökarna saknar dessutom, pga av det naturliga läget, en gästhamn i området.

Dessutom finns det anmärkningar på bristande och obefintlig skyltning från buss och tåg, under sommaren dålig luft och för varmt i museets lokaler. (Vi har ingen kyla!)

Det enda vi kunnat påverka av detta är skyltningen på stationen där vi har en (långsam) dialog med Saltsjöbanan ansvariga aktör.

Några sista synpunkter:

Vi har etablerat ett museum som idag är respekterat och upptaget i kretsen av de statliga museerna. Ett museum baserat på det lokala historiaeavret. Uppmärksammat och uppskattat. Men vi har arbetat lite "på gehör". Det har saknats en tydlighet i gränsdragningar mellan inlån, försäkringsskydd.

Det har också saknats en dialog (egentligen totalt obefintlig) avseende hur museet skall drivas (förutom skall-kraven besvarade ovan!).

- Ska vi "bara" förvalta det vi har
- Förvaltningsrätten av hela föremålssamlingen från utgrävningarna, är något som kommunen strävat efter och som är en bas för fortsatt forskning, ska vi inte acceptera/ta den möjligheten
- Var finns gränsen för inlån (i kronor, åtagande och försäkringsvärde) - ska vi neka erbjudande vi nu får från statliga museer
- Ska vi arbeta aktivt vidare med forskning överhuvudtaget
- Ska vi söka resurser för fler framtida utgrävningsprojekt lokalt (4-6 års planer)
- Hur ska vi engagera oss och ställa oss till förslag att vara med i nya EU-projekt, projekt runt Östersjön (vi är idag redan accepterade medlemmar i det stora nätverket "Network of museums in the Baltic"). Idag är vi erbjuda att medverka i det planerade projektet: "The Corner and the Gate The first Millennium AD in the Eastern part of the Baltic Sea Studies in cultural identities
- Ska vi inleda långsiktiga samarbeten med t.ex högskolor

Framför allt:

Det är nu exakt två år och fyra månader till den dag då jag lämnar över nycklarna. Hur ser Museet HAMN's liv och verksamhet ut efter detta? Planerar ni att hitta en ny entreprenör entusiastisk och optimistisk nog att riskera sin egen ekonomi på att driva ett museum? Planerar ni att ta in museet i den kommunala verksamheten?

Det är den övergripande frågan. Och med tanke på hur kapitalt kommunen misslyckades med att själva bygga och starta museet, så borde dessa frågor kännas angelägna för Nacka kommun. Jag är själv beredd, eftersom museet ligger mig oerhört varmt om hjärtat och jag ser dess potential, att vara med och hitta en lösning - eller alternativa lösningar.

Dessutom finns det en del praktiska frågor att hantera inför detta. Idag ligger inventarier, kassasystem, varulager (plus tidigare tillgångar från bolagets tidigare verksamhet) inom Emotion AB. Vad skall överföras årsskiftet 2017/2018? Hur skall det värderas? Etc.

I avtalet står att Kulturnämnden årligen ska ta ställning till kompensation för pris- och löneökningar. Detta har inte skett inför 2015. Hur ser ni att den dialogen ska hållas?

I avtalet mellan Nacka kommun och Museet HAMN står det att Parterna skall hålla varandra underrättade om förhållanden som kan antas ha betydelse för uppdraget. Här anser jag att kommunen brustit i både tydlighet och engagemang. En lättnadens suck drogs när vi lyckades öppna museet i tid, blev godkända av både Tillväxtverket och Sweco (följeforskarna) och även av museibranschen och den breda publiken. Men ingen dialog om kommande och önskad utveckling har skett under hela avtalstiden.

Emotion AB lutar sig mot skrivet avtal och skall-krav, vi inordnar oss välkomnande under en rapportmodell av detta slag. Det som vi ser blir en knepig fråga är den totala inventarieförteckningen - där jag endast kan ansvara för det som köpts in under Emotions avtalstid. Och detta omfattar inte utställningen i sin helhet, konferensrumsinredning, inredning av personalutrymmen, teknik, montrar etc.

Här måste vi ha en dialog och hitta en möjlig process tillsammans. Det här är ett av de roligaste projekt jag arbetat med. Inte en missnöjd besökare. Men också ett projekt som jag offrat alltför mycket fritid och familjeliv på. Där jag också hamnat in i integrations-engagemang visavi Hamn och Fisksätra. I många sammanhang blivit ambassadör och representant för Nacka.

LGN, 2015 08 25