BÆREDYGTIGT OPLEVELSESDESIGN

Af Anne Sofie Gad

Vejleder: Rasmus Grøn / Speciale i Oplevelsesdesign
Februar 2018 / Aalborg Universitet

Titelblad

Bæredygtigt oplevelsesdesign

Specialeafhandling, februar 2018

Aalborg Universitet

Oplevelsesdesign, 10. semester

Anne Sofie Gad

Anslag inkl. mellemrum: 191.919

Normalsider: 79,96

Vejleder: Rasmus Grøn

Dato for aflevering: 2. februar 2018

Abstract

The purpose of this master's thesis is to explore how sustainability can be pursued when designing for experiences.

By sustainability in relation to experience design I mean experience design, which does not only succeed in an experience in an individual once, but which has the capability of generating experiences time and time again.

This phenomenon is not well understood in regards to the experience economy, since there is a lack of studies of the relationship between design intentions and realizations. In addition, research in experience theory is usually based on first encounters, which puts a focus on the newness of the experience rather than whether a place can sustain and maintain its experience qualities, which the thesis problematizes. The thesis builds upon the preunderstanding that participation can be key to sustainable experiences, because interactivity of humans can make space changeable through lived encounters.

The thesis examines the phenomenon in two ways. Firstly, by discussing existing experience theory in a relative and recursive manner to find out what characterises interpretations of the concept of experiences within the field of research. I examine the economic and sociological dynamics of the experience market and move towards the experience as an internalised phenomenon, before diving into the distinction between Erlebnis and Erfahrung and finally making the connection to co-creation and participation.

Furthermore, I create my own interpretation of the experience phenomenon through a design anthropological case study of the performative and participatory project "Rampelyset", which is an open installation space being conceived by the city library at Dokk1 in Aarhus. This case was chosen because it has the ability to challenge and develop my preunderstandings, but also because digital technologies are at the heart of the design. Design anthropology as a methodology for research supports the epistemological foundation of recognition; that knowledge is created through relations, and that, phenomenologically, all human description and awareness is interpretive. In addition, design anthropology advocates for a more reflective and empirical design practice, which supports the critical approach of the thesis.

By approaching two prototype installations at "Rampelyset" as transformative events, an understanding of sustainable experience design in practice is achieved. I use this

understanding as a starting point for assessing and discussing the existing experience theoretical interpretations. Instead of making conclusive statements about sustainable experiences, I use this as a forward-looking reflection to create nuance in the field.

The thematic analysis of the empirical data shows that “Rampelyset” becomes part of the multifunctionality of Dokk1, which creates an understanding of affordances, possibilities and variations in the open library space within the users. Students in particular see Dokk1 as a space of distractions and discoveries, which leads to entertainment and learning.

The thesis comprehends the relational variations of social practice in the library space as the sustainable movement, which continuously makes it full of experiences. This is because users notice activities appearing immediately and spontaneously. What is interesting is that these understandings of variations in relation to experiences is pointed out by active participants as well as observing spectators. In this regard the cultural institution must facilitate, show the possibilities of and invite to participatory social activities and co-experiences to pursue sustainability. In addition, it is concluded that experiences through active participation should be able to lead to Erfahrung, which is to say reflection, learning and making meaning founded in the content of the institution.

The thesis problematizes the fact that the experience economy has had - and still has - a tradition for designing for convergent thinking and behaviour, i.e. through the practice of designing for certain hedonistic effects, the staging of the experience as a theatrical play, or trying to control the experience through a storyline. By doing this, experience designers disregard the subjective making of meaning and situated motivations of the individual, which undermines the process of an experience as a result of divergent thinking and behaviour. When the supplier stages the surroundings for certain convergent experiences, it requires continuous renewal of the experience design. In the context of a cultural institution the thesis has shown that it is the individuals that make the experiences different each time through participation, but also that the surroundings should facilitate this opportunity.

Prolog

I efteråret 2015 påbegyndte jeg kandidatstudiet i Oplevelsesdesign ved Aalborg Universitet, og dette speciale er resultatet deraf. Men samtidig er det også et resultat af min bacheloruddannelse i Antropologi og Museumsstudier fra Aarhus Universitet. De to uddannelser både prøver kræfter med og komplementerer hinanden, og specialet har sat kombinationen på sin prøve.

Det er mit praktikforløb på Hovedbiblioteket i Dokk1 i Aarhus, der i efteråret 2016 såede kimen til den undren, som udmundede sig i formuleringen af specialets problemfelt. Alle de borgere som dagligt bruger Dokk1 - hvordan oplever de dag efter dag kulturinstitutionen og dens rum? Hvordan påvirker det deres oplevelse, at det ikke er et nyt sted, de kommer til, men et vanligt? Spørgsmålene taler sig ind i et underbelyst forskningsfelt i relation til oplevelsesdesign, som jeg gennem specialeafhandlingen vil søge at forstå.

Fra Dokk1 skal der lyde en stor tak til Ane Schjødt Koch, projektleder for Rampelyset, som har vist mig tillid og muliggjort adgang til projektet. Dertil også tak til projektdeltagere Mads Lykke og Marianne Krogbæk for deres engagement og til Sidsel Bech-Petersen for at have vakt min interesse og nysgerrighed.

Tak til de brugere af Rampelyset i Dokk1, som udgør specialets empiriske kerne og som har beriget min forståelse af oplevelsesfænomenet.

Slutteligt tak til min vejleder Rasmus Grøn for at nuancere og udfordre mine forståelser og svare på mine mange spørgsmål.

God læselyst!

Indholdsfortegnelse

Kapitel 1: Indledning **1**

Fra oplevelsesøkonomi til performativitet **2**

Bæredygtighed og oplevelsesdesign 3

Problemfelt 4

Problemformulering 5

Kapitel 2: Metode og empiri **6**

Videnskabsteoretiske forudsætninger **7**

Det relationelle vidensbegreb 7

Hermeneutisk fænomenologi 9

Et designantropologisk casestudie **11**

Designantropologi som undersøgelsesmetodologi 12

Et casestudie 18

Rampelyset 19

Deltagerobservation 21

Interview og samtale 24

Kapitel 3: Oplevelsesteori **26**

Oplevelsesteoretisk forståelsesramme **27**

Det oplevelsesøkonomiske marked 28

Oplevelsen som et internaliseret fænomen 32

Fra Erlebnis til Erfahrung 39

Det kulturinstitutionelle oplevelsesrum **46**

Deltagelse 47

Relevans 50

Serendipitet 52

Kapitel 4: I Rampelyset **54**

Fremgangsmåde for analyse **55**

Rampelys 1.0 **57**

Rummets scenografi 57

Metodiske refleksioner og variationer 60
Rampelyset er fortællingen om Dokk1 62
Et legende og inviterende distraktionsrum 64
Et oplevelsesrum gennem Erlebnis 66
Erfahrung gennem samtale 70
Rampelys 2.0 **72**
Rummets scenografi 72
Metodiske refleksioner og variationer 74
Et opdagelses- og oplysningsrum af social praksis 74
Rampelyset som overspringshandling 75
Fortællingen som indlejret i aktiviteter 77
Fortolkning **78**

Kapitel 5: Afrunding **80**

Oplevelsesteoretisk nuancering **81**
Konklusion **85**

Litteratur **87**

Bilag

Bilag 1	Uddybende casebeskrivelse af Rampelyset
Bilag 2	Visionsbeskrivelse for Rampelyset
Bilag 3	Transskriptionsstrategi
Bilag 4	Transskription af interview 1
Bilag 5	Transskription af interview 2
Bilag 6	Observations- og samtalenoter fra Rampelys 1.0
Bilag 7	Kodning og tematisering af Rampelys 1.0
Bilag 8	Observationsguide til Rampelys 1.0
Bilag 9	Interviewguide til Rampelys 1.0
Bilag 10	Observations- og samtalenoter fra Rampelys 2.0
Bilag 11	Kodning og tematisering af Rampelys 2.0
Bilag 12	Interview og observationsguide til Rampelys 2.0

Oversigt over figurer og billeder

Figur 1:	To forskellige forhold til miljøet – globus og sfærer
Figur 2:	Procesmodel
Figur 3:	Sociale situationer
Figur 4:	The process of creating meaning
Figur 5:	Oplevelsens psykologiske struktur
Figur 6:	Meningsfulde oplevelser i oplevelsesstrømmen
Figur 7:	Den hermeneutiske oplevelsesspiral
Figur 8:	Intet navn (participatory institution vs. traditional institution)
Figur 9:	Tabel 5: Identificerede 10 faktorer i det fysiske biblioteksrum, der kan stimulere serendipitet
Figur 10:	Den tematiske analyses seks faser jf. Braun & Clarke
Figur 11:	Plantegning over Rampelys 1.0
Figur 12:	Plantegning over Rampelys 2.0

Billede 1:	Debatområde
Billede 2:	Samtaleområde
Billede 3:	Rampelys 1.0 set på vej op af trappen
Billede 4:	Bord i samtaleområdet
Billede 5:	Debat om digitale teknologier
Billede 6:	Pil der viser infoplanchens placering
Billede 7:	Opstillingen af Rampelys 2.0 ift. Rampen

Kapitel 1:

Indledning

Fra oplevelsesøkonomi til performativitet

En septemberdag i 2017 deltog jeg i en samtalesalon om fremtidens Aarhus på kunstmuseet ARoS i lyset af byens status som europæisk kulturhovedstad[1]. Arkitekten Frantz Longhi reflekterede, som en af deltagerne, over den udvikling, byen Aarhus har gennemgået de seneste ti år. Historien om Aarhus som verdens mindste storby er blevet fortalt et utal af gange og i mange forskellige former (Flyvbjerg, 2016; Severinsen, 2017). Kulturinstitutioner er opblomstrede, og endnu flere mindre og spæde kulturelle tiltag er etablerede eller undervejs. Med udgangspunkt i udviklingen beskrev Longhi sin oplevelse af, hvordan mange af projekterne er omgærede af en form for storytelling, hvor man gennem en leg med vores følelser skaber en historie om, hvordan noget er. Vi føler, at byens institutioner er på en bestemt måde, og denne følelse i os lægger kimen til de forventninger, som institutionernes rum og steder skal kunne leve op til. Men, problematiserede Longhi, holder disse historier på den lange bane? Kan det lade sig gøre for byens institutioner at opretholde vores følelser og tro på historien for eftertiden? Refleksionerne fik mig til at overveje, hvad der sker i tiden efter, at et oplevelsesdesign, som er designet ud fra en bestemt tilsigtet mening, er underlagt menneskers utilsigtede mening og praksis i forbindelse med brug (Svabo, Larsen, Haldrup & Bærenholdt, 2013, s. 315). Hvilke mekanismer sikrer, at et oplevelsesdesign ikke blot kommer til at stå som et temporært forsøg på bybranding, men vedbliver med at være oplevelsesrigt for eftertiden? Spørgsmålet kan ses som en konsekvens af den oplevelsesøkonomiske orientering, som har præget den kulturpolitiske dagsorden i starten af årtusindeskiftet, hvor rationalet bag har været centreret omkring kultur som en markedsøkonomisk ressource (Jochumsen, Skot-Hansen & Rasmussen, 2017, s. 515).

Dokk1 er et kulturinstitutionelt eksempel på et sted, der, siden det slog dørene op i 2015, er blevet omgærdet af gode fortællinger: Biblioteket blev kåret som verdens bedste folkebibliotek i 2016 på den internationale bibliotekskonference IFLA (Dokk1) og som det arkitektonisk smukkeste af det amerikanske magasin Wired (Wired). Derudover har Aarhus Kommunes Biblioteker haft et mangeårigt samarbejde med The Bill & Melinda Gates Foundation, som i flere omgange har bidraget med donationer til arbejdet med brugerinddragelse, hvilket har resulteret i et metodisk toolkit til biblioteksudvikling, så andre biblioteker har kunnet lære af Dokk1 (Design

[1] Ovennævnte beskrivelse er baseret på noter skrevet under Kähler Salon i ARoS Public den 2. september 2017.

Thinking for Libraries). Under et praktikforløb i afdelingen Borgerdialog, partnerskaber og kommunikation på Hovedbiblioteket i Dokk1 i efteråret 2016 fik jeg indblik i projektet Rampelyset, som taler sig ind det performative skifte, der finder sted kulturpolitisk fra markedsorientering til at anse kulturinstitutionen som en platform for deltagelse (Jochumsen et al., 2017, s. 522). Skiftet mod performativitet, mener jeg, kan ses som en reaktion på, at den eksterne branding, der har fundet sted, skal kunne bæres af det indhold, som institutionen tilbyder, og leve op til de forventninger, som fortællingerne skaber. Som Henrik Jochumsen, Dorte Skot-Hansen og Casper Hvenegaard Rasmussen (2017) understreger, er det kulturpolitiske rationale fra oplevelsesøkonomi til performativitet ikke et paradigmeskifte, men en del af den samme udvikling, hvor forståelserne som 'lag' bygger videre på hinanden (s. 522). Spørgsmålet er, hvordan en kulturinstitution som Dokk1 på en vedvarende og bæredygtig måde underbygger de fortællinger, som bliver og er blevet fortalt.

Specialet behandler med afsæt i Rampelyset som case, om, og i så fald hvordan, steder og rum kan designes til at skabe rammerne for *bæredygtige oplevelser*. Det vil sige, oplevelsesdesign der vedbliver med at være oplevelsesrigt ved gentagne besøg. Forholdet er underbetonet i relation til oplevelsesøkonomi, hvor der mangler undersøgelser af, hvordan et oplevelsesdesign virker, når en bruger gentagne gange har interageret med det (Jantzen, Vetner & Bouchet, 2012, s. 31; Snel, 2011, s. 55).

Bæredygtighed og oplevelsesdesign

Fordi der ikke findes et eksisterende teoretisk apparat til at arbejde med bæredygtighed i relation til oplevelsesdesign, vil jeg begrebsafklare, hvad jeg forstår med bæredygtigt oplevelsesdesign ved at trække på Ole Sejer Iversen og Christian Dindlers perspektiver på bæredygtighed i Participatory Design (2014). Ifølge forfatterne er bæredygtighed et negligeret felt i relation til design, og de kritiserer, at selvom mange designprocesser fører til gode initiativer, er der et for lille fagligt fokus på, hvordan initiativerne vedligeholdes udover den enkelte designproces. Det er problematisk ift., at designprocesser typisk integrerer intentionelle målsætninger, der rækker ud over det enkelte designs færdiggørelse. Iversen og Dindler (2014) påpeger, at: "*When researchers leave at the project's end, there is a risk that momentum will decline and initiative will fade*" (s. 3). Et initiativ forstås enten som en idé, teknologi eller praksis, der er blevet udviklet gennem et projekt, hvilket også kan dække over et oplevelsesdesign, hvorfor jeg i det følgende vil bruge det ordvalg for at præcisere bæredygtighedsbegrebet ift. problemfeltet.

For at vurdere et oplevelsesdesign i relation til bæredygtighed, bør vi tage højde for to parametre: 1) Konteksten, hvor indenfor oplevelsesdesignet opretholdes, som fx en organisation, og 2) i hvilket omfang et oplevelsesdesign forbliver stabilt eller om det skal vedligeholdes efter, at et projekt afsluttes (Iversen & Dindler, 2014, s. 4). Afhængigt af intentionerne med et oplevelsesdesign og dets format, må vi applicere bæredygtighedsbegrebet på nuanceret vis. Hvad der er bæredygtigt for det ene designs vedvarende effekt, fungerer ikke nødvendigvis for et andet. Men parametrene, som tages i betragtning, er det, som ideelt set gør, at et oplevelsesdesign forbliver oplevelsesrigt og levedygtigt over tid. I modsætningen hertil står oplevelsesdesign, der er tidsbegrænsede, flygtige eller midlertidige, og som når en slutning. Et bæredygtigt oplevelsesdesign, som jeg forstår det, har ikke nogen slutning: ”*Sustainability is not about projections and targets, or about the achievement of a steady state; it is about keeping life going*” (Gatt & Ingold, 2013, s. 144).

I lyset heraf vil jeg definere bæredygtigt oplevelsesdesign som oplevelsesdesign, der ikke blot formår at skabe en oplevelse i ét menneske en enkelt gang, men som gentagne gange formår at forblive oplevelsesrigt for det samme menneske.

Problemfelt

Som ovenstående belyser, problematiserer specialet, at den oplevelsesteoretiske videnskab alt for sjældent vurderer oplevelsesdesigns bæredygtighed. Problemet kommer eksempelvis til udtryk gennem en diskrepans mellem designintentioner og realisering, da de forestillinger om fremtiden, som design bygges op omkring, ofte tenderer til at være radikalt anderledes end sådan, som fremtiden ender med at blive (Bell & Dourish, 2007). Et andet problem er, at forskning i relation til oplevelsesrum og -steder ofte fremstilles som funderet i førstegangsbesøg, hvor det er nyheden, som tages i betragtning, og ikke om stedet gentagne gange formår at opretholde sin oplevelsesmæssige værdi (se fx Bisgaard, 2006; Jantzen et al., 2012; Jantzen & Rasmussen, 2014). I en undersøgelse af et udstillingsrum på Dokk1 erfarede jeg, at førstegangsbesøgende i deres fremstillinger lagde vægt på arkitekturen og deres oplevelse af huset som helhed, mens flergangsbesøgende i stedet beskrev brugssituationer og aktiviteter, de havde indgået i (Gad, 2016). Jeg vil påpege, at de forskellige former for brug skaber ulige forudsætninger for at danne rammen om oplevelser, da det ikke nødvendigvis er det samme, brugerne ser, selvom de befinder sig i det samme rum. Pointen er, at der er forskel på førstegangsoplevelsen ift. de oplevelser, der opstår, når et sted er blevet underlagt menneskers rutinemæssige

brugsmønstre (Grøn, 2014). For at vurdere et oplevelsesdesigns langsigtede potentiale, bør vi derfor forstå, hvordan vi designer for oplevelser under rutinebrug, og hvis overraskelsesmoment ikke slukkes efter det første besøg, men kontinuerligt kan blive ved med at pirre ved nysgerrigheden. Ifølge Iversen og Dindler (2014) bør det ikke være et mål i sig selv at 'færdiggøre' et design, men i stedet skabe grobund for at designet kan leve videre og udvikle sig sammen med brugerne. Ovenstående afspejler en forforståelse om, at performativitet kan være nøglen til bæredygtigt oplevelsesdesign, idet aktiviteter og deltagelse besidder en iboende foranderlighed, som gennem menneskers interaktion skaber bevægelse i et rum.

Ift. ovenstående har det været vigtigt at forholde mig til oplevelsesbegrebets kompleksitet og heterogenitet. Oplevelsesvidenskaben er en relativt ny faglighed, og jeg har ikke kunnet finde forskning, der direkte behandler den gentagne oplevelse. Specialet har derfor teoretisk karakter, da jeg for at undersøge, hvordan vi designer for bæredygtige oplevelser, har været nødt til at dykke ned i forskellige teoretiske forståelser, der centrerer sig omkring oplevelsesfænomenet for at forklare, hvad der forudsætter den gentagne oplevelsesdannelse. Specialets videnskabelige bidrag består i at formidle erfaringer og refleksioner om bæredygtige oplevelser, som kan bringe os videre i diskussionen om vedvarende oplevelsesdesign, men ikke i at give et endegyldigt svar på, hvordan bæredygtige oplevelser formes.

Problemformulering

Med afsæt i ovenstående vil jeg besvare følgende problemformulering:

> *Hvad skal man som oplevelsesdesigner tage højde for, når man designer for bæredygtige oplevelser, og hvordan forholder det sig til den måde, hvorpå oplevelsesbegrebet fremstilles i eksisterende oplevelsesteori?*

Besvarelsen af det første spørgsmål relaterer sig til resultatet af specialets designantropologiske casestudie af Rampelyset og udgør forståelsen for bæredygtigt oplevelsesdesign i praksis. Min forståelse vil derefter blive anvendt til at begrebsnuancere og diskutere den oplevelsesteoretiske ramme, jeg rekursivt har konstrueret omkring oplevelsesfænomenet i relation til gentagelse. Eksisterende oplevelsesteori skal her forstås som denne oplevelsesteoretiske ramme.

Kapitel 2:

Metode og empiri

Videnskabsteoretiske forudsætninger

Som problemfeltet belyser, er specialets målsætning eksplorativt, hvilket kan begrundes gennem to forhold. For det første er specialet problemidentificerende ved at udforske et fænomen, der forskningsmæssigt er underbelyst. For det andet søger jeg gennem specialet at udvikle mine egne forståelser i lyset af min erkendelses-interesse. Sammenfattet har specialet et eklektisk (Sonne-Ragans, 2012, s. 16) sigte om at definere en ny forståelsesramme for, hvordan vi tilgår oplevelsesdesign i en bæredygtig optik. Idet jeg dertil tager afsæt i et designantropologisk casestudie af et enkelttilfælde, kan nærværende undersøgelse defineres som ideografisk, induktiv og kvalitativ. Afsnittet præsenterer den videnskabsteoretiske forståelse, der lægger til grund for de beskrevne tilgange, som producerer viden om det udsnit af virkeligheden, som specialet taget sit afsæt i. I det følgende vil jeg derfor rammesætte det relationelle vidensbegreb ift. den hermeneutiske fænomenologi.

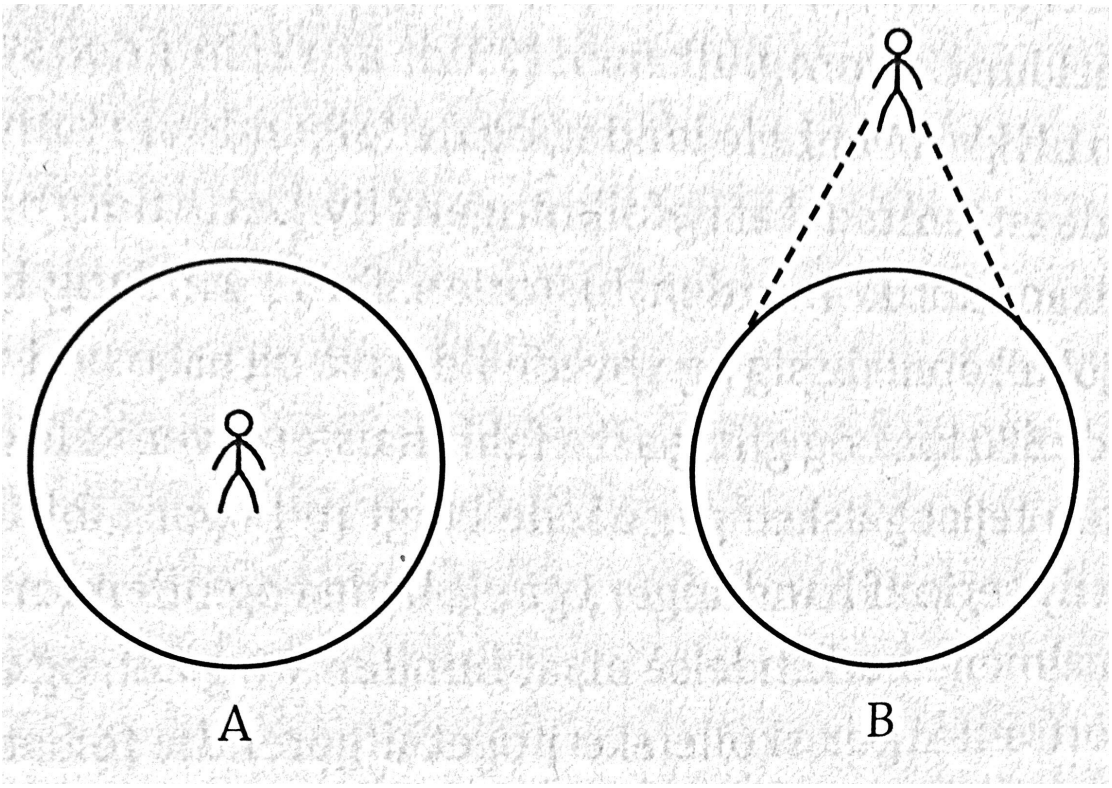
Det relationelle vidensbegreb

Ifølge Kirsten Hastrup (2004c) er enhver videnskabelig undersøgelse partiel eller selektiv, idet forskerens blik altid vil være rettet mod noget på baggrund af problemfeltet og vedkommendes forståelser (s. 415). Indenfor antropologi spiller det forhold en særlig central rolle, da det er en integreret del af den fagets epistemologi, at den viden, som konstrueres gennem en forskers indblik i et genstandsfelt, altid vil være en fortolkning, som foretages fra en bestemt position (Hastrup, 2004c, s. 420). Viden skabes gennem relationer, hvorfor forskerens relation til genstandsfeltet altid vil være en del af vidensproduktionen og dermed en del af metoden. Idet designantropologi i højere grad end antropologi intervenerer med genstandsfeltet og integrerer samarbejde med feltets aktører, vil jeg anfægte, at stillingstagen til relationsviden spiller en større epistemologisk rolle her (Kilbourn, 2013, s. 70), hvorfor jeg vil skabe forståelse for, hvad der kendetegner denne tilgang til viden.

Relationsviden er intersubjektiv, og noget der opstår i relationerne *mellem* mennesker eller i det relationelle møde *mellem* mennesker og objekter (Hastrup, 2004c, s. 410). Dette møde ændrer ved vidensobjektet, da mennesker gennem deres engagement i verden omkring sig konstant oplever og erfarer, hvorved deres videnshorisont udvikles og forandres (Hastrup, 2004c, s. 413). I det lys skaber mennesket viden og indsigt gennem sine relationer til omverdenen, og som videnskab konstruerer designantropologi viden i relationerne til de forskellige aktører, der indgår og intervenerer i undersøgelsesfeltet (Hastrup, 2004c, s. 410).

Relationsviden adskiller sig fra objektviden, der som et encyklopædisk vidensbegreb er centreret omkring at vide *mere* om verden og dertil sigter mod at præsentere denne objektiviserede viden som kontekstfri (Hastrup, 2004c, s. 410). Objektviden har siden Oplysningstiden stået som et akademisk ideal, men, som Hastrup (2004c) indvender, er ingen viden kontekstfri, og selv videnskabelig viden medieres gennem forskeren, som: "[] *et dybt og uundgåeligt involveret menneske, der er til stede, ikke kun med et sæt af begreber og andre mentale udrustninger, men også med sin krop og dens implicitte erfaringer, historiske forudsætninger og uerkendte fordomme* []" (s. 421).

Det relationelle vidensbegreb rummer i ovenstående optik, at vi som mennesker og forskere tilgår verden med en særlig rettethed, som er styrende for det perspektiv, som vi ser verden fra. Denne rettethed er afgørende for, hvilke videnskabelige spørgsmål vi stiller, og hvilke vi udelader, og er bestemmende for hvilke informationer, der efterfølgende kategoriseres som vigtige. Derfor bør vi skelne mellem det empiriske objekt, som tilgås i virkeligheden gennem undersøgelse, ift. det analytiske objekt, som er de videnskabelige og analytiske betragtninger, vi erkender virkeligheden gennem (Sonne-Ragans, 2012, s. 29).



Figur 1: To forskellige forhold til miljøet – globus og sfærer (Hastrup, 2004b, s. 206)

Men det betyder, at hvis intentionen er at forstå, hvordan et subjekt oplever og erfarer sine omgivelser, må vi undersøge det fra subjektets perspektiv, indefra vedkommendes livsverden, som cirkel A sfærisk illustrerer i figuren ovenfor. Og ikke ved at afskære subjektet fra dets omverden, som det er tilfældet med cirkel B, hvor omgivelserne metaforisk forstås som en globus, der kan studeres udefra (Hastrup, 2004b, s. 206).

Gennem det relationelle vidensbegreb forstår jeg, at jeg som studerende skal ind i verden for at forstå den, og at nærværende videnskabelige undersøgelses præmis er at vise, hvordan et udsnit af verden hænger sammen med afsæt i en særlig analytisk måde at erkende og forholde sig til verden på (Hastrup, 2004c, s. 422). Det vil jeg bruge den hermeneutiske fænomenologi til at nuancere.

Hermeneutisk fænomenologi

Som Max van Manen (1984) beskriver, er fænomenologi studiet af livsverdenen, som den umiddelbart opleves (s. 37). Fænomenologiens intention er at få adgang til verden, som den opleves præreflekterende, hvilket van Manen definerer som originaloplevelser, der endnu ikke har været udsat for teoretisering. På den måde skelner fænomenologien mellem verden og bevidstheden om den, hvormed analyser, teorier og fortolkninger anses som værende et resultat af den menneskelige erkendelse og ikke som endegyldige sandheder om, hvordan verden fungerer (Hastrup, 2004a, s. 17). Det, fænomenologien kan bidrage med ift. specialet, er at skabe dybere forståelse for de originaloplevelser, som opstår i menneskers gentagne brug af et sted, og hvordan menneskene tillægger mening til disse.

Selvom fænomenologien søger at forstå verden, som den er, argumenterer van Manen for, at de fleste tilgange til fænomenologi grundlæggende har fortolknende karakter, idet han, inspireret af Martin Heideggers tænkning, anser vores beskrivelser og viden som værende et resultat af fortolkning i sig selv (2014/2016). Derfor formulerer van Manen sin forståelse som en hermeneutisk fænomenologi. Kirsten Hastrup (2004a) uddyber også fænomenologien i lyset af hermeneutikken ved at påpege, at vi gennem erkendelse altid vil 'forrykke' virkeligheden, hvormed det vil være svært at erkende et objekt fuldstændigt som sig selv (s. 18). Beskrivelser vil altid stå som fortolkning, og jeg forstår, at specialets gengivelse af informanternes livsverden også vil forrykke sig ift. deres subjektive opfattelser og livsanskuelser.

Med det in mente, kan fænomenologien sammenfattende beskrives som en menings-givende og erkendelseskritisk metode, der sætter spørgsmålstegn ved vores

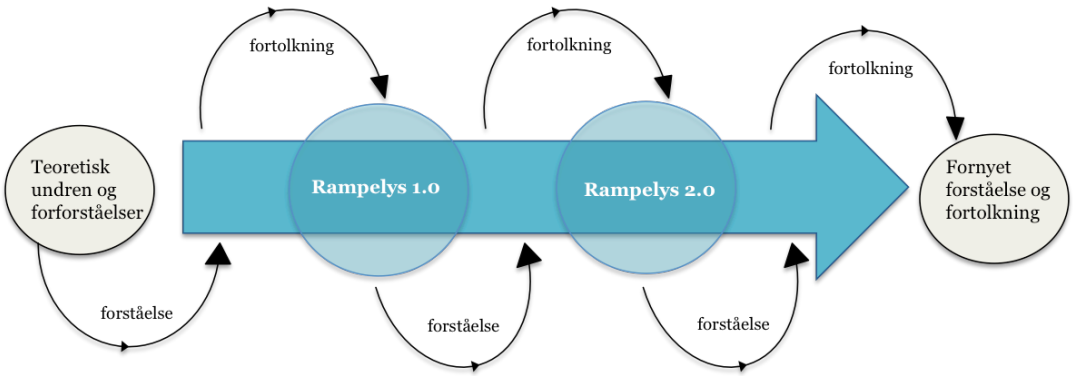
forståelser om verden (Hastrup, 2004a, s. 17; van Manen, 2014/2016). Ordet metode læser jeg som at referere til Hans-Georg Gadamers (1960/1975) betragtning om, at der ikke findes en metode, der fører til sandheden om mennesket. Som van Manen (1984) pointerer, vil en fænomenologisk undersøgelse altid være nogens projekt og aldrig udtømmende fortælle alt om et felt (s. 40). Fænomenologien åbner på den måde for, at jeg gennem fortolkning kan tilføje ny betydning til mit problemfelt, idet eksisterende teori på lige vis repræsenterer en fortolkning (Hastrup, 2004a, s. 19). Fordi fortolkning altid vil være et subjektivt og erfaringsdannet forhold, lyder anbefalingen fra van Manen, at vi bør gøre vores forforståelser tilgængelige, så vi aktivt kan bruge dem til at belyse den position, som vi ser fra. Vi skal på den måde vende vores viden mod sig selv (van Manen, 1984, s. 46). I relation til problemfeltet har jeg derfor søgt at væve mine forforståelser, som jeg har med mig fra min uddannelse og mit praktikforløb på Dokk1, ind i specialet, fordi de både tilsigtet og utilsigtet vil komme til at præge min fortolkning.

At fænomenologien er spørgsmålsstillende betyder, at den som metode åbner for forståelse og indsigt, der belyser et fænomens kompleksitet. Det resulterer i nye spørgsmål frem for at give endegyldige svar (van Manen, 1984, s. 44). Specialet er ikke skrevet ud fra en tro på, at jeg kan nå frem til en endegyldig forståelse af, hvad bæredygtigt oplevelsesdesign er, og hvad det indebærer. Med afsæt i en undren på baggrund af praksis og de teoretiske fremstillinger er det intentionen, at jeg ved at opbygge et vidensgrundlag kan stille spørgsmål til måden, vi anskuer oplevelses-begrebet og tilgår oplevelsesdesign på. At gøre det medfører, at jeg dobbeltrettet både søger det, van Manen (1984) kalder essens, forstået som sproglige beskrivelser af fænomenet og den betydningsdannelse, som sker i forlængelse af levet oplevelse i praksis, men også lader litteratur, der fremstiller teoretiseringen af oplevelser, åbne for andres fortolkninger af fænomenet, så jeg derigennem kan vurdere, om der er elementer af betydning, som der ikke bliver taget højde for (s. 38).

Et designantropologisk casestudie

I forlængelse af de videnskabsteoretiske forudsætninger vil jeg forklare, hvad der karakteriserer den metode, som jeg har anvendt til at indsamle viden om specialets empiriske objekt, Rampelyset. Den viden er nødvendig for at forstå specialets analytiske objekt: Fænomenet omkring bæredygtige oplevelser med gentagelsens potentiale. Undersøgelsen bygger på et kvalitativt funderet casestudie, som metodologisk er forankret i designantropologi, hvilket har muliggjort en intervenerende, deltagende og prospektiv tilgang til genstandsfeltet. I den optik kan undersøgelsen defineres som ideografisk videnskab, da de empiriske data, som et resultat af den sociale virkelighed og i fænomenologisk forstand, er unikke og ugentagelige (Hastrup, 2004a, s. 17).

På den måde har jeg anvendt den metodiske ramme til at vende mig mod fænomenet for at opnå en fornyet forståelse af, hvad der gør den levede oplevelse til, hvad den er. Ifølge van Manen (1984) forudsætter det, at man placerer sig: "[] *in the fullness of life, in the midst of the world of living relations and shared situations*" (s. 40). Gennem relationerne til Rampelysets aktører og omgivelser har jeg rekursivt etableret et erfaringsgrundlag til at vurdere mine fortolkninger ift. specialets oplevelsesteoretiske ramme. For at opfange denne erkendelsesproces har jeg udformet nedenstående figur, der illustrerer forløbet.



Figur 2: Procesmodel (egen tilblivelse)

Metoderne er således anvendt til kontinuerligt at bygge videre på erfaringerne fra den forudgående metodes vidensproduktion. Fordi oplevelse er et subjektivt mentalt og situeret fænomen, der afhænger af livsverden og etablerede narrativer, vil alle mennesker fortolke og tilgå situationer forskelligt (Snel, 2013, s. 132). Jeg vil derfor aldrig fuldstændigt kunne forstå en andens oplevelse, og min fortolkning vil altid forrykke sig fra en andens oplevede virkelighed. Gennem interviews og

deltagerobservation har jeg forsøgt at komme helt tæt på informanternes oplevelsessfære og det levede liv og derigennem opnå indsigt i både observerbare og ikke-observerbare aspekter af fænomenet (Sonne-Ragans, 2012, s. 27). De følgende afsnit forklarer både metodologien og de konkrete undersøgelsesmetoder.

Designantropologi som undersøgelsesmetodologi

Designantropologi udspringer metodologisk af, at designere siden 1970'erne indenfor human centred design (se fx Brown & Martin, 2015; Giacomin, 2014; Suchman, 2011) har anvendt etnografiske metoder til at understøtte designprocesser med viden om brugerinteraktion. Designantropologi praktiseres i dag som et selvstændigt forskningsfelt med flere videnskabelige forgreninger i spektret mellem design og antropologi, fra objektcentreret design som bygger på brugerstudier forud for produktion (Clarke, 2011) til anthropology-by-the-means-of-design, der hermeneutisk fænomenologisk bevæger sig sammen med brugerne og dvæler ved både prospektive og retrospektive forhold (Ingold, 2013; Gatt & Ingold, 2013). Idet specialet er eksplorativt og ikke sigter mod konkret produktdesign, orienterer det sig mod den sidstnævnte antropologisk vægtende retning. For at skabe forståelse for integrationen af designantropologi metodologisk vil jeg nedenfor koble de to forskellige videnstraditioner, som antropologi og design er.

Ifølge Ton Otto og Rachel Charlotte Smith (2013) kan design beskrives som det at forestille sig en idé, planlægge rammerne for dens udførsel, tilføre ideen form, struktur og funktion, før den eksekveres i verden (s. 1). Design er derfor en grundlæggende og universel menneskelig kapacitet og evne, der skuer mod fremtiden og de potentialer, som den bringer i udsigt. Som faglighed integrerer design oftest et fokus på innovation og forandring, hvorfor den kan siges at være prospektiv, fordi design som videnskab udviklingsorienteret sigter mod at skabe noget nyt (Otto & Smith, 2013, s. 2).

I kontrast hertil har antropologi tradition for at forholde sig retrospektivt til sit genstandsfelt, da det etnografiske arbejde med at forstå fællesskaber og kulturer tager afsæt i fortiden, dvs. noget der er sket. Etnografi er en central del af den antropologiske videnskab og refererer dobbeltrettet både til feltarbejdet og den typisk deskriptive fordybelse i en udvalgt kultur, men også til den efterfølgende bearbejdede etnografiske repræsentation (Otto & Smith, 2013, s. 2). Ifølge Tim Ingold (2013) er det etnografien, der holder antropologien tilbage mod fortiden, selvom de to i praksis parallelt fungerer som i et samspil:

> Anthropology is studying with and learning from; it is carried forward in a process of life, and effect transformations within that process. Ethnography is a study of and learning about, its enduring products are recollective accounts which serve a documentary purpose (s. 3).

Som jeg fortolker citatet, vil det skel i praksis være teoretisk, idet etnografi er infiltreret i antropologi under et feltarbejde, men distinktionen er vigtig ift. koblingen med design, som understøtter det fremadskuende og processuelle i antropologien, som Ingold beskriver.

Under feltarbejdet er deltagerobservation en integreret metode, der gennem et længere ophold indebærer engagementet i og iagttagelsen af informanters liv, hvorigennem et unikt indblik i en bestemt kulturel og social kontekst kan opnås. Målet er forståelsesorienteret mod at blotlægge de strukturer, der karakteriserer menneskers liv, væren og interaktion - og ikke at tilbyde endegyldige løsninger på menneskers udfordringer. Antropologis sigte er i holistisk forstand at skabe forståelse for og vise, hvordan enkelte sociale strukturer står i et relationelt forhold til den verden, som eksisterer rundt omkring dem (Gatt & Ingold, 2013, s. 147). I lyset af van Manens (1984) lære kan antropologien beskrives som at søge menneskers originaloplevelser og den oplevede verden for derigennem at opnå indsigt i et kulturelt felt. At sætte spørgsmålstegn ved hvorfor noget er, som det er, ser jeg som en af fagets største styrker, idet menneskers vaner, forestillinger, fordomme og rationaler risikerer at fremstå som selvfølgeligheder, hvis de ikke bliver belyst. Som videnskab er antropologi derfor komparativ, da den som en grundlæggende præmis erkender, at der ikke kun eksisterer én måde at handle og leve på, men at der altid vil kunne findes alternativer, som er lige så rigtige, og som vi vil kunne bevæge os i retningen af (Gatt & Ingold, 2013, s. 147).

Som et kvalitativt funderet studie søger antropologi derfor at teoretisere på et generelt plan på baggrund af det partikulære, mens design derimod arbejder frem mod det ultimativt partikulære, at designe og nå frem til det specifikke (Otto & Smith, 2013, s. 3; Gaver, 2012). Målet for et design er derfor også, at det gennem dets udformning intentionelt vil påvirke mennesker på en bestemt måde. Men et design er ifølge Ingold (2013) ikke færdigt, blot fordi det er fremstillet: For at en ting ikke 'bare' er et objekt, må det indgå i en relation til sine omgivelser, som er fastlagt på baggrund af en forudset brugssituation (s. 70). På sådan vis er det brugeren af et design, som gennem interaktion med det ift. det omkringværende miljø, der bærer designet og dets betydning videre. Antropologien kan på den måde komplementere

forståelsen omkring realiseringen af et designs brugsfunktion ved at undersøge den oplevede verden, teoretisere brugskonteksten og fortolke på den kulturelle betydningssfære, som konstrueres (Otto & Smith, 2013, s. 4).

Men hvordan det gøres, påvirkes af den antropologiske forhistorie. Repræsentationskrisen i 1980'erne, som mundede ud i *the reflexive turn*, implicerede en erkendelse af, at antropologens tilstedeværelse under et feltarbejde altid vil påvirke det iagttagede subjekt og situationen (Clifford, 1986, s. 23). Forestillingen om antropologen som fluen på væggen og synet på etnografier som objektive sandheder fra felten blev erkendt som kolonialistiske diskurser, som faget blev nødt til at gøre op med. For at placere etnografi som en videnskabelig tilgang indså man, at den skriftlige fremstilling må stå som en intersubjektiv repræsentation, der forudsætter at antropologen agerer selvrefleksivt og nøje overvejer, hvilke konstruktioner vedkommende selv trækker med ind i sin undersøgelse. Faget lærte, at vi aldrig går til verden forudsætningsløse, og idet et menneske bliver mediator for tilblivelsen af forskning, vil vedkommende altid påvirke udformningen.

Som en reaktion på denne opvågnen formulerede Clifford Geertz (1973), at vi bør fortolke kultur og de symboler, som kulturen består af, som en tekst, og han tilbyder med begrebet *thick description* et værktøj til at gøre det. I metaforisk forstand definerer Geertz (1973) kultur som et spindelvæv af betydning, som mennesket har spundet omkring sig selv, hvorfor vi skal gå fortolkende til værks og lade betydningen folde sig ud, hvis vi vil opnå indsigt (s. 5). Men vi skal ligeledes skabe gennemsigtighed omkring, hvordan vi selv er spundet ind i betydningskonstruktionerne ved at formidle personlige felterfaringer som sansninger, fornemmelser og følelser. Det er det, van Manen (1984) opfordrer til, ved at vi bør vende vores forforståelser mod sig selv.

Ovenstående forklarer, hvordan forståelsen for kultur i designantropologi altid vil være en integreret del af designpraksis og omvendt, at vi helt grundlæggende er med til at så kimen for fremtidens kulturer og kultur, når vi gennem design skaber, idégenererer og konstruerer: "[] *culture and design are not separate analytical domains or extensions of each other. Rather they are deeply entangled, complex, and often messy formations and transformations of meanings, spaces, and interactions between people, objects, and histories.*" (Otto & Smith, 2013, s. 13).

Denne forståelsesmæssige kompleksitet, som tværfagligheden rummer, og som antropologi bidrager med i kraft af sin problematiske historie, vil jeg argumentere for, kan være værdifuld for designdisciplinen ift. konsolidering af videnskabelig

praksis, da denne ofte bliver kritiseret for at mangle forskningsmæssige standarder (Gaver, 2012, s. 937). Designantropologi er nemlig opstået som en modreaktion på, at anvendelsen af etnografiske metoder i designprocesser ofte begrænses til at resultere i alt for specifikke designkrav, hvilket Paul Dourish (2006) kritisk benævner *implications for design*. Ifølge Dourish (2006) ender empiriske indsigter typisk med blot at bidrage med inspiration frem for at danne basis for analyse, hvilket han beskriver som discount-etnografi, der, som ordet indikerer, ikke griber den forståelsesmæssige indsigt og værdiorientering, som den antropologiske videnskab kan tilføje (s. 8-9). Lucy Suchman (2011) underbygger argumentationen ved at kritisere, at der ofte mangler refleksioner om, hvordan designere selv påvirker og griber ind i deres arbejdsprocesser forud for et designs færdiggørelse, hvorved hun påpeger, at design bør tage ved lære af antropologiens erkendelsesrefleksioner. Det problematiske består i, at designdisciplinen risikerer at gentage problemstillingerne fra repræsentationsdebatten og ikke i høj nok grad tager hensyn til, hvilken persona som konstrueres og repræsenteres gennem et design. For at sikre bæredygtige løsninger, er vi altså nødt til at forstå, hvem vi designer til, og hvilke situationer vi designer for (Otto & Smith, 2013, s. 13).

Som et eksempel, der belyser problematikken, har jeg erfaret, at såkaldte design games (se fx Gudiksen, 2015), der intentionelt forsøger at bringe kreativitet og innovation til en designproces, risikerer at forsimple, generalisere over eller justere på de empiriske resultater for at få dem til at passe ind i et spils regler. Selvom man kan påstå, at et design på sådan vis er funderet på kvalificerede valg, vil jeg antyde, at det ikke er lig med, at det også kontinuerligt forsøger at kvalificere designet gennem empirien og dens betydningskonstruktioner. Det er det, Dourish og Suchman problematiserer. Et empirisk funderet design er ikke som et færdigt puslespil, hvor alle brikker nødvendigvis passer sammen, typisk vil der være brikker i overskud eller nogle, der peger i forskellige retninger.

Ifølge Caroline Gatt og Tim Ingold (2013) hænger ovenstående sammen med, at designere har en lang tradition med at designe ud fra en forestilling om det endegyldige, men det lykkes aldrig, da designs grundlæggende præmis er, at det aldrig bliver endeligt (s. 144). Forestillingen om, at vi kan nå det endegyldige, hænger sammen med disciplinens kobling med innovation. Innovation tager nemlig udgangspunkt i skabelsen af noget nyt, og hvor det nyskabende produkt eller den gode idé fra starten kommer til at stå som udfaldet af designprocessen. På den måde defineres endemålet først, hvorefter processen struktureres efter en serie af forudsatte betingelser, som skal opfyldes som delmål, før man kan nå i mål. På den

måde er design som innovation en form for forudsigelse, hvor designeren fra starten forestiller sig slutresultatet (Gatt & Ingold, 2013, s. 145).

I stedet for at forsimple etnografiske resultater til designkrav, holder design-antropologi fokus på processen og formgivning gennem empirien i stedet for at jagte formen og produktet fra starten. Gatt & Ingold (2013) påpeger, at designantropologi sigter mod *improvisation* i stedet for innovation forstået sådan, at design som improvisation forudsætter en proces, der læses forlæns uden et fastlagt mål, og hvor man følger og dvæler ved begivenhedernes gang (s. 145). Men improvisation kræver fremsyn, hvilket indebærer, at designeren udstikker en retning, der er på forkant med nutiden. Det betyder at se ind i fremtiden gennem fortiden, som vi bringer med os som erfaringer (Gatt & Ingold, 2013, s. 145).

Jeg forstår, at bæredygtigt design i lyset af designantropologi indebærer, at design anskues som en fortløbende proces, hvor man gennem improvisation kontinuerligt interagerer med sin omverden og går i dialog med sin empiri for at forbedre designet. Denne tilgang til design er bæredygtig, fordi vi som designere ved at være på forkant med tingenes tilstand bliver tvunget til at stille os selv spørgsmålet: Er vi i den rigtige retning? Hvis ikke, er vi forpligtede til at ændre på retningen og kvalificere vores beslutninger empirisk og erfaringsmæssigt (Gatt & Ingold, 2013, s. 141).

Spørgsmålet, som det efterlader mig med, er, hvordan ovenstående metodologiske forhold indvirker på anvendelsen af metoder i praksis. Som jeg har belyst, er det netop spændet mellem refleksion og resultat, som tilfører designantropologi potentialer, udfordringer og kreativ spændvidde.

Som det fremgår, spiller tiden en betydningsfuld rolle i designantropologi og dermed til ovenstående tilgang til bæredygtigt design. Fremtidsperspektivet er her en grundlæggende parameter, men er samtidig en udfordring, da vi jo i lyset af ovenstående ikke arbejder ud fra en målsætning om innovation, men tilgår fremtiden gennem nutiden og fortiden. Vores tidligere oplevelser bliver dermed en afgrænsende ramme, hvor fortiden er nøglen til at designe for fremtiden:

> In the act of giving shape to the future, we thus evoke a past that makes this future possible […] the envisaged future has to encompass a possible past, one that does not deny the limiting conditions created by past presents (Otto & Smith, 2013, s. 17).

Gatt og Ingold (2013) formulerer, at anthropology-by-the-means-of-design skal forstås sådan, at ved altid at sætte design før etnografi favner disciplinen den

transformation, der kan opstå gennem deltagerobservation (s. 148). Idet etnografi tilgår sit materiale retrospektivt (Ingold 2013), forhindrer det antropologi i at arbejde med informanters refleksioner på fremtiden, hvorfor design implicerer en ny tilgang til anvendelsen af de metoder, som traditionelt hører til antropologi som videnskab. Transformation er anerkendelsen af undersøgerens aktive deltagelse i samværet med informanter, og hvor undersøgeren ligeværdigt tager del i og engagerer sig i det levede liv, som folder sig ud under et feltarbejde. Ifølge Otto og Smith (2013) kan denne transformation anses som en udviklende, intersubjektiv og fremadskuende korrespondance og: "[] *refers to being in accordance with the flow of events, to moving forward with people in the pursuit of their dreams and aspirations rather than dwelling on their past.*" (Otto & Smith, 2013, s. 17-18). Korrespondance integrerer på den måde improvisation og fremsyn, idet der metodisk lægges værdi til den lærende og udviklende proces, som en undersøger gennemgår med sine informanter. I den optik tilfører design fremtidsorientering, samarbejde og muligheden for intervention til designantropologi, hvorfor metoder kan anvendes udviklingsorienteret til at ændre på en social eller kulturel praksis, hvilket kontrasterer til antropologiens tradition for at minimere dets indflydelse på et felt (Otto & Smith, 2013, s. 3-4).

Selvom *the reflexive turn* bragte intersubjektivitet og refleksivitet i spil i den antropologiske debat, var afkastet heraf i høj grad en vished om repræsentation. Gatt og Ingold (2013) foreslår, at undersøgerens velovervejede og refleksive deltagelse indenfor designantropologi anses som det næste skridt mod en mere refleksiv designvidenskab. Som undersøgelsesmetodologi tilbyder designantropologi netop et refleksivt fundament, der i tråd med sin antropologiske arv muliggør et forståelsesorienteret fokus på mening, betydning og praksis, men hvor jeg gennem design får muligheden for at intervenere og deltage i feltet. Det harmonerer med, at jeg er interesseret i at forstå den meningsfulde oplevelse med gentagelsens potentiale som fænomen, samt om, og i så fald hvordan, et oplevelsessted, der bliver udgangspunkt for rutine, kan blive ved med at danne rammen for oplevelser. Men jeg er samtidig handlingsorienteret ift., at jeg gennem Rampelyset får muligheden for at diskutere oplevelsespotentiale i relation til design med brugere af Dokk1 og på den måde gennem refleksiv dialog og deltagerobservation afprøve og overveje, hvad der kendetegner den bæredygtige oplevelse. Designantropologi favner som metodologi, at jeg således både forholder mig retrospektivt og prospektivt til problemfeltet. Samtidig integrerer tværfagligheden en bæredygtig tilgang til design, der gennem korrespondance og improvisation kontinuerligt forsøger at guide processens retning

gennem empiri. Som problemfeltet afslører, er jeg mere interesseret i at belyse formgivningen af bæredygtigt oplevelsesdesign end en specifik form, da det i højere grad kan danne basis for refleksion og føre til diskussion og teoretisering.

Et casestudie

Formålet med casestudiet er at udfordre og nuancere de teoretiske fortolkninger, som specialet introducerer ved at søge ny viden. Derfor har jeg søgt en case, som i praksis kan bidrage med viden om, hvad der sker, når individet vender tilbage til et sted, som vedkommende har besøgt før, og bliver mødt af et oplevelsesdesign, der rummer elementer af deltagelse, da jeg som beskrevet har en forventning om, at deltagelse rummer foranderlighed. Jeg har dog ikke søgt en case, der blot underbygger min egen subjektive forståelse, men valgt denne ud fra en intention om, at den netop vil kunne bidrage med nye indsigter og skabe refleksioner, der vil udvikle og nuancere min positionering. Forventningen er, at det antropologiske casestudie af Rampelyset i Dokk1 vil åbne sig og blotlægge, hvad der essentielt er vigtigt i relation til problemfeltet.

Et casestudie defineres af Charles Ragin (1992) som en analyse af et socialt fænomen situationelt bundet af tid og sted, hvormed den viden, som opnås, både er konkret og kontekstafhængig (s. 2). Som case er Rampelyset fundet og bundet i den empiriske virkelighed, hvilket vil sige, at jeg har kunnet opsøge mit genstandsfelt, men at afgrænsningen af det er sket på baggrund af mit problemfelt (Ragin, 1992, s. 8). Fordi specialet tager afsæt i en teoretisk disput, har det været nødvendigt at tilgå den gentagne og bæredygtige oplevelse som et empirisk fænomen for at kunne lære af de situationer, som Rampelyset byder. Målet med mine empiriske beskrivelser er derfor at opnå en teoretisk forståelse (Harper, 1992, s. 141). I det lys anser jeg casestudiet som en læringsproces, hvor jeg ved at opsøge det situerede, afgrænsede fænomen, indgående lærer om det felt, som jeg undersøger. På sådan vis bliver det specifikke, situerede casestudie, hvor jeg integrerer metoder som deltagerobservation, interview og samtale, mit afsæt for gennem iagttagelse og intervention at kunne forstå fænomenet og de sociale aktiviteter, som eksisterer omkring det. Som en konsekvens af det, kommer de enkelte informanters holdninger og meninger til at stå som en repræsentation, der søger at tegne et mere generelt indblik (Harper, 1992, s. 141).

Men jeg bringer samtidig mine teoretiske og praktiske forforståelser med ind i det empiriske genstandsfelt, hvor jeg på forhånd intentionelt qua min forskningsmæssige rettethed har en idé om, hvad der er signifikant at se efter. På den måde er ideerne ligeledes med til at konstruere casestudiets retning og form, og et relevant spørgsmål

at stille her er, om undersøgelsen blot risikerer at bekræfte de antagelser, som specialet er funderet på. Men ifølge Bent Flyvbjerg (2010) har casestudier en tendens til at falsificere og ikke verificere, fordi: "*Mere simple former for forståelse må vige for mere komplekse, i takt med at man bevæger sig fra begynder til ekspert*" (s. 481). Det er fordi, at når vi lærer og bliver vidende, udvikler og tester vi konstant vores forståelser af verden.

Rampelyset

På baggrund af ovenstående betragtninger har jeg søgt, hvad Flyvbjerg (2010) kategoriserer som en atypisk case, der, ift. en generel case, forventeligt er rigere på information, fordi der foregår mere relevant aktivitet i den studerede situation (s. 473). Men jeg har ligeledes ledt efter en paradigmatisk case, der har kunnet agere mønstereksempel for det fænomen, som jeg er interesseret i forstå og analysere. Paradigmatiske cases er kendetegnet ved, at forskningen struktureres omkring et særligt kulturelt paradigme, og hvor en analyse af det paradigmatiske empiriske objekt anskueliggør mere generelle forhold. Denne type cases kan være svære at identificere, fordi de netop selv sætter en standard indenfor deres felt (Flyvbjerg, 2010, s. 475-477).

En atypisk, paradigmatisk case er særlig relevant og nyttig ift. problemfeltet, da sigtet er forståelses- og handlingsorienteret med henblik på teoriudvikling. På sådan vis har jeg søgt en case med et genstandsfelt, der i induktiv forstand gennem et enkelttilfælde formår at sige noget generelt, men hvor dette enkelte tilfælde i prototypisk forstand samtidig repræsenterer 'det gode eksempel'. Jeg vil begrunde, hvorfor jeg mener, Rampelyset kan netop det.

Rampelyset er tænkt som et åbent, praktiseret formidlings- og installationsrum på Rampen (se forsidebilledet) i det store biblioteksrum, hvor Dokk1 gennem interne og eksterne partnerskaber vil søge at involvere og inddrage brugerne og berige dem gennem interaktive, læringsrige og samskabende oplevelser. Selvom Rampelyset bliver permanent, skal indholdet løbende skifte gennem forskellige udstillinger med afsæt i emnet fremtiden og nye digitale teknologier. Fordi casen er kompleks og kræver en udførlig præsentation, vil jeg gøre det med afsæt i medarbejdernes visioner i bilag 1[2]. Det er mit forudgående praktikforløb på Dokk1, som har etableret tilgængelighed ift. genstandsfeltet, og selvom Dokk1 er offentligt tilgængelig, har mine forforståelser og relationer til medarbejderne været en fordel ift. at følge

[2] Projektgruppens visionsbeskrivelse findes i bilag 2

projektets udvikling[3]. Dertil er casen valgt, fordi de digitale teknologier er bærende for rummets udformning.

Rampelyset er stadig under tilblivelse, hvorfor casen består af min deltagelse i to prototypeopstillinger. Ifølge Joachim Halse (2013) kan en prototype i designantropologisk forstand forlænge nuets grænser mod fremtiden, fordi den bidrager med en fysisk forankring, der gør undersøgelsesobjektet meningsfuldt for informanter at tale og reflektere ud fra (s. 183-184). Feltarbejdet forklares her i designantropologisk forstand som transformative events, hvor det at undersøgeren sammen med informanterne artikulerer med afsæt i ting og processer, aktualiserer forandring, kreativitet og potentiale (Halse, 2013, s. 183). Ved at tilgå Rampelyset som transformative events fordrer jeg på den måde, at informanternes bidrag ikke blot er hypotetisk snak, men er kvalificerede via de oplevelser og erfaringer, som er opstået gennem interaktion med rummet.

Den første prototypeopstilling refereres til som *Rampelys 1.0* og tog afsæt i et interaktivt iscenesat område, der indholdsmæssigt var centreret omkring muligheden for at prøve digitale teknologier, som virtuel og augmented reality. Testen var istandsat af projektgruppen og var første forsøg på en fysisk prototype.

Den anden, *Rampelys 2.0*, var et forsøg på et partnerskab med DokkX, som er et interaktivt udstillingsområde for moderne velfærdsteknologi i Dokk1, der indtog Rampelyset med henblik på at fremvise og formidle sundhedsteknologi i biblioteksrummet.

Med afsæt i bilag 1 vil jeg argumentere for, at designet besidder en iboende, uafbrudt foranderlighed, der i princippet ikke har nogen slutning. Derfor er Rampelyset paradigmatisk udtænkt som et mønstereksempel på bæredygtigt oplevelsesdesign. Ved at træde ind i Rampelyset og involvere mig i brugerne og rummets aktiviteter er det intentionen at opnå en forståelse for, hvordan rummet virker i praksis. Det nye format har desuden medvirket til, at jeg har været sikker på, at casestudiets aktører ikke er vant til det opstillede rum og dets muligheder, selvom de rutinemæssigt er brugere af Dokk1. Casen kan dertil defineres som atypisk, da ikke mange kulturinstitutioner i samme grad som Dokk1 søger at involvere brugerne, som det tænkes med Rampelyset – endnu. Ifølge Henrik Jochumsen, Dorte Skot-Hansen og Casper Hvenegaard Rasmussen (2017) bevæger vi os kulturpolitisk mod en performativ forståelse for kultur, kultur 3.0, hvor kultur ikke længere anses som

[3] Udover uformelle samtaler i løbet af empiriindsamlingen, har jeg haft adgang til medarbejdernes interne Google Docs dokument, hvor jeg har fulgt tilblivelsen af Rampelyset

underholdning, men som noget der essentielt griber ind i vores hverdagsliv, og hvor synet på brugeren flytter sig fra iagttagende publikum til praktiserende deltager (s. 515). Effekten af den performative kulturforståelse kommer bl.a. til udtryk kulturinstitutionelt gennem projekter, som tager afsæt i innovation og samskabelse, som fx makerspaces, hvor deltagerne får adgang til værktøjer, viden og ny teknologi (Jochumsen et al., 2017, s. 517). Den performative kulturforståelse bygger ifølge forfatterne ovenpå den markedsøkonomiske kulturforståelse, kultur 2.0, der diskursivt argumenterer for kultur som profitabel i relation til bybranding og byudvikling, hvilket jeg ved at referere til Longhi problematiserede indledningsvist.

Casper Hvenegaard Rasmussen (2016) opstiller i lyset af den performative kulturforståelse en typologi for, hvordan forskellige former for deltagelse i biblioteksrummet tager sig ud, og her relaterer visionen for Rampelyset sig til samtlige parametre: Frivillighed i form af partnerskaber, interaktivitet med og mediering af indhold, interaktivitet med andre aktører, deltagelse i workshops, involvering i biblioteksudvikling og brugernes mulighed for at dele deres oplevelse med andre (s. 551-553).

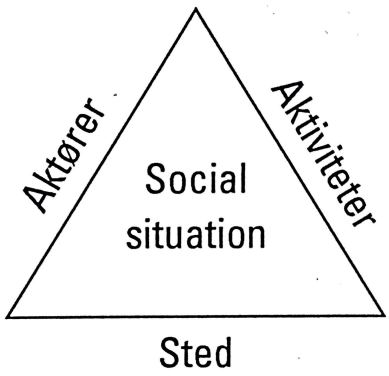
Men det, der gør Rampelyset særligt ift. de beskrevne tendenser, er, at det som et faciliterende rum er tænkt som et permanent koncept, der på kontinuerlig basis fordrer læring, inspiration og møder mellem mennesker. Som jeg læser både Rasmussen (2016) og Jochumsen et al. (2017) eksisterer der en underliggende kritik af det performative kulturgreb, da de italesatte demokratiske værdier ofte hviler på symbolske intentioner, der afvikles, når tidsbegrænsede projekter når deres slutdato. Tidsbegrænsede projekter, der strategisk har som mål at integrere deltagelse og performativitet, kommer i den optik mere til at stå som tidslige trends end som grobund for reel forandring (Jochumsen et al., 2017, s. 520). Med denne distinktion vil jeg vende tilbage til udformningen af undersøgelsen, og hvordan jeg er gået ind i Rampelyset.

Deltagerobservation

Med sit designantropologiske afsæt reevaluerer specialet deltagerobservation i retning af deltagelse og væk fra observation, da anthropology-by-the-means-of-design vender metoden mod den transformation, som kan opstå i mødet med informanter i en social situation. Etnografi har ikke i samme grad transformation som mål, men i højere grad dokumentation gennem deskription, hvorfor designantropologi betinger et metodisk fokusskifte fra at anse deltagerobservation, som en øvelse i at indsamle data forud for tekstproduktion, til et sted for

antropologisk produktivitet (Kilbourn, 2013). Transformation relaterer sig til den erfaringsdannende proces, som det er for en undersøger at korrespondere med den sociale praksis, der udspiller sig i undersøgelsens genstandsfelt (Gatt & Ingold, 2013, s. 147). Idet består korrespondancen i at gribe situationen, der opstår, og følge med, mens den folder sig ud, hvilket ifølge Gatt & Ingold (2013) tilfører deltagerobservation et mere eksperimenterende udslag end traditionelt (s. 148). Det skal dog ikke forstås sådan, at deltagerobservation ikke kan resultere i tekst, denne er blot ikke et mål i sig selv.

James Spradleys (1980/2012) definition på deltagerobservation favner, hvordan en undersøger tilgår interaktionen i den sociale situation og indikerer, at gennem metoden: "[] *placerer man sig et eller andet sted; man iagttager aktører af en eller anden slags og får en relation til dem; man observerer og deltager i aktiviteter*" (s. 41). Som citatet afspejler, afgrænses en social situation af tre primære elementer, *sted*, *aktører* og *aktiviteter*, og som figur 3 viser, bliver de en indgangsvinkel til at forstå en situations sociale og kulturelle betydning:



Figur 3: Sociale situationer (Spradley, 1980/2012, s. 41)

Et sted forstås som en fysisk ramme, hvor mennesker indgår i en aktivitet (Spradley, 1980/2012, s. 42). Overordnet er det for casen Dokk1, mens den specifikke lokalitet er afgrænset til opstillingen af Rampelyset på Rampen. Lokalitetens rum blev afgrænset gennem social praksis i relation til de materielle omgivelser, da rummet ikke har fysiske vægge og står i et åbent område.

Ifølge Spradley (1980/2012) bliver alle mennesker til en type af aktør i rummet, når de befinder sig på dét sted og i den specifikke sociale situation (s. 42). Men derfor kan aktørerne sagtens have og har oftest andre agendaer, der rækker udover situationen. Flere aktører var fx studerende, for hvem Rampelyset ikke var den primære årsag for deres tilstedeværelse på Dokk1. Her er det relevant at lægge mærke til hvilken type af

aktører mennesker bliver til i konteksten, og om aktørerne kan grupperes. At være aktør forudsætter blot, at en person er tilstede i situationen.

Dertil kan en social situation rumme flere aktiviteter på én gang, hvilket var tilfældet i begge prototypeopstillinger, hvor forskellige digitale teknologier dannede afsæt for brugernes interaktion. På den måde etableredes aktivitetsmønstre, der kan sammenfattes som en hændelse. Men aktiviteterne, som en hændelse består af, kan sagtens tage udgangspunkt i forskellige sociale situationer, der er forbundet, hvorpå de kan række udover grænserne for observationsstudiet. Det afhænger af aktørernes individuelle agendaer for deres tilstedeværelse i genstandsfeltet; en sådan struktur af aktiviteter kaldes en hændelsesstruktur (Spradley, 1980/2012, s. 43).

I lyset af problemfeltet har det været interessant at skabe indblik i, hvilke andre typer af sociale situationer aktørerne har taget del i forud for Rampelyset, samt hvad der har karakteriseret deres motivation og agenda. Her tænker jeg på de *netværk af sociale situationer*, som jeg ikke har kunnet observere fra Rampelyset, men som af aktørerne subjektivt blev forbundet til en hændelsesstruktur, hvilke var et vigtigt interviewfokus. Til gengæld har de *klynger af sociale situationer*, som blev genereret i Rampelyset, og som har været mulige at deltage i og iagttage, været et vigtigt observationssigte. Her er det vigtigt at notere, at selvom klyngerne opstod på et sted, som af medarbejderne var designet for bestemte aktiviteter, blev sammenhængen konstrueret autonomt af aktørerne (Spradley, 1980/2012, s. 45).

Ovenstående betragtninger på samspillet mellem sted, aktører og aktivitet vil blive uddybende behandlet i analysen af Rampelyet. I kontrast til traditionelt feltarbejde, arbejder designantropologien i kortere ophold af intervention og transformation, der gennemføres for at guide designprocessens faser (Otto & Smith, 2013, s. 14). I den optik startede jeg med at 'flytte ind' i Rampelys 1.0 for at forstå den sociale situation, som udspillede sig, hvorefter jeg med afsæt i disse nye forståelser rykkede videre til Rampelys 2.0 for at nuancere min forståelse og fortolkning i relation til problemfeltet. Som under et traditionelt feltarbejde er jeg gået til og fra mine roller som deltager, observatør og interviewer, hvilket har betydet, at den viden, som er indsamlet gennem en metode, har dannet afsæt og formet mine overvejelser omkring, hvor jeg har skullet se hen efterfølgende.

Min rolle kan i kraft af mine relationer til medarbejdergruppen beskrives som faciliterende, da jeg i praksis fra brugernes perspektiv har synet som en medarbejder selv. Jeg har involveret mig, formidlet prototypetesten og hjulpet brugerne med at prøve teknologien. Mit nære kendskab til medarbejdergruppen og huset kan dog

gøre, at jeg har haft svært ved at se, hvilke tavse kulturelle regler der har været i spil i situationerne (Spradley, 1980/2012, s. 60). Ved grundigt at beskrive egne tolkninger i noterne, har jeg forsøgt at tage højde for det. Samtidig kan mine forforståelser også have bidraget med viden om, hvilke situationer som har haft værdi at opsøge.

Interview og samtale

Interviewet som kvalitativ metode dækker over, hvordan man på en systematisk måde kan føre vidensproducerende samtaler med andre mennesker for at få at vide, hvordan de oplever, tilgår og forstår verden (Brinkmann, 2014, s. 15). Som sådan er interviewet både en metode til at producere og konstruere viden i relationen mellem interviewer og informant, og i lyset af specialets designantropologiske afsæt er det i varierende grad rollen som vidensproducerende deltager, jeg har påtaget mig som interviewer (Brinkmann, 2014, s. 44). Det betyder, at jeg forstår mening som noget, der konstrueres relationelt gennem dialog, men det ud fra en forestilling om, at kimen til mening eksisterer underbevidst, og at interviewet derfor agerer som et medie for informantens artikulationer (Brinkmann, 2014, s. 43). Brinkmann beskriver: "[...] *at livsverdensfænomenerne sjældent er gennemsigtige og "monovokale", men snarere "polyvokale" og sommetider endog kontradiktoriske, og tillader mange forskellige læsninger og fortolkninger*" (2014, s. 42). Citatet rummer, at vi sjældent er fuldstændigt klar over, hvordan vi skal forstå vores eget liv, og at vores væren i verden og refleksionerne heromkring er fyldt med indre modsætninger. Ved at stille uddybende spørgsmål som *hvordan* og meningsfortolke på informantens ord gennem interviewet, har det været min strategi at bruge interviewet til at fremkalde informantens uddybende overvejelser i sine beskrivelser af livsverdenen. Intentionen hermed har været at validere og styrke fortolkningen af betydning.

Som et redskab til at indsamle viden om fænomenet, har jeg anvendt interviewet enten i semistruktureret eller ustruktureret form, hvilket jeg vil folde ud nedenfor. Hvordan de enkelte interviews og samtaler er anvendt i praksis, vil jeg dog først reflektere over i analysen.

Det semistrukturerede interview er kendetegnet ved at følge en struktur gennem en interviewguide, hvilket jeg har grebet tematisk an således, at jeg overordnet har defineret et forskningsfokus og derudfra formuleret interviewspørgsmål, der relaterer sig til forskningsfeltet (Tanggaard & Brinkmann, 2010, s. 39). På den måde udstikker de enkelte forskningsfoki en styrende kurs, som jeg dog har valgt at afvige fra, hvis informanten har bevæget sig i en retning, der har virket som værd at forfølge

(Tanggaard & Brinkmann, 2010, s. 38). Fordelen ved det semistrukturerede interview er, at det skaber rammen for samtaler om projektets kernefokus, mens det samtidigt anerkender, at informanten er eksperten i sit eget liv, hvorfor vedkommende skal kunne inddrage det, som synes relevant. Det semistrukturerede interview har jeg benyttet til at tale med brugere i Rampelyset; disse er blevet optaget og efterfølgende transskriberet. I bilag 3 findes en argumentation for, hvordan transskriptionen er gjort.

Samtaler forholder sig typisk til mere specifikke, fortalte historier fra livsverdenen ud fra en forståelse om, at mennesker oplever og handler gennem narrativer (Brinkmann, 2014, s. 38). Derfor centreres undersøgerens rolle i højere grad omkring evnen til at facilitere dialog frem for på forhånd at have forberedt sig på spørgsmål og en retning. Den ustrukturerede tilgang har været nyttig for mig, når jeg har ført uformelle samtaler med brugerne i Rampelyset, mens de har interageret med rummet, eller når jeg har været i dialog med medarbejdere under oprydning eller klargøring. Fordelen ved samtaler er, at de åbner op og i højere grad følger informantens dagsorden end interviewerens, hvilket kan være med til at validere eller falsificere et projekts retning og dermed udvide interviewerens videnshorisont (Hastrup, Rubow og Tjørnhøj-Thomsen, 2012b). Samtaler er dokumenteret gennem noter i stikordsform, som blev nedskrevet in situ.

Kapitel 3:
Oplevelsesteori

Oplevelsesteoretisk forståelsesramme

Kapitlet definerer den oplevelsesteoretiske forståelsesramme, der intentionelt søger at blotlægge fortolkninger af oplevelsesbegrebet, som jeg i diskussionen vil sætte ift. min egen analytiske fortolkning.

Selvom at opleve er at leve og noget fundamentalt menneskeligt, er teoretiseringen over og begrebsliggørelsen af oplevelsesfænomenet relativt ny (se fx Dewey, 1934/1980; Gadamer, 1960/1975). Oplevelsesøkonomien er inden for de seneste 20 år konstitueret som en selvstændig videnskabelig disciplin, men uden at der er etableret en entydig definition på, hvad en oplevelse er, og hvad en sådan indebærer (Sundbo og Sørensen, 2013, s. 2). Paradokset forstærkes af disciplinens tværfaglighed, som kompliceres af at meget teori, der har relevans for oplevelsesbegrebet, ikke eksplicit beskæftiger sig med oplevelser som hovedformål (se fx Björneborn, 2008; Simon, 2010, 2016). Afhængigt af konteksten vil oplevelsesbegrebet derfor kunne knyttes til en række forskellige videnskabelige teorier og begreber, der ikke vil være nyttige i alle sammenhænge. Det gør oplevelsesteori til et svært felt at diskutere (Jensen, 2013).

Netop fordi vi oplever konstant, vil jeg gennem John Deweys (1934/1980) filosofiske lære afgrænse, hvad det er for en type oplevelser, specialet tager sit afsæt i. Oplevelse er noget, som sker uafbrudt, når vi interagerer med verden omkring os. Men ifølge Dewey er det ikke alt, som vi oplever, der transformerer sig til en oplevelse; det, at opleve, indbefatter, at vores bevidsthed i mødet med omgivelserne forsøger at skabe meningsfuldt indhold, uden at dette indhold afrundes (1934/1980, s. 36). I kontrast hertil står en oplevelse, der markerer sig som noget særligt i vores bevidsthed, og som derved udgør en enhed i sig selv gennem vores erkendelse: "*Experience* […] *is defined by those situations and episodes that we spontaneously refer to as being "real experiences"; those things of which we say in recalling them, "that* was *an experience.""* (Dewey, 1934/1980, s. 37). En sådan oplevelse bærer sin egen kvalitet og tilstrækkelighed, og når oplevelsen er fuldbyrdet, integreres den i menneskets *stream of experiences*, hvor den står ud for sig selv, som en selvstændig historie, mens den samtidig lagres i relation til andre oplevelser (Dewey, 1934/1980, s. 37).

Deweys filosofi udreder, at jeg i relation til problemfeltet er interesseret i oplevelser, som i menneskets erkendelse afgrænses og skiller sig ud som noget særligt ift. den konstante levede oplevelse, dvs. daglige vaner og rutiner, hvilket specialet intentionelt søger at bryde med. Udfordringen består således i, hvordan et

oplevelsesrum undgår udelukkende at blive sted for den vanlige interaktion mellem et individ og dets omgivelser ved at fordre oplevelser med gentagelsens potentiale.

Den teoretiske ramme, jeg konstruerer gennem kapitlet, vil forme en nuanceret forståelse af oplevelsesbegrebet, men ikke dække alle aspekter af oplevelsesteori. Det vil være en umulig opgave. I stedet vil jeg bevæge mig gennem teorien og rekursivt diskutere de forståelser og fortolkninger, som jeg undervejs blotlægger. På den måde er det den viden, som opstår i relationerne mellem teorierne, som bringer mig videre. Indledningsvist vil jeg fremstille en forståelse omkring det oplevelsesøkonomiske marked, hvorfra jeg flytter mig mod oplevelsen som et internaliseret, psykologisk og meningsfuldt fænomen. Derefter undersøger jeg betydningen af oplevelse i relation til erfaringsdannelse, hvorefter jeg afslutningsvist kort præsenterer co-creation som en alternativ oplevelsesmekanisme.

Det oplevelsesøkonomiske marked

For at forstå hvorfor det er vigtigt, at et sted kan fordre gentagne oplevelser, bliver vi nødt til at opnå indsigt i det oplevelsesøkonomiske marked, som jeg refererede til indledningsvist. Ifølge oplevelsesøkonomiens frontløbere, B. Joseph Pine II og James H. Gilmore (2009), udgør oplevelser et uudnyttet økonomisk potentiale, som virksomheder kan differentiere sig på og derigennem skabe merværdi. I den optik anskues oplevelser som et økonomisk produkt, der repræsenterer en form for værdiskabelse, som profitabelt befinder sig højere end råvarer, varer og serviceydelser (Pine & Gilmore, 2009, s. 21). Oplevelser, som defineres: ”[] *begivenheder, som engagerer individer på en personlig måde*” (Pine & Gilmore, 2009, s. 29), er en eftertragtet vare, fordi de gennem sanselig interaktion kan gøres mindeværdige og efterlader individet med en stemning, som får oplevelsen til at vare. Denne oplevelsesfortolkning bygger på iscenesættelse, hvor oplevelsen opføres som en forestilling foran gæsten, hvilken det oplevende individ karakteriseres som. Gæstens rolle er enten som tilskuer eller deltager, mens virksomhedens rolle betegnes som iscenesætter af oplevelsen med ansvaret for at engagere og inddrage gæsterne. Iscenesætteren skaber dog ikke oplevelsen i gæsten, den er nemlig af natur personlig og finder sted i individet, hvorfor ikke to mennesker kan have den samme oplevelse. Den subjektive oplevelsesdannelse bliver dertil, udover at være et produkt af den iscenesatte forestilling, også influeret af det, der kan have påvirket individet forud for og under, at oplevelsen indtræffer (Pine & Gilmore, 2009, s. 29).

Selvom Pine og Gilmore bruger ord som engagement og inddragelse, forstår jeg, at

det er i relation til de iscenesatte rammer, som virksomheden har opført. Individet positioneres som en passiv modtager i den optik, at virksomheden, som afsender, er leverandør af indholdet. Da betyder engagement og inddragelse, at gæsterne forholder sig engagerede og deltagende indenfor den oplevelsesramme, som virksomheden har opstillet. Det har den konsekvens, at gæsterne efter det første besøg ligeledes vil forvente oplevelsesorienteret indhold i fremtiden, og ansvaret for at sætte scenen tilfalder afsenderen. Reglen om udbud og efterspørgsel er i høj grad gældende indenfor oplevelsesøkonomien, og med andre oplevelsesudbydere som kæmper indbyrdes om gæsternes gunst, efterlader det virksomhederne med et krav om konstant at tilbyde engagerende oplevelser (Pine & Gilmore, 2009, s. 44). Da er det problematisk, hvis ikke oplevelsesudbyderen skaber fornyelse, idet et iscenesat oplevelsesformat ikke engagerer det samme individ med samme effekt gang på gang.

Pine og Gilmores oplevelsesøkonomiske teoretisering favner i høj grad, hvad Gerhard Schulze (2013) karakteriserer som oplevelsesudbyderens rationale (s. 101). Hvor Pine og Gilmore introducerer oplevelsens potentiale som en forretningsstrategi, behandler Schulze oplevelsesfænomenet i relation til kulturforbrug, hvor fokus er på at forstå individet, der efterspørger og forbruger oplevelser. Med udgangspunkt i sociologien anfægter Schulze (2013) de dynamikker, som eksisterer på markedet for oplevelser med henblik på udbud og efterspørgsel. Her er oplevelsesrationalitet et centralt begreb, som dækker over, at vi gennem vores handlinger organiserer vores konstante oplevelsestilstand på en sådan måde, så vi intentionelt har oplevelser. Oplevelses-rationalitet er på sådan vis en række handlingsstrategier, som et individ eller en organisation benytter til at nå oplevelsen som et mål i relation til udbud og efterspørgsel. Ifølge Schulze (2013) er dynamikken mellem udbyder og efterspørger principielt autonomt, men at parterne følger bestemte mønstre, der har en mere generel og social funderet karakter (s. 99-100).

Schulze definerer ikke entydigt, hvad en oplevelse er, men bruger begreberne *indvendigt* og *udvendigt motiveret forbrug* til at beskrive handlingsrationaliteten hos det oplevende subjekt. Indvendigt motiveret forbrug henviser til de mentale processer, der finder sted inde i subjektet, som fx om vi synes, noget er pænt eller sjovt. Udvendigt motiveret forbrug definerer produktets værdi og væsen som noget uafhængigt af individet, hvilket kan ses som objektive kvaliteter. En ekspert vil kunne vurdere objektivt, om en bogs omslag er produceret i en holdbar kvalitet, mens vurderingen af en bogs handling altid vil være afhængigt af det subjekt, der læser. Her afgøres produktets kvalitet af, hvordan det trigger bestemte reaktioner inde i

subjektet. Derfor er der fra udbyderens perspektiv, for at gøre et produkt oplevelsesrigt, et definitivt krav om, at det appellerer til subjektets indre liv. Hvordan produkter arrangeres for oplevelser, kalder Schulze (2013) for æstetisering (s. 103). Det komplicerede er dog, at vi som mennesker har utroligt svært ved at italesætte og beskrive vores æstetiske kriterier, hvilket gør kommunikationen herom begrænset og overfladisk; vi har simpelthen ikke ord til at beskrive vores egne forestillinger:

> We construct our experiences in a universe of meaning that was established by a subject with a singular genetic disposition in a unique life story. Nobody can put oneself completely in somebody else's shoes, so the communication about our experiences is accordingly superficial (Schulze, 2013, s. 105).

Ud fra ovenstående forklarer Schulze fem strategier, som er karakteristisk for individet, der efterspørger oplevelser, og omvendt fire strategier for afsenderen af oplevelser. Disse to poler, udbyder og efterspørger, fungerer i en indbyrdes dynamik af interaktion og gensidig påvirkning, som repræsenterer oplevelsesmarkedet. Dynamikken kan fremstå velovervejet, men oftest ved individet ikke nødvendigvis hvilken slags oplevelse, vedkommende har som mål. Heller ikke om oplevelsen vil blive indfriet af de rammer, udbyderen opstiller. Hvad der er vigtigt ift. problemfeltet er, at den subjektive oplevelse ikke kan tilbydes af udbyderen med konsekvent effekt (Schulze, 2013, s. 106).

Strategien *correspondence* indebærer, at individet guides af et æstetisk skema af præferencer, når det foretager valg og fravalg blandt oplevelsesudbuddene. Selvom skemaerne er individuelle, findes kollektive mønstre med sammenfald ift., hvilke oplevelsesstimuli som typisk foretrækkes blandt sociale segmenter. *Abstraction* henviser til, at det typisk er habituerede vaner, der udgør grundlaget for selektion, og at valg ikke nødvendigvis træffes i nuet, da individet hverken har tid eller overskud til det, hvorfor vi ofte er serielle i vores adfærd og trækker på rutiner. *Accumulation* medfører, at vi ikke konstant kan være i en tilstand af at have en oplevelse. I Schulzes (2013) optik vil en oplevelse altid være en proces, der afsluttes, og ikke flere stadier der bygger ovenpå hinanden (s. 108). Derfor har individet brug for tid til at fordøje sine indtryk mellem oplevelserne. Mange oplevelsestilbud medfører dog, at individet ikke har tid til at reflektere. Et øget forbrug af oplevelser for et individ sker på bekostning af fordybelsen i den enkelte oplevelse. Men individet har samtidig brug for *variation* for at kunne sanse og føle oplevelsesstimuli. Variationsprincippet relaterer sig dog til vores æstetiske skema, som individuelt er konstrueret. På

oplevelsesmarkedet er det sjældent, at et individ foretager et radikalt anderledes valg end det forudgående. Vi har brug for at træffe nye valg, men vi bevæger os indenfor de samme tematiske cirkler. *Autosuggestion* medfører, at vi spejler os i andre, som tilhører samme sociale miljø. Både forventningerne forud for oplevelsesforbrug og vores refleksioner efterfølgende kommer typisk kun til udtryk gennem social interaktion. Samtidig observerer vi, hvad andre indenfor samme sociale miljø forbruger af oplevelsestilbud. Vi lader os overbevise af omgivelserne og søger inspiration, da vi frygter risikoen for at gå glip af noget (Schulze, 2013, s. 109).

Parallelt hermed agerer oplevelsesudbyderens rationale. Kernen i relation til udbud er, at der eksisterer et behov for produktet, som udbydes. Derfor er det essentielt, at oplevelsesudbyderen kender rationalet hos de, som efterspørger den specifikke oplevelse. Ifølge Schulze mobiliseres det efter princippet om *schematization*, som indbefatter at oplevelsesudbyderen appellerer til skemaerne hos specifikke forbrugersegmenter. Idet er paradokset, at de udbydere, der gerne vil vækste og lykkes, bør fokusere på æstetisk specialiserede produkter, da disse er udstyret med en semantisk kode, som bestemte individer, jf. deres skematiske oplevelses-præferencer, reagerer på. Schulze fraråder derfor at blande genre, men i stedet fastholde fokus på at gøre oplevelsesprodukter så klassificerede og specialiserede som muligt, da de som semantiske tegn vil fremstå lettere af aflæse. Samtidig med at individets æstetiske klassifikation understreges gennem skematisering, peger strategien *profiling* mod produktets unikke aura. På et konkurrerende oplevelsesmarked er det vigtigt, at forbrugerens oplevelse knyttes til det særlige produkt ift. at skabe distinktion til lignende produkter. Samtidig med at skematisering og profilering skaber genkendelighed og tryghed, er det i en oplevelsesøkonomisk kontekst nødvendigt gennem *modification* at tilføje nye stimuli for at opretholde et produkts oplevelsesmodus. Denne modifikation vil dog ofte have symbolsk karakter, hvor formålet ikke nødvendigvis er en reel forbedring af et produkt, men at udvide forbrugerens oplevelseshorisont i relation til produktet, uanset om det medfører en praktisk ændring. I forlængelse heraf relaterer *suggestion* sig mod, at produktets kvalitet betinges mere af den subjektive konstruktion end objektive funktioner, hvorfor forhold, som er relevante for oplevelsen, bør sammenfattes i antydende budskaber (Schulze, 2013, s. 114).

Ovenstående fremstilling belyser, at udbyder og efterspørger på oplevelsesmarkedet indgår i en dynamik, hvor parterne er indbyrdes afhængige. Deres rationaler udvikler sig i relation til hinanden. Schulze beskriver dog forholdet som asymmetrisk, idet

udbyderen altid og uden undtagelse vil tilpasse sig efterspørgslen. Det medfører, at en udbyder ikke vil kunne stille sig uden for oplevelsesmarkedet, hvis målgruppesegmentets rationale efterspørger en bestemt type oplevelser. Samtidig konkurrerer alle oplevelsesudbydere potentielt mod hinanden, offentlige som private følger oplevelsesmarkedets rationaler (Schulze, 2013, s. 120).

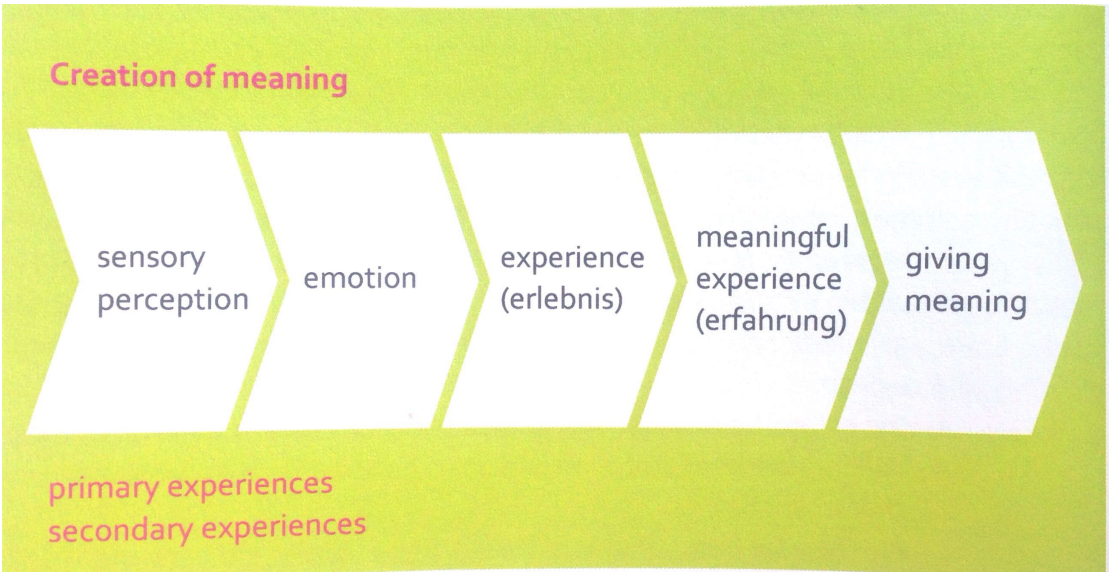
Konstruktionen af det oplevende subjekt som *forbrugeren*, der i Schulzes sociologiske optik 'shopper rundt' gennem sit kulturforbrug på baggrund af et skema af æstetiske præferencer, og *gæsten*, der fra Pine og Gilmores markedsøkonomiske perspektiv engageres gennem iscenesættelse af oplevelsen som et teaterstykke, fordrer en særlig passivitet. Jeg læser ind i ovenstående positioner, at når først individet har truffet et aktivt valg om at deltage i en aktivitet, der er designet til at fremme oplevelser, påtager det sig rollen som tilskuer, hvor indholdet i høj grad serveres og tilbydes af udbyderen. I det lys bidrager subjektet ikke selv aktivt til at fremme oplevelsen, udover at den grundlæggende præmis, om at subjektet selv skaber sin egen oplevelse, er gældende. Konsekvensen af rollefordelingen er, at ansvaret for indholdet tilfalder udbyderen. Med henblik på at forstå, hvordan udbyderen kan vedblive med at fastholde sit oplevelsesmodus, sker det i Schulzes optik, på baggrund af skarpere distinktion til andre produkter, konstant intensivering af indhold, progression og ekspansion (2013, s. 116-120). Jeg forstår ud fra disse betingelser, at et oplevelsesdesign konstant skal være under en eller anden form for oplevet eller praktisk forandring eller fornyelse, og at et statisk oplevelsesdesign ikke vedbliver med at skabe oplevelser. Selvom et individs forventninger til et oplevelsesudbud ikke går i opfyldelse, mindsker det ikke vedkommendes lyst og motivation til at søge andre oplevelser. Ifølge Schulze (2013) er vi umættelige, og kedsomhed anses derfor som en afgørende vækstfaktor: "*The fear of missing the opportunity to enjoy one's life is an inexhaustible resource of the experience market*" (s. 120). Jeg lærer, at i det øjeblik et individs forventninger ikke tilfredsstilles, vil vedkommende søge tilfredsstillelsen andet steds. Efterspørgslen vedbliver.

Oplevelsen som et internaliseret fænomen

Hverken Pine og Gilmore eller Schulze gør meget ud af at undersøge oplevelsen som en *tilstand*. På trods af at ovenstående teorier danner et forståelsesmæssigt springbræt til at forstå konteksten omkring oplevelsesforbrug, både kollektivt og individuelt, og de dynamikker som gør sig gældende på det oplevelsesøkonomiske marked, giver det ikke en klar definition på oplevelsen som et psykologisk og internaliseret fænomen. Det vil sige, hvad en oplevelse er, og hvad der præcist sker,

når subjektet oplever.

Mihaly Csikszentmihalyi (1989/2008) har ved at studere topudøvere indenfor forskellige discipliner som sport og musik defineret *flow*, som værende den psykologiske tilstand som karakteriserer en optimaloplevelse. Ifølge Csikszentmihalyi (1989/2008) er flow det at være fuldt ud fordybet i én aktivitet, de følelser som individet opnår ved at udføre handlingerne, der er knyttet til aktiviteten, samt den ubetingede succes når aktiviteten lykkes, og intet andet betyder noget (s. 85). For at opnå tilstanden af flow forudsætter det, at individet har en følelse af at være underholdt og legende, møder tilpas modstand til at blive udfordret, men samtidig har kapacitet til at lykkes og dermed opnår kontrol, glemmer tiden, er koncentreret, alt imens vedkommende nyder aktiviteten, som har et klart mål (Csikszentmihalyi, 1989/2008). Jon Sundbo og Flemming Sørensen (2013) argumenterer dog for, at en oplevelse er mere end ovenstående definition integrerer. Csikszentmihalyi (1989/2008) beskriver tilstanden af optimaloplevelsen som en relativt sjælden begivenhed, hvor individet spiller en meget aktiv rolle selv, idet en sådan oplevelse er noget, som vi intentionelt gennem vores egne handlinger får til at indtræffe (s. 11). Sundbo og Sørensen (2013) mener, at en oplevelse fx også kan være passiv og ikke-intentionel, tage udgangspunkt i en iagttagelse af andres handlinger, eller være funderet i begivenheder, som er opstået i forbindelse med fx en udflugt (s. 2). Sundbo og Sørensens kritik gør plads til en forståelse af oplevelser, som jeg læser, relaterer sig nærmere det afsæt, Pine og Gilmore samt Schulze tager udgangspunkt i.



Figur 4: The process of creating meaning (Boswijk et al., 2011, s. 56)

Csikszentmihalyis beskrivelse af flow har dog inspireret Albert Boswijk, Ed Peelen og Steven Olthof (2011) i deres tilgang til oplevelsesteori, der også bygger på Deweys fortolkning. Udgangspunktet er meningsfulde oplevelser og meningsskabelse i den optik, at oplevelser er subjektets forudsætning for at skabe mening ud fra en forestilling om, at vi er, hvad vi oplever (Boswijk et al., 2011, s. 55).

Med afsæt i figur 4 starter Boswijk et al. (2011) anskuelsen af oplevelsen som en proces med *sanselig perception*, da det er gennem sanserne, at vi lærer vores fysiske omgivelser at kende, hvorfor vores forståelse af verden afhænger af, hvordan vores sanser fungerer (s. 56-57). Når vi fx ser, hører, føler, lugter, smager eller når vores hjerne fortæller os, hvordan vores krop balancerer og positionerer sig legemligt ift. rummet omkring os, igangsætter det en kompleks biologisk proces, der giver os indsigt og viden om det miljø, vi er i. Når kroppen registrerer gennem sanselig perception, bliver det både på et bevidst og ubevidst plan et udgangspunkt for kroppens videre handlinger, fordi det fortæller hjernen noget om, hvor vores opmærksom skal ledes hen. Vores handlinger bliver både afgjort af de indtryk, vi modtager her og nu, men også af vores minder. I en fænomenologisk optik opbygger individet på den måde sin egen subjektive forståelse af verden gennem sanselig perception, som både baseres på de fordomme og forståelser, som vedkommende bærer på, men også af det som registreres i nuet. Sanselig perception fører på den måde til en fortolket version af omverdenen, som ikke er lig den ufortolkede virkelighed, vi alle tilgår (Boswijk et al., 2011, s. 57).

I princippet er vores omgivelser et sanseligt bombardement, fordi der er så mange ting og effekter, der potentielt kan påvirke os. Men det er umuligt at reagere på alle sanselige stimuli, hvorfor vi har udviklet metoder til at skåne os selv. For at undgå overstimulering anvender vi strategier som orientering, filtrering og søgning, når vi indtræder i et miljø. Når vi tilgår vores omgivelser, undersøger og iagttager, filtrerer vi bevidst eller ubevidst bestemte indtryk fra (Boswijk et al., 2011, s. 58). På sådan vis er perception både en passiv proces, der gentager sig selv, uden at vi bemærker det, men samtidig en aktiv måde at fortolke og tage stilling til vores omgivelser på:

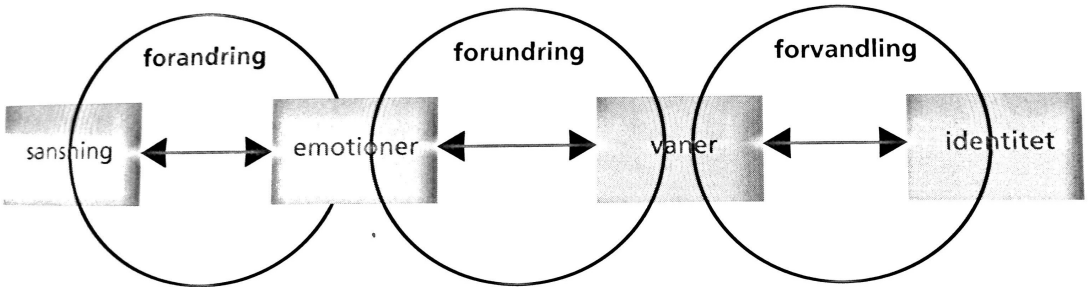
> The things and people around us reflect, in fact, our intentions, our expectations and our personal history. […] what we see is not only what is picked up by our senses, but also their subconscious interpretation in the light of previous experiences (Boswijk et al., 2011, s. 58).

På den måde relaterer sanselig perception sig til de mekanismer, Schulze beskriver ift., at individet agerer ud fra et særligt skema, der sorterer i de stimuli, vi bliver udsat for, og som hjælper os med at træffe beslutninger i relation til oplevelsesforbrug. De habituerede vaner, som Schulze beskriver som afgørende for vores selektion, kan i et fænomenologisk perspektiv anskues som forforståelser, der er afgørende for vores fortolkninger. Jeg forstår, at måden vi sanser og udsættes for sanselige stimuli på determineres af vores tidligere erfaringer, men som derfor også bliver determinerende for fremtidige oplevelser.

For at forstå ovenstående proces mere indgående forudsætter det viden om, hvordan *emotioner* virker, da det er emotionerne, der processerer den mængde information, som bliver frigivet af sanselig perception. Den følelsesmæssige respons, som udspringer af de sansestimuli, vi udsættes for, er grundlaget for, hvordan vi handler i forlængelse heraf. Håndteringen af vores emotionelle følelsesliv foregår i den del af hjernen, som kaldes det limbiske system. Det er her, sanselig perception og stimuli i samspil med vores tanker udvikler sig til konkrete følelsesmæssige reaktioner, og som ved at sende neurologiske impulser til neocortex omsættes til fysisk handling, og dermed fører til adfærd (Boswijk et al., 2011, s. 59). Emotioner er afgørende for, hvor modtagelige og påvirkelige vi er, og hvordan vi reagerer og opfører os i en given situation. Dertil er de udgangspunktet for den oplevelsesdefinition, som Boswijk et al. (2011) introducerer, som: "*An immediate, relatively isolated event with a complex of emotions that leave an impression and represent a certain value for the individual within the context of a specific situation*" (s. 61).

Christian Jantzen, Mikael Vetner og Julie Bouchet (2012) har dog to kritikpunkter til oplevelsesmodellen hos Boswijk et al. (2011). For det første anser forfatterne ikke oplevelser for at være et direkte produkt af sanselig perception og emotion. Argumentationen lyder, at oplevelser skal findes *i* vores sansning og emotioner: "*Det er her forbrugerens tilstand og adfærd ændres. Noget griber os, bevæger os, og denne forandring er den kropslige oplevelse*" (2012, s. 46). Det er i *forandringen*, at oplevelsen opstår og ikke først som et resultat efterfølgende. For det andet beskrives oplevelsesmodellen som en ensrettet responsmodel, hvilket betyder, at de enkelte niveauer er opstillet sådan, at de er et resultat af det forudgående niveau. Jantzen et al. argumenterer derimod for, at overgangen mellem niveauerne bør anskues som en vekselvirkning, hvilket illustreres i deres egen model for oplevelsens psykologiske struktur, der er dobbeltrettet (figur 5) . Det betyder i praksis, at modellen integrerer en forståelse af, at vores sansninger sker på baggrund af vores erfaringer, identitet og

livsverden, og at vi derigennem fundamentalt er motiverede til at opsøge bestemte oplevelser og stimuli: *"Denne motivation skyldes individers forventninger og selvforståelser på henholdsvis det vanebaserede og det refleksive niveau – altså det forhold, at individer i udgangspunktet er handlingsmæssigt set kompetente og identitetsmæssigt set indlejrede i et fællesskabs normer, værdier og diskurser."* (Jantzen et al., 2012, s. 46).



Figur 5: Oplevelsens psykologiske struktur (Jantzen et al., 2012, s. 47)

Essentielt i det er forholdet mellem reaktion og motivation. Oplevelser sker ikke nødvendigvis ved et tilfælde, men er i høj grad en konsekvens af vores motivation og forventninger, og at vi handler derefter. Derfor er oplevelser ifølge Jantzen et al. brugerdrevne (2012, s. 46). Det er forskellen på individets forudgående forventninger ift. den faktiske kropslige, sanselige og emotionelle oplevelse, der leder til *forundring*. Forundring vil sige at studse over noget, blive overrasket eller at udfaldet af oplevelsen er anderledes end forventningerne på forhånd havde spået om. Det er forundringen der leder til, at individet tager stilling til oplevelsens kvaliteter eller reflekterer over sin egen selvforståelse på en sådan måde, at vedkommende ikke nødvendigvis blot bekræftes, men også risikerer at blive udfordret eller tvunget til at genoverveje sine forståelser og antagelser. Det leder til *forvandling*, som sker i en vekselvirkning mellem det vanebaserede og det refleksive niveau.

På baggrund af oplevelsens psykologiske struktur gennem forandring, forundring og forvandling, definerer Jantzen et al. (2012) oplevelsesbegrebet således:

> Oplevelser er ændringer i organismens tilstand og adfærd, som kan bryde med hidtidige forestillinger og opfattelser, hvilket kan føre til en præcisering af selvforståelsen, en mere nuanceret indsigt og/eller et større erfaringsgrundlag, **som i sidste ende kan** (men ikke behøver, at) **danne nye rutiner** (s. 154).

Centralt i denne forståelse er, at oplevelser *overrasker*. Overraskelsesaspektet går ud på, at vi bliver forstyrrede i vores handlinger, hvilket bryder med vores forventninger, og at overraskelsen endda kan få os til at ændre på vores forforståelser og selvbevidsthed (Jantzen et al., 2012., s. 47). Når vi står foran noget, der bliver til en oplevelse, forudsætter det, at vores krop helt instinktivt reagerer på vores sansninger på en måde, som får vores emotionelle respons til at forundres over, hvad der sker omkring os (Jantzen et al., 2012., s. 153). Overraskelse er på sådan vis en forudsætning for en oplevelse, hvilket er et perspektiv, som Boswijk et al. ikke inddrager i samme grad som Jantzen et al.

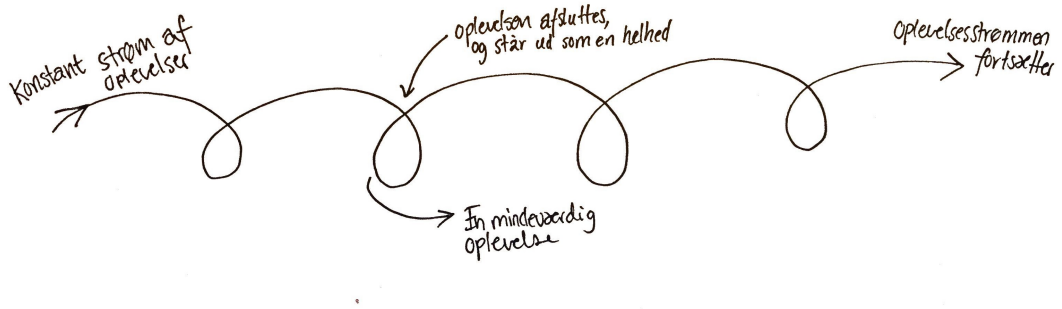
Forholdet kan fra individets perspektiv forklare, hvorfor der jf. Pine og Gilmore samt Schulze er et iboende krav om, at et oplevelsesdesign konstant skal være under en eller anden form for oplevet eller praktisk forandring eller fornyelse. Hvis ikke et oplevelsesdesign formår at overraske, hvilket sker på baggrund af brud med individets forventninger, indtræffer oplevelsens psykologiske struktur ikke, og dermed kan der i lyset af ovenstående teoretiske sondringer ikke være tale om en oplevelse.

Hvor oplevelsesteorierne hos Jantzen et al. (2012) og Boswijk et al. (2011) lægger stor vægt på det, der fører til at en oplevelse indtræder, favner Anna Snel (2011; 2013) i højere grad, hvordan oplevelser kan skabe mening for et individ. Selvom Boswijk et al. (2011) beskriver, at deres oplevelsesteori tager afsæt i, hvordan et menneske tillægger mening til sine oplevelser, og hvad det fører til, trækker de på Snels oplevelsesdefinition for at komme i mål med deres intentioner (s. 62). Hendes definition på den meningsfulde oplevelse er inspireret af Deweys arbejde og lyder:

> Experience is a continuous, interactive process of doing and undergoing, of action and reflection – of cause and effect – that is meaningful to the individual in (more than one) different contexts of his life. An experience causes an individual to change his perspective on the world and/or himself (Snel, 2011, citeret i Boswijk et al., 2011, s. 62)

For at forstå hvordan et individ tilfører mening til sin oplevelse, forklarer Snel (2011), at vi skal anskue denne som en komposition af aktiviteter, der både foregår i den levede oplevelsestilstand og i måden vi processerer oplevelsen (s. 87). Et individ bringer nemlig sine motivationer, forventninger og behov med sig ind i oplevelsen,

hvorefter de af oplevelsen aktiverede sanser og følelser genererer en respons ved at blive forbundet til erfaringer. På sådan vis forsøger individet at skabe struktur og mening ved at kontekstualisere oplevelsen til hele sit liv og de kulturelle, sociale og samtidige betydningskonstruktioner, som vedkommende er en del af. I det perspektiv er objektet, der trigger oplevelsen gennem interaktionen, råmaterialet for individets fortolkning (Snel, 2011, s. 88). Det vil sige, at før en oplevelse kan fremstå meningsfuld, forudsætter det, at individet bliver klar over, hvordan oplevelsen har været betydningsfuld for vedkommende. Ved at relatere det til Dewey, illustrerer jeg gennem figur 6 nedenfor forskellen på den levede oplevelse ift. meningsfulde oplevelser.



Figur 6: Meningsfulde oplevelser i oplevelsesstrømmen (egen tilblivelse)

Den sorte streg skal ses som den konstante strøm af oplevelser, individet befinder sig i, jf. Deweys *stream of experiences*, og som er summen af vedkommendes interaktion med sin omverden. Der, hvor oplevelsesstrømmen bliver til løkker, oplever individet noget, der i sig selv står ud som noget særligt, men som stadig er en del af det konstante oplevelsesflow, den samme kontekst og tid, og som betinges af det, som er gået forud (Dewey, 1934/1980).

Ud fra ovenstående forstår jeg, at oplevelsen af et sted vil påvirkes af, hvordan vi skaber mening i relation til det. Snels (2011) fortolkning af Edward Relphs fænomenologiske sondringer over *insideness* belyser, hvordan forståelsen af sted bliver mere kompleks, jo flere erfaringer vi skaber i det (s. 97). Kontinuummet af at føle sig 'inde' i et sted går fra *behavioural insideness*, dvs. oplevelsen af kroppens tilstedeværelse omgivet af et steds fysiske rammer, til *empathetic insideness*, hvor den kropslige adfærd ikke er nok, men hvor oplevelsen betinges af et individs emotionelle tilknytning til det. Snel beskriver, at for at kunne opleve et sted sådan forudsætter det træning og tilvænning, hvilket underbygges af, at kontinuummet fortsætter mod den mest ekstreme form, *existential insideness*, som er følelsen af hjem og tilknytning. Jo mere stedet er en del af individet, desto flere akkumulerede

oplevelser og erfaringer tilgår vedkommende det med. De forskellige stadier underbygger forforståelsen, jeg præsenterede indledningsvist, ift. at oplevelsen af et sted varierer afhængigt af, om det er et førstegangsbesøg, eller om stedet er indlejret i vores vaner og hverdag. Snel (2013, s. 88) kritiserer på baggrund af Relph, at når oplevelsesdesign gennem omgivelserne funderes på overraskelse og nye konstellationer af genrer, som jf. Jantzen et al. (2012), tager det ikke hensyn til meningsskabelse som en kompleks, rekursiv proces, fordi det kun er første gang, at overraskelsen vil have en effekt. For at tage højde for kompleksiteten bør vi derfor designe for det oplevende subjekt som en aktiv medproducerende af betydning, som relaterer nye oplevelser til forudgående. Jeg forstår, at bæredygtigt oplevelsesdesign forudsætter, at det formår at forny sig selv eller iscenesætte en form for oplevet iboende foranderlighed, som påvirker brugere, der jævnligt kommer i biblioteksrummet. For at forstå det, vil jeg gå i dybden med forholdet mellem Erlebnis og Erfahrung nedenfor.

Fra Erlebnis til Erfahrung

Fordi der eksisterer en overvægt af litteratur om oplevelsesteori på engelsk misanvender vi ofte begreberne, der centrerer sig om oplevelser (Boswijk et al., 2011, s. 62). Problemet er, at det engelske ord *experience* dækker over to forskellige fænomener, som ofte refereres til gennem to forskellige termer. De tyske begreber *Erlebnis* og *Erfahrung* inddrages ofte i oplevelsesteori for at opretholde distinktionen, hvilket modsvarer forskellen på *oplevelse* kontra *erfaring* på dansk. For at kunne diskutere oplevelsesteori, er det vigtigt at forstå den lingvistiske forskel.

Gadamer (1960/1975) beskriver Erlebnis gennem verbet Erleben sådan: *"Erleben means primarily "to be still alive when something happens.""*, hvilket opfanger, at det er den umiddelbare tilstand, der går forud for refleksion, samt den fysiske tilstedeværelse, som er omdrejningspunktet (s. 53). Fokus er centreret omkring subjektet i det øjeblik, hvor oplevelsen indtræffer samt på den totale og intense sanselighed, som vedkommende befinder sig i (Snel, 2013, s. 131).

Erlebnis refererer til oplevelsen som enhedstilstand, som den står ud for sig selv, før subjektet qua sine forforståelser og livsverden fortolker situationen, hvorved den akkumuleres til Erfahrung. Selvom Erlebnis ikke er direkte sammenligneligt med Deweys oplevelsesflow, vil jeg advokere for, at begge refererer til en tilstand af levet oplevelse, hvor subjektet indgår i et møde med det råmateriale, som potentielt bliver til en oplevelse, men at subjektet i denne forudgående tilstand endnu ikke har reflekteret over eller fortolket, hvad som er hændt. Men dertil synes der også at være

en snert af Erlebnis i Deweys afgrænsede oplevelser, der rummer den ufortolkede tilstand før vores kognition tillægger denne en bestemt mening gennem Erfahrung, hvilket citatet afspejler:

> This unity is neither emotional, practical, nor intellectual, for these terms name distinctions that reflection can make within it [...] In going over an experience in mind after its occurrence, we may find that one property rather than another was sufficiently dominant so that it characterizes the experience as a whole (Dewey, 1934/1980, s. 38).

Tilstanden fra Erlebnis til Erfahrung står i det lys som en proces, der går fra subjektets samtidige oplevelse i verden, til at han indser sammenhængen mellem sine handlinger og den betydning, han tillægger dem. Ifølge Snel (2013) er det denne relation der tilføjer mening til oplevelsen, og som derfor får individet til at udvikle sig og lære (s. 143).

På den måde er det, når individet mentalt forholder sig til en Erlebnis, som vedkommende har haft, at den kan blive til en Erfahrung. Snel (2013) beskriver en Erfahrung som: "[...] *an ongoing process of doing and undergoing, action and reflection, causes and consequences*." (s. 143). Det vil sige, at fokus er centreret omkring relationen mellem det oplevende subjekt og det oplevede objekt, og den måde vedkommende mentalt forholder sig til det på. Denne refleksive og fortolkende proces af meningsdannelse bevæger individet væk fra udgangspunktet mod et modificeret refleksionsniveau: "*When the meaning the individual constructs within one specific context changes through his learning process in a meaningful experience, his perspective changes and his emotional response towards the object changes with it*." (Snel, 2011, s. 152).

Før vi sprogligt kan sætte ord på, at noget har været en oplevelse, implicerer det Erfahrung, da det først er efter, at vi kognitivt har bearbejdet oplevelsens stimuli, at vi gennem vores minder refleksivt kan beskrive, hvad som er overgået os: "*What can be called an experience constitutes itself in memory. By calling it such, we are referring to the lasting meaning that an experience has for the person who has it*" (Gadamer, 1960/1975, s. 58).

Sådan kan et individs oplevelser anses som en form for narrativ sammenhængskraft i individets liv, der forbinder fortid, nutid og hypotetisk fremtid gennem det, der står frem som betydnings- og meningsfuldt (Snel, 2013, s. 131). Det skal forstås på den måde, at vores erfaringer altid vil være et subjektivt konstrueret fundament for vores

fremtidige oplevelser, der potentielt skaber flere erfaringer. Ifølge Jantzen (2013) skyldes det sammenhængen mellem vores mentale strukturer og bearbejdning af oplevelser ift., hvordan vi er involverede i verden: "[…] *the impurity of immediate experiences implies that Erfahrungen have already informed an Erlebnis. Erfahrungen are not only outcomes of Erlebnisse, they are also sources of Erlebnisse.*" (s. 151). I det lys tilgår vi aldrig oplevelser forudsætningsløse, fordi de altid bygger videre på vores erfaringer fra tidligere. Det kalder Snel for akkumuleret læring. Akkumuleret læring betyder, at et individ som gennem mange oplevelser har opbygget viden og erfaring med et felt, tilgår nye oplevelser indenfor feltet med bedre forudsætninger for læring og forståelse end et uerfarent individ:

> […] an experience has a temporal dimension as accumulated learning, and memory has a central position in experience. The experiences from the past and the knowledge the individual already has play a part in experiences in the present and since no one has experienced the exact same things and accumulated the exact same knowledge as another person in the world, experiences are highly personal. (Snel, 2013, s. 132).

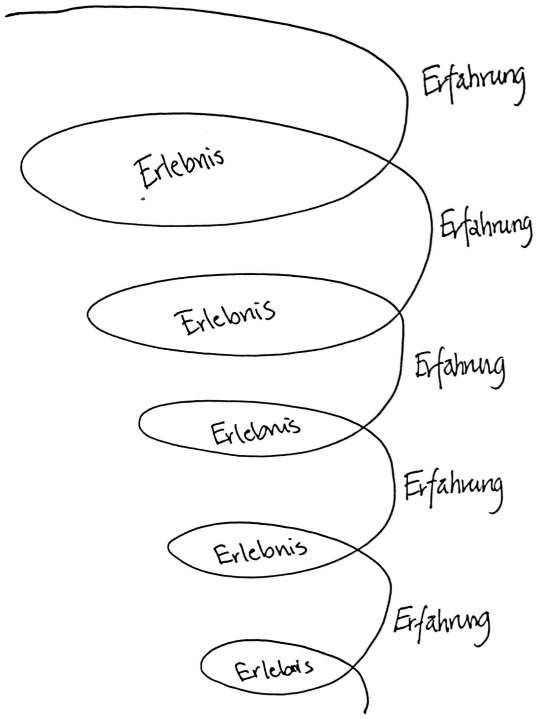
Dualiteten i oplevelsesbegrebet og strukturerne bag akkumuleret læring kan yderligere forklares gennem Gadamers hermeneutiske forståelse. Udgangspunktet er, at de to betydninger, Erfahrung og Erlebnis, altid vil være forbundne og i praksis fungerer som en produktiv enhed: "[] *something becomes an "experience" not only insofar as it is experienced, but insofar as its being experienced makes a special impression that gives it lasting importance.*" (Gadamer, 1960/1975, s. 53). Idet kommer hermeneutikken til udtryk gennem det interrelationelle og rekursive forhold, der eksisterer mellem individets afgrænsede oplevelser og livets totalitet ved, at det er livet, og de erfaringer som individet har med sig, der er determinerende for det afgrænsede indhold, som oplevelsen består af (Gadamer, 1960/1975, s. 59). En oplevelses betydning er i det perspektiv uendelig, fordi den fortsat vil blive ved med at influere fremtidige oplevelser ved at integrere sig i individets livs- og erfaringsverden.

Ovenstående kan forklares epistemologisk ved at anskue Erlebnis som cirkulære enheder af subjektiv oplevelse, det vil sige, den umiddelbare psykologiske, personlige, følelsesmæssige og situerede oplevelse (Davey, 2015, s. 328). Gadamer påpeger, at dannelsen af mening ikke finder sted i denne subjektive oplevelsestilstand, men derimod som et resultat af omgangen med vores historiske og sociale liv, der transcenderer det enkelte subjekt. Her fungerer Erfahrung, som en flydende,

hermeneutisk forbindelse mellem Erlebnis: *"Erfahrungen are not grounded in the subject but in what transcends it, enabling it to encounter and be changed by what lies outside itself."* (Davey, 2015, s. 328). Her igennem bliver Erfahrung en måde, hvorpå subjektet forholder sig til udefrakommende meninger, der foranlediger vedkommende til at overveje og reflektere over egne forståelser, hvilket kan føre til nye meningsdannelser gennem refleksion. Gadamer (1960/1975) beskriver denne hermeneutiske proces og sammenhæng således:

> Every experience is taken out of the continuity of life and at the same time related to the whole of one's life. [...] Because it is itself within the whole of life, the whole of life is present in it too." (s. 60).

En vigtig pointe er, at selvom individet vender tilbage til en bestemt erkendelse, sker dette på baggrund af en rekursiv proces af fortolkning og meningsdannelse. Rekursiv forståelse er ikke gentagelser af sig selv, men en akkumulation af vores udgangspunkt udviklet gennem mødet med vores omverden (Davey, 2015, s. 328). Som en fortolkning af den hermeneutiske spiral har jeg søgt at illustrere den beskrevne proces nedenfor:



Figur 7: Den hermeneutiske oplevelsesspiral (egen tilblivelse)

Snel (2013) understreger med afsæt i Gadamers tænkning, at enhver oplevelse på sådan vis bliver en ny horisont, hvorfra kimen til flere oplevelser er lagt med udgangspunkt i den første: *"The experience becomes part of the individual and can now be used in every context it is needed."* (s. 132). På den måde skaber vi gennem oplevelser grobund for nye oplevelser, men disse aldrig kan blive magen til de første. Den erfaring og dermed læring, som vi akkumulerer gennem oplevelser, anvender vi som springbræt til nye oplevelser på et højere refleksionsniveau. Disse epistemologiske betragtninger uddyber de oplevelsesteoretiske udfordringer, jf. Relph, der kan være ved at vende tilbage til et oplevelsessted og forvente oplevelser af samme kvalitet, som under det første besøg. For selv om vi gennem akkumuleret læring har bedre forudsætninger for at tilgå et felt, bliver denne erfaringskapital også et udgangspunkt for forventninger, der kan lede til skuffelse.

Ifølge Jantzen (2013) er skuffelse en uundgåelig del af oplevelsesmarkedets dynamik (s. 167). Opfordringen lyder derfor, at hvis oplevelsesdesignet er af underholdende karakter, bør udbyderen forsøge at *imødekomme* individets forventninger. Underholdning, der tilegnes passivt gennem sanserne, er et centralt aspekt af tilgangen til oplevelser hos Pine og Gilmore. Selvom forfatterne taler for, at oplevelser bliver rigere af at spænde over alle fire oplevelsessfærer, underholdning, uddannelse, æstetik og eskapisme, vil jeg advokere for, at deres udgangspunkt i høj grad gennem iscenesættelse og betragtningen af subjektet som gæsten fundamentalt bygger på en forståelse af, at subjektet skal underholdes (Pine & Gilmore, 2009, s. 61). For at sikre udbyderens vækst og positionering på markedet er det jf. ovenstående teori essentielt, at udbyderen kontinuerligt fornyer sig ved at udvikle og optimere på det iscenesatte oplevelsesdesign for at imødekomme gæstens forventninger: *"Gæster, der vender tilbage, ser eller gør ikke meget anderledes i forhold til det, de gjorde i forbindelse med tidligere besøg."* (Pine & Gilmore, 2009, s. 45). Det oplevelsesudbud, som er kernen i ovenstående, relaterer sig i højere grad til Erlebnis og til at individet underholdes, mens oplevelsen finder sted, end til Erfahrung. I det hele taget relaterer oplevelsesøkonomien sig i høj grad til Erlebnis, hvilket også er udgangspunktet hos Schulze, der fx anvender ordet *Erlebnisgesellschaft* til at beskrive oplevelsessamfundet (Jantzen, 2013, s. 166; Snel, 2013, s. 131). Schulzes fokus på skematiske oplevelsespræferencer implicerer også, at oplevelsesudbyderen søger at imødekomme individets forventninger. Det understreges af anbefalingen om, at udbyderen bør undgå at blande genrer i designet af oplevelsesprodukter, da det vil få dem til at fremstå sværere at aflæse for individet.

Et oplevelsesprodukt skal i det lys helst ligne noget, individet har set før, blot i en oplevet forbedret version der dermed overgår individets forventninger.

Ovenstående er netop omdrejningspunktet for Snels (2013) kritik af oplevelsesøkonomiens oplevelsesdiskurs, som, hun påpeger, er for fokuseret på objektiviseringen af oplevelser som produkter, som forbrugeren kan konsumere, og at dette er et bias, som mange virksomheder agerer ud fra: "*Firms and institutions are seen as the entities that determine and manage what experiences should consist of, what effects the individual should experience and which values the individual should invest.*" (s. 122). Som citatet afspejler, medfører det et paradoks ift., at brugeren i lyset af den subjektive oplevelses- og erfaringsdannelse ikke kan købe sig til hverken oplevelse eller værdier af en udbyder. Snel (2011) taler for en bredere tilgang til oplevelsesfænomenet, end hvad der hidtil har været oplevelsesøkonomisk tradition for, og at arbejdet med oplevelser i højere grad bør relatere sig til Erfahrung og en større forståelse for subjektets livsverden: "*Compared to Erlebnissen, in Erfahrungen the individual is given a more active role. Experiences are not considered to be mere sensations or subjective responses, but as processes in which the individual interacts with his environment and in which he learns.*" (s. 138).

Men hvordan designer man for Erfahrung og ikke Erlebnis? Ifølge Jantzen bør udbyderen, hvis oplevelsesdesignet er af udviklende karakter, hvilket læring og meningsdannelse i høj grad er, i stedet forsøge at *destabilisere* og *bryde* med subjektets forventninger (Jantzen, 2013, s. 167). Grunden til det er, at ved at vi forholder os til noget, vi ikke havde forventet, bliver vi tvunget til at undre os og tage stilling. Erfahrung forudsætter nemlig, at vi tilgår noget, der bevæger os væk fra vores udgangspunkt. På sådan vis kan forventningsbruddet foranledige meningsdannelse. Jantzen (2013) påpeger, at i denne komplekse proces spiller oplevelsesdesignet en betydningsfuld rolle:

> […] experiencing is not a simple response to a stimulus. An experimental product is thus not only an object to react to, but also an object to act upon. The physical and mental activity of the user is seminal in generating experiences. The product should therefore allow for active participation in the event (s. 166-167).

Fokus er altså ikke kun på reaktion, men på aktion, hvilket vil sige handling. Den aktive deltagelse, som Jantzen italesætter, skelnes i to kategorier. Enten ved at oplevelsesdesignet gestaltes med en ubekendt faktor, som ansporer til kropslig

interaktion, og som gennem perception bryder med rutinehandlinger og hverdagspraksis, hvormed individet involveres på en uventet måde (Jantzen, 2013, s. 167). Det relaterer sig til overraskelsesmomentet, som tidligere beskrevet.

Den anden kategori omfatter co-creation, hvilket er intersubjektiv tilgang til produktdesign som tilsigter deltagelse, og hvor oplevelser opstår som et resultat af denne proces (Jantzen, 2013, s. 167). Når vi behandler co-creation i relation til oplevelsesdesign, er det ofte med afsæt i, hvordan virksomheder kan profitere på at udvikle sammen med brugerne, men hvor interaktionen fører til værdiskabelse for begge parter (Prahalad & Ramaswamy, 2004). Fænomenet udspringer af den måde, vi er vant til at agere på online, kendetegnet ved at vi handler, involverer og forholder os til noget i en situation, hvis vi er motiverede for det. Idet er individets rolle ikke som passiv iagttager, men i stedet som deltager og skaber af indhold i samarbejde med andre (Boswijk et al., 2011, s. 137). Denne udvikling karakteriseres ofte som web 2.0 og har ikke blot betydning for vores online tilstedeværelse, men skaber ligeledes forventninger i andre sfærer, hvor vi interagerer. Uanset konteksten søger vi meningsfulde relationer, og med den enorme viden vi hele tiden medbringer i kraft af vores adgang til internettet og vores vaner i forlængelse heraf, forholder vi os konstant søgende og reflekterende ift. vores omverden. Som Snel (2013) beskriver, er styrken i co-creation, at interaktionen skaber grundlaget for mødet mellem mennesker, der repræsenterer forskellige kompetencer og perspektiver, og hvor meningsfulde oplevelser og læring opstår som et resultat af dette møde (s. 134).

Som jeg læser ovenstående, kan forståelse for interaktionen i co-creation som fænomen nuancere opfattelsen af, hvordan meningsfulde relationer og værdiskabelse integreres i oplevelsesdesign, der baseres på deltagelse. Hvor den traditionelle iscenesættelse af oplevelsesdesign, qua forståelsen for brugeren som en passiv modtager, resulterer i en statisk ramme, som i princippet kun udvikler sig ved at afsenderen tilfører fornyelse, kan den kollektive konstruktion af indhold ses som en kontinuerlig og rekursiv proces, hvor brugeren forstås som en aktiv medproducerende skaber af betydning. Ift. problemfeltet er det interessant, at deltagelse i sagens natur rummer elementer af udvikling, og når et oplevelsesdesign aktivt er i proces, er det foranderligt. På sådan vis ændrer det sig gennem brugernes oplevelse, hvilket rummer et potentiale for at forstå, hvordan rammerne for gentagne oplevelser kan skabes samme sted. Men for at forstå det yderligere, vil jeg bevæge mig mod kulturinstitutionen som kontekst for oplevelser og etablere et begrebsapparat til analytisk fortolkning af undersøgelsens empiriske objekt.

Det kulturinstitutionelle oplevelsesrum

Afsnittet applicerer begreberne *deltagelse*, *relevans* og *serendipitet* på den oplevelsesteoretiske ramme, jeg har konstrueret for at nuancere oplevelsesbegrebets kompleksitet. Fællesnævnere for begreberne er, at de tager et kulturinstitutionelt empirisk afsæt i enten biblioteker eller museer, og at oplevelse i forlængelse af begreberne er noget, som praktiseres relationelt og processuelt ift. det omgivende rums brugspotentialer. I den optik er det intentionen, at begreberne i det følgende vil styrke min analytiske forståelse af specialets empiriske objekt, Rampelyset i Dokk1.

Indledningsvist vil jeg derfor med afsæt i Connie Svabos perspektiver begrebsliggøre, hvad der kendetegner det praktiserede relationelle og processuelle oplevelsesrum. Det, der er særligt med oplevelser i kulturinstitutioner, er, at oplevelsen altid vil konstituere sig i det fysiske rum gennem kroppens bevægelser og subjektets fordybelse (Svabo, 2014, s. 509). Når vi arbejder med oplevelse i kulturinstitutionel forstand, bør vi derfor betragte rummet som en social og relationel kategori, der hele tiden konstitueres og rekonstitueres gennem mønstre af aktivitet, og hvor effekten af det sociale og det materielle ikke kan anskues i separat forstand: "*Oplevelsesrummet kan ikke adskilles fra de gentagne mønstre af handling, som det både rummer og skabes igennem. Hverken rum, menneske eller teknologi er essenser; de er ikke absolutte størrelser, der eksisterer uafhængigt af hinanden*" (Svabo, 2014, s. 511). Oplevelsesrummet er på den måde ikke en absolut og statisk enhed, man altid vil kunne gå til, men kan derimod beskrives som en socialt konstrueret rumlighed, der handles frem og konstitueres gennem brugernes sociale praksis ift. de materielle omgivelser.

Denne forståelse for oplevelsesrummet er relevant for problemfeltet af to årsager. For det første fordi Rampelyset i høj grad er et oplevelsesrum, der er designet til at blive konstitueret og afgrænset gennem social aktivitet i det åbne biblioteksrum; møblerne spiller en faciliterende rolle for den deltagende praksis mellem de sociale aktører, der er i fokus. For det andet da en relationel tilgang til oplevelsesrum understøtter og forklarer, hvordan et oplevelsesrum ikke kan vedblive med at være et oplevelsesrum uden aktivitet; Svabo (2014) fremhæver, at det er en forudsætning for, at der kan opstå et oplevelsesrum, at materialitet er i spil sammen med brugerne, da relationen ellers ikke vil kunne skabe oplevelsesrummet (s. 512). Det underbygger min forforståelse om, at oplevelsessteder og oplevelsesdesign skal vedligeholdes for at kunne fortsætte med at generere oplevelser, og at vedligeholdelse i denne sammenhæng relaterer sig til, at institutionen fordrer og faciliterer social praksis. Det er netop det, begreberne deltagelse, relevans og serendipitet uddyber.

Ud fra ovenstående kan Svabos tilgang til oplevelsesrum ses som en kritik af forestillingen om oplevelsesrummet som værende noget i sig selv, som en ramme der eksisterer uafhængigt af den sociale praksis, der udspiller sig - eller ikke gør. Det er bl.a. tilfældet hos John Hird og Peter Kvistgaard (2010) som, inspireret af Lena Mossberg, fokuserer på rummets fysiske rammer og de stimuli, man som afsender kan tilføje. De to forskellige anskuelser på oplevelsesrum belyser et oplevelses-teoretisk skifte fra et afsæt i afsenderen som meningsgiver til det oplevende subjekt som meningsskaber (Svabo et al., 2013, s. 315).

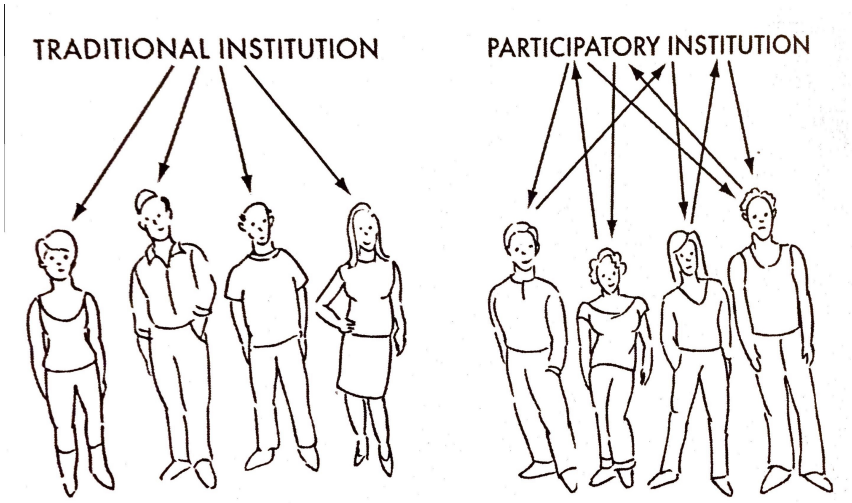
Men hvad er det, der kendetegner den relationelle og processuelle subjektive oplevelse i forlængelse af det praktiserede oplevelsesrum? Svabo (2014) beskriver en sådan oplevelse som hybridiseret rumlig praksis, hvor kroppe, teknologier og stedets fysiske materialitet står i et komplekst indbyrdes forhold (s. 512). På den måde kan oplevelse ikke objektiviseres; den er ikke lokaliseret inde i mennesket, men er i stedet en bedrift af det samspil, mennesket indgår i ift. sin omverden: *Experience is a process where people undergo the influence of things, environments, situations and events, and a wide range of materials play active roles as mediators of experience* (Svabo et al., 2013, s. 316). Det kan overføres til Deweys (1934/1980) beskrivelse af, at det er interaktionen mellem det oplevende subjekt og det oplevede objekt, der konstituerer oplevelsen som en vekslen mellem *doing* og *undergoing* (s. 45-46). Med afsæt i Dewey vil jeg definere en relationel oplevelse som en kombination af at engagere sig i og være genstand for en påvirkning, og at det er denne vekslende proces af handling og bevidstheden om handlingens konsekvens, som gennem vores erkendelse skaber mening, og som derefter får oplevelsen til at stå ud som noget særligt i vores bevidsthed: ”*The action and its consequence must be joined in perception. This relationship is what gives meaning; to grasp it is the objective of all intelligence. The scope and content of the relations measure the significant content of an experience*” (Dewey, 1934/1980, s. 46). Meningsskabelse i lyset af den relationelle oplevelse centrerer sig om aktivitet, handling og deltagelse, hvilket jeg vil gå dybere ind i gennem begrebet deltagelse nedenfor.

Deltagelse

Hvilken betydning har det i relation til bæredygtigt oplevelsesdesign, at vi kan gøre og skabe, handle i og påvirke det rum, som vi befinder os i? I forlængelse af co-creation som et afsæt for oplevelse gennem deltagelse vil jeg inddrage Nina Simons (2010) kulturinstitutionelle og museologiske perspektiver for at forstå, hvordan deltagelse, som en oplevelsesproces og som et bæredygtigt greb, kan integreres i

oplevelsesdesign. Spørgsmålet, som Simon vil blive brugt til at afklare, er, hvordan brugerne gennem kulturelle oplevelser af deltagelse konstruerer deres egen mening, hvilket vil sige Erfahrung.

Simon (2010) betragter ligeledes brugernes forventning om at kunne deltage som et resultat af den digitale udvikling mod web 2.0 og argumenterer for, at det digitale adfærdsdesign bør overføres til fysiske rum, fordi kulturinstitutionernes relevans på den måde understøttes overfor både brugere og potentielle brugere (s. 3). Udgangspunktet er den deltagende kulturinstitution, som, i stedet for at være traditionelt opbygget med medarbejderne som afsender og kurator af betydning, i højere grad anses som et mødested, der hylder diversitet og som inviterer til dialog omkring det indhold, som institutionen udgør rammen omkring: *"Rather than delivering the same content to everyone, a participatory institution collect and shares diverse, personalized, and changing content co-produced with visitors"* (Simon, 2010, s. III).



Figur 8: Intet navn (Simon, 2010, s. 2)

Citatet indikerer, at deltagelse i lyset af diversitet kan føre til foranderlighed, da indholdet vil ændre sig, efterhånden som forskellige brugere deltager, hvilket figuren ovenfor illustrerer ift. traditionel formidling. Simon (2010) tænker designet af den deltagende institution som en faciliterende platform, hvor indholdet, brugerne genererer, udstilles og kommunikeres på en meningsfuld og attraktiv måde, der gør det interessant for andre brugere at gå på opdagelse i og relatere til det (s. 3). Gennem to designprincipper fordres til deltagende projekter, der 1) implicerer en tydelig ramme omkring det fælles projekt, der muliggør et partielt selvudtryk, som en del af et større hele, og 2) hvor deltagelsen tager udgangspunkt i den individuelles

oplevelse af at støtte et kollektivt mål gennem interaktion med institutionens indhold (Simon, 2010, s. 23-26).

Deltagelse anfægtes her som en designstrategi, der integrerer muligheden for interpersonel dialog som et relationelt greb. Min distinktion af relationsviden ift. objektviden (Hastrup 2004c) inddrages for at udspecificere, hvordan et oplevelsesdesign kontinuerligt kan være i proces gennem deltagelse. Ligesom relationsviden opstår effekten af deltagelse i mødet *mellem* mennesker og ift. det omgivende rum. Deltagelse kan gennem relationerne i mødet etablere forudsætningen for Erfahrung, da deltagelsen ideelt set bidrager med akkumuleret læring gennem vores intersubjektive engagement. I princippet vil et oplevelsesdesign gennem deltagelse og diversitet hele tiden ændre sig, og på den måde vil det samme menneske gang på gang kunne få nye meningsfulde oplevelser og indsigter gennem sin interaktion med designet. Erfahrung skabes gennem relationerne i deltagelsen, og det er det, oplevelsesdesignet skal agere platform for: *"By developing platforms in which visitors can share ideas and connect with each other in real-time, cultural institutions can offer changing experiences without incurring heavy ongoing content production costs*" (Simon, 2010, s. 3). Samtidig forstår jeg, at når designet ikke forudsætter medarbejdernes konstante iscenesættelse, men i stedet beror sig på brugernes indbyrdes aktivitet, kan deltagelse være bæredygtigt i økonomisk forstand.

Men i det er der flere spørgsmål, der melder sig. Hvad betyder deltagelse i det fysiske og institutionelle rum i praksis? Hvem er deltagerne, og hvordan deltager man? Deltagelse i Simons optik er et komplekst fænomen, der rækker ud over skabelsen af det brugergenerede indhold. Udover de udøvende *skabere*, bør vi holistisk også medtænke *kritikerne*, der forholder sig til indholdet og kommenterer, *samlerne*, der organiserer og bruger det i andre sammenhænge, *deltagerne*, der bidrager partielt og *tilskuerne*, der ser på (Simon, 2010, s. 8). De forskellige former for deltagelse relaterer sig til, at vi alle har personlige og situationelle mål og interesser, der motiverer vores adfærd kulturinstitutionelt, og at vi afhængigt af disse vil have lyst til og brug for at deltage på forskellig vis (Falk & Dierking, 1992). På sådan vis kan individets motivation forklares som kontekstafhængig. Jeg forstår, at værdien af et deltagende oplevelsesdesign ikke kun omhandler skaberne, og at det, som et transformativt produkt gennem social praksis i rummet, kan have betydning for langt flere implicerede. Ifølge Simon (2010) er det kulturinstitutionens opgave at give brugerne mulighed for at realisere sig selv gennem sociale aktiviteter på tværs af deres individuelle motiver og missioner, og særligt voksne, da de sjældent af kulturinstitutioner bliver udfordrede fysisk, kreativt eller kognitivt (s. 18).

Ovenstående afspejler, at Simons sigte i højere grad er kulturdemokratisk end oplevelsesøkonomisk, som jf. Pine & Gilmore. Ift. den vægtning er det vigtigt at tage højde for, at selvom deltagelse kan være underholdende, må underholdning ikke være den primære grund til at integrere deltagelse institutionelt: Udgangspunktet for deltagelse skal pege tilbage på institutionens målsætninger, skabe rammerne for læring med udgangspunkt i institutionens indhold og promovere institutionen som et socialt sted (Simon, 2010, s. 16). Jeg lærer, at den oplevelsesdiskurs, som kulturinstitutioner ideelt set bør tilstræbe, må tilsigte Erfahrung, da Erlebnis i sig selv ikke er nok til at opfylde Simons betingelser. Erlebnis risikerer i denne henseende at stå isolerede fra institutionens langsigtede og kulturpolitiske målsætninger, og appellere alene på baggrund af attraktionsværdi (se eks. Andreasen & Hejlskov-Larsen, 2005).

Oplevelse gennem deltagelse forstår oplevelse som noget, der praktiseres relationelt i menneskets omgang med verden i modsætningen til den internaliserede oplevelse, som finder sted indeni mennesket (Svabo, 2014, s. 512). Idet Svabo beskriver den relationelle oplevelse som hybridiseret rumlig praksis, hvorigennem oplevelsen handles frem gennem det sociale og materielle rums muligheder og aktiviteter, er resultatet, at: "*brugeren bliver en flygtig kategori, hvis karakteristika skifter med forskellige brugssituationer*" (2014, s. 513). Det forstår jeg sådan, at den samme bruger relationelt kan ændre sit mål for deltagelsen, jf. de fem former for deltagelse, i løbet af sin omgang med det oplevelsesrum, hvor praksis finder sted, og ikke er fastlåst til en enkelt kategori. Den deltagendes oplevelse kan i det lys forklares som en relationel proces, som et mønster af aktivitet, hvor mennesket kontinuerligt og gensidigt konstituerer sig selv ift. de teknologiske, sociale og materielle omgivelser (Svabo, 2014, s. 512). Bæredygtighed i relation til oplevelse gennem deltagelse forudsætter, at muligheden for at deltage er vedvarende, og at alle brugere legitimt skal kunne bidrage, indgå i dialog og føle, at det, de gør, både udvikler deres individuelle forståelse samt støtter institutionen og fællesskabet (Simon, 2010, s. 4).

Relevans

Simons (2016) senere begrebsliggørelse af relevans understøtter, hvordan indholdet i et oplevelsesdesign gennem Erfahrung kan fremstå meningsfuldt, samt hvordan mekanismerne, der forstærker dets appel overfor brugerne, virker. Som citatet nedenfor afspejler, rører betydningen af relevans ved essensen af den meningsfulde og læringsrige oplevelse:

> Something is relevant if it gives you new information, if it adds meaning to your life, if it makes a difference to you. It's not enough for something to be

> familiar, or connected to something you already know. Relevance leads you somewhere. It brings new value to the table (2016, s. 29).

Relevans er i det lys et relativt og subjektivt forhold, som Simon metaforisk forestiller sig som en nøgle, der kan åbne for mening, betydning og oplevelserne, som følger heraf.

Via en reference til Deirdre Wilson og Dan Sperber noterer Simon to kriterier for, hvordan individet kan tolke information som relevant (s. 32): 1) Informationen skal have en positiv kognitiv effekt, som bidrager til nye meningsfulde indsigter, og 2) ift. graden af anstrengelse, som det kræver at anskaffe og indlemme informationen, er reglen, at jo mindre anstrengelse, desto større relevans. Det vil sige, at hvis noget er svært at relatere til eller forstå, vil det ikke synes særligt relevant. I det spiller genkendelighed en rolle, da vi har lettere ved at tilgå noget, vi har erfaringer med (Simon, 2016, s. 36). Familiære elementer kan sådan mindske vores anstrengelse som gør, at vi tør involvere os i noget, der kan blive til en meningsfuld oplevelse.

Det kaster et nyt lys over min forståelse af akkumuleret læring, da vi på den måde ikke kun rekursivt bygger videre på vores tidligere erfaringer, men aktivt bruger Erfahrung til at få Erlebnis til at indtræffe gennem genkendelighed. Erfahrung er ikke blot et vidensfundament, som vi akkumulerer kontinuerligt, men også et grundlag for individets aktive stillingtagen og handling. Det relaterer sig til Csikszentmihalyis (1989/2008) forståelse af flow, som også betragter genkendelighed som en præmis for optimaloplevelsen, der tager sit afsæt i selvvalgte erfaringscentrerede aktiviteter, hvor indholdet svarer til subjektets færdighedsniveau. Men for at tilstanden af flow kan forekomme og oplevelsen blive meningsfuld og udviklende, som er forudsætningen for læring jf. Snel (2011), må denne integrere noget udfordrende, der får individet til at flytte sig mod et højere vidensniveau (Csikszentmihalyi, 1989/2008, s. 11). Sådan forstår jeg, at den rent underholdende oplevelse måske nok kan være en gentagelse af sig selv, funderet i genkendelighed, som fx en tur i en rutsjebane, som prøves igen og igen for fornøjelsens skyld. Men genkendelighedens mønstre er i sig selv ikke nok til kontinuerligt at skabe meningsfulde og læringsrige oplevelser, selvom genkendeligheden, som et semiotisk tegn, måske kan føre til dem. Simon (2016) påpeger, at: *"Relevance only leads to deep meaning if it leads to something substantive. Killer content. Unspoken dreams. Memorable experiences. Muscle and bone.*" (s. 31), hvorved pointen er, at relevans kun er relevant, hvis det fører værdifuldt indhold med sig, der har tyngde og dybde for individet. I det ligger en kritik af oplevelsesdesign, som lover mere, end det kan holde, og hvor overfladen

er iscenesat til at fremstå relevant, men hvor indholdet ikke følger trop (Simon, 2016, s. 30).

Serendipitet

Et tredje begreb, som er væsentligt at introducere for at udvikle min oplevelsesteoretiske forståelse, er serendipitet. Ifølge Lennart Björneborn (2008) betyder serendipitet uplanlagte, men positive opdagelser, hvilket udvikler min forståelse af, hvordan et rum kan invitere og indbyde til oplevelser, som ikke nødvendigvis er planlagte. Serendipitet forudsætter på den måde evnen til at samarbejde med det tilfældige og pludselige, som noget uventet der bryder ind i og ændrer en fastlagt struktur (Christoffersen, 2007, s. 17). I et studie af biblioteksbrugeres informationsadfærd i relation til mediesøgning, opdagede Björneborn (2008), at brugernes konvergente og målrettede handlinger kunne ændre sig mod en divergerende og eksplorativ opførsel i mødet med noget serendipitivt i biblioteksrummet (s. 47). Forholdet mellem konvergent og divergent adfærd kan billedligt beskrives som en bølgende adfærdspuls, der påvirkes gennem *affordances*, hvilket vil sige de brugs- og handlingspotentialer, som rummet gennem design og indretning inviterer brugeren til (Björneborn, 2008, s. 46). Det fungerer ved, at nogle af de ubevidste og latente interesser, som findes i et menneskes interessesfære, trigges gennem eksempelvis nysgerrighed eller genkendelse, hvilket kan føre til adfærdsændringer, handling og dermed oplevelser. Erik Exe Christoffersen (2007) argumenterer for, at oplevelser som et resultat af serendipitet har et større læringsmæssigt potentiale pga. opdagelsen og overraskelsen, som en iboende faktor: *"fordi en uventet tilfredshedsfølelse opstår, idet noget rod pludselig giver mening"* (s. 16). Serendipitive oplevelser kan i det lys ses som Erlebnis, der destabiliserer og bryder med subjektets forventninger jf. Jantzen (2013), og skaber nye Erfahrung.

Divergerende adfærd kan i varierende grad bevæge sig mellem, hvad Björneborn definerer som systematisk og impulsiv græsning ift. om brugeren systematisk opsøger de uventede muligheder, rummet tilbyder, eller om vedkommende impulsivt og intuitivt følger en pludselig indskydelse. Uanset variationen bidrager serendipitet som begreb med den vigtige lære, at brugeradfærd er situationel og kan ændre sig, når noget i omgivelserne synes relevant, jf. Simon (2016), også selvom brugerens bevæggrunde for besøget er konvergente, som rutinehandlinger i udpræget grad er. Med afsæt i en forestilling om biblioteket som et mulighedsrum af serendipitet opfordrer Björneborn derfor til, at vi designer for brugstyper i stedet for brugertyper. Ved at gestalte ydre faktorer i det fysiske rum, som bevirker serendipitet, er det

intentionen at stimulere og understøtte det uplanlagte, hvilket uddybes i nedenstående figur.

Serendipitetsfaktor	Forklaring
Uhindret adgang	Brugernes uhindrede, direkte adgang til informationsressourcer
Diversitet	Rig mangfoldighed af emner, materialer, genrer, medier, personer, aktiviteter og rum
Eksponering	Nysgerrighedsskabende formidling af informationsressourcer
Kontraster	Iøjnefaldende differentiering med blikfang og variation i formidlingen; inkl. 'stille'-zoner og eksponeringszoner
Markører	Tydelig skiltning, oversigtskort, henvisninger og andre rum-markører kan trigge brugeres interessesfære
Uperfekte sprækker	Biblioteket accepterer en vis grad af personale- eller brugerskabt rod
Krydskontakter	Kontaktflader på tværs af emner, materialer, genrer, medier, personer, aktiviteter og rum
'Multi-reachability'	Mange adgangsveje som brugerne kan vælge gennem biblioteket, hvorved uplanlagte materialer kan opdages undervejs
'Explorability'	Indretning indbyder til udforskning, bevægelse og græsning
'Stopability'	Indretning indbyder til at standse op, røre ved materialer, fordybe sig, sætte sig og relevansbedømme materialer, inkl. uplanlagte fund.

Tabel 5: Identificerede 10 faktorer i det fysiske bibliotek, der kan stimulere serendipitet

Figur 9: Tabel 5: Identificerede 10 faktorer i det fysiske biblioteksrum, der kan stimulere serendipitet (Björneborn, 2008, s. 51)

Men hvilken betydning har ovenstående for designet for meningsfulde oplevelser? Serendipitet og divergent adfærd med udgangspunkt i individets interessesfære understreger oplevelsens subjektive og relationelle karakter, hvorfor et oplevelsesdesigns tilsigtede brugspotentiale ikke nødvendigvis er lig med, hvordan det opfattes af brugerne i praksis (Björneborn, 2008, s. 49). Snel (2013) anvender ikke begrebet serendipitet, men hun understreger, at designet for meningsfulde oplevelser bør baseres på divergent tænkning, som åbner for subjektets refleksioner og betragtninger (134). Hvis vi designer for konvergent tænkning, designer vi for en bestemt, determinerende mening, og fokus vil være på, hvordan vi får individet til at opleve netop dét (Snel, 2013, s. 134). I den optik forstår jeg, at et oplevelsesdesign for meningsdannelse og læring intentionelt bør søge at favne muligheden for divergent tænkning og processuelt kunne rumme det uplanlagte, jf. serendipitet.

Kapitel 4:
I Rampelyset

Fremgangsmåde for analyse

Gennem analysen vil jeg søge at besvare den første del af problemformuleringen: *Hvad skal man som oplevelsesdesigner tage højde for, når man designer for bæredygtige oplevelser?*

Analysen repræsenterer en særlig tilgang til bæredygtigt oplevelsesdesign ud fra en kulturinstitutionel rettethed, som ikke nødvendigvis kan overføres til andre oplevelsesområder eller -fænomener. I et større kulturpolitisk perspektiv vil denne analytiske fortolkning kunne anvendes til at reflektere over, hvordan man gør Rampelyset til et sted, som i sig selv er interessant ift. at underbygge forståelsen af og fortællingen omkring Dokk1 som helhed.

Teoretisk har jeg i de forudgående afsnit argumenteret for, at et oplevelsesrum som Rampelyset i princippet besidder gentagelsens potentiale i relation til bæredygtigt oplevelsesdesign. Spørgsmålet, som kan stilles i forlængelse heraf, er, hvordan en forståelse for praksis kan nuancere de teoretiske refleksioner. Her er det vigtigt at huske, at en analytisk konsekvens af Svabos (2014) relationelle definition på oplevelsesrummet er, at det handles frem gennem social aktivitet. Det vil sige, at hvis rummets elementer ikke er i brug, er de ikke med til at konstituere oplevelsesrummet. Analysen er derfor interessant ift. at forstå, hvad der kendetegner og karakteriserer bæredygtigt oplevelsesdesign i praksis: Hvad er det for et oplevelsesrum, der konstitueres i Rampelyset gennem de mønstre af aktivitet, som opstår i samspillet mellem menneskelige, teknologiske og materielle omgivelser (Svabo, 2014, s. 512)? Konkret er det min intention at finde frem til, hvordan forskellige designgreb virker. Gennem iagttagelser og beskrivelser af rumlig praksis vil jeg undersøge, hvordan brugerne forholder sig til materialiteten omkring dem, og hvordan relationerne mellem subjekt og objekt skaber interaktionen i rummet. Ud fra det, vil jeg se på hvordan mening, læring og refleksioner opstår.

Jeg vil gå induktivt til analysen sådan, at jeg gennem kodning og tematisering fortæller, hvad min empiri viser, hvorefter jeg vil sammenholde det med de teoretiske principper. Den induktive tilgang medfører, at analysen er datadrevet, men dataene er i sig selv hverken genereret eller kodet i et epistemologisk eller teoretisk vakuum. Jeg vil i princippet ikke kunne slippe mine forforståelser, der influerer kodnings-processen, da de i høj grad er medvirkende til og en del af dataenes tilblivelse (Braun & Clarke, 2006, s. 83-84). Argumentationen for den induktive tilgang er dog, at jeg herigennem lader dataene tale for sig selv og på den måde i en fænomenologisk optik

opnår en dybere forståelse for praksis. Ved at dele analysen op mellem de to prototype-opstillinger, Rampelys 1.0 og 2.0, er det min intention, at jeg vil få det processuelle frem ift. mine egne erkendelser. Målet er altså ikke komparativt, selvom nogle forhold givetvis vil blive sat i forhold til hinanden for at udvikle forståelsen heraf. Jeg anser den tematiske analyse som en rekursiv øvelse, hvor den samlede databehandling står som en transformativ proces, der udvikler min forståelse af fænomenet. Det, jeg søger, kan beskrives som semantiske forhold, hvor jeg tager udgangspunkt i beskrivelser af det, som eksplicit siges eller gøres, hvilket herefter vil blive opsummeret gennem fortolkning og teoretisering til tematiske mønstre af betydning (Braun & Clarke, 2006, s. 84). Idet ligger der en grundlæggende epistemologisk tro på, at sproget og kropslig adfærd muliggør artikulation omkring oplevelser og meningsdannelse, og at det, empirien fortæller fænomenologisk set, er informanternes sande fortolkning af virkeligheden set fra deres livsverden (Braun & Clarke, 2006, s. 85).

Den tematiske analyse er bygget sådan op, at jeg indledningsvist til Rampelys 1.0 og 2.0 beskriver rummets scenografi og reflekterer over de metodiske variationer, som hvert feltarbejde har afstedkommet. Herefter vil jeg fremlægge de analytiske tematikker, som gennem kodning af dataene har fremstået som vigtige betydnings-mønstre (Braun & Clarke, 2006, s. 86). Fremgangsmåden er inspireret af Virginia Braun & Victoria Clarkes (2006) anbefalinger for den tematiske analyses 6 faser i kvalitative studier, hvilket nedenfor er sammenfattet i en illustration af analyseprocessen:

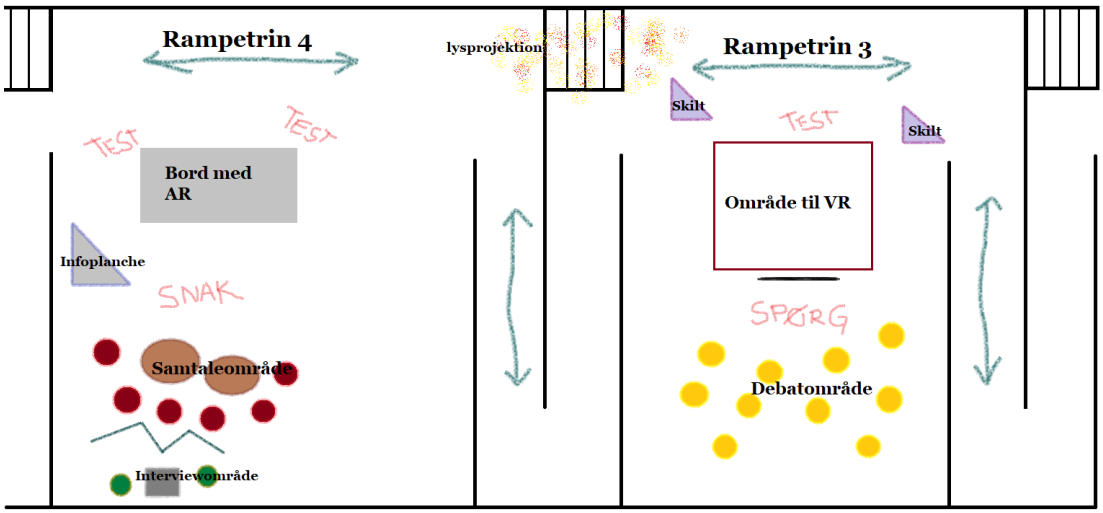
Figur 10: Den tematiske analyses seks faser jf. Braun & Clarke (egen tilblivelse)

Rampelys 1.0

Datasættet, som er anvendt til analysen af Rampelys 1.0, består af transskriptioner fra et gruppeinterview med tre antropologistuderende (bilag 4) og et interview med en jobsøgende mand (bilag 5) samt en kronologisk opstilling af deltagerobservations- og samtalenoter fra de situationer, jeg har indgået i (bilag 6). Dataene er blevet kodet og efterfølgende tematiseret, hvilket jeg har vist arbejdet med i bilag 7.

Rummets scenografi

For at fremme forståelsen af designet af Rampelys 1.0 som genstandsfelt, har jeg nedenfor skitseret rummets indretning. Tegningen er et udsnit af to af Rampens fem rampetrin, som er det areal, der jf. visionsbeskrivelsen er afsat til Rampelyset. Pilene illustrerer, hvilke områder som er gangarealer ift. de omkringværende aktivitetsarealer.



Figur 11: Plantegning over Rampelys 1.0 (egen tilblivelse)

Selve testen foregik en eftermiddag på en efterårsdag, men projektgruppen og jeg havde gået i biblioteksrummet inden og forberedt indretningen. Hvor casebeskrivelsen i bilag 1 repræsenterer medarbejdernes intentioner, var prototypen det første forsøg på at finde ud af, hvordan forskellige greb og virkemidler fungerer i praksis. Indretningen følger visionen om at etablere forskellige faciliterende zoner, hvor oplevelsesdesignets indhold medieres på forskellig vis. Udgangspunktet for opstillingen var at give brugerne mulighed for at prøve forskelligt VR- og AR-udstyr. På trin 3 kunne man prøve enten HTC Vive eller Oculus Rift, og i løbet af

eftermiddagen var det primært et spil, hvor brugeren gennem fagter kunne tegne sin omverden i 3D, som blev afprøvet. Bagerst i VR-feltet stod en mindre skærm, hvorpå tilskuere kunne følge med i den virtuelle verden. I forlængelse af afprøvningen af VR blev der opstillet skamler, der sidst på eftermiddagen dannede afsæt for en debat med brugerne om, hvorfor kommunen fremviser nye digitale teknologier. Her kom en af Aarhus Kommunes IT-eksperter og besvarede spørgsmål om teknologierne. Men indtil da stod rummet tomt, som x viser.

Billede 1: Debatområde

Udgangspunktet for AR-testområdet var muligheden for at prøve Google Glass eller Microsoft HoloLens. I forlængelse heraf var etableret et samtaleområde, hvor foldevægge i baggrunden afskærmede mod mit interviewområde og dannede basis for, at brugerne kunne skrive post-its med indtryk af deres oplevelser og hænge dem op, så andre brugere kunne læse dem (billede 2). Kategorierne var *spændende: del din begejstring* eller *skræmmende: del din frygt*. På bordet lå tuscher, post-its og to skåle med slik, som incitament til at brugerne skulle slå sig ned. Som billederne og plantegningen viser, blev det forsøgt med rød gaffa-tape at markere en funktion med zonerne gennem ordene *spørg*, *snak* eller *test*.

Ud mod trappen var store skilte opstillet med information om afprøvningen af det nye formidlingsrum og med beskrivelser af AR og VR-udstyret. Farverne mellem skiltene, stole og papirslamperne i loftet var gennemgående, som et forsøg på at skabe en sammenhængskraft mellem materialerne ift. at symbolisere en helhed i det store åbne og absolutte rum. En projektor, fastspændt til en søjle, kastede en lysprojektion udover trappen, der løber i den ene side af Rampen, hvilket, som en installation i bevægelse, skabte et dynamisk blikfang i omgivelserne.

Billede 2: Samtaleområde

Under hele opstillingen var medarbejdere tilstede på de to rampetrin, som brugerne kunne spørge til råds og få hjælp hos. Som det anes på billederne, er der ikke noget der fysisk afskærmer Rampelys 1.0 fra det omkringværende biblioteksrum – i stedet er det et opstående område i den store helhed, hvor andre aktiviteter foregår rundt omkring. Sådan er casen en god illustration for den relationelle oplevelsesforståelse, idet Rampelyset i højere grad er et design for oplevelsesrige interaktioner end et arkitektonisk design for oplevelser.

Som testopstilling kan Rampelys 1.0 defineres som en high-fidelity prototype (Rogers, Sharp & Preece, 2011, s. 395), idet den står som et afsæt at handle ud fra, og hvor det umiddelbart er gennemskueligt, hvilke aktiviteter der foregår. Fordelen ved

det er, at dens funktionalitet minder meget om, hvad man kan forvente af det færdige produkt. Ulempen er, at den kan være et svært udgangspunkt for at diskutere udviklingen af indholdet, idet funktionaliteten allerede virker gennemtænkt og færdigstøbt (Rogers et al., 2011, s. 396). Selvom der på det ene skilt ud mod trappen stod skrevet, at *vi tester et nyt formidlingsrum,* vil jeg anfægte, at der i princippet ikke blev skabt noget synligt rum for, at brugerne kunne afsende deres forestillinger om rummet, medmindre de selv lagde op til det gennem samtale. *Vi'et* i teksten henviste til medarbejderne, da samtaleområdet blev iscenesat til at fremme dialog omkring indholdet, nemlig teknologierne VR og AR. Denne sondring er vigtig, da brugerne kun indirekte var med til at skabe eller udvikle noget i Rampelys 1.0 gennem medarbejdernes erfaringer med aktiviteterne. Brugerne bidrog ikke direkte udover via post-its og var ikke med til at skabe, eksperimentere og udvikle, som visionsbeskrivelsen ellers henviser til, at de intentionelt skal.

Billede 3: Rampelys 1.0 set på vej op af trappen

Metodiske refleksioner og variationer

Idet jeg vekslede mellem forskellige roller, har jeg ikke kunnet reagere på eller iagttage alt, hvad der er foregået i biblioteksrummet; jeg har både påtaget mig rollerne som deltager, samtaler, interviewer, iagttager og faciliterende, og derfor har

mange aspekter af den sociale praksis, der er fundet sted, partielt været uden for mit synsfelt. Empirien repræsenterer derfor kvalitative nedslag, hvor jeg, i stedet for at indsamle lidt af alt, har indgået i de situationer, jeg har været i, til fulde for at søge dybden i stedet for overfladen (Hastrup, Rubow & Tjørnhøj-Thomsen, 2012a, s. 63). Observationsstrategien omhandlede iagttagelser af brugernes bevægelser, adfærd og interaktion i rummet (observationsguide: bilag 8) for at opnå forståelse for aktivitet og dermed konstituering af rumlighed (Svabo, 2014). I lyset af min designantropologiske tilgang har jeg dog vægtet samtaler og interviews med brugerne højere, som dobbeltrettet både har søgt beskrivelser af, hvad der har kendetegnet deres oplevelse, men også kritisk respons, potentiale og udviklingsmuligheder ift. rummets design (interviewguide: bilag 9). Det var meningen, at interviewene skulle have fundet sted adskilt fra aktiviteterne bag skillevægge i bunden af Rampelysopstillingen og foregå eksternt fra faciliteringszonerne (se figur 11). Men da projektlederen, som var ansvarlig for samtaleområdet, blev nødt til at gå, tilbød jeg at overtage hendes rolle. Grunden til det var, at jeg på den måde kunne blive en intern del af oplevelsesdesignet med en base i en faciliteringszone og 'træde ind' i brugernes oplevelse i stedet for at forholde mig til dem på afstand. Muligheden gav mig samtidig et bedre syn for, hvad der foregik i de andre zoner. Det medførte, at min interviewguide i højere grad blev en mental rettesnor end tiltænkt, og at jeg justerede metoden fra interviewet mod samtalen. Ifølge Kirsten Hastrup, Cecilie Rubow og Tine Tjørnhøj-Thomsen (2012b) kan samtalen, som et metodisk greb: "[] *åbne et rum, der er meget større end det, man regnede med at få adgang til*" (s. 73). Det skyldes, at samtalen i sin åbenhed er uhåndgribelig og fører derhen, hvor den selv vil i modsætningen til interviewet, der gennem forberedelse og struktur angiver en retning (Hastrup et al., 2012b, s. 69). I løbet af dagen viste det sig, at brugerne ikke af sig selv kom til samtaleområdet, og de to interviews, som jeg gennemførte, skyldes, at jeg selv tog initiativ hertil. Samtalen blev her et vigtigt metodisk greb indlejret i deltagerobservation, som muliggjorde indsamlingen af empiri, mens jeg interagerede og bevægede mig rundt med brugerne i AR- og VR-zonerne. Idet samtalens præmis er flygtig og uformel, umuliggjorde det lydoptagelse, hvorfor jeg i stedet hurtigst muligt efter, at samtalen havde fundet sted, nedskrev detaljer og noter.

For at kunne sætte mig ind i brugernes oplevelser og stille de rigtige spørgsmål, har det samtidig været vigtigt for mig selv at afprøve teknologien og tage del i aktiviteterne med min egen krop, hvilket har vist sig nyttigt ift. analysen. Snel (2013) beskriver, at: "*To understand what individuals experience, one has to step into the shoes of the individual*" (s. 139). For at en undersøger kan forstå, hvad der betyder

noget ift. subjektets oplevelse, må den undersøgende tage del i en lignende oplevelse selv. Jeg integrerer derfor mine egne erfaringer i analysen for at underbygge min argumentation, men så det fremgår tydeligt hvornår.

For at opnå en varieret og mangfoldig forståelse for oplevelsesdesignet (Snel, 2013, s. 139; Simon, 2010) valgte jeg på forhånd ikke at definere en målgruppe. Det viste sig at være en indsigtsfuld beslutning, da jeg på den måde lod oplevelsesdesignets målgruppe opstå gennem, hvem deltagerne i aktiviteterne var. Paradoksalt ift. mine overvejelser var målgruppen langt fra mangfoldig: Udover en gruppe af yngre teenagedrenge var alle, på nær én af de som jeg talte med, unge studerende på enten universitet, højskole eller uddannelsen for kaospiloter, og størstedelen af de andre tilstedeværende passede umiddelbart ligeledes på beskrivelsen. Selvom der var mange studerende på Dokk1, var der også mange andre brugertyper til stede i biblioteksrummet. At det er de unge, som deltog i Rampelyset, kan forklares gennem betegnelsen *digital natives*, dækkende over at unge, der er opvokset med digitale teknologier som en naturlig del af deres liv, ikke bare vil konsumere kultur, men producere kultur, og at de som segment derfor i højere grad forventer at blive involveret i deres omgivelser (Rasmussen, 2016, s. 550). I den optik er det ikke overraskende, at det netop er de digitale indfødte, som gerne vil prøve nye teknologier, som VR og AR. En udfordring, som jeg oplevede under mine samtaler og interviews, var, at nogle af brugerne havde svært ved at forholde sig beskrivende og reflekterende til deres egen oplevelse, men i stedet gik i gang med at teoretisere over deres oplevelser, hvilket ifølge Brinkmann (2014) typisk fører til viden om, *hvorfor* en oplevelse indtræffer frem for, *hvordan* den af subjektet opleves (s. 40). Jeg tænker, at studiesituationen kan spille en rolle her på, men at det også kan afspejle, at oplevelser er et svært og diffust emne at tale om, og at det i direkte forlængelse af en oplevelse kan være udfordrende - og måske nærmest umuligt - at sætte ord på, hvad man har fået ud af den lærings- og betydningsmæssigt.

Rampelyset er fortællingen om Dokk1

Empirien afspejler en generel positiv forestilling om, at Dokk1, som et kulturhus, er et mangfoldigt sted, der samler mange forskellige typer af mennesker fra alle samfundslag og på tværs af aldersgrupper (int. 1, sam. 4, 7). En antropologi-studerende formulerede om Rampelyset, at:

> Det bekræfter den der idé, jeg har om Dokk1, med, at det er et sted, hvor man må gøre forskellige ting, ikke? At det ikke kun er et klassisk bibliotek […] jeg

> synes bare, det er fedt, at man må andre ting end bare det klassiske med at sidde og kigge i en bog og læse og skrive og være stille (inf. 3, int. 1, 02:40)

Forestillingen om Dokk1 bliver gennem hans ord sat i kontrast til en mere traditionel opfattelse af biblioteket, hvor ophold betinges gennem bibliotekets kernefunktioner. I stedet anses Dokk1 som et sted, hvor man som bruger har mulighed for at gøre forskellige ting, hvilket kædes sammen med oplevelsen af den mangfoldige brugersammensætning, hvor alle har forskellige motivationer for at bruge huset. Forståelsen for, at man har mulighed for at handle aktivt og varieret i rummet, hænger på sådan vis sammen med, at man kan iagttage forskellige brugssituationer opstå. Som to kvindelige studerende blev enige om under en samtale, er Dokk1s styrke som studierum at der altid sker noget, og at man som bruger automatisk kommer forbi en masse aktiviteter, når man bevæger sig rundt (sam. 4).

Under debatten om eftermiddagen blev Dokk1 italesat som et kulturhus, der er skabt til mennesker i fremtiden, hvorfor det er vigtigt, at Dokk1 som institution rækker ud og giver input til brugerne (sam. 7). Involvering og muligheden for at tilegne sig viden gennem aktiviteter anfægtes i det lys som kriterier for fremtidens biblioteksrum. Det afspejler en forestilling om, at en offentlig institution som Dokk1 besidder en særlig position og dermed forpligtelse overfor brugerne ift. at skabe adgang, hvilket eksempelvis kan ske ved at gøre ny teknologi tilgængelig for brugerne, som de ellers ikke har muligheden for at tilgå andre steder (sam. 4). Men det var ikke alle, som mente Dokk1 endnu kan leve op til denne forestilling. En kvindelig deltager forklarede, at selvom Dokk1 lægger op til at være et sted, hvor man deler og skaber ting, lever oplevelsen af stedet ikke op til hendes forventninger (sam. 7). Flere af de tilstedeværende debattører stemte i, da hun til gengæld beskrev, at hun opfattede Rampelysets aktiviteter og potentiale, gennem muligheden for at handle og blive involveret, som at stemme overens med hendes forventninger til Dokk1. En kaospilot opsummerede bekræftende, at Dokk1 er et sted, hvor mennesker skal være sammen og lære sammen, og at det derfor er positivt at se, at Rampelyset gør ny teknologi tilgængelig. På den måde står Rampelyset ikke blot som et isoleret projekt, der lukker sig om sig selv, men som en vigtig brik i en større fortælling, der underbygger de forestillinger, der er konstrueret omkring Dokk1 som sted.

Ift. de ovenstående betragtninger er Rampelysets placering i en gennemgangszone derfor et vigtigt greb, som agerer blikfang i biblioteksrummet. Mange nysgerrige stoppede i løbet af eftermiddagen op og kiggede på de begejstrede brugere, som prøvede VR eller AR (sit. 3). Jeg løb efter et ældre ægtepar, som stod og kiggede, og

jeg spurgte dem, hvorfor de stoppede op (sam. 5). Manden svarede, at aktiviteterne fangede deres opmærksomhed, og selvom de ikke forstod, hvad det gik ud på, synes de, det er godt med aktiviteter, som man kan lære noget af. Dertil italesatte de tre antropologistuderende ift. Dokk1s multifunktionalitet, at aktiviteterne ikke er forstyrrende i gennemgangsrummet, hvortil de samtidigt er synlige og fanger andre brugeres opmærksomhed (int. 1).

Et legende og inviterende distraktionsrum

Flere informanter nævnte, at deres indgang til Rampelyset blev afgjort af, at de havde lagt mærke til opstillingen af Rampelyset på vej op af trappen og ligeledes hørt reklamen for begivenheden over højtaleranlægget (int. 1 & 2). En antropologistuderende beskrev udformningen af Rampelyset som legende, og at det var det, som havde inviteret ham indenfor:

> Det kommer til at tiltrække mange folk, at folk kan se, at andre står og griner [...] og har det megasjovt over det, så hvis man kan gøre det på en lidt letsindig legende måde, så tror jeg, at det er en god metode til at få folk ind (inf. 1, int. 1, 11:34).

Citatet afspejler en holdning om, at deltagelse skal være en legende invitation, som rækker ud og lokker, men at det er en balancegang. Selvom de antropologistuderende italesatte vigtigheden af, at man har muligheden for at deltage, vil de ikke føle sig pressede til det: Deltagelse skal være en invitation, man kan afslå (int. 1, 10:14).

En samtale med en kvindelig studerende, som iagttog sin ven, der prøvede AR, indikerede, at den direkte form for deltagelse, som Rampelyset inviterede til i det åbne bibliotek, ikke er for alle, men at lysten hertil er subjektivt afstemt ift. personlighed, situerethed og motivation (sam. 4). Selvom hun var positiv omkring aktiviteterne og muligheden for at deltage, ville hun føle sig alt for selvbevidst og udstillet i de åbne omgivelser, og hun var bange for, at hun ikke ville kunne finde ud af at gøre det rigtigt. Hendes betragtninger er meget lig de, som jeg selv havde, mens jeg prøvede AR, hvilket for mig stod som en fysisk besværlig og grænseoverskridende, nødvendig pligt, hvor teknologiens potentiale ikke kunne overskygge, at jeg ikke var begejstret for at stå og afprøve de forskellige basale funktioner (sit. 1). Paradoksalt underbygger det, at selvom en bruger blot betragter igangværende aktiviteter uden at tage del i dem, er det ikke ensbetydende med, at aktiviteterne ikke bidrager til en oplevelse for den iagttagende. Gennem Simons nuancering af deltagelsens former forstår jeg, at den studerendes deltagelse gennem iagttagelsen kan kategoriseres som

tilskuer og samler, idet aktiviteterne gjorde et positivt indtryk på hende ift. hendes opfattelse af Dokk1.

Selvom hun blev et eksempel på afstandstagen til aktiviteterne, appellerede aktiviteternes synlighed i andre tilfælde til brugeres egeninteresser: To kaospiloter var netop i gang med at udarbejde et foredragskoncept gennem VR (sam. 1) og ville derfor gerne prøve teknologien, og en jobsøgende mand udtrykte sin personlige fascination af VR som teknologi (int. 2, 02:01). Det er et eksempel på, at eksponering, som en serendipitetsfaktor, der foranlediger opmærksomhed og pirrer ved nysgerrigheden, kan trigge brugernes individuelle interessesfærer (Björneborn, 2008, s. 52). Som en debattør beskrev, er VR som en kontakt, der tænder for nogle menneskers interesse (sam. 7). Eksponeringen af VR, både gennem den skriftlige invitation på skiltene og andre brugeres aktivitet omkring teknologien, kan i lyset af relevansbegrebet både ses som at have en positiv kognitiv effekt for nogle brugere, der gennem genkendelighed gør det let at relatere til, forstå og tilgå. En af de antropologistuderende underbygger det med, at det er fedt, når tilbud 'bare' opstår i rummet, som man spontant kan vælge til eller fra (int. 1, 05:39).

Distraktion var ift. deltagelsen i Rampelyset et tilbagevendende tema under samtalerne. Studerende fremhævede i forbindelse med deres brug af Dokk1, at biblioteksrummets distraktioner af andre menneskers adfærd og aktiviteter skabte et tiltrængt afbræk fra deres arbejde (int. 1 & sam. 4). Distraktionerne er således noget, de studerende intentionelt søger: "[] *hvis man lige har brug for at blive distraheret lidt, så kan man lade sig selv blive distraheret* []" (inf. 1, int. 1, 03:17). Det kan jf. Björneborn forklares som, at de studerende, når de føler behov for det, lader sig eksponere for, hvad rummet serendipitivt har at tilbyde, som en divergerende adfærd der tager over i en ellers konvergerende situation. To kvindelige studerende italesatte iagttagelsen af Rampelyset som en bevidst overspringshandling (sam. 4), og en antropologistuderende forklarede:

> […] det er også det, der er så fedt med Dokk1 som studierum, den her variation hver dag. Vi […] sad og snakkede og læste dernede, og så blev der kaldt over højtaleren, og så havde vi lige brug for en pause, og så var det bare mega oplagt lige at tage herop (inf. 3, int. 1, 01:47).

Selvom de studerende bruger biblioteksrummet som et rutine- og arbejdspræget hverdagsrum, lader de sig forstyrre af det liv, som foregår omkring dem. Ved at de griber de muligheder, som distraktionerne inviterer til, skaber de divergerende variationer i deres konvergerende brugsmønstre, som bryder med deres

forventninger til besøget. Gruppen af antropologistuderende havde ikke regnet med, at de skulle afprøve de digitale teknologier parallelt med, at de skrev bacheloropgaver (int. 1). En jobsøgende mand, hvis plan var at skrive to jobansøgninger på Dokk1, beskrev, at integrationen af de digitale teknologier under besøget havde tilføjet energi til jobsøgningen:

> […] det giver energi. Det er super fedt! I stedet for at gå herfra, og så var det ligesom overstået, og bare, ja, sådan lidt småkedeligt som altid, noget der skulle overstås, så er det jo så blevet et sjovt besøg her i stedet for (inf. 4, int. 2, 10:46).

Dokk1 er ikke blot et mulighedsrum, hvilket Björneborn beskriver biblioteket som, men også et distraktionsrum, der gennem aktiviteter, som Rampelyset, insisterer på at foran-ledige forventningsbrud.

Et oplevelsesrum gennem Erlebnis

Så hvad er det, som konstituerer Rampelyset som et relationelt oplevelsesrum jf. Svabos definition? Hvilke materielle elementer er i brug, og hvordan udfolder den sociale aktivitet sig omkring disse? Som ovenstående belyser, var de åbne omgivelser med til at gøre de digitale teknologier tilgængelige, og som bruger af Dokk1 skulle man ikke nødvendigvis selv aktivt opsøge dem (sam. 7). Særligt VR-testområdet tiltrak sig opmærksomhed, og på et tidspunkt dannede der sig en kø af brugere, som hang ud på trappen ventende på, at det blev deres tur (sam. 6). Det til trods for, at både debatområdet og samtaleområdet var mennesketomt. Selvom brugerne havde fire zoner at bevæge sig igennem, var det kun VR- og AR-områderne som af sig selv genererede aktivitet. De brugere, som jeg fik til at deltage med mig i samtaleområdet, havde jeg selv etableret aftaler med i forbindelse med deres afprøvning af teknologierne. I forsøget på at lokke brugerne til samtale, fordi de ikke kom af sig selv, følte jeg, at det blev en vigtig indgangsreplik, at jeg kunne tilbyde dem noget i form af en skål med slik som tak for deres input (billede 4). Under medarbejdernes indledende planlægning inden Rampelyset åbnede for aktiviteter, blev det aftalt, at medarbejderne skulle føre brugerne rundt mellem de forskellige zoner i den tiltænkte rækkefølge, hvilket jeg var skeptisk overfor, fordi jeg ikke mente, at brugernes adfærd på sådan vis ville kunne styres (sam. 3). Intentionen var, at brugerne efter at have prøvet AR eller VR kunne slå sig ned i samtaleområdet for at reflektere over, hvad de havde oplevet.

Her vil jeg påpege, at forbindelsen mellem de faciliterende zoner i Rampelyset, som jeg besidder pga. min baggrundsviden, ikke nødvendigvis har stået tydeligt frem i brugernes bevidsthed. Den jobsøgende mand italesatte Rampelyset som 'stande', hvilket gav mig det indtryk, at han manglede fornemmelsen for sammenhængskraften mellem zonerne (int. 2, 04:01). Til gengæld påpegede han, at de røde bogstaver, hvor der stod 'test' på gulvet, havde en imødekommende effekt på ham (int. 2, 07:10).

Billede 4: Bord i samtaleområdet

Han foreslog, at i stedet for at adskille samtalen fra aktiviteterne burde man integrere den i afprøvningen af teknologierne, så flere brugere interaktivt kunne deltage i stedet for at stå i kø og vente på, at det blev deres tur (int. 2, 09:42). Eksempelvis ved at vise den virtuelle verden på en større skærm, så flere kunne følge med eller etablere et sofaområde før VR-aktiviteterne, som en form for mødested. Jeg diskuterede den ikke naturligt forekommende samtale med en kaospilot, som ventede på at prøve VR, og han pointerede overfor mig, at rummets fortælling skal appellere til sanserne og følelserne på en måde, så det eksplicit udstråler intentionerne med det (sam. 6). Hans pointe kan forstås sådan, at hvis intentionen er at skabe samtale omkring aktiviteter, skal samtalen ikke iscenesættes separat fra aktiviteterne, men tænkes ind i aktiviteterne. Et andet potentiale i rummet, som en

debattør anfægtede, var, at Rampelyset manglede, hvad vedkommende italesatte som intentionelt samarbejde, hvilket kunne give brugerne muligheden og værktøjerne til at engagere andre brugere (sam. 7). Rampelys 1.0 blev båret og iscenesat af medarbejderne, selvom jeg i visionsbeskrivelsen havde øjnet det samme potentiale som debattøren for mere bruger-til-brugergenereret indhold.

Billede 5: Debat om digitale teknologier

Selvom Rampelyset gennem dets aktiviteter bekræftede brugernes forestillinger om Dokk1 som et sted, hvor man må og kan gøre forskellige ting (int. 1), afledte et spørgsmål om kommunens motivation for at afprøve nye teknologier i det offentlige rum under eftermiddagens debat et vigtigt kritisk perspektiv ift. problemfeltet (sam. 7). Kvinden insisterede på, at selvom VR er sjovt og underholdende, burde muligheden for at prøve digitale teknologier i kommunalt regi samtidigt formidle, hvad der gør teknologien vigtig, og hvorfor innovation er relevant. Hun havde ikke selv prøvet teknologierne og kun iagttaget andre, men alligevel kritiserede hun formidlingsrummet for at mangle dybde og pointerede, at underholdende aktiviteter godt kan være læringsrige samtidig. Flere debattører bekræftede herefter, at den vigtige læringsrige fortælling om teknologien manglede. Synspunktet er lig Simons (2010) argumentation for, at selvom deltagelse kan være underholdende, må underholdning ikke være den eneste grund til at integrere deltagende aktiviteter

kulturinstitutionelt, men at disse bør pege tilbage på institutionens indhold (s. 16). Som et svar på de kritiske refleksioner fortalte medarbejderne om en infoplanche bag ved AR-aktiviteterne, som formidlede et af kommunens projekter. Men ingen af de deltagende debattører havde umiddelbart set eller lagt mærke til infoplanchen, hvis placering jeg har fremhævet nedenfor.

Billede 6: Pil der viser infoplanchens placering

Rampelyset som oplevelsesrum blev i høj grad konstitueret af underholdende aktiviteter i forbindelse med de digitale teknologier, muligheden for at prøve dem og iagttage andre, som gjorde det. Selvom debatten i og for sig var en del af oplevelsesdesignet, er jeg ikke sikker på, at deltagerne har foretaget den kobling. I lyset heraf kan Rampelys 1.0 relationelt ses som at relatere sig mod Erlebnis og den oplevede tilstand gennem aktiviteterne, og ikke Erfahrung og den lærende og skabende betydningsdannelse, som visionsbeskrivelsen lægger op til. Mange af de beskrevne intentioner i visionsdokumentet var ikke synlige i praksis, så for at kunne indhente respons på det alligevel, anvendte jeg samtalerne til at fremlægge dele af visionen med Rampelysprojektet. En antropologistuderende reagerede således på den fremlagte idé:

> […] jeg har været lidt i tvivl om, hvad det her rum skulle bruges til […] men nu er det blevet et rum sådan for sig, hvor det ikke skal blandes ind i alt for mange andre forståelser af et rum (inf. 3, int. 1, 10:14).

Som reaktion på de brugergenererede aktiviteter påpegede han, at det er godt at give folk muligheden for at få respons på noget, de har lavet. Den jobsøgende mand beskrev, at sådan et rum passer godt ind på Dokk1, og at vi som mennesker har brug for steder, der faciliterer kultur samt giver plads til mangfoldighed, og som får os til at reflektere: ”

> […] jeg synes, at vi har brug for sådan nogle ting. Tingene kan godt blive lidt grå og lidt firkantede, og lidt trummerum, så jeg tror, at vi har godt af det alle sammen, at der sker nogle skøre ting ind i mellem (inf. 4, int. 2, 05:35).

Erfahrung gennem samtale

Men på trods af ovenstående relationelle rettethed mod Erlebnis i det oplevelsesrum som blev praktiseret i Rampelys 1.0, afstedkom dialogen, som jeg insisterende inviterede til i samtaleområdet, et andet bud på en forståelse af Rampelyset som et erfaringsdannende oplevelsesrum. Under gruppeinterviewet med de tre antropologi-studerende udviklede der sig en reflekterende og interessant dynamik mellem informanterne, som tog afsæt i eksistentialistiske og dystopiske diskussioner omkring VR og ARs indgriben i vores verden (int. 1). Samtalen bevægede sig frem og tilbage ift. hvilken teknologi, som potentielt er mest skræmmende set fra forskellige fremtidsscenarier: Forbinder teknologierne mennesker eller skaber de afstand (16:17)? Kan VR blive så tilfredsstillende at befinde sig i, at vores rigtige virkelighed bliver utilfredsstillende (16:48)? Kan vi tale om virkelighedsflugt gennem teknologi, eller har vi reelt brug for andre virkeligheder parallelt med vores egen (17:23)? Selvom AR virker harmløst, er det så en mere skræmmende teknologi end VR, da det er den rigtige virkelighed som forlænges (14:38)? Dialogen afledte flere spørgsmål, end den genererede svar, og en af de studerende fortalte, at han netop sad på Dokk1 og skrev bacheloropgave om konspirationsteorier, og at de mange problemstillinger både relaterede sig til hans læsning, men samtidig gav ham noget at reflektere over (inf. 1, int. 1, 18:50). Min egen deltagelse i samtalen var til slut minimal, og min rolle under den betragter jeg mere som en faciliterende samtalestarter end som en interviewer, da de studerende greb hinandens ord og førte dem videre i diskussionen. I lyset af debatten (sam. 7) kan det spørgende stilles op, om samtalen mellem mennesker, som et designgreb, kan aflede den Erfahrung, som flere af debattørerne

efterspurgte, og være med til at begrunde teknologiernes relevans ift. bibliotekets legitimitet. Forholdet er en anelse kunstigt, idet Erfahrung jo i sig selv sagtens kan afstedkomme af den Erlebnis, som det kan være at prøve digitale teknologier (int. 2, 11:40). Men ligesom Björneborn (2008) pointerer, at selvom man ikke kan planlægge det uplanlagte, kan potentialet for at gøre uplanlagte fund stimuleres og understøttes (s. 53), indikerer ovenstående, at samtalen som greb kan stimulere og understøtte Erfahrung. Projektgruppen havde forsøgt at integrere bruger-til-bruger kommunikation gennem post-its, men brugerne fandt denne mulighed som ligegyldig og forfladigende. En af de antropologistuderende italesatte, at hun netop havde skrevet 'sjovt' på en post-it om hendes oplevelse af VR, da dialogen mellem dem kom i gang:

> […] men når vi så snakker, så… fordi vi hører hinandens ideer, så tænker vi: Er jeg enig i det? Er jeg uenig i det? [] vi har alle sammen forskellige synspunkter og har lige siddet og læst op på et eller andet teori, noget forskelligt teori alle tre, der påvirker os i den måde, som vi fortolker det på nu (inf. 1, int. 1, 19:35)

Problemet, som det forklares, er, at mange formulerer sig kort, når de skriver post-its, fordi de ikke gider at skrive en længere analyse af deres oplevelse (inf. 1, int. 1, 08:47), men, påpegede den jobsøgende mand, er der nok heller ikke så mange, der går hen og læser de ophængte post-its (int. 2, 08:49). Han fremhævede, at det for ham var en positiv mulighed at snakke med medarbejderne, og at man bør skabe et rum i Rampelyset, hvor folk snakker sammen om det, de gør. Både de antropologistuderende og den jobsøgende mand opsøgte Rampelyset som en distraktion fra de rutineprægede aktiviteter, som var anledningen til deres besøg på Dokk1, hvor samtalen ift. det blev et pause- og refleksionsrum, og hvor Erlebnis synes at resultere i Erfahrung.

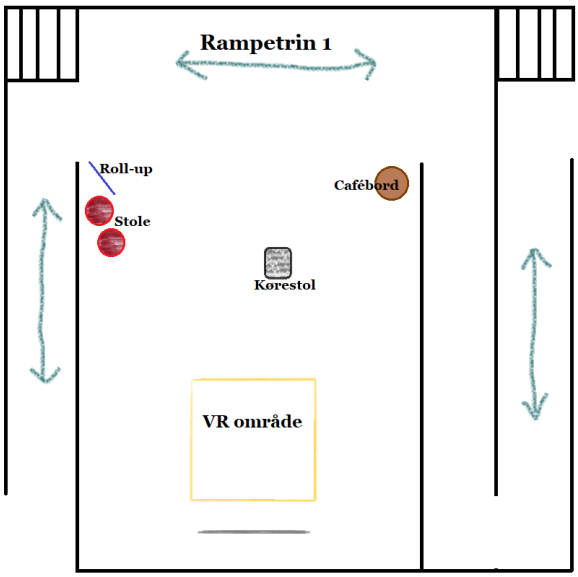
Rampelys 2.0

Datasættet til analysen af Rampelys 2.0 består udelukkende af en kronologisk opstilling af deltagerobservations- og samtalenoter fra de situationer, jeg har indgået i (bilag 10). Dataene er, som ved analysen af Rampelys 1.0, kodet og efterfølgende tematiseret. Arbejdet findes i bilag 11.

Rummets scenografi

Som plantegningen illustrerer (figur 12), var omfanget af Rampelys 2.0 i biblioteks-rummet mindre end Rampelys 1.0 og indretningen mindre kompleks.

Afsenderne af Rampelys 2.0 på denne vinterdag var DokkX, et kommunalt formidlingscenter for velfærdsteknologi, som, lig biblioteket, også har til huse på Dokk1. Grundet en misforståelse havde DokkX ikke booket rampetrin 3 & 4, der ellers er Rampelysets placering, og som en nødløsning valgte de at stille op på trin 1. DokkXs opstilling af Rampelys 2.0 blev istandsat som et forsøg på, hvordan en udefrakommende partner ville tilgå biblioteksrummet, og derfor var facilitatorerne af rummet ikke de samme som under 1.0.



Figur 12: Plantegning over Rampelys 2.0 (egen tilblivelse)

Da jeg ankom til Rampen, kunne jeg ikke finde opstillingen, selvom jeg vidste, at den var der (sit. 4). Det var først, da jeg mødte to medarbejdere fra DokkX, som udpegede den, at jeg fandt derhen. Jeg havde fuldstændigt overset Rampelys 2.0 på min vej op af Rampen: Den ene roll-up lignede noget, der var blevet glemt fra et andet

arrangement og fortalte ikke noget om, hvad man kunne prøve, og teknologierne var placeret tilbage i rummet mod bagvæggen. Jeg havde fornemmelsen af en opstilling, der var på vej til at blive sat op og ikke som en, man havde muligheden for at gå til. Projektlederen fra Rampelyset kom forbi og instruerede DokkX i at trække frem i rummet i stedet. Svaret, på om brugerne havde prøvet teknologierne, lød, at alle de studerende omkring aktiviteterne havde for travlt, og at fredag havde været en bedre dag til test, fordi der ville være flere børnefamilier i huset. Men DokkX havde stået i det åbne biblioteksrum i to timer uden brugeraktiviteter, og jeg tænkte, at hvis jeg kunne overse aktiviteter, som jeg vidste fandtes, ville det være endnu lettere for en forbipasserende at overse dem. Jeg foreslog at kalde arrangementet over højtaleren, fordi flere brugere havde italesat det som indgangsvinkel til Rampelys 1.0. Projektlederen greb det, og fik reklameret for DokkX i Rampelyset og deres velfærds-teknologier.

Billede 7: Opstillingen af Rampelys 2.0 ift. Rampen

Udover mig som undersøger var der to medarbejdere til stede, og jeg følte, at vi fyldte meget i rummet og lukkede os ned om os selv, når vi snakkede med ryggen til brugerne, fordi opstillingen var så begrænset. Som det ses, var der forrest i rummet placeret en roll-up med DokkXs åbningstider uden yderligere information ift., hvor udstillingsrummet findes. Bagved stod to stole, hvoraf den ene var optaget af en

medarbejdercomputer, og et cafébord var fyldt med medarbejdernes personlige ting blandet med VR-udstyr. Velfærdsteknologierne bestod af muligheden for at prøve en avanceret moderne kørestol med en del features, der differentierer den fra en traditionel kørestol, samt VR gennem HTC Vive, hvor man enten kunne prøve et gamificeret genoptrænings-program eller et spil designet til at mindske sociale fobier. Udover at Rampelys 2.0 holdt sig indenfor visionens futuristiske og digitale teknologiske ramme, var der ikke i designet et oplæg til at udvikle rummet hverken fra et medarbejder- og eller brugerperspektiv, hvorfor jeg ikke mener, at den kan kategoriseres som en prototype.

Metodiske refleksioner og variationer

Det eksterne partnerskab medførte, at jeg ikke havde oplysninger forud for empiri-indsamlingen om, hvad jeg kunne forvente af DokkXs version af Rampelys 2.0., selvom jeg havde forsøgt at indhente viden herom, hvilket vanskeliggjorde forberedelserne. Jeg valgte i situationen af hensyn til overrepræsentationen af facilitatorer ift. de få brugere og materielle elementer udelukkende at anvende samtaler, deltagelse og observation til indsamlingen af empiri, da jeg vurderede, at Rampelys 2.0 ikke ville kunne bære interviewsituationer, der hurtigt kunne fremstå dominerende og iøjefaldende rummet taget i betragtning. En konsekvens af denne beslutning blev, at mine data ikke er så mættede som ved Rampelys 1.0, da transskriptioner giver en bedre indholdsmæssig tyngde at referere til. Den interviewguide (bilag 12), jeg havde udformet, blev derfor anvendt som et fokuspunkt ift. at facilitere samtaler, og inspireret af Halse (2013) integrerede jeg i samtalerne *hvad hvis nu* situationer, som et designantropologisk redskab til at fremme refleksioner og forestillinger, hvorigennem jeg udforskede rummets potentialer (s. 186). Observationer (bilag 12) tog afsæt i, hvordan dialog opstod i rummet og brugeradfærd i relation til faciliterende medarbejdere og de materielle omgivelser. Overordnet var målgruppen for direkte deltagelse i aktiviteterne stadig de unge studerende, mens andre brugertyper, som eksempelvis mødre med småbørn (sit. 5 & 10), forholdte sig iagttagende fra sidelinjen.

Et opdagelses- og oplysningsrum af social praksis

Efter at arrangementet var blevet kaldt, begyndte brugere at komme til. Jeg oplevede, at flere af dem var forsigtige og spørgende i deres adfærd ift. om, de måtte prøve (sit. 6, 8, 9), hvilket kan tyde på, at de materielle omgivelser i sig selv ikke formåede at formidle det budskab. I lyset af relevansbegrebet kan det forklares som, at

opstillingen har krævet en for høj grad af anstrengelse hos brugerne ift. at kunne regne ud, hvilke muligheder der har været tilgængelige. Men idet brugerne begyndte at interagere med kørestolen og VR-opstillingen, som var meget synlige teknologier i biblioteksrummet, begyndte andre brugere at komme til. Synlig social praksis og den mundtlige invitation kan på den måde ses som at minimere graden af anstrengelse. En kvinde, som var på vej op af Rampen med en klapvogn, stoppede op og begyndte at grine højlydt af en pige, der fægtede med arme og ben under en test af VR, men kvinden insisterede på, at hun ikke havde tålmodighed til at prøve selv (sit. 10). En ph.d.-studerende, som kom alene, forklarede mig, at han blev trukket ind i rummet, fordi en gruppe var i gang med at prøve VR, og at han følte, at det var let at gå til rummet, når andre var i gang (sam. 10). Aktiviteterne havde opsøgt ham ved at være tilstede i rummet, hvor han befandt sig, som noget umiddelbart han ikke havde kunnet planlægge. Han italesatte, at Dokk1 på den måde er som et opdagelsesrum, hvor opdagelserne fører til oplysning, og hvor Rampen, som midten af Dokk1, er skabt til ophold og aktiviteter, hvor man kan mødes og bevæge sig ud fra.

Hans beskrivelser underbygges af to mandlige studerende, der fortalte mig, at grunden til, at de kom forbi, var, at de havde set guldguirlanden, som afgrænsede VR-området, og kørestolen fra toppen af Rampen, og at de derfor havde spekuleret over, om der mon skete noget interessant (sam. 9). Ifølge Björneborn (2008) kan eksponering ikke stå alene som serendipitetsfaktor, men må rumme kontraster ved at skabe blikfang gennem variation og differentiering ift. omgivelserne (s. 52). Herigennem trigges brugernes sanseindtryk. En guldguirlande skiller sig i høj grad ud ift. Dokk1s strømlinede grå betonvægge og digitale skærme. I modsætning hertil italesatte en af de studerende den roll-up, som stod mod trappen, som "*dødkedelig*", og at den ikke formidlede, hvad rummet kunne tilbyde. En medarbejder havde ellers forklaret mig, at flere roll-ups til Rampelyset ville være en faktor for at trække flere brugere til (sit. 4). Set i lyset af Rampelys 1.0, hvor ingen af debattørerne havde lagt mærke til infoplanchen, vil jeg indikere, at nogle materialetyper forsvinder i mængden af informationer i biblioteksrummet, og at plancher med tekst, som et meget traditionelt formidlingsgreb, ikke synes at have den tilsigtede effekt.

Rampelyset som overspringshandling

Da jeg spurgte de studerende (sam. 9), hvordan man kunne udvikle på Rampelyset, svarede de paradoksalt, at det burde stå i et aflukket område, så det ikke forstyrrede omgivelserne. Jeg påpegede deres inkonsekvens, hvilket de godt kunne se, hvorefter de påpegede, at det i så fald ville være meget vigtigt at skabe et stort blikfang for

rummet i de åbne omgivelser. I lyset af aktiviteter i det åbne rum som overspringshandlinger kan det afspejle, at mange sanse- og aktivitetsindtryk i et arbejdsrum reelt også kan gøre det svært at koncentrere sig, og at det ikke nødvendigvis kun skaber et intentionelt pause- og distraktionsrum. Og aktiviteterne var en underholdende overspringshandling, som et afbræk fra deres eksamensskrivning (sam. 9). Det samme gjaldt for en gruppe af statskundskabs-studerende (sam. 8): De havde arbejdet, hørt om begivenheden over højtaleren og var blevet fanget af muligheden for at prøve VR. De forklarede, at muligheden for at prøve digitale teknologier på den måde fungerede bedre som pause end en gåtur, fordi de kunne blive revet væk fra de tanker, som deres studier genererede. Den mandlige statskundskabsstuderende fortalte, at han havde særligt svært ved at koncentrere sig i længere tid af gangen og med et insisterende blik i øjnene, erklærede han: "*Jeg skal bare væk*" (sam. 8). I forlængelse heraf pointerede han, at på Dokk1 kan man lade sig blive revet væk. Mange studerende italesatte Dokk1 ift. mere klassiske studiesteder, som Statsbiblioteket ved Aarhus Universitet, og at den store forskel er, at Dokk1 skaber plads til multifunktionalitet og aktiviteter (sam. 10). Som den ph.d.-studerendes ord essentielt fangede, er Dokk1 et pauserum, der ikke bare består af bøger (sam. 10).

En kvindelig statskundskabsstuderende prøvede ikke selv teknologierne, men sad og iagttog resten af studiegruppens aktiviteter. Også hun italesatte sin tilstedeværelse som en overspringshandling. Hun forklarede mig, at hun ikke nødvendigvis følte, at hun skulle være en del af aktiviteterne, men at det var helt fint bare at kigge på de andres handlinger (sam. 8). Hendes adfærd er repræsentativ for flere situationer, hvor brugere ikke havde lyst til at deltage selv, men hvor de alligevel brugte situationen og forholdt sig aktivt iagttagende til de aktiviteter, som andre mennesker indgik i (se sit. 5, 10 og sam. 4, 5). Selvom oplevelsesrummet fordrer, at nogen deltager aktivt, jf. Svabo (2014), er det ikke ensbetydende med, at alle skal gøre det for at have en oplevelse. Empirien understøtter, at man ift. oplevelsesrummet ligeledes bør tale om iagttagende oplevelse, forstået sådan at et menneske, der udsætter sig selv for de aktiviteter som konstituerer oplevelsesrummet, gennem iagttagelse, ligeledes vekslende kan engagere sig i og være genstand for påvirkning og herigennem opnå en meningsfuld oplevelse (Dewey, 1934/1980). Simons (2010) perspektiver på deltagelsens forskellige former underbygger denne forståelse.

Jeg talte med de to statskundskabsstuderende om, hvordan man skulle designe overspringshandlinger på Dokk1, og de blev enige om, at det på den ene eller anden måde var nødvendigt med en konstant igangværende konkurrence eller dyst i det

åbne rum, hvor man dag efter dag kunne vende tilbage og tjekke sin placering ud ift. andre brugere (sam. 8). Deres forslag rummer kontinuerlighed og er et bud på, hvordan bæredygtigt oplevelsesdesign vil kunne tilgås i praksis.

Fortællingen som indlejret i aktiviteter

I løbet af eftermiddagen gik det op for mig, hvor godt, jeg oplevede, medarbejderne fra DokkX formidlede teknologiernes relevans (sit. 12). Ift. Rampelys 1.0 var fortællingerne om teknologierne og den vigtige dialog indlejret i aktiviteterne. Samtidigt var de digitale teknologier ikke opstillet udelukkende for testens skyld, men for at fortælle historien om hvordan de tjener et større formål ift. borgernes velfærd. Eksempelvis snakkede en gruppe af studerende med en medarbejder om, hvordan VR kan afhjælpe angst ved at simulere angstfremkaldende omgivelser (sit. 9). Medarbejderne var meget reflekterende, og samtalerne med dem, som jeg både hørte og gik ind i, bidrog med en forestilling om, at selvom et fysisk og psykisk raskt menneske kan tænke, at en teknologi har et stort potentiale, er handicaps ikke nødvendigvis, som vi forestiller os (sit. 8). Den ph.d.-studerende forklarede oplevelsen sådan, at fordi teknologierne appellerede til hans nysgerrighed, fik han samtidig fortalt en vigtig historie om velfærd (sam. 10). Han sammenlignede velfærdsteknologierne med et nyt sprog, som han ikke vidste eksisterede, men som han havde fået indblik i gennem sin oplevelse. Qua Simons (2016) metafor, hvor hun forestiller sig relevans som en nøgle, der kan føre til mening gennem oplevelser, kan individets fascination for teknologien ses netop som sådan en nøgle, der åbner for oplevelser, og som gennem indholdet kan afstedkomme læring og viden. Efter selv at have prøvet et genoptræningsspil i VR hvor jeg simulerede en skulderskade, formulerede jeg i mine noter: ”*Det er jo ikke bare tests af teknologi – jeg føler, at jeg får indblik i en anden verden; en verden af fysiske begrænsninger, handicaps og hvilke muligheder teknologien rummer*” (sit.12). Som oplevelsesdesign er Rampelys 2.0 rettet mod Erfahrung gennem Erlebnis, relationelt og processuelt opstående gennem brugernes sociale praksis ift. de materielle omgivelser og medarbejdernes fortællinger.

Fortolkning

På baggrund af den lille mængde empiri, der er indsamlet over kort tid, står to overordnede forudsætninger frem ift. bæredygtigt oplevelsesdesign i en situeret kulturinstitutionel kontekst.

Overordnet bliver Rampelyset i det åbne biblioteksrum én funktion i Dokk1s multifunktionalitet. På den måde bekræfter Rampelyset den større forestilling om Dokk1 som et sted, hvor mangfoldige brugermotivationer i samspil med muligheden for at tilgå forskellige brugssituationer skaber en forståelse for variation. Sådan kan variation opretholdt gennem social praksis ses som den bæredygtige bevægelse, der kontinuerligt gør det store biblioteksrum foranderligt og dermed oplevelsesrigt at tilgå. For rutinebrugerne opleves de omkringværende sociale aktiviteter som en velkommen distraktion og anledning til at gå på opdagelse og dertil som et afbræk i deres hverdag, der kan føre til underholdende og oplysende oplevelser. Her er Simons (2010) nuancering af deltagelsens former interessant, fordi forståelsen understøtter, at det ikke kun er de aktivt deltagende, som kan få noget ud af et rums brugspotentialer, men også de iagttagende deltagere.

Men det fordrer 1), at rummet bliver ved med at invitere til og vise social aktivitet, samt 2) at de oplevelser, som deltagelsen intentionelt fører til gennem designet, relaterer sig til Erfahrung, der understøtter kulturinstitutionens mål og indhold.

Ift. det første punkt er Rampelysets placering i en gennemgangszone ideel, fordi det understøtter dets synlighed, men eksponering forudsætter, at rummets materialitet fanger brugerens blik og kommunikerer mulighederne. Her handler det om at minimere graden af brugerens anstrengelse, så det bliver let at aflæse relevante brugspotentialer. Men det skal være en legende invitation, som ikke virker anmassende. Det er inviterende, når forbipasserende brugere kan se, at rummets aktører leger og har det sjovt, eller når en kontrast pludseligt opstår, som fx en guldguirlande. Idet er Björneborns (2008) serendipitetsfaktorer *explorability* og *stopability* relevante at fremhæve: Indretningen skal være indbydende, nysgerrighedsskabende og udforskningsmotiveret, hvilket fører til, at brugeren får lyst til at stoppe op (s. 53).

Men som Simon (2016) formulerer gennem relevansbegrebet, skal det, at interessesfæren trigges, følges op af meningsfuldt indhold, hvilket fører til det andet punkt. Ved udelukkende at iscenesætte oplevelser ift. Erlebnis risikerer man at gå på kompromis med kulturinstitutionens integritet og samfundsrolle, hvilket er det, som

kritisk refereres til gennem udtrykket 'tivolisering' i lyset af den oplevelses-økonomiske kulturdiskurs. Jeg forstår dog, at distinktionen er kunstig, da det er subjektivt, hvorvidt Erlebnis bliver til Erfahrung. Men i relation til at designe bæredygtigt for erfaringsdannelse i Rampelyset indikerer analysen, at den relevante fortælling og de bagvedliggende intentioner bør tænkes ind i og ikke isoleres fra aktiviteterne. Jeg forstår, at det er mødet mellem mennesker samt de interaktioner og refleksioner, der kan opstå heraf, der skaber kontinuerlig foranderlighed, da menneskers dialog relationelt besidder et iboende potentiale til at forrykke et menneskes videnshorisont. Her eksisterer potentialer, som ikke har været mulige at undersøge gennem casen, fx brugergenereret indhold og dialog eller intentionelt samarbejde mellem brugere, hvilket vil være interessante emner at forfølge.

I lyset af ovenstående skal et bæredygtigt oplevelsesdesign ikke blot fordre divergerende adfærd (Björneborn, 2008), men også lede til divergerende tænkning (Snel, 2013) ved at styrke subjektets meningsdannelse gennem åbninger, undren og spørgsmålsstillen i relation til det kulturinstitutionelle indhold - uden at dette er orienteret mod en bestemt determinerende mening (s. 134). Jeg forstår, at disse to forudsætninger i praksis er indfiltrerede i hinanden og skal ses som en dualitet.

Kapitel 5:
Afrunding

Oplevelsesteoretisk nuancering

Afsnittet integrerer Rampelyset som en illustration på bæredygtigt oplevelsesdesign, som jeg vil belyse det teoretiske problemfelt gennem. Intentionen er at besvare spørgsmålet: *Hvordan forholder det sig til den måde, hvorpå oplevelsesbegrebet fremstilles i eksisterende oplevelsesteori*? Til det vil jeg inddrage Snels (2011; 2013) oplevelsesøkonomiske perspektiver som et springbræt for min fortolkning.

Rutinebrugernes divergerende anvendelse af biblioteksrummets muligheder og distraktioner i en konvergerende brugssituation kan i Schulzes (2013) optik forklares som den handlingsstrategi, der kendetegner oplevelsesrationalet hos segmentet, der overvejende bestod af unge studerende. Gennem rummets relationelle variationer af liv og aktiviteter søgte de intentionelt forventningsbrud som distraktioner. Men hvor Jantzen et al. (2012) tilgår iscenesættelsen af forventningsbrud som en effekt, der kan indlejres i de fysiske omgivelser, relaterer forventningsbrud sig i lyset af analysen i højere grad til Dokk1s evne til at facilitere mangfoldige brugerinteraktioner. Det er det levede liv, som udspiller sig foran rutinebrugerne, som underbygger rummets kontinuerlige og foranderlige karakter, og det at de kan iagttage aktiviteter opstå umiddelbart.

Som en refleksion der underbygger ovenstående, argumenterer Snel (2011, s. 80-84) for, at der eksisterer en oplevelsesøkonomisk antagelse om, at et individs oplevelseslyst eller 'sult', hvilken Schulze (2013) beskriver som umættelig, kan imødekommes gennem hedonistiske effekter, såsom overraskelse eller forvandling, der af Jantzen et al. (2012) opstilles som målet for oplevelsens psykologiske struktur. At den umættelige oplevelsessult beror på en forståelse af, at individet konstant vil underholdes, og at det forudsættes af social skematisering, jf. Schulze, tager ikke højde for, at deltagelse, som det kom til udtryk gennem Rampelyset, var kontekstuelt, situationelt og subjektivt afstemt ift. motivation - også selvom man tilhørte det rigtige segment. Deltagelsen var for aktørerne umiddelbar og noget, som brød ind i deres subjektive hændelsesstrukturer; de studerendes agenda på Dokk1 var at arbejde, hvor Rampelyset blev et tiltrængt pauserum. At det var *digital natives* (Jochumsen et al., 2017) som deltog, indikerer dog at skematisering ift. kulturforbrug spiller en rolle ift. at trigge bestemte gruppers interessesfærer. I relation til forvandling gennem oplevelse anfægter Snel (2013), at ikke alle oplevende individer nødvendigvis er motiverede for at blive forvandlede, og at det at planlægge at et oplevelsesdesign skal munde ud i forvandling eller overraskelse som effekt, afspejler et konvergerende

fremfor divergerende syn på, at oplevelsen skal ende ud i et bestemt resultat (s. 134). Det samme problem gør sig gældende, når oplevelsesteoretikere som Pine og Gilmore forsøger at iscenesætte en oplevelse som et teaterstykke med et færdigt struktureret plot, hvilket underminerer, at fortolkning er individuelt motiveret, og at man ikke kan instruere og styre subjektets oplevelsesproces. Denne form for iscenesættelse kan ses som en negligering af meningsskabelsens kompleksitet ved ikke at tage højde for oplevelsen, som en rekursiv og relationel proces af *doing* og *undergoing* (Dewey, 1934/1980). De faciliterende zoner, som Rampelys 1.0 bestod af, og som var tiltænkt en bestemt form for brugerbevægelse, illustrerer pointen: Brugerne kom ikke til samtaleområdet af sig selv, men stod i kø for at prøve VR.

På trods af at oplevelser teoretisk anerkendes for at være brugerdrevne (Jantzen et al., 2012), individuelle og subjektive (Pine & Gilmore, 2009; Schulze, 2013; Boswijk et al., 2011) vil jeg i lyset af ovenstående advokere for, at der bagvedliggende kan ses en formodning om, at oplevelser kan iscenesættes gennem forskellige funktioner og stimuli i omgivelserne til at fremme en bestemt effekt, og at de dermed kan konsumeres eller tilgås som et produkt, hvorved subjektets situerethed og motivation underkendes. Som Snel (2011) noterer sig, vægter den økonomiske del af oplevelsesøkonomien tungt gennem et fokus på udbud, og hvordan oplevelser kan anvendes som en differentierende, vækstende faktor ift. markedet (s. 73). Denne profittænkning er problematisk, fordi det har medvirket til en manglende udforskning af oplevelsesbegrebet (Snel, 2011, s. 67).

Denne oplevelsesteoretiske dobbelte agenda kan eksemplificeres gennem Boswijk et al. (2011), der på trods af at deres oplevelsesmodel relateres til meningsskabelse og Erfahrung ved at trække på Snel og Dewey, efterfølgende opstiller en guideline med principper for designet af den meningsfulde oplevelse med anbefalingen om at konstruere en storyline, der instruerer oplevelsesprocessen (s. 169). Problemet med designprincipper og en storyline er, at det forudsætter en antagelse om, at man kan opstille grundlæggende og universelle regler for, hvordan man iscenesætter oplevelser, og at afsenderen kan styre subjektets meningsdannelse (Snel, 2013, s. 138-139).

Snel (2011) foreslår derfor et fokusskifte ift. den traditionelle oplevelsesøkonomi med afsæt i, at kvaliteten af et oplevelsesdesign ikke bør bestå af, hvilke stimuli en udbyder tilfører, men hvad individet subjektivt får ud af det: "*Experience is not about presenting something, however exciting as it may be, in the environment of the*

individual, but it is about real engagement of the individual [] *and about connecting to the individual's value system and worldview* []" (s. 74). Denne sondring ser jeg som beslægtet med Svabos (2014) relationelle forståelse for, at oplevelsesrum ikke er noget i sig selv, men et rum som handles frem og praktiseres processuelt gennem de sociale og materielle omgivelser, og at oplevelsesdesign derfor bør handle om at engagere individet ift. omgivelserne. I lyset af Gadamers (1960/1975) lære og mine erfaringer fra Rampelyset, forstår jeg, at vi ikke bør designe for Erlebnis og den levede tilstand af oplevelse, men i stedet understøtte Erfahrung gennem Erlebnis og subjektets refleksive fortolkning af sin omgang med verden. Konteksten og vedligeholdelse taget i betragtning, jf. Iversen og Dindler (2014), bør et bæredygtigt oplevelsesdesign ikke tilsigte en bestemt konvergerende fortolkning, som en storyline, men i stedet understøtte subjektets divergerende tænkning og adfærd.

Når det er udbyderen, der gennem iscenesættelse placerer sig som ansvarlig for oplevelsens opbygning og designer et oplevelsesrum derefter, skal det konstant tilføres noget nyt (Pine & Gilmore, 2009) eller integrere en forestillet fornyelse (Schulze, 2013) for ved et subjekts gentagne besøg at undgå, at vedkommende bliver skuffet (Jantzen, 2013) eller, at opfattelsen af rummet ændrer karakter ved, at oplevelsesværdien falmer i brugernes bevidsthed (Grøn, 2014, s. 216). Det sidste sker jf. Relph ved, at følelsen af *insideness* bliver mere velkendt og tryg i takt med, at vi investerer vores energi i og skaber erfaringer med et sted. Svabos forståelse for rumlighed repræsenterer dog en anden tilgang til omgivelserne, som jeg vil tydeliggøre gennem Yi-Fu Tuans (1975) distinktion: Hvor *rum* er abstrakt og ubegrænset, skuende mod fremtidens muligheder og åben for vores forestillingsevne, er *sted* fortidens erfaringer og det, vi har opnået i relation til det (s. 165): "*If we think of space as that which allows movement, then place is pause; each pause in movement makes it possible for location to be transformed into place*" (Tuan, 1977, s. 6).Ift. gentagne oplevelser, forstår jeg, at det er omgivelsernes rumkarakter, der skal styrkes og på en legende, men dog uforpligtende måde, invitere til bevægelser, der kontinuerligt skaber synlige distraktioner, variationer og muligheder som brugspotentialer, men at det skal ske på baggrund af en forståelse for stedkarakteren og den vanebaserede brugskontekst.

Gennem analysen forstår jeg, at rumkarakteren samt individets forestillingsevne og fortolkningsproces kan understøttes gennem intersubjektive aktiviteter, såsom deltagelse og samtale med afsæt i de digitale teknologier og føre til sociale, interaktionscentrerede oplevelser. Det opfanger Jodi Forlizzi og Katja Battarbee

(2004) med begrebet co-experience, der henviser til det at skabe mening i fællesskab gennem interaktion med et produkt (s. 263). Grunden til, at jeg vil definere oplevelsesdesign, der opmuntrer til denne form for oplevelser, som værende bæredygtigt, er, at det på baggrund af den iboende intersubjektivitet besidder en kontinuerlig foranderlighed: *"By accepting the individual's involvement and role in the experience, you accept that the experience per definition is different every time, and that individuals make it different by participating"* (Snel, 2011, s. 412).

Men det, som Snels kritik af oplevelsesøkonomien ikke tager nok højde for, og som har vist sig vigtigt i Rampelyset, er, at omgivelserne på synlig vis skal facilitere og eksponere rammerne for bæredygtigt oplevelsesdesign og co-experiences. Snel (2011) skriver, at hvis hun kun skal videregive ét råd til organisationer, som gerne vil skabe rammerne for oplevelser, så er det, at de skal slippe kontrollen (s. 412). Det er jeg med henblik på meningsdannelse og fortolkning enig med Snel i, hvilket ovenstående argumentation begrunder, men indenfor en kulturinstitutionel kontekst, er det samtidig vigtigt ikke at underkende designet af de fysiske rammer, der skal formidle rummet som en faciliterende demokratisk platform (Simon, 2010), hvor en bruger kan deltage, hvis vedkommende er motiveret for det. Eksponeringen af co-experiences overfor iagttagende deltagende, dvs. tilskuerne, skaber nemlig ligeledes forståelse for et rums brugspotentiale og kan underbygge de større fortællinger, som konstrueres omkring institutioner i lyset af den oplevelsesøkonomiske kulturdiskurs.

Spørgsmålet, som melder sig, er, om vi for at fremme ovenstående bør designe for relationerne i mødet mellem de sociale og materielle omgivelser og ikke for objekter (Hastrup, 2004c), når vi iscenesætter og faciliterer rammerne for oplevelser. Ved at tilgå oplevelsesdesign relationelt frem for som et objekt vil man kunne integrere en form for divergerende udvikling. Læren er, at vi skal designe for det, der opstår i mødet mellem mennesker og dets omverden og ikke for objektet og et bestemt resultat. Gatt og Ingolds (2013) betragtning om at anskue en designproces forfra som improvisation og ikke bagfra som innovation virker relevant at perspektivere til her, fordi denne anerkender forståelsen af, at det er subjektet, der styrer sin oplevelse og determinerer værdien af den, og at oplevelsesdesign bør støtte denne proces.

Konklusion

Specialet behandler ud fra et designantropologisk casestudie af det performative projekt Rampelyset i Dokk1 og en erkendelsesudviklende fortolkning af oplevelsesteori, hvordan man som oplevelsesdesigner bryder med menneskers forventninger til et sted, som rutinemæssigt bruges. Dertil hvordan viden herom kan skabe fundamentet for mere bæredygtigt oplevelsesdesign.

En del af svaret viste sig i den epistemologiske forståelse for sammenhængen mellem vores levede oplevelsestilstand, Erlebnis, og erkendelsen af de erfaringer, som udledes heraf, Erfahrung. Oplevelsesøkonomien har tradition for nærmest udelukkende at designe for Erlebnis (Jantzen, 2013, s. 166) og dertil for et konvergerende sigte mod bestemte effekter eller en iscenesættelse af omgivelserne ved at fremme intentionelle stimuli og adfærd (Snel, 2011). Det kan relateres til den gængse designmæssige praksis, hvor et bestemt mål fra starten kommer til at stå som udfaldet af en designproces, som struktureres herefter (Gatt & Ingold, 2013).

Specialets oplevelsesteoretiske bidrag til forskningsfeltet består i en anbefaling om at designe for Erfahrung gennem Erlebnis ved at anskue oplevelsesdesign som en fortløbende og improviserende proces, der understøtter og anerkender subjektets forudgående motivation samt divergerende adfærd og tænkning. Rampelyset bidrog med vigtig viden om, at det kan tilsigtes gennem performative og intersubjektive aktiviteter i biblioteksrummet, såsom deltagelse og dialog. Men det stod samtidig klart, at det fysiske og faciliterende rum i relationelt samspil med den sociale praksis gennem eksponering skal understøtte brugernes forståelse for det muligheds- og distraktionsrum af opdagelse og oplysning, som brugerne italesatte Dokk1 som. Aktiviteternes synlighed formidlede nemlig ligeledes Dokk1s karakter af rum, dvs. følelsen af involvering og variation overfor iagttagende, der ikke selv tog del i handlingerne. På sådan vis er det en dualitet af involveringens udviklende, intersubjektive karakter og synlige variationer i rummet, der bærer potentialet for gentagne oplevelser. Dog har det på grund af Rampelysets prototypekarakter ikke været muligt at undersøge, hvordan det i sig selv kommer til at fungere over tid.

Resultaterne af analysen repræsenterer en særlig måde at arbejde med oplevelser på i en kulturinstitutionel kontekst, som ikke nødvendigvis kan overføres til andre sammenhænge, hvorfor ovenstående forsøg på systematik ikke er definitiv. Empirien belyser, at Erfahrung kan bruges til at understøtte bibliotekets legitimitet, hvis oplevelser ikke bare fremstår underholdende, men gennem subjektets læring og

refleksion peger tilbage på relevant indhold. Derfor synes det problematisk, at kulturinstitutioner, som biblioteker og museer, i vores samtid primært vurderes på kvantitative parametre som udlåns- og besøgstal (Kann-Rasmussen, 2016). Det er også forklarende for, hvorfor Jochumsen, Skot-Hansen og Rasmussen (2017) både ser potentiale i den performative kulturdiskurs på baggrund af læringsperspektivet, men samtidig paradoksalt kritiserer denne for at være overfladisk, som make-up, der søger at leve op til tidens tendenser, men uden tyngde og oftest som tidsbegrænsede projekter, der ikke resulterer i reel forandring og involvering (s. 520). Jeg er klar over, at den performative og participatoriske kulturdiskurs, som specialet skriver sig ind i, ikke er et neutralt greb, men repræsenterer en kulturpolitisk historie, som er strategisk værd at fortælle - og som bliver fortalt. Men som Simon (2010) påpeger, skal deltagelse ikke argumenteres for gennem dets underholdningsværdi, men ud fra en institutions indhold og målsætninger.

For at forstå fremtiden skal vi diskutere fortiden og ikke bare forsimple resultaterne, men kontinuerligt referere til dem og dvæle ved dem for at finde vej. Det tilbyder designantropologi som metodologi. Alligevel er det interessant at overveje, hvordan specialet kunne være grebet anderledes an: Såsom at følge rutinebrugere over tid og få dem til at dokumentere oplevelser og erfaringer i dagbøger (se fx Korhonen, Arrasvuori & Väänänen-Vainio-Mattila, 2010), eller ved at søge en case, der behandler performativitet i mere ekstrem grad, men det har ikke været muligt indenfor dette speciales rammer.

Litteratur

Andreasen, J., & Larsen, A. H. (2005). Blockbusterudstillinger: Om blockbustergenren og dens værdigrundlag – en diskussion af danske eksempler. I B. Ingemann & A. H. Larsen (red.), *Ny dansk museologi* (1.udg., s. 279-309). Aarhus: Aarhus Universitet.

Bell, G., & Dourish, P. (2007). Yesterday's Tomorrows: Notes on Ubiquitous Computing's Dominant Vision. *Personal and Ubiquitous Computing 11*(2), s. 133-143.

Bisgaard, U. (2006). Æstetikkens overflade og dybde: Shoppingcenteret i nyt lys. I U. Bisgaard & C. Friberg (red.), *Det æstetiskes aktualitet* (s. 100-112). København: Multivers.

Björneborn, L. (2008). Serendipitetsfaktorer og brugeradfærd på det fysiske bibliotek. *Dansk Biblioteksforskning 4*(2), s. 43-56.

Boswijk, A., Peelen, E., & Olthof, S. (2011). *Economy of Experiences* (3. udg.). Amsterdam: European Centre for the Experience and Transformation Economy.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology 3*(2), s. 77-101.

Brinkmann, S. (2014). *Det kvalitative interview*. København: Hans Reitzels Forlag.

Brown, T. & Martin, R. (2015). Design for Action. *Harvard Business Review*, *93*(9), s. 57-64.

Christoffersen, E. E. (2007). Kunsten at snuble: Om serendipitet og benspænd. *Peripeti, tidsskrift for dramaturgiske studier, særnummer 2007*, s. 15-33.

Clarke, A.J. (2011). *Design Anthropology: Object Culture In The 21st Century*. Wien: Edition Angewandte, Springer.

Clifford, J. (1986): Introduction: Partial Truths. I J. Clifford og G. Marcus (red.), *Writing Culture: The Poetics and Politics of Ethnography* (s. 1-26). Los Angeles, Californien: University of California Press

Csikszentmihalyi, M. (1989/2008): *Flow: Optimaloplevelsens psykologi* (1. Udg.). København: Dansk Psykologisk Forlag.

Davey, N. (2015). Lived Experience, Erlebnis and Erfahrung. I N. Keane & C. Lawn (red.), The Blackwell Companion to Hermeneutics (1. udg., kap. 38, s. 326-332). John Wiley & Sons, Inc., DOI: 10.1002/9781118529812.ch38

Design Thinking for Libraries. Tilgået 30. januar 2018:

http://designthinkingforlibraries.com/

Dewey, J. (1934/1980). Having an Experience. I J. Dewey, *Art as Experience* (kap. 3, s. 36-59). New York: Perigee Books

Dokk1. *Dokk1 kåret som verdens bedste nye bibliotek*, udgivet 16. august 2016, tilgået 30. november 2017: https://dokk1.dk/nyheder/dokk1-karet-som-verdens-bedste-nye-bibliotek

Dourish, P. (2006). Implications for Design. *CHI 2006 Proceedings of the Conference on Human Factors in Computing Systems*, april 22–27. Montréal.

Falk, J. H., & Dierking, L.D. (1992). *The Museum Experience*. Washington, D.C.: Whalesback Books.

Flyvbjerg, B. (2010): Fem misforståelser om casestudiet. I S. Brinkmann & L. Tanggaard (red.), *Kvalitative Metoder: en grundbog* (1. udg., s. 463-488). København: Hans Reitzels Forlag.

Flyvbjerg, K. (2016): Aarhus er det nye sårt, artikel fra Berlingske.dk, udgivet den 18.december 2016, tilgået den 30.november 2017: https://www.b.dk/livsstil/aarhus-er-det-nye-saart

Forlizzi, J., & Battarbee, K. (2004). Understanding Experience in Interactive Systems. *DIS2004*, August 1–4. Cambridge, Massachusetts, USA.

Gad, A. S. (2016). *Praktikrapport: Brugerinddragelse mellem teori og praksis på Dokk1*. Aalborg: Aalborg Universitet, 9. semester.

Gadamer, H. G. (1960/1975). *Truth and Method*. London: Contrinuum International Publishing Group.

Gatt, C., & Ingold, T. (2013). From Description to Correspondence: Anthropology in Real Time. I W. Gunn, T. Otto & R.C. Smith (red.), *Design Anthropology, Theory and Practice* (1. udg., s. 139-158). London: Bloomsbury Academic.

Gaver, W. (2012). What Should We Expect From Research Through Design? *CHI'12 Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, May 5-10, Austin, Texas, USA*, s. 937-946.

Geertz, C. (1973): Thick Description: Toward an Interpretative Theory of Culture. I C. Geertz, *The Interpretation of Cultures* (s. 3-32). London: Hutchinson & Co. Ltd.

Giacomin, J. (2014). What Is Human Centered Design? *The design journal*, *17*(4), s. 606-623.

Grøn, R. (2014). Folkebiblioteket som oplevelsessted. I C. Jantzen (red.), *Oplevelsesstedet, tekstanalytiske tilgange til oplevelsesdesigns* (s. 201-220). Aarhus: Systime.

Gudiksen, S. (2015). Business Model Design Games: Rules and Procedures to Challenge Assumptions and Elicit Surprices. *Creativity and Innovation Management, 24*(2), s. 307-322.

Halse, J. (2013). Ethnographies of the Possible. I W. Gunn, T. Otto & R.C. Smith (red.), *Design Anthropology, Theory and Practice* (1 udg., s. 180-196). London: Bloomsbury.

Harper, D. (1992). Small *N's* and community case studies. I C. Ragin & H. Becker (red.), *What is a case? Exploring the Foundations of Social Inquiry* (s. 139-158). Cambridge: Cambridge University Press.

Hastrup, K. (2004a). Introduktion: Antropologiens vendinger. I K. Hastrup (red.), *Viden om verden, en grundbog i antropologisk analyse* (1. udg., kap. 1, s. 9-29). København: Hans Reitzels Forlag.

Hastrup, K. (2004b). Handling: Mellem subjektivitet og historie. I K. Hastrup (red.), *Viden om verden, en grundbog i antropologisk analyse* (1. udg., kap. 10, s. 199-219). København: Hans Reitzels Forlag.

Hastrup, K. (2004c). Refleksion: Vidensbegreber og videnskab. I K. Hastrup (red.), *Viden om verden, en grundbog i antropologisk analyse* (1. udg., kap. 20, s. 409-425). København: Hans Reitzels Forlag.

Hastrup, K., Rubow, C., & Tjørnhøj-Thomsen, T. (2012a). Deltagerobservation: At være der. I K. Hastrup, C. Rubow & T. Tjørnhøj-Thomsen, *Kulturanalyse: Kort fortalt* (1. udg., kap. 6, s. 61-68). Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Hastrup, K., Rubow, C., & Tjørnhøj-Thomsen, T. (2012b). Samtale: At nærme sig hinanden. I K. Hastrup, C. Rubow & T. Tjørnhøj-Thomsen, *Kulturanalyse: Kort fortalt* (1. udg., kap. 7, s. 69-75). Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Hird, J., & Kvistgaard, P. (2010). Oplevelsesrum. I J. Hird & P. Kvistgaard, *Oplevelsesrum: Turisme, kulturarv og oplevelser – et krydsfelt* (1. udg., kap. 2, s. 47-71). Aarhus: Forfatterne og Academica.

Ingold, T. (2013). Making: Anthropology, archaeology, art and architecture. London: Routledge.

Iversen, O. S., & Dindler, C. (2014). Sustaining participatory design initiatives. *CoDesign: International Journal of CoCreation in Design and the Arts 10*(3-4), s. 1-18.

Jantzen, C., Vetner, M. & Bouchet, J. (2012). *Oplevelsesdesign* (1 udg.). Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Jantzen, C. (2013). Experiencing and experiences: A psychological framework. I J. Sundbo & F. Sørensen (red.), *Handbook on the experience economy* (udg., s. 146-170). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Ltd.

Jantzen, C., & Rasmussen, T. A. (2014). Oplevelsessteder: set fra et tekstanalytisk perspektiv. I C. Jantzen (red.), *Oplevelsesstedet: tekstanalytiske tilgange til oplevelsesdesigns* (s. 7-37). Aarhus C: Systime.

Jensen, J. F. (2013). *UX, XD & UXD, User Experience, Experience Design og User Experience Design, 8 paradokser – og 8 forsøg på (op)løsninger mod fælles forståelser og definitioner*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.

Jochumsen, H., Skot-Hansen, D. & Rasmussen, C.H. (2017): Towards Culture 3.0 – performative space in the public library. *International Journal of Cultural Policy 23*(4), s. 512-524.

Kann-Rasmussen, N. (2014). For samfundets skyld. *Nordisk Kulturpolitisk Tidsskrift, 19*(2), s. 201–221.

Kilbourn, K. (2013). Tools and Movements of Engagement: Design Anthropology's Style of Knowing. I W. Gunn, T. Otto & R.C. Smith (red.), *Design Anthropology, Theory and Practice* (s. 68-82). London: Bloomsbury Academic.

Korhonen, H., Arrasvuori, J., & Väänänen-Vainio-Mattila, K. (2010). Let users tell the story: Evaluating user experience reports. *CHI 2010 Conference on Human Factors in Computing Systems,* April 10-15, Atlanta, USA, *s*. 4051-4056.

Otto, T., & Smith, R. C. (2013). Design Anthropology: A Distinct Style of Knowing. I W. Gunn, T. Otto & R.C. Smith (red.), *Design Anthropology, Theory and Practice* (s. 1-29). London: Bloomsbury Academic.

Pine II, B. J. & Gilmore, J.H. (2009). *Oplevelsesøkonomien: Arbejde er teater og enhver virksomhed en scene*. Aarhus: Forlaget Klim.

Prahalad, C. K. & Ramaswamy, V. (2004). The Future of Competition: Co-creating Unique Value with Customers. *Journal of Interactive Marketing 18*(3), s. 5-14.

Ragin, C. C. (1992): Introduction: Cases of "What is a case?". I C. Ragin & H. Becker (red.), *What is a case? Exploring the Foundations of Social Inquiry* (s. 1-17). Cambridge: Cambridge University Press.

Rasmussen, C.H. (2016). The participatory public library: the Nordic experience. *New Library World, 117*(9/10), s. 546-556.

Rogers, Y., Sharp, H., & Preece, J. (2011). Design, prototyping, and construction. I Y. Rogers, H. Sharp & J. Preece, *Interaction Design: beyond human-computer interaction* (kap. 11, s. 389-432). Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

Schulze, G. (2013). The experience market. I J. Sundbo & F. Sørensen (red.), *Handbook on the experience economy* (s. 98-121). Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Severinsen, M. (2017): Aarhus er det nye såårt, men hvor længe? Artikel udgivet på Kommunikationsforum den 1.marts 2017, tilgået den 29.november 2017: http://www.kommunikationsforum.dk/artikler/Hvordan-skal-Aarhus-brande-sig-som-europaeisk-kulturhovedstad

Simon, N. (2010). *The Participatory Museum*. Museum 2.0.

Simon, N. (2016). *The Art of Relevance*. Museum 2.0.

Snel, J.M.C (2011). *For the love of experience: Changing the Experience Economy discourse*. Amsterdam: University of Amsterdam.

Snel, A. (2013). Experience as the DNA of a changed relationship between firms and institutions and individuals. I J. Sundbo & F. Sørensen (red.), *Handbook on the experience economy* (s. 122-145). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Ltd.

Sonne-Ragans, V. (2012). Introduktion. I V. Sonne-Ragans, *Anvendt videnskabsteori: reflekteret teoribrug i videnskabelige opgaver* (s. 11-32). Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Spradley, J. (1980/2012). James P. Spradley – deltagerobservation. Uddrag af bogen Participant Observation oversat af Bjørn Nake. I M. Pedersen, J. Klitmøller & K. Nielsen (red.), *Deltagerobservation, en metode til undersøgelse af psykologiske fænomener* (Kap. 3, s. 39-60). København: Hans Reitzels Forlag.

Suchman, L. (2011). Anthropological Relocations and the Limits of Design. *Annual Review of Anthropology 40*(1), s. 1-18.

Sundbo, J., & Sørensen, F. (2013). Introduction to the experience economy. I J. Sundbo & F. Sørensen (red.), *Handbook on the experience economy* (s. 1-17). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Ltd.

Svabo, C. (2014). Medierede og forhandlede oplevelsesrum. I J. F. Jensen, S. G. Smed & C. M. Østergaard (red.), *MoOZ – Mobile Oplevelseszoner. Mobile medier, mobile brugere, mobile oplevelser* (s. 501-522). Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.

Svabo, C., Larsen, J., Haldrup, M. & Bærenholdt, J. O. (2013). Experiencing Spatial Design. I J. Sundbo & F. Sørensen (red.), *Handbook of Experience Economy* (s. 310-324). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Ltd.

Tanggaard, L., & Brinkmann, S. (2010). Interviewet: Samtalen som forskningsmetode. I S. Brinkmann & L. Tanggaard (red.), *Kvalitative metoder, en grundbog* (1. udg., kap. 1, s. 29-54). København: Hans Reitzels Forlag.

Tuan, Y.-F. (1977). Introduction. I Y.F. Tuan, *Space and Place: The Perspective of Experience* (s. 3-7). Minneapolis: University of Minnesota Press.

Tuan, Y.-F. (1975). Place: An Experiential Perspective. *Geographical Review 65*(2), s. 151-165.

van Manen, M. (1984). Practicing Phenomenological Writing. *Phenomenology + pedagogy 2*(1), s. 36-73.

van Manen, M. (2014/2016). (Hermeneutic) Phenomenology is a Method. I M. van Manen, *Phenomenology of Practice: Meaning-Giving Methods in Phenomenological Research and Writing* (s. 26-31). New York: Routledge.

Wired. *Settle Into 10 of the Most Beautiful Libraries on Earth*, udgivet 6. September 2016, tilgået 30. november 2017: https://www.wired.com/2016/09/settle-10-beautiful-libraries-earth/