

**STANDARDFORSIDE**  
**TIL**  
**EKSAMENSOPGAVER PÅ HISTORIE**

**Udfyldes af den/de studerende**

|                                  |                |                         |                                   |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|-----------------------------------|
| <b>Prøvens form (sæt kryds):</b> | <b>Projekt</b> | <b>Speciale<br/>= X</b> | <b>Skriftlig<br/>Hjemmeopgave</b> |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|-----------------------------------|

|                                                       |                                                                                                                                                     |                     |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Uddannelsens navn</b>                              | Kandidat i almen historie med toning i Kulturarvsformidling.                                                                                        |                     |
| <b>Semester</b>                                       | 10. Semester                                                                                                                                        |                     |
| <b>Prøvens navn (i studieordningen)</b>               | Modul L: Kandidatspeciale.                                                                                                                          |                     |
| <b>Navn(e) og Studienummer</b>                        | <b>Navn(e)</b>                                                                                                                                      | <b>Studienummer</b> |
|                                                       | Nushin Safar                                                                                                                                        | 20161487            |
|                                                       | Susan Olesen Rise                                                                                                                                   | 20136101            |
|                                                       |                                                                                                                                                     |                     |
|                                                       |                                                                                                                                                     |                     |
|                                                       |                                                                                                                                                     |                     |
| <b>Afleveringsdato</b>                                | Den 07. 06. 2018 kl. 09.00                                                                                                                          |                     |
| <b>Projekttitel /Specialetitel på dansk</b>           | Specialeafhandling: Undersøgelse af udstillingen ”Den Globale Baghave” som casestudie set gennem Kultursegmenteringsteori og oplevelsesøkonomi.     |                     |
| <b>Bachelorprojekttitel /Specialetitel på engelsk</b> | Thesis: An examination of the exhibition “The Globale Backyard “as a case study seen through cultural segmentation theory and experience economics. |                     |

|                                                                                                                                    |                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>I henhold til studieordningen må opgaven i alt maks. fylde antal sider à 2700 tegn/2400 tegn – jf. studieordningen gældende</b> | Opgaven må max fylde 150 sider a 2400 tegn. |
| <b>Den afleverede opgave fylder antal tegn (indholdfortegnelse, titelblad, resumé og bilag medregnes ikke)*</b>                    | 211257 divideret med 2400 = 88.02 side.     |
| <b>Vejleder</b>                                                                                                                    | Bo Poulsen.                                 |

Hvilket modul har du fulgt: Modul L: Kandidatspeciale.

**Kronologisk spredning:**

|                                 |                          |
|---------------------------------|--------------------------|
| Før-moderne perioder (før 1648) | <input type="checkbox"/> |
| Perioden ca. 1648-1914          | <input type="checkbox"/> |
| Perioden efter 1914             | <input type="checkbox"/> |

**Geografisk spredning:**

|                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| Dansk/Nordisk    | <input type="checkbox"/> |
| Europæisk/Global | <input type="checkbox"/> |

Jeg/vi bekræfter hermed, at dette er mit/vores originale arbejde, og at jeg/vi alene er ansvarlig(e) for indholdet. Alle anvendte referencer er tydeligt anført. Jeg/vi er informeret om, at plagiering ikke er lovlig og medfører sanktioner.

Regler om disciplinære foranstaltninger over for studerende ved Aalborg Universitet (plagiatregler):

<http://plagiat.aau.dk/GetAsset.action?contentId=4117331&assetId=4117338>

Dato og underskrift

Dato: 06.06.2018.

Nushin Safar og Susan Olesen Rise.

- Vær opmærksom på, at opgaven ikke er afleveringsberettiget, hvis den overskrider det maksimale antal sider, som er angivet i studieordningens prøvebeskrivelse. Du/I har dermed brugt et eksamensforsøg.

## Indholdsfortegnelse

|                                                                                                                                                            |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ABSTRACT:</b>                                                                                                                                           | <b>3</b>  |
| <b>INDLEDNING:</b>                                                                                                                                         | <b>4</b>  |
| <b>PROBLEMFORMULERING:</b>                                                                                                                                 | <b>5</b>  |
| <b>PARADIGMESKIFT - OPLYSNING TIL OPLEVELSE:</b>                                                                                                           | <b>6</b>  |
| <b>METODISK TILGANG - MODEL AF SPECIALETS OPBYGNING:</b>                                                                                                   | <b>8</b>  |
| <b>FORSKNINGSDISKUSSION:</b>                                                                                                                               | <b>9</b>  |
| EVA HORNECKER: I DON'T UNDERSTAND IT EITHER, BUT IT IS COOL - VISITOR INTERACTIONS WITH A MULTI-TOUCH TABLE IN A MUSEUM:                                   | 9         |
| Yael Bamberger og Tali Tal: MULTIPLE OUTCOMES OF CLASS VISITS TO NATURAL HISTORY MUSEUMS: THE STUDENTS' VIEW:                                              | 10        |
| Yael Bamberger og Tali Tal: LEARNING IN A PERSONAL CONTEXT: LEVELS OF CHOICE IN A FREE CHOICE LEARNING ENVIRONMENT IN SCIENCE AND NATURAL HISTORY MUSEUMS: | 12        |
| IRINA VAN AALST OG INEZ BOOGAARTS: FROM MUSEUM TO MASS ENTERTAINMENT - THE EVOLUTION OF THE ROLE OF MUSEUMS IN CITIES.                                     | 14        |
| MORTEN A. SKYDSGAARD, HANNE MØLLER ANDERSEN & HEATHER KING: DESIGNING MUSEUM EXHIBITS THAT FACILITATE VISITOR REFLECTION AND DISCUSSION.                   | 15        |
| ANDREW J. PEKARIK, ZAHAVA D. DOERING & DAVID A. KARNS: EXPLORING SATISFYING EXPERIENCES IN MUSEUMS:                                                        | 17        |
| KEVIN COFFEE: AUDIENCE RESEARCH AND THE MUSEUM EXPERIENCE AS SOCIAL PRACTICE:                                                                              | 18        |
| JOHN H. FALK: THE MUSEUM VISITOR EXPERIENCE - WHO VISITS, WHY AND TO WHAT EFFECT?                                                                          | 19        |
| LARS BIRCH ANDREASEN: NÅR UNGE KOMMER TIL ORDE PÅ MUSEER - ET FORSKNINGSPROJEKT OM BRUGERINDDRAGELSE I MUSEUMSFÖRMIDLING:                                  | 21        |
| KULTURSTYRELSEN: UNGES MUSEUMSBRUG - EN MÅLGRUPPEUNDERSÖGELSE AF MUSEERNES UNGE BRUGERE OG IKKE-BRUGERE.                                                   | 22        |
| <b>TEORI:</b>                                                                                                                                              | <b>24</b> |
| MORRIS HARGREAVES MCINTYRES KULTUR-SEGMENTERINGSTEORI:                                                                                                     | 25        |
| BERIGELSE (ENRICHMENT)                                                                                                                                     | 25        |
| ESSENS (ESSENCE)                                                                                                                                           | 26        |
| UNDERHOLDNING (ENTERTAINMENT)                                                                                                                              | 26        |
| PERSPEKTIV (PERSPECTIVE)                                                                                                                                   | 26        |
| STIMULERING (STIMULATION)                                                                                                                                  | 27        |
| BEKRÆFTELSE (AFFIRMATION)                                                                                                                                  | 27        |
| TILKENDEGIVELSE (EXPRESSION)                                                                                                                               | 27        |
| FRIGÖRELSE (RELEASE)                                                                                                                                       | 28        |
| OPLEVELSESÖKONOMI:                                                                                                                                         | 28        |
| <b>EMPIRISK METODE:</b>                                                                                                                                    | <b>29</b> |
| <b>GENNEMGANG AF UDFÖRTE TESTS MED KVALITATIVE INTERVIEWS:</b>                                                                                             | <b>32</b> |
| <b>ANALYSE</b>                                                                                                                                             | <b>33</b> |



|                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| UDSTILLINGSANALYSE AF "DEN GLOBALE BAGHAVE":.....                                      | 34        |
| ANALYSE AF BRUGERNES OPFATTELSE AF Udstillingen ud fra Morris Hargreaves McIntyres     |           |
| KULTUR-SEGMENTERINGSTEORI:.....                                                        | 48        |
| ANALYSE AF BRUGERNES OPLEVELSE AF "DEN GLOBALE BAGHAVE" SET IGennem oplevelsesøkonomi. | 61        |
| <b>OPSAMLING AF DE TRE ANALYSERS RESULTATER: .....</b>                                 | <b>81</b> |
| <b>DISKUSSION: .....</b>                                                               | <b>82</b> |
| <b>VURDERING OG ANBEFALINGER: .....</b>                                                | <b>88</b> |
| <b>KONKLUSION: .....</b>                                                               | <b>91</b> |
| <b>LITTERATURLISTE: .....</b>                                                          | <b>93</b> |
| BØGER: .....                                                                           | 93        |
| TIDSSKRIFTER:.....                                                                     | 93        |
| PDF'ER - DOWNLOADS:.....                                                               | 93        |
| HJEMMESIDER:.....                                                                      | 94        |
| OBSERVATIONER: .....                                                                   | 97        |
| POWERPOINTS:.....                                                                      | 97        |
| BILAG:.....                                                                            | 98        |

## Abstract:

The aim of this thesis is to investigate the exhibition “The Global Backyard” in the Natural History Museum in Aarhus. This paper focuses on the people whom this exhibition attracts, and the experiences they have when visiting the exhibition. Based on Morris Hargreaves McIntyres Culture Segmentation theory, we investigated who visits the exhibition, based on their opinions collected through qualitative interviews. After we subdivided our interviews according to the above mentioned culture segmentation theory, we juxtaposed them with the experience economy, to see which experience the exhibition gave the visitors. The museum institutions has markedly evolved and changed from the first art chambers to today's museums. Where the focus before was on passing information to the people, so that they would be formed into citizens. The focus today is on making experience related mediation, according to the wishes of the visitors. This thesis relates the user behavior and user experience seen through the selected theories. Our results supported previous research, and showed which users the exhibition attracts, and which experiences they receive. Through our interviews and our own research, it became clear to us that the exhibition “The Global Backyard” has many positive and negative effects on the visitors. “The Global Backyard” focuses on a very broad audience, and although the audiences were partially satisfied, we would argue that in the future, museums should try to reduce the target audience, as an exhibition will never be able to address all user groups. Therefore it is better to bet on a more limited user group. By doing so, the museum will benefit in the way that the exhibition will make even better user experiences. In addition to this, we may also add that museums in the future have to make the exhibitions vision obvious, so that the users do not find it difficult to comprehend, and so that they understand the message of the exhibition.

In addition this paper concludes that research about user behavior and user experiences have to be focused more on. Because as seen in this thesis, understanding the audiences wishes and needs will mean that future museum's exhibitions will be able to accommodate the audiences even better. This thesis hereby concludes the importance of understanding user behavior and user experiences, in order to better accommodate audiences.

## Indledning:

Begrebet udstilling var i stor udvikling i 1800-tallets Europa. Hvorved de store verdensudstillinger opstod, den første i London i 1851 med *The Great Exhibition of Works of Industry of All Nations* i Crystal Palace. Denne udstilling blev en inspirationskilde for andre af sin art i Europa og senere resten af verden. Verdensudstillingerne fremviser både den teknologiske udvikling samt kunst og kulturhistorie. Udstillingerne udviklede til en konkurrence om at kunne fremvise det mest imponerende og spektakulære indhold. De store udstillinger havde på dette tidspunkt flere millioner besøgende per år (Lyck 2010, s. 21-25).

Julian Spalding, som er forhenværende direktør for Glasgow Museum, var efter en dansk museums-rundtur, overrasket over, hvor lidt museerne vidste om deres publikum. I Storbritannien har man udført store etnografiske undersøgelser om museumsgæster. Disse undersøgelser blev foretaget, fordi de ønskede at udbrede museumsoplevelsen til flere befolkningsgrupper. Dette er dog ikke helt nye problemstillinger for museums-professionen, idet man i forvejen kendte til problemstillingerne. Dog har man ikke gjort en tilstrækkelig indsats, for at forbedre disse udfordringer. Ifølge Peter Vergo har museer traditionelt set, haft større fokus på samlingerne og udstillingernes opbygning, frem for gæsternes oplevelse og mening (Laigaard, 2005, s. 46-47).

Gennem flere år har John H. Falk undersøgt metoder til, hvordan museerne kan blive bedre til at forstå og tilfredsstille deres besøgende. Samtidig oplever museerne en stadig hårdere konkurrence om publikum, for eksempel ift. fritidsaktiviteter og andre kulturtilbud. Det er en voksende konkurrence, som museerne ikke altid har været vant til. De fleste museer i dag eksisterer for, at tiltrække og tilfredsstille så mange besøgende som muligt, selvom dette ikke altid har været tilfældet. Falk beskriver:

*“Hvis vi vidste, hvorfor folk går på museum, hvad de laver, når de først er der, og hvilken betydning de får ud af deres oplevelse, så kunne vi få afgørende indsigt i, hvilken værdi publikum tillægger deres museumsbesøg, og hvilket udbytte de har af det...”* (Falk, 2011, s. 27).

I *Museumsbogen – praktisk museologi* hævder Ole Strandgaard, at museer i den grad er forbundet med udstillinger og museets brugere er forskellige og der er forskel på, at henvende sig til en skoleklasse, der er på besøg eller de ivrige gæster, som besøger museet for at få en oplevelse (Strandgaard, 2010, s. 223). Det påpeges af Strandgaard, at mange museumsfolk hævder, at deres udstillinger henvender sig til alle brugergrupper, men dette mener Strandgaard ikke er muligt. I stedet påpeger han, at det er væsentligt for museerne, at danne sig et indtryk af, hvem der kommer og besøger museet (Strandgaard, 2010, s. 223). Ud fra ovenstående perspektiver findes det altså relevant, at bidrage med forskning ift. brugeradfærd og brugeroplevelser. Således ses det ift. ovenstående, at det er væsentligt at museerne i den øgede konkurrence med andre brancher forstår og forholder sig til deres publikum. De skal med andre ord forholde sig til de brugere de ønsker, at tiltrække og dermed forstå samt imødekomme disses behov.

## Problemformulering:

En undersøgelse af udstillingen “Den Globale Baghave” ved Naturhistorisk Museum, Aarhus med fokus på kultur-segmentering og oplevelsesøkonomi. Vi ønsker ud fra Morris Hargreaves McIntyre kultur-segmenteringsteori, at undersøge hvilke brugere det er, som besøger museet ud fra deres udtalelser gennem interviewene. Efter at have inddelt vores informanter ift. ovenstående kultur-segmenteringsteori vil vi relatere dette til oplevelsesøkonomi for at se, hvilken oplevelse den udvalgte udstilling giver brugerne.

- Via udstillingsanalyse ønsker dette speciale, at klarlægge udstillingens opbygningen med brug af informanternes udtalelser.
- Via kvalitative interviews ønsker dette speciale at analysere, hvilke brugere det er, som museets udvalgte udstilling tiltrækker set ift kultur-segmenteringsteorien og hvordan disse opfatter udstillingen set ift. oplevelsesøkonomi.
- Diskussion af, hvordan brugerne opfatter udstillingen med fokus på deres inddelinger efter Hargreaves McIntyres teori, samt hvordan dette hænger sammen med oplevelsesøkonomien. Forskningsdiskussionens pointer vil blive diskuteret ift. specialets egne resultater ud fra de tre analyser.

- Vurdering og anbefaling af, hvad museer ifølge bruger-opfattelserne skal have mere fokus på, når nye udstillinger skal etableres.

## Paradigmeskift - oplysning til oplevelse:

Museumsinstitutionen har gennem tiden ændret og udviklet sig til det, vi i dag betegner som et museum. Ordet museum kommer fra det græske “mouseion”, som er betegnelsen for templer, hvor de ni muser blev tilbedt. Museet er altså et sted, hvor genstande, som menes værdifulde for individet eller samfundet fremvises (Lyck, 2010, s. 21). Det museum vi kender i dag, skiller sig markant ud fra tidligere tiders museumsinstitutioner. For at forstå det skift, som museet har foretaget fra oplysningsdannelse til oplevelses-relaterede institutioner, findes det relevant at give en kort gennemgang af udviklingen.

Gennem tiden har museernes samlinger og udformning ændret karakter, alt efter hvilken verdensopfattelse og værdier, som gennemsyrede det daværende samfund. Museumsinstitutionen tager sin spæde begyndelse i oltiden og middelalderen, hvor det var fyrsterne og kirkerne, som indsamlede forskellige genstande i skatkamrene også kaldet kunstkamre. Disse dannede også økonomisk grundlag for finansielle transaktioner (Lyck, 2010, s. 22). Således udgjorde disse kunstkamre de første samlinger af værdigenstande, samtidig med at de også var statussymboler til fremvisning af fyrsten- eller kirkens velstand. Kunstkamrene blev ikke fremvist for den brede befolkning, men var forbeholdt kongens, kirkens eller fyrstens gæster, dog skal det påpeges, at det i 1700-tallet blev en mulighed, at komme til at se kongens kunstkamre mod betaling til kunstkammerforvalteren (Lyck, 2010, 22-23).

Udviklingen fra disse kunstkamre kom med renæssancens tanke om bevidst universel dannelse, hvilket betød at kunstkamret i stedet skulle fremvise verdenen og historiens mangfoldighed. Dette betød, at samlingerne udover antikke genstande også kom til at indeholde samtidskunst, videnskabelige- og teknologiske genstande (Lyck, 2010, 22). Op gennem 1800-tallet, blev renæssancens verdensanskuelse erstattet med videnskabelige strømninger grundet Oplysningstidens indtog. Kunstkamrene blev nu set som værende gammeldags, da det nye fokus for tiden lå i videnskabelige samt systematiske samlinger. Denne markante udvikling medførte, at en ny type museumsinstitution opstod i form af folke-og frilandsmuseer, som reaktion af den nationaliseringsproces som foregik. Med Nationalstatens indførelse, fik almene

borgere i stigende grad adgang til kunstkamrenes skatte, da der var tale om et dannelsesprojekt, hvori borgeren igennem de indsamlede genstande skulle komme til at forstå sit lands kultur og dermed blive en moderne statsborger (Lyck, 2010, 23). Dermed blev grundstene lagt for den moderne verdensborger, der nu i en større og selvstændig grad kunne opsøge viden og oplysning. Dette blev bl.a. formidlet gennem nationalmuseer. Den Franske Revolution spillede en afgørende rolle i denne samfundsudvikling. Hvor samfundets laveste, på brutal vis gjorde oprør mod enevælden og adelen (Lyck, 2010, 23).

I 1900-tallet oplevede de danske museer en rivende udvikling, da den nationale historie var at betragte som et opdragende medium, som betød styrkelse af kærligheden til fædrelandet. Denne forestilling om én national kulturhistorie betød stigende interesse for folkekur- og folkeånd. Dette betød, at historien nu blev formidlet til alle samfundets lag, hvor det tidligere kun havde været eliten, som havde haft adgang til denne indsigt (Lyck, 2010, 23).

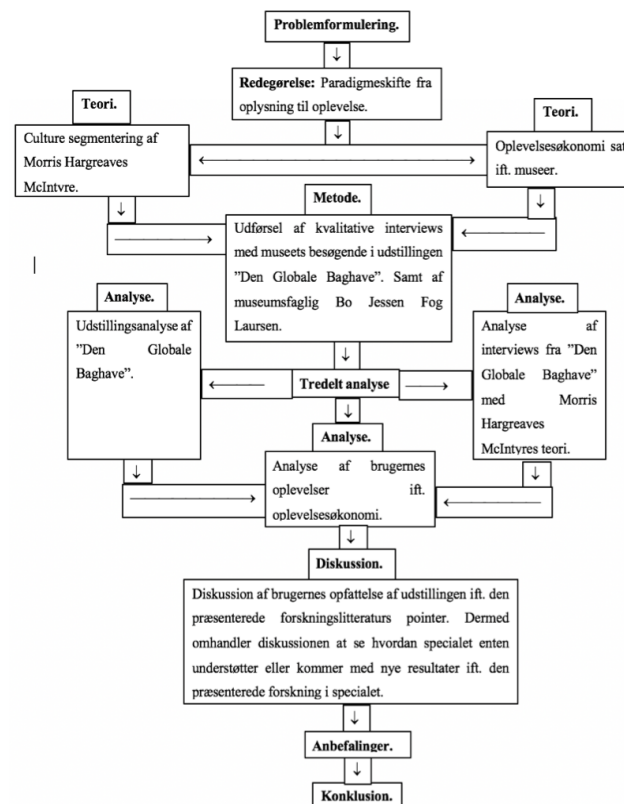
Således ses en kort gennemgang af museumsinstitutionen ud fra historisk perspektiv, men hvordan ser billedet ud i dag? Museerne har siden oplysningstiden været præget af at varetage indsamling og formidling. I denne relation ligger også tanken om at skabe dannede og demokratiske borgere (Skot-Hansen, 2013, 19). Danske museer er i dag underlagt museumsloven, som klargør, at et museum skal varetage følgende: indsamle, registrere, bevare, forske og formidle (Kulturministeriet, 2014, Museumsloven, § formål). I museumsloven fremgår det også, at den indsamlede viden skal aktualiseres til befolkningen. Således kan argumentet også ligge i, at museumsloven også fremhæver oplysningstidens tankegang ift. at skulle oplyse og skabe dannelse hos brugerne, men en anden tankegang, som også gennemsyrrer debatten om museets rolle er oplevelsesøkonomien. Ifølge Dorte Skot-Hansen befinder nutidens danske museer sig i et spændingsfelt mellem oplysning og oplevelse (Skot-Hansen, 2013, 10).

Dette paradigmeskifte fra oplysnings præget formidling til en mere oplevelsesorienteret form skal ses i sammenhæng til det pres, som danske museer i dag underlægges fra kommercielle oplevelsesattraktioner, politikere og ikke mindst museets eget publikum (Skot-Hansen, 2013, 10). Hver især kræver de forskellige ting, som medfører at museet må udvikle og omforme sig for, at imødegå samfundsudviklingen. Skiftet har altså betydet, at museerne i stigende grad konkurrere med hinanden samt andre attraktioner om, at tiltrække befolkningsgrupper, men samtidig skal museerne også i dag legitimere deres eksistens gennem besøgstillene (Skot-Hansen, 2013, 51). Dette kan også være medvirkende årsag til skiftet fra oplysning til oplevelse. Det at museumsinstitutionen i dag ses præget af oplevelsesøkonomiske kræfter medfører, at institutionen i stærkere grad forsøger, at formidle oplevelser til publikum. Hvormed der er sket et øget fokus på brugernes ønsker og behov, kontra blot at skulle oplyse og informere dem (Skot-Hansen, 2013, 51-52).

Således ses det igennem denne redegørelse, at museumsinstitutionen har udviklet markant og forandret sig fra de første kunstkamre til nutidens museer. Hvor fokuset før lå i, at skabe oplysning til borgerne, således at disse blev dannede til samfundsindivider. Nu ligger fokuset på, at lave oplevelses-relaterede formidling efter brugernes ønsker. Dog ville det være forkert at påstå, at museet stadig ikke fremviser og formidler læring. Dog ikke længere i et dannelsesprojekt, men langt mere i at give oplevelser med læring. Relevansen af denne redegørelse ligger i, at dette speciale benytter sig af oplevelsesøkonomi som den ene teori, hvormed vi finder det væsentligt for at kunne benytte teorien i, at give en forståelse af museumsinstitutionens udvikling.

## Metodisk tilgang - model af specialets opbygning:

Nedenstående model er en klarlægning af dette speciales opbygning, som skal bidrage med at kunne besvare den udformede problemformulering. Vi har fundet det relevant, at udforme en sådan model, fordi det viser specialets fremgangsmåde og form.



## Forskningsdiskussion:

Den hidtidige forskning indenfor brugeradfærd og brugerundersøgelser lader til, at være omfangsrig i udenlandsk henseende, men ofte mindre i dansk kontekst. Dette betyder, at vores speciale kan bidrage med forskning i dette felt. Vi vil i denne forskningsdiskussion præsentere et uddrag af det materiale, som beskæftiger sig med brugeradfærd og brugeroplevelser. Det er relevant, at klarlægge, hvilken forskning som findes på området for at afdække, hvad vores speciale kan bidrage med.

### Eva Hornecker: *I don't understand it either, but it is cool - Visitor interactions with a multi-touch table in a museum:*

Eva Hornecker er uddannet i informatik ved det Tekniske universitet i Darmstadt. Hornecker er professor i menneskelig-computer interaktion ved Bauhaus-Universitetet i Weimar. Hendes fokus ligger i design og brugeroplevelser. Samtidig fokuserer hendes studier også meget på museums installationer, og hun har gennem sin karriere lavet mange studier om brugeradfærd (Hornecker, About Me, Curriculum Vitae Eva Hornecker & Hornecker, Bauhaus-Universität, People, Prof. Dr. Eva Hornecker).

Horneckers artikel "*I don't understand it either, but it is cool - Visitor interactions with a multi-touch table in a museum*" beskriver, at studier omkring brugeradfærd oftest foretages i laboratoriesammenhæng og ikke som reelle feltundersøgelser (Hornecker, 2008, s. 1: *Abstract*). Ydermere beskriver artiklen, at sådanne undersøgelser vedrørende brugeradfærd på museer oftest undersøges ud fra forskellige strategier omhandlende interaktionsteknikker (Hornecker, 2008, s. 1: *Abstract & Introduction*). Hornecker beskriver, at sådanne undersøgelser ikke kan bidrage med et reelt billede af brugeradfærden, men påpeger at det i stedet er væsentligt, at undersøge brugeradfærden med fokus på interaktionen i den reelle situation. Dette vil ifølge Hornecker medføre en større forståelse for, hvilke faktorer som indvirker på interaktionen og dermed brugeradfærden (Hornecker, 2008, s. 1: *Introduction*). Derfor vælger artiklen også at tage sit udgangspunkt i en feltundersøgelse på Berlins Naturhistoriske Museum centreret omkring et interaktivt bord (Hornecker, 2008, s.1: *The Study*). Bordet er opbygget således, at overfladen er en touchskærm, som gæsterne kan interagere med (Hornecker, 2008, s. 1: *Introduction & Location: Museum für naturkunde Berlin*).



Naturhistorisk Museum i Berlin er et af verdens største og blev meget beskadiget under 2. verdenskrig, men formåede at blive genopbygget og har efterfølgende haft stor popularitet. I artiklen beskrives det, at museets målgruppe hovedsageligt er børnefamilier samt voksne, som har stor interesse i naturen og dens geologi (Hornecker, 2008, s. 1-2: *Location: Museum für naturkunde Berlin*).

Bordet, som undersøgelsen tager sit udgangspunkt i, hedder “Tree of life”, og befinder sig i den del af museet, som centrerer sig om evolutionen. Bordet tillader interaktion med gæsterne på den måde, at de kan vælge imellem forskellige pop-op-spørgsmål på bordets overflade. Når et spørgsmål bliver valgt, vil et svar med tekst og billede fremkomme på skærmen (Hornecker, 2008, s. 1-2: *The “tree of life - table*). Undersøgelsen er skabt ud fra en etnografisk tilgang, samt gennem deltagerobservation. I alt blev der under undersøgelsen indsamlet 38,5 siders noter omkring interaktionen mellem gæsterne og bordet (Hornecker, 2008, s. 3: *Study approach and data collection*).

Således bidrager denne artikel til vores speciale på den måde, at den beskriver at studier om brugeradfærd skal foretages, mens brugerne oplever og interagerer. Da dette tillader et unikt indblik i brugernes interaktion, samt de problematikker, som måtte opstå som følge deraf. Artiklen baserer sig på en lille gruppe af besøgende, som blev observeret, hvormed artiklen kan give indikation for noget generelt ift. brugeradfærd og brugerinteraktion. Dette medfører, at artiklen bidrager med viden om, hvilke problematikker museer f.eks. skal have fokus på, i brugen af digitale platforme. Ydermere for vores vedkommende kan denne artikel styrke vores undersøgelse, da denne foretages som feltundersøgelse gennem indsamlingen af kvalitative interviews. Dermed validerer denne artikel vores ide om, at lave feltundersøgelse, samt at den også påpeger, at sådanne studier er væsentlige at indsamle, fordi de giver et dybere indblik i brugerne ift. undersøgelser, som er lavet ud fra forskellige strategier, der har noget med interaktion at gøre.

## Yael Bamberger og Tali Tal: Multiple Outcomes of Class Visits to Natural History Museums: The Students' View:

Yael Bamberger har en Phd i videnskab fra Technion - Instituttet for Teknologi i Israel. Hun er professor ved Michlalah Jerusalem College og mange af hendes udgivelser centrerer sig omkring indlæring (Bamberger, 2018, LinkedIn & Bamberger, 2018, ResearchGate). Tali Tal har en bachelor- og kandidatgrad fra Universitetet i Tel Aviv. Udover dette, har hun også en

Pg.D fra Technion - Institutet for Teknologi i Israel. Hendes fokus centrerer sig om indlæring af videnskab i forskellige informative miljøer (Tal, Technion - Israel Institute of Technology, People, Academic Staff, Tali Tal).

Artiklen "*Multiple Outcomes of Class Visits to Natural History Museums: The Students' View*" af de to ovenstående forfattere omhandler, at forstå studerendes reaktioner når de i skolesammenhæng besøger et museum. Ligesom foregående artikel af Eva Hornecker, er dette også en feltundersøgelse, som har valgt at tage udgangspunkt i indsamlingen af semistrukturerede interviews. Gennem undersøgelsen blev omkring 50 elever i klassetrinene 6-8 interviewet. Bamberger og Tal påpeger, at Naturhistoriske Museer, samt de videnskabelige museer oftest ses, som populære udflugtsmål for både familier, enkeltpersoner og skoleklasser (Bamberger & Tal, 2008, s. 274). Årsagen til at skoleklasser ofte besøger museer er, fordi de opfattes som en god metode for indlæring. Ofte er det skolen, som vælger museet og dermed emnet. Hvormed artiklen påpeger, at eleverne underlægges en fast agenda uden, at have aktiv medbestemmelse ift. om emnet interesserer dem (Bamberger & Tal, 2008, s. 275). En anden af pointerne gennem artiklen omhandler, at det er væsentligt at forstå de besøgendes reaktioner af udstillingen, samt deres interaktion med den. Dette påpeger artiklen gøres bedst ved at:

*"...in order to capture multiple outcomes and understand the contribution of museum visit to the visitors, the outcomes should be considered through the eyes of the visitor"* (Bamberger & Tal, 2008, s. 275).

Således argumenterer artiklen, at det først og fremmest for, at kunne forstå de reaktioner, som de besøgende må fremvise er væsentligt, at anskue udstillingen så meget som det er muligt igennem de besøgendes øjne. I sammenhæng til dette pointerer Bamberger og Tal også, at det er nødvendigt, at indsamle data fra de besøgende gennem f. eks. interviews. Således, at det er muligt både at forstå, hvorfor de besøgende siger og agerer på den måde de gør (Bamberger & Tal, 2008, s. 275). Artiklens feltundersøgelse er lavet ved fire forskellige institutioner, som udgør: en zoologisk have, et naturhistorisk museum i en bypark, et naturhistorisk museum i lighed med det første naturhistoriske museum og et lille landdistrikts museum (Bamberger & Tal, 2008, s. 276). Undersøgelsens data blev indsamlet gennem seks tilfældigt udvalgte klasser i trinene 6-8. Indsamlingen af data blev gjort på flere måder gennem, at de udvalgte klasser blev filmet, observeret, lydoptaget og interviewet (Bamberger & Tal, 2008, s. 276). Fokuset for indsamlingen af ovenstående data lå i, at forstå og se, hvilke reaktioner eller udfald eleverne fik ud fra de oplevelser, de fik gennem besøget på de udvalgte museer. Elevernes reaktioner

eller udfald blev efterfølgende inddelt i forskellige kategorier og underkategorier (Bamberger & Tal, 2008, s. 277-281). Bamberger og Tal påpeger, at de udvalgte metoder især interviewene, samt observationerne gav rig mulighed for, at forstå, hvilke følelser, som eleverne fik igennem deres besøg (Bamberger & Tal, 2008, s. 277). Til sidst i artiklen konkluderer Bamberger og Tal, at den udførte feltundersøgelse medførte dybere indblik i, hvordan elever oplevede klassebesøg på de udvalgte museer, samt hvilke reaktioner som besøget affødte. I sammenhæng til dette pointerer forfatterne også, at lærerne både under- og efter besøget skal være med til, at aktivere elevernes oplevelser, hvilket argumenteres kan ske gennem forskellige opgaver, som eleverne bliver sat til at lave. Således fremmes indlæringen, som Bamberger og Tal påpeger, men også museerne skal ifølge forfatterne blive bedre til, at interagere eller engagere sig mere med lærerne. Hvormed det pointeres, at indlæringen hos eleverne bliver bedre (Bamberger & Tal, 2008, s. 281-282).

For vores speciales vedkommende kan denne artikel ligesom den af Hornecker, bruges på den måde, at der ved begge artikler er tale om udførsel af feltundersøgelser ved museer. Hvilket også er det vores speciale centrerer sig om. Begge artikler påpeger, vigtigheden af feltundersøgelserne på den måde, at disse giver dybere indblik i de besøgendes reaktioner, meninger eller holdninger til det oplevede. For os kan artiklens fokus på brugeroplevelser give en forståelse af, at vi bliver nødt til at forholde os til, at se udstillingen gennem vores informanternes øjne og dermed forstå de udfald eller reaktioner de får, som følge af oplevelsen af vores udvalgte udstilling.

## **Yael Bamberger og Tali Tal: Learning in a Personal Context: Levels of Choice in a Free Choice Learning Environment in Science and Natural History Museums:**

Som foregående artikel, er også denne udarbejdet af Yael Bamberger og Tali Tal. Artiklen omhandler, som den foregående også elevers indlæring ved klassebesøg til museer (Yael & Tal, 2006, s. 75). Denne artikels undersøgelsesmetode udmønter sig, som den foregående også, i en feltundersøgelse af omkring 750 elever. Eleverne besøgte fire museer som var blevet udvalgt som cases for undersøgelsen. Centralt for denne artikels fokus er, at det ligger i de niveauer af valg, som eleverne gennem deres museumsbesøg blev givet af enten lærere eller museumsguides, samt hvad dette medførte for deres indlæringsproces (Yael & Tal, 2006, s. 75-

76). Som ved foregående artikel påpeges det, at museer ses som gode indlæringsmiljøer for en bredspektret del af befolkningen.

Fokusset er således ideen om muligheden for, at vælge selv eller det som kaldes “free choice”, som reelt omhandler at indlæringen sker uden for skolemiljøet. Hvormed der opstår mange forskellige indlæringsmuligheder. Denne variation af muligheder gør, at det bliver muligt at identificere, hvilken indlæringsmetode, som fungerer bedst. Hvorefter det er muligt, at fastsætte et bestemt tema eller bestemt rum, hvori indlæringen kan foregå (Yael & Tal, 2006, s. 76). I denne relation pointerer artiklen, at museer af den grund opfattes som attraktive rum for “free choice learning”. Samt at denne indlæringsmetode i mange lande ses som god, udenfor en skolemæssig sammenhæng (Yael & Tal, 2006, s. 76).

Det pointeres, at den indlæring som museerne tilbyder de besøgende sker gennem udstillinger, men også via interaktionen med de besøgendes instinkter, nysgerrighed og motivation. Således argumenteres det, at museerne har en unik mulighed for at skabe indlæring hos individer. Fordi deres oplevelser fra museet vil forme sig, som personlige forståelser eller meninger (Yael & Tal, 2006, s. 77). Som ved den foregående artikel benytter dennes undersøgelse også fire udvalgte institutioner: et Naturhistorisk Museum, et Videnskabeligt Museum, et lille Naturhistorisk Museum og et Zoologisk center i Tel Aviv. Gennem artiklen karakteriseres de udvalgte institutioner som museer. Feltundersøgelsen, som artiklen beskriver tog udgangspunkt i, at de udvalgte museer gav klasserne guidede ture og at det var disse ture, som blev undersøgelsesområdet (Yael & Tal, 2006, s. 77). Undersøgelsens resultater blev indsamlet gennem observationer og videofilmning af eleverne. Samt at der også blev udført semistrukturerede interviews med 41 elever i de udvalgte klassetrin (Yael & Tal, 2006, s. 79). Det beskrives, at de indsamlede data fremviste forskellige indlærings-perspektiver i de situationer, hvor eleverne enten ikke havde medbestemmelse, havde det i minimal grad eller i stor grad. Dermed klargør artiklens undersøgelse, hvad medbestemmelse i mere eller mindre grad kan medføre for indlæringen. Det pointeres, at graderne af medbestemmelse, som eleverne blev givet, giver forskellige muligheder for indlæring og interaktion (Yael & Tal, 2006, s. 91-94). Det konkluderes ud fra undersøgelsens data, at de museums-guidede turer, som gav lidt medbestemmelse, giver god mulighed for indlæring, da dette virkede motiverende og interesseskabende på eleverne. Derfor pointerer artiklen, at den bedste indlæringsmetode ift. medbestemmelse viste sig bedst i de situationer, hvor aktiviteterne gav mulighed for kontrollerede valg. Da sådan en indlæringsmåde medfører mere kompleks indlæring hos brugerne. Ydermere pointerer artiklen også vigtigheden af, at museums-institutionerne må lære

forstå indlærings-forholdene, de giver for at kunne udnytte disse bedst muligt fremadrettet (Yael & Tal, 2006, s. 94).

For vores speciale kan denne artikel, som de foregående være med til at validere vores undersøgelse. På den måde at det er væsentligt, at forholde sig til de muligheder en udstilling eller et museumsbesøg giver. Samt hvilken indlæring eller oplevelser dette afføder hos brugerne. Ydermere giver denne artikel også et indtryk af, hvad medbestemmelse i en udstilling eller et museumsbesøg kan medføre. Vi kan således bruge artiklen til, at se om vores data-resultater stemmer overens med perspektivet om, hvilke muligheder, som medbestemmelse i en udstilling eller et museumsbesøg kan give. Dermed vil vi også kunne referere denne artikels resultater om medbestemmelse til, hvilken form for medbestemmelse som vores udvalgte udstilling tilbyder brugerne.

## **Irina van Aalst og Inez Boogaarts: From Museum To Mass Entertainment - The Evolution of the Role of museums in cities.**

Irina van Aalst er uddannet fra Utrecht Universitetet i Holland og har en kandidatgrad i "Human Geography and Urban Planning" (van Aalst, CV, 13.03.2018). Hendes forskningsområder er indenfor by-, kulturel- og økonomisk geografi. Hendes publikationer omhandler bl.a. dynamikken mellem by- og kulturliv (van Aalst, Profile, 13.05.2018). Inez Boogaarts er uddannet ved Montfort College i Rotterdam, samt ved Utrecht Universitetet i Holland. Hendes fokusområder er rådgivning, konceptudvikling, management indenfor bl.a. kunst og kultur (Boogaarts, LinkedIn, 2018).

Gennem artiklen beskrives det, at mange byer "brander" dem selv som bl.a. kulturelle byer. Hvilket betyder, at museerne også har ændret karakter fra, at have fokus på uddannelses-og præsentations-mæssig formidling til at lade publikummet styre og dermed tilpasse sig disse behov (van Aalst & Boogaarts, 2002, s. 195). Museernes gennembrud kom ifølge artiklen i midten af 1970'erne med Pompidou-centrets færdiggørelse og succes. Dette medførte, at mange byer i Europa enten byggede nye museer eller genopfriskede de gamle. I sammenhæng til den udvikling stiller artiklen spørgsmålet om, hvorfor byers politiske udvikling indvirker på museerne, samt hvilke konsekvenser som affødes (van Aalst & Boogaarts, 2002, s. 195). Forfatterne pointerer i artiklen, at museerne gennem nyere tid er begyndt, at omforme deres image udadtil. Museernes nye image hænger sammen med den nye rolle, som institutionerne er begyndt, at varetage i samfundet, hvor deres rolle tidligere var læringsorienteret, så fokuseres

der i stedet på at være oplevelsesorienteret. Det pointeres, at museet i denne udvikling er blevet omformet til et "kulturelt supermarked", hvor mange forskellige produkter bliver solgt (van Aalst & Boogaarts, 2002, s. 197). Artiklen klargør altså, at museets rolle har forandret sig markant og at institutionen uden tvivl er blevet en del af underholdningsbranchen, fordi de konkurrerer på lige fod med forlystelsesparker eller andre attraktioner. Dermed pointerer artiklen, at museet er gået fra at være et sted, hvor kulturel samtale fandt sted til at blive en turistdestination, hvor det er publikums ønsker og behov som varetages (van Aalst & Boogaarts, 2002, s. 197-198).

For dette speciales vedkommende er ovenstående artikel relevant i den sammenhæng, at den pointerer museernes udvikling fra traditionel læringsorienterede til oplevelsesorientering med fokus på publikum og disses behov. Kontra de tidligere artikler, som hver især undersøgte brugeradfærd ved museer tilfører denne artikel en forståelse af museernes udvikling, samt at den også fremhæver oplevelsesperspektivet. Dette indgår også som en del af dette speciales område. Fordi det ift. vores undersøgelse ønskes analyseret, hvilke oplevelser brugerne tilegnede sig og dermed kan artiklen benyttes i relation til, om vi ser at oplevelsesperspektivet er fremherskende kontra det læringsorienterede.

## **Morten A. Skydsgaard, Hanne Møller Andersen & Heather King: Designing museum exhibits that facilitate visitor reflection and discussion.**

Morten A. Skydsgaard er fagleder og inspektør for medicinhistorie, samt at han også er museumsinspektør ved Steno Museet i Aarhus. Hans fokusområder omhandler bl.a. historie, arkæologi og lægevidenskab i 1900-tallet (A. Skydsgaard, 2018: Medarbejdere). Hanne Møller Andersen har en ph.d. i naturfagsdidaktik og er lektor ved Aalborg Katedralskole (Møller Andersen, Frydenlund). Heather King er lektor i videnskabs-uddannelse ved Kings College i London. Hendes forskning centrerer sig omkring den praktiske og professionelle udvikling af videnskabelige museers personale, samt museumspædagogik (King, 2018: Research Staff Profile: Dr. Heater King & King, 2018, Academic Staff A-Z: Dr. Heater King).

Gennem artiklen beskrives det, at museer ofte kritiseres for at lade de besøgende være passive medspillere i stedet for at engagere dem, så de bliver kulturelle deltagere. Ydermere ift. pointen om, at skabe kulturelle deltagere, beskriver artiklen også, at museerne burde se sig som engagerende institutioner. Hvormed de skal kunne varetage rollen ift. at skabe debat om emner,

som ofte er tabubelagte og derfor karakteriseres som “hot topics” (A. Skydsgaard, Møller Andersen & King, 2016, s. 48).

Artiklen tager udgangspunkt i en af Steno Museets udstillinger, kaldet “Dear, Difficult Body” (A. Skydsgaard, 2016, et al, s. 49). Steno Museet ønsker, at få sine brugere til at engagere sig og reflektere over det oplevede. I relation til dette ønske, beskriver artiklen, at refleksion karakteriserer den proces, hvor en person begynder at tænke over tingene de ser eller hændelserne de oplever. Denne proces af refleksion medfører i nogle tilfælde, at brugerne følger op på det de fandt interessant (A. Skydsgaard, 2016, et al., s. 48-49).

Artiklen pointerer, at museer siden 1980’erne har haft stort fokus på, at skabe udstillingsrum, som skulle engagere publikum. I sammenhæng til dette, refererer artiklen til en undersøgelse, hvori 2000 besøgende fra 45 udstillinger blev adspurgt. Ud fra de indsamlede data, kunne det konkluderes, at det de adspurgte fandt en museumsudstilling ideel, hvis den fangede øjets opmærksomhed, var dramatisk, havde et kort samt klart budskab og tilbød mulighed for interaktion (A. Skydsgaard, 2016, et al., s. 50).

Artiklens undersøgelse tager, som tidligere beskrevet udgangspunkt i udstillingen “Dear, Difficult Body” ud fra fire designprincipper, som gode udstillingsdesign ifølge forfatterne ses at indeholde og dermed gøre brug af. De fire designprincipper omhandler deltagelse, nysgerrighed, fortælleform og udfordring (A. Skydsgaard, 2016, et al., s. 50-53). Artiklens undersøgelse omkring disse principper blev udført på gymnasieelever gennem interviews og spørgeskemaundersøgelser (A. Skydsgaard, 2016, et al., s. 56-57). Gennem artiklens analyse, blev det ud fra de indsamlede data klargjort, at de fire udvalgte principper kunne være med til at skabe engagement (A. Skydsgaard, 2016, et al., s. 62). Artiklen konkluderer, at brugen af disse fire principper i udstillingsdesigns, medfører øgede muligheder for, at der skabes refleksion og diskussion hos brugerne i emner, som kan virke tabubelagte (A. Skydsgaard, 2016, et al., s. 65).

Således fokuserede denne artikel til forskel fra de andre i denne forskningsdiskussion meget på de principper, som et udstillingsdesign kan være præget af med ønsket om at få brugerne til at engagere sig. Den har ligheder med de andre artikler i dens metodeform, da denne også benyttede sig af interviews samt spørgeskemaundersøgelser. Samtidig med at den også reelt set er en feltundersøgelse. Mens de andre artikler enten fokuserede på brugeradfærd eller oplevelsesperspektivet, så ligger dennes forskel i, at undersøge, hvordan en udstillingsopbygning kan påvirke brugerne. Det er fundet relevant, at medtage denne artikel i specialet, fordi vi har udformet nogle af vores interviewspørgsmål om principperne om nysgerrighed og udfordring. Men også fordi vi argumenterer, at skulle forholde os til vores

udvalgte udstillings opbygning og indvirkning på brugerne. Dermed vil vi kunne benytte denne artikel til, at se om vores resultater stemmer overens med dennes eller om noget nyt måtte fremkomme. Ikke desto mindre validerer artiklen også specialets udstillingsanalyse på den måde, at den argumenterer at det er væsentligt at forstå en given udstillings opbygning.

## **Andrew J. Pekarik, Zahava D. Doering & David A. Karns: Exploring Satisfying Experiences in Museums:**

Andrew J. Pekarik er forskningsanalytiker ved Smithsonian Institution. Hans karriere begyndte som kurator og museums administrator. Hans primære forskningsområder har omhandlet studier af brugerne ved hans arbejdsplads (J. Pekarik, Great Lakes ADA Center). Zahava D. Doering er uddannet i sociologi ved Chicago Universitet. Hun arbejder som seniorforsker ved Smithsonian Institution og hendes forskningsområder omhandler bl.a. museernes rolle ift. enkeltpersoner og samfund (D. Doering, 2018, LinkedIn & Doering, 2013, SloverLinett). David A. Karns er uddannet ved Michigan Universitet og arbejder som seniorforsker ved Smithsonian Institution. Hans fokusområder, omhandler bl.a. indvirkningen af demografiske tendenser, herunder læsefærdighed, etnicitet og generationer for fremtidige museumsbesøg både i fysisk og virtuel form (Karns, 2018, LinkedIn & Karns, SOAR).

Gennem artiklen præsenterer forfatterne resultater fra et igangværende forskningsprojekt, som undersøger oplevelser, som brugerne på museer finder tilfredsstillende (Pekarik, D. Doering & Karns, 1999, s. 152). Artiklen starter med at beskrive, at der ikke findes en klar definition på begrebet oplevelse, men at der eksisterer en række artikler, som beskriver og forholder sig til begrebet (Pekarik et al., 1999, s. 152-153). Artiklen bygger på interviews med brugerne på museer og deres udtalelser om deres oplevelser. Hvorefter forfatterne konstruerede en liste med 4 overordnede kategorier fordelt således: objektive-oplevelser, kognitive oplevelser, introspektive oplevelser og sociale oplevelser. I hver af de overordnede kategorier findes underpunkter, som beskriver oplevelsen, som f. eks. ved kategorien objektive oplevelser er dens første underpunkt, at brugerne oplever "the real thing" (Pekarik et al., 1999, s. 155-156). Artiklen tager sit udgangspunkt i bl.a. National Air and Space Museum og National Museum of American History i USA. Det påpeges at den udarbejdede liste fungerede, som et godt redskab for at kunne identificere brugeroplevelser (Pekarik et al., 1999, s. 156). Artiklen afsluttes med, at konkludere, at sådanne brugerundersøgelser med henblik på brugernes oplevelser kan give en dybere forståelse af brugernes behov og ønsker til det et museum skal



tilbyde (Pekarik et al., 1999, s. 172). Relevansen af denne artikel for os kan ligge i, at dette også er en brugerundersøgelse som vores eget speciale også er. Samt at både vores speciale og denne artikel fokuserer på museums besøgendes oplevelser. Derfor kan vi benytte denne artikel som baggrundsmateriale for vores speciale, samt at det også vil være muligt at se om nogle af artiklens kategorier med oplevelser ses at gøre sig gældende for vores undersøgelse.

## Kevin Coffee: Audience Research and the Museum Experience as Social Practice:

Kevin Coffee er museolog og har en kandidatgrad i både museumsstudier og historisk arkæologi fra Leicester Universitet. Han har over 30 års erfaring med kulturel-ressourcestyring (Coffee, 2018, LinkedIn).

Coffee beskriver gennem artiklen, at det blandt museumsfolk er anerkendt, at en museumsoplevelse skal ses som en social praksis. I sammenhæng til dette argumenterer Coffee, at museumsoplevelsen som social proces oftest sidestilles med indlæring som uafhængigt af det sociale aspekt. Fordi læringen kommer gennem de udstillede objekter, men dette er kritisk. Fordi selvom det anerkendes, at et socialt aspekt i museumsoplevelsen gør sig gældende, er det ikke accepteret, hvor stor betydningen af dette faktisk kan være. Coffee eksemplificerer, at museumsoplevelsen bliver en social interaktion på den måde, at brugerne ofte kommer i par eller grupper, hvormed det som opleves kan blive drøftet (Coffee, 2007, s. 377). Gennem artiklen beskrives det, at den russiske psykolog Lev Vygotsky argumenterede, at alle højere mentale processer er fremkommet af social praksis. Da den personlige udvikling samt erhvervelse af viden forudsætter en særlig social karakter (Coffee, 2007, s. 377-378). Gennem artiklen klargør Coffee også med brug af Bicknell, at undersøgelser af brugerne, samt deres oplevelser er væsentlige. Som det pointeres så er sådanne undersøgelser med til at identificere karakteristika, som er væsentlige for en bestemt målgruppe. Dette kan have stor betydning for deres oplevelse af museumsbesøget. Men sådanne undersøgelser kan også være med til at fremvise, hvordan museet og brugernes forhold er til hinanden. Således kan undersøgelser, som fokuserer på bruger-forståelser og oplevelser være med til, i langt større grad, at give indblik i, hvordan museumsbrug gør sig gældende i en social-kulturel kontekst. Det påpeges at undersøgelser, som centrerer sig omkring brugeroplevelser oftest bliver udarbejdet med det formål, at forsøge at undersøge brugernes oplevelse ud fra et bestemt emne. Hvilket ikke

forholder sig til, hvorfor brugeren har denne oplevelse og hvad det er som har formet oplevelsen (Coffee, 2007, s. 378). Gennem artiklen argumenteres det, at brugen af museer er en iboende dialogisk og social praksis. Hvilket er et sæt af handlinger og kognitive processer, der er vedtaget som svar på og inden for specifikke sociokulturelle sammenhænge og specifikke sociale relationer. Ved at undersøge disse praksisser, kan forskningen fortælle os en hel del om, hvordan brugerne oplever museets kommunikationsfunktion (Coffee, 2007, s. 379-381). Det pointeres at brugerundersøgelser, som denne artikel tager sit udgangspunkt i, er med til at vise museernes kommunikative rolle ift. publikum, men også hvordan publikum bruger museernes informationer. Samtidig med at det pointeres, at sådanne undersøgelser også fremviser, at museumsbesøg er et stort sammensat mønster bestående af sociale praksisser, fordi besøgende bruger hinanden til at drøfte det indlærte med (Coffee, 2007, s. 385).

I sammenhæng med vores speciale er denne artikel medtaget, da den giver en baggrundsforståelse for at se museet som en arena for social interaktion og kommunikation. Den forholder sig altså som de foregående præsenterede tekster til, at brugerundersøgelser er vigtige for at kunne forstå publikum. Hvor de andre artikler omhandlede bl.a. perspektivet om brugeradfærd eller brugeroplevelser. Så påpeger denne, at disse ikke sker uden, at der er fremkommet en social interaktion på en eller anden måde. Vi kan altså bruge den til, at erhverve en forståelse af museumsbesøget som social proces. Ydermere vil vi kunne sammenligne artiklens pointer ift. vore egen undersøgelse.

## John H. Falk: The Museum Visitor Experience - Who Visits, Why and to What Effect?

John H. Falk er uddannet ved Berkeley Universitetet i Californien. Han er professor inden for "Free-Choice Learning" og arbejder hos Oregons Statsuniversitet. Hans fokusområder omhandler bl.a. studier om indlæring i det som kaldes "free-choice learning" miljøer især med fokus i museumsinstitutionen (H. Falk, 2018, LinkedIn & Falk, Oregon State University, Center for Research on lifelong STEM Learning).

Gennem artiklen beskriver Falk, at museerne i lang tid har spekuleret på, hvilket publikum de tiltrækker og hvorfor. Hvor det før var en ting man ønskede at vide, er det nu en nødvendighed, at museerne ved det. Ved at vide, hvad publikum tiltrækkes af og hvorfor, argumenterer Falk, at museerne med denne viden vil kunne blive endnu bedre institutioner. Samt at det vil medføre en øget konkurrenceevne ift. alle de andre tilbud, som museet konkurrerer med om publikums

gunst. I relation til dette pointerer Falk derfor, at museet er nødt til at kunne forstå og tjene sit publikum, hvis de ønsker, at bibeholde deres økonomiske støtte samt popularitet (Falk, 2012, s. 317).

Falk påpeger, at det i lang tid er blevet undersøgt, hvordan brugernes museumsoplevelse skal forstås. I måden som denne viden indsamles på ligger to store problemer, hvoraf han selv konstaterer, at hans egen forskning i emnet også karakteriseres af disse. Det første problem omhandler problematikken med, at undersøgelser, som har til formål, at undersøge brugerne og deres holdninger til museumsoplevelsen oftest foregår direkte på museet. Selvom det virker logisk, at udføre undersøgelser i det direkte miljø så påpeger Falk, at dette er kritisk. Da der oftest vil have fundet en beslutningsproces sted inden brugerne besøger museet. De vil forinden selve besøget, have besluttet, hvorfor de vil foretage besøget og denne proces påpeger Falk, at undersøgelsen direkte på museet ikke vil kunne tage højde for. Samtidig med at brugeren, som besøger museet, også vil medtage tidligere oplevelser og erfaringer ind i den oplevelse som de erhverver ved museet. Det påpeges at sådanne forhold kan undersøgelsen, som udføres på museet heller ikke tage højde for. Ydermere beskrives det, at den proces, hvor brugeren danner minder om det oplevede, kan tage op til dage nogle gange uger, hvormed det betyder, at brugeren ikke lige efter besøget direkte kan beskrive, hvad de lærte eller ikke lærte. Derfor argumenterer Falk, at hvis man ønsker, at forstå brugeroplevelsen fuldt ud betyder det, at brugeren skal undersøges før, under og efter besøget for, at brugerens oplevelse bliver forstået fuldkommen (Falk, 2012, s. 317-318). Det andet problem, som Falk påpeger omhandler at undersøgelser om brugeroplevelser altid tager udgangspunkt i bestemte kvaliteter. Hidtil har det været ment, at brugerne kom på museet, grundet deres indhold, men som Falk beskriver, så er denne del af årsagen til, at de besøger museet minimal. Han påpeger, at årsagen til at brugerne besøger museet består af mange facetter og ikke kun det indholdsmæssige aspekt (Falk, 2012, s. 318-319). Gennem sit arbejde med studierne af brugeroplevelse, lavede Falk en lang række interviews med brugere omkring deres museumsoplevelser både uger, måneder og år efter oplevelserne. Falk ønskede, at undersøge effekten af museumsbesøget og ud fra de data han fik, konkluderede han at mange af de adspurgtes motivation for museumsbesøg udsprang af deres identiteter. Denne opdagelse medførte, at Falk konstruerede fem identitetsrelaterede kategorier, som brugerne kunne inddeles efter: udforskeren, facilitator, professionelle/hobbyfolk, oplevelsessøgende og forskerne (Falk, 2012, s. 320-325). Falk pointerer, at de fem kategorier kan være med til at give et billede af hvilke brugere, som besøger museet og af, hvilke årsager de gør det (Falk, 2012, s. 326-327).

Vi kan gennem specialet bruge artiklen på den måde, at vi gennem vores undersøgelse vil kunne se om hans problematikker gør sig gældende. Ift. om der både sker en proces før og efter museumsbesøget.

## **Lars Birch Andreassen: Når unge kommer til orde på museer - et forskningsprojekt om brugerinddragelse i museumsformidling:**

Lars Birch Andreassen har en kandidatgrad i kulturel sociologi fra Københavns Universitet, samt en ph.d. i Pædagogiske antropologi, it og læring . Birch Andreassens fokusområder omhandler bl.a. dialogisk kommunikation, samarbejdet i virtuel læring og livslang læring (Birch Andreassen, Aalborg Universitet, Aau Personprofil, CV).

Rapporten *Når unge kommer til orde på museer - et forskningsprojekt om brugerinddragelse i museumsformidling* omhandler, hvordan Thorvaldsens Museum i løbet af foråret 2008 med gymnasie- og hf-elever fik hjælp gennem et værkstedsforløb til, at udvikle nye tekster til museets skulpturer (Birch Andreassen, 2008, s. 2). Forløbet som eleverne deltog i, hed "Nye ord til Thorvaldsen" (Birch Andreassen, 2008, s. 4). Det pointeres at formålet er, at undersøge brugerinddragelsen i museets formidlingspraksis og hvad dette kan medføre fremadrettet (Birch Andreassen, 2008, s. 2-3). Dataene som rapporten bygger på, blev indsamlet gennem observationer, deltagelse i værkstedsforløbet samt gruppeinterviews med eleverne (Birch Andreassen, 2008, s. 3). Gennem rapporten beskrives det, at museer skal varetage formidling og at dette oftest gøres gennem udstillinger. Dette kan også gøres ved, at inddrage brugerne på forskellige måder f.eks. som ved kunstmuseet ARKEN, hvor brugerne kan lave lydfiler, som bliver tilgængelige på museets hjemmeside (Birch Andreassen, 2008, s. 6-8).

Forløbet som eleverne gennemgik under "Nye ord til Thorvaldsen", bestod af et fire-timers forløb. Eleverne modtog to oplæg fra museumspersonalet, hvorefter de blev udstyret med papir og blyant for, at kunne skrive tanker og associationer om en udvalgt skulptur. De udarbejdede tanker og associationer, blev omformet til tekst og skilte, som blev fotograferet ved den udvalgte skulptur og lagt ud på museets hjemmeside (Birch Andreassen, 2008, s. 16). Gennem udarbejdelsen blev det klart for Birch Andreassen, at der forekom fire inddelinger, som elevernes udarbejdelser kunne kategoriseres efter:

*“Brug af egne hverdagserfaringer som unge i dag, Eksperimenter med forskellige genrer til indlevelse i skulpturen, Kommentarer til museets rum og kunst og Inspiration fra andre medier”* (Birch Andreassen, 2008, s. 19).

Det pointeres, at elevernes skilte vil kunne indgå i flere af kategorierne og at de derfor ikke skal ses som lukkede kategorier (Birch Andreassen, 2008, s. 19). Birch Andreassen konkluderer at inddragelsen i “Nye ord til Thorvaldsen”, har ligheder med den formidling, som foregår på internettet. Brugerinddragelsen i projektet medfører, at der gøres op med en traditionel formidlingsform, til fordel for en flerstemmig formidlingsform, hvor brugerne og deres tanker får lov at komme til udtryk (Birch Andreassen, 2008, s. 34-35).

Vores speciale kan benytte denne rapport som baggrundsmateriale ift. hvilket dansk materiale, som eksisterer om det udvalgte emne. Samtidig kan rapportens relevans ses i, at vi kan bruge det til at se om vores undersøgelse med de elementer, som den udvalgte udstilling giver ift. brugerinddragelse også har ligheder med det, som Birch Andreassen påpeger eller om noget nyt gør sig gældende.

## Kulturstyrelsen: Unges museumsbrug - En målgruppeundersøgelse af museernes unge brugere og ikke-brugere.

Kulturstyrelsen og museerne gennemførte i 2009 et samarbejde, hvor den første nationale brugerundersøgelse på de statslige- og statsanerkendte museer blev udført. Den udførte undersøgelse viste, at det unge segment var underrepræsenteret på museumsinstitutionerne. Hvilket er årsagen til at Center for Museologi ved Aarhus Universitet og konsulentfirmaet Damvad har gennemført en undersøgelse af museernes brugere og ikke-brugere. Dette er årsagen til rapportens tilblivelse. Den udførte undersøgelse skal ses i sammenhæng til den formidlingsplan, som Kulturstyrelsen i 2007 fremlagde, hvor fokuset skulle være på styrke museerne som læringsinstitutioner og videnscentre. Formålet med undersøgelsen er, at skabe professionalisering af formidlingen til den unge brugergruppe, samt at erhverve sig viden om årsagerne til, at unge vælger eller fravælger museumsbesøg (Kulturstyrelsen, 2012, s. 6). Undersøgelsens metode er kvalitativ og består af en række forskellige interviews med brugerne, samt at der er tale om et casestudie med tre udvalgte byer i form af Randers, Odense og

Roskilde (Kulturstyrelsen, 2012, s. 7). De brugere som undersøgelsen retter sig imod går fra alderen 15-30 år (Kulturstyrelsen, 2012, s. 8).

Baggrunden for undersøgelsen ligger, som tidligere beskrevet i, at det unge segment er fraværende ved museerne, men hvorfor skal museerne egentlig overhovedet fokusere på, at tiltrække det unge segment, hvis de allerede tiltrækker andre brugergrupper? Det skal museerne, fordi de ifølge museumsloven skal være tilgængelige for det offentlige altså både for ældre såvel som unge. Derfor beskrives det, at det er væsentligt, at museerne forstår denne brugergruppe bedre. Samtidig har det vist sig, at gode museumsoplevelser i ungdomsårene medfører et dannelsesperspektiv, som har betydning for de unges fremtidige museumsbrug (Kulturstyrelsen, 2012, s. 9).

Rapporten beskriver skiftet fra gammel museologi til den nye, som en reel årsag til at museerne også må fokusere på brugernes behov. Den ældre museologi kan betragtes, som at museerne udgør en dannelsesinstitution. Hvor den nye museologi fokuserer på, hvem det er som kommer på museerne og hvorfor disse institutioner ses som væsentlige for brugerne eller samfundet (Kulturstyrelsen, 2012, s. 9-10).

Rapporten trækker på tidligere forskning indenfor feltet bl.a. John H. Falks teori om, at det er motivationen, som er den styrende part for at brugerne foretager et museumsbesøg. Gennem rapporten beskrives Falks teori, med de fem identitetstyper, som udmønter sig ud fra forskellige motivationer. Det pointeres, at der udover Falks fem typer også må kunne argumenteres, at der ses en sjette i form af det rapporten kalder "det tvungne besøg" (Kulturstyrelsen, 2012, s. 12). Altså besøg som foretages uden, at de involverede har haft indflydelse, der kan f.eks. være tale om skoleudflugter (Kulturstyrelsen, 2012, s. 12).

I rapportens indsamlede data gjort igennem de forskellige interviews, ses et billede af, at både brugere af museer samt ikke-brugerne ofte vælger ud fra det sociale element (Kulturstyrelsen, 2012, s. 18). Det pointeres, at flere af ikke-brugerne ser museets rum eller traditionelle fremtoning, som en barriere for formidlingen, da det at genstandene udstilles i monter skaber afstand mellem udstillingens formidling og brugerne (Kulturstyrelsen, 2012, s. 19). En anden problematik som pointeres er, at brugerne tit mangler hjælpemidler til, at forstå udstillingens budskab. Samtidig må en udstilling heller ikke servere det hele for brugeren, da der så ikke skabes plads til egen-refleksion (Kulturstyrelsen, 2012, s. 20). Gennem de indsamlede data ses et billede af, at brugerne ønsker en øget interaktion med udstillingerne. Da dette er med til at skabe autenticitet samt, at det gør at oplevelsen bliver mere vedkommende (Kulturstyrelsen, 2012, s. 21).

Således ses det, at rapporten ud fra sit datamateriale fremkommer med en række pointer om, hvordan museerne opfattes af brugere og ikke-brugere. Det pointeres, hvad brugerne og ikke-brugerne mener, at museet kan gøre bedre for, at tiltrække den udvalgte målgruppe. De mener at museet skal skabe oplevelser med genstandene, som virker nærværende og autentiske. Vi kan bruge denne rapport til, at forstå hvad brugere og ikke-brugere af museer gerne ønsker gennem udstillinger. Hvormed det bliver muligt, at relatere det til om vores egen udvalgte udstilling opfylder disse brugerkrav, eller om vi ser nogle af de samme pointer gøre sig gældende. Således ses det efter denne forskningsdiskussion, at den tidligere forskning på området præges af en række forskellige perspektiver omhandlende brugeradfærd og brugeroplevelser. Det blev påpeget at feltundersøgelser, som forholder sig til ovenstående emne er væsentlige at foretage. Da det tillader et unikt indblik i brugerens interaktion og oplevelse med museumsinstitutionen. Det blev også klart, at den foretrukne metode til, at undersøge brugeroplevelse- og brugeradfærd var kvalitative interviews, da disse ifølge de præsenterede tekster giver et dybere indblik i brugerens oplevelse. Vi fandt også ud af, at det ifølge den tidligere forskning omkring emnet er vigtigt, at forholde sig til at forstå brugerne og deres reaktioner ud fra den oplevelse de fik ved museumsbesøget. Flere af teksterne beskrev udviklingen fra læringsorienteret til en oplevelsesorienteret og hvad dette medførte for brugernes vedkommende. I sammenhæng til det præsenterede materiale, var det vigtigt at forstå udstillingen, som undersøgelsen bliver foretaget ud fra og hvilke muligheder denne tilbyder. I den relation blev det påpeget, at et museumsbesøg skal ses som en social proces, samt vil der forekomme en tanke-proces både før, under og efter det reelle museumsbesøg. Dermed vil specialet efter denne gennemgang af tidligere forskningsmateriale ift. emnet bevæge sig videre til, at præsentere de udvalgte teorier, som denne afhandling udarbejdes efter.

## Teori:

I forbindelse med vores arbejde med den udformede problemformulering vil vi anskue udstillingen og de indsamlede interviews ud fra teorierne om kultur-segmentering af Morris Hargreaves McIntyre og oplevelsesøkonomi. Vi ønsker, at analysere vores informanter ud fra Hargreaves McIntyres segmenter ud fra de oplevelser, som de har tilegnet sig, hvorefter vi vil relatere dette til oplevelsesøkonomien.

## Morris Hargreaves McIntyres Kultur-segmenteringsteori:

Et vellykket forsøg på, at kategorisere kulturelle segmenter, der retter sig mere direkte til kulturinstitutioner er den engelske model 'cultural segmentation', som fokuserer på, hvad der er det egentlige ønske bag publikums kulturforbrug. Culture Segments er et internationalt segmenteringssystem for kunst- og kulturarvsorganisationer. De har kontor i Manchester, New Zealand og i Sydney i Australien. Kultur-segmenteringens formål er, at fastlægge en fælles forståelse for målgrupper. Teorien muliggør, at der kan udarbejdes en strategi, som medvirker til at engagere og opbygge varige relationer mellem forskellige segmenter af brugere. Dette er nødvendigt, fordi bruger-segmenterne er alsidige. Derfor bør institutioner have omtanke for, hvordan de appellerer og formidler indhold i henhold til, hvem de ønsker at henvende sig til.

*"One size does not fit all. Our markets are composed of endlessly diverse individuals who are interested in what we offer for many different reasons and are driven by many different needs."* (H. McIntyres, 2018).

Dette citat fremhæver vigtigheden af kultur-segmenterne, da det beskriver at samfundet består af forskellige mennesker og disse har forskellige behov. Kultur-segmenterne har en specifik ramme og er baseret på folks dybtliggende kulturelle værdier og deres overbevisninger om den rolle, som kulturen spiller i deres liv. For at institutioner kan nå ud til nye målgrupper og opfylde deres behov effektivt, er disse kultur-segmenter relevante. Analysen opdeler ønskerne eller behovene i otte kategorier. Nedenfor vil vi gennemgå disse, da de har relevans ift. dette speciale.

## Berigelse (Enrichment)

Berigelses-segmentet vægter andres bedømmelser og anbefalinger højt, ift. deres kulturforbrug. Det er ofte inden for emnerne natur og folkearv, som lader dem opleve nostalgi, respekt og forundring. Dette segment foretrækker af praktiske årsager oplevelser tæt på hjemmet. Da deres arbejde og børn kan optage meget af deres tid, skal oplevelsen passe ind i en hektisk hverdag. De ved, hvad de kan lide og har en etableret smag, som de opsøger når de har tid. Dog stoler denne type kulturbruger meget på deres omgangskreds' anbefalinger og



indhold. De tiltrækkes oftest af kulturindhold, som er nyt og moderne (H. McIntyres, 2018, ¶Enrichment).

## Essens (Essence)

Disse kulturbrugere søger den sofistikerede og autentiske kerne i kulturen. De består typisk af veluddannede, hvor kulturen ofte har en central placering i deres profession. De er højaktive kulturforbrugere og er ledere snarere end tilhængere, med andre ord er disse mennesker tilbøjelige til, at dele deres interesser med andre, som kan være interesserede. Derudover agerer de som eksperter ift., at forsyne dem selv med netop den type af kultur, som de synes om. På den måde følger de deres egen smag og mavefornemmelse, frem for at se, hvad andre har anbefalet eller, hvad der er fremme i tiden. Kulturen er også selve hovedformålet med oplevelsen og derfor vil de deltage i kulturarrangementet upåagtet, om de får selskab af andre.

## Underholdning (Entertainment)

Underholdnings-segmentet ønsker, at være en del af det kulturelle udtryk med deres egen deltagelse. Disse brugere består hovedsagligt af unge kulturbrugere, som har et lavt kulturforbrug og følger bestemte personer, brands og trends. De er forbrugere, som ønsker at være en del af det kulturelle udtryk med deres egen deltagelse. De søger bemærkelsesværdige og populære oplevelser. Kunst og kultur konkurrerer for dette segment, på samme niveau som eksempelvis fritidsaktiviteter og computerspil. Derfor kan segmentet være meget lystbetonet og impulsivt, så at planlagte arrangementer kan blive tilsidesat, hvis der opstår en mere spændende mulighed. De er også mindre risikovillige, til at tage chancer og afvise events, som de før har kunnet lide (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Entertainment).

## Perspektiv (Perspective)

Perspektiv-segmentet ønsker fordybelse i en særlig sag eller et vidensområde og de opfylder deres kulturforbrug i hjemmet. De er mest tilbøjelige til at opsøge det indhold, som de er enige med. På den måde udvides deres horisont langsomt og i trygge rammer, fordi de ikke opsøger

det, som de potentielt ikke bryder sig om. Perspektiv-segmentet tilhører typisk en ældre målgruppe, som har stor viden om udvalgte områder (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Perspective).

## Stimulering (Stimulation)

De søger at være fysisk aktive, eventyrlystne og eksperimenterende. Dette segment er den gruppe, der har generelt et højt kulturforbrug, og tiltrækkes generelt af usædvanlige og iøjnefaldende kulturbegivenheder. Her må der gerne være nye idéer, som udfordrer deres eksisterende holdninger og værdier. Disse oplevelser fungerer som et stimuli, til et ellers spændende og hektisk liv. Dette gøres helst i socialt samvær med venner og familie. Stimulerings-segbrugere vil gerne være på forkant og have, at ens venner også har det indtryk af én (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Stimulation).

## Bekræftelse (Affirmation)

Denne gruppe forbrugere søger kvalitetstid sammen med andre. De er meget bevidst engagerede i at øge deres kulturelle tilgang. Bekræftelse-segmentet har et moderat kulturforbrug og mener, at kulturen kan forbedre deres livskvalitet. Samtidig vil de gerne anses som mennesker, som engagerer sig i kulturelle aktiviteter. Denne type brugere har tilbøjelighed til at opsøge større og udbredte aktiviteter. Dette kan eksempelvis være aktiviteter med velkendte og populære kunstnere. Hvor der er stor chance for at deres behov bliver opfyldt (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Affirmation).

## Tilkendegivelse (Expression)

Tilkendegivelse er den type kulturbrugere, som hele tiden opsøger et væld af forskellige typer af aktiviteter og arrangementer. De kan godt lide, at opleve nye ting og at lære nye mennesker at kende, dermed dele deres oplevelser med andre. De synes om at have travlt og fylder deres liv så meget som muligt, for at få mest ud af deres fritid og kan godt lide, at være involveret som tilhængere. De er selvsikre og kan have mange forskelligartede interesser, som følge af

deres nysgerrighed og opsøgende væsen. Tilkendegivelse-segmentet vil gerne deltage som frivillige og engagere sit netværk, hvis det er for en god sag, eller indenfor et område de virkelig brænder for. (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Expression).

## Frigørelse (Release)

De er det eneste segment, der defineres af et livsstadie. De har et lavt kulturforbrug og er typisk børnefamilier med karrieredrømme. De vil gerne opleve kultur, men har ikke tid til det. Denne type kulturforbrugere vil gerne bruge kultur for at slippe væk fra pligter, som f.eks. som et afbræk fra familien. De bruger kultur som en modgift til stress. Da deres tid er forholdsvis begrænset, opsøger de helst indhold, som er komprimeret i korte og lettilgængelige størrelser. Det kunne f.eks. være gennem korte fortællinger, der løsriver dem fra hverdagens stress og jag (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Release). I dette speciale vil vi benytte os af disse segmenter for at kategorisere vores informanter ud fra deres oplevelser. Dette gøres for, at se hvilke brugere udstillingen tiltrækker og hvilket indtryk de fik af udstillingens indhold (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Release).

## Oplevelsesøkonomi:

Oplevelsesøkonomi er en teori som omhandler, at virksomheder og andre institutioner skaber økonomisk vækst gennem salg af oplevelser. Oplevelsesøkonomien karakteriseres af, at der ikke produceres varer, men at der er tale om at virksomhederne eller andre institutioner forsøger at skabe drama, piring, overraskelse, fornyelse, image og identifikation i de produkter som tilbydes. Således er oplevelsesøkonomi en teori, som omhandler at skabe følelser hos forbrugerne i form af, at det emotionelle og effektive aspekt i produkterne kommer til udtryk. Der er tale om, at skabe oplevelser til forbrugerne. (Lund, Porse Nielsen, Goldschmidt, Dahl & Martinsen, 2005, s. 9). Teorien skelner ikke mellem midlet som bruges til, at opnå en bestemt række følelser hos forbrugeren. Der kan både være tale om teatret, som traditionel følelsesskaber eller en vare, som også har til formål, at fremkalde forskellige følelser (Lund et al., 2005, s. 17). Således argumenteres det, at denne teori også kan være identitetsskabende på den måde, at oplevelserne også kan være med til at signalere, hvilke holdninger, følelser eller værdier, som vi måtte have. Teorien udføres altså for at skabe stigende økonomisk vækst,

gennem oplevelsesrelaterede værktøjer i form enten af oplevelser som teatret eller varer, som tilbyder samme oplevelsesskabende funktion (Lund et al., s. 17). Oplevelsesøkonomien er også en teori som tilsigter, at skabe forbindelse mellem kultur og erhverv, hvormed der skabes synergi mellem disse og dermed udvikling. Centralt for teorien er det også, at det er forbrugeren, som er i fokus og dermed definerer et produkts værdi ud fra oplevelsen, som er blevet tilbudt (Skot-Hansen, 2013, s. 9). Ydermere findes der også i teorien et værktøj i form af Oplevelseskompasset, som er en model, hvori forskellige oplevelser kan indsættes for, at analysere den værdi som oplevelsen lader til at have affødt.

Som tidligere beskrevet i afsnittet *Paradigmeskifte: Oplysning til oplevelse*, er danske museer i stigende grad også påvirket af oplevelsesøkonomien. Det argumenteres af Barbara Kirschenblatt-Gimblet, professor i Performance studies, at der i museumsverdenen ses en ny performativ museologi, som afspejler overgangen fra oplysning til oplevelse (Skot-Hansen, 2013, s. 12-13). Ud fra denne teori og dens indvirken på museumsinstitutionen, vil dette speciale i sine analyser bruge teorien om oplevelsesøkonomi. På den måde, at det ønskes analyseret om informanterne opnår en oplevelse og dermed kan karakteriseres, som en del af oplevelsesøkonomien.

Efter at have beskrevet dette speciales brug af teorier, findes det relevant, at gennemgå den empiriske metode. Der blev udarbejdet og udført i forbindelse med indsamlingen af empiri på Naturhistorisk Museum, Aarhus.

## Empirisk metode:

I det følgende afsnit vil vi redegøre for vores overvejelser og de valg vi har truffet under udarbejdelsen af vores interview-giude. Svend Brinkmann har i bogen *Det kvalitative interview* defineret flere faser, som bør gennemtænkes inden selve interview-processen finder sted (Brinkmann, 2013, s. 67-68).

Vi har som teoriramme ift. de trufne valg og overvejelser valgt, at benytte ovenstående bog samt bogen *Interview - det kvalitative forskningsinterview som håndværk* af Steinar Kvale og Svend Brinkmann. De to forfattere beskriver, at samtale er et grundlæggende element ved menneskers interaktion med hinanden. Det gennem samtalerne, at vi stiller hinanden spørgsmål eller besvarer disse, hvormed vi lærer hinanden, at kende (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 17).

Et interview er således en kommunikationsform, som oftest foregår ansigt-til-ansigt mellem to eller flere personer.

Vores valg af at benytte kvalitative interviews som metodeform medfører også, at det er væsentligt at forholde sig til, hvilken form for interviews som skal foretages. Ved dette findes der tre interviewformer, som er: *Det strukturerede interview, det semistrukturerede interview og det ustrukturerede interview* (Brinkmann, 2013, s. 35-39).

Det strukturerede interview er meget standardiseret, her er der tale om en kommunikationsform, hvor der spørges og besvares samt, at man udelukkende forholder sig til de udformede spørgsmål (Brinkmann, 2013, s. 37-38). I dyb modsætning til dette står det ustrukturerede interview, som ikke har en fastsat struktur og dermed minder mere om en uformel samtale mellem interviewer og informant. Mellem disse to former findes den semistrukturerede interviewform, som tillader en mere dialogbaseret kommunikation mellem interviewer og informant. Ved denne form er der stadig, som ved det strukturerede interview, udformet reelle spørgsmål. Forskellen i denne interviewform ligger i, at intervieweren er mere opsat på, at følge de vinkler, som måtte opstå ud fra de stillede spørgsmål. Hvormed interviewet også kan bevæge sig væk fra spørgsmålenes fokus og give andre vinkler, som intervieweren ikke har forholdt sig til inden (Brinkmann, 2013, s. 38 - 44). Det semistrukturerede interview karakteriseres ifølge Brinkmann af fire nøglebegreber: formål, beskrivelser, livsverden og meningsfortolkning. Brinkmann forklarer, at det ved denne interviewform er muligt, at indhente viden om livsverdenen/oplevelser. Samtidig med at disse beskrivelser af den indhentede viden kan meningsfortolkes (Brinkmann, 2013, s. 38 - 44). Ud fra redegørelsen om de tre interviewformer, bliver det således muligt, at konkludere, at dette speciale har valgt at benytte den semistrukturerede interviewform. Fordi det tillader at vi får viden om vores informants oplevelse af udstillingen, hvormed det tillader at vi igennem analysen kan meningsfortolke. Ydermere skal årsagen af valget af denne interviewform også lægges i, at vi finder det meget interessant. Fordi det medfører, at vi kan følge op på informanternes besvarelser, hvormed nye vinkler også kan blive mulige at komme i besiddelse af. Det betyder også, at vi har valgt at udforme interviewspørgsmålene ud fra det Brinkmann kalder en receptiv interviewstilart. Hvilket medfører at interviewet består af relativ få og åbne spørgsmål (Brinkmann, 2013, s. 51). I kontrast til denne interviewstil ligger den assertive stilart, som er mere konfronterende idet, at den kan nærme sig et retsligt forhør. Da intervieweren kan påpege selvmodsigelser og mangler i den informants beskrivelse. Således ved denne stilart vælger intervieweren, at være en meget aktiv deltager ift. sin informant. Hvormed interviewerens rolle bliver mere synliggjort end ved den receptive stilart (Brinkmann, 2013, s. 51-55).

Ved vores overvejelser ift. stilart blev det også klart, at vi ikke ville indtage en rolle i interviewsituationen, hvor vi konfronterede vores informanter. Dog ønskede vi, at kunne følge op på informanternes udtalelser om nødvendigt. Den rolle vi indtager i den receptive stilart, tillader at interviewet får karakter af en samtale, hvori vores rolle ikke er fremtrædende for de beskrivelser vi ønsker at få. Her er vi klar over, at interviewsituationen vil skabe en form for magt-og kontrolforhold mellem os som interviewere og vores informanter. Men dette er vi opmærksomme på, hvilket også er årsagen til valget af den semistrukturerede og receptive interviewform. Da dette giver os mulighed for, at vi har en autoritetsrolle i og med, at det er os, som styrer interview forløbet, men samtidig at autoritetsperspektivet ikke bliver altdominerende. Så informanterne ikke måtte føle sig for intimideret til, at beskrive deres oplevelser. Dette medfører, at vi har taget stilling til, at interviewet skal bruges som et forskningsredskab. På den måde, ligger fokuset i informanternes oplevelser, hvormed vi også vælger at forholde os til, at give informanterne plads til at huske og dermed lade deres oplevelser komme naturligt (Brinkmann, 2013, s. 58-64). Således har vi klargjort de teoretiske rammer, som vi mener vores empiriske metode er opbygget efter. I relation til de teoretiske rammer vil der også opstå nogle praktiske overvejelser, som vi vil redegøre for i nedenstående afsnit.

Vi ønsker ift. vores udarbejdelse af empirisk metode, at interviewe personer, som har til formål at besøge udstillingen ”Den Globale Baghave”, som vi har valgt at udgangspunkt i.

Vi har valgt ikke at skelne mellem køn ift. de udvalgte informanter, da det ikke har større relevans for vores undersøgelse, om det er en kvinde eller mand, som interviewes. I sammenhæng til overvejelserne om kønsforhold, har vi også valgt, at alders-perspektivet for de personer, som vi vælger at interviewe vil ligge i alderen 15-50 år. Vi forholder os til, at dette medfører en bred målgruppe, men vi ønsker også at have repræsenteret forskellige aldersgrupper, da dette muligvis vil give forskellighed i de indsamlede oplevelser. Vi har valgt, at foretage interviews i weekenderne d. 16.03.2018 til den 17.03.2018 og 23.03.2018 til den 24.03.2018. Det er valgt at interviewene foregår i weekenderne, da det vurderes, at det er i de tidsrum, at museet har mulighed for flest besøgende. I forhold til antallet af informanter, har vi valgt, at interviewe indtil vi når det, som Brinkmann kalder mætningspunktet. Altså det punkt, hvor informanterne ikke længere bidrager med noget nyt ift. problemformulerings udgangspunkt (Brinkmann, 2013, s. 127 & 130). Vi har valgt, at interviewprocessen skal foregå i udstillingens rammer, samt at der vil blive tale om en ansigt-til-ansigts-relation.

I samarbejde med museet havde vi drøftet muligheden, for at skabe et interviewrum, som ikke forekom adskilt fra udstillingen. Men samtidig ville skabe en mere intim og tryk atmosfære for

informanterne uden, at være til gene for andre brugere. Dette viste sig ikke muligt, hvortil vi i stedet benyttede os af museets egne planche-skærme til skabelse af et interviewrum. Vi antog, at varigheden af interviewene ville være på ca. 15-20 minutter. For at virke imødekommende overfor vores informanter medbragte vi the, kaffe, kakao, frugt og figenstænger. Ydermere havde vi også i perspektivet omkring børnefamilier medbragt papir og farver, således at børnene mens vi interviewede forældrene ville være optaget. De indsamlede interviews blev optaget via diktafon samt lydoptager på mobil, hvorefter lydfilerne er blevet transskriberet til tekst-bilag. Vi vælger også, at anonymisere vores informanter, hvilket vi fortæller informanterne i starten af interviewprocessen.

Efter denne afklaring af vores empiriske metode, med både teoretiske og praktiske overvejelser, som blev foretaget. Vil dette speciale efterfølgende gennemgå de udførte test med brug af den udvalgte metode.

## Gennemgang af udførte tests med kvalitative interviews:

I den følgende afsnit vil vi gennemgå, hvordan interviewprocessen foregik og hvordan vi tilegnede os brugernes oplevelser af udstillingen "Den Globale Baghave".

Dette speciales tests blev udført over to weekender. Det var et bevidst valg fra vores side, at udføre tests over de to weekender, da det fra museets side var blevet fortalt, at der ofte var mange gæster på det tidspunkt. Oprindeligt var planen, at de udførte tests skulle have været foretaget under påskeferien, da en ferie ofte medfører flere besøgende på museumsinstitutionerne. Fordelen ved dette lå i, at det ville have givet os rig mulighed for, at interviewe flere gæster, men grundet tidspres og manglende empirisk metode-design var vi nødsaget til udskyde udførelsen til efter ferien. Hvormed det blev weekenderne, som vi valgte. Den første weekend, hvor vi udførte tests var fra den 16.03.2018 til den 17.03.2018. Ved denne weekend havde vi egentligt på opfordring fra museet valgt, at de første udførte interviews skulle karakteriseres som test-interviews og dermed ikke reelt indgå i de rigtige interviews. Vi oplevede, at disse test-interviews fungerede godt, hvilket er årsagen til, at de er blevet medtaget som reelle interviews i vores undersøgelse. En anden årsag til dette er også, at de udarbejdede interviewspørgsmål viste sig, at fungere så godt, at der ikke skulle foretages ændringer af disse. Hvilket betød, at test-informanterne har fået stillet nøjagtigt de samme spørgsmål, som under

de reelle interviews. Den anden weekend som også blev benyttet til dataindsamling, var fra den 23.03.2018 til den 24.03.2018.

Vi havde efter de to weekender fået indsamlet 12 interviews med brugerne samt et fagligt interview med museumsformidler Bo Jessen Fogh Laursen. Men under vores transskription opdagede vi, at interview 10s lyd var så påvirket af omgivende støj fra andre gæster, samt udstillingens trykknapper, at dette måtte kasseres, hvilket er årsagen til at undersøgelsen nu består af 10 brugerinterviews og et fagligt interview.

Under interviewprocessen, havde vi en god oplevelse med hensyn til vores informanter. De var meget villige til at besvare spørgsmålene, vi havde udarbejdet til dem. Hvormed vi fik indsamlet en del empiri. Vi havde antaget, at interview-tiden ville være omkring ca. 15 til 20 minutter for hver informant, hvor vi var blevet enige om, at forholde os mest til de 15 minutter. Vi havde forventet, at informanterne ville være mindre villige til at besvare vores spørgsmål, da de er på museet for at bruge deres tid på familie og opleve udstillinger. Disse antagelser viste sig dog forkerte, da flere af vores interviews lå mere på 20 minutter end de antaget 15 minutter. Ydermere viste det sig også, at de adspurgte informanter var mere end villige til, at deltage i processen og dermed tale med os.

Efter de to udvalgte weekender, havde vi fået indsamlet en del empiri om brugeroplevelser ift. den udvalgte udstilling, som denne undersøgelse har sit udgangspunkt i. Derfor mente vi, at de to weekender havde givet os det materiale, som vi behøvede for at kunne arbejde videre. Dette perspektiv blev styrket gennem transskriberingen, hvor de interviewedes oplevelser virkelig begyndte at komme reelt til udtryk. Derfor mener vi, at de udførte tests har givet os et godt og solidt grundlag, at udarbejde vores undersøgelse ud fra.

## Analyse.

Den følgende analyse vil være delt op i tre punkter. Først analyseres udstillingens opbygning ift. de interviewedes opfattelse for, at erhverve en forståelse af udstillingens forskellige problematikker. Herefter sættes informanterne ift. vores udvalgte kultur-segmenteringsteori af Morris Hargreaves McIntyre for at se, hvilke kulturbrugere udstillingen tiltrækker. For at se, hvordan de opfatter den udvalgte udstilling. Derefter analyseres informanternes oplevelser af udstillingen ift. oplevelsesøkonomi, samt i sammenhæng til segmenteringsteorien.

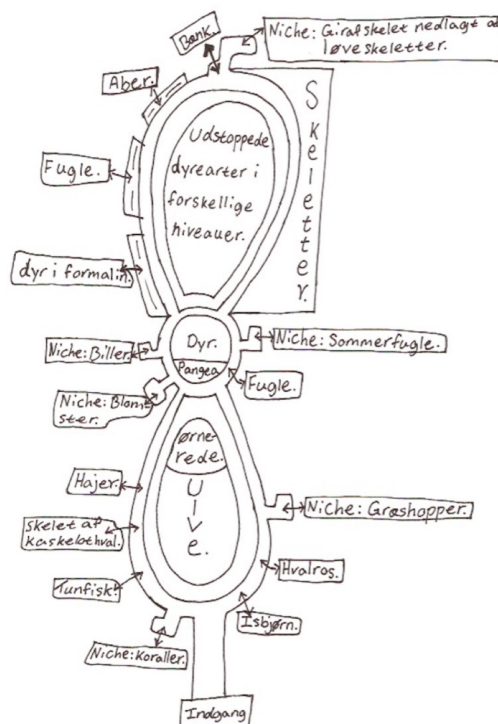


Afslutningsvis vil der foretages en opsamling, hvor alle tre analysers hovedpointer vil blive fremhævet. Inden vi foretager en diskussion af resultaterne ift. vores forskningsdiskussions materiale. Hvorefter det er muligt, at sammenfatte nogle vurderinger og anbefalinger om, at konstruere udstillinger fremadrettet. Herefter vil det være muligt, at drage en *Konklusion*.

## Udstillingsanalyse af “Den Globale Baghave”:

I Aarhus ligger Danmarks næststørste Naturhistoriske Museum, som har millioner af dyr i sin samling. Museet blev oprettet i 1921, men forud for denne oprettelse, havde en lang række forberedelser foregået (Naturhistorisk Museum, Aarhus, ¶ *Om Museet & Naturhistorisk Museum, Aarhus*, ¶ *Museets Historie*).

Udstillingen “Den Globale Baghave”, blev åbnet den 20. juni 2012 og omhandler verdens biodiversitet. Udstillingen skal vise biologisk mangfoldighed på et nationalt, samt internationalt niveau. Således at der optræder elementer fra hele klodens natur. Udstillingen formidler sit budskab gennem en række udstoppede dyr, som står side om side med hinanden. Således får dyrene, hver især lov til at fortælle om verdens utrolige mangfoldighed, samt at der også er tale om ét stort biologisk netværk (Nørskov 2012 & Naturhistorisk Museum, Aarhus, ¶ *Den Globale Baghave - en udstilling om biologisk mangfoldighed*). Udstillingen er opbygget som et ottetal med indlagte nicher. Vi har valgt i sammenhæng til denne udstillingsanalyse, at udarbejde en illustration af opbygningen af udstillingsrummet:



(Udarbejdet model, 20.04.2018)

Ifølge Ole Strandgaards *Museumsbogen - praktisk museologi*, kan en museumsudstilling være opbygget af mange forskellige udstillingstyper. Ved “Den Globale Baghave”, kan det analyseres, at den er opbygget ud fra “masseudstillingen”. Den karakteriseres ved, at der er tale om en udstillingstype, som fremviser et helt materiale og samtidig er genstandene ofte fremvist på en ustruktureret måde (Strandgaard, 2010, s. 299). Det at “Den Globale Baghave” skal argumenteres, som “masseudstilling” skal ses ift. at udstillingen fremviser et stort genstandsmateriale, samt der ikke altid ses en bestemt udstillingsorden. Hvormed genstandene fremstår ustruktureret, hvilket ses ved nedenstående billede, samt boksen med citater fra informanter:



**Udtalelser om udstillingens opbygning:**

E: Der er MANGE dyr, hvis du ikke kender dyret og ikke ved hvordan dyret ser ud så kan det være svært at læse noget om det, der står på de plader hvad dyret hedder, men der er ikke nogen billeder. (Bilag 1, s. 2)

E: Ja det kan hurtig virke rodet. (Bilag 1, s. 3)

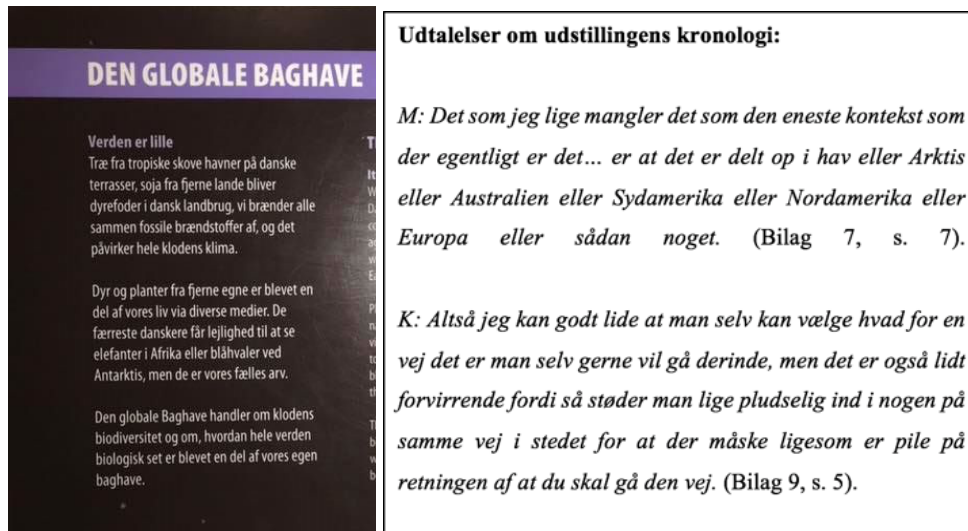
L: (...) Men det er stadigvæk uoverskueligt, fordi der er enormt mange fugle deroppe ikke også er det svært at overskue fx de er blandet store og små (...) (Bilag 3, s. 2).

L: Ja altså jeg synes at det er komplekst og kan virke rodet der i midten (...) (Bilag 3, s. 3).

(Den Globale Baghave, 20.04.2018)

Som det kan ses i ovenstående, står dyrene uden reel orden, hvilket understøttes af citaterne. Hvor der beskrives, at udstillingens fremviste genstande ofte kommer til, at virke rodet samt for komplekst. Således ses “Den Globale Baghave”, at være en “masseudstilling”, men samtidig kan, der også ses præg af en anden udstillingstype i form af den “tematiske”. Den tematiske udstillingstype omhandler, at genstandene sorteres efter et bestemt tema. Dette ses gennem udstillingen, hvor nogle af dyrene opsættes i et bestemt miljø eller tema. Dette gør sig f.eks. gældende ved, at ulvene fremvises som et tema eller kaskelothvalen fremstår i et miljø, som tematiserer havet (Egne observationer, 20.04.2018). Det kan virke selvmodsigende, at analysere udstillingen til, at være ustruktureret, men alligevel have tematiseringer. Dette skal ses i sammenhæng med, at udstillingen oftest tematiserer sine genstande i sidearealerne mens dyrene, som fremvises på plateauet i midten, forekommer direkte ustruktureret, hvilket førnævnte citat: “L: Ja altså jeg synes at det er komplekst og kan virke rodet der i midten” (Bilag 3, s. 3) også fremviste. Dermed det analyseres, at udstillingen “Den Globale Baghave” hovedsageligt argumenteres som “masseudstilling”, med præg af tematisk udstillingsdesign. I relation til udstillingstyperne, kan det analyseres, at udstillingens fortælling ikke er opbygget

kronologisk. Hvilket ses gennem nedenstående billedes beskrivelse af udstillingen. Dette billede forekommer ved indgangen i højre side, hvor teksten indirekte beskriver, at det hele hænger sammen og derfor ikke har en kronologisk opbygning, men samtidig understøttes dette perspektiv gennem udtalelserne i tekstboksen:



(Den Globale Baghave, 20.04.2018).

Således viser ovenstående, at “Den Globale Baghave” ikke har en direkte kronologisk opbygning, hvilket tydeligt fremkommer gennem nederste citat i tekstboksen. Her pointerer informanten, at det er muligt at opleve udstillingen både fra begge sider. Hvilket den tidligere udarbejdede model af udstillingsrummet også viser. Dette kommer til at virke forstyrrende, fordi det kan ende med, at brugerne støder ind i andre, som er gået den modsatte vej end en selv. Hvis der havde været en bestemt kronologisk retning, som f.eks. udtalelsen beskriver med retningspile, så ville denne problematisering muligvis have været forhindret. Men som tidligere beskrevet, skal det påpeges, at ovenstående udstillingstekst fremkom i højre side af udstillingen. Hvormed det indirekte ses, at tanken bag dette er at brugerne skal starte i højre side af udstillingen. Det at “Den Globale Baghave”, som udstilling ikke skal ses som kronologisk kan, ifølge Strandgaard være fordi, at nogle udstillinger vil trække mere på emnet eller temaet (Strandgaard, 2010, s. 253). Det er væsentligt, at udstillingens emne om biodiversitet, fremvises uden reel kronologi. Fordi udstillingen påpeger, at hele verdens biodiversitet hænger sammen og trækker tråde til hinanden. Det understøttes i, at det ikke ville virke naturligt, at der var en kronologisk orden, da udstillingen er opbygget ud fra præmissen om, at hele verden er en del af vores egen baghave.

Efter at have analyseret udstillingens kronologi, kan det virke naturligt, at bevæge sig videre til, at analysere om udstillingen er præsentativ eller diskursiv. Den præsentative udstilling forelægger genstandene uden reel orden, mens den diskursive indsætter genstandene efter en

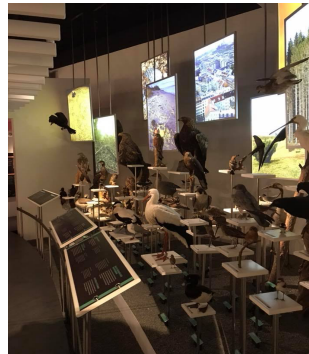
bestemt orden oftest kronologisk eller efter tema (Strandgaard, 2010, s. 311). Ud fra denne definition, kan det analyseres, at udstillingen har præg af begge typer. Da de udstillede genstande i midtersektionen fremstår, som præsentative. Hvorimod genstandene i sidearealerne fremstår som indsat efter en bestemt orden, oftest i tema f.eks. med fuglene eller sommerfuglene. De to nedenstående billeder fremviser henholdsvis en præsentativ- og en diskursiv udstillingsform:

#### **Præsentativ udstillingsform**



(Den Globale Baghave, 20.04.2018).

#### **Diskursiv udstillingsform**



(Den Globale Baghave, 20.04.2018).

Således kan det analyseres, at “Den Globale Baghave” er både diskursiv og præsentativ i sit udstillingsdesign. Ydermere gennem denne analyse sås det også, at udstillingen var præget af to udstillingsformer. Ofte som det ses her vil, der opstå kombinationer af flere udstillingsformer, som blandes for at give den bedst mulige formidling. Derfor er flere udstillingsformer i en udstilling naturligt, da det oftest er umuligt at en museumsudstilling kun er opbygget efter en bestemt udstillingsform. I relation til om udstillingen kunne analyseres som diskursiv eller præsentativ, giver det også mening at analysere, om udstillingens kommunikationsform, er envejs- eller tovejskommunikation. Ved en envejskommunikationsform karakteriseres udstillingen, som det ligger i ordet, at den formidler via overførsel, således at brugeren, som oplever udstillingen kun registrerer og modtager viden. Mens tovejskommunikationsformen medfører, at brugeren har mulighed for deltage aktivt i udstillingens formidling således, at der ikke kun skabes registrering, men også meningsdannelse (Vestergaard Knudsen, 2017, slide 14). Ud fra ovenstående analyseres udstillingen til at have en envejskommunikationsform. Dette argumenteres ud fra, at udstillingen ikke muliggør, at brugerne kan lave kommunikationsudveksling. Dette gør sig f.eks. gældende ved Kvindemuseets udstilling “Køn Redelighed”. Hvor brugerne kan dele deres kønshistorier og dermed interagere med udstillingen på en måde, hvor der sker udveksling (Kvindemuseet, 2018, Køn Redelighed//Gender Blender). Det at udstillingen analyseres som en envejskommunikationsform medfører, at den kan analyseres til at være

statisk og lineær. Hvilket forholder sig til, at udstillingen har ét grundforløb, som brugerne oplever. Dette ændres ikke gennem udstillingen, hvormed den forbliver lineær til forskel fra en udstilling, som er dynamisk. Hvormed udstillingsforløbet ændrer og forandrer sig (Vestergaard Knudsen, 2017, slide 14). Endvidere kan udstillingen argumenteres for, at påvirkes af to udstillingsprincipper. Ifølge Strandgaards beskrivelse, er der tale om, at udstillingen kan analyseres som didaktisk. Da den gennem de fremviste genstande samt udstillingsteksterne forsøger, at informere eller give brugeren viden. I relation til dette kan udstillingen også analyseres ud fra det æstetiske princip, som omhandler, når en udstilling appellerer til brugernes synssans. Hvor udstillingen forekommer, som smuk og et udtryk for god smag (Strandgaard, 2010, s. 313). Det æstetiske princip analyseres ud fra det faglige interview, som vi foretog med Bo Jessen Fogh Lauersen, som er udstillingsansvarlig på Naturhistorisk Museum i Aarhus. Under interviewet fortæller han følgende om udstillingens fremtoning:

*”B: Det synes jeg også med udstillingen den er rigtig pæn og der er også rigtig mange dyr i den og det hele er sådan lidt højglanspoleret og pænt.”* (Bilag 11, s. 23).

Gennem ovenstående illustreres det, at Jessen Fogh Lauersen finder udstillingen æstetisk smuk og at den appellerer som pæn og højglanspoleret i sit udtryk. Hvilket også fremgik gennem interviewene på museet, som vist med følgende:

*“IJ: Jeg synes jo den er visuelt meget flot når man træder ind i rummet med de der store dyr der står og kommer én i møde. Det er sådan det første indtryk ikke”* (Bilag 7, s. 3).

Via begge udtalelser fremgår det, at udstillingen både af den museumsfaglige såvel, som en af informanterne findes æstetisk pæn. Hvormed det analyseres ifølge citaterne, at udstillingen påvirkes af dette princip. Det didaktiske princip i udstillingen, ses gennem nedenstående:

*“V: (...) Men Jeg er... jeg må indrømme at jeg er generelt ikke så meget begejstret for et museum oplevelsesmæssigt, hvor jeg skal læse en hel masse tekster for at forstå, hvad der foregår. Det synes jeg er lidt for gammeldags”* (Bilag 2, s. 3).

Gennem ovenstående fremgår det, hvordan informanten har det med, at læse mange udstillingstekster. Det at informanten beskriver, at der kræves meget læsning for, at forstå



udstillingen styrker argumentationen om, at udstillingen formidler sin viden gennem tekst. Hvormed den bliver didaktisk altså, at den forsøger at generere læring til brugeren.

“Den Globale Baghave” er også en udstilling, som benytter sig af både billede-og lydeffekter. Ved billedeffekterne i udstillingen bruges digitale skærme, hvor der f.eks. ses billedefremvisninger af enten ulve, natur- og bybilleder. Billederne bruges på forskellige måder. Ved stykket med ulvene ses en digital skærm, som fremviser ulve i naturen. Hvor de digitale skærme ved fuglene bruges til, at fortælle om fuglen lever i naturen eller i byen. Således analyseres det, at billedeffekterne er med til at f.eks. give en følelse af ulven i dens naturlige omgivelser og formidler viden om f.eks. fuglenes levesteder (Egne observationer, 20.04.2018). Men der fremkommer også billedefremvisninger ift. de udstillede græshopper, biller og mikrobakterier. Ved billerne og græshopperne er de digitale billeder med til, at formidle dyrenes karakteristika i forstørret format. Hvorimod billederne med bakterierne formidler en forståelse til brugerne ift. mikroorganismer. Dermed analyseres det, at udstillingens forskellige billedeffekter er med til, at formidle viden omkring dyrs mangfoldighed, samt deres levesteder. Nedenstående billeder fremviser nogle af udstillingens forskellige billedeffekter:



(Den Globale Baghave, 20.04.2018).

I sammenhæng til udstillingens billedeffekter, er det også relevant, at analysere brugen af lyd, som gør sig gældende. Ifølge Strandgaard har brugen af lyd i museumsudstillinger været forholdsvis fraværende, men i den senere tid er det begyndt vende tilbage. Da det er gået op for museumsfolk, hvad brugen af lyd kan gøre for et godt udstillingsdesign. Lydbruget kan forekomme i to former, enten som atmosfæreskabende eller som faktisk reallyd (Strandgaard, 2010, s. 283-285). Denne udstilling bruger dyreløyd via forskellige trykknapper i udstillingen, samt at der også nogle gange gennem udstillingen opleves underlægningsmusik i f.eks. bølgeskvulp (Egne observationer, 20.04.2018). Således analyseres det, at der er tale om, at udstillingen benytter både atmosfæreskabende lyd, samt reallyd. Dette argumenteres i, at bølgeskvulpen ved kaskelothvalskelettet i udstillingen er med til, at skabe en følelse hos

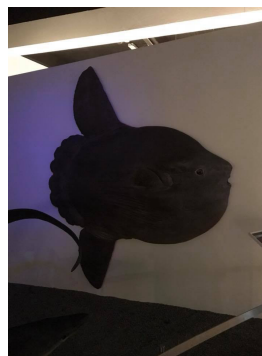
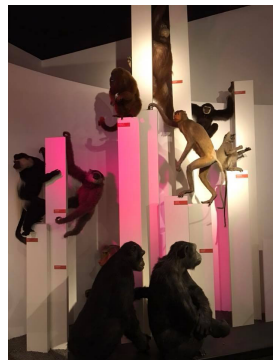
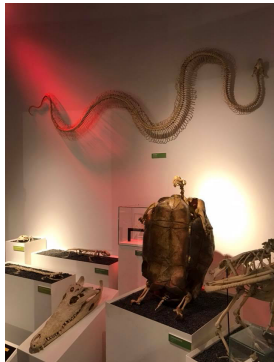
brugerne omkring hav og de dyr, som lever i havet. Hvorimod de forskellige trykknapper gennem udstillingen, blot formidler dyrenes lyd og dermed formidler viden gennem lydbruget. Det at udstillingen bruger både atmosfæreskabende- og reallyd understøttes af følgende citater i nedenstående tekstboks:

**Udtalelser om udstillingens lydbrug:**

*"V: Ja jeg synes at det er meget gammeldags på trods af at de benytter sig rigtig meget af lys og lyd og atmosfæren og de her grupperinger hvor man vandrer rundt, der er en miljøoplevelse, det synes er fedt, det føles at man træder ind en anden verden ikke, det kan jeg godt lide" (Bilag 2, s. 3).*

*"A: Det kan jeg godt lide. Det er altid man lige kommer under havet for at høre, hvordan en spækhugger lyder, det kommer man ikke til i den virkelige verden så det synes jeg er rigtig godt at du kan høre hvor den rent faktisk lyder" (Bilag 5, s. 6).*

Gennem ovenstående fremgår det, at informanten "V", på trods af, at hun konstaterer udstillingen som gammeldags, finder brugen af lyd god. Ifølge "V" skaber lyden en bestemt følelse af en given atmosfære, i dette tilfælde en miljøoplevelse (Bilag 2, s. 3). Det andet citat beskriver udstillingens brug af reallyd. Da det beskrives, at brugerne kan få lov til, at høre en spækhuggers lyd, hvilket også gennem citatet findes yderst positivt (Bilag 5, s. 6). I relation til udstillingens lydbrug virker det naturligt, at analysere udstillingens lysbrug. Ligesom lydbruget har en betydning, ses dette også at gøre sig gældende ved lysbruget. Udstillingens lys er hovedsageligt hvidt med brug af forskellige spotfarver i nuancerne rød, lyserød og blå-lilla (Egne observationer, 20.04.2018). De nedenstående billeder illustrerer udstillingens lysbrug:



(Den Globale Baghave, 20.04.2018).

Udstillingens lysbrug analyseres således, som ved lydbruget i udstillingen til, at virke stemningsbetonet. Hvormed det giver mening, at udstillingen både gennem sit lyd- og lysbrug analyseres til, at være evokativ. Dette begreb omhandler, at en given museumsudstilling spiller på brugernes følelser. Dette ses gennem "Den Globale Baghave" ved, at brugerne konstaterede at lyden indførte dem i en anden verden eller kunne vække fordybelse (Bilag 2, s. 3 & Bilag 9, s. 3). Lyset i den udvalgte udstilling er også konstrueret således, at det sænker sig og forstærkes.

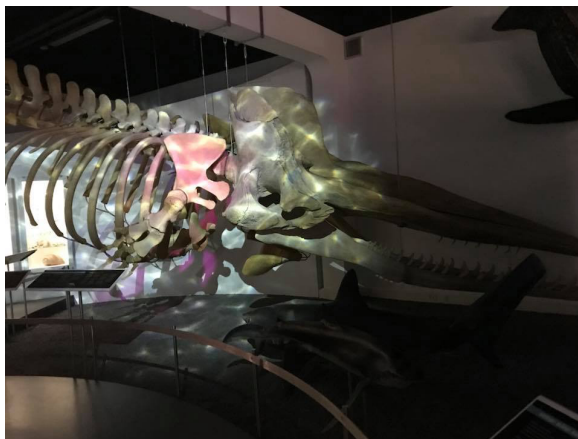
Ifølge Jessen Fogh Laursen er dette gjort af sparehensyn, men ikke desto mindre konstaterer han ift. lysbruget at:

*“B: Jamen jeg synes jo den er scenografisk smuk... den er jo der er jo sat flot lys på... man.... Man gør jo brug af lysdæmpere som hmm nok dels er sparehensyn, men samtidig også er en scenografisk fortælling der åbner op”* (Bilag 11, s. 5).

Således analyseres det ud fra ovenstående, at udstillingens lysbrug udtrykkes, som scenografisk smuk. Hvormed det også underliggende kan fornemmes, at det ses som en stemningsskabende faktor, hvilket deles af følgende udtalelse fra et af de afholdte interviews:

*”V: Ja det gør jeg fordi det er det de skaber med lyd og lys, også fordi lyset er dynamisk og forandre sig, også fordi det gør det levende og det er rart for menneskeøjne.”*(Bilag 2, s. 3).

Således analyseres det, at lys- og lydbruget skal ses som evokative faktorer, der forsøger at skabe følelser og stemninger hos brugerne. Dette perspektiv understreges endnu mere gennem nedenstående:



(Den Globale Baghave, 20.04.2018).

Ovenstående viser, hvordan lysbruget changerer henover det udstillede kaskelothval-skelet. Hvormed det argumenteres, at der skabes en stemning for brugerne af, at befinde sig under havet sammen med det udstillede havdyr. Således analyseres det, at den changerende lyseffekt er med til at skabe evokative forhold for brugernes oplevelse af udstillingen. Hvilket også blev understreget med, at brugerne fandt både lysforholdene behagelige, ligesom de også var med til, at skabe stemninger samt fordybelse. I relation til dette kan udstillingens rekonstruktioner også analyseres ift., om det har samme stemningsprægede effekt. Gennem “Den Globale Baghave” gøres der brug af fire rekonstruktioner: ulve som leger, en ørnerede, et nedlagt



girafskelet med løveskeletter ovenpå og en kaskelothval indsat i det, som skal ligne et havmiljø. Nedenstående billeder illustrerer udstillingens brug af rekonstruktioner:



(Den Globale Baghave, 20.04.2018).

Det at flere af rekonstruktionerne får samme evokative effekt, som analyseret ved lyd- og lysbruget, kan ses ud fra nedenstående citater. Ved at informanterne fortæller, at de finder henholdsvis giraf- og ørnerede-rekonstruktionen flotte:

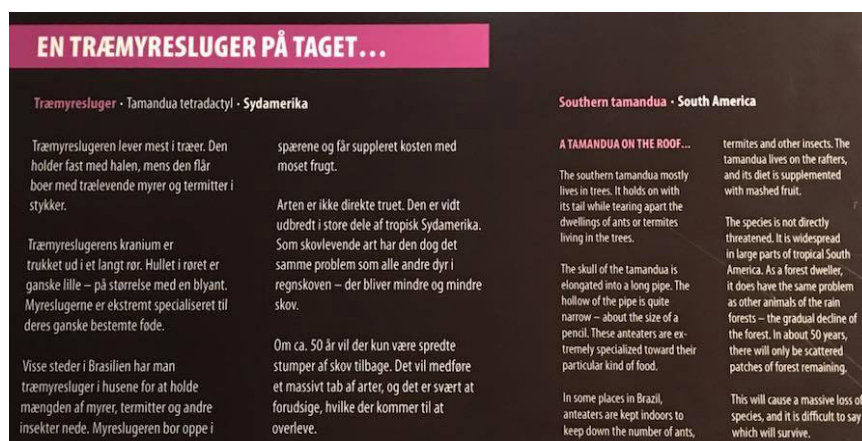
*"B: (...) den der hvor man kunne gå ind og se giraffen med løverne på det var jeg helt vild med."* (Bilag 9, s. 8).

*"B: Jeg synes faktisk at den der rede (ørnerede ovenover ulvene) den er rigtig flot, men jeg må tilstå at jeg så den først, da jeg kom ud. Det er så fordi der var så mange ting jeg kigget på da jeg kom ind, men den der rede over ulvene synes jeg er god."* (Bilag 10, s. 4).

Det ses gennem ovenstående, at to af udstillingens rekonstruktioner blev fundet flotte. Dermed analyseres det, at brugerne har fået en følelse af rekonstruktionerne som smukke, samt at det var en oplevelse, som gjorde dem glade. Således opfyldes præmissen om, at rekonstruktionerne også kan ses som evokative. Da dette som tidligere omhandler, at skabe følelser ved brugerne (van Mensch, P. 2003. s. 1.2 *Style*).

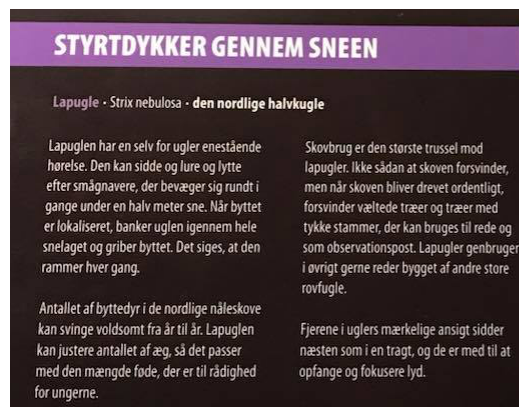
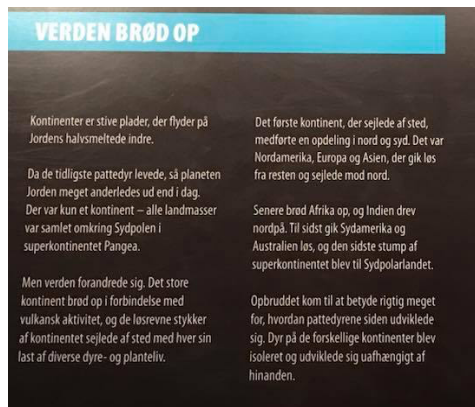
Efter at have analyseret udstillingens billede-, lyd-, lysbrug samt de rekonstruktioner eller iscenesættelser, som der forekommer gennem udstillingen. Virker det naturligt, at forholde sig til de virkemidler, som udstillingen benytter. Udstillingen benyttede, som tidligere argumenteret virkemidler i form af billeder på digitale skærme, som var med til at skabe formidling om dyrene og deres levesteder. Men som vi nævner tidligere, tilbyder udstillingen mulighed for, at brugerne via trykknapper kan opleve dyreløde. Dette virkemiddel medførte, at brugerne fik viden eller som en af informanterne udtalte fordybelse (Bilag 9, s. 3 & 13). Udover disse virkemidler, benytter udstillingen sig også af en film, som viser det sidste superkontinent Pangea (Egne observationer, 20.04.2018). Udstillingens virkemidler ift. lys og lyd medførte, som analyseret bestemte stemninger ved brugernes oplevelser. Udstillingens rekonstruktioner

kan også analyseres som virkemidler til, at skabe stemningspræget indhold. Samtidig analyseres de også som dramatiserende effekter. Dette ses især ift. iscenesættelsen med girafskelettet og løveskeletterne ovenpå. Ved dette er der tale om en dramatiserende scene, mellem jæger- og bytteforholdet i naturen. Som tidligere påpeget blev, især denne iscenesættelse både af den museumsfaglige Jessen Fogh Lauersen, samt flere af informanter, fundet ekstremt givende og smuk i sin dramatiske opsætning (Bilag 9, s. 8 & Bilag 11, s. 5). Udstillingen blev som tidligere analyseret til, at være præget af det didaktiske princip. Princippet ønsker, at formidle et læringsorienteret-perspektiv til brugerne. Dette skal også sættes i sammenhæng til udstillingens store brug af tekststykker. Det ses gennem udstillingen, at der optræder mange skilte omkring, enten specifikke dyr eller emner om deres udvikling (Egne observationer, 20.04.2018). Ifølge Strandgaard findes der to typer af udstillingstekster: Dem som skal skabe stemning og dem, som tilbyder fakta, men som han påpeger, så er disse oftest blandet sammen (Strandgaard, 2010, s. 316). Således kan vi analysere, at "Den Globale Baghave" benytter princippet om, at teksten skal bidrage med fakta. Hvormed den formidler viden og ikke stemning eller følelser ift. teksterne, som set ved nedenstående billede:



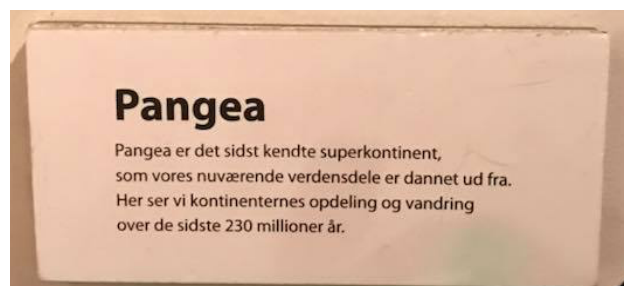
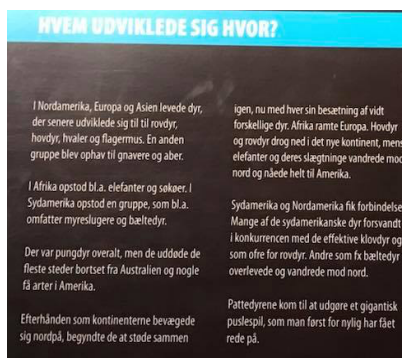
(Den Globale Baghave, 20.04.2018).

Gennem udstillingen forekommer to tekstformer, de som omhandler specifikke dyr og de som forholder sig til generel viden. Nedenunder ses de to tekstformer i udstillingen illustreret. Den ene tekst omhandler et dyr, mens den anden tekst omhandler jordens udvikling. Begge illustrationer analyseres til, at være præget af formidling i stedet for at være stemnings- og følelsesskabende.



(Den Globale Baghave, 20.04.2018).

Dermed det ses, at udstillingens princip ift. læring stemmer overens med den måde, hvorpå udstillingsteksterne er udformet. I denne sammenhæng er det også væsentligt, at påpege at udstillingen kun få steder benytter genstandstekster, der kort beskriver den udstillede genstand (Strandgaard, 2010, s. 318). Ved nedenstående billeder ses en sammenligning med de hyppigt forekommende tekststykker i udstillingen og genstandsteksten til filmen om Pangea:



(Den Globale Baghave, 20.04.2018).

Det at udstillingen benytter sig af mange faktabaserede tekster og få genstandstekster, kom også til udtryk gennem interviewene. Følgende udtalelser fremhæver de problemer, som kan opstå i en udstilling, hvor der kun forekommer større tekststykker og meget få genstandstekster:

| Udtalelser om udstillingens tekster:                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>"L: Jeg synes at den kræver meget læsning, hvilket gør det uoverskueligt <del>og</del> ja altså (kort pause) altså jeg synes at det er godt at man samlet så mange dyr og tror også at de har nogle gode historier at præsentere, det er svært at læse dem alle, når man ikke har navne på dyrene (...)" (Bilag 3, s. 1).</p> |
| <p>"M: Der er ikke noget specifikt skilt pr. dyr altså hvis du gerne vil læse noget specifikt om dyret så skal du til at lede gennem alle skiltene for at finde det" (Bilag 8, s. 3).</p>                                                                                                                                        |
| <p>"B: Man havde heller ikke så meget plads derinde med de rigtige mange dyr, men de der tekstfelter der er der var nogle gange man blev sådan lidt i tvivl om hvad det var for et dyr man ligesom læste om før man... øh" (Bilag 9, s. 12).</p>                                                                                 |

Ovenstående udtalelser beskriver, at udstillingen kan virke problematisk ift., at der forekommer mange tekststykker og derfor kan det blive “uoverskueligt” (Bilag 3, s. 1). Fordi, at informanterne skal læse meget for, at kunne forholde sig til de udstillede genstande. Samtidig påpeger de også, at der ikke forefindes specifikke genstandstekster om flere af dyrene, hvilket skaber forvirring hos mange informanter (Bilag 9, s. 12, Bilag 3, s. 1 & Bilag 8, s. 3). Informanternes opfattelser af, at udstillingen kræver meget læsning forstærkes af Jessen Fogh Lauersens udtalelse om, at udstillingen kan virke meget “tung” (Bilag 11, s. 14). Således analyseres det, at udstillingen benytter en teksttung opstilling, som både kan virke meget forvirrende, at forholde sig til, samt at den også kommer til at virke meget tyngende. Det skal dog påpeges, at de tekststykker, som udstillingen gør stort brug af, opfattes positivt, hvilket fremgår i nedenstående citat:

*”IJ: Men jeg synes når jeg så har stoppet op og læst en tekst synes jeg at de er rigtig gode. Og jeg synes også de har... øh... sådan... øh... en problematisering der er sådan meget tankevækkende altså hvor de... der er en af teksterne der er... øh fortæller lidt om...at det var omkring vildsvinet ikke... hvor dem der plæderer for at vildsvinet skulle genindføres i Danmark og så de organisationer der selvfølgelig siger nej (...) jeg synes den der sådan problematisering hvor man ligesom gør klart at selvfølgelig er der forskellige interesser.” (bilag 7, s. 5).*

Ovenstående illustrerer, at informanterne finder de større tekststykker gode, fordi de forholder sig til, at formidle flere vinkler på et givent emne. I dette tilfælde om genindførsel af vildsvinet. Dermed analyseres det, at selvom de flere gange påpeger, at udstillingens tekst-information er omfattende, samtidig opfattes det som god og informationsrig (bilag 3, s. 1 & bilag 7, s. 5). Et andet perspektiv, som blev bragt op af to informanter ift. udstillingens tekst-informationer omhandlede, at udstillingen ikke ville kunne opleves på samme måde af ordblinde. Således opstår der i problematikken om udstillingens tekstforhold, altså to reelle problemer i form af, at udstillingen virker både forvirrende og tyngende. Samtidig med at den vælger, at afskære et brugersegment fra oplevelsen, grundet kun tekstformidling.

Ift. at analysere de muligheder, som “Den Globale Baghave” giver brugerne, vil det være oplagt, at benytte en del af den forskningslitteratur, som dette speciale tidligere har præsenteret. Gennem litteraturen beskrev Yael Bamberger og Tali Tal, at museer er unikke institutioner for indlæring, hvortil de beskrev begrebet “Free-Choice-Learning” (Bamberger og Tal, 2006, s. 76-77). Ud fra deres artikel kan det analyseres, at “Den Globale Baghave” tilbyder brugerne

mulighed, for at benytte de forskellige trykknapper, som formidler lyd. Hvormed udstillingen benytter sig af ovenstående begreb, da trykknapperne skal appellere til brugernes nysgerrighed og motivation (Bamberger og Tal, 2006, s. 77). Det at udstillingen giver mulighed for, at benytte trykknapper medfører, at der skabes et udstillingsrum, som trækker på "Free-Choice-Learning". Fordi der er mulighed for medbestemmelse. Ift. specialets informanter, viste denne mulighed sig yderst positiv, som afspejlet i f.eks. nedenstående:

*"B: Det gav mig et rigtigt godt indtryk også fordi man kunne nå at læse teksten mens at lyden den spillede. Så man ligesom kunne fordybe sig i det." (Bilag 9, 3).*

Ved citatet fornemmes det, at muligheden for at kunne benytte udstillingens trykknapper muliggjorde, at informanten fik mulighed for at kunne fordybe sig i udstillingen. Hvormed kan der argumenteres for, at en positiv indlæring ville kunne finde sted. Ydermere kan det også argumenteres, at Bamberger og Tals pointer om "Free-Choice-Learning" også medfører, at informanter, som oplever sådanne udstillinger, kan danne personlige forståelser og meninger. Dette ses at gøre sig gældende, da brugeren fordyber sig i udstillingen. Således kan denne fordybelse være med til, at danne grundlag for meningsdannelse.

Det kan analyseres, at udstillingens muligheder med trykknapperne og de digitale skærme medfører en let form for "Free-Choice-Learning", som ifølge vores informant, skaber en god indlæringsmulighed. Udstillingens brug af "Free-Choice-Learning" medfører også, at brugerne går fra, at være passive tilskuerer til kulturelle deltagere, som Morten A. Skydsgaard beskrev (A. Skydsgaard, 2016, et al., s. 48). Dette understreges af, at brugerne har mulighed for interaktion gennem trykknapperne. Hvormed de går fra, at opleve udstillingen til at blive en del af oplevelsen. Hvilket også medfører, at de bliver til kulturelle deltagere. Dette udvikling kan eksemplificeres gennem nedenstående:

*"B: (...) Det der med at involvere publikum på en anden måde i forhold til det man gjorde før i tiden ikke, det synes jeg er fint." (Bilag 10, s. 10).*

Informantens udtalelse styrker det perspektiv, som A. Skydsgaard fremhæver, at engagere brugerne mere i udstillingen opfattes som positivt. Det er ifølge flere af vores informanter en positiv ting, at de bliver inddraget i udstillingensoplevelsen. Ift. både Bamberger, Tal og A. Skydsgaard, som eksemplificerer forskellige pointer kan Olga Dysthes begreb om "aktiv

deltagelse” også benyttes. Dysthes begreb om “aktiv deltagelse” gør sig nemlig gældende i udvalgte udstilling. Da brugerne har mulighed for, at interagere med udstillingen. Dette fremmer en aktiv indlæringsproces ifølge Dysthe (Hvid, 25. marts 1999). Dysthes begreb er egentligt udviklet i skolehenseende, men bruges også ift. museologi i relation til, hvordan en udstilling inddrager brugerne og hvilke reaktioner som dette må medføre. Gennem interviewprocessen oplevede vi, at flere af informanterne fandt muligheden for “aktiv deltagelse” god. Ydermere kan dette argumenteres, at medføre en god indlæring. Hvilket eksemplificeres gennem nedenstående:

*”M: Jeg synes det fedt er at man får den der... f.eks. lyden og øh... at man får mere end bare det der ene billede man nu engang får af f.eks. dyret så... end den bare sidder på... bare af det der inde bag glasset... det er fedt nok at man får nogle forskellige vinkler af dyret.”* (Bilag 8, s. 5).

Informantens udtalelse afspejler, at han finder muligheden for “aktiv deltagelse” god, samt at det medfører, at dyret ikke kun opleves på én bestemt måde. Men kan opleves i flere vinkler, hvilket virker “*fedt*” (bilag 8, s. 5). Således ligger det også i citatet, at informanten udover det, at blive engageret selv i udstillingen også påpeger mellem linjerne, at det at lære om dyret i forskellige perspektiver fungerer godt. Hvormed der som tidligere også kan være argumentation for at sige, at der sker en indlæringsproces.

Gennem denne udstillingsanalyse, gør “Den Globale Baghave” brug af mange forskellige virkemidler ift., at formidle udstillingens budskab om biodiversitet, som et samlet nationalt- og internationalt netværk. Det blev analyseret, at der benyttes både lys, lyd- og billedeffekter til at skabe formidling og indgyde bestemte stemninger hos brugerne. Samtidig med at udstillingens formidling hovedsageligt sker gennem tekst.

Efter at have analyseret udstillingens opbygning med brug af vores informanternes udtalelser, vil denne analyse nu bevæge sig videre til, at inddele disse efter Morris Hargreaves McIntyres kultur-segmenteringsteori. Dette gøres for, at analysere, hvilke brugere det er, som den pågældende udstilling tiltrækker og hvorfor.

## Analyse af brugernes opfattelse af udstillingen ud fra Morris Hargreaves McIntyres kultur-segmenteringsteori:

I det følgende afsnit vil specialet analysere de indsamlede interviews, ud fra Morris Hargreaves McIntyres kultur-segmenteringsteori. Da specialet ønsker, at kategorisere interviewene ud fra de segmenter, som den udvalgte teori har. Dette gøres for, at se hvilke brugergrupper, som besøger udstillingen. Hargreaves McIntyres "Culture Segments" eller på dansk kultur-segmenteringsteori er et vigtigt redskab, når man som institution, især museer formidler viden til målgrupper. Naturhistorisk Museum i Aarhus har en bred målgruppe, da de ønsker, at ramme alle. Med det ønske giver den udvalgte teori et dybdegående indblik i, hvem museets vigtigste målgrupper er, og dermed en rettesnor for, hvilke brugere de helst skal ramme med deres formidling.

*"Segmentation is a pragmatic solution. It's a way of clustering individual audience members into manageable groups that can be addressed according to their distinctive needs, wants, attitudes and motivations."* (McIntyre, 2018, ¶Culture Segments).

Som ovenstående belyser, kan denne segmenteringsteori af Hargreaves McIntyre være med til, at hjælpe institutioner med, at kategorisere deres publikum. Dette gør det overskueligt for institutionerne, hvorefter de kan appellere til den ønskede målgruppes behov, ønsker, holdninger og motivationer. Dette gør det nemmere, at ramme forskellige brugere, hvilket kan gøres ved forskellige produkter og budskaber (McIntyre, 2018, Culture Segments, s. 3). I det følgende afsnit vil specialet analysere og dermed kategorisere vores interviews ift. de forskellige segmenter, som Hargreaves McIntyre foreslår.

Gennem de udtalelser som forekom i Bilag 1, der bestod af to unge kvinder, analyseres de til at høre under berigelse-segmentet. Dette ses ift. at de to kvinder havde valgt Naturhistorisk Museum, grundet de aktiviteter som blev tilbudt. Dette segment blev kendetegnet af den type bruger, som værdsatte andres bedømmelser og anbefalinger. Ydermere er der også tale om, at denne bruger gerne vil opleve nostalgi, respekt og forundring (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Enrichment).

Specialets første informanter analyseres til dette segment, skal ses ift. deres interesser indenfor kulturarv og natur. Hvilket ligger inde under dette segments brugertype, men samtidig kan også ønsket om nostalgi og forundring ses tydeligt ved de to informanter. Dette motiverer dem til at

engagere sig i kultur (Bilag 1, s. 2). Ydermere kan de to informanter også argumenteres til, at høre under dette segment ud fra at de fortæller, at de undrer sig over, hvor kaskelothvalens øjne sidder, fordi de ikke kunne se det (Bilag 1, s. 6). I relation til denne forundring, forekom det samme perspektiv ift. skildpaddens hængsler (Bilag 1, s. 5). Således ses det altså, at de to informanter endte med, at undre sig igennem udstillingen, hvilket eksemplificerer at de kan analyseres til, at høre under berigelses-segmentet. Det at de to informanter skal inddeles efter dette segment, kan også argumenteres i at deres besøg er drevet af ren interesse for naturen. Ud fra måden de taler omkring udstillingerne på, kan vi observere, at de er klar over, hvad de gik ind til, da de træder ind på museet. Den ene fortæller at hun har stor interesse for istiden. Derfor ved hun, at museet giver hende noget, som hun er interesseret i (Bilag 1, s. 2). Således kan de første informanter altså analyseres til, at skulle kategoriseres ud fra det segment, som omhandlede berigelse, med de pointer som fremkom gennem det foretaget interview.

Som tidligere argumentere bestod Hargreaves McIntyres kultur-segmenteringsteori af otte forskellige segmentgrupper. Det næste interview adskiller sig fra det foregående, da informantens udtalelser gør, at hun analyseres til, at skulle inddeles i frigørelses-segmentet. Der er tale om en ældre kvinde på 44 år, som er uddannet både lægesekretær og teatertekniker. Hun er på museet sammen med sin datter og hendes to børnebørn. Det at hun kan analyseres ud fra segmentet frigørelse. Dette segmentet har tendens til at være yngre voksne med travlt arbejde og familieliv, som plejede, at kunne lide relativt populær kunst og kultur. Men det gør de ikke mere, idet deres liv er optaget af andre ting og de har begrænset tid til at brug på kulturoplevelser (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Release). Dette kan ses i vores informants tilfælde, da vi ud fra hendes udtalelser og dybdegående besvarelser kan forstå, at hun kender til kunst. Som jeg nævner tidligere er hun også teatertekniker, hvilket viser, at kunst er også en del af hendes hverdag (Bilag 2, s. 1). Vi kan bemærke, at hun ikke bruger meget tid på, at selv fordybe sig i udstillingen, da hendes oplevelse hænger sammen med børnenes oplevelser. Trods dette observerer vi undervejs, at hun har gennemtænkt hele udstillingen, fra lys og lyd til brugervenligheden af udstillingen for børn. Hun mener, at brugervenligheden for børn er meget lav, da hun har været opmærksom på hendes børnebørn og deres reaktion under besøget (Bilag 2, s. 1 & 7). Hun fortæller også en anden vigtig ting, som vi ikke har hørt fra de andre informanter, som vi har interviewet, hvilket omhandler de tre lag der skal være på et museum.



*“V: Det er rigtigt, der er mange niveauer derinde og noget jeg mangler er et mellemniveau. Der er ”kig på dyr”-niveauet og der er ”læs tekstene niveauet” og på en eller anden måde mangler jeg det ind imellem. Det er også fordi jeg har været på Moesgaard hvor man er i stand til gå mere og mere i dybden, der er flere lag. Jeg mangler et mellemlag her, hvor netop børnene har mulighed for at opleve noget, teksterne er for indviklet til børnene ikke, til en seksårig (...)”. (Bilag 2, s. 6).*

Ovenstående eksemplificerer, at der i udstillingen “Den Globale Baghave”, mangler et mellemlag. Ydermere sammenligner hun udstillingen med den formidling, som hun tidligere har oplevet på Moesgaard Museum. Hvor hun påpeger, at det er muligt, at komme mere i dybden med formidlingen. Denne informants påpegelse deles også af Jessen Fogh Lauersen. I interviewet foretaget med ham eksemplificerer han således:

*”B: Det er og ligge de lag på og så ligesom sige hvem henvender det her lag sig til og taler vi klogt til det lag? Og så ligge et lag ovenpå og ovenpå igen ikke. Fordi der er der ikke nogen... altså det er jo ikke en særlig...(...)”. (Bilag 11, s. 20).*

Således analyseres det, at Jessen Fogh Lauersen deler perspektivet påpeget af informanten om, at udstillingen mangler lag. Dermed bliver det et problem, at udstillingen ikke har et mellemlag, som hun formår at “hoppe” på. Selvom hun mener, at hun ikke har nået, at se det hele og fordybe sig, er hun alligevel meget detaljeret ift. hendes besvarelser og har tænkt over mange småting i udstillingen. Således kan det analyseres, at denne informant tilhører segmentet frigørelse. Fordi hun har valgt, at tage på museet med sin familie for, at få en pause fra sin hverdag, hvilket var et af kendetegnene for dette segments brugertype (Bilag 2, s. 1 & Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Release). Dette segmentet har brug for opfordring til at betragte kultur som sociale aktiviteter, samt en mulighed for at holde fri fra den travle hverdag. Informanten indikerer, at besøget skal ses som en “udflugtstur” (Bilag 2, s. 1). Således ses det, at informanten vælger at opleve kultur som en social aktivitet, hvilket også gør at hun stresser af. Begge disse elementer indgår i frigørelses-segmentet.

Underholdnings-segmentet gjorde sig også gældende under vores interview-indsamling. Da vores tredje interview var med en kvinde på 68, som havde arbejdet på DTU (Danmarks Teknisk Universitet). Ud fra informantens udtalelser analyseres det, at hun passer i

underholdnings-segmentet. Segmentet omhandler den brugertype, som ønsker at være en del af kulturelle udtryk via egen deltagelse. Det er brugere som søger bemærkelsesværdige og populære oplevelser (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Entertainment). Dette kan analyseres, fordi hun har valgt, at besøge museet for at være sammen med sin voksne datter og hendes børnebørn (Bilag 3, s. 1-3). Hendes primære årsag til, at besøge museet skal findes i at hun ønsker at tilegne sig en oplevelse sammen med sine børnebørn. Hvormed hun er ikke på museet for, at lære og hun har ikke en bestemt interesse for naturen. Hun er socialt motiveret til, at komme på museet (Bilag 3, s. 2). Gennem hendes udtalelser fremgår det, at hun har set hele udstillingen, men ikke har været særlig grundig, da hendes fokus er på børnebørne og deres oplevelser (Bilag 3, s. 2-3 & 6). Dette medfører, at vi bemærker at hendes besvarelser ikke er særligt dybdegående samt, at de er forholdsvis korte. Informant analyseres til at inddeles i underholdnings-segmentet. Dette ses i relation til at hun har valgt, at opleve udstillingen med sin familie. Således er der argumentation for, at påpege at næsten alle museumsbrugere vil kunne ses, at blive analyseret til at kunne inddeles efter dette segment. Fordi for de fleste er det vigtigt, at blive underholdt under et museumsbesøg, da dette medfører en god oplevelse. Underholdnings-segmentet har et tilfældigt forhold til kunst og kultur. De deltager i populære aktiviteter og kunst, kultur er blot en af de mange fritidsaktiviteter for dem (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Entertainment). Dette ses tydeligt ift. vores informant, da hun ikke har haft en bestemt forventning ift. besøget. Hun er som nævnt socialt motiveret til at være der, da hun fortæller, at det var hendes datter, som syntes at de skulle besøge Naturhistorisk Museum. Dermed analyseres det, at dette informant adskiller sig meget fra det første bilags informanter. Da hun ikke som dem havde en interesse for naturen, men blot er på museet fordi hun ønsker at få en oplevelse med sin familie. Således ser hun kun museumsbesøget som en måde, hvorpå hun tilegner sig en oplevelse med familien. Hvortil det for hende, handler om underholdning sammen med dem hun holder af.

Under interviewprocessen, viste Hargreaves McIntyres stimulerings-segment, at gøre sig gældende hos interview 4, som bestod af en mand på 50 samt hans datter på 12 år. Disse analyseres til, at tilhøre førnævnte segment, fordi dette omhandler brugerne ofte tiltrækkes af usædvanlige og iøjnefaldende kulturbegivenheder (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Stimulation). Dette ses at gøre sig gældende ud fra både faderens samt datterens udtalelser. Det kan analyseres, at de har et højt kulturforbrug og det første de lægger mærke til ved udstilling er ulvene, da disse er iøjnefaldende. Ydermere lægger de mest mærke til de store dyr (Bilag 4, s. 1).

Vi observerer, at informanterne er relativt ligetil i at engagere sig, de ser opsøgende ud og engagere sig i alt, hvad der har med udstillingen at gøre. Den ene informant fortæller, at han har brugt for indput og han er jæger i sin fritid. Dette betyder at besøget på museet handler også om hans fritidsinteresser (Bilag 4, s. 2). Det at informanterne analyseres til, at skulle inddeles indenfor stimulerings-segmentet ses ift., at de kan argumenteres som eventyrlystne i den relation, at de tidligere har besøgt et andet museum weekenden:

*”K: Det fordi vi var på kvindemuseet sidste weekend så skulle prøve noget andet og jeg vil have... med at prøve noget andet og få lidt mere input så ja.”* (Bilag 4, s. 3).

Således ses det, at der er tale om at de to informanter søger forskellige oplevelser på museer. Hvilket kan analyseres som, at de er eventyrlystne samt, at det også kan påpege, at deres kulturforbrug er stort. Da de den ene weekend besøger et museum og den næste et andet (Bilag 4, s. 3). Dermed er der altså tale om, at de to informanters lyst til at opleve forskellige museumsoplevelser argumenteres som eventyrlyst passer ind ift. at inddele dem i denne kategori. Dette er et af stimulerings-segmentets kendetegn, samtidig med de også fandt ulvene i udstillingen bemærkelsesværdige, hvormed de passer ind i denne inddeling (Bilag 4, s. 1).

Ved interview to sås det, at informanten blev inddelt efter frigørelses-segmentet, hvilket også gør sig gældende for det femte interviews informanter. Det femte interview bestod af to informanter, en far og søn, ud fra deres udtalelser analyseres de, til at skulle inddeles i dette segment fordi:

*”M: Nu er jeg jo opvokset herinde nærmest, jeg har boet i naturområdet lige her, jeg må sige at jeg er lidt skuffet over den, så lille som den er. Men der er et godt udvalg derinde, jeg synes, at jeg mangler diversiteten som ikke er der mere og som var der før i tiden. Altså bare størrelsen på krokodillen, den kunne ligge på tværs af udstillingerne før i tiden og der var 10 udstillinger eller 10 rum langs ned og det er meget i forhold til, hvad de har i dag”* (Bilag 5, s. 1).

Som det ses i ovenstående, har han haft kendskab til museet i mange år og har oplevet relativt meget natur og kultur. Men han er blevet forhindret i at opleve disse mere, da andre ting i hans liv har taget over. I samfundet er menneskets liv opdelt efter forskellige faser, som har hver sin sociale status, kvaliteter, rettigheder og pligter, normalt er der tale om barndomsfase,

ungdomsfase og en voksenalder (Religionsleksikon, ¶ *livsstadier*). Frigørelses-segmentet er nemlig det eneste segment, der defineres af et livsstadie (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Release). I faderens tilfælde er det tydeligt, at han var mere kulturanlagt i sin ungdomsfase, men i sin voksenalder har han travlt med arbejde og familielivet, som er med til at begrænse hans tid til, at opleve kultur. Dette er også med til, at han ikke har været på museet i mange år og først nu har opdaget ændringerne på udstillingen. Han fortæller, at han er skuffet over de ændringer der er sket, fordi det har gjort stedet meget mindre og der er færre dyr til stede. Han tilføjer også med det samme, at han er ikke skuffet, men det er anderledes end, hvad han er vant til at se (Bilag 5, s. 1). Mange af vores andre informanter har oplyst, at de synes at udstillingen føles uoverskuelig, grundet alt for mange dyr på et lille sted. Som sagt har faderen haft kendskab til museet i mange år og kender udstillingen og ved hvordan den så ud før i tiden. Faren er optaget af, at opfylde livets krav og derfor søger han mulighed for afslapning, underholdning og socialisering i sin fritid, fordi han nævner:

”M: (...) *De sidste to måneder har vi prøvet at flytte, så nu skulle vi lave noget sammen så blev det det her og bagefter skal vi ned i byen.*” (Bilag 5, s. 2).

Ud fra hans udtalelse kan det argumenteres, at hans kulturforbrug er relativt lavt, men tidligere har han været høj kulturforbrugere og giver udtryk for, at han går glip af noget som han engang nød. Sønnen siger ikke så meget ift. faren, derfor er det svært at placere ham under et af disse segmenter. Men ud fra hans begrænsede udtalelser kan vi argumentere for, at han hører under underholdnings-segmentet. Da dette segment består af unge kulturbrugere, der bl.a. udøver deres interesser og hobbyer, der konkurrerer mod en bred vifte af andre fritidsinteresser (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Entertainment). Han fortæller, at han kan lide dyr og at han er opvokset med disse. Dog har han ikke lært noget nyt, udover størrelsesforholdet ift. f.eks. næbdyret (Bilag 5, s. 5).

Således analyseres det, at faderen hører ind under frigørelses-segmentet, mens sønnen argumenteres til at skulle inddeles efter underholdnings-segmentet. Hvormed der fremvises to forskellige brugertyper i samme interview. Hvilket ses ift. de oplevelser faderen har fra sin barndomstid med museet. Mens sønnen ses under underholdnings-segmentet grundet, at han relaterede sin oplevelse til, at have følt sig underholdt gennem besøget.

Det sjette interview i denne analyse, er baseret på tre informanternes udtalelser, hhv. to kvinder og en mand, som supplerer hinanden under interviewprocessen. De deler samme holdninger og meninger omkring udstillingen. Alle tre informanter er over 60 år gamle og de er alle veluddannede (Bilag 6, s. 1-2). De mener alle, at udstillingen virker rodet og uoverskueligt, når de kommer ind. Fordi der er mange dyr samlet på et lille sted, denne mening deles af vores andre informanter (Bilag 6, s. 9, Bilag 1, s. 3 & Bilag 3, s. 3). Informanterne i dette interview analyseres det til, at høre under tilkendegivelse-segmentet. Fordi dette segment bedst kan lide at dele fælles oplevelser (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Expression). Dette ses hos vores informanter, da der udover de tre interviewede er en fjerde mand, således er der altså tale om en gruppe på fire mennesker. Hvoraf nogle kommer fra Odense og at de, som bor i Aarhus ønsker, at fremvise Naturhistorisk Museum. Samtidig fortæller informanterne også, at de ofte har rejst sammen mange gange og derfor har delt mange oplevelser sammen (Bilag 6, s. 4). De har et højt og aktivt kulturforbrug, hvilket kan bl.a. ses i det følgende citat:

*”SLE:(...) Vi snakker meget om hvor vi har været henne i verden når vi sådan går. Hvad jeg og E har set og... vi tager sådan en helhed med hvad har vi oplevet sammen og hvad oplever vi her.”* (Bilag 6, s. 6).

Dette viser, at de har været mange steder i verden for, at opleve forskellige kulturer og de har især stor interesse inden for naturen. De skulle vælge mellem Stenomuseet og Naturhistorisk Museum, men valget faldt på Naturhistorisk Museum. Da de fortæller, at de ikke har været på museet i mange år. De giver udtryk for, at have travlt og propper så meget ind i deres liv, som muligt for at få det meste ud af deres fritid. Disse informanter kan godt lide, at være en del af kulturbegivenheder og tage andre med i oplevelsen:

*”LSE: ja fordi vi har været i mange lande og set mange dyr. Altså elefanten har gået lige foran. Ja altså.”* (Bilag 6, s. 6).

Alle tre har delt oplevelser med hinanden, som det kan ses i citat siger de hele tiden ”vi” og ikke ”jeg”. Tilkendegivelse-segmentet består af den målgruppe, der er åben og modtagelig for nye ideer. De kan godt lide udfordring, underholdning og mental stimulering gennem deres kulturelle oplevelser (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Expression). Gennem deres udtalelser, kan vi observere, at de kan godt lide at være en del af folkemængden og er eventyrlystne. Da de

har været ude, at rejse mange steder i verden og har set mange af de dyr, som udstillingen har. Selvom de godt kan lide eventyr og opdage nye ting vil de gerne vide, hvad de går ind til inden de træder ind på museet. I dette tilfælde ved de f.eks. at de godt kan lide dyr og de kan relatere sig til de mange dyr, som de har set på museet og til deres oplevelser i Sydafrika. Det er vigtigt for disse personer, at holde sig opdateret både i udlandet og hjemme. Denne målgruppe behøver ikke, at overbevises om fordelene ved, at engagere sig med kunst og kultur (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Expression). Da de gennem deres udtalelser giver udtryk for, hvor engageret og nysgerrige de er. Disse informanter er grundige i de ting, som de ser, hvortil de også udtrykker meninger om, hvordan udstillingen kan forbedres. En af informanterne fortæller, at det kunne have været mere overskueligt, hvis dyrene blev kategoriseret:

*”LSE: Måske også at man delte dem sådan lidt op. Jeg synes også når man går sådan inde i den store så er der godt nok de der skilte, men de står ikke lige der hvor skiltene mange gange er.”* (Bilag 6, s. 5).

Her snakker hun om at dele dyrene op på en måde så de hurtig kan spotte dem og fortæller, at udstillingen er dårlig skiltet. Hvilket gør det svært, at finde navnene på dyrene. For disse personer er kulturelle oplevelser til for, at blive delt og diskuteret med andre. Dermed kan det altså via ovenstående ses, at de tre informanter analyseres til, at passe godt i tilkendelses-segmentet, da der er tale om stor fælles deling af oplevelser, hvilket er et af kendetegnene for dette segments brugere (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Expression).

Under det syvende interview, som bestod af et ægtepar, som var en mand og kvinde på hhv. 61 og 63 år, viste det sig at segmentet essens kunne gøre sig gældende. De var begge fagpersoner, da den ene var uddannet historiker og den anden kunsthistoriker. Den ene havde arbejdet på Fiskeri- og søfartsmuseet mens den anden havde arbejdet for Fotomuseet (Bilag 7, s. 1-2). Gennem deres udtalelser, analyseres de til at tilhøre essens-segmentet, fordi de er eksperter på området, idet de begge er uddannet historikere og har arbejdet på to forskellige museer. Informanterne betragtes som eksperter og har et højt kulturforbrug. Disse fagpersoner skal analyseres ud fra essens-segmentet fremgår i nedenstående citat, som beskriver, hvad der kendetegner dette brugersegment i Hargreaves McIntyres teori:

*”The Essence segment tends to be well-educated professionals who are highly-active cultural consumers and creators, they are leaders rather than followers. Confident in their own tastes, they will act spontaneously according to their mood and pay little attention to what others think.”* (H. McIntyre, ¶Essence).

Ovenstående eksemplificerer altså, at disse personer er selvsikre i deres smag af kultur og ikke tænker på, hvad andre synes. De er styret af deres egen normer og værdier frem for at tilpasse sig for andres skyld (H. McIntyre, ¶Essence). Ud fra deres udtalelser, kan vi iagttage, at de bruger fagtermer og de synes, at udstillingen er meget underholdende, idet denne form for udstillinger er meget enestående, da alt efterhånden er blevet digitalt:

*”IJ: Men jeg synes det er lidt underholdende for efterhånden er den slags udstillinger jo sjældne de bliver jo nedlagt fordi de jo er gammeldags ikke.”* (Bilag 7, s. 3).

Dette viser, at de er interesseret i gammeldags udstillinger, fordi Naturhistorisk Museums udstilling “Den Globale Baghave” har et gammeldags koncept, som består af udstillingstekster. Dog prøver de, at gøre det lidt digitalt for at få udstillingen til at leve op til den forventning, som brugerne har til en udstilling i dag. Det gør de ved, at benytte sig af trykknapper og digitale skærme. I vores informanternes tilfælde er det tydeligt, at de har arbejdet med kultur og kulturarv, således at de lever et aktivt liv, hvor kunst og kultur er en integreret samt afgørende del af deres liv. For disse personer er kultur noget, de kan opleve med eller uden andre, snarere end en social aktivitet eller en form for underholdning. For dem er kultur en kilde til selvopfyldelse og udfordring således et middel til at opleve livet. Ud fra deres udtalelser kan vi bemærke, at de har høje forventninger, da de kom på museet, eftersom de sammenligner udstillingen til New Yorks National History Museum, samt at de relaterer udstillingen til deres hverdag.

*”M: Men det er jo sådan meget lidt ift. det som er på National History Museum i New York ikke. Der har man jo en hel etage og en lang gang med elefanter i midten det er jo sindssygt flot ikke. Men netop når man står og får dem der hvor de bare står og står så er det jo sådan lidt alene og lidt uformidlet. De står bare sammen det er ligesom at have legetøj på en hylde hvor det bare er sat op i en lang række ikke.”* (Bilag 7, s. 7).

Ovenstående indikerer, at vores informanter er kræsne og agerer som eksperter ift., at forsyne dem selv med netop den type kultur, som de synes om. De kritiserer museets formidling ift. "Den Globale Baghave" og mener bl.a., at det burde være delt mere tematisk op. De mener, at der mangler information om, hvor dyrene kommer fra og hvor de bor i verden (Bilag 7, s. 8-9). Der er tale om, at disse to informanter skal karakteriseres som en del af essens-segmentet. Da de kunne analyseres, at de er veluddannet inden for feltet og har stor viden herom, hvilket afspejles i deres udtalelser. Ydermere er der også tale om, at de fremviser, at have et højt kulturforbrug, som er en integreret del af deres personlige lige såvel som tidligere arbejdsliv.

Tidligere i denne analyse så vi, hvordan underholdnings-segmentet gjorde sig gældende i interview tre. Dette segment kan også analyseres til at fremkomme i interview otte, som bestod af en ung mand på 21 år og under uddannelse (Bilag 8, s. 1). Han har sin kæreste med på museet, men hun har valgt, at ikke deltage i interviewprocessen. Denne informant kan argumenteres for, at tilhøre underholdnings-segmentet. Fordi dette segment hovedsageligt repræsenterer unge kulturbrugere, som har et lavt kulturforbrug (H. McIntyre, ¶Entertainment). Ud fra hans udtalelser observerer vi, at han er på museet for at underholde sin kæreste og fordi at han har en speciel interesse inden for hajer, som han fortæller os, efter interviewet er afsluttet (Bilag 8, s. 7). Vi bemærker, at kæresteparret søger spænding og flugt fra deres hverdag. Han fortæller, at han ikke har lært noget ved at være på museet, hvor vi kan forstå, at fritid for ham er sjov og ikke for at lære. Det er noget han forsøger, at undslippe fra gennem deres fritidsaktiviteter (Bilag 8, s. 2 & 6-7). Han er socialt motiverede til, at deltage og vil bruge tiden på en opmuntrende og sjov måde med sin kæreste. For det meste kan han ikke forestille sig, at de vil imødekomme disse behov ved at, engagere sig med kunst og kultur. Han fortæller, at han har kendskab til museet, idet han har besøgt museet sammen med sin farfar for mange år siden (Bilag 8, s. 7). Dette gør, at han har et "bånd" til museet og foretrækker, at holde sig til det han kender og ikke vil have udfordringer eller risiko ved, at opdage noget nyt, disse aspekter indeholder underholdnings-segmentet (Bilag 8, s. 7 & H. McIntyre, ¶Entertainment). Denne målgruppe tænker over, hvad andre syntes om dem og det er en af grundene til at de vil prøve populærkultur og aktiviteter, der har fået positive anmeldelser såsom festivaler, film, populær musik osv. Det er en af grundene til at unge kulturbrugere for det meste hører under dette segment (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Entertainment). Således analyseres det at informanten hører til underholdnings-segmentet, da hans årsag til besøget skal findes i, at han ønsker at få en oplevelse. Han er på museet fordi han vil have en pause fra sin hverdag, samt at han ønsker at vise sin kæreste stedet. Dermed passer han ind i dette segment, fordi han ønsker, at blive



underholdt gennem den oplevelse han tilegner sig og ikke har større fokus på om det giver ham reel indlæring.

Gennem det niende interview deltager to unge informanter i form af en mand på 17 år, som er gymnasieelev, samt en ung kvinde på 17 år, som holder sabbatår. De to informanter kan argumenteres for, at skulle placeres under bekræftigelses-segmentet. Dette segment omhandler en brugertype, som søger kvalitetstid sammen med andre. Det er også en brugertype, som ønsker at øge egen kulturel tilgang, samt at de ofte engagerer sig i kulturelle aktiviteter (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Affirmation). Disse informanter analyseres ud fra dette segment, fordi at selvom de er unge og derfor kunne placeres under underholdnings-segmentet, så ses det gennem deres udtalelser, at de er bevidst engageret i den kulturelle oplevelse på museet. Hvormed de analyseres til at passe bedst under dette segment. Under interviewprocessen fortæller den unge kvinde, at hun godt kan lide at gå på museer:

*”K: Så øh... og jeg kan rigtig godt lide museer og øh... vi har lige haft årsdag og så vi plejer altid at gå på museer når det er og jeg har aldrig været her.”* (Bilag 9, s. 4).

Denne målgruppe har et middelt kulturforbrug og har tilbøjelighed til at kigge efter større, men ikke nødvendigvis specielle aktiviteter. For vores informanter er kunst og kultur en af de mange fritidsmuligheder, som de kan opleve. De er eventyrlystne når det kommer til deres kulturelle forbrug og dette er en måde, at udvikle sig selv på. De er på udkig efter, at bygge sig selv op og de vil gerne vise andre, at de er kulturelt engagerede (Bilag 9, s. 2-4). Når unge mennesker som dem, besøger museet kan der ligesom stimulering-segmentet være interesse for events, det kan f.eks. være de dissektioner, der sker på museet, hvor de underviser deres gæster om f.eks. løvens indre opbygning.

Hun fortæller under interviewet, at de har årsdag, her kan vi observere, at de glæder sig over det kulturelle forbrug, som en måde at nyde kvalitetstid sammen med hinanden på (Bilag 9, s. 4). Dette segment vil fortsætte med, at deltage i store, generelle arrangementer og aktiviteter, idet der er stor chance for, at deres kulturelle behov opfyldes. Ud fra informanternes udtalelser observerer vi, at de er meget engageret og har gennemtænkt hele udstillingen under deres besøg. Et af de spørgsmål, som vi stiller til dem omhandler deres oplevelse, hvor den unge kvinde fortæller:

*”B: Det gav mig et rigtigt godt indtryk også fordi man kunne nå at læse teksten mens at lyden den spillede. Så man ligesom kunne fordybe sig i det.”*(Bilag 9, s. 3).

De har mange meninger og holdninger omkring udstillingens opbygning, ligesom vores andre informanter. Såsom at udstillingen er forvirrende og at der er meget, at forholde sig til under besøget, dette viser både engagement og aktiv deltagelse fra informanternes side (Bilag 9, s. 2 & 5). Dermed kan de to informanter gennem interview ni altså analyseres til, at være under beskæftigelses-segmentet, da de fortæller at de ofte går på museer, da de vældig godt kan lide dette. Hvormed det illustrerer, at de er bevidste om, at øge deres eget kulturforbrug, hvilket er et af kriterierne for dette segment samt, at de også bruger kvalitetstid sammen i selve oplevelsen, hvilket også var en del af bekræftigelses-segmentet (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Affirmation).

Tidligere i denne analyse beskrev vi, hvordan stimulerings-segmentet gjorde sig gældende ved interview fire. Men vi kunne samtidig også se, at samme segment kunne argumenteres, at gøre sig gældende hos interview ti. Dette interview består af tre informanter, som supplerer hinanden under samtalen, der er tale om et ægtepar og deres voksne søn. Disse deler næsten samme meninger og holdninger ift. udstillingen. De fortæller os, at stedets størrelse generer dem og de mener ikke, at der er plads til refleksion:

*”C: Jeg vil også tilslutte omkring det der med at lokalet er ikke så stort, men der er meget derinde og det bliver måske... jeg synes at midter-sektionen, hvis man kan kald det er måske lidt for tætte, hvor man nogen gang, så står man og læser om noget man måske allerede er gået forbi den. Der er nemlig ikke sammenhæng i hvad man står foran og hvad man kan læser om.”*(bilag 10, s. 2).

Dette beskriver næsten alle vores informanter under de afholdte samtaler. De mener næsten alle sammen, at der er for lidt plads og dermed umuligt, at fordybe sig i udstillingen. En anden ting er, at dyrene mangler skilte, hvilket forvirrer brugerne. Det at informanterne under dette interview skal placeres under stimulerings-segmentet ses ift, at de ligesom informanterne i interview fire også tiltrækkes af de udstillede ulve, samt at de finder midtersektionen af udstillingen iøjnefaldende (Bilag 4, s. 1 & Bilag 10, s. 1-2). Dette segment omhandler den

brugergruppe, som foretrækker kultur som introducerer dem for nye ideer, samt at de kan lide at bruge det socialt (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Stimulation).

Det fremgår, at informanterne i dette interview lader til, at være en aktive brugere, som består af far, mor og søn, som lever deres liv til fulde og søger efter stimulerende oplevelser såsom roning, at besøge museer og motion (Bilag 10, s. 1-4). De er åbne overfor en række oplevelser og udfordringer, der skiller dem ud fra mængden. De vil gerne være på forkant med alt, de vil gerne være dem, som ved hvad der foregår. Dette viser de ved, at fortælle os om at de kan lide, at se på ulvene og deres størrelsesforhold, idet ulve er et aktuelt emne i dag (Bilag 10, s. 4). Brugere i stimulerings-segmentet ønsker, at leve et varieret og underholdende liv med nye udfordringer og et varierende udvalg af kunst og kultur, som de kan deltage i. Deres hovedformål til at deltage i kunstbegivenheder og aktiviteter er grundet den sociale oplevelse. De tænker ikke over andres meninger og følger deres egne normer og værdier samt finder nye begivenheder og fritidsaktiviteter. Deres ivrige følelse af eventyr og et ønske om at skille sig ud fra mængden, får dem konstant til at prøve nye ting, selvom det betyder at gå ud på egen hånd (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Stimulation). Dette bemærker vi, da de tre informanter besvarer spørgsmålet om, hvorfor de har valgt, at besøge museet. Da de fortæller, at de har set et skilt, da de var på vej til Aarhus og fik lyst til at se den nye udstilling “Home sweet home” (Bilag 10, s. 3). Dette betyder altså, at disse tre informanter analyseres til, at skulle kategoriseres efter dette segment, idet de gennem deres udtalelser afspejler flere af segmentets kendetegn. Fordi de finder ulvene samt ørnereden bemærkelsesværdige og iøjnefaldende (Bilag 10, s. 4).

Således er dette speciales ti bruger-interviews blevet analyseret og kategoriseret ud fra Morris Hargreaves McIntyres kultur-segmenteringsteori. Denne segmenteringsteori samt de ovenstående kategoriseringer af brugerne, fremmer museets kommunikation om, hvordan de skal kommunikere til hvert segment for at motivere deres publikum. Ole Strandgaard pointerer, at museets brugere er forskellige og der er forskel på de situationer, hvor formidlingen finder sted. Der er forskel på om museet appellerer til en skoleklasse, der er på besøg eller når ud til de individuelle museumsbesøgende. Mange museer påstår at appellere til alle, men her mener Strandgaard, at det ikke er muligt. Det er vigtigt, at museet finder ud af hvem der i virkeligheden besøger museet og hvordan de gør det (Strandgaard, 2010, s. 223). Når Naturhistorisk Museum i Aarhus formidler viden, om det er på museet eller digitalt, er det nødvendigt for dem, at være opmærksomme på, hvem de henvender sig til og, hvilke

målgrupper de gerne vil nå ud til. I dette tilfælde vil Hargreaves McIntyres definitioner af de forskellige kulturbrugere være væsentlige. Ovenstående analyse og kategorisering af vores interviews, som vi har foretaget af brugerne viser, hvilket segment de kan inddeles efter, samt hvorfor.

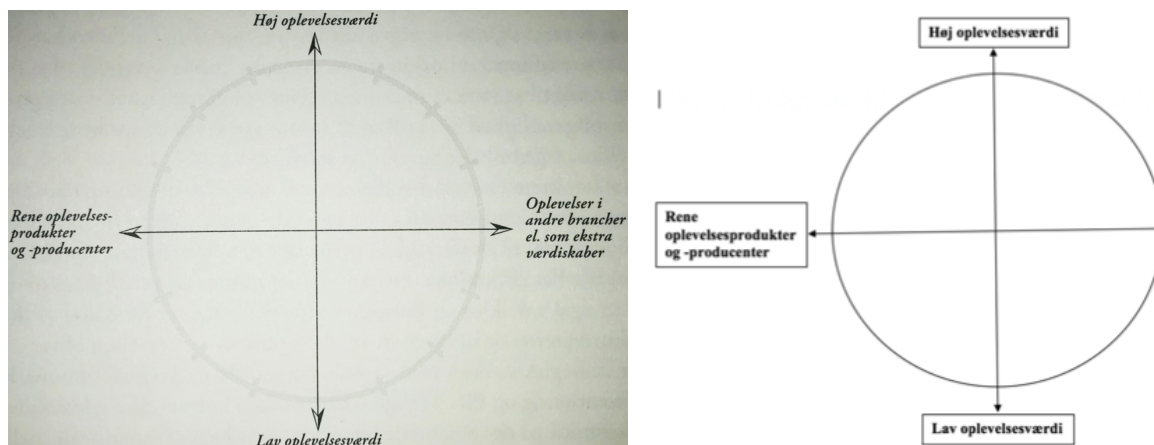
Dermed giver denne analyse også et indblik i de brugere, som vælger at besøge Naturhistorisk Museum og hvilke segmenter ifølge teorien, som repræsenteres oftest ud fra vores dataindsamling. Analysen viser også gennem sin inddeling af brugerne deres behov under museumsbesøget. Samt hvordan brugerne kan have forskellige behov for, at komme på museet og omvendt, hvordan museet kan opfylde deres behov. Således er det gennem denne analyse, blevet klargjort ud fra vores dataindsamling i relation til den udvalgte teori, hvem det er som besøger museet og hvorfor de gør det. Dermed kan vi også se, at Naturhistorisk Museum, ud fra teorien tiltrækker mange forskellige segmentgrupper. Gennem analysens inddeling og kategorisering af bruger-interviewene er det også blevet klargjort, hvordan udstillingen opfattes og fortolkes af brugerne.

Dette betyder, at denne analyse giver et klart indblik i "Den Globale Baghave" brugere og deres fortolkninger samt oplevelser af udstillingen. Hvilket den næste analysedel også vil omhandle, da denne ud fra et oplevelsesøkonomisk synspunkt vil analysere brugernes oplevelser.

## Analyse af brugernes oplevelse af "Den Globale Baghave" set igennem oplevelsesøkonomi.

I dette afsnit bruges oplevelsesøkonomi som teoretisk redskab ift. de indsamlede brugerdata. Dette gøres for at klarlægge, hvilken oplevelse informanterne tilegnede sig gennem "Den Globale Baghave". Som tidligere præsenteret i afsnittet oplevelsesøkonomi omhandlede denne teori, når et produkt iscenesættes som en oplevelse til forbrugeren. I relation til dette ligger også oplevelsesværdien, som er den værdi, oplevelsen har ifgl. forbrugeren. Afspejlet i, at første gang forbrugeren ser en ny film, så vil argumentet være at oplevelsesværdien er høj, mens at den vil falde jo flere gange forbrugeren genser filmen (Lund, Porse Nielsen, Goldschmidt, Dahl & Martinsen, 2005, s. 18-20). Det er også væsentligt, at påpege denne skal forstås således, at dette er dybt afhængigt af subjektivitet samt individuelle referencerammer. I relation til oplevelsesværdien findes det førnævnte oplevelseskompass, som er et redskab. Hvor oplevelser på en vandret linje inddeles som enten rene oplevelsesprodukter f.eks. et museum

eller brancher som bruger oplevelser som et biprodukt eller ekstra værdiskaber, som f.eks. Ryanair (Lund et al., 2005, s. 24). Kompasset har også en lodret linje, som inddeler den givne oplevelse efter høj eller lav oplevelsesværdi. Således kan kompasset bruges som redskab til, at se hvordan forskellige oplevelser bliver opfattet (Lund et al., 2005, s. 21). Det er til denne analyse fundet relevant, at benytte oplevelseskompasset dog i en revideret udgave, som vi selv har konstrueret. Således, at vi kan indsætte brugernes oplevelser ift. kompasset. Den revidering, som vi har foretaget i kompasset ses nedenfor:



(Lund et al., 2005, s. 21).

Således ses det originale oplevelseskompass og vores reviderede udgave. Som det fremgår er der tale om, at vores udgave mangler delen med brancher, som benytter oplevelse som biprodukt eller ekstra værdiskaber. Valget om at afskære denne del af kompasset skal ses i relation til, at vi argumenterer, at en museumsinstitution ligger i aksen, som skaber rene oplevelser til forbrugeren. Således med ovenstående som analyseredskab vil denne analyse begynde, at forholde sig til, hvilke oplevelser den udvalgte udstilling genererer.

Gennem analysen med segmenteringsteorien så vi, at det første interviews informanter blev analyseret til, at tilhøre berigelses-segmentet. Det at de blev analyseret til, at tilhøre segmentet som satte stor pris på natur og kulturarv, samt at de var præget af nostalgi og forundring afspejles gennem deres oplevelse af udstillingen (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Enrichment & Bilag 1, s. 1-2). Under interviewet bliver informanterne stillet spørgsmålet om, hvad der fangede dem mest i udstillingen, hvortil informanten svarer: "*L: De store pattedyr*" (Bilag 1, s. 1). Således påpeger informanten, at det som fangede dem først i oplevelsen, var de udstoppede pattedyr, som udstillingen indeholder. I relation til deres første indtryk af oplevelsen gennem udstillingen, ses det også at de påpeger, at de bedre kan relatere sig til de udstillede dyr end andre ting: "*L: Altså de store fisk, isbjørnen osv.... altså man kan mere relatere sig til dem,*

*tror jeg i forhold til at se biler, biler er jo biler.*" (Bilag 1, s. 1). Det analyseres, at informanternes første oplevelse relaterer sig til at de synes, at de store pattedyr findes interessante og flotte. Samt at de også udtrykker, at kunne forholde sig til den oplevelse de får gennem udstillingen. Dette skal også ses ift., at begge informanter gennem interviewet udtrykker stor interesse for naturen og at de finder dette meget spændende:

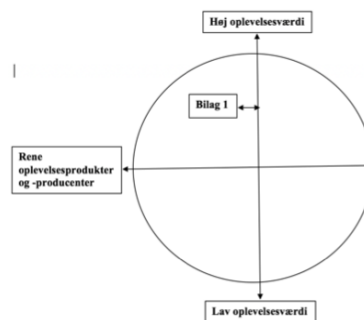
*"L: ... altså jeg gik på Uni og havde stor interesse for istid, det er en form for hobby, om det er Stenomuseet og fossiler, så kan jeg godt lide at se sådan noget."* (Bilag 1, s. 2) & *"E: Jeg synes, at skeletterne var flotte ... ja dem synes jeg var rigtig spændende."* (Bilag 1, s. 2).

Gennem ovenstående læses interessen for natur, samt nostalgi i og med, at den ene af informanterne har haft interessen siden sin tid på universitetet. Dette var også årsagen til deres inddeling i berigelses-segmentet. Men citaterne fremviser også den oplevelse informanterne har fået gennem udstillingen i en positiv kontekst. I relation til det informanterne oplever som positivt, ift. den oplevelse de får. Ses det også at der er elementer, som de bryder sig mindre om, især ift. til udstillingens opbygning (Bilag 1, s. 2-3). Informanterne beskriver, at udstillingen indeholder mange dyr og at der ikke altid er billeder af de dyr, som teksterne beskriver gennem udstillingen. Dette medfører, ifølge informanterne at det er en nødvendighed, at brugerne af udstillingen, for at opnå den fulde oplevelse, kan kende til de udstillede dyr i forvejen, hvilket ses gennem nedenstående:

*"E: Der er MANGE dyr, hvis du ikke kender dyret og ikke ved hvordan dyret ser ud så kan det være svært at læse noget om det, der står på de plader hvad dyret hedder, men der er ikke nogen billeder."* (Bilag 1, s. 2) & *"L: Ja lige præcis, vi stod og kiggede på leoparden og hvad var det andet... nå ja svalen og hvad er der lige der står ved siden af den, hvor man faktisk skal ned at kigge og gætte sig til om der er overhovedet er et skilt til den i stedet for, at man hurtigt kan finde tingene."* (Bilag 1, s. 3).

Gennem ovenstående citater ses det, hvad brugerne synes er mindre godt i oplevelsen af udstillingen. Det fremgår klart, at udstillingens skiltning og opbygning, ifølge informanterne virker uoverskuelig og rodet. Således kan det altså analyseres, at informanterne i det første bilag, erhverver sig en oplevelse, som de finder meget blandet. De oplever udstillingen positiv gennem de udstillede dyr, hvormed de kan analyseres til, at have en høj oplevelsesværdi. Dette

perspektiv ændres dog, da de fremhæver, at dyrene fremstilles på en måde, som virker for rodet samt at skiltningen heller ikke imødekommer dem. Dette medfører en forringelse i deres oplevelse af udstillingen. De to informanternes oplevelsesværdi skal også sættes ift. et andet kendetegn for teorien omhandlende, at personligt engagement og deltagelse oftest har betydning for den oplevelse brugerne får (Lund et al., 2005, s. 20). Dette ses på den måde, at begge informanternes personlige engagement analyseres som stort ift. den oplevede udstilling. Dette kan også argumenteres ift. at højne deres oplevelse af “Den Globale Baghave” og dermed kan vi ud fra det reviderede oplevelseskompas, indsætte disse informanternes oplevelse af udstillingen således:



Det første bilags informanter kan analyseres ud fra deres udtalelser til, at have en relativ god oplevelsesværdi. Dette kan analyseres til at skyldes den personlige interesse og engagement, som de besøgende tager med sig, når de kommer ind på museet. Samt at det er gennem interviewet lader til, at de negative aspekter af oplevelsen ikke overskygger helhedsoplevelsen. Hvormed det stadig ud fra deres udtalelser fremstår som generel positiv oplevelse. Dermed kan de altså analyseres til, at have haft en god oplevelse med træk af mindre gode elementer. Disse negative aspekter i udstillingen forstyrrede ikke deres generelle vurdering, hvilket medfører, at vi kan argumentere for, at de skal ligge lidt over midten på akse med høj oplevelsesværdi. Da oplevelsen sås som god, men ikke helt uden småfejl, hvilket indvirker i at oplevelsen ikke er helt i toppen af akse.

Informanten ved det andet interview, blev analyseret til at skulle inddeles efter Hargreaves McIntyres segment om frigørelse. Som set i den tidligere analyse, blev hun inddelt efter dette segment, da hun tydeligvis kendte til kulturbrug i form af kunst, samt at hun betragtede oplevelsen som en måde, at stresses af fra hverdagen (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Release & Bilag 2, s. 1). Under interviewet forklarer informanten, hvilken oplevelse, som “Den Globale Baghave” gav hende ud fra følgende: ”V: Min beskrivelse er at det er et dejlig drøm, at komme

*ind i.*” (Bilag 2, s. 1). Da informanten svarer, at det er en dejlig drøm, som hun trådte ind i, fulgte vi op på dette og spurgte, hvorfor hun mente sådan, hvortil hun svarede følgende:

*”V: Det er pga. lyset, det er pga. atmosfæren. Uhm lydniveauet er behageligt derinde uhm selvom der er mange ting at se på så er det alligevel kuperet på en måde at ikke bliver overvældende. Det synes jeg.”* (Bilag 2, s. 1).

Det kan analyseres, at informantens første oplevelse af udstillingen er meget positiv. Hun opfatter udstillingen, som en dejlig drøm og i det opfølgende beskriver hun, at det er pga. lyset, lydniveauet og den atmosfære, som skabes i udstillingen. Hun konstaterer, at disse elementer også medfører, at det bliver en behagelig oplevelse, selvom der er mange ting, at forholde sig til. I relation til dette, konstaterer hun faktisk, at oplevelsen som hun erhverver sig, ikke forekommer hende overvældende. Længere inde i interviewet beskriver informanten følgende: *V: Uhm... udover de ting så synes jeg, at det er en god udstilling at dykke i, der er et niveau af udforskning derinde som jeg synes er rart.(...)”* (Bilag 2, s. 2). Citatet understøtter informantens positive oplevelse af udstillingen, da hun mener at udstillingens opbygning giver hende en god oplevelse. Ydermere påpeger hun, at udstillingen rummer en vis dybde og dermed udforskning. Således kan det ifølge informantens udtalelser analyseres, at oplevelsen af “Den Globale Baghave” opfattes, som yderst positiv. Hvilket medfører, at informanten har en god oplevelsesværdi, men dette bliver dog forstyrret, idet informanten oplever, at hendes børn reagerer anderledes på udstillingen:

*”V: Ja... jeg tænker at det er brugervenligheden for børn! Og at det med at fange dem, fordi at man kan se ved Simone (hendes barnebarn) som er tre år gammel suser jo igennem og tænker ”ja okay en masse dyr fedt nok” så til mindre børn er det nok ikke så interessant, de kigger nok på nogen ting så det er det.”* (Bilag 2, s. 2-3).

Det ses således, at informantens oplevelse af udstillingen, som tidligere blev analyseret til, at have en relativ høj oplevelsesværdi forringes. Fordi hun også påvirkes af hendes barnebarns oplevelse af udstillingen. Dette skyldes hendes alder samt, at udstillingen ikke ifølge informanten, henvender sig godt nok til børn, som målgruppe. Dermed forringes hendes før så gode oplevelse, fordi hun forholder sig til barnebarnets oplevelse. Ydermere styrkes hendes forringelse af udstillings-oplevelsen også, da hun konstaterer, at hun ser udstillingen som:

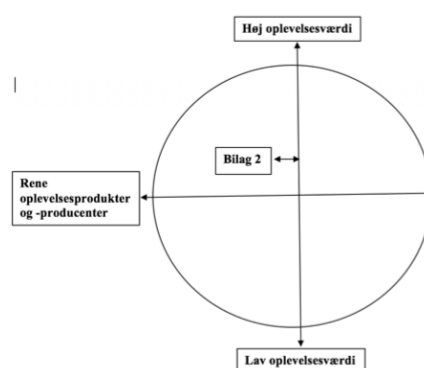


*”V: (...) jeg må indrømme at jeg generelt ikke er så meget begejstret for et museum oplevelsesmæssigt, hvor jeg skal læse en hel masse tekster for at forstå, hvad der foregår. Det synes jeg er lidt for gammeldags.” (Bilag 2, s. 3).*

Således afspejler det, at informantens oplevelse, som først var god påvirkes af barnebarnets forringede oplevelse. Fordi der mangler et mellem niveau for børn, samt at hun også anser udstillingen som gammeldags med al dens tekst-information. Der er altså tale om, at hendes oplevelse af udstillingen er blevet forringet og dermed har mistet en del af sin oplevelsesværdi. Men grundet ovenstående, konstaterer informanten dog alligevel at:

*”V: Ja jeg synes at det er meget gammeldags på trods af at de benytter sig rigtig meget af lys og lyd og atmosfæren og de her grupperinger hvor man vandrer rundt, der er en miljøoplevelse, det synes jeg er fedt, det føles at man træder ind en anden verden ikke, det kan jeg godt lide.” (Bilag 2, s. 3).*

Som det fremgår af ovenstående oplever informanten udstillingen, som at træde ind i en anden verden, hvor en miljøoplevelse kan tilegnes. Dermed, kan det altså argumenteres, at informantens forringelse af udstillingen alligevel nedtones, da hun stadig konstaterer oplevelsen som *“fedt”* (bilag 2, s. 3). Ud fra dette kan informantens oplevelse af udstillingen analyseres, til at fremstå blandet, ligesom de tidligere informanternes oplevelse. Men der er stor forskel på, hvad det er, som gør oplevelsen blandet. Hvor det før var dårlig skiltning og udstillingen blev opfattet som rodet, så ligger informanten fra interview to vægt på, at oplevelsen er god idet, den skaber en illusion om en anden verden. Men dette forringes af manglende børneniveau, samt for meget tekst. Det betyder, at informanten fra bilag to kan indsættes således i oplevelseskompasset:



Det virker således til, at informantens fokus på barnebarnet ender med, at påvirke hendes oplevelse meget, hvilket er årsagen til hendes placering i oplevelseskompasset. Hvor hun ligger lidt under bilag et, da hendes oplevelse virker til at være blevet overskygget af udstillingens mindre gode oplevelsesaspekter.

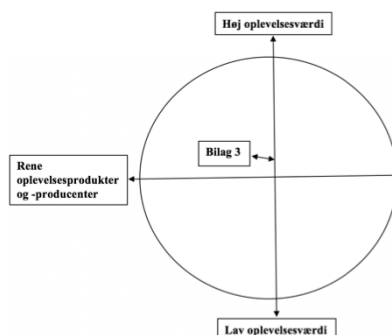
I relation til Hargreaves McIntyres otte segmenter kan det ses, at underholdnings-segmentet gjorde sig gældende ved flere informanter. Det viste sig første gang i interview tre, hvor informanten havde stort fokus på, at opleve udstillingen med sin familie og børnebørn. Det blev analyseret, at hendes primære årsag til besøget var, at få underholdning sammen med mennesker hun holdt af (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Entertainment). I relation til, at hun blev analyseret ind i kategorien om underholdning vil det nu forsøges, at analysere, hvilken oplevelse hun fik gennem udstillingen. Hendes umiddelbare oplevelse af udstillingen var:

*”L: Jeg synes at den kræver meget læsning, hvilket gør det uoverskueligt øøøhh ja altså (kort pause) altså jeg synes at det er godt at man samlet så mange dyr og tror også at de har nogen gode historier at præsentere, det er svært at læse dem alle, når man ikke har navne på dyrene, fx der er omtalt krondue, men der står ikke nogen steder, hvad en krondue er (...)”* (Bilag 3, 1).

Som citatet illustrerer fremstår informantens oplevelse af udstillingen som blandet, idet hun mener, at den kræver meget læsning. Men hun mener også, at udstillingen er god pga. de mange dyr, som er samlet på et sted. Ydermere mener hun også, at der er gode historier, at formidle. Hendes første indtryk kan således argumenteres for, at være midt imellem ift. oplevelsesværdien. Fordi hendes førstehåndsindtryk er, at hun opfatter udstillingen som både positiv og negativ. Som samtalen mellem interviewer og informanten udvikler sig, kan det forstås at informanten mener, at der gives ikke nok informationer. Udstillingen kommer til, at fremstå som uoverskuelig især ift. de udstillede fugle, som står blandet sammen (Bilag 3, s. 2). Dermed kan disse påpegelser argumenteres for, at påvirke informantens oplevelsesværdi i en forringende grad. Dette styrkes yderligere af, at informanten senere konstaterer, at de som har skabt udstillingen sagtens kunne forbedre den ved at f.eks. sætte skilte om dyrene inde i midtersektionen af udstillingen (Bilag 3, s. 3). Informantens førstehånds indtryk virker blandet med ofte mere negative aspekter end positive, her påpeger hun at:

*”L: Ja... Jeg synes, at det er informativt på en anden måde, altså at man får information på en anden måde ikke, at det ikke er kun dansk altså at det er ikke kun Danmark der skyldig i at vi ikke har alle de forskellige dyr mere.” (Bilag 3, s. 2).*

Ovenstående viser, at informantens ellers mindre gode oplevelse bliver forbedret. Fordi hun eksemplificerer, at museets problematisering i teksterne for hende fremstår som god. Dermed analyseres det, at informantens oplevelse ift. oplevelseskompasset kan illustreres således:



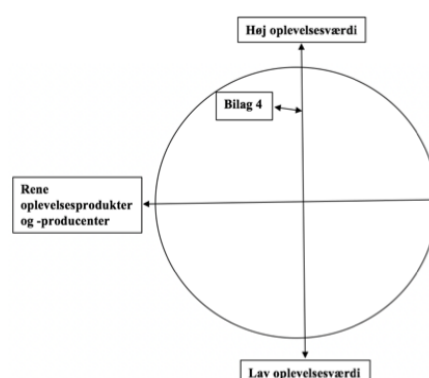
Ud fra ovenstående kan det ses, at informanten fra det tredje interview er meget tæt indsat i kompasset, i midten mellem høj- og lav oplevelsesværdi. Grunden til at informanten ikke ligger på midten skal ses i, at hun på trods af de fremhævede negative aspekter mener, at udstillingen har potentiale. Hun beskriver, at den med sine mange dyr har mulighed, for at fortælle gode historier. Ydermere synes hun også, at der er gode problematiseringer i udstillings-teksterne. Dette medfører, at vi kan argumentere for at hendes oplevelsesværdi er lidt højere end den midterste værdi på skalaen.

Gennem det fjerde interview sås det, at der var tale om to informanter, som skulle inddeles efter stimulerings-segmentet. Der var tale om en mand på 50 år og hans datter på 12 år. De blev inddelt efter dette segment, fordi de fandt ulvene spektakulære. Et af dette segments kendetegn var, at brugerne lader sig fascinere af iøjnefaldende ting (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Stimulation). I relation til dette, kan deres oplevelse om ulvene bruges ift. perspektivet om den oplevelse, som de fik af udstillingen. Faderen beskriver nemlig følgende, ift. spørgsmålet om, hvad de lige havde oplevet gennem udstillingen:

*”K: Øh vi bemærkede ulvene, da vi kom ind, det var blikfanget i høj grad. Dyrene i midten De store dyr, det vi bemærkede var en til en, det var store blikfang også var der selvfølgelig monrerne som var mere eller mindre interessante eller som man måske sprang lidt hen over.” (Bilag 4, s. 1).*

Det illustreres, at de fandt især ulvene spændende og interessante, samt de også påpeger, at de store dyr i midten fungerede som blikfang for dem. Hvilket mellem linjerne i citatet virker til, at kunne læses som en positiv ting. Hvormed at deres førstehåndsindtryk af oplevelsen, som udstillingen giver var positivt. Det viser sig, at faderens oplevelse af udstillingen forringes, da han påpeger følgende ift. udstillingens opbygning: “K: *Det jeg vil sige er at det der er centralt bemærket man og det på siderne var der måske lidt mindre fokus på pga. for lidt plads, og det irriterer mig.*” (Bilag 4, s. 1-2). Her mener faderen, at de genstande, som står i midten af udstillingen, giver den bedste oplevelse, mens han påpeger, at det i sidearealerne springes der henover. Han konstaterer også, at der er for lidt plads i udstillingen, hvilket ender med at irritere ham. Dermed ser vi, at den oplevelse, som han fik først, sammen med datteren forringes af pladsforholdene, som bliver en irritation og udfordring for ham. Datteren udtaler, at hun finder dyrene meget livagtige og at hun synes det er sjovt, at se dem tæt på. Hvilket faderen erklærer sig enig i, da han også mener dyrene fremstår meget levende, samt at størrelsesforholdet fungerer godt (Bilag 4, s. 2).

Således analyseres det, at faderens oplevelse af udstillingen fremstår som blandet, hvilket er et perspektiv, som også er set ved de tidligere informanternes oplevelse. Men han oplever alligevel udstillingen som positiv med småfejl. At han opfatter udstillingen således, kan også sættes ift. at han er jæger og derfor har et dybt personligt engagement ift. naturen og derfor kender flere af dyrene (Bilag 4, s. 4). Deres oplevelse af “Den Globale Baghave” fremstår således, som meget positiv med undtagelse af selve pladsforholdene. Da de finder både dyrenes udseende og størrelse meget interessant, hvilket afspejler, at de har tilegnet sig en god oplevelse, hvormed de kan indsættes ift. oplevelseskompasset således:



Som illustreret er informanterne fra bilag fire indsat relativt højt i oplevelseskompasset. Hvilket argumenteres i, at både faderen og datteren lader til, at have fået en meget god oplevelse af udstillingen. Faderens irritation over udstillingens pladsforhold medfører en forringelse i deres

oplevelsesværdi. Men denne forringelse påvirker ikke deres helhedsoplevelse, hvilket er årsagen til, at de ligger relativt højt i kompasset.

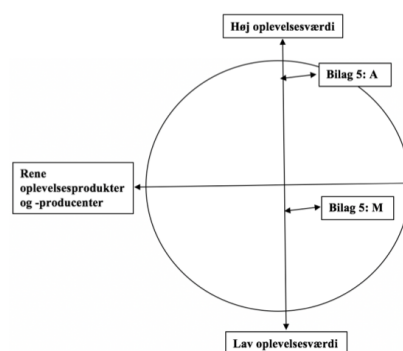
Gennem den tidligere analyse så vi, at interview fem også omhandlede frigørelses-segmentet. Ved interview fem, var der tale om to mandlige informanter i form af en far og søn. Gennem førnævnte analyse sås det, at faderen brugte museumsbesøget, som en måde, at stresse af på fra sin hverdag. Dette betød, at han kunne inddeles under segmentet frigørelse (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Release). Hvor hans søn grundet, at han gennem sin oplevelse blev analyseret til, at tilhøre underholdnings-segmentet (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Entertainment). I relation til deres oplevelse af "Den Globale Baghave", har faderen og sønnen haft meget forskellige oplevelser af udstillingen, dog med ligheder.

Faderen beskriver, at han har kendt til museet siden sin barndom og da han oplevede udstillingen udtalte han følgende: "*M: Nu er jeg jo opvokset herinde nærmest, jeg har boet i naturområdet lige her, jeg må sige at jeg er lidt skuffet over den, så lille som den er.*" (Bilag 5, s. 1). Citatet illustrerer, at faderens første oplevelse af udstillingen og dermed det, som former hans oplevelsesværdi i første instans har været skuffende. Hvormed hans oplevelse af udstillingen ikke analyseres som særlig høj, men han udtaler dog alligevel: "*M: Men der er et godt udvalg derinde, jeg synes, at jeg mangler diversiteten som ikke er der mere og som var der før i tiden.*" (Bilag 5, s. 1). Den nedenstående udtalelse fremhæver altså, at faderen mener udvalget er godt, men han er stadig skuffet over den udvikling, som er foretaget ift. det museet fremviser. På trods af denne skuffelse, konstaterer faderen alligevel, at han ikke nødvendigvis mener, at det gør udstillingen dårligere. Men ikke desto mindre havde han andre forventninger, som ikke er blevet indfriet, hvormed han er blevet skuffet (Bilag 5, s. 1). Den skuffelse, som faderen udtrykker deles ikke af den oplevelse, som sønnen har tilegnet sig:

*"A: Jeg synes at det er meget spændende, men det også fordi at jeg kan lide rigtig mange dyr så det er spændende at komme så tæt på dem og sådan noget og det er også det eneste sted jeg har været, som de har været der så."* (Bilag 5, s. 2).

Det ses, at sønnens førstehandsoplevelse virker yderst positiv i det, at han lægger vægt på, at det er spændende, at se så mange dyr, samt der er mulighed for, at komme så tæt på dem. Det kan således ses, at faderens og sønnens oplevelse af samme udstilling, adskiller sig tydeligt fra hinanden. Hvor faderens skuffelse afspejler sig i den oplevelse han har fået, hvilket gør at dette

påpeges som mindre god, så er sønnens oplevelse yderst positiv. Fordi han modsat sin far mener, at der er mange dyr samt, at han synes det at kunne komme tæt på den giver en oplevelse af nærvær, hvormed hans oplevelse ses illustreret som meget positiv. Selvom det gennem interviewet viser sig, at faderen også får en positiv oplevelse af udstillingen ift. det han kan huske og genkende, så ligger den tidligere afspejlede skuffelse stadig tæt på (Bilag 5, s. 3). Sønnen påpeger, at han havde troet, at der ville være flere dyr i udstillingen, men at dette slet ikke var noget, som gjorde ham skuffet (Bilag 5, s. 4). Dermed analyseres det altså, at faderens og sønnens oplevelser skiller sig markant ud fra hinanden. De mener begge, at udstillingen er god, men hvor sønnen kun lader til at have et positivt indtryk, så er faderens oplevelse meget påvirket af hans tidligere oplevelser på museet. Dette gør, at han bliver skuffet over udstillingen. Hvilket betyder ift. oplevelseskompasset, at bilag fems informanternes oplevelse skal ses som adskilte. Begge informanter er indsat i modellen, angivet med det forbogstav de har gennem interviewet. Dette er fundet nødvendigt, da deres oplevelser var meget forskelligartet:

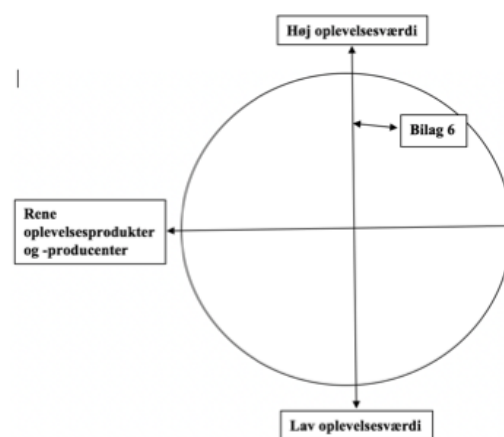


Ud fra ovenstående ses det, at faderens og sønnens oplevelsesværdi adskiller sig markant. Grundet især at faderens skuffelse tydeligt påvirkede helhedsoplevelsen af udstillingen. Dette perspektiv var helt anderledes ift. sønnens oplevelse, som ikke lod til at være blevet påvirket af noget negativt, men kun en vis undren (Bilag 5, s. 3). Dette betyder, at sønnen analyseres til at have haft en god oplevelse, hvilket medfører en relativ høj oplevelsesværdi.

Informanterne fra sjette interview bestod af to kvinder og en mand, som i den tidligere analyse blev analyseret til, at skulle inddeles efter tilkendegivelses-segmentet. Dette segment, havde bl.a. stor værdi i deling af kulturelle oplevelser (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Expression). Disse informanternes oplevelsesværdi af den pågældende udstilling, kan analyseres således, at deres førstehåndsindtryk afspejlede: ”SLE: Jamen det er da sat fantastisk op derinde.” (Bilag 6, s. 2). Det ses altså, at de har et positivt indtryk af udstillingen, hvilket under samtalen understøttes gennem:

*”SLE: Fordi der er så mange ting med i det. Der er nogle ting man lige bliver gjort opmærksom på i fortællingen.”* (Bilag 6, s. 2) & *”SLE: Alle de der forskellige dyr. Man måske ikke har tænkt på lever.”* (Bilag 6, s. 2).

Ved ovenstående eksemplificerer informanterne, at de synes at udstillingen er sat fantastisk op med alle de ting, som udstillingen rummer. Samt at formidlingen om alle de forskellige dyrearter findes positiv. Dermed kan det ud fra ovenstående analyseres, at de tre informanters oplevelse af “Den Globale Baghave”, findes positiv i førstehåndsindtrykket. Denne oplevelse af udstillingen, i positiv kontekst styrkes yderligere gennem, at informanterne finder størrelsesforholdet ift. dyrene godt. Idet, at de konstaterer at det, at se dyrene på billeder aldrig vil give samme oplevelse, som at se dem så tæt på (Bilag 6, s. 3). Som interviewet udvikler sig, beskriver én af informanterne, at hun synes udstillingen er en *”meget fin udstilling med mange forskellige slags dyr og mange indtryk man får når man går rundt.”* (Bilag 6, s. 5). Således illustrerer informantens udtalelse, hendes oplevelse af udstillingen som god. Men i relation til hendes udtalelse beskriver den mandlige informant, at han ville ønske, at udstillingen havde lidt mere plads så det virkede *“naturligt omkring dyrene”* (Bilag 6, s. 5). Ift. hans udtalelse konstaterer de alle, at dyrene står meget tæt sammen og at det kunne have været godt, hvis der havde været skilte med dyrenes navne (Bilag 6, s. 5). Dermed kan det altså analyseres, at deres positive oplevelse af udstillingen påvirkes negativt ved, at dyrene ikke står naturligt, men lidt klemt, samt manglende skiltning. På trods af dette, pointerer de alligevel, at det var en spændende udstilling, at opleve (Bilag 6, s. 6). Dette betyder, at disse informanters oplevelse kan indsættes ift. oplevelseskompasset således:



En af Morris Hargreaves McIntyres otte segmenter omhandlede essens, som ofte består af højtuddannede folk med et stort kulturforbrug. Det var mennesker, som er sikre i egen smag af kultur og ikke bruger meget tid på, hvad andre mener (H. McIntyre, ¶Essence). Ovenstående segment sås i tidligere analyse ved det syvende interview, fordi der var tale om to informanter, en kvinde og en mand, som havde kendskab til museumsfeltet og var veluddannet. De var som tidligere nævnt i foregående analyse, fagfolk og eksperter indenfor området. Dette perspektiv fremgår også af deres oplevelse af "Den Globale Baghave". Den mandlige informants førstehåndsoplevelse kan illustreres således:

*"M: Det kalder de "The Death Zoo" og det er simpelthen nærmest lavet på den samme måde med udstoppede dyr i utallige rækker. Forskellen er bare at der er de efterhånden så indtørret at de...at tigrerne ikke har striber på længere. Men det der er... det er meget mere en... meget traditionel form for naturhistorisk udstilling." (Bilag 7, s. 2).*

Som det kan ses i ovenstående citat, beskriver informanten, at han mener udstillingen er meget traditionel. Men indirekte fortæller han, at de udstoppede dyr, som trods alt fremvises på Naturhistorisk Museum i Aarhus, stadig er velbevarede kontra dem i Dublin. Dermed kan det altså analyseres, at informanten opfatter udstillingen som traditionel, men dette ses ikke nødvendigvis som negativt, det har mere karakter af at være en konstatering. I relation til den mandlige informants udtalelser, beskriver kvinden således om udstillingen:

*"IJ: Jeg synes jo den er visuelt meget flot når man træder ind i rummet med de der store dyr der står og kommer én i møde. Det er sådan det første indtryk ikke. Men det at man kan se størrelsesforholdet der er mellem de dyr der. Men også mellem os og dyrene og det synes jeg er meget sjovt ikke. Lige at blive mindet om hvor store rådyrene er og hvor store det ene eller det andet er." (Bilag 7, s. 3).*

Det kan ses, at den kvindelige informant får en positiv oplevelse gennem de udstoppede dyr, som hun føler kommer én i møde, samt størrelsesforholdet imponerer hende. Hendes oplevelse, er ligesom den mandlige informants positiv ift. førstehåndsindtrykket. En anden af hendes udtalelser understøtter faktisk den mandlige informants synspunkt om, at udstillingen kan opfattes som traditionel eller gammeldags:

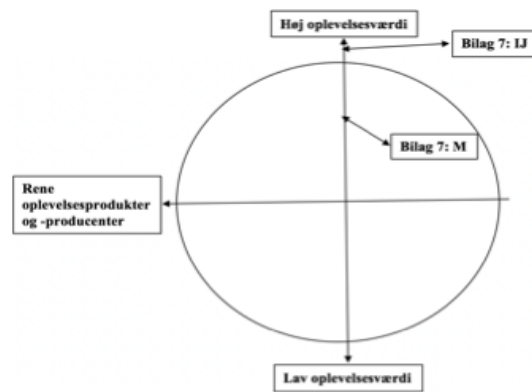


*”IJ: Men man kommer til at tænke på de der klassiske udstillinger for et x antal år siden hvor man havde ophobning af ting sådan mere den ene ophobning efter den anden.” (Bilag 7, s. 3).*

I relation til denne udtalelse konstaterer hun faktisk, at hun finder sådanne traditionelle udstillinger *“underholdende”*, da de ikke ses så ofte mere (Bilag 7, s. 3). Dette erklærer den mandlige informant sig enig i, hvilket afspejler, at de begge opfatter udstillingen som traditionel og ikke finder den dårlig. Hvormed det kan analyseres, at deres oplevelsesværdi stadig skal argumenteres som god og høj ift. skalaen. Den kvindelige informant mener også, at den problematisering, som udstillings-teksterne giver, er yderst god. Det at museet tør vise flere aspekter af en sag, finder hun interessant og spændende (Bilag 7, s. 6). Dette kan argumenteres for, at styrke hendes oplevelse af udstillingen endnu mere. Den mandlige informants oplevelse, kan argumenteres for at forringes, da han fortæller:

*”M: (...) Men netop når man står og får dem der hvor de bare står og står så er det jo sådan lidt alene og lidt uformidlet. De står bare sammen det er ligesom at have legetøj på en hylde hvor det bare er sat op i en lang række ikke.” (Bilag 7, s. 7).*

Dette forstås på den måde, at den mandlige informants oplevelse forringes, grundet hans oplevelse med hensyn til, at dyrene i udstillingen står uformidlet, som *“legetøj på en hylde hvor det bare er sat op i en lang række ikke.”* (Bilag 7, s. 7). Således falder hans oplevelse i værdi kontra den kvindelige informants oplevelse, som lader til at være blevet forhøjet. Den mandlige informant kommer faktisk selv under interviewet med forslag til, hvordan han mener udstillingen kunne have været bedre. Altså en måde at vise, hvordan han selv ville have fået en bedre oplevelse på. Han påpeger, at dyrene kunne have været sat op ift. jæger- og byttedyr således, at brugerne fik en forståelse for f.eks. hvad en gepard er i stand til at nedlægge (Bilag 7, s. 8). Dermed illustrerer informanten selv, hvad der ville have givet ham en bedre oplevelse. På trods af dette konstaterer han dog alligevel, at han finder udstillingen sjov og dermed god (Bilag 7, s. 12). Ud fra både den mandlige og kvindelige informanters oplevelser, kan de ift. oplevelseskompasset placeres således:



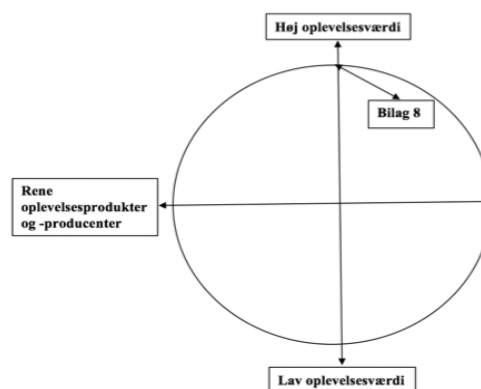
Det kan ses, at den kvindelige informant "IJ" ligger helt i toppen af modellens akse om høj oplevelsesværdi. Fordi gennem interviewet kommer hun ikke med nogle udtalelser, som kan argumenteres for, at have forringet hendes oplevelse. Tværtimod så oplever hun både dyrene, størrelsesforholdet, tekst-informationen og måden dyrene er udstillet på som god. I relation til hendes oplevelsesværdi, kan det ud fra modellen ses, at den mandlige informant også har en relativ god oplevelsesværdi. Dog ikke helt i toppen, da hans oplevelse som tidligere nævnt, blev forringet af, at han opfattede udstillingens dyr som lidt uformidlet, samt at han faktisk også selv påpegede, hvad der efter hans mening ville fremmet en bedre oplevelse. Således indsættes han i modellen til, at have en god oplevelsesværdi, men dog ikke på højde med den kvindelige informants.

Gennem tidligere analyse med segmenteringsteorien så vi, at interview otte blev inddelt efter underholdnings-segmentet, det samme gøre sig gældende hos interview tre. Som tidligere beskrevet omhandlede dette segment relativt unge brugere, som ønskede at få et frirum fra hverdagen (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Entertainment). Ved den ottende interview er, der tale om en mandlig informant på 21 år, som er i lære som glarmester. Da han bliver bedt om, at beskrive udstillingen udtaler han, at den er "*fylt med dyr*" (Bilag 8, s. 1). Således er det hans første oplevelse, dog er det væsentligt, at påpege at han kender udstillingen fra tidligere og dermed ikke lader sig imponere. Altså lige præcis det, at oplevelsesværdien vil falde jo flere gange, brugerne oplever det samme igen (Lund, Porse Nielsen, Goldschmidt, Dahl & Martinsen, 2005, s. 18-20). Det viser sig, at han gennem genbesøget er kommet til at tænke over de arter, som ikke findes i Danmark, samt hvor mange af dyrene han kendte (Bilag 8, s. 2). Han udtaler om sin oplevelse således: "*M: Jamen det er... blandt andet fordi jeg godt kan lide dyr og jeg synes dyr det er super spændende (...)*" (Bilag 8, s. 2). Dermed afspejler citatet altså en dyb personlig interesse for dyr, samt at han finder udstillingen spændende, selvom han har set den før. Dette understøtter han ift. spørgsmålet om, hvad han mener er godt ved

udstillingen. Han mener, at det er en fin udstilling med, hvordan dyrene ser ud og skeletterne (Bilag 8, s. 2). Han konstaterer dog alligevel til disse meget positive udtalelser, som argumenteres for, at have givet ham en høj oplevelsesværdi, at han synes dyrene står lidt for “*klemt*” (Bilag 8, s. 2). Dette understøtter han med følgende udtalelse:

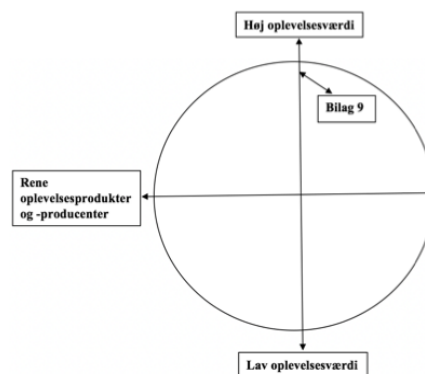
”M: Der er ikke så meget luft omkring dem fordi de står sådan meget samlet ift. at du bare får dem kastet i hovedet når du kommer derind.” (Bilag 8, s. 2).

Således ses det, at hans før så positive udtalelser påvirkes af den måde, som dyrene er udstillet på. Han mener, at de bliver kastet i hovedet på en, hvilket ifølge informanten ikke kan tolkes som en positiv formidlingsform. I relation til dette, beskriver han også, at han finder skiltningen gennem udstillingen ift. dyrene for dårlig (Bilag 8, s. 3). På trods af disse aspekter, som fremhæves mindre gode. Informanten påpeger dog, at han finder udstillingens trykknapper yderst positive, da de grundet deres dyreløse giver ham en god oplevelse. Han fortæller, at det giver “*en anden vinkling på dyret*” (Bilag 8, 5). Yderligere til dette, beskriver han også, at den oplevelse, som han sidder tilbage med er, at han er blevet glad (Bilag 8, s. 5). Dette betyder altså, at denne informants oplevelse af “Den Globale Baghave”, kan ses som positiv. Derfor indsættes han således i oplevelseskompasset:



I den tidligere analyse så vi også, at bekræftigelses-segmentet gjorde sig gældende ved det niende interview. Dette segments brugere søgte, som beskrevet i foregående analyse, kvalitetstid med andre, samt de ønsker, at øge eget kulturforbrug (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Affirmation). Interviewet bestod af to informanter, en kvinde og en mand begge på 17 år. Den mandlige informant beskriver sin førstehåndsoplevelse af “Den Globale Baghave således”: “B: (...) jeg synes den er rigtig godt sat op ift. opsætningen (...)”. (Bilag 9, s. 2). Han oplever altså udstillingen som positiv, men påpeger, at den ofte kan virke forvirrende grundet, at han ikke ved hvor han skal kigge hen (Bilag 9, s. 2). Dette perspektiv deles af den kvindelige informant,

som understreger, at hun godt kunne lide, at fuglene var sat sammen. Dermed ses det altså, at begge informanter har en positiv oplevelse af udstillingen. Dog blandet med forvirring ift. hvor de skal kigge hen grundet, at der er så meget i udstillingen, hvilket kan argumenteres som en forringelse i deres oplevelsesværdi. På trods af dette påpeger den mandlige informant dog, at udstillingens trykknapper med lyd giver mulighed for, at man kan forbyde sig i tekstformidlingen mens lyden høres (Bilag 9, s. 3). Dette finder informanten yderst positivt for sin oplevelse, da han understreger, at det gør at der er mulighed for fordybelse. Den kvindelige informant understreger også, at selvom hun fandt udstillingen forvirrende, gav de udstillede muslingeskaller hende en oplevelse af ro (Bilag 9, s. 4). Begge informanter oplever, at udstillingen giver dem oplevelser ift. enten dyrene eller opstillingen af disse. Da den kvindelige informant påpeger, at hun elskede de små ræveunger, som dermed gav hende en god oplevelse. Mens den mandlige informant lader sig imponere af rekonstruktionen med girafskelettet og løveskelletterne ovenpå, som han siger *“det var jeg helt vild med”* (Bilag 9, s. 8). Dermed ses det altså gennem disse udtalelser, at både den mandlige- og kvindelige informant tilegnede sig en god oplevelse ud fra deres personlige interesse. Dog påvirket af den forvirring, som udstillingen giver ift. det udstillede. Dermed kan det analyseres, at begges oplevelser må analyseres til, at have en god oplevelsesværdi, kun påvirket af det med forvirringen i minimal grad. Da det ikke lader til at have forstyrret deres helhedsoplevelse. Dette perspektiv betyder, at de kan indsættes således ift. oplevelseskompasset:



Det sidste interview i denne analyse, som vil blive analyseret ud fra oplevelsesværdi og derefter sat ift. oplevelseskompasset er interview ti. Interviewet bestod af et ægtepar og deres voksne søn. Ved foregående analyse om segmenteringsteori så vi, at disse informanter skulle sættes ift. stimulerings-segmentet. Dette argumenteres i, at de også fandt flere genstande gennem udstillingen iøjnefaldende (Hargreaves McIntyre, 2018, ¶Stimulation). Moderen beskriver sin oplevelse af udstillingen således:

*”B: Jeg synes altså der er mange øh... altså det er en stor samling med mange dyr. Jeg synes faktisk at nogen af dem er svært at overskue, de står meget tæt synes jeg.”*(Bilag 10, s. 1).

Ovenstående illustrerer, at moderens førstehåndsoplevelse ikke er særlig positiv. Hun synes, at det er en fin samling af dyr, men hun får ikke særlig meget ud af fordi dyrene står for tæt sammen. Dette perspektiv lader sønnen til at dele, fordi han udtaler således:

*”C: Jeg vil også tilslutte omkring det der med at lokalet er ikke så stort, men der er meget derinde og det bliver måske... jeg synes at midter-sektionen, hvis man kan kald det er måske lidt for tætte, hvor man nogle gang, så står man og læser om noget man måske allerede er gået forbi den. Der er nemlig ikke sammenhæng i hvad man står foran og hvad man kan læser om.”*  
(Bilag 10, s. 2).

Det ses at sønnen deler sin mors perspektiv om, at der er for lidt plads og at dyrene står for tæt sammen. Men samtidig påpeger sønnen også et andet perspektiv ift. udstillingens skiltning og det ses tydeligt, at han ikke er positiv overfor dette. Dermed kan det altså analyseres, at både moderen samt sønnens oplevelser påvirkes meget af de mindre gode sider af udstillingen. Hvilket betyder, at deres oplevelsesværdi ikke illustreres som særlig høj. I relation til at udstillingen forekommer dem overskuelig understreges yderligere af moderen, som udtaler, at udstillings-delen med hvalen var langt mere overskuelig at forholde sig til (Bilag 10, s. 2). Gennem interviewet fortæller faderen, at han lærer bedst gennem lyd, hvilket betød at han rigtig godt kunne lide trykknapperne. Fordi han fik en anden mulighed for at lære end ved bare at læse, som han pointerer for ham virker *“bedøvende”* (Bilag 10, s. 3). Ift. faderens oplevelse beskriver han også:

*”V: Okay, jeg kan godt lide at se ulvene, det er fordi de er aktuelt ikke og om vi skal have sådan nogen store vilde dyr i den danske historie, hvilket er åbenbart også skandinavisk og hvilket er vi ikke tilhængere af, men det er meget sjovt at se hvor stor de egentlig er, de er ikke bare sådan en lille hund.”* (Bilag 10, s. 4).

Således ses det, at faderen får en positiv oplevelse ift. det med ulvene, fordi han både ser det som aktuelt. Han synes også, at størrelsesforholdet mellem en ulv og en hund er spændende at

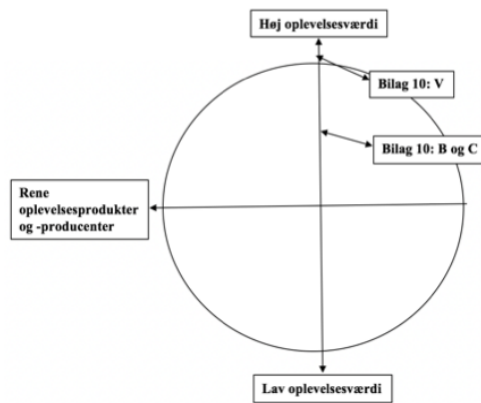
se. Det lader til at det giver ham en større forståelse for problematikken med ulve i Danmark. Således ses det altså, at faderens oplevelse både med hensyn til udstillingens lyd-brug og aktualisering af ulvene findes god, og dermed giver ham en god oplevelsesværdi. Gennem interviewet ses det også, at både moderens samt sønnens oplevelse forbedres, da moderen udtrykker således om en rekonstruktion i udstillingen:

*”B: Jeg synes faktisk at den der rede (ørnerede ovenover ulvene) den er rigtig flot, men jeg må tilstå at jeg så den først, da jeg kom ud. Det er så fordi der var så mange ting jeg kigget på da jeg kom ind, men den der rede over ulvene synes jeg er god.”* (Bilag 10, s. 4).

Ud fra citatet ses det, at moderens oplevelse af udstillingen forbedres, fordi hun synes at rekonstruktionen med ørnereden er god. Samtidig afspejler citatet også, at hun var dybt optaget af at opleve udstillingen således, at hun først lagde mærke til ørnereden, da hun kom ud. Dette viser at selvom hun synes, at dyrene i udstillingen stod for tæt, at så er hun alligevel blevet grebet af den. Denne forbedring af hendes oplevelsesværdi virker det til, at sønnen også deler da han udtaler:

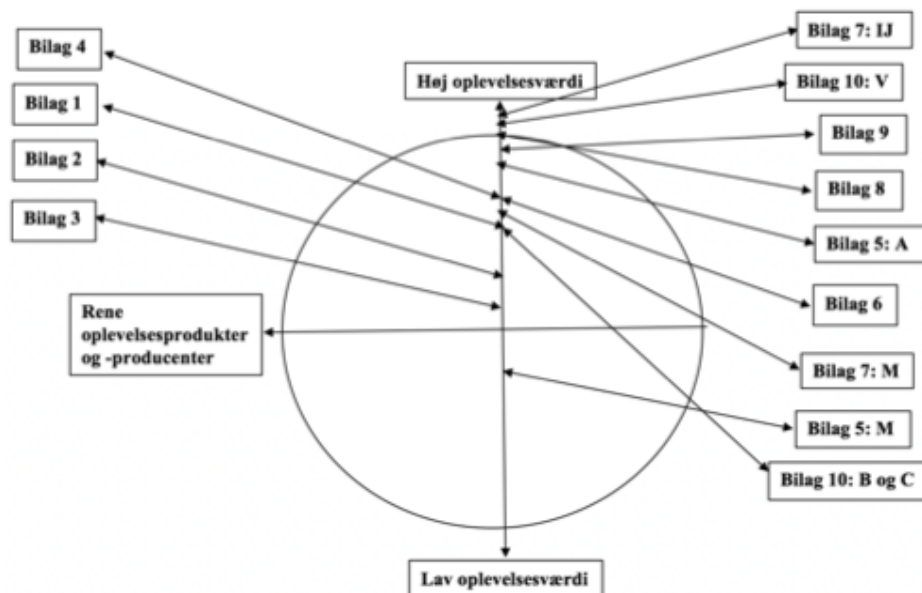
*“C: Måske at se de der mere eksotiske dyr sådan tættere på. Nogen af dem han man kun set i film eller det ved jeg ikke, men ikke at røre ved dem, men at se dem så tæt på synes jeg er godt. Det gør det nemmere at forholde sig til dem.”* (Bilag 10, s. 4).

Dermed ses det at sønnen beskriver, at det at se dyrene rigtigt gør, at det er lettere at forholde sig til dem. Hvilket som det indirekte ses giver ham en god oplevelse af udstillingen. På trods af en forhøjet oplevelsesværdi ift. sønnen og moderen, konstaterer alle informanterne dog, at de mener at udstillingens krybdyr virker malplacerede i udstillingen. Årsagen til at disse findes malplacerede er, fordi de ikke virker lige så flotte, som de andre konserverede dyr (Bilag 10, s. 5). Under interviewet viser det sig, at alle tre informanter har tilegnede sig positive oplevelser dog meget forskellige. Faderen er imponerede over de store rovfugle, mens moderen synes, at muslingskallerne var meget fine og sønnen hæfter sig især ved størrelsesforholdet (Bilag 10, s. 7). Det ses at alle tre informanter tilegner sig gode oplevelser, som kan indsættes på følgende måde i oplevelseskompasset:



Som modellen afspejler, ligger faderens oplevelse relativt højt i kompasset, grundet hans gode oplevelser ift. rekonstruktionerne, samt at han fandt lydbruget i udstillingen godt. Dog ligger han ikke helt i toppen, da han også fandt udstillingen teksttung, hvormed den virkede bedøvende for ham. Til forskel fra faderen ses det, at moderen og sønnen er sat længere nede i modellen. Årsagen til dette er fordi, at de har haft en god oplevelse, men perspektivet om, at dyrene står for tæt sammen har alligevel større indflydelse på deres oplevelse. Hvilket er årsagen til at deres placering ligger et stykke fra faderens.

Efter at have analyseret alle ti interviews ift. oplevelseskompasset, ser det fulde perspektiv af informanternes oplevelser således:



Det ses gennem modellen, at informanternes oplevelse af "Den Globale Baghave", til trods for de forskellige segmenter stadig har meget af den samme oplevelse. Som det ses i ovenstående, ligger alle undtagen den ene af informanterne fra interview fem, relativt højt på modellen. Hans oplevelse medførte, at han havde en ringere oplevelse og derfor lavere oplevelsesværdi. Som tidligere beskrevet i afsnittet *Teori: Oplevelsesøkonomi*, omhandler teorien om, at skabe

følelser hos forbrugeren, som dermed genere oplevelser til forbrugerne. Det blev vist at der blev spillet på informanternes følelser, som f.eks. med informanten som konstaterede, at hun fandt ræveungerne søde. Det betød at hendes følelser om, hvad hun fandt sødt, blev vækket i udstillingen. Det sås også at der hos flere informanter opstod følelser omkring, hvad de fandt smukt. Samtidig blev der genereret følelser ift. fordybelse og refleksion gennem udstillingen. Dermed ses det, at udstillingen på flere måder spillede på informanternes følelser.

Ift. hvordan informanternes oplevelser generer økonomisk vækst skal ses ift., at disse muligvis kan have gået videre ned i museets butik. Udvalget som butikken sælger understøtter nemlig den udstilling, som informanterne oplevede. Dette ses ift. at butikken bl.a. sælger bøger om fugle eller insekter, som er en del af den pågældende udstillings genstande (Naturhistorisk Museum, E-butik, *Bøger og hæfter*).

Det at de fleste informanter havde en ret høj oplevelsesværdi, styrker perspektivet om, at udvalgte udstilling kan ses som en del af den performative museologi. Der er tale om, at udstillingen generer en oplevelse ud fra ønsket om, at formidle læring. Dermed kan det argumenteres, at udstillingen kan ses som en del af oplevelsesøkonomien. Da den ønsker, at formidle oplevelser med læringsorienteret indhold.

Efter denne analysedel findes det relevant, at lave en opsamling på de tre analysers pointer. Dette findes relevant for efterfølgende, at kunne diskutere pointerne op imod specialets forskningslitteratur.

## Opsamling af de tre analysers resultater:

I dette specialets første analyse, som omhandlede at se på udstillingens design gennem både udstillingens fremtoning og informanternes udtalelser. Fandt vi ud af, at udstillingen på flere områder blev analyseret til, at være en kombination af flere udstillingsformer. Det sås, at udstillingen kunne argumenteres som didaktisk, da den som analyseret forsøgte gennem genstandene og udstillingsteksterne, at genere viden om biodiversitet til brugerne. I relation til, at udstillingen blev analyseret som didaktisk, påpegede informanterne også, at der var tale om en teksttung og dårlig skiltet udstilling. Hvilket forekom generende for flere af informanternes vedkommende. Ydermere analyserede vi, at udstillingen er både præsentativ og diskursiv, hvilket informanternes udtalelse også afspejlede. Gennem første analyse oplevede vi, at



informanterne fandt både lys- og lydniveauet i udstillingen godt. For nogle gav det fordybelse, mens det for andre gjorde, at de oplevede udstillingen, som en anden verden, at træde ind i. Det blev påpeget, hvordan udstillingens iscenesættelser havde en god indvirkning på brugerne, samt at en af disse i form af skelettet med kaskelothvalen var evokativ.

Blev det fundet relevant, at analysere, hvilke brugere reelt besøgte udstillingen ud fra Morris Hargreaves McIntyres teori. I denne analyse, blev informanterne analyseret efter otte kultur-segmenter. Det viste sig gennem analysen, at vores informanter repræsenterede syv ud af de otte segmenter. Det eneste segment, som ikke blev repræsenteret, var perspektiv-segmentet. Vi så, at informanterne satte pris på forskellige aspekter af udstillingen, samt de også fremhævede forskellige forhold, som de mente var mindre gode. Således kunne udstillingen, ud fra vores inddelinger, tiltrække mange forskellige brugergrupper.

Efter den anden analysedel mente vi, at det ved hjælp af oplevelsesøkonomi som teori, var muligt, at analysere informanternes oplevelse ud fra et af teoriens værktøjer, i form af et revideret oplevelseskompas. Ud fra det reviderede oplevelseskompas, blev det klart, at informanternes oplevelsesværdi generelt var relativ god, dog påvirket af mindre negative forhold. Således er det gennem denne opsamling blevet klargjort, hvilke hovedpointer de tre analysedele havde, samt deres relation til hinanden.

## Diskussion:

Ud fra dette speciales analyse og forskningsdiskussion findes det relevant, at diskutere de konflikter, som kan opstå inden for brugeradfærd og brugerundersøgelser. Dette gøres for, at diskutere vores eget speciales resultater ift. pointerne fra forskningslitteraturen. Det muliggøre, at se om vores speciale fremhæver de tidligere pointer eller om vi ser andre problematikker.

Ifølge Eva Hornecker bliver det meste forskning, som omhandler brugeradfærd og brugerinteraktion, foretaget inden for museer. Hun beskriver, at få forskningsområder diskuterer feltundersøgelser om brugeradfærd, der udføres uden for laboratorier eller museet. Hun mener, at feltundersøgelser indenfor museer giver os bedre indsigt i de faktorer, der påvirker brugernes interaktion (Hornecker, 2008, s.1: *Abstract & Introduction*). Det samme beskriver John H. Falk i sin artikel fra *Reinventing The Museum*: “*Specifically, virtually all of museum visitor research has been conducted inside the museum.*” (Falk, 2012, s. 317-18). Han

pointerer nemlig, at al forskning der omhandler museumsbesøgende er udført inden for museet. Falk gør opmærksom på, at undersøgelser inden for museets "fire vægge" både rummer fordele og ulemper. Årsagen til dette er, at kun en brøkdel af museumsoplevelsen finder sted på selve museet. Falk pointerer nemlig, at beslutningen om at besøge museet er blevet foretaget inden besøget. Samtidig etablerer brugerne minder, længe efter at besøget er afsluttet (Falk, 2012, s. 317-318). Dermed hævder Falk, at den betydning, som folk tillægger deres museumsoplevelse, strækker sig ud over museets tidsmæssige og rumlige grænser. Det tager tid før erindringer dannes. Det kan tage dage eller uger før en erindring dannes, og i mellemtiden kan mellemliggende oplevelser og hændelser få indflydelse på erindringens udformning. (Falk, 2012, s. 318). Falk beskriver, at den nye forståelse om hukommelsens beskaffenhed er med til, at skabe tvivl om tidligere forskning om læring på museer. Den eksisterende forskning fokuserer næsten udelukkende på selve museumsbesøget og ikke de ting som er foregået før eller efter museumsoplevelsen.

Hvis vi kigger på Falks udlægning af emnet, kan det skabe tvivl om kvaliteten af vores kvalitative interviews, da vores interviews blev foretaget lige efter besøget. Et af de spørgsmål, som vi stiller vores informanter omhandler deres læring ved besøget af udstillingen. Vi får ikke et fyldestgørende svar på dette spørgsmål, idet en af vores informanter fortæller: *"Ja det kan være jeg har lært noget uden at tænke over det."* (bilag 8, s. 9). Dette giver god mening ift., hvad Falk beskriver ift. hukommelsens beskaffenhed. I relation til dette ses det, at Hornecker mener, at feltundersøgelser som foretages på museet, giver bedre resultater. Idet undersøgelser der omhandler brugeradfærd skal foretages mens brugerne oplever og interagerer. Hermed kan Horneckers forskning styrke vores feltundersøgelse. Da hendes forskning er foretaget inden for Naturhistorisk Museum i Berlin, hvor hun observerer og in-situ interviewer forskellige aldersgrupper. In-situ interviews er den form for interviews, som bliver foretaget på stedet. Det samme gør sig gældende hos vores informanter, da vi også observerede om de interagerede med trykknapperne, og hvor lang tid de brugte på, at se udstillingen.

Men er feltundersøgelse en god metode at tage i brug, når det gælder museumsbesøgendes oplevelse? Dette kan diskuteres ud fra vores forskningsdiskussion, idet næsten alle de forskningsartikler, som vi har præsenteret, omhandler brugeradfærd og brugeroplevelse ift. feltundersøgelser.

I artiklen *"Multiple Outcomes of Class Visits to Natural History Museums: The Students' View,"* benytter Yael Bamberger og Tali Tal sig af semistrukturerede interviews. Formålet med deres artikel er, at undersøge klassebesøg på naturhistoriske museer. Bamberger og Tal argumenterer for, at sådanne feltundersøgelser giver rig mulighed for, at indsamle data om

elevernes oplevelser på museet. Her vil der være mulighed for, at fremhæve læringsperspektivet i både en personlig- og social kontekst (Bamberger & Tal, 2008, s. 281). Disse feltundersøgelser af Hornecker, Bamberger og Tali Tal giver væsentlige resultater og viser, at feltundersøgelser kan benyttes til at afdække brugeradfærd, oplevelser og indlæring. Vi har benyttet os af metoden feltundersøgelse kombineret med anvendelsen af semistrukturerede interviews ligesom Hornecker. Undersøgelsen har givet os nyttige resultater og ligesom ved Horneckers undersøgelse, består vores informanter også af forskellige aldersgrupper. Den læringsprocess som omhandler “free choice learning”, som Bamberger og Tal fremhæver i deres to artikler, understreger den unikke og individuelle læring på museer. Deres artikel “*Learning in a Personal Context: Levels of Choice in a Free Choice Learning Environment in Science and Natural History Museums*” fokuserer især på “free choice learning” og relaterer sig til den forskning, som er blevet diskuteret ovenover. Undersøgelsen sigter mod, at karakterisere kontekstuel læring under klassebesøg på Naturhistorisk Museum. Artiklen fokuserer på indlæring som “free choice learning”, i forbindelse med dette, vil specialet diskutere indlæring ift. den ovenstående udstillingsanalyse.

Ifølge Ole Strandgaard er formidling en af museernes fem bærende søjler, og museets formål er ikke, at formidle et forskningsresultat, men omvendt, at forske for at kunne fortælle en sandfærdig historie (Strandgaard, 2010, s. 211 & 214). Disse sandfærdige historier er med til at udfolde læring og udvide de besøgendes horisonter. Bamberger og Tal beskriver i artiklen, at museer er og har været kendt i mange år, som et miljø, der tillader de besøgende en uformel læring. Museer er en af de mest populære og opsøgte institutioner for “free choice læring”. Selv guidede ture på museer gør det muligt, at vælge forskellige aktiviteter, så de besøgende føler, at de kan vælge og kontrollere deres udforskning og aktiviteter (Yael & Tal, 2006, s. 76). På Naturhistorisk Museum i Aarhus har de bl.a. trykknapper, der kan ses som “free choice learning”, hvor museumsbesøgende selv kan bestemme om de vil benytte disse for, at lære/høre, hvordan eksempelvis en spækhugger lyder.

Gennem vores feltundersøgelse stod det dog klart, at flere af vores informanter følte sig tvunget til at læse. Da de følte, at de ikke kunne forstå udstillingens budskab, hvis de undlod at læse visse tekstbeskrivelser. En af informanterne fortæller at “*L: Jeg synes at den kræver meget læsning, hvilket gør det uoverskueligt (...)*” (Bilag 3, s. 1).

Indlæring og museets udstillinger hænger sammen på den måde, at når det budskab, som udstillingen formidler til brugerne, når ud til museumsbesøgende, så føler de at de lærer noget. Tidligere i udstillingsanalysen blev det påpeget, at udstillingen var en kombination af både diskursiv- og repræsentativ udstillingsform, hvilket vores informanter afspejler ved, at fortælle:

*”L: Det er fuglene jeg kiggede mest på så ja fulgene, jeg synes at de andre dyr er bare stablet op, de er for meget stablet op, dem der i midten er for meget. (...)” (Bilag 3, s. 5).*

*”M: Det som jeg lige mangler det som den eneste kontekst som der egentligt er det er at det er delt op i hav eller Arktis eller Australien eller Sydamerika eller Nordamerika eller Europa eller sådan noget.” (Bilag 7, s. 7)*

De ovenstående udtalelser fra to forskellige informanter, afspejler den præsentative udstilling. Idet den præsentative udstillingsform ifølge Strandgaard har karakter af løsrevne, uafbrudte dele, fjernet som om de er fra enhver oprindelig funktion, betydning og historie. Han beskriver også, at den præsentative udstilling afviser forudsætningsløse besøgende, ligesom man dengang foretrak “opstilling” i stedet for “udstilling” (Strandgaard, 2010, s. 311-312). Ved at se på de ovenstående citater, som er eksempler på nogle af udtalelserne fra informanterne og Strandgaards beskrivelse af den præsentative udstilling, kan der være enighed om, at “Den Globale Baghave”, som vi har analyseret til at have præg af den præsentative udstillingsform stemmer. Den diskursive udstillingsform kan vi eksemplificere med nogle citater fra de informanter, som vi har interviewet. Deres udtalelser omkring udstillingen “Den Globale Baghave” bekræfter, at den har også aspekter af den diskursive udstillingsform:

*”V: Det er pga. lyset, det er pga. atmosfæren. Uhhh lydniveauet er behageligt derinde uhhh selv om der er mange ting at se på så er det alligevel kuperet på en måde at ikke bliver overvældende. Det synes jeg.” (Bilag 2, s. 1).*

*”SLE: Jamen det er da sat fantastisk op derinde.” (Bilag 6, s. 2) & ”SLE: Fordi der er så mange ting med i det. Der er nogle ting man lige bliver gjort opmærksom på i fortællingen.” (Bilag 6, s. 2).*

Ovenstående udtalelser fra to forskellige informanter viser, hvordan den ene mener at udstillingen indeholder mange genstande, men stadig er sammensat på en måde, der giver mening. Dette perspektiv deles af den anden informant virker mere imponeret over, hvor godt udstillingen er opstillet, samt har en god fortælling.

Ifølge Strandgaard er den diskursive udstilling opbygget *“således at tingene anbringes og forstås efter hinanden dels i tid, dels i et rumligt organiseret hierarki, typisk i form af en kronologisk gennemgang af et hovedtema med diverse undertemaer.”* (Strandgaard, 2010, 311). Udstillingen “Den Globale Baghave” består af et hovedtema med diverse undertemaer især på sidearealerne. Som det bl.a. ses i de ovenstående citater, havde informanterne delte holdninger og meninger omkring museets udstilling.

I relation til dette har forfatterne Irina van Aalst og Inez Boogaarts beskrevet i deres artikel, at museerne har ændret karakter fra, at have fokus på uddannelses- og præstationsmæssig formidling, til at lade publikummet styre og dermed tilpasse sig disses behov. Dette stemmer overens med Bamberger og Tals anden artikel omhandlende “free choice learning”. Deres forskning viser, at indlæring især “free choice learning”, som sker uden for skolemiljøet er anderledes og skaber forskellige indlæringsmuligheder for eleverne. Ifølge Aalst og Boogaarts har museerne ændret deres rolle fra, at være læringsorienteret til oplevelsesorienteret. Ift. dette er de begge skeptiske, i det de beskriver at museet i denne udvikling er blevet til et “kulturelt supermarked”. Men “Den Globale Baghave” er en læringsorienteret udstilling. Idet at det er en gammeldags tekstbaseret udstilling, som forsøger, at give de besøgende en god oplevelse, hvilket kommer bl.a. til udtryk i nedenstående:

*”IJ: Jeg synes jo den er visuelt meget flot når man træder ind i rummet med de der store dyr der står og kommer én i møde. Det er sådan det første indtryk ikke. Men det at man kan se størrelsesforholdet der er mellem de dyr der. Men også mellem os og dyrene og det synes jeg er meget sjovt ikke. Lige at blive mindet om hvor store rådyrene er og hvor store det ene eller det andet er.”* (Bilag 7, s. 3).

Der er mange ting i udstillingen, som de besøgende ikke mener fungerer. Eksempelvis, at rummet ikke er stort nok til at give plads til refleksion og, at udstillingen virker uoverskuelig for de besøgende. På trods af dette fortæller flere af vores informanter, at de har fået en god oplevelse ved, at besøge udstillingen. Gennem forskningsdiskussionen beskrev Morten A. Skydsgaard, Hanne Møller Andersen & Heather King, at museer siden 1980'erne, har haft fokus på, at skabe udstillingsrum, som skulle engagere publikum. Ift. “Den Globale Baghave” er der ikke rum nok til at de besøgende kan have plads til refleksion. Ligesom Steno Museet, kan Naturhistorisk Museum i Aarhus have fokus på, at brugerne engagerer sig og dermed reflekterer over det de oplever i udstillingen, så de får en god museumsoplevelse og får lyst til at komme igen. Museumsbesøgende har en forventning om, at få en oplevelse, når de besøger

et museum, hvilket Andrew J. Pekarik, Zahava D. Doering & David A. Karns kommer nærmere ind på i deres artikel: "*Exploring Satisfying Experiences in Museums*". Som vi beskriver tidligere i forskningsdiskussion, præsenterer artiklen et igangværende forskningsprojekt, som undersøger brugernes oplevelser på museer. De interviewer brugerne for, at finde ud af, hvor tilfredsstillende deres oplevelse var på forskellige museer. Ud fra de udarbejdede interviews med de besøgende viste resultaterne, at oplevelser kan inddeles i fire kategorier. Disse kategorier er: *Objekt-oplevelser* som handler om, at opleve "the real thing", *kognitive oplevelser* handler om, at opnå information eller viden, *introspektive oplevelser* handler om at forestille sig andre tider og steder og *Sociale oplevelser* handler om at tilbringe tid sammen med familie, venner osv. (Pekarik et al., 1999, s. 157-59) og denne liste bruges som redskab for at identificere oplevelser. Det viser sig, at denne form for brugerundersøgelser med fokus på opdeling af brugernes oplevelser, giver dybere forståelse for brugernes behov og ønsker. Denne kategorisering er måske god, at anvende når det decideret handler om kulturbrugernes oplevelser. Men for at få en mere dybdegående helhedsforståelse af brugernes behov og ønsker, bør man anvende Morris Hargreaves McIntyres kultursegmentering. Fordi denne kategorisering består af otte kategorier og dermed går i dybden med de forskellige kulturbrugere. Fordelen ved denne teori er bl.a., at de institutioner der vælger at bruge teorien, kan kommunikere og blive guidet på hjemmesiden. I relation til vores informanter, kan vi tydeligt se, at de oplever disse fire kategorier, som bliver beskrevet i Andrew J. Pekarik, Zahava D. Doering & David A. Karns' artikel. Et eksempel ift. objekt-oplevelser kan være, at en informant under interviewprocessen fortæller om sin oplevelse, hvor dette aspekt tydelig fremgår:

"JJ: Også at det er dejligt at se "the real thing" i stedet for at det altid er digitalt og på skærme og sådan noget. Det er rart at se når de også begynder at blive lidt mølædt og sådan. Så den dimension synes jeg også er vigtig og holde fast i." (Bilag 7, s. 12).

Det ses altså, at udtalelsen fra en af vores informanter understøtter en af artiklens opstillede kategorier. Det skal dog nævnes, at de fleste informanter, som vi har interviewet, var på museet for at få sociale oplevelser, idet de ville tilbringe tid sammen med enten familie, venner eller kærester. En af de forskere, der bekræfter museumsbesøget som en social process, er Kevin Coffee. Som vi nævner tidligere, beskriver Coffee i sin artikel "*Audience Research and the Museum Experience as Social Practice*", at der er en generel anerkendelse blandt

museumsforskere af, at museumsbesøget skal ses som en social-oplevelse. En stor del af de besøgende kommer i par eller i små grupper, og for disse besøgende er interaktion med deres ledsagere et vigtigt aspekt af deres museumsoplevelse (Coffee, 2007, s. 377). Dette bekræfter vores data, idet vores informanter også ses at komme i par, sammen med børn, børnebørn eller venner. Ingen af de personer vi interviewede var alene på museet. Det er også en af grundene til, at vores bilag indeholder interviews, hvor flere informanterne supplerer hinanden under interviewprocessen. Der er lavet mange brugerundersøgelser, da det er væsentlig for institutioner især museer, at forstå brugernes ønsker og behov. Således at når de i fremtiden laver en udstilling, kan være mere forberedt på, hvem de gerne vil appellere til og, hvilke oplevelser de gerne vil have deres brugere får ved, at besøge institutionen.

Således gennem denne diskussion ses det, at vores speciale understøtter den præsenterede forskningslitteraturs pointer. Da vi så, at brugeroplevelser skal indsamles i det reelle miljø, men at dette også som ifølge Falk medfører nogle problematiske forhold, som også indgår i vores speciale, hvor flere af brugernes oplevelser endnu ikke var dem bevidste. Ydermere så vi også, at Bamberger og Tals pointer, om at en museumsoplevelse som giver mulighed for læring og medbestemmelse fungerede godt. Dette sås afspejlet i vores egne informanters udtalelser samt, at vi også så at museumsbesøget skal forstås som en social proces.

Efter denne diskussion af vores informanters oplevelse, sat ift den præsenterede forskningslitteratur, findes det relevant, at lave en vurdering med indlagte anbefalinger. Dette mener vi kan være med til at klarlægge, hvordan fremtidige museumsudstillinger kan designes ift. de målgrupper, som museerne måtte ønske at tiltrække.

## Vurdering og anbefalinger:

I det følgende afsnit, vil vi vurdere de problematikker, som vi fandt gennem vores undersøgelse af "Den Globale Baghave". Ud fra vurderingen kommer vi med en række anbefalinger ift., hvad museer kan gøre for at give museumsbrugere en god oplevelse i fremtiden.

Gennem vores informanters udtalelser og vores egen undersøgelse blev det klargjort, at udstillingen "Den Globale Baghave" har mange positive, men også negative indvirkninger på deres besøgende. Ifølge vores informanters oplevelse var udstillingen dårlig skiltet og forvirrende, grundet de mange dyr. Flere af informanterne beskrev, at der i midtersektionen af

udstillingen var mange dyr, som var flotte og velbevarede. Informanterne oplevede gennem udstillingen, at manglen på skilte også forvirrede dem på den måde, at hvis de ikke kendte dyret så havde de ingen chance for, at finde ud af hvilket dyr de så på. Samt at flere af informanterne også beskrev, at dyrene i midtersektionen stod meget klempt sammen, hvilket gjorde det svært at se dem. I sammenhæng til dette beskrev nogle informanter også, at de ikke vidste hvor de skulle kigge hen. Da der var genstande på begge sider i udstillingen, hvilket også skabte forvirring.

Under interviewprocessen observerede vi, at mange informanter var i tvivl om udstillingens vision. Denne tvivl resulterede i, at de ikke var sikre på, hvilket budskab udstillingen havde. Således kan det vurderes, at udstillinger fremadrettet skal laves mere visionære med andre ord, at museet skal tydeliggøre det budskab en given udstilling måtte have, så at det opfanges af brugerne på en forståelig måde. I relation til, at en udstilling skal fremvise et klart og tydeligt budskab til gæsterne eksemplificerer Bo Fogh Jessen Lauersen også, at den udvalgte udstilling ifølge ham mangler nerven set gennem:

*”B: Det er fordi jeg synes at alle tingene er så præcise. Der er sat lys f.eks. der er sat lys efter alle kunstens regler ikke, der er spredning på, der er den rigtige farve af lys det vinkler og det er sat de der ting der er ikke en skygge f.eks. er lyset sat sådan at det ikke laver skygger ikke. Der er meget lys der er grønne baggrunde og sådan noget ikke. Men det jeg bare tænker er, men... men hvor er nerven henne?” (Bilag 11, s. 29).*

Her prøver og Fogh Jessen Lauersen, at beskrive, hvordan han mener at kernen i selve udstillingen mangler selvom alt andet spiller sammen såsom lyd, lys og atmosfære.

Manglen på denne nerve, kan også være en af årsagerne til at vores informanter oplever forvirring ift. udstillingen vision og budskab. Udstillingen er didaktisk dermed tekstbaseret, hvilket er svært for ordblinde eller folk, som har generelt svært ved at læse. I relation til udstillingen som didaktisk og tekstbaseret kan det argumenteres, at udstillingen er gammeldags og har form af en traditionel museumsudstilling. I sammenhæng til dette så vi også, at flere af informanterne følte, at udstillingen krævede meget læsning, og at de følte de ikke kunne forstå den uden, at læse teksterne. Dermed ses det faktisk, at flere af informanterne følte sig “tvunget” til at læse udstillingsteksterne, for at få det optimale udbytte af udstillingen.

Dette betyder at vi kan vurdere, at museer i fremtiden må forholde sig til f.eks. ordblinde, ved at lave formidling som indeholder lyd. Således at udstillingsteksterne evt. bliver læst op for de



besøgende, som lider af ordblindhed. Udover dette har vi også haft en informant, som fortalte, at han bedre kunne få informationerne ind via lyd end, at selv skulle læse teksterne. Alle vores informanter mener, at udstillingen er flot og samspillet mellem lyd, lys og atmosfære fungerede godt. Udstillingen består af fire iscenesættelser, men nogle af vores informanter synes, at det kunne have været bedre, hvis der var flere, idet de synes at det gav dem noget viden og et billede af, hvordan disse dyr lever. Flere informanter fortæller, at det kunne være "fedt", at se byttedyret og jægeren i deres virkelige omgivelser. Noget af det, som fungerede bedst ud fra informanterne og gav dem en god oplevelse, var størrelsesforholdet mellem de forskellige dyr.

Flere informanter beskrev, at de fik en god oplevelse ved, at kunne se dyrene tæt på kontra en udstilling, hvor alle genstandene er gemt bag glasmontere. Dette giver dem en virkelighedsnær oplevelse, hvilket er en af de oplevelser som alle vores informanter tog med sig når de forlod museet. Det sås også, at "Den Globale Baghave" satsede på en meget bred målgruppe, og selvom dette delvist blev opfyldt vil vi stadig argumentere, at fremtidige udstillinger skal forsøge, at mindske målgruppe-perspektivet. Da en udstilling aldrig vil kunne henvende sig til alle brugergrupper, hvormed det er bedre at satse på nogle enkle.

Således gennem denne vurdering, kan vi altså fremhæve følgende anbefalinger, som udstillinger fremadrettet menes, at skulle forholde sig til:

- De udstillede genstande skal organiseres på en måde, så de ikke fremstår forvirrende for brugerne. Samt at der skal tages forbehold for, hvor mange genstande udstillingen skal fremvise.
- Udstillingens skiltning skal være tydelig samt at det også giver mening, at fortælle gæsterne, hvad de ser/oplever. Ydermere skal udstillingen ikke kun basere sig på tekstformidling, da dette oftest findes tungt samt, at det udelukker ordblinde som målgruppe.
- Udstillingens budskab og vision skal fremgå klart således, at brugerne forstår dette og kan forholde sig til det præsenterede materiale, som de ser/oplever.
- Det virker positivt, at fremvise iscenesættelser, da dette ifølge informanterne giver en mere virkelighedsnær oplevelse.
- En udstilling skal forholde sig til ikke, at skulle ramme alle målgrupper, da dette generelt er en umulighed, men i stedet skal udstillingen forsøge, at ramme nogle specifikke målgrupper ud fra dens design.

Ovenstående vurdering og anbefalinger skal ses som resultatet af vores dataindsamling samt analyserne. Ud fra dette vil det være muligt, at drage en konklusion ift. dette speciales udarbejdede problemformulering.

## Konklusion:

Det var ønsket gennem denne specialeafhandling, at undersøge udstillingen “Den Globale Baghave”, ved Naturhistorisk Museum i Aarhus ud fra Morris Hargreaves McIntyres kultur-segmenteringsteori samt oplevelsesøkonomi. Gennem undersøgelsen af dette, ville det blive muligt at se, hvilke brugere udstillingen tiltrak samt, hvilke oplevelser brugerne fik. Dette blev gjort via indsamling af kvalitative interviews med udstillingens besøgende. Således at disse erhvervede udtalelser kunne analyseres ud fra ovenstående teorier. Afhandlingen valgte udover, at bruge de udvalgte teorier også, at analysere udstillingens design. Dette blev fundet relevant i sammenhængen til, at forstå brugernes udtalelser og oplevelser. Ydermere bidrog dette også til analysedelen ift. oplevelsesøkonomi, hvor det sås hvilke oplevelser udstillingens design-forhold generede sat i relation til oplevelseskompasset. Det kan gennem denne afhandling konkluderes, at de interviewede informanter ift. kultur-segmenteringsteorien viste sig, at repræsentere syv ud af otte af disse brugertyper. Således kan det konkluderes, at den udvalgte udstilling tiltrækker en bred målgruppe. Dermed kan det konkluderes, at udstillingen forsøger, at ramme mange forskellige målgrupper og at det ud fra vores analyse lykkedes. Dette viste sig dog at være problematisk, idet flere af informanterne mente, at udstillingen ikke var optimal. Dette kan argumenteres for, at udstillingen burde nedskære sit målgruppe-spektrum, da en optimal udstilling typisk aldrig ville kunne ramme alle brugergrupper.

I relation til at det kunne konkluderes, at udstillingen tiltrak mange brugergrupper ud fra Hargreaves McIntyres kategoriseringer. Kan det også konkluderes, at brugerne oplevede en relativ god oplevelsesværdi, set gennem analysen med oplevelsesøkonomi og oplevelseskompasset som analyseværktøj. Ydermere kunne informanternes oplevelser også ses påvirket af udstillingens design-forhold. Hvormed det kunne vurderes, at en fremtidig udstilling også skulle forholde sig til flere design-problematikker såsom skiltning eller formidling af budskab. Dermed kan det konkluderes, at en udstilling for at generere gode oplevelser til brugerne, må forholde sig til, hvilke brugere den ønskede udstilling skal tiltrække.

Samtidig med, at udstillingens design skal forholde sig til at forstå brugernes ønsker og behov. Således at det som set gennem denne afhandling ikke bliver sådan, at brugernes oplevelser påvirkes af forvirring, hvormed de ikke opnår, at forstå udstillingen fuldt ud.

Det konkluderes hermed, at denne afhandlings undersøgelse med en museumsudstilling som casestudie, har givet et relevant indblik i de problematikker museums-institutionen skal være opmærksom på. I relation til tiltrækning af brugere, generering af gode oplevelser og udstillingsdesign må museer tage højde for, at kunne skabe udstillinger, som findes optimale ifølge brugernes synspunkter. Samtidig konkluderes det i relation til ovenstående, at denne afhandling fremviste flere af forskningens pointer ift. brugeradfærd og brugeroplevelser.

## Litteraturliste:

### Bøger:

- Brinkmann, S. (2014). *Det kvalitative interview* (1. udgave). København: Hans Reitzel Forlag.
- Falk, H. J. (2012). *The Museum Visitor Experience: Who Visits, Why and to What Effect?*. Artikel i bogen *Reinventing The Museum - The Evolving Conversation on the Paradigm Shift*. red. af Anderson, G. (2. udgave): AltaMira Press.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview: Det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (3. udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Lund, J. M., Nielsen, P. A., Goldschmidt, L., Dahl, H., & Martinsen, T. (2005). *Følelsesfabrikken: Oplevelsesøkonomi på dansk*. København: Børsens Forlag
- Lyck, L. (2010). *Museer - hvorfor og hvordan* (1. udgave). Frederiksberg: Bogtrykkeri A/S.
- Skot-Hansen, D. (2008). *Museerne i den danske oplevelsesøkonomi: Når oplysning bliver til en oplevelse* (1. udgave). Frederiksberg C: Samfundslitteratur.
- Strandgaard, O. (2010) *Museumsbogen: Praktisk museologi*. Danmark: Forlaget Hikuin.

### Tidsskrifter:

- Coffee, K. (2007, december). *Audience Research and the Museum Experience as Social Practice*, Museums Management and Curatorship. 22 (4). Lokaliseret d.05.05.2018, på: <http://www.museplan.com/examples/Coffee.2007.pdf>
- Laigaard, L. (2005), Social inclusion – en praksismodel for danske kunstmuseer?, Nordisk Museologi, (1), 39-54.

### PDF'er - Downloads:

- Falk, John, (2011). *Den museumsbesøgendes oplevelse: hvem kommer, hvorfor og med hvilke følger?*, Kirsten Drotner et al (red.), *Det interaktive museum*. Lokaliseret d. 23.04.2018.

- Falk, John H & Dierking, Lynn D. (1992). *The Museums Experience*, Howells House. Lokaliseret d. 23.04. 2018.
- van Mensch, P. (2013) *Characteristics of exhibitions: Museum Aktuell*, 1.2 Style

## Hjemmesider:

- Aalst, V. I. (2018, 13. marts ) Utrecht Universitetet, CV. Lokaliseret d.03. maj 2018 på: <https://www.uu.nl/staff/cv.aspx?Medewerker=IvanAalst&Lng=EN>
- Aalst, V. I., 13.03.2018, Utrecht Universitetet, Profile. Lokaliseret d.03.05.2018, på: <https://www.uu.nl/staff/IvanAalst/0>
- Aalst, V. I. & Boogaarts, I. (2002). *From Museum To Mass Entertainment - The Evolution of the Role of museums in cities*. Lokaliseret d. 03. maj 2018 på: <http://journals.sagepub.com.zorac.aub.aau.dk/doi/pdf/10.1177/096977640200900301>
- Andersen, M. H. Fagdidaktik i naturfag, Frydenlund. Lokaliseret d. 03. maj 2018 på: <https://www.frydenlund.dk/varebeskrivelse/3514>
- Andreasen, B. L. Aalborg Universitet, Aau Personprofil, CV. Lokaliseret d. 02. juni 2018 på: <http://personprofil.aau.dk/115523#/cv>
- Andreasen B. L. (2008, december). *Når unge kommer til orde - et forskningsprojekt om brugerinddragelse i museumsformidling*. Lokaliseret d. 06. maj 2018 på: [https://www.thorvaldsensmuseum.dk/files/1/1/388/Rapport\\_DPU.pdf](https://www.thorvaldsensmuseum.dk/files/1/1/388/Rapport_DPU.pdf)
- Bamberger, Y. & Tal, T. (2006, 29. maj). *Learning in a Personal Context: Levels of Choice in a Free Choice Learning Environment in Science and Natural History Museums*. Lokaliseret d. 02. Maj 2018 på: <https://onlinelibrary-wiley-com.zorac.aub.aau.dk/doi/epdf/10.1002/sce.20174>
- Bamberger, Y. (2018). LinkedIn. Lokaliseret d. 01. Maj 2018 på: <https://www.linkedin.com/in/yael-bamberger-7a7b1212/>
- Bamberger, Y. (2018). ResearchGate. Lokaliseret d. 01. Maj 2018 på: [https://www.researchgate.net/profile/Yael\\_Bamberger](https://www.researchgate.net/profile/Yael_Bamberger)
- Bamberger, Y. & Tali, T. (2008, 5. marts). *Multiple Outcomes of Class Visits to Natural History Museums: The Students' View*, Springer Science+Business Media. Lokaliseret d. 01. Maj 2018 på: <https://link-springer-com.zorac.aub.aau.dk/content/pdf/10.1007%2Fs10956-008-9097-3.pdf>

- Boogaarts, I., (2018). LinkedIn. Lokaliseret d. 03.05.2018 på: <https://nl.linkedin.com/in/inez-boogaarts-42811117/de>
- Coffee, K. (2018). LinkedIn. Lokaliseret d. 05. maj 2018 på: <https://www.linkedin.com/in/kevincoffee/>
- David, K. (2018). LinkedIn. Lokaliseret d. 04. maj 2018 på: <https://www.linkedin.com/in/david-karns-009a9a6/>
- David, K. SOAR, Smithsonian Organization and Audience Research. Lokaliseret d. 04. maj 2018 på: <https://soar.si.edu/staff/david-karns>
- Doering, Z. (2018). LinkedIn. Lokaliseret d. 04. maj 2018 på: <https://www.linkedin.com/in/zahava-doering-b5b7653/>
- Doering, Z. (2013). Sloverlinett - Audience Research. Lokaliseret d. 04. maj 2018 på: <http://www.sloverlinett.com/about/team/zahava>
- Falk, H. J. (2018) LinkedIn. Lokaliseret d. 05. maj 2018 på: <https://www.linkedin.com/in/john-h-falk-5171482/>
- Falk, H. J. Oregon State University, Center for Research on lifelong STEM Learning. Lokaliseret d. 05. maj 2018 på: <http://stem.oregonstate.edu/people/john-falk>
- Hargreaves M. M. *Culture Segments*. (2018). Lokaliseret d. 26. april 2018 på: <https://mhminsight.com/articles/culture-segments-1179>
- Hargreaves M. M. *Culture Segments* (2018). ¶ *Stimulation*. Lokaliseret d. 06. juni 2018 på: <https://mhminsight.com/articles/stimulation-pen-portrait-1748>
- Hargreaves M. M. *Culture Segments* (2018). ¶ *Expression*. Lokaliseret d. 06. juni 2018 på: <https://mhminsight.com/articles/expression-pen-portrait-505>
- Hargreaves M. M. *Culture Segments* (2018). ¶ *Entertainment*. Lokaliseret d. 06. juni 2018 på: <https://mhminsight.com/articles/a-pen-portrait-of-one-of-the-8-culture-segments-entertainment-495>
- Hargreaves M. M. *Culture Segments* (2018). ¶ *Enrichment*. Lokaliseret d. 06. juni 2018 på: <https://mhminsight.com/articles/enrichment-pen-portrait-449>
- Hargreaves M. M. *Culture Segments* (2018). ¶ *Essence*. Lokaliseret d. 06. juni 2018 på: <https://mhminsight.com/articles/essence-pen-portrait-1783>
- Hargreaves M. M. *Culture Segments* (2018). ¶ *Affirmation*. Lokaliseret d. 06. juni 2018, på: <https://mhminsight.com/articles/affirmation-pen-portrait-1768>
- Hargreaves M. M. *Culture Segments* (2018). ¶ *Release*. Lokaliseret d. 06. juni 2018 på: <https://mhminsight.com/articles/release-pen-potrtrait-1758>

- Hornecker, E. *About Me: Curriculum Vitae Eva Hornecker*. Lokaliseret d. 30. april 2018 på: <http://www.ehornecker.de/curr-vit.html>
- Hornecker, E. (2015). Bauhaus-Universität, People, Prof. Dr. Eva Hornecker. Lokaliseret d. 30. april 2018 på: <https://www.uni-weimar.de/de/medien/institute/digital-bauhaus-lab/people/prof-dr-eva-hornecker/>
- Hornecker, E. (2008). *I don't understand it either, but it is cool - Visitor interactions with a multi-touch table in a museum*. Lokaliseret d. 30. april 2018 på: <http://www.ehornecker.de/Papers/BerlinMuseumTabletop08.pdf>
- Hvid, Mikkel (1999) *Fælles ansvar for læring*. Lokaliseret d. 20. maj 2018 på: <https://www.folkeskolen.dk/5257/faelles-ansvar-for-laering>
- King, H. (2018). King's College London, Dr. Heather King. Lokaliseret d. 03. maj 2018 på: <https://kclpure.kcl.ac.uk/portal/heather.1.king.html>
- King, H. (2018). King's College London, People, Academic Staff A-Z, Dr. Heather King. Lokaliseret d. 03. maj 2018 på: <https://www.kcl.ac.uk/sspp/departments/education/people/academic/kingh.aspx>
- Kulturministeriet (2014). *Museumsloven*. Lokaliseret d. 25. april 2018 på: <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=162504>
- Kristeligt Dagblad, Gads religionsleksikon, ¶*livsstadier*, (u.å). Lokaliseret d. 08. maj 2018 på: <https://www.religion.dk/leksikon/livsstadier>
- Kulturstyrelsen, (2012). *Unge museumsbrug - En målgruppeundersøgelse af museernes unge brugere og ikke-brugere*, Lokaliseret d. 06. maj 2018 på: [http://www.kulturarv.dk/fileadmin/user\\_upload/kulturarv/publikationer/emneopdelt/museer/DAMVAD\\_endelig.pdf](http://www.kulturarv.dk/fileadmin/user_upload/kulturarv/publikationer/emneopdelt/museer/DAMVAD_endelig.pdf)
- Kvindemuseet (2018). *Køn Redelighed//Gender Blender*. Lokaliseret d. 13. maj 2018 på: <http://kvindemuseet.dk/udstilling/kon/>
- Naturhistorisk Museum, Aarhus, ¶*Om Museet*. Lokaliseret d. 10. maj 2018 på: <https://www.naturhistoriskmuseum.dk/om%C2%A0museet>
- Naturhistorisk Museum, Aarhus, ¶*Museets Historie*. Lokaliseret d. 10. maj 2018 på: <https://www.naturhistoriskmuseum.dk/About/Historie>
- Naturhistorisk Museum, Aarhus, ¶*Den Globale Baghave - en udstilling om biologisk mangfoldighed*. Lokaliseret d. 11. maj 2018 på: <https://www.naturhistoriskmuseum.dk/besøg%C2%A0museet/udstillinger/den-globale-baghave>

- Naturhistorisk Museum, E-butik, *Bøger og hæfter*. Lokaliseret d. 27. maj 2018 på: <http://www.nathistshop.dk/group.asp?group=13>
- Nørskov, P. (2012, 23. maj). *Global baghave med masser af dyr*. Lokaliseret d. 11. maj 2018 på: <https://stiften.dk/aarhus/Global-baghave-med-masser-af-dyr/artikel/118510>
- Pekarik, J. A. Great Lake ADA Center. Lokaliseret d. 04. maj 2018 på: <https://www.accessibilityonline.org/arts-n-rec/speakers/10560/?ret=speakers>
- Pekarik, J. A., Doering, D. Z. & David, K. (1999). *Exploring Satisfying Experiences in Museums*. Lokaliseret d. 04. maj 2018 på: <https://onlinelibrary-wiley-com.zorac.aub.aau.dk/doi/epdf/10.1111/j.2151-6952.1999.tb01137.x>
- Skydsgaard, A. M. (2018). *Medarbejdere ved Science Museerne*. Lokaliseret d. 03. maj 2018 på: <http://sciencemuseerne.dk/om-science-museerne/medarbejdere/>
- Skydsgaard, A. M. (2018). *Science Museerne: Medarbejdere: Morten Arnika Skydsgaard*. Lokaliseret d. 03. maj 2018 på: [http://pure.au.dk/portal/da/persons/id\(f9484ccf-1701-4514-9189-7952ff8966f0\).html](http://pure.au.dk/portal/da/persons/id(f9484ccf-1701-4514-9189-7952ff8966f0).html)
- Skydsgaard, A. M. Andersen, M. H. & King, H. (2016, 24. januar). *Designing museum exhibits that facilitate visitor reflection and discussion*. Lokaliseret d. 03. maj 2018 på: <https://www.tandfonline-com.zorac.aub.aau.dk/doi/pdf/10.1080/09647775.2015.1117237?needAccess=true>
- Tal, T., Technion - Israel Institute of Technology, People, Academic Staff, Tali Tal. Lokaliseret d. 01. maj 2018 på: <https://edu.faculty-ms.technion.ac.il/members/-טלי-טל/?lang=en>

## Observationer:

- Egne observationer foretaget på Naturhistorisk Museum d. 20.04.2018.

## PowerPoints:

- Vestergaard Knudsen, Line, 2017, *Modul D1: Museal Kommunikation*, PowerPoint “Undervisning 1 - Modul D1, slide 14, afholdt d. 06.02.2017.



## Bilag:

- Bilag 12: Interviewspørgsmål til informanterne.
- Bilag 1: Transkribering af interview 1.
- Bilag 2: Transkribering af interview 2.
- Bilag 3: Transkribering af interview 3.
- Bilag 4: Transkribering af interview 4.
- Bilag 5: Transkribering af interview 5.
- Bilag 6: Transkribering af interview 6.
- Bilag 7: Transkribering af interview 7.
- Bilag 8: Transkribering af interview 8.
- Bilag 9: Transkribering af interview 9.
- Bilag 10: Transkribering af interview 10.
- Bilag 13: Interviewspørgsmål til Bo Fogh Jessen Lauresen
- Bilag 11: Transkribering af interview 11.