

APMEKLĒTĀJU PIEREDZES IZZINĀŠANA UN APRAKSTĪŠANA

Daniels Šmits (*Daniel Schmitt*), Valansjēnas Universitāte, Francija

Publika

Ir skaidri redzams, ka “vidējais muzeja apmeklētājs” jeb kultūras pakalpojumu patērētājs ar patērētājam raksturīgām gaidām un uzvedību ir mīts, ko radījuši pētījumi¹. Šo pseidozināšanu iespaidā tiek radīti vienkāršoti vēstījumi un teatrāli muzeogrāfiskie risinājumi, vienlaikus aizēnojot to, ko apmeklētājs varētu vēlēties piedzīvot un saprast kā indivīds ar pastāvīgu domāšanu un unikālu dzīves pieredzi. Bez šaubām, mēs diezgan labi saprotam apmeklētāju motivāciju un muzeja “ietekmi”² uz tajā gūtajām zināšanām³, kā arī izkārtojuma, specefektu un iespaidīgo tehnoloģiju svarīgumu⁴. Taču ir kāds svarīgs jautājums, uz kuru tikai sākam veidot atbildes: vai ir iespējams izzināt apmeklētāja intīmo pieredzi apmeklējuma laikā, būtiski to netraucējot? Un, ja ir, tad kas patiesībā notiek ar apmeklētāju ekspozīcijas iepazīšanas gaitā? Kas viņam ir nozīmīgs katrā apmeklējuma brīdī? Kā un uz ko balstoties apmeklētājs veido savas zināšanas?

Vispusīgas zināšanas par apmeklētāja pieredzi, dabiskā vidē patstāvīgi apmeklējot muzeju, var radikāli pārveidot mūsu izpratni par muzeja publiku. Šīs zināšanas var bagātināt ekspozīciju muzeogrāfisko koncepciju, kā arī veicināt muzeju un ekspozīciju vēstījumu uztveri.

Apmeklētāja pieredzes izzināšana

Pētnieks var aprakstīt apmeklētāja uzvedību muzejā. Šāds apraksts ir zinātniski pieņemams, ciktāl tas attiecas uz apmeklētāja kustību muzeja telpā. Tomēr, tiklīdz pētnieks sāk aprakstīt apmeklētāja kognitīvo domēnu, balstoties uz novēroto uzvedību, viņš pieļauj dubultu kļūdu: 1) apraksta vidi, kas ir nozīmīga pašam un, viņaprāt, nozīmīga arī apmeklētājam; 2) sasaista paša veidoto apmeklētāja uzvedības aprakstu ar apmeklētāja kognitīvo domēnu⁵. Pieredzes verbalizācija jeb vārdiska aprakstīšana, balstoties uz tā indivīda stāstījumu, kurš izdzīvojis šo pieredzi, ir *sine qua non*⁶ nosacījums, ja vēlamies saprast un izmantot šo pieredzi. Tomēr nepieciešamība vākt apmeklētāju verbalizēto pieredzi ir delikāts uzdevums šādu iemeslu dēļ:

¹ Joëlle Le Marec, *Publics et musées, la confiance éprouvée*. Paris: L'Harmattan, 2007, p. 200.

² Jack Guichard and Jean-Louis Martinand. *Médiatique des Sciences*. Paris: PUF, 2000.

³ John Falk and Lynn Dierking, *The Museum Experience*. Washington: Whalesback Books, 1992.

⁴ Florence Belaën, "L'exposition, unetechnologie de l'immersion", in: *Médiamorphoses* 9, 2003, pp. 98–101; Raymond Montpetit, "Expositions, parcs, sites: des lieux d'expériences patrimoniales", in: *Culture et Musées* 5, 2005, pp. 111–133.

⁵ Sīkāku skaidrojumu skatīt: Humberto Maturana and Francisco Varela, *The Tree of Knowledge: The Biological Roots of Human Understanding*. Boston: Shambhala Publications, 1987, pp. 137–138.

⁶ Obligāts – tulkojums no latīņu valodas (tulkotāja piezīme).

- ja apmeklējuma laikā apmeklētājs tiek regulāri iztaujāts, mēs pārtraucam pieredzes plūsmu, iesaistot viņu savas rīcības reflektīvā analizē. Šī prakse tādējādi maina apmeklētāja rīcību un attālina no apmeklējuma dabiskā vidē;
- ja, gluži pretēji, mēs saglabājam apmeklējuma dabisko vidi un iztaujājam apmeklētāju pēc ekspozīcijas apskates, mēs ievācam apkopujošu *a posteriori*⁷ diskursu bez dzīvās pieredzes niansēm un precizitātes.

Tādējādi teorētiskais izaicinājums ir pārvarēt laika šķirtni starp apmeklētāja pieredzi un tās vārdisko aprakstīšanu, vienlaikus saglabājot dzīvās pieredzes apraksta precizitāti un nianses.

Pieredzes veidošanas gaitas semiotiskā teorija

Fransisko Varela (*Francisco Varela*) kopā ar Umberto Maturanu (*Humberto Maturana*)⁸ izstrādāja *enaktīvisma* uztveres teoriju⁹, kas ļauj pārvarēt iepriekšminētās problēmas. *Enaktīvisma* pamatideja – jebkurā organismā uztvere un rīcība ir savstarpēji saistīta: “Izziņa nav pasaules attēlojums prātā, tā drīzāk ir pasaules un prāta saspēle, pamatojoties uz pasaulē notiekošo dažādo notikumu vēsturi¹⁰.” Individā uztvere, rīcība un rīcības izpratne tādējādi ir nesaraujami saistīta ar vidi, kurā risinās notikumi¹¹.

No *enaktīvisma* skatupunkta raugoties, piemēram, cilvēka dzirdei un skaņai ir nozīme, vienīgi parādoties fenomena domēnam, kas iesaista vidi un cilvēku. Vide pieļauj gaisa spiediena svārstības, bet tās pašas par sevi nevar radīt fenomenu, ko mēs saucam par troksni, skaņu vai mūziku. Tikai vides un cilvēka organisma struktūru savienība var radīt to, ko sauc par skaņu vai mūziku vai ko vispārināti sauc par dzirdi. Tas pats attiecas uz visām cilvēka sensorajām spējām. Tāpēc šis apstāklis apgrūtina objektīvu vides aprakstīšanu, kas galvenokārt attiecas uz apmeklētāja fenomenoloģisko domēnu. Vide, ko aprakstām, neizbēgami atspoguļo mūsu pašu saistību ar vidi, kas būtībā ir attiecības, kas veidojušās ar šo vidi laika gaitā.

No *enaktīvisma* perspektīvas raugoties, apmeklētājs netiek uzskatīts par ievietotu telpā, lai atrastu tajā raksturīgākās un svarīgākās iezīmes. Tā vietā viņš reaģē uz to, kas viņu traucē un kas viņam ir nozīmīgs šajā vidē, ko viņš uztver caur savu pagātnes prizmu, gaidām un zināšanām, ko var atsaukt atmiņā jebkurā brīdī. Balstoties uz *enaktīvisma* teoriju, Toro (*Theureau*) izstrādāja pieredzes veidošanas gaitas semiotisko teoriju¹², kas definēta kā sapratnes veidošana indivīda prātā viņa dzīves gaitā¹³. Pieredzes veidošanas gaitas teorija ļauj papildus zināšanu ieguves procesam precīzi analizēt cilvēka rīcību dinamikā un konkrētā vietā (*in situ*) pie nosacījuma, ka

⁷ Uz pieredzes pamata (pretstats – *a priori*) – tulkojums no latīņu valodas (tulkotāja piezīme)

⁸ Humberto Maturana, Francisco Varela and Ricardo Uribe, "Autopoiesis: The Organization of Living Systems, its Characterization and a Model", in: *BioSystems* 5 (4), 1974, pp. 187–196.

⁹ Francisco Varela, *Principles of Biological Autonomy*. New York: Elsevier, 1979.

¹⁰ Francisco Varela, Evan Thompson and Eleanor Rosch, *The Embodied Mind: Cognitive Science and Human Experience*. Cambridge, MA: MIT Press, 1991, p. 9.

¹¹ Lucy Suchman, *Plans and Situated Action*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

¹² See Jacques Theureau, *Le cours d'action: Méthode élémentaire*. Toulouse: Octarès, 2004; Jacques Theureau, *Le cours d'action: Méthode développée*. Toulouse: Octarès, 2006; Jacques Theureau, *Le cours d'action: Méthode réfléchie*. Toulouse: Octarès, 2009.

¹³ Theureau, 2006, p. 48.

Šī pieredze tiek noskaidrota *a posteriori* sarunā ar indivīdu, kurš to piedzīvojis. Kad apmeklētājam tiek lūgts komentēt savu rīcību, pamatojoties uz fiksētajām darbībām, kuras viņš veicis noteiktā vidē, viņš spontāni sadala darbības plūsmu atsevišķās vienībās, kas ir nozīmīgas viņam¹⁴. Katra nozīmīgā vienība ir zīmes izpausme, ko veido seši komponenti, kas ir gan atšķirīgi, gan nešķirami no pārējiem:

Heksadecimālā zīme un tās komponenti	
Zīmes komponents	Komponenta identifikācija
Reprezentamens (<i>representamen</i>) ¹⁵	Kam apmeklētājs pievērš uzmanību noteiktajā brīdī?
Iesaiste situācijā	Kādas ir apmeklētāja asociācijas saistībā ar reprezentamenu noteiktajā brīdī?
Potenciālā realitāte	Kādas ir apmeklētāja gaidas noteiktajā brīdī?
Atsauce	Kādas zināšanas apmeklētājam uzplaiksni atmiņā noteiktajā brīdī?
Interpretants (<i>interpretant</i>) ¹⁶	Kādas zināšanas, derīgas vai nederīgas, apmeklētājs rada noteiktajā brīdī?
Pieredzes veidošanas gaitas vienība	Kāda ir minimālā pieredzes veidošanas gaita, kas dod sapratni apmeklētājam?

Identificējot šos zīmju komponentus, mēs varam rekonstruēt apmeklētāja darbības jēgpilnu dinamiku, kā arī identificēt viņa iegūtās zināšanas un emocionālos stāvokļus saistībā ar konkrēto rīcību. Šis process dod iespēju aprakstīt un izprast apmeklētāja individuālo mikrokosmu, ļaujot secināt, kas viņam ir bijis nozīmīgs apmeklējuma laikā.

Metodoloģija: apmeklētāja pieredzes veidošanas gaitas dokumentēšana un analīze, balstoties uz subjektīvo redzējumu un *re situ* interviju

Ikviens apmeklētājs dzīvo vidē, kas ir nozīmīga personiskā līmenī. Ja var reproducēt šo vidi tā, kā to uztvēris apmeklētājs, viņš var atkārtoti izdzīvot šo pieredzi, iegūstot laiku tās aprakstīšanai. Spēja aprakstīt redzēto, sajusto un domas, kas tobrīd nākušas prātā, balstās uz reminiscenci, proti, spēju atkārtoti izdzīvot to, kas reiz jau pieredzēts; tas zināmā mērā atgādina “Prusta madlēnas kūciņas” efektu.

Kopumā 41 indivīds (21 vīrietis un 20 sievietes), kas plānoja iegādāties muzeja ieejas biļeti, tika aicināts piedalīties šajā pētījumā.¹⁷ Lai saglabātu pasauli, kādu to uztvēris

¹⁴ Luc Ria, Carole Sève, Jacques Theureau, Jacques Saury and Marc Durand, "Beginning teacher's situated emotions: study about first classroom's experiences", in: *Journal of Education for Teaching*, 29(3), 2003, pp. 219–233.

¹⁵ (Semiotikā) fiziska vai cita veida zīme vai apzīmētājs, kas norāda uz objektu (Collins English Dictionary. Copyright © HarperCollins Publishers) (tulkotāja piezīme).

¹⁶ (Semiotikā) zīmes ietekme uz kādu, kas to lasa vai uztver (English Wiktionary. Available under CC-BY-SA license (tulkotāja piezīme).

katrs apmeklētājs, viņš vispirms tika aprīkots ar mini kameru, lai ierakstītu viņa subjektīvo vizuālo un akustisko redzējumu. Tas ļāva apmeklētājam brīvi pārvietoties ekspozīcijā bez pētnieka klātbūtnes.¹⁸ Pēc aptuveni 30 minūšu ilgas pastaigas pa muzeju kamera tika noņemta un apmeklētājs nosēdināts pretim videoekrānam ārpus apmeklētāju zonas. Pēc tam uz ekrāna tika demonstrēts attiecīgā apmeklējuma ieraksts, un apmeklētājs atstāstīja un komentēja savu apmeklējuma pieredzi. Aiz apmeklētāja un pētnieka muguras novietotā kamera ierakstīja ekrāna priekšā notiekošo interviju un sarunas dalībnieku žestus. Šīs subjektīvās *re situ* intervijas laikā apmeklētājs spontāni sadalīja savu rīcību vienībās, kuras viņš uzskatīja par nozīmīgām. Stāstījuma un komentāru precizitāti vairoja tas, ka videoieraksts tika uzņemts no paša apmeklētāja skatupunkta un tādējādi veicināja reminiscenci¹⁹. Subjektīvā *re situ* intervija tika transkribēta un analizēta, izmantojot Toro semiotisko sistēmu²⁰. Mērķis bija noteikt, kam apmeklētājs katrā brīdī ir pievērsis uzmanību – uz ko skatījies un ko darījis, lai šo informāciju kopā ar gaidām, darbībām un atmiņā atsauktajām zināšanām izmantotu katra jēgpilnās gaitas fragmenta dokumentēšanai un pēc tam rekonstruētu visu apmeklētāja pieredzes veidošanas gaitu.



1. Apmeklētāji bija aprīkoti ar mini videokameru un mikrofonu. Tādējādi tika iegūts videoieraksts, kas līdzinās apmeklētāja dabiskajai vizuālajai uztverei.
2. Pēc tam apmeklētāji tika aicināti aprakstīt savu pieredzi, balstoties uz ierakstu. Aiz apmeklētāja un pētnieka novietotā kamera fiksēja video ekrānu, interviju un žestus. Vēlāk ieraksts tika transkribēts un heksadecimālās zīmes aprakstītas, tādējādi ļaujot rekonstruēt pieredzes veidošanas gaitu. Autora fotogrāfijas.

Apmeklētāja subjektīvās uztveres ieraksts līdz ar subjektīvo *re situ* interviju ļauj piekļūt viņa verbālajai pieredzei, kas balstās uz reminiscenci, nepieļaujot būtisku sekundāro ietekmi vai acīmredzamu neobjektivitāti²¹ un tādējādi ļaujot aprakstīt apmeklētāja pieredzes veidošanas gaitu precīzi, niansēti un padziļināti. Pateicoties tam, var izsekot, parādīt un koplietot apmeklētājam nozīmīgu epizožu virkni un

¹⁷ Daniel Schmitt, "Expérience de visite et construction des connaissances: Le cas des musées de sciences et des centres de culture scientifique", PhD diss., University of Strasbourg, 2012, available at <http://www.museographie.fr>

¹⁸ Atšķirībā no metodes "domāšana bals", šeit apmeklētājam netiek prasīts skaļi komentēt savas sajūtas apmeklējuma laikā. Stikāk par šo metodi lasiet: Colette Dufresne-Tassé, Monique Sauvé, Andréa Weltzl-Fairchild, Nadia Banna, Yves Lepage and Clément Dassa, "Pour des expositions muséales plus éducatives, accéder à l'expérience du visiteur adulte. Développement d'une approche", in: *Canadian Journal of Education* 23(3), 1998, pp. 302–315.

¹⁹ Georgiana Gore, Géraldine Rix-Lièvre, Olivier Wathélet and Anne Cazemajou "Eliciting the Tacit: Interviewing to Understand Bodily Experience", in: *The Interview: An Ethnographic Approach*, ed. J. Skinner, London: Berg, 2012, pp. 127–142.

²⁰ Jacques Theureau, 2006.

²¹ Schmitt, pp. 159–170.

sapratnes veidošanu visā apmeklējuma gaitā. Šī ieguldījuma galvenais ieguvums ir niansēta izpratne par apmeklētāju rīcību, ar to saprotot gan ķermeņa kustības, gan izzinošo darbību.

Šī metode parāda, ka zināšanu pārraide notiek nevis kā vienkārša informācijas uzkrāšana, bet gan, katram apmeklētājam veidojot zināšanas kā adekvātu atbildi uz savām gaidām, izmantojot vidē pieejamos vai ar savu pagātņi saistītos resursus. Tomēr šajā metodē visvairāk pārsteidz apmeklētāju pieredzes veidošanas gaitu neparastā daudzveidība un izdoma, kas bieži pārspēj to, ko muzeja dizaineri vai pētnieki ir iecerējuši.

Pieredzes veidošanas gaitas piemērs: Enija *Œuvre Notre Dame* muzejā

Strasbūras *Œuvre Notre Dame* muzeja telpā, kas pazīstama kā *letnera*²² zāle, ir eksponētas 13. gadsimta skulptūras. Apjomīgie darbi nāk no Strasbūras katedrāles un slejas augstu virs apmeklētāju galvām. Telpas konstrukciju apjoms ir iespaidīgs, un akmens, no kā izgatavotas skulptūras, rada spēcīgu skaņas reverberāciju.

Piecdesmit gadu vecā Enija strādā valsts dienestā. Viņa ieiet telpā, smagi nopūšas, uzmet skatienu *letneram* un dažām statujām, atkal nopūšas, aplūko sinagogas skulptūru, izlasa tekstu informācijas stendā, aplūko apkārtējās skulptūras, izlasa anotāciju, noklepojas, pietuvojas vienai no skulptūrām un izlasa etiķeti; viņas gājiens pa telpu ilgst 3 minūtes un 27 sekundes. Novērotājam Enijas pieredze neko daudz nevēsta, jo viņas darbības neizteiksmīgās iezīmes neļauj neko interpretēt. Savukārt, izmantojot subjektīvo *re situ* interviju, Enijas rīcību no viņas skatupunkta var iedalīt vairākās secīgās epizodēs, kas ļauj precīzi izprast viņas pieredzi, aplūkojot *letnera* zāli.



Enijas redzētais Strasbūras *Œuvre Notre Dame* muzeja *letnerā*: “Pēkšņi es jutos tā, it kā atrastos... katedrālē, bet nav tā, ka man tas nepatīktu, tas [...] nebija tik ļauni kā parasti, taču tā lieta, kas [...] atrodas dibenplānā, ir tik iespaidīga... tāpēc es īsti nezināju, ko darīt... Es par to neizlasīju, neizlasīju neko” [Enija].

22 Rietumu arhitektūrā viduslaiku vai agrīnās renesanses kristīgās baznīcas elements, kas atdalīja kori vai kanceli (ap altāri) no joma (telpa, kas atvēlēta draudzes locekļiem, kas nav garīdznieki). (*Encyclopaedia Britannica*, tulkotāja piezīme).

Enija ieiet telpā

Apmeklētāja:	Es ieeju telpā, un... manī tūlīt ielīst smagums... Mani uzreiz pārsteidz un nomāc iekšējā sajūta, ka... tās figūras..., tās statujas ir tik mulsinošas. Tur tas tēls mani mazliet nomāc, es to sajutu pirmajā telpā, arī frontonā. Visi tie akmens veidojumi augšdaļā nezin kāpēc mani mazliet nomāc... Pēkšņi es sajutos tā, it kā būtu iegājusi... katedrālē, bet tas nebūt nebija nepatīkami. Taču man šobrīd ir liela problēma ar jebko, kas saistās ar baznīcu, baznīcas tēliem utt., lai gan tā pat nav [baznīca], taču tur, tur ir statujas, akmens veidojumi, un tas nav... Tas nav tik ļauni kā parasti, bet tā lieta tur... Tas, ko es atklāju šajā telpā, ir tas, ka... viss likās tik mulsinošs... nu, tas ir mulsinoši, tā tas ir... Telpa nav tā iecerēta, taču manī radās šāda sajūta..., un tas objekts tur aizmugurē, kas ir tik ļoti mulsinošs un tik liels, tas ir tik iespaidīgs... Bet tā nu tas ir, es īsti nezināju, ko darīt... Es par to neizlasīju, neizlasīju neko.
Pētnieks:	Kas ir šis lielais, iespaidīgais objekts?
Apmeklētāja:	Lielais, iespaidīgais objekts tur aizmugurē, tas viss (Enija ar roku norāda uz ekrānā redzamo skulpturālo veidojumu). <Frontons.> Jā, frontons, paldies. Un tagad es... es iešu un paskatīšos, jebkurā gadījumā paaugstināšos, kas tās ir par statujām, ko tās nozīmē, no kurienes tās nākušas, ko tās man pavēstīs? Pēc tam es palūkošos apkārt, es paskatīšos..., vai man patīk tās sejas..., kādas tās ir..., kā tās ir veidotas...
Pētnieks:	Kas liek jums to darīt?
Apmeklētāja:	Mani interesē formas, vēlme atrast kaut ko, kas mani aizrauj, kaut ko, kas mani piesaista, un tās ir šīs statujas. Un tas, kas mani piesaista šajās statujās, ir ... pagaidiet, es paskatīšos. <Skulptūru grupa.> Jā, tās tur, es zinu to skulptūru ar aizsietajām acīm, bet es nespēju pateikt, kas tā ir, taču tas, kas mani interesēja iepriekš, bija ... tā skulptūra nav nonākusi kadrā, taču tā man šķita mazāk reliģiska. Mani saista formas, statujas ... Tās man nozīmē vairāk nekā jebkas cits, mani piesaista tā tur, pašā priekšā, un pēc tam ... mani ieinteresē gudrās jaunavas, tur, augšā, kas arī ir diezgan iespaidīgas. Tātad skaidrs, tās ir gudrās jaunavas.

Pēc dažām minūtēm mēs atgriezīamies pie ieejas telpā.

Pētnieks:	Es vēlētos atgriezties pie šī sākotnējā skata. Vai atceraties..., kādas bija jūsu sajūtas, ieejot telpā?
Apmeklētāja:	Ā, šeit? Jā, es nopūtos... Vienīgais, ko es varēju pateikt, bija "oho!", un to es izdarīju.
Pētnieks:	Ko tas nozīmē?
Apmeklētāja:	Tas nozīmē, ka... man tas nozīmēja... patiesībā es nezinu, kā to paskaidrot... Tas tikai uzspieda, tas... atgādināja... baznīcu, reliģiju, visu, ko es atrodu tik... visu, kas ir tik smags.
Pētnieks:	Kas jums šķiet nozīmīgs, citiem vārdiem, kuru elementu šajā telpā jūs uztverat kā nozīmīgu?

Apmeklētāja:	Tas ir [telpas] aizmugures izvirzījums. Jā, dibenplāna izvirzījums, tas ir... redzat, tas viss kopā mani vardarbīgi nospiež.
Pētnieks:	Un vai atceraties, kad iegājāt telpā, jūs nopūtāties < jā >. Vai atceraties savas gaidas īsi pirms ieiešanas telpā, vai cerējāt, ka kaut kas notiks, un, ja jā, tad kas tieši?
Apmeklētāja:	Jā, es... pieņemsim, ka tas nozīmē... ne tas, bet šis... redzat, ne tas, bet šis, tas nozīmē, ka man labāk patiktu, lai mani kāds pavada. Man tas bija pārdzīvojums jau tāpēc vien, ka tas patiesībā bija saistīts ar reliģiju, vai ne? Es gribu teikt, ka man labāk patiktu būt kāda pavadībā, lai šo piedzīvojumu vērstu mazliet vieglāku.

Zīmju komponenti

Reprezentameni

- Nomācoša forma
- Liels, iespaidīgs elements dibenplānā
- Statujas, statuju sejas
- Statuju formas

Iesaiste situācijā

- Nospiestības sajūta
- Sajūta it kā atrastos reliģiskā ēkā, nevis muzejā
- Intereses izrādīšana par statujām, lai noskaidrotu, vai tiek piedāvāts vēstījums
- Norobežošanās no reliģiskā vēstījuma
- Formu vērošana

Potenciālā realitāte

- Gaidas attiecībā uz vēstījuma izpratni pavadoņa vadībā
- Gaidas attiecībā uz ne tik uzsvētu reliģisko formu akcentēšanu
- Gaidas attiecībā uz saistošu un satura izpratni veicinošu formu identificēšanu

Atsauce

- Baznīcas lielākoties ir nepatīkamas vietas

Pieredzes gaitas vienības

- Tūlītējs negatīvs iespaids
- Izvairīšanās no reliģiskā aspekta, aplūkojot statujas kā formas, kā skulptūras (nesaistot tās ar reliģisko saturu)

Interpretants

- Zināšanu nostiprināšana: “Šis muzejs atgādina baznīcu”

Enijas pieredzes veidošanās gaita

Enija no nelielas telpas, sava veida vestibila, ieiet plašā, izgaismotā telpā. Viņa pamana *letneru zāles* dibenplānā (reprezentamens) un tūlīt pat jūtas “nospiesta”: vieta ir “nomācoša” un veidojumi šķiet “mulsinoši” (iesaiste). Nokāpjot pa kāpnēm *letnera* virzienā, viņa izdveš smagu nopūtu, kas ir skaidri sadzirdama *subjektīvā redzējuma* (*subjective perspective*) ierakstā. Šoreiz viņa redz “lielu veidojumu aizmugurē”

(reprezentamens), *letnera* frontonu, “objektu aizmugurē”, kuru viņai neizdodas identificēt. Šī telpa viņu nomāc (iesaiste). Viņa vairs nesaprot, vai atrodas muzejā, vai katedrālē. Viņa cenšas iedziļināties vēstījumā (potenciālā realitāte), taču piedāvātais skaidrojums, pēc viņas domām, ir reliģisks vēstījums, un viņai reliģija ir “smaga un nomācoša”. Viņas sastapšanās ar *letnera* frontonu ir negatīva. Enija cer no šīs sajūtas izbēgt, “ignorējot reliģiskos aspektus un virzoties uz kaut ko cilvēciskāku”. Viņai baznīcas ir “nepatīkamas vietas” (atsauce). Viņa cer uz muzeja vēstījumu, nevis reliģisku aprakstu (potenciālā realitāte); rezultātā viņa jūtas ierobežota telpā un cenšas no tās izlauzties (potenciālā realitāte). Viņa meklē objektus, kas viņu piesaista, objektus, ar kuriem viņa var radīt vēstījumu vai iesaistīties vēstījumā, kas viņu apmierina. Viņa konstruē atziņu: “šis muzejs atgādina baznīcu” (interpretants).

Enija pārvietojas telpā

Apmeklētāja:	Es skatos un īsti nezinu, ko meklēju, taču mani urda kāda doma. Vai nu mani piesaista šī forma, kas ir pārsteidzoša ar savu citādību, jo tas ir veidojums bez kājām, jo... Es zinu – tāpēc, ka skulptūras forma mani interesē. Vai tas ir kaut kā cita dēļ..., tas man atgādina, es zinu, muļķīgās jaunavas. Es zinu to tāpēc, ka jau iepriekš redzēju viņu attēlu uz durvīm, tur ir gudrās jaunavas un tur – muļķīgās. Es pamanīju gudrās, tāpēc meklēju arī muļķīgās. Iespējams, tā ir ideja vai forma, kas mani interesē vairāk par visu citu, un es vienmēr cenšos izprast, kur atrodos, ko aplūkojamie objekti man vēsta utt. Tie ne vienmēr kaut ko pastāsta, man vajag vairāk laika... tā nu tas ir... ak jā, tā arī mani piesaista, tā tur, aiz tās skulptūras, tā man atgādina...
Pētnieks:	Tā tevi nesaista pārāk ilgi, jo tu turpini kustēties, tu slīdi tai garām.
Apmeklētāja:	Jā, jo tagad es vienkārši kļīstu, patiesībā... man šķiet, ka tā es mēdzu rīkoties, tas ir, es... Man vajag vairāk laika, jo pagaidām es vienkārši pārvietojos, lai saprastu, kur esmu nonākusi, un tad es atgriezīšos, tas ir, ja varētu atgriezties un iedziļināties ilgāk. Es atkal nonāku pie vestibila idejas, tas ir, pie nepieciešamības tikt vadītai, lai izbaudītu piedzīvojumu, taču šobrīd tas nenotiek, tāpēc, ja vēlies zināt, tas ir tā..., it kā es klausītos, ko akmens skulptūras man stāsta, ko tās man vēsta, būdamas no akmens, it īpaši, kas man jādara, lai nonāktu pie vēstījuma izpratnes. Vēlāk es atgriezīšos, lai iedziļinātos. Redzi, pagaidām man nav... kā lai to pasaka, es esmu iegrimusi domās par to, kur esmu nonākusi un ko šis akmens skulptūras man vēsta, lielos vilcienos izsakoties... Tāpēc es kļīstu tām garām, jā, tāpēc...
Pētnieks:	Bet kā tu zini, ka tās tev kaut ko stāsta, kā tās sarunājas ar tevi un kuros brīžos tās tev kaut ko pavēsta?
Apmeklētāja:	Tie akmeņi, tie man kaut ko pasaka ar savu formu, tie man kaut ko pasaka ar savu klātbūtni, nu, šobrīd es esmu tajā posmā, kad jūtos tā, it kā es tos dzirdētu. Tad es atkal pievērsos suņiem, man suņi patīk, tiem ir kaut kāds sakars ar skulptūrām. Tas ir kaut kas..., kas pārsniedz manu sākotnējo priekšstatu par reliģiju, par kuru man šobrīd nav viegli domāt, patiesībā to tas arī nozīmē. Redzi, es sevi ar to nesaistu, tāpēc tas ir apmēram tā. Es pievērsos vairāk ārējai formai... skulptūru izskatam, redziet, no akmens izgatavotām skulptūrām. Tā nu tas ir, man īsti nepatīk frontons, tāpēc pie tā es neapstājos, tas ir mans pirmais iespaids, es praktiski neapstājos un...
Pētnieks:	Kāpēc jums tas nepatīk?
Apmeklētāja:	Jo tas man atgādina baznīcu, tas atgādina kaut ko ārkārtīgi formāli saistītu ar reliģiju, kas šobrīd patiešām... mani vairāk atstumj, nekā piesaista. Tāpēc es pievērsos tam, kas mani saista... Viss, kas nedaudz atšķiras no tradicionālās reliģijas, piemēram, šī statuļa piesaista mani, jo tā atšķiras

	no pārējām, redziet, tāds ir mans skatījums uz to. Tāpēc es iešu un paskatīšos, kas tā ir.
--	--

Zīmju komponenti

Reprezentamēni

- Formas bez atsauces uz reliģiju
- Akmens statujas

Iesaiste situācijā

- Centieni iekļauties nereliģiskā vēstījumā
- Klīšana pa telpu, lai gūtu vispārēju ieskatu, atrastu piesaistes punktu un atgrieztos
- Pārliecināšanās, vai akmens skulptūrām ir pieejams skaidrojums
- Izvairīšanās un norobežošanās no reliģiskā satura

Potenciālā realitāte

- Gaidas attiecībā uz vēstījumu, kam nav saistības ar reliģiju
- Gaidas attiecībā uz sajūtu, ka apmeklējums notiek kāda pavadībā

Atsauces

- Man ir zināšanas par katedrālēm vai noteiktiem katedrāļu elementiem
- Skulptūra (māksla) var pārtapt reliģijā

Pieredzes veidošanas gaitas vienības

- Klīšana pa telpu – materiāla un formu identificēšana

Interpretants

- Klīšana pa telpu – identificēšana piešķir jēgu akmeņu veidojumiem
- Nepārtraukta apjēgas konstruēšana, izmantojot “skulpturālo” dimensiju

Enijas pieredzes veidošanas gaita

Lai izvairītos no nomācošās sajūtas, Enija apzināti neskatās uz *letneru* un visu uzmanību pievērš statujām (iesaiste). Viņa joprojām meklē kādu pieturas punktu, lai uztvertu vēstījumu: “Ko tas nozīmē, kurp tas mani ved” (potenciālā realitāte). Bet tad viņa atrod savu pavadoni – “tās ir formas” (reprezentamēns) un “viss, kas šķiet mazāk reliģisks” (potenciālā realitāte) –, tāpēc viņa vairs nelasa informāciju stendā, kas noformēts kā baznīcas katedra.

Tādējādi sāk veidoties jauna stratēģija. Zināmā mērā Enija “pārveido” savu vizuālo lauku (jauna iesaiste) tā, lai viņa ieraudzītu ne vairs baznīcu, frontonus un statujas, bet vienkārši formas un akmeņus, “kaut ko, kas paceļas pāri reliģiskajai domai”, un tās ir “akmens skulptūras” (reprezentamēns). Nekur neatradama pieturas punktu, viņa klīst garām akmeņiem un formām (iesaiste), cerēdama atrast darbus, kas ļautu uztvert muzeja vēstījumu (potenciālā realitāte). No akmeņu darināto reliģisko statuju, fragmentu un formu lietiskošana un reprezentamēna būtības pārveidošana, lai izvairītos no potenciālās realitātes (izvairīšanās no reliģiskā domēna), ir radoša pieeja, ko Enija izmanto, cerot “uztvert vēstījumu” un piešķirot nozīmi šiem akmeņiem. Tādējādi Enija atrod jaunu risinājumu, sašaurinot savu vizuālo lauku. Mēs novērojam,

kā viņa maina savu uztveres ietvaru, lai konstruētu reprezentamenu kā statujas, kam nav saistības ar reliģiju, un ar šādu radošu pieeju viņa spēj samierināties ar vidi, padarot to paciešamu, ja nespēj veidot to “tīkamu”.

Ieguldījums un perspektīvas

Apmeklētāju pieredzes veidošanas gaitas analīze, izmantojot subjektīvo *re situ* interviju, ļauj secināt, ka katrs elements, katrs eksponāts un katrs mākslas darbs, kas uztverams kā acīmredzama lieta, kura izlikta publiskai apskatei, atklājas smalka un sarežģīta kognitīvā un fiziskā procesa rezultātā. Šis process iesaista apmeklētājus atbilstoši viņu būtībai un atspoguļo viņu saikni ar pasauli, viņu unikālās fizioloģiskās, kognitīvās un uztveres spējas, viņu pagātnei, zināšanas, gaidas un vēlmi identificēties ar “kaut ko”, mijiedarbojoties ar citiem grupas dalībniekiem, kuriem tāpat piemīt savas individuālās un unikālās spējas.

Šī epistēmiskā struktūra un metode ļauj smalkjūtīgi noskaidrot muzeja apmeklējuma pieredzi dabiskā situācijā. Šo pārsteidzoši daudzveidīgo pieredžu apkopojums lielākoties atklāj pastāvīgu jautājumu klātesamību, kas mudina mūs pārdomāt apmeklētāja attiecību veidošanos ar vidi, kuru veido muzeja telpa, mākslas darbi, zināšanas un ekspozīcijas. Apmeklētājam svarīga ir viņa spēja pieslēgties šai videi tādā veidā, kas ir piemērots tieši viņam, lai veidotu adekvātas atbildes uz jautājumiem, kurus viņš sev uzdod ik mirkli, neatkarīgi no muzeja nodomiem. Saņemot atbildi uz savu jautājumu, viņš uzzina kaut ko viņam nozīmīgu un tādējādi gūst iepriecinājumu. Šai pieejai, kas vērsta uz pieredzes nevis publikas iedalīšanu kategorijās, ir potenciāls, lai noturīgi pārveidotu, paplašinātu un bagātinātu muzeogrāfisko praksi, piedāvāto saturu un tā dinamisko mediāciju. Visbeidzot, muzeja piedāvātās pieredzes paletes bagātināšanai būtu jāvairo apmeklētāja apmierinātība gan kvalitātes, gan proporciju ziņā.