

Oplevelsesarbejde på Lolland

En rapport fra CEUS/EU projektet 'Oplevelsesøkonomi og regional udvikling på Lolland: Beskæftigelse, livsformer og stedstransformation'

Bærenholdt, Jørgen Ole; Jensen, Hanne Louise

Publication date:
2008

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

[Link to publication from Aalborg University](#)

Citation for published version (APA):

Bærenholdt, J. O., & Jensen, H. L. (2008). *Oplevelsesarbejde på Lolland: En rapport fra CEUS/EU projektet 'Oplevelsesøkonomi og regional udvikling på Lolland: Beskæftigelse, livsformer og stedstransformation'*. Roskilde Universitet.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal -

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at vbn@aub.aau.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



RESEARCH PAPERS

*fra forskningsgruppen Rum, Sted, Mobilitet & By (MOSPUS)
Roskilde Universitetscenter, Danmark*

Oplevelsesarbejde på Lolland

En rapport fra CEUS/EU projektet

**'Oplevelsesøkonomi og regional udvikling på Lolland:
Beskæftigelse, Livsformer og Stedstransformation'**

Jørgen Ole Bærenholdt og Hanne Louise Jensen
Rum, Sted, Mobilitet og By (MOSPUS) forskningsgruppen og
Center for Oplevelsesforskning
Institut for Miljø, Samfund og Rumlig Forandring (ENSPAC)
Roskilde Universitetscenter

Udført for EU's Socialfond i samarbejde med og administreret af
Centre for Leisure Management Research, CEUS, Nykøbing F.

Research paper nr. 1/08

Research Paper fra forskningsgruppen Rum, Sted, Mobilitet & By (MOSPUS) ved Institut for Miljø, Samfund og Rumlig Forandring (ENSPAC), Roskilde Universitetscenter.

Forfatterne:

Lektor Jørgen Ole Bærenholdt
og ph.d. studerende Hanne Louise Jensen
Institut for Miljø, Samfund og Rumlig Forandring
Roskilde Universitet, hus 02
Postboks 260
4000 Roskilde

job@ruc.dk og hannej@ruc.dk

MOSPUS Research Paper Serie

Research paper serien fra Rum, Sted, Mobilitet & By rummer papers og rapporter inden for kategorier såsom:

Arbejdspapirer

Protokoller fra konferencer og seminarer

Analyser og udredningsarbejder

Diskussionsoplæg

Forelæsningsnoter og andet materiale til studerende

Bemærk venligst:

Research papers kan være i en 'work in progress' form, hvilket betyder at kommentarer og kritik i form af feedback til forfatterne er velkomne. Med henblik herpå er adresserne på forfatterne angivet i i kolofonen. Læsere bør også være opmærksomme på, at materiale i research paper serien på et senere tidspunkt kan blive trykt i en revideret form i tidsskrifter eller andre former for videnskabelige publikationer.

© Forfatterne

Alle rettigheder forbeholdes. Ingen dele af dette research paper må optrykkes, reproduceres eller bruges i nogen form eller ved hjælp af elektroniske, mekaniske eller andre nu kendte eller herefter opfundne metoder, herunder fotokopiering og registrering, eller i et hvilket som helst lagringssystem eller søgesystem, uden skriftlig tilladelse fra forfatterne.

ISBN: 978-87-7349-719-7

Forord

Med denne rapport afslutter vi et spændende arbejde med projektet 'Oplevelsesøkonomi og regional udvikling på Lolland: Beskæftigelse, Livsformer og Stedstransformation' fra 1. januar 2006 til 29. februar 2008, hvor Hanne Louise Jensen trådte til som forskningsassistent fra foråret 2007 for at medvirke i gennemførelsen af den intensive afsluttende fase af undersøgelse. Projektet har været finansieret af EU's Socialfond gennem en bevilling administreret af CEUS i Nykøbing F. i et samarbejde med Roskilde Universitetscenter, hvor der har indgået flere andre projekter samt ph.d. studier i en samlet portefølje, der har muliggjort frugtbare faglige udvekslinger og bidrag til udvikling af forskning og universitetssamarbejde for miljøet på CEUS.

Undersøgelsen har kun været mulig, fordi tre virksomheder Knuthenborg Park og Safari, Lalandia og Middelaldercentret alle har taget særdeles vel imod os. På alle tre virksomheder fik vi adgang til at foretage kvalitative interviews med ledere og særligt medarbejdere i arbejdstiden. Vi vil hermed gerne takke både virksomheder og medarbejdere for det positive bidrag alle har givet til, at denne undersøgelse har kunnet gennemføres.

Vi har som led i den afsluttende afrapportering af undersøgelsen gennemført en række fremlægningsseminarer, der har givet os værdifuld respons, som vi har søgt at indarbejde til de sidste nuanceringer og præciseringer i nærværende rapport. Disse præsentationer er dels foregået i direkte dialoger med ledere og medarbejdere på Knuthenborg, Middelaldercentret, Lalandia, dels ved arrangementer på Institutionen for Servicemanagement, Lunds Universitets Helsingborg Campus; Turistføreruddannelsen ved Roskilde Universitetscenter, Center for Oplevelsesforskning ved Roskilde Universitetscenter og CEUSs projektafslutningskonference i Nykøbing Teater. Tak for de mange positive tilbagemeldinger, som vi kunne høste ved disse lejligheder.

Rapporten kan alt efter temperament og tålmodighed læses af forskellige målgrupper og på forskellige måder (brug indholdsfortegnelse til navigation!). Det er vores håb, at den vil blive brugt til noget, og vi vil få endnu flere tilbagemeldinger fra medarbejdere, ledere, andre aktører og forskere. I stedet for et egentlig resume har vi udformet konklusionen (kapitel 10) sådan, at den kan læses som en samlet opsamling af rapportens resultater.

Roskilde Universitetscenter, marts 2008

Jørgen Ole Bærenholdt (job@ruc.dk)

og

Hanne Louise Jensen (hannej@ruc.dk)

Indholdsfortegnelse

Kapitel 1 Indledning: problemstilling og kort forskningsoversigt.....	5
Kapitel 2 Metode og udvælgelse af interviewpersoner	9
Kapitel 3 Præsentation af de tre oplevelsesvirksomheder	13
Kapitel 4 Det midlertidige arbejde	21
Kapitel 5 Det performative arbejde	27
Kapitel 6 Grænseoverskridende engagement	41
Kapitel 7 Faglig kundskab, stolthed og sårbarhed	47
Kapitel 8 Forskellige netværk.....	53
Kapitel 9 Steder på Lolland: Tilknytning, flytning og forandring.....	61
Kapitel 10 Konklusion: Oplevelsesarbejde og regional forandring.....	78
Litteratur	87

Kapitel 1 Indledning: problemstilling og kort forskningsoversigt

Denne rapport indeholder resultaterne af en undersøgelse blandt medarbejdere, som arbejder i kontakt med gæster og har front-stage funktioner på tre oplevelsesvirksomheder, Knuthenborg Park og Safari, Lalandia og Middelaldercentret på Lolland. Undersøgelsen har skullet besvare to hovedspørgsmål

- Hvordan opleves et hverdagsliv med et arbejde, hvor det at skabe oplevelser i kontakten med besøgende gæster er centralt?
- Hvordan indgår arbejdet i oplevelsesøkonomien i den regionale udvikling på Lolland?

Gennem rapporten har vi valgt at kalde den form for arbejde vi undersøger for 'oplevelsesarbejde'. Hermed mener vi at give en rimelig enkel betegnelse for den type af arbejde, som handler om at skabe oplevelser. Undersøgelsen handler kun om den form for oplevelsesarbejde, hvor kunderne er fysisk tilstedeværende gæster. Der er således tale om turismevirksomheder, men gæsterne kan alle tre steder også være lokale borgere. Hvor der findes nogen forskning inden for service og arbejdsliv i forvejen, er netop oplevelsesarbejdet et relativt uudforsket felt. Undersøgelsen har derfor ikke fundet nogle klare forbilleder inden for turisme og oplevelsesforskning, men som vi kort vil gøre rede for nedenfor, er vores tilgang og arbejdsmåde inspireret både af nyere forskning inden for hverdagsliv og livsformer i almindelighed og af nyere turismeforskning i særdeleshed.

Lolland er et område, som har været genstand for særlig interesse, bl.a. fra EU, fordi det har været anset for ramt af en type regionalt udviklingsproblem, hvis ikke ligefrem en ulige udvikling sammenlignet med mere centrale områder. I mange udkantsområder har man set storbyområderne som problematiske konkurrenter, som i kraft af deres tiltrækningskraft på ungdom, erhverv og kultur har fået tillagt ansvaret for udkantens såkaldte 'regionale problemer'. I den sammenhæng er oplevelsesindustri, kultur og kreative erhverv (og den kreative klasse) ofte blevet set som hørende til – og lokaliseret i – storbyerne. Men samtidig har andre dele af oplevelsesindustrien – og her særlig turismen – været anset for et potentiale for områder, som ellers synes truet af afvikling eller rationalisering af landbrug og industri. Og nogle af 'udkantsamfundene' bliver efterhånden mindre perifere at nå i takt med, at transportforbindelser forbedres og folk bliver eller accepterer at blive mere mobile for at nå jobs, familie og fritidsattraktioner.

Således også på Lolland (og Falster). Lolland markerer sig ved tre markante – men indbyrdes meget forskellige – turistvirksomheder: Lalandia, Knuthenborg Park og Safari, samt Middelaldercentret (på Lolland siden af Nykøbing F.). Disse virksomheder tiltrækker lokal arbejdskraft, arbejdskraft udefra (særligt specialister; tilflyttere og indpendlere) og ikke mindst mange turister og andre engagerede (frivillige på Middelaldercentret). Virksomhederne bliver således en slags *fortætninger* af engagement og bevægelse, men det bliver de netop kun fordi, de samtidig tiltrækker mennesker over store afstande gennem forskellige typer af *forbindelser*. De stedbundne fortætninger kan

således ikke forstås uden de mobile forbindelser, som giver dem energi. Men de mobile forbindelser forbliver også uforståelige uden at se på de fortætninger som giver dem retning og orientering.

Denne rapport sætter fokus på hvilke former for oplevelsesarbejde, der foregår på Lalandia, Knuthenborg Park og Safari, samt Middelaldercentret. Det er en kvalitativ rapport, som undersøger, *hvilket* arbejde der er tale om, *hvordan* arbejdslivet leves og *hvordan og på hvilken måde* arbejdet i oplevelsesindustrien er med til at skabe *hvilken form* for regional *forandring* af menneskers liv, bosætning og erhverv. Når vi har konstateret hvor mange jobs og hvilke typer på hver virksomhed, som allerede er skabt, går vi *ikke* videre med kvantitative spørgsmål af typen *om* og *hvor mange*. Det forandrer sig, og der kan altid hentes nye konkrete data om dette. I besvarelsen af det andet – regionale – hovedspørgsmål er vores interesse mere principiel, rettet mod nærmere at forstå, *hvordan* arbejdet i oplevelsesindustrien er med til at skabe den regionale udvikling. Her forstås regional udvikling som et spørgsmål, der kombinerer følgende aspekter

- hvilke jobs der skabes, som kilde til både indkomst og mening for folk?
- hvilke former for bosætning, fritidsliv og transport, som hører sammen med oplevelsesarbejdet som det leves som del af et hverdagsliv?
- hvordan steder dermed transformeres materielt, socialt og kulturelt, fordi de får ny indretning, befolkning og mening?

Ingen af disse forhold er stabile. De forandres undertiden hurtigt, ikke mindst fordi der i mange – særligt de serviceorienterede – jobs i oplevelsesindustrien er stor udskiftning, herunder sæsonbeskæftigelse, studenterjobs på deltid osv. Netop denne ustabilitet (som betyder, at vi som oftest ikke kunne finde alle de samme medarbejdere igen, når vi kom tilbage til virksomhederne et halvt år efter) understreger, hvordan den regionale udvikling i forhold til disse virksomheder kan forstås som et *dynamisk samspil af fortætninger og forbindelser*.¹

Virksomhedernes dynamiske virkning består ikke kun i deres rent funktionelle indre organisation og relationer til kunder, men ligeså meget i de mange netværk som derved bringes til at krydse hinanden. I denne forståelse af virksomheden som en fortætning af relationer, opereres der ikke med nogen stærk opdeling mellem relationer uden for og inden for virksomheden. Virksomheden er snarere en samling af knudepunkter af forbindelser, som ændres i tid og rum. Forbindelserne på deres side er pga. deres mobilitet også præget af en betydelig omskiftelighed, men det giver samtidig mening at sige, at en del af de ruter, hvorigennem forbindelserne foregår (f.eks. trafikforbindelserne mellem København og Lolland), kan ansues som mere stabile end de knudepunkter, som de forbinder.

Hvor vi således tager udgangspunkt i bestemte typer af jobs, bosætning og mobilitet, som vi kan observere eller får fortalt om, er vores fokus på de processer og aktiviteter, som i praksis både skaber og udgør den regionale udvikling. Dette undersøger vi først og fremmest gennem kvalitative interviews med udvalgte medarbejdere i de tre

¹ Fortætninger henholdsvis forbindelser er inspireret af begreberne 'Politics of Propinquity' henholdsvis 'Politics of Connectivity' i Ash Amin's artikel 'Regions Unbound' (2004), se også Bærenholdt og Haldrup 2006, Bærenholdt 2007b kapitel 2, samt Jóhannesson og Bærenholdt 2008 og Bærenholdt, kommende.

virksomheder (om udvælgelse se næste afsnit). Hvor der også indgår en række andre fortætninger og forbindelser i form af enten fysiske materialer eller kulturelle repræsentationer, fokuserer vi her først og fremmest på de fortætninger og forbindelser, som foregår i kraft af medarbejdernes praksis i forskellige dele af deres livshistorie og hverdagsliv. Derved undersøger vi, *hvordan medarbejderne i oplevelsesindustrien udgør en 'regional ressource'*. I stedet for at betragte regional udvikling kun som et spørgsmål om virksomheder med ledere som nøglepersoner, anskuer vi medarbejderne (indbyggere, indpendlere eller midlertidige) og deres husholdninger som grundsten i den regionale udviklingsproces. Ligesådan ser vi også på det bredere civilsamfunds involvering i form af organisationer, mødesteder o.lign. Heri ligger en tilgang til regionale udviklingsprocesser som har sit udgangspunkt i menneskers håndteringsstrategier (Bærenholdt 2007b kap. 1, Nordfeldt og Stenbacka 2008: 186ff).

For at indramme besvarelse af det første hovedspørgsmål vil vi kort vende turismeforskningen om medarbejdere og arbejdsliv. Inden for turismeforskningen har der ikke været megen opmærksomhed om medarbejderne og arbejdslivet. I en dansk sammenhæng har der især været tale om mere målrettede undersøgelser af turismens arbejdsmarked (bl.a. Hjalager 1996 og Hjalager og Andersen 1998). Internationalt var der i en af den samfundsteoretiske turismeforsknings klassikere *The Tourist Gaze* (Urry 2002, oprindeligt 1990) et kapitel med titlen 'Working Under the Tourist Gaze'. Urry så her turismearbejde som en del af forbrugerservice og hospitality og anså det for "highly problematic, even to the extent that it is often unclear just what the product is that is being purchased" (Urry 2002: 59). Servicearbejdet bliver her set som et eksempel på "emotional work" (fra Hochschild, se også Baldacchino 1997: 52-53) og det understreges at en række virksomheder, ikke mindst SAS med den kendte direktør Carlsson, fokuserede på mødet med personalet som "moments of truth". Urrys kapitel kan ses i nær sammenhæng med et ret enestående eksempel på forskning i personalet performance på en restaurant i England. Philip Crang (1994, 1997) udførte dette studium baseret på hans egen deltagerobservation som tjener. Orienteringen mod det performative i servicearbejdet er, i forlængelse af P. Crang, siden blev nærmere undersøgt i et interessant studie af arbejdsforholdene på krydstogtskibe (Weaver 2005). Det performative indhold i servicearbejdet var også et omdrejningspunkt og kapiteltema i *The Disneyization of Society* (Bryman 2004). En anden tradition er anvendelse af 'life and work history methodology', som analyserer den enkelte medarbejders personlige jobmæssige karriere men endnu ikke er udviklet i turismeforskningen (Ladkin 2004). Mere samfundsteoretiske positioner ser på det performative arbejde som grænseløst, så det bliver så personligt, således at "people have been 'thrown back' on themselves as the key source of significance" (Heelas 2002: 92). Selve oplevelseselementet som en nødvendig bestanddel i at udføre front-stage arbejdet er belyst i et studium fra Vikingeskibsmuseet i Roskilde (Bærenholdt 2007a). Der findes altså en begyndende men endnu ikke sammenhængende og fokuseret forskningstradition inden for turismens arbejdsliv.

Bredere tilgange til udviklingen af turismen som en kompleks oplevelsesindustri findes i diskussionerne af relationer mellem værter og gæster. Fra denne diskussion kan vi her blot nævne et studie som viste at distinktionen mellem værter og gæster nemt kan bryde sammen, når folk f.eks. bruger meget af deres fritid på det samme sted, som de arbejder (Sherlock 2001; se Lalandia i denne rapport). En anden grænseoverskridende relation er den form for turisme, der udøves af frivillige som rejser for at deltage i projekter, som er særligt meningsfulde for dem (Wearing 2006; se Middelaldercentret i denne rapport). I denne sammenhæng indgår også Mike Crangs studie af enactment turisme på et heritage center (M. Crang 1994). Endelig har en række studier peget på nære sammenhæng mellem turisme og migration (Williams og Hall 2002 samt Sherlock 2001),

fordi turismearbejde undertiden udføres af tilflyttere af forskellig slags, og fordi flytninger til steder ofte bygger videre på turismeoplevelser disse steder.

Endelig findes der en del forskning, som belyser betydningen af netværk og stedsudvikling (genopfindelse af steder) i udviklingen af turisme. En række studier (Kneafsey 2000, Bærenholdt og Haldrup 2006, Bærenholdt 2007 kap. 6, Nyseth og Granås 2007, Jóhannesson og Bærenholdt 2008) har lagt vægt på den betydning det har for turismeudvikling, at den kan kombinere energier fra netværk over store afstande med udviklingen af steders specifikke attraktioner.

Kapitel 2 Metode og udvælgelse af interviewpersoner

Denne undersøgelse har fra sin start valgt at fokusere fuldstændigt på de tre virksomheder, som introduceres nærmere i kapitel 3. Frem for brede baggrundshistorier og talmateriale, har vi valgt at gå i dybden med oplevelsesarbejdet på netop disse tre virksomheder. Vores begrundelse for at vælge netop disse tre virksomheder er allerede antydnet i kapitel 1, men vi kan sammenfatte dem sådan:

- det er tre markante oplevelsesvirksomheder, som er kendte vidt omkring og spiller vigtige roller for turismen og for arbejdsmarkedet på Lolland-Falster
- det er tre, umiddelbart, meget forskellige virksomheder. Deres historie, koncept og produkt adskiller sig fra hinanden, særlig i en første betragtning. De er også meget forskellige som virksomhedstyper.
- alle tre virksomheder er mønsterbrydere og har skabt noget nyt på Lolland, og uden de store bånd til lokale traditioner.

Med disse karakteristika, både forskelle og ligheder, er det interessant at grave dybere i selve oplevelsesarbejdet. Vi undrer os over, hvor der i realiteten, ud over den umiddelbare betragtning eller fordom, er forskelle og ligheder mellem de tre virksomheder mht. oplevelsesarbejdets karakter og i forhold til deres forhold til netværk og sted.

Tilgangen er 'nedefra'. Vi ville i direkte dialog med medarbejderne. Dette skete først og fremmest gennem kvalitative interviews på mellem 1 og 2 timer. Enkelte personer blev interviewet flere gange og ved enkelte interviews (især med ledere) var vi flere interviewere. Vi indsamlede også ugentlige dagbøger, som både indeholdt dagsskemaer time-for-time for en enkelt dag og også en række bredere refleksioner over arbejdslivets betydninger. Det var naturligvis ret få medarbejdere, som kunne afse tid til at skrive sådanne dagbøger fra juni til september 2007. Til gengæld gjorde de, som gjorde det, en stor indsats, som også tyder på at denne metode af dem blev brugt som et refleksionsrum. Derudover udførte en af os, Hanne Louise, et spændende feltarbejde med deltagerobservation som frivillig på Middelaldercentret i juli 2007, i rollen som skrædder, ligesom vi begge under andre feltarbejdsdage 'hang ud' og tog del i 'feltet', 'parken' og 'centret' inkl. småsnakker med frivillige og andre, alle tre steder. Endelig har vi betjent os af skriftlige kilder og ikke mindst lært meget af de dialoger med ledere og medarbejdere, som opstod på vores fremlægningsseminarer på de tre virksomheder i begyndelsen af 2008.

På alle tre virksomheder startede vi med at interviewe ledere. Det skete allerede i sommeren 2006 på Middelaldercentret og i begyndelsen af 2007 på Lalandia – hvor vi begge steder skulle indsamle data ikke bare til dette projekt men også til andre projekter i den samlede portefølje med fokus på ledelse og innovation. De fleste interview blev dog gennemført fra maj til november 2007 og særlig i juni og juli. Det sidste interview var på Knuthenborg, hvor der i den tidsperiode som undersøgelsen dækker, forekom et lederskift, og vi var så privilegerede at få adgang til at interviewe både den forhenværende og nuværende direktør. Vi interviewede ledelsen først med tre formål:

Dels at få deres egen personlige historie, ligesom alle andres. Dels at få historien om virksomheden. Og endelig for, på den baggrund, at organisere interviewundersøgelsen med udvalgte ansatte.

Interviewpersonerne er udvalgt i samarbejde med ledelsen efter lidt forskellige mønstre. På Middelaldercentret fik vi anbefalinger og forslag, men foretog i øvrigt selv den nærmere udvælgelse og kontakt i selve 'feltet', efter at fået frit slag til det fra ledelsen. På Lalandia påtog personalechefen sig at organisere interviewene på baggrund af en liste over vores kriterier. På Knuthenborg var det en blanding, hvor ledelsen annoncerede et aftalemøde, og hvor vi med godskontorets hjælp etablerede yderligere andre interviewaftaler, i tillæg til de som kunne etableres umiddelbart på selve godskontoret.

Vores udvælgelseskriterier var først og fremmest en vægt på de mest oplagte front-stage funktioner på de enkelte virksomheder, og det er klart, at det giver fokus på en bestemt type af job. Derved sker der en selektion inden for hver af virksomhederne, så vi særlig får fat i de grupper, som er orienteret mod kundebetjening og performance. Vi kom derved ikke til at tale med dem, som på forhånd eller undervejs har valgt sådanne funktioner fra. Og det også klart, at udvælgelsen kan give en vægt på de mest formulerede og bedst fungerende oplevelsesarbejdere. Vi har således i overensstemmelse med den kvalitative metodes principper ikke søgt efter statistisk repræsentativitet – men efter at indsamle et 'tykt' materiale med mange facetter.

Det andet udvælgelseskriterium var dernæst variation. Vi ville gerne interviewe personer

- med forskellig alder
- med forskelligt køn
- fra Lolland og udefra
- og med forskellige typer front-stage arbejdsfunktioner

Endelig ville vi gerne interviewe indvandrere, men fandt ikke disse i front-stage funktioner (de findes i back-stage, ikke mindst rengøring på Lalandia).

Når vi havde front-stage som første kriterium, kunne alderskriteriet kun til dels imødekommes, fordi det viste sig, at en bestemt aldersgruppe var fremherskende i den slags funktioner: Groft fortalt og med undtagelser så var medarbejderne: I 40'erne på Middelaldercentret, i 30'erne på Knuthenborg og i 20'erne på Lalandia (det sidste er en bevidst politik). Til gengæld blev spredningen på køn noget bedre men med en overvægt af mænd, og alle steder var topledere også mænd (4 interviews, da der forekom direktørskifte på Knuthenborg undervejs). Af vores 29 interviewpersoner er 11 kvinder. Vi fik også interviewpersoner både fra Lolland og udefra. Variationen af forskellige arbejdsfunktioner lykkedes godt på både Lalandia og Knuthenborg: Her fik vi både aktivitetsmedarbejdere, servicecentermedarbejdere, tjenere, og badelandsmedarbejdere, samt dyrepassere, formidlere/zoologer, safariservice/off-road-kørsels-medarbejdere, butiksmedarbejdere, restauration/kiosk og portner. På Middelaldercentret valgte vi at fokusere på interviews med de optrædende sæsonansatte og de fuldtidsansatte, som også optræder, samtidig med at deltagerobservationen gav indtryk af andre grupper. Men det er et fokus, som har betydet at undersøgelsen ikke kom til at omfatte en række mindre performative front-stage funktioner på Middelaldercentret (indgang, butik og fast food). Rapporten skal altså læses med dette in mente.

Når vi på Lalandia og Knuthenborg blev bedt om at beskrive vores undersøgelse kort, gjorde vi det således:

Hvordan opleves et hverdagsliv med et arbejde, hvor det at skabe oplevelser for og være i kontakt med besøgende gæster er centralt?

Dette spørgsmål er vi i gang med at lave en undersøgelse af med fokus på medarbejdere i Knuthenborg Park og Safari, Lalandia og Middelaldercentret på Lolland. Vi kommer fra Roskilde Universitetscenter og er specielt interesseret i at se på hverdagslivet med et arbejde, hvor der er en kontakt til gæsterne for at se nærmere på, hvad det betyder at have et arbejdsliv, der er orienteret mod at give folk en oplevelse. Vi er også interesseret i hverdagslivet udenfor arbejdet – i hvilke relationer, netværk og brug af lokalområdet, den enkelte medarbejder har, fordi dette bidrager til en forståelse af den regionale udvikling på Lolland mere bredt.

Interviewene foregår som en hyggelig og afslappet samtale, varer en time og foretages i jeres arbejdstid af enten Jørgen Ole eller Hanne Louise.

Det er klart at vores særlige fokus på det at skabe oplevelser i gæstekontakt, gør det svært at sige ret meget sikkert om, hvorvidt der er tale om en ny orientering af oplevelsesarbejdet, som man ikke kan undslippe.² Vi har netop valgt at tale med de, som har denne interesse og vil fortælle om det. Dette er ikke en bias – men netop det fokus vi har valgt for at komme i dybden med at forstå de forskellige sider af oplevelsesarbejdet.

Interviewene startede således med en introduktion af undersøgelsestypen, og forløb dernæst som semistrukturerede samtaler ud fra denne enkle huskeseddel (som ikke blev fulgt slavisk, endsige i rækkefølge):

1. Livshistorie inkl. baggrund: familie og steder
2. Hverdagslivsforløb en tilfældig dag (med deraf affødte uddybninger)
3. Hvordan er det at arbejde med at skabe oplevelser i kontakt med gæsterne?
4. Netværk, familie, foreninger, fritidsliv, frivilligt arbejde m.v.
5. Vurderinger af den regionale udvikling på Lolland eller Lolland-Falster

Samt til slut forespørgsel om dagbogsskrivning, som mange klogelig takkede nej til, fordi de vidste, at de ikke magtede at få det gjort.

² Et udfordrende spørgsmål stillet af projektets overordnede leder Jon Sundbo, som vi takker for stof til videre eftertanke og udforskning.

Metoden er inspireret af den brede tradition for studier af livsformer og hverdagsliv, som har udviklet sig inden for socialgeografien, etnologien og tilgrænsende fag siden 1980'erne (se Højrup 1983, Bærenholdt 1991, Buciek 1996 og Simonsen 2005). Det er en tilgang, som også blev anvendt til studier af livsformer på Lolland i 1980'erne (Hjalager 1987, Sørensen og Vogelius 1988). Nærværende undersøgelse forsøger ikke at udmønte en strikt brug af tilgange inden for analyse af livsformer eller hverdagsliv, men den deler grundlæggende et fokus på menneskers daglige praksis med disse tilgange. I det omfang vi kommer ind på bredere forestillinger om f.eks. Lollands regionale udvikling, vil vi således gerne knytte dette sammen med interview personernes egne erfaringer og valg.

Interviewene med de 29 interviewpersoner (8 på Middelaldercentret, 10 på Lalandia, 11 på Knuthenborg) er stort set alle udskrevet i fuld længde. Dette store tekstmateriale har vi analyseret gennem en frem-og-tilbage bevægelse mellem læsning af interviews og diskussioner af de centrale temaer, som kommer ud af materialet – med vores vinkel og forskningsspørgsmål. Det er ud af denne bevægelse, at vi har dannet de seks temaer, som udgør analysen i kapitlerne 4-9. Igennem en langvarig fase med vekslen mellem læsning, diskussioner, udvælgelse af citater, skrivning af kapiteludkast og fremlægningsseminarer er vi kommet frem til nærværende rapport.

Kapitel 3 Præsentation af de tre oplevelsesvirksomheder

Denne rapport fokuserer på de tre oplevelsesvirksomheder Knuthenborg Park og Safari, Lalandia og Middelaldercentret. Disse tre virksomheder bliver blandt de fleste i dag betragtet som de tre primære kendte turistattraktioner på Lolland. Der er selvfølgelig andre så som automobilmuseet på Aalholm, Rewentlovparken, kirke og bymiljø i Maribo og U-båden på Nakskov Havn, samt senest ikke mindst det nyåbnede Kunstmuseum ved Fuglsang. Dertil kommer naturligvis de naturmæssige omgivelser, men det er interessant, at de i dag ikke spiller nær den rolle, som de gjorde i turistpolitikken til og med 1980'erne. Frem til denne tid havde det gamle Storstrøms Amt ikke nogen politik for udvikling af turisme som et erhverv - egnsudvikling forbindes ikke med turisme før 1983 og det er først da Storstrøms Amt får EU-midler til udvikling af turisterhvervet fra 1985, i en tid hvor strukturfondene styrkes, at turisme bliver en del af regionalpolitikken for Lolland (Meged 1999: 47-54). Indtil da var turisme blevet forbundet med områdets naturattraktioner, som der dog især blev fokuseret på som en ressource der kunne møde lokalbefolkningens rekreative behov. Men i dag har situationen ændret sig, og Lolland forbindes ikke mindst med tre attraktioner Knuthenborg Park og Safari, Lalandia og Middelaldercentret, hvor sidstnævnte ligger i Sundby, som er den del af Nykøbing F. som ligger på Lollandssiden af Guldborgsund. Alle tre attraktioner er i en vis forstand 'kunstigt' skabte.

De tre virksomheder kan alle karakteriseres som en slags mønsterbrydere, hver på deres måde og i deres tid. For ingen af dem er Lollands natur, landskab eller historie den primære attraktion. Safaripark, feriecenter og middelaldercenter er alle skabt af initiativrige iværksættere, og de kunne hver for sig, ligge hvor som helst i Danmark (med det lille forbehold for Knuthenborg Herregårdspark – se nedenfor). Lalandia hører sammen med Vestas i Nakskov og Scanlines til de aller største arbejdspladser på Lolland – og har betydeligt mindre sæsonudsving i antallet af beskæftigede end Knuthenborg og Middelaldercentret. Samtidig er alle tre attraktioner også meget brugt af den lokale befolkning. Alle tre attraktioner er unikke og hører hver i deres kategori til de største i Danmark. De er alle tre primære attraktioner, i den forstand at gæster rejser langvejs fra for at besøge netop disse steder. Og dette betyder også, at mange opfatter netop attraktionen som målet for deres rejse mere end regionen og Lolland, de blot kører igennem. Turistoplevelsen gælder mere det lille konkrete sted, som 'performes', end det gælder en bredere regional destination, som for gæsten er ganske abstrakt (se Bærenholdt et al. 2004). De tre virksomheder er derfor vigtige hjørnesten i turismen på Lolland, fordi de genererer mange gæster og dermed også mange jobs. Men de er samtidig interessante at undersøge sammen, fordi de er indbyrdes meget forskellige.

Lad os se lidt nærmere på hvordan af de tre hver har brudt et mønster og skabt noget nyt (foruden de angivne skriftlige kilder, bygger fremstillingen også på interviews særligt med virksomhedernes ledere).

Knuthenborg Park er i udgangspunktet en del af et gods (oprindeligt kaldet Årsmarke) med rødder tilbage i 1500-tallet. Her er godset og dets drift gået i arv gennem generationer i slægten Knuth. I anden halvdel af 1800-tallet omdannes en del af godset til Danmarks største herregårdspark efter britisk forbillede. Som romantisk haveanlæg er det i sin størrelse enestående uden for de britiske øer. Parken bliver allerede tidligt et populært besøgsmaal (se Bjørn 1999). I samarbejde med Danmarks Naturfredningsforening fik greven i 1926 en aftale om fredning med staten; en aftale som

indebar en økonomisk understøttelse af parkens drift og indførelse af afgift for gennemkørsel af biler, motorcykler og vogne. Allerede på denne tid havde parket opnået status af et populært turistmål (Bjørn 1999: 122-24). Fredningsaftalen indebar et økonomisk pusterum for den altid trængte godsøkonomi, men i 1960'erne bliver det i stigende grad en økonomisk byrde at vedligeholde parken, også i kraft den belastning trafikken igennem den udgør. Da lensgreve Adam W. Knuth overtager godset i 1970, har der allerede fra 1969 været kontakt til et britisk safariprojekt, og parken har været anvendt som midlertidigt pasningssted for vilde dyr. På baggrund heraf og andre relativt tilfældige henvendelser, begynder greven at indkøbe de mange dyr, som kommer til at udgøre grundstammen i opbygningen af safariparken. Før 1969 havde der allerede været 30.000 gæster om året (Meged 1999: 34), men i 1998 når man 298.000 gæster og beskæftiger i sommersæsonen op til 170 medarbejdere (Bjørn 1999: 127-128), eller ligefrem 188 personer (Meged 1999: 35). I 2007 angives antallet af ansatte til 180 i højsæsonen, svarende til 110-120 årsværk. Organisationens størrelse er således stabiliseret.



Plan af Knuthenborg Park og Safari (fra www.knuthenborg.dk med tilladelse)

Undervejs har greven opsagt fredningsaftalen med staten, fordi safariparkens dyrehold ikke passede ind i fredningsbestemmelserne. Godset skaffer derimod helt andre og større entreindtægter til parkens drift. Parken drives ved siden af godsets landbrug, Bandholm havn og de mange ejendomme, som hører til. Skønt landbruget er mindre i beskæftigelse, er det på flere måder en mere stabil del af Knuthenborgs samlede økonomi end parken. Knuthenborg Park og Safari ligger i direkte forlængelse af den historiske dominans af godsdrift i landbruget på Lolland, og det ligger også i forlængelse af traditionerne, at initiativet kommer fra herremanden. Men samtidig skiller Knuthenborg sig tidligt ud som et første, stort og markant privat turistinitiativ, med egen produktudvikling og internationale forbindelser, på Lolland. Egeskov og Givskud løvepark kan hver især beslægtede ting men ikke i den kombination og fælles ramme, som findes i Knuthenborg Park og Safari. Det er en attraktion med lang rækkevidde, og

det er opnået ved hele tiden at satse på nye tilbud til gæsterne med fokus på hvilke dyr, som hitter. I rigtig mange familier i Danmark og nærområder er det store hit ved Knuthenborg, at man, under diverse appellerende sikkerhedsforanstaltninger, kan køre i egen bil i blandt de vilde dyr og her ikke mindst blandt tigre.

Knuthenborg Park og Safari er samtidig en virksomhed, som efter 2000 har været igennem en række omstillingsprocesser i retning af mere professionel og kommerciel virksomhedsdrift, hvor der også i stigende grad er blevet lagt vægt på professionel formidling. Den feudale tradition, hvor greven kunne anses for at være ansvarlig for mange personers ve og vel alene pga. tilhørsforhold til godset, afløses i stigende grad af mere 'normal' drift, hvor der ikke er plads til give særlige privilegier til lokale eller bekendte interesser. Ansættelse af en administrerende direktør udefra i 2003 og det igangværende generationsskifte, hvor sønnen Christoffer Knuth overtog direktørposten i september 2007, skal ses i denne sammenhæng. Godskontoret har således været under forvandling i de senere år, og der ikke mindst blevet ansat flere udefrakommende akademisk uddannede specialister til at stå for dyreholdet, formidlingen og forskellige nye projekter. Virksomheden professionaliseres, nye faciliteter anlægges i parken, der sættes på nye produkter inden for erhvervsturisme med elementer af 'overlevelsestur' samt overnatningsophold for skoleklasser. Og virksomheden har i betydelig grad moderniseret sit brand, sin formidling inde i parken og sin hjemmeside. Dyreholdet integreres i internationale samarbejder med andre dyreparker og zoologiske haver om avl og (ikke-kommerciel) udveksling af dyr. Knuthenborg Park og Safari drives i stigende grad som en professionel oplevelsesvirksomhed, der, selvom den fortsat er forbundet med godsets samlede økonomi, arbejder ud fra andre rationaler end den traditionelle godsforvaltning.

Lalandia (Lolland på latin) var ikke mindre en mønsterbryder end Knuthenborg, men her med andre typer af iværksættere. Der brydes begge steder med det grundlæggende syn på turisme og natur, som prægede myndighederne langt op i 1980'erne. Allerede Rødby Kommunes dispositionsplan fra 1974 bryder i sit ambitionsniveau med regionsplanens tilgang. 'Lokalplanen for et mikroklimahotel fra 1983 bryder også radikalt med det natursyn, man finder i den øvrige planlægning' (Meged 1999: 46). Det er således pga. initiativer fra Rødby borgmester, at en nordjysk iværksætter, Ejner Jensen, til en billig pris køber de inddæmmede arealer vest for Rødby Færge for at opføre en 'centerpark' efter hollandsk forbillede. *Lalandia* opføres i 1988 med indendørs (vejruafhængigt) badeland og hytteby, og i 1992 når man 3188 senge i 636 huse (Meged 1999: 66). Det åbner for gæster i 1988 men går allerede i betalingsstandsning i 1989. Bikuben går ind og overtager driften via advokat i 1989 og efter tvangsauktion i 1990 – og det er den samme direktør, med baggrund i rejsebranchen, som fortsat driver *Lalandia* i 2007-2008. *Lalandia* blev undervejs overtaget af den jyske Reka-gruppe i 1998 og siden af Parken Sport og Entertainment i 2003. Undervejs sælges alle husene fra til private, men med udlejningsaftale. De mange private husejere bliver herefter en skare af deltagende støtter for virksomheden, som de er afhængig af og som de dermed også lever med i. Den frigjorte kapital anvendtes bl.a. til opførelse af det overdækkede centerområder, som i dag gør badeland, restauranter og forskellige forlystelser til et sammenhængende indendørsområde. *Lalandias* badeland udvides 2007-2008, men samtidig opfører Parken Sport og Entertainment også et nyt og større *Lalandia* i Billund, 300 meter fra Legoland. Noget som uden tvivl vil blive en udfordring og ny konkurrencesituation, som diskuteres en del blandt medarbejderne.



Modeltegning af centret på Lalandia (stillet til rådighed af Lalandia)

Lalandia drives som en almindelig privatkapitalistisk virksomhed. Lokaliseringen af virksomheden er lidt af et tilfælde, ikke mindst et resultat af lokalpolitisk initiativ, men den nemme tilgængelighed fra Øst-Danmark, Nord-Tyskland og Syd-Sverige har spillet en positiv rolle. De danske gæster udgør 63-64 % - men heraf vurderes kun 1/3 at komme fra det vestlige Danmark. Svenske gæster udgør 20-25 % mens antallet af tyske gæster er faldet, ligesom i dansk turisme i øvrigt (interview med direktør, jan. 2007). Der næres dog langsigtede forhåbninger til effekterne af den kommende faste forbindelse til Femern i Tyskland. Virksomheden gør sig bemærket ved ikke at have nogen udviklingsafdeling – direktøren kalder rejsebranchen (inkl. hans fortid hos Tjæreborg) for 'kulørt'. Tingene udvikler sig praktisk 'lidt selvlært' – ud fra kundekontakt og besøg på udstillinger og andre attraktioner. Hovedindsatsen har ligget på medarbejderudvikling for at forbedre service, og det er lykkedes at opbygge en medarbejderstab med stolthed og tilhørsforhold. Nogle jobs er det dog svært at få kvalificerede medarbejdere til – særligt kokke, hvor der modsat til tjenere ikke anvendes ufaglærte. Ellers er langt de fleste jobs ufaglærte, hvor det særligt kan være vanskeligt at rekruttere rengøringspersonale. Virksomheden har bevidst mange unge ansat som en del af sit sportige image, herunder mange på deltid. En stor del af de ansatte er således i 20'erne. Der er i alt ansat ca. 350 medarbejdere, med tilsammen 220 årsværk. Heraf udgør ca. 100 personer en relativt fast kerne. Udover disse, er der et stor gennemtræk af ansatte.

Lalandia er en stor virksomhed, der er opdelt i adskillige afdelinger. Men det er samtidig en virksomhed, der præges af en særlig atmosfære og stemning blandt medarbejderne og naturligvis ikke mindst kernemedarbejderne. I den interessante bog *Historien om Lalandia* (Lærkegård et al. 2006) er samlet en lang række dokumenter, avisudklip og ikke mindst beretninger fra ledere, ansatte, gæster, politikere og forretningsforbindelser. Igen gennem de mange indlæg går en linie af begejstring og entusiasme, hvor nedarbejdere taler om en arbejdsplads der får 'hjertet til at banke' (s. 36) og direktøren forklarede (i

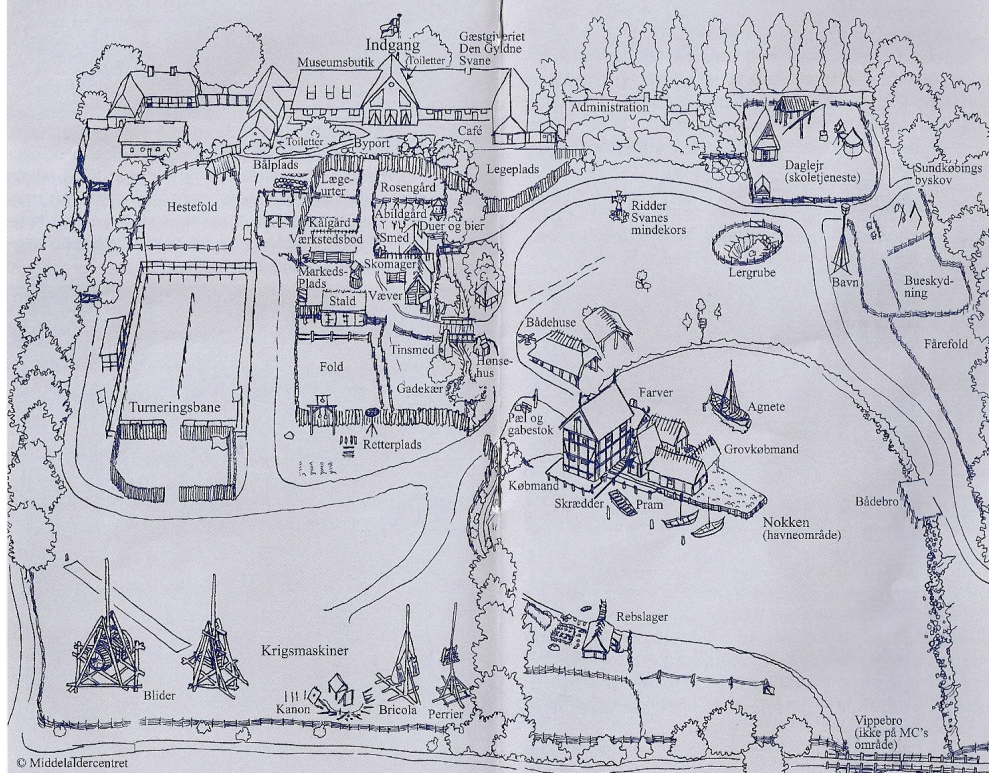
Lolland-Falsters Folkeblad 1990) om et feriecenter koncept med vægt på afslapning og aktivitet, som han tog med fra sig sin erfaring med La Santa Sport i Tjæreborg koncernen (s. 52). Det er en interessant publikation, fordi så mange og forskelligartede røster kommer til orde, men med en vis rød tråd der lægger vægt på de mange gæster, som er "gengangere" (s. 59), og den bærende "familiære livsstil" (s. 63). Lalandia drives som en professionel erhvervsvirksomhed, der lægger vægt på "en stærk gæsteorientering" (en af flere kritiske succesfaktorer i forretningsgrundlaget), hvor medarbejdernes forståelse for gæsterne er central.

Middelaldercentret ønsker at den besøgende skal få en så autentisk oplevelse af middelalderen som det er muligt at give. Det gælder bygninger, klædedragt, redskaber, krigsmateriel, dyr, planter, personlig optræden etc.

Vores viden om forholdene i 1300-tallet stammer fra et bredt spektrum af kilder. Der er de arkæologiske kilder: Udgravninger af landsbyer, byer, borge, grave, skattefund, skibe m.v. Der er de skriftlige kilder: Love, testamenter, kirkelige skrifter, toldregnskaber, regnskaber fra større husholdninger. Der er billederne: Kalkmalerier, mest kirkelige, kun få verdslige, illuminerede bøger, træsnit og malerier på fx. altertavler. Der er skulp-

turene: Figurer i kirkekunsten, på gravmæler o.a. Der er et stort genstandsmateriale, mest jordfund fra arkæologiske udgravninger, men også ting, der mere eller mindre har været i brug eller er bevaret siden de blev lavet. Der er bygninger: Kirkerne og enkelte verdslige huse som fx boderne i Næstved eller byporten i Stege.

De mange rekvisitter der bruges er lavet som enten replikaer eller kopier af middelalderlige genstande. En replika er lavet med originale materialer og redskaber, en kopi er lavet efter en bestemt middelaldergenstand, i originale materialer, men gerne med moderne redskaber.



Plan af Middelaldercentret (stillet til rådighed af Middelaldercentret)

Middelaldercentret er ikke en erhvervsmæssig virksomhed i traditionel forstand, men dens historie og komplekse organisationsform er ganske karakteristisk for en del nyere initiativer inden for 'kultur- og oplevelsesøkonomien'. Middelaldercentret startede som et projekt i forbindelse med Nykøbing F's 700 års jubilæum i 1989. Udgangspunktet var en interesse for middelalderlig våbentechnologi, som bragte bl.a. en arkæolog med lokal baggrund sammen med formanden for den lokale afdeling af Specialarbejderforbundet. Rekonstruktionen af de imponerende kastemaskiner – blider – var et brændpunkt, som fortsat står centralt i middelaldercentrets daglige virke. Ideen bygger på den danske museumstradition for eksperimentel arkæologi. De kræfter, som blev bragt sammen ved byjubilæet, 'red videre på bølgen' i bestræbelserne på at etablere et center for middelalder teknologi, der kørte som et museumsprojekt i 1991 drevet af den lokale

produktionshøjskole og museum (Gerner Nielsen 1992). Projekterne fik også støtte fra bl.a. EU's socialfond og Højgårds kulturfond, som sammen med tilskud fra kommune og amt gav det økonomiske fundament for at etablere en selvejende institution i 1992. Der blev siden bl.a. opnået et større tilskud fra Arbejdsmarkedets Feriefond, så der på områder ved siden af det tidligere SID kontor ud til Guldborgsund i Hamborgskoven i Sundby i de følgende år kunne opføres en middelalderby 'Sundkøbing'. Den åbnede allerede dørene for publikum i 1992, om end i mindre størrelse end i dag. Beskæftigelsesprojekter med et relativt stort volumen (24 årsværk) bidrog også til at gøre dette muligt; flere af de i dag centrale optrædende 'sæsonansatte' startede deres karriere i aktiveringsprojekter i midten af 1990'erne. Samtidig gennemførte centret et 'kvantespring' i 1994-95 i kraft af ansættelser og i forbindelse med personlige og faglige forbindelser til især britiske og amerikanske miljøer for levendegørelse (*re-enactment*). Det førte til afholdelse af kurser for både aktiverede og frivillige. Centret drives fortsat som et projekt på basis af en 'sammenstykning af økonomier', som ikke mindst involverer også en del lokale kræfter og mange frivillige. Centrets budget er ikke stort, ca. 8 millioner i 2005 (*Årsberetning 2005*) og der udføres et konstant arbejde for at overbevise omgivelserne om de gunstige ringvirkninger, f.eks. i Nykøbing F., af centrets virksomhed (*10 år i tal 2002*).

Middelaldercentrets endnu ret 'aktivistiske' organisationsform som projekt hviler på et omfattende og forskelligartet engagement. Organisationen hviler ikke men er hele tiden på vej med at finde på noget nyt; noget som hurtigt kan afprøves i den daglige 'optræden' i feltet, som også involverer flere af centrets ledere og administratorer. Der bygges i stigende grad internationale projekter, med partnere i Norge, Island, England, USA, Tyrkiet, Østeuropa og senest Indien. Studierejser til disse steder bliver i den forbindelse vigtige inspirationskilder. Der er et stort engagement fra både de ansatte og de frivillige. Det faste, helårsansatte, personale inkl. ledelse er ganske lille – på under 10. Dertil kommer de 6 sæsonansatte kernepersoner i felten (næsten alle over 40 år) hver med deres håndværksmæssige identitet, samt en kommunal beskæftigelsesafdeling. Det er især de op til 70 frivillige ad gangen som virkelig giver liv i feltet. De er organiseret i Guldborgsundgildet. Der er registreret i alt 300-400 frivillige, og der er mange lokale eller med en lokal forbindelse men også danskere og udlændinge fra andre steder. Om sommeren kan der bo 40-50 frivillige på intensive ugentlige ophold inde på selve feltet.

En af Middelaldercentrets fremtidsversioner er at erstatte den nuværende, ganske åbne, ridderturneringsbane med en multifunktionel, mere lukket, turneringsarena inspireret af London Globe. Ligesom i de andre virksomheder i denne undersøgelse, er det generelt ikke noget problem at rekruttere servicepersonale (her får Middelaldercentret endda rigtig mange ansøgninger) – mens det kan være vanskeligere at hente og fastholde faglige specialister. Bestræbelserne går foruden den faglige fordybelse konstant på at bygge – og skaffe finansiering til – nye projekter, f.eks. en styrket forskning og skoletjeneste, som på sigt kunne blive mere fast finansieret som museumsdrift. Centrets organisation drejer i høj grad om aktiviteterne i selve feltet, hvor der udfoldes en del kreativitet, som også gør at mange frivillige er klar til at rykke ind i jobs, hvis det skulle være muligt. En del medarbejdere 'vil bare arbejde her'. Modsat Knuthenborg Park og Safaris mere spredte geografiske organisering, hvor mange medarbejdere ikke mødes dagligt, er Middelaldercentret ikke bare en rumlig men også en tidslig fortætning. Dagen er i sæsonen struktureret af mange små projekter, rundvisninger m.v. men især af den daglige afskydning af bliden kl. 12 og den daglige ridderturnering kl. 14 – samt en evt. yderligere affyring af lille blide eller kanon. Uden for åbningstiden, indtræder en anden modus for de frivillige – de kan nu bringe 'moderne grej' ind på feltet og udfolde deres fritids/ferieliv på andre måder. Det bidrager til at skabe megen aktivitet, men det er også sådan at de som har været ansat der mange år ikke kan holde til at være med altid,

ligesom der altid er spørgsmålet om, hvor mange ansatte centret kan finansiere fremover.

Trods denne usikkerhed, er Middelaldercentret et eksempel på et stykke kompleks regional politik baseret på social innovation med rødder i civilsamfundet, det politiske liv og kulturforskning. Knuthenborg forsøger nu, ligesom Middelaldercentret, at opbygge en mere faglig styrkeposition, men bortset fra 5-6 'specialister' på lønnet ekstrajob, har hverken Knuthenborg eller Lalandia det bidrag fra frivillige, som er så centralt på Middelaldercentret. I en vis forstand har Knuthenborg netop forsøgt at bevæge sig væk fra den på nogle måder alt for stærke fornemmelse af lokalt ejerskab og ansvar, som lå i den traditionelle godsdrift. Knuthenborg satser således især på at styrke forbindelserne udadtil gennem professionelle netværk. Sådanne netværk spiller en mindre rolle, bortset fra den øverste ledelse, på Lalandia; her er fortætningen mere et spørgsmål om den koncentration af forbrug, familie- og ungdomsliv, samt organiserede aktiviteter, der foregår i og omkring det overdækkede center og badeland. Men særligt ungarbejdernes grænseoverskridende aktiviteter og netværk, som vi skal se nærmere på i senere kapitler, spiller en rolle, som kan minde om de frivilliges på Middelaldercentret.

Efter denne korte introduktion, håber vi at den nærmere tematiske analyse af vores interview kan føje nye dimensioner til forståelse af arbejdslivet i oplevelsesvirksomheder, og af hvordan dette arbejdsliv som del af et hverdagsliv bidrager til den regionale udvikling på Lolland. Analysen er delt op i seks kapitler, hvoraf kapitlerne 4-7 især handler om fire dimensioner af selve oplevelsesarbejdet og kapitlerne 8-9 breder sig til også at omfatte udvikling af netværk og steder.

Kapitel 4 Det midlertidige arbejde

Midlertidighed i oplevelsesarbejdet er et gennemgående træk på flere leder: For det første er *sæsonafhængige ansættelser* et kendt træk ved megen turismevirksomhed. Det er et karaktertræk som udfordrer de ansattes eget engagement men også beskæftigelsespolitikken fleksibilitet og virksomhedernes strategier. Det er den første type af midlertidighed, som vi særlig har undersøgt i forbindelse med Middelaldercentret. Der er også sæsonforskel på Knuthenborg, hvor parken i vinterhalvåret er lukket for gæster, hvorimod Lalandia fungerer som en helårsvirksomhed.

Den anden midlertidighed er anderledes: Mange ansatte opfatter oplevelsesarbejdet, som noget de laver *inden de skal videre i livet* med andre ting. Dette er især udpræget blandt de mange unge ansatte, som Lalandia helt bevidst har ansat for at sikre virksomheden, hvad man kan kalde et ungt og sportsligt image. Men som vi skal se, er midlertidighed også noget som indgår i overvejelserne i midtergenerationen i 30'erne og 40'erne, som lever arbejder- eller karrierelivsformer hvor man hele tiden vurderer om, der viser sig bedre alternativer. Det er en form for midlertidighed og mobilitet, som er mere påskønnet af beskæftigelsespolitikken end den først nævnte.

Den første, sæsonafhængige, midlertidighed i arbejdet kan imidlertid siges at indeholde flere nødvendigheder. Ikke blot har sæsonbetonede virksomheder som Middelaldercentret og til dels Knuthenborg svært ved at finansiere helårsbeskæftigelse til det personale, som er i direkte kontakt med gæsterne. Så længe attraktionerne er vinterlukkede, er der ikke gæster at betjene og underholde. Men samtidig er en del af det performative arbejde kun 'bæredygtigt' at leve med, hvis der er perioder hvor man kan køre i lavere gear og koncentrere sig om andre ting, skønt fraværet af oplevelsesarbejdet kan give en nedtur

Interviewer: ...nå men så har jeg et spørgsmål om, hvordan det er at have et job med oplevelser, men det har du nærmest svaret på at det er det mest fantastiske

jamen det er det man mærker at man lever hele tiden på en eller anden måde men...det kan nogle gange godt næsten være for meget af det gode, hvis man går i det der hele tiden, altså jeg kan også godt mærke at det tager utrolig mange kræfter for en sommetider, jeg oplevede f.eks. her i vinters at en periode, hvor jeg bare havde været så meget oppe at køre i løbet af sommeren, hvor det bare var succes på succes på succes, at det blev så slemt at jeg faktisk fik sådan en kæmpe nedtursagtig ting (E: 15).

Efter at have været så meget 'på' i højsæsonen, kan det for nogen blive et problem at geare ned, fordi arbejdet i højsæsonen er blevet "for meget af det gode" – "som tager utroligt mange kræfter". Men når man er faldet ned igen, kan vinteren bruges til en række andre beskæftigelser. Nogle af disse er freelance jobs, der 'genbruger' de

specialiserede faglige kompetencer fra sommerens oplevelsesarbejde. Alt efter de konkrete specialer og interesser den enkelte har, bliver vinterperioden brugt til at skrive bøger, optræde i tv og film, udvikle og udføre sit specialiserede håndværk, eller rådgive andre virksomheder inden for beslægtede brancher. På tværs af sæsonansættelsen er der således performative kompetencer, forskellige former for engagement og ikke mindst konkrete faglige kundskaber (tre aspekter vi uddyber i det følgende afsnit) som vedligeholdes og udvikles samtidig med at de skaber indkomster. Men det sker typisk i en kombination med at være på arbejdsledighedsunderstøttelse i perioder.

Ikke mindst i en konjunktur med høj beskæftigelse, kan det være svært at holde fast ved det midlertidige arbejde på Middelaldercentret. Beskæftigelsescentrene vil prøve at få folk i andre og mere permanent jobs; noget som kan give anledning til forskellige former for krumspring. Det er en situation som kendes godt fra forskellige (andre) grupper af kunstnere og kulturarbejdere, selv for folk som anskues som stjerner i den ellers så højt besungne kultur- og oplevelsesøkonomi.

Men altså jeg synes jo – de job jeg så har søgt nogle gange om vinteren, hvor – altså også fordi, at jeg skal jo søge nogle jobs, og det er jo så ehk ikke folk der søger vikar arbejde, og så bliver jeg jo nødt til at sige, at – jeg vil jo ikke søge et job, og så vide at jeg ikke vil beholde det. Så må jeg jo sige, at jeg er så godt som sikret job til næste år, og så kommer jeg jo aldrig i betragtning. Og det synes jeg jo er mest reelt for det sted som søger en medarbejder. Jeg vil ikke derud og arbejde tre fire måneder, og så sige op, når jeg er ved at falde til. Det vil ikke være helhjertet for mig, og det vil være – det vil ikke være fair overfor dem (D: 23).

Det er vanskeligt at skaffe sig andet arbejde om vinteren, hvis man samtidig *vil* tilbage til sit sæsonarbejde i sommerhalvåret. Som det fremgår af citatet, betyder det, at man som sæsonansat må styre igennem situationer, hvor man, for at bevare sin personlige integritet må gøre det klart for andre, hvilke planer man har og dermed kan risikere at blive fulgt nært på af beskæftigelsescentret. Der er her tale om medarbejdere som helt klart selv ville foretrække at blive fuldtidsansat.

...altså jeg vil jo allerhelst arbejde her hele året rundt. For det er jo det jeg brænder for, og der er jo masser at lave her, der er altid noget at lave. Der skal laves nyt, og der skal repareres, og der skal sættes folk i gang heroppe på værkstedet, om vinteren, som er sendt ud på bistandshjælp (D: 3).

Hvor kunne vi lave mange ting, ik?. Forberede og videreudvikle og.. vi kan jo lave alt, alt muligt. Ler kline hvis det var det der var behov for. Vi kan jo lave alle mulige forvaltningsopgaver. Det ville være det optimale hvis man kunne få nogle flere måneders arbejde, så man kunne blive fri for at have jobkonsulenterne hængende over hovedet (A: 16).

Sæsonarbejdet har således sine klare ulemper, ikke mindst pga. det stress som jobkonsulenterne skaber. Der er en vis ironi i dette i relation til Middelaldercenteret,

fordi de sæsonansatte i sin tid selv startede på Middelaldercentret i et aktiveringsforløb. De har altså selv været med til at skabe deres job med hjælp fra beskæftigelsespolitikken. Og der er endnu opgaver for 'den kommunale afdelings' beskæftigelsesindsats på centret. Noget som netop de sæsonansatte har forudsætninger og erfaringer for at kunne hjælpe til med.

Der er forskellige strategier for at håndtere sæsonansættelse: Flere, som de sidstnævnte, ville ønske fuldtidsansættelse, men foretrækker dog sæsonansættelse på deres nuværende arbejdsplads frem for fuldtidsansættelse et andet sted. Men for andre er sæsonansættelsen en bevidst strategi; et tilvalg for at skaffe sig muligheder for også at have friheden til at gøre andre ting, og ikke hænge fast i f.eks. forvaltningsmæssige rutiner. Der kan altså være forskellige typer af nødvendigheder forbundet med de *sæsonafhængige ansættelser*, og i nogen tilfælde kan man måske sige at der gøres en dyd af nødvendigheden. Midlertidighed er i hvert fald et kendt træk ved megen kulturvirksomhed.

Det midlertidige arbejdes anden form synes umiddelbart bestemt af lidt andre nødvendigheder. De mange ungarbejdere på Lalandia er således ansat *inden de skal videre i livet* med andre ting. Mange af dem kommer fra lokalområdet og blev ansat allerede lige før eller mens de gik på en ungdomsuddannelse (f.eks. gymnasiet i Maribo). De tager så måske efterfølgende ungdomsuddannelsen 1 eller 2 sabbatår, hvor jobbet på Lalandia kombineres med f.eks. rejseaktiviteter, før de måske begynder at læse i København og så trapper jobbet ned til ferier og weekends for en tid. Det kan passe godt sammen med at komme 'hjem' og besøge familie og møde gamle venner fra tid til anden. Men de 'nødvendigheder' som her er på spil er i grunden ikke så forskellige: Lalandia har et ønske om at beskæftige mange unge, fordi de giver virksomheden et ønsket image – ligesom de unge måske bedre kan klare denne type arbejde, som ellers for ældre og mere erfarne kan blive en belastning, og ikke at forglemme til relativt lave lønninger. For de unge handler det om nødvendigheden af at skaffe indkomster til deres forbrug men også finansiere rejser, uddannelse og bolig. Det er ikke mindst i hotel- og restaurationsbranchen og i kulturinstitutioner, at der er mange af denne type af jobs. De findes således også på Knuthenborg og i meget mindre omfang på Middelaldercentret.

Flere interviewpersoner gav klart indtryk af, at oplevelsesarbejdets attraktionsmoment er nært knyttet til dets midlertidighed. Det er netop, fordi det *ikke* er et livsperspektiv, at det kan udgøre en tiltrækkende arena for indkomst, selvudvikling og møder med andre unge. Ungarbejdet er planlagt til at høre til en relativt midlertidig livsfase, mens de nærmere finder deres veje i livet. Og det er gennemgående karakteristisk for de unges opfattelse at disse veje fører andre steder hen end Lolland. Et træk som minder om udviklingen i mange andre 'udkantsamfund', f. eks. i Norge. Det ufaglærte servicearbejde forbindes med stedet. "...hvis du skal have noget andet end det her service eller arbejde i butik så skal du væk" (M: 7).

Arbejdet passer imidlertid godt ind i den midlertidige livssituation som kendetegner den unge, som ikke har andet arbejde, ikke kan holde ud at gå ledig og er ved at spare op til et højskoleophold, en rejse eller andre dannelsesprojekter i konteksten af et endnu relativt åbent livsprojekt.

...og så valgte jeg at arbejde her fordi jeg har hørt godt om det og fordi der er mange unge mennesker her og bare fra første dag jeg var her der faldt jeg bare i hak med de mennesker der er her ehmm... og har fået allerede første dag fik jeg kælenavn ha ha og det er så hyggeligt det er det der med at det ikke er sådan at man hver morgen når man står op tænker "nej det gider jeg bare ikke det her".

(interviewer: nej). Det gider jeg ikke sådan skal min hverdag ikke være jeg står op og selvfølgelig er jeg træt men det er ikke sådan at jeg tænker nej det er bare løgn. (interviewer: nej). Så jeg synes at det er et super godt sted jeg har fundet mig og mine planer med at være [profession] det kommer nok først efter jeg har været på højskole jeg skal lige have prøvet en masse ting først inden jeg ligesom rigtig finder ud af hvad jeg vil (N: 4).

Ungarbejdet er her nærmest en social institution for afklaring af livsprojekter blandt kulturelt frisatte unge. De føler, at få ting ligger fast, og de må igennem nogle afklaringer, før de lægger sig fast på alt for faste baner i livet. Oplevelsesarbejdet udgør således en slags midlertidigt frirum, som er bundet til et sted, hvor man ved, at det man vil i livet ikke kan lade sig gøre. Men det er samtidig et sted, hvor man altid kan vende tilbage. Noget som skaber en slags base for sikkerhed.

...og det er jo også det der er min plan efter jeg kommer fra højskole der har jeg så spurgt min boss om det er sådan at jeg kan komme tilbage hertil og de sagde så at det var jeg meget velkommen til og det er jo dejligt at få at vide. (interview: ja). Så jeg arbejder nok lige her indtil året er omme i år 2008 og så flytter jeg nok ind til København igen for det er der jeg ligesom kan bruge mine kreative evner. (interviewer: okay). Her nede kan jeg ikke rigtig bruge det til noget jeg kan ikke starte mit eget hernede det nytter ikke noget... (N: 15).

Det er klart at de unges planer ikke kan tages som direkte udtryk for hvad de faktisk kommer til at gøre, men det angiver en tydelig opfattelse af oplevelsesarbejdet som midlertidigt ikke bare i tid men også rum. Servicearbejdet forbindes med Lolland-Falster. Andet mere kvalificeret eller kreativt arbejde forbindes med andre steder. Der er også veninder og venner fra stedet, som allerede er flyttet og som derfor trækker i retning af især København. Stedskonstruktionen og flytteforståelse er således en kollektiv praksis og forestilling (se kapitel 9).

Dertil oplever de unge det som et gode, at det er et fleksibelt arbejde, som fastlægges i en vagtplan men som kan ændres løbende. Det er endnu et kompensatorisk aspekt. Fleksibiliteten passer godt sammen med ungdomslivets, ikke altid forudsigelige, rytmer.

Og det kunne man så jo passe ind med sine kolleger og bytte rundt på så at det passede med.....med hvad der nu var af begivenheder i ungdomsårene af forskellige fester. (Interviewer: Ja). Så på den måde har det også været en god arbejdsplads, fordi den har givet meget frihed, ik'.

(Interviewer: Ja). Man har ikke rigtig måtte takke nej til så meget, for der var altid nogen man kunne bytte med. Og jeg har altid oplevet, at min afdelingsleder har været forstående overfor at man gerne ville nogle andre ting også (H: 6).

Der er tale om en form for fleksibelt arbejde, som kendetegner meget ungarbejde i supermarkeder, fast food og andre restauranter, bowlingcentre og sportsfaciliteter, og på Lalandia er en række af disse jobtyper tilmed samlet under samme tag og med samme arbejdsgiver. De unge kan derfor undervejs også 'gøre' karriere eller foretage 'fravalg' og skifte mellem de forskellige arbejdspladser på stedet. Det spiller også en rolle for fleksibiliteten at en del af lokalsamfundets liv faktisk udspilles på Lalandia. Mange kender hinanden fra Rødby og omegn, eller også kommer de til det, også i det fritidsliv som udspilles på stedet (se kapitel 6). Noget som måske også gør det nemmere løbende at justere vagtplaner. Det nævnes også, at det er have venner på arbejdspladsen også gør det nemmere, når man skal 'klare' sure kunder med venlighed. Midlertidigheden indgår således i et net af andre former for sociale forpligtelser og netværk, hvor man kender og hjælper hinanden.

Men det er ikke kun blandt de unge, at man kan tale om det midlertidige arbejde. Det er både sæsonudsving, virksomhedslukninger, bevidste jobskift og 'sociale begivenheder' i familien som medvirker til at oplevelsesarbejdet for en del af midtergenerationen i 30'erne og 40'erne ikke opfattes som vedvarende. En del af de ansatte i oplevelsesindustrien har således været igennem mange jobskift gennem et langt arbejdsliv, hvor det enkelte job hele tiden vurderes i forhold til andre muligheder. Som lønarbejdere vurderes jobmulighederne som en afvejning mellem i hvert fald tre parametre:

- Løn - i visse funktioner suppleret med drikkepenge
- Tilfredshed/kvalitet/faglig stolthed i jobbet
- Jobbets betydning for familielivet (arbejdstider, pendlingsafstand m.v.).

Både faglærte og ufaglærte har ofte den erfaring at oplevelsesindustrien byder på relativt lavt lønnede jobs, som alligevel godt kan byde på både stress og skæve arbejdstider. Så selvom gæstekontakten og oplevelserne værdsættes af medarbejderne, vil et bedre lønnet og arbejdstidsmæssigt mere regulært industriarbejde ofte blive anset for et bedre alternativ, når det er inden for rækkevidde. Der er således også på Lolland en vis optimistisk tro på at nye jobmuligheder nok skal vise sig, og oplevelsesarbejdet anses her blot som en del af disse.

Det er rart at prøve noget nyt. og som jeg siger, man bliver aldrig for gammel til at lære noget nyt, og jeg har altid godt kunne lide den der udfordring, for hvis jeg bliver træt af et stykke arbejde, jamen så er det det, så ryster man lidt på hovedet, og så siger man, jamen så finder jeg noget nyt. Og jeg har, selvom jeg ikke har nogen uddannelse, så har jeg vel max gået arbejdsløs i sammenlagt tre år. Så jeg har altid godt kunne klare det. Så ja, jeg går til det med oprejst pande, hvis man møder et – hvad kan man sige, et nederlag ik. For nogle er det jo et stort nederlag, hvis de bliver arbejdsløse (P: 2).

Lønarbejderens opfattelse af oplevelsesarbejdet som midlertidigt hænger således sammen med en vis parathed til at prøve nye jobs, når det viser sig nødvendigt. Man kan sige, at dette på en vis måde repræsenterer en langvarig tradition særlig på Lolland, hvor der har været tradition for at større virksomheder inden for landbrug og fremstilling kom og gik. En anden form for midlertidighed i jobbet kan findes hos de mere karriereorienterede, som hele tiden nøje overvejer om jobbet stadig giver tilstrækkelig med udfordringer og i øvrigt er tilfredsstillende organiseret. Denne form for midlertidighed findes i forskellige former, nogle steder mere relateret til faglige ambitioner i forlængelse af uddannelse, andre steder mere som en vurdering i forhold til livskvalitet og livssituation; to ting som for nogen jo godt kan hænge sammen.

Fælles for lønarbejder midtergenerationens midlertidigheder er den lidt kritiske vurdering af om jobbet stemmer overens med ens øvrige mål og situation. Den er således af en lidt anden art end den midlertidighed vi fandt hos oplevelsesindustriens ungarbejdere. Deres ungdomsliv var således mere kendetegnet ved en generel, 'naturlig', midlertidighed – forbundet med forventninger til en anden fremtid, oftest et andet sted. Midtergenerations midlertidighed er derimod mere knyttet til kritiske overvejelser om livstilfredshed her og nu. For begge disse grupper er arbejdsfunktionerne i oplevelsesindustrien typisk forskellige former for servicearbejde. Det er et arbejde, som kan indebære og bygge på en faglært uddannelse (som f.eks. tjener), men hvor det på Lolland for det meste er ufaglærte, som er blevet lært op på stedet.

Skønt også ufaglært, indeholder det mere direkte performative – og sæsonbetingede - arbejde på Middelaldercentret en og mere direkte faglig identifikation med arbejdsfunktionen. Her udøves en særlig og over tid tillært rolle, hvori den enkeltes indsats i store træk må anses for at være unik. En figur kan ikke uden videre besættes af en anden person. Fordelingen af arbejdet på morgenmøder på Middelaldercentret adskiller sig således fra bemanningen af borde i Lalandias restauranter. Og det netop den højere grad af identifikation med det *egentligt performative* oplevelsesarbejde på Middelaldercentret som muliggør stabilisering og identifikation på trods af systematisk sæsonafhængighed. Det oplevelsesorienterede *servicearbejde* på Lalandia, visse steder på Knuthenborg og andre steder er i langt mindre grad et mål eller kald i sig selv. Alligevel vil vi i næste afsnit se, at spørgsmål om at opleve mens med arbejder og gæsternes anerkendelse af ens performance, også her spiller en vigtig rolle for de ansatte.

Kapitel 5 Det performative arbejde

At arbejdet er performativt skal her forstås i en bred betydning. Performance hentyder altså til mere end optræden på en scene. Som antydnet i indledningen er performance en generel tilgang til at se på menneskers praksis, men denne tilgang begrundes på den anden side af at både erhvervslivet og andre livssammenhænge synes mere og mere styret af at vi skal opføre og sende signaler på bestemte måder i mødet og samkvemmet med andre mennesker. Det er netop dette træk, som er særligt fremtrædende i den form for oplevelsesindustri, vi her undersøger: Der er tale om virksomhed og arbejde, hvor kunder/gæster møder op og skal have en oplevelse i mødet med attraktionen, og med faciliteterne men ikke mindst også med medarbejderne. I det følgende foretages en analyse af temmelig forskellige former for performativt arbejde, fra oplevelsesorienteret service til egentligt performativt arbejde.

Lalandia har en målrettet strategi for rekruttering af personale, som passer til den rolle, de enkelte grupper skal udfylde i forhold til gæsterne. I en række af de gæsterelaterede jobs i badeland, aktivitetsafdeling og restauranter, foretrækker *Lalandia* unge medarbejdere, som lever op til visse krav mht. udseende og adfærd. "Det er jo det, vi ligesom har valgt i nogle afdelinger, fordi vi synes at der hører det afdelingerne til, at det er unge... sporty, 'fancy' medarbejdere" (G: 12). Men der er også medarbejdere, for hvem det bliver for stresset eller hårdt at være så meget 'på', som det ofte er tilfældet i jobs med gæstefunktioner. Og det bliver så svært at flytte disse medarbejdere over i ikke-gæstefunktioner (f.eks. rengøring), fordi de jobs af de samme unge mennesker ikke bliver anset for spændende.

Hvis man har søgt en kundevennt funktion og funder ud af, at det er sgu for hårdt, det kan jeg ikke rigtig have med mig selv, så er det nok mere typisk, at de bare stopper, end at de bliver flyttet rundt i virksomheden. Og det hænger selvfølgelig sammen med, at vi har ikke så mange jobs, som er ikke-kundefunktioner, hvis det også skal være nogle spændende jobs (G: 10).

Krav om at være service-minded og smilende virker for nogle mennesker som et stress-moment. Men det er altså en bestemt type af mennesker, som søger netop disse job, og det er ikke mindst på disse poster, at virksomheden gerne vil have en ung og sportslig fremtoning. Andre arbejdsfunktioner i f.eks. rengøring og teknisk afdeling giver derimod muligheder for andre typer af medarbejdere, og her er der plads til medarbejdere, som ikke vurderes egnede til arbejdsfunktioner med gæstekontakt.

Aktivitetsafdelingen – eller afdelingen for Sport og Bowling - er en af de afdelinger, hvor *Lalandia* særlig stiller krav til medarbejdernes evner. Her er tale om ekspeditioner i bowlingcentret, mens også om at stå for aktivitetsprogrammer for børn eller for særlige bestilte aktivitetsarrangement for gæster, f.eks. med løb og opgaveløsning på stranden. Medarbejderne kommer her til at engagere sig i at skabe oplevelser for gæsterne. Det samme gælder for badelandet og restauranterne. Der er

mange eksempler på unge medarbejdere, der er endog meget optagede af at skabe gode oplevelser for kunderne. Som vi skal se, kan det blive en oplevelse i sig selv for også den oplevelsesorienterede servicearbejder at være med til at skabe oplevelser.

Lad os her tage beretningen fra en entusiastisk yngre medarbejder, der som helt ung startede i andre funktioner men så ønskede sig en arbejdsfunktion med mere gæstekontakt og fik det.

"Det var der jeg synes jeg havde den største oplevelse med gæsterne. Og virkelig havde kontakt til dem, og kunne hjælpe dem med problemer..." (H: 6). Denne medarbejder går op i at skabe og arrangere oplevelser, hvor "der skal bare være glid i det" (H: 19). Det ultimative mål for oplevelsesarbejdet formuleres her som at få anerkendelse. Anerkendelsen kan komme fra ledelsen, når man får lov til at lave særlige ting. Men den kommer måske allermest tydeligt fra gæsterne:



så er det selvfølgelig kun en oplevelse for mig at være på arbejde, hvis mit arbejde virker.....hvis jeg føler, at jeg er en succes og hvis de folk jeg arbejder med....altså nu mener jeg gæsterne ik', at de også synes, jeg er en succes. Man vil gerne have anerkendelse, det er jo det vi alle sammen søger. Så hvis jeg har været på arbejde en hel dag og lavet rent rutinearbejde, men gæsterne har sagt 'tak for en super aften' eller...'det var bare alle tiders det der' eller lige har...det kan være små ting, det kan være de har lagt en femmer i drikkepenge. Bare de lige viser den anerkendelse der. Det gør helt klart, at man er mere motiveret til resten af aftenen også. Men har man haft en sur gæst, som ligegyldigt hvad man har tilbudt hende, fordi hendes bowlingbane er gået i stykker og man har givet dem pengene tilbage og store fadøl og gratis minigolf, og hun stadig bare er eddike sur, så er det ikke nogen oplevelse for mig at være på arbejde. Det er det bestemt ikke (H: 10).

Små ting gør udslaget. "Bare de lige viser den anerkendelse der". Denne medarbejder er helt på det rene med at det er en "maske" man spiller med i kontakten med kunderne. Og måske endnu vigtigere, at det er i høj grad afhænger af gæsternes indstilling. Man kan ikke skabe muntre oplevelser hos folk, der ikke vil være muntre. "...jeg forstår ikke, at folk tager på ferie bare for at brokke sig, men det er der nogen der gør...(.)...man kan ikke give folk noget, de ikke vil have jo" (H: 11). Heroverfor står gensynet med en tidligere gæst, som klart udtrykker gensynets glæde i mødet med medarbejderen. Derved bliver de virkelig "en rigtig gæst, når man sådan føler en genkendelse" (H: 12). Genkendelse bliver her en del af anerkendelsen.

Anerkendelse kommer altså først og fremmest fra gæsterne, "hvis man kunne få sendt kunden af sted med et smil" (H: 8), men bliver stærkere hvis den f.eks. transmitteres og synliggøres i en kundetilfredshedsundersøgelse eller ved at der gives drikkepenge.

Jeg har altid godt kunne lide det der hvis folk var glade og sagde, at det var vel nok dejligt. Eller hvis man har fået...vi har sådan et månedsblad, der hedder 'Varme Nyheder', der kommer ud, hvor gæsterne har sendt øh...de skriver de der spørgeskemaer, når de først de smutter herfra. (Interviewer: Ja.) Og hvis man har fået en personlig ros i sådan et spørgeskema, så var det jo en....det har altid været en kæmpe sejr for mig i hvert fald. Det syntes jeg var skæg. Men samtidig så vil jeg også godt komme lidt videre, fordi.....det er, hvad det er, at stå og leje minigolfkøller og bowlingsko ud. Det vil ikke kunne øh.....det ville jeg ikke kunne være tilfreds med hele mit liv (H: 8).

Det performative arbejde handler om at præstere over for gæsterne, og "hvis min egen præstation over for gæsterne, den er bare bedre, når man øh når man synes, det er sjovt, det man laver...Så på den måde er det godt, at man kan veksle lidt hernede, synes jeg." (H: 9). Præstationsevnen er altså også sårbar. Ikke blot afhænger den af god feed-back fra gæsterne – men det er også vigtigt at det ikke bliver det rene rutinearbejde. Der er behov for at kunne skifte positioner og udfordringer undervejs. Og ikke mindst hænger entusiasmen snævert sammen med tidsperspektivet. Der er tale om et midlertidigt arbejde (se kapitel 4). Oplevelsesarbejdet er en station på vejen frem i livet, hvor det ikke ligger inden for mulighedshorisonten at forblive i jobbet "... det ville jeg ikke kunne være tilfreds med hele mit liv". Der er altså, i hvert fald i dette eksempel, en *nær sammenhæng mellem det midlertidige og det performative i det oplevelsesorienterede servicearbejde*.

Der er andre eksempler på denne sammenhæng. Et centralt moment i sammenhængen består i den tydelige formulering af at oplevelsesarbejde også kan være hårdt og surt arbejde, hvor det hårde kan tåles pga. midlertidigheden – mens det sure ofte kræver en trækken sig tilbage til 'back-stage' for at køle af. Flere interviewpersoner har givet udtryk for at dette er en måde at håndtere presset i at være på, når det bliver for meget. En anden yngre medarbejder udtrykte det sådan:

ja du bruger sindssygt meget energi på det der med at du skal være opmærksom og det der med at du har jo kunder, og hvis du står ved kassen en hel dag det er sindssygt hårdt fordi det der med at du skal koncentrere dig om hvad skal de have og du skal hele tiden være smilende og åben over for dem og hvis de skal have et eller andet specielt i deres mad så skal man lige sige det ude i køkkenet eller et eller andet jeg synes at det er meget hårdt at stå ved kassen. (interviewer: uhm).

fordi der er du, der er man bare på hele tiden, fordi det der med at du skal se nye mennesker eller det er jo og så hvis man skal bruge sin energi på en gæst som er møgsur så bliver man også sådan lidt selv og bruger sin energi på at være sådan lidt irriteret over det ikk. (interviewer: ja). så der er ikke noget bedre end hvis man så går ind i køkkenet og siger er der ikke

nogen der lige kunne tage kassen engang for nu synes jeg ligesom jeg har stået der ude rigeligt (latter) (N: 20).

Når det begynder at brænde på og en relation er ved at 'koge over', er retræten en meget brugt håndteringsstrategi. Men medarbejderens skuffelse og irritation over kunden skyldes jo netop, at medarbejderen går så meget op i, at det skal være godt. Hvor løsningen i øjeblikkets overophedning kan være retræten, er det i virkeligheden også den langsigtede strategi, hvor servicearbejdet opfattes som et midlertidigt stadie, før mere kreative baner skal betrædes andre steder.

Både på Lalandia og Knuthenborg forsøger unge servicemedarbejdere at bidrage med deres kreativitet i iscenesættelsen af rum for oplevelser, flere af dem har også arbejds erfaringer fra begge steder. Når det lykkes, er det igen anerkendelsen fra gæsterne som kommer til at udgøre en utrolig vigtig erfaring, som næsten synes at indgå i et dannelsesprojekt hos den unge servicemedarbejder.

så det er det der med at skabe altså badeland, jeg ser det virkelig som sådan noget paradys derinde, det er hvad jeg tænker på, at det er i hvert fald, Lagunen og sådan nogen ting ikk, med palmer og sådan noget, og nogen de kan også godt leve sig ind i det, og andre har lidt svært ved det de går op i detaljer om at det er plastikblomster der er der, men så hellere at vi giver dem en god oplevelse end vi har alt for meget koncentration om at det er plastikblomster og det er jo sådan noget folk de kan jo også godt være sindssygt smålige over ting, men der er nogen der er meget åbne altså og nemme at gøre henrykte f.eks. den anden dag da jeg kom ind med børnedrinks så var de voksne bare helt ude af den og sådan 'nejhh' og de synes at det var så fabelagtigt med alle de drinks der og farver (nejhh latter) og det synes jeg jo er lidt hyggeligt så det kan godt være altså det der med at skabe så godt som muligt for dem sådan at de tager derfra og tænker der vil vi godt komme en gang til – både at personalet er fantastisk og oplevelserne og omgivelserne og sådan noget ikk øhmm så ja det er selvfølgelig sindssygt vigtigt. (interviewer: uhmm). ...på sådan et sted som det her. (interviewer: og også for dig eller?). jo for det er jo også, for der er jo ikke noget bedre end, at få sådan nogle glade kunder, og vi har jo sådan nogle sedler hvor folk de kan skrive noget negativt og noget positiv, og for det meste der kommer folk med noget negativt for det er jo altid nemmest at skrive noget negativt jo, men der er også nogen som giver noget positivt til specielle og så giver de navne altså vi har vores navneskilte og så har de åbenbart lagt mærke til vores navneskilte og så siger de f.eks. 'ann- sofie gav en fantastisk betjening'. (interview: ja). Og der er ikke noget federe end at få sådan en så det er bare med at gøre oplevelsen fed for dem så får man også noget fedt tilbage (N: 10).

Endnu en begejstret medarbejder forklarede her den hårfine balance mellem, hvornår gæsterne er irriterende og hvornår de giver den anerkendelse, som betyder så meget. Men gæsternes anerkendelse kræver også at de tager sig sammen og spiller med på paradiset, i stedet for at gå op i om blomsterne er kunstige eller ej. Henrykte og glade gæster, som synes det "var så fabelagtigt" og måske endda giver udtryk for dette i skemaerne, tilskrives en stor værdi. Det er "hyggeligt" og man får

"noget fedt tilbage". Den unge medarbejder berører her den centrale dobbelthed, der er i produktionen af oplevelser: Der skal både der være noget der kan opleves (evt. et eksotisk badeland) og så skal det opleves af gæsten, det vil sige at en succesfuld oplevelse i ligeså høj grad stiller krav til gæsternes perception som til afsenderens kreativitet.

Anerkendelsen er eftertragtet men kommer ud af en meget sårbar og momentan relation. Dette træk kendetegner også de mere modne servicemedarbejdere på både Lalandia og Knuthenborg. Her udtrykkes også en livsindstilling, som gør det muligt at se de små positive oplevelser og anerkendelser i arbejdet. Selv om arbejdstid og løn ikke er i toppen, opfattes oplevelsesarbejdet som et i sig selv bedre arbejde "fordi du ved aldrig hvad der sker. Der er aldrig to dage der er ens her, og det er det jeg godt kan lide" (P: 24). Når der er mange gæster, er der naturligvis meget at lave "men altså du får jo også en masse input fra andre mennesker, som kommer både fra Jylland og Nordsjælland og ja Tyskland og hollændere" (P: 21). Oplevelsesarbejdets attraktion ligger i at det sjældent er monotomt. Og kontakten med gæsterne giver en særlig mulighed for at spille poker facet og fortælle en god historie.

man kan altid sige noget til børnene, og de hopper på den hver gang. Altså børn i en syv otte års alderen, de er sjove, for dem kan man altid, dem kan man altid trække noget ud af dem, og så sidde og snakke. Og så hvis børnene begynder at snakke, så begynder forældrene også. Det synes jeg, det er sjovt (P: 4).

Oplevelser i arbejdet af den type udgør en attraktion, selv om arbejdets fremtid er usikker. Gæstekontakten opleves som helt afgørende, det tillægges en værdi – uden hvilken de fleste ikke ville kunne have jobbet. Men relationen er sårbar, da der kan være en risiko for at travlhed og stress ikke gør det muligt at leve op til egne og gæsters forventninger. Den faglige stolthed, og de forventninger til egen præstation der er følger heraf, fremtræder i nedenstående citat muligvis ekstra tydeligt. Medarbejderen oplever af fagligheden ikke er i centrum i virksomheden, modsat hans tidligere erfaringer fra andre arbejdspladser i andre segmenter..

Interviewer: Det er en anden restaurant type end du har været vant til tidligere?

Det er det. Jeg har jo været vant til at gå og hygge om gæsterne og rigtig...

Interviewer: Det er jo..det er jo..det er jo folk der er, det er jo hyggelige folk. Det er jo ikke det der fiseformemme...

Nej, så derfor kan jeg også godt lide det, ik', fordi jeg tænker, at nu kan jeg slappe af som tjener...det er jo ganske almindelige....selvfølgelig er der nogle fine mennesker, men de er jo på ferie. De forventer jo ikke noget, når de kommer herind i restauranten. Selvfølgelig bliver de lidt skuffede, når man siger, at man vil lige gøre opmærksom på om de har fået det at vide eller...at de har bordet i to timer. Nogen siger: 'Nej, det har jeg ikke fået at vide!' Fordi når de ringer herved, de kan jo få fat i hvem som helst, som tager imod deres bestilling, så...det er ikke altid, de får det af vide. Det er heller ikke altid, at folk tænker over det...eller at kollegerne tænker over det, fordi der er altså nogen, som har været her før, som ringer tre måneder før og siger: 'Den femogtyvende i et eller

andet vil jeg gerne bestille bord til femten personer!'. Så glemmer de at spørge: 'Er det en fredag eller lørdag?' Fordi det er mest fredag og lørdag vi kører det der tidsbegrænsninger, ik (...) Og jeg synes..for mig som fagmand, der har jeg det sådan lidt....der grimmer jeg mig lidt ved at stå med gæster som...fordi vi har også mange guldbryllupper og sådan noget. Som kommer ind og sidder i to timer (I:16).

Den professionalisme, som den oplevelsesorienterede servicemedarbejder her beretter om, går ud over anerkendelsen fra gæsterne, som, måske på trods af de begrænsende strukturer der eksisterer i restauranten, oplever et vellykket måltid. Herved understreges den personlige målestok og faglige vurdering i, hvad der er et fagligt forsvarligt serviceprodukt (se også kapitel 7). Den oplevelsesorienterede servicemedarbejder bliver her spurgt om, om der er mange udfordringer forbundet med tjener jobbet, og han fortæller:

Nemlig. Nemlig. Og har du haft gæste-kontakten? Har du leveret det, du gerne ville? Det er der så ikke altid, hvis det har været en travlt dag (...) så er du sådan lidt....jeg har fået drikkepenge, men jeg føler mig ikke fortjent til dem (I: 23).

Altså er gæsternes anerkendelse ikke nok til at opfylde de professionalisme krav, han stiller til sig selv. Hans egne krav er højere.

For flere af medarbejderne er det vigtigt at danne sig et overblik over dagens program, inden de møder, dvs. at de vurderer, at de gerne vil anvende deres fritid til at forbedre deres faglighed. Den oplevelsesorienterede servicemedarbejder ved godt, at han gør det i sin fritid, men han kan ikke bare være ligeglad med, om dagens opgaver bliver løst bedst muligt (I: 33), han siger:

Sådan har jeg det ikke. Det er måske det som gør også at mit blodtryk siger..... at jeg får det virkelige uuh-uuh. Det er fordi, jeg gerne vil gøre det så godt. Jeg har nogle store krav til mig selv også...desværre (I:34).

Herved bliver den professionalisme og udlevelse af faglige ambitioner, der er en forudsætning for at opleve glæder ved det udførte arbejde til en forhandling mellem arbejdsgivere, kollegaerne, medarbejderen selv og dennes øvrige hverdagsliv,

Man skal også gøre sig fortjent til anerkendelsen, både sin egne og gæsternes. Flere medarbejdere nævner drikkepenge som eksplicit tilskyndelse, men her bliver det også vigtigt at kunne stå ved sin indsats. Det performative arbejde kan således været nært forbundet med faglig kundskab og stolthed (se kapitel 7). Her bliver det vigtigt for medarbejderen om man har 'leveret varen' og levet op til egne krav til god performance i jobbet.

På *Knuthenborg* er kontakten med gæsterne i mange funktioner lidt mere afhængig af om situationen og humøret muliggør en kontakt. Når vi ser bort fra de egentlige formidlingsarrangementer (se nedenfor), præges oplevelsen på *Knuthenborg* af at foregå i biler. Og når der samtidig er en del forskelligartede krav til gæsternes adfærd, så som at blive i bilen med lukkede vinduer i visse områder, eller ikke at fodre, bliver det for de ligeledes bilende medarbejdere et spørgsmål om at have overskud til etablere den gode kontakt. Arbejdsfunktionen er nemlig mere bundet til opsyn med dyrene og gæsterne, og starten på en samtale kan således sagtens være en nødvendig påtale til gæster, der overtræder reglerne.

men det svinger meget, nogle dage der har man også bedre overskud til at takle de der ting der kommer, og tage snakken med folk. Og i det hele taget bare tage snakken, være opsøgende når de kommer, når man kan se, at de gerne vil i kontakt med en. Og nogle dage så har man masser af tid, så kører man ned, så hvis man f.eks. kan se at der står en masse folk nede ved et af hegnene, og står ved et af dyrene, så kan man køre ned og fortælle at de ikke må fodre, for det første, men så i stedet for bare at skælde ud, og sige at de ikke må fodre, så tage sig den tid, og så fortælle om de dyr der står der, når man nu er der. Men det er igen, det kræver meget af ens humør, at skulle være på og gøre sådan – men det er ikke noget man gør altid. Altså har du overskud til det, så er det nogle gange også hyggeligt, hvor man kan se at der er tid eller overskud til at man kører ned og lige bruger måske et kvarter, på at snakke med folk, og giver dem en oplevelse af – lidt anderledes end de bare får ved at køre rundt og kigge. For altså det kan jeg rigtig godt lide at snakke med folk, når det er at der er overskud til det, og der er tid til det. Er der ikke tid til det, så er det en irritation (V: 21).

Det performative i jobfunktionen bliver her mere situationsafhængigt, og situationen indgår i den videre arbejdsfunktion og livssituation i øvrigt, hvor det er et spørgsmål om at have tid til at nå opgaverne. Det er også et spørgsmål om humør og oplagthed hos medarbejderen, hvor det visse dage kan være bedre at gemme sig lidt, "...så passer man det med, at så er man væk fra publikum" (V: 14). Det er noget som medarbejderne kan aftale indbyrdes.



Knuthenborg har i 2007 gennemført en række forandringer, som led i den omstrukturingsproces, der har været i gang gennem en årrække. Et vigtigt skridt har her været at ansætte to akademiske formidlingsmedarbejdere; noget som har aflastet dyrepasserne for en række af de mere krævende publikumsopgaver og dermed taget noget af presset væk fra dem. *Formidlingsmedarbejderne* er hurtigt blevet centrale kernemedarbejdere, som både har kontor på godskontoret og er meget i felten for at lave publikationsarrangementer. Disse arrangementer kan være af forskellig art: Det daglige er at 'speake' fordring af dyr og undervise skoleklasser om morgenen, før dyrene kommer ud fra staldene. Men der er

også tale om mere specielt udviklede arrangementer for skoler og virksomheder, bl.a. sættes der på at udvikle lejrskoler og særlige oplevelsesture for virksomheder – noget som også kan indebære aften- og natture og overnatning inden i parken. Der er meget fremdrift i disse oplevelsesaktiviteter, og de minder på flere måder om lignende arrangementer på både Lalandia og Middelaldercentret.

Det som måske er særlig væsentligt ved både Knuthenborg og Middelaldercentret, er at centrale kernemedarbejdere med speciel faglig viden eller kunnen direkte medvirker i tilrettelægningen og ikke mindst gennemførelsen af oplevelsesaktiviteter. På dette punkt er Middelaldercentret og nu også Knuthenborg kommet til at fungere mere ligesom et teater med vigtige instruktører og skuespillere, end de ligner et museum med mere perifere studentermedhjælpere ansat i en skoletjeneste.

Begge disse oplevelsesvirksomheden er i deres direkte oplevelsesarbejde en ganske lille enhed med kort vej fra ide til afprøvning. Medarbejdere som får gode ideer har altså en god chance for at få dem prøvet af. Det gælder også i det hele korte tidsrum, hvor formidlingsmedarbejderen (eller den udklædte på Middelaldercentret) er sammen med gæsterne og fokuserer på "den gode oplevelse", det er "nemlig underholdning, mere end undervisning" (Æ: 31-32). Her gælder det om at 'læse' publikums reaktioner og tilpasse sin formidling herefter.

du kan lynhurtigt se hvis, du kan se det på folks blikke, at nu er det tid til at gå videre eller nu er det tid til at man fyrer en joke af, og med elever kan det være, at man hiver én af deres op og laver et eller andet med dem, og illustrerer hvordan tigreren spiser, og tager sådan et kæmpestort kranie, nu bliver du sku ædt. Man laver et eller andet. Der skal være noget spil i... (Æ: 31).

Men ligesom i servicearbejdet på Lalandia, kræver det egentlige oplevelsesarbejde meget energi hos medarbejderen; man må investere sig fuldt og helt, og det koster også uden for arbejdslivet.

Og jeg gider egentlig ikke og være særlig social. Jeg står hernede foran hundredvis af mennesker og er på. Man lægger enormt meget energi, hvis det skal være en oplevelse for folk, så bruger man enormt meget energi på det, og når jeg så kommer hjem, så orker jeg ikke at skulle involvere mig i flere diskussioner og initiativer (Æ: 23).

Socialiteten i den direkte kundekontakt begynder ved bestillingen af specialarrangementer. Når formidlingsenheden er så lille – og endnu i en pioneragtig opbygningsfase – er der lille vej fra telefonaftaler med kunder til udførelse. Den samme eller to person(er) er gennemgående. Og formidlingsarbejdet indeholder her en klar sælgerfunktion. Men det har stor betydning for engagement hos både kunde og medarbejdere, at der en direkte tråd og kontakt, som fastholdes fra salget i den første kombinerede e-mail og telefonkontakt til nærværet i selve arrangementet.

Allerede i det daglige speak til fodringen af dyr, er formidlingsmedarbejderen bevidst om at optræde med sin særlige stil. En stil og erfaring fra studenterjobs i skoletjenester som uden tvivl også har været afgørende baggrund for ansættelsen.

Ja, vi speaker samtidig med at vi fodrer, der fodrer vi nogle dyr, som er interessante at se og så fyrer vi nogle røverhistorier af. Det er faktisk lidt interessant, for jeg gør lidt sjov ud af, at jeg faktisk er marinebiolog, og at jeg har forstand på hvaler, og det er faktisk en meget fed måde at... jeg vil gerne lukke gæsterne ind i *min* verden, fordi.. gøre dem åben for at spørge, fordi jeg ved en masse om hvaler, eller fisk, jeg ved knap så meget om zebraer. Men så har jeg jo min walkie og min telefon og så ringer jeg bare og spørger en dyrepasser, hvis der er noget jeg ikke ved. Efterhånden, så ved jeg jo en del.

Interviewer: Hvis der er nogen der spørger om noget..

Ja, hvis der er nogen der spørger om noget, så kalder jeg bare en eller anden over radioen, og så synes kunden, at det er en fed ting og at jeg kan lave noget fis ud af, at jeg i virkeligheden er havbiolog (Æ: 16).

Det er altså de formidlingsmæssige evner til at fænge publikum, som er langt vigtigere end den mere specialiserede faglige viden.

Ligesom som det blev udtrykt af medarbejdere på Lalandia, er anerkendelsen for ens indsats meget vigtig. Og det er helt eksplicit en anerkendelse for formidlingsevne; der er altså for fagpersonen tale om en anden karrierevej og andre målestokke end f.eks. i et forskningsarbejde. Det er helt klart efter fagligt indhold, at formidlingen vurderes af publikum – men indholdet kan dårligt ses uafhængigt af formidlingsformen. Det skal fænge – og der skal helst være ”den gode feedback og roserne”, som det her udtrykkes:

Lige meget om det så er en flok pensionister, der er røv taknemmelige og sidder i en bus af den mindste joke man fyrer af, eller om det er nogle hardcore halvkriminelle unge, der egentlig hader skolen, så bliver man vurderet på sin kunnen og man får respons med det samme. Hvis det ikke fænger, det du laver, så ved du det med det samme. Og så får man så også den gode feedback og roserne, når det så kører. Og så kan man være helt oppe at køre. Det er det jeg godt kan lide ved det her formidlerjob (Æ: 17).

Det er i denne forstand tale om *et egentligt performativt arbejde*, som ligesom det oplevelsesorienterede servicearbejde er meget afhængigt af den anerkendelse, man får af gæsterne.

På *Middelaldercentret* spiller det performative arbejde en helt særlig rolle, fordi der her er tale om levendegørelse af livet i en mindre middelalderby for 610 år siden. Her findes også det mere stilfærdige oplevelsesorienterede servicearbejde i butik, indgang og cafe. Men vi har valgt at fokusere på det performative arbejde, underlagt det kodeks, som gælder for feltet. De fleste af de sæsonansatte, som udgør kernen af

personalet i feltet, har været længe på Middelaldercentret. I begyndelsen var denne type arbejde en udfordring, der måtte arbejdes med igennem personlig udvikling. Her nytter det ikke at være sky. De beretter alle hvor vigtigt det blev for dem at gå gennem den udvikling, som de også har kunnet se hos hinanden.

Ja og da er det et kanon sted, for det har jeg oplevet masser af gange, folk som er kommet, og har groet og er blevet ansat. De er kommet fra ingenting og så blevet ansat. Vi er jo alle startet i jobtræning herude, dermed ikke sagt at man ikke er nogen ting (A: 10).

Der er en række særlige træk ved det performative arbejde i feltet som medvirker til denne bemærkelsesværdige udvikling. Der er for det første tale om en betydelig grad af autonomi og selvkontrol i jobbet, og ledelsesstrukturerne er sådan, at selv om der er nogen som bestemmer mere end andre, er der en vis frihed til at afprøve sine skøre ideer. Der er altså kreativ medindflydelse i jobbet. Ellers ville det næppe være muligt at være så meget 'på' og spille livet for 610 år siden.

Men selvkontrollen virker sammen med det andet vigtige træk, og det er morskaben og humoren. Dette adskiller sig ikke meget fra de glæder, som vi ovenfor har set, medarbejdere på også Lalandia og Knuthenborg har ved at fortælle folk små historier. På Middelaldercentret er det små historier om hvordan livet blev levet og hvad man troede på i middelalderen. Et eksempel er her det sjove i, at fortælle besøgende børn om at øllet i tøndene bliver bedre, hvis man har puttet en tyvs finger ned i tøndene. Det troede man nemlig på i middelalderen, og selv om dette skulle være uomtvisteligt, involverer fortællingen af denne, ligesom andre, historier, at man sætter poker ansigtet op.

...Og så kan jeg godt lide – men det er ikke alle der forstår det – jeg kan godt lide at lave sådan en ping pong med turisterne. De tror ikke rigtig på det der med at man er i 1397. De prøver at hive en ud af det: Ej hold nu op, hvad nu og hvad så og hvad gør du? Sover du her? Alle de ting de spørger om. Der går sådan helt sport i at være overbevisende om, at det aner jeg ikke noget som helst om, at selvfølgelig sover jeg her og alt sådan noget der. Det smaddersjovt. Så kan jeg lave lidt morskab for mig selv.

Interviewer: Det må jo være det der driver det, det er jo den gæk der er i det, i realiteten.

At virke overbevisende og sætte poker-ansigtet op og sådan noget der (A: 11).

Samtidig hører det til kodeks, at man godt kan træde ud af sin rolle og tid, ved bogstaveligt at træde et skridt til siden og optræde med sit eget rigtige navn, men det implicerer jo at man siden igen træder tilbage ind i 1397 (i 2007).



Der er for det tredje knyttet en særlig form for socialitet til denne form for performance. Medarbejdere får mange oplevelser i mødet og samhandlen med gæsterne, men her er det altid vigtigt at 'veje' situationen.

Og så kom der en...hvad skal vi kalde det, en lettere overrislet person og ville have opskriften på øllet. Og den kendte jeg jo ikke, jeg stod bare og solgte det. Og han blev ved, og han blev ved. (interviewer: Ja). Og til sidst så blev jeg så lidt træt af ham, fordi når jeg siger: 'Men den får du ikke, den er hemmelig!' Så til sidst så sagde jeg til ham: 'Ved du hvad, den har stået i en gammel kirkebog ude på Østfalster. 'Nå, det er fint, tak for det!' Og så gik han igen. Og jeg er sikker på, at en kirkebog det er det sidste sted, der ville stå en øl opskrift. (interviewer: Ja).

Men fint. Han blev hverken sur eller fornærmet og så valsede han af igen. Det er en afvejning af situationen, hvad du

kan tillade dig at gøre (B: 7).

Det hele afhænger af situationen, men der er ingen tvivl om at medarbejderne vinder meget ved den socialitet som udøves i selve arbejdet. Ligesom vi tidligere har set, kan man trække de forskellige træk af oplevelsesarbejdets kvalitet som et spørgsmål om *anerkendelse*. Den opnås gennem selvkontrol, morskab og socialitet, men det udtrykkes igen meget direkte af de sæsonansatte medarbejdere. Arbejdet fremstilles nærmest som en lise for sjælen.

Og det er simpelthen så givende og møde op her og snakke med, hvad der er af gæster. Kunne man....kunne man få den her oplevelser, jeg har ved at gå på arbejde ned i pille form, så kunne man kurere mange sygdomme (B: 2).

Anerkendelse ligger særligt i at gæsterne personligt værdsætter ens indsats. Og det bliver kun bedre at gæsterne kommer igen og giver udtryk for gensynets glæde.

...jeg har flere gæster, der kommer tilbage hver anden år...en gang om året. (interviewer: Ja). Og så kan jeg selvfølgelig huske dem, og vi snakker sammen og sådan noget. Hvad de hedder, og hvor de kommer fra, det er...det er lige meget. Bare vi snakker sammen, og de kommer hen og siger: 'Nå, så er det den tid på året igen, hvor vi er på ferie hernede, så skulle vi lige over og se, hvordan du havde det!'...og sådan noget. (interviewer: Ja). Det er det, jeg kalder en fed oplevelse.

(interviewer: Ja). Fordi så...får man den succesoplevelse igen, som jeg snakkede om. Jamen du gør noget. Det må sgu være godt nok, det du gør. Det er dejligt (B: 17).

Ligesom på Lalandia er en direkte positiv respons til den enkelte medarbejder i kundeundersøgelser noget som virkelig værdsættes.

...og vi har jo sådan nogle undersøgelser hvor gæsterne de skriver. Og hvis man kommer til at optræde der, at de skriver, jamen '[rollen, kønnet] var bare..' ikke, altså det er da pissefedt. At der er nogle der huskede at.. (A: 13).

Det performative oplevelsesarbejde synes på denne måde at have nogle særlige indre kvaliteter forbundet med en smittende og bekræftende livsglæde! Det er noget af det samme, som danner grundlag for det omfattende frivillige arbejde på Middelaldercentret, som vi skal vende tilbage til i næste kapitel. En af de mere faste medarbejdere forklarer det sådan

De kommer her, fordi her er hyggeligt at være og fordi det er skægt at være her og fordi det på en eller anden mærkelig måde er blevet viklet ind i det og så kommer interessen. Når de først er her, vi ser det gang på gang, at folk starter med at sige 'jamen jeg synes det er hyggeligt at være her' og så når de har været her en uges tid, så skal man sådan lige 'ahr ja, jeg synes sgu min egen dragt den må godt være lidt flottere end de andre' (C: 9).

Så anerkendelse handler om socialitet, morskab og hygge – men den handler også om at man bliver eksponeret, og får ros for sin optræden og som vi skal se i kapitel 6 om at være med i og mestre den centrale del af det fællesskab der eksisterer på stederne og ikke kun bevæge sig i udkanten deraf (Wenger 1998).

Jeg vil sige, at jeg vil nødig undvære den her eksponering, men jeg vil også gerne selv kunne regulere den lidt. Og sige okay nu vil jeg gerne....nu gider jeg bare ikke (C: 11).

Det er altså bekræftende – men kan også blive en belastning, der må reguleres.

Analysen af det performative arbejde har både omfattet det oplevelsesorienterede servicearbejde og det egentlig performative oplevelsesarbejde. I begge varianter spiller *anerkendelse fra gæsterne* en vigtig rolle. Men der er især i de egentlige performative præstationer i Middelaldercentrets felt – eller i formidlingsarrangementet på Knuthenborg – tale om direkte personbåren optræden. Da organisationerne er små, giver det meget plads til nye ideer, men også på Lalandia er der blandt de unge en utrolig iderigdom i forhold til at kunne bidrage med personlig forbedringer af det serviceorienterede oplevelsesarbejde, men her er

der længere vej til implementeringen af disse. Det performative oplevelsesarbejde bliver nemt *impulsivt* organiseret – men også af samme grund – *sårbart*. Meget afhænger af hvordan den enkelte klarer det; hvordan dagsformen er. Og der er kernemedarbejdere, som er næsten uerstattelige. De er som tidligere nævnt unikke. Det forholdt sig lidt anderledes for det oplevelsesorienterede servicearbejde. Her er det performative aspekt bestemt også meget vigtigt – både for medarbejder og for gæst – men præstationen og rollen er ikke lige så unik. Der er således både ligheder og forskelle mellem jobtyper og virksomhederne. Betydningen af den enkelte rolle varierer, men uanset denne forskel er gæsternes anerkendelse vigtig for alle medarbejdere.

Kapitel 6 Grænseoverskridende engagement

Den enkelte frontstage medarbejders drivkraft for etableringen af et grænseoverskridende engagement er overordnet set at skabe sammenhæng mellem delelementerne i den enkeltes liv; sammenhæng tilbage i tid til tidligere jobs og erhvervede kompetencer; sammenhæng med det hverdagsliv, som leves, når der ikke arbejdes. I dette kapitel vil vi se nærmere på, hvordan det grænseoverskridende engagement kommer til udtryk gennem den kreative anvendelse af tidligere erhvervede kompetencer i de nuværende oplevelsesorienterede jobfunktion, og på hvordan nye kompetencer optjent i de oplevelsesorienterede jobfunktioner anvendes i lavsæsonen som alternativ erhvervsstrategi. Udover de tids-rumlige forskydninger, der er knyttet til den grænseoverskridende anvendelse af kompetencer, overskrider de tre arbejdspladser grænser mellem hjem, lokalsamfund og arbejdsplads, hvor fritidsliv og arbejdsliv ikke let lader sig fuldstændig adskille. Resultatet heraf er en særlig form for fællesskab og lokalsamfundsengagement, som vi i slutningen af kapitlet vil forfølge. Men det har også den konsekvens, at arbejdet bliver grænseløst.

Der er mangfoldige måder hvorpå både de service orienterede og de performative oplevelsesmedarbejdere brænder for at anvende de kompetencer, de gennem deres liv har tillært sig på en kreativ måde i deres nuværende jobfunktioner. En serviceorienteret oplevelsesmedarbejder fortæller om, hvordan hun før hun startede på sit skrædderstudie, havde arbejdet på Knuthenborg Park og Safari og anvendt sine erfaringer derfra på skrædderstudiet til et uniformsdesign projekt, hun siger derom:

og det er sjovt, for jeg kan huske der på min skole i Ishøj, der havde vi et projekt om, at vi skulle lave noget tøj til et firma eller sådan noget, og så kom jeg hurtigt i tanke om Knuthenborg, fordi de har nemlig sådan nogle uniformer, hvor der står Knuthenborg på, og så er de grønne eller blå eller hvide eller what ever, de nu er ikk (Interviewer: ja). Og så kom jeg i tanke om dem, der har med dyrene at gøre. jeg lavede faktisk uniformer til dem. Jeg lavede sådan nogle, jeg kan ikke huske, om de var brune eller sandfarvede, og så skulle de løbe rundt med reb og plastik kniv og sådan, så det blev sådan noget safari noget, og jeg synes faktisk, at det blev totalt genialt, det jeg havde lavet. Så det er igen det der med, at så synes jeg, at oplevelsen bliver anderledes i stedet for, at der løber en person rund i grønt eller blåt tøj også - jeg har jo selv stået i grillen (...) og personalet inde i grillen, der har jeg også tænkt på, at de burde have forklæder med zebra striber eller et eller andet sådan, at man lever sig ind i det, for jeg synes virkelig, at det giver noget helt andet (N: 11).

Hun anvender de kompetencer, hun i dette projekt har opnået, til at foreslå, hvordan oplevelsesværdien for gæsterne i hendes nuværende jobfunktion kunne forøges gennem et kreativt kostumedesign. Men kompetencerne og det faglige engagement overskrider ikke kun grænser tilbage i tid. Der findes i interviewmaterialet grundlag for at konkludere, at det grænseoverskridende engagement også gælder for

fremtidige anvendelser af de kompetencer, der anvendes i de nuværende jobfunktioner, hvilket yderligere aktualiseres i de lavsæsoner der eksisterer specielt i forbindelse med Middelaldercentret og Knuthenborg Park og Safari. Et eksempel på en sådan grænseoverskridelse, der på denne måde forbinder fortid, fremtid og de forskellige sæsoner, findes hos en af Middelaldercentrets riddere. Forud for sin ridderkarriere var han jockey og kleinsmed, og i forbindelse med ridderjobbet var det specielt jockeykarrieren, det var muligt som ridder at bygge videre på. Men i lavsæsonen har det været muligt også at bygge kleinsmed kompetencerne og ridderkompetencerne ind i en alternativ jobstrategi, hvor der bygges rustninger og andre ridder rekvisitter og rådgives om riddere på filmproduktioner. Pludselig har medarbejderen fået en rolle som ridderekspert. Det er karakteristisk for tilegnelsen af disse kompetencer er, at det har været sjovt og ikke er blevet opfattet som en kamp for kundskaber undervejs. Han beretter derom således:

der er ikke særlig mange hverken på verdensplan, som har den store indsigt i, hvordan sådan en rustning den fungerer. Der findes nogle enkle professorer, men de ved ikke nok stadigvæk. Det der gør det specielt, det er, at når man rider turneringer, som er autentiske, og man samtidig laver rustninger, så forstår du bedre, hvad funktionerne er i dem – vi har en rustninge-mager inde i København, og han er vildt dygtig, og det er et kanont flot stykke arbejde, han laver, men det udstyr han laver der har han lavet noget af det til os, og det sidder ikke godt, når man skal ride. F.eks. han mangler den indsigt i at forstå, hvordan virker det sådan noget. Der synes jeg, at det virker rimeligt, jeg bliver ringet op mange steder fra af museer og sådan noget, hvis de er i tvivl om et eller andet med hvordan, har den her virket eller sådan noget, og så får man lov til at være sådan lidt professoragtig og intellektuel, og så under man sig over "jamen er det mig" (Interviewer: ja), hallo ikke jeg er jo barejeg har bare interesseret mig for det, siden jeg var lille, og så er det sjovt, at man kan nå op på sådan et plan, hvor andre de spørger en til råds. Det er vildt ikke (...), det her det har intet kostet andet end fornøjelse og glæde, og det synes jeg er sjovt (interviewer: ja), jeg har arbejdet lidt med her i vinterhalvåret at tage ud og lave en opvisning for børn i form af ren revy (E:19).

Grænserne mellem det ene arbejde og det andet og det almene interesse for emnet og de kompetencer, der er tilkæmpet under vejs, flyder ud.

Det grænseoverskridende engagement kan også fungere som en form for lokalsamfundsengagement, som bliver særligt aktualiseret af den korte afstand, der geometrisk set hyppigt er mellem arbejdsplads og boplads. Denne nærhed ansporer til gennem arbejdslivet at medvirke til at løfte mennesker, der har det vanskeligt. Dette ses eksempelvis hos en medarbejder, der har



personaleansvar og herunder står for ansættelse af medarbejdere, han siger:

Det har jeg altid lagt stor vægt på, at der skal være plads til noget socialt også. Og der er jo ikke nogle af os, der ikke har en dag, hvor man siger, jamen hende derhjemme eller ham derhjemme han kunne være lidt sur over, at det kunne være sådan og sådan, og så er det jo også meget rart, at man kan tillade sig at sige det til nogle, og så siger man, at nårh ja hvis vi så gør sådan, så kan det være, at det kan lade sig gøre. Man bliver jo – jamen man kommer til at kende hinanden mere end sådan mange andre steder, men det synes jeg er lækkert at have det sådan. Samtidig med at man også skal have det sådan, at man kan sige, at det kommer ikke dig ved. Vi har jo også nogle unge mennesker, der har nogle problemer af den ene eller anden art, og så er det jo meget rart, at man kan trække dem ind på kontoret og sige, ved du hvad, sådan og sådan vi vil gerne hjælpe dig, men betingelsen er, at du kommer og gør sådan og sådan. Jamen vi har blandt andet en gående nu med noget ano – anoreksi, som vi bruger utrolig meget tid på lige i øjeblikket, og det synes jeg er lækkert, man får altid så meget positivt retur på det, når det lykkedes, ik.

Interviewer: Ja. Og lykkedes det? Fordi det kan jo også være lidt op af bakke.

Jamen jeg synes, at i de 28 år, der har jeg sådan set ikke haft nogen, hvor man kan sige, at det har vi måttet opgive. Det tror jeg ikke. Jo altså vi har så haft lidt nogen (...), nogen som har været lidt små voldelige og lidt kriminelle, som vi har taget os af. Så er det jo sjovt, når de kommer igen 10 år efter med familie og sådan noget, og har det godt. Det giver mig utrolig meget, og giver en mod på, at man kan prøve igen, jo. Så (R: 9-10).

En af de motiverende kræfter her er også, når dem, der er blevet hjulpet til et bedre liv gennem disse arbejds-mæssige og sociale muligheder, efterfølgende vender tilbage til arbejdspladsen og er blomstret samtidig med, at der er en anerkendelse af den rolle som arbejdspladsen og kollegaerne har spillet i denne proces. Dette er en speciel form for anerkendelse og glæde, som udspringer af den sociale indsats, som er ydet til den enkelte og til lokalsamfundet mere overordnet set. Det sociale engagement, der illustreres i ovenstående, giver anledning til etableringen af kollegiale fællesskaber på arbejdspladsen, og dette finder forskellige udtryk på de tre virksomheder, men fælles for Lalandia, Knuthenborg Park og Safari og Middelaldercentret er, at fællesskabet med kolleger er en væsentlig drivkraft i oplevelsesarbejdernes engagement. Knuthenborg Park og Safari adskiller sig fra Middelaldercentret og Lalandia ved at være spredt ud over et arealmæssigt større område, hvilket har betydning for karakteren af fællesskabet på stedet, som hyppigt får karakter af specialiserede fællesskaber, hvor kiosk og restaurant personalet har sit interne fællesskab, ligesom dyrepasserne og formidlingsarbejderne har deres. Omvendt er der på Middelaldercentret og Lalandia en større daglig kontakt mellem de forskellige grupper af ansatte. På Middelaldercentret arbejder frivillige, sæsonansatte og fastansatte tæt sammen i feltet for at etablere en autenticitet anno (i skrivende stund) 1398. Og det er omkring etableringen af denne autenticitet, at fællesskabet etableres med konstituerende elementer som påklædning, sprog, opdigtede historier, ritualer osv. Et eksempel på dette ses i citatet anvendt i kapitel 5, hvor ønsket om et bedre kostume og deltagelse i det centrale fællesskab er

drivkraften i en øget indsats for at bidrage til etableringen af autenticitet. Fællesskabet går også ud over det arbejdsmæssige for de fuldtidsansatte, som deltager i forskellige faglige aktiviteter i den folkeoplysende forening Guldborgsundgildet eksempelvis sortkrudt affyring og lignende finder sted i både de fastansattes og de sæsonansattes fritid. Herved er det både denne gruppe af ansatte, som overskrider deres ansættelsesroller, samtidig med at de frivillige på Middelaldercentret generelt overskrider deres almindelige jobfunktioner på andre lokaliteter. Herudover knyttes der, som vi skal se nærmere på i kapitel 8, en masse netværk ud i verden, som i høj grad er koncentreret om at blive dygtigere til at mestre autenticiteten.

På Lalandia er der ligeledes en tæt daglig kontakt mellem de ansatte i de specialiserede afdelinger, men også på tværs deraf når man støder på hinanden i motionscentret eller andre aktiviteter, som ansatte frit kan benytte og i høj grad også benytter.

ja også jeg har faktisk altså nogen gange, så kan jeg godt finde på at tage herved, selvom jeg ikke skal på arbejde bare for at træne eller tage noget sol eller sådan

Interviewer: ja hvad træner du med?

altså det er oppe i træningscentret, der er et motionscenter her oppe over hvor så alle medarbejder, de har det er et personale gode, at man kan gå op og bruge det lige så tit, som man vil, og det har jeg benyttet mig meget af, vil jeg sige (Interviewer: nå okay). Altså det er også, så møder man (latter) altså i de dage, hvor der ikke er så mange gæster, der er det faktisk næsten kun ansatte, man møder deroppe (latter), det er faktisk meget sjovt (Interviewer: ja). Så møder man også lige dem deroppe og kan lige snakke om, "nå hvordan gik det i weekenden og hvad har du lavet" og sådan (Interviewer: ja). Så jeg kan rigtig godt lide det hernede, og de gør meget for, at vi har det godt hernede, og at det ligesom er hyggeligt (L: 6-7).

Lalandia løser, i kraft af den tiltrækning arbejdspladsen har på de unge, en problemstilling omkring kritisk socialmasse. Det er en ellers problemstilling, som de folkeoplysende foreninger over alt i landet kæmper med, når de unge i 16 års alderen begynder at frafalde som medlemmer, fører dette til øget frafald blandt de unge, som hidtil har kunnet anvende foreningerne som socialt mødested. Derudover afholder Lalandia fester for de ansatte, hvor alle kommer til at møde alle og herigennem bidrager virksomheden til i høj grad at understøtte den ungdomskultur, der eksisterer i virksomheden og på Lalandia generelt. Blandt de unge ansatte vægter dette meget som et argument for, at virksomheden er en god arbejdsplads, og mange af de unge ansatte anvender også Lalandia som et mødested, når de har fri for arbejde. Ikke bare et sted hvor de mødes med deres kollegaer men også som et sted, hvor de tager hen med de af deres venner, som ikke arbejder på Lalandia.



Herved får virksomheden status af et lokalt mødested, et sted hvor det er muligt at hænge ud med sine venner, at se andre og blive set, gå ud og spise og i det hele taget leve et mere urbant ungdomsliv, fordi der er en fortætning af liv som hyppigt genkendes fra byerne. En af medarbejderne beskriver dette meget fint med følgende udsagn:

men jeg er, jeg glæder mig næsten eller ikke glæder mig, men jeg er glad hver gang, jeg kommer herved og alle folk er glade, og det giver sådan en god stemning, og de er også gode til at sørge for at personalet, at der bliver plejet om personalet. Vi har nogen fester et par gange om året og ture, og de gør meget for at det sociale det skal fungere, og det synes jeg er rart (L: 6).

I kraft af den performance, som der iværksættes med gæsternes oplevelser for øje, bliver medarbejdernes oplevelse af arbejdsmiljøet forbedret, fordi alle smiler og er glade hele tiden. De fleste medarbejdere på alle tre arbejdspladser er enige om, at de fællesskaber, der opstår på arbejdspladserne, er af meget værdifuld karakter, men der er også elementer af sårbarhed knyttet dertil, fordi det netop for de fleste medarbejdere kommer til at være en integreret del af deres hverdagsliv, så er det også svært at give slip på det, holde fri og tro på at stedet godt kan klare sig, mens man er fraværende.

Så det var sådan noget med, at jeg hang herovre altid. Jeg kunne ikke få mig selv til at lade være med at være her, fordi gud så havde jeg jo ikke kontrol med noget som helst, vel. (Interviewer: Nej.) Og i grunden er det jo møghamrende arrogant, fordi de frivillige kan altså godt underholde sig selv om aftenen. Jeg behøver ikke sidde og drikke whisky med dem hver aften og sådan noget. (Interviewer: Nej.) Så jeg kørte fuldstændig ned på det der (C: 2).

Sårbarheden bliver en integreret del af fællesskabet, det grænseløse engagement og som vi skal se i næste kapitel også af den faglige stolthed, som eksisterer i oplevelsesarbejdet.

Kapitel 7 Faglig kundskab, stolthed og sårbarhed

I det serviceorienterede oplevelsesarbejde er der en faglighed knyttet til leveringen af service til gæsterne – en faglighed der, som vi så i kapitel 5, hyppigt udfordres af de arbejdsvilkår hvorunder, den skal leveres. I det performative oplevelsesarbejde er der i de fleste tilfælde tale om en dobbelt faglighed; en faglighed i forhold til performance og en faglighed i forhold til det indhold, der performs over. I både det serviceorienterede oplevelsesarbejde og det performative oplevelsesarbejde er der en stor grad af faglig stolthed og glæde, når man lykkedes med sin faglighed, men det er i det serviceorienterede oplevelsesarbejde, at den faglige sårbarhed er størst, netop fordi der kun er en faglighed at spille på – herved bliver behovet for et fysisk og kollegialt back-stage fremtrædende som en håndteringsstrategi.

Den professionalisme og udlevelse af faglige ambitioner, der er en forudsætning for at opleve glæder ved det udførte arbejde bliver en forhandling mellem arbejdsgivere, kollegaerne, medarbejderen selv og deres øvrige hverdagsliv. Dette gældende som vi så i kapitel 5 for det oplevelsesorienterede service arbejde men også i det performative oplevelsesarbejde, hvor den personlige frihed til at udfolde fagligheden hyppigt er større.

Nogen har jo været længere ude end andre. Og så komme sådan et sted, og så er der plads til én. Og der er muligheder. Og du kan jo lave alt. Det er også det jeg siger. Hvis du ikke kan farve, så kan du bage, lave mad, flette whatever. Du kan lave alt her. Og du kan komme til det, hvis du vil. Altså jeg startede jo da jeg - da jeg startede herude, og var i daglejerer i forårsperioden og efterårsperioden, så var der jo den der hvor der ikke var nogen skolebørn, der kom vi jo hened, startede jeg jo pottemagerværkstedet op. Der fandt jeg, da var der nogle drejeskiver, da sagde jeg, da kunne jeg da godt og så noget. Så drejede jeg, og det var kanon succes. Det var der også mulighed for. Du kan lave lige hvad du vil. Sådan rundt regnet (A: 10).

Der er på Middelaldercentret stor frihed til at forfølge sin kreative ide og udvikle både sig selv og stedet fagligt. Men dette betyder ikke, at alt er tilladt - de faglige ambitioner er høje og blikket på og reguleringen af detaljen er vigtig i den forbindelse (se tekstboksen).

En deltagerobservation fra 'feltet'

Grovkøbmanden havde i løbet af morgenen besluttet at en af dagens formidlingsopgaver skulle være centreret om, at de i hans husholdning lavede frokost i 'feltet' – og altså ikke i det moderne køkken udenfor 'feltet' skjult for gæsternes gennemtrængende blikke. Fast besluttet på med drømmen om bøf og spejlæg også at lave aktiviteten til en kolonarisk oplevelse for familien begav han sig ud bag 'feltet' for at hente de ingredienser, som er godkendt til medbringelse i 'feltet' – en del heraf var, som man kan tænke sig, æg. På vejen tilbage ind i 'feltet' med æggene i hånden og farsen på et træfad blev han stoppet med påmindelser om, at æggene lige skulle vendes således at de røde datostempler blev skjult – detaljerne omkring etableringen af en "så autentisk som mulig oplevelse" bliver taget meget seriøst og er medvirkende til at styrke den faglige stolthed blandt de frivillige og ansatte, ligesom det også hos gæsterne etablerer en troværdighed omkring formidlingen der, til de ansatte slet skjulte begejstring, er "mere troværdig end i Lejreforsøgscenter".

Ligeledes er initiativfriheden heller ikke at forveksle med en ukompliceret arbejdsdag. Konflikt mellem de forskellige fagligheder den enkelte medarbejder mestrer opleves af mange medarbejdere i det performative oplevelsesarbejde og hyppigt er det de krav til formidling og underholdning, som gæsterne stiller, der opleves som konfliktende med de faglige produktionskrav, den enkelte medarbejder stiller til sig selv.

Her kommer sæsonvariationerne i arbejdsopgaverne hyppigt ind som en redningsplanke, både i forhold til skiftet mellem høj og lav sæson men også som variationer inden for disse, hvor det i starten af høj sæsonen stadig er muligt at koncentrere sig i større grad om det faglige indhold end om den formidling som performance. Selvsagt forstærkes denne tendens i skiftet mellem høj- og lavsæson, således at den faglige formidling kun i meget svag grad spiller en rolle i lavsæsonen og herved skaber et mulighedsforhold i relation til en indholdsmæssig faglig fordybelse. Flere af medarbejderne berører denne variation, som det der muliggør et harmonisk arbejdsliv og nedtoner sårbarheden i det performative arbejde.

I det performative oplevelsesarbejde er der en stor villighed til at forbinde det generelle livsindhold med den faglige udvikling. Den faglige interesse opleves ikke som separat fra resten af livsforløbet, men som noget der altid har været til stede.

Ja, jamen jeg er fra [større dansk by] og har siden helt lille været til dyr (...). Og jeg har sådan set siden folkeskolen ønsket at komme til at arbejde i en zoologisk have af en eller anden forstand (S: 2).



arbejdsliv.

Herved forløser arbejdslivet en livslang interesse, og arbejdspladsen bliver den institution, som muliggør dette. Næste citat er et andet eksempel på, hvordan der retrospektivt kan tilskrives mening til barndommens aktiviteter, som medvirker til at gøre arbejdslivets nuværende faglighed relevant i et for den enkelte medarbejder større perspektiv end det, der vedrører det umiddelbare

Jamen, jeg er født og opvokset i øh (...) sådan lidt uden for [by på Sjælland] halvvejs ude til [mindre by] ude til stranden der, og øh nu har du jo åbnet ballet, så selvfølgelig er der en sammenhæng....der ligger en hulens masse bronzealder gravhøje i det område, og der er en borgbanke fra 1300 tallet og sådan noget, og det har jeg jo simpelthen tosset rundt og leget på, da jeg var barn. (Interviewer: Ja.) Så et eller andet sted så er det [Historien; red.] jo fuldstændig med lige fra starten af, ik' (C: 1).

Den faglige interesse opleves som noget, der har været nærværende i gennem længere tid, og som ikke kun er knyttet til arbejdspladsens krav til arbejdsindsats, men i lige så høj grad muliggøres af arbejdspladsen. Nedenstående citat illustrerer som ekstrem case de forhandlinger, der kan være både mellem formidling som performance og den rent faglige viden men særligt mellem arbejdsliv og privatliv, og oplevelsen af mulighed snarere end tvang.

(...) jeg fraprioriterede en formidlingskonference og prioriterede min studietur til Holland – og det samme har jeg gjort i år, frasorteret formidlingen – også fordi det skal jeg jo i fremtiden. (...) for ellers kan jeg simpelthen ikke opfylde dét jeg skal. Både i forhold til udvikling indenfor dyr og anlæg, men også netværk. (...) Og det vurderer jeg er vigtigt. Så jeg skulle til Sverige i år. Og det skulle have været i juni, men det nåede jeg ikke. Så havde lidt en idé om, at det skulle være i juli, men det når jeg heller ikke. Og nu skal det være i august af samme årsag. Fordi hvis det først bliver inde i september med nye ledelse og sådan noget, det er ikke dér, jeg skal starte med at være væk, og i forvejen skal jeg til konference i september, lige i starten af september. Så der er heller ingen bryllupsrejse, for jeg skal til konference.

Interviewer: Sikke et liv du lever.

Jamen det er jo dejligt, jeg kan godt lide det. Det skal ikke forstås som piv eller noget. Det er bare sådan, det er. Og jeg prioriterer det jo selv, det er min egen beslutning (S: 47-48).

At arbejdslivet og fagligheden opprioriteres på denne måde forklarer interviewperson med det forhold, at det er et livsstilsområde og heraf følger også at lønnens relation til ansvar, anciennitet og uddannelsesår ikke vægter særlig højt i medarbejdernes tilfredshedsregnskab, hvorimod faglig udvikling, netværksdannelse og implementering af ændringerforslag vægter tungt. Som en af interviewpersonerne udtrykker det;

Ja, jeg kan se udviklingsmuligheder i det sted, at jeg er. Så jeg føler ikke, at jeg går i stå, for jeg vil ikke gå i stå, så er det tid til at lave noget andet (V: 24).

Muligheden for faglig udvikling skal være til stede, og fagligheden skal ikke sættes over styr. Nedenstående citat gengiver en situation, hvor en medarbejder gennem længere tid havde oplevet, at forholdene på arbejdspladsen ikke var faglige forsvarlige – og karakteristisk for situationen er, at et jobskifte foretrækkes frem for at gå på kompromis med fagligheden, og at forsvaret for fagligheden og den personlige integritet til sammen bliver sårbare.

Jeg synes, det var forkert. Da valgte jeg så at gå til den øverste ledelse, og sige, nu skal I høre, jeg ved godt, at det jeg kommer med nu, det er – det ville jeg ønske vi kunne løse indbyrdes i kollegastanden dernede, men jeg synes, det er grundlæggende forkert, hvis I mener, at det er mig, der gør noget forkert, så respektere jeg fuldt ud, at I siger, at det er mig, der rejser. (...) Det var sgu ikke sjovt, og komme tilbage, og skulle være sammen med de kollegaer igen, ik. Det var ikke sjovt, vel. (...) Men det kostede da også, at jeg måtte sygemelde mig i en kortere periode, fordi at det var ikke sjovt at være på arbejde. (...) Men jeg synes bare, at jeg kunne ikke stå inde for det, og så må man også være mand nok for at sige, det her, det synes jeg ikke, er i orden. Og så tage det der følger med, om det så betyder, at man må rejse fra stedet (V: 28-29).

Medarbejderen kom i ovenstående citat igennem med sine fagligt begrundende virksomhedsændringer, men det var ikke uden omkostninger og eksemplet viser her, at sårbarheden i forhold til et fagligt kompromis var større end sårbarheden i forhold til det sociale sammenhold på arbejdspladsen.

Dette kapitel har vist betydningen af faglig kundskab og stolthed men også af den sårbarhed, som følger med. Det gælder både formidling som performance og den rent faglige viden. Særlig i grupper med megen fokus på den rent faglige viden kommer beskyttelse og udviklingen af den faglige viden næsten til at leve sit eget liv. Det sætter for det første en målestok for kvalitet og tilfredshed i jobbet, blandt andre mulige (se kapitel 4). For det andet sætter den faglige viden – men også kvaliteten af anden performance – en standard for det performative arbejde (kapitel

5). Endelig er det om det faglige indhold, at visse former for grænseoverskridende engagement udspilles (kap 6) – og som vi skal se i næste kapitel, gælder det også de faglige og de krydsende netværk. Fælles for en række af disse træk er, at faglig kundskab, stolthed og sårbarhed er noget, som er tæt bundet til den enkeltes personlighed. Medarbejderen identificerer sig med sine kundskaber og kompetencer, og forsvarer dem også, hvor som helst og når som helst. Det er i høj grad derfor at oplevelsesarbejde, ligesom andre typer af moderne arbejdsliv, kan opleves som grænseløst (se kapitel 10).

Vi vender os i de næste to kapitler lidt væk fra medarbejdernes oplevelse af oplevelsesarbejdets rolle i hverdagslivet. I stedet rettes fokus mod netværker og steder, for bedre at forstå hvordan oplevelsesarbejdet bidrager til den regionale udvikling.

Kapitel 8 Forskellige netværk

Medarbejderne på de tre virksomheder, er involveret i forskellige typer af netværk. En stor del af disse netværk er personlige og har at gøre med medarbejdernes alder, familiesituation og tilknytning til forskellige steder. Andre netværk er dog mere bundet op på deres professionelle praksis, og de varierer i nogen grad sammen med variationer mellem de tre virksomheder og mellem arbejdsfunktioner inden for hver virksomhed. En tredje type er de netværk, som krydser mellem det private og det arbejdsmæssige. Der er stor forskel på hvilke netværk, der betyder mest for de enkelte medarbejdere. Den forskellige betydning af typer af netværk er således temmelig central, hvis vi skal se på forskelle i livsform, forstået som den i hverdagslivet levede kultur. De forskellige typer af netværk kombineres også på forskellige måder, så de i praksis kan blive vanskelige at skelne. I det følgende giver vi eksempler på hvordan netværk anvendes med udgangspunkt i den ganske grove opdeling i tre typer, som er antydnet ovenfor:

- Faglige netværk
- Krydsende netværk
- Rekreative og familiære netværk

De *faglige netværk* er især vigtige i de virksomheder, hvor der særlig satses på udvikle formidling baseret på en fagligt viden. Det er tilfældet på Knuthenborg og Middelaldercentret. Hvor det på Middelaldercentret har været en grundsten i projektet fra starten, er det på Knuthenborg blevet en satsning i løbet af de sidste ca. 5 år, hvor man efterhånden har ansat i alt tre akademisk uddannede zoologer til at stå for dyrehold og formidling til publikum. Foruden de faglige netværk, som den type ansatte bærer med sig fra deres uddannelse og tidligere jobs, involverer dette projekt også en mere formel satsning. Hvor Knuthenborg førhen blandt zoologer nogle steder er blevet betragtet som en høker forretning, er man nu i færd med at blive medlem af de nationale og ikke mindst de internationale zoo foreninger. Fordelene ved at blive en del af dette 'gode selskab' kan være flere. For det første giver det anerkendelse og status. Dernæst også adgang til viden. Men endelig er det også væsentligt at de internationale foreninger, som er organiseret omkring enkelte dyrearter, giver adgang til at deltage i avlssamarbejde, stambogsføring og udveksling af dyr. Her har bestemte parker hovedansvar for bestemte arter. Og måske allervigtigst: Dyrene handels ikke – de udveksles uden betaling – men mod en forpligtelse om at bidrage, hvis andre får brug for bestemte typer af dyr. Derved ligger der en økonomisk-organisatorisk struktur under meget af arbejdet med dyrene, som kendetegnes af de former for reciprocitet og faglig autoritet, som også kendes fra kulturvirksomheder.

At være med i den slags netværk kræver uddannede professionelle medarbejdere, her zoologer, som prioriterer at gå til møder, konferencer og pleje kontakter, at gøre sig gældende. Og der skal gøres en særlig type af indsats, der både kræver personlig ambition og virksomhedens opbakning.

...jeg går helt klart efter at få nogle af posterne i de her internationale samarbejder..... Arbejder ihærdigt på at få mig møvet ind. Det er meget politisk og det er meget med netværk (S: 44).

Der er her tale om et formelt netværksarbejde af grundlæggende betydning for, at virksomheden kan opnå accept og anerkendelse blandt de professionelle, men for at opnå dette, kræves en del mere uformelt netværksarbejde og vedligeholdelse af kontakter og forbindelser. Den faglige professionalisering af oplevelsesvirksomheden bliver derved meget afhængig af de netværk og den baggrund, som den ansatte specialist har med sig fra uddannelse og tidligere virke. Den ansatte person bliver en del af en strategi, hvor det i realiteten er hele den ansattes netværk og fortid som mobiliseres; noget som er karakteristisk for mange i den såkaldt karriereorienterede livsform.

jamen, det er jo helt klart også en fordel i forhold til den opgave, jeg har haft her, at jeg har kunnet lukrere på... på det tidspunkt en 10-20 års erfaring indenfor branchen og har haft, kan man sige, deres accept. Og det har helt klart også været en fordel for Knuthenborg, i den proces hvor vi skulle indhente de andre, at der har været goodwill. Altså, det er også det jeg har bragt med, jeg har bragt et netværk og en goodwill med (S: 9).

Som i meget andet professionelt fagligt arbejde, er de faglige netværk, som her mobiliseres, både formelle og uformelle. De foregår både i foreninger og handler samtidig om private venner. Netværkene rummer også en type af egen energi, fordi det er deres faglige kald og interesse at højne standarden i hele branchen. Noglepersoner i andre virksomheder i branchen optræder således som ressourcepersoner, der gerne hjælper. På den måde bliver andre dyreparker og zoologiske haver også en ressource at trække på. Den faglige standard, som næsten lever sit eget liv (se kapitel 7), tillægges som så værdi, at den stilles frit til rådighed. En form for 'kaldsbevidsthed' gør sig gældende på branchen og ikke mindst dyrenes vegne.

Noget lignende gælder de netværk af historikere, arkæologer og andre museumsfaglige personer, som udspiller sig i det felt, Middelaldercentret opererer i. Og her er det vigtigt at disse helt afgørende netværk typisk ikke er lokale, men snarere nationale eller internationale. For Middelaldercentret kan man f.eks. sige at faglige netværk med folk i Ungarn er vigtigere end med folk på Lolland. Dette skyldes den rent faglige viden og praksis, som netværk bygges op omkring; der er jo i sagens natur ikke mange centre af Middelaldercentrets type på Lolland endsige i Danmark. Men dernæst skyldes det også at en række finansieringskilder, ikke mindst i EU, særlig retter sig mod transnationale projekter. Og det er ofte sådan, at en oplevelsesvirksomhed kan lære mest ved at samarbejde med partnere, som er ganske beslægtede i deres profil – men fungerer på et helt andet marked. Inspirationen fra en lignende type af virksomhed i en helt anden – og ikke konkurrerende – situation er oftest den vigtigste. Dette understreges måske yderligere af, at netop afstanden fører til rejser orienteret mod intensive møder, mere intensive end man ofte dyrker med de geografisk nærmeste.

Faglige netværk, formelle som uformelle, vedligeholdes i høj grad gennem direkte ansigt-til- ansigt møder. Sådanne møder, periodiske ophold og konferencer indeholder den opbygning af socialitet og tillid, som gør det nemt siden at vende tilbage med spørgsmål – uden de store indledninger. Dyrepasserne indgår, ligesom zoologerne, i en række faglige netværk og mødesammenhænge, som er vigtige for deres daglige arbejde. Man har bl.a. indført, at dyrepasserne nu hvert andet år skal arbejde en uge et andet sted.

sådan når man har været inde i København Zoo, så lærer man jo en masse at kende. Og de tre uger jeg var der, der skabte jeg en masse gode forbindelser både til dyrlægen og til zoologen og sådan noget. Gode kontakter at have, gode mennesker at kende, og sådan noget. Og selvfølgelig også mange af dyrepasserne, og vi har jo sådan en årlig dyrepasserkonference. (Interviewer: Okay, er det kun med danske dyrepassere?). Ja, det er noget fagforeningen laver, og så holder vi generalforsamling og sådan noget. Der bliver holdt nogle foredrag og sådan noget, det er vildt fedt. Og der er faktisk mange af den samme kerne, der kommer med, så du ser jo folk minimum en gang om året, og kan veksle erfaringer og sådan noget. Og det er helt vildt fedt, og det kan man bruge til rigtig meget, fordi jeg tror på, at vi skal være bedre til at bruge hinanden. Vi laver nogle erfaringer hernede, som de måske ikke har i København, men hvis de så ligesom har et problem eller noget, så kan man ligesom ringe til hinanden ikke, og udveksle erfaringer (T: 14).

Disse netværk er væsentlige, både personligt og fagligt. De giver kontakter og venskaber – men de giver også adgang til faglig viden. Når man kender til landskabet af kompetencer i sine netværk, kan man midt i en kritisk situation, med et dyr, ringe til den man behøver råd fra.

og jeg har jo også telefonnummeret på de to gutter, som jeg gik rundt med derovre. Og jeg vil til hver en tid kunne ringe derover og spørge til råds, så nu har jeg stort set kontakter i alle zoologiske haver – i hvert fald de store. Altså så det er virkelig fedt, og de kontakter, dem skal man altså virkelig huske at bruge. Og det er ikke noget man har gjort førhen, det er lidt ligesom den nye årgang, som går ind for det der – det er sgu okay at ringe til de andre, det er ikke et nederlag...

[og lidt senere:]

Ja, også sådan at man lærer hinanden at kende. Og man kan drage erfaringer af hinanden... Og også, tror jeg, hvis man gør sådan noget her, så ville man være bedre til at ringe til hinanden og sige; hey, jeg har altså et problem, den opfører sig sådan og sådan og sådan. Altså evt. kan du måske spare en dyrlægeregning, ved at de andre siger, nårh, men bare prøv at gøre sådan eller sådan. Og det er jo vildt fedt (T: 24-25).

Inden for virksomheden, blandt dyrepasserne, ved man jo så også, hvem der har kontakt til hvem. Dvs. man kender til hinandens netværk; hvem der har kontakter i

hvilke faglige retninger – i retning af hvilke dyr osv. Men det fungerer især godt, når det faglige kendskab er kombineret med det personlige.

Og det er helt vildt fedt at kende sådan nogle mennesker! Og nu kender jeg ham jo helt vildt godt, fordi at det ligesom – han er en af mine rigtig gode venner. Men ham bruger jeg altid. Og jeg har også brugt en af dyrepasserne oppe fra Ålborg zoo, da vi havde nogle problemer med rovdysene. Da ringede jeg op, og spurgte hvilke erfaringer de havde med sammenlukninger og sådan nogle ting. Og altså, det er vildt fedt, det synes jeg det er. Og jeg er også selv blevet spurgt om mange ting af andre, fra de andre zoologiske haver, og det er – jeg synes det er fedt, at man kan bruge hinanden på den måde (T: 14).

Faglige netværk er på den måde, for de yngre generationer, blevet noget mere end rent eksterne forbindelser; de er nærmere en integreret del af medarbejderens personlighed og faglighed. Der er nærmest en særlig lidt 'logeagtig' fornemmelse over kontakterne, fordi dyrepasserne, ligesom mange kulturformidlere, er ansat i jobs, som anses for meget attraktive. Dyrepassere ansættes således på deres erfaring og netværk; ofte rettet mod ret så specifikke kompetencer på bestemte grupper af dyrearter. Ligesom zoologer og de egentlige performative medarbejdere på Middelaldercentret, rekrutteres dyrepassere i høj grad gennem netværk, som bygger på personligt kendskab, erfaring og tillid. For at få den helt rigtige person, anses en formel ansættelsesproces her ikke altid for den bedste; særligt så længe der her er tale om meget søgte, attraktive, jobs, hvor man risikerer at drukne i en uoverskuelig bunke af formelle ansøgninger. Derfor undgår man undertiden at lave åbne stillingsopslag. Netop til kernefunktioner i en virksomhed er det velkendt, at man ofte foretrækker at rekruttere gennem netværk (Baldacchino 1997). Opbygning af netværk er således også blevet en kompetence, som er på dagsordenen på videregående uddannelser og blandt studerende.

Opsamlende, er det nu fremgået at faglige netværk, formelle i kombination med uformelle, er helt centrale for udførelsen af en række vitale fagligt specialiserede arbejdsfunktioner, som er nøje forbundet med medarbejdernes hele personlighed. Det er i høj grad gennem disse forskelligartede netværk og møder, at medarbejderne personligt udvikler, gennemlever og håndterer faglig kundskab, stolthed og sårbarhed (som beskrevet i kapitel 7 ovenfor). Men det er samtidig netværk, som etablerer og nyudvikler vitale *forbindelser* for oplevelsesvirksomheder på Lolland. Det gør de i kraft af den særlige *fortætning* af specialiserede faglige miljøer i virksomhederne. Netværkene er formelt baserede udvekslinger, men bag disse mere formelle udvekslinger ligger mere personlige sociale venskaber og bekendtskaber. Det er disse mere personlige forbindelser, som gør de pågældende medarbejdere særdeles værdifulde for den regionale udvikling på Lolland.

Krydsende netværk kan minde om de faglige netværk, men de adskiller sig fra dem ved, at de sociale relationer oprindeligt er etableret på et helt andet grundlag end det faglige. Eller ved at det faglige netværk bruges til noget helt andet. I begge tilfælde bliver de krydsende netværk udtryk for en slags grænseoverskridende engagement

(se kapitel 6). I den første version bruges de private venskaber til faglige formål, som det fremgår af dette eksempel:

I virkeligheden er der jo ikke nogen, tror jeg ikke, i den her branche der sådan for alvor skelner mellem privatliv og arbejdsliv. Det er....det er alt sammen interessant på en eller anden måde, ik'. (Interviewer: Ja. Ja.) Man er ikke bleg for....en eller anden man.....Jeg har nogle venner, jeg drikker whisky med på en bar engang imellem. (Interviewer: Ja). Men hvis de viser sig at være nyttige til et eller andet, så er det da haps med dem. ..Jeg har venner, der er journalister. Og de bliver jo også skamreddet på det groveste (...) Det er jo ikke bevidst. Jeg lærer folk at kende, fordi jeg tror, at de kan bruges til noget, vel. (Interviewer: Nej). Jeg møder folk, og de er sjove....eller hvis de er sjove, så snakker man med dem og så kommer den slags der (C: 7-9).

Energierne i denne type af netværksbrug er ikke anderledes end i det uformelle grundlag i de faglige netværk. Det er morskab, venskab og socialt samvær, som lægger grunden. Det specielle er her, at netværk bruges på kryds og tværs af ellers adskilte sociale felter og dermed, via tilfældet og det personlige, etablerer helt nye forbindelser. Disse forbindelser kan være i stand til at fungere som 'by-pass' i forhold til vante grænsedragninger, fordi de etablerer en kortslutning af ellers adskilte faglige og sociale kredsløb. Det er denne type af kapacitet, som ofte er beskrevet med begrebet social kapital (se Bærenholdt 2007b, kap. 1). En evne til i kraft af netværk og relationer at mobilisere ressourcer i helt andre sammenhænge, end man ellers ville have adgang til. Og det er her ofte de mere løse, brobyggende, netværk, som er mere innovative end de stærke og mere bundne netværk.

Det gælder også den anden version, hvor de kontakter og forbindelser man har opbygget gennem sit arbejde, kan bruges til andre, også private, formål. Det er ikke kun relationer, der trækkes ind i et lokalt orienteret hverdagsliv ved at de anvendes til at fremme den faglige viden og skabe nye sjove bekendtskaber. De kan også, som nedenstående citat viser, anvendes til at udvikle oplevelsen af at verden, selvom hverdagslivet er meget lokalt forankret, er et mulighedsrum, der kan aktualiseres ved aktiveringen af netværket.

Interviewer: Så på den måde så får du egentlig nogle netværk af at arbejde her?

Jamen det gør du.

Interviewer: Ja.

Jeg er sikker på, hvis jeg vil en tur til Italien, jamen så skal jeg bare lige finde et nummer, så er jeg garanteret overnatningsmuligheder dernede.

Interviewer: Ja.

Eller Holland eller Sverige, England, Skotland....Tyskland. Det er så.....det er sådan en fed situation, man er kommet i, for du har så

mange muligheder for at bruge de...som du sagde, netværk du har. Det er bare at gøre det. Det er vildt. Det kan ikke beskrives, det skal bare prøves.

Interviewer: Ens verden bliver lidt større på den måde egentlig?

Den bliver meget større (B: 2).



Her giver de mange faglige forbindelser anledning til nye muligheder for at rejse og i det mindste til oplevelsen af, at verdenen er blevet større, når man er kommet nær på og kender folk fra mange lande fra sit arbejde. De faglige kontakter bliver derved personificerede og dermed også en personlig ressource og berigelse ud over arbejdssituationen. Det er også noget som giver yderligere tilknytning og tilfredsstillelse i selve jobbet. Grænsen mellem

arbejdsliv og privatliv synes ikke at holde, og spørgsmålet er så, om det kan bidrage til arbejdet i realiteten bliver grænseløst på en ubehagelig måde. For en del af de engagerede medarbejdere, som driver centrale funktioner på Middelaldercentret, er der undertiden dårlig tid til andet end arbejdet og de netværk, som det er forbundet med. Flere af de ansatte er således samtidigt aktive i Guldborgsundgildet, som organiserer de frivillige. Når der skal være møder om aftenen, kan det give en noget stresset dag. Krydsende netværk og grænseoverskridende engagement er således to sider af samme sag; en sag der kan have både fordele og ulemper. På Middelaldercentret er mange netværk oprindeligt etableret i de konkrete møder og relationer udspillet i 'feltet' – f.eks. i samspil med frivillige, som siden bliver en slags personlige venner og mulige døråbnere helt andre steder. Over for sådanne fordele, anskues det grænseløse i arbejdslivets relationer ikke som en ulempe.

De *rekreative og familiære netværk* er umiddelbart anderledes. Netværk af denne type kendetegnes ved at høre til i en anden sfære; uanset evt. fysisk nærhed til arbejdsplads. Meget livsudfoldelse sker her uden for arbejdet – og uden krydsende kontakt med arbejdet.

Ja. Så har vi en rimelig stor omgangskreds. Vi har ikke....ikke så meget familie øhm.....som vi bruger meget tid på. Vi har lidt familie, som vi...ja, er sammen med engang imellem. Men ikke....det er ikke nogen, vi overrender. Og så har vi nogen.....nogen rigtig rigtig gode venner, som vi ser meget tit. Og så har vi nogle.....jeg vil ikke kalde dem mindre gode venner, for det lyder så dumt, men altså, ik'. [Interviewere mumler bekræftende i munden på hinanden]

Som vi ikke ser helt så tit...men..men som vi alligevel holder kontakt med. Og så har vi tre venner, som bor langt væk, og det vil sige, at når man er sammen med dem, så er det altså en hel weekend (G: 19).

På tværs af meget forskellige kategorier af jobfunktioner, findes der blandt de lokalt bosiddende en del, for hvem arbejdet ikke får lov til at brede sig ud over hele livet. Her sættes grænser for arbejdslivet. Men til gengæld er arbejdet næppe heller den store kilde til tilfredshed og oplevelse. Venskabsrelationer bliver derimod noget af det mest centrale i livet, og det rummer i sig den kvalitet at række ud over arbejdslivet, ikke blot i hverdagslivet men også i livstid.

Interviewer: I må have nogle venner her også?

Det har vi også. Rigtig mange venner.

Interviewer: Som I ser nogen gange i hverdagen eller i weekenderne?

Det er efterhånden mest i weekenderne. Og vi glæder os alle sammen til, at vi bliver pensionister for så skal vi til at mødes om hverdagen med en sildemad, og så skal vi spille kort bagefter (X: 14).

Pensionistlivet anses som et mål, som arbejdslivet også har været et middel til at nå frem til. Der udtrykkes her en tilfredshed, som interviewer (endnu) havde svært ved at sætte sig ind i;

Interviewer: Men er du sikker på, at du glæder dig til at blive pensionist?

Ja, det er jeg. Meget glad. Jeg glæder mig rigtig meget. Men så efter jeg er kommet hernede, så har jeg da også tænkt, gud ved om jeg ikke bare kan få nogle fuldtimer hernede. (Interviewer mumler). Ja, det tror jeg altså ligesom. Også for at komme ud iblandt andre, fordi man skal gå og være ensom derhjemme. Men der er mange af de andre.....nogle af vores venner de er så også på vej. Nogle er gået på efterløn. Så må vi jo så samles til noget andet i stedet for. Så øh.....jeg kommer aldrig til at kede mig. Aldrig. Og det gør jeg heller ikke, når jeg sidder hernede, selvom der ikke er noget at lave.

Interviewer: Det har jeg også en klar fornemmelse af.

Så kan jeg jo løse lidt suduko...eller løse lidt suduko...eller noget... (X: 15).

Det er interessant, at situationer med og uden arbejde her ikke beskrives som særligt forskellige. Godt nok vil lidt arbejdstimer også i det kommende pensionistliv måske være godt for at komme ud blandt folk, men det er samtidig et service job, hvor der i perioder er mindre at lave, og den situation sammenlignes med pensionistlivet, hvor man jo altid kan løse en suduko. I begge situationer er det netværkene i form af samvær med andre, som er den formidlende omstændighed. At møde andre folk bliver et mål i sig selv. Der ligger heri en socialitet, der i grunden ikke er anderledes end den, som indgår i de faglige eller krydsende netværk. Forskellen er, at de

rekreative og familiære netværk er det sociale genuint det eneste mål; netværkene er ikke midler til at opnå andre ting; de anses i hvert fald ikke for at være det.

Den instrumentelle og erhvervsorienterede konklusion ville tilsige, at de faglige og krydsende netværk er mere værdifulde for den regionale udvikling end de rekreative og familiære. Men det er en konklusion, som hviler på værdier og et univers, som hører en bestemt livsform – en særlig kultur til. Denne kultur er den karriereorienterede men også mere genuint fagligt orienterede måde at leve livet på. Her glæder man sig over resultaterne i den dybt sammenvævede, kombinerede, personlige og faglige udvikling. Det er en form for engagement, som kan findes på tværs af distinktioner mellem akademisk og faglært uddannelse samt ufaglært/selvlært. Arbejdsfunktioner er her nogle andre, mere specialiserede og undertiden egentlige performative, end servicearbejdet. De rekreative og familiære netværk er derimod mere udbredt blandt servicearbejderne, igen uanset placering i faglige og ledelsesmæssige hierarkier. Servicearbejderen er, skønt oplevelsesorienteret (se kapitel 5), mindre orienteret mod faglige netværk og mod at bruge personlige netværk til jobmæssige formål. Derimod kan der godt være tale om, at de arbejdsmæssige netværk bruges privat, men det er så typisk netværk med en mindre rækkevidde. Et eksempel kan her være, at der blandt de ansatte i en bestemt afdeling af Lalandia udfoldes en betydelig social aktivitet uden for arbejdslivet; noget som under vores fremlægningsseminar blev betegnet som "nærmest en spiseklub". Medarbejderne er derved med til at opbygge et netværk omkring afdelingen, som bidrager til at gøre det til 'deres sted'. Der udspilles et sted, som fungerer både inden og uden for arbejdspladsen og dermed skaber et særligt forbundet, faktisk familieagtigt, fællesskab.

Rekreative og familiære netværk er dermed også en regional ressource. De skaber social sammenhængskraft, og de giver livet indhold og mening. Sådanne egentlige sociale netværk er ofte mere robuste, holdbare og 'selvfølgelige'. I overensstemmelse med klassisk netværksteori er de faglige eller professionelle netværk mere instrumentelle, omskiftelige og afhængig af, 'at der investeres i dem'. De er ikke meningsfulde i sig selv men kun i bestemte mere formålsrettede ofte fagligt innovative sammenhænge.

Der imidlertid et par ting i vort materiale som 'forstyrrer' denne simple modstilling: For det første viser det sig, at de krydsende netværk men også en pæn del af de faglige faktisk leves, fordi de er personligt meningsfulde for deltagerne, med lang rækkevidde – men pga. den nærmest grænseløse faglig-personlige identificering med arbejdsfeltet. Derved skaber de også deres særlige form for sammenhængskraft, som også er af regional betydning. For det andet er der en type af mobile sociale netværk, som vi har set på i forbindelse med ungdomslivet (bl.a. i kapitel 4, 6 og 9). Disse netværk er på en gang meget social-personlige og instrumentelle / omskiftelige. For begge disse ret mobile grupper – 'fagidioterne' og de unge – konvergerer de to netværksformer. Og det er noget, som uden tvivl understøttes af, at netværk i stigende grad praktiseres virtuelt netop i disse grupper. Derved skabes der mere nære og bundne fællesskaber over større afstande ('mobile bonding' i Bærenholdt 2007b), og på tværs af arbejdsliv og privatliv. De frivillige på Middelaldercentret er endnu et eksempel på dette.

Der er altså forskellige typer netværk, hvor der ikke kun i de krydsende netværk men også de faglige og de rekreative/familiære skabes forbindelser og fællesskaber på tværs af vante grænser mellem arbejde og privatliv. Med andre ord, er der et element af krydsende netværk, selv i de netværk, som ellers umiddelbart ser ud til at være rent arbejdsmæssige eller rent private. Det er netop det at netværk er forpligtede på både sociale og arbejdsmæssige/faglige formål, som gør dem værdifulde for den regionale udvikling, fordi de skaber nye forbindelser, som samtidigt er relativt holdbare.

Kapitel 9 Steder på Lolland: Tilknytning, flytning og forandring

Oplevelsesarbejdere har forskellige forhold til steder og til Lolland. Det er allerede fremgået flere gange i de foregående kapitler, at arbejdslivet hænger nøje sammen med overvejelser om tilknytning til steder, flytning til og fra steder og forandring af steder. Disse tre aspekter indgår i nøje sammenhæng med hinanden, men sammenhængen er forskellig i forskellige livsformer. Selv om der her ikke er tale om en fuldbyrdet analyse af livsformer, rummer dette kapitel et udkast til en sådan analyse blandt forskellige grupper af oplevelsesarbejderne. Vægten ligger her på de forskellige typer af forhold mellem arbejdsliv og stedsrelationer. Oplevelsesarbejdet på Lolland står her i en særlig situation, som kan minde om forholdene mange andre steder, hvor turisme og anden oplevelsesindustri indgår i udviklingen af relativt marginale eller små samfund. Godfrey Baldacchino (1997) har således analyseret udviklingen af arbejdsrelationer i turisme på Malta. Han foreslår i den forbindelse at anskue denne udvikling som en del af et 'små-skala syndrom', hvor den overskuelige sammenhæng på øen gør, at mange relationer bærer præg af, at monopol, intimitet og totalitet væves sammen på måder, så det eneste alternativ til deltagelse for mange er at flytte bort (1997: 68). Enten tager man del i det lokale spil med uformelle relationer i arbejdet, eller også må man rejse bort. Det er en bestemt type af karakteristisk, som måske passer på en del af virkeligheden på Lolland. Men som vi skal se, er der også andre og mere innovative relationer, som udfolder sig både blandt lokale med nye typer af ikke-lokalt engagement og blandt forskellige typer af tilflyttere. Hvis der er elementer af et små-skala syndrom, er det også muligt at håndtere og dermed forandre. Netop den type af forandringsprocesser synes at finde sted på Lolland.

Tilknytning, flytning og forandring handler om hvad mennesker gør, men det sker i nær sammenhæng med udviklingen af bestemte forestillinger om livet og dets muligheder forskellige steder. Forestillinger om transformationer af Lolland og af forskellige steder på Lolland indgår som en del af hverdagspraksis inden og uden for arbejdslivet. Og de kan forankres sammen med praksis. Det er her ikke nødvendigvis 'Lolland', som er det sted, man forholder sig til. Man kan også tale bredere om Lolland-Falster eller den sydlige del af Region Sjælland. Eller en del interviewpersoner tale mere om en flerhed af konkrete, 'mindre', steder, hvor man enten bor eller arbejder. Forestillingerne hænger her som oftest sammen med den øvrige hverdagspraksis, og de erfaringer som de har gjort.

Vi har lavet en grov opdeling i fem hovedtyper i den følgende fremstilling:

- *De lokale:* Oplevelsesarbejdere som kommer fra området og som bl.a. gennem deres rekreative og familiære netværk (kap. 8) anser deres bosætning for stabil. En gruppe for hvem oplevelsesindustrien har betydet nye jobmuligheder – og det kan være både i servicearbejde og i egentligt performativt arbejde.

- *Unge lokale på vej*: Her særligt servicearbejdere, som er i det aldersspecifikke vadested mellem deres lokale baggrund og uddannelsesmuligheder andre steder, som de allerede er forbundet med – nogle er allerede flyttet, andre overvejer det, andre igen vender hjem igen (og bliver måske en ny generation af *lokale* eller *lokale projektmagere*).
- *Lokale projektmagere*: Ligesom *de lokale* har oplevelsesindustrien givet dem nye jobmuligheder, men her tilmed også en personlig udvikling i forbindelse med egentlige performativt arbejde og / eller grænseoverskridende involvering i krydsende netværk (kap 8)
- *Tilflyttende specialister*: Faglige specialister, som er blevet ansat i kraft af deres særlige faglige kundskaber og de faglige netværk, som de er med til at opbygge. Blandt disse kan der både være tale om tilflyttere, indpendlere og folk der har kombineret begge dele ved at bosætte sig strategisk (f.eks. i Sydsjælland).
- *Bosættere*: Folk som er flyttet til området af andre grunde, f.eks. muligheder for bolig til en rimelig pris, og først dernæst har fået arbejde i oplevelsesindustrien.

Der findes ikke nogen kvantitativ opgørelse af størrelsen af disse grupper, men vi formoder at deres størrelse – blandt de ansatte i oplevelsesindustrien - aftager nogenlunde i den anførte rækkefølge. Det er også proportionerne blandt vore interviewpersoner (om udvælgelse: se kap. 2) bortset fra at vi har mange *unge lokale på vej* (særligt servicemedarbejdere på Lalandia) i vort materiale. Det er heller ikke utænkeligt at denne, mere omskiftelige, gruppe udgør det største antal oplevelsesarbejdere i front-stage funktioner – men muligvis ikke hvis opgørelsen er i årsværk.

Hver af de fem typer kan siges at udgøre én type svar på sammenhængen mellem arbejdsliv og bosætning. Blandt *de lokale* er arbejdslivet underordnet bosætningen, og Lolland kommer til at fremstå som omdrejningspunkt for et lokalt forankret hverdags- og arbejdsliv.

En interviewperson fortæller om, hvordan hendes børn er flyttet hjemme fra, mens hun og hendes mand bliver ved med at være knyttet de steder på Lolland, hvor de har boet gennem deres liv. Hun siger derom:

Jamen, vi har så mange venner. Vi har ikke så meget familie, men vi har mange venner. Vi er en gammel håndboldklub, som har holdt sammen siden slutningen af tresserne.

Interviewer: Ja. Så I er rigtig en del af....af...

...af samfundet hernede, ja.

Interviewer: Oppe i Maribo, specielt, eller?

Ja, både i Rødby og i Maribo, faktisk.

Interviewer: Ja. Det hænger da rimelig meget sammen...

Ja, men fordi min mand han kommer fra Rødby-kanten...og er født og opvokset dernede. Og vi har som sagt boet i [.....], der både hørte....den hørte ind under Rødby kommune, men vi havde godt nok postadresse i Maribo...

Interviewer: Ja.

...så vi har sådan følt, at vi har hørt med til det hele (X: 5).

Et langvarigt bekendtskab med gamle håndboldvenner og et helt levet liv på Lolland har ført til, at X identificerer sig og sin mand kraftigt med Lolland. Hun siger: "Vi er fra Lolland, det er sikkert og vist. Og vi kommer nok aldrig hernede fra" (X: 8). Men hvad med resten af verden? Betyder et lokalt forankret hverdagsliv på Lolland at man ikke orienterer sig og identificere sig med verden uden for?

Den betydning som arbejdet med direkte kontakt med gæster fra det meste af verden har for denne medarbejder har ikke ført til øget lyst til at rejse ud i verden, ligesom engagementet i arbejdet også i vid udstrækning er mest koncentreret om kontakten med andre kollegaer. Betydelig senere i interviewet fremfører samme interview person: "Det har aldrig sagt mig noget at tage på ferie i udlandet. Jeg holder alle mine sommerferier herhjemme. Det gør jeg" (X: 21). Men denne præference er ikke begrundet i manglende mobilitet. Tværtimod bygger præferencerne på en livsstil, hvor man er vant til at bevæge sig over store afstande.

Men det er jo noget med, hvor du...hvordan du er som person. Nu har vi boet på landet i femogtyve år, så for os er det jo ikke langt at køre til Nakskov. Men for en maribonit, en der bor og er opvokset i byen og skal køre helt til Nakskov, det er langt. Men det er nøjagtigt det samme problem, som vi har når en københavner siger: 'Nej, hvor er der langt herved' 'Er der det? Der er da ikke blevet ret meget længere end der hele tiden har været!' 'Men det tager jo over en time!' 'Jamen en time' sagde jeg. 'Der kører vi andre ind et par gange om måneden', sagde jeg. Jeg kan ikke rigtig se, at det er noget problem. Når vi kører langt, så kører vi til Østerg. I Nordjylland har vi meget familie, så der kører vi også op... (X: 7).

Fysisk mobilitet er en helt dagligdags praksis for folk, som har levet på landet. Det er noget som også er velkendt for meget 'lokale' folk i mere perifere nordiske udkanter (Bærenholdt 2007b). Den lokale tilknytning til et område er netop kommet i stand i bevidstheden om andre steder og deres muligheder. Denne midaldrende kvinde bruger også denne position til at give sine klare bud på turisme og regional udvikling på Lolland:

Altså, jeg synes jo, at turismen kan bidrage med meget. Det eneste er bare, at vi skal se at få tjek på vores veje. Ligesom alle andre kommuner har problemer med i øjeblikket, det er jo, at det halter meget med oprydningen hernede. Og så skal vi også se at få rejst priserne på de huse, så vi ikke får alle de der fra inde fra Vesterbro, Østerbro, Nørrebro...eller hvad der

hedder. Der er jeg ikke godt nok kendt i København. (Interviewer: Nej, nej, nej). Så at alle de billige huse kommer væk

[og lidt senere:] Man kunne jo sagtens udbygge netop på Lolland, hvor der er rimelig fladt....og med herregårde og sådan noget godt. Det er jo alle tider at lave sådan en rigtig god herregårdsrundtur på cykel (X: 16).

Tre hurtige, og fysisk konkrete, bud: Bedre veje, væk med de huse hvor bistanndsklienter fra København flytter ind og udvikling af herregårds- og cykelturisme. Mobilitet anses her for et gode, samtidig med at der bakkes om flere kommuners bestræbelser på at rive dårlige, billige, boliger ned for at undgå flere tilflyttende bistanndsklienter. Tiltrækning af store investorer anses for en gangbar strategi – men den mulige modsætning mellem turismeudvikling og 'social udflytning' erkendes også:

Vi har alt for mange....hvad hedder sådan noget.... folk på overførsel. Vi har ikke sådan et rigt kvarter, hvor man kan sige, at der er nogen, der virkelig tjener kassen.

Interviewer: Det kunne man så satse på. Spørgsmålet er om man skulle satse på det...og tiltrække folk med højere indkomst og højere uddannelse...

De vil jo også have en ordentlig arbejdsplads. Så skal vi have nogle ordentlige arbejdspladser hernede. Og det er så ikke turisme, at man skal satse på, for dem der arbejder inden for turismen, de tjener ikke ret meget (X: 21).

Hos flere andre lokale interviewpersoner finder vi den samme form for ret så praktiske engagement i den regionale udvikling, der samtidig bygger på et erklæret ønske om at blive boende.

Jeg bliver boende, det er helt 100, jeg har boet både i [sted i Jylland], og jeg har boet i [sted på Sjælland], min familie og mine venner de er hernede. Og der er altså ligesom et eller andet, der bare siger; du skal altså tilbage igen, der har jeg det altså bedst. Det er dejligt at være ude, men altså Lolland det er nu det bedste sted, det synes jeg. Den måde at vi er overfor hinanden på, altså.

Interviewer: Hvordan er den?

Ja, hvordan er den? Ja, mange af de turister, som jeg snakker med, de synes at vi er dejligt åbne, altså vi tager godt i mod folk, når de kommer udefra (P: 23).

Dette lyse sind skinner også igennem en form for regional optimisme:

Man kan sige, at turisterne de bliver jo – de kommer jo flere og flere. Og så længe at de steder er der, så skal der nok komme folk. [og lidt senere:] Men jeg tror, der skal nok komme industri til Lolland, det tror jeg på. Hvis det endelig skal være, så skal det nok komme (P: 23).

Og ofte er det netop de forbedrede vejforbindelser, turismen og de tilflyttede industrivirksomheder (Vestas med tilhørende underleverandører) som fremhæves. Mere end noget andet er det i det samlede perspektiv vejforbindelserne, som der lægges vægt på:

Jamen jeg synes jo her er skønt hernede, og det er jo ikke så langt væk, som jeg også sagde før, men det har jeg jo så syntes i mange år, men altså efter at vi fik det sidste stykke motorvej fra Rønnede og ned, og der er jo også flere og flere inde fra byen og køber hus, og pendler måske, jeg gad så ikke at pendle, så meget tid det tager vil jeg ikke bruge. Der er sgu for meget andet jeg gerne vil, til at bruge så meget tid på transport. Men det er jo nemt at komme hertil (D: 23).

Der findes blandt de lokale også mere pessimistiske røster mht. Lollands fremtid. Ofte hænger vurderingerne af den regionale udvikling tilsyneladende sammen med de pågældendes opfattelse af egne muligheder for personlig udvikling. Sammenhængen mellem arbejdsliv og bosætning – samt forestillingerne om Lolland – kan altså variere med den enkeltes situation. For lokale som har ambitioner, som de vanskeligt kan se blive indløst lokalt, kan situationen nemt se mere håbløs ud. Det hænger sammen med udviklingen af både arbejdslivet og familielivet. De interviewpersoner, vi har anskuet som *de lokale*, er alle over 40 år, de har alle ret stærke og nære familierelationer i regionen, og ingen af dem har en længere videregående uddannelse. Selvom andre fremtidsmuligheder ikke direkte omtales, er det klart, at de kan opstå ved opbrud i familie- eller arbejdslivet.

Blandt de *unge lokale på vej*, som kunne være børn af *de lokale*, er overvejelserne om fremtidigt arbejdsliv og bosætning derimod, naturligvis, mere eksplicitte. Der er her tale om personer i begyndelsen af 20'erne, som på forskellige måder står i de usikkerheder, åbne fremtider og ambivalenser, som er kendetegnende for ungdomslivet. Alle de unge medarbejdere, vi har interviewet, fører eksplicitte diskussioner om bosætning med sig selv og hinanden. De reflekterer direkte over deres families lokale baggrund, og vejer fordele og ulemper ved livet på Lolland op med andre steder.

(latter) nej ehm... og med hensyn til min familie der er vi alle sammen født og opvokset hernede, vi er sådan et lidt specielt familiebundt, fordi øh min mormor og min farmor de har kendt hinanden altid

[det uddybes, og lidt senere:] øhm men altså ja det hele er samlet hernede, og jeg har det rart her, selvom der er mange som siger, 'jamen Lolland hvad laver hun her?'

Interviewer: uhm møder du den tit?

ja.. eller det er sådan mere med dem nu er der mange af mine veninder, som er flyttet til København

Interviewer: efter de blev færdige som student

ja og de siger, det er så lækkert at bo derinde, og jeg skal også selv derind om lidt for at læse, men sådan som jeg har det nu, så er det ikke et sted, som jeg vil bo resten af mit liv, men det er da klart, at der er da flere muligheder, og du kan lige hoppe på en bus, så er du der, hvor her der er det jo en hel dagsrejse før, at du er nogen steder (Interviewer: latter) ...øhm men jeg kunne da godt forestille mig, at jeg kommer her tilbage igen, og hele min familie er her, og jeg kan sgu godt lide Lolland, jeg synes at det er et dejligt sted (...) [hvor man er] sig selv 100%, der er ikke nogen der kigger skævt til en, og det kan jo godt være, at hvis man ikke er med på det hele inde i storbyen, så er der mange, der kigger skævt til en og tænker 'sådan en bonderøv' eller sådan altså hvor hernede, der tager man det lidt mere stille og roligt og tager tingene, som de kommer (L: 2).

Der er mange ting i spil i det ovenstående, men det mest slående er diskussionen mellem at være lykkelig på Lolland og på den anden side at inddrage de oplevede fordomme ved en fortsat bosætning. Hun bekymrer sig, om hun som Lollik bliver accepteret i den fremmede storby. Men Lolland anses samtidig for at være isoleret i forhold til at komme 'nogen steder'; langt mere isoleret end opfattet blandt de ældre 'lokale' (se ovenfor). Interviewpersonen forsøger at håndtere de forestillinger om Lolland, hun har mødt, ikke mindst som de fortælles blandt de af hendes venner, som er flyttet væk. Forestillingerne spiller på den måde en vigtig rolle i hendes overvejelser, men de bestemmer ikke fuldstændig hendes valg.

For flere af interviewpersonerne er dette nogle tunge diskussioner, som også er relateret til deres arbejdes midlertidighed (se kap. 4) og de begrænsede muligheder for en længere videregående uddannelse på Lolland. Derved bliver oplevelsen af Lolland som sted knyttet til midlertidighed. Lolland bliver en lille lomme – et transitrum på vejen videre i livet for mange af de unge. Men tilknytningen ophører ikke hermed, og det kan tage lang tid at blive rigtig klar til at flytte videre. Tværtimod kan vi se, at der stadig opleves en tilknytning – men også den sikkerhed, at man da kan bare flytte tilbage, hvis man ikke bliver accepteret. Det store problem på kort sigt er truslen mod den kritiske sociale masse, der gør et attraktivt ungdomsliv på Lolland muligt. Hvem er tilbage, når netværket er fraflyttet?

alle dem som jeg egentlig holdt bedste kontakt med, de flyttede til København, og så var det sådan lidt 'hvad skal jeg så lave hernede sådan lige, når store dele af det netværk det alligevel er rykket videre', så der tænkte jeg sådan lidt, 'jeg vil gerne have en uddannelse, og de var alligevel derinde, og der er mange, man kender, og så kunne jeg ligeså godt rykke med og få den uddannelse, jeg alligevel gerne vil have' (L: 4).

Herved kan fraflytningen faktisk blive et redskab til at bibeholde en nærhed til barndommens og den tidlige ungdoms netværk. En institution der vidner om denne praksis er etableringen af boldklubben FC Nyhavn.

ja men altså jeg har allerede fundet en klub inde i København, hvor jeg skal starte med at spille fodbold igen

Interviewer: okay

det er en lokal klub hernede fra, det er faktisk primært folk fra Lolland-Falster som spiller derinde, FC Nyhavn hedder den

Interviewer: nejhh hvor sjovt

(latter)

Interviewer: og har de simpelthen dannet den, folk som er tilflyttere?

ja de har dannet en fodboldklub

Interviewer: hvor er det sjovt

selvfølgelig er der også nogen, som bor i København, og som spiller der, men størstedelen af spillerne, og der er både en herre og en dameafdeling, de kommer hernede fra (L: 11).

Et andet redskab til at fastholde de netværk som er dannet i barndommen og den tidlige ungdom og danne viden om, hvem der er hvor og foretager sig hvad, er deltagelsen i 2. Juledag på baren Mona i Maribo. De unge, der er flyttet ud, kommer i julen hjem til deres forældre for at fejre højtiden. Men 2. Juledag har de fleste forældre opgivet at holde på de unge, for der skal de på Mona Lisa for at møde alle deres jævnaldrene, både dem der tog af sted og dem der blev. Dette sted mødes de hvert år og opdaterer hinanden på, hvad er sket i livet siden sidst.

så når nogen af dem de kommer hjem f.eks. 2. Juledag, der hvor alle de kommer hjem, og så er det ligesom på Mona, at det ligesom sker ikk

Interviewer: okay

og der står man i kø i 2 timer for at komme ind, men man skal bare ind for at møde alle sine gamle venner derinde, og der møder man også dem, som er flyttet til Jylland, og det er jo sindssygt godt at se dem igen, for man har jo ikke set dem i 100 år

Interviewer: nej hvor sjovt og det er jo simpelthen, fordi alle rejser hjem i julen?

ja så der er man sikker på, at man kan mødes (N: 28).

Vi har desværre ikke haft lejlighed til at tage del i dette arrangement, som flere interviewpersoner har fortalt om. Men ud fra den måde det omtales i interviewene, kan vi fornemme, at der under overfladen af dette møde er et værdihierarki til vurdering af, hvad der kan vurderes som succes, og hvad der ikke kan. Flere af de unge genfortæller (som N her gør, men L ikke gør) den karakteristiske historie fra

små lokalsamfund om, at der er så meget snak om – og en form for social kontrol med – folk, at det føles som en begrænsning af de unges udfoldelsesmuligheder.

så Lolland Falster det erdet er et hyggeligt sted men der er bare for meget ...snak altså og man bliver så træt af det så det der med at komme væk eller komme til storbyen eller på højskole det kommer til at hjælpe rigtig meget på det så man kommer væk fra det her (N: 15).

Historien fortælles især af de, som ikke er flyttet, og den indgår i et ambivalent univers, hvor spørgsmålet om at blive eller flytte hele tiden er på dagsordenen. Ambivalensen kan gå ud over overvejelser og indeholde forsøg med at flytte både ud og hjem igen. For nogen er der dog tale om et mere afklaret forhold, hvor man er flyttet og under uddannelse, men stadig føler tilknytning og arbejder i weekends og ferie.

Jeg har så fastholdt min tilknytning til Lalandia, fordi jeg synes, det er,...jeg synes, det er et godt sted at arbejde. Jeg har mange gode kolleger hernede, som er meget mere end bare kolleger. Det er,...det er jo mange af vennerne, og det er nok også et resultat af, at det er fra sådan et lille lokalsamfund. Dem der bliver ansat, dem kender man jo i forvejen, som man bare kommer....ja, tættere ind på folk med. At man også arbejder sammen (H: 3).

Arbejdsfællesskabet, som til dels falder sammen med familie og lokalsamfund, bliver på den måde en del af et ungdomsliv, som leves flere steder. I dette tilfælde udelukker den unge, som har hele sin familiebaggrund på Lolland, heller ikke at flytte tilbage, når uddannelsen er afsluttet. Vi kan naturligvis ikke vide, hvad det ender med. Men det synes oplagt at understrege at de unges tilknytning og flytning skaber en forbindelse mellem Lolland og andre steder, som er værdifuld både for dem selv og for Lolland. Ikke blot arbejder de på Lolland, selvom de måske bor i København eller andre steder, men de knytter også en forbindelse, som kan blive af betydning i fremtiden. F.eks. er der den mulighed, at netop disse unge kan blive fremtidens lokale projektmagere; men lad os nu se på nutidens.

De lokale projektmagere beskriver en dimension af det liv, som folk i forskellige positioner lever på Lolland. Kategorien omfatter således også de specialister, ledere og selvstændigt erhvervsdrivende, som typisk har brugt kontakter, uddannelse og rejser ude i verden som erfaringsbase for de projekter, som de har sat i gang. Lederen af Middelaldercentret er et tydeligt eksempel på denne type af iværksætter, som 'vender hjem' for at sætte ting i gang. Andre eksempler findes bl.a. på Knuthenborg både hos de lokale ejere i Knuth slægten og hos andre. Her ser vi dog især på en række eksempler på lokale medarbejdere, der er blevet vigtige deltagere i at udvikle oplevelsesarbejdet.

Det er for denne gruppe karakteristisk, at de fortæller om forholdet mellem Lolland og resten af verden som et mulighedsforhold til hinanden. Det er et mulighedsforhold, som er skabt i og med oplevelsesarbejdet. Udgangspunkt kan være "så nemt", at man er lokal, dvs. kommer fra lokalområdet, men har tidligere erfaring med at rejse rundt i Danmark.

Det er så nemt. Men jeg synes bestemt ikke, man er blevet stillestående af den grund. Fordi. Netop af det job man har, der pisker man rundt, og ud at rejse og vi skal til møder, og vi skal ditten og datten. Så jeg er meget af sted. Rigtig meget af sted. Så det er jo.... ok.

.....Nu er det jo udenlands, nu er det jo Europa og Norden og..... alle de steder der. Fordi vi har samarbejde med andre museer, medlemmer af forskellige organisationer ikk? Og og.... Vi er jo kendt ikk? Så vi er meget, eller vi havde EU projekter og de ting også ikk? Hvor man samarbejder med andre firmaer, så dem har vi også rejst rundt til også ikk? (F: 7).

Oplevelsesarbejdets faglige netværk (se kap. 9) giver på denne måde medarbejderne nogle nye spændende samarbejdspartnere i udlandet, og den mobilitet som følger med dette, kommer til at have stor betydning for de ansatte (som tidligere vist). Netværk og rejser skaber nye muligheder, men det er interessant at centrale medarbejdere, der er involveret i dette, samtidig sætter deres eget liv i kontrast til den store, mere naturlige, mobilitet blandt nutidens unge.

....jamen for dem er en tur til København, det er jo bare...(knipser)...sådan! Vi andre skal helst planlægge det længe før, og vi skal alligevel være sikre på, at vi kan overnatte et eller andet sted. For det er for langt at tage for kun en dag. De tager jo til København...Skagen...bare ind i toget og af sted. Det synes jeg, at det er de blevet bedre til, end vi var. Men vi er...stadig bedst til at...nærmiljøet der (B: 17).

For flere centrale aktører i lokale projekter med internationale netværk er deres lokale tilknytning og bosætning en ligeså naturlig, 'taget-for-givet', relation til stedet, som deres identifikation med arbejdet. Folk der fungerer som aktive lokale projektmagere behøver ikke have haft mange langtrækkende netværk forud for deres aktuelle engagement. Udviklingen af det egentlige performative arbejde (se kap. 5) blandt lokale blev således en ny personlig udviklingsmulighed. Udvikling af person og projekt blev mere eller mindre én og samme proces, at blive kastet ud i. Den kan skabe en særlig form for helt lokal tilknytning til selve oplevelsesstedet: "Jeg skal da bæres herfra. Og begraves under den lille blide" (B: 27).

Der udtrykkes her en type af stedstilknytning, som netop virker i kraft af forbindelser mange steder hen. Stedet og det lokale har derved fået en helt ny

betydning, som rækker langt ud over noget som helst 'små-skala syndrom' (se indledningen til dette kapitel). Det er gennem oplevelsesarbejdets mange facetter, som er beskrevet i tidligere kapitler, at stedet – men også det bredere lokalsamfunds arenaer – har fået denne ny betydning.

Tilflyttende specialister har som gruppe nogle kendetegn, som kan minde om de *lokale projektmagere*, fordi de typisk er involveret i forskellige former for udvikling af oplevelser. Men tilflyttere (og indpendlere) har naturligvis et andet forhold til steder på Lolland. Fælles for alle tilflytterne er, at de forholder sig eksplicit til stereotyper eller fordomme om Lolland, som antages at være udbredte.

T er meget eksplicit om de stereotype fordomme, hun havde hørt om Lolland forud for sin tilflytning. Hun siger:

Jeg havde ikke den store forestilling om det, inden jeg flyttede herover, andet end at det var fladt og kedeligt (griner). Og så det at man hører, det er jo, at det sgu da kun arbejdsløse og alkoholikere der bor hernede, ik. Fordi at for mange år tilbage, der var det jo billigt at bo på Lolland, og det var jo rent faktisk der, at alkoholikerne de flyttede hertil, ik. Det synes jeg ikke, at jeg har observeret. Selvfølgelig er der alkoholikere, men det er der også der, hvor jeg kommer fra. Det er fladt, og jeg er vant til at der er bakker. Og det kan jeg godt savne, ved at bo her at der bare herfra og så hele vejen ud til [sted] altså, der er bare fladt, det er sådan lidt nogen gange – puha. Men ellers så er jeg faldet helt vildt godt til herovre, og jeg er glad for at bo her (T: 26).

De stereotype fordomme om Lolland anvendes til at skabe en modsætning mellem netop stereotypen og den oplevede virkelighed for at forklare, at hun er glad for at bo på Lolland. Der synes i interviewmaterialet at være en god sammenhæng mellem dem, der er glade for at bo på Lolland, og det sociale engagement, der er investeret i lokalsamfundet. Et engagement som T beskriver som nødvendigt for at kunne klare sig og også begrænse arbejdslivets indflydelse på det samlede hverdagsliv. Hun siger:

Også fordi at når man flytter herover, og ikke kender nogen, så bliver man lige pludselig meget afhængig af sine kollegaer, også som venner, og vi er jo også et meget ungt team, der er rigtig mange unge mennesker her, så det er jo klart, at vi laver alle mulige ting sammen også om aftenen. Men nogle gange så har du også meget behov for ikke at se dine kollegaer, altså fordi at du skal se på dem hver dag, og hvis du også skal se på dem om aftenen. Det er fedt i nogle perioder, og det kan også være, at vi har det godt sammen, men man har også behov for at lære nogle at kende, som intet har med [arbejdsplads] at gøre (T: 11).

Selv om T er meget begejstret for at bo på Lolland og i særdeleshed er begejstret for sit job, så understreger hun, at hun ikke har nået sin hverken karrieremæssige eller bosætningsmæssige endestation og at der er mange andre ting, hun vil i sit liv – herved hører hun til i den karrierebundne midlertidighed, som vi tidligere har beskrevet (kapitel 4). Det er også tydeligt, at hvis T har en stedstilknytning på Lolland, så er det ikke til Lolland som sådan, men derimod til selve arbejdspladsen som sted. Og det opleves altså også som en begrænsning; andre sociale behov må hun endnu skaffe sig uden for stedet.

Hun anvender sit sociale engagement til at forbedre det umiddelbare hverdagsliv, både inden og uden for arbejdslivet. Det sociale engagement som strategi for lokal integration er meget udbredt i vores interviewmateriale og omfatter bl.a. aktiv deltagelse i fodboldklubber, børneinstitutioner og skoler. Stedstilknytning og forestillinger om sted kan også formuleres i mere generelle forestillinger om kontraster mellem storby og provinsen. Det er f.eks. for T muligt at antyde en lighed mellem Lolland og hendes hjemegn ved at etablere en kontrast til København, hvor hun også har prøvet at bo.

Men inde i byen, altså København, det er slet ikke mig. Jeg får klaustrofobi af alle de mennesker. På et tidspunkt, der skulle jeg stoppe og snøre mit snørebånd ude på gaden, og jeg var ved at blive jordet ned, for folk de venter ikke, at man stopper op og binder et snørebånd, så skal man gå ind til siden, der er totalt trafik også inde på fodgængerfeltet – det var bare sådan – ej, jeg kan slet ikke overskue det (T: 13).

Denne formulering etablerer, indirekte, et idealbillede af det mere rolige liv uden for storbyens trængsel. Kontrasten til København bruges til at antyde en måske mindre lokaliseret men bestemt meningsbærende identifikation med livet i, hvad man kan kalde, provinsen.

Billedet af Lolland som provins, bekræftes også af andre interviewpersoner med andre historier:

Åårh, som tilflytter jeg har sådan lyst til at ruske dem. Jeg har det lidt sådan, jeg kom med den der, jeg skal i hvert fald aldrig bo på Lolland-Falster og så endte jeg her, og jeg har ikke noget imod at blive her. Jeg flytter sikkert tilbage til byen, kunne jeg forestille mig, engang, måske, når jeg bliver pensioneret. Hvis jeg kan flytte. Det kan være jeg ender direkte på plejehjem herinde i [stednavn] eller nede i [stednavn], det ved man jo aldrig. Men jeg synes de skulle ruskes. Jeg synes, de skulle tage og finde ud af, hvad de har at byde på, og så – ligesom man kan se TV-reklamer fra Himmerland omkring sommerferier: Kom op til os – Hvorfor ser man aldrig det hernede fra. De har borgø lige inde midt i Maribo-søerne, med en fantastisk kultur, eller fortælling omkring krige. De har resterne af hængebroer og borganlæg, og hvad gør de? Planter det til og lukker det, i stedet for at genopbygge det og lave det til en attraktion (S: 50).

Den energiske lyst til at få noget til at ske, etableres i en enkel modstilling til 'de' – altså de lokale, eller de lokale myndigheder som bestemmer. 'De' skal ruskes – fordi interviewpersonen føler sig overbevist om at der en udbredt indstilling om, at ting ikke kan lade sig gøre. Men der kan også være andet på spil:

Jeg tænker jo lidt, det er et marketingsspørgsmål, og om man selv synes, man har noget at byde på. Jeg blev super overrasket, da jeg så alle de strande, de har hernede på Øst- og Syd-Lolland. Men det er jo en hemmelighed, for vi skal jo endelig ikke fortælle det til nogen. Uha nej. Og sådan har de altså mange ting hernede (S: 52).

'De' holder tingene for sig selv. Der beskrives her en tilgang til turisme på det institutionelle niveau, som ligner den som er beskrevet som gældende tilbage i 1970'erne og 1980'erne, før EU-midler satte turisme på dagsordenen som en regional erhvervsudviklingsmulighed (Meged 1999). Det er især på de mere ledende poster, at der formuleres denne type beskrivelse af manglende initiativ på Lolland. Beskrivelsen hviler på relativt stereotype forestillinger – men øjensynligt også konkrete erfaringer. Dertil er markeringen af kontrasten til de 'institutionelle' lokale som de andre en måde at definere sig selv som iværksætter med mulighed for evt. mobilitet. Det er her det karriereorienterede perspektiv, som kommer til udtryk.

Der er blandt medarbejdere med specialist kvalifikationer også dem som pendler dagligt til arbejde på Lolland. Nogen pendler helt fra Københavnsområdet, og denne pendling virker byrdefuld. Andre har strategisk, efter forsøg med lokal bosætning, bosat sig på det sydlige Sjælland, fordi det giver familiens forskellige medlemmer muligheder for at pendle i forskellige retninger. For nogen spiller det også ind, at deres arbejde er så performativt, at de for ikke altid at blive genkendt på gaden er nødt til at bo i en vis distance til arbejdsstedet. For andre handler det bare om at få familiens hverdagsliv til at hænge sammen og måske ikke føle sig alt for låst fast på Lolland.

Men altså, det halter bagefter – stadigvæk. Men vi er kommet længere frem, efter ...(...) ... der er nogle tiltag, der er blevet gjort, men altså, det har været en sovepude, og hvad skal man sige – Lolland-Falster, det har været lidt ude på landet ik, hvor tingene ikke kørte helt så stærkt, det kunne jeg tydeligt mærke, og jeg havde svært ved det, fordi jeg kom fra et sted, der fik du det ansvar. De gav dig ansvar, jo mere ansvar du havde, jo bedre var det. Du planlagde selv din dag, du sørgede selv for – og det var jeg også vant til fra (...) for der var jeg jo min egen herre, jeg skulle selv planlægge min dag, og passe det der. Så det var svært at komme herved,..... Altså der er mange instanser (V: 25).

Denne interviewperson, som også er karriereorienteret, formulerer en direkte sammenhæng mellem Lolland-Falster og arbejdsmåder i organisationen. Implicit ligger en frustration over ikke at være sin 'egen herre' i forhold til et hierarki, der dermed kun opfattes som yderligere hierarkisk. Forestillingen sættes vel at mærke ikke i direkte sammenhæng med historiske traditioner på

Lolland, men det er muligt at tolke den i lyset af traditionelt ret store klasseskel mellem ejere af industri og godser på den ene side og en lønarbejderklasse på den anden side, hvor initiativet forventes at ligge hos førstnævnte.

Der er blandt specialisterne forskellige overvejelser og strategier mht. bosætning, og det diskuteres relativt konstant, ligesom hos de *unge på vej*. Der var således blandt vore interviewpersoner, da vi interviewede dem, også både dem som havde boet i området før men var flyttet lidt på afstand og dem, som overvejede at flytte til Lolland-Falster, fordi 4 timers daglig pendling ikke var til at bære. Disse specialister forholder sig ofte først og fremmest til området omkring Nykøbing F. som den største by på Lolland-Falster med lidt mere liv end andre steder. Men forestillingerne om Nykøbing F. var bestemt ikke de samme; de varierede bl.a. i nogen grad sammen med, om man var flyttet fra eller overvejede at flytte til.

Det mere – måske lidt overspillede - negative billede kan være sådan:

Og der er kommer lidt mere smarte designforretninger og blomsterbutikker og sådan nogle ting der...(Interviewer: Ja).

...interiør og sådan...men jeg har egentlig ikke nogen oplevelse af, at det nævneværdigt har gjort ret meget ved byen, vel. (Interviewer: Nej).

Altså Nykøbing er en meget stille by, og skal vi sige det sådan, jeg kan et stykke hen ad vejen egentlig meget godt forstå Knud Romer. (Interviewer: Som?).

Knud Romer skrev en roman, der hedder 'Den som blinker, er bange for døden', hvor han skriver om sin opvækst i Nykøbing, og han hejler byen igennem. Og hele Nykøbing hader ham, og hvis han kommer, så bliver han skudt på åben gade. Men han har lidt ret, det har han altså. Man kan godt mærke, at det er her, jernbanen stopper. (Interviewer: Okay).

Så den er flink og venlig nok, man skal bare ikke sådan komme og forstyrre folk med sådan irriterer noget som nye idéer og den slags...(griner) (C: 19).

Interviewpersonen spiller her bevidst på stereotyperne, som for nylig er blevet gennemspillet i Knud Romers prisbelønnede roman. Nykøbing forbindes her med et sted, hvor det er svært at få nye ting til at ske – hvilket gør det endnu mere imponerende, når det faktisk sker (og der er anden forskning som peger på at innovationer er hyppige i Guldborgssund Kommunes oplevelsesvirksomheder). Omvendt kom en anden interviewperson med en helt anden beskrivelse:

Jeg har været inde i Nykøbing nogle gange, og det synes jeg tiltaler mig meget. Jeg synes det virker som et meget dynamisk sted, jeg har kun været derinde nogle ganske få gange. Men jeg kan godt lide, der er noget moderne byggeri nede ved havnen lige ud, med glad. Minder om byggeri inde på Bryggen i København. Og så inde i indre by, skæve bindingsværkshuse og et fint torv. Der er lidt liv, også efter butikkerne

lukker, og det kan jeg sådan set godt lide. Selvom det er ikke meget, vi benytter byen, der hvor vi bor nu, men det er meget rart. Så vi snakker om, at hvis det skal være, så kunne det være man skulle bo i cykleafstand til Nykøbing....(...)... Så det kunne jeg forestille mig. Men jeg synes det ærgerlige ved [mindre by på Lolland], det er, at der er for mange tabere. Altså, det er en skide hyggelig by, når du ser den, den minder om noget fra en lille.. men der er simpelthen for mange tabere, der er for mange sutter (Æ: 33).

Stereotyperne er stadig i spil, men her med Nykøbing som den positive by i kontrast til den lille by på Lolland. Vi lader her forestillingerne, som de leveres i interviewene tale for sig selv – ikke som rene beskrivelser – men netop som forestillinger. Men det er vel at mærke forestillinger, der er forbundet med en bo- og arbejdssituation, som gør, at det at bo i Nykøbing er en mulighed, der er genstand for overvejelse. Og selv om den først citerede *tilflyttende specialist* ('T') gjorde et nummer ud af at aflive de lidt stereotype forestillinger, synes de fortsat at være meget levende – men netop meget forskellige. Som vi skal i det følgende om *bosættere*, og som vi så med de *unge på vej*, er disse forestillinger ikke mindst vigtige at artikulere blandt folk, der overvejer deres bosætning. Overvejelserne findes endvidere hos de ledere, som skal skaffe arbejdskraft og ikke altid kan skaffe, den de skal bruge.

Bosættere bruger vi her som betegnelse for de, som er først er flyttet til Lolland og dernæst har fået et arbejde i oplevelsesindustrien. Med vores fokus på front-stage oplevelsesarbejde er det måske ikke så underligt, at denne gruppe ikke er så velrepræsenteret blandt vores 29 interview personer. Nogle af dem som kunne henregnes til denne gruppe, har vi mere opfattet som *lokale*, fordi det er mange år siden de flyttede til Lolland. Hvis vi kun ser på dem, som for nylig (inden for de sidste 10 år) er flyttet til Lolland, ved vi at der findes en del af disse blandt back-stage medarbejdere på Lalandia, bl.a. inden for rengøring. En gruppe der ikke er omfattet af denne undersøgelse.

Men vi har et eksempel på en bosætter, som har fået front-stage oplevelsesarbejde inden for sit gamle fagområde. Familien kom til Lolland i forbindelse med en 'række sociale begivenheder', der betød at det var på Lolland, at de havde chancen for at få deres eget hus. Samtidig var andre dele af den større familie flyttet til Lolland. Interview personen startede med at pendle (2 timer hver vej) til sit hidtidige arbejde på det nordlige Sjælland, men fik via bekendte tilbudt lokalt fast job inden for sit gamle fag. I dette tilfælde kniber det med tilfredsheden både med arbejdet og med at bo på Lolland.

Som min kone hun sagde....det siger min søster også: 'At lande på månen!'. Fordi også måden at gå i skole på hernede. Det er en helt anden måde. Forventningerne er på en anden måde end, det er på Sjælland.

Interviewer: Hvordan har I det med det?

Det var lidt svært i starten jo, ik', men nu har man vænnet sig til det. Nu er det lige som man er...ikke blevet indfødt, men...

Interviewer: Der er vel også andre, der flytter til?

Ja, ja.

Interviewer: Der er jo en vis...der er jo en bølge altså.

Det er der. Men jeg må ærligt indrømme, at jeg savner det. Jeg savner Sjælland....meget endda. Også det her byliv. Også hvis man kommer ind på det her med, hvad gør man i fritiden (I: 25).

Interviewpersonen udtrykker frustration over manglen på byliv og den noget anderledes mentalitet, hvor man, som medarbejder må finde sig i mere. Samtidig er det nordlige Sjælland ved at være blevet lidt for fint på den. Heroverfor får Lolland-Falster point: "Et eller andet sted kan jeg godt lide det her....lidt...det er nede på jorden. Vi når det nok også ik'" (I: 31). Men den lidt romantiske drøm har altså sine bagsider:

Interviewer: Det var en livsstrategi for at få et hus?

Ja. Nemlig. Også for at komme herved også. Jeg troede, det var sådan lidt mere Morten Koch-agtigt. Det tænker man jo om det her Lolland, ik'.

Interviewer: Ja. Ja.

Næstved og så ned efter, ik'.

Interviewer: Ja. Ja.

Det er det da også på en eller anden måde. Kører du ude på landet herude, kører du forbi én, så vil han vinke til dig. Så vinker man tilbage igen.

Interviewer: Ja.

Men der er virkelig sådan noget...når du sidder der hjemme nogen gange.....der sker jo ikke noget, der er jo helt.....altså....det er dødt. Også om aftenen der er altså bælgravende mørkt (I: 30).

Interview personen lever et lønarbejderliv, hvor der samtidig lægges vægt på loyalitet, og på at arbejdet skal udføres ordentligt. Det bliver her en del af det regionale billede, at den faglige kundskab og stolthed (se kapitel 5 og 7) inden for interviewpersonens eget fag dårligt kan udfoldes på Lolland. Derfor kan andre jobtyper være lige så gode, ikke mindst fordi de kan byde på bedre løn- og arbejdsbetingelser. Tilbuddene sammenlignes, efter de principper vi nævnte i diskussionen om det midlertidige arbejde (kapitel 4), og heri indgår også, at transportfradraget kompenserer de økonomiske udgifter til langvejs pendling. Men det er mere bostedet end arbejdspladsen, som er det første valg og derfor også overvejes meget. Ligesom for *de lokale* er det ikke arbejdspladsen, som har været udslagsgivende for valg af bosted. Bag de mere eksplicite overvejelser om kvaliteter ved Lolland i forhold til andre steder ligger først og fremmest betydningen af familiære netværk og af lave huspriser. Selv om denne type bosættere betjener sig af nogle af de vante stereotyper af Lolland, og har oplevelser som kan passe til dem, spiller de her en mindre rolle.

Konkluderende har dette kapitel set på fem forskellige typer stedstilknytning med tilhørende flytninger og forestillinger. Vi har dermed antydnet fem forskellige livsformer, i betydningen levede kulturer, når det gælder forholdet mellem oplevelsesarbejde og sted. Der spilles i alle typer på forskellige stereotyper om Lolland, Lolland-Falster eller mindre steder; men vi har kunnet set at

- stereotyperne er forskelligartede, om end beslægtede
- det er forskelligt hvor vigtige de faktisk er for de som artikulerer dem

Blandt de tre grupper af lokale, som vi har kaldt *de lokale*, *de unge lokale på vej* og *de lokale projektmagere* spilles der mindre på vante 'udefra' stereotyper om Lolland eller Lolland-Falster som et område der "er månen", "halter bagefter", ofte er irriteret over nye ideer og trænger til at blive "rusket". Disse udefra stereotyper benyttes af dem som kommer udefra – *de tilflyttende specialister* og til en vis grad hos *bosætterne*. Blandt de forskellige lokale, er det blandt *de lokale unge på vej*, at der indgår mere sammenhængende forestillinger om Lollands kvaliteter og problemer. De er her især knyttet til netop de unges muligheder for uddannelse, udvikling og ikke mindst sociale netværk med jævnaldrende venner. Billederne er her forskellige alt efter hvilke valg og prioriterer, de skulle reflektere over og begrunde. Nogle af de unge så Lolland som et sikkert sted, hvor man kan klare sig, modsat risikoen for at blive "bonderøv" i København. Andre unge beskrev det nærmest omvendt med København som stedet, hvor man kan få lov til at være sig selv i modsætning til hjemområdets sociale kontrol. Men det må understreges at de unge, uanset disse forskelle, *ikke* selv betjener sig af de samme stereotyper som tilflytterne og indpendlerne kan finde på. Derimod kan de relatere sig til dem, fordi de er velkendte for dem – og vi har f.eks. set den forestilling, at man som ung må væk for at komme op ad den sociale rangstige. Men de unge er ikke mere mærket af sådanne forestillinger, end at de kan formulere andre billeder knyttet til deres personlige planer og overvejelser.

De negative stereotyper formuleres særligt hos *de tilflyttende specialister*, om end med visse forskelle i samspil med konkrete bosætningsovervejelser. *De lokale* og *de lokale projektmagere*, som har deres baggrund på Lolland-Falster, har mindre grund til at betjene sig af stereotyperne. Når vi ser dem, er det mest når der blandt ledere udtrykkes alvorlige bekymringer om rekruttering af uddannet arbejdskraft.

Fælles for alle interviewpersonerne er, at de ofte forholder sig til en forestillet negativ forudindtaget omkring Lolland hos interviewererne og ikke-lokale i al almindelighed. Billedet bruges enten antagonistisk eller bekræftende. Eller det spiller en marginal rolle. For *de lokale projektmagere*, som selv har været med til at lave noget nyt, virker stereotyperne ikke så relevante. De har jo netop gjort op med små-skala-syndromet. For dem er der i deres liv en nær, og uproblematisk, sammenhæng mellem oplevelsesarbejde og sted. Det er for denne gruppe (især på Middelaldercentret), at oplevelsesarbejdet ikke blot er blevet accepteret men har skabt en ny forestilling om stedet. De er på en måde rollemodeller, der gennem deres innovationer og internationale forbindelser bryder med stereotyperne i praksis.

Det står til dels i modsætning til den anden gruppe, som har deres arbejde som primær identifikation: *de tilflyttende specialister*. For specialisterne kommer arbejdet før stedet, og arbejdet kan føre dem væk fra stedet. Men den kraftige identifikation med arbejdet skaber også en stedstilknytning især til det mindre lokalområde omkring 'deres' attraktion. Stedet bliver en fortætning, næret af deres egne langtrækkende forbindelser. De er i kraft af deres arbejde orienteret mod, hvad der kan gøres for at bryde med stereotyperne, og i den forstand bliver de sammen med *de lokale projektmagere* til 'oplevelsesarbejdets elite i den regionale udvikling'. De går foran, og er i stand til dette, fordi de har faglige og sociale positioner, som gør det muligt. Man kan sige at uden forbindelsen - faktisk "kammeratskabet" - mellem disse to typer, ville der ikke i dag være et Middelaldercenter af den karat, som der er. Noget lignende kan siges om en række tiltag og udviklingsprojekter på Knuthenborg og Lalandia, skønt disse steder er mere komplicerede. Samtidig må man ikke undervurdere *de unge lokale på vej*. Deres arbejdspræstationer front-stage er kernen i særligt Lalandias produkt, ligesom det er i denne gruppe man måske kan finde råstoffet til fremtidens iværksættere. Måske der kan komme flere med den innovative cocktail både at være faglig specialist og lokal projektmager, som Middelaldercentrets leder i dag personificerer.

En nødvendig nuance må tilføjes her: Stedstilknytning formuleres til steder i forskellig størrelse. Der tales både om Lolland-Falster, Lolland, eller dele af og mindre steder på Lolland. En vis opdeling af Lolland i vest (Nakskov), midt (Maribo) og øst (vendt mod Nykøbing, nu Guldborgsund kommune) kan fornemmes – og den styrkes i den nye inddeling i Lolland og Guldborgsund kommuner. Stemninger og meninger om de tre vigtigste byer (Nakskov, Maribo og Nykøbing) er delte. For *de lokale* beror den på egen baggrund, familie og livshistorie. For tilflytterne er det mere en diskussion for og imod hovedbyen Nykøbing. Men for mange i begge grupper er tilknytningen i praksis mere lokal, mens det på den anden side kan mærkes en vis stabilitet i kategorien Lolland-Falster, som ikke er blevet mindre efter, Storstrøms Amt er blevet en del af Region Sjælland.

Oplevelsesarbejdet er blevet en del af de levede steder på Lolland, men det har endnu ikke været i stand til at ændre stereotyper 'indefra' og særlig 'udefra' om området. Men hvor længe vil dette være tilfældet? Forbindelser og mobilitet i alle grupper kan udfordre – men også befæste forestillingerne. En vis stedstransformation er dog i støbeskeen.

Kapitel 10 Konklusion: Oplevelsesarbejde og regional forandring

Den foreliggende undersøgelse havde som en af sine forudsætninger en antaget lokal skepsis ved, om turisme og oplevelsesindustri bliver anset som meningsfuldt arbejde af folk på Lolland. Denne antagelse – eller hypotese – er helt afkræftet. Turisme og oplevelsesindustri anses på ingen måde som stigmatiserede erhverv. De mange job på Knuthenborg og senere og i større målestok på Lalandia anses i dag for at være helt integrerede dele af arbejdsmarkedet på Lolland. Turisterhvervet og oplevelsesarbejderne er i stand til håndtere turisterne; give dem rum uden at miste deres egne forskelligartede kulturer. Vores fund stemmer således overens med anden forskning, som har vist "the ability of 'hosts' to provide some cultural space for tourists while simultaneously preserving other, more private, spaces for themselves that gives them the capacity to 'cope with tourists'" (Selwyn 1996: 249).

Ligesom på mange andre europæiske turistdestinationer så har befolkningen naturligt nok et vidst behov for at beskytte deres 'bag-regioner' (Boissevain 1996: 14-21), men hvor der på en del destinationer kan være en forstyrrende turismepåvirkning i det lokalmiljø, hvor de lokale bor og modtager nysgerrige blikke, er dette ikke en problemstilling, vi har hørt om på Lolland. Hvis der er behov for bag-regioner, så er det på selve arbejdspladsen. Særligt på en dårlig dag i servicejobs, kan det være vigtigt at have mulighed for retræte til baglokalet for at slappe af eller rase ud. Man kan så tilføje, at eftersom attraktionerne i et vidst omfang er 'kunstigt skabt' oplever befolkningen dårligt nok noget element af at deres egen kultur gøres til en kommerciel vare; noget som ellers har været tematiseret i forskningen af lokales 'håndtering' af (coping with) turister (Boissevain 1996). Den eneste som måske gør 'sin' kultur til en vare er grevens brug af sin park til kulisse for vilde dyr, men det er jo netop en brug som bygger på at gøre parken til en del af attraktionen – og netop tjener til at finansiere parken.

Nye arbejdspladser er skabt på Lolland og deres betydning rækker videre til Falster og det sydlige Sjælland, endda til København, som er nogle af de unges og specialisternes første hjem. Mange har fået nye værdifulde erfaringer – på tværs af forskellige typer af faglig og steds-mæssig tilknytning. Som vi har set i de foregående kapitler, så er Lolland ikke bare Lolland, men også alle de relationer som strækker sig ud over de regionale grænser, alle de udvekslinger af erfaringer og viden som sker gennem rejser, netværk og også specifikke møder på eksempelvis de tre virksomheder Knuthenborg Park og Safari, Lalandia og Middelaldercentret.

De tre virksomheder har, som mønsterbrydere, bidraget til at udvikle nye attraktioner, som er med til at ændre Lollands brand på markedet for turismeoplevelser. Der er skabt nye oplevelser – og det skaber nye oplevelser, som øjensynlig bliver ved med at tiltrække turister. Den manglende lokale forankring i Lollands natur- og kulturhistorie (på nær parkkulissen) er ikke noget problem, siden det nyskabte, og den linie som det repræsenterer accepteres. '...tourist are unconcerned that authenticity has been staged, providing that the fake is a good bake

and they are able to enjoy themselves' (Boissevain 1996: 12). En vis 'autentisk' faglig indramning er kendemærker ved Middelaldercentret og Knuthenborg; det er netop for at udforske, udvikle og formidle denne ramme – og overholde de etablerede regler – at specialister i formidling, historie, biologi og dyrehold er blevet rekrutteret udefra. Det forholder sig lidt anderledes på Lalandia – her består oplevelsen først og fremmest af det sociale samvær i et komfortabelt indendørs oplevelseslandskab med vægt på forbrug i stor skala. En anden version af 'the fake' som 'a good bake'.

Det som giver oplevelser den kvalitet, som vi ofte betegnes med ordet autenticitet, er at de skaber forbindelser mellem folk, mellem folk og ting, og gør dette på tværs af tid og rum (Bærenholdt et al. 2008). For at gøre de tre attraktioner til 'a good bake' spiller det en meget vigtig rolle at have bygget og indsamlet de rette omgivelser i form af bygninger, anlæg og dyr. Men der er et interessant aspekt, som kendetegner udviklingen af alle tre attraktioner: De medarbejdere som gæsterne møder, som for alvor kan skabe forbindelserne, er alle tre steder en form for kernemedarbejdere. Modsat mange oplevelsesvirksomheder, hvor det store hold af specialister og udviklere sidder back-stage, er der på alle tre virksomheder elementer af 'teater': Det er tydeligt på Middelaldercentret, hvor alle sæsonansatte og flere fastansatte (inkl. ledere) er 'stjernerne' i oplevelsesspillet i felten. På Knuthenborg er denne udvikling også kommet langt med satsningen på den faglige formidling, hvor gæsterne direkte møder de faglige specialister. Et arbejde som dyrepasserne før udførte, men som nu i stigende grad er overtaget af akademisk uddannede formidlere. Lalandias koncept hviler i høj grad på en profil med mange unge medarbejdere front-stage og en "stærk gæsteorientering" som kritisk succesfaktor (se kapitel 3). I den forstand er de mange unge medarbejdere front-stage kernearbejdskraft.

I alle tre tilfælde hviler 'det autentiske' i gæsternes oplevelser på, at konceptet bygger på en genuin ide med mening og integritet.³ Der loves en hel del og det må holdes. Noget som fungerer som en konstant ansporing inden for hver af de tre organisationer. Det er interessant, at virksomhederne, som ellers på rigtig mange måder adskiller sig fra hinanden, fordi de er oplevelsesvirksomheder orienteret mod tilstedeværende gæster, alle tre holder sig til beslægtede principper. Middelaldercentret er *ikke* et museum, hvor museumsinspektørerne kun sidder back-stage. Lalandia har for længst solgt feriehusene fra og koncentrerer sig om service og oplevelser for gæster i centret inkl. badeland. Knuthenborg Park og Safari styrker den direkte faglige formidling og andre oplevelsestilbud on-site, så oplevelsen bliver til mere end betragtning af dyrene gennem ruderne i ens egen bil.

Denne udvikling af oplevelsesvirksomheder er nært forbundet med selve oplevelsesarbejdets udvikling. Udførelsen af oplevelsesarbejdet bliver faktisk i stigende grad den kritiske, afgørende faktor for virksomhedernes succes. Samtidig

³ Tak til Lars Fuglsang for inspiration til denne vending af 'autenticitet'. Vi skal samtidig understrege, at vi ikke har undersøgt gæsternes oplevelser i denne undersøgelse og dermed heller ikke er i stand til at give en videnskabelig baseret bedømmelse af virksomhedernes samlede bidrag og resultater.

bliver oplevelsesarbejdet et centralt element i den regionale udvikling, gennem virksomhederne og deres gæster, men også gennem dets bidrag til husholdningers indkomster, bosætning, mobilitet, forbindelser og mening.

Vi har nu begrundet, hvorfor vores undersøgelse på tre oplevelsesvirksomheder kan bidrage til at besvare to spørgsmål, som er vigtige og relevante for udviklingen på Lolland-Falster:

- Hvordan opleves et hverdagsliv med et arbejde, hvor det at skabe oplevelser i kontakten med besøgende gæster er centralt?
- Hvordan indgår arbejdet i oplevelsesøkonomien i den regionale udvikling på Lolland?

Disse to forskningsspørgsmål, som vi startede rapporten med, har vi søgt at besvare under seks tematiske overskrifter i kapitlerne 4-9. Vi har valgt at fortætte svarere tematisk nedenfor og afslutte hvert tema med at stille et *spørgsmål*, som særlig retter sig til beslutningstagere og andre aktører i den regionale udvikling i området.

Det midlertidige arbejde (kapitel 4) dækker over en kompleks situation, hvor de ansatte personer har aktiviteter, som rækker betydeligt ud over det konkrete job som midlertidigt ansat. Det midlertidige arbejde indgår i et fleksibelt arbejdsmarked, hvor ikke blot de mange unge på deltid – men også de mange ufaglærte på Lolland kan indgå i skiftende job, sådan som de et eller andet omfang altid har gjort, netop på Lolland (med dets landarbejdertraditioner). Der er altså momenter af kontinuitet i det midlertidige arbejde, men det er også den måske relativt mest problematiske side ved oplevelsesarbejdet, i et mere strategisk perspektiv. For ungdomsarbejderne er midlertidigheden i høj grad selvvalgt og nærmest en kvalitet ved arbejdet; som en garanti om at man kommer væk fra det. Men for en del af de lidt ældre, som er mere end 40 år, bliver det midlertidige arbejde også en kilde til stress og usikkerhed. For andre og især mere rastløse sjæle, søges midlertidigheden fortsat som en forsikring om at man ikke gror fast i rutine; her søges usikkerheden nærmest. Den midlertidige ansættelse er naturligvis et karakteristisk problem i turisterhvervene – og det bliver for dem som virkelig identificerer sig med jobbet, især et problem når den lave arbejdsløshed og beskæftigelsespolitikken 'truer' med at flytte kernearbejdskraft over i fuldtidsstillinger andre steder. Uden et element af selvvalg, bliver midlertidigheden mere problematisk. Hvor sæsonudligning er en kommerciel strategi, som Lalandia er kommet langt med og som Knuthenborg nu arbejder på, er det formodentligt ikke en realistisk vej for Middelaldercentret, skønt planlagte, men ufinansierede, tiltag peger i den retning. Givet den høje beskæftigelse i Danmark, og også på Lolland-Falster, er beskæftigelsespolitikken nu orienteret mod at begrænse bl.a. den supplerende understøttelse, som de sæsonansatte ligesom f.eks. mange skuespillere har bygget på. Man kan så spørge: *Hvis beskæftigelsespolitikken fremover ikke skal være kultur- og erhvervspolitik – vil en stærkere kultur- og erhvervspolitik så kunne sikre videreudvikling af attraktioner af regional betydning som Middelaldercentret?*

Det performative arbejde (kapitel 5) er et centralt karaktertræk, som giver arbejdskraften helt nye kvalifikationer og udfordringer. For mange medarbejdere har det, at arbejdet indebærer en form for optræden over for gæster, enten i den mere stille servicerolle eller de mere udadvendte egentlige performative rolle, betydet at de har gennemgået en personlig udvikling, som sætter sig varige spor i eftertiden. Men der er også en afhængighed og en sårbarhed forbundet med, det vi har kaldt, det egentligt performative arbejde. Mens alt arbejde i en vis forstand kan siges at være performativt, bruger vi det her om det arbejde, som er fokuseret på en form for optræden for et publikum⁴. Afhængigheden betyder, at det for en del personer gælder, at de vanskeligt kan erstatte den anerkendelse og respekt, som de har vundet i deres performative job, med noget andet. Jobbet, som de selv har været med til at skabe, bliver derved i en vis forstand umisteligt. Og dermed kan vi også pege på den sårbarhed, som er forbundet med at arbejde performativt. Dagsformen er ikke altid god, og det kan gå dårligt, og det kan blive ganske ilde, for virksomheden – men især for den enkelte medarbejder. Det synes at være et behov for at opdyrke den tradition for studier i arbejdsliv, som kendes fra andre områder, også inden for oplevelsesarbejdet. Men der kan ikke herske tvivl om, at de serviceorienterede og særlig de egentlig performative arbejdsfunktioner har tilført medarbejderne en ressource, som vil være værdifuld for dem og for den regionale udvikling i andre sammenhænge fremover. Mere systematisk bearbejdning af det performative arbejdsliv er en potentiel regional ressource, som vil kræve investeringer i forskning og udvikling. Oplevelsesindustriens arbejdsliv er en stort set uopdyrket tematik, som rummer muligheder for videre praktisk udforskning, særligt for 'first mover'. Når netop oplevelsesarbejdernes præstationer er så centrale, som de er for de tre markante virksomheder på Lolland-Falster, kunne man spørge: *Kunne der være en regional interesse i udvikle mere viden om denne form for arbejdsliv – for at kunne tiltrække den nødvendige arbejdskraft også fremover?* Det er ikke kun på Lolland-Falster, men også på hele Sjælland, i Danmark og internationalt, at udviklingen af *det performative arbejde*, som involverer en 'særlig personlig indstilling i arbejdet'⁵ og hvor anerkendelse fra gæster/kunder måske spiller en større rolle end ledelsens, vil være interessant at vide mere om.

Det grænseoverskridende engagement (kapitel 6) skaber forskellige typer af kvalifikationer, forbindelser men ikke mindst også en del fortætninger i kraft af engagement i fællesskaber på arbejdspladsen og ud over arbejdspladsen, i lokalsamfundet, i faglige fællesskaber over afstand. Der er de mange (lokale, danske og udenlandske) frivillige på Middelaldercentret, og der er de mange unge på Lalandia og på Knuthenborg om sommeren. Mange kvalifikationer fra tidligere arbejdsfunktioner finder nye kreative anvendelser. I de forbindelser og fortætninger som opstår omkring Middelaldercentrets 'felt', Lalandias 'center' og Knuthenborgs 'park' mødes forskellige kompetence og baggrunde for at arbejde sammen. Derved nedbrydes grænser mellem faglige identiteter og felter, og der kan opstå ny

⁴ Vi bruger altså her ordet performance i en lidt mere bogstavelig forstand end i den mere samfundsvidenskabeligt og teoretisk forankrede 'performance' tilgang i studiet af turisters praksis (se Bærenholdt et al. 2004, 2008). Der er dog den sammenhæng af begge tilgange vægter netop praksis som en performance.

⁵ Tak til Anders Sørensen for inspiration til denne formulering.

fællesskaber, som også bliver basis for forskellige netværk (se nedenfor og kapitel 8). Det er her et interessant eksempel, at Middelaldercentret i sine tidlige dage som 'Middelalderligt Teknologicenter' indgik i projekter for bl.a. Kulturfonden og EU's Socialfond med det formål at bygge bro mellem eksisterende kulturinstitutioners professionelle og den folkelige kulturs amatører. Projektets formål var præcist at overskride barrierer og grænser mellem disse grupper, og det skete ikke mindst gennem at lægge vægt på den professionelle (kernemedarbejderens) nærvær og deltagelse i selve oplevelsesfeltet (Gerner Nielsen 1992). Grundlaget for det performative – men også midlertidige – oplevelsesarbejde er altså, at der etableres mødesteder, hvor grænser mellem forskellige roller kan overskrides på grund af et fælles engagement. På Lalandia og Knuthenborg sker disse overskridelser mere i kraft af enten en sammenhæng med lokalsamfundet eller ved at forskellige faglige orienteringer bringes i samspil. Det interessante er at de forbindelser, der herigennem skabes som fortætninger i 'feltet', 'centret' og 'parken' samtidig indebærer forbindelser, der rækker langt. Til eksperimentelle kultur- og kulturarvsmiljøer i Indien og Ungarn, til eksperter i vilde dyr i hele Europa og til de unge og deres andre miljøer i bl.a. København. *Hvis denne type grænseoverskridende engagement, og de forbindelser som følger med, er væsentlige for Lolland-Falster, findes der så måder hvorigennem de kan faciliteres? Kan der drages vigtige erfaringer fra hidtidige projekter (bl.a. fra EU) i den retning?*

Faglig kundskab, stolthed og sårbarhed (kapitel 7) hænger i oplevelsesarbejdet nøje sammen med det performative arbejde. Leveres der en ordentlig service og lever den op til både virksomhedens og ikke mindst (de ofte genbesøgende) kunders forventninger? For en række de egentlige performative arbejdsfunktioner er der dertil en mere direkte faglig specialiseret kundskab. Begge former for faglige performance kan være sårbare, men særligt oplevelsesservicearbejdet er udsat, da det kun bygger på den personlige serviceperformance. Her er ingen faglig specialviden – eller for de unge: ingen indgroet intuition – at bygge på. Det er vigtigt at understrege at faglig kundskab og stolthed, men også den sårbarhed som følger med, også udvikles uden for de faglærte og specialisternes rækker. Medarbejderne har, hvis de kan finde sig i 'lugten i manegen', mulighed for at udvikle mange kontakter og samtidig udvikle sig selv personligt. Et vigtigt svar på den sårbarhed, som følger med, er ikke bare at gæster og ledere, men også kolleger, anerkender medarbejdernes indsats. Kollegialiteten skal her helst udspille sig på tværs af f.eks. frivillige, aktiveringsmedarbejdere, sæsonansatte og faglige specialister. Mens det faglige indhold i de specialiserede kundskaber dækkes gennem netværk over lange afstande, er der gennemgående træk i de bredere kundskaber i servicearbejdet, som kan være et regionalt indsatsområde for bl.a. CEUS og RUC. *Hvilke muligheder er der for at etablere og videreudvikle uddannelser og efter/videreuddannelse, som retter sig særligt mod oplevelsesarbejdet og dets sårbare, midlertidige, performative og grænseoverskridende karakter?* Det er tænkeligt, at der her skal tænkes utraditionelt, hinsides traditionelle undervisningsformer og med inddragelse af instruktører med ukonventionelle baggrunde.

Forskellige netværk (kapitel 8) fungerer sammen i udfoldelsen af oplevelsesarbejdet. Der er tale om faglige netværk, om rekreative og familiære netværk og om krydsende netværk, på tværs af arbejds- og privatliv. Hvor det umiddelbart er de krydsende netværk, som skaber nye muligheder for både medarbejderne og

virksomhederne, har det vist sig, at de rent faglige og rent rekreative/familiære også spiller væsentlige roller. De faglige netværk er også personlige og bringer vigtige, langtrækkende, forbindelser til regionen. Samtidig skal de rekreative og familiære netværk ikke overses, fordi de skaber væsentligt mening og sammenhæng i livet for mange. Netværk af disse typer kan erfaringsmæssigt ikke fremmes gennem formelle indsatser; det er netop pointen ved netværk, at de er personlige og bygger på gensidig udveksling. Men det man kan spørge om, er: *Er der noget vundet ved at – og (i givet fald) hvordan kan man – synliggøre og offentligt anerkende betydningen af de netværk, som er så centrale for udviklingen af oplevelsesindustrien i regionen?*

Steder på Lolland: Tilknytning, flytning og forandring (kapitel 9) var det sidste kapitel, som indeholdt en skitse til en analyse af fem livsformer, som hver på deres måde udgjorde en specifik sammenhæng af oplevelsesarbejde og stedstilknytning. For tre af typerne, spillede oplevelsesarbejdet slet ikke nogen hovedrolle for deres stedstilknytning og overvejelser om bosætning / flytning. For *de lokale, de unge lokale på vej* og *bosætterne* repræsenterer oplevelsesarbejdet enten et muligt lønarbejde blandt andre eller et midlertidigt arbejde på vej videre i livet. De spiller hver især på forskellige af de udbredte stereotype forestillinger om Lolland-Falster, men disse forestillinger viser sig at være mere forskelligartede og nuancerede. For to andre grupper, *de lokale projektmagere* og *de tilflyttende specialister* spiller oplevelsesarbejdet en naturlig hovedrolle, fordi det netop er dette arbejde, som knytter dem til stedet. De er hver for sig og sammen oplevelsesarbejdets elite i den regionale udvikling, men de stiller sig ganske forskelligt til de negative stereotype forestillinger om det lidet innovative Lolland. *De lokale projektmagere* har selv i praksis brudt med forestillingerne, mens *de tilflyttende specialister* fortolker en del af deres observationer ind i stereotyperne.

Der er mange former for stedstilknytning på spil og de spiller en væsentlig rolle for den regionale udvikling, fordi de motiverer og fortolker en række af de beslutninger folk gør mht. arbejdssted, uddannelse og bosted. I den situation, hvor Lolland i forhold til resten af landet kendetegnes ved en markant mere aldrende befolkning⁶, er de unges og de erhvervsaktives motiver og fortolkninger nogle endda meget vigtige pejlemærker for den fremtidige regionale udvikling på Lolland. Selv den stedstilknytning til Lolland, som formuleres løst af de unge på vej væk for uddannelse, er væsentlig, fordi den kan rumme en åbning for evt. at vende tilbage som de nye *lokale projektmagere*, gerne også med de specialiserede kvalifikationer inden for oplevelsesområder, som relativt få lokale har i dag. Samtidig er det meget vigtigt at kunne holde på *tilflyttende specialister*, som i dag f.eks. er helt afgørende for udviklingen af faglig formidling og internationalt samarbejde på Knuthenborg. Billige boliger er endnu en attraktion, men det varer ikke nødvendigvis ved og er muligvis ikke tilstrækkeligt for folk med en længere uddannelse. For udviklingen af Lolland som levende steder er det store spørgsmål, *hvordan kan man udvikle bymiljøer, boligmiljøer og kulturtilbud, som gør bosætning på Lolland til et positivt valg for unge med*

⁶ 28% af befolkningen er over 60 år på Lolland, mod kun 20% i hele landet, som fremhævet i foredrag af projektleder Orla Skrubbeltrang ved ARES konference i Næstved 12. januar 2006

en baggrund på Lolland og for specialister udefra. Byudvikling i de større købstæder Nykøbing, Maribo og Nakskov synes at være en del af svaret.

Selv om vi har dokumenteret at oplevelsesarbejdet nu – ”selvfølgelig” som de lokale siger til os - er en accepteret del af hverdagslivet, er det endnu svært at se, at der er sket særlig store transformationer og genopfindelse af steder på Lolland. Det er endnu som om, med risiko for at bekræfte stereotyper, at der er kommet noget mere lønarbejde at vælge imellem. Ikke som om samfundet er i gang med en opstilling til nye erhverv med mere vægt på oplevelser. En sådan omstilling ville både skulle kunne ses igennem omdannelse af de fysiske omgivelser, de sociale mødesteder og af de kulturelle forestillinger. Især de sidste synes ret sejlivede, selvom de bruges ’relativt frit’ til meget forskellige formål. Vi vil her pege på et centralt punkt i en sådan transformationsproces, hvor oplevelsesarbejdet – med performativitet, faglighed og netværk – indeholder en vanskelig problemstilling:

Oplevelsesarbejdet kendetegnes ved en *grænseløshed*. Vi har i denne rapport især fremhævet de positive kvaliteter, der kommer ud af det grænseoverskridende engagement, midlertidighed og diverse netværk ud af området. Men vi har også påpeget den sårbarhed, som kendetegner oplevelsesarbejdet. Det er for oplevelsesarbejderne nødvendigt at udføre en form for ’grænsearbejde’⁷, så de kan manifestere og regulere hvor meget, de kan tåle at være eksponeret for et publikum, og hvor meget de derudover kan tåle at arbejde, rejse osv. Det grænseløse arbejde⁸ handler om, hvor langt vi kan tillade os at lade arbejdet gå i at opsluge vores energi og engagement. Dette er en arbejdslivsproblemstilling, som der mangler viden om. Men det er også en problemstilling, der handler om, hvor langt man kan og vil gå i regional forandringer, og deres sårbarhed og holdbarhed.

I andre mere etablerede kulturinstitutioner kan man erfare en bevidst formuleret afgræsning over for at lade sig helt styre publikum og over for at optræde (se Bærenholdt 2007a om Vikingskibsmuseet). Ud over den faglige, museale, kundskab og stolthed, som ligger bag denne grænsedragning, viser det sig, at det også er frontstage medarbejderne, som drager denne grænse. Etablerede institutioner beskytter derved både deres egen og medarbejdernes autoritet. Middelaldercentrets koncept er anderledes; her lægges grænsen for optræden omkring ’feltet’. Men samtidig er arbejdet grænseløst for mange i geografisk forstand, fordi det involverer mange rejser og netværk nationalt som internationalt. Det er noget, som er væsentligt for faglige specialister i næsten alle fagområder. For at gøre disse forbindelser og inspirationer holdbare for organisation og regionen, er det vigtigt at de udstrækkes til at omfatte andre end de ledende specialister. Noget som bl.a. Middelaldercentret har haft succes med.

⁷ Tak til Erika Andersson Cederholm for inspiration til overvejelser omkring ’grænsearbejde’.

⁸ Det grænseløse arbejde er - ligesom det flygtige arbejde - grundlæggende begreber i meget igangværende forskning ved Center for Arbejdsmiljø og Arbejdsliv (www.ruc.dk/enspac/aliv) ved Institut for Miljø, Samfund og Rumlig Forandring ved Roskilde Universitetscenter.

En af de fordele, som måske kendetegner oplevelsesvirksomhederne på Lolland, er at den relativt mere isolerede lokalisering og de mindre institutionaliserede organisationer kan betyde at folk er mere villige til at arbejde på tværs af etablerede faglige og kulturelle skel. Det kan tænkes at denne mindre institutionelle stivhed⁹ gør, at arbejde, som andre steder måske opleves som grænseløst, ikke her bliver oplevet sådan. Det virker således som om (og det er ikke direkte undersøgt) at erfaringsopsamlinger og evalueringer her er nemmere at kommunikere på tværs, end man måske er vant til i København eller Roskilde. Ligesådan ser man ikke den modstand mod 'tivolisering', som bruges til grænsedragning og beskyttelse af arbejdslivet i mere etablerede og centralt lokaliserede kulturinstitutioner. Dette er kun hypoteser, som det vil kræve yderligere undersøgelse af at få klarhed over.

Netop 'grænsearbejdet' i forhold til graden af personlig involvering i arbejdet, optræden i arbejdet og deltagelse i nationale og internationale netværk står i centrum for den fremtidige udvikling af oplevelsesarbejdet på Lolland. Det grænseløse arbejde rejser spørgsmålet om, om det er nødvendigt at skabe lidt mere faste rammer omkring oplevelsesarbejdet. *Er der brug for at bygge nogle svage eller lette institutionaliseringer?* Der kunne være tale om professionel støtte til innovation, ledelse og organisation af oplevelsesarbejdet. Om mere samarbejde med bl.a. lokale kulturelle institutioner. Og om udvikling af mere tilgængelig viden om oplevelsesarbejdet.

Der er i oplevelsesvirksomhederne på Lolland skabt nye typer af jobs, som er attraktive både for lokale og for udefrakommende. Det frivillige arbejde på Middelaldercentret er af uvurderlig betydning, ligesom de unges midlertidige servicearbejde og netværk. Der er ikke meget samarbejde mellem virksomhederne, men det er reelt et spørgsmål, hvor meget de kan lære af hinanden. Så længe de bidrager til den fælles markedsføring af området, og Lalandia f.eks. kan henvise til Middelaldercentret og Knuthenborg som nærliggende attraktioner uanset om deres gæster besøger disse eller ej, er der formodentligt ikke mere at hente gennem samarbejde på destinationen (se Bærenholdt et al. 2004 kapitel 2 om de principielle problemer i destinationsudvikling i turisme). Der er ingen grund til at tro, at netop destinationssamarbejdet skal være det som organiserer de mest innovative og lærerige netværk. Særligt på Middelaldercentret og Knuthenborg fremgår det klart, at de væsentligste netværk rækker langt uden for Lolland-Falster. En del af deres grænsearbejde består således i ikke at blive 'opslugt' af lokalsamfundet og lokale forpligtelser.

Grænsearbejdets dilemma består i, at det netop er i kraft af oplevelsesarbejdets grænseløshed (i forhold til optræden, loyalitet, arbejdsindsats og rejseaktivitet) er

⁹ Dette minder om hvad Peter Maskell i regionaløkonomien har omtalt som en 'tilbagelegenhedsfordel'. Det kunne kaldes en 'små-skala-fordel' som positiv kontrast til det tidligere nævnte 'små-skala-syndrom'.

man har opnået den frugtbare kombination af fortætninger og forbindelser. Grænsesarbejdet skal derfor håndtere en situation, hvor innovation og nyskabelse bliver til i et dynamisk og temmelig flydende rod af relationer (se Jóhannesson og Bærenholdt 2008). Det er ofte netop ved at holde situationer flydende, at der kan ske noget nyt. Men samtidig er det flydende arbejde sårbart, og blot nogle enkelte aktører forlader skuden er det en trussel mod projekternes holdbarhed.

Det er da heller ikke hvilke som helst fortætninger og forbindelser, der er produktive. Oplevelsesvirksomhedernes ledelse forfølger således også nogle kriterier, ofte fokuseret på økonomisk bundlinie, der konsekvent søger at sortere, hvad det er værd at være med i. Men disse mere traditionelle, ledelsesmæssige, former for sortering, løser ikke problemet med de *bredere regionale rammevilkår* for oplevelsesarbejdet. Isolerede uddannelsesindsatser gør det heller ikke. Det er her, man kan overveje nogle former for svag/let institutionalisering af en vidensbaseret udvikling af oplevelsesarbejdet. For at det skal kunne lade sig gøre, er det væsentligt at inddrage det bredere engagement fra frivillige, medborgere og det såkaldt 'folkelige' og den kreative åbenhed som ofte kendetegner 'det kulturelle område'. Det er nok vigtigt at huske på, at håndteringen af oplevelsesarbejdets grænseløshed ikke handler om lukke sig inde, men om at give bestræbelserne og engagementerne retning og orientering.

Undersøgelsen af oplevelsesarbejde og regional forandring har vist, at oplevelsesarbejdets bidrag til den regionale udvikling indeholder en samspil mellem mindst fem betydningsfulde faktorer eller engagementer, med lidt forskellig vægt mellem virksomhederne: Det kommercielle i driften af virksomhederne (Knuthenborg og Lalandia), det politiske element i iværksætterprocessen (Lalandia og Middelaldercentret), det civile engagement fra frivillige eller lokalsamfund (Middelaldercentret og Lalandia), det faglige engagement fra professionelle specialister (især Knuthenborg og Middelaldercentret) og den personlige udvikling, som oplevelsesarbejdet indebærer (alle steder på forskellig vis). Det er igennem kombinationen af disse fem engagementer, at oplevelsesarbejdet bidrager til de forbindelser og fortætninger, som er afgørende for den regionale udvikling.

Litteratur

Amin, A. 2004. 'Regions Unbound: Towards a New Politics of Place', *Geografiska Annaler* 86B:1, 33-44.

Baldacchino, G. 1997. *Global Tourism and Informal Labour Relations*. London: Mansell.

Bjørn, C. 1999. *Knuthenborg Park: Danmarks største herregårdspark og dens skabere*, Knuthenborg.

Boissevain, J. 1996 'Introduction', In Boissevain, J. (ed.) *Coping with Tourists: European Reactions to Mass Tourism*. Providence: Berghahn Books, pp. 1-21.

Bryman, A. 2004. *The Disneyization of Society*. London: Sage.

Buciek, K. 1996. *Fra problem til metode*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.

Bærenholdt, J.O. 1991. *Bygdeliv: Livsformer og bosætningsmønster i Nordatlanten*. Forskningsrapport nr. 87, Publikationer fra Institut for Geografi, Samfundsanalyse og Datalogi, Roskilde Universitetscenter.

Bærenholdt, J.O. 2007a. 'Transaktioner: Medarbejdere og oplevelser i kulturøkonomien', In Bærenholdt, J.O. og Sundbo, J. (reds.) *Oplevelsesøkonomi: Produktion, Forbrug, Kultur*, Frederiksberg: Samfundslitteratur, pp. 159-183.

Bærenholdt, J.O. 2007b. *Coping with Distances: Producing Nordic Atlantic Societies*. Oxford: Berghahn Books.

Bærenholdt, J.O. 2008. 'At forbinde steder: Turistoplevelser på farten', *Nordisk Museologi* (i trykken).

Bærenholdt, J.O. kommende. 'Regional development and non economic factors', entry to the International Encyclopedia of Human Geography, Elsevier (MS number 866, accepted for publication).

Bærenholdt, J.O and Haldrup, M. 2006a. 'Rural Regions in the Cultural Economy: In what Sense a "Regional Problem"?', Paper for European Urban and Regional Studies conference in Roskilde 21-24 September.

Bærenholdt, J.O. and Haldrup, M. 2006b. 'Mobile networks and place making in cultural tourism', *European Urban and Regional Studies*, 13 (3): 209-224.

Bærenholdt, J.O.; Haldrup, M. og Larsen, J. 2008. 'Performing Cultural Attractions'. In Sundbo, J. og Darmer, P. (eds.). *Creating Experiences in the Experience Economy*, Cheltenham: Edward Elgar (i trykken).

Bærenholdt, J.O., Haldrup, M., Larsen, J. og Urry, J. 2004. *Performing Tourist Places*, Aldershot: Ashgate (andet oplag 2007).

Crang, M. 1994. 'On the heritage trail: Maps of and journeys to Olde Englande', *Environment and Planning D: Society and Space*, 12: 341-55.

Crang, P. 1994. 'It's showtime: on the workplace geographies of display in a restaurant in southeast England', *Environment and Planning D: Society and Space*, 12: 675-704.

Crang, P. 1997. 'Performing the tourist product'. In Rojek, C. og Urry, J. (eds.). *Touring Cultures: Transformations of Travel and Theory*, London: Routledge.

Gerner Nielsen, E, 1992. *Folk og Museer: Erfaringer fra museumsinitiativer støttet af kulturfonden*, København: Udviklingscentret for folkeoplysning og voksenundervisning.

Heelas, P. 2002. 'Work, ethics, soft capitalism and the 'turn to life' ', In du Gay, P. Og Pryke, M. (eds.). *Cultural Economy*, London: Sage.

Hjalager, A.-M. 1987. *Livsformer på Lolland: Et forprojekt om dagligliv, arbejdsløshedsstrategier og erhvervsfremme*. Rapport nr. 3, København: Planstyrelsen.

Hjalager, A.-M. 1996. *Turistserhvervets arbejdskraftsammensætning*. Rapport til Erhvervsministeriet.

Hjalager, A.-M. og Andersen, S. 1998. *Turismebeskæftigelse i Mål 5b-områderne: En undersøgelse af kairieremønstre og uddannelsesforudsætninger*. Aarhus: Handelshøjskolen i Aarhus.

Højrup, T. 1983. *Det glemte folk: Livsformer og centraldirigering*. Hørsholm: Statens Byggeforskningsinstitut.

Jóhannesson, G. T. og Bærenholdt, J. O. 2008. 'Transnational Mobilities in Place: Connections in Tourism'. In Bærenholdt, J. O., and Granås, B. (eds.). *Mobility and Place: Enacting Northern European Peripheries*. Aldershot: Ashgate (i trykken).

Kneafsey, M. 2000. 'Tourism, place identities and social relations in the European rural periphery', *European Urban and Regional Studies*, 7 (1): 35-50.

Ladkin, A. 2004. 'The life and work history methodology: A discussion of its potential for tourism and hospitality research', In Phillimore, J. and Goodson, L. (eds.) *Qualitative Research in Tourism*, London: Routledge.

Lærkegård, N.; Oldin, K. og Bentsen, H. C. 2006. *Historien om Lalandia*. Rødby: udgivet af redaktørerne,

Meged, J.W. 1999. Institutionaliserings af turisme som udviklingsstrategi i udkantsområder – en caseopgave om EU-støttede turistprogrammer på Lolland. Cand. Merc. Int. specialeopgave, Handelshøjskolen i København (ikke publiceret).

Nordfeldt, M. og Stenbacka, S. 2008. 'Regionalpolitikens lokale avtryk'. In Andersson, F.; Ek, R. og Molina, I. (red.). *Regionalpolitikens geografi: Regional tillväxt i teori og praktik*, Malmö: Studentlitteratur, pp. 185-216.

Nyseth, T. og Granås, B. (eds.) 2007. *Place Reinvention in the North: Dynamics and Governance Perspectives*. Nordic Research Programme 2005-2008 Report 1. Stockholm: Nordregio.

Selwyn, T. 1996. 'Postlude', In Boissevain, J. (ed.) *Coping with Tourists: European Reactions to Mass Tourism*. Providence: Berghahn Books, pp. 247-254.

Sherlock, K. 2001. 'Revisiting the concept of hosts and guests', *Tourist Studies*, 1 (3): 271-295.

Simonsen, K. 2005. *Byens mange ansigter: Konstruktion af byen i praksis og fortælling*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.

Sørensen, O. B. og Vogelius, P. 1988. *Skibsværftsarbejdere uden værft*. Roskilde: GeoRUC.

Urry, J. 2002. *The Tourist Gaze, Second Edition*. London: Sage.

Wearing, S. 2006. *Volunteer tourism: Experiences that make a difference*. Wallingford: CABI Publishing.

Weaver, A. 2005. 'Interactive service work and performative metaphors: The case of the cruise industry', *Tourist Studies*, 5 (1): 5-27.

Wenger, E. 1998. *Communities of Practice – Learning, Meaning and Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.

Williams, A.M. og Hall, C.M. 2002. 'Tourism, migration, circulation and mobility: The contingencies of time and place', In Hall, C.M. og Williams, A. M. (eds) *Tourism and Migration, New Relationships between Production and Reproduction*, Dordrecht: Kluwer, pp. 1-52.

Årsberetning 2005. Middelaldercentret, Nykøbing F.

10 år i tal, "Ridderturneringernes betydning for salget af ost i Nykøbing F. Hovedgade", 2002. Middelaldercentret, Nykøbing F.