

## **Procesevaluering**

Stevns Klint mod Verdensarv

Svabo, Connie

*Publication date:*  
2013

*Document Version*  
Andet version

*Citation for published version (APA):*  
Svabo, C. (2013). *Procesevaluering: Stevns Klint mod Verdensarv*. Østsjælland Museum.

### **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 [rucforsk@kb.dk](mailto:rucforsk@kb.dk) providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

# **Procesevaluering: Stevns Klint mod Verdensarv**

## **Rapport udarbejdet af**

Connie Svabo

Studieleder, lektor, ph.d.

Roskilde Universitet, Center for Oplevelsesforskning

## **I dialog med**

Tove Damholt

Museumsdirektør, geolog, ph.d.

Østsjællands Museum

13.112013

## Procesevaluering: Stevns Klint mod Verdensarv

Denne rapport beskriver og evaluerer projektet Stevns Klint mod Verdensarv, som er gennemført i et samarbejde mellem Østsjællands Museum og Roskilde Universitets Center for Oplevelsesforskning / Institut for Miljø, Samfund og Rumlig Forandring (ENSPAC). Projektets formål har været: at udvikle et forskningsbaseret udstillings- og formidlingskoncept for Stevns Klint; at bidrage til museets arbejde med at udvikle Stevns Klint til et regionalt formidlings-, oplevelses-, og turismemæssigt fyrtårn med status som UNESCO Verdensarv; samt at bidrage til museets arbejde med videndeling og lokal forankring af udviklingsprocessen. Endvidere har det været en prioritet at samtænke udstillingsbaseret formidling, formidling i landskabet og mobil formidling via Østsjællands Museums omfattende digitale formidlingsprojekt Kalklandet (finansieret af Nordea-fonden). Kombinationen af det digitale projekt og behovet for at nytænke formidlings- og velkomstfaciliteter for et Stevns Klint med verdensarvstatus, gjorde at et delformål med projektet er videndeling. Projektet er gennemført i perioden 01.07.2012 – 01.12.2013. Projektet er blevet strakt ud over en længere tidsperiode end først planlagt, fordi projektet forløber parallelt med lokalplansarbejde, høringsprocesser og borgerinddragelse. Dialogen mellem museet og RUC fortsætter i nye former efter projektafslutning.

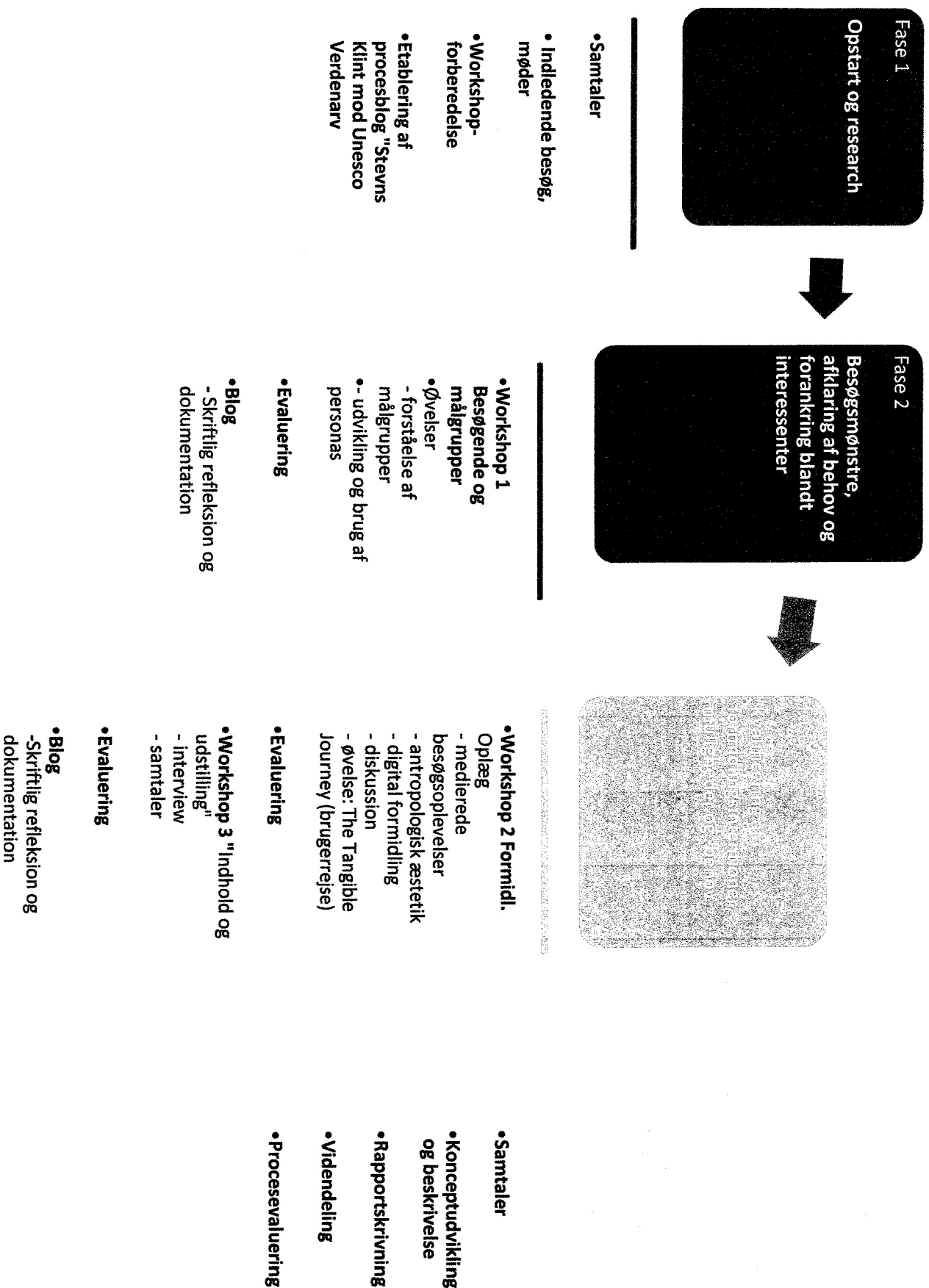
## Projektforløb

Samarbejdsprocessen er forløbet i flere faser med hver deres delmål, som beskrevet i figur 1, procesforløb.

*Fase 1, Opstart og research* har bestået af indledende samtaler, rundvisning og møder, samt en fælles forberedelse af den første store workshop, hvor centrale eksterne interessenter deltog. Endvidere blev der i denne fase af hensyn til videndeling etableret en procesblog "Stevns Klint mod UNESCO Verdensarv". Denne blog har blandt andet bidraget til at projektet er blevet udvalgt til omtale i en casepublikation fra Danske Universiteter om hvordan offentligt finansieret forskning kommer samfundet til gavn. (Omtale vedlagt, bilag 1). *Fase 2, Besøgsmønstre, afklaring af behov og forankring blandt interessenter* har været en central fase idet frugtbare dialoger blev etableret mellem centrale interessenters viden om besøgendes typiske ønsker, behov og praksisser, og en forskningsbaseret konceptualisering af og metodisk tilgang til design af oplevelser med udgangspunkt i den besøgende. På workshop 1 udviklede centrale interessenter en række personaer, som beskrevet i hovedrapporten. Benyttelse af personaer som en metode til at forskyde interessentperspektiver i retning af de besøgendes oplevelse var en stor succes, måske særligt fordi der allerede var etableret tillidsfulde relationer mellem museet og disse interessenter, og fordi interessenterne også fik mulighed for at 'tage deres kasketter på', dvs italesætte deres særinteresser, i løbet af workshoppen og ved efterfølgende dialog. Interessentperspektiver forskydes når den besøgendes perspektiv antages, og dette frisætter kreativ og konstruktiv deltagelse. *Fase 3, Kvalificering af formidlingsintentioner, muligheder og -behov*, arbejdede videre med viden og perspektiver som blev skabt i fase 2, men i en videre kvalificering af mødet mellem besøgendes perspektiv og museets tanker om formidlingens indhold og form. I denne fase var der fokus på at præsentere udvalgte forskningsbaserede vinkler på formidling og besøgsoplevelse for museets personale for at skabe fælles referencer i forhold til formidling og dermed bidrage til personalets refleksivitet og italesættelse af formidlingspraksis. Ydermere var det hensigten at skabe grundlag for fremadrettede dialoger i personalegruppen, herunder involvering og forståelse af projektet Stevns Klint mod Verdensarv, og hvilke implikationer et fokus på denne hovedfortælling vil medføre for andre aspekter af formidlingen om klinten. Der blev i denne fase også arbejdet videre med personaer (udviklet på workshop 1). På workshop 2 blev personaerne sat ind i en

'besøgsrejse' kontekst. Dette er beskrevet forskningsmæssigt i artiklen "Making and Playing with Customer Journeys" af Gudiksen & Svabo, i antologien "Situated Design Methods" som udgives af MIT Press i 2014. I fase 3 fandt endvidere en række møder sted som handlede om at indkredse og præcisere hvad de centrale formidlingsmæssige omdrejningspunkter er i fortællingen om Stevns Klint som verdensarv, herunder hvilke dele af fortællingen der har særlig appel i forhold til forskellige typer af besøgende. Disse samtaler fortsatte i *Fase 4, Udvikling, konceptbeskrivelse og rapportering*, hvor den primære aktivitet var at samle de erfaringer og perspektiver, der var kommet frem i løbet af fase 1, 2, og 3 og udarbejde en fremstilling som både tilgodeser ønsket om det brede turisme- og regional-økonomiske perspektiv, tager udgangspunkt i forskning om oplevelsesdesign og turismepraksisser, samt skitserer principper for formidling i udstilling, på mobile medier og i landskabet. Der var fortsat regelmæssig dialog mellem museet og RUC i denne fase, og en central indsigt som voksede ud af dialogen, er hvilke konsekvenser det har for formidlingsperspektivet, at det der skal formidles er en verdensarvsfortælling. Det betyder for eksempel, at det er legitimt – og naturligt – at anlægge et globalt perspektiv i fortællingen og i valget af genstande – i stedet for at tage udgangspunkt i et lokalt perspektiv.





Figur 1: procesforløb

## Styrende principper: inddragelse og dialog

Generelt har de styrende principper i projektet været inddragelse og dialog. Der har undervejs været brugt flere typer metoder og forskellige strategiske udviklingsværktøjer, både med henblik på afdækning af målgrupper og i forhold til interessent- og medarbejderinvolverende processer. I den forbindelse er der afholdt 3 workshops (1 ekstern og 2 interne), hvor indholdet har vekslet mellem oplæg, øvelser og brug af forskellige kommunikations- og udviklingsværktøjer. Derudover har interview og samtaler, sammen med den generelle forskning i oplevelsesdesign, dannet grundlag for konceptudviklingen, som det er beskrevet i den endelige rapport.

De centrale principper om inddragelse og dialog har udmøntet sig i, at der har været indarbejdet feedback cykli hele vejen igennem forløbet. Et konkret eksempel på dette er, at deltagerne på workshop 1 (personaworkshoppen) i projektets fase 1, både blev guidet igennem en evaluering af workshoppen ved workshoppens afslutning (guidet proces understøttet af post-it notes og Stanford d.schools 'Feed-back capture grid' i en modificeret udgave), samt blev inviteret til at fortsætte dialogen med RUC-projektleder via mail.

## Central læring: besøgende i centrum

Det centrale læringspunkt for museet er, at *den besøgendes perspektiv* indgår i museets bevidsthed på nye måder.

Museumsdirektør Tove Damholt siger: " Et meget væsentligt resultat af projektet er, at vi nu ser udviklingsarbejdet i brugerperspektiv og endvidere at vi har fået øjnene op for de *forskellige* brugerperspektiver. Det unikke, perfekte besøg findes ikke – det er blevet en del af museets pakke nu at tale om flere forskellige besøgende, og endnu mere vigtigt: at tale om *besøgssituationen* mere end udelukkende at fokusere på hvad for noget indhold, vi vil formidle. Det gik op for os, at det kun er nogle ganske få besøgende, der fokuserer på noget helt bestemt indhold. De fleste kommer åbent og interesserede og vil gerne have en god oplevelse."

Det centrale råd at give videre til andre udviklingsprojekter er, at det er vigtigt at inddrage både interne og eksterne interessenter og at facilitere denne inddragelse på en måde, som giver deltagerne mulighed for at bidrage konstruktivt til design- og udviklingsprocessen.

## Uddrag fra evalueringer af workshops

Jeg synes det var meget godt at få lidt teoretiske betragtninger med. Det kunne vi godt bruge mere af i forhold til udarbejdelsen af nye udstillinger.

- en af museets ansatte

...det viste hvor vigtigt det er, at få skabt et univers, som får børn/voksne i flere forskellige generationer til at opnå fælles følelse, når man får lagt de rigtige elementer ind i udstillingen. Dejligt og noget jeg synes kunne bruges som eksempler på hvad vi kan gøre anderledes eller tage med i kommende ny udstilling.

en af museets ansatte

På trods af min store skepsis mod hele workshop konceptet så syntes jeg at der i det her tilfælde var en fin balance mellem fagligt input/oplæg, seriøse diskussioner og de praktiske øvelser.

-en af museets ansatte

...sammenholdt med sidste workshop står det lysende klart – idealbesøget finder aldrig sted. Og når det nu altså er en erkendt udfordring, så leder det straks vider til hvordan vi forholder os til det. Hvordan iscenesætter vi the moment of truth - wauw oplevelsen?

- en af museets ansatte

## Projektets resultater

- Analyse af eksisterende besøgspraksisser blandt besøgende på Stevns Klint
- Afvikling af tre workshops med interne og eksterne interessenter
- Udvikling af koncept for oplevelsesdesign for Stevns Klint som Verdensarv
- Etablering og drift af procesblog for projektet Stevns Klint som Verdensarv og anden videndeling

## Nedslag fra projektets videndelingsaktiviteter

- Videndelingsseminar om mobil formidling 15 maj 2013, hvor oplevelsesdesign for Stevns Klint som Verdens Arv blev relateret til Stevns Klint app'en Kalklandet. Drøftelse og erfaringsudveksling blandt deltagere, bl.a. Danmarks Borgcenter, Condidact, Adapt, ØsScenekunstens Udviklingscenter, RUC m.fl.
- Benyttelse af projektet som case i artiklen "Making and playing with customer journeys" af Gudiksen og Svabo, udgives i bogen "Situated Design Methods", redigeret af Svabo m.fl., udgivet af MIT Press i 2014.
- 2000 visninger af projektets procesblog <http://stevnsklint.wordpress.com/>
- Omtale af projektet i casepublikationen "Det virker! 13 historier om teknologioverførsel" udgivet af Danske Universiteter, 2013 (se næste side)
- I det omfang Østsjællands Museum finder det relevant, stiller RUC sig til rådighed for det videre udviklingsarbejde.
- Både Østsjællands Museum og RUC indbyder andre institutioner og interesserede til at kunne trække på erfaringer og resultater fra projektet.

## Oplevelsesdesign for Stevns Klint som UNESCO Verdensarv

Forskere på Roskilde Universitet bistår Østsjællands Museum med et udstillings- og formidlingskoncept for Stevns Klint, som kandididerer til UNESCOs verdensarvliste.

På Stevns Klint er der spor fra en af de mest dramatiske episoder i historien: det meteornedslag, som udslettede halvdelen af alle livsformer på jorden, heriblandt dinosaurerne. På baggrund af disse spor er Stevns Klint udset som kandidat til UNESCOs verdensarvliste, hvor man allerede finder steder og kulturværker som Grand Canyon, Akropolis og Den Kinesiske Mur.

I 2012 indgik Østsjællands Museum og Roskilde Universitet en samarbejds-aftale om udvikling af et nyt oplevelsesdesign for Stevns Klint. Universitetets forskere har til opgave at udarbejde et forskningsbaseret udstillings- og formidlingskoncept forud for afgørelsen om Stevns Klints optagelse på UNESCOs verdensarvliste i 2014.

Roskilde Universitets Center for Oplevelsesforskning er projektleder på samarbejdet, som vil inddrage flere fagdiscipliner på Roskilde Universitet. Projektet vil trække på elementer fra museumsformidling, arkitektur, grafisk design, interaktionsdesign og digitalt design, men også på inputs fra lokale aktører.

"Hvis Stevns Klint kommer på UNESCOs verdensarvliste, kan det brande regionen nationalt og internationalt og derved skabe grobund for lokal og regional udvikling særligt inden for turisme og oplevelsesøkonomi, men også inden for formidling, undervisning og forskning," siger adjunkt Connie Svabo, som er tovholder på samarbejdet.

