

Slutrapport, DEM-projekt

Når et projekt med medfinansiering fra Danmarks Erhvervsfremmebestyrelses Decentrale Erhvervsfremmemidler (DEM) afsluttes, er det vigtigt at få beskrevet projektets vigtigste resultater og samlet op på de gode – og eventuelt mindre gode – erfaringer, der er indhøstet undervejs. Erfaringerne skal bruges til læring og input til at skabe endnu bedre og mere effektfulde projekter i fremtiden.

Projektets resultater og erfaringer skal beskrives af tilsagnsmodtager i den såkaldte **slutrapport**, der skal afleveres til Sekretariatet for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse samtidig med det afsluttende regnskab for projektet.

NB: Hvis projektet slutevalueres af Sekretariatet for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelses evaluator, vil denne evalueringsrapport erstatte slutrapporten. Tilsagnsmodtager kan i så fald vælge at udarbejde sin egen slutrapport, men det er ikke noget krav.

Hvis projektet derimod ikke slutevalueres af Sekretariatet for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelses evaluator, skal tilsagnsmodtager sørge for at få udarbejdet slutrapporten.

Slutrapporten skal udfyldes i den nedenstående skabelon for at sikre sammenlignelighed på tværs af projekter.

Slutrapporten vil blive offentliggjort på [Sekretariatet for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelses hjemmeside](#).

Slutrapporten skal derfor skrives, så den kan læses og forstås af personer uden forudgående kendskab til projektet. Skriv gerne i et kort, klart og aktivt sprog. Og brug gerne underoverskrifter og punktopstillinger, som gør teksten overskuelig og læsevenlig.

Hvis projektet er evalueret af en ekstern evaluator, som projektet selv har udvalgt, kan resultaterne fra denne evaluering med fordel indarbejdes i slutrapporten.

Sekretariatet for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse, september 2021

Skabelon for slutrapport (max 10 sider)

Stamdata om projektet

Ud for "journalnummer" skrives projektets journalnummer hos Sekretariatet for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse.

De samlede projektudgifter og medfinansieringen skal matche det endelige projektregnskab. Hvis tilsagnsmottager er i tvivl om medfinansieringen, bedes man kontakte Sekretariatet for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse. Alle beløb bedes oplyst i hele kr.

Projekttitle: Autentisk Lokalt Værtskab på Sydsjælland & Møn

Journalnummer: TUR-21-0094

Projektperiode: 28.01.21-31.12.23

Samlede projektudgifter (kr.): 2.141.000

Medfinansiering fra DEM-midler (kr.): 1.070.500

1. Projektets formål og vigtigste partnere

Her beskrives kortfattet projektets formål, inkl. målgruppe. Herudover beskrives hvilke partnere (erhvervsfremmeaktører, uddannelses- og videninstitutioner, virksomheder mv.), der har bidraget til at gennemføre projektet, og hvilke roller partnerne hver især har udfyldt i projektet.

Projektet har til formål at styrke det autentiske lokale værtskab på Sydsjælland & Møn. Med det autentiske lokale værtskab menes der det værtskab, som gæsten møder, når de er i destinationen om end det er kommercielle aktører, frivillige ildsjæle, lokale borgere eller den digitale service. I destinationen er vi bevidste om, at der kun skal én dårlig oplevelse til, for at det præger en ferie og vi ved samtidig, at den gode oplevelse både avler merforbrug, genbesøg og gode anbefalinger. Det autentiske lokale værtskab bliver altså leveret af hele turismekollektivet, hvor vi i destinationen kan stå inde for det vi leverer, samt måden det bliver leveret på.

Helt konkret har projektet samlet lokale ALV-grupper på tværs af brancher, bidraget til netværk for frivillighed, udviklet en værtskabsuddannelse, som har givet kompetenceløft på tværs og derigennem holdt en lang række workshops. Alt sammen har bidraget til at styrke det autentiske lokale værtskab.

En række turismeaktører har været partnere i projektet og har bidraget med deres konkrete viden og behov i forhold til udvikling af værtskabsuddannelsen og arbejdet med frivillighed. Det har igennem hele projektet været en prioritet at udvikle det, som turismeerhvervet har haft mest brug for og dermed har partnerne haft en stor betydning. Partnerne er House of Møn, Næstved Turistforening, Holmegaard Værk, Østsjællands Museum, Slusehuset v. Lars Westermann og Slingerupgård. De har bl.a. været med til at sparre på udvikling af Frivillighåndbogen og temaer for værtskabsuddannelse.

Professionshøjskolen Absalon startede som projektpartner, men da Leisure Management-uddannelsen skiftede over på Zealand Sjællands Erhvervsakademi overtog de også partnerrollen. Det er her værtskabsuddannelsen er udviklet og Zealand har holdt en lang række workshops. Ligeledes der er udviklet e-læring, som fører projektet videre i fremtiden.

Det er også igennem samarbejdet med Zealand, at en stor del af arbejdet med frivillighed har ligget, da en af underviserne er en af landets førende frivillighedseksperter. Udover at skabe netværk for de frivillige og løfte kompetencerne for dem der arbejder med frivillige, er der også skrevet en håndbog om frivillighed, som er blevet distribueret. Denne vil en lang række turismevirksomheder,

som arbejder med frivillighed få glæde af, også efter at projektet afsluttes. Slutteligt er der i projektet også lagt timer til udvikling af en podcast om frivillighed og gæsteservice, således budskaberne har mulighed for at leve endnu længere og nå ud til flere målgrupper end med de andre initiativer i projektet. Produktionen af podcasten blev lavet i 2023, men den bliver først distribueret i jan-feb. 2024 uden for projektets formelle periode.

VisitSydsjælland-Møn har som tilsagnsmodtaget varetaget projektstyringen og koordineringen mellem alle partnere. Derudover har det været destinationens rolle at sikre en bred involvering af partnerne og turismeaktører, facilitere en lang række workshops og sikre udbredelse af det autentiske lokale værtskab. VisitSydsjælland-Møn har stået for at udbrede kendskabet til alle aktiviteter i projektet, som dermed kunne komme alle i destinationen til gavn. Det har været muligt for alle at deltage i aktiviteterne, da workshops er blevet annonceret vidt og bredt på hjemmeside og igennem nyhedsbreve og deltagelse har været gratis for dem, som ville være med.

2. Projektets vigtigste resultater/effekter

Her beskrives kort de vigtigste aktiviteter, som har været gennemført i projektet, de skabte output samt resultater/effekter. Med hensyn til resultater/effekter beskrives både de allerede skabte resultater/effekter og de resultater/effekter, som forventes at indtræffe, efter projektet er afsluttet.

Beskrivelsen af projektets aktiviteter, output og resultater/effekter skal tage udgangspunkt i den endelige ansøgning og det output- og effektskema, som tilsagnsmodtager afleverer til Sekretariatet for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse i forbindelse med projektets afslutning. Det er ikke nødvendigt at omtale alle indikatorer. Dog skal antal deltagende virksomheder/personer samt resultat-/effektindikatorer altid omtales. Vigtige resultater, som ikke er målt med indikatorer, bør også omtales.

Der er skabt fem lokale ALV-grupper i destinationen, som er Møn, Stevns Klint, Næstved, Faxe og Præstø Fjord gruppen. Dette var den oprindelige tanke, da det er vigtigt at stå sammen lokalt, selvom man er en del af en stor samlet destination på Sydsjælland & Møn. Grupperne har arbejdet forskelligt med det autentiske lokale værtskab, men fælles for alle er, at der er afholdt fællesmøder/stormøder, hvor man har haft mulighed for at drøfte den fælles retning og hvad det lokale område stod for. Udover etableringen af fællesskabet i ALV-grupperne har der sideløbende med dette projekt været iværksat markedsføring af hver gruppe, hvilket fortsættes efter projektet. Grupperne vil dermed også fortsætte, men det forventes også at de selv tager del i at koordinere interne møder, hvilket allerede er startet op flere steder. Vi kan derfor konkludere at grupperne er velforankret i lokalsamfundet.

Den værtskabsuddannelse som er skabt, har givet betydelige erfaringer med videre. Selvom vi først havde i tankerne at værtskabsuddannelsen skulle blive en uddannelse, som kunne give akademiske point ved Zealand, blev det hurtigt tydeligt, at det ikke var det rette behov ved aktørerne. Aktørerne havde ikke behov for at give deres medarbejdere et diplom efter at have deltaget på ti moduler ved Zealand. De havde i stedet behov for fleksibilitet, hvor man kunne vælge til og fra alt efter eksisterende viden. Derudover var der behov for at lancere uddannelsen som workshops, hvilket gjorde det mere overskueligt at deltage i og at workshops blev afholdt tættere på aktørerne i destinationen. Der er afholdt over dobbelt så mange workshops end det forventede output, da efterspørgslen var stor og udbyttet attraktivt. En tilfredshedsundersøgelse, som blev sendt ud til alle VISMs samarbejdspartnere (også dem udenfor dette projekt), hvor der er spurgt direkte ind til workshops viste at 36% af respondenterne har deltaget, eller haft medarbejdere, på VisitSydsjælland-Møns workshops med kompetenceløft. 87% af deltagerne var helt eller delvist tilfredse med den workshop, de har deltaget på. Af de deltagende virksomheder oplever 100% at workshoppen bidrog til økonomisk optimering. 77% har fået inspiration fra deres deltagelse, 75% har udvidet deres netværk, 73% har fået ny viden.



2. Projektets vigtigste resultater/effekter

Vi håber på og regner med, at kunne finde en løsning, så vi økonomisk kan få mulighed for at fortsætte med workshops for erhvervet i 2024, men det bliver forventelige i mindre skala end tidligere igennem projektet. Men til gengæld der er også udviklet e-læring, hvor nye i branchen, eller aktører som ikke nået med på uddannelsen kan få del i den viden og det kompetenceløft der er givet. Begge dele er blivende tilbud.

Netværk for frivillighed var en stor prioritet i starten af projektet, hvor alle frivilliginitiativer som kunne kobles til turisme, blev afdækket. Efter vi fik koblet frivillighedseksperter fra Zealand, Julia Hunt på projektet, stod det klart, at det ikke var optimalt at danne ét stort netværk over så stor en geografi. De fleste frivillige vil nemlig gerne gøre noget godt for lige netop der, hvor de bor. Til gengæld har de aktører, som arbejder med eller leder frivillige stor glæde af at indgå i netværk på tværs og der er blevet holdt workshops for dem, hvor de har kunnet dele erfaringer med hinanden. Der er med baggrund heri skrevet en håndbog om frivillighed, som vil komme aktører til glæde efter projektet afsluttes.

Der er sat effektmål vedr. danske turismeovernatninger, internationale turismeovernatninger og turismeomsætning. Disse mål har været svære at leve op til, af grunde som ikke har direkte med dette projekt at gøre. Når der arbejdes med værtskab og service vil effekterne først reelt komme til udtryk længere ude i fremtiden. Vi ved, at bedre service og oplevelser har en effekt på både antal overnatninger og forbrug, men det kræver længere tid. Først skal kompetencerne udvikles og tages i brug, hvilket både 2021, 2022 og 2023 har været brugt på, dernæst skal gæsterne opleve den unikke autentiske lokale service via værtskabet, hvilket kan få dem til at øge turismeforbruget og genbesøge et område. Det bliver dog ikke opgjort i faktiske tal for før flere år efter, når rapporten med Turismens Økonomiske Betydning udkommer. Før dette projekt direkte giver en effekt på fx genbesøg, skal gæster, som oplever den gode service have tid til at komme igen, eller anbefale stedet til venner og familie, som dermed vælger overnatninger på Sydsjælland & Møn.

Vi må derfor konkludere, at indenfor projektperioden har vi været for optimistiske med effekterne, men vi forventer stadig, at kunne se en tydelig forbedring efter projektets ophør og at projektets effekter rækker langt udover de klassiske målbare parametre, som omsætning og oversætning, da det f.eks. også handler om tilfredshed for turister, frivillige, virksomheder og borgere.

3. Erfaringer og læring

Her beskrives de vigtigste erfaringer og læring, som tilsagnsmottager og de øvrige partnere bag projektet har gjort sig, og som man bør holde sig for øje, hvis man skal gennemføre lignende projekter i fremtiden. De mindre gode erfaringer kan være mindst lige så vigtige at få beskrevet som de gode.

Fokus skal være på, om projektets effektkæde (årsags-virkningssammenhænge) hang sammen som ventet, dvs. førte de gennemførte aktiviteter til de forventede output og effekter? Hvis de gennemførte aktiviteter ikke førte til de forventede output og effekter, skyldtes det så, at en eller flere af de kritiske forudsætninger bag projektets effektkæde ikke holdt stik, eller var der tale om uforudsete udefrakommende faktorer (fx en økonomisk lavkonjunktur)?

Var nogle aktiviteter særligt succesfulde? Var der aktiviteter, som man ville udelade, tilføje eller gribe anderledes an, hvis man skulle gentage projektet?

Hvis projektet er evalueret, eller der er foretaget anden form for videnopsamling, kan dette med fordel indarbejdes i slutrapporten.

Gennem projektet har vi opnået en række erfaringer, som vi vil tage med videre i kommende aktiviteter og projekter.

Vores udvikling og arbejde skal være til gavn for turismeaktørerne på Sydsjælland & Møn, derfor er det vigtigt at være fleksibel i forhold til de indledende tanker. I dette projekt var de indledende tanker at lave et uddannelsesforløb med faste moduler, hvor de samme deltagere skulle igennem

3. Erfaringer og læring

alle moduler. Men efter de indledende drøftelser med de kommercielle partnere i projektet og andre turismeaktører stod det klart, at Værtskabsuddannelsen skulle være mere fleksibel. Derfor udviklede vi uddannelsen med moduler som turismeaktører kunne til- og fravælge alt, efter hvad der passede til deres medarbejdere. Det har betydet, at flere forskellige medarbejdere har kunnet deltage på moduler og det har givet flere et relevant kompetenceløft.

Ligeledes har vi igennem projektet lært at frivillighed er, og bør være, ultralokalt. For destinationen og også for turister er området Sydsjælland & Møn ikke vildt stort, og man kan på ca. en time køre fra den ene ende til den anden. Derfor lå det implicit i vores tankegang, at netværk for frivillighed også ville kunne spænde over hele destinationen. Dette er dog ikke tilfældet og vi har nu lært, at når vi skal udvikle og støtte frivillige initiativer, skal det foregå helt lokalt, hvor der i forvejen er en frivillig forankring. De frivillige i destinationen gør en stor forskel for det værtskab, som gæsterne møder, hvor man kan opleve en mere personlig og autentisk service, derfor vil vi fortsat have fokus på frivillighed, men på de frivilliges præmisser. Det betyder også, at vi som destinationselskab kan støtte og udvikle dem, men for at det bliver en succes, skal de have deres egen forankring og fremdriften skal komme fra det enkelte initiativ.

I projektet har aktiviteterne direkte ført til de lovede output, og med den fleksibilitet, som er nævnt ovenfor, er det også lykkedes at overgå flere af outputtene. Til gengæld har aktiviteter og output ikke ført til opfyldelse af de forventede effekter på den helt korte bane, som allerede forklaret. Der er i projektet arbejdet med de DEM fastsatte effekter med overnatninger og turismeomsætning, og selvom det er et mål at vækste for destinationen, er det svært at aflæse projektets indvirkning på effekterne på den store skala. Effekterne er styret af mange udefrakommende elementer, som f.eks. hvordan overnatningstallene ville arte sig efter Covid-19. Derudover er vi udfordrede af, at de mange små overnatningssteder med under 40 sengepladser, som er på Sydsjælland & Møn ikke tæller med i statistikken. Vores hypotese er også, at de gæster, som rejser efter det lokale og autentiske værtskab, vil have tendens til at vælge et mindre overnatningssted, hvor man er i tættere dialog med den lokale vært. Dette er dog ikke noget man kan få konkrete effekter på. Ydermere bør projekter, som har fokus på service og det gode værtskab sigte efter effekter, som ligger længere ude i fremtiden, og det bør ikke forventes at forbedre overnatningstal og omsætning indenfor de første år eller to. Dette vil som minimum også kræve en større markedsføringsindsats i projektet.

Vi har gode erfaringer med at samarbejde med alle typer af projektpartnere og vil uden tvivl fortsætte med dette. Når det drejer sig om projektpartnere, som er turismeaktører, har vi også gjort en række erfaringer. Projektpartnerne deltager meget aktivt på de aktiviteter, som relaterer sig direkte til deres virksomhed. Til gengæld bliver aktiviteter, som er ligger lidt væk fra egen virksomheds formål nedprioriteret. Dette er logisk, eftersom der sidder virksomhedsejere, som først og fremmest skal have deres egen virksomhed til at løbe rundt. Dette faktum skal man have for øje, når man planlægger projektet – og derfor er det også vigtigt med en central projektstyrende enhed, som destinationselskabet, til at få større projekter til at lykkes på tværs af mange interesser.

4. Forankring/videreførelse efter projektperioden

Her beskrives, hvordan projektets resultater videreføres og videreudvikles, når tilskuddet udløber, og hvilke konkrete tiltag der er gjort for at forankre projektets erfaringer og resultater.

Der er en række aktiviteter, som i projektet er forankret og vil blive videreført.

F.eks. er de lokale ALV-grupper nu rigtig godt forankret, deltagerne i grupperne kender hinanden og grupperne har udviklet sig til at handle om mere end det Autentiske Lokale Værtskab. Der er udenfor dette projekt udviklet markedsføring, som har fokus på de lokale områder, hvilket vil køre videre i fremtiden. Markedsføringen ligger som en central del af destinationens basisfinansiering,

4. Forankring/videreførelse efter projektperioden

derfor kan denne del nemmere køre videre uden DEM støtte. Dog vil der, når aktørerne mødes, fortsat være fokus på samarbejdet og det lokale værtskab.

Det generelle værtskabsarbejde vil fortsætte i destinationen. Her er der omkring 60 turistinformationer, som årligt deltager på en kursusdag, en produktkendskabsstur og en evalueringdag. I denne forbindelse er der naturligvis meget fokus på det autentiske lokale værtskab og viden fra projektet vil blive videreført til aktørerne.

Vi har fortsat et håb om at kunne tilbyde workshops som løfter kompetencerne, men i og med at det ikke er en del af vores basisfinansiering, bliver det på en anden måde fremover. Til gengæld vil de udviklede e-læring moduler og kommende podcast kunne leve videre efter projektet og komme til gavn for hele turismeerhvervet uanset projektets støtte og koordinering.

Den frivillige indsats bliver videreført i den håndbog, der er skrevet om frivillighed samt podcast, som er blevet produceret, men ikke distribueret endnu. Herigennem bliver viden om frivillighed forankret og givet videre til relevante aktører. Zealand vil bl.a. arbejde videre med frivillighed og håndbogen med deres kommende elever.

Den generelle viden som alle partnere og tilsagnsmottager har opnået gennem projektet, er forankret ved flere forskellige medarbejdere. Dette betyder, at vi fortsat vil gøre brug af de ideer og tanker, der er kommet fra projektet og måske videreudvikle det til et nyt projekt ved Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse.

Den/de tegningsberettigede for tilsagnsmottager¹:

For- og efternavn	Dato og underskrift

¹ Hvis du har en bemyndigelse fra den tegningsberettigede til at underskrive perioderegnskaber, kan du også underskrive slutrapporten.