



Gebiedsidentiteit ontrafeld: van verleden tot heden

Een advies aan The Missing Link over hoe heritage interpretation geïntegreerd kan worden in haar methode met behulp van de interpretation methode van Steve van Matre.

Naomi Höfkes

341241

Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs
Saxion Hospitality Business School

Gebiedsidentiteit ontrafeld: van verleden tot heden

Een advies aan The Missing Link over hoe heritage interpretation
geïntegreerd kan worden in haar methode met behulp van de interpretation
methode van Steve van Matre.

Datum van publicatie:

8 juni 2017

Naomi Höfkes

341241

Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs

Saxion Hospitality Business School

The Missing Link erfgoedadvies

Pelmolenlaan 12-14

3447 GW Woerden

Opdrachtgever: Boudewijn Goudswaard

Bedrijfsbegeleidster: Saskia Hornikx

Saxion Hogeschool Deventer

Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs

Saxion Hospitality Business School

Eerste examiner: Gijs Theunissen

Tweede examiner: Jan van Oene

Onderzoeksdocent: Anneke van der Mey



Gebiedsidentiteit ontrafeld: van verleden tot heden

VOORWOORD

Voor u ligt het thesisrapport 'Gebiedsidentiteit ontrafeld: van verleden tot heden', dat is geschreven naar aanleiding van het afstudeeronderzoek dat is uitgevoerd voor erfgoed adviesbureau The Missing Link. Dit adviesrapport is geschreven om de opleiding Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs aan de Saxion Hospitality Business School succesvol af te ronden.

Met veel enthousiasme ben ik in februari 2017 begonnen met de laatste fase van mijn studie. Een fase waar ik erg naar uitkeek aangezien ik mijn opgedane kennis en vaardigheden eindelijk in de praktijk mocht toepassen. Daarnaast keek ik erg naar dit semester uit vanwege de interessante opdracht die ik eind 2016 verworven had.

Na vijf maanden hard gewerkt te hebben presenteer ik u met gepaste trots mijn bachelorthesis. Met een erg positief gevoel kijk ik terug op de afgelopen vijf maanden. Ik heb een ontzettend interessant onderzoek uit mogen voeren voor een fantastisch bedrijf. Daarnaast heb ik mezelf verder mogen ontwikkelen op diverse (vak)gebieden, een hoop nieuwe kennis en ervaring opgedaan en mooie resultaten behaald.

Het schrijven van deze thesis zou niet zijn gelukt zonder de kans die The Missing Link mij heeft geboden. Ik wil daarom directeur Boudewijn Goudswaard en bedrijfsbegeleidster Saskia Hornikx heel hartelijk danken voor het vertrouwen en de goede begeleiding tijdens de thesisperiode. Daarnaast gaat mijn dank ook uit naar de andere collega's bij The Missing Link, die altijd openstonden om hun kritische mening te geven of samen met mij over het onderzoek wilden sparren. Ook heb ik heel veel te danken aan eerste examiner Gijs Theunissen voor de goede begeleiding, inzichten en continue stimulans om het maximale uit mijn onderzoek te halen. Mijn dank hiervoor is groot! Verder wil ik tweede examiner Jan van Oene hartelijk danken voor de kritische feedback die ik heb mogen ontvangen tijdens de thesis proposal defence. Daarnaast wil ik onderzoeksdocente Anneke van der Mey danken voor haar wijze woorden tijdens de consulten, die hebben geleid tot nieuwe inzichten. Verder gaat mijn dank uit naar Michaël Steeghs, Roos van Doorn, Patricia van Lieshout en Marjan Wagenaar voor hun tijd en grote bijdrage aan dit onderzoek. Zonder hen was het niet mogelijk dit onderzoek uit te voeren. Tot slot wil ik via deze weg mijn vrienden en familie enorm danken voor de steun, wijze woorden en positieve energie die ik heb mogen ontvangen de afgelopen maanden.

Tot slot rest mij u het wensen van veel plezier tijdens het lezen van deze bachelorthesis.

Winterswijk/Woerden, 8 juni 2017

Naomi Höfkes



Gebiedsidentiteit ontrafeld: van verleden tot heden

MANAGEMENTSAMENVATTING

Beleving en betekenisgeving zijn twee woorden die de laatste jaren een steeds belangrijkere rol zijn gaan spelen in het dagelijks leven van mensen. Dit komt omdat mensen betekenis proberen te geven aan verschillende facetten van het leven en daarnaast continu op zoek zijn naar beleving. Deze ontwikkelingen zijn ook de culturele sector niet onopgemerkt gebleven. Zo willen mensen erfgoed beleven, ervaren en voelen. De manier waarop mensen erfgoed beleven en er betekenis aan geven wordt heritage interpretation genoemd. De laatste jaren zijn er verschillende methoden ontwikkeld om heritage interpretation toe te passen bij verschillende ondernemingen in de vrijetijdssector. Hierbij valt te denken aan dierentuinen, musea, parken en monumenten. Ook kan heritage interpretation toegepast worden op gebieden. Door de toenemende bekendheid van heritage interpretation heeft The Missing Link vragen gekregen vanuit de erfgoedsector of zij heritage interpretation gebruikt in haar eigen methode. Doordat The Missing Link niet weet in hoeverre heritage interpretation wordt gebruikt in haar methode heeft ze hier onderzoek naar laten doen. Doordat heritage interpretation een breed begrip is, is besloten het onderzoek af te bakenen. De volgende hoofdvraag is voortgekomen uit deze afbakening: *“Wat zijn overeenkomsten en verschillen tussen de methode van The Missing Link en de interpretation methode van Steve van Matre in relatie tot gebieden?”*

Om inzicht te krijgen in overeenkomsten en verschillen tussen de methode van The Missing Link en de interpretation methode van Steve van Matre is er een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Beide methoden zijn onderzocht op basis van de theorie en praktijk. Om inzicht te krijgen in de theorie achter beide methoden is er een uitgebreid kwalitatief bureauonderzoek uitgevoerd en hebben er interviews plaatsgevonden met experts van beide methoden. Er is gebruik gemaakt van de gevalsstudie als waarnemingsmethode om inzicht te krijgen in hoe beide methoden in de praktijk functioneren. Hiervoor zijn er interviews afgenomen met betrokkenen en heeft er een kwalitatief bureauonderzoek plaatsgevonden. Er zijn in totaal vijf casussen onderzocht. Drie casussen over de interpretation methode en twee over de methode van The Missing Link.

Uit het veldonderzoek kwam naar voren dat er zowel overeenkomsten als verschillen zijn tussen de methode van The Missing Link en de interpretation methode van Steve van Matre. Een belangrijk verschil is dat beide methoden andere uitgangspunten hebben. De methode van The Missing Link richt zich op het creëren van mooiere leefomgevingen, terwijl de interpretation methode van Steve van Matre juist memorabele belevingen wil creëren bij bezoekers. Een belangrijke overeenkomst is dat beide methoden een uitgebreide analyse van het gebied maken. Verder valt het op dat de interpretation methode naast de gebiedsanalyse ook nog een bezoekersanalyse uitvoert. Dit komt niet voor in de methode van The Missing Link. Wanneer er wordt gekeken naar de praktijk blijken er toch meer overeenkomsten te zijn dan aanvankelijk werd gedacht. Zo is er een overeenkomst ontdekt als het gaat om de vraagstukken die ten grondslag liggen om met de methoden te werken en de opdrachtgevers die hiertoe opdrachtgeven.

Het doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen in hoeverre er overeenkomsten en verschillen zijn tussen de methode van The Missing Link en de interpretation methode van Steve van Matre. Op basis van deze vergelijking zijn er aanbevelingen gegeven aan The Missing Link waarmee The Missing Link heritage interpretation kan integreren in haar huidige methode.



Op basis van de uitkomsten uit de vergelijking zijn er twee alternatieven opgesteld. Door het uitvoeren van de opties integreert The Missing Link heritage interpretation in haar huidige methode. Het eerste alternatief bestond uit het integreren van elementen uit de gebiedsanalyse van de interpretation methode van Steve van Matre in de methode van The Missing Link. Optie twee bestond uit het integreren van de bezoekersanalyse in de methode van The Missing Link. Beide opties zijn tegen elkaar afgewogen op basis van verschillende criteria die relevant waren voor dit onderzoek. Hierbij valt te denken aan de mate waarin heritage interpretation wordt geïntegreerd in de methode van The Missing Link, de aansluiting op de huidige methode van The Missing Link, de aansluiting op de missie, visie en doelstellingen, financiële gevolgen en de mate waarin de alternatieven aansluiten op de vraag vanuit opdrachtgevers. De criteria zijn gebaseerd op het interview met de directeur van The Missing Link, trends en ontwikkelingen in de sector en de eigen inzichten van de onderzoeker.

De bezoekersanalyse kwam als beste alternatief naar voren en is uitgewerkt in de vorm van een implementatieplan aan de hand van de PDCA cyclus. De alternatiefoptie gaat uit van het integreren van de bezoekersanalyse in de eerste stap van de methode van The Missing Link. Wanneer de wensen en behoeften van bezoekers van een gebied worden geanalyseerd, is het mogelijk om in de derde fase van de methode projecten te ontwikkelen die aansluiten op deze wensen en behoeften. Zo wordt er niet alleen een bijdrage geleverd aan het creëren van mooiere gebieden, maar ook aan de beleving van bezoekers van het gebied. Uit het veldonderzoek blijkt dat er meerdere varianten worden gebruikt in de praktijk voor het uitvoeren van de bezoekersanalyse, hierdoor zijn er twee varianten van de analyse uitgewerkt aan de hand van de PDCA cyclus. Het verschil tussen beide varianten heeft betrekking op de bezoekers. De eenvoudige variant kijkt niet naar de onderlinge verschillen tussen de bezoekers, terwijl de uitgebreide variant dit wel doet door de bezoekers te segmenteren alvorens ze ondervraagd worden over hun wensen en behoeften.

Beide varianten van de bezoekersanalyse zijn, zoals eerder benoemd, uitgewerkt aan de hand van de PDCA cyclus. Hierbij is er gekeken naar de concrete stappen die ondernomen moeten worden en hoe dit in de praktijk uitgevoerd moet worden. Ook is er ingegaan op het controleren van de implementatie en de manier waarop de implementatie bijgestuurd kan worden. Daarnaast zijn ook van beide varianten de financiële gevolgen uitgewerkt. De extra kosten die boven op de huidige kosten van de uitvoer van de methode per project komen bedragen voor de eenvoudige methode €2.900 exclusief btw. Voor de uitgebreide variant komen de kosten neer op €4.392 exclusief btw. Naast de kosten per project is het, alvorens er wordt gestart met het uitvoeren van de bezoekersanalyse, belangrijk dat er een interne cursus plaatsvindt waarin alle medewerkers op de hoogte worden gebracht over de toevoeging van bezoekersanalyse aan de huidige methode. Tijdens de interne cursus spreken kenners over de interpretation methode in het algemeen, de rol van de bezoekersanalyse in de interpretation methode, de toegevoegde waarde van deze analyse en de manier waarop de analyse wordt uitgevoerd in de praktijk. Daarnaast wordt er nog tijd besteed aan de segmentatie van bezoekers met behulp van het 'motivation' model. De kosten voor deze interne cursus bestaan uit 'opportunity costs' en kosten voor het inhuren van gastsprekers. Het totaalbedrag voor de interne cursus bedraagt €3.585.



INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Managementsamenvatting	4
1. Inleiding	10
1.1 Achtergrondinformatie opdrachtgever	10
1.2 Aanleiding.....	10
1.3 Probleem- en adviesdoelstelling	11
1.4 Onderzoeksdoelstelling en onderzoeksvragen	12
1.5 Leeswijzer.....	13
2. Theoretisch kader	14
2.1 Zoekmethoden en zoekmachines.....	14
2.2 Literatuuronderzoek.....	14
2.2.1 Heritage interpretation	14
2.2.2 Gebiedsidentiteit	15
2.2.3 Beleving (van erfgoed)	15
2.2.4 Erfgoed	16
2.2.5 Verbanden kernbegrippen	16
3. Methodologische verantwoording.....	17
3.1 Onderzoeksdoelstelling en onderzoeksvragen	17
3.2 Onderzoeksstrategie	17
3.3 Waarnemingsmethoden.....	17
3.4 Steekproeftrekking.....	18
3.5 Totstandkoming interviewguides	19
3.6 Analysetechniek	19
4. Onderzoeksresultaten	20
4.1 3 stappen methode The Missing Link.....	20
4.1.1 The Missing Link methode volgens de theorie	20



4.1.2	The Missing Link methode in de praktijk.....	22
4.1.3	Verschillen en overeenkomsten tussen theorie en praktijk.....	24
4.1.4	Sterktes en zwaktes van The Missing Link methode.....	24
4.2	Interpretation methode Steve van Matre.....	25
4.2.1	Interpretation methode volgens de theorie.....	25
4.2.2	Interpretation methode in de praktijk.....	28
4.2.3	Verschillen en overeenkomsten tussen theorie en praktijk.....	30
4.2.4	Sterktes en zwaktes van de interpretation methode.....	31
5.	Conclusie.....	32
5.1	Beantwoording deelvragen	32
5.1.1	Op welke manier worden de methoden volgens de theorie toegepast?	32
5.1.2	Op welke manier worden de methoden in de praktijk toegepast?	33
5.1.3	Wat zijn sterke en zwakke elementen van beide methoden?	34
5.2	Beantwoording hoofdvraag	35
6.	Discussie	37
6.1	Betrouwbaarheid	37
6.2	Validiteit	37
6.2.1	Begripsvaliditeit.....	37
6.2.2	Interne validiteit	38
6.2.3	Externe validiteit.....	38
7.	Advies	39
7.1	Alternatieven.....	39
7.1.1	Alternatief 1	40
7.1.2	Alternatief 2	41
7.2	Afweging alternatieven.....	41
7.3	Implementatieplan	44
7.3.1	Plan.....	44
7.3.2	Do.....	46
7.3.3	Check.....	46
7.3.4	Act	47



7.4	Financiële gevolgen	47
7.5	Conclusie advies	49
Nawoord		50
Literatuurlijst.....		53
Bijlagen		57
Bijlage I	Diensten The Missing Link	58
Bijlage II	Methode The Missing Link.....	58
Bijlage III	AAOCC criteria.....	59
Bijlage IV	Motivatatie keuze kernbegrippen	61
Bijlage V	Toelichting waarnemingsmethoden per deelvraag	62
Bijlage VI	Overzicht geïnterviewden	63
Bijlage VII	Interviewguides.....	64
Bijlage VIII	Interviewtranscripten	69
Bijlage IX	Codebomen	70
Bijlage X	Theorie methode The Missing Link	75
Bijlage XI	Samenvatting casus het Bulskampveld.....	77
Bijlage XII	Samenvatting casus de Rotte.....	79
Bijlage XIII	Theorie interpretation methode Steve van Matre	81
Bijlage XIV	Beleveniskaart Hof Espelo	83
Bijlage XV	Samenvatting casus Het Reestdal.....	83
Bijlage XVI	Samenvatting casus Schoorlse Duinen.....	85
Bijlage XVII	Samenvatting casus Hof Espelo	87
Bijlage XVIII	Toelichting beoordeling alternatieven	89
Bijlage XIX	Beschrijving varianten bezoekersanalyse	91
Bijlage XX	Plan (PDCA cyclus)	92
Bijlage XXI	Kostenberekening.....	95
Bijlage XXII	Urenberekening alternatiefvarianten	96



Lijst met tabellen

Tabel 5.1	Overzicht overeenkomsten en verschillen tussen beide methoden
Tabel 7.1	Toekenning wegingsfactoren aan criteria
Tabel 7.2	Toelichting beoordeling cijfers
Tabel 7.3	Geschatte extra tijdsduur uitvoer

Lijst met figuren

Figuur 4.1	Visualisatie methode The Missing Link
Figuur 4.2	Visualisatie interpretation methode Steve van Matre
Figuur 4.3	Visualisatie gebiedsanalyse interpretation methode Steve van Matre
Figuur 4.4	Bezoekersanalyse interpretation methode Steve van Matre
Figuur 4.5	Motivaction segmentatiemodel
Figuur 7.1	Besluitvormingsproces
Figuur 7.2	Schematische weergave alternatief 1
Figuur 7.3	Schematische weergave alternatief 2
Figuur 7.4	PDCA cyclus



1. INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt allereerst achtergrondinformatie gegeven over The Missing Link waarna de aanleiding van dit adviesrapport wordt beschreven. Vervolgens wordt er ingegaan op de probleem- en adviesdoelstelling. Verder worden de onderzoeksvragen besproken. Dit hoofdstuk eindigt met de leeswijzer waarin de opbouw van het adviesrapport wordt toegelicht.

1.1 ACHTERGRONDINFORMATIE OPDRACHTGEVER

Als erfgoedadviesbureau geeft The Missing Link op een inspirerende manier advies aan diverse soorten opdrachtgevers over hoe erfgoed ingezet kan worden voor een mooiere leefomgeving met oog voor de identiteit van het gebied. Het bedrijf is ervan overtuigd dat erfgoed een belangrijke rol speelt als het gaat om de beeldvorming van een bestemming. Op het moment dat de geschiedenis van een bestemming goed zichtbaar en beleefbaar is, draagt dit volgens het bedrijf bij aan de uitstraling en kwaliteit van het gebied. Deze uitstraling en kwaliteit zijn volgens The Missing Link gunstig voor het economische en sociaal-culturele klimaat. Daarnaast heeft erfgoed volgens het bedrijf het vermogen om bezoekers en bewoners aan te spreken en met elkaar te verbinden. Het erfgoedadviesbureau zorgt, door het geven van advies op maat, dat opdrachtgevers geld kunnen besparen op onderzoeken en waarde kunnen toevoegen aan de bestemming door erfgoed in te zetten als instrument voor verschillende maatschappelijke vraagstukken (The Missing Link, z.j.).

Zoals in bijlage I beschreven biedt The Missing Link vier verschillende diensten aan. Hierbij gaat het om advies op het gebied van gebiedsontwikkeling, ontwikkeling van beleid (omgevingsvisie), erfgoedmanagement en erfgoedbeleving. Om goed advies te kunnen geven op het gebied van gebiedsontwikkeling en de omgevingsvisie heeft The Missing Link een eigen methode ontwikkeld, bestaande uit drie stappen. Deze methode wordt nader toegelicht in bijlage II.

1.2 AANLEIDING

The Missing Link werkt ongeveer zes jaar met de in bijlage II beschreven methode en krijgt veel verzoeken vanuit verschillende soorten opdrachtgevers, zoals samenwerkingsverbanden, stichtingen en (lokale) overheden, om advies te geven over de inzet van erfgoed als onderdeel van de identiteit van een gebied. Opdrachtgevers hopen in deze context dat een sterke identiteit bijdraagt aan het imago van een gebied en de manier waarop bewoners en bezoekers het gebied beleven. The Missing Link wordt regelmatig bij dit soort vraagstukken om advies gevraagd vanwege haar frisse blik op erfgoed in relatie tot gebiedsontwikkeling en ruimtelijke ordening waarbij de beleving van het gebied (door bewoners en bezoekers) een grote rol speelt.

De afgelopen decennia zijn begrippen zoals beleving en betekenisgeving een steeds grotere en tevens belangrijkere rol gaan spelen in het dagelijks leven van mensen, zo blijkt onder andere uit het *boek De Beleviseconomie* van Pine en Gilmore (2012). De reden waarom deze begrippen een steeds belangrijkere rol spelen in ons dagelijks leven heeft te maken met dat mensen continu opzoek zijn naar beleving en daarnaast betekenis proberen te geven aan verschillende facetten van het leven. Beleving en het geven van betekenis helpt mensen bij het maken van keuzes in het leven (Boswijk & Peelen, 2008). De wereldwijde trends op het gebied van beleving en betekenisgeving gaan ook de culturele sector aan. Steeds vaker ervaren mensen in de culturele sector een grote betrokkenheid als het gaat om de beleving van erfgoed.



Mensen willen het erfgoed beleven, ervaren en voelen aldus de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (2017). Door goed in te spelen op de manier waarop mensen erfgoed beleven en er betekenis aan geven kan er in deze context een toegevoegde waarde worden gecreëerd.

Wereldwijd zijn er diverse associaties die zich al sinds de jaren vijftig van de vorige eeuw bezig houden met de bovenstaande ontwikkelingen. De manier waarop mensen erfgoed beleven en er een betekenis aan geven wordt volgens de associaties beschouwd als 'heritage interpretation'. De afgelopen jaren zijn er diverse methoden ontwikkeld waarmee heritage interpretation kan worden toegepast bij verschillende soorten ondernemingen in de vrijetijdsector. Hierbij valt te denken aan musea, dierentuinen, monumenten en parken. Ook kunnen de methoden toegepast worden op gebieden.

The Missing Link is zich ervan bewust dat het belangrijk is om trends en ontwikkelingen in de culturele sector, zoals hierboven beschreven, goed in de gaten te houden en indien mogelijk hierop in te spelen. De trends en ontwikkelingen op het gebied van heritage interpretation hebben er toe geleid dat The Missing Link van vijf potentiële opdrachtgevers de vraag heeft gekregen of ze heritage interpretation ook gebruikt in haar methode. Naast de vijf concrete vragen vanuit opdrachtgevers heeft ze met tientallen partijen uit de sector (o.a. Natuurmonumenten en diverse erfgoedspecialisten) gesprekken gehad over heritage interpretation en methoden die hiervoor worden gebruikt. Aangezien The Missing Link momenteel niet weet in hoeverre de methoden die worden gebruikt voor heritage interpretation overeenkomen of juist verschillen met haar eigen methode heeft ze een student de opdracht gegeven dit te onderzoeken.

Afbakening van het onderwerp

Doordat er wereldwijd meerdere methoden worden gebruikt als het gaat om heritage interpretation is gekozen om dit onderwerp voor het onderzoek af te bakenen. Er is besloten om de interpretation methode van Steve van Matre als uitgangspunt te nemen in dit onderzoek. De reden hiervoor is dat deze methode in Nederland reeds wordt toegepast en de methode toegepast kan worden op gebieden, net als de methode van The Missing Link. Naast de keuze voor de interpretation methode van Steve van Matre is ook besloten om de toepassing van de methode van The Missing Link af te bakenen. De reden hiervoor is dat de methode zowel bij gebiedsontwikkeling als bij de omgevingsvisie (ontwikkeling van beleid) wordt ingezet. Doordat deze twee diensten erg uiteen lopen en gebiedsontwikkeling op het eerste oog de meeste raakvlakken heeft met de interpretation methode (focus op bewoners, bezoekers en ontwikkelaars), is gekozen om in dit onderzoek nader in te gaan op de toepassing van de methode van The Missing Link bij gebiedsontwikkeling.

Het onderzoek bestaat door de hierboven genoemde afbakening uit het in kaart brengen van overeenkomsten en verschillen tussen de methode van The Missing Link (bij gebiedsontwikkeling) en de interpretation methode van Steve van Matre. Op basis van de uitkomsten van de vergelijking wordt er advies gegeven aan The Missing Link over hoe zij heritage interpretation (nog meer) kan integreren in haar huidige methode.

1.3 PROBLEEM- EN ADVIESDOELSTELLING

Probleemstelling

Zoals beschreven in de aanleiding is het The Missing Link opgevallen dat opdrachtgevers waarmee wordt samengewerkt steeds meer bekend zijn met heritage interpretation.



Door de toenemende bekendheid van heritage interpretation en de methoden waarmee deze vorm van interpretatie in de praktijk kan worden toegepast vragen opdrachtgevers zich af in hoeverre de methode van The Missing Link heritage interpretation toepast.

De probleemstelling in relatie tot dit onderzoek luidt als volgt:

'In hoeverre is er sprake van overeenkomsten en verschillen tussen de methode van The Missing Link en de interpretation methode van Steve van Matre bij gebieden en welke suggesties kunnen worden gedaan om heritage interpretation te integreren in de methode van The Missing Link?'

Adviesdoelstelling

Het doel van het advies is om The Missing Link, op basis van een vergelijking tussen haar huidige methode en de interpretation methode van Steve van Matre, advies te geven over hoe ze heritage interpretation kan integreren in haar huidige methode. Om een passend advies te geven aan The Missing Link is het belangrijk om inzicht te krijgen in de overeenkomsten en verschillen tussen de methode van The Missing Link en de interpretation methode van Steve van Matre. Het uiteindelijke advies heeft de vorm van een implementatieplan aan de hand van de PDCA cyclus.

Managementvraag

Op basis van de probleem- en adviesdoelstelling is de onderstaande managementvraag geformuleerd:
Hoe kan The Missing Link heritage interpretation integreren in haar methode met behulp van de interpretation methode van Steve van Matre?

In het adviesonderdeel van dit adviesrapport wordt er middels een implementatieplan uitgebreid beschreven welke elementen uit de interpretation methode The Missing Link in haar methode kan integreren en hoe dit het beste aangepakt kan worden.

1.4 ONDERZOEKSDOELSTELLING EN ONDERZOEKSVRAGEN

Onderzoeksdoelstelling

Op basis van de aanleiding van dit adviesrapport is een onderzoeksdoelstelling geformuleerd. Deze luidt als volgt: *het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de toepassing van de methode van The Missing Link en de interpretation methode van Steve van Matre. Op basis van de uitkomsten van een vergelijking tussen beide methoden wordt The Missing Link voorzien van advies over hoe ze heritage interpretation kan integreren in haar huidige methode met behulp van de interpretation methode van Steve van Matre.*

Onderzoeksvragen

Om het doel van het onderzoek te bereiken is er kennis nodig. De onderstaande hoofd- en deelvragen geven weer welke kennis er precies nodig is voor het beantwoorden van het managementvraagstuk.

Wat zijn overeenkomsten en verschillen tussen de methode van The Missing Link en de interpretation methode van Steve van Matre in relatie tot gebieden?

1. Op welke manier worden de methoden volgens de theorie toegepast?
2. Op welke manier worden de methoden in de praktijk toegepast?
3. Wat zijn sterke en zwakke elementen van beide methoden?



1.5 LEESWIJZER

In dit thesisrapport wordt er in hoofdstuk twee allereerst ingegaan op het theoretisch kader. De kernbegrippen die in het theoretisch kader worden besproken vormen namelijk het zogenoemde fundament voor het onderzoek. In het volgende hoofdstuk staat de methodologische verantwoording centraal. Hierbij wordt er ingegaan op de onderzoeksstrategie, de waarnemingsmethoden, steekproeftrekking en de analysetechnieken die gebruikt zijn. Tevens wordt in dit hoofdstuk de totstandkoming van de interviewguides besproken. Hoofdstuk vier staat in het teken van de onderzoeksresultaten. Hierin worden de bevindingen van beide methoden met elkaar vergeleken door te kijken naar overeenkomsten en verschillen. Op basis van de resultaten wordt er in het volgende hoofdstuk een conclusie getrokken waarbij de hoofd- en deelvragen worden beantwoord. De validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek wordt besproken in hoofdstuk zes. Hoofdstuk zeven gaat in op het advies. Hierbij worden alternatieven besproken en afgewogen tegen verschillende criteria. Het beste alternatief wordt uitvoerbaar gemaakt aan de hand van een implementatieplan aan de hand van de PDCA cyclus. In het nawoord wordt er gereflecteerd op het handelen gedurende het onderzoek en de toegevoegde waarde van dit onderzoek voor de branche.



2. THEORETISCH KADER

Het theoretisch kader staat in dit hoofdstuk centraal. Er wordt ingegaan op de zoekmachines en zoekmethodes die zijn gebruikt voor het vinden van geschikte literatuur voor dit onderzoek. De vier kernbegrippen die centraal staan in dit onderzoek worden uitgebreid besproken in de tweede paragraaf. Tevens wordt er in deze paragraaf ingegaan op de verbanden tussen de kernbegrippen.

2.1 ZOEKMETHODEN EN ZOEKMACHINES

Zoekmethoden

Om sneller en eenvoudiger geschikte en betrouwbare literatuur te vinden is er gebruik gemaakt van verschillende zoekvragen en zoektermen. Alle zoekvragen en zoektermen zijn zowel in het Nederlands als in het Engels gebruikt om geschikte literatuur te vinden. Tevens is er gezocht naar verbanden tussen de hierboven genoemde begrippen door het woord 'en'/'and' toe te voegen aan de zoekopdracht. Om het zoekproces nog efficiënter en effectiever te laten verlopen is er gebruik gemaakt van verschillende zogenoemde zoekcommando's en combinaties van deze zoekcommando's welke Sanders (2013) beschrijft in 'Slimmer zoeken op internet'. Tevens is er veelvuldig gebruik gemaakt van de sneeuwbalmethode.

Zoekmachines

Google Scholar, de Saxionbibliotheek en databanken Springer Link, ScienceDirect, WorldCat en Ebscohost zijn de zoekmachines en databanken welke zijn gebruikt voor het vinden van geschikte en betrouwbare literatuur. Het gebruik van de website van de Saxionbibliotheek heeft tevens er toe geleid dat er een aantal boeken uit de Saxionbibliotheek in Deventer zijn gebruikt voor het theoretisch kader.

Om de kwaliteit van gevonden bronnen op het internet te waarborgen zijn continu de AAOCC criteria in acht genomen. In bijlage III wordt de AAOCC criteria nader toegelicht. Tevens is er in deze bijlage een bron uitgewerkt volgens de AAOCC criteria

2.2 LITERATUURONDERZOEK

Heritage interpretation, gebiedsidentiteit, beleving en erfgoed zijn de vier kernbegrippen die centraal staan in dit onderzoek. Bijlage IV bevat een onderbouwing voor de keuze van de kernbegrippen. De onderstaande deelparagrafen gaan in op de definities van de kernbegrippen en het de verbanden tussen de kernbegrippen.

2.2.1 HERITAGE INTERPRETATION

Interpretatie is een begrip dat vanuit verschillende invalshoeken kan worden bekeken. Aangezien The Missing Link een erfgoed adviesbureau is en de interpretation methode waarmee de methode van The Missing Link vergeleken gaat worden gericht is op de interpretatie van erfgoed (heritage interpretation) wordt in deze deelparagraaf het begrip heritage interpretation nader toegelicht.

In de wetenschappelijke literatuur wordt er veelvuldig verwezen naar de definitie van Tilden (2007). Tilden (2007) stelt dat interpretatie als volgt kan worden omschreven: "an educational activity which aims to reveal meanings and relationships through the use of original objects, by firsthand experience, and by illustrative media, rather than simply to communicate factual information" (p. 17).



Hierbij gaat het volgens Tilden (1957 in Carter, 2001) niet alleen om het vertellen van interessante dingen over plaatsen, maar om mensen de waarde in te laten zien van het gebied om mensen vervolgens aan te sporen tot bescherming van het gebied.

Beck en Cable (2011) sluiten zich aan bij Tilden door te stellen dat interpretatie een inspirerend en informatief proces is om het begrip, de waardering en bescherming van cultureel en natuurlijk nalatenschap te verhogen. Hierbij wordt interpretatie gezien als een proces dat hetgeen weergeeft wat bezoekers zien, leren en ervaren (Beck & Cable, 2011). Heritage interpretatie omvat volgens Carter (2001) ideeën en zorgt in sommige gevallen zelfs voor verbazing waardoor mensen erfgoed op een andere manier gaan begrijpen. Wanneer gebieden op een goede manier geïnterpreteerd worden zorgt dit volgens Carter (2001) voor nieuwe inzichten over wat een plek zo speciaal maakt. Door deze inzichten wordt er bij mensen betekenis gecreëerd. Van Matre (2008) is van mening dat interpretatie kan worden beschouwd als een zogenoemde ambacht die nodig is om ervaringen die (recreatieve) bezoekers opdoen op plekken die ingericht zijn voor publiek belang te verrijken.

Doordat in dit onderzoek de interpretation methode van Steve van Matre centraal staat wordt de definitie van Van Matre (2008) voor heritage interpretation aangehouden.

2.2.2 GEBIEDSIDENTITEIT

De identiteit van een gebied is volgens André (2011) niets anders dan een aantal verschillende factoren die een plek een bepaalde realiteit geven. Gebiedsidentiteit wordt in de literatuur ook wel beschouwd als het DNA van een gebied (Thomassen, 2013). Volgens Sulsters (2006) is gebiedsidentiteit de verbindende en onderliggende factor voor verschillende uiterlijke kenmerken van een gebied. De identiteit van een gebied zegt volgens Ennen (2014) onder andere meer over de locatie, de ruimtelijke vorm en het gebruik van het gebied. Daarnaast kan identiteit een hoop vertellen over de gebruikers van het gebied. Hierbij valt te denken aan de eigenschappen van de gebruikers en de waardeoriëntaties.

Volgens André (2011) bestaat de identiteit van een gebied uit een optelsom van de normen en waarden, overtuigingen, kennis, kunst, tradities, manier van leven, geschiedenis en de taal van een gemeenschap. Ennen (2014) is van mening dat gebiedsidentiteit kan worden onderverdeeld in drie aspecten: sociaal-maatschappelijke, culturele en fysiekruimtelijke.

2.2.3 BELEVING (VAN ERFGOED)

In algemene zin kan een beleving volgens Kaplan & Kaplan (1982, 1989 in Van den Berg & Casimir, 2002) worden beschouwd als een informatieverwerkingsproces. In dit informatieverwerkingsproces staat de interpretatie van de informatie die is waargenomen centraal. Deze waargenomen informatie wordt in een proces van betekenisgeving vervolgens aan de hand van kennis gefilterd en geïnterpreteerd. Dit kan zowel positieve als negatieve associaties, gedachten en gevoelens opleveren volgens Flooren (2015).

Pine en Gilmore (2012) omschrijven een beleving als een onvergetelijke gebeurtenis die positieve reacties oproept bij de persoon die het ondergaat. Hover (2006) stelt dat een beleving een persoonlijke, individuele, emotionele reactie is binnen een individu op een stimulus. Een beleving wordt volgens Firat en Dholakia (1998 in Mossberg, 2008) door de consument zelf gecreëerd, maar de betrokken organisatie speelt hierbij een grote rol aangezien zij de voorwaarden creëren voor de beleving.



Wanneer er wordt gesproken over de beleving van erfgoed gaat het volgens Massara en Severino (2013) om de intieme relatie tussen de toerist en het erfgoed. Bij de beleving van erfgoed draait het volgens Ingold (1993, in Flooren, 2015) om een proces waarin individuen in interactie zijn met hun omgeving en hiervan leren. Het leerproces wordt in deze context gezien als een centraal element in de beleving van erfgoed waarbij de beleving van het erfgoed, de indrukken die men opdoet in combinatie met herinnerende ervaringen een belangrijke rol spelen (Flooren, 2015).

2.2.4 ERFGOED

Erfgoed is geen ding of een historisch politieke beweging maar kan worden gezien als een set van houdingen ten aanzien van het verleden. Het gaat hierbij om relaties met het verleden (Walsh 1992; Harvey 2001, 2008; Smith 2006, in Harrison, 2013). Kenmerken van deze relaties met het verleden zijn eerbied en de manier waarop mensen gehecht zijn aan objecten en gebieden die in verband staan met het verleden.

Harrison (2010, in Van de Graaf, 2015) beschouwt erfgoed als iets wat geconsumeerd of geërfd kan worden en een historische of culturele waarde heeft. In deze context wordt erfgoed van generatie op generatie doorgegeven. Flooren (2015) is van mening dat erfgoed wordt bepaald door bewoners, bezoekers, erfgoedproducenten en andere mensen. Deze mensen herinneren, selecteren en presenteren het. Daarnaast kan het zijn dat het in maatschappelijk verband wordt geplaatst, onderlinge relaties en verbanden worden gelegd en kennis wordt doorgegeven.

In 'Verbindend verleden' omschrijft Flooren (2015) dat erfgoed door de jaren heen een complex gebied is geworden. Dit blijkt onder andere uit de verschillende zogenoemde begripssparen die vandaag de dag worden gebruikt. Zo kan erfgoed onder worden verdeeld tussen materieel en immaterieel (Ahmad, 2006), cultureel en natuurlijk (Lowenthal, 2005), beweegbaar of niet beweegbaar (Ahmad, 2006) en omstreden of gedeeld (Bender & Winer 2001 in Flooren, 2015).

2.2.5 VERBANDEN KERNBEGRIPPEN

De hierboven beschreven kernbegrippen staan logischerwijs met elkaar in verband. Beleving (van erfgoed) kan als het ware worden gezien als een onderdeel van heritage interpretation. Op het moment dat iemand erfgoed interpreteert treedt er namelijk een bepaalde beleving op bij die persoon.

Het verband tussen heritage interpretation en de identiteit van het gebied heeft te maken met dat de identiteit van een gebied bijdraagt aan de manier waarop iemand het erfgoed in het gebied interpreteert. Hiermee kan ook gelijk het verband tussen heritage interpretation en erfgoed wordt toegelicht aangezien heritage interpretation draait om de manier waarop erfgoed wordt geïnterpreteerd.

Het verband tussen beleving (van erfgoed) en de identiteit van een gebied heeft betrekking op de identiteit van een gebied dat deels wordt gevormd door het erfgoed dat aanwezig is. De manier waarop dat erfgoed vervolgens wordt beleefd draagt bij aan de beleving van de identiteit van een gebied. Zoals al eerder benoemd is de identiteit van een gebied onder andere gebaseerd op het aanwezige erfgoed, waarmee het verband tussen de identiteit van een gebied en het aanwezige erfgoed inzichtelijk wordt.



3. METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING

Dit hoofdstuk gaat in op de methodologische verantwoording van het onderzoek. Allereerst worden in dit hoofdstuk de onderzoeksdoelstelling en de onderzoeksvragen herhaald, waarna er in wordt gegaan op de onderzoeksstrategie, waarnemingsmethoden, steekproeftrekking, analysetechniek en de totstandkoming van de interviewguides.

3.1 ONDERZOEKSDOELSTELLING EN ONDERZOEKSVRAGEN

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de methode van The Missing Link en de interpretation methode van Steve van Matre. Op basis van een vergelijking tussen beide methoden wordt The Missing Link voorzien van advies over hoe ze heritage interpretation kan integreren in haar huidige methode met behulp van de interpretation methode van Steve van Matre.

Om de verschillende elementen van de doelstelling te bereiken was het noodzakelijk om nieuwe kennis op te doen. Aan de hand van de onderstaande onderzoeksvragen is deze nieuwe kennis opgedaan.

Wat zijn overeenkomsten en verschillen tussen de methode van The Missing Link en de interpretation methode van Steve van Matre in relatie tot gebieden?

1. Op welke manier worden de methoden volgens de theorie toegepast?
2. Op welke manier worden de methoden in de praktijk toegepast?
3. Wat zijn sterke en zwakke elementen van beide methoden?

3.2 ONDERZOEKSSTRATEGIE

In dit onderzoek is een kwalitatieve onderzoeksstrategie gehanteerd aangezien het onderzoek een interpretatief karakter heeft (Verhoeven, 2014). Hiermee wordt bedoeld dat de context van de onderzochte situatie belangrijk is. Tijdens het onderzoek is er ingegaan op de context door achterliggende ideeën en ervaringen met betrekking tot beide methoden nader te onderzoeken. Het woord 'waarom' stond hierbij centraal. Een ander kenmerk van een kwalitatief onderzoek met betrekking tot dit onderzoek is dat de twee methoden als geheel zijn onderzocht. Hierdoor was er sprake van holisme (Verhoeven, 2014).

Waarnemingsmethoden die worden gebruikt bij onderzoeken met een kwalitatief karakter zijn het observatieonderzoek, interviews, (kwalitatief)bureauonderzoek en de gevalstudie (Verhoeven, 2014). In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van de gevalstudie om de twee fenomenen (methoden) met elkaar te vergelijken. Hiervoor zijn er verschillende casussen nader onderzocht door een zevental interviews af te nemen en door een uitgebreid kwalitatief bureauonderzoek te doen.

3.3 WAARNEMINGSMETHODEN

Om antwoord te geven op de eerste deelvraag is er voor de methode van The Missing Link gebruik gemaakt van een kwalitatief bureauonderzoek. Hiervoor zijn verschillende interne documenten geanalyseerd, zoals de websiteteksten, offertes en andere interne documenten waarin de methode van The Missing Link uitgebreid is beschreven. Daarnaast heeft er een halfgestructureerd interview met de directeur van The Missing Link plaatsgevonden. In dit interview is er nader ingegaan op het ontstaan van de methode en onderlinge verbanden tussen de verschillende stappen. Om inzicht te krijgen in de theorie achter de interpretation methode van Steve van Matre is er tevens gebruik gemaakt van de waarnemingsmethode kwalitatief bureauonderzoek. Hiervoor is het boek van Van Matre (2008) tot



tweemaal toe gelezen. Dit boek van Van Matre kan worden gezien als een handboek voor het ontwerpen van betekenisvolle ervaringen voor bezoekers. Het boek was mede vanwege het beschreven stappenplan erg bruikbaar om inzicht te verkrijgen in het functioneren van de methode.

Inzicht in de toepassing van beide methoden in de praktijk is verkregen door gebruik te maken van de gevalsstudie. Hiervoor zijn het interview en het kwalitatief bureauonderzoek gebruikt als waarnemingsmethoden. Er is gekozen voor een combinatie van deze twee methoden omdat van te voren werd ingeschat dat wanneer er slechts één waarnemingsmethode zou worden gebruikt, dit mogelijk niet genoeg informatie op zou leveren. Bovendien kon er met behulp van het interview dieper ingegaan worden op de onderlinge verbanden tussen de theorie en praktijk van beide methoden. Voor de interviews is er gebruik gemaakt van halfgestructureerde interviews. De reden hiervoor is dat er op deze manier een aantal onderwerpen vast stonden op de interviewguides en de respondenten daarnaast genoeg vrijheid hadden voor eigen inbreng (Verhoeven, 2014). Een uitgebreid overzicht waarin alle waarnemingsmethoden per deelvraag zijn vermeld is te vinden in bijlage V.

3.4 STEEKPROEFTREKKING

In dit onderzoek hebben er verschillende steekproeftrekkingen plaatsgevonden. Voor de beantwoording van de deelvraag over de methode van The Missing Link in de praktijk zijn twee casussen geanalyseerd (Bulskampveld en de Rotte). De steekproef die is gebruikt bij het selecteren van de twee casussen is op een gerichte manier getrokken. De reden hiervoor is dat er bij deze vorm van steekproeven waarnemingseenheden worden geselecteerd op theoretische overwegingen (Baarda et al, 2013). De theoretische overwegingen die hierbij in acht zijn genomen hebben betrekking op het feit dat de casussen representatief moesten zijn voor alle opdrachten die The Missing Link met haar methode heeft gedaan bij gebiedsontwikkeling. Verder was het belangrijk dat beide casussen reeds afgerond waren en alle stappen van de methoden doorlopen zijn. Op basis van deze kenmerken kan er worden gesteld dat er typerende gevallen (casussen) zijn geselecteerd. Door deze gevallen te selecteren kon er een goede afspiegeling worden gevormd voor alle projecten die The Missing Link de laatste jaren heeft gedaan aan de hand van haar methode (Baarda et al, 2013).

Bij het interviewen van medewerkers van The Missing Link is van te voren bepaald dat de projectleiders van de casussen zouden worden geïnterviewd. Hierdoor was er niet direct sprake van een steekproeftrekking. De projectleider van de Rotte bleek echter niet meer werkzaam te zijn voor The Missing Link. Hierdoor is besloten de directeur van The Missing Link te interviewen. De reden hiervoor is dat de directeur nauw betrokken is geweest bij het project van de Rotte. Hierdoor wist hij precies hoe de processen zijn verlopen en welke keuzes er zijn gemaakt.

De casussen die zijn gebruikt om inzicht te krijgen in de interpretation methode van Steve van Matre zijn op een doelgerichte manier getrokken. Ze zijn namelijk geselecteerd aan de hand van bepaalde kenmerken (Verhoeven, 2014). De kenmerken in dit onderzoek zijn de toepassing van de interpretation methode van Steve van Matre, het feit dat de methode is toegepast op gebieden in Nederland en dat de toepassing van de methode op de desbetreffende gebieden reeds is afgerond. Deze criteria zijn opgesteld om te voorkomen dat er bij de vergelijking van de casussen appels met peren vergeleken zouden worden. Tevens is er bij het selecteren van casussen voor de interpretation methode zo veel mogelijk rekening gehouden met de omvang van de casussen van The Missing Link. Het was namelijk belangrijk dat de casussen qua omvang ook vergelijkbaar met elkaar zouden zijn.



In eerste instantie zijn er twee casussen onderzocht die voldeden aan de criteria die gesteld zijn aan de doelgerichte steekproef. In de loop van het onderzoek bleek er echter nog een geschikte casus te zijn waarvan de nodige informatie openbaar beschikbaar was, waardoor er is besloten nog een extra casus te onderzoeken. Door deze extra toevoeging zijn er in totaal drie casussen onderzocht waarop de interpretation methode van Steve van Matre is toegepast (Schoorlse Duinen, Hof Espelo en het Reestdal). Naast het feit dat de casussen voor de interpretation methode van Steve van Matre op een doelgerichte manier zijn getrokken, zijn ook de respondenten voor de interviews op deze manier geselecteerd. Het was namelijk belangrijk dat deze mensen nauw betrokken zijn geweest bij de toepassing van de methode op het desbetreffende gebied. Een compleet overzicht van alle geïnterviewden is te vinden in bijlage VI.

3.5 TOTSTANDKOMING INTERVIEWGUIDES

De gebruikte interviewguides zijn op verschillende manieren tot stand gekomen. De onderwerpen die zijn behandeld tijdens het interview met de directeur van The Missing Link zijn voor het grootste deel gebaseerd op de informatie die is verkregen tijdens het kwalitatieve bureauonderzoek over de methode van The Missing Link (deelvraag 1) en op basis van de operationalisering van de kernbegrippen.

De interviewguides die zijn gebruikt voor de interviews met de projectleider en directeur van The Missing Link over de toepassing van de methode van The Missing Link op het Bulskampveld en de Rotte zijn gebaseerd op het kwalitatieve bureauonderzoek dat is uitgevoerd voor de beantwoording van de eerste deelvraag van het onderzoek. Ook zijn deze interviewguides voor een deel gebaseerd op de operationalisering van de kernbegrippen. De interviewguides die zijn gebruikt voor de externe interviews over de toepassing van de interpretation methode van Steve van Matre zijn voor het grootste deel afgeleid van de interviewguides die zijn gebruikt bij de casussen van The Missing Link, om zo de twee methoden eenvoudiger met elkaar te kunnen vergelijken. Hierbij is dus ook gebruik gemaakt van de informatie die is verkregen uit de eerste deelvraag over de interpretation methode en de operationalisering van de kernbegrippen. De interviewguides zijn bijgevoegd in bijlage VII.

3.6 ANALYSETECHNIEK

De informatie, die is verkregen uit de inhoudsanalyses en de interviews, is geanalyseerd aan de hand van de acht stappen die Verhoeven (2014) in het boek 'Wat is onderzoek?' uitgebreid beschrijft. Dit is een stappenplan dat wordt gebruikt voor de analyse van kwalitatieve data. In het stappenplan worden de verkregen gegevens verkend en uiteen gerafeld in kleine fragmenten waarna de betekenis hiervan kan worden geïnterpreteerd door er een open code aan te geven. De fragmenten zijn vervolgens onderverdeeld in groepen. Deze groepen zijn vervolgens voorzien van namen (axiaal codes). Op basis van de axiaal codes is er een codeboom ontworpen waardoor de gegevens relatief eenvoudig met elkaar vergeleken konden worden. De gecodeerde interviewtranscripten zijn te vinden in bijlage VIII. De codeboom bevindt zich in bijlage IX.

In hoofdstuk vier zijn de resultaten beschreven die uit het kwalitatieve bureauonderzoek en de interviews voortkwamen. Om het analyseren eenvoudiger te maken is ervoor gekozen om de essentie van beide methoden visueel weer te geven. De figuren 4.1 en 4.2 geven deze visualisaties weer. Beide figuren vormen de rode draad in het volgende hoofdstuk van dit adviesrapport waarin de resultaten centraal staan. Tevens worden beide figuren in het volgende hoofdstuk nader uitgelegd.



4. ONDERZOEKSRÉSULTATEN

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het uitgevoerde onderzoek besproken. In de komende twee paragrafen worden beide methoden besproken aan de hand van de theorie, toepassing in de praktijk en sterke en zwakke elementen.

4.1 3 STAPPEN METHODE THE MISSING LINK

In deze paragraaf wordt er ingegaan op de theorie achter de methode van The Missing Link en de toepassing van de methode in de praktijk. Hierbij wordt er tevens stilgestaan bij sterke en zwakke elementen van de methode.

4.1.1 THE MISSING LINK METHODE VOLGENS DE THEORIE

Om inzicht te krijgen in de theorie achter de methode van The Missing Link is er een uitgebreid bureauonderzoek gedaan. Tevens hebben er twee interviews plaatsgevonden met de directeur van The Missing Link en een senior erfgoedadviseur om inzicht te krijgen in de achterliggende ideeën van de methode. Bijlage X bevat een uitgebreide beschrijving van de theorie achter de methode van The Missing Link op basis van de interviews en het bureauonderzoek. Hieronder worden in het kort de belangrijkste elementen die in de documentanalyse en de interviews naar voren komen benoemd.

Ontstaan methode

The Missing Link is vanaf 2012 met haar huidige methode gaan werken (T. Fonds, persoonlijke communicatie, 23 april 2017). Doordat de voorloper van de huidige methode verder is ontwikkeld aan de hand van trends en ontwikkelingen en op basis van praktijkervaring, is de huidige drie stappen methode van The Missing Link ontstaan. De voorloper van de huidige methode ging uit van het gebruik van cultureel erfgoed om doelen in de leefomgeving te bereiken, zo blijkt uit het interview met de directeur van The Missing Link (B. Goudswaard, persoonlijke communicatie, 29 maart 2017). De huidige methode gaat nog een stapje verder door erfgoed te beschouwen als een onderdeel van de identiteit van een gebied en dit te koppelen aan de ambities van een gebied, om zo mooiere gebieden te creëren, zo blijkt uit het interview met de directeur van The Missing Link (B. Goudswaard, persoonlijke communicatie, 29 maart 2017).

Doel en uitgangspunten methode

De huidige methode van The Missing Link gaat uit van het omzetten van de identiteit van een plek naar gebruiksvriendelijke producten voor de klant. Hierdoor ontstaat er een breed gedragen visie die als bindende kracht fungeert voor bewoners, bezoekers, beleidsmakers en ontwikkelaars (The Missing Link, z.j.). De directeur van The Missing Link geeft tijdens het interview aan dat de methode keuzes legitimeert doordat er met behulp van de methode onderbouwde keuzes kunnen worden gemaakt (B. Goudswaard, persoonlijke communicatie, 29 maart 2017). Deze keuzes zorgen voor het creëren van onderscheidend vermogen van gebieden. Het uiteindelijke doel van de methode is het creëren van mooiere gebieden waar mensen zich plezierig voelen. The Missing Link heeft juist voor drie stappen gekozen omdat zo de rol van het verleden, heden en de toekomst duidelijk naar voren komt als het gaat om de ontwikkeling van een gebied.

Inhoud methode

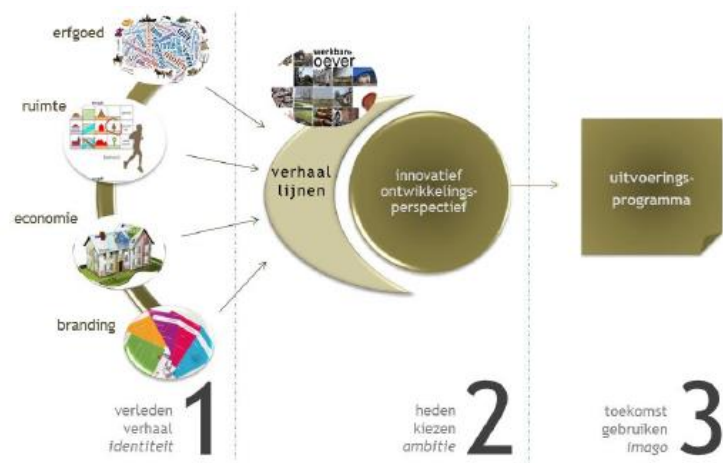
Zoals in paragraaf 1.1 reeds benoemd wordt de methode voor verschillende diensten van The Missing Link ingezet, namelijk bij gebiedsontwikkeling en de omgevingsvisie.



In dit onderzoek wordt er echter alleen gekeken naar de toepassing van de methode bij gebiedsontwikkeling vanwege de raakvlakken met de interpretation methode.

Stap 1 – verleden

Zowel in de documentanalyse als in de interviews komt duidelijk naar voren dat het bepalen van de identiteit van een gebied centraal staat in de eerste stap. Dit wordt, zo blijkt uit het interview met de directeur (B. Goudswaard, persoonlijke communicatie, 29 maart 2017), gedaan door het verleden te inventariseren en vervolgens te structureren waardoor het gebruiksvriendelijk en toepasbaar wordt. Figuur 4.1 geeft deze stap schematisch weer.



Figuur 4.1 Visualisatie methode The Missing Link (The Missing Link, 2015)

De erfgoedadviseur van The Missing Link gaf tijdens het interview hierbij aan dat er bij deze inventarisatie niet alleen wordt gekeken naar het erfgoed, maar ook naar andere zaken die in een gebied spelen. Hierbij valt te denken aan branding, marketing, ruimtelijke structuren, economie en sociale aspecten (S. Hornikx, persoonlijke communicatie, 13 april 2017). Deze inventarisatie wordt ook wel de omgevingsanalyse genoemd. The Missing Link voert in deze eerste fase een omgevingsanalyse uit, brengt verhalen van de plek in kaart, organiseert sessies met stakeholders over het verhaal van de plek, voert een SWOT analyse uit en brengt kernwaarden van een gebied in kaart.

Stap 2 – heden

In de tweede stap wordt het verhaal van de plek gekoppeld aan de ambities van de plek, zo blijkt uit de documentanalyse en de interviews met de directeur en erfgoedadviseur (B. Goudswaard, persoonlijke communicatie, 29 maart 2017; S. Hornikx, persoonlijke communicatie, 13 april 2017). Er wordt hierbij gekeken hoe verhaallijnen gekoppeld kunnen worden aan de ambities van de plek om zo verschillende doelen te bereiken (economisch, toeristisch, ruimtelijk en sociaal-cultureel). Het bepalen van de verhaallijnen in deze sessie gebeurt in overleg met stakeholders tijdens speciale sessies. Hierbij staat co-creatie centraal. De uitkomst van deze fase is volgens de erfgoedadviseur (S. Hornikx, persoonlijke communicatie, 13 april 2017) een breed gedragen visie van het gebied. Diensten die hierbij worden geleverd door The Missing Link zijn het ontwikkelen van verhaallijnen en 'moodboards', het ontwikkelen van een visie voor het gebied, het ontwikkelen van een plan van aanpak en het organiseren van co-creatie sessies met stakeholders over de verhaallijnen.

Stap 3 – toekomst

De laatste stap van de methode van The Missing Link staat in het teken van het operationaliseren van de verhaallijnen naar concrete projecten. Hierbij geeft The Missing Link advies aan de opdrachtgever over de uitvoer van mogelijke projecten, zo blijkt uit de documentanalyse en het interview met de directeur en erfgoedadviseur (B. Goudswaard, persoonlijke communicatie, 29 maart 2017; S. Hornikx, persoonlijke communicatie, 13 april 2017).



De projecten kunnen in deze fase verschillende vormen aannemen, zowel fysiek als digitaal. De uitkomst van deze stap is altijd afhankelijk van de eisen, wensen en behoeften van de opdrachtgever waardoor het per project kan verschillen, zo blijkt uit het interview met de senior erfgoedadviseur (S. Hornikx, persoonlijke communicatie, 13 april 2017). In deze fase organiseert The Missing Link cocreatie sessies met stakeholders over toekomstige projecten. Verder stelt ze een overzicht op met projectideeën, ontwikkelt ze inspiratiedocumenten of stelt ze communicatiemiddelen of een 'brandbook' op, zo blijkt uit de documentanalyse (The Missing Link, z.j.) en de interviews met de directeur en de erfgoedadviseur.

4.1.2 THE MISSING LINK METHODE IN DE PRAKTIJK

Om inzicht te krijgen in hoe de methode van The Missing Link in de praktijk wordt toegepast zijn er twee afgeronde casussen uitgebreid onderzocht. Hierbij gaat het om landschapspark 'het Bulskampveld' in België nabij Brugge en om de rivier 'de Rotte' in de omgeving van Rotterdam. Hieronder worden de hoofdpunten uit beide casussen beschreven aan de hand van de drie stappen uit de methode van The Missing Link. Uitgebreide samenvattingen van de casussen van The Missing Link zijn te vinden in bijlagen XI en XII.

Vraagstukken, opdrachtgevers en doel inzet methode

Landschapspark Bulskampveld

Bij het Bulskampveld kwam de vraag vanuit de provincie West-Vlaanderen (dienst gebiedsgerichte werking in overleg met de dienst cultuur). De provincie had de ambitie om betekenis te geven aan het cultuurhistorisch component van het landschapspark. Dit wilden ze doen op een ontwikkelingsgerichte manier waarbij de hedendaagse context beleefbaar moest worden gemaakt, zo bleek uit de offerteaanvraag. De opdracht bestond uit twee fasen. De eerste fase stond in het teken van het analyseren van het aanwezige erfgoed om op basis hiervan een innovatief ontwikkelingsperspectief te ontwerpen voor cultuur en erfgoed in het landschapspark. Het tweede deel draaide om het voorstellen van tien operationele acties in relatie tot de identiteit van het gebied. Hiervan moesten er twee uitgewerkt worden tot concrete concepten (Provincie West-Vlaanderen, 2014).

Plezierrivier de Rotte

Doordat het Stichting De Rotte Plezierrivier niet lukte om de lange geschiedenis en vele verhalen van het gebied goed te vertellen, is The Missing Link ingeschakeld. De opdracht was om een goed verhaal te maken op basis van de geschiedenis van het gebied met als doel om de bekendheid en aantrekkelijkheid van het gebied te vergroten, zo komt naar voren uit het interview met de directeur van The Missing Link (B. Goudswaard, persoonlijke communicatie, 20 april 2017) en uit het projectvoorstel van Stichting Plezierrivier De Rotte (Stichting Plezierrivier De Rotte, 2014).

Toepassing van de methode

Stap 1

Het Bulskampveld

In de eerste fase is er voor het Bulskampveld een uitgebreide analyse gemaakt. Hierbij is The Missing Link gaan kijken naar het aanwezige erfgoed. Deze inventarisatie resulteerde in een culturele biografie. Ook is er bij de analyse gekeken naar branding, communicatie en ruimtelijke invulling die in het gebied worden gebruikt of voorkomen. De verkregen informatie is vervolgens door The Missing Link gestructureerd. Op basis van de inventarisatie heeft The Missing Link een SWOT analyse gemaakt.



Deze SWOT analyse is voorgesteld aan de projectgroep (opdrachtgever) tijdens een sessie. Ook is er tijdens deze sessie een 'brandheart' gemaakt van het gebied. Dit brandheart gaat in op waar het landschapspark voor staat, wat de belofte is en wat drijfveren zijn. The Missing Link is vervolgens samen met de opdrachtgever en stakeholders gaan kijken naar overkoepelende thema's binnen het gebied. Dit resulteerde in conceptverhaallijnen, zo blijkt uit het interview met de erfgoedadviseur en tevens projectleider van dit project (S. Hornikx, persoonlijke communicatie, 13 april 2017).

De Rotte

Bij de Rotte is er in de eerste fase ook een uitgebreide analyse uitgevoerd door The Missing Link. Er is gekeken naar geschiedkundige verhalen, erfgoed, economie, branding en ruimte (structuren) in het gebied. Hiervoor is The Missing Link in gesprek gegaan met lokale stichtingen in het gebied. Aan de hand van de geschiedkundige inventarisatie is er een canon ontwikkeld. Op basis van de totale analyse heeft The Missing Link twee conceptverhaallijnen ontwikkeld, zo blijkt uit het interview met de directeur van The Missing Link (B. Goudswaard, persoonlijke communicatie, 20 april 2017).

Stap 2

Het Bulskampveld

In deze stap zijn de conceptverhaallijnen door The Missing Link voorgelegd aan de projectgroep (opdrachtgever). De conceptverhaallijnen zijn her en der aangepast of helemaal weggelaten voordat de definitieve verhaallijnen duidelijk waren. Deze zijn vervolgens nog door The Missing Link en de opdrachtgever voorgelegd aan stakeholders ter goedkeuring. De definitieve verhaallijnen hebben het overkoepelende concept 'expeditie Bulskampveld', waarbij expeditie kan worden gezien als het overkoepelende thema van de verhaallijnen. De reden waarom er een overkoepelend thema is ontwikkeld heeft te maken met dat het in de praktijk lastig bleek om de verhalen van het gebied onder te verdelen in verhaallijnen. Op basis van de verhaallijnen heeft The Missing Link een canon ontwikkeld. Hierin worden bijzondere verhalen van het gebied op een eenvoudige manier verteld, zo blijkt uit de documentanalyse (Van der Wiel, 2015) en het interview met de projectleidster (S. Hornikx, persoonlijke communicatie, 13 april 2017). Ook is The Missing Link in deze stap in samenwerking met de opdrachtgever met de visie aan de slag gegaan. Hiervoor zijn de verhaallijnen gekoppeld aan de opgaven en ambities van het landschapspark. De SWOT vormde hierin een verbindende schakel.

De Rotte

De conceptverhaallijnen zijn in de tweede stap door The Missing Link voorgelegd aan de betrokken partijen (bestuurders en stakeholders uit het gebied). Tijdens de sessie bleek dat de verhaallijnen niet goed in de smaak vielen. Op basis van de feedback heeft The Missing Link in deze fase nieuwe verhaallijnen ontwikkeld. Deze sloten tevens aan bij de visie van het gebied die in de tussentijd is gevormd (B. Goudswaard, persoonlijke communicatie, 20 april 2017). Ook heeft The Missing Link in deze stap een 'brandheart' sessie georganiseerd met stakeholders waarbij er in is gegaan op de waarden van het gebied en welk gevoel mensen bij het gebied hebben. Op basis van de nieuwe verhaallijnen en de 'brandheart' sessie heeft The Missing Link een SWOT analyse gemaakt. Uiteindelijk is er in deze fase door The Missing Link in samenwerking met de opdrachtgever en stakeholders een kaart gemaakt met sleutelplekken. Dit zijn plekken waar de verhaallijnen van de Rotte goed beleefbaar zijn. Ook liggen op deze plekken mogelijkheden voor projecten (Stichting Plezierrivier De Rotte, 2015).



Stap 3

Het Bulskampveld

Deze laatste stap draaide om het omzetten van de visie naar de praktijk. The Missing Link heeft hiervoor wederom een sessie georganiseerd met stakeholders. Tijdens de sessie is er nagedacht over welke projecten aan kunnen sluiten op de verhaallijnen en visie van het gebied. The Missing Link kwam in deze stap met ideeën, maar de stakeholders zijn zelf ook uitgedaagd mee te denken, zo blijkt uit het interview met de projectleidster (S. Hornikx, persoonlijke communicatie, 13 april 2017). Het resultaat van deze sessie is door The Missing Link uitgewerkt in dertig projectvoorstellen, tien projectfiches en twee concreet uitgewerkte projectplannen (Van der Wiel, 2015).

De Rotte

In deze laatste fase stond ook bij de Rotte de operationalisering centraal. The Missing Link heeft hiervoor een workshop georganiseerd voor stakeholders. Tijdens deze workshop zijn voorbeeldinitiatieven voor projecten bedacht. De verhaallijnen dienden hierbij als inspiratiebron. Op basis van deze workshop heeft er een initiatievenmarkt plaatsgevonden waarbij initiatieven zijn gepresenteerd door The Missing Link en stakeholders (T. Fonds, persoonlijke communicatie, 18 mei 2017). Tevens heeft The Missing Link een website ontwikkeld voor betrokkenen bij de Rotte om projecten samen op te pakken. Daarnaast is er in samenwerking met de Stichting Plezierrivier De Rotte nog een paperback ontwikkeld met daarin meer informatie over het gebied. Dit alles is tijdens de laatste bijeenkomst gepresenteerd (B. Goudswaard, persoonlijke communicatie, 20 april 2017).

4.1.3 VERSCHILLEN EN OVEREENKOMSTEN TUSSEN THEORIE EN PRAKTIJK

Bij de methode van The Missing Link zijn er voor het grootste deel alleen maar overeenkomsten tussen de theorie van de methode en de toepassing in de praktijk. Zowel bij de Rotte als het Bulskampveld zijn namelijk alle stappen doorlopen. Daarnaast is ook de invulling van de drie stappen in de praktijk nagenoeg hetzelfde zoals in de theorie beschreven. Een klein verschil is daarentegen dat er bij het Bulskampveld nog een overkoepelend thema is ontwikkeld, dat als kapstok diende om alle verhaallijnen aan op te hangen. De reden dat dit is gedaan heeft te maken met dat het in de praktijk lastig bleek om de verhalen van het gebied om te zetten in verhaallijnen, zo blijkt uit het interview met de projectcoördinator (S. Hornikx, persoonlijke communicatie, 20 april 2017).

4.1.4 STERKTES EN ZWAKTES VAN THE MISSING LINK METHODE

Een sterk element van de methode van The Missing Link is dat de methode op een integrale manier werkt. “Er zit co-creatie in waardoor je je moet verplaatsen in de belangen van andere mensen” (B. Goudswaard, persoonlijke communicatie, 29 maart 2017). De co-creatie zit hem in het feit dat er bij de gebiedsanalyse naast erfgoed ook wordt gekeken naar branding, communicatie en ruimtelijke structuren. Daarnaast worden er verschillende sectoren betrokken bij de ontwikkeling van een visie voor een gebied. Doordat dit in overleg gebeurt met diverse partijen uit het gebied, ontstaat er een breed gedragen visie, zo blijkt uit het interview met de senior erfgoedadviseur (S. Hornikx, persoonlijke communicatie, 13 april 2017). Een ander sterk element van de methode is dat het keuzes kan onderbouwen. Doordat het gebied uitgebreid is geanalyseerd kunnen er gelegitimeerde keuzes worden gemaakt als het gaat om het wel of niet gebruiken van elementen uit het gebied, zoals bijvoorbeeld erfgoed, voor diverse doeleinden (B. Goudswaard, persoonlijke communicatie, 29 maart 2017).



In de praktijk is de methode goed uitvoerbaar volgens de directeur en erfgoedadviseur. Dit blijkt onder andere uit het feit dat alle stappen zijn doorlopen bij de twee geanalyseerde casussen. Daar komt bij dat betrokken partijen vaak direct met de aanbevelingen aan de slag gaan na afloop van het traject (S. Hornikx, persoonlijke communicatie, 13 april 2017).

Een zwak element van de methode is dat het veel tijd kost omdat de projecten vaak erg omvangrijk zijn. “Je bent er best wel even mee bezig. Je hebt het niet met twee sessies, twee overleggen of een document klaar... Ik denk dat het voor onze opdrachtgevers dan soms wel een grote stap is omdat het gewoon omvangrijk is” (S. Hornix, persoonlijke communicatie, 13 april 2017).

In de praktijk blijkt dat de projecten gemiddeld een half jaar tot een jaar duren omdat ze zo omvangrijk zijn (Stichting Plezierrivier De Rotte, 2015; The Missing Link, 2014). Daarnaast kost het goed analyseren van het gebied ook veel tijd omdat The Missing Link bij het analyseren van het gebied naar verschillende componenten kijkt, zoals branding, communicatie, ruimtelijke structuren en erfgoed (S. Hornikx, persoonlijke communicatie, 13 april 2017).

Wat een zwak element van de methode in de praktijk is, is dat The Missing Link na afloop van de projecten lang niet altijd op de hoogte blijft van wat er met het afgeleverde advies wordt gedaan. “... we weten niet goed wat er nu mee gebeurt” (B. Goudswaard, persoonlijke communicatie, 20 april 2017). Hierdoor is het onduidelijk voor The Missing Link of opdrachtgevers daadwerkelijk tevreden zijn met de eindproducten die voort zijn gekomen uit het advies.

Wanneer er specifiek wordt ingezoomd op de stappen van de methode blijkt er in de praktijk zo nu en dan een knelpunt te zitten als het gaat om het ontwikkelen van verhaallijnen. Bij het Bulskampveld was het namelijk lastig om het verhaal van de plek om te zetten in verhaallijnen. Daarom is besloten om een overkoepelend ontwikkelconcept te maken waaraan de verhaallijnen opgehangen konden worden (S. Hornikx, persoonlijke communicatie, 13 april 2017). Bij de Rotte ging het ontwikkelen van verhaallijnen ook vrij moeizaam. Dit kwam vooral doordat er een hoop dingen misten in de gebiedsanalyse, waarop de verhaallijnen gebaseerd waren, zo blijkt uit het interview met de directeur van The Missing Link (B. Goudswaard, persoonlijke communicatie, 20 april 2017). Doordat de verhaallijnen opnieuw moesten worden ontworpen heeft The Missing Link veel geld verloren bij deze stap van de methode (B. Goudswaard, persoonlijke communicatie, 20 april 2017). Dit kwam doordat personeelsleden extra uren moesten stoppen in het herontwikkelen van de verhaallijnen.

4.2 INTERPRETATION METHODE STEVE VAN MATRE

In deze paragraaf staat de interpretation methode van Steve van Matre centraal. Net als in paragraaf 4.1 wordt er in deze paragraaf ingegaan op de resultaten die zijn voortgekomen uit het bureauonderzoek en de interviews. Hierbij is er onderscheid gemaakt tussen de theorie uit het boek, de toepassing van de methode in de praktijk en sterke en zwakke elementen van de methode.

4.2.1 INTERPRETATION METHODE VOLGENS DE THEORIE

Deze deelparagraaf geeft de resultaten weer van het onderzoek naar de theorie achter de interpretation methode van Van Matre op basis van het kwalitatieve bureauonderzoek en het interview met interpretation methode kenner M. Steeghs. Bijlage XIII geeft een uitgebreide beschrijving weer van de toepassing van de interpretation methode van Van Matre, zoals hij beschrijft in zijn boek.



Doel en uitgangspunten

Het boek van Van Matre (2008) heeft twee uitgangspunten. De eerste is dat het boek betrekking heeft op mensen die bezoekers willen assisteren bij het leren kennen van publieke juwelen tijdens vrijetijdsbezoeken. Het tweede uitgangspunt bestaat uit mensen die de beleving van een gebied of site willen verrijken op een betekenisvolle en memorabele manier. Onder mensen worden in beide contexten gidsen, begeleiders en andere mensen die op welke manier dan ook betrokken zijn bij het in goede banen leiden van vrijetijdsbezoeken van bezoekers verstaan. De methode kijkt specifiek naar de plek en de bezoekers van de plek om zo te voldoen aan de behoeften van de bezoeker, terwijl de processen binnen de gebieden worden belicht door een directe ervaring die de bezoeker ondergaat.

M. Steeghs (persoonlijke communicatie, 24 april 2017) sluit zich aan bij Van Matre door in het interview het volgende te stellen: “Het is meer een ervaring gedreven aanpak. Je denkt dus niet vanuit de middelen, maar vanuit wat is nou de ervaring die mensen uiteindelijk mee naar huis nemen”. Van Matre (2008) focust zich in zijn boek met name op het ontwerpen van de betekenisvolle ervaringen. Ook is M. Steeghs het met Van Matre eens als het gaat om het doel van de methode, namelijk het creëren van memorabele ervaringen voor bezoekers tijdens een bezoek aan een bijzondere plek (M. Steeghs, persoonlijke communicatie, 24 april 2017).

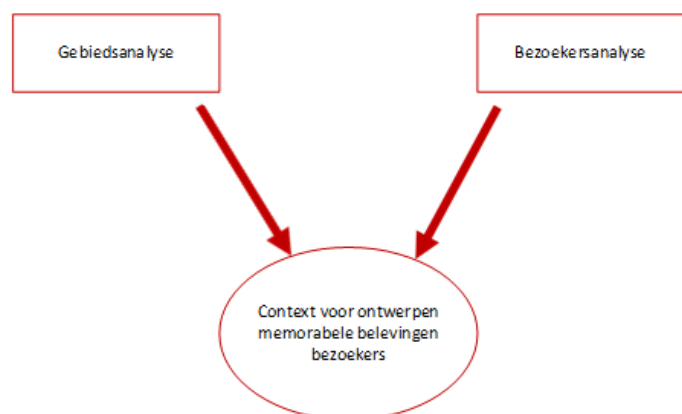
Inhoud methode

Om memorabele herinneringen te creëren bij bezoekers tijdens een bezoek aan een gebied is het volgens Van Matre (2008) belangrijk om een uitgebreide analyse van het gebied te maken en hierbij de essentie van het gebied te ontrafelen.

Mensen kunnen namelijk emotioneel reageren op producten (artefacten, structuren of mensen) die de essentie van het gebied weergeven. Deze emotionele reactie kan volgens Hover (2006) beschouwd worden als een beleving. Tevens is het bij de methode ook belangrijk om de wensen en behoeften van de bezoeker te analyseren in een zogenoemde bezoekersanalyse.

De wensen en behoeften van een

bezoeker spelen namelijk een belangrijke rol tijdens het bezoek (M. Steeghs, persoonlijke communicatie, 24 april 2017). Dit sluit aan bij de theorie over beleving aangezien Firat en Dholakia (1998 in Mossberg, 2008) van mening zijn dat de bezoeker zelf zijn beleving ontwikkelt, maar de betrokken organisatie de voorwaarden creëert voor de beleving. In dit geval wordt dit gedaan door ervoor te zorgen dat de bezoeker de bezoekerscyclus goed doorloopt en er bij iedere stap wordt voldaan aan de wensen en behoeften van de bezoeker. Hierdoor zal de bezoeker met een positief gevoel terugkijken op het bezoek. Door een bezoekersanalyse uit te voeren kan in kaart gebracht worden waar er verbeterpunten liggen voor een gebied als het gaat om de wensen en behoeften van bezoekers. Figuur 4.2 geeft op een visuele manier weer hoe de interpretation methode van Van Matre werkt.



Figuur 4.2 Visualisatie interpretation methode Steve van Matre

De gebiedsanalyse bestaat uit het in kaart brengen van de natuurlijke en culturele processen die in een gebied hebben plaatsgevonden door de jaren heen. Figuur 4.3 geeft een visuele weergave van dit proces. Met andere woorden draait het hier om

het in kaart brengen van de natuurlijke en culturele geschiedenis van het gebied.

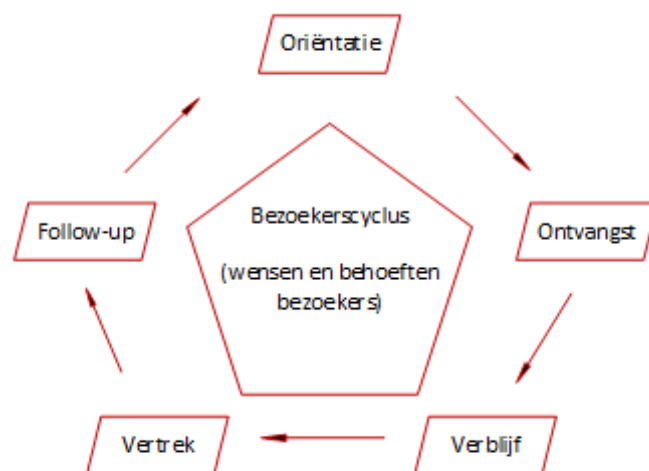
Essentiële onderdelen zijn de processen die zich hebben afgespeeld en het gebied hebben gevormd tot wat het nu is. De processen kunnen worden achterhaald door de energie in het gebied te traceren, de bron van de

materialen te achterhalen, connecties in het gebied te volgen en de restanten, zoals erfgoed, te analyseren. Hierbij wordt er gezocht naar de grotere verklaringen zoals ecologische, antropologische, kosmologische, geologische en sociologische processen. Het is belangrijk om niet alleen te kijken naar wat er is gebeurd, maar hoe dit het universele verhaal van de mens of het verhaal van het leven illustreert. Er kunnen producten voort zijn gekomen uit de natuurlijke en culturele processen. Deze geven dan vaak de essentie van het gebied weer (Van Matre, 2008).



Figuur 4.3 Visualisatie gebiedsanalyse interpretation methode Steve van Matre

Zoals hierboven reeds beschreven vormt ook de bezoekersanalyse een belangrijk onderdeel in de interpretation methode van Steve van Matre (M. Steeghs, persoonlijke communicatie, 24 april 2017). Op het moment dat de faciliteiten in het gebied goed aansluiten bij de wensen en behoeften van de bezoeker heeft dit een positieve invloed op het bezoek en de beleving die de bezoeker opdoet (M. Steeghs, persoonlijke communicatie, 24 april 2017). Figuur 4.4 geeft deze cyclus weer.



Figuur 4.4 Bezoekersanalyse interpretation methode Steve van Matre

Ook speelt de interpretatieve MAP (kaart) een rol als het gaat om de memorabele beleving.

Een plek kan namelijk visueel worden gemaakt voor bezoekers door er een kaart van te maken. Op deze kaart staan de krachten vermeld die het gebied hebben gevormd tot wat het is, de kenmerken die de plek definiëren en de hoogtepunten (sterattracties) van de plek. Ook wordt met behulp van een kaart de onderliggende essentie van het gebied onthuld, wat bijdraagt aan de beleving van de bezoeker (Van Matre, 2008).

De gebieds- en bezoekersanalyse zijn volgens Van Matre (2008) een onderdeel van een zogenoemde 'study atlas'. Deze atlas vormt het handboek van het gebied als het gaat om het ontwerpen en ontwikkelen van memorabele belevingen bij bezoekers. De atlas vertelt waar een gebied vandaan komt (verleden), wat ze nu is (heden) en waar ze van droomt (toekomst). Daarnaast geeft de atlas ook informatie over de bezoekers van de gebieden en de beleving die de bezoekers na afloop van een bezoek mee naar huis nemen (bezoekersanalyse).



Wanneer het gaat om het toepassen van de interpretation methode van Van Matre (2008) op gebieden is het belangrijk om vooraf de randvoorwaarden en criteria van het gebied in kaart te brengen. Het kan immers zo zijn dat de opdrachtgevers van een gebied een beperkt budget hebben en/of bepaalde doelstellingen voor ogen hebben. In de loop van het proces worden vervolgens op basis van de gebieds- en bezoekersanalyse ideeën voor projecten ontworpen en uitgevoerd. Het is belangrijk om na afloop van de implementatie van een project het desbetreffende project te evalueren. Op deze manier wordt het doel van de interpretation methode niet uit het oog verloren, namelijk het creëren van memorabele belevingen voor bezoekers.

4.2.2 INTERPRETATION METHODE IN DE PRAKTIJK

Inzicht in de toepassing van de interpretation methode van Van Matre in de praktijk is verkregen door drie casussen te onderzoeken. Deze deelparagraaf gaat in op de vraagstukken die ten grondslag lagen aan de toepassing van de methoden bij de drie casussen. Verder wordt de methode per casus inhoudelijk besproken en wordt het eindresultaat van de toepassing van de methode kort toegelicht.

Vraagstukken, opdrachtgevers en doel inzet methode

Het Reestdal

Aangezien het Reestdal de ambitie had om haar toeristische product te versterken op basis van haar kernkwaliteiten besloot Recreatieschap Drenthe in het kader van het overkoepelende project 'Reestdal op de Kaart' de interpretation methode van Steve van Matre te laten toepassen op het gebied. Het doel van de toepassing van deze methode was om het bijzondere en onderscheidend vermogen van het gebied te duiden en dit verbeelden in een boodschap. Met behulp van de boodschap kon het gebied op de kaart worden gezet (Steeghs Advies, 2007).

Schoorlse Duinen

Dit natuurgebied van Staatsbosbeheer is met de interpretation methode gaan werken doordat de methode reeds bekend was bij Staatsbosbeheer en het als een goede methode werd beschouwd om de essentie van het gebied mee in kaart te brengen, zo komt naar voren uit het interview (P. Van Lieshout, persoonlijke communicatie, 20 april 2017).

Hof Espelo

Hof Espelo is met de methode aan de slag is gegaan omdat de projectcoördinator van het gebied graag met de methode aan de slag wilde nadat ze het document van het Reestdal had gelezen (M. Wagenaar, persoonlijke communicatie, 10 april 2017). De methode is toegepast door een student van de Hogeschool Van Hall Larenstein in opdracht van Landschap Overijssel. Het doel was om inzicht te krijgen in hoe het gebied optimaal beleefd kon worden door bezoekers (Romijnders, 2013).

Toepassing van de methode

Gebiedsanalyse

Het Reestdal

Om voor het Reestdal de essentie van het gebied in kaart te brengen en een kernboodschap op te stellen is er gekeken naar hoe het idyllische landschap is ontstaan en welke processen daarin een rol hebben gespeeld. Van alle in kaart gebrachte processen is gekeken naar welke processen nu echt van waarde zijn geweest en welke daadwerkelijk te beleven zijn door bezoekers (horen, zien, ruiken en proeven) (Steeghs Advies, 2007).



Schoorlse Duinen

Om een goede analyse te maken van de Schoorlse Duinen heeft Staatsbosbeheer in samenwerking met Steeghs Advies en schrijver van het boek Steve van Matre een workshop gehouden. In de workshop is met diverse stakeholders (medewerker van Staatsbosbeheer zoals boswachters) de essentie van het gebied onderzocht en op basis daarvan een kernboodschap geformuleerd (P. Van Lieshout, persoonlijke communicatie, 20 april 2017). Ook is er hierbij een kaart ontwikkeld die de plekken in het gebied weergeeft waar de essentie van het gebied het beste beleefbaar is.

Hof Espelo

De interpretation methode is door een student van de Hogeschool Van Hall Larenstein op Hof Espelo toegepast. Hierbij heeft de student, om inzicht te krijgen in het gebied, diverse interviews afgenomen. Zo is er gesproken met de projectcoördinator van het landgoed, ecologen, beleidsmakers en boswachters. Op basis van de verkregen informatie heeft de student een kernboodschap en subboodschappen voor het gebied opgesteld. Ook is er hierbij een interpretatiematrix gemaakt (Romijnders, 2013).

Bezoekersanalyse

Het Reestdal

Bij het Reestdal heeft er voor de bezoekersanalyse een schriftelijke vragenronde plaatsgevonden om belevenissen in het gebied te inventariseren. Het is niet geheel duidelijk wie hiervoor zijn ondervraagd en om hoeveel mensen het gaat. Daarnaast zijn er ook een aantal bezoeken aan het gebied gebracht door Steeghs Advies vanuit het perspectief van de bezoeker, waarbij de bezoekerscyclus in acht is genomen. Op basis van deze analyse zijn er aandachtspunten ontwikkeld op het gebied van marketing, promotie en productontwikkeling in het gebied (Steeghs Advies, 2007).

Schoorlse Duinen

Tijdens de hierboven beschreven workshop, die is gehouden bij de Schoorlse Duinen, is er tevens aandacht geschonken aan de manier waarop bezoekers het duinengebied beleven. Hiervoor is er bij Staatsbosbeheer een oefening gedaan waarbij de situatie werd geschetst dat een hele goede vriend het gebied komt bezoeken en welke plekken hij of zij beslist zou moeten zien. Deze oefening werd uitgevoerd met kenners van het gebied. Met behulp van deze oefening ontstond er een goede basis voor een kaart met sleutelplekken. Deze kaart van het gebied geeft weer waar de essentie van het gebied het beste te beleven is door bezoekers (M. Steeghs, persoonlijke communicatie, 24 april 2017).

Hof Espelo

Om inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van bezoekers en de beleefbaarheid van het gebied door bezoekers heeft de student de gebieden zelf bezocht. Hierbij werd er gekeken hoe de gebieden op hem overkwamen. Hierbij is de bezoekerscyclus in acht genomen. De student keek naar welk gevoel het bij hem opriep, waar hij behoefte aan had, wat hem opviel en vooral naar wat hem bijbleef na afloop van het bezoek. Door zes interviews af te nemen met andere bezoekers en betrokken partijen binnen het gebied kon tevens de beleving van bezoekers in kaart gebracht worden. Op basis van de belevingen is er een beleveniskaart ontwikkeld waarop diverse sleutelplekken weergegeven zijn waar het gebied goed te beleven is (Romijnders, 2013). De beleveniskaart van Hof Espelo is te vinden in bijlage XIV.



Eindresultaat

Het Reestdal

Op basis van beide analyses heeft Steeghs Advies een voorzet gegeven voor de ontwikkeling van een beleveniskaart. Dit is een overzichtelijke kaart met daarop alle plekken in het gebied die bijzonder zijn en waar de essentie van het gebied beleefd kan worden (Steeghs Advies, 2007).

Schoorlse Duinen

De Schoorlse Duinen heeft de resultaten van beide analyses gebruikt als leidraad in verdere ontwikkelingen van het gebied en de bouw van het nieuwe bezoekerscentrum (P. Van Lieshout, persoonlijke communicatie, 20 april 2017).

Hof Espelo

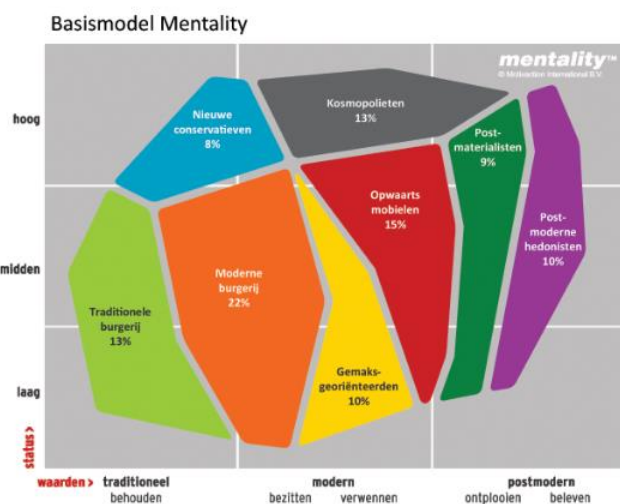
Door de gebiedsanalyse te koppelen aan de bezoekersanalyse zijn er diverse aanbevelingen ontwikkeld waardoor Hof Espelo beter beleefbaar kan worden gemaakt voor bezoekers (Romijnders, 2013). Een deel van deze aanbevelingen is inmiddels uitgevoerd (M. Wagenaar, persoonlijke communicatie, 10 april 2017).

Een uitgebreide samenvatting van de casussen over de interpretation methode zijn te vinden in bijlage XV, XVI en XVII.

4.2.3 VERSCHILLEN EN OVEREENKOMSTEN TUSSEN THEORIE EN PRAKTIJK

Het valt op, als er wordt gekeken naar verschillen en overeenkomsten tussen de theorie en de praktijk, dat de toepassing in de praktijk bij alle drie de casussen in grote lijnen overeenkomt met de theorie. In alle gevallen is er namelijk een gebieds- en bezoekersanalyse uitgevoerd. Wat wel opvalt, is dat er enkele verschillen zitten in de manier waarop de analyses zijn uitgevoerd. De gebiedsanalyse is over het algemeen bij alle casussen op dezelfde manier uitgevoerd. De processen en de essentie van het gebied zijn namelijk bij alle casussen ontrafeld door in gesprek te gaan met kenners van het gebied. Dit is dezelfde manier zoals Van Matre (2008) in zijn boek beschrijft.

De bezoekersanalyse is daarentegen op verschillende manieren uitgevoerd. Van Matre (2008) gaat in zijn boek uit van dat de bezoeker van het gebied in een recreatieve modus staat. Hierbij wordt er verder niet ingegaan op demografische kenmerken of interesses van de bezoeker. Steeghs Advies (2007) maakte bij de toepassing op het Reestdal en de Schoorlse Duinen hier wel onderscheid in. De bezoekers van het gebied zijn bij beide casussen namelijk gesegmenteerd op basis van waardeoriëntaties met behulp van het in figuur 4.5 weergegeven model van motivaction (Steeghs Advies, 2007; P. Van Lieshout, persoonlijke communicatie, 20 april 2017). Uit het onderzoek van Romijnders (2013) en het interview met de manager van het buitencentrum blijkt dat bij Hof Espelo de doelgroepen niet zijn gesegmenteerd.



Figuur 4.5 Motivaction segmentatiemodel (Motivaction, 2017)



Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het bij Hof Espelo letterlijk is uitgevoerd zoals in het boek van Van Matre (2008) is beschreven, aangezien Van Matre ook geen doelgroepen segmenteert.

4.2.4 STERKTES EN ZWAKTES VAN DE INTERPRETATION METHODE

De interpretation methode van Van Matre beschikt over sterke en zwakke elementen. Wat sterk is aan de methode is dat het draait om het verhaal van het gebied. Op basis van het verhaal worden vervolgens organisatorische beslissingen genomen (P. Van Lieshout, persoonlijke communicatie, 20 april 2017). Doordat het verhaal van de plek het uitgangspunt vormt bij organisatorische beslissingen en de ontwikkeling van projecten, stapt men af van een middelen gedreven aanpak. Hiermee wordt bedoeld dat er niet eerst wordt gekeken naar de middelen die nodig zijn om de boodschap over te brengen, maar naar wat men eigenlijk wil overbrengen alvorens de middelen worden bepaald (M. Steeghs, persoonlijke communicatie 24 april 2017). Verder vormt de kernboodschap die wordt geformuleerd een soort overkoepelende paraplu waaraan toekomstige projecten kunnen worden opgehangen (P. Van Lieshout, persoonlijke communicatie, 20 april 2017). Tot slot is een sterk element van de methode dat het in grote lijnen op alle terreinen wel toepasbaar is (M. Wagenaar, persoonlijke communicatie, 10 april 2017). Ieder gebied is namelijk weer anders en heeft een eigen geschiedenis.

Logischerwijs zijn er ook elementen van de interpretation methode die relatief zwak zijn. M. Steeghs (persoonlijke communicatie, 24 april 2017) geeft hierbij het volgende aan: “Het zwakke ding is dat het voor veel mensen eigenlijk te veel werk is. Als je het goed wil doen is het gewoon heel veel werk”. Hiermee doelt hij op de tijd die de uitvoer van de analyses in beslag neemt. Verder is het lang niet altijd eenvoudig om de kernboodschap van een gebied naar boven te halen volgens P. van Lieshout (persoonlijke communicatie, 20 april 2017). Dit kan onder andere te maken hebben met het feit dat de bijzondere processen in het gebied niet meer zichtbaar zijn in het landschap, en dus niet beleefbaar. Daarnaast is het juist ook mogelijk dat er zoveel (uiteenlopende) processen, en dus verhalen, in het gebied zijn waardoor het lastig is om ergens op te focussen (M. Wagenaar, persoonlijke communicatie, 10 april 2017). Een andere valkuil is dat de formulering van de kernboodschap al gauw te veel lijkt op een marketingslogan (M. Wagenaar, persoonlijke communicatie, 10 april 2017). Dit komt omdat beide weergeven wat het gebied zo uniek maakt. Een ander minder sterk element van de methode is dat het verschillende bezoekers niet segmenteert (M. Steeghs, persoonlijke communicatie, 24 april 2017; R. van Doorn, persoonlijke communicatie, 11 april 2017). Dit is wel een belangrijk aandachtspunt aangezien iedere bezoeker een gebied anders beleeft. Hierbij spelen onder andere demografische kenmerken en interesses een grote rol.



5. CONCLUSIE

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten gebruikt voor de beantwoording van de onderzoeksvragen. In de eerste paragraaf worden de deelvragen behandeld en in de tweede paragraaf de hoofdvraag.

5.1 BEANTWOORDING DEELVRAGEN

In deze eerste paragraaf van het hoofdstuk worden de deelvragen van het onderzoek beantwoord. In iedere deelparagraaf wordt er ingegaan op een deelvraag van het onderzoek.

5.1.1 OP WELKE MANIER WORDEN DE METHODEN VOLGENS DE THEORIE TOEGEPAST?

Doelen en uitgangspunten

Als het gaat om doelen en uitgangspunten van beide methoden is een duidelijke overeenkomst dat het gebied een uitgangspunt vormt bij beide methoden. Verschillen hebben betrekking op het feit dat de methode van The Missing Link de identiteit van een gebied beschouwt als basis voor de ontwikkeling van gebruiksvriendelijke producten om een mooiere plek te creëren, terwijl de interpretation methode juist met haar methode de beleving van bezoekers wil verrijken, met als doel om betekenisvolle ervaringen te creëren. Concreet gezien gaat de methode van The Missing Link alleen in op het gebied en haar identiteit om dit in te zetten voor gebruiksvriendelijke producten. De interpretation methode gaat daarentegen in op de ontwikkeling van memorabele belevingen bij bezoekers. Waar de methode van The Missing Link zich focust op de ontwikkeling van het gebied, focust de interpretation methode zich op de beleving van de bezoeker van het gebied.

Inhoud methoden

Wanneer er wordt gesproken over de inhoud van beide methoden (volgens de theorie) is er wederom sprake van overeenkomsten en verschillen. De overeenkomsten hebben betrekking op het feit dat er in beide methoden een analyse van het gebied wordt gemaakt. Hierbij zit er echter ook gelijk een essentieel verschil aangezien beide methoden (volgens de theorie) naar andere aspecten kijken bij de analyse. De methode van The Missing Link kijkt in de analyse naast erfgoed ook naar branding, communicatie, ruimtelijke structuren en economie. Bij de gebiedsanalyse van de interpretation methode wordt er alleen gekeken naar natuurlijke en culturele processen die het gebied hebben gevormd tot wat het is. Andere, relatief grote, verschillen hebben te maken met dat de methode van The Missing Link in principe geen bezoekersanalyse uitvoert, wat wel gebeurt bij de interpretation methode. Verder is het een groot verschil dat in het boek de koppeling tussen de gebiedsanalyse en de visie (ambities) van het gebied niet sterk naar voren komt als een belangrijk onderdeel. Dit is het wel bij de methode van The Missing Link aangezien hier een stap aan is gewijd.

Conclusie

De uiteindelijke vraag van deze deelparagraaf gaat in op in hoeverre er sprake is van overeenkomsten en verschillen tussen beide methoden volgens de theorie. Op basis van de verschillende onderdelen van de theoretische vergelijking kan geconcludeerd worden dat er meer verschillen dan overeenkomsten zijn tussen de theorieën achter beide methoden. Wel is het hierbij opvallend dat de overeenkomsten tussen de methoden essentiële onderdelen vormen van beide methoden. Het gaat hierbij namelijk om de uitgangspunten en een deel van de toepassing van de methoden (volgens de theorie).



De verschillen zitten met name in het doel van de methode, de opbouw van de toepassing en de koppeling met ambities.

5.1.2 OP WELKE MANIER WORDEN DE METHODEN IN DE PRAKTIJK TOEGEPAST?

Vraagstukken, opdrachtgevers en doel inzet methode

Wanneer de in paragraaf 4.1.2 en 4.2.2 beschreven vraagstukken met elkaar worden vergeleken valt het allereerst op dat er globaal gezien geen opvallende overeenkomsten zijn tussen beide methoden. Wel zijn er overeenkomsten tussen individuele casussen van beide methoden wanneer de casussen grondiger worden geanalyseerd. Het gaat hierbij om het Bulskampveld (TML) en Hof Espelo (IM). Het ging bij de casus van The Missing Link over betekenisgeving en beleefbaarheid van het gebied. Bij de casus van de interpretation methode draaide het om het optimaliseren van de beleefbaarheid van bezoekers. In beide gevallen draaide het om beleving. Ook is er een overeenkomst tussen de casus van de Rotte (TML) en het Reestdal (IM). Beide vraagstukken hadden namelijk betrekking op het vergroten van de bekendheid van het gebied.

Bij de vergelijking tussen de opdrachtgevers van de casussen valt het op dat er enkele overeenkomsten zijn. Bij beide methoden is er een opdrachtgever geweest die vanuit de provincie handelde (Provincie West-Vlaanderen en Landschap Overijssel). Daarnaast is er ook sprake van een indirect verband tussen Stichting De Rotte Plezierrivier en Recreatieschap Drenthe. Beide opdrachtgevers houden zich namelijk bezig met toerisme en recreatie en het opzetten van samenwerkingsverbanden ter bevordering van deze sector. Daar komt tot slot bij dat alle opdrachtgevers zich richten op het behartigen van belangen en niet op het behalen van zo veel mogelijk winst.

Toepassing

De verschillen die naar voren kwamen in de vergelijking van beide methoden op basis van de theorie komen ook terug in de toepassing van de methoden in de praktijk. Nog steeds vormt het gebied in beide methoden het uitgangspunt als het gaat om de toepassing van de methoden. Ook komt er naar voren dat beide methoden naar andere aspecten kijken als het gaat om de analyse van het gebied. De methode van The Missing Link kijkt uitgebreid naar erfgoed en neemt daarnaast economie, branding, communicatie en ruimtelijke structuren ook mee. De analyse voert ze hierbij zelf uit op basis van beschikbare informatie. De interpretation methode kijkt vooral naar de natuurlijke en culturele processen die zich in het gebied afspelen en welke impact deze hebben gehad op het gebied. Dit doet ze in samenwerking met kenners van de gebieden. Dit is anders dan bij The Missing Link, aangezien zij dit onderdeel voornamelijk zelfstandig uitvoert. Ook komt in de praktijk duidelijk naar voren dat The Missing Link in principe niets doet met de bezoeker van het gebied in de vorm van een bezoekersanalyse, zoals de interpretation methode dat wel doet. Uit de theorie bleek verder dat The Missing Link de identiteit van het gebied, die voortvloeit uit de analyse, koppelt aan de ambities, wat niet duidelijk naar voren kwam bij de interpretation methode. In de praktijk blijkt er echter wel een overeenkomst te zitten op dit gebied. De aanbevelingen die voortkomen uit de toepassing van de interpretation methode sluiten namelijk wel aan op de ambities die een gebied heeft. Hierdoor is er wel sprake van een overeenkomst.

Verder viel het op dat, wanneer er werd gekeken naar de toepassing van beide methoden in de praktijk, The Missing Link de identiteit van het gebied duidelijk probeert te maken met behulp van verhaallijnen waaraan vervolgens projecten kunnen worden opgehangen.



Verhaallijnen worden niet in de interpretation methode gebruikt. Daar vormt de essentie van het gebied in combinatie met de kernboodschap namelijk de overkoepelende denkbeeldige paraplu waaraan projecten, voor het verhogen van de beleving van de bezoekers, opgehangen kunnen worden. Wat tot slot opvalt bij beide methoden is dat de gebiedsanalyse (in)direct gebruikt wordt om dergelijke projecten te ontwikkelen.

Conclusie

Net als in paragraaf 5.1.1 is er sprake van overeenkomsten en verschillen tussen beide methoden wanneer er wordt gekeken naar de praktijk. Opvallend was hierbij dat er in de theorie geen duidelijke overeenkomst was tussen het koppelen van de gebiedsanalyse met de ambities bij beide methoden. In de praktijk bleek dit echter wel het geval te zijn. Wanneer de overeenkomsten en verschillen worden opgeteld bij de toepassing in de praktijk zijn er toch meer raakvlakken dan aanvankelijk werd gedacht op basis van de theorie. Wel is het hierbij belangrijk om in acht te nemen dat de doelen van beide methoden nog steeds totaal verschillend zijn (identiteit van het gebied gebruiken voor het ontwikkelen van een mooiere leefomgeving ten opzichte van het optimaliseren van de beleving van de bezoeker van een gebied).

5.1.3 WAT ZIJN STERKE EN ZWAKKE ELEMENTEN VAN BEIDE METHODEN?

Sterktes

Op het gebied van sterke elementen van beide methoden zijn er enkele overeenkomsten en verschillen. De eerste overeenkomst heeft betrekking op het feit dat bij beide methoden het gebied als uitgangspunt wordt genomen en op basis hiervan organisatorische beslissingen worden genomen. Dit is niet direct ter sprake gekomen tijdens de interviews met de directeur en senior erfgoedadviseur van The Missing Link als een sterk element, maar kan desondanks wel worden beschouwd als een sterk element van de methode van The Missing Link. De methode van The Missing Link draait immers ook om het verhaal van het gebied en het onderbouwen van beslissingen op basis van het verhaal. Een ander overeenkomst is dat beide methoden niet uit gaan van een middelen gedreven aanpak. Ook dit is niet letterlijk gezegd tijdens de interviews met de directeur en senior erfgoedadviseur van The Missing Link, maar kan het wel worden beschouwd als een sterk element. De methode van The Missing Link gaat namelijk op basis van de verhaallijnen en de ambities van het gebied kijken naar de inzet van middelen, in plaats van te beginnen bij de middelen. Een andere overeenkomst is dat de aanbevelingen van The Missing Link direct uitvoerbaar zijn. Dit is ook het geval bij de interpretation methode aangezien zowel de Schoorlse Duinen als Hof Espelo direct met de aanbevelingen aan de slag zijn gegaan.

Verschillen tussen de sterktes hebben betrekking op de uitvoerbaarheid van de methode. Dit is sterk bij de methode van The Missing Link. Echter kan hier niets over worden gezegd als het gaat om de interpretation methode. Dit komt omdat het niet is besproken tijdens de interviews en de onderzoeker te weinig ervaring heeft met de interpretation methode om hier een aanname over te doen. Daarnaast bestaat er een verschil op het gebied van de toepasbaarheid. Dit werd bij de interpretation methode als een sterkte gezien. Echter is hier in relatie tot de methode van The Missing Link geen geldige uitspraak over te doen aangezien het niet besproken is tijdens de interviews. Een ander verschil is dat de methode van The Missing Link heel integraal te werk gaat bij de gebiedsanalyse. Dit is iets wat bij de interpretation methode niet duidelijk naar voren komt.



Zwaktes

Wanneer de zwakke elementen van beide methoden met elkaar worden vergeleken zijn er ook twee overeenkomsten. De eerste overeenkomst heeft betrekking op de tijd die beide methoden in beslag nemen. Het goed toepassen van beide methoden wordt gezien als een tijdrovende klus. De tweede overeenkomst heeft betrekking op de vertaling van de gebiedsanalyse tot verhaallijnen en kernboodschappen. Bij beide methoden wordt dit onderdeel zo nu en dan als lastig ervaren. Dit komt omdat de gebiedsanalyse vaak uitgebreid is en het lang niet eenvoudig is om uit deze analyse de informatie te filteren die relevant is voor verhaallijnen, of de essentie van het gebied het beste weergeeft.

Er zijn voornamelijk veel verschillen tussen de zwakke elementen van beide methoden. Het valt hierbij op dat bij de methode van The Missing Link het als een zwak element wordt beschouwd dat de supervisie na afloop van de projecten ontbreekt. Dit kwam bij de interpretation methode niet ter sprake waardoor er sprake is van een verschil op dit vlak. Bij de interpretation methode werd aangegeven dat de kernboodschap soms wordt verward met een marketingslogan. Dit is een verschil met de methode van The Missing Link aangezien The Missing Link geen kernboodschap formuleert. Het laatste wezenlijke verschil is dat de interpretation methode het als een zwak onderdeel beschouwt van haar methode dat er geen segmentatie van de doelgroepen (bezoekers) plaatsvindt volgens het boek. Doordat The Missing Link zich in eerste instantie niet richt op bezoekers is dit een verschil tussen beide methoden.

Conclusie

De uiteindelijke vraag van deze deelparagraaf heeft betrekking op in hoeverre er sprake is van overeenkomsten en verschillen tussen sterke en zwakke elementen van beide methoden. Op basis van de vergelijking kan worden geconcludeerd dat er evenveel overeenkomsten als verschillen zijn tussen de sterke elementen van beide methoden. Als het gaat om de zwakke elementen van beide methoden zijn er net iets meer verschillen dan overeenkomsten. De verschillen kunnen te maken hebben met het feit dat zwakke elementen van de interpretation methode al met al geen onderdeel vormen van de methode van The Missing Link, of andersom. De verschillen kunnen ook komen doordat het niet is nagevraagd tijdens de interviews.

5.2 BEANTWOORDING HOOFDVRAAG

In deze paragraaf wordt er antwoord gegeven op de hoofdvraag. De hoofdvraag in dit onderzoek luidde als volgt:

'Wat zijn overeenkomsten en verschillen tussen de methode van The Missing Link en de interpretation methode van Steve van Matre in relatie tot gebieden?'

Op basis van de beantwoording van de in paragraaf 5.1 beschreven deelvragen kan geconcludeerd worden dat de onderstaande aspecten overeenkomsten en verschillen vormen tussen beide methoden:



Tabel 5.1 Overzicht overeenkomsten en verschillen tussen beide methoden

Onderwerp	Overeenkomsten	Verschillen
Theorie	Het gebied vormt het uitgangspunt.	Doelen van beide methoden (creëren mooiere plekken versus beleving bezoeker verrijken).
	Beide methoden voeren een gebiedsanalyse uit.	Er wordt naar andere aspecten gekeken bij de gebiedsanalyse.
		De IM maakt een bezoekersanalyse, TML niet.
		TML heeft een duidelijke koppeling tussen gebiedsanalyse en ambities. Bij de IM komt dit minder sterk naar voren.
Praktijk	Er is bij beide casussen een vraagstuk gericht op de beleving van het gebied.	Er wordt naar andere aspecten gekeken bij de uitvoer van de gebiedsanalyse.
	Er is bij beide casussen een vraagstuk gericht op het vergroten van de bekendheid van het gebied.	TML voert de gebiedsanalyse zelf uit, de IM doet dit in samenwerking met kenners van het gebied.
	Bij beide casussen is er een provincie als opdrachtgever.	TML doet niets met de bezoekersanalyse, de IM wel.
	Bij beide casussen is er een opdrachtgever die zich bezig houdt met toerisme en recreatie.	TML ontwikkelt verhaallijnen, de IM niet. Zij ontwikkelen een kernboodschap.
	Het gebied vormt het uitgangspunt.	
	Ambities van het gebied spelen bij beide methoden een grote rol (bij ontwikkeling van projecten).	
	Gebiedsanalyse vormt basis voor ontwikkelen van projecten in het gebied.	
Sterktes	Gebied vormt het uitgangspunt in beide methoden. Op basis van het gebied worden organisatorische beslissingen genomen.	Uitvoerbaarheid van beide methoden.
	Beide methoden gaan niet uit van een middelen gedreven aanpak	Toepasbaarheid van beide methoden.
	Aanbevelingen die voortkomen uit beide methoden zijn direct uitvoerbaar.	TML methode werkt op een integrale manier. Dit komt niet duidelijk naar voren bij de IM.
Zwaktes	Beide methoden nemen veel tijd in beslag.	Bij methode TML ontbreekt supervisie na afloop van project. Dit is onduidelijk bij de IM.
	Omzetten van gebiedsanalyse in verhaallijnen of kernboodschap is zo nu en dan lastig.	De kernboodschap bij de IM lijkt soms te veel op een marketingslogan. De methode van TML formuleert daarentegen geen kernboodschap.
		De IM segmenteert volgens de theorie de bezoekers niet in doelgroepen. De methode van TML gaat helemaal niet in op bezoekers van het gebied.

6. DISCUSSIE

In dit hoofdstuk staan de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek centraal. Zowel de betrouwbaarheid als de validiteit worden in dit hoofdstuk uitgebreid en kritisch besproken.

6.1 BETROUWBAARHEID

Betrouwbaarheid heeft volgens Verhoeven (2014) in zijn algemeenheid betrekking op in hoeverre een onderzoek vrij is van toevallige fouten. Baarda et al (2013) sluit zich bij deze opvatting aan door te stellen dat het betrekking heeft op de mate waarin resultaten onafhankelijk zijn van toeval. Om de betrouwbaarheid te kunnen testen moet een onderzoek herhaalbaar zijn (Verhoeven, 2014; Baarda et al, 2013). Dit is echter niet mogelijk bij kwalitatieve onderzoeken omdat interviews bijvoorbeeld niet opnieuw gehouden kunnen worden onder dezelfde omstandigheden. Hierdoor is de betrouwbaarheid van kwalitatieve onderzoeken moeilijk na te gaan.

Volgens Verhoeven (2014) zijn er echter wel aspecten die de betrouwbaarheid van een kwalitatief onderzoek verhogen, of juist verlagen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de omvang van de steekproef. In dit onderzoek zorgt dit aspect ervoor dat de betrouwbaarheid wordt verlaagd aangezien er slechts vijf verschillende casussen (steekproef) zijn onderzocht. Doordat er geen proefinterview plaats heeft gevonden en er geen uitgebreide verantwoording en rapportage is bijgehouden wordt de betrouwbaarheid tevens verlaagd. Een ander aspect van betrouwbaarheid is triangulatie. Dit wil zeggen dat er meerdere onderzoeksmethoden zijn gebruikt voor het verzamelen van data (Verhoeven, 2014). Het doel hiervan is controleren of de verkregen informatie juist is. In dit onderzoek is er sprake van methodetriangulatie doordat er een kwalitatief bureauonderzoek is uitgevoerd en interviews zijn afgenomen. Dit verhoogt de betrouwbaarheid. Doordat tussentijds diverse stukken van het onderzoek zijn voorzien van peerfeedback van Gijs Theunissen en Saskia Hornikx wordt de betrouwbaarheid iets verhoogd. Verder is er tijdens de interviews gebruik gemaakt van opnameapparatuur waardoor de betrouwbaarheid ook wordt verhoogd. Al met al kan er geconcludeerd worden dat de betrouwbaarheid van dit onderzoek beperkt is.

6.2 VALIDITEIT

Bij validiteit draait het om de mate waarin er systematische fouten zijn gemaakt tijdens het onderzoek (Verhoeven, 2014). Baarda et al (2013) stelt dat het bij validiteit draait om de mate waarin de manier van werken iemand in staat stelt om waarheidsgetrouwe uitspraken te doen over het onderzoeksonderwerp. De drie belangrijkste vormen van validiteit zijn interne-, externe- en begripsvaliditeit. Deze vormen van validiteit worden in de onderstaande deelparagrafen besproken.

6.2.1 BEGRIPSVALIDITEIT

Het uitgangspunt hierbij vormt of er gemeten wordt wat de onderzoeker wil meten (Verhoeven, 2014). Deze vorm van validiteit kan onder andere worden verhoogd door goed door te vragen tijdens de interviews. Deze manier voor het verhogen van de validiteit is veelvuldig gebruikt tijdens dit onderzoek. Op het moment dat het antwoord van de respondent niet een antwoord was op de vraag die werd gesteld, werd er doorgevraagd. Door vervolgens de juiste vragen te stellen tijdens het doorvragen kreeg de onderzoeker vaak alsnog antwoord op de vraag. Tevens is de begripsvaliditeit in dit onderzoek verhoogd door de kernbegrippen in het theoretisch kader uitgebreid te onderzoeken en te operationaliseren. De uitkomsten hiervan vormden de basis voor een deel van het onderzoek.



Er kan op basis van het bovenstaande worden geconcludeerd dat het goed zit met de begripsvaliditeit in dit onderzoek.

6.2.2 INTERNE VALIDITEIT

Met interne validiteit wordt bedoeld of de onderzoeker in staat is om de juiste conclusies te trekken. Hierbij draait het om of de conclusies die zijn getrokken de kritiek van andere onderzoekers kan doorstaan. Met andere woorden gaat het om de zuiverheid van de conclusies (Verhoeven, 2014). Enerzijds kan worden gesteld dat de interne validiteit van dit onderzoek hoog is. Dit komt omdat de conclusies, per casus, ter controle terug zijn gelegd bij de geïnterviewden. Vier van de vijf respondenten hebben vervolgens bevestigd dat de conclusies die zijn getrokken kloppen. Van de overige respondent is geen reactie ontvangen, wat de interne validiteit verlaagd. Ook is de interne validiteit verhoogd doordat er meerdere waarnemingsmethoden zijn gebruikt (interviews en kwalitatief bureauonderzoek). Tot slot is het verhoogd door de uitkomsten uit beide waarnemingsmethoden vast te leggen in een computersysteem met behulp van memo's (Verhoeven, 2014). Anderzijds komt de interne validiteit van het onderzoek ook in gevaar doordat de respondenten voor de interviews zijn geselecteerd. Hierdoor is alleen de mening van de geselecteerde respondenten onderzocht. Ook wordt deze validiteit verlaagd doordat de respondenten van te voren wisten dat ze deelnamen aan een onderzoek. Het kan dus zijn dat er hierdoor een testeffect is ontstaan. Dit wil zeggen dat mensen in dit geval anders reageren omdat ze weten dat ze deelnemen aan een onderzoek (Verhoeven, 2014).

Op basis van de bovenstaande argumenten kan worden gesteld dat de interne validiteit redelijk te noemen is. Door het handelen van de onderzoeker is de validiteit enerzijds verhoogd, maar zo nu en dan juist ook verlaagd.

6.2.3 EXTERNE VALIDITEIT

Hierbij draait het om in hoeverre de steekproef representatief is om vervolgens de onderzoeksresultaten te mogen generaliseren. Omdat dit een kwalitatief onderzoek is wordt er gekeken naar de inhoudelijke reikwijdte. Hiermee wordt de generaliseerbaarheid naar andere soortgelijke situaties bedoeld (Verhoeven, 2014). Doordat er in dit onderzoek slechts 5 casussen zijn onderzocht verlaagt dit de externe validiteit. Daar komt bij dat er slechts één respondent is geïnterviewd per casus. Wellicht hadden interviews met andere betrokkenen bij de casussen andere inzichten opgeleverd. Dit zorgt er daarom ook voor dat de externe validiteit verlaagd wordt. Anderzijds wordt de externe validiteit verhoogd doordat de respondenten die zijn geïnterviewd nauw betrokken zijn geweest bij de toepassing van de methoden. Daar komt bij dat beide methoden zijn toegepast op de gebieden. De bovenstaande argumenten zorgen ervoor dat de externe validiteit van dit onderzoek beperkt is.



7. ADVIES

Dit hoofdstuk staat in het teken van het advies aan The Missing Link en is gebaseerd op de resultaten die verkregen zijn uit het onderzoek. Ter verduidelijking volgen hieronder de adviesvraag en het adviesdoel van dit onderzoek.

Adviesdoel

Het doel van het adviesrapport, en tevens dit hoofdstuk, is om The Missing Link op basis van de vergelijking tussen beide methoden te voorzien van advies over hoe ze heritage interpretation kan integreren in haar huidige methode met behulp van de interpretation methode van Steve van Matre.

Adviesvraag

Hoe kan The Missing Link heritage interpretation integreren in haar huidige methode met behulp van de interpretation methode van Steve van Matre?

Dit hoofdstuk is opgebouwd volgens het besluitvormingsproces van Marcus en Van Dam (2015). Figuur 7.1 geeft dit model weer. De eerste stap is reeds doorlopen aangezien het probleem tijdens het veldonderzoek is onderzocht. In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk worden, op basis van de gevonden informatie, twee alternatieven voor het advies uitgelegd. De paragraaf die daarop volgt weegt de alternatieven tegen elkaar af (evaluatie) aan de hand van verschillende criteria. In de derde paragraaf staat de implementatie van het beste alternatief in de bedrijfsvoering van The Missing Link centraal. Dit implementatieproces wordt beschreven aan de hand van de PDCA cyclus. In dit hoofdstuk wordt er ook nog een paragraaf gewijd aan de financiële gevolgen van het advies.



Figuur 7.1 Besluitvormingsproces (Marcus & Van Dam, 2015)

7.1 ALTERNATIEVEN

Deze paragraaf gaat in op de alternatieven die zijn ontwikkeld om antwoord te geven op de adviesvraag. Zoals in het vorige hoofdstuk aangegeven, is er sprake van zowel overeenkomsten als verschillen tussen de interpretation methode van Steve van Matre en de methode van The Missing Link. In dit hoofdstuk worden op basis van deze overeenkomsten en verschillen twee alternatieven toegelicht waarmee The Missing Link heritage interpretation kan integreren in haar huidige methode.

Uit het veldonderzoek blijkt dat grote overeenkomsten van beide methoden betrekking hebben op het feit dat er in beide gevallen een gebiedsanalyse wordt gemaakt. Daarnaast is een groot verschil tussen de methoden dat The Missing Link in principe niets doet met bezoekers, terwijl de interpretation methode juist een uitgebreide analyse maakt van bezoekers van het gebied. Vanwege de grote verschillen en de kansen die de overeenkomsten en verschillen bieden, zijn de twee alternatieven op het bovenstaande gebaseerd.

Alternatief 1: Integreren van elementen uit de gebiedsanalyse in de methode van The Missing Link

Alternatief 2: Integreren van een bezoekersanalyse in de methode van The Missing Link



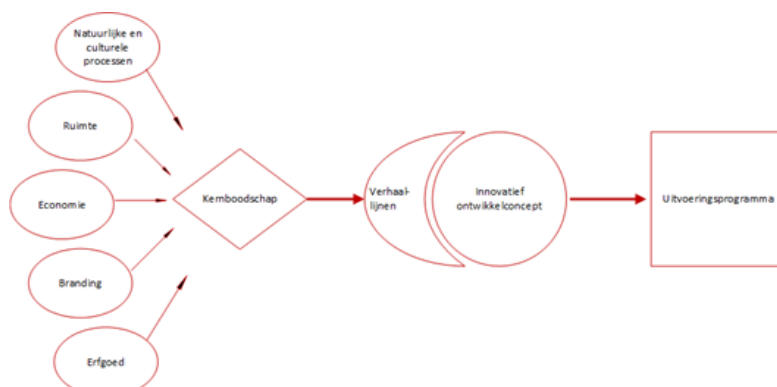
7.1.1 ALTERNATIEF 1

Aanleiding

Het eerste alternatief bestaat uit het integreren van elementen uit de gebiedsanalyse van de interpretation methode in de methode van The Missing Link. De reden dat er is gekozen voor dit alternatief is tweeledig. Enerzijds komt in het onderzoek naar voren dat de gebiedsanalyse een belangrijke rol speelt bij heritage interpretation, zoals blijkt uit de theorie en praktijk van de interpretation methode. Anderzijds is dit alternatief gekozen omdat uit de interviews blijkt dat The Missing Link bij beide onderzochte casussen moeite heeft ervaren als het gaat om het bedenken van goede verhaallijnen op basis van de gebiedsanalyse. In de praktijk ging het mis omdat de gebiedsanalyse niet zorgvuldig genoeg was uitgevoerd of omdat er moeite werd ondervonden bij het bedenken van de verhaallijnen voor het gebied. Door enkele elementen uit de gebiedsanalyse van de interpretation methode van Steve van Matre te integreren in de eerste stap van de methode van The Missing Link wordt heritage interpretation geïntegreerd in haar methode omdat de essentie van het gebied wordt bepaald. Daarnaast zal het ontwerpen van verhaallijnen in de toekomst gemakkelijker verlopen voor The Missing Link doordat de essentie van het gebied in kaart is gebracht.

Beschrijving

Het alternatief kan geïmplementeerd worden door bij de gebiedsanalyse naast erfgoed, ruimtelijke ontwikkeling, economie en branding ook te kijken naar de natuurlijke en culturele processen in een gebied. Op het moment dat het laatstgenoemde toe is gevoegd aan de gebiedsanalyse kan The Missing Link samen met kenners van het gebied de essentie blootleggen. Op basis van deze essentie kan vervolgens de kernboodschap van het gebied worden geformuleerd. Deze kernboodschap kan vervolgens worden vertaald in meerdere verhaallijnen en uiteindelijk in concrete projecten.



Figuur 7.2 Schematische weergave alternatief 1

Het sterke van het formuleren van de kernboodschap is dat er uit wordt gegaan van de essentie van het gebied en dit ook terugkomt in de verhaallijnen. De kernboodschap vormt in deze context als een soort overkoepelende paraplu waar de verhaallijnen met bijbehorende projecten onder hangen. Daar komt bij dat de essentie van het gebied tevens het unieke en onderscheidende van het gebied weergeeft. Hiermee sluit dit alternatief ook aan op de vraag waarmee opdrachtgevers zo nu en dan besluiten met The Missing Link samen te werken.

Concreet gezien houdt dit alternatief in dat het in kaart brengen van natuurlijke en culturele processen van het gebied wordt toegevoegd aan de huidige gebiedsanalyse van The Missing Link. Dit is schematisch weergegeven in figuur 7.2. Door de toevoeging van deze twee elementen wordt de essentie, en tevens het onderscheidende vermogen, van een gebied blootgelegd. Door dit te vertalen naar een kernboodschap biedt dit meer richting en structuur voor het formuleren van verhaallijnen. Daarnaast zorgt het in kaart brengen van de natuurlijke en culturele processen ervoor dat er op een interpretatieve manier naar het gebied wordt gekeken.

7.1.2 ALTERNATIEF 2

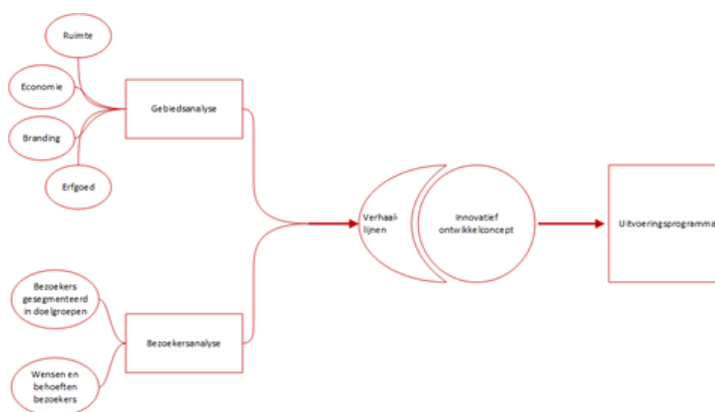
Aanleiding

Dit tweede alternatief bestaat uit het integreren van de bezoekersanalyse in de methode van The Missing Link. Zoals uit de interviews en documentanalyse blijkt, vormt de bezoekersanalyse een belangrijk onderdeel van de interpretation methode van Steve van Matre. Dit komt omdat met behulp van de bezoekersanalyse er ingespeeld kan worden op de wensen en behoeften van bezoekers, waardoor er memorabele belevingen kunnen worden gecreëerd.

The Missing Link houdt zich momenteel nog niet tot nauwelijks op een directe manier bezig met de beleving van bezoekers van gebieden, zo blijkt uit de interviews met de directeur van The Missing Link en de senior adviseur. Dit is opmerkelijk aangezien een van de opdrachtgevers van de onderzochte casussen juist het gebied 'beleefbaarder' wilde maken voor bezoekers, zo blijkt uit de offerteaanvraag van de Provincie West-Vlaanderen (2014). Hier ligt voor The Missing Link daarom een kans om op in te spelen. Wellicht dat The Missing Link in de toekomst meer opdrachten weet te bemachtigen door de bezoekersanalyse toe te voegen aan haar methode. Door het toevoegen van de bezoekersanalyse wordt niet alleen heritage interpretation geïntegreerd in de methode van The Missing Link, maar wordt er ook ingespeeld op de vraag van opdrachtgevers.

Beschrijving

Concreet gezien draait het bij dit alternatief om het integreren van de bezoekersanalyse in de methode van The Missing Link. Figuur 7.3 geeft dit schematisch weer. Hierbij is de kanttekening dat de bezoekersanalyse lang niet voor alle vraagstukken een toegevoegde waarde kan bieden. Indien The Missing Link een vraagstuk krijgt vanuit opdrachtgevers die betrekking heeft op het verhogen van de beleefbaarheid van het gebied, is dit een belangrijk element om mee te nemen in het advies.



Figuur 7.3 Schematische weergave alternatief 2

Wanneer de bezoekersanalyse wordt toegevoegd aan de methode van The Missing Link is het mogelijk om opdrachtgevers een beter advies te geven over hoe het gebied 'beleefbaarder' kan worden gemaakt voor bezoekers. De projecten in de laatste stap van de methode van The Missing Link zijn dan namelijk gebaseerd op de bezoekersanalyse waarin wensen en behoeften van bezoekers van het gebied zijn geïnventariseerd. Hoe beter een gebied inspeelt op de wensen en behoeften van haar bezoekers door de uitvoer van projecten, des te sneller er memorabele belevingen worden gecreëerd bij bezoekers. Doordat er hierdoor sneller memorabele belevingen worden gecreëerd is heritage interpretation met dit alternatief geïntegreerd in de methode van The Missing Link.

7.2 AFWEGING ALTERNATIEVEN

In deze paragraaf worden de twee alternatieven die beschreven zijn in de vorige paragraaf tegen elkaar afgewogen aan de hand van verschillende criteria. Deze criteria zijn voor een deel bepaald op basis van het interview dat is gehouden met de directeur van The Missing Link.

Ook heeft de onderzoeker zelf criteria ontworpen die relevant zijn voor dit onderzoek. Deze zijn deels gebaseerd op de aanleiding van het onderzoek en de onderzoeksvraag. De beoordelingscriteria waartegen de twee alternatieven worden afgewogen zijn de volgende:

- Aansluiting bij missie en visie van The Missing Link;
- Financiële gevolgen;
- Aansluiting bij huidige methode The Missing Link;
- Aansluiting bij de vraag vanuit opdrachtgevers;
- Integratie van heritage interpretation in de methode van The Missing Link.

Aansluiting bij missie en visie The Missing Link

Bij dit criterium gaat het erom in hoeverre de alternatieven aansluiten bij de missie en visie van The Missing Link. Dit criterium is belangrijk omdat in de missie en visie beschreven staat waar The Missing Link voor staat en waar ze in de toekomst naartoe wil. Het is belangrijk dat de alternatieven worden getoetst op in hoeverre ze hierop aansluiten.

Financiële gevolgen

Uit het interview met de directeur van The Missing Link blijkt dat The Missing Link bereid is om geld te investeren als het gaat om het integreren van heritage interpretation in haar methode (B. Goudswaard, persoonlijke communicatie, 29 maart 2017). Wel is het hierbij belangrijk dat de investering The Missing Link in de toekomst ook geld oplevert aangezien het bedrijf naar winst streeft. Bij dit criterium wordt er daarom gekeken naar in hoeverre de investering in de toekomst rendabel wordt geacht.

Aansluiting bij huidige methode The Missing Link

Zowel uit het interview met de directeur van The Missing Link als met de senior adviseur blijkt dat de alternatieven enigszins af mogen wijken van de huidige invulling van de methode van The Missing Link. Wel gaven beide respondenten aan de huidige drie stappen graag te willen behouden. Doordat de respondenten het belangrijk vinden dat de drie stappen worden behouden, is het belangrijk hiernaar te kijken tijdens het afwegen van de criteria. Er wordt gekeken naar in hoeverre de alternatieven binnen de drie stappen kunnen worden geïmplementeerd.

Aansluiting bij de vraag vanuit opdrachtgevers

Het is belangrijk bij het afwegen van de alternatieven om te kijken naar de vraagstukken die opdrachtgevers hebben waarop ze besluiten om samen te werken met The Missing Link. Wanneer de alternatieven inspelen op, of juist een extra bijdrage kunnen leveren aan de vraagstukken van de opdrachtgevers, wordt de kans vergroot dat The Missing Link opdrachten toegewezen krijgt. Opdrachten zorgen vervolgens voor inkomsten en naamsbekendheid waardoor de onderzoeker heeft besloten dit criterium op te nemen bij de afweging van de alternatieven. Er wordt gekeken in hoeverre de alternatieven aansluiten bij de vragen van de opdrachtgevers.

Integratie van heritage interpretation

The Missing Link wil door het integreren van heritage interpretation in haar methode in spelen op trends en ontwikkelingen in de culturele sector. Hierbij ging het specifiek om trends en ontwikkelingen op het gebied van beleving (van erfgoed). Gezien het feit dat dit onderzoek is gebaseerd op de integratie van heritage interpretation vormt dit een belangrijk criterium bij de afweging van de



alternatieven. Er wordt gekeken naar in hoeverre de alternatieven ervoor zorgen dat heritage interpretation wordt geïntegreerd in de methode van The Missing Link.

Wegingsfactoren

Het ene criterium speelt bij de beoordeling een belangrijkere rol dan de andere. Er is daarom besloten om de verschillende criteria te voorzien van een wegingsfactor. Bij het toekennen van de wegingsfactoren is er uitgegaan van vijf wegingsfactoren, namelijk de getallen één tot en met vijf. Het getal één staat hierbij voor niet belangrijk. Twee staat gelijk aan minder belangrijk. Criteria met het getal drie als wegingsfactor zijn gemiddeld. Wegingsfactor vier staat gelijk aan belangrijk en vijf wil zeggen dat het criterium heel belangrijk is. Tabel 7.1 geeft de wegingsfactoren per criteria weer.

Tabel 7.1 Toekenning wegingsfactoren aan criteria

Criteria	Wegingsfactor	Toelichting
Aansluiting bij missie en visie	4	Belangrijk dat het aansluit bij waar The Missing Link voor staat en gaat.
Financiële gevolgen	3	Genoeg flexibiliteit wat betreft investering, maar de investering moet wel wat opleveren.
Aansluiting huidige methode The Missing Link	4	Voorkeur voor implementatie binnen huidige drie stappen.
Aansluiting vraag opdrachtgevers	4	Inspelen op vraag van opdrachtgevers zorgt voor toewijzing opdrachten.
Integratie heritage interpretation	5	Dit is waar het onderzoek om draait.

Tabel 7.1 laat zien tegen welke criteria de alternatieven worden afgewogen. Bij het afwegen van de alternatieven is het belangrijk om ze te beoordelen op basis van de criteria. Dit gebeurt met behulp van de getallen één tot en met vijf. Bijlage XVIII toont het overzicht van de cijfers die zijn gebruikt voor de beoordeling en geeft tevens de onderbouwing van de beoordeling van de alternatieven weer.

Beoordeling

Tabel 7.2 laat zien hoe de alternatieven zijn beoordeeld aan de hand van de bovenstaande criteria.

Tabel 7.2 Beoordeling alternatieven

Beoordelingscriteria	Wegingsfactor	Alternatief 1 Beoordeling	Alternatief 1 Totaalscore	Alternatief 2 Beoordeling	Alternatief 2 Totaalscore
Aansluiting bij missie en visie	4	5	20	3	12
Financiële gevolgen	3	4	12	4	12
Aansluiting bij huidige methode TML	4	5	20	4	16
Aansluiting bij vraag opdrachtgevers	4	3	12	5	20
Integratie heritage interpretation	5	4	20	5	25
Totaalscore			84		85



Op basis van de toegewezen scores en de wegingsfactoren van de verschillende criteria is te zien dat alternatief twee het beste is beoordeeld. Het verschil met het eerste alternatief is daarentegen slechts één punt. Alternatief twee is het beste beoordeeld omdat ze het maximale aantal punten heeft behaald op het gebied van integratie van heritage interpretation. Verder sluit deze optie ook uitstekend aan op de vraag van opdrachtgevers. Ook is de bezoekersanalyse goed toe te passen in de huidige methode van The Missing Link en is het financieel verantwoord om met deze optie aan de slag te gaan. In de volgende paragraaf wordt de optie verder uitgewerkt aan de hand van de PDCA cyclus.

7.3 IMPLEMENTATIEPLAN

Deze paragraaf staat in het teken van het implementatieplan. Dit plan wordt in de komende deelparagrafen met behulp van de PDCA cyclus uitgewerkt. Figuur 7.4 geeft de cyclus weer. De reden dat er is gekozen om te werken met de PDCA cyclus heeft te maken met de continue aandacht voor het verbeteren van de kwaliteit van verschillende processen binnen een organisatie (Van Vliet, 2013). De letters staan voor plan, do, check en act.

In paragraaf 7.2 is alternatief twee het beste beoordeeld. Deze optie staat in het teken van het toevoegen van een bezoekersanalyse aan de methode van The Missing Link. Tijdens het bestuderen van de drie casussen van de interpretation methode kwam naar voren dat de bezoekersanalyse in de praktijk op verschillende manieren wordt uitgevoerd. Het kan heel eenvoudig worden uitgevoerd door alleen te kijken naar de wensen en behoeften van bezoekers in het algemeen met behulp van de bezoekerscyclus. Het is ook mogelijk om de analyse uitgebreid uit te voeren door eerst de bezoekers te segmenteren. Op basis van de segmentatie wordt er vervolgens naar de wensen en behoeften gekeken in relatie tot de bezoekerscyclus. Beide varianten hebben zowel voor als nadelen. Een uitgebreide beschrijving van beide varianten is te vinden in bijlage XIX.



Figuur 7.4 PDCA cyclus

Doordat vraagstukken van elkaar kunnen verschillen, net als het budget dat een opdrachtgever heeft en de diepgang die de opdrachtgever wenst als het gaat om de bezoekersanalyse, worden beide variaties volgens de PDCA cyclus uitgewerkt. Het is afhankelijk van de vraag van de opdrachtgever en de hierboven beschreven randvoorwaarden welke van de twee varianten gekozen wordt per casus.

7.3.1 PLAN

In deze deelparagraaf wordt beschreven hoe de bezoekersanalyse dient te worden uitgevoerd door The Missing Link en hoe deze analyse wordt geïntegreerd in de drie stappen methode van The Missing Link.

Algemeen

Alvorens beide varianten in de praktijk kunnen worden toegepast is het noodzakelijk om tijdens een interne cursus aandacht te schenken aan de bezoekersanalyse.

Het is namelijk belangrijk dat medewerkers op de hoogte worden gesteld van het doel van de bezoekersanalyse. Daarnaast is het belangrijk dat de inhoud van de analyse voor de medewerkers duidelijk wordt, net als de uitvoer van deze analyse in de praktijk.



Uitvoer bezoekersanalyse

Nadat de medewerkers tijdens een interne cursus op de hoogte zijn gebracht over de inhoud van de bezoekersanalyse en hoe de analyse in de praktijk uitgevoerd dient te worden, is het mogelijk om het daadwerkelijk in de praktijk toe te passen. Hierbij zit er verschil tussen beide varianten.

Variant 1 Eenvoudige analyse

Om de eenvoudige variant toe te passen in de praktijk moeten er een aantal stappen doorlopen worden om tot een succesvolle bezoekersanalyse te komen. Allereerst is het belangrijk om het budget te bepalen van de opdrachtgever voor de uitvoer van deze eenvoudige analyse. Wanneer er relatief veel budget beschikbaar is, is het voor The Missing Link mogelijk om zelf op pad te gaan in het gebied en daarnaast bezoekers te ondervragen. Wanneer het budget lager ligt wordt in overleg met de opdrachtgever besloten of The Missing Link zelf op pad gaat of dat alleen bezoekers worden ondervraagd. De ondervraging van bezoekers en het zelf ontdekken van het gebied gebeurt door de wensen en behoeften in kaart te brengen die bezoekers hebben tijdens een bezoek aan het gebied. De fasen van de bezoekers bezoekerscyclus (oriëntatie, aankomst, bezoek, vertrek en follow-up) spelen hierbij een belangrijke rol.

Op basis van de kennis die is opgedaan op het gebied van wensen en behoeften van bezoekers wordt gekeken hoe het met het gebied is gesteld als het gaat om wensen en behoeften van bezoekers in het algemeen. Op basis van deze informatie kan worden bepaald waar verbeterpunten liggen voor een gebied als het gaat om het voldoen aan en inspelen op wensen en behoeften van bezoekers. Wanneer er wordt voldaan aan de wensen en behoeften van bezoekers draagt dit bij aan het creëren van memorabele belevingen.

Variant 2 Uitgebreide analyse

Bij de uitgebreide variant worden er ook meerdere stappen doorlopen. De eerste stap bestaat uit het in kaart brengen van de bezoekers van een gebied. Wanneer alle bezoekers in kaart zijn gebracht is het vervolgens belangrijk ze te segmenteren met behulp van het 'motivation' model (figuur 4.5). Deze segmentatie vindt plaats omdat de bezoekers verschillende wensen en behoeften kunnen hebben tijdens een bezoek aan een gebied. Op het moment dat de bezoekers zijn gesegmenteerd wordt er gekeken naar de wensen en behoeften van de verschillende doelgroepen tijdens een bezoek. Net als bij de andere variant speelt de bezoekerscyclus hierin een cruciale rol. Doordat deze variant te maken heeft met verschillende doelgroepen is het belangrijk om deze doelgroepen te ondervragen over de wensen en behoeften die ze hebben tijdens een bezoek aan de hand van de bezoekerscyclus. Het is verstandig wanneer The Missing Link dit probeert te onderzoeken door mensen te ondervragen, in plaats van door zelf op pad te gaan. De reden hiervoor is dat de medewerkers van The Missing Link mogelijk geen goede afspiegeling vormen van de doelgroepen die het gebied bezoeken.

De opgedane kennis op het gebied van wensen en behoeften wordt geanalyseerd. Op basis van de analyse wordt gekeken wat de wensen en behoeften zijn van de verschillende doelgroepen. Met deze informatie kan worden gekeken naar mogelijke verbeterpunten voor het gebied, waardoor er beter ingespeeld kan worden op de wensen en behoeften van de doelgroepen. Dit draagt, zoals bij de vorige variant reeds beschreven, bij aan het creëren van memorabele belevingen bij bezoekers.

Bijlage XX geeft schematisch weer welke acties er per variant moeten worden ondernomen. Ook wordt er in deze bijlage ingegaan op hoe de acties moeten worden aangepakt en wie hierbij betrokken is.



Alternatief binnen de gehele methode

De hierboven beschreven variaties van de alternatiefteoptie gaan alleen maar in op de uitvoering van de bezoekersanalyse zelf. Het is echter ook belangrijk om te kijken naar hoe beide variaties worden geïntegreerd in de totale methode van The Missing Link. Figuur 7.3 laat zien hoe de bezoekersanalyse in de gehele methode van The Missing Link wordt geïntegreerd. De figuur geeft weer dat de bezoekersanalyse, net als de gebiedsanalyse, de input vormt voor het creëren van verhaallijnen. De verhaallijnen kunnen namelijk door de toevoeging van de bezoekersanalyse zo ontwikkeld worden dat ze goed de identiteit van het gebied weergeven en tevens inspelen op de wensen en behoeften van de bezoekers. De bezoekersanalyse heeft vervolgens de grootste invloed op de fase met het uitvoeringsprogramma (stap 3). Hierin staat namelijk de operationalisering van de verhaallijnen en de visie van het gebied naar concrete projecten centraal. Deze projecten kunnen zo ontwikkeld worden dat ze bijdragen aan de optimalisatie van de wensen en behoeften van de bezoekers van het gebied.

7.3.2 Do

In deze stap van de PDCA cyclus staat de uitvoer centraal. De uitvoer bestaat enerzijds uit de interne cursus over de bezoekersanalyse. Anderzijds draait het hierbij om de uitvoer van de bezoekersanalyse bij projecten volgens beide varianten.

Naar schatting duurt de interne cursus van The Missing Link over de bezoekerscyclus één dag. De toepassing in de praktijk van beide varianten neemt echter meer tijd in beslag. Dit komt omdat het een nieuw onderdeel is dat aan de methode wordt toegevoegd en beide varianten meerdere handelingen bevatten. Dit heeft invloed op de uitvoer van het advies in de praktijk.

De gebiedsanalyses die The Missing Link in het verleden heeft uitgevoerd namen circa 2,5 maand in beslag (The Missing Link, 2014). Van deze 2,5 maand die de eerste stap gemiddeld in beslag neemt is The Missing Link niet fulltime bezig met het uitvoeren. Dit komt omdat er vaak meerdere projecten tegelijkertijd lopen en The Missing Link hierdoor haar aandacht moet verdelen. Doordat er een extra handeling wordt toegevoegd aan de methode van The Missing Link gaan de toekomstige projecten, waarin er een bezoekersanalyse wordt uitgevoerd, langer duren. Tabel 7.3 geeft een overzicht van de geschatte tijd die beide varianten in beslag nemen. Doordat de eerste stap door de invoer van de bezoekersanalyse langer duurt, heeft dit ook gevolgen voor de totale tijdsduur van toekomstige projecten. Het is belangrijk om hier rekening mee te houden bij het opstellen van nieuwe offertes.

Tabel 7.3 *Geschatte extra tijdsduur uitvoer*

	Geschatte tijdsduur stap 1 in maanden	Geschatte uren inzet stap 1
Huidige projecten	2,5 maand	220 uur
Toekomstige projecten inclusief bezoekersanalyse (variant 1)	3 maanden	285
Toekomstige projecten inclusief bezoekersanalyse (variant 2)	3,5 à 4 maanden	350

7.3.3 CHECK

In deze fase wordt er stilgestaan bij de uitvoer van de planning, zoals in de planfase beschreven, en of dit op een succesvolle manier is gebeurd (Van Vliet, 2013). Het is allereerst vrij eenvoudig om te controleren of de bezoekerscyclus is geïntegreerd in de eerste stap van de methode van The Missing Link.



Dit kan namelijk gedaan worden door een op een te controleren of alle in bijlage XX beschreven stappen zijn uitgevoerd bij projecten. Hierbij wordt aangeraden om dit direct na afloop van het eerste project al te doen en dit te blijven herhalen na ieder afgerond project. De reden waarom het verstandig is dit iedere keer na afloop van een project te doen heeft te maken met dat medewerkers direct na afloop het verloop van het proces nog vers in hun geheugen hebben. Hierdoor kunnen knelpunten van de planfase tijdig opgespoord worden.

Om te controleren of de uitvoer van de bezoekersanalyse als succesvol kan worden beschouwd is het belangrijk om na afloop van een project een laatste keer met opdrachtgevers af te spreken. Tijdens dit gesprek is het belangrijk om te praten over het verloop van het proces. Daarnaast wordt geadviseerd om na het afronden van het project een keer per twee maand contact te houden met de opdrachtgever, om te kijken hoe het project zich in de toekomst verder ontwikkelt. Dit is iets wat momenteel nog niet gebeurd, maar kan zeker een bijdrage leveren aan de methode van The Missing Link. The Missing Link kan op deze manier namelijk leren over hoe projecten zich in de loop der tijd verder ontwikkelen en waar er mogelijk nog verbeterpunten liggen als het gaat om het advies dat wordt gegeven.

7.3.4 ACT

Er wordt in deze stap gekeken naar welke acties ondernomen moeten worden op basis van de eerder uitgevoerde controle om zwakkere elementen van de implementatie bij te schaven of aan te passen. Deze fase kan pas worden uitgevoerd op het moment dat de controle in de vorige fase is afgerond. Het aanpassen van elementen uit het stappenplan dat wordt gebruikt voor het uitvoeren van de bezoekersanalyse zal op papier naar schatting niet veel tijd in beslag nemen. Wel kunnen mogelijke aanpassingen in de praktijk extra tijd en geld kosten. Hoeveel tijd en geld is afhankelijk van de grootte van de aanpassing. Dit is momenteel nog niet in te schatten.

7.4 FINANCIËLE GEVOLGEN

Deze paragraaf gaat in op de financiële gevolgen van het advies. Hierbij worden zowel de kosten als mogelijke extra opbrengsten in kaart gebracht. Eerst worden de kosten berekend voor de interne cursus waarna per variant de kosten worden berekend. Vervolgens wordt er een schatting gemaakt van de extra opbrengsten die beide varianten opleveren.

Kosten

Vorbereidende interne cursus

Zoals eerder in dit hoofdstuk beschreven wordt er eerst een eenmalige interne cursus gehouden, alvorens de medewerkers van The Missing Link in staat zijn om de bezoekersanalyse goed uit te voeren in de praktijk. Aan het houden van een interne cursus zijn diverse kosten verbonden. Hierbij valt te denken aan de uren die de medewerkers hierdoor niet kunnen besteden aan hun dagelijkse werkzaamheden ('opportunity costs'). Gezien het feit dat er zowel junior als senior medewerkers in dienst zijn bij The Missing Link wordt er onderscheid gemaakt tussen het uurtarief van beide medewerkers. Het uurtarief van een junior medewerker bedraagt €41 per uur en dat van een senior medewerker €86 per uur (The Missing Link, 2014).

Doordat niet alle medewerkers zich bezig houden met gebiedsontwikkeling is ervoor gekozen om de medewerkers die zich niet bezig houden met deze dienst van The Missing Link slechts een halve dag op de cursus aanwezig te laten zijn. Het gaat hierbij om drie medewerkers.



Ze zijn dan wel op de hoogte van de inhoud van de uitbreiding, maar hebben verder geen kennis over de toepassing in de praktijk aangezien ze zich hier met hun dagelijkse werkzaamheden niet mee bezig houden. De overige zes medewerkers zijn de hele dag aanwezig.

Een andere kostenpost is het inhuren van een expert die vertelt over de bezoekerscyclus. Om het maximale uit de cursus te halen wordt geadviseerd om twee gastsprekers te laten komen. De cursus begint met een presentatie van de interpretation methode kenner die vertelt over de interpretation methode in het algemeen, de rol die de bezoekersanalyse hierin speelt en wat de toegevoegde waarde van de bezoekersanalyse is bij gebiedsontwikkeling. Deze presentatie zal naar schatting vier uur in beslag nemen. Om meer kennis op te doen over de segmentatie van bezoekers met behulp van het 'motivaction' model wordt er een medewerker van Motivaction research & strategy ingehuurd. Deze presentatie duurt naar schatting twee uur. De uurtarieven voor de personen die een presentatie komen verzorgen liggen naar schatting tussen de €80 en €150 (Loonwijzer, 2017). Aangezien Motivaction een relatief bekend bedrijf is wordt het uurtarief van een medewerker van dit bedrijf geschat op €150 per uur. De presentatie van de interpretation kenner wordt geschat op €90 per uur aangezien dit ook het uurtarief van senior medewerkers van The Missing Link is. Een overzicht van de kosten van de interne cursus is te vinden in bijlage XXI.

Uitvoer in praktijk

De kosten voor beide varianten hebben voornamelijk betrekking op de extra uren die medewerkers van The Missing Link in het project moeten stoppen. Tabel 7.4 geeft een globale schatting weer van de extra uren die beide varianten van de gekozen alternatiefopie in beslag nemen. Een toelichting op deze berekening is te vinden in bijlage XXII. Er is bij deze berekening een onderverdeling tussen junior en senior medewerkers gemaakt. Verder worden er kosten in rekening gebracht voor een afrondende afspraak op het moment dat een project is afgerond. Naar schatting zal een dergelijke afspraak twee uur duren. Bij dit gesprek is de projectcoördinator samen met een senior medewerker aanwezig.

Supervisie na afloop

Zoals in deelparagraaf 7.3.3. besproken is het verstandig wanneer The Missing Link na afloop van projecten nog geregeld contact onderhoudt met de opdrachtgevers over het verdere verloop in de toekomst. Naar schatting kost dit onderhouden van het contact de projectcoördinator twee uur per twee maanden. Deze supervisie zal in ieder geval gedurende het eerste jaar na afloop van het project plaatsvinden.

Totale kosten

Een overzicht van de totale kosten is te vinden in bijlage XXI. De tabel laat zien dat de totale kosten van variant 1, inclusief een afrondende afspraak en controle na afloop, €4.276 bedragen (exclusief btw). Bij de tweede variant bedragen de kosten inclusief afrondende afspraak en controle na afloop €5.768 (exclusief btw). De opbouw van beide bedragen is te vinden in bijlage XXI. Beide bedragen worden opgeteld bij de rest van de begroting voor een project. De totaalprijs voor de uitvoer van de methode van The Missing Link met variant 1 bedraagt rond de €64.100 (inclusief btw). Bij variant 2 liggen de kosten voor de uitvoer van de totale methode rond de €65.900 (inclusief btw).



Opbrengsten

Er wordt vanuit gegaan dat het toevoegen van de bezoekersanalyse aan de methode van The Missing Link zorgt voor extra opdrachten in de toekomst. Hierbij wordt een schatting gemaakt van één à twee extra opdrachten in het eerste jaar. Deze schatting is gebaseerd op dat de toevoeging van de bezoekersanalyse niet alleen interessant is voor opdrachtgevers die graag met heritage interpretation willen werken. De optie is namelijk ook interessant voor opdrachtgevers die niet direct iets met heritage interpretation willen doen, maar wel geïnteresseerd zijn in het verhogen van de beleving van bezoekers van gebieden. De opbrengsten van dergelijke projecten voor The Missing Link variëren rond de €64.100 en €65.900.

7.5 CONCLUSIE ADVIES

Deze paragraaf geeft een korte samenvatting weer van de belangrijkste onderdelen uit hoofdstuk zeven. Tevens wordt in deze paragraaf de adviesvraag beantwoord.

Samenvatting

Op basis van het verrichte veldonderzoek zijn er twee alternatiefopties voorgesteld aan The Missing Link. De eerste optie draaide om het integreren van elementen uit de gebiedsanalyse van de interpretation methode in de methode van The Missing Link. De tweede optie bestond uit het toevoegen van een bezoekersanalyse aan de methode. Op basis van verschillende criteria bleek de toevoeging van de bezoekersanalyse aan de methode van The Missing Link de beste optie. Binnen dit alternatief bleken er op basis van het veldonderzoek meerdere varianten mogelijk. Er is op basis van dit gegeven besloten om twee varianten uit te werken volgens de PDCA cyclus. Bij de eenvoudige variant van de bezoekerscyclus worden globaal de wensen en behoeften van de bezoekers van het gebied in kaart gebracht met behulp van de bezoekerscyclus. De uitgebreide variant gaat hier nog een stap verder in door de bezoekers te segmenteren in doelgroepen voordat wensen en behoeften worden geïnventariseerd. Door het inventariseren van de wensen en behoeften van bezoekers is het mogelijk om projecten in de derde stap van de methode (operationalisatie) in te laten spelen op de wensen en behoeften van de bezoekers. Hierdoor wordt er een bijdrage geleverd aan het creëren van memorabele belevingen bij bezoekers. Om het advies uit te voeren is het belangrijk dat er een interne cursus plaatsvindt voor de medewerkers die zich bezighouden met gebiedsontwikkeling, alvorens er wordt gestart met de bezoekersanalyse in de praktijk. Tijdens de cursus wordt het personeel op de hoogte gebracht over het doel van de analyse, de toegevoegde waarde en de uitvoer in de praktijk.

Beantwoording adviesvraag

Zoals aan het begin van hoofdstuk zeven reeds beschreven luidt de adviesvraag in dit onderzoek als volgt: *“Hoe kan The Missing Link heritage interpretation integreren in haar huidige methode met behulp van de interpretation methode van Steve van Matre?”*

Uit het onderzoek blijkt dat heritage interpretation draait om het creëren van memorabele belevingen bij bezoekers van gebieden. Bij de totstandkoming van deze belevingen spelen zowel het gebied als de wensen en behoeften van de bezoekers een belangrijke rol. Van Matre (2008) laat dit duidelijk naar voren komen in zijn methode. The Missing Link kijkt momenteel met haar methode nog niet naar wensen en behoeften van bezoekers van gebieden. Door dit in de toekomst wel te doen met behulp van een bezoekersanalyse, integreert ze een belangrijk element van heritage interpretation in haar huidige drie stappen methode.



NAWOORD

In dit hoofdstuk wordt er gereflecteerd op het handelen van de onderzoeker en wordt de toegevoegde waarde van dit thesisrapport voor de branche in kaart gebracht.

Persoonlijke reflectie

Algemeen verloop semester

Terugkijkend op het gehele thesissemester kan ik concluderen dat het semester grotendeels is verlopen zoals van te voren gepland. Het initieel thesisvoorstel dat voorafgaand aan het semester is geschreven heeft een goede leidraad gevormd voor het verder uitwerken van het thesisvoorstel. Wel vond ik het de eerste paar weken van het semester lastig om een goede richting te kiezen voor wat betreft de interpretation methode die onderzocht zou gaan worden. Door in deze fase veel initiatief te nemen en uit mijn comfortzone te stappen door zogenoemde kenners tijdig te mailen en bellen heb ik een duidelijke focus kunnen aanbrengen in mijn voorstel. De verschillende overlegmomenten met mijn bedrijfbegeleidster Saskia Hornikx en examinerator Gijs Theunissen hebben hier tevens enorm bij geholpen. Op het moment dat de focus was aangebracht ging het schrijven van het thesisvoorstel voorspoedig. De verdediging van het voorstel is in een keer behaald met een negen.

Na afloop van de verdediging ben ik direct gestart met het veldonderzoek door mensen te benaderen voor de interviews. Hierop terugkijkend ben ik blij dat ik daar tijdig mee ben gestart, aangezien dit al met al een tijdrovende klus was omdat niet iedereen op korte termijn tijd had. De interviews heb ik als zeer prettig ervaren. Ik ben namelijk veel te weten gekomen over het onderwerp en ik heb interessante gesprekken gehad. Wel vond ik het lastig om goed te blijven luisteren tijdens de interviews doordat ik behoorlijk bezig was met het voorbereiden van de volgende vraag. Hier zie ik dan ook een verbeterpunt liggen voor in de toekomst. Wat betreft de interviews ben ik iets uitgelopen op mijn eigen planning doordat ik, nadat ik het tweede interview had afgenomen, besloten heb om nog een extra persoon te interviewen. Deze persoon werd namelijk tijdens een interview meerdere malen benoemd. Deze persoon heb ik direct een mail gestuurd. Doordat ik enkele dagen na het versturen van de mail nog geen reactie had ontvangen, en ik niet zeker wist of het e-mailadres nog in gebruik was, heb ik de persoon op het internet opgezocht en besloten hem te benaderen via zijn huidige werkgever. Dit was wederom een moment dat ik uit mijn comfortzone moest stappen. Mijn handeling was daarentegen wel succesvol. Dezelfde dag nog ontving ik een mail van hem waarin hij aangaf mee te willen werken aan het onderzoek. Zoals al eerder aangegeven ben ik iets achter gaan lopen op mijn planning door de toevoeging van dit interview. Desondanks ben ik wel heel erg blij dat ik ervoor heb gekozen deze persoon alsnog te interviewen, aangezien dit interview een grote bijdrage heeft geleverd aan het onderzoek. Het verwerken van alle verkregen data liep voorspoedig maar was afgezien daarvan een tijdrovende klus. Ik heb vervolgens enige moeite ervaren met het schrijven van de hoofdstukken met betrekking tot de onderzoeksresultaten en conclusies. Ik vond het met name lastig om de hoeveelheid aan geanalyseerde informatie op een gestructureerde manier op papier te zetten.

Contact met opdrachtgever en eerste examinerator

Gedurende het thesissemester heb ik een veel contact gehad met mijn bedrijfbegeleidster doordat ik drie dagen per week op het kantoor aanwezig was. Dit was zeer prettig aangezien ik eenvoudig vragen kon stellen wanneer mij iets onduidelijk was. Daarnaast was het hierdoor relatief gemakkelijk om de juiste informatie te vinden en advies in te winnen met betrekking tot het onderzoek.



De eerste paar weken van het semester heb ik frequent met mijn begeleidster om tafel gezeten. Na het behalen van de verdediging heb ik dit minder frequent gedaan, maar hadden we desondanks wel veel contact. Ik kon haar namelijk altijd vragen stellen of om advies vragen.

Daarnaast ben ik erg blij met de begeleiding die ik tijdens het semester heb mogen ontvangen vanuit school, en dan vooral vanuit mijn eerste examinerator Gijs Theunissen. De bijeenkomsten op school heb ik als ontzettend waardevol ervaren vanwege de onderlinge uitwisseling van kennis en informatie met medestudenten. Ook vond ik het heel prettig dat ik bijna alle hoofdstukken een keer op heb mogen sturen voor feedback. Hierbij was het prettig dat er altijd vrij snel feedback werd gegeven. Dit zorgde toch voor zelfvertrouwen zo richting het einde van het semester. Verder heb ik de begeleiding van mijn onderzoeksdocente tijdens het consult ook als prettig ervaren. Het enige consult dat ik met haar heb gehad heeft geleid tot nieuwe inzichten met betrekking tot het onderzoek.

Planning en organisatie

Tijdens het thesissemester is het me lang niet altijd gelukt om de van te voren gemaakte planning na te streven. Meestal kwam dit door de samenloop van verschillende omstandigheden, bijvoorbeeld omdat respondenten lastig te bereiken waren en op korte termijn geen tijd hadden voor een interview. De toevoeging van het extra interview is hier ook een voorbeeld van. Het lag echter soms ook aan mijzelf doordat het niet altijd even goed lukte om door te werken. Dit kwam soms doordat ik het lastig vond om motivatie op te brengen, maar het had er ook vaak mee te maken dat ik onderdelen van het onderzoek en adviesrapport te perfectionistisch uit wilde voeren. Ondanks dat ik zo nu en dan een gevoel van stress heb ervaren omdat ik achter liep op de planning, is het me toch gelukt het adviesrapport tijdig af te ronden. Ik ben al met al ook best trots op het eindresultaat.

Zoals in het algemene verloop al kort beschreven ben ik blij met de manier waarop ik dit thesisproject heb aangepakt. De planning uit het thesisvoorstel vormde een goede richtlijn voor de verdere organisatie van het semester. Naar eigen zeggen vind ik de organisatie van het semester goed verlopen. Dit komt omdat ik de planning steeds goed in de gaten heb gehouden, in heb gespeeld op onverwachte situaties (zoals de toevoeging van het extra interview) en omdat ik frequent contact heb onderhouden met de bedrijfsbegeleidster en eerste examinerator.

Eigen inzet

Tijdens het semester is het me gelukt om continu de discipline op te brengen om aan het onderzoek en adviesrapport te werken. Van te voren had ik ingeschat dat het opbrengen van discipline wel eens een grote valkuil zou kunnen worden. Gelukkig bleek dit in de praktijk geen valkuil te zijn. Ook ben ik blij dat ik relatief snel uit mijn eigen zogenoemde 'comfortzone' ben gestapt wanneer ik in de verte de spreekwoordelijke kuilen in de weg zag zitten. Ik ben uit mijn comfortzone gestapt door tijdens het schrijven van het thesisvoorstel tijdig telefonisch of per mail contact op te nemen met experts op het gebied van heritage interpretation. Hierdoor kon het onderwerp al vrij snel afgebakend worden en heb ik op dit onderdeel vrij weinig tijd verloren. Een ander voorbeeld is dat ik de heritage interpretation expert via zijn nieuwe werkgever heb geprobeerd te bereiken, op het moment dat ik nog niets van hem had gehoord en niet zeker wist of zijn contactgegevens nog up-to-date waren.



Ook zijn er een aantal onderdelen waar ik minder tevreden over ben. Het afnemen van interviews heb ik als leerzaam en leuk ervaren. Desondanks bleek het in de praktijk lastig om op een goede manier interviews af te nemen. Ik merkte dat ik veel bezig was met het voorbereiden van nieuwe vragen en hierdoor niet altijd even goed luisterde naar wat de respondenten vertelden. Ook waren de vragen die ik stelde zo nu en dan niet altijd even duidelijk voor de respondenten. Ik ben me er van bewust dat het afnemen van interviews een vaardigheid is en dat je er beter in wordt door het vaker te doen. In de nabije toekomst zou ik mijzelf hier al in kunnen verbeteren door beter te luisteren naar wat de respondenten zeggen en niet al druk te zijn met het voorbereiden van een nieuwe vraag. Daarnaast kan een proefinterview erbij helpen om onduidelijke vragen tijdens het interview te voorkomen. Verder wil ik bij toekomstige projecten minder snel in de stress schieten op het moment dat ik iets achter loop op schema. Ik weet namelijk van mijzelf dat ik met hard werken het altijd op tijd weet af te ronden. Ik ben er ook achter gekomen dat mijn stukken beter worden op het moment dat ik geen stress ervaar. Het laatste leerpunt heeft betrekking op het beschrijven van verwerkte en geanalyseerde informatie. Ik heb tijdens dit semester gemerkt dat ik het lastig vond om de verkregen informatie op een gestructureerde manier in het adviesrapport weer te geven. Dit heeft me dan ook een hoop tijd en energie gekost. Bij toekomstige projecten ga ik dit anders aanpakken door van te voren beter na te denken over de structuur en leesbaarheid van het onderdeel. Daarnaast kan het ook helpen wanneer ik me verplaats in de wensen en behoeften van de onafhankelijke lezer van het adviesrapport bij bepaalde hoofdstukken.

Al met al ben ik tevreden over mijn handelen tijdens dit semester. Door de planning goed in de gaten te houden, tijdig in te spelen op (onverwachte) situaties en goed te communiceren met mijn bedrijfbegeleidster en eerste examiner heb ik het adviesrapport tijdig af kunnen ronden. Uiteraard zijn er ook leerpunten voor toekomstige projecten. Door hier op te letten bij toekomstige projecten kan ik kwalitatief gezien nog betere stukken afleveren.

Toegevoegde waarde branche

Dit adviesrapport heeft, naast het feit dat het een toegevoegde waarde is voor The Missing Link, ook een toegevoegde waarde voor bedrijven in de erfgoedsector. Hierbij gaat het vooral om bedrijven die zich bezig houden met de manier waarop een gebied beleefd wordt door bezoekers en welke rol het gebied hierin speelt. Dit adviesrapport biedt inzicht in hoe er vanuit de heritage interpretation denkwijze naar gebieden wordt gekeken en hoe gebieden interpretation meer kunnen integreren om zo memorabele belevingen voor bezoekers te creëren. Hierbij gaat de methode uitgebreid in op de rol die erfgoed (culturele processen) hierin speelt.

Tijdens het schrijven van dit adviesrapport viel het op dat er in de toeristische sector maar weinig met de interpretation denkwijze wordt gewerkt. Dit bleek onder andere doordat er weinig mensen van de denkwijze hebben gehoord, laat staan ermee hebben gewerkt. Dit werd bevestigd toen gebieden werden gezocht waar de methode in de praktijk is toegepast. Ik ben van mening dat dit adviesrapport wel degelijk een toegevoegde waarde biedt voor de toeristische branche. Allereerst omdat het adviesrapport inzicht geeft in wat heritage interpretation inhoudt en hoe dit toegepast kan worden in de praktijk. Verder laat dit adviesrapport duidelijk zien in hoeverre de koppeling tussen het unieke van het gebied en de wensen en behoeften van bezoekers kan leiden tot memorabele belevingen bij bezoekers. De methode laat hierbij zien dat heritage interpretation op een methodologische manier ingezet kan worden om gebieden verder te ontwikkelen. Hierbij kunnen de ontwikkelingen betrekking hebben op toerisme.



LITERATUURLIJST

- Aan den Wiel, R. (2015). *The Missing Link-methode: Erfgoed in de ruimtelijke ontwikkeling* (stageverslag). Woerden: Auteur.
- Ahmad, Y. (2006). The Scope and Definitions of Heritage: From Tangible to Intangible. *International Journal of Heritage Studies*, 12(3), pp. 292–300. DOI: 10.1080/13527250600604639
- André, M. (2011). Tourism and identity. *Conference paper*, 2011(1), pp. 7–29.
Gevonden op 2 maart 2017 op http://www.ideasforeurope.eu/wp-content/uploads/2013/02/2011_06_CMC-paper_tourism-and-identity_all_spread.pdf
- Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., De Goede, M., Peters, V., & Van der Velden, V. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. (3e druk). Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Beck, L., & Cable, T. (2011). *The Gifts of Interpretation: Fifteen Guiding Principles for Interpreting Nature and Culture*. (3rd edition). Gevonden op 2 maart 2017 op <https://www.sagamorepub.com/files/lookinside/26/pages-gift-interpretation.pdf>
- Boswijk, A., & Peelen, E. (2008). *Een nieuwe kijk op de experience economy: Betekenisvolle belevenissen*. (2e druk). Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- Brugse Ommeland. (z.j.). *Landschapspark Bulskampveld*.
Gevonden op 13 mei 2017 op <http://www.brugseommeland.be/nl/landschapspark-bulskampveld/welkom>
- Carter, J. (2001). *A Sense of Place: An interpretive planning handbook*. (2nd edition).
Gevonden op 2 maart 2017 op https://portal.uni-freiburg.de/interpreteurope/service/publications/recommended-publications/carter_sense-of-place.pdf
- Dedemvaartse Courant. (2007). *Project Reestdal op de Kaart van start*.
Gevonden op 11 mei 2017 op <https://www.dedemsvaartsecourant.nl/nieuws/regio/235227/project-reestdal-op-de-kaart-van-start.html>
- Dedemvaartse Courant. (2010). *Idyllisch Reestdal op de kaart*.
Gevonden op 12 mei 2017 op <https://www.dedemsvaartsecourant.nl/nieuws/regio/102830/idyllisch-reestdal-op-de-kaart.html>
- Ennen, E. (2014). *Identiteit stimuleert gebiedsontwikkeling: Er is geen ruimte zonder erfgoed*. In Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed. *De wijde blik: Op het snijvlak van ruimtelijke ordening en erfgoed: onderzoek en onderwijs in het HBO*. pp. 47–50. Gevonden op 2 maart 2017 op <https://cultureelerfgoed.nl/sites/default/files/publications/een-wijde-blik-lectorenboek.pdf>
- Flooren, M. (2015). *Verbindend verleden: Erfgoed, vrije tijd en regionale identiteit* (Academisch proefschrift Universiteit van Amsterdam). Enschede: Ipskamp Drukkers.
- Harrison, R. (2013). *Heritage: Critical approaches*. Abingdon, United Kingdom: Routledge.



Hover, M. (2013). *De Efteling als 'verteller' van sprookjes* (Proefschrift) [Universiteit van Tilburg]. Geraadpleegd op 21 februari 2017 op https://pure.uvt.nl/ws/files/5136356/Hover_efteling_13_02_2013_emb_tot_13_02_2015.pdf

Loonwijzer. (2017). *Uurtarieven in 50 beroepen: zzp'ers vergeleken met werknemers*. Gevonden op 2 juni 2017 op <https://www.loonwijzer.nl/home/eigenbaaswijzer/uurtarieven-in-50-beroepen-zzpers-vergeleken-met-werknemers>

Lowenthal, D. (2005). Natural and cultural heritage. *International Journal of Heritage Studies*, 11(1), pp. 81–92. DOI: 10.1080/13527250500037088

Marcus, J., & Van Dam, N. (2015). *Een praktijkgerichte benadering van organisatie en management*. (8e druk). Groningen: Noordhoff Uitgevers.

Massara, F., & Severino, F. (2013). Psychological distance in the heritage experience. *Annals of tourism research*, 2013(42), pp. 108–129. DOI: 10.1016/j.annals.2013.01.005

Mossberg, L. (2008). Extraordinary Experiences through Storytelling. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 8(3), pp. 195–210. DOI: 10.1080/15022250802532443

Motivaction. (2017). *Segmentatie verhoogt jouw effectiviteit: Mentality*. Gevonden op 31 mei 2017 op <https://www.motivaction.nl/mentality>

Pine, B., & Gilmore, J. (2012). *De beleveniseconomie*. (2e herziene druk). Den Haag: Academic Service.

Provincie West-Vlaanderen. (2014). *Opstellen van een ontwikkelingsvisie op het erfgoed van het landschapspark Bulskampveld met uitwerking van (minimaal) tien exemplarische acties*. Offerteaanvraag. Brugge: Provincie West-Vlaanderen.

Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed. (2017). *Dossier: Erfgoed telt*. Gevonden op 2 maart 2017 op <https://cultureelerfgoed.nl/dossiers/erfgoed-telt>

Romijnders, W. (2013). *Beleef de Twense parels: Een kapstok naar een optimale beleving van Hof Espelo, De Wildernis en Lonnekermeer doormiddel van de interpretatiemethode*. Gevonden op 12 mei 2017 op <http://edepot.wur.nl/390448>

Sanders, E. (2013). *Slimmer zoeken op internet: Een praktische gids voor iedereen wie optimaal gebruik wil maken van internet*. [Saxionbibliotheek]. Gevonden op 23 februari 2017 op <https://saxionbibliotheek.nl/myfavorites>

Staatsbosbeheer. (2017). Schoorlse Duinen. *Over de Schoorlse Duinen*. Gevonden op 12 mei 2017 op <https://www.staatsbosbeheer.nl/natuurgebieden/schoorlse-duinen/over-de-schoorlse-duinen>

Steeghs Advies. (2007). *Het Reestdal: Idyllisch natuurlijk boerenland langs een kronkelende grensrivier*. Gevonden op 24 april 2017 op https://www.recreatieschapdrenthe.nl/images/Publicaties/Regio/reestdal_interpretation_rapportage_steeghs.pdf



Stichting Plezierrivier De Rotte. (2014). *Voorstel*. Gevonden op 13 mei 2017 op http://www.heerlijkbuiten.nl/media/recreatie_zuidholland/org/documents/vergaderingen/rottemeren/13_2_bijlage_voorstel_stichting_plezierrivier_de_rotte.pdf

Stichting Plezierrivier De Rotte. (2015). *De Rotte beweegt je: Perspectief voor ondernemers en belanghebbenden*. Rotterdam: Auteur.

Stichting Plezierrivier De Rotte. (z.j.). *Over ons*.
Gevonden op 13 mei 2017 op <https://derotte.nl/overons/>

Sulsters, W. (2006). Gebiedsontwikkeling van betekenis. *Vitale Stad, 2006* (november), pp. 23–25.
Gevonden op 2 maart 2017 op http://www.identiteitenbranding.nl/pdf/Methodiek_VitaleStad_nov-2006_Artikel_WS.pdf

The Missing Link. (2014). *Plan van aanpak ontwikkelvisie erfgoed Landschapspark Bulskampveld*.
Offerte van The Missing Link. Woerden: Auteur.

The Missing Link. (z.j.). *Methode*.
Gevonden op 24 mei 2017 op <https://the-missinglink.nl/methode/>

Thomassen, W. (2013). *Van plaats naar plek: Een onderzoek naar het tijdelijk herbestemmen van leegstaand erfgoed en de ontwikkeling van een gebiedsidentiteit* (masterscriptie) [Utrecht University Respository]. Gevonden op 2 maart 2017 op <https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/281272>

Tilden, F. (2007). *Interpreting Our Heritage*. (4th edition expanded and updated).
Gevonden op 20 april 2017 op https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=-dguBgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP6&dq=tilden+heritage+interpretation&ots=q1zI5tOgaO&sig=DQ5j_biViTvSScFar_Y9ojIZ0nc#v=onepage&q=educational%20activity&f=false

Van de Graaf, J. (2015). *Maak de geschiedenis beleefbaar: De link tussen identiteit en erfgoed in Utrecht en Nijmegen* (stageverslag). Woerden: Auteur.

Van den Berg, A.E., & Casimir, T. (2002). *Landschapsbeleving en Cultuurhistorie: Een theoretische en empirische verkenning van de invloed van cultuurhistorie op de beleving van het landschap*.
Gevonden op 1 maart 2017 op <http://library.wur.nl/WebQuery/wurpubs/fulltext/23800>

Van Matre, S. (2008). *Interpretive design and the dance of the experience*. Greenville, West-Virginia, United States of America: The Institute for Earth Education.

Van Vliet, V. (2013). *PDCA cyclus*.
Gevonden op 27 mei 2017 op <https://www.toolshero.nl/probleem-oplossen/pdca-cyclus-deming/>

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* (5e druk). Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.



Visser, J. (2015). *Gebiedsproces Samen over de Reest: Verkenning in het kader van 'Samen werkt Beter'*. Gevonden op 12 mei 2017 op https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj63KTfgurTAhXEDMAKHXX9DZUQFgqjMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.overijssel.nl%2Fpublish%2Fpages%2F156550%2F eindrapportage_verkenning_gebiedsproces_samen_over_de_reest.pdf&usq=AFQjCNGIBjLQ7VRy_gcYTUhqywBFQ2yRYg&sig2=l-sjXJ_sNCGq5caso8s6WA

