

Projektet er støttet af



Wayfinding til Esrum Kloster & Møllegård





Introduktion

Det skal være mere attraktivt at tilvælge offentlig transport, når danske og internationale gæster besøger Esrum Kloster & Møllegård. Følgende rapport indeholder en række hovedindsigter omkring den generelle wayfinding, samt specifikke barrierer og motivation for at tage offentlig transport til Esrum Kloster & Møllegård. Rapporten indeholder desuden anbefalinger til, hvor og hvordan Esrum Kloster & Møllegård kan optimere sin kommunikation for at sikre bedre wayfinding med offentlig transport.

Ruterne fra Helsingør Station og Hillerød Station er udgangspunktet for wayfinding.

Arbejdet er udført af Lead Agency i efteråret 2023 og støttet af Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse samt Wonderful Copenhagen, VisitNordsjælland og Dansk Kyst- og Naturlurisme.

Indhold

Indsigter: Motivation og barrierer for den offentlige transport	4
Principper for kommunikationen	8
Hovedbudskab	10
Billedbrug	11
Websitet i dag	12
Aktivering af kommunikation på website	13
Yderligere anbefalinger til aktivering af kommunikationen	16
Guide til måling af kommunikationen	18

Photo credits

Page 1, 9, 10, 12, 13, 14, 17, 19: Tine Uffelmann

Page 2, 4: Getty Images

Indsigter: Motivation og barrierer for den offentlige transport



Fra Helsingør Station

Motivation for at tage offentlig transport til Esrum Kloster & Møllegård

Vejen fra Helsingør Station til Esrum Kloster & Møllegård (transport)

Busturen fra Helsingør til Esrum Kloster & Møllegård er en kort og enkel tur, der ikke kræver transportskift.

Parkeringspladser ved Esrum Kloster er desuden begrænsede, hvilket man ikke skal bekymre sig om med offentlig transport.

Derudover holder Esrum Kloster adskillige events, som fx deres Ølfestival i juni måned, hvor der også er en klar fordel i at tage offentlig transport, så man som gæst kan drikke øl uden at skulle bekymre sig om køreturen hjem.

Vejen fra station til kloster (gåtur)

Som alternativ til at tage bussen hele vejen fra Helsingør Station, kan den besøgende stå af undervejs og kombinere sit besøg på Esrum Kloster, med en oplevelse i den smukke natur, som Esrum Kloster & Møllegård er omringet af, herunder Gribskov og Esrum Sø. Nogle af de oplagte muligheder er at stå af ved Søbrinken (2,2 km til Esrum Kloster & Møllegård) eller Sonnerupgård (2,5 km til Esrum Kloster & Møllegård). Her kan man gå gennem skoven eller tage den lidt længere tur langs Esrum Sø.

Ønsker man en endnu længere tur, kan man gå langs Den Danske Pilgrimsrute, som er en del af Caminoen, eller via Esrum-Tisvildevejen og samtidig dykke ned i historien om de franske munke, der grundlagde klosteret for cirka 850 år siden. Det kan være en motivation for gæster at kombinere sin museumsoplevelse med en god naturoplevelse og en dybere indsigt i områdets historie. Samtidig giver det yderligere mulighed for at komme ned i gear og væk fra den hektiske hverdag.



34 min.

Ruten fra Helsingør Station til Esrum Kloster & Møllegård

Den mest direkte rute med offentlig transport fra Helsingør Station til Esrum Kloster & Møllegård er via bus 39OR, der kører hver halve time i dagtimerne. Det tager i alt 34 minutter fra Helsingør Station til Esrum Kloster & Møllegård – helt konkret 29 minutter i bus og derefter 5 minutters gang. Som alternativ kan man stå af bussen tidligere og benytte det naturskønne område til at gå det sidste stykke til Esrum Kloster & Møllegård, hvor transporttiden dermed vil blive længere.

Fra Hillerød Station

Motivation for at tage offentlig transport til Esrum Kloster & Møllegård

Vejen fra Hillerød Station til Esrum Kloster & Møllegård (transport)

Togturen fra Hillerød Station til Saltrup Station er en kort og enkel tur, der ikke kræver transportskift. Parkeringspladser ved Esrum Kloster & Møllegård er desuden begrænsede, hvilket man ikke skal bekymre sig om med offentlig transport.

Derudover holder Esrum Kloster & Møllegård adskillige events, som fx deres Ølfestival i juni måned, hvor der også er en klar fordel i at tage offentlig transport, så man som gæst kan drikke øl uden at skulle bekymre sig om at skulle køre hjem.

Vejen fra station til kloster (gåtur)

Er den besøgende glad for at gå ture eller cykle og nyde naturen udenfor storbyen, er det også en fordel, at ruten kan kombineres med netop det. Derfor kan I med fordel kommunikere nogle af de naturskønne ruter, der fører fra Saltrup til Esrum Kloster & Møllegård.

Ligeledes er det en motivation, at der er muligheder for at medbringe cykel i toget eller leje en cykel på på Saltrup Station og cykle til klostret.

Ønsker man en endnu længere tur, kan man gå langs Den Danske Pilgrimsrute, som er en del af Caminoen eller via Esrum-Tisvildevejen og samtidig dykke ned i historien om de franske munke, der grundlagde klosteret for cirka 850 år siden. Det kan være en motivation for gæster at kombinere sin museumsoplevelse med en god naturoplevelse og en dybere indsigt i områdets historie. Samtidig giver det en yderligere mulighed for at komme ned i gear og væk fra den hektiske hverdag.



16 min.

Ruten fra Hillerød station til Esrum Kloster & Møllegård

Den mest direkte rute med offentlig transport fra Hillerød station til Esrum Kloster & Møllegård er via tog 95OR til Saltrup Station. Selve togturen tager 16 minutter og kører cirka hver halve time. Fra Saltrup Station til Esrum Kloster & Møllegård er der 4,5 kilometer, hvilket tager cirka en time at gå og 20 minutter at cykle. Gæsten kan gratis medbringe sin egen cykel i toget eller leje en cykel på Saltrup Station.

Barrierer for at tage offentlig transport til Esrum Kloster & Møllegård

Fremkommelighed med offentlig transport er ikke nem, og valgmulighederne er få. Hvis man som gæst ikke har lyst til at køre i bus eller tog, eller hvis man er gangbesværet, er der ikke nogen alternativer.

Derudover kan selve betalingsformen for tog- og busturen være en udfordring, særligt for de internationale gæster¹, som i dag kun udgør ca. 5% af det samlede besøgstal, men som Esrum Kloster & Møllegård gerne vil have flere af.

De fleste internationale gæster har fx ikke Rejsekort, og i danske busser kan man ikke betale direkte med sit betalingskort, mens de med tog skal være opmærksomme på betaling på stationen.

¹Turist/Transport workshop 23. marts 2022, Hatch & Bloom

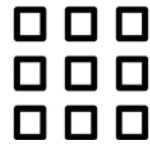


Principper for skriftlig kommunikation



Et besøg skal ikke være et lynvisit

Gæster skal tage sig tid til at sanse, dufte, mærke og nyde besøget. Det indebærer også muligheden for at se og opleve omkringliggende seværdigheder på vej til kulturinstitutionen, hvad end det er natur, kunst eller kultur. Derfor bør kommunikationen omkring den valgte kulturinstitution også adressere de muligheder og oplevelser, der ligger i ruten til museet, når de vælger offentlig transport.



Skab overblik over mulighederne

Besøgende skal hurtigt og nemt kunne danne sig et overblik over, hvordan de kommer frem til deres mål. Derfor skal kommunikationen give et overblik over de forskellige muligheder for at besøge den valgte kulturinstitution, og kommunikationen skal nudge gæsterne til at offentlig transport er det naturlige førstevalg.



Reducér kompleksiteten

Det skal være nemt og overskueligt at tage offentlig transport til den valgte kulturinstitution. Kommunikation kan ikke ændre ruter og lokation, men den kan reducere kompleksitet. Derfor skal kommunikationen være enkel og forståelig for modtageren.

Principper for visuel kommunikation



“Find vej” skal op i hierarkiet

Vi skal nå de besøgende med vores fortælling – og det gør vi kun, hvis de rent faktisk kan finde “Find vej” på sitet. Derfor er det vigtigt, at det opprioriteres i UX-designet. Vi anbefaler, at “Find vej” kan nås ved hjælp af 1 eller 2 klik fra forsiden.



Offentlig transport skal være førsteprioritet

Når vi lister de forskellige transportmuligheder til kulturinstitutionen, er det vigtigt, at vi arbejder med en klar prioritering af offentlig transport. Hvis brugeren bliver mødt af en lang tekst om bilkørsel og parkering, når de måske aldrig at blive overtalte af argumenterne for at benytte offentlig transport.



Giv den besøgende information bid for bid

Det er vigtigt, at den besøgende ikke bliver overrumplet af information omkring mulige gåruter, busruter, togtider etc. Sørg for, at præsentationen af ruten folder sig ud bid for bid, så det at vælge det offentlige føles som et nemt valg.

A woman in a pink dress and two children are walking through a field of tall, golden-brown grass. In the background, there is a large, multi-story brick building with a red-tiled roof and several windows. A white tent is visible in the distance to the right.

Hovedbudskab

Begynd din naturoplevelse, allerede
når du tager offentlig transport til
Esrum Kloster & Møllegård

Billedbrug

Når I udvælger billeder til wayfinding, er det vigtigt at iscenesætte gåturen og de omkringliggende omgivelser. Selve klosteret og møllegården må gerne være med, så den besøgende tydeligt forstår konteksten, men det er vigtigt, at gåturen er i centrum for billederne.

Der kan med fordel arbejdes med sæsonbetonede billeder, da de hjælper med at gøre siden mere aktuell og relevant for brugeren.

Her er fire eksempler på billeder, der på forskellige måder bruger ovenstående greb.



Website i dag

1 Oplysninger om at finde vej til klosteret er meget svært at finde for brugeren. Det ligger helt i bunden af siden, så det kræver, at brugeren når helt derned. Navngivningen er heller ikke intuitiv – man vil som bruger ikke gå ud fra, at den information findes under "Åbningstider".

2 "Alle veje fører til Esum!" er svært at finde og gemt langt ned i hierarkiet. På den måde risikerer vi, at besøgende på websitet selv prøver at finde vej ved at bruge tredjepartssider i stedet for vores egen kanal.

Ved at fokusere på "Parkering" først, kommunikerer vi mellem linjerne, at bilen er det nemmeste og den primære måde at komme til Esum Kloster og Møllegård på.

Forside

Åbningstider

Aktivering af kommunikation på website

Forside

Det er vigtigt at gøre "Find vej" mere prominent på siden, så vi sikrer, at det er tydeligt for brugeren. Det kan gøres ved at lægge den op i hovednavigationen og gøre den til et af de første punkter.

Derudover har vi i vores tekst lagt vægt på den offentlige transport, så vi nudger den besøgende til at tage bussen frem for bilen til Esrum Kloster & Møllegård.

Bud på ny navigation

Bud på tekster til websitet her

The screenshot shows the website for ESRUM KLOSTER & MØLLEGÅRD. At the top right, there are language options for 'Dansk' and 'English', and social media icons for Facebook and Instagram. A navigation bar contains six items: 'FIND VEJ', 'ÅBNINGSTIDER', 'MAD & BUTIK', 'MØDER & SELSKABER', 'SKOLETJENESTE', and 'OM ESRUM KLOSTER'. The main hero section features a large image of a woman and two children walking through a field of tall grass. The headline reads 'Få en historisk naturoplevelse på Esrum Kloster & Møllegård'. Below the headline, the text says: 'Esrum Kloster & Møllegård tager dig på en rejse tilbage i tiden og ud i den unikke nordsjællandske natur. Din rejse begynder allerede, når du stiger på toget eller på bussen. [Læs mere her](#) om, hvordan du finder vej.' Below the hero section are three smaller image-based sections: 'ARRANGEMENTSOVERSIGT' (Find madoplevelser, ferieaktiviteter, festivals, markeder og meget andet), 'Oplevelser med ENTRÉBILLET' (Udstillinger og digitale oplevelser i landskabet), and 'ÅBNINGSTIDER' (Udstilling og butik: Tirs-søn kl. 10:00-16:00; Møllecaféen: Se åbningstider [her](#)). At the bottom right, there is an 'ENTRÉ' section: 'Voksne: 95 DKK', 'Børn u. 18 år: Gratis'.

Aktivering af kommunikation på website

Find vej

Her er en skitse af det nuværende website, hvor vi har aktiveret kommunikationen.

Vi anbefaler, at "Find vej" får sin helt egen side, hvor vi kan folde fortællingen ud.

Vi anbefaler, at "Tog og bus" rykkes op som førsteprioritet i designet og får mest muligt blikfang. Det kan gøres på mange måder – i dette eksempel har vi brugt en 'accordion menu', hvor "Tog og bus"-fanen" er foldet ud fra start i modsætning til "Cykel" og "Bil".

På den danske version af websitet foreslår vi at linke til rejseplanen. På den engelske version af websitet vil vi linke til publictransport.dk, og tydeliggøre, at den besøgende her både kan finde vej og købe billet.

Vores bud på tekster til websitet er indsat i eksemplet her



Find vej

Esrum Kloster & Møllegård ligger midt i Nordsjællands smukkeste natur omgivet af vandreruter.

Tog og bus

Esrum Kloster & Møllegård ligger kun en kort tur med offentlig transport fra eksempelvis Helsingør St. eller Hillerød St.

Er du med tog, kan du stå af i Saltrup, mens du med bus kan stå af undervejs og kombinere dit besøg med en af de mange smukke vandreruter, der f.eks. går rundt om Esrum Sø eller tager dig langs den danske Caminorute.

[Klik her for at se gåruten](#)

Begynd din naturoplevelse, allerede når du tager bussen eller toget til Esrum Kloster & Møllegård og slip for bekymring om parkering.

[Find vej med Rejseplanen](#)

Cykel



Bil



ÅBNINGSTIDER

Udstilling og butik:
Tirs- søn kl. 10:00-16:00

Møllecaféen:
[Se åbningstider her](#)

ENTRÉ

Voksne: 95 DKK
Børn u. 18 år: Gratis

NYHEDSBREV

Tilmeld dig nyhedsbrevet og hold dig opdateret på kommende arrangementer, særtilbud og varer i butikken.

TILMELD

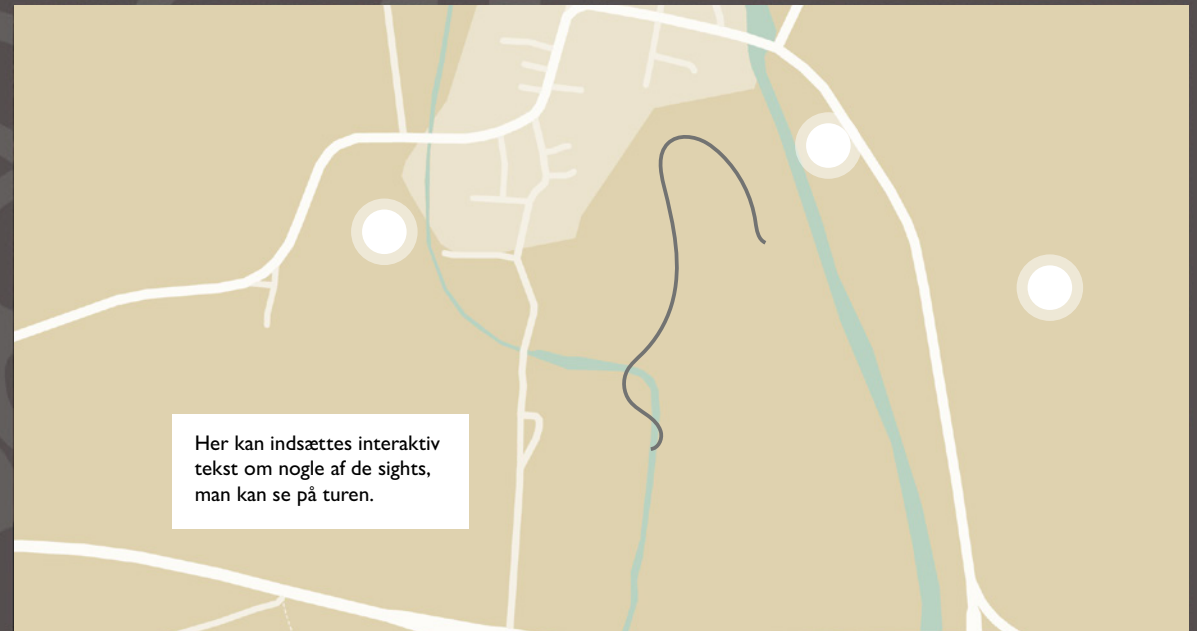
Aktivering af kommunikation på website

Interaktivt kort

Vi anbefaler at udvikle et kort, eventuelt interaktivt, til websitet.

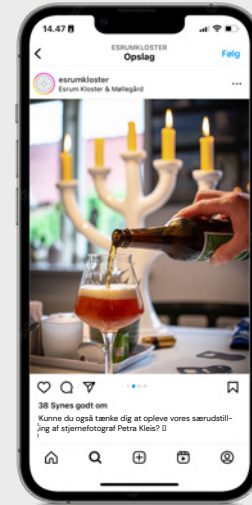
Da den besøgende højst sandsynligt allerede benytter Google Maps, skal kortet blot visualisere ruten, med formålet om at gøre det nemt og overskueligt for den besøgende at danne sig et overblik over ruten.

Ligeledes kan man på kortet fremhæve specifikke steder på ruten for at vække den besøgendes interesse.



Yderligere anbefalinger til aktivering af kommunikationen

1



Esum Kloster & Møllegård inviterer til stemningsfuld Ølfestival i de smukkeste omgivelser 🍷🍷

Uanset om du har lyst til at smage nogle af de mange spændende øl til Ølfestivalen, eller blot er med for stemningens skyld, vil vi anbefale at tage offentlig transport. På den måde kan du læne dig tilbage og nyde de naturskønne oplevelser allerede på vejen til Esum Kloster & Møllegård. Du kan læse mere om, hvordan du finder vej i vores bio. 🚗

1 Målettet kommunikation om offentlig transport til events

Lav målettet kommunikation, som specifikt oplyser om muligheden for at tage offentlige transport i forbindelse med jeres events. Skriv fx at den besøgende kan tage offentlig transport og lade bilen stå, så de ikke behøver tænke over parkering, og så de samtidig har mulighed for at nyde en øl til Ølfestivalen osv.

2 Vejvisning fra station og undervejs på ruten

Lav tydeligere vejvisning på Saltrup Station, Helsingør Station og Helsingør færgeplads med infoskilte om ruten til Esum Kloster & Møllegård samt fysiske foldere eller flyers, der beskriver de forskellige mulige vandreruter i området. Der kan derudover udvikles kommunikation om de forskellige vandreruter til og fra Esum Kloster & Møllegård på bus 390Rs infoskærme samt på busstoppestedet Esum Skole og Saltrup Station.

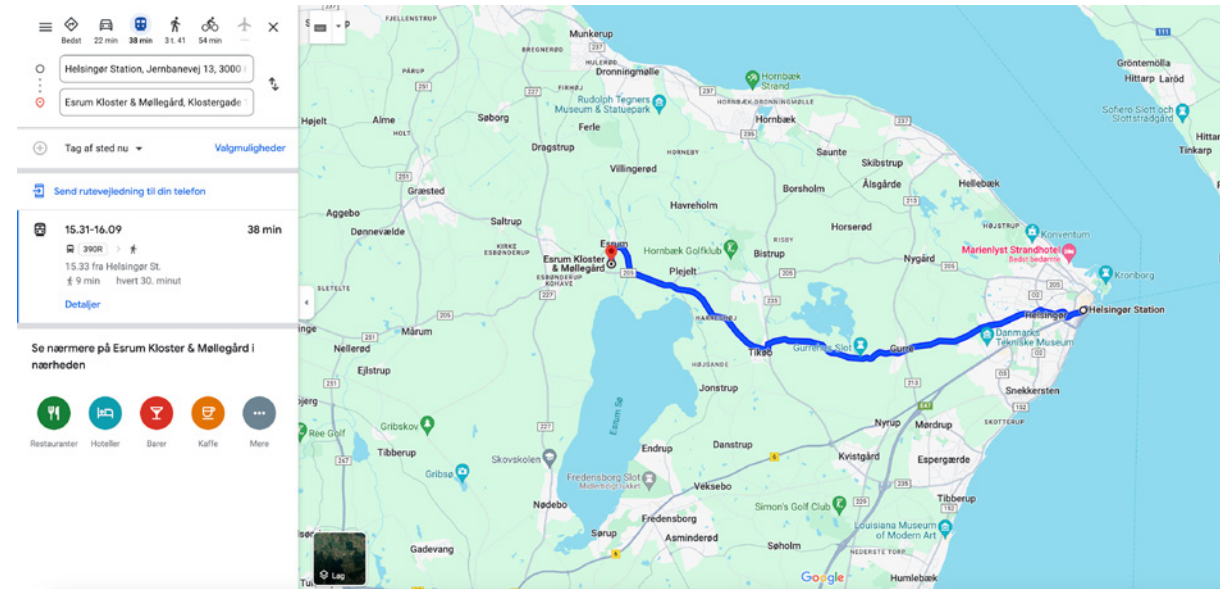
2



3 Samarbejde med Google Maps

Undersøg muligheden for at informere gæster om de forskellige ruter til og fra Esrum Kloster & Møllegård via Google Maps, så den besøgende i sin søgning fra station til museet kan tilvælge 'omveje' eller alternative ruter til fods – herunder de forskellige vandreruter.

3



Guide til måling af kommunikationen

Vi anbefaler, at I måler effekten af jeres kommunikation på to forskellige måder: Via målinger på jeres hjemmeside samt ved fysisk at spørge jeres gæster ind til, hvordan de er kommet til jeres museum. Målingerne bør foretages fra januar 2024 til og med juni 2024, så der tages højde for sæsonudsving.

Sådan måler I på hjemmesiden

De simple målinger kan måles via analysesystemer som Google Analytics eller Piwic Pro, mens de mere dybdegående målinger kan kræve yderligere værktøjer.

SIMPEL MÅLING

1 Præmåling januar 2024:

Indhent tal for antal sidevisninger og brugere/ unikke brugere på nuværende "Find vej"-side.

2 Måling løbende frem til slutningen af forår 2024:

Indhent tal for antal sidevisninger og brugere/ unikke brugere på ny "Find vej"-side.

3 Postmåling sommer 2024:

Indhent tal for antal sidevisninger og brugere/ unikke brugere på ny "Find vej"-side for at kunne sammenligne med resten af perioden.

DYBDEGÅENDE MÅLING

1 Præmåling januar 2024:

Udform en A/B-test på den nuværende og nye "Find vej"-side eller forsiden for at teste ændringer på siden – det kan være i tekster, layout, billeder, etc.

De to forskellige versioner skal via annoncer målrettes forskellige brugere, hvorefter man kan analysere på antal sidevisninger, brugere/unikke brugere og klik fra forsiden til "Find vej"-siden. Dette vil give jer en idé om, hvor engagerende og relevante de besøgendes oplevelser er – og om de bliver ledt videre.

På baggrund af analysen foretages eventuelle ændringer på den nye "Find vej"-side.

2 Målinger løbende frem til slutningen af forår 2024:

Opret et spørgeskema på undersiden "Find vej", som kan stille jeres brugere spørgsmål som:

- Oplever du, at det er nemt at finde information om ruten til Esrum Kloster & Møllegård?
- Hvad kunne du savne af informationer om ruten til Esrum Kloster & Møllegård?

Brug værktøjer som Mouseflow eller Heatmap, som viser, hvor brugerne bevæger sig hen på jeres hjemmeside

3 Postmåling sommer 2024:

Indhent de samme tal som fra A/B testen over antal sidevisninger, brugere/unikke brugere og klik fra forsiden til "Find vej"-siden.

Guide til måling af kommunikationen

Sådan tester I fysisk blandt målgruppen

Vi anbefaler, at I systematisk spørger gæsterne, hvordan de er kommet dertil.

Det er en mulighed både at spørge gæsterne via digitale devices, når de ankommer eller alternativt, når de går rundt på museet, hvis det vurderes at have en bedre effekt.

Svaret indsamles, så de kan sammenlignes hen over hele testperioden.

Hvis svaret fra en familie på fire er enten bil eller tog, noteres fire gange 'bil' eller 'tog' ned, så antallet af personer, og ikke grupper, registreres.

Spørgsmål bør være:

Hvordan er du kommet hertil?

Hvor fandt du info om turen herhen?

Følte du dig ordentligt informeret om mulighederne for at finde vej?



