



## Studieresa Höga Kusten 8-9 maj 2019

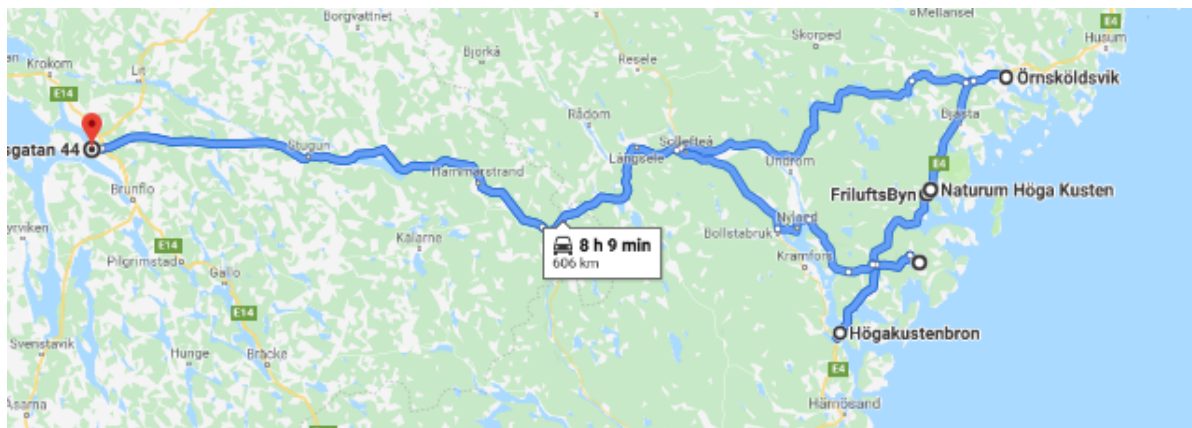
Framtidens besöksservice i Jämtland Härjedalen

Fokus för studieresan är destinationsorganisationen Höga Kustens arbete med besöksservice där man jobbar med Infopoints och en sommaröppen turistinformation vid Höga Kusten-bron. Delfokus är destinationsbildningen och hur de jobbar med produktutveckling. Under studieresan ingår besök vid några av Höga Kustens InfoPoints och Turistinformationen vid Höga Kusten-bron, besöken innefattar även info om övrig verksamhet vid besökta InfoPoints.

I projektet Framtidens besöksservice i JH är vi nu inne på det tredje verksamhetsåret. Vi har genomfört ett antal kompetensutvecklingsdagar i olika teman och vi har gjort studieresor till Göteborg för att se hur de jobbar med sin besöksservice och vi har även varit till Irland och besökt både representanter för Irland och Nord-Irland som har separata system även om de också jobbar tillsammans. Deltagare i projektet hörde talas om Höga Kustens arbete med sin besöksservice vid Visitas Destinationsdagar 13-14 november 2018 och önskar med resan höra mer om deras arbete under en studieresa i maj 2019. Speciellt intressant är hur de resonerat kring uppbyggnaden av InfoPoints.

### Besök under resan:

- InfoPoint [Hallstaberget](#) Hotell.
- InfoPoint [Kontaktcenter](#) Örnsköldsvik i Kronan kommunhus.
- InfoPoint [Naturum Höga Kusten](#).
- InfoPoint [Friluftsbyn](#) stugby och vandringscentral.
- Turistinformationen vid [Höga Kusten-bron](#).
- InfoPoint [Mannaminne](#) Friluftsmuseum och livsverk skapat av konstnären Anders Åberg.
- InfoPoint [Gårdsbutiken](#) Nordingrå.
- [Turistvägen Höga Kusten](#) (Ullånger-Höga Kusten-bron).
- [Bönhamn](#) fiskeläge.



Hela resan i Google Maps: <https://goo.gl/maps/kY7FmfdoLj52>

## PROGRAM STUDIERESA HÖGA KUSTEN 2019

### Dag 1, 8 maj (restider enligt Google Maps inom parentes)

- 07.00 Avfärd från Östersund, VisitÖstersund/JHT Rådhusg 44 (2h 7min)
- 09.15 Ankomst Hotell Hallstaberget (Infopoint) för information och kaffe och smörgås.
- 10.00 Avfärd mot Örnsköldsvik och  
Höga Kusten Destinationsorganisations kontor, Strandg 23 (1h 25min).
- 11.30 Lunch i Örnsköldsvik med Maria Lundkvist och Cecilia Lideskog, HK dest.
- 12.30 Möte med HK dest i konferensrum på Kommunhuset Kronan, Järnvägsgatan 6.  
Info om hur HK dest jobbar och vi delar med oss av hur vi jobbar i Jämtland Härjedalen.
- 15.00 Fika och visning av Kronan InfoPoint i kommunhuset.
- 14.00 Avfärd mot Naturum Höga Kusten (Infopoint) (34min)
- 16.00 Visning NATURUM om InfoPoint och om Naturum.
- 17.30 \_\_\_\_\_ Ev Avfärd mot Friluftsbyn (Infopoint) för ett kort besök (6min från Naturum).  
Ev vandring till [Forest Cradle ARKNAT](#) vindskydd.  
Alternativt vandring utifrån Entré Väst Skuleskogens Nationalpark.  
Avfärd mot Höga Kusten Hotell för incheckning (35 min).
- 19.30 Middag. Hotell Höga Kusten.

### Dag 2, 9 maj

- 08.30 Hotell Höga Kusten: Maria Lundkvist berättar om turistinformationen i hotellet.
- 09.00 Avfärd mot Nordingrå (31min) och Mannaminne (InfoPoint) för guidad tur och kaffe.  
Avfärd mot Bönhamn fiskeläge (16 min)  
Lunch på Gårdsbutiken, Själand 109 (InfoPoint).
- Ca 15.00 Hemfärd mot Östersund (3h 10min)
- Ca 18.30 Ankomst Östersund

#### **Kontaktperson:**

Anne Adsten, turismutvecklare Jämtland Härjedalen Turism  
[Anne.adsten@jht.se](mailto:Anne.adsten@jht.se)  
 070-3273909

## Bakgrund

Dagens turistinformationer i Jämtland Härjedalen är enorma kunskapsbärare. Men mönstret hos besökaren har ändrats och vi behöver se vad framtidens besökare önskar av turistinformation. Turistinformationerna i Jämtland Härjedalen behöver i olika grad hjälp att kliva från traditionell turistbyrå till framtidens Tourist Center / Tourist Information, sammantaget "TICs" (de två begrepp som används idag av Visita som auktoriserar turistbyråer i Sverige) och det är vad vi hoppas åstadkomma med projektet "Framtidens besöksservice i Jämtland Härjedalen 2016-2019 parallellt med investeringsansökan "Framtidens besöksservice i Jämtland Härjedalen - InfoPoints".

Bland aktiviteterna finns bl a processen kring inrättandet av InfoPoints, säljutbildning, kännedomsaktiviteter, trendspaning bl a genom **benchmarking**, utveckling av informationsutbyte och ett innovationssystem för produkt-/tjänstutveckling med hjälp av gäst-input och trendspaning.

## Benchmarking - Hur gör andra?

Vad kan vi lära oss av andra? Hur gör proffsen? Vilka är proffsen?

Det finns områden inom Sverige (t ex Helsingborg) där man inte har en enda fysisk turistbyrå idag och bara jobbar med InfoPoints och det finns andra där man inte alls har planer på att ge upp den fysiska turistinformationen. Andra kombinerar den klassiska turistbyrån med en "allhus-tanke" för möten likväl inom kommunen som med gäster utifrån (se exemplet Södertälje). Hur gör andra med sin besöksapparat med ungefär samma förutsättningar som vi har i Jämtland Härjedalen?

Aktivitet:

- Vi behöver lära och "låna" arbetsmetoder av andra. Målet inom projektet är minst en studieresa inom Sverige och en studieresa utanför Sverige inom projektperioden.

## Tidigare studieresor inför formuleringen av projektet Framtidens besöksservice

Inför formuleringen av pågående projekt har TICs i Jämtland Härjedalen besökt Örebro för att titta på hur de jobbat fram sina InfoPoints och erfarenheter kring dem. En annan resa gick till Sundsvalls TC som även är ett Visitor Center för Stenstan Sundsvall som ett sätt att locka in besökare i lokalen och sedan kunna utöva merförsäljning på besökarna. Samma resa gick sedan vidare till Södertälje TI som utvecklat "sofistikerade fällor" i form av utställningar, informationskvällar, debatter, marknader etc för att göra Turistinformationen attraktiv för både bofasta och besökare samt att vara en förlängd arm för Södertälje kommun och deras information till bofasta. Ett annat mål de jobbar med är att spegla en positiv bild av Södertälje i motvikt till den svartmålning som annars förekommer i media.

Inom projektet Framtidens Besöksservice fick sedan TICs i Jämtland Härjedalen möjlighet att besöka Göteborgs nyrenoverade Tourist Center vid Kungssportsplatsen för att höra mer om hur de kommit fram till nuvarande utformning och mer om hur de jobbar. Under samma resa besöktes även Västsvenska turistrådet för att lyssna hur de jobbar med Naturturism och begreppet Locals samt så besöktes ledningen för Julstaden Göteborg.

Enligt medlemmar i "European Cities Marketing" så har Irland Europas bästa Turistinformation och därför ordnades den internationella studieresan inom projektet för att titta närmare på vad som gör dem så bra. På Irland organiseras samtliga turistinformationer utifrån staten och inte som här i Sverige utifrån respektive kommun och eller destination.

## Besöksservice inom Destination Höga Kusten

Målet med besöksservicen i området Höga Kusten är att möta fler besökare. Därför har de traditionella fysiska turistinformationerna mitt i samhällena stängts och istället finns en sommaröppen TI vid Höga Kusten-bron och 40 InfoPoints runt om i destinationen. Samtliga InfoPoints har en designad trähylla som ger igenkänning. Här finns plats för display och broschyrer. En person jobbar heltid med destinationens InfoPoints. I tillägg finns dessutom 20 serviceplatser i t ex lanthandlar. Höga kusten satsar mycket på back office för att stötta sina InfoPoints med bra information på nätet och uppdatering av displayer. Det gemensamma varumärket via broschyrställena har gett en boost i destinationsutvecklingen berättar Maria. Se en film om Höga kustens besöksservice [här](#)

## Syften med resan:

- Input till hur vi utvecklar Framtidens besöksservice i JH. **Hur jobbar Höga Kusten med sin besöksservice?** Hur finansieras den? Vilka mål har de? Vilka strategier för att nå målen? Vad kan vi ta med oss i förändringsarbete mot framtidens besöksservice i Jämtland Härjedalen?
- Auktoriserade TICs i JH har även ansvar för att lämna input kring produkt- och tjänsteutveckling utifrån input från gäster. Hur fungerar produkt- och tjänsteutvecklingen inom Destination Höga Kusten?
- TICs i JH är delaktiga i **innovationsprocesser** inom respektive destinationer och har kontakt med företagare. Här finns tillfälle att titta på hur Höga Kusten jobbar med sitt innovationsarbete. T ex  
Hur jobbar Höga Kusten med sin markerade Turistväg mellan Höga Kusten-bron och Ullånger? Fungerar vägsträckan som en linjär destination i destinationen idag, skulle den kunna utvecklas mer? Hur jobbar destinationsorganisationen med information/kommunikation om vägsträckan?

Hur arbetar man med hållbara vandringsleder vid högt besöksstryck utan att ta bort upplevelsen av att vara i naturen - t ex för "Höga Kusten-leden"? Hur hanterar man trängsel kring sevärdheter?

Hur tar man betalt för vandring, sevärdheter i naturen, guidning? Och, hur sker försäljningen (förköp och på plats) - som en del av trängselhanteringen? - som en del av finansiering av underhåll och utveckling?

Hur påverkar man gäster att resa hållbart?

Hur jobbar man i Höga Kusten med sina attraktioner för att bibehålla intresse hos besökarna? Aktivt innovationsarbete?

## Vilka kan åka - Framtidens besöksservice i JH

Vi ser gärna att max 2 per auktoriserad TIC deltar. I de kommuner där det finns ett nära samarbete mellan TICs och kommun-funktion t ex i utvecklingsarbetet mot Framtidens besöksservice så är även kommunrepresentant välkommen att delta inom projektet. Kostnader för deltagare inom projektet Framtidens Besöksservice täcks till stor del av projektet: boende, bilersättning f o m Östersund samt vissa måltider.

Var deltagare/org står för transfer till/från Östersund, arbetstid inkl ev traktamente, mat och dryck utöver gemensamt program samt extraordinära entréavgifter (som ej ingår i programmet).

## Deltagare:

Lotta Falk Gäddede TI  
Annika Zakrisson Strömsund TI  
Linnea Frisk Vemdalen TI  
Anna Hansson Bergs kommun  
Anna Borg Visit Östersund TC  
Elisabeth Richardsson Visit Östersund TC  
Maria Wilhelmsson Åre TI  
LenaMari Jansson Åre TI  
Nettan Ljungberg Funäsfjällen TC  
Malin Burns Visit Östersund TC  
Mattias Wikner S Storsjöbygdens TI  
Robert Falk Ragundadalen TI  
Anne Adsten JHT  
13 personer



Länsstyrelsen  
Jämtlands län

