



## Framtidens besöksservice i Jämtland Härjedalen & Studieresor – Benchmark AS Inbjudan: Studieresa Höga Kusten 8-9 maj 2019

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 nu höra mer om deras arbete under en studieresa i maj 2019. Speciellt intressant är hur de resonerat kring uppbyggnaden av InfoPoints.

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.

Föreslagna besöksplatser (kan ändras p g a tidsbrist). Fullständig förteckning & tidsplan kommer.

- InfoPoint [Hallstaberget Hotell](#).
- InfoPoint [Mannaminne](#) Friluftsmuseum och livsverk skapat av konstnären Anders Åberg.
- InfoPoint [Naturum Höga Kusten](#)
- InfoPoint [Friluftsbyn](#) stugby och vandringscentral
- Turistinformationen vid [Höga Kusten-bron](#)
- [Turistvägen Höga Kusten](#) (Ullånger-Höga Kusten-bron)

### Dag 1 (Preliminärt)

07.00 Avfärd från Östersund  
 09.15 Ankomst Hallstaberget för information från Höga Kusten Destinationsorganisation.  
 10.15 Avfärd mot Örnköldsvik och Höga Kusten Destinationsorganisations kontor.  
 11.45 Lunch och möte i Örnköldsvik.  
 14.00 Avfärd mot Naturum Höga Kusten.  
 14.45 Träffa någon vid NATURUM om InfoPoint och om Naturum.  
 15.45 Avfärd mot Friluftsbyn där vi tittar in en kortare sväng.  
 17.00 Avfärd mot Höga Kusten Hotell, middag. Fritt vald vandring på kvällskvisten.

### Dag 2 (Preliminärt)

08.30 Avfärd från Hotell Höga Kusten.  
 09.30 Ankomst Mannaminne, info från dem om att vara InfoPoint och om deras anläggning med besök.  
 Lunch på Mannaminne eller vid Höga Kusten-bron  
 Besök vid Höga Kusten-bron Turistinfo med info om verksamheten samt bron.  
 Ca 15.00 Hemfärd mot Östersund  
 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 utvecklats "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 Irland 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? Hur hanterar man trängsel kring sevärdheter, inte minst vid vandringsleder att jämföra med våra leder i Jämtland Härjedalen?

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? Jobbar destinationen aktivt med cykelturism?

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

#### 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 del av projektet.

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

#### JHTs pågående studiereprojekt "Studieresor - Benchmark AS"

Det finns även möjlighet för JHTs medlemmar, indirekta medlemmar (företagare) samt personer inom kommun, länsstyrelse, Region JH etc att följa med på resan genom JHTs pågående studiereprojekt. Deltagare får 40% av kostnader för resa och boende via projektet och står själva för resterande. Se mer info:

<https://jamtland.se/index.php/se/inside-jamtland-harjedalen-turism/aktuella-projekt/studieresor>



The European Agricultural Fund  
for Rural Development:  
Europe investing in rural areas



Länsstyrelsen  
Jämtlands län

