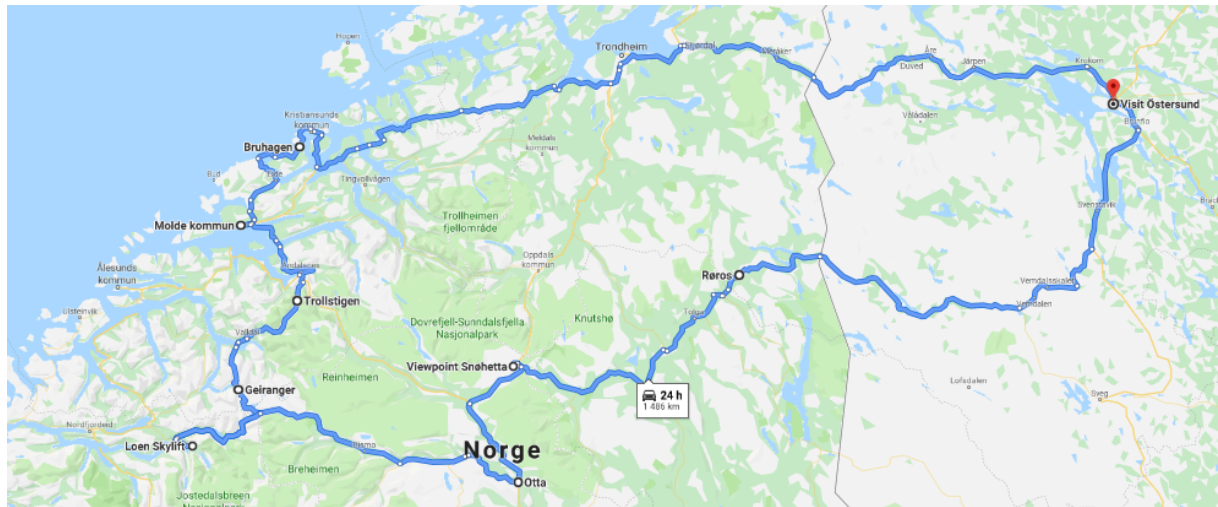


Framtidens Besöksservice i Jämtland Härjedalen

Studieresa Norge 27-30 augusti 2019



Total [sträcka](#) ca 150 mil.

Studieresa Norge 27-30 augusti 2019

Syftet med resan är att lära mer om vårt grannland Norge, eftersom vi har så många gäster som passerar genom Jämtland Härjedalen och framförallt Funäsfjällen och Åre på sin väg till Norge. Turistinformatörer i Jämtland Härjedalen får idag många frågor om Trollstigen, Trondheim och Nidarosdomen, Atlantvägen, Geiranger och Stryn. Regionens Turistinformatörer har därför angett att de skulle vilja kunna berätta för gästerna hur de skulle kunna åka, och vad som kan vara värt att stanna till för att se och göra. Detta för att kunna erbjuda en bättre service och ett sammansatt erbjudande kring att kunna informera om båda sidor om gränsen. Jämtland Härjedalen har många beröringspunkter med området på den norska sidan och en studieresa gör det lättare att erbjuda hela regionen både på svensk och norsk sida.

Målet är samtidigt att lära av hur Norge presenterar sina Destinationer/Turistinformationer och ta med det som är bra in i vår verksamhet på den svenska sidan. Allt från organisation av besöksservice till marknadsföring samt skyltmateriel, utformning av hyllor och souvenirutbud. Hur mycket tryckt material har de och ser de trender i att det försvinner/återkommer hos sina gäster? Skillnad mellan norska och internationella gäster? En annan fråga att titta närmare på är hur de organiserat och skyltat upp samt informerar kring vandrings- och cykelleder. Har de gratis kartor/guider, eller tar de betalt? Eller har de en större andel digital information? Eftersom våra gäster rör sig över gränsen så behöver vi hålla oss uppdaterade kring hur man jobbar på den norska sidan och se vad som kan göras för att underlätta för våra gäster.

Projektet Framtidens besöksservice i Jämtland Härjedalen har nu pågått i snart 3 år. Vi har genomfört ett antal kompetensutvecklingsdagar med olika teman och vi har gjort studieresor till Göteborg för att se hur de jobbar med sin besöksservice, till Irland och besökt både representanter för Irland och Nord-Irland som har separata system även om de också jobbar tillsammans inom både besöksservice och kommunikation. En tredje resa gick till Höga Kusten för att framförallt titta närmare på deras utformning av InfoPoints. Med många kontakter över gränsen och gäster som gärna besöker båda länderna i samband med en semester-tur så behöver vi även ha bättre kännedom om hur man arbetar i Norge.

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-/tjänsteutveckling 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 var minst en studieresa inom Sverige och en studieresa utanför Sverige inom projektperioden. Vi har nu genomfört två inom Sverige och en utanför. Norderöarna blir den andra utanför Sverige.

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.

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 som projektgruppen kunde se vid den tredje studieresan i projektet. Se en film om Höga kustens besöksservice [här](#)

Syften med resan:

- Input till hur vi utvecklar Framtidens besöksservice i JH. **Hur jobbar Norge 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?
- TICs i JH är delaktiga i **innovationsprocesser** inom respektive destinationer och har kontakt med företagare. Hur fungerar produkt- och tjänsteutvecklingen i Norge? Här finns tillfälle att titta på hur Norge jobbar med sitt innovationsarbete.
- Hur arbetar man med **hållbarhet**, t ex för vandringsleder vid högt besöksstryck utan att ta bort upplevelsen av att vara i naturen - t ex vid särskilt kända utsiktspunkter i Norge. Hur hanterar man trängsel kring sevärdheter?

Ekonomisk hållbarhet: 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?

Inbjudna inför studieresan - Framtidens besöksservice i JH

Max 2 personer per auktoriserad TIC (TI=Turistinformation och TC=Turistcenter) kan delta i studieresan. I de kommuner där det finns ett nära samarbete mellan TICs och kommun-funktion t ex i utvecklingsarbetet mot Framtidens besöksservice så är även kommunrepresentanter välkomna 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 och entréavgifter. Varje deltagare/organisation står för transfer till/från Östersund, arbetstid inkl ev traktamente, mat och dryck utöver gemensamt program samt extraordinära entréavgifter (som ej ingår i programmet).

Program

Dag 1 - tisdag 27e augusti 2019

kl. 06.00 avresa från Östersund mot Trondheim. Parkering t ex i [Torget P-hus](#).
Alternativt avresa från Funäsfjällen mot Trondheim.



Kl. 09.30 Besök på [Visit Trondheim](#) Nordre gate 11.

Tina Hustad
Administrativ leder
Tel: +47 98 10 54 51

tina@visittrondheim.no

Kl. 12.00-12.45 [Nidarosdomen](#) ordinarie guidad tur på norska.

Kl 12.45 Lunch i Trondheim på egen hand.

Kl. 14.00 Bil vidare längs [Atlantvägen](#) (Atlanterhavsveien) mot Molde. 22 mil, 3 tim 50 min.

Ca kl 18.00 Ankomst [Molde](#), "The town of roses".



Övernattning i Molde, [Scandic Seilet](#). Enkelrumstillägg för den som så önskar: 600 sek.

Ca Kl 18.30 Middag på egen hand.

Ev. stadsvandring i Molde centrum på kvällen.

Dag 2 - onsdag 28e augusti 2019

Frukost kl. 7.30

08.30 Besök hos [Destinasjon Molde & Romsdal](#). Möjligen möte på Scandic Seilet.

Ass. reiselivsdirektør:
Torunn Dyrkorn
torunn@visitnorthwest.no
Tel. 909 69 773

09.45 Avresa från Molde till Trollstigen och "Trollveggen visitor center". 7 mil, 1tim 40 min.

11.45 [Trollveggen Visitor Center](#) inkl lunch. (Öppet 09.30-19.00)

12.45 Mot Juvet Landscape Hotel för studiebesök. 41 km, ca 1tim.

13.45 Ankomst Juvet Landscape Hotel.

14.15 Mot Geiranger. 50 km, ca 1 tim 30 min.

15.45 Ankomst Geiranger. Övernattning [Hotell Geiranger](#) ca 1400 NOK per rum.
Enkelrumstillägg för den som så önskar 720 Sek.

Ev. [Dalsnibba skywalk](#) 150:-/bil. 30 min bilväg från Geiranger. (Öppet 09.00-17.00)

Och eller [Geiranger](#), se och lära om deras Turistinformation. Hur hittar turisterna?

Ca 19.00 Middag på egen hand.

Den 14. juli 2005 ble Vestnorsk Fjordlandskap, representert ved Geiranger- og Nærøyfjorden med omland, innlemmet i Unescos Verdensarvliste.

Fjordlandskapet som er blant det vakreste i verden, ble innskrevet på listen på grunn av sine unike naturkvaliteter. Det er hittil det eneste naturarvområdet Norge har på Unescos verdensarvliste.

For å oppnå verdensarvstatus kreves ikke bare unike natur- og kulturminnekvaliteter. Det må også eksistere en felles ambisjon om å ta vare på området, landskapet og kulturminnene.



Dag 3 - torsdag 29e augusti 2019

Kl 06.30 frukost.

Kl 07.30 kör vi mot Stryn, 2 tim, 100 km.

Kl. 09.00 [Loen Skylift](#). Besök vid Vistor center och restaurang, där uppe äter vi lunch och ser hur de ordnat vandringleder med skyltning och kartor osv. (450:-/person T o R, grupp-biljetter i Fjord shop.)



11.00 Senast, från Stryn. 124 km, 1 tim 50 min till Lom.

13.00. Besök i Lom [Turistinformation](#) i Coop-huset, Lom.

Mari Arnøygard Wedum
Dagleg leiar i Visit Jotunheimen

mari@visitjotunheimen.no

Tlf. +47 99 64 17 84
visitjotunheimen.no

Vi försöker även hinna med ett kort besök i [Lom fjellmuseum/Norsk Fjellsenter](#). Nominerat till årets museum 2019 i Norge.

Norsk Fjellsenter, Brubakken 2, 2686 Lom. +47 61211600 post@norskfjellsenter.no



14.00 Från Lom. 61 km, 50 min till Otta.

15.00 [Nasjonalparkriket](#) / Otta turistkontor (stänger 16.00)

Otta Turistkontor
Nasjonalparkriket Reiseliv AS
p:+47 61 24 14 44
a:Ola Dahls Gate 1
2670 Otta
w:www.nasjonalparkriket.no
e: info@nasjonalparkriket.no

16.00 Mot Röros via stopp vid [Viewpoint Snöhetta](#) vid Hjerkin. 84 km, 1tim 35 min.

17.30 Viewpoint Snöhetta.



17.45 Vidare mot Röros. 154 km, 2 tim 38 min.

20.15 Röros. [Bergstadens Hotell](#) incheckning och möjlighet till middag i Röros. Enkelrumstillägg för den som så önskar 500 SEK.

Dag 4 - fredag 30e augusti 2019

Kl 07.30 Frukost

Kl 08.30 Vi går till Turistkontoret, Rörös.

Kl 09.00 [Rörös](#) Turistkontor (öppet 8-17). Vi besöker turistkontoret på egen hand då de tyvärr inte har möjlighet att informera oss om sin verksamhet vid detta tillfälle.

Peder Hiorts gt. 2, Rörös
/ +47 72410000
post@rorosinfo.com



Kl 09.45 Vi går genom Rörös, förbi slagghögarna till museet.

Kl 10.00 [Smelthytta](#) Verdensarvsenter og Museum, Rörös (öppet 10.00-15.00). 110 Nok/person.

(Kl 11.00 Guidad tur på engelska i museet som ingår i entrén.)

Kl 11.30 [Lunch](#) Rörös.

Kl 12.30 Återresa mot Funäsfjällen, vidare över Flatruet och Ljungdalen mot Östersund.

Kl 13.30 Funäsdalen. 75 km, 1 tim.

Kl 14.20 Ljungdalen. 42 km, 47 min.

Kl ca 17.00 Åter i Östersund - oavsett om vi väljer:

- Fäbodvägen (155 km) 2 tim 23 min.
- Börtnanvägen via Svenstavik och vidare väg 45 (168 km) 2 tim 24 min.
- Via Åsarna och vidare väg 45 (183 km) 2 tim 25 min.



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



Länsstyrelsen
Jämtlands län