

## Krokoms Turistinformation

### – Egna utvecklingsprojekt inom Framtidens besökservice

**Projektansvarig:** Sara Häggström, turismsamordnare Krokoms kommun.

**Mål:** Utveckla besöks servicen i kommunen. Anordna träffar för besöksnäringen och InfoPoints för kunskaps- och informationsutbyte samt samverkan, inrättande av fler InfoPoints, utveckling av digitala plattformar och tryckt material, för att nå ut med information och inspiration om vad man kan se och göra i kommunen.

**Syfte:** Turismen är den största näringen i vår region JH och skapar mer än tio miljoner gästnätter och ger mer än 4 000 heltidsarbeten varje år. Naturen är den snabbast växande anledningen till att människor reser. Turism och besöksnäringen är därmed ett viktigt verktyg som gör att vi kan leva, bo och verka där vi vill. Det gäller också för Krokoms kommun, som fram till år 2030 dessutom vill öka antalet invånare och på andra sätt verka för att kommunen blir en tillväxtkommun där det finns plats för välfärd. Turismen och besöksnäringen har en stor utvecklingspotential i Krokoms kommun och är en viktig kugge när framtiden i kommunen ska formas. I Krokoms kommun finns ingen stor turistdragande magnet och förutsättningarna för besöksnäringen bygger därför till stor del på samverkan mellan aktörer såväl inom kommunen som med aktörer i Krokoms kommuns omvärld.

Syftet med projektet är att skapa en attraktiv digital turistinformation och utveckla kommunens Infopoints för möta den framtida besökaren. Den digitala turistinformationen består av en portal, Se och Göra, som fungerar som ett information- och inspirationsfönster för kommunen. Tanken är att portalen ska presentera vad man se, göra och uppleva i kommunen och inspirera besökaren att upptäcka mer och stanna längre. Vi har också så smått återuppväckt ett intragramkonto för att även genom den kanalen kunna informera och inspirera besökare, kontot heter Krokomturism. Vi ska inrätta fler Infopoints på strategiska platser, för de som vill, samt utveckla InfoPoint-verksamheten i kommunen genom utbildningar och träffar. Tack vare InfoPoints så kan gästen få det personliga möte och personliga tips.

**Bakgrund:** Krokoms kommun har sedan 2017 inte längre någon fysisk turistinformation. Turistbyrån och Turistkompaniet, som utifrån uppdrag från kommunen drev turistbyrå och frågor kring/utveckling av turismen, började bl.a. uppleva att det kom allt färre besökare till turistbyrån och man föreslog att man borde se över detta. Utifrån önskemål från Turismkompaniet startades en process, tillsammans med Näringslivskontoret, våren 2017, för att ta fram en strategi för besöksnäringen i kommunen och då tillsammans med näringen. Arbetet kring strategin har bestått av en styrgrupp med personer från företag och föreningar, som i samarbete med tjänstemän från Näringslivskontoret har sammanställt material och drivit processen framåt. Det gjordes enkätundersökningar, djupintervjuer, hölls workshops. Det slutgiltiga dokumentet är ett strategidokument för stora så väl som små företag och föreningar och är ett dokument framtaget tillsammans med besöksnäringen.

*Vi gör plats för växtkraft*



Idag har Krokoms kommun 12 st InfoPoints utspridda i kommunen, där besökaren rör sig, och där de kan få personliga tips och information. Krokoms kommun har som sagt en digital turistinformation, portalen Se och Göra, för att möta besökaren med information och inspiration via digitala kanaler. Vi behöver utveckla de digitala kanalerna samt hitta bra arbetsätt och kommunikationsvägar tillsammans med våra InfoPoints för att i framtiden kunna utvärdera, förändra och förbättra för att kunna möta framtidens besökare. Det är viktigt att InfoPoints känner att det är kul och värdefullt att vara en InfoPoint. Vi vill kunna ge dem verktyg, information och utbildningar för att det ska vara givande och utvecklande och, såklart, i förlängningen ett värde både för besökaren och verksamheten i rollen som InfoPoint.

### **Aktiviteter: (under 2019)**

**Webbarbete:** Krokoms kommun har en ny digital portal för Se och Göra, en digital turistinformation. Portalen ska fungera som ett fönster för vad som finns i kommunen och länkar vidare till externa länkar så som t.ex. verksamhetens egen hemsida, då det är möjligt. Under sommaren har vi arbetat med att gå igenom information som har tankats över från Turistkompaniets databas. Vi har gått igenom informationen för att framförallt se till att det inte är någon felaktig information och uppdatera det som behövs. Vi har även fokuserat på att tillgängliggöra vissa tematiska områden/aktiviteter på den nya portalen så som vandring- och fisketips (se bilaga). Detta för att göra information kring vandringsleder och tips på fiskevatten lättare att hitta för besökaren som i förlängningen för att besökaren upptäcker mer. Inför och under sommaren sammanställde vi några sommarcafétips för att besökaren lättare ska hitta vilka caféer som hade sommaröppet för att försöka samla på ett ställe och förhoppningsvis inspirera till stopp på vägen/besöksmål, (se bilaga).

Vi har arbetat mycket med att göra om filtreringar och kategorier för att underlätta för besökaren att söka fram olika kombinationer av boenden, aktiviteter och mat. Vi har gått igenom samtliga informationsposter på webben för att kategorisera om de som behövs. Vi har bland annat lagt till kategorier som *Guidade upplevelser* och *Barn- och familjeaktiviteter*, dels för att man ska kunna filtrera ut just dessa och kombinera med t.ex. kategorin Fiske, dels för att i förlängningen kunna använda dessa kombinationers URL för att lättare kunna skapa inspirationssidor så som t.ex. Vinteraktiviteter för barnfamiljen, Guidade vandringar, se bilaga.

Vi har lyckats presentera verksamheter som tillhandahåller boende och mat via Google-maps för att det ska vara lättare för besökare som inte känner till kommunen att hitta till närmaste matställe t.ex. Utveckling pågår fortfarande.

Vi ska planera och diskutera hur vi ska presentera information om aktiviteter som berör boende som besökare så som så som till exempel elljusspår, isbanor, multisportplaner, lekplatser med mera, för att effektivisera.

Vi har så smått börjat använda Instagram, ett konto som legat lite i dvala, för att lägga ut nyheter och tips på vad som händer i kommunen. Kontot heter kromturism.

*Vi gör plats för växtkraft*



Den digitala Evenemangskalendern har vi spridit information om både i tryckt media (Vårt Krokoms), mailutskick och vid fysiska träffar. Detta för att arrangörerna själva ska skicka in evenemang så att de syns på kommunens portal Se och Göra, ett ställe för att samla allt som händer i kommunen.

**Tidplan:** Detta har varit en pågående aktivitet inför, under och efter sommarsäsongen samt fortsätter under hösten. Arbetet under hösten fokuserar till viss del på kommande vintersäsongen, för att bättre samla ihop vad man kan göra utifrån olika teman så som skoter, skidor mm, var man kan hitta mer information och var man kan bo och äta. Utveckling av hur vi presenterar information, kartor och olika filtreringar pågår.

**Beräkna antal timmar:** Uppskattningsvis har vi lagt ca 212 h på att utveckla den digitala turistinformation under perioden juni-november 2019.

**InfoPoints + gästundersökning:** Inför sommaren 2019 så träffade vi Anne Adsten på JHT för att få lite information om projektet FBS och hur man kan arbeta med IPs, då Krokoms kommun i maj anställt en turismsamordnare som behövde sätta sig in i projektet som pågått sedan 2017.

Inför sommaren besökte vi kommunens Infopoints och inrättade två nya; Big River Camp och Handlar'n i Trångsviken. Vi pratade om hur året som Infopoint har varit, informerade nya InfoPoints om vad det innebär och skrev avtal för kommande år. Vi informerade också om sommaren gästundersökning och tillhandahöll material så som bl.a. lådor för mailadresserna, lappar och papper att skriva på.

Under sommarsäsongen har mailadresser ute på InfoPoints:en samlats in och rapporterats in centralt via turismsamordnaren.

Vi har deltagit på en träff där Nordanalys presenterade resultatet av sommaren gästundersökning hos JHT.

Efter sommarsäsongen har vi skickat ut en förfrågan via mail till nuvarande InfoPoints där de har fått möjlighet att tycka till hur de önskar kommunicera och träffas i framtiden, utifrån deras önskemål och förutsättningar.

Vi har också hållit i en utbildning för kommunens kundcenter för att kundcenter ska fungera som en typ av informell InfoPoint via telefon och mail. Kundcenter är första ingången för frågor som kommer in via telefon och mail men kan koppla/skicka det vidare till lämplig person vid behov. Kundcenter blir som en InfoPoint fast för hela kommunen och ska bara kunna ge lättare information. Arbetet pågår fortfarande och vi ska ha kontinuerliga avstämningar i hur det funkar.

Vi kommer att inrätta fler InfoPoints i kommunen. Tre nya verksamheter: Änge Park, Ica Änge och Åkersjöns fjällhotell, som har uttryckt sitt intresse att bli InfoPoint. Vi kommer att besöka, informera och skriva avtal.

Vi har haft en informationsträff med de handlare som är InfoPoints, på en Handlarträff i september. Vi har haft en branschträff med besöksnäringen där också InfoPoints var inbjudna. Där informerade vi lite kort om FBS, om att Krokoms kommun har en back office-funktion och vilka digitala kanaler vi använder för

*Vi gör plats för växtkraft*



information och inspiration samt att vi hänvisar vidare till verksamhetens egen hemsida då det är möjligt. Vi informerade även om InfoPoints och hur viktiga dessa är utifrån det personliga mötet och möjligheten att fånga upp våra besökare där de rör sig, utifrån att trenderna förändras, se bifogat underlag från branschträffen. Vi visade också en video, inspelad hos JHT, där bland annat Anne Adsten fick berätta lite kort om projektet och sommaren gästundersökning, se bifogat underlag.

**Tidplan:** I och med att vi både skulle besöka InfoPoints inför sommaren och skriva avtal men också informera om gästundersökningen så blev det flera personliga besök innan sommaren. Andra vändan så lämnades det material och mer information om gästundersökningen. Krokoms kommun är en stor kommun så det blir långa avstånd när man ska besöka kommunens alla InfoPoints.

**Beräkna antal timmar:** ca 72 h från maj-november 2019.

**Besök- och kommunkarta:** Vi har arbetat med att ta fram en uppdaterad besöks- och kommunkarta (i tryckt format) där man bland annat kan hitta till InfoPoint, matställen, boenden, sevärdheter och aktiviteter till viss del samt att kartan hänvisar till hemsidan för mer information och information. Vi har även arbetat fram tips på sevärdheter och aktiviteter som markeras ut på den stora kommun kartan. Kartan ska också innehålla bilder från kommunen för att göra kartan mer levande. Kommunen arrangerade därför en bildtävling under sommaren, där kommunens invånare kunde skicka in personliga bilder och få möjlighet att få med sin bild i den tryckta kartan.

Vi har även valt att göra några ändringar i kommande karta. Några inzoomade kartbilder har vi tagit bort och istället lagt till några andra för att få med fler besöksmål samt större geografisk spridning. Tillägg som vi har gjort i årets karta är: Valsjöbyn, Åkersjön, Laxsjö och Rödön.

Arbetet med kartan har tagit mycket tid då vi har gått igenom nuvarande kartbilder, vad ska ändras, symboler som ska läggas till och nya kartbilder.

**Tidplan:** Vi hade som plan att vara klara i september men pga av ändringar/korrigeringar av kartan så tog det ängre tid än tänkt från början. Vi hoppas kunna vara klara för tryck i november 2019.

**Beräknad tid:** Uppskattningsvis har arbetet med kartan tagit 26 h (juni-nov 2019)

**Kreativt Produktlabb – utbildning:** Utifrån vad som kom fram under arbetet kring strategin för besöksnäringen så erbjuder Krokoms kommun besöksnäringen i kommunen en 3 ½ dagars utbildning i affärs- och produktutveckling för att öka lönsamhet genom att skapa/boosta produkter/tjänster.

Spana in omvärldstrender och gör dem till dina egna. Skapa WOW! för kunden. Sätt ditt företag på kartan och berätta för världen att du finns. Under fyra dagars kreativt produktlabb får du och ditt företag en välbehövlig boost för att öka lönsamheten genom riktade produkter och tjänster.

*Vi gör plats för växtkraft*



Processen är produkt- och affärsutveckling i snabbformat och leds av Karin Gydemo Grahnlöf & Linda Wasell från Future Fridays. Produktlabbet pågår under 3 och ½ dag, vid två tillfällen i höst/vinter.

Det administrativa arbetet kring utbildningen har omfattat planering, skapande av inbjudan, utskick och bokning av lokal, se bifogat underlag.

**Tidplan:** Uppskattningsvis har detta tagit ca 8 h (sept-nov 2019)

**Studieresor– inspiration för framtida aktiviteter:** Vi har fått inspiration från studieresor inom projektet hur man kan arbeta och med enklare verktyg få gästen att stanna länge och uppleva mer genom att till exempel ge tips på rundturer utifrån ett visst tema eller geografisk område. Vi har fått inspiration till hur man kan arbeta med tryckt material. Ny typ av besökskarta framöver finns i tankarna och ett inspirationsmagasin som är lite mer tidlöst. Ett magasin med inspirerande texter utifrån geografiska områden i kommunen och olika teman. För att besökaren ska få upp ögonen för kommunen och leta mer information via digitala kanaler. Studieresor och träffar inom projektet har även möjliggjort att på ett lätt sätt nätverka med kollegor i grannkommunerna och få tips och inspiration från varandra.

**Beräknad tid:** Träff hos JHT för att ta del av insikter från projektet inklusive de studieresor som genomförts samt en kompetensutvecklings eftermiddag. Ca 4 h.

#### **Erfarenheter och resultat:**

Inför sommaren 2020 så ska vi försöka få till en mapp som varje InfoPoint får, tips från Strömsunds kommun, där det finns information och kontaktuppgifter men också ett block där InfoPoint:en kan skriva ner idéer och frågor/synpunkter från besökare. Detta för att kunna följa upp och identifiera potentiellt nya produkter/tjänster, för framtida utveckling. Det är en stor kommun vilket gör att personliga besök hos InfoPoints:en tar tid men är väldigt viktiga. Målet är att få en närmare kontakt med kommunens InfoPoints och att de är med och tycker till i framtida arbete. Det kan vara svårt att få att få alla InfoPoints att komma på en gemensam träffa pga av avstånd och olika arbetstider. Ett alternativ/förslag som kommit upp från handlare i kommunen är att de handlare som är InfoPoints kan få information via Handlarträffarna och på så sätt beröra fler områden på samma gång, och bjuda in resterande IPs till en annan träff.

Under branschträffen fick vi inspel vad gäller framtida träffar och prioriteringar utifrån den framtagna strategin.

Webben är under utveckling och vi lär oss allteftersom hur vi kan visa upp vad kommunen har att erbjuda. Kommunikationsavdelningen kan ta fram statistik och se hur besökaren rör sig på hemsidan men kan också se språkstatistik, alltså vilket språk besökaren har i sin webbläsare.

Träffar och studieresor inom projektet har varit värdefullt att som ny turismsamordnare i länet. Det har bidragit till bättre nätverk, möjlighet att lära känna

*Vi gör plats för växtkraft*





kollegor i andra kommuner/destinationer och utbyta och ta del av erfarenheter samt få tips och råd.

**Kommunikation:** Vi har kommunicerat ut projektet Framtidens besöksservice i samband med besök hos InfoPoints och Gästundersökningen 2019, i samband med utbildningen för Kundcenter, i samband med Branschträff för besöksnäringen 15 okt 2019 och i samband med kontakt med media.

**Projektdagbok:** Se bifogat.

**Bilagor:**

Projektdagbok – Krokoms kommun

25 fisketips

Anställningsavtal

Branschträff 15 okt – PowerPoint

Filtreringar på webben

Inbjudan Branschträff för besöksnäring, Krokoms kommun

Inbjudan Kreativt Produktlabb nov-dec 2019

Kommunledningsförvaltning-strategi-besöksnäring

Mailutskick InfoPoints 2019-09-30

Sammanfattning Branschträff 15 okt

Sommarcaféer 2019

Vandringstips (klickbar karta) del 1

Vandringstips (klickbar karta) del 2

Vi vann Fototävlingen

Vi vann Fototävlingen 2

Video från JHT med Anne och Andreas

*Vi gör plats för växtkraft*

