

Slutrapport

Framtidens besöksservice i Jämtland Härjedalen 2017-2020



Anne Adsten
projektledare Framtidens Besöksservice i Jämtland Härjedalen
2021-01-13

Inledande Begreppsförklaring:

TI = Turistinformation. Tillhandahåller information inom en dagsutflykt. Auktorisation via Visita

TC = Turistcenter. Tillhandahåller information om regionen och delar av Sverige. Högre utbildad personal, generösare öppettider/tillgänglighet. Auktorisation via Visita.

TIC = Gemensam begreppsförkortning för Turistinformationer och Turistcenter auktoriserade via Visita.

InfoPoints = Enklare turistinformation som en del av annan verksamhet. Utan ersättning tillhandahåller receptioner, bensinmackar, lanthandlare etc turistisk information och har då ett avtal med närmaste TI eller TC som förser dem med information och material för detta.

Kommentarer kring besöksservice för framtiden



Personal inom Turistinformationer och Turistcenter (TICs) i Jämtland Härjedalen har olika förutsättningar på många sätt. Utbildningsnivå, erfarenheter, vana att hantera information och praktiska möjligheter är olika och därmed uppkommer svårigheter i att få med samtliga i analys- och utvecklingsarbete. Vi ser dock att tack vare att projektet kunnat pågå i fyra år så har vi tillsammans kunnat ta stora kliv i utveckling av framtidens besöksservice i Jämtland Härjedalen.

Tankeprocesser finns inom de flesta av kommunerna kring vilka TICs som ska representera dem i framtiden, om det ska finnas en fysisk turistinformation eller som i Bräcke, Krokom och Ragunda, bestå av samordning av ett antal InfoPoints. Särskilt nu i spåren av Coronapandemin där mycket har hänt med ekonomin i regionens kommuner. Osäkerheten i att inte känna till vad morgondagen ska ha med sig påverkar viljan hos enskilda TICs att delta i det gemensamma arbetet här och nu. Även hos de InfoPoints som frivilligt ställer upp att vara "mini-turistinformationer" finns olika förutsättningar och mognad inför vilken roll man har och skulle kunna ha i besöksnäringen i Jämtland Härjedalen.

Under 2020 har mycket av projektarbetet präglats av Coronapandemins utbrott med projektfokus kring hur JHT på bästa sätt kan stötta TICs i JH så att de i sin tur kan utgöra ett bra stöd för både turismföretagare i sin närhet samt för gäster.

Från Jämtland Härjedalen Turisms sida ser vi ett stort värde med att ha kunnat ha fokus på Turistinformationerna via projektet och därmed haft tid och kraft att lägga till stöd för deras utveckling. Vi ser även framåt att Turistinformationerna spelar en viktig roll i hela regionens turistiska utveckling och för regionens värdskap. Aktörerna står nu bättre rustade med den breda erfarenhet de fått via projektet kring olika aspekter av besöksservice.

Nuläge Turistinformation i Jämtland Härjedalen 2020

Krokoms kommun: Har arbetat fram en strategi och anställde en turismsamordnare f o m maj 2019 som tagit tag i arbetet med att utveckla besöksservicen. Turismsamordnaren har tidigare arbetat på Destination Östersund TC och praktiserat hos JHT och har en god insikt i hur besöksnäringen i regionen fungerar. Turismstrategen har gjort ett superbra jobb med att sätta sig in i InfoPoint-systemet och peppa dessa.

Krokom har en [TI-auktorisering utan fysisk byrå](#) och jobbar istället helt via InfoPoints med sin besöksservice.

Tyvärr kommer Turismstrategen att lämna Krokoms kommun våren 2021 tack vare föräldraledighet och övergång till en annan arbetsgivare.

Förhoppningen är att Krokoms kommuns nästa Turismsamordnare är av minst av samma kaliber.

Bergs kommun: Har anställt en ny näringslivsutvecklare med fokus turism hösten 2020. Näringslivsutvecklaren har en bakgrund från Destination Funäsfjällen, Destination Bruksvallarna Ramundberget, eget företagande med mera och är väl bekant med besöksnäringen i Jämtland Härjedalen.

I dagsläget har Bergs kommun tre auktoriserade Turistinformationer: [Klövsjö by \(sommaröppen\)](#), [Ljungdalen](#) och Södra Storsjöbygden (ingen fysisk byrå utom delvis på sommaren då servicen sommaren 2020 fanns i form av en pop-up Turistinformation på parkeringen utanför Åsarna Skicenter. Tidigare somrar har Turistinformationen fysiskt funnits i samma lokal som Storsjöödjurscenter i Svenstavik. I tillägg finns Turistinformationen för Destination Vemdalen som fysiskt finns i Härjedalens kommun - Skalets Torg, men där destinationen även innefattar delar av Bergs kommun.

Södra Storsjöbygdens turistförenings Turistinformation saknar möjligheter att fortsatt kunna driva besökservice på det sätt de skulle vilja och har funderingar kring att upplösa turistföreningen.

Härjedalens kommun har beslutat att helt dra in på köp av tjänst från Härjedalens TICs.

[Lofsdalens TI](#) kommer fortsatt att vara auktoriserade då de även är bokningskontor för Lofsdalens fjällanläggningar och de ser ett stort värde i att fortsatt kunna serva destinationens gäster och informera om utbudet.



Sonfjället natur & kultur. Turistinformation i Hede.

Funäsfjällens TC stängde efter sommaren 2019 med en stor saknad från gästernas sida. Istället har [Fjällmuseet i Funäsdalen](#) delvis tagit över ansvar för besöks servicen i destinationen så gott de mäktar med i spåren av corona.

Svegs TI har sagt upp sin anställda turistinformatör och avvecklat verksamheten då de saknar medel för att kunna upprätthålla besöks servicen.



Positiva medarbetare vid Vemdalens TI.

[Hede TI](#) invigde sitt nyrenoverade och tillbyggda Visitor Center för Sonfjället sommaren 2019, Sonfjället Natur & Kultur med turistinformation (se bild). De kommer fortsatt att vara en auktoriserad turistinformation med upphovsman Hede företagarförening.

[Vemdalens TI](#) är den största succén i Jämtland Härjedalen med en relativt nyöppnad [Turistinformation som ständigt utvecklas](#) och har tagit stora steg parallellt med projektet. Projektdeltagarna har varit

öppna för de möjligheter som presenterats och de har tagit/givits möjlighet att omsätta idéer i verkligheten. Turistinformationen är även kontor för destinationsorganisationen för Vemdalen.

Östersunds kommun utreder möjligheterna kring framtida Turistinformation i kommunen. Upphandlingen via Destination Östersund AB har förlängts. [Östersunds Turistcenter](#) har ett antal InfoPoints som stärker det fysiska kontoret i mitten av Östersunds stad. Dock har Corona-pandemin drabbat Östersund hårt. Självklart fortgår arbetet med att sprida digital information inför ett förändrat läge framåt.

Bräcke kommun har en auktoriserad TI, utan fysisk byrå. Utifrån kommunkontoret handhas kommunens [InfoPoints](#).

Ragunda och Strömsunds kommuner: Turistinformationen ligger idag inom respektive kommuns regi.

[Ragunda](#) har InfoPoints på strategiska platser framförallt sommartid med samordning från kommunen.

[Strömsund](#) har ett utvecklat system med två väl fungerande Turistinformationer i

Strömsund respektive Gäddede och de hjälps åt att hålla kommunikationen med kommunens många InfoPoints.

Åre kommun: Kommunen driver [turistinformationen](#) i Åre Station.

Arbete pågår med att utveckla det digitala värdskapet och man gör en översyn kring hur framtidens besöksservice ska se ut i kommunen.



Åre Turistinformation i Station Åre



InfoPoint Jormvattnets Fiskecamp

Arbetet fortsätter efter projektet

Välinformerad personal som känner sig styrkta i sin yrkesroll har så mycket lättare att kunna hjälpa både gäster tillrätta och turismföretagare i sin närhet samt planera inför fortsatta anpassningar som följer i corona-pandemins spår. De uttalanden som kommit in från projektdeltagarna visar att de känner att de fått en bra kunskapsgrund via projektet (se uttalanden).

Särskilt värdefullt har de många studiebesök varit som genomförts via projektet. De har medfört att deltagarna nu har en vid syn på hur besöksservice kan se ut och organiseras.

Via de över 100 InfoPoints som efter projektslut finns i Jämtland Härjedalen är känslan att våra besökare har chans att få en mycket god service kring sitt besök, vilket också bekräftats via de gästundersökningar och den kännedomsundersökning som genomförts inom projektet.

Kännedomsundersökningen som gjordes 2020 innehåller många tips om fortsatt utveckling till hjälp för regionens turistinformationer (och destinationsorganisationer) både vad gäller besöksservice och produktutveckling samt erbjudanden för våra besökare. Stöd för beslut och val finns även via gästundersökningarna från 2017 och 2019.

Reseguiden som tagits fram i projektet tillsammans med en redaktionsgrupp bestående av representanter från regionens Turistinformationer är distribuerad till regionens samtliga Turistinformationer. Den är ett värdefullt komplement för turistinformatörer och InfoPoints inför den fortsatta trend, påskyndad av corona-pandemin, som råder kring Hemester/Svemester med många nya förstagångsbesökare till Jämtland Härjedalen.

Även övriga framtagna ”verktyg” och de rapporter som tagits fram via projektet kan vi se via statistik att de fortsatt används av både TICs inom Jämtland Härjedalen och de rapporter som ligger publikt studeras även av TICs och turismorganisationer utanför regionen.



InfoPoint Ramundbergets fjällgård

Inom Rådet för besöksservice finns nu en etablerad kunskapsmodul, som projektet möjliggjort tid för, att bygga vidare på för fortsatt kunskapsutveckling inte bara hos regionens Turistinformationer utan även Sveriges övriga turistinformationer. Även övrigt arbete som projektledaren kunnat lägga in i arbetet med Visitas nationella Råd för besöksservice har kommit till gagn för både Jämtland Härjedalen och övriga Sverige.

Det vi inte råder över är kommunernas ekonomiska situation där det i vissa fall lett fram till ett avslutat stöd för turistinformation och där destinationer själva inte har kraft att vidmakthålla en god besöksservice. Trenden idag är att satsa på inflyttning och där är det lätt att förbise att en potentiell inflyttare med fördel först är en nöjd besökare, varvid besöksservice är av yttersta vikt.

JHTs fortsatta roll inom besöksservice

JHT kommer fortsatt att ha en samordnande roll kring besöksservice, dock med lägre intensitet och med långt mindre resurser. Projektdeltagarna kan fortsatt kompetensutveckla sig inom de områden där JHT driver övriga projekt, t ex via projektet "Den digitala transformationen".



Grupp bild studieresa till Destination Höga Kusten

Slutrapport i korthet

Mål i projektet

- Minst 50 etablerade InfoPoints (idag finns ca 100 st i Jämtland Härjedalen)
- Minst 2 pers per TIC medverkar vid någon insats (ja)
- Minst 2 genomförda studieresor (se nedan lista)
- JH databas eller liknande blir "superbibliotek" för TICs (Databas ersätts av destinationssidor och Google My Business)
- Ett innovationssystem skapas för turismprodukter (finns beskrivet i dokument i Dropbox)
- Minst 8 successtories (se lista nedan)
- Minst 9% av JH besökare stannar längre än planerat (ja, enligt gästundersökningar)

Långsiktiga mål

- ☐ Vål etablerat system av TICs och InfoPoints (ja)
- ☐ TICs personal i JH känner väl till hur andra TICs jobbar (ja, utifrån studieresorna)
- ☐ TICs personal känner sig trygga i att svara på frågor från besökare (ja, se uttalanden)
- ☐ TICs personal kan medverka till innovationer inom turism (ja)
- ☐ TICs arbete synliggörs inom och utanför regionen (ja, t ex stories)
- ☐ Omsättningen ökar inom turism tack vare glada besökare (gör mer, längre stannatid, rekommenderar, återkommer) (ja, enligt gästundersökningar)
- ☐ Fler får upp ögonen för att bo & leva i JH via TICs arbete (bl a samarbetet med Region JHs projekt En attraktiv region)
- ☐ Fler känner att de vill bo kvar via TICs arbete (svårbevisat, men det är vår uppfattning)

Studieresor under projektet (mål: minst 2)

- Hede, Sonfjällsbygden 2017 (TIC-träff)
- [Göteborg & Co 2017](#)
- [Irland 2018](#)
- [Vildmarksvägen 2018](#)
- [Höga Kusten 2019](#)
- [Norge 2019](#)
- [Östersund & S Storsjöbygden 2019](#)
- Krokoms 2020 (TIC-träff)

Success stories (minst 8)

- Gästundersökning 2017
- "Turistinfo i Sverige specialiserar" JHT.se
- "Mer än 90 InfoPoints i JH"
- Intervju med Annica & Wilma för BESÖKSLIV
- "Anne från JHT - ny ordf Visita besökserviceråd"
- "Destination Vemdalen går mot strömmen"
- Gästundersökning 2019
- "Mänsklig service ger resultat" TURISMNYTT
- Turism & Värdskap 2.0 (Visita)
- Sara lockar turister att stanna i Krokoms ÖP
- JHT levererar mall för IP-avtal till Visita
- "Hur prissätter man attraktionskraft?" INRIKES
- Radiomedverkan, bl a sommar 2019
- Nytt besökservicepris införs i Sverige, pressmeddelande





Verktyg & material för TICs i JH i urval

- Gästenkät 2017 & 2019
- Kännedomsundersökning 2020
- Reseguide "Svemester-edition" 2020
- Samarbete med Region JHs projekt "En attraktiv region" som gett visst inflytande i framtagningen av Inflyttningsmagasinet "Ta Steget" som nu samdistribueras med Reseguiden.
- "Rivkarta" - block med regionkartor att använda hos TICs och IP
- "Husbils-broschyr" i samarbete med Länsstyrelsen Jämtlands län
- InfoPoint-introduktion & Info JH besöksnäring
- Enkel innovationsprocess - beskrivning framtagen
- Exempel IP-träff, inbjudan
- Inspirationsmaterial
- Studierese-rapporter
- Kompetensutvecklingsdagar - presentationer
- Projektinformation & rapporter
- Mötesanteckningar
- Info om "Egna utvecklingsprojekt inom besökservice" i deltagande kommuner



[Mer information om projektet finns på jht.se](http://jht.se)

Uttalanden från projektdeltagare "Framtidens besöksservice i JH"

Hej,

Det har varit ett väldigt bra projekt ur så många aspekter. Svårt att summera och komma ihåg allt bra som vi har fått ut av projektet. Men ska försöka :)

1. Det bästa jag lärt mig via projektet Framtidens besöksservice i JH:
Svårt att säga det bästa men det har varit bra att det har funnits en avtalsmall för InfoPoints, innovationssystem via InfoPoints, möjliggjort och stöttat arbete med hemsidan och portalen Se och Göra på krokom.se. Fått möjlighet att nätverka med turistinformationer och turistcenter i länet. Superbra med gästenkät sommar 2019, värdefull information som vi kan ta framtida beslut utifrån.
2. Det jag kommer att komma ihåg från projektet Framtidens besöksservice i JH:
Studieresa till Norge, samverkansträffar och informationsutbyte med andra kommuner, destinationer och även grannlandet Norge för att få kunskap om hur de arbetar med sin besöksservice. Värdefullt att få det utbytet och framförallt när denna roll den 2017 var ny i Krokoms kommun.
3. Det här saknade jag som inte kunnat genomföras i projektet Framtidens besöksservice i JH:
4. Eller - egen vald kommentar:
Jättebra att kunna trycka upp en broschyr för länet för 3 år framåt. Även om tryckt material försvinner mer och mer så finns ändå en efterfrågan fortsatt på visst tryckt material som typ inspirationsmagasin som leder besökare in på digitala kanaler.

Med vänliga hälsningar,
Sara Häggström
Turismsamordnare
Krokoms kommun



Gruppbild studieresa Norge. Besök hos Visit Trondheim Turistinformation.



Hej

Mina svar:

Att många destinationer har samma utmaningar men löser dem på olika sätt och att det inte är ett sätt som är rätt utan man måste anpassa utifrån sina egna förhållanden.

De mycket lärorika studieresorna. Har gett många bra insikter att ta med hem och försöka förverkliga och en "tight och nära" – känsla bland oss som varit iväg som grund för erfarenhetsutbyte och givande diskussioner. Många bra kompetensutvecklingsdagar

Gott om bra dokumentation

Väldigt givande generellt.
Tacksam att få varit en del i projektet.

Med vänlig hälsning / Best Regards

Elisabeth Richardsson

Ansvarig Marknad och Kommunikation

+46 (0)63-701 17 09 - +46(0)70-2212236

elisabeth.richardsson@destinationostersund.se

Hej Anne här kommer mina reflektioner ☺

1. Det bästa jag lärt mig via projektet Framtidens besöksservice i JH:
Det har varit så roligt att vara med i projektet, jag var alldeles ny i min roll när jag började och tack vare våra träffar och träffar med kollegor runt om har gjort mig trygg i mitt arbete och att jag har lärt mig otroligt mycket. Efter alla våra studiebesök och träffar så har även vi vågat att förnya oss och hänga med i utvecklingen inom besök service på vår TI.
2. Det jag kommer att komma ihåg från projektet Framtidens besöksservice i JH:
Det jag kommer att minnas är så klart alla fantastiska resor vi har gjort. Och att vi har fått en bra överblick om hur det ser ut i Jämtland Härjedalen på TI, TIC och IP.
3. Det här saknade jag som inte kunnat genomföras i projektet Framtidens besöksservice i JH:
Jag har inte saknat något ☺
4. Eller - egen vald kommentar: Det har varit så roligt att vara med, man blir som en stor familj! Hoppas vi kommer att fortsätta med våra träffar i någon form. Å du Anne är grym!!

Med vänliga hälsningar/ Buerie heelsegigujmie

Turistassistent Strömsunds kommun Annika Baudin



Länsstyrelsen
Jämtlands län



Hej!

Har bett Jocke & Malin att svara också (om de inte redan har gjort det) då de har varit med mer i projektet än jag. Men jag svarar också:

1. Hur man kan jobba med infopoints på olika sätt och tänker då främst på Höga Kusten. Genom våra resor och digitala möten upplever jag att vi jobbar "närmare" varandra och fått en större förståelse för våra områden.
2. Rundresan vid Höga kusten var toppen tycker jag. Intressant, bra upplägg och man kom hem med mkt inspiration.
3. Känner att jag missat mkt i detta projekt (pga sjukdom) så har inget konkret då jag inte helt vet om det kanske tagits upp i projektet men att jag inte var med.

Blev några korta reflektioner i alla fall! 😊

Med vänlig hälsning / Best Regards

Anna Borg

TF Ansvarig Tourist Center

Hej Anne!

1. Det bästa jag lärt mig via projektet Framtidens besöksservice i JH: Vilken betydelse Infopoints har för ett område. Hur man ser på säkerhet och introduktion av nya gäster i en ovan miljö.
2. Det jag kommer att komma ihåg från projektet Framtidens besöksservice i JH: Den fantastiska och lärorika studieresan till Irland. Så lärorik, späckad, rolig och inspirerande!
3. Det här saknade jag som inte kunnat genomföras i projektet Framtidens besöksservice i JH: Min egen kommuns engagemang för fortsatt upphandling av turistinformation.
4. Eller - egen vald kommentar: Du är bäst Anne!

Med vänliga hälsningar

Helena Åkerlind

Näringslivsutvecklare Härjedalens kommun



Gruppbild studieresa till Irland.

1. Det bästa jag lärt mig via projektet Framtidens besöksservice i JH:

Vikten av samordning mellan det offentliga och näringen. Har även förstått att det är omöjligt att förlita sig på ideella föreningar med oavlönade insatser för att bygga hållbara system för en så komplex verksamhet som besöksnäring/turism är.

2. Det jag kommer att komma ihåg från projektet Framtidens besöksservice i JH:

Att det var imponerande hur Höga Kusten teamet så beslutsamt tagit sig an rollen av kommungränsöverskridande aktör med ett välgenomtänkt koncept för hur de ska marknadsföra sig både lokalt och nationellt i såväl digitala kanaler som i tryck.

3. Det här saknade jag som inte kunnat genomföras i projektet Framtidens besöksservice i JH:

Fått Bergs Kommun att förstå att de behöver ta en tydligare ledarroll i hur vi samordnar och kommunicerar den spretiga grupp av aktörer som besöksnäringen består av inom den kommunen. Jag hade hoppats att vi kommit längre i processen med att etablera en samlad destination Storsjön med alla berörda kommuner och fram till dess hade Bergs kommun haft en roll liknande den Strömsunds kommun har i sitt område.

4. Eller - egen vald kommentar:

Som helhet ett väldigt väl genomfört projekt som lärt oss mycket. Proffsigt genomfört av JHT med Anne i spetsen. För mig har det tydligt visat på vår svaghet jmf t ex med ett samlat Höga Kusten har vi ett antal destinationer/kommuner som drar åt olika håll, och de områden som inte finns inom en tydlig destinationsbildning hamnar i ett slags vakuum om inte kommunerna försöker samordna och stöttar.

Mattias Wikner, Wikners i Persåsen. InfoPoint och medlem i Södra Storsjöbygdens Turistförening som driver Södra Storsjöbygdens Turistinformation.

Det bästa jag lärt mig via projektet Framtidens besöksservice i JH:

- Att hitta vägar för samarbete över gränser kan gynna en hel region (och kanske mer därtill), som men tex gjort på Höga Kusten.
- En viktig lärdom är vad bergrepet "överturism" kan leda till, vilket vissa besöksattraktioner på Irland fått erfara. Viktigt att ligga steget före och ha en plan för olika senarior.
- Att skapa flexibla verksamheter likt de gjort i Södertälje, bla med lokaler som tex kan användas till olika arrangemang och mässor.

Det jag kommer att komma ihåg från projektet Framtidens besöksservice i JH:

Utöver alla fantastiska upplevelser, resor och möten;

- Alla fina relationer vi skapar med människor i turistbranschen i framförallt Jämtland Härjedalen, men även på andra platser i Sverige och tom utomlands. Toppen med kunskapsutbyten, att få diskutera relevanta branschfrågor och ta del av olika lösningar och erfarenheter.

- De många fantastiska utkikspatser i Norge byggda i projekt av norska staten (minns ej namnet). Tänk om Sverige kunde driva något liknande!
- Att har man en tillräckligt stark affärsidé kan man driva den i stort sett var som helst - med tanke på tex Korpens öga och den oförglömliga italienska lunchen i Blåsjön.

Det här saknade jag som inte kunnat genomföras i projektet Framtidens besöksservice i JH:

- I dagsläget hade vi gärna suttit på mer kunskap och information om destinationer som valt att lämna sin fysiska turistinformation för digitala och/eller alternativa turistinformationer. Hur har resonemanget gått och hur har resultatet blivit? Hur har gästnöjdheten påverkats?

Eller - egen vald kommentar:

- Att man kan hinna med imponerande mycket på kort tid under en studieresa;-D
- otroligt inspirerande och givande projekt och vi önskar kunna delta i liknande projekt i framtiden.

Bra jobbat Anne, och vi önskar dig en riktigt God Jul och Gott Nytt År!❤️

Kram LenaMari och Maria W

PS. Så roligt att prata om alla dessa upplevelser, vilken ynnest att ha varit en del av projektet. Så många minnen vi bär med oss!