

Rapport turistinformasjonsdrift sommar 2017

Bakgrunn

Ifb. med kommunestyret si behandling av sak 031/17 vart det 20.04.2017 vedteke at Fjordhagen skal drifte sommaropen turistinformasjon i perioden 10.06.-25.08.2017. Dette skulle finansierast gjennom omprioritering av tilskot til døroproparteneste, næringsforum og visningstur. Det vart i tillegg vedteke at tilskotet til Fjordhagen AS skulle aukast med 45.000 kr, og at kommunen skulle finansiere innkjøp av inventar og utstyr inntil kr.100.000 med bruk av elverksfondet.

Opningstider, besøkstal og nasjonalitetar

Eigen tabell på registrerte besøkande per dag og nasjonalitet er vedlagd rapporten.

Totalt har vi i perioden 10.juni-25.august hatt 4197 besøkjande innom turistinformasjonen. Det er perioden 24.juni-15.august ein har hatt mest besøkjande med gjennomsnittleg 65 personar innom per dag. Første perioden frå 10.juni-23.juni har det gjennomsnittleg vore 24 besøkjande per dag, og siste perioden frå 16.august til 25.august har det gjennomsnittleg vore 38 besøkjande per dag.

Halvparten av desse kjenner vi ikkje nasjonaliteten til. 25% er norske, 7% er svenske, 7% er tyske og 3% er franske. Resten (8%) fordeler seg på alle verdsdelar.

Ut bør antakeleg opningstidene reduserast til oppstart kring 24.juni. Det passar bra å ha ope til og med siste helga i august.

Kva lurar turistane på?

Generelt så kan vi seie at turistane kjem inn og spør heilt konkrete spørsmål om ting dei lurar på. Lista over spørsmål vi har registrert er vedlagd rapporten. Mest spurde spørsmål er:

Kategori	Mest spurde spørsmål
Vegvisning	Vegen til Geiranger og Trollstigen og kor lang tid det tek å køyre
Spørsmål om Geiranger	Korleis kan ein oppleve Geirangerfjorden
Fottur/fjelltur	Kva mulegheiter er det i området
Ferjer/bussruter og prisar	Geiranger-Hellesylt, Linge Eidsdal og om Valldal-Geiranger går framleis
Camping/overnatting	Kvar kan ein parkere bobil om natta? Kvar er tømestasjonen?
Anna	Mulegheiter for å leige båt? Kvar er toalettet? Kvar er minibanken/banken?

Innhald

NHO Reiseliv har ansvar for autorisasjonsordninga som er etablert for turistkontora i Norge. Denne ordninga gjeld dei som ønsker å bruke I-skiltet som er symbol for turistinformasjon. Les meir om krava som er sett her https://www.nhoreiseliv.no/bransjer-og-fakta/destinasjon/turistkontor_drift/. Fjordhagen AS søkte og fekk autorisasjon som turistkontor klasse 2 med rett til å bruke I-skilt med raudt botn. Vi bestilte inn og hengte opp tre veggflagg ute, og kjøpte uniformstskjorter til dei tilsette.

Stillingane som turistvert vart lyst ut gjennom annonse i Storfjordnytt og Bygdebladet, og vart lagt ut og delt på Fjordhagen si Facebookside. Vi fekk seks søknadar og tilsette tre av dei. God lokalkunnskap, gode språkkunnskapar og god serviceinnstilling vart vektlagd.

Vi starta sesongen med å lage oss ei oversikt over alle overnattingsplassar og serveringsstader i kommunen og deira kontaktinformasjon, opningstider og kapasitet. Vi laga også ei arrangementsoversikt som vi sendte ut til bedriftene og oppdaterte og sendte ut på nytt så snart vi fekk ny informasjon. Relevante arrangement vart også lagt ut på Destinasjon Ålesund & Sunnmøre sine nettsider. I tillegg til kundebehandling og informasjonsinnhenting har turistvertane hatt ansvaret for reinhald av turistinformasjonslokala. Vi har også meldt attende til vaktmester når det har vore problem med dørene til dei offentlege toaletta, noko som var svært ofte. Problemet er herværk – at folk puttar anna enn pengar inn i automaten.

Vi nytta Fjordhagen sine egne pcar og dokumentlagringssystem, og epostadresse post@fjordhagen.com som kontaktadresse for turistinformasjonen. Det vart veldig mykje styr med å få våre maskiner kopla til wifi, og det vart peikt på at nettverkskorta i pcane måtte bytast. Vi kjøpte eksterne nettverkskort, men dette løyste ikkje problemet. Det har vist seg i etterkant å vere problem også for andre å få kopla sine pcar til wifi på rådhuset og Martin Linge-huset, så dette er nok eit system-problem. Vi kjøpte inn ny mobiltelefon og oppretta eige telefonnummer 91 92 02 05 som vi har sikra vidare abonnement på slik at nummeret kan vere det same neste år. For å kunne ta mot betaling kontant og på kort leigde vi kassesystem gjennom Kontroll Elektro. Det fungerte greitt, men neste år må vi også gjere avtale om utanlandske bankkort. Vi har ikkje hatt tilbod om veksling av valuta.

Sidan trykte brosjyrer er meir og meir på veg ut, og det er internett med elektronisk booking og sosiale medier som gjeld, så var brosjyrehyllene glisne. Vi sendte ut epost til alle bedrifter i Norddal, Stordal og mykje av Stranda kommune med beskjed om å levere det dei hadde av materiell. Bedriftene fekk også beskjed om at dei kunne hente DÅS-brosjyrer hos oss.

Vi hadde følgjande brosjyremateriell tilgjengeleg:

- Ålesund & Sunnmøre Guide, norsk, tysk, engelsk (Destinasjon Ålesund & Sunnmøre)
- Områdebrosjyre Reisemål Stryn og Nordfjord: norsk, engelsk
- Geiranger Skywalk/Dalsnibba viewpoint
- Brosjyre frå Valldal naturopplevingar, engelsk
- Brosjyre frå Valldal aktivitetspark, norsk og engelsk
- Flyer frå Sailing Pilgrim, norsk
- Ferjeruter
- Nappekart over Møre og Romsdal
- Informasjonark om fiske i Valldøla, norsk
- Informasjonsark om fiske Øvstestøl sæterlag, norsk
- Informasjonsark om småviltjakt i Øvstestølsområdet, norsk
- Nasjonal turistveg brosjyre
- Stikk Ut! Brosjyre Sunnmøre Friluftsråd
- Magasinet PS (På Stranda)

Verken Åndalsnes/Rauma eller Destinasjon Geirangerfjord hadde brosjyremateriell å sende oss.

For å gjere eit forsøk på å inspirere turistane til ting som går an å finne på i området, tok vi i bruk to gamle skjermar som kommunen har hatt på lager i kjellaren. Den eine vart hengt opp på vegg inne i «glashuset» og gjekk kontinuerleg med visning av Norddal360, den andre vart sett opp i vindu på lageret, vendt ut mot vegen/parkeringsplassen. På denne vart det vist kontinuerlegt film med rafting, padling, klatring, bowling, randoneeski og andre aktivitetar frå området. Det skulle vore ein skjerm til i vinduet her, men den viste seg å vere øydelagd. Fjordhagen AS gjorde difor avtale med Nordialog om å lease ein skjerm til med same system som inforskjermene rundt om på bedriftene i kommunen. Her gjekk det kontinuerleg visning av reklameplakatar for bedriftene i området, alt frå servering, opplevingar/aktivitetar, overnattingsstader, entreprenørar og tenestetilbydarar. Det viser seg at skjermene både i vindua opp mot vegen og skjermen inne i «glasskipet» kjem for dårleg fram pga sterkt lys/refleksjon i vindua. Derfor bør det neste år bli slik at skjermar/film vert vist på rom som ikkje har så sterkt lys utanfrå.

Glasveggen mot riksvegen fungerte som plakatvegg.

Som sagt så er brosjyrer på veg ut, og når folk kjem innom og vil ha hjelp med busstider, ferjetider, vegvisning mm. så er det internettsider som er vårt viktigaste arbeidsverktøy. Slik er det også med gjestane som besøker området vårt. Bedrifter bør difor sørge for at informasjon på nettet er oppdatert, og dersom ein ynskjer seg internasjonale gjestar bør informasjonen også minimum vere å finne på engelsk. Dei aller fleste som ynskjer vegvisning ville ha dette på internett, nokre få kjøpte også vegkart som vi hadde til salgs (Vegkart for heile Norge og vegkart for Midt-Norge). Gjennom kommunen hadde vi fått på plass fire små pcar, der ein av dei vart brukt som publikumspc ved eit eige arbeidsbord ute i turistinformasjonen. Dei tre andre pcane vart brukt til å styre skjermene kommunen hadde frå før. Kommunen hadde også ordna med trådløst wifi for dei som ynskjer å kople eigen telefon/pc til gratis internett. Dette fungerte bra gjennom sms-løysinga som er den same som er på rådhuset og Martin Linge-huset. Av og til tok det litt tid (nokre minutt) før passordet kom, men jamt over fungerte det greitt.

Det var behov for å kopiere opp ein del informasjon til utdeling til turistane, og kommunen ville ordne ei kopimaskin som dei hadde ledig. Dette tok litt tid, den kom ikkje på plass før i starten av august, og det vart tungvint i starten då dagleg leiar måtte gjere kopiering på maskina på Fjordhagen.

Det var mange som spurde om mulegheiter for fottur/fjelltur i området vårt, både korte spaserturar i sentrum og fine fjellturar. Nokre lurte også på krevjande fjellturar som ikkje er merka på noko kart, td. Bispen på Trollstigen. For å kunne forklare betre bretta vi ut og hengde opp turkart og vegkart på veggane, dette var vellukka. Vi selde over 100 turkart for Norddal kommune, og vi gjekk tom litt uti august, så her kunne det vore solgt meir. Kommunen bør sette i gang korrekturprosess av turkartet og trykkje opp nytt opplag slik at det er klart til påske neste år. Vi selde også litt av kart over Tafjordfjella og Romsdalsfjella, og hadde kommisjonssal av turkart Valldal-Fjørå for Valldal Idrettslag og turkart Geiranger for Stiftinga Geirangerfjorden Verdsarv. Nokre turistar kom attende for å gje beskjed om at råsa over Syltefjellet var atgrodd, dette vart vidareformidla til Valldal Idrettslag som har ansvaret for å rydde.

Sidan lokalet såg så tomt/livlaust ut, kjøpte vi inn litt kort og magnetar som souvenir til salgs. Vi gjorde også avtale med Astor Furseth om kommisjonssal av lokalhistoriske bøker, og med Stiftinga Geirangerfjorden Verdsarv om sal av boka «Opptur Geirangerfjorden». Vi fekk også på plass fire bord som vart fylt med husflidsvarer på kommisjonssal frå Norddal husflidslag.

Vi hadde sal av fiskekort for Norddal Fjellstyre og Øvstestølen Sæterlag, 15 fiskekort vart seld. I tillegg hjelpte vi fleire fiskarar med å booke fiskekort i Valldøla i den elektroniske bookingløysinga på www.valldola.no. Det var snakk om å få til desinfeksjonsstasjon for fiskeutstyr ifb. med turistinformasjonen, men det vart ikkje noko av.

Vi administrerte også utleige av torgplassar for Norddal kommune.

Evaluering og vegen vidare

Ifølgje vedtak i kommunestyret i sak 031/17 Servicebygg Sylte hamn er intensjonen med bygget at «det bør etablerast eit informasjonssenter der marknadsføring av lokalt næringsliv/reiseliv og kulturtradisjonar (som f.eks. Heilag Olav tradisjonen/Pilgrimsled) i Norddal kommune vil vere sentralt. Bemanna turistinformasjon i sommarmånadane skal vere ein viktig del av konseptet.»

For sesongen 2017 vart det kun finansiert bemanna turistinformasjon. Erfaringane med denne sesongen viser at ein turistinformasjon ikkje er ein attraksjon i seg sjølv. Dei besøkande har spesifikke spørsmål som i stor grad gjeld «vegen vidare» og ikkje kva ein kan oppleve i Norddal kommune. Det er sjølvsagt flott og bra at Norddal kommune tek vertskapsrolla si på alvor, men det er eit stort potensiale i å utvikle attraksjonskrafta til servicebygget slik at ein også tiltrekkjer seg gjestar som kan inspirerast til å kjøpe opplevingar og tenester også hovudsakleg i vår kommune.

Vi har mange kvalitetar/produkt som, dersom dei blir presentert på ein spennande og profesjonell måte, kan gjere at Servicebygget på Sylte hamn blir attraktivt i seg sjølv. Her kan vi nemne både jordbær/frukt, Reinheimen Nasjonalpark/Tafjordfjella/geologi, Valldalsleia (pilegrimsleia), Unesco Verdsarv (kanskje spesielt med tanke på Tafjorden), Nasjonal Turistveg, og sikkert mykje meir.

Gjennom eit anna prosjekt som kommunen støtta i vinter, deltaking for hyttefelt-utbyggerar på stand på messa Fritid2017 i Ålesund, kom det også fram eit behov for ein meir profesjonell stand både til bruk på neste messe og som kommunen treng å ha med seg i sine samanhengar. Kanskje dette kan kombinerast?

Fjordhagen anbefaler at Terese J. Moen saman med ordførar kontaktar dei aktørane som kan vere aktuelle innhaldsleverandørar inn i eit infosenter og avdekkjer om der er vilje til å få til noko slikt. Timane som Moen bruker på dette kan finansierast gjennom midlar som er avsett frå tilskot til framhjelp for næringsutvikling under grunnarbeid næringsutvikling.

Dersom viljen er til stade frå dei ulike interessentane bør det setjast av midlar til planlegging og realisering i samband med budsjetthandsamlinga av plan for bruk av næringsfondmidlane i 2018 og vidare.