



Strandflickorna
Foto: Mona Nordöy

En rikstäckande svensk kvalitetscertifiering av turism

När man för några år sedan, frågade besökarna till Västsverige, visade det sig att tre av fyra var nöjda eller mycket nöjda med sin vistelse i regionen. Det är ingen dålig siffra, men man konstaterade samtidigt att nära en fjärdedel av gästerna uppenbarligen inte var riktigt nöjda.



TEXT BENGT MEDER

Vad var problemet? Gjorde turismens aktörer i Västsverige ett dåligt jobb? Eller stämde inte gästernas förväntningarna med utfallet av vistelsen och upplevelsen? Och i så fall hur löser man det problemet?

För att kom vidare med frågan, tog man nu ett utomordentligt initiativ till ett viktigt framtida projekt för den svenska turismen. Ett projekt som av någon anled-

ning kom att kallas »Hållbar besöksnäring« och som samlade inte bara initiativtagaren Västsvenska Turistrådet utan även Tillväxtverket och Fastighetsverket, samt ett antal frivilligt engagerade av samtliga inbjudna regioner som Sörmland, Småland, Västmanland och Jämtland/Härjedalen. Nu börjar ett kvalitetsarbete som kommer att ha stor betydelse för den svenska turismens fortsatta framgångar

främst i ett ökat antal nöjda gäster. Men även i en utveckling av våra turistprodukters kvalitet och konkurrenskraft.

Var fanns ett liknande system?

En grundlig analys av modeller för att öka kundupplevelsen i besöksnäringen vidtog. Svenska och internationella miljöcertifieringar och klassificeringar kartlades. Och ganska tidigt kom man att fästa ögonen på två länder som löst problemen och lyft kvalitén på sin turism, Skottland och Nya Zeeland.

Här hade man redan sedan flera år fungerande klassificeringsmodeller i bruk för de olika delarna av sitt lands turism. Här fanns uppbyggda fungerande organisationer som till och med hade fått sitt gillande bland landets turistföretagare.

Principen var enkel, en rak och enkel



Robert Cullen och Colin Houston från Visit Scotland.



Jörgen Bergström
Foto: Mikael Almse

kommunikation om objektets klassificering och standard. Ett stjärnsystem anpassat till branschens olika kategorier. En varudeklaration med vilken gästen redan från början kunde få information och bestämma sig för vad han köpte och vilken standard han kunde förvänta sig.

Medan den svenska turismen allt för ofta är producentstyrd – lokala förutsättningar och ägarans ambitioner är dominerande i utbud och service – utgår den Nya Zeeländska och Skotska modellen från kundens behov och upplevelse.

Modellarbete och test

I dag är projektet i full gång och som test använder man basen i det skotska kvalitetsklassificeringen, Det man använder är en modell som har förfinats under snart trettio år i den skotska turismen och idag

är närmare 9.000 av de skotska turistaktörerna anslutna till det femgradiga stjärnsystemet.

Att anslutningen i Skottland till kvalitetssystemet är så hög har flera anledningar. Dels sker certifieringen i det skotska turistrådet, Visit Skottlands, regi. Förutsättningen för att man ska få delta i den gemensamma marknadsföringen av Destination Skottland, är att man även är certifierad. Dels är certifieringen en kvalitetsstämpel och en auktorisation, som gör att skottlandsturisten i först hand väljer den offentligt varudeklarerade turistprodukten, på sin resa. Dels är dessutom systemet upplagt på ett sätt som gör att deltagarna får kvalificerad rådgivning i hur man kan skapa nöjdare kunder, och kan därmed även ta ut högre intäkter.

Kostnaden för certifiering är bero-

ende av aktörens omsättning, men uppenbarligen inte större än att man har mer än 80 procents anslutning i den skotska turismen.

En ny aktör i såväl det skotska, som numera i testerna för den svenska modellen, får ett oanmält besök av en »hemlig gäst«. Beroende på vilken verksamhet det gäller går »gästen« igenom ett frågebatteri på 40-50 kvalitetsfrågor som rankas.

Resultatet utvärderas och protokollet går sedan om så önskas igenom med ledningen för det granskade objektet, som ur »gästperspektiv« får en presentation av situationen på sin anläggning eller aktivitet. Här finns och påpekas möjligheterna till förbättringar. Men man kan välja att acceptera ett lägre antal stjärnor och arbeta utifrån de förutsättningarna.

Modellen klargör exakt vad det är för >>>

Havskajak. Foto: Mikael Almse



>>> klassificering. En boendeanläggning kan exempelvis vara i gruppen bed&breakfast, vandrarhem, hotell, stugby etc, det ska klart framgå vilken kategori man befinner sig i och frågebatterierna skiljer sig naturligtvis i testet, beroende på vilken kategori man ansluter sig till.

I dag testas boendekategorier i ett första skede, i den svenska modellen. Men i Skottland har man kategorier och certifieringar för samtliga delar av turismen.

Arbetet i full gång

Nu gäller det att skapa en modell som passar den svenska besökaren och som kan samla branschens aktörer till en informativ varudeklaration av vår turism. Redan i dag har man med hjälp av skotsk expertis testat ett 50-tal anläggningar och resultatet är övervägande positivt. Den »hemliga gästen« gör sitt jobb, anläggningen utvärderas och därefter pratar man igenom resultatet så att ev förändringar och förbättringar gentemot gästen kan göras.

Samtidigt är systemet ett viktigt verktyg för att förbättra produkten och inte minst lönsamheten. En bättre information där gästen från början vet vad han köper och att det även stämmer med hans förväntningar, ger naturligtvis fler nöjda gäster. Fler nöjda gäster lägger grunden för bättre beläggning, ökad omsättning och ekonomi.

Den efterföljande rådgivningen blir ett aktivt verktyg för produktutveckling, och vidareutbildning av personal. I det skotska systemet får man tips på hur man kan om man vill, uppgradera sin produkt, investera i att öka antalet stjärnor och därmed även sin prisnivå och omsättning.

Nästa steg

I dag utvärderas de svenska testerna som gjorts. Modellen förfinas och anpassas




till våra svenska förhållanden. Fler tester kommer att genomföras och fler kategorier av turistprodukter kommer att läggas till i systemet.

Om några år, våren 2013, räknar man med att den svenska kvalitetskringsmodellen ska vara klar för att introduceras på

riksnivå. Vad som då behövs är en organisation med kompetenta »hemliga gäster« och rådgivare som kan genomföra jobbet. Och innan dess måste branschen bestämma vilken huvudman och organisation som ska hantera uppdraget. Tanken är att kvalitetssäkringen ska bekostas av de deltagande företagen och det är viktigt att kostnaden slås ut på många så att priset inte kommer att avskräcka utvecklingen mot en god varudeklaration av vår turism.

I de länder som lånat ut sin kompetens på området sker kvalitetssäkringen av respektive nationella turistråd. Här finns redan obundna väl fungerande offentliga institutioner i vars regi man kan genomföra en oberoende certifiering. Hur det ska ske i Sverige, vem som om något år ska ta över och bygga en organisation efter Västsvenska turistrådets viktiga initiativ, är inte helt klart.

Närmast till hands ligger en utveckling av »paraplyet« i det redan branschägda bolaget Svensk Turism AB. 



Väderöarna
Foto: Jonas Ingman