



Norwegian Centres of Expertise

NCE Tourism Fjord Norway



KORT-INFO

Årsmelding for 2010

Årsmeldingen for NCE Tourism vil sendes ut til partnerskapet i slutten av mars og legges ut på nett.

Faktura 2011

NCE Tourism hadde ved utgangen av 2010 97 partnere. Disse har signert kontrakt for hele første kontraktsperiode og har derfor i mars mottatt faktura for 2011. Kontakt sekretariatet dersom du har spørsmål.

Mål og strategidokument

Det er utarbeidet et mål og strategidokument for 2011 og 2012. Et utkast ble distribuert og presentert på partnerskapsmøte/ generalforsamling i november. Tiltaksplan for 2011 har deretter vært sendt elektronisk til partnerskapet og det er bedt om innspill. Styringsgruppen i NCE Tourism behandlet denne på sitt siste møte. Den siste utgaven vil sendes ut til partnerskapet i slutten av mars og legges på nettsiden.

Nye partnere 2011

NCE Tourism har flere nye partnere på vei inn i klyngen. I 2011 er det signert avtale med Avinor, Visit Fjordkysten og med Magma Geopark. Flere er på vei, men velkommen inn i fellesskapet til de som allerede er på plass!

Til partnerskapet

Nyhetsbrev fra NCE Tourism

Dette nyhetsbrevet fra NCE Tourism er en orientering om noe av det arbeidet vi holder på med, og noen av prosjektene vi er involvert i.

For full oversikt se www.ncetourism.com.

Endringer i staben/organisasjonsmodell

NCE Tourism får nye medarbeidere fra 1.april og innfører også et regionalt ledd i de enkelte fylkene som en prøveordning.

Kjernestaben på kontoret vil bestå av følgende personer:

- Ann Margret Hauknes, hovedprosjektleder
- Marcel Niederhauser, delprosjektleder teknologi og nye medier
- Anne Beate Ytreøy, prosjektkoordinator (ny) med særlig ansvar for kontakt med partnerskapet, samt for formidling og kommunikasjon.

Arbeidet på området produkt og konseptutvikling vil i en prøveperiode på 12 måneder være organisert regionalt. Det regionale teamet vil bestå av følgende personer som hver har 50% stillingsressurs til rådighet for NCE relatert arbeid innenfor sitt fylke generelt sett og med et fagansvar for ett av temaområdene for Fjord-norge regionen som helhet. Stillingene opprettes av fire destinasjonsselskap som mottar et tilskudd fra NCE Tourism.

Prosjektteamet starter sitt arbeid for NCE Tourism 1.april og vil bestå av:

- Rogaland: Gunhild Vedvik/Børre Jacobsen (tiltrer i august). Børre vil være tilknyttet Region Stavanger BA og ha fagansvar for tema kultur.
- Hordaland: Anne Grethe Bakke. Anne Grethe er tilknyttet Visit Voss og ha fagansvar for tema utendørs opplevelser.
- Sogn- og Fjordane: Ann-Helen Blakseth. Ann-Helen er tilknyttet Reisemål Stryn og Nordfjord og skal være fagansvarlig for tema vandring.
- Møre og Romsdal: Ida Marie Skiri. Ida Marie vil være tilknyttet Destinasjon Molde og være fagansvarlig for tema ski.

Teamet som helhet besitter dybdekompetanse om de fire satsningsområdene til NCE Tourism.

Kaia Finne har akkurat blitt mamma og vil være tilknyttet organisasjonen som konsulent for den sentrale staben og det regionale teamet i begrenset omfang det kommende året med faglig rådgivning på dette feltet.

Nettside og brosjyre

NCE Tourism sin nettside vil legges om og vi satses på å ha den ferdig rundt 1.april med oppdatert informasjon. Vi laget også en ny brosjyre om NCE Tourism som ble omdelt på konferansen Fjord 2.0 i november. Vi distribuerer et eksemplar av denne pr post til partnerskapet sammen med årsmelding og handlingsplan, den vil også ligge nedlastbar på nettsiden vår etter hvert.

Styringsgruppen

Styringsgruppen i NCE Tourism ble i november 2009 valgt for første kontraktsperiode (3,5 år). Det har siden vært noen endringer bl.a på grunn av at enkelte har sluttet i jobb. På generalforsamlingen ble tre nye varamedlemmer valgt:

- Geir Steinar Vik,
Destinasjon Ålesund og Sunnmøre (erstatte Jens Chr Skrede)

- Anne-May Waage, Tide Sjø AS (erstatte Nina Fromreide)

- Hilde Bjørkum,
Førdefestivalen (erstatte Thomas Thomassen).

Vestlandsrådet har en representant i styringsgruppen. Denne var i 2010 Bergljot Landstad, i 2011 er hun erstattet med Terje Fatland (Rogaland).

Elisabeth Skuland fra region Stavanger har representert destinasjonsselskapene i styringsgruppen. Hun gikk over i ny stilling pr 1. mars.

Geir Steinar Vik som hennes vara går derfor inn i styringsgruppen. Forrige møte i styringsgruppen ble holdt i Geiranger i januar, neste holdes i Balestrand 4.-5.mai. Se ncetourism.com for medlemsoversikt i styringsgruppen.

Endringene innføres etter en erkjennelse av at dersom vi skal lykkes med å implementere temasatsningen i en så vidt vidstrakt geografisk region som vi har må vi sørge for en bedre kontakt med partnerskapet og sterkere lokal/regional forankring.

Vi ønsker aller nye medarbeidere velkommen med på laget og ser frem til å bygge en slagkraftig NCE organisasjon!

Brukertest og brukerundersøkelse

NCE Tourism har gjennomført en brukertest og brukerundersøkelse av FjordNett-løsningen. Begge deler ble gjennomført av NetLife Research, og resultatene er siden analysert og systematisert av NCE Tourism.

Evalueringen er nå avsluttet. Konklusjonene er klare og tiltak er definert og prioritert.

En brukertest er en kjent metodikk for å oppdage feil og problemer med brukeropplevelsen på et nettsted. Formålet med testen som er gjennomført var å avdekke hvor godt samspillet mellom fjordnorway.com fungerer med underliggende destinasjonssider.

Testen ble gjennomført med åtte personer fra våre målgrupper.

Til å begynne med fikk brukerne en fri oppgave der deres atferd ble målt med **eye-tracking** for å vise hvilke sideelementer som er mest sett. Deretter fikk brukerne oppgaver som eksempelvis: "Du skal på tur til Stavanger, og ønsker å finne et hotell som ligger i gangavstand til Norsk oljemuseum.". Alle observasjoner ble notert og evaluert av NetLife Research. NCE Tourism har videre analysert og systematisert disse.



Hovedutfordringene som ble identifisert gjennom brukertesten kan oppsummeres slik:

- 1. Informasjonsarkitektur:** forenkling av navigasjonen er nødvendig, særlig mellom FjordNorway.com og destinasjonssidene.
- 2. Funksjonsarkitektur:** kartapplikasjonen og søkefunksjonen bør forbedres.
- 3. Redaksjonell innhold:** mer anbefalinger og reiseforslag bør lages.

...fortsettelse Brukertest

Resultatene fra brukerundersøkelsen er samsvarende med erkjennelsene fra brukertesten.

Dermed har vi hatt et godt grunnlag for å definere tiltakene. Disse tiltakene ble diskutert og definert på siste FjordNett styringsgruppemøte (februar 2011).

Brukertesten og brukerundersøkelsen var de siste leveringsobjekter i utviklingsfasen av FjordNett fra NCE Tourism. Gjennomføring av optimeringsfasen skjer i den operative organisasjonen av FjordNett, med FjordNetts styringsgruppe som ansvarlig organ.

Dokumentene fra brukertesten og brukerundersøkelsen er tilgjengelig på FjordNetts Prosjektweb: <https://sites.google.com/site/fjordnett/file-cabinet>. Har du ikke tilgang, så kan du be om slik tilgang eller be om å få oversendt dokumentene fra marcel@ncetourism.com.

Reiseliv inne som tema i Regionalt forskningsfond fra 2011!

I 2011 er det mulig å søke midler til forprosjekt på reiseliv innenfor Regionalt forskningsfond Vestlandet. Det er satt av 2 millioner til reiseliv for 2011. Inntil 10 prosjekter kan få inntil 200.000 hver. Det er krav om 50% egenfinansiering. Søknadsfrist er 13.april!

I oktober 2009 ble det vedtatt at man skulle fokusere på 4 tema i regionalt forskningsfond på Vestlandet. Reiseliv var et av disse temaene og det var spesifikt sagt i den politiske bestillingen av dette skulle utvikles i samarbeid med NCE. I 2010 var de første tre første temaene i gang og ble utlyst. I forhold til satsningen på reiseliv ble det holdt gjensidig orienterings- og diskusjonsmøter mellom representanter fra administrasjon og FOU-partnere i NCE og den administrative ledelsen i regionalt forskningsfond. NCE Tourism har også på bestilling fra forskningsfondet utarbeidet et notat med oversikt over relevante forskningstema.

For reiseliv kan man nå i første omgang søke om såkalt forprosjekt (regional kvalifiseringsstønad – forprosjekt). Intensjonen er å gi stønad i idefasen med et forskningsprosjekt for modning til et ordinært forskningsprosjekt med søknad til regionalt forskningsfond Vestlandet, andre programmer i Forskningsrådet eller for eksempel Innovasjon Norge sin IFU/OFU-ordning.

Prosjektansvarlig for søknader inn mot hovedtema REISELIV kan være en bedrift, et konsortium av bedrifter innenfor fondet sitt geografiske område, en offentlig virksomhet innenfor fondet sitt geografisk område eller et FoU miljø. Med begrepet konsortium av bedrifter er det inkludert ulike samarbeidsformer der bedrifter er involvert, men der prosjektansvarlig søker alltid må være registrert med organisasjonsnummer.

Kostnader som normalt gir grunnlag for støtte er relevante prosjektkostnader som personalkostnader, kjøp av FoU-tenester og andre relevante kostnader. Ingen utstyrs kostnader blir dekket.

Aktuelle tema som kan søkes på er "Forskning for å styrke reiselivsnæringen sin lønnsomhet og bærekraft, og med fokus på;

- Fra produkt til marked
- Ulike ferieformer – tilrettelegging
- Entreprenørskap - nettverksarbeid
- IKT – Sosiale media

Fristen for å søke forprosjekt er 13.april klokken 13.00! Tidligst tillatte prosjektstart er 1.juli 2011.

Mer informasjon finnes på nettsiden til regionalt forskningsfond:

www.regionaleforskningsfond.no/vestlandet

Kultur og reiseliv - kompetanseprosjekt

NCE Tourism ønsker blant annet å satse litt spesielt på temaet kultur i 2011. Målet er å se på hvordan vi kan utvikle gode koblinger mellom kulturlivet og reiselivet. Dette skal være et kompetanseprosjekt som går på å utvikle gode praktiske samarbeidsprosjekter mellom kulturaktører og reiselivet.

Aktuelle områder kan være produktutvikling, pakking, publikumsutvikling, markedsføring med mer.

Vi utfordrer derfor særlig kulturaktørene i partnerskapet til å presentere prosjektforslag som de ønsker assistanse fra oss til å utvikle videre. Noen prosjekt vil velges ut som piloter og arbeides videre med i fellesskap. I noen tilfeller kan det ytes noe økonomisk støtte men det kan også være snakk om utvikling av søknader om finansiering andre steder fra i fellesskap, faglig involvering, kobling mot andre partnere osv.

Forslagsstillere kan være destinasjonsselskap eller kulturaktører, samarbeid mellom aktører vil sees på som positivt. Metodikk, resultater skal gjøres tilgjengelig for andre og bidra til økt kompetanse i klyngen. Vi har allerede mottatt noen prosjektforslag på bakgrunn av at tiltaket har vært presentert i tiltaksplanen for 2011.

Vi ber om at forslag på prosjekt skal sendes oss senest innen fredag 8.april.

Studieturer

NCE Tourism Fjord Norway planlegger i 2011 to studieturer. I tillegg viderefører vi samarbeidet med Arena-prosjektet Innovative Opplevelser hvor hverandres partnere gis anledningen til å delta. Den første turen kom opp for et par dager siden og har dessverre svært kort påmeldingsfrist!

Følgende studieturer er aktuelle for i år:

Studietur til Nederland (Amsterdam)
27.-29.april

Arrangør er Innovative Opplevelser for deres medlemmer men det gis plass til inntil 5 partnere fra NCE Tourism. Pris (egenandel) er 5000 kroner. De resterende kostnadene dekkes av NCE Tourism.

Målsettingen for turen er å skaffe bedre innsikt i hvordan klyngebedriftenes produkter kan bli mer attraktive for kjøpesterke segmenter (det såkalte 5% markedet) i Nederland. Fullstendig program og påmeldingsskjema finnes på nettsiden til Innovative Opplevelser på www.innovativeopplevelser.no

Kontakt ann@ncetourism.com for å sjekke om det fortsatt er plass for NCE-deltagere.

Påmeldingsfrist er 24.mars.

Studietur til Spania (Bilbao) 10.-13.mai

Arrangør er NCE Tourism for sine partnere. Innholdet i studieturen legges opp av Innovasjon Norge sitt kontor i Spania som også vil ha ansvar for all lokal tilrettelegging. Pris (egenandel) er 5000 kroner. De resterende kostnadene dekkes av NCE Tourism.

Aktuelle deltagere er kulturpartnere i NCE Tourism, representanter fra destinasjonsselskap, offentlige aktører med flere.

Siden konstruksjonen av Guggenheim museet har Bilbao utviklet seg til å bli en viktig reiselivsdestinasjon. For noen år siden var Bilbao en industriby uten interesse for turister men er nå et referansepunkt for kultur, gastronomi og reiseliv. Bilbao kan vise oss hvordan byen har utviklet seg og hva slags strategi og fokus de har hatt for å bygge merkevaren rundt Bilbao og regionen (Vasque Country) som en turistdestinasjon. De viktigste delene er gastronomi, kultur (hovedsakelig Guggenheim museet), bygdeturisme og natur. Innovasjon Norge i Spania vil presentere et spennende program for oss hvor vi får treffe viktige aktører sentrale i denne utviklingen og vi vil også sette av tid til produkttesting.

Fullstendig program legges ut på nettsidene våre når dette er klart.

Påmeldingsfrist er 1.april.

Studietur til Sveits (oktober 2011)

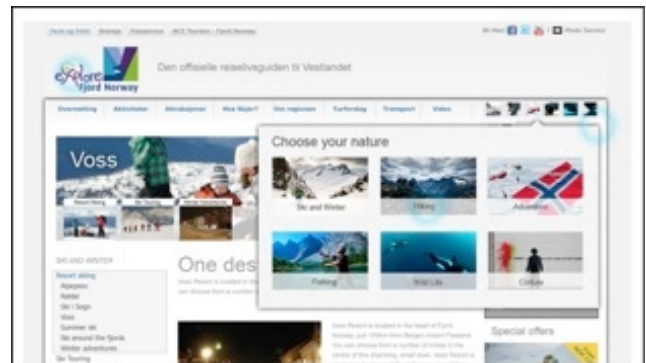
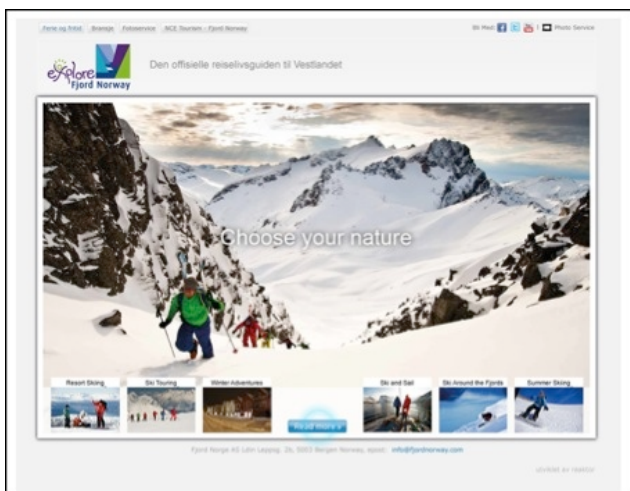
Mer informasjon om dato og innhold vil bli formidlet på et senere tidspunkt. Har du innspill til turen, kontakt marcel@ncetourism.com.

Landingsider

For å kunne kommunisere på en mer emosjonell og spisset måte mot brukerne er vi i ferd med å utvikle nye landingsider på FjordNorway.com.

Landingsidene blir brukt som kampanjesider og emosjonelle temainnganger. Som en konsekvens av dette kommer landingsidene til å gi en oversikt over temaene, og sender brukeren videre til eksisterende tilbud, fagartikler, generelle artikler, produktlister, osv.

Den beste måten å forklare landingsidene er å vise disse visuelt.



Selve landingsidene viser produktkonseptene på venstre siden, og noen fyrtårnprodukter på høyre.

For å navigere til temasidene vil der blant annet bli lagt til et nytt element i den horisontale hovedmenyen. Logikk og systematikk for hvordan lignende landingsidene kan bygges av øvrige destinasjoner, vil bli beskrevet i FjordNetts brukerdokumentasjon.

Rapport:

“Begrepsapparat for reiselivet”

Den statiske Web1.0 ble erstattet av den dynamiske, brukergenererte Web2.0. Når webben nå beveger seg i retning av 3.0, så er det mange som mener at den “semantiske web” vil stå sentralt. Reiselivet har allerede begynt å forberede seg på fremtiden.

Ifølge Wikipedia er definisjonen “Semantisk web (oversettelse fra engelske Semantic web) er et begrep skapt av World Wide Web Consortiums (W3C) direktør, sir Tim Berners-Lee, for å beskrive teknologier og metoder for å få maskiner til å forstå meningen - eller semantikken - bak informasjonen som finnes på internett.” (http://no.wikipedia.org/wiki/Semantisk_web). Det finnes også en god video om dette på TED: http://www.ted.com/talks/tim_berniers_lee_on_the_next_web.html (Feb 2009).

Kort forklart handler den semantiske webben om å strukturere innhold og data. På den ene siden er det utviklingen mot åpen, linked data. Det vil si informasjon som er tilgjengelig for andre, og som kan bli satt i kontekst med informasjon fra forskjellige kilder. På den andre siden handler det om å få inn strukturert informasjon i nettsider. I dag består en nettside egentlig bare av tekst, pluss formateringsanvisninger (f.eks. at et ord skal være “fet”). Fremtidig vil en nettside også ha elementer som gir nettsiden en betydning.

Eksempel: Når ordet «Ålesund» er nevnt i en artikkel, så kommer fremtidige systemer automatisk til å forstå at Ålesund er en by, hvor Ålesund ligger, at Ålesund er en destinasjon og at det er mulig å søke etter produkter i Ålesund.

Utvikling i retning av den semantiske webben er et langt løp, men det er viktig å begynne allerede nå med tilrettelegging av de tekniske systemene for vår fremtidig web. Ikke minst må vi forstå implikasjonene dette kan ha for måten vi er organisert på.

NCE Tourism har derfor i samarbeid med Visit Norway, Visit Sognefjord, Nasjonal Booking og tellUs tidligere gitt Vestlandforskning et fellesoppdrag med å lage en rapport om "begrepsapparat for reiselivet". Rapporten, som ble utarbeidet i rammen av et forprosjekt, hadde som formål å avklare hvordan et begrepsapparat for reiselivet kan være organisert.

Denne rapporten har nå blitt publisert av Vestlandforskning, og er tilgjengelig på Vestlandforskning sine nettsider: <http://www.vestforsk.no/rapport/begrepsapparat-for-reiselivet>.

NCE Tourism Fjord Norway rapporter/brosjyrer

NCE Tourism har en rekke rapporter og brosjyrer som vil ferdigstilles og være klar for utsending nedlastning kommende måneder.

De viktigste nevnes her:

1. Håndbok for bærekraft i reiselivet

Håndboken er en veileder til bedrifter om hvordan man kommer i gang med bærekraftig reiseliv. Dette er en oppfølging av forskningsprosjektet Bærekraftig reiseliv som ble gjennomført av Forskningscenter for bærekraftig reiseliv (Vestlandforskning og Høgskulen i Sogn og Fjordane) i samarbeid med NCE Tourism. Rådene som fremkommer i veilederen er laget i samarbeid med pilotbedriftene som deltok i dette prosjektet. Pilotbedriftene har vært: Bergen basecamp – exin, Destinasjon Voss, Voss Fjellandsby Myrkdalen, Contrast Adventure og Fjord Tours. Håndboken er i trykken og klar til utsending i slutten av mars. Den vil også være tilgjengelig for salg til andre utenfor partnerskapet.

2. Veiviser for NCE- produkt/konseptutvikling og koblingen mellom produkt og marked

NCE Tourism har tre hovedarbeidsområder, Produktutvikling/konseptualisering, markedskommunikasjon og klyngeutvikling. Denne veiviser vil kun ta for seg arbeidsmetodikk og den viktige sammenhengen mellom produktutvikling/konseptualisering og markedskommunikasjon. Veiviseren skal være en håndbok for alle partnerne i NCE Tourism og være et praktisk verktøy for partnerne i NCE Tourism. Temastrategien skal implementeres på regionalt nivå, på destinasjonsnivå og hos enkeltbedrifter. NCE Tourism har utviklet en del verktøy som presenteres og kan tas i bruk for å sikre at Fjord Norge regionen styrker sin temasatsning som helhet. Veiviseren skal være klar til begynnelsen av eller medio april. Den vil sendes ut men også presenteres på planlagte regionale møter i april/mai samt gjennomgås i detalj på partnerskapsmøtet i juni. Denne håndboken er ment som et arbeidsverktøy i 2011.

3) ABC om NCE Tourism Fjord Norway- klyngesamarbeid og klyngeutvikling

Målet med ABCen er å øke partnerskapets kunnskap om NCE Tourism med et særlig fokus på hvordan NCE Tourism som fasilitator jobber innenfor hovedarbeidsområdet klyngeutvikling. ABCen lages for eksisterende partnere men skal også brukes om del av informasjon ved rekruttering av nye partnere inn i prosjektet. ABC en skal være klar til medio april. Den vil sendes ut men også kunne lastes ned fra nettsiden.

Møteplasser

NCE Tourism Fjord Norway har en rekke faste møteplasser for hele eller deler av klyngen. Vi oppsummerer disse her;

FoU-forum

- Leder: Truls Engstrøm, Universitetet i Stavanger
- Nestleder: Ivar Petter Grøtte, Vestlandforskning
- Møter: 2 møter i året, neste møte i Stavanger 18.mars
- Deltagere: FoU partnerne i NCE Tourism

Transport-forum

- Leder: Ingrid Færøyvik, Fjord1
- Nestleder: Anne May Waage, Tide Sjø AS
- Møter: 2 møter i året. Forrige møte 10.februar i Oslo. Dato for neste møte ikke satt.
- Deltagere: Transportpartnere i NCE Tourism

Internett-forum

- Leder: Marcel Niederhauser, NCE Tourism Fjord Norway
- Nestleder: NN, Fjordnorges portalsjef (tiltrer stillingen våren 2011)
- Møter: 2 møter i året, disse legges i tilknytning til FjordNorge sine markeds møter/ markedsforum. Neste møte i Bergen i juni (i tidsrommet 14.-16.juni).
- Deltagere: Teknologipartnere i NCE Tourism, destinasjonsapparatet og andre.

Partnerskapsmøte

Hele partnerskapet inviteres til to felles møter pr år (fra og med 2011). Det første møtet er i år planlagt til i Bergen i juni (i tidsrommet 14.-16.juni). Her vil de fire temasatsningene: Ski og vinter, vandring, utendørs opplevelser og kultur stå i fokus.

For nærmere informasjon: Hovedprosjektleder Ann Margret Hauknes

Fjord 2.0 konferansen

Hele partnerskapet inviteres til Fjord 2.0 konferanse og partnerskapsmøte en gang pr år i november (fra og med Kick-off i 2009). Konferansen er også åpen for andre og er tenkt organisert i ulike fylker etter hvert. Tentativ dato for årets konferanse er 16.-17.november. For informasjon om tidligere års konferanser, se nettsiden vår!

For nærmere informasjon: Hovedprosjektleder Ann Margret Hauknes

Andres møteplasser hvor vi er tilstede
Medlemmer fra stab og/eller styringsgruppe i NCE Tourism er alltid tilstede på de mest sentrale nasjonale, regionale og fylkesvise møteplasser gjennom året. Noen ganger med presentasjoner, alltid med rom for kontakt med partnerskapet gjennom formelle eller uformelle møter.

Eksempelvis de fylkesvise reiselivskonferansene i Fjord Norge regionen, Fjord Norge sine møter, Innovasjon Norge sine møteplasser.

Ta kontakt med sekretariatet dersom det er ønskelig å sette opp en til en møter i tilknytning til disse.

Kontakt-informasjon

NCE Tourism - Fjord Norway
Lodin Leppsg. 2b
NO-5003 Bergen
Tlf: +47 55 30 26 40
Fax: +47 55 30 26 50

Hovedprosjektleder

Ann Margret Hauknes ann@ncetourism.com

Delprosjektleder

Marcel Niederhauser marcel@ncetourism.com