



# AFRAPPORTERING

Af Projektkoordinator Bo Immersen, VisitNordjylland.dk, December 2006

## 1. Projekt:

"Bæredygtige kompetencer i midt- og nordjysk turisme" mål 2, prioritet 3.1.2

- Nordjyllands Amt, bevillingsnummer 96

- Viborg Amt, bevillingsnummer 816

## 2. Projektperiode:

1. januar 2004 – 31. december 2006

## 3. Ansøger

Fonden Turistudviklingselskab Midt- og Nordjylland

(Midt-Nord Turisme – Ændret navn august 2006 til VisitNordjylland)

Skeelslundvej 99

9440 Aabybro

## 4. Baggrund og formål for projektet

I ansøgningen er følgende baggrund og formål for projektet beskrevet:

Bæredygtighedsbegrebet bygger på et princip om udvikling i balance og under hensyntagen til tre dimensioner: Miljøet, socio-kulturelle faktorer og endelig økonomi. Udvikling af en bæredygtig turisme får større og større betydning for succes og holdbarhed i et områdes turisme. Det kan være svært at dokumentere den direkte forbindelse mellem f.eks. konkrete miljøtiltag i en virksomhed og øget omsætning. Men overordnet stiller forbrugerne flere og flere krav til ferieproduktet, og det handler i høj grad for turistvirksomheden og feriedestinationen om ikke at blive valgt fra fordi nogle basale krav så som bæredygtighed, sikkerhed, tilgængelighed og kvalitet ikke er opfyldt.

Turismen "bruger" i høj grad også lokale indbyggere i sit produkt, og turismen er afhængig af lokale holdninger til det at have gæster på besøg. Derfor er bæredygtighed i turismen også vigtig, da det handler om at opnå accept og forståelse for turismen hos lokalbefolkningen.

Midt-Nord Turisme har i en tre-årig projektperiode fra 2001 – 2003 arbejdet med udvikling af bæredygtig turisme i Midt- og Nordjylland. Arbejdet er sket i et samarbejde mellem Midt-Nord Turisme, Viborg Amt, Nordjyllands Amt, det rådgivende ingeniørfirma NIRAS og Aalborg Universitet, Institut for samfundsudvikling og planlægning. Projektet havde følgende overskrifter for indsatsfelterne:



- Udvikling af minimumsstandarder og kriterier for tilskudsordning
- Pilotprojekter mht. udvikling af nye bæredygtige turistprodukter
- Udvikling af temature
- Udviklingsprojekt vedr. miljømærkning af sommerhuse i regionen
- Udvikling af "bæredygtigheds-værktøjskasse"
- Etablering af "bæredygtighedscentre" i samarbejde med relevante parter
- Formidling over for kommuner, turistvirksomheder m.fl. i regionen
- Kompetenceudvikling i relation til bæredygtig turisme

Projektet blev tilendebragt i 2003 og følgende resultater blev opnået:

- Der blev udviklet en såkaldt trappetrinsmodel for bæredygtig udvikling i turistvirksomhederne. Trappetrinsmodellen er et procesorienteret værktøj, som leder brugervirksomheden frem til allerede godkendte og anerkendte miljøcertifikater og implementerer en bæredygtig udvikling i virksomheden som benytter modellen
- Miljørigtige Feriehuse som er et pilotprojekt om rådgivning af feriehusejere og udlejere om miljøcertificering af feriehuse
- LIFE Temauger med fokus på bæredygtige turistprodukter og temature
- Gennemførelse af workshops og mini-konferencer om bæredygtig udvikling i turismen
- Ph.d. afhandling med fokus på den socio-kulturelle udvikling i den lokale turisme
- Værktøjskasse til turistvirksomheder som ønsker at arbejde med bæredygtighed

Projektet som afsluttes nu har haft som formål at løfte turismen i regionen i en mere bæredygtig retning over en bred front.

I projektforløbet har to indsatsfelter vist sig særligt interessante i forhold til en fortsat udvikling og implementering i turisterhvervet:

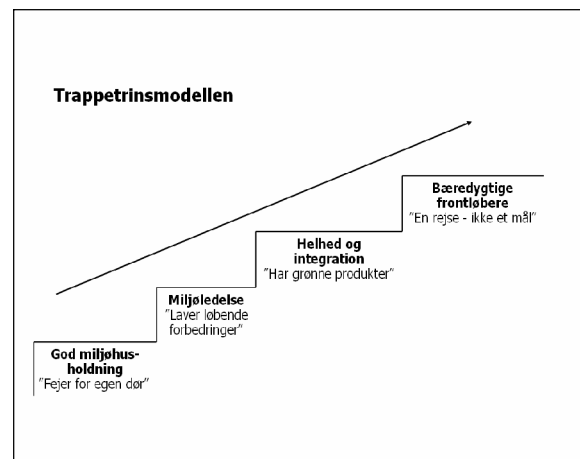
Det er indsatsen for bæredygtig udvikling i de enkelte turistvirksomheder, hvor der er behov for fortsat kompetenceudvikling og coaching.

I det hidtidige forløb er "modelapparatet" og fundamentet for udvikling af virksomhedernes kompetencer inden for bæredygtig turisme bragt på plads.

Samtidig er EU's miljømærke "Blomsten" i foråret 2003 tilpasset til overnatnings-virksomheder og dermed er der for første gang et internationalt kendt miljømærke, som ganske givet vil øge interessen for miljørigtige turistprodukter.

Det andet indsatsfelt som også fremover kræver særlig bevågenhed er fortsat kompetenceudvikling i turisterhvervet med henblik på en styrkelse af lokal formidling af natur- og kulturoplevelser. Erfaringerne fra det hidtidige projekt har været, at turistvirksomhederne ikke udnytter allerede eksisterende natur og kulturoplevelser i virksomhedens produktudvikling og markedsføring. Derfor er der behov for en kvalitetsudvikling og et kompetenceløft af turistvirksomhedernes brug af lokale oplevelsestilbud, og der er behov for at integrere natur- og kulturoplevelser i virksomhedernes produktudvikling. Med andre ord skal overnatningsvirksomheden ikke kun sælge senge men også oplevelser og historier.

Begge indsatsfelter som det er ønsket at arbejde med i dette nye projekt skal i kompetencemæssige henseende ses i forlængelse af hinanden, da begge indgår i bæredygtighedstankegangen.





Projektets overordnede formål er tostrengt:

At øge de miljømæssige kompetencer i regionens turistvirksomheder ved brug af før omtalte trappetrinsmodel. For at kunne øge kompetencerne er det en forudsætning, at turistvirksomhederne får tilført viden og bliver coachet. Det er intentionen, at det eksisterende setup med deltagelse af Midt-Nord Turisme, amterne, AAU og rådgivende ingeniørfirma skal være garanten for kvaliteten i kompetenceudviklingen.

Det er projektets delmål I: At 20 turistvirksomheder pr. år i projektets løbetid deltager i et kompetenceudviklingsprogram med det mål at de enkelte virksomheder opnår EU's miljømærke "Blomsten". Såfremt det lykkes at få så stor en gruppe virksomheder til at kvalificere sig til "Blomsten", så vil det have stor nyheds- og PR-værdi for regionen og de deltagende virksomheder.

Det andet formål er at sikre en kvalitetsudvikling og skabe et kompetenceløft i det midt- og nordjyske turisterhverv m.h.p. styrkelse af lokal formidling af natur- og kulturoplevelser.

Det er projektets delmål II: At der etableres et kompetencenetværk med deltagelse af 20 turistvirksomheder der skal øge turisterhvervets bevidsthed om lokale natur- og kulturoplevelser og får turisterhvervet til at integrere natur- og kulturoplevelser i deres medarbejderudvikling, produktudvikling og virksomhedsprofilering.

## 5. Projektets gennemførelse

I dette afsnit vil aktiviteter afholdt i regi af projektet blive beskrevet år for år. Beskrivelsen vil endvidere følge systematikken i ansøgningens beskrivelse af de enkelte delprojekter. Projektet har ikke definerede bæredygtighedsmål for de enkelte deltageres udbytte, og det er derfor ikke afrapporteringens hensigt, at afdække hverken det kompetencemæssige løft eller den miljømæssige effekt af projektet.

Der er foretaget en Midtvejsevaluering af delprojekt I af en ekstern evaluering i december 2005. Målet var at afdække aktørernes udbytte og tilfredshed med processen indtil da og mulighederne for forbedringer i den resterende projektperiode. Midtvejsevalueringen er vedlagt denne afrapportering.

## Gennemførte aktiviteter for delprojekt I

### Kompetenceudviklingsaktiviteter 2004

- Gennemførelse af 17 vækstgruppemøder med ca. 39 forskellige deltagere i fire geografiskopdelte grupper. Tre i Nordjyllands Amt og en i Viborg Amt.
- Afholdelse af to Miljøseminarer med deltagelse af deltagervirksomhedernes ansatte med fokus på udvikling af deres miljøkompetencer i virksomheden.



## Formidlingsaktiviteter i relation til kompetenceudviklingen 2004

- Oprettelse af projektwebseite [www.baeredygtig-turisme.dk](http://www.baeredygtig-turisme.dk) indeholdende en bæredygtighedsmodel med en lang række bæredygtighedsværktøjer samt vækstgruppetagsordner, referater og projektnyheder m.v.
- Reception på Skyttehuset i Thy den 12. oktober i anledningen af at fem projektdeltagere som de første overnatningssteder i Europa fik tildelt EU's miljømærke Blomsten. Amtsborgmester Orla Hav stod for overrækkelsen. Regional TV og skrivende presse dækkede bl.a. begivenheden.
- Udarbejdelse af miljøfolder på tre sprog til virksomhedernes gæster om projektet og miljøvenlig adfærd.



## Kompetenceudviklingsaktiviteter 2005

- Gennemførelse af ca. 18 vækstgruppemøder med ca. 44 forskellige deltagere i fem geografiske opdeltede grupper. Tre i Nordjyllands Amt og to i Viborg Amt.

## Formidlingsaktiviteter i relation til kompetenceudviklingen 2005

- Reception den 11. juni på Skagen By- og Egnsmuseum i anledningen af at fire projektdeltagere som de første campingpladser i Europa fik tildelt EU's miljømærke Blomsten. Miljøministeriets direktør Ole Christiansen stod for overrækkelsen.
- Grøn Markedsdag i Skagen. I forbindelse med receptionen og Blomstoverrækkelsen den 11. juni arrangerede projektet i samarbejde med de syv campingpladser og Skagen By- og Egnsmuseum en grøn markedsdag, med fokus på miljømærkede overnatningssteder samt økologi og bæredygtighed i almindelighed.
- Udarbejdelse af informationsfolder om miljømærker og miljømærkede projektdeltagere.

## Kompetenceudviklingsaktiviteter 2006

- Gennemførelse af 11 vækstgruppemøder med ca. 44 forskellige deltagere i tre geografiske opdeltede grupper. To i Nordjyllands Amt og en i Viborg Amt.

## Formidlingsaktiviteter i relation til kompetenceudviklingen 2006, hvor projektet har leveret mandetimer til koordinering

- Indrykning af annonce i Den Skandinaviske Ferieavis 2006 i samarbejde med syv deltagervirksomheder og Miljømærkesekretariatet.
- Indrykning af annonce i Oplevelseskortet 2006 i samarbejde med syv deltagervirksomheder og Miljømærkesekretariatet.
- Deltagelse i Forårsmessen i Aalborg Hallen med information om projektet og projektets resultater.

I hele projektperioden har der løbende været indslag i lokale og regionale medier, hvor omdrejningspunktet har været selve projektet, projektets aktiviteter eller projektdeltagerne.

Endvidere er projektets resultater løbende blevet formidlet på [www.videnomturisme.dk](http://www.videnomturisme.dk), [www.baeredygtig-turisme.dk](http://www.baeredygtig-turisme.dk) og i mindre grad på projektets tvebsite på [www.socialfonden.net/](http://www.socialfonden.net/)



Projektwebsiden [www.baeredygtig-turisme.dk](http://www.baeredygtig-turisme.dk)

## Resultater for delprojekt I

Resultater måles i antallet af virksomheder/personer, der har deltaget i forløbet og i antallet af miljømærkede virksomheder.

I alt har ca. 60 personer deltaget i projektet fra 42 virksomheder.

12 virksomheder har fået tildelt EU's miljømærke Blomsten og en har fået Den Grønne Nøgle i projektperioden.

- Feriecenter Slettestrand
- Feriecenter ved Karup Å
- FDM Camping Aalbæk Strand
- Grenen Camping
- Hotel Aalborg Sømandshjem
- Hotel Skagen Strand
- Klim Strand Camping
- Råbjerg Mile Camping
- Stiholt Hotel – Trafikcenter Sæby Syd
- Sands Hotel Klitrosen
- Skyttehuset Koldby Kro
- Svinkløv Camping
- Restaurant Købmandsgården (Tildelt Den Grønne Nøgle)





Det totale antal miljømærkede turistvirksomheder, inklusiv virksomheder mærket med Den Grønne Nøgle, i Viborg og Nordjyllands Amter pr. 31. dec. 2006 er 23 stk. Yderligere er ca. 7 virksomheder i gang med at ansøge om EU Blomsten ved projektafslutning.

I hele Danmark er der pr. 31.12.2006 ca. 100 virksomheder med EU Blomsten og Den Grønne Nøgle (10 med EU Blomsten og ca. 90 med Den Grønne Nøgle)

Ved projektstart var der til sammenligning samme antal virksomheder med Den Grønne Nøgle, men ingen med Blomsten.

## Gennemførte aktiviteter for delprojekt II

Det sociokulturelle delprojekt II skal øge turisterhvervets bevidsthed om lokale natur- og kulturoplevelser og skal få turisterhvervet til at integrere natur- og kulturoplevelser i deres medarbejderudvikling, produktudvikling og virksomhedsprofilering.

### Kompetenceudviklingsaktiviteter 2004

I 2004 gennemførte Midt-Nord Turisme i samarbejde med Nordjysk Kompetenceudvikling, konsulentvirksomheden Comentor og Pandrup Erhvervsråd et kompetenceudviklingsprojekt for 10 turistvirksomheder og 12 ansatte.

Projektet indeholdt et modulopbygget uddannelsesprogram, der fokuserede på udviklingen af turistvirksomheder gennem netværk og med fokus på skabelse af kultur- og naturoplevelser. Uddannelsen bestod af 9 uddannelsesmoduler fordelt på 1 kickoff/outdoor modul, hvor grundlaget for en åben erfaringsudveksling blev etableret, og 8 moduler med effektiv træning/undervisning, opgaveløsning og erfaringsudveksling mellem deltagerne. Herudover var der mulighed for at deltage i 2 tværfaglige temaseminarer, hvor virksomhedsudvikling sættes i et anderledes perspektiv.

Mellem flere af uddannelsesmodulerne var der individuel eller gruppevis opfølgning i egen virksomhed ved Nordjysk Kompetence Udvikling og Midt-Nord Turisme.

De 9 moduler havde følgende overskrifter:

- Kickoff/outdoor seminar
- Indplacering i markedet
- Hvem er din kunde
- Kultur- og naturressourcer i området
- Vision og mål
- Mål og handlingsplaner
- Præsentation og interesser og ønsker
- Præsentation af pilotprojekter
- Implementering

Uddannelsens indhold var sammensat på baggrund af en interviewrunde hos 12 turistvirksomheder i Pandrup kommune. Interviewrunden afdækkede en række styrkesider og en række udfordringer hos turistvirksomhederne i kommunen.



## Kompetenceudviklingsaktiviteter 2005

- Medarrangør af en produktkendskabsmesse i samarbejde med de lokale turistbureauer, hvor der deltog ca. 80 personer fra turistvirksomheder i Thy og på Mors. Formålet var at forbedre turisterhvervets lokale produktkendskab og derved skabe tilfredse gæster gennem god service og vejledning. Endvidere at give erhvervet inspiration og mulighed til at produktudvikle og samarbejde på tværs af faggrænser.
- Opstart af kompetenceudviklingsforløb med ca. 65 deltagere fra turistvirksomheder i Sydthy, Morsø og Sundsøre kommuner. Formålet var at udvikle turisterhvervets personales produktkendskab og kompetencer med henblik på at kunne servicere gæsterne på et højt kvalitetsniveau.

## Kompetenceudviklingsaktiviteter 2006

- Fortsættelse og afslutning af kompetenceudviklingsforløb for turistvirksomheder i Sydthy, Morsø og Sundsøre kommuner.
- Medarrangør af tre produktkendskabsmesser for turistvirksomheder i Jammerbugten(135 deltagere), Vesthimmerland(68 deltagere) og Thy/Mors(65 deltagere) bl.a. sammen med lokale turistbureauer. Formålet var at forbedre turisterhvervets lokale produktkendskab og derved skabe tilfredse gæster gennem god service og vejledning. Endvidere at give erhvervet inspiration og mulighed til at produktudvikle og samarbejde på tværs af faggrænser.
- I forbindelse med Nordjyske FerieTour, som er en omrejsende formidlingskaravane med fokus på bæredygtighed, natur og kultur, arrangerede projektet et kort forløb, hvor FerieTourens interessenter fik mulighed for at forbedre deres kompetencer i relation til at arrangere bæredygtige events. Forløbet bestod af et kickoff møde, et planlægningsmøde, den praktiske gennemførelse af eventen samt et evalueringsmøde, hvor alene en del af koordineringen er finansieret af projektet.

## Fremtidige perspektiver

VisitNordjylland forventer en stigende interesse fra turister og offentligheden for bæredygtige og miljømærkede virksomheder, der påtager sig et samfundsmæssigt ansvar. Derfor forventes der også en stigende efterspørgsel fra turistvirksomhederne efter de miljømæssige kompetencer, som projektet tilfører deltagerne.

Miljømærket er det synlige bevis på at virksomheden overholder en række krav i forhold til miljø og bæredygtighed, men det er meget ressourcekrævende for virksomhederne at erhverve et miljømærke, dels fordi de har et kompetencegap, og fordi erhvervelsen også kræver miljømæssige investeringer og er tidskrævende. Derfor er det helt nødvendigt at virksomhederne får vejledning og sparring i hele ansøgningsprocessen. Får virksomhederne ikke denne hjælp, vil antallet af miljømærkede turistvirksomheder stagnere.

Det er samtidig vigtigt at pointere, at markedet og efterspørgslen i øjeblikket ikke er tilstrækkeligt til at turistvirksomhederne i Midt- og Nordjysk Turisme uden tilskyndelse vælger at blive miljømærket. Derfor er det essentielt for den positive udvikling i antallet af miljømærkede virksomheder, at virksomhederne får tilført den miljømæssige kompetence, uden at det belaster dem økonomisk.

En mindre gruppe virksomheder er nået et godt stykke vej, men der er stadig et stort potentiale for projektets arbejde i Nordjysk turisme. Midtvejsevalueringen formulerer bl.a. i konklusionen at



projektet har været en succes på en række forskellige parametre og "Samlet set er der ingen tvivl om, at projektet bør fortsætte med uformindsket styrke..."

Dette synspunkt deler VisitNordjylland/Midt-Nord Turisme, og derfor har organisationen medio 2006 igangsat et delprojekt under "Kickstart Nordjylland", som også skal udvikle turismevirksomhedernes miljøkompetencer. Projektet fortsætter til og med 2007.

Projektets arbejde har forgrenet sig i hele Danmark, efter at en af FDM's campingpladser har deltaget i projektet og opnået Blomsten. Det har medført, at alle FDM Campings 14 campingpladser ifølge planen modtager EU's miljømærke Blomsten i foråret 2007, i øvrigt med assistance fra VisitNordjylland, som ikke er finansieret af dette projekt.

Vedlagt Midtvejsevaluering af Peter Kvistgaard, December 2005.

Den \_\_\_\_\_  
Direktør/Projektansvarlig

Den \_\_\_\_\_  
Projektkoordinator