



## **Vestlandsforskning**

Boks 163, 6851 Sogndal

Tlf. 57 67 61 50

Internett: [www.vestforsk.no](http://www.vestforsk.no)

**VF-notat 18/2004**



# **Årsrapport 2003/2004**

**BIT Reiseliv Sogn**

**- IKT-innovasjon Reiseliv Sogn**

# VF Notat

<b>Tittel</b> Årsrapport 2003/2004	<b>Notatnummer</b> 18/2004
	<b>Dato</b> 31.12.2004
	<b>Gradering</b> Open
<b>Prosjekttittel</b> BIT Reiseliv Sogn - IKT-innovasjon Reiseliv Sogn	<b>Tal sider</b> 12
	<b>Prosjektnr</b> 5264
<b>Forskarar</b> Terje Aaberge, Oluf Haugen og Ivar Petter Grøtte	<b>Prosjektansvarleg</b> Ivar Petter Grøtte
<b>Oppdragsgivar</b> Hotellgruppa i Sogn	<b>Emneord</b> Årsrapport Reiseliv Sognefjord
<b>Samandrag</b> <p>Notatet oppsummerer aktivitetar gjennomførde i prosjektet til utgangen av 2004. Notatet viser samanhengane mellom mål, aktivitetar og planar for neste fase. Tematiske aktivitetar er rapporterte i eigne notat. Notatet viser også forankring av prosjektet i tidlegare prosjekt og prosjektplanar.</p>	
<b>Andre publikasjonar frå prosjektet</b> VF-rapport 14/2003: Hotellgruppa i Sogn på Internett – kartlegging av status og behov VF-rapport 1/2004: BIT Reiseliv Nett-test – Kvalitetsindikatorar for reiselivsbaserte nett-tjenester VF-notat 15/2004: Kva meiner turistane? VF-notat 16/2004: Å gjere Sognefjorden synleg på Internett- resultat 2004 VF-notat 17/2004: Lego for reiselivet i Sogn? – arkitektur og publisering på Internett	
<b>ISSN: 0804-8835</b>	<b>Pris:</b>

Visste vi alt om vegen  
vi skulle vandre på  
då fanst det inga spaning meir  
ved dette å stå opp og gå.

Vona om større utsyn  
styrkte vår unge fot  
jamvel om utenkte bakkar  
tidt bar oss tungt imot.

Og nådde vi eingong målet  
og stod på toppen ein dag  
så såg vi tusen toppar  
kring oss av same slag.

- Ivar Ringdal

## 1. Grunnlaget for prosjektet og status pr. 31.12.2004

Internett har på få år vorte ein viktig kommunikasjonskanal. Det er også ein svært viktig marknads plass alle bedrifter som vender seg til ein større marknad, må forhalde seg til. Det gjeld ikkje minst for reiselivsbedriftene i Indre Sogn som vender seg til eit internasjonalt publikum. Dei fleste reiselivsverksemdene har oppdaga dette, og mange har då også fått laga egne vevtenester som presenterer tilboda deira. Det same har reiselivslaga i regionen. Dei har kvar for seg etablert vevtenester som presenterer Indre Sogn med hovudvekt på eige lokalområde.

*Næringa har som overordna mål å profilere regionen og eiga verksemd, trekke fleire "rette" turistar og auka omsetning og inntekt.*

Med utgangspunkt i dette overordna målet for verksemdene skal prosjektet etablere ein heilskapleg presentasjon av Indre Sogn som reisemål på Internett.

Presentasjonen skal profilere og styrke den internasjonale oppfatninga av Sognefjorden avspegla i kriteria lagt til grunn i National Geographic Traveler si evaluering av verdas beste reisemål. Den peika i ei kåring i mars 2004 ut fjordane på Vestlandet som det mest attraktive reisemålet i verda. Kriteria som vart lagde til grunn for kåringa, var:

- miljø og økologisk kvalitetar
- sosial/kulturell integritet
- kulturarv (arkeologisk, historisk og dagens strukturar)
- estetiske kvalitetar, både naturlege og menneskeskapte
- tilpassing av infrastruktur for turisme til naturlege og sosiale lokale forhold
- perspektiv for berekraftig utvikling

Desse kriteria samsvarer i stor grad med innhaldet i merkevara Norge slik Norges Turistråd/Innovasjon Norge har definert det, og samordna profilering i tråd med slike kriterium er forventa å føre til auka turisttrafikk.

Prosjektet har teke utgangspunkt i at det i dag finst eit hundretalls vevtenester som viser fram regionen. Det er vevtenestene til turistkontora, museum og opplevingssentra, og til overnattingsbedrifter og tilbydarar av tenester som guiding og kajakkutleige. Strategien vår er å utvikla ein presentasjon som byggjer på desse og knyte dei saman ved hjelp av ei overordna vevteneste. Ein samla presentasjonen for Sognefjorden vil såleis ha tre nivå

1. Portalen: [sognefjord.no](http://sognefjord.no)
2. Reiselivslaga sine portalar: Luster, Årdal, Lærdal/Aurland, Sogndal, Leikanger/Balestrand/Vik/Fjærland
3. Vevtenestene til tenestetilbydarane (einskildverksemdene)

Innhaldet i sognefjord.no er presentasjonen av attraksjonar av internasjonal interesse, samt aktivitetar, overnatting og servering. Turistinformasjonen sine portalar bør innhalda informasjon om attraksjonane i deira lokalområde, både dei som alt er presentert i sognefjord.no og attraksjonar av meir lokal interesse. Vevtenestene til einskildverksemdene bør i hovudsak marknadsføre deira eige tilbod. Målet er å få desse tre nivåa til å henge saman slik at dei samla gir eit fullstendig og konsistent bilete av Indre/midtre Sogn. Den samla presentasjonen skal utmerke seg ved:

- lett å finne på internett (søkbare)
- brukarvenleg
- informative tekstar
- effektiv bruk av dynamiske kart
- attraktivt design
- gode bilete

Det har også vore eit mål å få til gjenbruk av tekstinformasjon og bilete. Informasjonen om teneste-tilbydarane vist i sognefjord.no ligg i Fylkesarkivet sin database og blir oppdatert der. Denne kan også visast i andre portalar, i reiselivslaga sine vevtenester og i verksemdene sine egne vevtenester.

Ut frå desse behova har delmåla i prosjektet har vore

- utviklinga av portalen sognefjord.no
- gjennomføring av tiltak for betring av kvaliteten på fellestenester og einskildverksemdene sine vevtenester
- gjennomføring av tiltak for å bli meir synleg på Internett

Utviklinga av sognefjord.no har vore delt i

- utvikling av struktur (i hovudsak meny)
- utforming av tekst
- val av bilete
- design
- dynamiske kart (utvikla i samarbeid med Avinet AS)
- gjennomføring av brukartestar (2003 og 2004)
- vurdering av publiseringssystem for sognefjord.no og deretter implementering av valt system

I utforminga av tekstane har det vore lagt vekt på å optimalisere vevsidene for indeksring i søkemotor. Menyen er det viktigaste navigeringsinstrumentet. Menyen og innhaldet i tekstane er utvikla i samarbeid med representantar for næringa. I design og tekstutvikling har prosjektet hatt samarbeid med Gasta AS og Iren Vatne, InfoDesign AS. Resultatet har vore testa med turistar under brukartestingar i 2003 og 2004.

Publiseringssystemet vil også kunne brukast til vevtenestene til reiselivslaga og opplevingssentra.

Prosjektet har gjennomført følgjande tiltak for forbetring av kvaliteten på vevtenestene til einskildverksemdene:

- evalueringar av vevtenestene til overnattings-bedrifter
- etablering av publiseringssystem for individuelle vevtenester med lagring av informasjon i Fylkesarkivet sin database
- utvikling av overføringsrutinar mellom Fylkesarkivet og Tellus (og gjennom Tellus vidare til Fjord-Norge)
- gjennomføring av kurs og opplæring
- rådgivingsarbeid for hotella

Lang erfaringa frå evaluering av vevtenester hjå offentlege verksemdar sidan 2001 har vist at dette er ein effektiv måte å vekke eigarar og stimulere dei til å forbetra vevtenestene sine. Prosjektet har bygd på metodane utvikla i arbeidet med evaluering av offentlege vevtenester. Det har vore utvikla eit evalueringsskjema, ei rettleiing og gjennomført evalueringar av vevtenestene. Resultata er formidla til eigarane saman med vurderingskriteria. Det er også utvikla eit internett-basert evalueringsskjema saman med portalen norge.no.

Publiseringssystemet er utvikla i samarbeid med RKIT Consulting AS. Det består av ein database, eit grensesnitt for innlegging av tekst og bilete og ein mal for vising. Systemet har to delar; ein for kort informasjon som skal framvisast i sognefjord.no og eventuelt i reiselivslaga sine vevtenester; og ein for informasjon som kan vera basis for eigne vevtenester i dei einskilde verksemdene. Systemet er utvikla for å dekke behovet hjå overnattings- og serveringsbedrifter. Det kan bli vidareutvikla for å dekke behovet for andre tenesteleverandørar.

Vidare er det lagt vekt på at systemet skal vera brukarvennleg og at det skal kunne brukast med alle som har kjennskap til tekstbehandling. Det einaste naudsynte design-elementet til framvisningsmalen er ein ”topp” med bilete og namn på bedrifta. Systemet gjer det derfor mogeleg å få ei vevteneste utan store kostnader. Det kan likevel leggast ein meir omfattande design på malen. Databasen er del av Fylkesarkivet sin database om kultur- og naturarven. Dette gjer det lettare for reiselivsnæringa å trekke ut relevant informasjon om t.d. verneobjekt som turistattraksjonar. Det gjer det også lettare for fylkesarkivet å nytte praktisk reiseinformasjon generert av reiselivsnæringa i sitt eige informasjonsarbeid. Denne måten å sjå gjensidig nytte av offentlege og private databasar kan utviklast til ein effektiv infrastruktur for reiselivet. Prosjektet vil vidareutvikle denne modellen i dei to neste åra.

Det har også vorte gjennomført fleire kurs om vevtenester, brukartesting og i publiseringssystema i løpet av 2004.

Å bli meir synleg på Internett er eit viktig mål for prosjektet. Strategien for å gjera nettpresentasjonen av Sogn meir synleg har fleire komponentar:

- val av nøkkelord og –uttrykk ein vil bli funnen på
- tekstutforminga på vevsidene for å støtta opp om dei valde nøkkelorda
- innlegging av metatekst på temasider
- lenking frå andre vevtenester
- testing av søk, analyse av loggar og forbetringar av dei ovannemnde tiltaka i ein kontinuerleg, iterativ prosess

Tekstane i sognefjord.no har vorte utforma for å kunne ”lesast” av ein søkemotor og slik at denne skal kunna ”forstå” innhaldet. Det har også vore lagt inn meta-informasjon på vevsidene, dvs. informasjon som ikkje viser på vevsidene, men som søkemotoren les. Det er tittel, nøkkelord og omtale av innhaldet på sida. Elementa vert brukte til å gje god rangering av vevsidene i trefflista ved søk i søkemotoren. Eit av dei viktigaste kriteria for rangering er likevel talet på lenker frå andre vevtenester.

Det har vorte utarbeidd ein lenkestrategi og førebels er alle medlemmene i Hotellgruppa spurde om å leggja inn lenker i samsvar med denne strategien. Dei einskilde verksemdene skal lenke til startside i sognefjord.no med sognefjord-logoen, men også til temasidene ”fjord”, ”bre”, ”fjell” osv med desse orda. Prosjektet har teke på seg å gjennomføre dette for dei som ønskjer det. I løpet av 2005 bør prosjektet gå ut til alle reiselivsaktørane med spørsmål om å gjera det same.

## 2. Forankring i tidlegare resultat og godkjende planar

BIT Reiseliv forprosjektet i Sogn i 2003 kartla status og behov for bruk av IKT i verdiskapings- og endringsprosessar i Hotellgruppa i Sogn. Forprosjektet la grunnlaget for Hotellgruppa sitt hovudprosjektet fram til utgangen av 2005. Eit samandrag av nokre sentrale konklusjonar kan vere verd å ta med:

### Samandrag frå konklusjonar og tilrådingar

Det er no ei utbreidd oppfatning i hotellgruppa at det er behov for endring med meir og betre samarbeid om effektiv profilering og kommunikasjon på nett. Det er viktig å nytte denne endringsviljen til å utvikle samarbeidet i hotellgruppa for å hjelpe dei enkelte verksemdene. Gjennom samarbeid og utprøving vil kvar enkelt bedrift få meir kunnskap og informasjon til å gjere sine egne strategiske val.

- 14 av 19 intervjuja bedrifter sa dei ser øyeblikkeleg nytte av ein felles regional portal, fire svara at dei i noko grad ser nytte av portalen
- 18 av bedriftene ønskte å vera lenka opp mot portalen.
- Portalen bør ha fokus på
  - o Marknadsføring: ein offisiell inngangsport til Sognefjorden som reisemål
  - o Informasjon om attraksjonar, stader, aktivitetar og turforslag,
  - o Lenke til bookingfunksjonalitet, men at denne bør velgast og integrerast i den enkelte si vevside
- Meir avanserte kartløyningar
- Enkel bruk av mobile løyningar
- Aktiv bruk av standardar utvikla i reiselivsbransjen for å definere produkta og produktkategoriane
- Aller viktigast er å få ein stabil driftsorganisasjon på plass for å kunne halde portalen levande som ei god informasjonsteneste om og eit godt bilete utad for regionen.

Det er viktig at portalen saman med hotella sine egne heimesider gjev svar på dei viktigaste spørsmåla før og under reisa.

I prosjektplanen for BIT-reiseliv Sogn for 2004 finn me att formuleringar som fangar opp desse behova. Vidare viser formuleringane her tydelege ”bottom-up” tilnærminga til utviklingsarbeidet i Sogn. Arbeidet skal bygge på viktige repeterande utviklings-prosessar med stor vekt på behov hjå turistane og optimalisering av løyningane både på regionnivået og hjå einskildverksemdene. Prosjektet viser også forståing for at ambisjonane gir eit organisatorisk og teknisk omstillingsarbeid som vil krevje både tid, modning og resursar. Følgjande er sitat frå prosjektplanen:

### Forretningsmodell og organisering:

*Hotellgruppa i Sogn med 21 medlemmer, ønsker en nettportal for sitt geografiske område slik at det blir enklere for potensielle, individuelle*



*reisende å finne frem til og booke det enkelte hotell, men uten å opprette en fysisk fellesorganisasjon. Det legges vekt på at portalen bygges opp med utgangspunkt i brukernes behov. Slik organisering kan også oppfattes som manglende organisering og krever løsninger som tillater stor grad av individuell frihet hos bedriftene. Modellen egner seg for områder med felles, innarbeidet hovedprofil.*

#### Hovedutfordring

*At de løsningene som utvikles gjør det så enkelt å vedlikeholde og oppdatere informasjonen at bedriftene klarer dette selv. Kart, brukergrensesnitt, synlighet på nettet, og oppbygging av individuelle reiseopplegg er sentrale spørsmål.*

### 3. Oversikt over gjennomførte aktiviteter pr desember 2004

Tiltak	Status
<p>1. <u>Utvikling og design av felles regional portal med integrert kartløsning</u> www.sognefjorden.no versjon 1.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Første versjon ferdig desember 2003</li> <li>- Andre versjon inkl kartmodul ferdig desember 2004</li> <li>- Revidert versjon 2 i 2005 inkl. mobile løsninger</li> </ul>
<p>2. <u>Publiseringsløsning.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vurdering og tilråding av verktøy</li> <li>- Etablering av løsning for basisbehov i SMB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vurdering og tilråding av verktøy ferdig og rapportert</li> <li>- Publiseringsløsning for basisbehov i SMB ferdig i versjon 1</li> </ul>
<p>3. <u>Kategorisering &amp; utvekslingsformat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utvikling av felles regional arkitektur for reiselivsportalar og tilknytte tenester (t.d. Fylkesarkivet i S&amp;Fj)</li> <li>- Utvekslingsformat med andre nasjonale leeverandlørar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Felles regional arkitektur ferdig</li> <li>- Utvekslingsformat versjon 1 ferdig</li> </ul>
<p>4. <u>"Synleg på Internett"</u> - tilpassing av metode og utvikling av tilrådingar for Sognefjorden</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ferdig første fase</li> <li>- Vidare optimalisering i 2005:</li> <li>- klarare formulerte nøkkelord</li> <li>- justering av tekstar til nøkkelord</li> <li>- annonseprogram i Google som ledd i utarb. av nøkkelord</li> <li>- reg. av andre domene (eks. sognefjord.de) for språkoptimalisering</li> </ul>
<p>5. Etablering av <u>analyseverktøy</u> for trafikkmåling og trafikkanalyse</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ferdig basisversjon verktøy</li> <li>- Ferdig analyserapport for 2004</li> <li>- Optimalisering 2005 og etablering av permanente driftsrutinar</li> </ul>

<p>6. <u>Tiltak for auka synlegheit</u> både for felles portal og enkeltverksemder</p>	<p>- Starta med hovuddel av gruppa, revidering i 2005</p>
<p>7. <u>Brukartesting</u> med</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- turistar i Sogn,</li> <li>- hotella</li> <li>- turrustinformasjonane</li> </ul>	<p>- Brukartest 2004 gjennomført og rapportert</p> <p>- online spørjeundersøking på sognefjord.no våren 2005</p> <p>- Ny brukartest 2005</p>
<p>8. <u>Nett-test</u> for einskildverksemdene i Hotellgruppa for å vidareutvikle eigen nett-tenester</p>	<p>Gjennomført for alle 22 medlemene i Hotellgruppa</p>
<p>9. <u>Opplæring</u> for bedriftene og turistinformasjonane</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodar for brukartesting</li> <li>- Publiseringstøytøy</li> <li>- Grunnmodular IKT</li> </ul>	<p>- Første versjon opplæring brukartesting gjennomført</p> <p>- Første versjon opplæring publiseringstøytøy gjennomført</p> <p>- Opplæring grunnmodular IKT planlagt, gjennomføring januar 2005.</p>