

Standarden for dansk kvalitetsturisme

Standarden for dansk kvalitetsturisme er en del af aftalen om vækstplan for dansk turisme, som blev indgået mellem regeringen og alle Folketingets partier, undtagen Liberal Alliance, den 20. juni 2014.

Det fremgår af den politiske aftale, at udviklingen af standarden faciliteres af Dansk Standard, hvor ikke mindst turismeerhvervet, men også andre parter med interesse i dansk turisme, skal være med til at fastsætte de nye standarder for kvalitetsturisme.

Formål

Dette notat er udarbejdet i fællesskab mellem Erhvervs- og Vækstministeriet og Dansk Standard i dialog med Dansk Erhverv, Dansk Industri, HORESTA og Turisterhvervets Samarbejdsforum, og har til formål at danne baggrund for det kommende arbejde med at udvikle standarden for dansk kvalitetsturisme.

Notatet har ikke til hensigt at fastsætte den konkrete udvikling af den kommende standard. Dette skal foregå i en projektgruppe bestående af aktører fra turismesektoren, som faciliteres af Dansk Standard. Notatet opstiller nogle overordnede byggesten for arbejdet med den kommende standard for dansk kvalitetsturisme.

Destinationsstandard

En turist kommer ofte i kontakt med flere aktører i en destination, fx et overnatningssted, restaurant, kulturinstitution, offentlig transport, detailhandel mm.

Derfor er det vigtigt, at standarden er med til at udvikle kvaliteten og servicen over for turisten med udgangspunkt i en samlet værdikæde- og destinationstankegang.

Standarden kan således være et værktøj, der er med til at udvikle offentlige-private samarbejder omkring forbedring af kvalitet og service i en samlet destination, også kaldet Destination Management Organisationer (DMO).

Eksempelvis kan et destinationssamarbejde give aktørerne mulighed for at gå sammen om at forbedre destinationens infrastruktur og skiltning over for internationale turister, både på kommunalt niveau og blandt de private aktører.

På samme måde kan der fx samarbejdes om, at offentlige arealer holdes rene og pæne, at butikker, restauranter og kulturinstitutioner holder åbent, når turisterne er tilstede, samt at de madoplevelser og attraktioner, som de private aktører tilbyder turisterne er af høj kvalitet.

Standardens form vil kunne anvendes af såvel destinationer som offentlige og private aktører, kulturelle institutioner, trafikselskaber mv. grundet standardens ledelses- og procesform. På samme måde skal både destinationer og aktører på destinationerne have mulighed for frivilligt at lade sig certificere efter standarden.

Som en del af standarden kan der arbejdes med benchmarks, hvor fx destinationer kan sammenligne sig med andre destinationer på en række parametre. Benchmark-resultaterne kan også anvendes i den internationale markedsføring af Danmark som et turistmål med høj kvalitet og service.

Ledelses- og processtandard

Standarden vil få form af en ledelses- og processtandard og bliver ikke en produktstandard. En ledelses- og processtandard har fokus på ledelsesinvolvement og på kontinuerlige forbedringer.

Hvis en aktør eller destination ønsker at opnå certificering, skal den bevise, at den løbende arbejder med et antal definerede faktorer, som direkte eller indirekte har positiv betydning for gæstens oplevede service og kvalitet. Dette kan fx være i form af udvikling og forbedring af aktørens eller destinationens produkter, ydelser eller oplevelser, der tilbydes turisten.

Aktøren eller destinationen skal påvise, hvorfor denne har valgt visse faktorer frem for andre, samt hvilke konkrete handlinger, der er i gangsat.

Certificeringen opnås ved at man synligt arbejder aktivt med udvalgte faktorer og derigennem på at forbedre sin kvalitet og service over for sine turister, samt "lytter" til sine gæster og evt. destinationskollegaer.

Certificering

Standarden skal ifølge den politiske aftale indeholde en frivillig certificeringsordning. Der skal tages stilling til form og indhold for certificerings-

ordningens undervejs i udviklingen af standarden, men nogle modeller for certificeringen kunne fx være:

- 1) I form af selverklæring. Dette kunne fx ske over internettet med en mindre grad af dokumentationskrav.
- 2) Model 1 kunne udvides med en stikprøvekontrol, hvor Dansk Standard fx besøgte aktørerne eller destinationen anmeldt eller uanmeldt, ca. hvert tredje år.
- 3) En tredje model kunne være i stil med certificering efter kvalitetsstandard ISO 9001, dvs. hvor der vil være et større dokumentationskrav og en mere grundig kontrol fra Dansk Standard, før man kan certificeres. Certificeringen kunne fornys fx hvert andet eller tredje år.

Arbejdet med at udvikle service og kvalitet skal gerne give sig udtryk i flere positive brugeranmeldelser. Det skal overvejes, hvordan man kan indarbejde eksisterende kvalitetsmålinger og brugeranmeldelser, så certificeringen ikke opleves som dobbeltarbejde. I det hele taget skal certificeringen være så enkel som muligt – særligt i lyset af de mange små og mellemstore aktører, der er i turismeerhvervet.

Det skal i forbindelse med arbejdet med standardisering og certificering stå klart for de aktører, som frivilligt ønsker at lade sig certificere, hvad prisen for certificeringen vil være fremadrettet.

Det videre ansvar, finansiering og vedligeholdelse af standarden drøftes i projektgruppen og Dansk Standard eksisterende udvalg for turisme (S-337) kan inddrages i den forbindelse.

Denmark Direct og brugeranmeldelser

Turisten forventer i dag at være online i alle aspekter af rejsen. Både før, under og efter rejsen.

Brugeranmeldessider er vigtige faktorer, når turisten planlægger sin rejse. Det er derfor relevant, at overveje om standarden og certificeringsordningen bør linkes til sådanne brugeranmeldelsesplatforme.

På den kommende platform Denmark Direct, som er en videreudvikling af dansk turismes fælles database GuideDanmark, skal der derfor skabes sammenhæng til eksisterende brugeranmeldelser.

GuideDanmark har fx allerede indgået en aftale med brugeranmeldessider de steder, hvor GuideDanmarks produkter bliver beskrevet i officielle sammenhænge, eksempelvis på VisitDenmark.com.

Dette kan videreføres i DenmarkDirect, ligesom der kan oprettes en funktion, der gør, at der kan søges på certificerede aktører og destinationer.

Sammenspillet med brugeranmeldelsessider er væsentligt, da det også kan forventes, at de aktører, der vælger aktivt at forbedre deres service og kvalitet over for turisterne, vil forventes at opnå mere positive anmeldelser.

Øvrige

Der eksisterer en del initiativer, der har til hensigt at forbedre kvalitets- og serviceniveauet i dansk turisme, bl.a. NICE-samarbejdet og Videncenter for Kystturismes benchmarkanalyser.

Standarden for dansk kvalitetsturisme skal ikke erstatte disse eksisterende ordninger eller udvikle nye uddannelseskoncepter. Standarden skal være et supplement til de eksisterende ordninger og på denne måde være med til at hæve det samlede kvalitets- og serviceniveau i dansk turisme.

For at opnå størst mulig effekt af den nye organisering af den offentlige turismeindsats vil Dansk Turismes Advisory Board og Det Nationale Turisめforum få mulighed for at drøfte standarden i løbet af 2015.