

Tjänsteutlåtande

Tillväxt- och marknadsenheten

Till Kommunstyrelsens arbetsutskott

Datum 2014-09-30

Dnr KS 2014/0280

Antagande av förfrågningsunderlag

Sammanfattning

Kommunstyrelsens kontor har haft i uppdrag att ta fram förutsättningar för en åretruntöppen turistbyrå. Nu finns en hyrd lokal i Åkersberga centrum och nästa steg är att upphandla driften av turistbyrån. Kommunen har idag ett upphandlat avtal med Visit Roslagen gällande sommaröppen turistbyrå. Detta avtal kommer inte att förlängas i och med att avtal är klar enligt föreslaget förfrågningsunderlag.

Beslutsförslag

Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar

1. Godkänna förfrågningsunderlaget som ryms inom kommunstyrelsens budgetram

Förvaltningens slutsatser

Upphandlingen genomförs för andra gången då en turistbyråverksamhet redan har bedrivits av tidigare entreprenör. En arbetsgrupp bestående av Jan-Olof Friman, Helena Cronberg, Fredrik Strand och Ylva Hedman har tagit fram underlaget.

Bilagor

1. FU Turistbyråverksamhet. 2014-09-30
2. Bilaga 1 – Rapport om turism 2012
3. Bilaga 2 – Turistbyråauktorisering 2014 grön-vit
4. Bilaga 4 – Referensformulär



Jan-Olof Friman
Kommundirektör



Fredrik Strand
Upphandlingsenheten



TEM[®] 2012

Ekonomiska och sysselsättningsmässiga effekter av
turismen i Österåkers kommun

inklusive åren 2008-2011

| | | |
|----------|--|----|
| INNEHÅLL | Nyckeltal turismen i Österåkers kommun 2012 | 3 |
| | Utveckling turismen i Österåkers kommun 2012 | 4 |
| | Resultat turismen i Österåkers kommun 2012 | |
| | Omsättning totalt och per kategori | 6 |
| | Omsättning fördelad på branscher | 7 |
| | Sysselsättning | 8 |
| | Skatteintäkter | 9 |
| | Övernattningar/besök | 10 |
| | Nationalitetsfördelning | 11 |
| | Regional omsättningsstatistik | 13 |
| | Utveckling turismen i Stockholms län 2012 | 14 |
| | Utveckling turismen i Sverige 2012 | 16 |
| | Definition | 24 |
| | Källor | 25 |
| | Genomförande | 28 |
| | Presentation av RESURS | 29 |

Denna rapport är utförd av Clas Andersson
på uppdrag av Österåkers kommun/Roslagen
25 april 2013

© RESURS för Resor och Turism i Norden AB
STOCKHOLM • TEL 08-559 232 40 • resurs@resurs.turism.se
MALMÖ • TEL 040-692 81 20 • clas@resurs.turism.se

Denna rapport bör huvudsakligen användas för köparens
interna bruk och för det ändamål den är köpt.
Om rapporten citeras är vi tacksamma om källan
"RESURS" anges.

NYCKELTAL TURISMEN I ÖSTERÅKERS KOMMUN 2012

- △ 369 miljoner kronor, i total turismomsättning, + 3 % jämfört med föregående år
- △ 247 årssysselsatta, främst inom logi och restaurang
- △ 37,9 miljoner kronor i totala skatteintäkter till kommunen
- △ 24,2 miljoner kronor i totala skatteintäkter till landstinget/regionen
- △ Transport (bensin/drivmedel) omsättningsmässigt största branschen med 117,5 miljoner kronor
- △ Genomfartsresenärer största enskilda kategorin med cirka 81 miljoner kronor
- △ Hotell omsättningsmässigt största övernattningskategorin med drygt 73 miljoner kronor
- △ Fritidsbåt är den vanligaste kommersiella övernattningskategorin med 57 % av samtliga kommersiella övernattningar
- △ Fritidshus vanligaste övernattningskategorin med 53 % av samtliga övernattningar
- △ Av 121 528 utländska övernattningar i hotell, stugby, vandrarhem och camping samt fritidshus och hos släkt/vänner svarar släkt/ vänner och fritidshus för 98,8 %
- △ Tyskland största nationaliteten av utländska gäsnätter i hotell, stugby, vandrarhem och camping enligt SCB

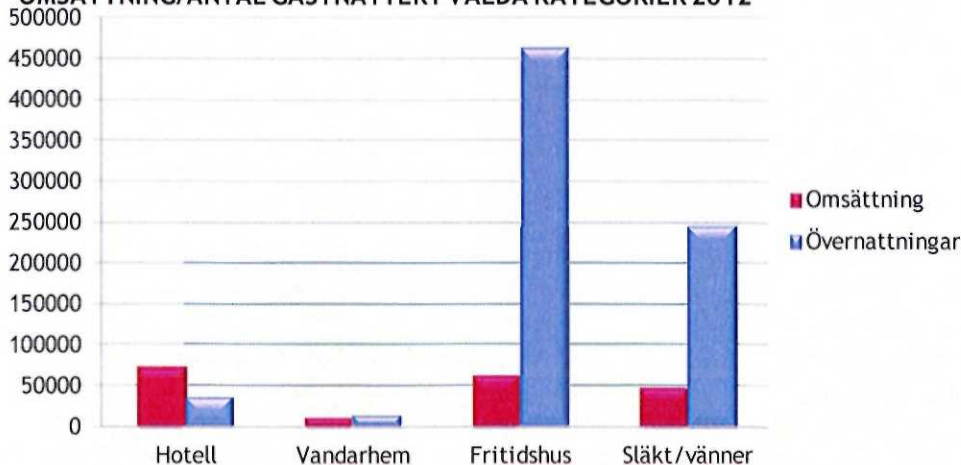
UTVECKLING TURISMEN I ÖSTERÅKERS KOMMUN 2012

Den kommersiella delen av turismomsättningen, den del som kan påverkas med traditionell marknadsföring, har minskat med cirka 13 miljoner kronor 2012 jämfört med 2011. Den omsättningsmässigt största minskningen har skett i kategorin fritidsbåt som har minskat med nära 11 miljoner kronor p.g.a. lägre utlägg och ett minskat antal beräknade övernattningar. Det totala antalet kommersiella övernattningar har minskat med cirka 24 000 gästnätter (minskningar i kategorierna hotell, stuga/rum, camping, grupplagi och fritidsbåt) och omsättningen har minskat med drygt 12 miljoner kronor 2012 jämfört med 2011. Dagbesöken uppvisar en omsättningsminskning med knappt 0,8 miljoner kronor vilket beror på ett minskat antal beräknade besök.

Den icke kommersiella delen av turismomsättningen uppvisar en ökning med nästan 24 miljoner kronor 2012 jämfört med 2011 vilket beror på ett ökat antal övernattningar i kategorierna fri camping, fritidshus och släkt/vänner samt fler genomfartsresenärer. Dessutom har utläggerna ökat i samtliga nämnda kategorier.

Hotellen är den omsättningsmässigt viktigaste övernattningskategorin med 32 % av omsättningen för alla övernattningar och 63 % av omsättningen för samtliga kommersiella övernattningar 2012. Antalet gästnätter har minskat med 9,2 % och omsättningen har minskat med 4,4 miljoner kronor 2012 jämfört med 2011. Konferensövernattningar svarar för 89,5 % av antalet hotellgästnätter 2012. Hotellens kapacitetsutnyttjande 2012 beräknad på disponibel rumskapacitet enligt SCB är 30,9 % (50,1 % i hela landet). Andelen utländska hotellgästnätter enligt SCB år 2012 är 1,9 % (23,3 % i hela landet).

OMSÄTTNING/ANTAL GÄSTNÄTTER I VALDA KATEGORIER 2012



Trots mångfald fler övernattningar i fritidshus och hos släkt/vänner omsätter hotellen mer. Dygnsutläggerna för hotell är 2 005 kronor, för vandrarhem 826 kronor, fritidshus 136 kronor och släkt/vänner 198 kronor.

Dagbesöken svarar för 16 % av den totala turismomsättningen 2012. Av det totala antalet redovisade dagbesök 2012 uppskattas 56 % som ej kommuninvånare, d v s turister, och av dessa beräknas 65 % för att bli exkluderade övernattande besökare. Antalet beräknade dagbesök har minskat med 3,1 % 2012 jämfört med 2011.

Kategorin fritidsbåt inkluderar övernattningar i gästhamn och övernattningar i naturhamn enligt lokal statistik och Skärgårdsstiftelsen.

De icke kommersiella övernattningskategorierna, fritidshus och släkt/vänner, svarar för 81 % av samtliga övernattningar och 49 % i motsvarande del av turismomsättningen 2012. Fritidshus är den vanligaste enskilda övernattningskategorin med 53 % av samtliga övernattningar 2012. Fr.o.m. 2010 ingår samtliga fritidshus/taxeringsenheter i kommunen (inkl hus ägda av kommuninvånare) i beräkningarna enligt internationell turismdefinition. Antalet fritidshus i kommunen är betydande med 5 985 taxeringsenheter varav 5 791 ägs av svenskar enligt SCB 2012.

Genomfartsresenärerna svarar för cirka 81 miljoner kronor eller 22 % av den totala turismomsättningen 2012 (i huvudsak bensinkonsumtion). Beräkningen bygger på omsättningstal inom bensin i kommunen enligt regional handelsstatistik från SCB, se sidan 13, vilken uppvisar en omsättning över riksnittet. Antalet redovisade genomfartsresenärer är av underordnad betydelse. Förändringar i antal mellan åren är enligt vägstatistik och utläggget enligt TDB. Omsättningen över riksnittet har i sin helhet beräknats som turismrelaterad även om den till viss del även kan innefatta arbetspendling och regional shopping. Regional shopping ingår inte i resultatet mer än den del som genereras av den beräknade turismen.

Beräkningarna fr.o.m. 2008 innehåller förändringar som har påverkat kategorierna hotell, fritidshus, släkt/vänner och dagbesök. Fördelningen av utlägggen är enligt en specialkörning där RESURS har indelat Sverige i "turismklasser". Även utläggsnivån innefattas i de tre sistnämnda kategorierna. För hotellen används logiintäkten som hotellen rapporterar till SCB. Fr.o.m. 2012 beräknas ett tillägg för frukost med 50 kronor eftersom det inte ingår i SCB:s logiintäkt och förändrade moms nivåer har inneburit en generellt tydligare särredovisning från hotellen. Antalet gästnätter hos släkt/vänner har utökats med antal utländska gästnätter/invånare enligt TDB. Fr.o.m. 2010 ingår samtliga fritidshus i beräkningarna enligt internationell turismdefinition och dessutom en beräkning av antalet gästnätter i utlandsägda fritidshus fr.o.m. år 2012.



RESULTAT TURISMEN I ÖSTERÅKERS KOMMUN 2012

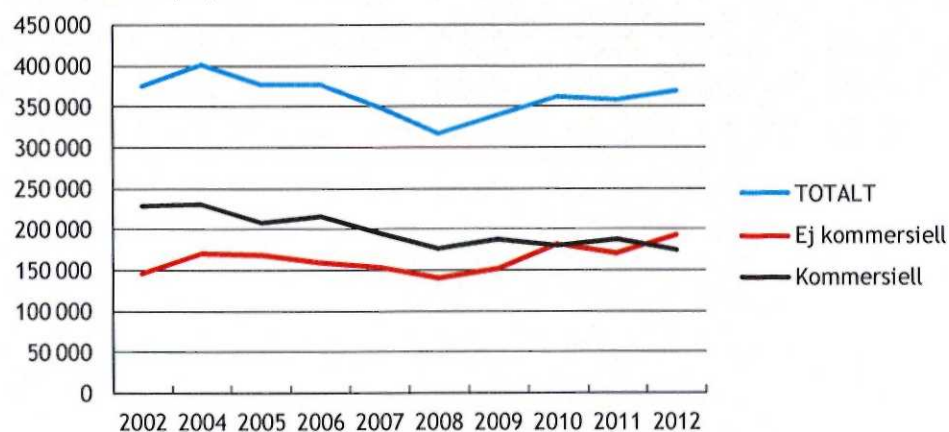
OMSÄTTNING TOTALT OCH PER KATEGORI

Kategori (tKr)

| Kategori | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Kommersiella | | | | | |
| Hotell | 84 077 | 91 525 | 84 277 | 77 738 | 73 309 |
| Stugby | 7 021 | 7 689 | 7 189 | 6 370 | 6 879 |
| Stuga/rum | 1 347 | 1 400 | 1 615 | 2 466 | 2 243 |
| Camping | 986 | 867 | 895 | 1 026 | 378 |
| Vandrarhem | 12 700 | 13 070 | 13 411 | 9 015 | 12 002 |
| Grupplagi | 1 382 | 1 453 | 1 501 | 1 505 | 1 663 |
| Fritidsbåt | 19 985 | 23 984 | 24 182 | 31 356 | 20 590 |
| Dagbesök | 49 131 | 47 249 | 46 584 | 58 718 | 57 955 |
| | 176 629 | 187 237 | 179 654 | 188 194 | 175 019 |
| Övriga | | | | | |
| Fri camping | 544 | 460 | 813 | 1 080 | 1 153 |
| Fritidshus | 35 595 | 40 967 | 49 853 | 54 616 | 63 097 |
| Släkt/vänner | 31 375 | 37 760 | 59 624 | 37 197 | 48 691 |
| Genomfartsresenärer | 72 359 | 73 010 | 72 499 | 77 265 | 81 188 |
| | 139 873 | 152 197 | 182 789 | 170 158 | 194 129 |
| TOTALT | 316 502 | 339 434 | 362 443 | 358 352 | 369 148 |

Med kommersiell avses de kategorier där besökarna betalar en logiavgift för sitt boende eller gör ett dagbesök. Dessa påverkas av traditionell marknadsföring att besöka kommunen. Med övriga eller icke kommersiella avses kategorierna fri camping, släkt/vänner, fritidshus och genomfartsresenärer.

OMSÄTTNING (tKr)

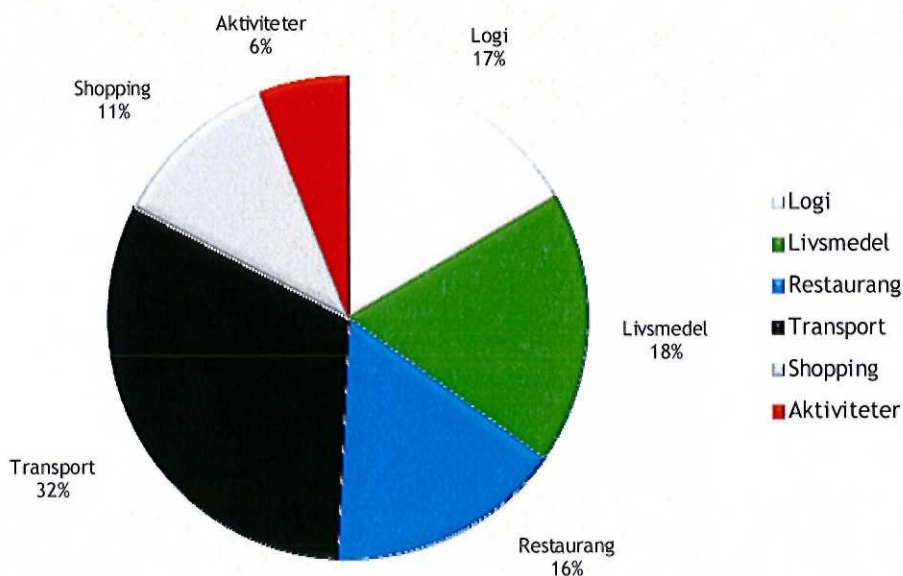


OMSÄTTNING FÖRDELAD PÅ BRANSCHER

| (tKr) | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|-----------------------|--------|--------|---------|---------|---------|
| Logi | 62 312 | 57 283 | 64 659 | 66 388 | 61 501 |
| Livsmedel | 44 050 | 47 098 | 54 949 | 66 282 | 67 599 |
| Restaurang | 58 421 | 72 680 | 67 954 | 64 348 | 58 448 |
| Transport inkl bensin | 99 525 | 99 811 | 101 192 | 103 914 | 117 511 |
| Shopping | 26 509 | 36 450 | 47 399 | 34 707 | 42 449 |
| Aktiviteter | 25 686 | 26 111 | 26 290 | 22 713 | 21 640 |

Här visas fördelningen av "Turistkronan" för de branscher som påverkas. Denna fördelning varierar normalt inte mycket i Sverige. Restaurang och logi brukar ligga högst omsättningsmässigt, men för Österåker ligger transport (i huvudsak bensin/drivmedel) högst vilket främst beror på ett stort antal genomfartsresenärer och i viss mån på ett relativt stort antal dagbesök. Den senaste 10-årsperioden finns generellt en del stora förändringar, oftast för restaurang och shopping.

TURISTKRONAN 2012



Transport (i huvudsak (bensin/drivmedel) är den omsättningsmässigt största branschen med 117,5 miljoner kronor. Dagbesök och framför allt genomfartsresenärer genererar tillsammans nästan 87 miljoner kronor på transport.

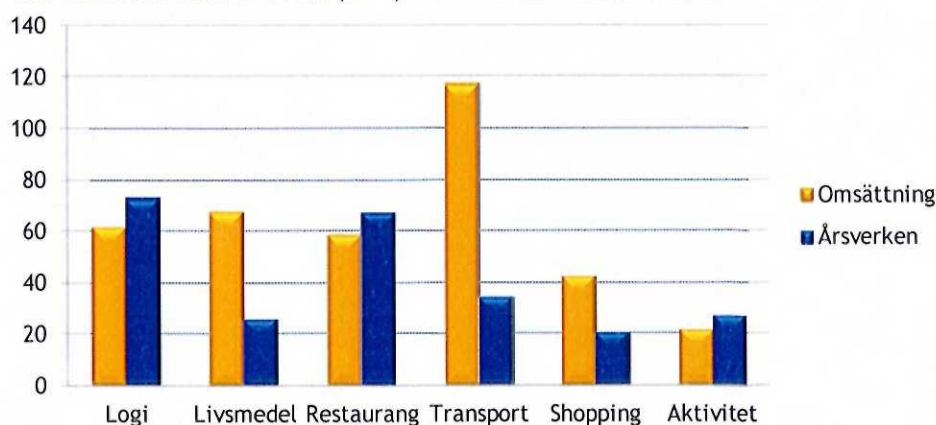
SYSSELSÄTTNING

RESURS har, i samarbete med SCB, utvecklat en metod där vi kan redovisa sysselsättningen i form av antal anställda. Detta innebär också att vi kan redovisa sysselsättning med bättre metod för varje bransch och med regionalt och ibland lokalt anpassade tal.

| SYSSELSÄTTNING | | | | | |
|----------------|------|------|------|------|------|
| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| Livsmedel | 19,6 | 20,9 | 21,5 | 25,6 | 25,4 |
| Restaurang | 71,5 | 88,7 | 80,7 | 75,3 | 67,0 |
| Transport | 31,1 | 31,1 | 30,5 | 30,9 | 34,0 |
| Shopping | 13,3 | 18,2 | 23,7 | 17,1 | 20,4 |
| Aktivitet | 33,9 | 34,4 | 33,6 | 28,6 | 26,5 |
| Logi | 75,6 | 71,9 | 83,2 | 80,8 | 72,7 |
| Administration | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| Årssystem | 246 | 266 | 274 | 259 | 247 |

Observera att ovanstående sysselsättningstal inte behöver vara ett korrekt resultat utan visar hur stor sysselsättning som omsättningen bör ge upphov till. Det kan också vara så att de företag som påverkas väljer att ta ut större eller mindre vinster istället för att nyanställa eller varsla personal. Resultatet från 2010 är, i några fall, inte direkt jämförbart med tidigare år. Detta beror på att företag i de branscher som påverkas av turismen kan ha sorterats in i nya SNI-koder enligt SNI 2007. Detta är tillämpat i resultatet från 2010. När SCB utförde denna nya indelning har en del företag flyttats till angränsande eller ny kod och detta kan påverka resultatet något.

BRANSCHVIS OMSÄTTNING (mKr) - ANTAL ÅRSVERKEN 2012



Restaurang- och logibranscherna är generellt sysselsättningsintensiva. I Österåker svarar de två branscherna tillsammans för 56 % av den totala turismomsättningen och nära 57 % av det totala antalet årsverken inom turismen.

SKATTEINTÄKTER

Skatteintäkterna delas in i två delar:

- DIREKTA** avser de skatteintäkter som kommer från sysselsättningen i de företag som direkt påverkas av besökarens utlägg.
- TOTALA** avser alla företag som påverkas, t ex tvätteriet som tvättar hotellets linne. Detta är också att se som den totala effekten, d v s om all turism försvinner påverkas också många andra företag som levererar varor och tjänster.

SKATTEINTÄKTER

| (tKr) | 2010 | 2011 | 2012 |
|----------------|--------|--------|--------|
| DIREKTA | | | |
| Kommun | 10 018 | 9 444 | 9 307 |
| Landsting | 6 304 | 6 046 | 5 958 |
| TOTALA | | | |
| Kommun | 41 844 | 39 644 | 37 873 |
| Landsting | 26 329 | 25 381 | 24 247 |

2010 har Resurs infört en ny, och mer tillförlitlig, metod att beräkna skatteintäkterna. När SCB levererade data för 2009 var detta med den nya SNI-indelningen, SNI 2007. Detta innebar också att Resurs fick tillgång till säkrare data för att beräkna såväl omsättning, som sysselsättning och skatteeffekter. Av dessa skäl redovisas bara resultat från 2010, men historiskt följer skatteintäkterna nästan proportionerligt med utvecklingen av sysselsättningen. Den totala skatteintäkten tar nu enbart med summan av de direkta och indirekta effekterna enligt ovan nämnda text efter "TOTALA".

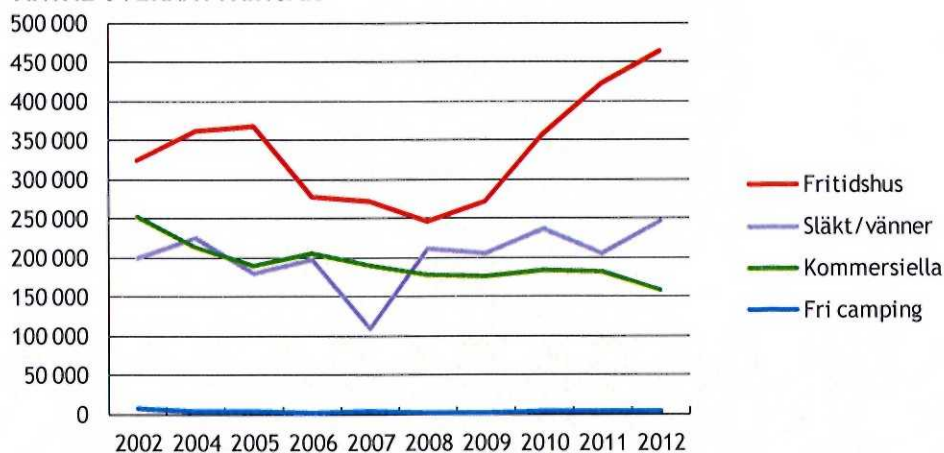


ÖVERNATTNINGAR/BESÖK

| Övernattningar | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Hotellrumsnätter | 41 050 | 38 601 | 40 937 | 38 047 | 35 136 |
| Hotellgästnätter | 44 556 | 41 302 | 43 712 | 40 279 | 36 563 |
| affär | 2 139 | 1 312 | 409 | 1 103 | 1 030 |
| konferens | 39 610 | 34 586 | 38 358 | 35 498 | 32 713 |
| grupp | 847 | 2 625 | 1 719 | 1 218 | 560 |
| fritid | 1 960 | 2 779 | 3 226 | 2 460 | 2 260 |
| Stugby | 9 059 | 9 100 | 9 100 | 9 100 | 9 147 |
| Stuga/rum | 3 500 | 4 000 | 4 250 | 5 604 | 4 753 |
| Camping, tält/husvagn | 3 233 | 2 753 | 2 753 | 2 700 | 996 |
| Vandrarhem | 17 162 | 17 543 | 17 304 | 10 797 | 14 530 |
| Grupplögi | 1 212 | 1 292 | 1 317 | 1 320 | 1 300 |
| Fritidsbåt | 99 927 | 99 935 | 105 138 | 111 986 | 90 706 |
| Kommersiella | 178 649 | 175 925 | 183 574 | 181 786 | 157 995 |
| Fri camping | 2 175 | 1 805 | 3 125 | 4 155 | 4 320 |
| Fritidshus | 247 189 | 271 305 | 358 655 | 423 379 | 463 946 |
| Släkt/vänner | 210 573 | 205 216 | 236 605 | 205 509 | 245 915 |
| Övriga | 459 937 | 478 326 | 598 385 | 633 043 | 714 181 |
| TOTALT | 638 586 | 654 251 | 781 959 | 814 829 | 872 176 |
| Dagbesök | 226 688 | 231 725 | 243 050 | 248 853 | 241 259 |
| Genomfartsresenärer | 361 795 | 365 050 | 362 495 | 367 930 | 369 035 |

I kategorin fritidsbåt ingår även naturhamnar o d. Beräkningen av genomfartsresenärer grundar sig på bensinomsättningen i kommunen i förhållande till riksnittet. Antalet redovisade genomfartsresenärer har en underordnad betydelse i förhållande till den faktiska omsättningen som genereras inom bensinhandeln. Hela "överskottet" har beräknats som turismrelaterad. En del av nämnda omsättning kan innefatta regional shopping, d v s konsumenter som besöker kommunen för att göra allehanda inköp. Dessutom kan arbetspendlare svara för en del av konsumtionen.

ANTAL ÖVERNATTNINGAR



Fr.o.m. 2010 ingår alla fritidshus i beräkningarna och fr.o.m. år 2012 ingår övernattningar i utlandsägda fritidshus vilket inneburit ökning. Fr.o.m. år 2012 ingår också en mer omfattande beräkning av utländska gästnätter hos släkt/vänner (se mer info på sidan 12).

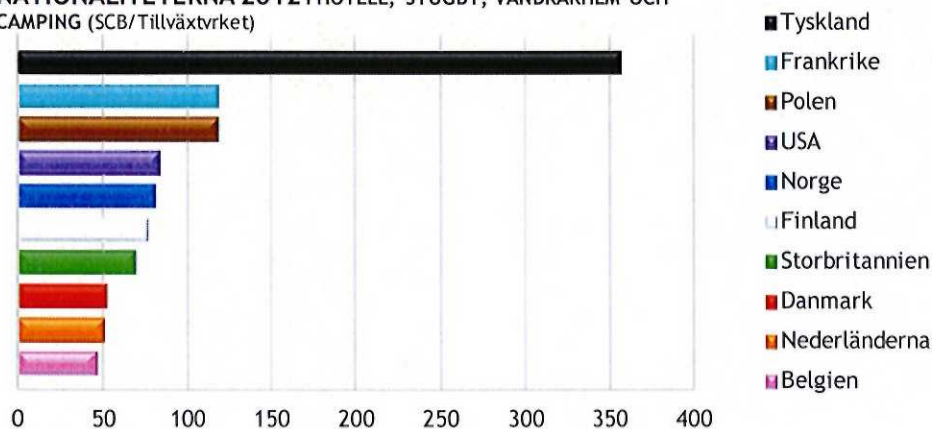
NATIONALITETSFÖRDELNING

HOTELL, STUGBY, VANDRARHEM OCH CAMPING (SCB/Tillväxtverket)
Urval svenskar och de 10 största nationaliteterna

| | 2012 | Ändring fr 2011 |
|------------------------|---------------|--------------------|
| Sverige | 62 795 | - 8,9 % |
| Tyskland | 356 | - 19,5 % |
| Frankrike | 118 | - 28,5 % |
| Polen | 118 | + 1 586 % |
| USA | 83 | + 277,3 |
| Norge | 80 | - 43,3 % |
| Finland | 76 | + 100,0 % |
| Storbritannien | 69 | - 25,8 % |
| Danmark | 51 | - 31,1 % |
| Nederländerna | 50 | - 7,4 % |
| Belgien | 45 | + 150,0 % |
| TOTALT UTLANDET | 1 405 | - 14,8 % |
| TOTALT | 64 200 | - 9,1 % |

De svenska gästnätterna svarar för 97,8 % av samtliga gästnätter i 4 hotell, 1 stugby, 3 vandrarhem och 1 campingplats.

ANTAL UTLÄNDSKA ÖVERNATTNINGAR-10 STÖRSTA
NATIONALITETERNA 2012 I HOTELL, STUGBY, VANDRARHEM OCH
CAMPING (SCB/Tillväxtverket)



TOTALT ANTAL UTLÄNDSKA GÄSTNÄTTER (SCB/Tillväxtverket och TDB)

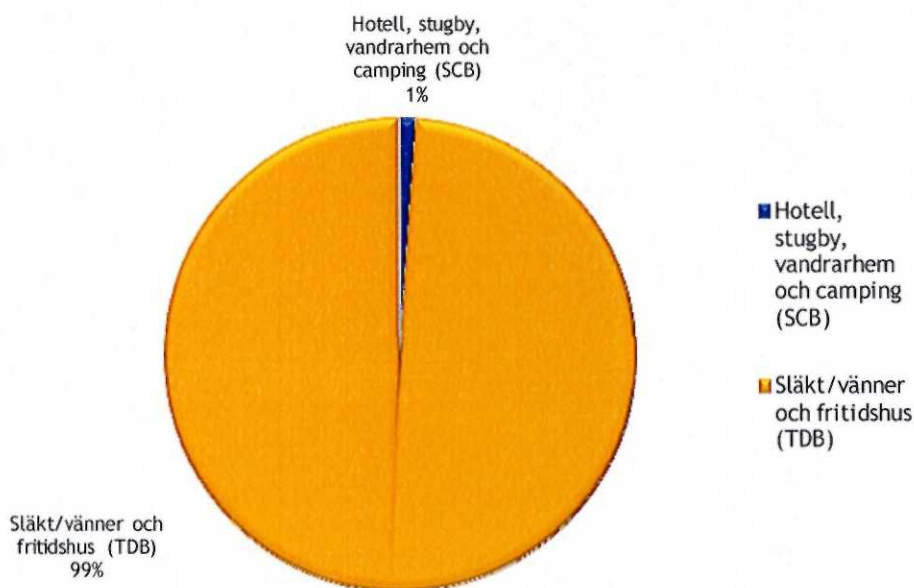
| | 2012 |
|--|----------------|
| Hotell, stugby, vandrarhem och camping (SCB) | 1 405 |
| Släkt/vänner (TDB) | 102 663 |
| Fritidshus (TDB) | 17 460 |
| TOTALT | 121 528 |

Utländska övernattningar hos släkt/vänner och i utlandsägda fritidshus svarar för 98,8 % av samtliga utländska gästnätter.

Utländska övernattningar hos släkt och vänner tas fram med ny metod från 2012 och är därför inte helt jämförbar med tidigare års resultat. Från 2012 sker intervjuer löpande hela året mot att det tidigare år gjorts intervjuer i början av varje år om besök de senaste 12 månaderna (TDB).

Det utländska resandet till Sverige har ökat mycket de senaste åren. För utländska övernattningar hos släkt/vänner i Sverige, enligt TDB, avser detta mest från de nordiska grannländerna samt Tyskland, USA, Polen och Storbritannien. Här märks också stora ökningar från länder där Sverige haft stor invandring, staterna på Balkan, Iran och Thailand, men också från Frankrike och Spanien.

FÖRDELNING AV ANTAL UTLÄNDSKA ÖVERNATTNINGAR 2012



TOTALT ANTAL ÖVERNATTNINGAR

I hotell, vandrarhem och camping (SCB) samt fritidshus och släkt/vänner (TDB)

| | | |
|---------------|----------------|------|
| Svenska | 652 532 | 84 % |
| Utländska | 121 528 | 16 % |
| TOTALT | 774 060 | |

I TDB finns data på varifrån i de svenska besökarna/övernattningarna kommer och detta kan anges dels för affärs- och dels fritidsgäst, samt uppdelat på övernattnings- respektive dagresa.

REGIONAL HANDELSSTATISTIK (SCB)

Statistiken bygger på företagens omsättningsredovisning till Skatteverket och är exklusive moms.

| Bransch | Inrikes oms exkl moms milj kr | Antal anställda | Antal enheter | Oms/ invånare | Rikssnitt/ invånare | Oms +/- rikssnitt milj kr |
|---|-------------------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------------|---------------------------|
| Butiker, varuhus, stormarkn med brett sort. | 836,2 | 325 | 16 | 20765 | 24447 | - 148,3 |
| Spec livsm butiker samt sprit o tobak | 118,1 | 34 | 10 | 2934 | 4136 | - 48,4 |
| Bensin | 413,4 | 45 | 12 | 10265 | 6847 | 137,7 |
| Butiker för övriga hushållsvaror | 596,4 | 343 | 95 | 14809 | 26211 | - 459,2 |
| Hotell | 62,6 | 53 | 8 | 1556 | 3522 | - 79,1 |
| Restauranger | 156,1 | 202 | 44 | 3875 | 7844 | - 159,9 |

Tyvärre förekommer olika former av registerförändringar, avgränsningar, sättet att redovisa moms etc. Uppgifterna bör därför användas försiktigt för att belysa förändringar mellan närliggande år. Det behövs tre enheter för att statistik skall erhållas.

”Butiker, varuhus och stormarknader med brett sortiment” innefattar oftast både livsmedel och andra varor vilket försvårar gränsdragningen mellan livsmedel och shopping.

Observera att i hotellens redovisade omsättning till SCB ingår ofta även omsättning för restaurangverksamhet, dans och andra säljintäkter (garage, garderob, hygienvaror, etc.).



UTVECKLING TURISMEN I STOCKHOLMS LÄN 2012

Övernattande turister och besökare till Stockholms län spenderade 26,3 miljarder kronor 2012 och detta gav sysselsättning för 21 761 årsanställda. Till detta kommer omsättning från mässverksamhet, regional shopping och utresande turism.

Resultatet är en ökning av omsättningen med + 15 % från 2011 och sysselsättningen med + 13,5 %. Både övernattningar och besökarnas utlägg per dygn ökade 2012 för kommersiellt boende. De enda kategorier som visade en minskning var övernattningar i fritidsbåt och på camping.

Finanskrisen verkar ha haft den största negativa inverkan 2010. 2012 ökade kommersiella övernattningar med + 2 % och det var främst hotellen som svarade för detta. Det är de kommersiella övernattningarna och denna omsättning som Stockholm Visitors Board och kommunerna kan påverka med marknadsföring. Till stora delar kan även dagbesök påverkas av marknadsföring.

Övrig övernattning och omsättning av dessa styrs mest av andra faktorer än marknadsföring. Övernattning i eget fritidshus styrs mycket av sommarvädret och övernattning hos släkt och vänner styrs mest av faktorer som ekonomi och omvärldshändelser.

Antalet turistiska övernattningar i Stockholms län var nästan 28 miljoner 2012. Kommersiella, hotell, stugbyar, vandrarhem och camping, var 10,7 miljoner. Campingövernattningar är för högt beräknat för åren 2002-2008, varför 2011 års resultat kan vara ny rekordnivå. Stora förändringar i det totala antalet övernattningar avser främst i eget fritidshus och hos släkt och vänner. Dessa två kategorier svarade för 58 % av alla turistiska övernattningar i Stockholms län 2012.

Affärsgäster på hotell i Stockholm var oförändrat 2012, men gästerna spenderade mer per person och dygn än under 2011. Fritidsgäster på hotell har ökat nästan varje år och på 10 år är antalet fritidsgäster på hotell fördubblat.

Sysselsättningen är inte helt jämförbar mellan 2010 och tidigare år beroende på den omläggning av SNI-koder som SCB. Från 2010 har Resurs infört en ny metod att beräkna .

DAGRESOR

Dagresor till Stockholms län är en hopslagning av fyra kategorier resande enligt följande och med antal resor 2012, samt förändring från 2011:

| | | |
|--------------------|-----------|--------|
| Affärsresenärer | 1 877 000 | + 18 % |
| Fritidsresenärer | 2 854 000 | + 6 % |
| Finska dagbesökare | 631 000 | - 2 % |
| Kryssningstrafiken | 470 000 | + 4 % |

Sett på längre sikt har fritidsresenärer och finska dagsbesökare legat på ungefär samma nivå. De som reser i affärer har dock tenderat att bli färre, trots senaste årets ökning. Besök från kryssningstrafik är sju gånger högre än på mitten av 90-talet och 2012 är det bästa året någonsin.

UTRESANDE TURISM

Totala omsättningen av rese- och turistindustrin i Stockholms län beräknas till 98,1 miljarder kronor 2012. Den totala rese- och turistindustrin sysselsätter 60 550 personer i Stockholms län. De stora volymerna avser här utresande turism, exempelvis resebyråer, flygbolag, rederier och researrangörer (charterbolag).

2012 hade flyget en ökning av antal resenärer. Trots detta ökade inte omsättning lika mycket på grund av rationaliseringar för att möta konkurrensen från lågprisflyg. Färjetrafiken hade en svag minskning av antal passagerare, men däremot oförändrad omsättning, mest beroende på ökad trafik mot baltstaterna.

Researrangörer i Sverige har haft fortsatta ökningar de senaste åren trots finanskris. Detta beror på ökningar för svenskarnas utlandsresor. Resebyråer har haft motsatt utveckling beroende på utvecklingen för direktbokning via nätet.

Flygbolag har redovisat en minskad omsättning de senaste fem åren. Detta beror främst på sänkta flygpriser på grund av konkurrens med lågprisflyg. Här finns också omstruktureringar inom flyget som har inneburit en minskad sysselsättning de senaste åren. Lågprisflyg har medfört kraftigt sänkta flygpriser inom Sverige och detta har också inneburit att flera företag, bland annat SAS, har varit tvungna att rationalisera och fått färre anställda. I gengäld har nya flygbolag etablerat sig i Stockholm.

UTVECKLING TURISMEN I SVERIGE 2012

De viktigaste faktorerna som påverkar resandet är vädret, ekonomin och olika typer av omvärldshändelser. För att få en uppfattning om utvecklingen av turismen internationellt, regionalt och lokalt, måste hänsyn tas till dessa faktorer i Sverige och omvärlden.

De tio senaste åren har turismen i Sverige påverkats mycket av vädret, speciellt under somrarna, men också på grund av snötillgången under vintrarna. Bra respektive dåligt sommarväder påverkar främst de enklare boendeformerna som camping, fritidsbåt, eget fritidshus, vild camping, m fl. För vädret finns dock stora regionala variationer.

- ▲ Våren 2012 blev åter kortare vad avsåg snötillgång. Vädret under sommaren var sämre än en normal sommar med en del stora regnmängder och kyligare än normalt. Finanskris påverkade resandet vilket mest märktes på minskat antal sydeuropeiska övernattningar i Sverige.
- ▲ Våren 2011 blev kortare än normalt vad avsåg snötillgång och året avslutades utan snö. Vädret under sommaren var, både regn- och temperaturmässigt, som ett snitt för senaste åren, men med stora regionala skillnader. T ex var det extremt regnigt i södra och sydöstra Sverige.
- ▲ Våren 2010 var det god snötillgång i hela Sverige och även skidanläggningar i Götaland slog nya rekord. Sommaren hade en kylig inledning, men från midsommar var det mycket bra väder under drygt en månad.
- ▲ Våren 2009 var det god snötillgång och de flesta skidområden hade nya omsättningsrekord. Sommarvädret var sämre än snittet med en kort period av värme i början av juli. Finanskrisen innebar ett kraftigt minskat affärsresande med negativa resultat för flyg och hotell i Sverige, men dock en viss återhämtning under årets två sista månader.
- ▲ Våren 2008 var mycket positiv med god snötillgång och positiva siffror för fjällen. Sommaren var dålig förutom en kort period i slutet av juli. Året avslutades med en finanskris som innebar ett kraftigt minskat affärs-, och fjärrresande, men också stor minskning för flyg- och biltrafik.
- ▲ Våren 2007 var det snöbrist som påverkade vinterturismen negativt. Sommaren var en av de vädermässigt sämre på många år, sämsta sen år 2000.
- ▲ Vintern och våren 2006 hade en god snötillgång i stora delar av Sverige. Sommaren inleddes med varm och solig juni och juli. Hösten var regnig med rekordnederbörd på många orter, sammantaget dock en bra sommar. November och december hade värmerekord vilket påverkade inledningen på vintersäsongen.

- ▲ Sommaren 2005 inleddes med extremt kallt väder hela juni, en kort period av värme och sol de tre första veckorna i juli och därefter regnigt fram till början av september.
- ▲ Sommaren 2004 tillhörde en av de sämre det senaste decenniet med mycket regn.
- ▲ Sommaren 2003 erbjöd ett väder som var det bästa sen mätningar startade med tropisk värme under en stor del av sommaren.

Här finns också andra faktorer som påverkat resandet i och till Sverige, delvis med stora lokala variationer. De viktigaste faktorerna de senaste åren har varit följande:

- ▲ 2010-2012 Finanskrisen påverkade även fritidsresandet eftersom många sydeuropeiska länder har finansiella problem. Speciellt 2012 innebar detta kraftig minskning av sydeuropeiska övernattningar i Sverige. Oroligheter i Arabvärlden begränsade också resor till Egypten och andra länder.
- ▲ 2011 Vulkanutbrott på Island stoppade flygtrafik i norra Europa under delar av maj.
- ▲ 2009 Finanskrisen påverkade affärsresandet negativt
- ▲ 2008 Finanskrisen i slutet av året och bensinpriset når upp till 14:- per liter
- ▲ 2005 Bensinpriset i Sverige når upp till 12:-/liter

Här finns också andra faktorer som påverkat internationellt resande som SARS (Asien och Kanada), krig i Irak och Israel, flodvågskatastrofen i Asien, vulkanutbrott på Island, terrordåd i Madrid, London, Bali, Sri Lanka och Egypten. Dessa händelser har påverkat ett antal länder, men kan också ha påverkat det globala resandet mer eller mindre.

Fritidsresandet styrs främst av väder och ekonomi.

Affärsresandet styrs främst av ekonomi och omvärldshändelser.

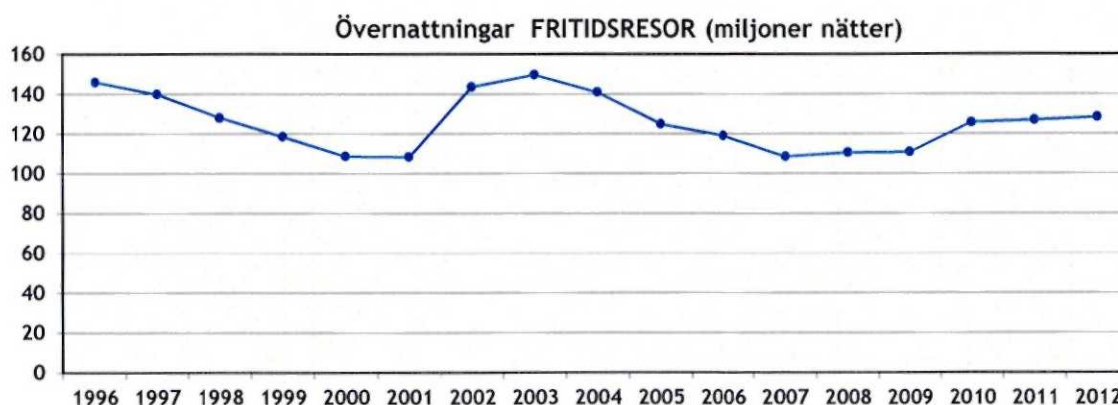
SVENSKARNAS FRITIDSRESOR I SVERIGE

Övernattningsresor i Sverige

| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Övernattningar i miljoner | 149,8 | 141,0 | 124,9 | 119,1 | 108,6 | 110,6 | 110,9 | 125,8 | 126,9 | 128,5 |

2003 var ett rekordår avseende övernattningar, kanske främst beroende på extremt bra sommarväder. 2004-07 minskade antalet övernattningar, dels beroende på sämre sommarväder och dels beroende på kortare vintersäsong. Mindre ökning 2008 och 2009 avser främst kommersiella övernattningar för hotell och stugor, men ökningen 2010, 2011 och 2012 avsåg de flesta boendeformer.

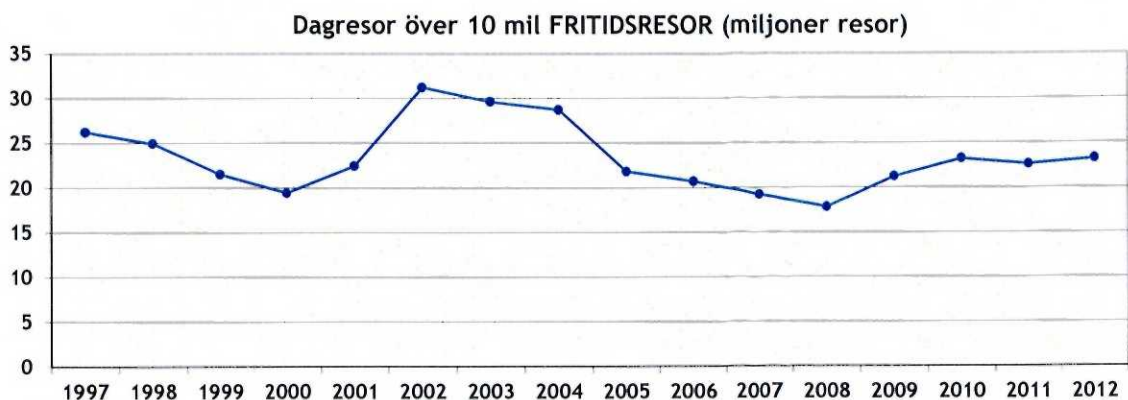
Övernattningar hos släkt och vänner har svarat för de stora minskningarna, från 70 miljoner övernattningar 2003 till 47 miljoner 2009, men har legat på cirka 50 miljoner de tre senaste åren. Övernattningar i egna fritidshus har legat på ungefär samma nivå fram till 2009 med cirka 30 miljoner övernattningar, med har ökat de tre senaste åren till drygt 47 miljoner 2012, den högsta nivån på 10 år. Svenska fritidsgäster på hotell har ökat de senaste åren. De övriga kommersiella boendeformerna stugbyar, vandrarhem och camping har förändringar som mer följer vädersituationen respektive år.



Dagresa över 10 mil i Sverige

| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Dagresor i miljoner resor | 29,6 | 28,7 | 21,8 | 20,7 | 19,2 | 17,8 | 21,2 | 23,2 | 22,6 | 23,2 |

Utvecklingen för dagresor, över 10 mil, följer i stort sett utvecklingen för övernattningsresor med många resor de fina somrarna 2002-04. Turistresor, resor under 10 mil men enligt angiven definition, bör ha ökat, vilket stöds av positiv omsättningsutveckling för köpcentra och statistik från Transportstyrelsen.



SVENSKARS AFFÄRSRESOR I SVERIGE

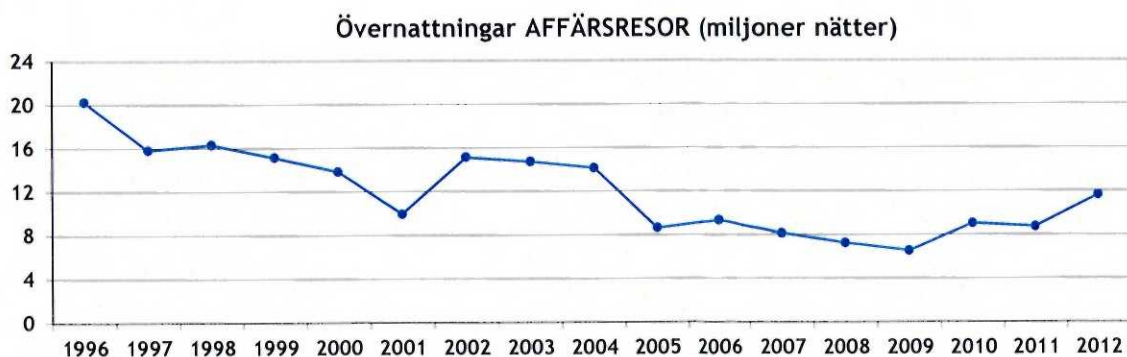
Övernattningsresor i Sverige

| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Övernattningar i miljoner | 14,7 | 14,1 | 8,6 | 9,3 | 8,1 | 7,2 | 6,5 | 9,0 | 8,7 | 11,6 |

Det finns stora variationer för övernattningar i tjänsten mellan åren. Detta avser främst enklare former av boende, som kanske främst nyttjas av hantverkare och lägre tjänstemän. För kommersiellt boende är variationerna mindre, men minskningar märks för hotellen 2008 och 2009 för att sen öka mycket 2010, mindre ökning 2011/2012 och större ökning av affärsresor på hotellen 2012.

Övernattningar för affärsresor hade en stor nedgång 2001, dels beroende på lågkonjunktur, dels beroende på terrordåden den 11 september. 2005 kom åter en nedgång och finanskrisen påverkade 2008 och 2009 med färre resor och färre övernattningar per resa. 2010 ökade dock antalet övernattningar mycket. Trots minskning 2011 så ökade antalet resor. Däremot stannade resenärerna borta färre nätter per resa.

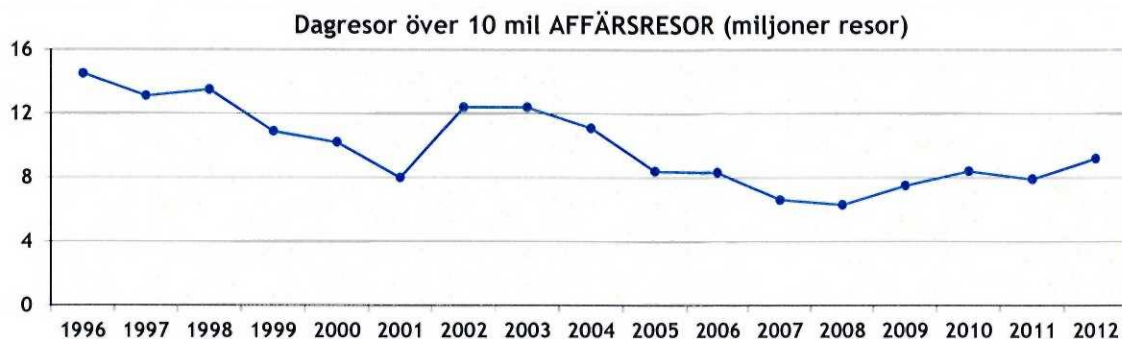
2012 innebar motsatt effekt jämfört med 2011. Antalet resor ökade och resenärerna stannade borta längre tid per resa varför övernattningarna ökade mycket.



Dagersa i Sverige över 10 mil

| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Dagersor i miljoner resor | 12,4 | 11,1 | 8,4 | 8,3 | 6,6 | 6,3 | 7,5 | 8,4 | 7,9 | 9,2 |

Affärsresor över dagen visar nästan samma utveckling som affärsresor med övernattning. Dagersor 2009 ökade, kanske som kompensation för färre övernattningsresor. 2011 minskade antalet resor något, men resenärerna spenderade mer per resa och höjde därmed den totala omsättningen. 2012 ökade antalet resor igen, men resenärerna spenderade mindre per resa än 2011


Förändringar 2012 i Sverige för några boendekategorier, i 1000-tal övernattningar.

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 11-12 |
|------------------------------------|----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| Hotell (SCB/Tillväxtverket) | 24 260 | 25 449 | 25 921 | 26 028 | 27 365 | 28 082 | 28 599 | + 1,8 % |
| Stugbyar (SCB/Tillväxtverket) | 3 403 | 3 501 | 3 685 | 3 285 | 3 312 | 2 954 | 2 964 | + 0,3 % |
| Vandrarhem (SCB/Tillväxtv.) | 2 557 | 2 716 | 2 899 | 2 928 | 2 957 | 3 040 | 3 115 | + 2,5 % |
| Camping (SCB/Tillväxtverket) | (17 542) | (17 012) | 13 725 | 14 476 | 14 443 | 14 654 | 14 068 | - 4,0 % |
| Privat hyrd stuga/lgh (TDB) | 5 057 | 4 385 | 4 780 | 7 243 | 7 206 | 6 427 | 5 111 | - 20,5 % |
| Fritidshus eget (TDB) | 30 265 | 30 436 | 29 983 | 28 308 | 32 373 | 35 986 | 40 655 | + 13,0 % |
| Släkt/vänner (TDB) | 58 808 | 46 636 | 50 686 | 46 912 | 53 873 | 51 362 | 49 077 | - 4,4 % |
| Fritidsbåt (TDB) | 1 098 | 1 516 | 1 542 | 1 397 | 1 744 | 1 872 | 2 437 | + 30,2 % |
| Vild camping (TDB) | 1 933 | 2 298 | 2 141 | 1 931 | 3 043 | 2 613 | 2 399 | - 8,2 % |
| Totalt övernattningar (TDB) | | | | | | | | |
| av svenskar i Sverige | 128 384 | 116 706 | 117 767 | 117 315 | 134 742 | 135 593 | 140 112 | + 3,3 % |
| Övernattningar hos släkt/vänner | | | | | | | | |
| av utländska besökare (TDB) | 12 669 | 11 727 | 13 046 | 12 473 | 13 647 | 12 905 | 18 928 | |

Källor: SCB/Tillväxtverket = Statistiska Centralbyrån/Tillväxtverket och TDB = Rese- och TuristDataBasen.

För camping ändrades redovisningsmetod mellan 2007 och 2008 varför resultaten inte är jämförbara. Utländska övernattningar hos släkt och vänner redovisas med en ny och mer tillförlitlig metod 2012 och är därmed inte direkt jämförbart med tidigare år.

Observera att de fyra första boendeformerna inkluderar utländska övernattningar i Sverige, men TDB visar bara svenska övernattningar förutom sista punkten.

Utländska övernattningar hos släkt och vänner tas fram med ny metod från 2012 och är därför inte helt jämförbar med tidigare års resultat. Från 2012 sker intervjuer löpande hela året mot att det tidigare år gjorts intervjuer i början av varje år om besök de senaste 12 månaderna. Detta innebär en lägre glömske effekt och att resultatet från 2012 blir mer tillförlitligt.

Totala antalet svenska övernattningar för resor i Sverige ökade med 3,3 % 2012 och det var också en stor ökning mellan 2009 och 2010. Konsumtionen hade en något högre ökningstakt, med + 8,2 %, beroende på att resenärerna hade högre dygnsutlägg 2012.

KONSUMTION



TRENDER

De senaste åren har turismen förändrats mycket. Övernattningar i kommersiellt boende har haft en positiv utveckling (2012 delvis undantaget), men hos släkt/vänner och i eget fritidshus har det varierat mycket (dessa två svarar för nära 70 % av alla övernattningar vid fritidsresor). Restrend senaste åren är följande:

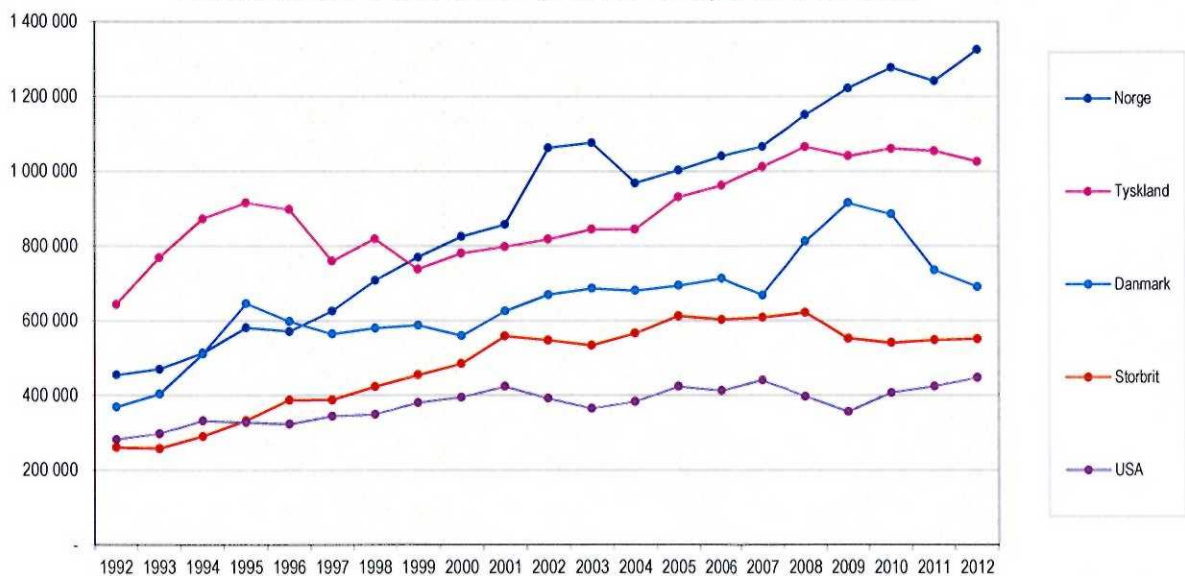
- ▲ Vi gör hellre flera längre övernattningsresor än få korta, mätt i avstånd, gäller inte dagresor.
- ▲ Resan blir kortare, mätt i tid (mer weekendresande eller kortveckosemester).
- ▲ Vi kräver större innehåll i resan, mer att göra.
- ▲ Vi kräver större tillgänglighet, kortare tid att ta oss till resmålet.

UTVECKLING FÖR VIKTIGA NATIONALITETER

Det utländska resandet till Sverige har ökat mycket de senaste åren. För övernattningar hos släkt och vänner i Sverige, enligt TDB, avser detta mest från de nordiska grannländerna samt Tyskland, USA, Polen och Storbritannien. Här märks också stora ökningar från länder där Sverige haft stor invandring, staterna på Balkan, Iran och Thailand, men också från Frankrike och Spanien.

För hotell, stugbyar och vandrarhem visas här två diagram för de 10 största nationaliteterna. Det första avser de fem största och det andra visar nationaliteterna på plats 6-10. Camping är inte medtaget då denna kategori inte särredovisat flera av nationaliteterna. Under 2012 var det 3 330 819 utländska övernattningar på camping, en minskning med - 4,4 % från 2011. Fyra nationer, Norge, Danmark, Tyskland och Nederländerna svarade för nästan 90 % av dessa (89,4 %). Norge har 55,5 % av alla utländska övernattningar på camping och tillsammans med Tyskland svarar dessa två för 76 %.

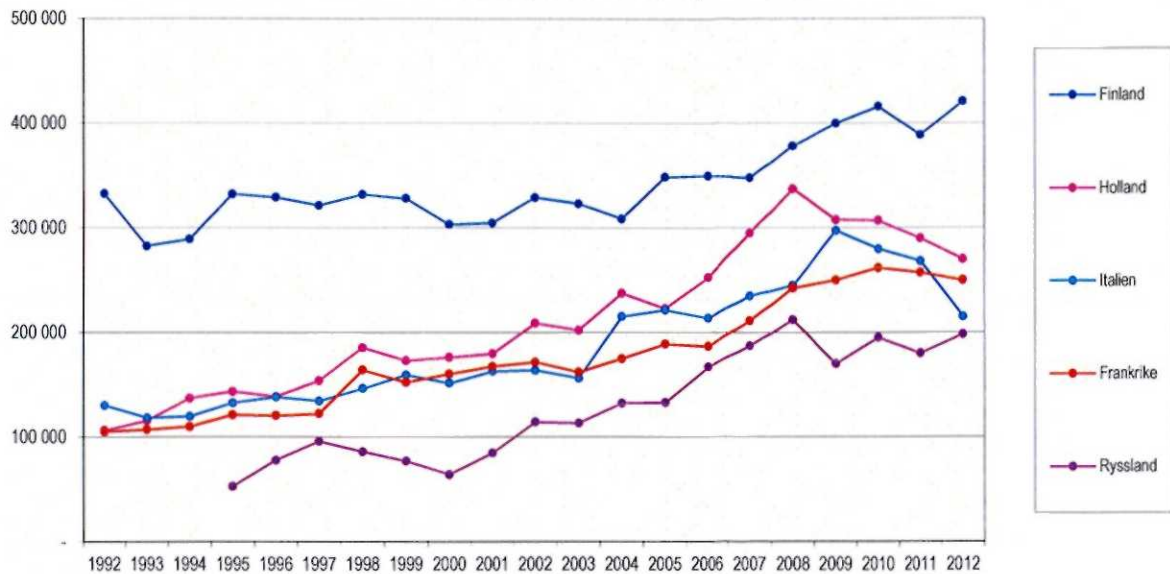
NATIONALITETER HOTELL, STUGBYAR, VANDRARHEM



Diagrammen blir lite annorlunda om de visas enbart för hotellen. Fyra nationer har många övernattningar i stugbyar och vandrarhem, Norge, Tyskland, Danmark och Nederländerna. Motpolen är exempelvis Italien, Frankrike, USA och Japan som har få övernattningar i dessa boendeformer. Sett på längre sikt har många nationer en positiv utveckling, undantaget är USA. Största ökningar senaste åren har Norge. För danskar är skidåkning viktigt och snöbristen 2011 och 2012 innebar minskat antal övernattningar.

De fem största nationerna har 51 % av alla utländska övernattningar i hotell, stugbyar och vandrarhem. Om även camping inräknas ökar dominansen för Norge, Tyskland och Danmark. Utländska fritidshusägare i Sverige kommer också från dessa tre länder.

NATIONALITETER HOTELL, STUGBYAR, VANDRARHEM



Observera att diagrammen har olika skalor, samt att Ryssland bara finns särredovisat från 1995. Tabellen nedan visar utvecklingen för de 15 största nationaliteterna de senaste åren. De enda europeiska nationer som visar större procentuell ökning 2012 var Polen och Ryssland, men i volym ökade Norge mest. Utländska övernattningar ökade med + 1,6 % 2012, varav utomeuropeiska övernattningar ökade med + 6,3 %. Det finns bara ytterligare två nationer som har mer än 70 000 övernattningar och det är Belgien med 97 721 och Österrike med 72 429. Därefter följer Australien, Kanada och Estland på platserna 18-20.

15 STÖRSTA NATIONALITETER ÖVERNATTNINGAR I HOTELL, STUGBYAR OCH VANDRARHEM

| | 2009 | Ändring fr 2008 | 2010 | Ändring fr 2009 | 2011 | Ändring fr 2010 | 2012 | Ändring fr 2011 |
|------------------|-----------|--------------------|-----------|--------------------|-----------|--------------------|-----------|--------------------|
| 1 Norge | 1 221 622 | + 8,0 % | 1 276 949 | + 4,5 % | 1 241 149 | - 2,5 % | 1 324 821 | + 7,3 % |
| 2 Tyskland | 1 040 571 | - 0,3 % | 1 059 881 | + 1,9 % | 1 053 755 | - 0,3 % | 1 026 031 | - 1,9 % |
| 3 Danmark | 914 727 | + 17,2 % | 884 522 | - 3,3 % | 735 060 | - 16,7 % | 690 649 | - 6,0 % |
| 4 Storbritannien | 552 097 | - 10,0 % | 540 222 | - 2,2 % | 547 798 | + 0,2 % | 551 373 | + 0,5 % |
| 5 USA | 356 313 | - 9,4 % | 406 626 | + 14,1 % | 423 769 | + 3,9 % | 447 503 | + 6,5 % |
| 6 Finland | 399 593 | + 7,7 % | 415 769 | + 4,0 % | 388 657 | - 6,2 % | 420 649 | + 9,1 % |
| 7 Nederländerna | 307 779 | - 6,7 % | 307 126 | - 0,2 % | 290 081 | - 5,8 % | 270 038 | - 6,1 % |
| 8 Frankrike | 249 867 | + 4,7 % | 261 664 | + 4,7 % | 257 319 | - 2,1 % | 250 006 | - 2,3 % |
| 9 Italien | 297 206 | + 22,1 | 279 768 | - 5,9 % | 268 191 | - 4,3 % | 215 151 | - 19,0 % |
| 10 Ryssland | 169 837 | - 17,7 % | 195 201 | + 14,9 % | 180 117 | - 7,5 % | 198 280 | + 11,1 % |
| 14 Polen | 142 378 | + 1,6 % | 110 205 | - 22,6 % | 135 537 | + 22,2 % | 167 327 | + 25,2 % |
| 12 Schweiz | 140 701 | + 11,2 % | 152 021 | + 8,0 % | 156 595 | + 2,6 % | 164 890 | + 5,0 % |
| 13 Kina | 95 624 | - 5,2 % | 110 549 | + 15,6 % | 146 354 | + 32,1 % | 162 436 | + 11,1 % |
| 11 Spanien | 171 201 | + 2,1 % | 177 541 | + 3,7 % | 169 804 | - 4,5 % | 136 014 | - 19,6 % |
| 15 Japan | 92 316 | - 8,6 % | 95 995 | + 4,0 % | 93 356 | - 2,4 % | 100 910 | + 8,7 % |

Källa: SCB/Tillväxtverket.

DEFINITION AV TURISM

Alla beräkningar är gjorda för att följa "Turismens begreppsnyckel", utgiven av Turistdelegationen 1995. Definitionen är framtagen av World Tourist Organization (WTO) på uppdrag av FN där den antogs 1993. Turistdelegationen har svarat för att anpassa denna till svenska förhållanden samtidigt som det fastställts att alla länder inom EU skall följa samma beräkningsprinciper. Turistdelegationens verksamhet flyttades till Nutek 2006 som numera ingår i Tillväxtverket.

Grunddefinitionen: Aktiviteter som företas av en person som reser från ordinarie bostadsort för övernattnig eller dagbesök. Avsikten kan vara såväl arbete som fritid.

Definitionen innehåller ett antal undantag (som inte är turism) där de viktigaste kan sammanfattas med att man av olika anledningar är tvungen att åka till en viss plats. De viktigaste av dessa är följande: Arbetspendling, sjukvård, ordinarie skolgång, militärtjänstgöring, ambassad- och konsulatpersonal, asylsökande (invandrarförläggningar).

"Turismens begreppsnyckel" fastställer också att det är resenärens konsumtionsutlägg som skall beräknas. Dessa utlägg avser: logi, livsmedel, restaurang, transport, shopping och aktiviteter.

Turismen delas upp i tre former: Inhemsk, inresande och utresande

Enligt Tillväxtverket kan dessa former nyttjas för ett geografiskt område, t ex församling, kommun eller län. Indelningen, kombinerad med basdefinitionen "utanför ordinarie bostadsort", innebär att vi har beräknat effekterna för dem som rest till ett område utanför ordinarie bostadsort, men till ett annat administrativt område.

Denna rapport redovisar inresande turism och även inhemsk för övernattningar utanför ordinarie bostad. För att få ett resultat på totala rese- och turistindustrin måste utresande turism, genomfartsresenärer och regional shopping läggas till.

Utresande turism/regional shopping

Den utresande turismen avser personer som reser ut från det egna området (där de är bosatta). En stor del av deras utlägg stannar kvar i området i form av utlägg för resan. Dessa ger omsättning och sysselsättning för främst persontransporter med taxi-, tåg-, buss- och flygtrafik samt resebyråer.

För att få med regional shopping mellan olika kommuner kan resvaneundersökningen (RVU) från Statistiska Centralbyrån (SCB) nyttjas och kombineras med regional omsättningsstatistik. Nämda delar måste läggas till den inresande turismen för att erhålla totala rese- och turistindustrin. Det finns dock ingen anledning att göra beräkningar för dessa eftersom färdiga fakta kan erhållas från SCB regionala omsättningsstatistik, något som RESURS levererar till många kunder.

KÄLLOR

För att beräkna turismens effekter måste alla övernattningar och besök till området kartläggas och den konsumtion som följer av dessa besök och övernattningar specificeras. Sådana uppgifter kommer från:

SCB Inkvarteringsstatistik

Statistiska Centralbyrån (SCB) tar, på uppdrag av Tillväxtverket, in inkvarteringsstatistik för hotell, stugbyar, vandrarhem, camping (från 2008) och kommersiellt förmedlad stuguthyrning (kallad SoL, som står för kommersiell uthyrning av stugor och lägenheter).

För varje enskild natt rapporterar hotell, stugbyar och vandrarhem hur många rum de sålt och hur många gäster de haft, nationalitet för gästerna, logiintäkt samt, för hotellen, målgrupp för rumsförsäljningen. Svarefrekvensen ligger på knappt 90 % och de som inte svarar vägs i förhållande till likvärdiga anläggningar och i förhållande till tidigare års redovisning. I övrigt gäller följande:

Hotell

Alla hotell som har minst fem rum eller nio bäddar skall lämna statistik till SCB. Förutom ovanstående information skall hotellen ange målgrupp för gästerna som avser en ekonomisk uppdelning enligt följande:

- ▲ Affärgäst: En person som betalar fullt ordinarie pris, normalt måndag till torsdag.
- ▲ Konferensgäst: En person som bor och konfererar på samma hotell.
- ▲ Grupp-gäst: En person som ingår i en grupp och betalar enligt speciellt gruppris.
- ▲ Fritidsgäst: En person som betalar weekend- eller sommarpris.

Målgrupperna avser alltså en ekonomisk uppdelning och detta kan ge en missuppfattning om vilka gäster som verkligen funnits. Problemen kan sammanfattas enligt följande:

- ▲ En affärgäst som övernattnat en söndag kväll på grund av ett tidigt möte måndag morgon registreras som fritidsgäst eftersom övernattningen betalas som weekendpris.
- ▲ En fritidsgäst som vill se ett idrottsevenemang en vardagkväll registreras som affärgäst eftersom denne betalar fullt ordinarie pris.
- ▲ En hotellgäst som deltar i en konferens som inte sker på hotellet som denne bor på registreras som affärgäst om övernattningen sker måndag till torsdag eller fritidsgäst under helger.

Stugbyar/Vandrarhem

Alla vandrarhem med mer än nio bäddar skall lämna statistik till SCB och stugbyar med mer än fem stugor eller 20 bäddar skall också lämna statistik. Med stugby avses att anläggningen skall ha en gemensam reception som skall vara bemannad dagtid. Stugbyar och vandrarhem har normalt sämre svarefrekvens än hotellen. Vandrarhem kan delas upp i två grupper, VF som avser vandrarhem tillhörande STF (Svenska Turistföreningen) och VO som avser övriga vandrarhem.

Camping

Alla campingplatser som är öppna för alla skall lämna statistik till SCB. De enda undantagen är några campingplatser som bara är öppna för medlemmar och som därmed inte tar emot spontangäster. Fram till 2007 beräknades camping som campingnätter (antal tält, husvagnar och husbilar per natt) multiplicerat med 3,134 (beräknat antal personer i varje enhet). Siffran 3,134 avser en undersökning som gjordes för mer än 15 år sedan och när SCB tog över statistiken 2008 tog man in uppgifter på faktiskt antal övernattningar. Det visade sig då att det bodde betydligt färre personer i varje enhet.

Övernattningar på camping registreras för husvagn/husbil, tält, campingstuga respektive lägenhet. För camping finns bara en mindre uppdelning på nationalitet. Detta beror på att de stora volymerna på camping främst avser ett fåtal nationaliteter.

SoL, Stugor och lägenheter uthyrda via förmedling

Det finns ett stort antal företag, organisationer, mm, som förmedlar uthyrning av privata stugor och lägenheter. Dessa rapporterar deras förmedlade övernattningar till SCB. Denna form av statistik finns bara uppdelad på län eftersom många uthyrare inte registrerar i vilken kommun deras enheter finns.

SCB Handelsstatistik

Omsättningsstatistik finns för varje bransch, t ex restauranger, bensinstationer och hotell. I statistiken redovisas bland annat antal företag, omsättning och sysselsättning. RESURS har statistik på detta för alla branscher som påverkas av turismen och för alla kommuner i Sverige, år för år de senaste 20 åren.

Alla företag indelas i branscher enligt en speciell kodning kallad SNI (Svensk näringslivsindelning). Denna justerades senast under 2007 till "SNI 2007". Detta innebar en bättre indelning av företag i respektive bransch. Detta har nyttjats från 2010 års resultat i denna rapport.

Data från omsättningsstatistiken används också för beräkning av sysselsättningseffekterna av turismen. Detta har åstadkommit genom ett samarbetsprojekt mellan RESURS och SCB där två databaser har korskörts för att få fram omsättning per anställd i respektive bransch med fördelning ner till kommunnivå.

Rese- och TuristDataBasen, TDB®

TDB startades i full skala 1989 av Sveriges Turistråd. Nu drivs TDB av RESURS och är ett registrerat varumärke. TDB är en marknadsundersökning där 24 000 slumpmässigt utvalda svenskar (minst 2 000 per månad) tillfrågas om sitt resande. Totalt finns data på 500 000 dokumenterade resor i databasen.

Genomförandet av TDB har granskats av ledande svensk expertis vid sex olika tillfällen utan anmärkning. Månadsvis genomförs också kvalitetssäkringar av databasen. Exempelvis använder Tillväxtverket data från TDB vid leveranser av svensk officiell statistik till EU.

Trots uppdelning på många boendekategorier och på svenska län erhålls en bra regional statistik för alla län. Vid hopslagning av data för flera år finns även bra kommunala data för flertalet svenska kommuner. I TDB finns uppgifter på svenskarnas (bosatta i Sverige) resor, övernattningar, boendeform vid övernattning och antal i hushållet som var med på resan. Vidare vad de spenderat under resan, såväl hemma, under resan och på resmålet och på vilka branscher de spenderat pengarna, färd sätt, bokningsform, syfte med resan och mycket annat.

TDB ger data för alla svenska övernattningar utanför den egna bostaden, oavsett boendeform. Totalt görs en uppdelning på 25 olika boendeformer där övernattningar hos släkt och vänner samt i egna fritidshus är de två största kategorierna. Utländska övernattningar erhålls från SCB (se rubrik ovan) avseende kommersiella övernattningar. RESURS har data på utländska övernattningar hos släkt och vänner, samt genom egna undersökningar, data på utländska övernattningar i fritidshus. Det senare avser främst södra Sverige och kommuner som gränsar mot Norge.

I TDB finns även fakta om utländska övernattningar hos släkt och vänner i Sverige. Detta bygger på 24 000 intervjuer från 2012 och ger ett bra resultat totalt för Sverige, men också för län och större orter. Dessa data finns också med uppdelning på nationalitet och resmånad. Fram till 2011 byggde resultatet på 6 000 årliga intervjuer där korrespondenterna tillfrågades om antal utländska övernattningar det senaste året. Från 2012 intervjuas om utländska övernattningar senaste månaden vilket innebär att "glömskeeffekten" blir mindre.

Övrigt

Resestatistik för vägar, tåg och flyg levereras från Transportstyrelsen och ShipPax Information i Halmstad svarar för färjestatistik.

GENOMFÖRANDE

För området har vi ställt i ordning en "Anläggnings-sammanställning". Där finns alla basfakta samlade för alla kategorier. Källorna är följande:

Övernattningar/besök

Kommersiella övernattningar, hotell, stugbyar, vandrarhem och camping kommer från SCB/Tillväxtverket. Utnyttjande av privata fritidshus, släkt/vänbesök, vild camping och andra boendeformer kommer från TDB, till viss del även camping och även dagbesök avseende resor över 10 mil, enkel väg. Enligt internationell definition räknas alla övernattningar i fritidshus som "turistiska" oavsett var huset är beläget.

Från TDB kommer också data på utländska övernattningar hos släkt och vänner i Sverige. Dessa data bygger på intervjuer med 24 000 hushåll från och med 2012.

Utlägg/utläggsmönster

Besökarnas utlägg och utläggsmönster är tagna från TDB. Observera att samtliga utlägg och omsättningstal är inklusive moms. Med utläggsmönster avses vilka branscher som besökaren spenderar pengar på, allmänt kallat "Turistkronan".

Från 2009 har RESURS anpassat "Turistkronan" för regionala och lokala turistområden. Sverige har här delats in i olika "turistklasser", där varje område/"klass" består av kommuner med likartad storlek och likartad turism. Närmare information kan erhållas från RESURS.

Från 2009 använder RESURS också den logiintäkt som hotellen rapporterar till SCB som grund för den totala konsumtionen för hotellgästerna.

Sysselsättning/Skatteintäkter

För att få fram sysselsättning har omsättningen för varje bransch dividerats med omsättning/anställd i respektive bransch. Här har RESURS unika fakta för varje enskild kommun i Sverige. Skatteintäkterna bygger på kommunens egna skatteintäkter i förhållande till skatteutjämning och invånarantal, samt utdebitering av kommunal- och landstingskatt, alla uppgifter kommer från SCB.

TuristEkonomiska Modellen, TEM[®]

Samtliga uppgifter har databehandlats i en modell, TEM, speciellt anpassat för ändamålet och dessutom i enlighet med den fastställda definitionen. Modellen introducerades av Turistrådet 1988 och ägs numera av RESURS, samt är ett registrerat varumärke.

PRESENTATION AV RESURS

RESURS för Resor och Turism i Norden AB är ett konsultföretag inom resor och turism, bildat 1987 som dotterbolag till dåvarande Sveriges Turistråd (ägt till vardera hälften av Staten och turistnäringen) och privatägt sedan 1992.

RESURS är helt oberoende i förhållande till det offentliga, branschorganisationer och kommersiella aktörer. RESURS verkar uteslutande inom sektorn resor och turism.

RESURS' affärsområden är:

- ▲ Turistekonomiska effektberäkningar och statistik, bl.a. för Tillväxtverket och huvuddelen av Sveriges kommuner.
- ▲ Marknadsundersökningar för konferensmarknaden, affärsresor, varumärken och evenemang.
- ▲ Strategisk planering, destinationsutveckling, marknads- och produktkunskap, affärsanalyser (t.ex. bedömningar av hotelletablering eller utbyggnad, skapande av attraktioner, nöjesparker, museer) och produktutveckling.
- ▲ RESURS äger **TuristEkonomiska Modellen (TEM[®])**, en modell för beräkning av ekonomiska, sysselsättnings- och skattemässiga effekter av resor och turism, evenemang och investeringar. RESURS har utfört effektberäkningar av turismens betydelse för samhällsekonomin totalt och fördelat på branscher, sysselsättning och skatteeffekter för mer än 230 av Sveriges 290 kommuner.
- ▲ RESURS äger och driver **Rese- och TuristDataBasen (TDB[®])**. Vi intervjuar varje år 24 000 svenskar om deras affärs- och fritidsresor i Sverige och till utlandet. TDB har arbetat sedan 1989 och c:a 100 svenskar intervjuas dagligen, året runt, om sina resor. I TDB ställs frågor om antal resor, övernattningar, boendeform, färd sätt, syfte, boknings sätt, spenderade pengar och mycket annat. Totalt finns data om mer än 500 000 resor i TDB.

TURISTBYRÅ- AUKTORISATION 2014



Auktorisationsavtal
Kontaktuppgifter
Grunduppgifter
Krav och rekommendationer
Underskrifter

Auktorisationsavtal (grön/vit)

Visita auktoriserar svenska turistbyråer i enlighet de auktorisationskrav som fastställts av Turistbyråauktionens auktorisationsnämnd. Auktorisationsnämnden är, på Visitas uppdrag, beslutande organ avseende Turistbyråauktionen. Visitas dotterbolag Svensk Klassificering AB utför och administrerar auktorisationen.

För att turistbyrå ska kunna auktoriseras krävs att turistbyråns huvudman (kommun, bolag, förening, stiftelse, firma) har sökt och erhållit medlemskap i Visita (ansökan på separat blankett).

För att turistbyrå ska kunna auktoriseras krävs att den verksamhet som bedrivs i turistbyråns besökslokal/på turistbyråns besöksyta huvudsakligen består av turistbyråverksamhet som den framgår av detta avtal och av auktorisationens villkor.

Auktoriserad turistbyrå har rätt att utan särskilt medgivande använda sig av det grön/vita registrerade varumärket (i-skylden) i sin skyltning och övriga kommunikation som hänvisar till turistbyråns geografiska läge, allt i den mån användningen ej strider mot lag eller detta avtal.

Undertecknad turistbyrå förbinder sig:

1. Att följa auktorisationsnämndens respektive Svensk Klassificering AB:s beslut rörande auktorisationen och dess tillämpning.
2. Att bibehålla de minimikrav som auktorisationen ställer på turistbyrå, dess medarbetare, dess verksamhet och dess marknadsföring under den tid avtalet gäller.
3. Att aktivt samla kunskap om, och söka dialog med, destinationens övriga turistföretag.
4. Att se till att korrekt och komplett ifylld samt undertecknad auktorisationshandling, fastställd av auktorisationsnämnden, kommer Visita tillhanda inom utsatt tid.
5. Att medge att kontroll av uppfyllandet av auktorisationens krav utförs av regional turistorganisation och/eller behörig inspektör utsedd av auktorisationsnämnden eller Svensk Klassificering AB.
6. Att erlægga den av Visita fastställda årliga auktorisationsavgiften mot faktura: 3 098 kr för helårsöppen turistbyrå, 1 649 kr för delårsöppen byrå. Priset avser år 2014 och justeras årligen efter KPI (basmånad oktober).

I det fall auktorisationskraven inte är uppfyllda, meddelas turistbyrå om bristerna. Dessa ska vara åtgärdade och en ny ifylld och undertecknad auktorisationshandling insänd inom tre månader från det att meddelande om bristerna erhållits.

Om auktorisationen upphör att gälla på grund av auktorisationsnämndens beslut eller uppsägning från turistbyråns sida förlorar turistbyrå rätten att använda sig av det grön/vita registrerade varumärket (i-skylden) i sin skyltning och kommunikation.

Detta avtal gäller till och med den 31 december 2014.

Underskrifter, se sida 9 i detta auktorisationsdokument.

Kontaktuppgifter turistbyrå

Turistbyrån

| | |
|--------------------|---------|
| Turistbyråns namn | |
| Besöksadress | |
| Postadress | |
| Postnr/ort | |
| Län | |
| Telefon | Telefax |
| E-post | |
| Webadress/adresser | |
| | |

Kontaktperson 1 på turistbyrån

| | |
|----------------------|-------|
| Kontaktperson 1 namn | |
| Befattning | |
| Telefon | Mobil |
| E-post | |

Kontaktperson 2 på turistbyrån

| | |
|----------------------|-------|
| Kontaktperson 2 namn | |
| Befattning | |
| Telefon | Mobil |
| E-post | |

Kontaktuppgifter huvudman/ägare av turistbyrå (kommun, bolag, förening, stiftelse eller firma)

Kontaktperson hos huvudman/ägare

| | |
|--------------------|-------|
| Kontaktperson namn | |
| Befattning | |
| Telefon | Mobil |
| E-post | |

Uppgifter om huvudman/ägare

| | |
|--|---------|
| Kommunens, bolagets, föreningens, stiftelsens eller firmans organisationsnummer | |
| Kommunens, bolagets, föreningens, stiftelsens eller firmans namn | |
| Postadress | |
| Postnr/ort | |
| Telefon | Telefax |
| E-post | |
| Webadress/adresser | |
| Organisationsform (kryssa) | |
| <input type="checkbox"/> Kommun <input type="checkbox"/> Bolag (AB/HB/KB) <input type="checkbox"/> Ek. för. <input type="checkbox"/> Ideell förening <input type="checkbox"/> Stiftelse <input type="checkbox"/> Enskild firma | |

Fakturaadress auktorisationsavgift (om annan än ovanstående)

| |
|--------------------|
| Attention/referens |
| Postadress |
| Postnr/ort |

Auktorisation - grunduppgifter (fylls i men påverkar ej auktorisationen)

Antal medarbetare

| | | |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Antal medarbetare omräknat till helårstjänster* | Varav helårsanställda medarbetare | Varav delårsanställda medarbetare |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|

* Helårstjänst = 47 arbetsveckor. Räkna så här:

En turistbyrå med 1 helårstjänst och 3 delårstjänster under 10 veckor =

3 x 10 veckor = 30 veckor. 30 veckor av 47 = 0,65 helårstjänster. Plus den helårsanställda, totalt 1,65.

I de andra två rutorna: 1 helårsanställd och 3 delårsanställda.

Öppethållande

- Helårsöppen turistbyrå Delårsöppen (ej helårsöppen) turistbyrå

Läge och lokal

Turistbyrån ligger i en, ur turistisk synpunkt, lättillgänglig lokal Ja

Tydlig vägvisning till turistbyrån finns Ja

Lokalerna, inkl. entré, är handikappanpassade Ja

Det finns handikaptoalett i eller i nära anslutning till lokalen Ja

Om turistbyråverksamheten bedrivs på en begränsad yta i lokal där annan verksamhet bedrivs, eller om turistbyrån är mobil, bifoga ett eller flera foton av besöksytan och turistbyråskyltningen i lokalen/av den mobila enheten.

Ja, ett eller flera foton bifogas

| | | |
|--|-----|------|
| GPS-position (www.kartor.eniro.se, högerklicka i kartan). Ange i format <i>WGS84 Decimal</i> . | Lat | Long |
|--|-----|------|

Språk

Turistbyrån ger service på följande språk, förutom svenska och engelska:

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

Auktorisation - krav och rekommendationer

| Avsnitt | Minimikrav (grön/vit) | Rekommendation /kommentar | Signatur = kravet uppfyllt |
|--|--|--|-------------------------------------|
| 1. MEDARBETARE | | | (vita fält signeras av TB-ansvarig) |
| 1.1 Utbildning | Tillsvidareanställda medarbetare på turistbyrån är utbildade i enlighet med de utbildningskrav som fastställs av auktorisationsnämnden. Finns inga tillsvidareanställda uppfyller minst en medarbetare på plats nämnda krav. | Visitaakademien erbjuder utbildningen Turism & Värdskap. Se www.visitaakademien.se . Utbildning/erfarenhet som erhållits på annat sätt, på motsvarande nivå, accepteras. | |
| 1.2 Språk | Alla medarbetare behärskar svenska och engelska i tal och skrift. | Kunskaper i andra språk som vanligen efterfrågas, rekommenderas. | |
| 1.3 Bemanning | Turistbyrån är bemannad/öppen för besökare minst 20 timmar per vecka under öppethållandesäsong. | Delårsöppen turistbyrå kan ha en eller flera öppethållandesåsonger under året. Glöm inte för- och eftersäsong, Sverige får fler och fler besökare året om, inte bara sommar och vinter. | |
| Rekommendation: Klädsel, namnskytt | | Medarbetarna bör ha enhetlig klädsel och namnskytt i igenkänningssyfte. Namnskytt bör vara försedd med flagga/flaggor representerande det/de språk som medarbetaren talar. | |
| 2. INFORMATION | | | (vita fält signeras av tb-ansvarig) |
| 2.1 I-skytning | Turistbyrån är väl synligt skyltad med den grön/vita i-skytten. | | |
| 2.2 Avskyltning (endast delårsöppen) | Den grön/vita i-skytten tas bort eller döljs när öppethållandesäsong avslutats. | Detta krav gäller endast delårsöppen turistbyrå och behöver ej signeras av helårsöppen. | |
| 2.3 Information om öppettider | Öppettider och -säsong är anslagna på väl synlig plats på eller vid turistbyrån, med text på svenska och engelska. | Efter turistbyråns stängning bör resenären även ha tillgång till öppettider och allmän turistisk information, exempelvis via broschyrställ, pekskärm, informationstavla, webbhänvisning eller telefonsvarare. Informationen bör finnas på svenska, engelska och ev. ytterligare språk som ofta efterfrågas i regionen. | |
| 2.4 Information om avgifter och betalsätt | Om kortbetalningar <i>inte</i> accepteras ska detta framgå tydligt. Om kort accepteras, ska det tydligt framgå vilka kort som tas emot. | Detta krav gäller endast om turistbyrå tillhandahåller tjänster eller varor mot betalning, behöver i annat fall ej signeras. | |

| Avsnitt | Minimikrav (grön/vit) | Rekommendation /kommentar | Signatur = kravet uppfyllt |
|---|--|---|--|
| 2. INFORMATION (fortsättning) | | | (vita fält signeras av TB-ansvarig) |
| 2.5 Informationsinsamling och förmedling | Turistbyrån samlar in och förmedlar den turistiska information som kan vara av intresse för - och efterfrågas av - besökare, främst lokalt men också regionalt. | Information om större besöksmål i Sverige bör kunna lämnas. Vid insamling av turistisk information: Ha löpande kontakt med lokala och större regionala besöksmål, turistföretag, kultur och idrott. Fokusera på det lokala och unika. | |
| 2.6 Turistiskt material | På turistbyrån finns lokalt och regionalt turistiskt informationsmaterial, antingen i tryckt form eller utskrivningsbart på plats. | I förekommande fall material på svenska, engelska och ev. ytterligare språk som ofta efterfrågas i regionen. Material avseende större besöksmål i Sverige bör finnas tillgängligt. | |
| 2.7 Frågor på distans | Turistbyråns medarbetare svarar på telefonsamtal inom 30 sekunder, antingen personligen eller via telesvarsfunktion. Mail och meddelanden via sociala medier (om sådana hanteras, se 2.8) besvaras senast arbetsdagen efter mottagandet. Brev/fax besvaras inom två arbetsdagar efter mottagandet. | Använd gärna automatiskt svarsmail med öppettider och ”vi arbetar på din förfrågan” eller liknande, även på engelska. | |
| 2.8 Tillgänglighet via Internet | Turistbyrån finns tillgänglig på Internet, på egen webbplats alternativt på företagets, kommunens, regionens, länets, destinationens webbplats. | Turistbyrån bör även finnas på sociala medier (Facebook, Twitter, Instagram), se även 2.7. | |
| 2.9 Språk på Internet | Informationen på Internet finns på svenska, engelska samt ev. andra språk som ofta efterfrågas i regionen. | Översättning av sidor kan ske via Google, kontrollera dock språket! | |
| 2.10 Adress m.m. på Internet | Turistbyråns adress, GPS-koordinater och öppettider finns tillgängliga på Internet. | En karta bör finnas på webbplatsen för att resenären enkelt ska kunna se var i Sverige turistbyrån/destinationen ligger. | |
| 2.11 Uppdatering | Informationen på Internet uppdateras löpande. | Inaktuell information plockas bort dagligen och ny läggs till. Uppdatera gärna med kända evenemang och händelser ett år framåt i tiden. | |
| 2.12 Turistinformation på Internet | Via turistbyråns webb får besökare bred turistisk information om destinationen och om tillgängliga turisttjänster, med text och länkar till lokala turistföretag, logi, mat, aktiviteter och transporter | Broschyrer bör finnas för nedladdning. Information om transporter bör bara läggas ut i form av länkar om turistbyrån avser att utnyttja Visitas kollektiva resegaranti. Turistbyråns webb bör länka till övriga auktoriserade turistbyråer inom länet/regionen, till regional turistorganisation och till Visit Sweden. | |

| Avsnitt | Minimikrav (grön/vit) | Rekommendation /kommentar | Signatur = kravet uppfyllt |
|---|--|--|-------------------------------------|
| 2. INFORMATION (fortsättning) | | | (vita fält signeras av TB-ansvarig) |
| 2.13 Information om auktorisationen | Den grön/vita i-skylden med länk till www.i-touristinfo.com finns på framträdande plats på turistbyråns webb. | i-tourist.se , i-touristinfo.se , i-turist.se , i-turistinfo.se och i-turist.info länkar alla till adressen till höger som leder till Turistbyrå-auktionens officiella webbplats. | |
| 3. MARKNADSFÖRING | | | (vita fält signeras av tb-ansvarig) |
| Rekommendation: Skyltning | | Turistbyråns skyltning är aktuell och uppdaterad efter utbud och årstid för att inspirera besökarna till att utforska destinationen vidare. | |
| 3.1 Internet | Turistbyråns webb följer årstiderna, har inspirerade bildinnehåll och lockande erbjudanden för att skapa reslust till och i destinationen. | Syftet är att stimulera till besök i området. Språk och texter anpassas till målgrupp och media. En struktur som gör det lätt att hitta. | |
| 3.2 Transaktion och konsumtion | Turistbyråns information, inspiration och rekommendationer leder till turistisk konsumtion hos besökarna. | Syftet är att stimulera varje besökare att göra ett köp eller annan transaktion på turistbyrån. | |
| 4. TURISTSERVICE | | | (vita fält signeras av tb-ansvarig) |
| 4.1 Servicenivå | Turistbyrån håller alltid en hög servicenivå, oavsett säsong. | Glöm inte för- och eftersäsong, Sverige får fler och fler besökare året om, inte bara sommar och vinter. | |
| 4.2 Marknadsneutral service och brett utbud | Turistbyrån arbetar marknadsneutralt med utgångspunkt i besökarens önskemål och behov. Turistbyrån ger förslag ur ett brett utbud av aktiviteter, besöksmål, logi, m.m. och framhåller det lokala och unika. | Turistbyrån ska sträva efter att skapa ett nära samarbete med den lokala/regionala besöksnäringen för att därigenom skapa ett brett utbud av turistiska valmöjligheter för besökare. | |
| 4.3 Förmedling av turisttjänster | Turistbyrån förmedlar turisttjänster lokalt och regionalt. | Med förmedling menas exempelvis bokning eller bokningshjälp. | |
| Rekommendation: Betalningsmedel | | Om turistbyrån tar betalt för t ex arrangemang, biljetter eller förmedlingstjänster bör man kunna hantera kortbetalningar. | |
| Rekommendation: Systematisk klagomålshantering | | Turistbyrån hanterar klagomål på ett systematiskt sätt: Logga, hantera, återkoppla och förebygg. | |
| 5. SAMHÄLLSANSVAR | | | (vita fält signeras av tb-ansvarig) |
| 5.1 Alla är välkomna | Turistbyråns medarbetare behandlar alla människor lika och med samma respekt oavsett, kön, ålder, religion, härkomst, sexuell läggning, funktionshinder m.m. | | |

| Avsnitt | Minimikrav (grön/vit) | Rekommendation /kommentar | Kravet uppfyllt |
|--|--|--|-------------------------------------|
| 5. SAMHÄLLSANSVAR (fortsättning) | | | (vita fält signeras av tb-ansvarig) |
| 5.2 Tillgänglighet för alla | Turistbyrån följer lag och lokala föreskrifter rörande tillgänglighet. | Turistbyrån strävar efter att vara fysiskt tillgänglig för alla. | |
| Rekommendation: En hållbar verksamhet | | Turistbyrån strävar efter att bedriva sin verksamhet på ett hållbart sätt och följer kommunens uppsatta miljökrav. | |

Turistbyrån samarbetar med följande regionala turistorganisation eller destinationsorganisation (i förekommande fall)

| | |
|---|--------|
| Den regionala turistorganisationens/destinationsorganisationens namn | |
| Kontaktperson på den regionala turistorganisationens/destinationsorganisationen | |
| Adress | |
| Postnr | Ort |
| Telefon | E-post |

Underskrifter

Undertecknad, behörig representant för turistbyrå eller huvudman angiven på sid 3, förbinder sig att följa auktorisationsavtalet, sid 2 i detta auktorisationsdokument, samt intygar att de signerade auktorisationskraven uppfyllts och att övriga i dokumentet lämnade uppgifter är korrekta.

| | |
|---|-----|
| Datum | Ort |
| Underskrift behörig turistbyråansvarig eller huvudman | |
| Namnförtydligande | |

Komplett ifyllt och undertecknat formulär scannas in och e-postas till
eva.nordqvist@sveklass.se

Alternativt skickas per post i ett exemplar till
Visita/Svensk Klassificering AB
Box 3546
103 69 Stockholm

Auktorisationsnämnden/Visita utfärdar efter godkännande ett auktorisationsintyg som skickas turistbyrån.

Vid frågor om blanketten, kontakta Eva Nordqvist, tel 08-762 74 16, eva.nordqvist@sveklass.se

Vid övriga frågor om auktorisationen, kontakta Clemens Wantschura, cw@visita.se

visita.se/turistinfo

i-touristinfo.com

Österåkers kommun
Upphandlingsenheten

Ärende/nr: dnr
Turistbyråverksamhet 2014-41

Anbudsgivare: _____
Referent: _____

Referensformulär

Anbudsgivaren har uppgivit er som referent avs följande i anbudet beskrivet referensuppdrag:

...

1. Kan du som referent intyga att anbudsgivaren anlåtats för ovanstående beskrivet referensuppdrag samt att uppdraget utförts med god kvalitet och samarbetsförmåga?

JA NEJ

2. Har referensuppdraget utförts under de senaste fyra (4) åren?

JA NEJ

3. Har anbudsgivaren varit ansvarig avtalspart?

JA NEJ

4. Har anbudsgivarens för uppdraget utsedda uppdrags/kundansvarig, projektledare, samordnare eller likvärdig funktion varit lätt att nå och samarbeta med?

JA NEJ

5. Har anbudsgivaren fakturerat i enlighet med avtal?

JA NEJ

6. Skulle du rekommendera Österåkers kommun att anlita anbudsgivaren?

JA NEJ