

LICENSAVTAL INFOPOINT 2015



Inledning	2
Historik	2
Varför InfoPoint?	2
Beskrivning av InfoPoint	3
Rekommenderad arbetsmodell	4
Synliggörande av InfoPoint	5
InfoPoint-systemets fördelar	5
Utmaningar i arbetet med InfoPoints	5
Kriterier för InfoPoints	6
Licensavtal för InfoPoint	8
Underskrift Licensavtal InfoPoint	9

Inledning

2014 års Destinationsdagar beslutade att införa ett InfoPoint-märke (se förstasidan) att användas för att märka upp bemannade turistserviceplatser, s.k. InfoPoints. Man såg ett behov av att kunna märka upp dessa platser på ett sådant sätt att man signalerar till besökare att personligt förmedlad turistisk information finns tillgänglig, men inte i samma utsträckning som på en auktoriserad Tourist Information eller ett auktoriserat Tourist Center.

Fördelen med att fastställa ett särskilt märke för detta tillsammans med riktlinjer för hur de märkta turistserviceplatserna ska fungera, är att besökarna över tid lär sig vad de kan förvänta sig av en InfoPoint-märkt turistserviceplats, vilket är till fördel både för besökarna och för organisatören av turistserviceplatsen, då samma principer gäller över hela landet.

Vi vill understryka att det regelverk och InfoPoint-avtal som finns i detta dokument endast gäller sådana turistserviceplatser som märks upp med Visitas InfoPoint-märke. Det står fortfarande var och en fritt att skapa andra typer av turistserviceplatser märkta på annat sätt. Notera dock att de varumärken som ägs av Visita (InfoPoint-märket, Tourist Information-märket, Tourist Center-märket och Tourist Centre-märket) endast får användas i enlighet med vad som föreskrivs i auktorisationsavtal och föreliggande InfoPoint-licensavtal. All annan användning av dessa varumärket är förbjuden.

Endast auktoriserad Tourist Information/Tourist Center har möjlighet att märka upp turistserviceplatser med InfoPoint-märket. Detta förutsätter dock att man förbinder sig att följa reglerna för märkets användning enligt licensavtalet i detta dokument, genom att underteckna avtalet och skicka in det till Visita. Ingen avgift tas ut för detta.

Historik

Turistserviceplatser har av den typ som avses här redan införts på flera håll i landet, dock under lite olika beteckningar och med olika märkning. I Örebro våren 2013, i Skaraborg, Östergötland och Smålands högländ samt kring Storsjöbygden somrarna 2013 och 2014. De erfarenheter som samlats i dessa projekt har Destinationsrådet i möjligaste mån försökt ta tillvara vid utformningen av regelverket rörande nationella InfoPoints.

Varför InfoPoint?

Eftersom möten mellan människor är det som uppskattas mest av besökare vid sidan av våra reseanledningar, är ett gott värdskap en stor del av grunden till merförsäljning inom besöksnäringen. Människor är marknadsföringens kraftfullaste medel. Och eftersom vi önskar att det ska vara lätt att vara gäst så är InfoPoints ett bra arbetssätt för att skapa engagemang och få fler besökare att upptäcka mer av det turistiska utbudet inom ett område.

De senaste årens tekniska utveckling har revolutionerat informationsöverföringen. Detta är mycket påtagligt när det gäller turistinformation. Tidigare var turistbyråerna ofta den enda informationskanalen för besökarna. Idag finns oändligt många fler kanaler, men endast ett fåtal erbjuder de fördelar som det personliga mötet innebär. Dock har besökarnas anledning att uppsöka en turistbyrå blivit färre, exempelvis kartor och enkla frågor om öppettider och liknande är idag lätta att få svar på via andra kanaler.

Därför är det viktigt för destinationer/områden att arbeta uppsökande för att nå sina besökare med personliga möten för att både kunna visa upp ett gott värdskap och stimulera till att förlänga vistelsen. Att så också är fallet, visar det pilotprojekt som genomfördes sommaren 2014 av Bergs kommun i Storsjöbygden (Framtidens Turistinformation) då 19 % av de tillfrågade besökarna på InfoPoints angav att besöket fått dem att ändra sina planer och 9 % stannade längre än de tänkt från början.

Ett gott värdskap är konsten att få människor att känna sig välkomna. Det handlar om att se de vi möter som människor som vi kan hjälpa till en bättre dag, eller ge en bättre upplevelse. Ett gott värdskap rymmer begrepp som service, bemötande, kvalitet, vänskap och gästfrihet. Utgångspunkten är ett välkomnande och öppet förhållningssätt till människor och situationer vi möter. Man kan uttrycka värdskap på en mängd olika sätt. Några tankvärda exempel:

Värdskap är...

- ...när man inte bara tänker på sitt
- ...att lära sig mer om någon annan människa
- ...sådant som känns i hjärtat
- ...när man får något utan att behöva be om det
- ...när man gör något fast man inte måste
- ...när ens gäst får en ännu bättre upplevelse än vad den förväntade sig
- ...att genom sig själv få andra att känna sig värdefulla

Beskrivning av InfoPoint

En InfoPoint är en enklare, bemannad turistinformation (turistserviceplats), knuten till ett auktoriserad Tourist Information/Tourist Center. En InfoPoint kan vara en fast eller rörlig plats dit besökare naturligt söker sig.

- En InfoPoint kan vara en hotell-/campingreception, ett café, en flygplats, ett galleri/konstutställning/konsthantverkare, en gårdsbutik, en bensinmack etc. Det väsentliga är att den är lokaliserad till ett besöksmål, en plats dit besökare naturligt söker sig.
- En InfoPoint kan vara tillfällig; på en badstrand, vid ett längdåkningsspår, i anslutning till ett evenemang, ambulerande i bil eller på cykel, etc.
- En InfoPoint ska vara bemannad, t ex av en uppdragstagare på de aktuella platsen, se exemplen ovan. Den kan, men är normalt inte, vara bemannad av personal från ett Tourist Center eller Tourist Information.
- En InfoPoint tillhandahåller ett basutbud av broschyrer för den egna destinationen samt information om kringliggande destinationer utifrån besökarnas behov.
- En InfoPoint kan, men måste inte, erbjuda digital information, t ex via en publik dator eller surfplatta. Om en InfoPoint kan erbjuda fritt Wi-Fi är det ett stort plus.
- Liksom en Tourist Information/Tourist Center ska en InfoPoint sträva efter att ge objektiv information utan att bli opersonlig. Många gäster besöker en InfoPoint för att få hjälp att sälla bland all information. En InfoPoint ska hjälpa besökaren att hitta relevant information.

- Där det finns ett etablerat, organiserat och avtalsgrundat samarbete över kommungränserna är det möjligt att inrätta en InfoPoint i en kommun som själv saknar auktoriserat Tourist Center eller Tourist Information. Ansvar för denna InfoPoint ligger hos den som har tecknat licensavtal med Visita. Sådana samarbeten utvärderas i slutet av året.
- En InfoPoint ska alltid vara märkt med av Destinationsrådet fastställd InfoPointdekal med årtalsangivelse.

Rekommenderad arbetsmodell

- Årlig utbildning för InfoPoints: Övergripande kunskap om hur svensk turism är organiserad, grundläggande turismkunskap för området, värdskap och InfoPoints funktion. Presentation av vanligast förekommande websidor, broschyrer och annat informationsmaterial. Framför allt: genomgång av de vanligast förekommande frågorna inom aktuell destination/aktuellt område.
- Rådgivning inför utformningen av InfoPoint som del av annan verksamhet.
- Rådgivning kring rekommenderat broschyrutbud. Omfattningen av broschyrutbudet bestäms i samråd mellan Tourist Information/Tourist Center och InfoPoint.
- Träffar för InfoPoints. Exempelvis före och efter säsong, aktuella ämnen, feedback från besökare etc.
- Studieresa inom destinationen/området eller motsvarande information för att öka kännedomen och underlätta för personal vid InfoPoint att svara på frågor.
- Löpande kommunikation/info om vad som är på gång i destinationen, exempelvis större evenemang och möten.
- InfoPoints namn och adress publiceras på auktoriserad Tourist Information/Tourist Centers nätsida samt på relevanta andra platser, exempelvis lokala turistkartor. Telefonnummer och mail bör ej anges eftersom InfoPoints i första hand finns till för besökare på plats.
- Det är en fördel om det finns tillgång till en dator/läsplatta så att personal vid en InfoPoint kan hjälpa besökare att få svar på sina frågor.
- Det är en fördel om det finns tillgång till Wi-Fi vid InfoPoints så att besökare kan söka via egna mobila enheter. Wi-Fi kan vara ett sätt att locka in besökare och på så sätt öka merförsäljningen för en destination/ett område.
- Ersättning: Utgår generellt sett inte. Tanken är att den organisation som önskar vara en InfoPoint, gör det för att vara en del av det turistiska utbudet, värdskapet för destinationen/området. InfoPoint-delen kan bli ett komplement som tillsammans med organisationens övriga utbud lockar in besökaren.

Synliggörande av InfoPoint

- Grön/vitt InfoPoint-årsmärke vid entré.
- Grön/vitt InfoPoint-årsmärke vid bordsställ/broschyrställ.
- Egenproducerat diplom som kan hängas upp på lämplig plats för att delvis också visa besökare vad InfoPoint är (med kort beskrivning av InfoPoint).
- InfoPoint bör ges rätt att ange att de är en InfoPoint i egen kommunikation: InfoPoint årsmärke samt kort beskrivning.
- Övrig skyltning av InfoPoint i samråd med auktoriserad Tourist Information/Tourist Center.
- Om det finns en årlig besöksnäringsträff inom destinationen/området så kan det vara en god idé att presentera kommande års InfoPoints vid en sådan - som en slags utmärkelse.

InfoPoint-systemets fördelar

- Ökad närhet till besökaren.
- Ökat samarbete/engagemang mellan Tourist Information/Tourist Center och InfoPoint-innehavarna.
- InfoPoints fungerar bra både i stora och små destinationer/områden/kommuner.
- Företag ser det som attraktivt att vara en InfoPoint.
- Hög effekt till relativt låg kostnad.

Utmaningar i arbetet med InfoPoints

- Alla platser fungerar inte lika bra.
- En utmaning att se till att budskapet förs vidare i respektive organisation.
- Risk att besökarna förväxlar en InfoPoint med Tourist Information/Tourist Center och blir besvikna över att inte få full service.
- Risk att personal vid InfoPoints förväxlar sin egen verksamhet med Tourist Information/Tourist Center och t ex börjar använda de gröna i-skyltarna som är reserverade för auktoriserade Tourist Information/Tourist Center.

Kriterier för InfoPoints

Avsnitt	Kriterier	Kommentar
1. Licensavtal med Visita om användande av InfoPoint-märket	För att kunna inrätta InfoPoint-märkta turistserviceplatser ska licensavtalet i detta dokument undertecknas och skickas in till Visita.	Licensavtalet ska undertecknas av behörig representant för auktoriserad Tourist Information, auktoriserat Tourist Center (eller huvudman för något av dessa). Endast ett avtal behöver tecknas, oavsett antalet InfoPoints som ska omfattas.
2. Ansvar för att kriterierna uppfylls	Licensinnehavaren ansvarar för att kriterierna följs och att den eller de InfoPoints man inrättar uppfyller kriterierna.	Licensinnehavare är den auktoriserade Tourist Information/Tourist Center som tecknat licensavtalet.
3. Avtal mellan Licensinnehavaren och InfoPoint	Licensinnehavaren tecknar årligen avtal med den externa part som bemannar/driver en InfoPoint. Av avtalet ska framgå: - Gällande kriterier för InfoPoint - Ansvarig person på resp. InfoPoint - Vilken utbildning som ev. krävs - Skyltning - Löptid: Maximalt ett kalenderår i taget - Skyldighet att avlägsna årsmärke och skyltning om avtalet upphör att gälla.	Avtal krävs ej när InfoPoint bemannas/drivs av Licensinnehavarens egna medarbetare. Avtalsskrivningen blir en naturlig avstämning rörande lämpligheten att fortsätta InfoPoint-verksamheten på platsen. Årsmärken (se nedan) överlämnas lämpligen vid avtalsskrivningen.
4. Ansvarig för InfoPoints hos Licensinnehavaren	Licensinnehavaren utser InfoPoint-ansvarig/a för kontakterna med de InfoPoints man inrättar. InfoPoint-ansvarig ska: - Ha en regelbunden dialog med de InfoPoints man inrättar - Besöka dessa minst 1 gång/år - Se till att kriterier och avtal följs - Säkerställa att kvalitet och service upprätthålls - Ansvara för att personalen på respektive InfoPoint får de kunskaper och den information som krävs för uppdraget.	
5. Återrapportering till Visitas Destinationsråd	Vid slutet av året ska Licensinnehavaren lämna rapport om InfoPoint-verksamheten till Destinationsrådet, via blankett som skickas ut av Visita.	
6. Märkning av InfoPoint	InfoPoint ska vara väl synligt märkt med aktuell InfoPoint årsdekal, i entré eller motsvarande samt vid eller på broschyrställ Licensinnehavaren överenskommer med InfoPoint om övrig skyltning och hur kostnaden för sådan ska fördelas.	InfoPoint-årsdekal beställs av Turistbyråshopen, www.tbshopen.se . Dekaler och annan skyltning innehållande InfoPoint-märket får endast beställas av Licensinnehavare. Kombinera gärna årsdekalen med egen lokal dekal med koppling till Licensinnehavaren. Presentera gärna kommande års InfoPoints vid en årlig besöksnäringsträff – stärker de som driver InfoPoints och sprider kunskap om märkningen.
7. Bemanning på InfoPoint	En InfoPoint ska vara bemannad, t ex av en uppdragstagare på de aktuella platsen, Den kan, men behöver inte, vara bemannad av personal från ett Tourist Center eller en Tourist Information.	Inga särskilda krav ställs på öppettider men ska en InfoPoint fylla sitt syfte bör den vara tillgänglig när besökare kan förväntas befinna sig på platsen.

Avsnitt	Kriterier	Kommentar
8. Ansvarig person på InfoPoint	<p>Ansvarig person på InfoPoint vidarebefordrar information/feedback från besökare till InfoPoint-ansvarig hos Licensinnehavaren.</p> <p>Ansvarig person på InfoPoint ska kontinuerligt informera sina medarbetare om relevanta frågor rörande InfoPoint-verksamheten samt delta vid de möten och utbildningstillfällen som anordnas av Licensinnehavaren.</p>	
9. Personlig service	<p>Personal på en InfoPoint ska ha <u>tid</u> och <u>vilja</u> att kunna hjälpa besökare med de vanligaste frågorna om destinationen/området</p> <p>Personalen ska vara beredda att även på egen hand skaffa den kännedom som krävs för att kunna besvara enklare frågor.</p> <p>Personalen ska kunna hänvisa vidare till en auktoriserad Tourist Information/Tourist Center om så behövs.</p>	<p>Välj inte den mest populära restaurangen som InfoPoint, då de kommer ha svårt att hinna med besökarna och deras frågor.</p> <p>En InfoPoint som vid vissa tider på dagen har mycket att göra, t.ex. in- och utcheckning på hotell eller camping, kan skylta med vilka tider som de öppet som en InfoPoint.</p>
10. Broschyrmaterial	<p>En InfoPoint innehåller ett basutbud av broschyrer omfattande den egna destinationen samt information om kringliggande destinationer utifrån besökarens behov.</p> <p>Broschyrställ ska hållas snyggt och påfyllt. Material beställs via InfoPoint-ansvarig.</p>	<p>Lämpligt broschyrutbud beslutas i samråd mellan ansvarig person på InfoPoint och Licensinnehavarens InfoPoint-ansvarig.</p>
11. Digital information	<p>En InfoPoint kan – men måste inte - erbjuda digital information, t ex via en publik dator eller surfplatta. Fritt Wi-Fi uppskattas av besökare.</p>	<p>Om fritt Wi-fi saknas bör man kunna tillhandahålla en förteckning över fritt Wi-Fi i närområdet.</p>

Licensavtal InfoPoint

1. Endast av Visita auktoriserad Tourist Information/Tourist Center kan erhålla licens för användning av Visitas InfoPoint-varumärke.
2. Kraven för erhållande av en sådan licens är fastställda av Visitas nationella Destinationsråd. Destinationsrådet är, på Visitas uppdrag, beslutande organ avseende användningen av InfoPoint-märket.
3. Licensen är kostnadsfri.
4. Undertecknande auktoriserad Tourist Information/Tourist Center förbinder sig:
 - a) Att följa Visitas, respektive Destinationsrådets beslut rörande användningen av Visitas InfoPoint-varumärke.
 - b) Att följa och uppfylla de av Destinationsrådet fastställda kriterierna för InfoPoints enligt vad som framgår av sidorna 6 och 7 i detta dokument.
 - c) Att medge att kontroll av uppfyllandet av kriterierna kan utföras av organ eller person utsedd av Visitas nationella Destinationsråd eller av Visita.
5. Undertecknande auktoriserad Tourist Information/Tourist Center har rätt att använda sig av det grön/vita InfoPoint-märket (se sida 1), ägt av Visita, på följande sätt:
 - a) I skyltning på och i InfoPoints lokaler samt på och i fordon som används som mobil InfoPoint.
 - b) I permanent och i tillfällig vägvisning till InfoPoint.
 - c) I tryckt eller elektronisk media, för att märka ut InfoPoints läge på en karta
 - d) I tryckt eller elektronisk media i anslutning till en angivelse om InfoPoints besöksadress.
 - e) I den storlek som är lämplig för ändamålet.
6. All annan användning av Visitas InfoPoint-märke än vad som framgår av punkt 5 är förbjuden. Visitas InfoPoint märke får inte heller förändras eller förvanskas avseende färg, form eller typsnitt. Visita kan dock, på skriftlig ansökan, medge undantag från ovanstående. Föreligger oklarhet om rätten att använda märket ska Visita alltid tillfrågas. Elektroniskt original av märket kan beställas kostnadsfritt hos Visita av undertecknaren.
7. Detta avtal gäller till och med den 2015-12-31 och förlängs automatiskt med ett kalenderår i taget. Avtalet kan sägas upp skriftligen under avtalstiden, med en månads uppsägningstid, av bägge parter.
8. Om *auktoriseringen* för undertecknande Tourist Information/Tourist Center upphör att gälla på grund av auktorisationsnämndens beslut, Visitas beslut eller uppsägning från den auktoriserade Tourist Information/Tourist Centers sida, förlorar nämnda Tourist Information/Tourist Center omedelbart rätten att använda sig av Visitas InfoPoint-märke, liksom av övriga, Visita tillhöriga, varumärken.

Underskrifter, se sida 9 i detta dokument.

Underskrift licensavtal InfoPoint

Undertecknad, behörig representant för Tourist Information eller för Tourist Center, förbinder sig att följa Licensavtalet, sid 8 i detta auktorisationsdokument.

Ort	Datum
Tourist Information/Tourist Center	
Underskrift behörig representant för angivna Tourist Information/Tourist Center	
Namnförtydligande	
Tel	e-post

Fotostatkopiera endast denna sida, fyll i fälten ovan och skicka den per post till:

Visita
Emma Eriksson
Box 3546
103 69 Stockholm

alternativt scanna in den ifyllda sidan och skicka med e-post till:

e.eriksson@visita.se

Destinationsrådet/Visita skickar efter godkännande en bekräftelse på att licensavtal tecknats till undertecknande Tourist Information/Tourist Center.

Vid frågor, kontakta Emma Eriksson, tel 08-762 74 32, e.eriksson@visita.se

visita.se/turistinfo