Rapport forprosjekt

1. juli 2015

Nasjonalt Kvalitetssystem

for aktivitetsbedrifter, attraksjoner og musèer

Utredning av behov, finansiering og driftsmodell

kvalitet reiseliv

Utvikling av nasjonalt kvalitetssystem

1. Sammendrag

Det er behov for å utvikle et Nasjonalt Kvalitetssystem for bedrifter som produserer utendørs opplevelser/aktiviteter, attraksjoner og musèer. Disse produktene er ofte «reason to go» for internasjonale og nasjonale gjester, og i en internasjonale konkurranse med Norges utgangspunkt som høykostland - er det vesentlig å levere jevn og god kvalitet.

Internasjonalt finner vi flere velfungerende kvalitetssystemer. Det er ikke behov for å utvikle et nytt norsk system, men bruke et eller flere av de eksisterende systemene og gjøre tilpasninger slik at disse dekker våre spesielle behov blant innen sikkerhet og opplevelsesproduksjon.

Et Nasjonalt Kvalitetssystem skal være en dynamisk ordning som gir bedriftene råd og kompetanse om kvalitetsutvikling. Ordningen skal motivere bedriftene gjennom null-punktmålinger/ gjennomganger og forbedringslister med frister for utbedringer og ny inspeksjon/rådgivning. Kvalitets- og kompetanseutvikling skal skje i en dialog mellom bedriften og systemet.

Det er samfunnsøkonomisk lønnsomt å investere i økt kvalitet. Med bare 0,5 % økt verdiskaping som følge av investeringer i et Nasjonalt Kvalitetssystem er kostnadene for næringen og det offentlige til utvikling og drift av systemet dekket

Aktuelle norske reiselivsbedrifter definerer selv behov for et Nasjonalt Kvalitetssystem, men de har som i flere andre bransjer ikke økonomi til å utvikle og ta oppstartskostnadene for en slik ordning. For å etablere et nasjonalt kvalitetssystem må det offentlige bidra med omlag 15 mnok til utvikling, oppstarts- og driftskostnader de første årene av ordningen.

Driften av et Nasjonalt Kvalitetssystem gjøres mest rasjonelt med landsdelsselskapene som stiftere/ eiere - men der intensjonene bør være et bredt anlagt eierskap.

Styringsgruppa for Nasjonalt Kvalitetssystem har gjennom dette forprosjektet dokumentert behovet for et nasjonalt kvalitetssystem, betalingsvilligheten blant bedriftene for dette og utarbeidet en modell for finansiering og organisering.

Styringsgruppa vil etablere et hovedprosjekt med formål å utvikle selve kvalitetssystemet og tilrettelegge dette for implementering og drift. Gjennom forprosjektet er det gjort beregninger og budsjett simuleringer som viser at utvikling og drift i en oppstartsfase er avhengig av offentlig delfinansiering.

Vi har i forprosjektet registrert positive signaler om offentlig finansiering. Men - offentlig finansiering avhenger av at næringen vil delta i kvalitetssystemet. Dette mener vi å ha dokumentert ved å fremlegge xx intensjonsavtaler signert av bedrifter som vil delta i Nasjonalt Kvalitetssystem.

Vi forbereder nå hovedprosjektet som sammen med FoU-prosjektet *«A science-based quality assurance system for outdoor adventure tourism in Norway»* skal utvikle selve kvalitetssystemet og legge tilrette for implementering og drift av dette.

Innholdsfortegnelse

1. Sammendrag 2

2. Bakgrunn og formål 4

3. Mål og aktiviteter 6

3.1. Mål forprosjekt 6

3.2. Aktiviteter forprosjekt 6

4. Organisering og ressurser 7

5. Gjennomførte aktiviteter 8

5.1. Erfaringsmøte eksisterende kvalitetssystemer 8

5.2. Spørreundersøkelse 8

5.3. Samfunnsøkonomiske begrunnelse for et Nasjonalt Kvalitetssystem 11

5.4. Finansierings- og driftsmodell 15

5.5. Møte med NFD og intensjonsavtaler 16

6. Konklusjoner og anbefalinger 17

7. Innhold i hovedprosjektet 18

Vedlegg 19

2. Bakgrunn og formål

Reiselivsklyngene NCE Tourism – Fjord Norway, Arena Lønnsomme Vinteropplevelser, Arena USUS, og det tidligere Arena prosjektet Innovative Opplevelser, samt HANEN har med bakgrunn i innspill fra klyngebedrifter/medlemmer tatt initiativ til å utvikle et Nasjonalt Kvalitetssystem for aktivitetsbedrifter, attraksjoner og muséer. I begynnelsen av august 2013 møttes klyngene NCE Tourism – Fjord Norway, Arena Lønnsomme Opplevelser, Innovative Opplevelser og Snowball samt HANEN for å diskutere et felles prosjekt. Dette ble fulgt av et felles møte i september samme år hvor det sammen med næringsrepresentanter ble utformet en plattform for et felles prosjekt.

NCE Tourism, Innovative Opplevelser og Hanen har over flere år arbeidet med en systematisert oversikt over alle lover og regler som berører utendørs opplevelsesproduksjon under tittelen «Hakkespettbok for utendørs opplevelser, som et oppslagsverk for bedriftene». Dette arbeidet har også gitt verdifull innsikt til dette nasjonale initiativet.

I Arena Lønnsomme Vinteropplevelser - en klynge bestående av 57 bedrifter som i fellesskap utvikler vintertrafikk til Nordland, Troms og Finnmark - har enkelte bedrifter, drevet av krav fra kunder og distributører, men også i erkjennelse av at kvaliteten på utendørs aktiviteter og opplevelser ikke er god nok, iverksatt et praktisk arbeid med kvalitetsutvikling. Behovet for å etablere et nasjonalt kvalitetssikringssystem er tydelig hos disse bedriftene.

På Vestlandet har reiselivsklyngen NCE Tourism – Fjord Norway «Samsvar kvalitet og pris – differensierte produkter» som en av de sentrale utfordringene. I søknaden for den 2. kontraktsperiode skriver NCE Tourism blant annet at «… det er til dels store kvalitetsforskjeller mellom bedriftene, men små prisforskjeller. Når reiselivet ikke klarer å ta tilstrekkelig betalt for høy tjenestekvalitet, svekkes også incentivene for kvalitets- og produktutvikling.». Et kvalitetssystem er derfor, sammen med ny kunnskap rundt priselastisiteten av opplevelser, et nøkkelelement for å imøtekomme denne utfordringen.

Behovet for å utvikle et Nasjonalt Kvalitetssystem er bedriftsdrevet og på denne bakgrunn gjennomførte de to Arena-prosjektene Innovative Opplevelser og Lønnsomme Vinteropplevelser i 2012/13 et FoU-prosjekt med målsetting å gi svar på hva som er vesentlige positive og negative konsekvenser av sertifiseringer i reiseliv generelt, og særlig i forhold til naturbaserte involverende opplevelser og guiding. Prosjektet ble gjennomført som en sammenligning av eksisterende kvalitetssystemer i Skottland, New Zealand og Island og utgjør et verdifullt grunnlag for dette forprosjektet.

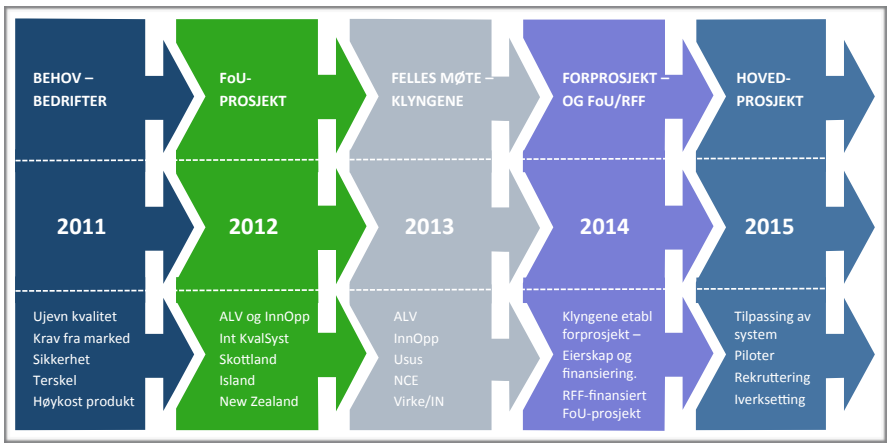
Studien viser at sertifiseringer på individ og bedriftsnivå innen reiseliv, og ikke minst naturbasert reiseliv, bidrar til økt kvalitet i næringen. Konkurrentland for Norge har derved et fortrinn som er særlig kritisk siden Norge er et høykostland og må konkurrere på kvalitet. Videre at vårt største potensiale er innen opplevelsesbasert reiseliv, og spesielt det naturbaserte reiselivet hvor svært mye er overlatt til tilfeldighetene på grunn av lite formalisert og sertifisert kompetanse og kvalitet.

Sist men ikke minst at naturbaserte opplevelser er i større grad enn andre opplevelsessekstorer, og andre reiselivssektorer, er utsatt for høyere risiko på grunn av vær, vind, landskap, utstyr, etc. som kan medføre ulykker, skade og død for både kunder og personale.

Forskningsrapporten konkluderer at alle de tre nevnte forhold gjør at det nå er meget viktig å få i gang et utviklingsarbeid for å sikre kvaliteten ikke minst innen naturbaserte opplevelser. Dette er områder som er vesentlig forskjellig fra overnatting, og bør jobbes med basert på både forskningsbasert og praksisbasert kunnskap fra naturbaserte opplevelser og aktiviteter.

Det gjennomføres nå et FoU-Prosjekt «A science-based quality assurance system for outdoor adventure tourism in Norway» koordinert med forprosjekt og et eventuelt hovedprosjekt - Nasjonalt Kvalitetssystem. I FoU-prosjektet er det satt av ressurser til å utrede, analysere og dokumentere ulike sider ved utvikling og implementering av en kvalitetssystem i deler av den norske reiselivsnæringen.

Figur 1 viser hvordan forløpet har vært for dette forprosjektet - fra erkjennelsen i noen klyngebedrifter av kvalitetsutfordringer, via dokumentasjon gjennom et FoU-prosjekt til et felles initiativ mellom reiselivsklyngene i landet.

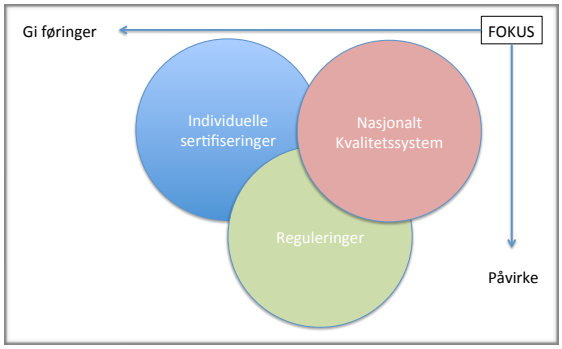


Figur 1, Forløp etablering av forprosjekt og hovedprosjekt

Initiativet resulterte foreløpig i aktuelle forprosjekt som under forutsetning av signaler om langsiktig finansiering vil gå over i et hovedprosjekt med fokus på utvikling og tilrettelegging for implementering av selve kvalitetssystemet.

Et Nasjonalt Kvalitetssystem skal bygge på lovpålagte krav og sertifiseringsordninger som bedriftene allerede følger. Et Nasjonalt Kvalitetssystem skal ikke erstatte disse kravene, men sikre kvalitetsutvikling i bedriftene basert på kundenes helhetsopplevelse.

Kvalitetssystemet skal følge kundereisen og sikre god kvalitet på informasjon før kunden kommer, innhold, vertskap og service, gjennomføring av opplevelsesproduktet og fysiske deler av produktet – kort sagt totalopplevelsen. Se figur 2 for illustrasjon av dette.



Figur 2, Samspill mellom lovpålagte krav, sertifiseringsordninger og Nasjonalt Kvalitetssystem

3. Mål og aktiviteter

3.1. Mål forprosjekt

Hovedmålene i forprosjektet er å dokumentere behovet blant aktivitetsbedrifter og attraksjoner for et Nasjonalt Kvalitetssystem og betalingsvilligheten for dette. Dessuten å utrede og foreslå finansierings- og driftsmodeller for et Nasjonalt Kvalitetssystem for attraksjoner og bedrifter som produserer utendørs organiserte aktiviteter og opplevelser.

Disse føringen har ligget til grunn for gjennomføring av forprosjektet:

1. Et utviklet Kvalitetssystem skal avgrenses til utendørs organiserte aktiviteter/opplevelser, attraksjoner, severdigheter og museer

2. Systemet skal bygge på allerede utprøve internasjonale systemer

3. Systemet skal ikke fungere for bedriftene som en statisk "perm" – men dynamisk utvikling gjennom inspeksjon og rådgivning/ kompetanseutvikling

4. Endelig målsetting er å styrke lønnsomheten i bedriften

3.2. Aktiviteter forprosjekt

I forprosjektet som er gjennomført i perioden oktober 2014 til juli 2015 er følgende aktiviteter gjennomført:

- Møter med representanter for VisitScotland, Vakinn Island og Welcome Sweden for presentasjon og gjennomgang/diskusjon av aktuelle kvalitetssystemer og erfaringer med oppslutning, drift, finansiering og effekter av disse. I tillegg diskusjoner omkring samarbeid og våre muligheter for bruk av allerede utprøvde systemer

- Gjennomføring av spørreundersøkelse/ markedsanalyse blant norske attraksjoner og aktivitets/opplevelses-produsenter av potensialet og betalingsvilligheten for et Nasjonalt Kvalitetssystem i Norge

- Analyse og beregning av en samfunnsøkonomisk begrunnelse for et nasjonalt kvalitetssikringssystem aktivitetsbedrifter, attraksjoner og muséer

- Utredning av finansieringsmodell og drifts-modell for et Nasjonalt Kvalitetssystem for aktivitetsbedrifter, attraksjoner og musèer.

- Møte med NFD hvor konklusjonene fra forprosjektet er presentert og hvor forutsetninger for offentlig finansiering er diskutert.

- For å dokumentere næringens vilje til deltakelse i et Nasjonalt Kvalitetssystem har xx bedrifter signert intensjonsavtaler for deltakelse i systemet

- Møte med Virke Kultur, Kulturrådet og Museumsforbundet for informasjon og forankring av Nasjonalt Kvalitetssystem

Romsdalseggen

4. Organisering og ressurser

Prosjektansvarlig for forprosjektet er NCE Tourism - Fjord Norway. Styringsgruppe i forprosjektet består av:

Trond Amland, NCE Tourism (leder)
Ole Johnny Trangsrud, Hanen
Gunnar Sagstuen, Røyland Gård og Usus
Bård Jervan, Innovative Opplevelser
Hans Olav Eriksen, Lyngsfjord Adventure og Arena Lønnsomme vinteropplevelser
Dorthe Eide, Universitetet i Nordland

Observatører i Styringsgruppen er Bjørn Krag Ingul, Innovasjon Norge, Dagny Øren, NHO Reiseliv og og Sophie C. Maartmann-Moe, Virke

Innleid prosjektleder er Børre Berglund, BBR AS.

Budsjettet i forprosjektet er totalt kr 700 000 hvorav kr 400 000 er finansiert av Innovasjon Norge og kr 300 000 av egeninnsats og bidrag fra klyngene.

Styringsgruppen har avholdt 5 møter i perioden.

NASJONAL INITIATIV "KVALITETSKLASSIFISERING ORGANISERTE UTENDØRS AKTIVITETER"
BUDSJETT BEDRIFTSNETTVERK FORSTUDIE OG FORPROSJEKT

NCE Tourism Fjord Norway

Periode	1. juni 2014 - 31. desember 2014					
Status	Forstudie / Forprosjekt Bedriftsnettverk					
Kostnader						
	Posisjon	**Midler**		**Egeninnsats**	**Total**	
	Prosessledelse	kr	120 000,00	kr -	kr	120 000,00
	Eierskapsmodeller	kr	140 000,00	kr 90 000,00	kr	230 000,00
	Forretningsmodeller	kr	140 000,00	kr 90 000,00	kr	210 000,00
	Undersøkelse	kr	110 000,00	kr 20 000,00	kr	140 000,00
	Sum	**kr**	**510 000,00**	**kr 200 000,00**	**kr**	**700 000,00**
Finansiering						
	Posisjon	**Midler**		**Egeninnsats**	**Total**	
	Innovasjon Norge - Forstudie bedriftsnettverk	kr	100 000,00	kr -	kr	100 000,00
	Innovasjon Norge - Forprosjekt bedriftsnettverk	kr	300 000,00	kr -	kr	300 000,00
	Søkers egenfinansiering (NCE Tourism)	kr	50 000,00	kr 50 000,00	kr	100 000,00
	Partner - egne investeringer (5 x kr. 10.000 midler + kr. 30.000 egeninnsats)	kr	50 000,00	kr 150 000,00	kr	200 000,00
	Partner - søkers investeringer	kr	-	kr -	kr	-
	Sum	**kr**	**500 000,00**	**kr 200 000,00**	**kr**	**700 000,00**
	Diff			*kr -*	*kr*	*-*
Matching Kalkulasjon						
	Posisjon	**Sum**				
	Søkerens og partneres investeringer	kr	300 000,00			
	Innovasjon Norge	kr	300 000,00			
	Næringens matching av de offentlige midlene		**100 %**			

Figur 3, Budsjett forprosjekt

5. Gjennomførte aktiviteter

5.1. Erfaringsmøte eksisterende kvalitetssystemer

På Styringsgruppemøte 12.12.14 deltok representanter fra VisitScottland, Vakinn - Island og Swedish Welcome. Vektlegging i de ulike presentasjonen var erfaring med systemene ift mål, innhold, oppbygging/struktur, antall deltakere, videreutvikling og økonomi. Etter presentasjoner av nevnte kvalitetssikringssystemer og påfølgende diskusjoner trakk Styringsgruppen følgende konklusjoner for utvikling av et nasjonalt kvalitetssystem i Norge:

- Vår ambisjon er å utvikle et dynamisk nasjonalt kvalitetssikringssystem som jevnlig bringer noe nytt til bedriftene og som er en markedsført ordning

- Nedslagsfeltet for et nasjonalt kvalitetssikringssystem utvides fra å være "bedrifter som produserer utendørs organiserte aktiviteter" til disse samt attraksjoner, severdigheter og museer

- Offentlige midler til utvikling og drift er gjennomgående i de tre presenterte nasjonale ordningen i Sverige, Skottland og på Island og nødvendig for et norsk kvalitetssystem. Politisk forankring og forståelse for behovet og effektene av et kvalitetssystem er vesentlig

- Nordisk Welcome - felles nordisk samarbeid kan være interessant å se videre på

- Vi bør begynne med noe enkelt som men kan utbygges underveis. Men, med et høyt nok ambisjonsnivå som gir nytteverdi for bedriftene og derigjennom betalingsvilje i bedriftene

I etterkant av erfaringsmøtet har det vært ytterligere erfaringsutvekslinger og kontakt mellom prosjektleder og de tre nevnte kvalitetssystemene. Grunnlaget for et samarbeid er tilstede og det vil være mulig å utvikle et norsk system basert på allerede utprøvde systemer, men med tilpasninger til norske forhold og egenutviklede kriterier og systemer på områdene sikkerhet og opplevelses-produksjon som ikke dekkes godt nok av eksisterende internasjonale systemer.

5.2. Spørreundersøkelse

I forprosjektet har vi gjennomført en spørre-undersøkelse for å dokumentere behovet for et nasjonalt kvalitetssystem og betalingsvilligheten for dette blant aktuelle bedrifter. Spørreundersøkelsen er gjennomført av Vestlandsforskning på web med følgende utvalg:

- Bedrifter som har produkt registrert under hovedkategoriene aktiviteter og attraksjoner fra reisemålsselskapene sine databaser (NewMindTellus). Dekker storparten av landet og teller i alt 2 841 e-postadresser

- Utsending fra klyngene (413)

Figur 4, Spreding respondenter (Vestlandsforskning)

- Wild Norway og Visit Tromsø (200)

- Undersøkelsen ble gjennomført i februar/mars 2015 med 554 respondenter som utgjør 20 % av det totale utvalget undersøkelsen ble sendt til. Disse er spredt over landet og gir et representativt utvalg. Se Figur 4.

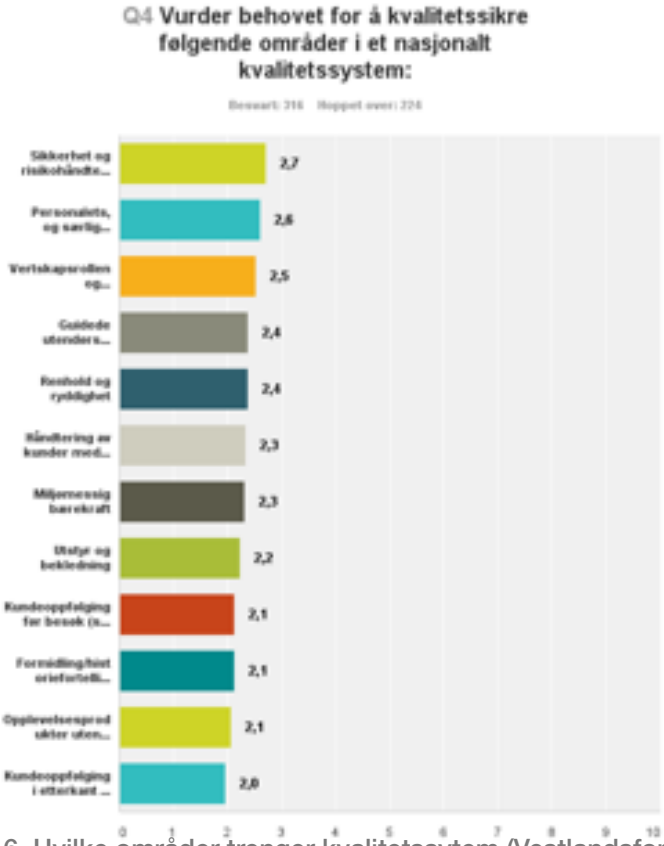
- De fleste respondentene produserer og selger egne opplevelser/aktiviteter, mens et mindre antall produserer egne og selger disse sammen med andres opplevelser/aktiviteter.

Guidet(e) vandring / fjellturer	36%
Utendørs kulturopplevelser	31%
Museum	31%
Attraksjon/severdighet	31%
Utendørs matopplevelser	26%
Kajakk og kano	26%
Fiske i ferskvann	21%
Sjøfiske	18%
Skiturer	18%
Safari (fugl, hval, fisk, elg, etc.)	16%

Figur 5, Opplevelser bedriftene selger (Vestlandsforskning)

Bedriftene produserer og selger vandreturer, utendørs kulturopplevelser, matopplevelser, kajakk og kano, fiske, ulike safariturer og de representerer museer og attraksjoner/severdigheter. Se Figur 5.

Av de som etterspør kvalitetssytem ofte eller svært ofte er det privatkunder som peker seg ut. Dernest det offentlige og turoperatører. Når det gjelder behovet for kvalitetssikring på ulike områder er det sikkerhet og service/vertskap sammen med guidede utendørs aktiviteter som scorer høyest. Se Figur 6.



4 = Svært stort behov
3 = Stort behov
2 = Middels behov
1 = Lite behov
0 = Ikke behov

Figur 6, Hvilke områder trenger kvalitetssytem (Vestlandsforskning)

Når det gjelder krav til selve systemet, sier bedriftene at enkelhet, at systemet gir økt kundetilfredshet, at det styrker omdømmet og at det fungerer som en barriere/terskel for ovenfor useriøse aktører, er det viktigste funksjonene. Se Figur 7.

At det er enkelt og ikke for tidkrevende	3,31
At det gir økt kundetilfredshet	3,30
At det ikke virker forvirrende på kundene	3,27
At det fører til økt kvalitet generelt i bransjen	3,23
At det fører til bedre opplevelsesprodukter	3,18
At systemet tar hensyn til mangfoldet i næringen	3,14
At det gir generelt bedre omdømme	3,14
At det fungerer som barriere ovenfor uprofesjonelle og useriøse bedrifter	3,11
At det ikke er vesentlig fordyrende	3,09
At systemet ikke gjør det vanskeligere å starte opplevelsesturismevirksomhet	3,07
At det gir tilgang på forslag til forbedringer	2,99
At det gir tilgang på økt kunnskap om kvalitetskrav i ulike markeder	2,91
At det stimulerer til utvikling og nyskaping	2,91
systemer	2,73
At det forenkler samarbeid med andre aktivitetsleverandører	2,72
At det gir tilgang på bedre forsikringsvilkår	2,60
At det gir tilgang på bedre finansieringsvilkår	2,52
At det gir mulighet for å ta høyere pris	2,45
At det tiltrekker arbeidskraft	2,35
At det gir tilgang til de mest kresne kundene	2,21

Figur 7, Krav til kvalitetssytem (Vestlandsforskning)

37 % av respondentene vil, uten å fått presentert et nasjonalt kvalitetssystem, delta i dette. Tallet er høyt og dokumenterer et behov i næringa for et nasjonalt kvalitetssystem.

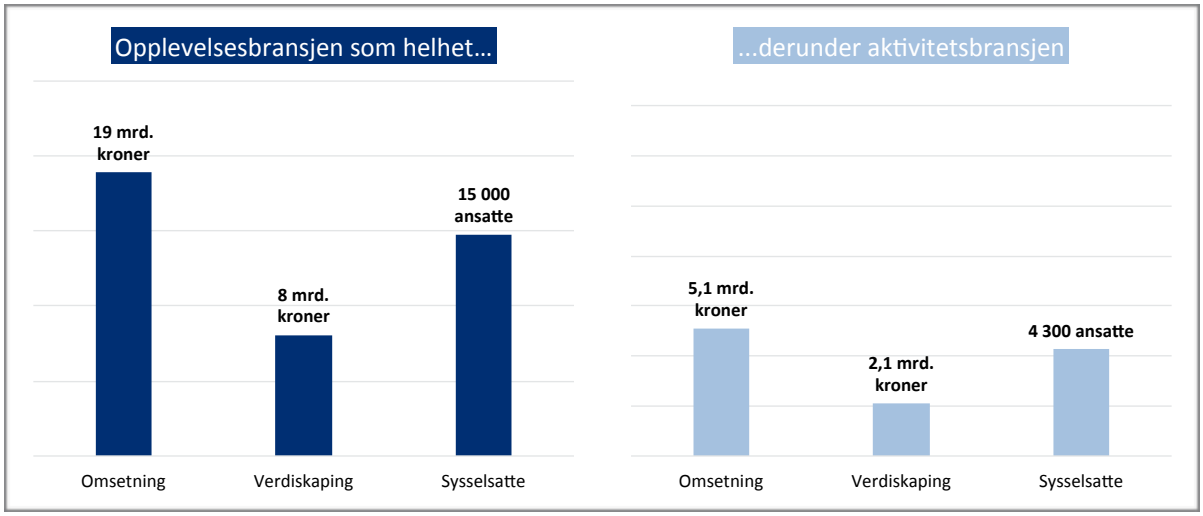
Andelen som svarer vet ikke på dette spørsmålet er 51 % - noe som må betraktes som naturlig ut fra at en konkret presentasjon av et ferdig utviklet system ikke er foretatt for respondentene.

Kun 12 % av respondentene sier at de ikke vil delta i et slikt system.

Bedriftene dokumenterer betalingsvilligheten for å delta i et Nasjonalt Kvalitetssytem. Undersøkelsen viser at bedriftene vil betale kr 8 405 i engangs- eller oppstartskostnader og kr 4 295 i årlige avgifter. Tallene er gjennomsnittstall.

5.3. Samfunnsøkonomiske begrunnelse for et Nasjonalt Kvalitetssystem

Menon Business Economics har på oppdrag fra prosjektet utarbeidet en analyse over hvilke verdiskapingseffekter innføring av et nasjonalt kvalitetssystem vil kunne gi. Analysen er gjennomført i april/mai 2014.



Figur 8, Opplevelsesbransjen og aktiviteter/attraksjoner (Menon)

Som det fremgår av Figur 8 beregnes Opplevelsesbransjen å utgjøre en omsetning på 19 mrd kroner i 2013. Total omsetning for reiselivet er 70 mrd.

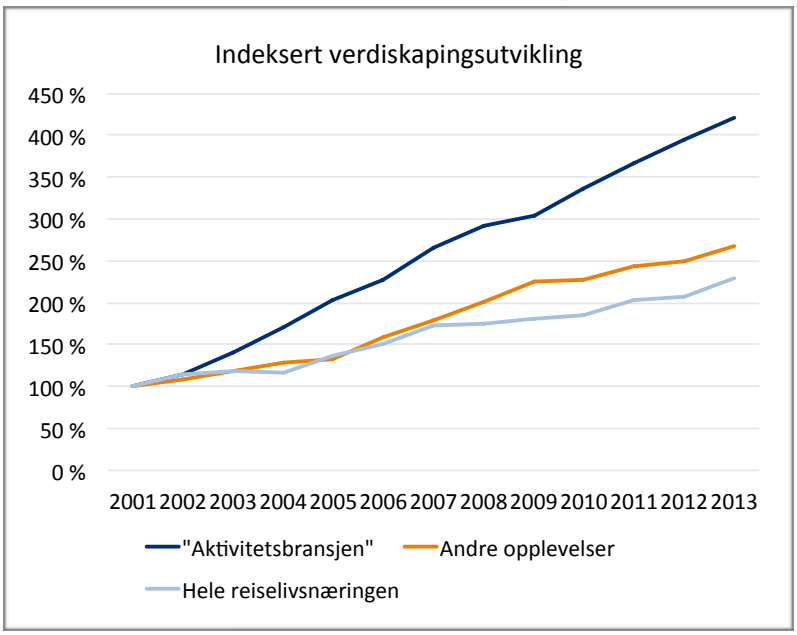
Aktivitetsbransjen som er en del av Opplevelsesbransjen omsetter for 5,1 mrd kroner, bedriftene har en verdiskaping (resultat + lønnskostnader) på 2,1 mrd kroner og det er 4 300 ansatte i denne delen av reiselivet.

Som aktivitetsbransje er her definert:

- Utleie og leasing av sports- og fritidsutstyr
- Guider og reiseledere
- Opplevelses-, arrangements- og aktivitetsarrangørvirksomhet
- Turistrelaterte tjenester ikke nevnt annet sted
- Drift av kunst- og kunstindustrimuseer
- Drift av kulturhistoriske museer
- Drift av naturhistoriske museer
- Drift av museer ikke nevnt annet sted
- Opplevelsesaktiviteter

Aktiviteter/opplevelser blir også produsert i de øvrige reiselivsbransjene, men siden aktivitetsbransjen er basert på SSBs næringsinndeling inkluderes ikke denne verdiskapingen her.

Aktivitetsbransjen har vokst med over 300 prosent fra 2001. Den sterke veksten innebærer et behov for å kvalitetssikre de nye bedriftene og produktene som er blitt tilgjengelig på markedet.



Figur 9, Indeksert vekst (Menon)

Det er grunn til å tro at «opplevelsesturisme» er påvirket av asymmetrisk informasjon mellom selger og kjøper, altså at selger sitter med mer informasjon om tjenesten enn kjøper. Det er vanskelig å bedømme kvaliteten på en opplevelse før den er erfart, i motsetning til for eksempel varekjøp hvor man i større grad kan forholde seg til tekniske data, fysisk utforming, design, osv. Opplevelser skal gi kunden et følelsen av å ha opplevd noe nytt, spennende og bidra til nye perspektiver og ny kunnskap.

Kvaliteten på opplevelsesproduktet avhenger av det som ofte er ukjente egenskaper ved produsenten. For eksempel guidens (uformelle) kunnskaper, engasjement, utstråling, kommunikasjonsevner o.l.

Aktivitetsbransjens svært sterke vekst bidrar til at mange nye og uerfarne aktører er kommet inn på et uoversiktlig marked. Bransjen er i dag fragmentert med mange små aktører. I en situasjon med lite god forhåndsinformasjon om enkeltbedrifter og -produkter er det derfor et behov for kvalitetssikring for å hindre at enkeltaktører tilbyr lav kvalitet og skader bransjens felles omdømme.

Flere av norsk reiselivsnærings viktigste konkurrenter har kommet langt med og ser positive effekter av nasjonale kvalitetssikringssystemer.

Et nasjonalt kvalitetssikringsprogram vil bidra til:

1. Økt informasjon til konsumenten gjennom en garantert kvalitet på produktene
2. Effektivisering og innovasjon hos produsenten
3. Inngangsbarriere for useriøse aktører

UNWTO Global report on Adventure Tourism 2014 framhever at trenden blant opplevelsesturister går mot å bruke mindre mellommenn (som reisebyråer) og gå rett til tilbyder på grunn av brukerinformasjon på nett. Kvalitetsstempel og et godt omdømme er da svært viktig.

UNWTO-rapporten indikerer at beste-praksis metoder er svært viktige innen opplevelsesturisme og gir gode resultater over tid. Beste praksis er frivillige driftsmetoder som typisk resulterer i en sertifisering eller annet kvalitetsstempel som blir tildelt av en uavhengig myndighet.

I Australia har en for eksempel utformet kvalitets- og definisjonsmessige krav til hva som utgjør en «autentisk Aboriginsk kulturell opplevelse», og bedriftene som bruker betegnelsen blir kontinuerlig fulgt opp av myndighetene. Bedriftene får gode tilbakemeldinger og opplever økt lønnsomhet, samtidig som hele bransjen opplever en svært positiv etterspørselstrend. Flere andre land ønsker nå å bruke samme modell.

International Organization for Standarisation (ISO) er et internasjonalt sertifiseringsorgan som driver med sertifiseringsordninger innenfor mange ulike næringer. Innen reiselivsnæringen har ISO blant annet utviklet Hospitality and guest service standards (2008) og Adventure Tourism Safety Standards (2014). ISO har i 2014 gjennomført en case-studie av enkeltbedrifter som har innført sertifisering(er), og forsøkt å kvantifisere effektene på omsetning over en 5-årsperiode. Studien indikerer løft i omsetning på mellom 0,15 til 5 % årlig for bedrifter som foretar en sertifisering. I ekstremt vellykkede tilfeller er sertifisering beregnet til å ha bidratt til å øke omsetningen med 33 % årlig.

Omsetningen øker på grunn av effektivisering og produktinnovasjon hos produsenter og etterspørselsøkning som følger av kvalitetsstempelet som sendes ut til konsumentene. Det er spesielt de eksportrettede foretakene som rapporterer om store etterspørselseffekter. Geografisk/ kulturell distanse gjør at utenlandske konsumenter har lite forhåndskjennskap til produktene. I tillegg har konsumenter fra ulike land ulike krav til kvalitet. Sertifisering sørger for økt informasjon om produktene og lavere risiko for utenlandske konsumenter.

Det nasjonale kvalitetssikringssystemet vil ha et totalt budsjett på 38 millioner kroner fordelt over 6 år, fra 2017 til og med 2022. En ser for seg å sertifisere fra 100 til 150 bedrifter i året og samlet 700 bedrifter over hele seksårsperioden. En ønsker da en offentlig finansiering på 15 millioner kroner, hvorav 3 millioner kroner er til oppstartsprosjektet og 12 millioner kroner til drift. Med en beregnet skattekostnad på 20 prosent innebærer det samfunnsøkonomisk kostnad på 18 millioner kroner, eller 3 millioner kroner i gjennomsnitt per år. Totalkostnadene inkludert skattekilen blir da 41 millioner 2015-kroner.
Menon har beregnet på de totale verdiskapingseffektene ved fire ulike scenario. En har tatt utgangspunkt i at aktivitetsbransjen stod for en verdiskaping på 2,1 mrd kroner i 2013. Det antas at bransjen står for en vekst på 2,5 prosent i året fra 2013 til 2022 (mot 9,5 prosent årlig vekst fra 2001 til 2013). En har neddiskontert til 2015 priser med en 4 prosents kalkulasjonsrente. Kvalitetssikringssystemet fører til et hopp i bedriftenes verdiskaping som vedvarer i årene etter behandling. Vi antar at 95 prosent av aktivitetsbransjen er kvalitetssikret mot slutten av perioden.

I det laveste scenarioet fører kvalitetssikringssystemet til en verdiskapingseffekt på 1 promille av verdiskapingen i bedriftene. Ved periodens slutt har da systemet bidratt til 8 millioner kroner i merverdiskaping, noe som er er mindre enn hva programmet koster.

Ved 0,25 prosents verdiskapingseffekt av kvalitetssikringssystemet vil samlede effekter over perioden bli 21 millioner kroner i merverdiskaping. Da overstiger merverdiskapingen offentlige utgifter ved prosjektet. Merverdiskapingen er mindre enn prosjektets totale kostnader og dermed ikke samfunnsøkonomisk lønnsomt.

Ved 0,5 prosents verdiskapingseffekt av kvalitetssikringssystemet vil merverdiskapingen over seks år være 41 millioner kroner og dermed samfunnsøkonomisk lønnsomt. Da overstiger merverdiskapingen både offentlige utgifter og bedriftenes innbetaling til systemet.

Ved 1 prosents verdiskapingseffekt er prosjektet svært lønnsomt med doble inntekter i forhold til offentlige og private utgifter samlet sett.

Effekt på verdiskaping i bedriftene	2017	2018	2019	2020	2021	2022	**Totalt**
Totalt antall sertifiserte bedrifter	100	200	300	450	600	700	**700 bedrifter**
0,1 % økt verdiskaping etter sertifisering	0,5	0,9	1,3	1,7	1,8	1,9	**8 mill. kr**
0,25 % økt verdiskaping etter sertifisering	1,3	2,4	3,4	4,3	4,5	4,7	**21 mill. kr**
0,5 % økt verdiskaping etter sertifisering	2,7	4,7	6,7	8,7	9,1	9,4	**41 mill. kr**
1 % økt verdiskaping etter sertifisering	5,3	9,5	13,5	17,4	18,1	18,9	**83 mill. kr**

Figur 10, Verdiskapingseffekt av kvalitetssystem (Menon)

Oppsummering

1. Ifølge samfunnsøkonomisk teori om asymmetrisk informasjon og omdømme kan kvalitetssikringssystemer bidra til å bedre informasjonsgrunnlaget til konsumenten, redusere risiko og dermed øke antall transaksjoner. Aktivitetsbransjen har vokst svært raskt de siste 15 årene. Dermed er det mange nye og uerfarne aktører i markedet.

2. Fellesomdømme er en fellesressurs som kan utnyttes av gratispassasjerer. Et kvalitetssikringssystem vil hindre at kvalitativt dårlige tilbydere svekker opplevelsesbransjen.

3. De empiriske undersøkelsene av sertifisering og kvalitetssikring i andre typer markeder tyder på økt salg og noen prosent høyere priser for sertifiserte selgere. ISOs egne casestudier tyder på fra 0,15 prosent til 5 prosent.

4. Med utgangspunkt i både teori og empiri tror vi at det er sannsynlig at kvalitetssikring og rådgivning vil gi en verdiskapingseffekt på over 0,5 prosent per bedrift i gjennomsnitt.

5.4. Finansierings- og driftsmodell

5.4.1. Finansiering

Med bakgrunn i spørreundersøkelsen blant bedriftene som er potensielle brukere av et nasjonalt kvalitetssytem og med kunnskap om kostnadsstruktur andre internasjonale kvalitetssystemer for reiselivet, har vi utarbeidet en kostnads- og finansieringsmodell for et nasjonalt kvalitetssytem.

BUDSJETT KVALITET	2017		2018		2019		2020		2021		2020	
	Nøkkeltall	Budsjett	Nøkkeltall	Budsjett	Nøkkeltall	Budsjett	Nøkkeltall	Budsjett	Nøkkeltall	Budsjett	Nøkkeltall	Budsjett
Nye bedrifter / Totalt antall	*100*	100	*100*	200	*100*	300	*150*	450	*150*	600	*100*	700
Rådgivere	*2*		*4*		*6*		*7*		*8*		*8*	
Adm	*1*		*2*		*2*		*2*		*2*		*2*	
Inntekter												
Engangsavgift	*9 000*	900 000	*9 000*	900 000	*12 000*	1 200 000	*12 000*	1 800 000	*12 500*	1 875 000	*12 500*	1 250 000
Sertifiseringskostnader pr mnd, snitt	*500*	600 000	*500*	1 200 000	*650*	2 340 000	*650*	3 510 000	*750*	5 400 000	*800*	6 720 000
Offentlige tilskudd		1 550 000		2 890 000		2 880 000		2 050 000		865 000		70 000
SUM		3 050 000		4 990 000		6 420 000		7 360 000		8 140 000		8 040 000
Kostnader												
Rådgivere	*650 000*	1 300 000	*660 000*	2 640 000	*670 000*	4 020 000	*680 000*	4 760 000	*680 000*	5 440 000	*680 000*	5 440 000
Utvikling		250 000		250 000		150 000		150 000		150 000		150 000
Adm og ledelse		1 200 000		1 800 000		2 000 000		2 200 000		2 300 000		2 200 000
Markedsføring & Support		300 000		300 000		250 000		250 000		250 000		250 000
SUM		3 050 000		4 990 000		6 420 000		7 360 000		8 140 000		8 040 000
Næring		49 %		42 %		55 %		72 %		89 %		99 %
Offentlig		51 %		58 %		45 %		28 %		11 %		1 %

Figur 11, Driftsbudsjett Nasjonalt Kvalitetssytem (BBR)

På inntektssida har vi lagt til grunn at bedriftene i en første fase betaler en engangs/ oppstartskostnad lik kr 9 000 og en månedlig avgift på kr 500. Både oppstartskostnader og månedlig avgift skal differensieres mellom små og store bedrifter.

Det er sannsynlig at 100 bedrifter vil bli kvalitetssikret første år, med 100 nye andre år og tredje år, 150 nye fjerde og femte år og 100 nye sjette år. Dette gir totalt 700 kvalitetssikrede bedrifter. Tallet er konservativt beregnet ut fra behovet hos aktivitetsbedrifter, attraksjoner og musèer dokumentert i spørreundersøkelsen.

På kostnadssiden tar vi høyde for 2 rådgivere først år, 4 i år to, 6 i år tre, 7 i år fire og 8 rådgivere når ordningen har fått satt seg. Det er i tillegg satt av kostnader til ledelse og administrasjon, noe utvikling og noe markedsføring og support. Til markedsbudsjettet er å kommentere at ordningen som skal gjøres kjent blant forbrukere, er avhengig av en sentral plassering i forbrukerkampanjer i regi av Innovasjon Norge og landsdelsselskapene. Kostnader til dette er ikke tatt hensyn til budsjettet. Vi regner med det er av felles interesse at ordningen blir markedsført og gjort kjent blant reisende i Norge.

Basert på dette budsjettet er det behov for 12 mnok i tilskudd fra det offentlige for å drifte ordningen, inklusive oppstartskostnader, som etter 5 eller 6 år kan være selvfinansierende. I tillegg vil det være behov for omlag 3 mnok for å utvikle og implementere ordningen.

5.4.2. Organisering

Når det gjelder organisering er vi kommet frem til at en bred sammensatt stiftelse med landsdelsselskapene som hovedstiftere kan være den beste måten å organisere et nasjonalt kvalitetssytem på. Et AS kan også være en egnet organisasjonsform. Et engasjement fra

landsdelsselskapene på dette området er diskutert med lederne i de ulike selskapene som har uttalt at en bærende forutsetning er at det følger finansiering med ordningen. Landsdelsselskapene er stabile selskaper med solid drift og de har forankring i de ulike delene av landet. De kan koble produkt – marked og det kan virke som om det er en naturlig oppgave å drifte kvalitetssikring ved siden av å være markedsførere. Å drifte et nasjonalt kvalitetssystem kan dekke landsdelsselskapenes behov for å dokumentere riktig kvalitet på de produkter de markedsfører.

I forprosjektet er andre eierstrukturer som berører bransjeorganisasjonene og Innovasjon Norge også vurdert som driftere av et Nasjonalt Kvalitetssystem. Det er avklart at disse alene ikke vil drifte kvalitetssystemet.

Forprosjektet anbefaler at landsdelsselskapene NordNorsk Reiseliv AS, Trøndelag Reiseliv AS, Fjord Norge AS, VisitSørlandet AS og Visit Oslo AS bør initiere dannelsen av en organisasjon som skal ivareta drift av et Nasjonalt Kvalitetssytem når dette er ferdig utviklet.

Figur 12, Swot, Landsdelsselskapene som eiere (BBR)

5.5. Møte med NFD og intensjonsavtaler

Representanter for styringsgruppen møtte representanter for NFD 3. juni for å presentere bakgrunnen for initiativet og konklusjonene i forprosjektet. Etter en god diskusjon ble konklusjonen i møtet at det burde dokumenteres ytterligere at næringen virkelig vil delta i et Nasjonalt Kvalitetssytem. Dette som en forutsetning for offentlig del-finansiering.

Med bakgrunn i dette er det utformet et informasjonsskriv og en intensjonsavtale for bedrifter som vil delta i Nasjonalt Kvalitetssytem når det er ferdig utviklet. Målsettingen er å signere intensjonsavtaler med 75 bedrifter som dokumentasjon ovenfor NFD at næringsaktørene vil delta i et Nasjonalt Kvalitetssystem.

6. Konklusjoner og anbefalinger

Gjennom arbeidet i forprosjektet oppsummerer styringsgruppa at innføring av et nasjonalt kvalitetssystem for bedrifter som produserer opplevelser i bred forstand vil ha effekter for den enkelte bedrift, men også for hele næringen. Et velfungerende kvalitetssystem vil stimulere til vekst i næringen som igjen vil påvirke næringsutviklingen i distriktene og legge grunnlaget for flere helårs arbeidsplasser. Opplevelser er hoved-driveren for vekst i reiselivsnæringen og det er behov for systematisk kvalitetsutvikling i denne noe umodne delen av næringen. Norge er et høykostland og det er vesentlig at dette reflekteres i en nasjonal strategi som må fokusere på kvalitet- og kompetanseutvikling.

Styringsgruppa i forprosjektet, Nasjonalt Kvalitetssytem - gjør følgende konklusjoner og anbefalinger med hensyn til utvikling og implementering av et nasjonalt kvalitetssytem for bedrifter som produserer utendørs aktiviteter/opplevelser og attraksjoner, severdigheter og muséer:

1. Bedriftene definerer et sterkt behov for et Nasjonalt Kvalitetssystem som en dynamisk ordning som kan bidra til videreutvikling av den enkelte bedrift. En nasjonal ordning bør på plass slik at vi unngår flere tematiske eller geografisk avgrensede ordninger

2. Innføringen av et system vil styrke reiselivets konkurranseevne og behovet for et nasjonalt kvalitetssytem er begrunnet i bl.a:

    - At Norge er et høykostland og at jevn kvalitet er avgjørende for kundetilfredshet, anbefalinger og gjenkjøp
    - Flere av våre konkurrenter har fungerende kvalitetssystemer og vi kan bli hengende etter i utviklingen av «reason to go» produkter
    - Vi har behov for å etablere noen barrierer slik at kvalitativt dårlige tilbydere ikke slipper inn i bransjen
    - Kunder og distributører etterspør i sterkere grad om de enkelte produsenter er med i kvalitets- eller sertifiseringsordninger

3. Systemet bør bygge på allerede utprøvde internasjonale kvalitetssystemer for reiselivet. Der det er behov for spesielle norske tilpasninger, innenfor for eksempel sikkerhet og opplevelsesproduksjon, må disse utvikles

4. Systemet skal ikke være et statisk system med perm og sjekkpunkter. Men heller et dynamisk system der bedriftene får rådgivning og kompetanseheving for utvikling av en bedre og jevnere kvalitet i egen bedrift

5. Det er samfunnsøkonomisk lønnsomt å investere i økt kvalitet. Med bare 0,5 % økt verdiskaping som følge av investeringer i et Nasjonalt Kvalitetssytem, er kostnadene for næringen og det offentlige til utvikling og drift av systemet dekket

6. Bedriftene dokumenterer at de vil delta i et Nasjonalt Kvalitetssytem, men evner ikke å betale alle kostnadene forbundet med utvikling og oppstart av systemdriften. Det offentlige må bidra med 15 mnok til utvikling, oppstarts- og driftskostnader de første årene av ordningen

7. Driften av et Nasjonale Kvalitetssystem gjøres mest rasjonelt med landsdelsselskapene om initiativtakere/eiere - men der intensjonene er et bredt anlagt eierskap og hvor bedrifter og andre organisasjoner i næringen inviteres til deltakelse

8. Styringsgruppa anbefaler at konklusjonene i forprosjektet legges til grunn for et hovedprosjekt der utformingen av et Nasjonalt Kvalitetssytem er hovedinnholde

7. Innhold i hovedprosjektet

Hovedprosjektet som planlegges gjennomført over 2 år vil ha som hovedmålsetting å utvikle/beskrive innholdet i det Nasjonale Kvalitetssystemet. Hovedprosjektet skal gjennomføres i et tett samarbeid med FoU-prosjektet «A science-based quality assurance system for outdoor adventure tourism in Norway» og vil ha følgende hovedinnhold:

HA 1 : Valg av internasjonalt system/internasjonale systemer det norske kvalitetssystemet skal bygge på og tilpassing av dette/disse til norske forhold

HA 2 : I FoU-prosjektet blir utvikling og testing av innhold i områdene «Sikkerhet» og «Opplevelsesproduksjon» ivaretatt. I hovedprosjekt inngår valg, utvikling og eventuell testing av områdene:

- Miljø
- Spesifikke kriterier
- Ledelse
- Fysisk kvalitet
- Service/vertskap

HA 3 : Forankring og informasjon. Det er et stort behov for informasjon i næringen om utvikling av et Nasjonalt Kvalitetssytem. Ulike informasjonstiltak, foredrag, deltakelse i konferanser, debatter med mer skal gjennomføres for god informasjon og forankring av et Nasjonalt Kvalitetssystem

HA 4 : I hovedprosjektet inngår også klargjøring av drift og driftsorganisasjon for Nasjonalt Kvalitetssystem. Endelig avklaring av organisasjonsform, dialog med stiftere/eiere og drivere og langsiktig finansiering inngår i denne innsatsen

Vi planlegger å ha finansiering av hovedprosjektet klart innen medio september 2015 slik at oppstart med konstituering av Styringsgruppe og prosjektledelse kan skje innen utgangen av september då.

Vedlegg

Prosjektregnskap, forprosjektet
Informasjonsskriv og intensjonsavtaler bedrifter