



Tjenstedesign som metode innen besøksforvaltning

v/Ann Heidi Hansen, prosjektleder besøksforvaltning

11. september 2018

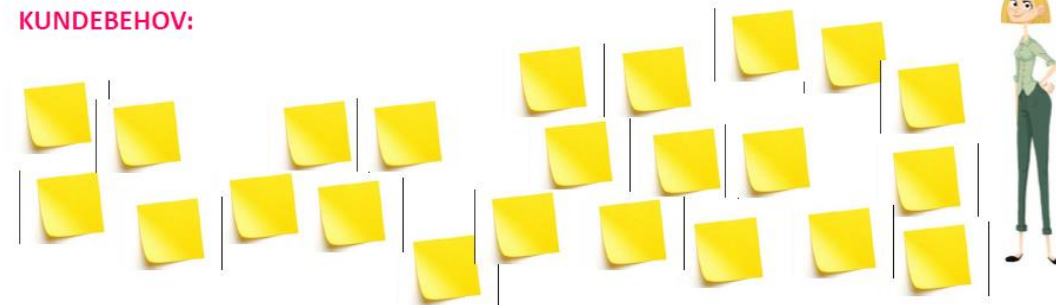


Tjenestedesign – omsorg for hele kundereisen

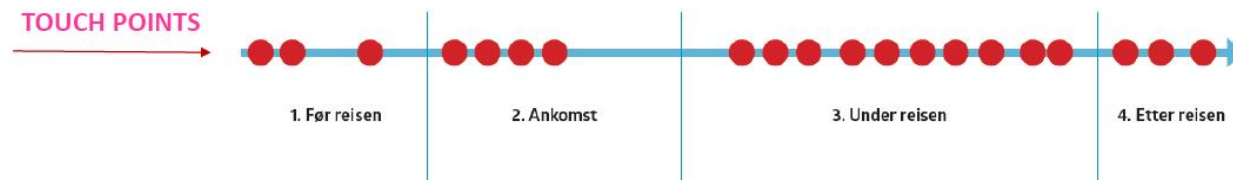
- En tjeneste oppleves over tid og gjennom ulike kontaktpunkter
- Tilrettelegge for gode helhetlige reiser for gjestene
- Deltaker i Tjenstedesignprogrammet til NODA (Nordnorsk design- og arkitektursenter)
- Vårt case: Moskenes fergekai



KUNDEBEHOV:



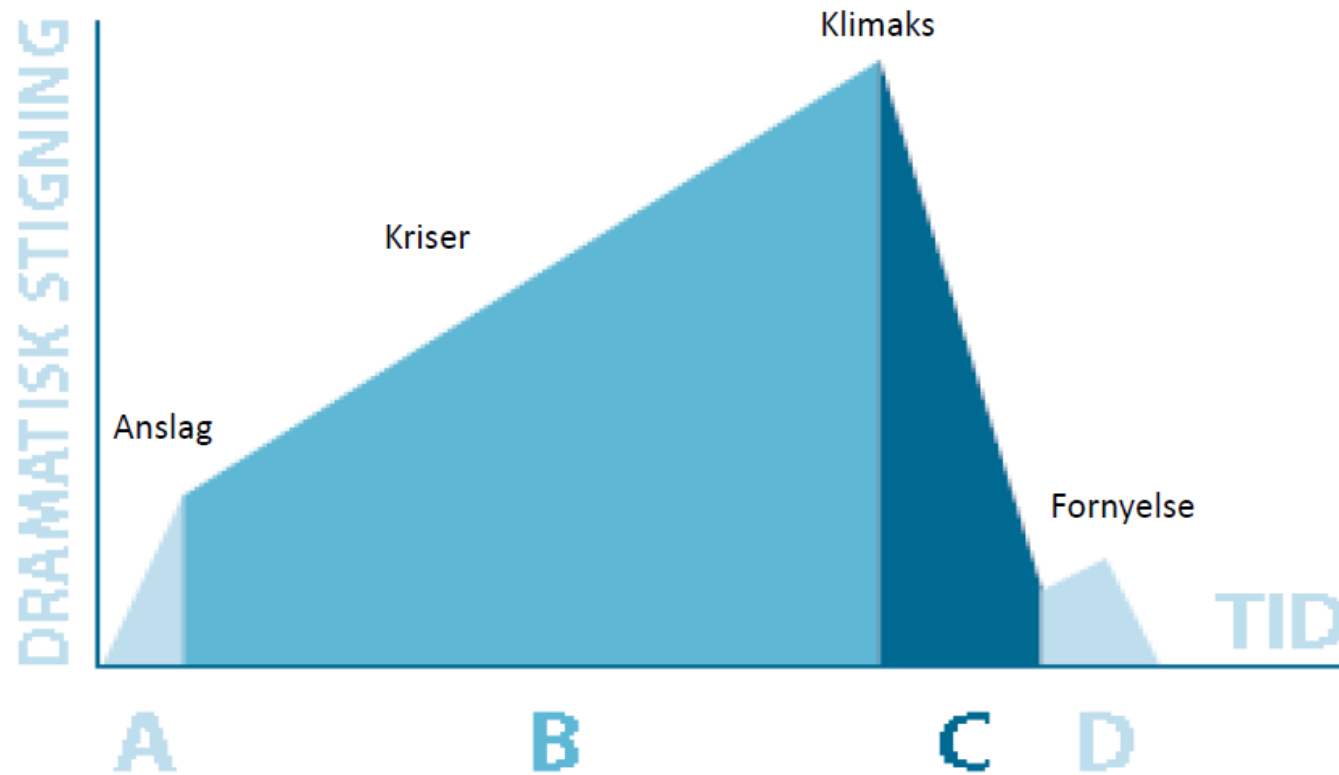
TOUCH POINTS



LØSNINGER:



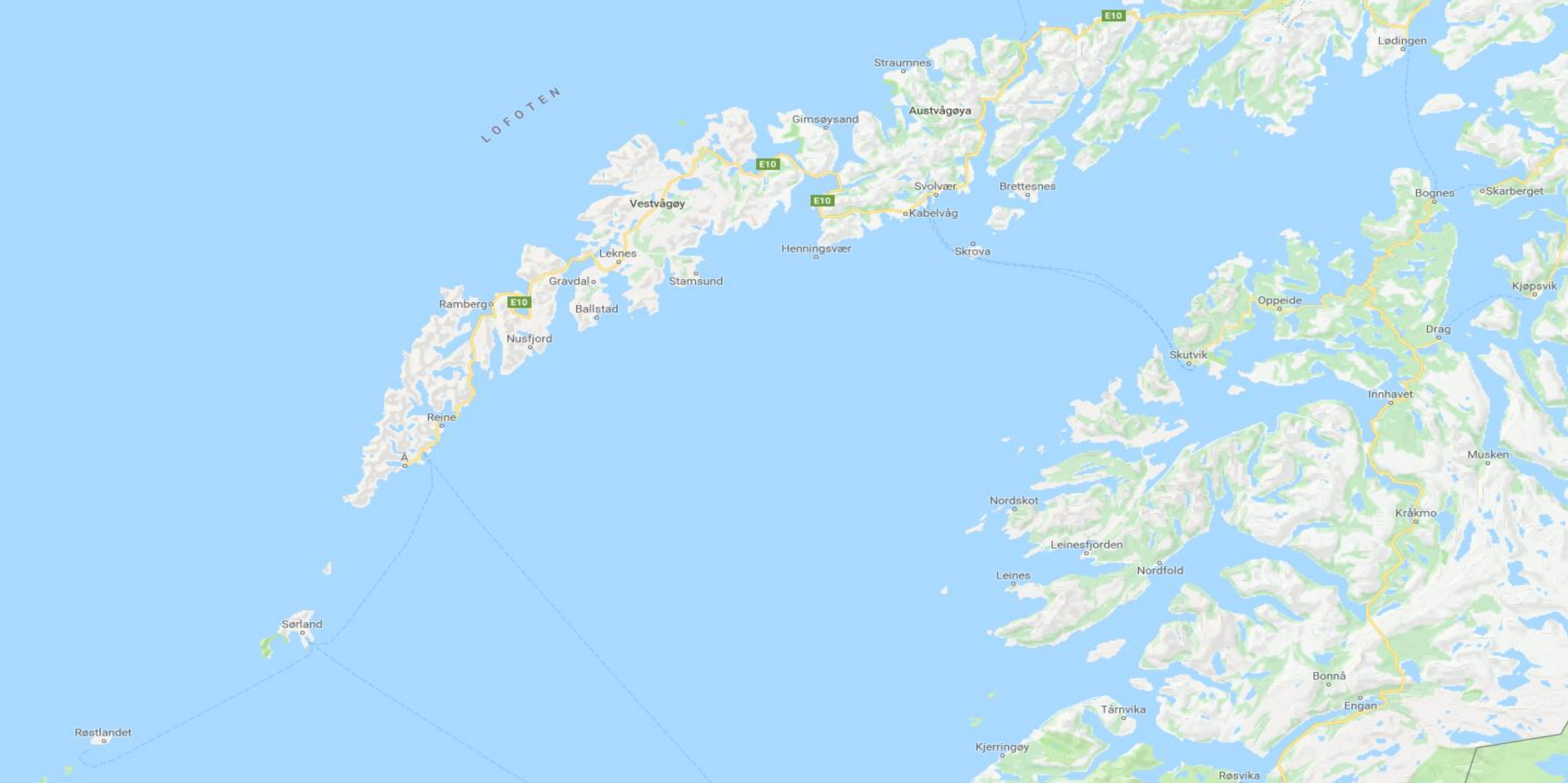
Opplevelsesdesign - dramaturgikurven



The Peak-End Effect

- Vi vurderer og husker opplevelsene basert på høydepunkt og avslutning

Daniel Kahneman





Moskenes som avslutningspunkt

- Hvordan fungerer det som opplevelsesrom?
- Mange aktører og planlagte tiltak:
 - Nasjonal Turistveg
 - Reiselivaktører
 - Nordland fylkeskommune
 - Moskenes kommune
- Innsiktsfase i sommer



Moskenes fergekai som avslutningspunkt for Lofotopplevelsen

- Hvem er brukerne?
 - Ulik motivasjon og kundebehov

FAMILIE-FINN



- Vil ha familietid, pleie flokken
- Vil at barna skal ha det fint
- Vil ikke ha unødig stress
- Vil ha mye og relevant info
- Opptatt av å dokumentere

NATURELSKER-NINA



- Vil ut på tur og tett på natur
- De varige, enkle verdiene
- Vil gjerne se nye landskap
- Lytter til råd og tips fra natur- og tur-guruer
- Vil senke skuldrene og leve

KULTURARV-KNUT



- Interessert i fortidas tradisjoner og hendelser
- Vil forstå og lære mer.
- Ildsjel som vil bidra til å bevare kulturarven.
- Ønsker ypperlig formidling med nye, interessante perspektiver
- Deltar svært aktivt i opplevelsene om de gir mening og treffer interessen.

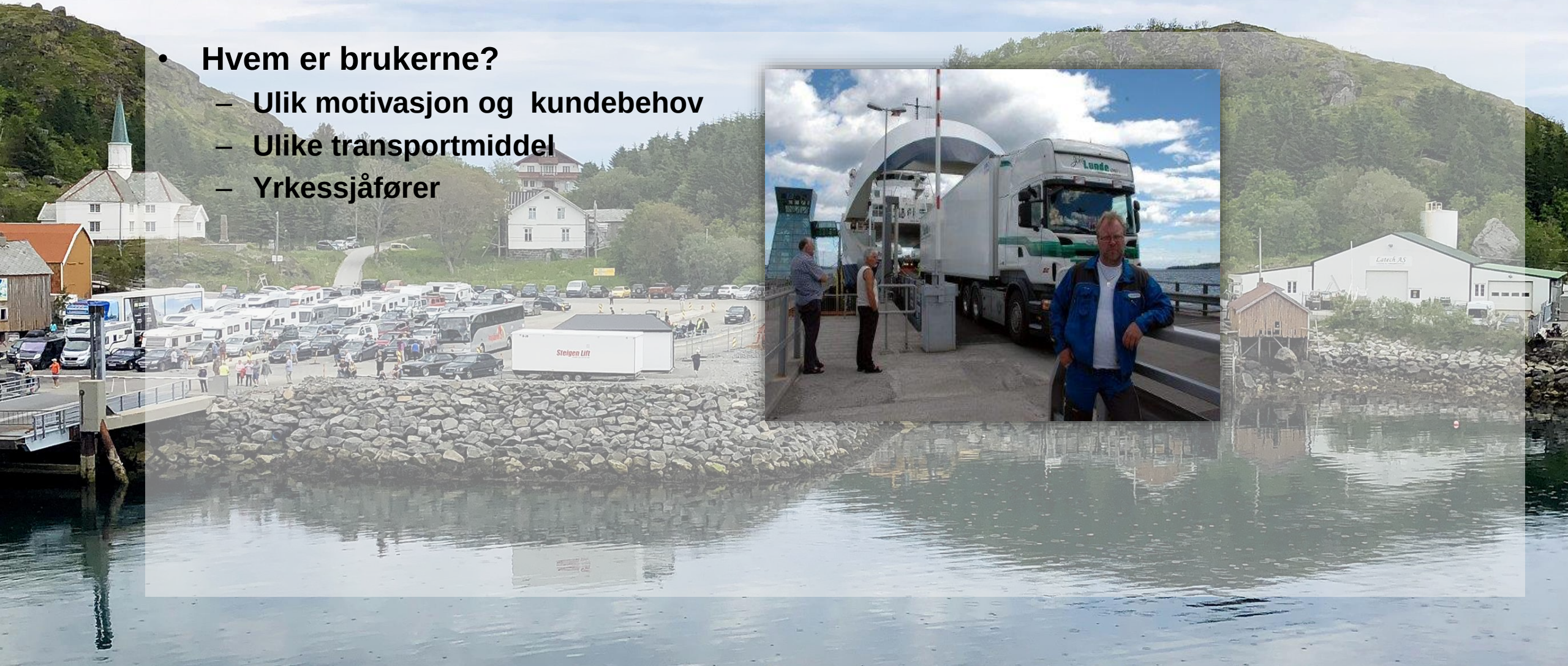
Moskenes fergekai som avslutningspunkt for Lofotopplevelsen

- Hvem er brukerne?
 - Ulik motivasjon og kundebehov
 - Ulike transportmiddel



Moskenes fergekai som avslutningspunkt for Lofotopplevelsen

- Hvem er brukerne?
 - Ulik motivasjon og kundebehov
 - Ulike transportmiddel
 - Yrkessjåfører



Moskenes fergekai som avslutningspunkt for Lofotopplevelsen

- **Hvem er brukerne?**
 - Ulik motivasjon og kundebehov
 - Ulike transportmiddel
 - Yrkessjåfører
 - Lokalbefolkningen
 - Næringsdrivende



Forventninger



Utvikle opplevelsen på ulike nivå

Funksjonalitet

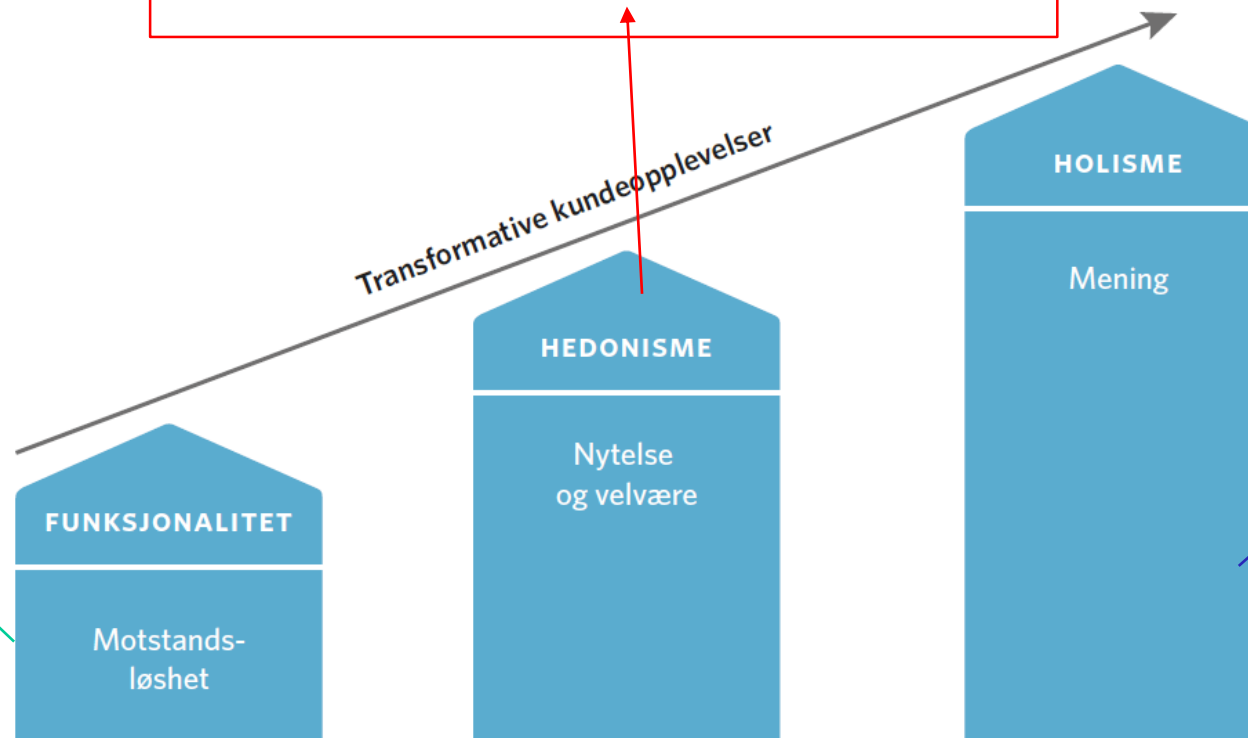
- Rene og hyggelige toalett
- Dusj og tørkerom
- Mulighet for å kjøpe mat og drikke av god kvalitet
- Informasjon og skilting
- Kø-system og tydelig organisering av venteområdet
- Sanntidsinformasjon om ferga
- Oppbevaring av bagasje for reisende med kollektivtransport
- Sykkeloppstilling
- Trafikksikkerhet

Nytelse og velvære

- Sosiale møteplasser
- Lekeplass/interessante steder for barn
- Steder å trekke seg tilbake, nyte stillhet, utsikt

Mening

- Det symbolske i utformingen av arkitektur og andre elementer
- Hvordan formidler og forsterker vi kjerneverdiene i Lofoten?
- Fornyelse – hvordan jobber vi med refleksjon etter Lofotenopplevelsen
- Nye opplevelser mens du venter. Tilpasset ulike kundebehov



Tjenestedesign som metode i besøksforvaltning

Verktøy med overføringsverdi

- For andre øyer med fergeforbindelse (f.eks. Vega, Værøy, Røst)
- For destinasjonsselskap (se kundereisen på hele reisemålet)
- For kommuner (se på viktige start/sluttpunkt i sin kommune)
- For besøkspunkt/attraksjoner (f.eks. Svartisen)
- For steder (f.eks. for grendelaget når de jobber med besøkende til Eggum)
- På bedriftsnivå (start og avslutning for besøk til vår bedrift)

Del av besøksforvaltning

- Fokus på hele kundens opplevelse av reisemålet (kundereisen)
- Identifisere sentrale «fellesgodepunkt» for hele destinasjonen
- Trafikkstyring
- Informasjon til de besøkende
- Samarbeid mellom flere aktører (basert på forståelsen av kundebehov)