



# Medborgarperspektivet

---

## Mål

Besökaren nöjd med sin upplevelse

## Styrtal

**Arrangören levererar ett värdskap så att våra besökare är nöjda med sin upplevelse**

## Definition av begrepp så att det är helt tydligt vad styrtalet avser

**Arrangören** = Här gör vi inga begränsningar utan det avser t ex turistföretagare som erbjuder upplevelser och föreningar som arrangerar olika evenemang. Timrå har ett rikt föreningsliv som vi vill uppmärksamma. Alla ska få chansen att vara med i uppföljningen.

**Nöjd**= situationen godtagbar, känner välmående och glädje.

Våra arrangörer av evenemang och turistupplevelser skall agera på ett sådant sätt att besökaren gärna kommer tillbaka.

**Besökare**= personer som gör tillfälliga och långvariga utflykter i Timrå kommun.

## Beskrivning av hur vi ska få fram utfallet

**System, statistik, underlag etc ska beskrivas i detalj**

Hos varje turistföretagare, förening, arrangör av event och turistbyrån görs undersökningar som besökaren får svara på. Det kan ske på olika sätt, men gärna via sin mobiltelefon. Näringslivskontoret kontaktar potentiella företagare, föreningar och arrangörer med ett uppföljningsunderlag så att svaren går att sammanställa på ett likartat sätt. Dessutom ska uppföljningsunderlaget finnas att tillgå på kommunens hemsida så att alla arrangörer som vill kan delta i undersökningen. Så småningom kanske kommunen utvecklar en e-tjänst för uppföljningen.

## Vem (roll, befattning) ska vid varje tidpunkt göra vad, för att få fram utfallet

Näringslivsutvecklare med ansvar för besöksnäringen är ansvarig för att rätt underlag tas fram och att turistföretagaren, föreningen och arrangören har fått information om vikten att besökaren svarar. Näringslivsutvecklaren sammanställer och tillsammans med Näringslivschef utvärderar svaren säsongvis.

## Beskriv hur styrtalet hänger ihop i alla led

Styrtalen bryts ned till Näringslivskontoret och Kultur – och teknikförvaltningen som arbetar med våra turistföretagare, föreningar och arrangörer av event.

Bemötandet från de senare är centralt för besökarens upplevelse.

Näringslivskontoret tar fram en snabbhandledning i excellent värdskap.

Styrtal	Nuläget 2015	2016	2017	2018	2020	2025
Arrangören levererar ett värdskap så att våra besökare är nöjda med sin upplevelse (Nöjd Besöks Index)	-	80	83	85	90	95

## Uppföljning

Styrtal	april	Aug	Okt	Dec	ansvarig
Arrangören levererar ett värdskap så att våra besökare är nöjda med sin upplevelse (Nöjd Besöks Index)	-	För vinter-säsongen		För sommar-säsongen	Näringslivs-utvecklare för Besöksutveckling