

Evalueringsrapport for Færgeguider 2017

Resume

I sommeren 2017 har 2 studerende fra Sønderborg været færgeguider på færgen mellem Fynshav og Bøjden. De har stået til rådighed for, vist vejen til og svaret på spørgsmål fra områdets mange interesserede gæster. Færgeguiderne har fungeret som fremskudt turistformidling for Sønderborg og Fåborg Midtfyn kommuner, og har hovedsageligt givet oplysninger om turistattraktioner, naturoplevelser og overnatningsmuligheder. De besøgende, som både omfatter turister fra mange forskellige lande, kontinenter og lokale, har gennem en spørgeundersøgelse givet udtryk for, at de har været meget glade for informationerne og håber, ordningen kan fortsætte frem over.

Evalueringen beskriver oplægget og de erfaringer, der er høstet i forsøgsperioden 2017.

Evaluering

I sommeren 2017 blev to unge rekrutteret som færgeguider til et pilotprojekt, hvor de stod til rådighed for turister og rejsende. Sabrina Rosted Hansen og Jonas Smedegaard Bennetsen, som studerer på hhv. SDU og Sønderborg Statskole, arbejdede i 5 uger med at give information om bl.a. turistattraktioner, naturoplevelser og overnatningsmuligheder i Sønderborg Kommune.

Projektet blev finansieret af Landdistriktsudvalget i Sønderborg Kommune med en forlængelse af forprojektet: "Færgeguider" fra foråret 2016 til efteråret 2017 med et beløb på 50.000 kr til uddannelse, løn, materialer m.m. Kommunens ungekoordinator formidlede kontakten til de unge med stillingsopslag og deltog i ansættelsessamtalerne, hvor også turismekonsulenten fra Erhverv og Turisme deltog.

Projektet evalueres her med henblik på en gentagelse i år 2018 med en anden finansiering. Der arbejdes på at videreføre projektet som et samarbejde med både Als-færgen og Langslands-færgen (Færgens ruter) samt ruterne fra Lolland-Falster til Tyskland. På de kommende møder vil deltagere fra Sønderborg, Fåborg Midtfyn, Langeland, Lolland og Guldborgsund kommuner deltage. Alle involverede/berørte kommuner og kredse i Danmark, så vel som Tyskland er potentielle samarbejdspartnere.

Uddannelse af guiderne

De to guider fik 2 dages undervisning, hvor de bl.a. var på ekskursion til Dybbøl Mølle, Historiecenter Dybbøl, Nørreskoven, Gendarm stien, Cathrinesminde teglværksmuseum, Kegnæs, Kegnæs fyr, Mjels pumpehus og slottene i Nordborg, Augustenborg, Sønderborg og Gråsten.

Kurset lagde vægt på, at guiderne fik indgående kendskab til færgen, almindelig god opførsel, kommunens turistattraktioner, Visit Sønderborg og et godt kendskab til kommunens erhvervsliv i øvrigt.

Introduktion til færgeguiderne omkring turismeforhold i Sønderborg blev varetaget af Mette Sehrt, bureauleder, Sønderborg Turistbureau på et to-timers kursus. Samtidig koordinerede Mette brochure-udleveringen, og deltog i den afsluttende evaluering.

Anbefaling: Sabrina deltager i undervisningen af næste års færgeguider, hvis det fortsætter.

Landsbylaugets kontaktperson

Bruno Clausen fra Notmark fra Landsbylauget Hundslev Almsted Notmark var daglig kontaktperson. Begge færgeguider sendte hver dag en lille rapport over arbejdet på færgerne.

Eksempler fra rapporterne:

Cykelturist fra Australien spurgte, om hvilke cykelruter der var gode at tage op igennem Syddanmark og videre op.

Jeg gav en turist information om Ringriderfesten i Sønderborg.

En anden turist spurgte ligeledes om info angående Ringriderfesten samt om andre attraktioner i Sønderborg.

Jeg har givet en turist info omkring Universe, Bitten og Mjels Sø.

Der er blevet taget brochure fra stativet og jeg har udleveret en brochure om Gendarmstien, da det var en særlig forespørgsel.

Der var ok mange folk med I dag og jeg fik hjulpet et par med nogle haver og parker på Als. Blandt andet fik jeg dem henvist til Augustina.

Der blev udtrykt stor glæde over samarbejdet og isæt vigtigheden af, at der er én, man kan kontakte, når der er mangel på brochurer, kort etc.

Lokal nyheders omtale af projektet.

Danske Færger v. Jonny Hansen, sørgede for offentliggørelse af færgeguidernes tilstedeværelse ombord på færgen.

Danske færger

Danske Færger har været meget begejstrede og velvillige overfor projektet helt fra begyndelsen. De har bl.a. hjulpet færgeguiderne med synliggørelse ombord, så deres budskab kunne nå alle passagerer, to I-pads samt overtaget arbejdsgiver-rollen. I den forbindelse var det den daglige ledelse på færgen, der hjalp færgeguiderne.

Danske Færger vil gerne arbejde sammen i de kommende år, og vil arbejde for at inddrage flere færger i ordningen, så bl.a. Langelandsfærgen også får færgeguider. Danske Færger er åbne overfor eventuelle events eller lignende ombord, idet de ser en klar potentiel værdi heri.

Anbefaling: Da den største turistafgang er fra Bøjden kl. 10.00 vil det være hensigtsmæssig med en færgeguide på denne afgang.

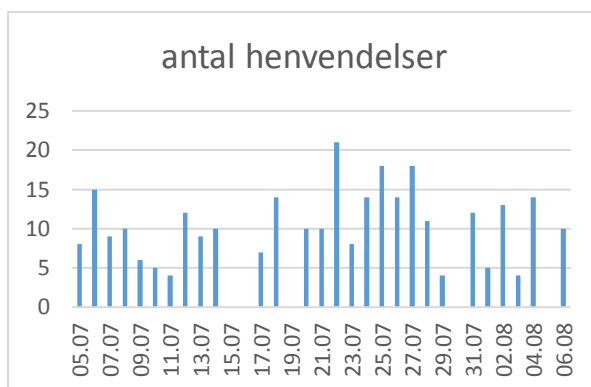
Forløbet af sommerens arbejde

De to guider har arbejdet 300 timer i projektet fordelt over 5 uger. En færgeguide på afgangene fra Fynshav kl 9, kl. 11 og kl. 13 (retur), den anden på afgangene fra Fynshav kl 10, kl. 12 og kl. 14 (retur).

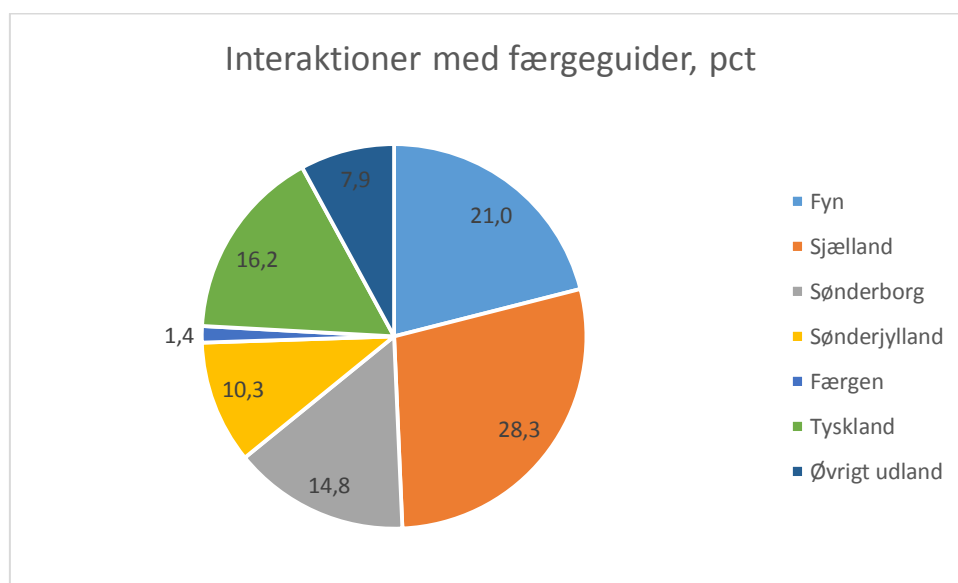
Der blev udleveret mange brochurer på hver eneste overfart, både fra Als mod Fyn og fra Fyn mod Als, med eller uden interaktion med guiderne. Følgende brochurer var særligt populære:

- | | | |
|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| ✓ <i>Gendarmstien,</i> | ✓ <i>Kort over Fyn,</i> | ✓ <i>Thomas Eje,</i> |
| ✓ <i>Bitten,</i> | ✓ <i>Visit Sønderjylland,</i> | ✓ <i>SL2017,</i> |
| ✓ <i>Dybbøl Mølle,</i> | ✓ <i>Haver og parker på</i> | ✓ <i>Visit Sønderborg,</i> |
| ✓ <i>Kort over</i> | <i>Als,</i> | ✓ <i>Gråsten slot,</i> |
| <i>Sønderborg,</i> | ✓ <i>Augustina,</i> | ✓ <i>Ringriderfesten.</i> |
| ✓ <i>Kort over Als og</i> | ✓ <i>Ø-pas,</i> | |
| <i>Sundeved,</i> | ✓ <i>Egeskov,</i> | |

Passagererne henvendte sig til guiderne næsten 300 gange i løbet af projektet.



Det er bemærkelsesværdigt, at i de 2 weekender 15/16. juli og 29/30. juli har der været meget lidt interaktion. Passagererne her er oftest familier, som ganske vist tager brochurer, men ellers 'klarer' sig selv.



De passagerer, som henvendte sig, kom ligeligt fordelt fra Fyn, Sjælland og Sønderjylland. Interessen var næsten lige så stor fra tyske turister og turister fra den øvrige verden.

Der var stor interesse både for turistattraktioner på Fyn og i Sønderborg/Sønderjylland. Da der i uge 30 var Spejdernes Lejr 2017(SL2017) var der stor interesse i høre om mulighederne for at besøge lejren.

Der var en stor del af cykelturister, som henvendte sig for at få mere at vide om cykelruterne i området, og der var stor interesse om gendarmstien – og busforbindelser – blandt de gående.

Mange passagerer spurgte også om overnatningsmuligheder, spisesteder og museer.

Stillingsopslaget

Stillingerne var slået op på sonderborg.dk, ofir.dk og på facebook, hvor den blev delt af lokale og studerende.

Guidernes vurdering

Der var stor tilfredshed blandt guiderne, som i stor grad selv bestemte, hvordan de skulle betjene passagererne. De fandt bl.a. at det ville være dejligt med et skilt, som viste, at de var 'Færg guider'. Færgen gav dem megafoner, da de ønskede at blive hørt, og den ene færg guide udviklede en 'salgstale', som omfattede de vigtigste informationer om deres hjælpemuligheder. Begge guider blev mere opsøgende i løbet af ugerne.

Anbefaling: Guiderne bør udvælges med en baggrund og alder, som underbygger målet med at øge tilknytningen i forhold til fremtidig interesse for bosætning i kommunen.

Overordnet evaluering af selve projektet

Guiderne blev mødt med stor interesse og imødekommenhed både fra Færgens ansatte og fra passagerer. De udsurgte passagerer svarede alle, at guidernes tilstedeværelse skabte glæde og lokalt nærvær samt generelt højnede serviceniveauet. Interaktionen med guiderne afspejlede antallet af passagerer, bortset i weekenderne. På overgange med mange passagerer var der mange interaktioner.

- Det fungerede fint med en stand til brochurer og en fast plads, især efter ophængning af skilt.
- Den store interesse for og efterspørgsel af brochurer åbner for muligheden for private reklame 'postkort' fra lokale foreninger, B&B, fødevareaktører og andre virksomheder.
- Supplering med flere brochurer, når det er nødvendigt, kan være en udfordring, da der ofte var 'udsolgt', og guiderne skal hente dem mens færgen er i land. Den lokale kontaktmand var til stor hjælp
- Færg guiderne kan bruges til at lave salg fremstød for større begivenheder (ringridning, slottene, Universe)

Økonomi

Løn excl. bidrag til forsikring kr. 41.316,32

Bluser, I-pads, uddannelse u.b.

Afslutning og anbefalinger

Projektet har været en stor succes og er evalueret meget positivt fra alle sider. Både Færgen og Sønderborg Kommune ser gerne, at ordningen fortsætter. Der er forslag om, at ordningen i 2018 dækker 5 uger i sommerferien, 1 uge i efterårsferien, 1 uge omkring jul, 1 uge i vinterferien og 2 uger i påske – dvs. 10 ugers ansættelse. Det vil være optimalt, hvis det er samme personer, der er ansat i hele perioden.

Færg guiderne fortalte, at de gæster, der henvender sig ikke er på vej mellem A og B, men derimod på vej videre / undervejs. Sejlturen kan derfor bruges til at opdatere sig på attraktioner og praktiske oplysninger om området.

Det store SL2017-arrangement har givet anledning til ekstra aktiviteter på både overnatningsstederne i Sønderborg og fulde overgange på Als-færgen. Der har været tæt samarbejde, og der er ydet ekstra service omkring bl.a. ændringerne af bookingtiderne i forbindelse med uforudsete forsinkelser i trafikken fra SL2017 arrangementet og hjemtransport af syge børn.

Færgen ser gerne, at færgeguider indsættes på flere ruter – især Als-færgen og Langelands-færgen.

Da de fleste af de deltagende kommuner i forvejen samarbejder i Benefit4Regions-projektet (InterReg-projekt) og ReAct (ligeledes et InterReg-projekt) er det oplagt at videreføre projektet gennem et samarbejde med f.eks. Fåborg Midtfyn, Svendborg, Langeland, Lolland og Guldborgsund, samt Kreis Ostholstein, Kreis Fehmarn (Kreis Schleswig-Flensburg). Dermed løftes formidlingen i hele Østersø-regionen og understøtter målene i de omtalte projekter.

Man kunne overveje at indføre færgeguider på linjefærgerne fra Kiel til Göteborg og Oslo. (De er alle PP eller NP i B4R).

Denne evaluering (*udkast*) sendes til projektets deltagende parter.

På vegne af samarbejdspartnerne:

Landsbylauget i Hundslev, Almsted og Notmark / Notmark Lokalforening
Bruno Clausen, Telefon: 7447 3311 og 2941 4662, chasse@mail.dk

Danske Færger

Jonny Hansen, terminalchef, mobil: 2459 8831, joha@faergen.dk

Sønderborg Kommune

Sekretariatet for Landdistrikter

Connie M. Skovbjerg

Landdistriktskoordinator, mobil: 2889 8021, cskb@sonderborg.dk

Erhverv og turisme

Michael Sørensen

Turismekonsulent, mobil: 2036 4291, mcsr@sonderborg.dk

Land, By og Kultur

Lykke Stine Farre

Ungdomskoordinator, mobil: 2790 4552, lyfa@sonderborg.dk

Sønderborg Turistbureau

Mette Seht

Bureauleder, mobil: 27907533, ms@visitsonderborg.com