Rapport

Utvärdering & feedback, Den hållbara gästupplevelsen

Utvecklingsresan – En analys som hjälper företag att ställa om.

UTVECKLINGS RESAN

EUROPEISKA UNIONEN
Europeiska regionala utvecklingsfonden

VÄSTERVIK FRAMÅT

Utvärderingen

Utvärderingen visar på ett projekt som legat rätt i tiden och som haft en hög relevans. Projektet har bidragit till en ökad kunskap inom hållbarhetsarbetet och dess tre aspekter. Projektet har haft en hög kännedom på destinationen och haft en god förankring hos näringslivet kopplat till dess insatser.

Modellen och möjligheten att mäta resultat över tid har varit enkel att ta till sig och skapat en positiv inverkan på branschens hållbara utvecklingsresa.

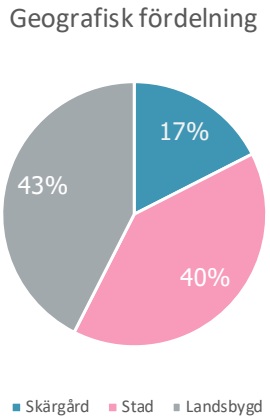
Under projekttiden var de största utmaningarna kopplade till tidsbristen för att kunna delta mer aktivt i projektaktiviteter men även kopplade till de oförutsedda omvärldsförändringar som skedde under projektperioden. Även förankrade och efterfrågade insatser/aktiviteter kan ha svårt att locka tillräckligt engagemang för genomförande.

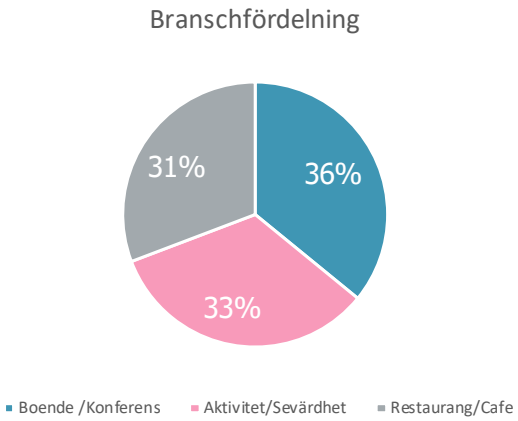
De största utmaningarna framåt ligger i att bibehålla engagemanget hos näringslivet även efter projektet slut och fortsätta arbeta för att bibehålla hållbarhetsfrågorna högt på agendan.

Om utvärderingen

Utvärderingen har delats upp i två separata delar, totalt har 40 företagare deltagit i utvärderingen av projketet. Respondenterna har valts ut slumpmässigt från besöksnäringsföretagen i Västerviks kommun fördelade på stad, landsbygd och skärgård med en tydlig branschfördelning mellan restaurang och kafé, Boende och konferens samt Aktitivtet och Sevärdhet.

Om respondenterna





Utvärderingens delar:

- Djupintervjuer
- Enkätundersökning

Djupintervjuer

Tio individuella intervjuer har genomförts av en för projektet oberoende person. Valet av intervjuare har gjorts för att kunna få ett så ärliga svar som möjligt. Svaren har sammanställts av intervjuaren och redovisats till projektgruppen som ett samlat bedömningsunderlag. Syftet med djupintervjuerna är att få en fördjupad bild av projektets utfall som ett komplement till den digitala redovisningen. Djupintervjuerna baserades på tre frågeställningar kopplade till projektet. Samtliga respondenter erhöll samma frågeställningar.

Enkätundersökning

30 enkäter med frågeställningar kopplade till projektet har genomförts. Resultatet ger en tydligare bild i from av diagram och staplar som kompletteras med resultatet från djupintervjuerna. Respondenternas enskilda svar redovisas anonymt för en ökad trovärdighet i de svar som givits. Totalt ställdes sju frågor i enkäten.

Sammanställning – Enkätundersökning

Summering av enkätundersökning

Av enkäten kan utläsas att projketet legat rätt i tiden och att det haft både en hög kännedom på destinationen och att det funnits en positiv inverkan på näringslivets hållbara utvecklingsresa. Det framgår dock det tydligt att det fortsatt är svårt att hitta tiden för att delta på aktiviteter som erbjuds till näringslivet och att omvärldsfaktorer påverkar dagens investeringsvilja hos näringslivet.

*Undersökningen i siffror**

93% anser att projketet haft en hög eller mycket hög relevans

100% anser att hållbarhet är viktigt.

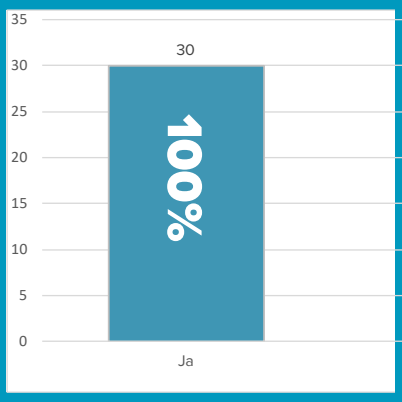
67% anser att projektet till stor eller mycket stor del bidragit till förtagens kunskap om hållbarhet och de olika aspekterna inom hållbarhet har ökat.

53% svarar att investeringsviljan under projekttiden har ökat.

90% anser att projektet haft en stor eller mycket stor positiv inverkan på företaget hållbara utvecklingsresa.

** sammanslagna siffor för svarsalternativ 4 och 5.*

Resultat – Enkätundersökning



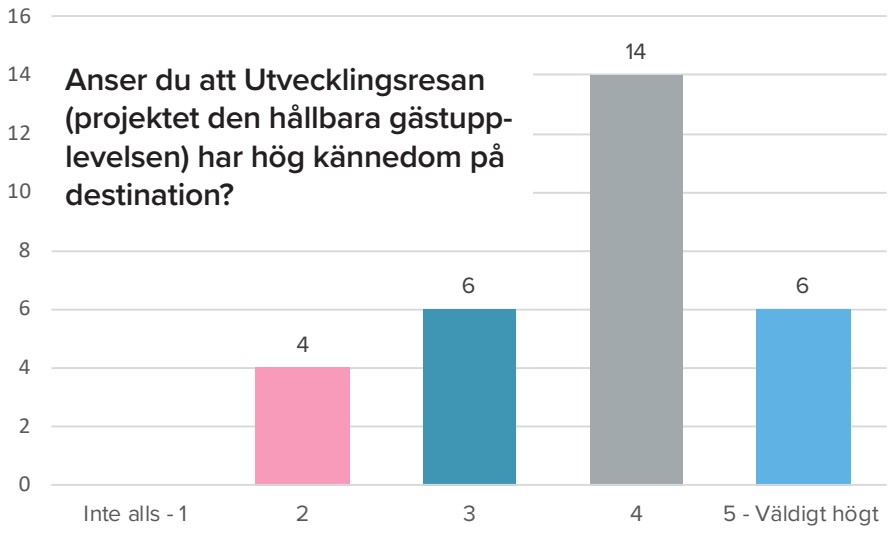
Anser du att hållbarhet är en viktig utvecklingsfråga?

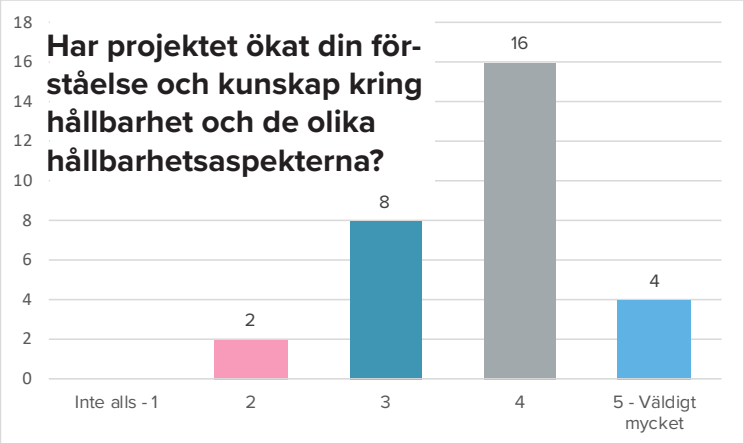
Urval av frisvar

- *Problem som jag upplever är till exempel att saker görs i korta projekt som sen försvinner. Därför viktig fråga att prioritera även efter projektets avslut.*
- *Klimatförändringarna långsiktigt. Att få ekonomi i satsningar kortsiktigt.*

Urval av fritextsvar

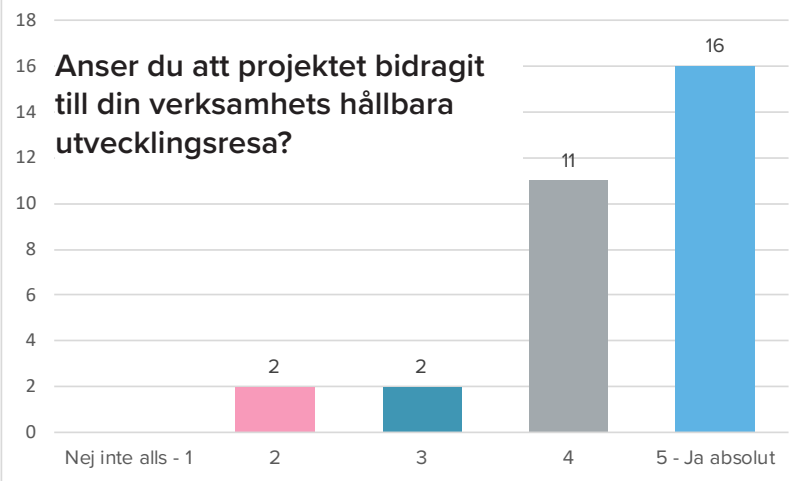
- *Hög kännedom om projektet hos näringslivet*
- *Bra med kontinuerliga nyhetsbrev som gett tips och som hållit engagemanget uppe.*
- *Handboken har gjort det enkelt att ta till sig ett annars tungt ämne. Skalade ner frågan på en enkel nivå.*





Urval av fritextsvar

- *Man är aldrig fullärd!*
- *Projektet har givit mig nya infallsvinklar på vad hållbarhet kan vara.*
- *Projektet har gett oss i branschen chansen att lära oss av varandra.*
- *Känns som att vi företagare har bättre kännedom än kunden.*

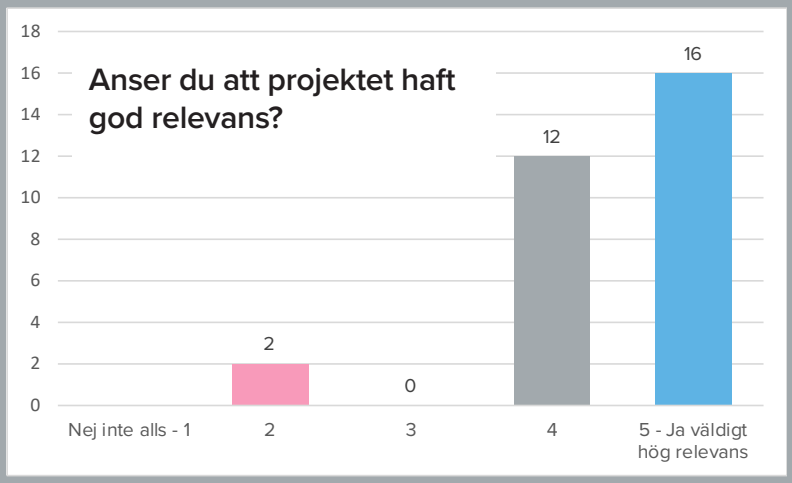


Urval av fritextsvar

- *Fantastiskt att det finns öronmärkta medel för att ta hållbarhetskliv!*
- *Gott bemötande och ett öppet synsätt har varit nyckeln i projektmötena!*

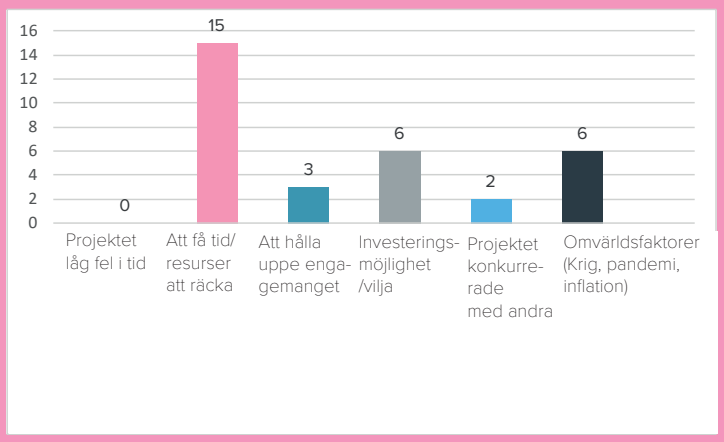
Urval av fritextsvar

- *Hållbarhet i verksamheterna börjar i allt större utsträckning efterfrågas från gästerna.*
- *Utvecklingen står still på många fronter, fastän vi är många som lägger ner tid och energi. Viktig fråga att driva vidare.*



Urval av fritextsvar

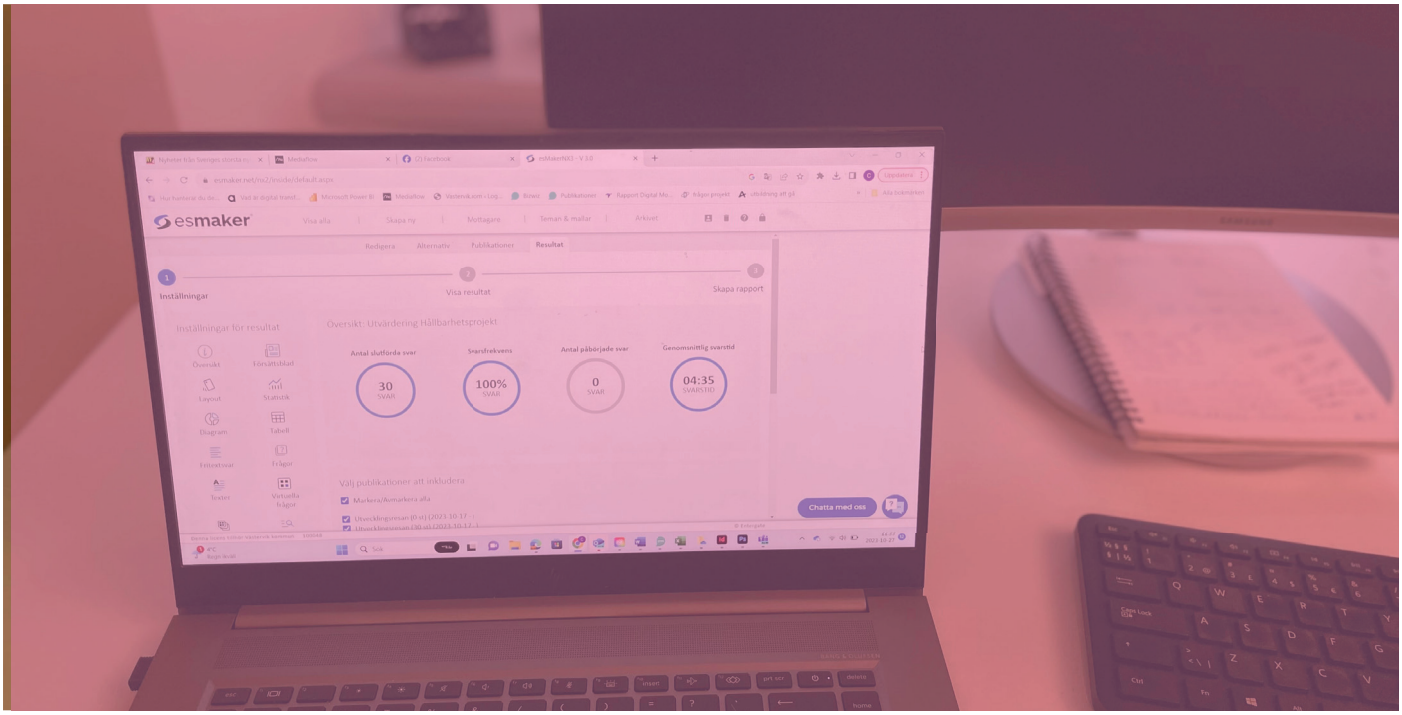
- *Så som läget är nu kommer största utmaningen vara att ha råd att jobba hållbart! När allt mellan el och paprika blivit så otroligt mycket dyrare är det tungt att alltid välja till exempel ekologiskt då det oftast är dyrare. Investeringar som till exempel elbilsladdare, snålspolande blandare etc. får nu vänta.*
- *Den största utmaningen är att hålla en hög servicenivå men ändå vara effektiv och hållbar.*
- *Den största utmaningen är att få till resurser för att utveckla hållbarhetsarbetet.*



Vad anser du har varit den största utmaningen under projektets genomförandetid 2021 - 2023?

Urval av fritextsvar

- Många insatser kräver mycket kunskap och tid och det är svårt att hinna sätta sig in i många olika frågor.
- Att få tid/resurser att räcka till och att hålla engagemanget uppe.
- Man vill mycket men tiden räcker inte till.
- Kontinuitet och att kunna hålla fokus.



Sammanställning - Djupintervjuver

Sumering av djupintervjuerna

Inför projektets start hade deltagarna varierande förkunskaper om hållbarhet. Ett antal var väl insatta i ämnet, andra hade en alltmer snäv inblick. Gemensamt för samtliga deltagare var dock att de ansåg att projektet födde nyfikenhet, ökade kunskapsnivån, gav nya lärdomar och drivkraft att förbättras! Förutom att genom diverse mätningar (Hållbarhetsindex, intervjuarens anm.) och djupintervjuer kunna utvärdera sitt hållbarhetsarbete har projektet dessutom givit de medverkande verksamheterna konkreta verktyg för förbättringsmöjligheter, vilka enligt respondenterna varit mycket värdefulla.

Genom modellen för Utvecklingsresan skapades ett intresse för hållbarhetsfrågor på destinationen där företagen började att dela erfarenheter, funderingar och framtida visioner mellan varandra. Investeringsviljan har varit särskilt stor och tydlig hos vissa respondenter, medan samtliga lyfte problematiken med att hitta tid till att prioritera de aktiviteter och workshops som erbjudits. Vissa respondenter lyfte även att det funnits en större investeringsvilja men att oroligheterna i omvärlden gjort dem mer restriktiva i sina investeringar just nu.

Återkommande lyftes att det finns ett ständigt behov av att arbeta med hållbarhet och att förståelsen för hur viktigt det är ökat under projektperioden. Projektet har legat rätt i tiden och det är viktigt att någon på destinationen tar ledarpositionen att utbilda och hjälpa näringslivet framåt i dessa frågor, här har till exempel kommunen och/eller destinationsbolag en viktig roll.

Något som flera respondenter lyfte som positivt för hela projektet var dess förankring och dialog med näringslivet kopplat till vilka behov som fanns.

Utmaningen framåt för destinationens hållbarhetsarbete ligger i att fortsätta upprätthålla engagemanget och intresset för frågorna hos näringslivet. Att försätta mäta Hållbarhetsindex även efter projektets avslut kan vara ett sätt att fortsätta driva intresset, men även att fortsätta bjuda in till workshops och inspirationsföreläsningar var förslag som kom upp under intervjuerna.

Resultat – Djupintervju-

Detta är en sammanställning av respondenternas tankar och synpunkter om projketet Den hållbara gästupplevelsen. Nedanstående är en sammanställning av intervjuarens egna anteckningar från samtalen. ***Ingenting kan betraktas som citat.***

Intervjuarens samlade bild från intervjuerna:

- Samtliga respondenter hade god kännedom om projektet.
- Respondenterna är rörande överens om att projektet legat rätt i tid. Främst för att hållbarhet är ett ständigt aktuellt ämne, men även för att tidsåtgången på två år gjort att det åtminstone någon gång funnits möjlighet att på ett eller annat sätt jobba med projektet.
- Projektet visar på att hållbarhet inte är en destination, utan en resa. Vi blir aldrig fullärda, utan kan alltid lära oss någonting nytt och förbättras.
- Projektet har bidragit till nyfikenhet och många nya lärdomar för de som inte varit insatta i ämnet, men även för de som haft ett gediget hållbarhetsintresse sedan tidigare.
- Flera respondenter lyfte att det varit bra att projektgruppen förankrat och fångat upp intresse/önskemål från näringslivet för att skapa rätt aktiviteter (workshops och studieresor med mera).
- Genom projektet skapades ett värdefullt forum för att diskutera hållbarhetsfrågor verksamheter emellan.
- De respondenter som tagit emot ekonomiskt stöd uppger tacksamheten för vad de har lyckats åstadkomma genom “Utvecklingsresan”. Projektet har givit dem möjligheten att utveckla verksamheterna såväl internt som externt.
- Resultatet från hållbarhetsindexet blev en bra indikator för hur respondenternas respektive verksamhet låg till i sitt hållbarhetsarbete.
- Samtliga respondenter uttrycker att de konkreta förslagen på hur de kan arbeta för en mer hållbar verksamhet var mycket värdefulla.

Resultat – Djupintervjuer

Lärdomar:

- Flera respondenter uppgav att hållbarhetsindex som de genomförde gav ett bra mätvärde för destinationen och skapade ett nyfiket intresse, men att det individuella resultatet kunde följts upp ytterligare.
- Ibland blev det svåra att delta i workshops på grund av tidsbrist. Kan aktiviteterna tillgänglighets-anpassas ytterligare, till exempel genom digitala möten.

Utmaningar:

- Viktigt att hållbarhetsarbetet inte stagnerar eller att arbetet med frågan på destinations- och kommunnivå försvinner när projektet avslutas.
- Fortsätta hålla intresset uppe hos näringslivet och att fortsätta bjuda in till möten, workshops och/eller inspirationsföreläsningar även efter projektet.
- Hållbarhetsfrågan måste prioriteras även om det kostar pengar. Viktigt att kommunen/destinationsbolaget tar ett tydligt ansvar. Man blir aldrig fullärd.