



Ansvarsfullt Värdskap

För att värdskapet i Stockholm ska fungera under rådande pandemi behöver vi alla ta ansvar. Så här uttrycktes det i Stockholmslöftet som Visit Stockholm var med och tog initiativ till under våren 2020:

”Stockholmslöftet handlar om att vi tillsammans tar ansvar. Det handlar om ett ansvarsfullt individuellt beteende och ett gemensamt värdskap. Det handlar om oss som stockholmare. Om företag, krögare, hotellägare, museianställda och andra entreprenörer som kämpar med att skapa ansvarsfulla miljöer. Vi har alla en längtan efter att uppleva Stockholm. Tillsammans tar vi ansvar för att staden vi älskar ska vara öppen och levande.” (stockholmsloftet.se, se även <https://vimeo.com/472900145>)

Ovan blir särskilt viktigt när vi kommer till en fas med fler besökare i Stockholms. Vi behöver återstarta på ett respektfull och ansvarsfullt sätt. För att göra det behöver vi så klart fortsatt vara uppmärksamma på regler och restriktioner men det finns även en del annat att tänka på i förhållande till våra gäster. Har vi till exempel kommunicerat hur vi tar ansvar och gör vi det genom hela kundresan? Ett råd kan vara att gå igenom vilken information som når kunden före, under och efter besöket. Nedan har vi samlat länkar på detta område. Vi hoppas dock att ni vill hjälpa oss att samla fler tips så att vi i Stockholm tillsammans gör varandra bättre. Välkommen att höra av dig med tips. Små som stora till touristinfo@visitstockholm.se.

Information om regler och restriktioner:

- **Folkhälsomyndighetens information för verksamheter.**
<https://www.folkhalsomyndigheten.se/smittskydd-beredskap/utbrott/aktuella-utbrott/covid-19/verksamheter/>
- **Länsstyrelsen i Stockholm**
<https://www.lansstyrelsen.se/stockholm/samhalle/krisberedskap/information-med-anledning-av-covid-19.html>
- **Krisinformation.se (Detta gäller just nu!).**
<https://www.krisinformation.se/detta-kan-handa/handelser-och-storningar/20192/myndigheterna-om-det-nya-coronaviruset/coronapandemin-detta-galler-just-nu>

Bra sammanställningar:

Bland andra har Visita, Svensk handel och Fastighetsägarna bra sammanställningar med både rekommendationer och tips:

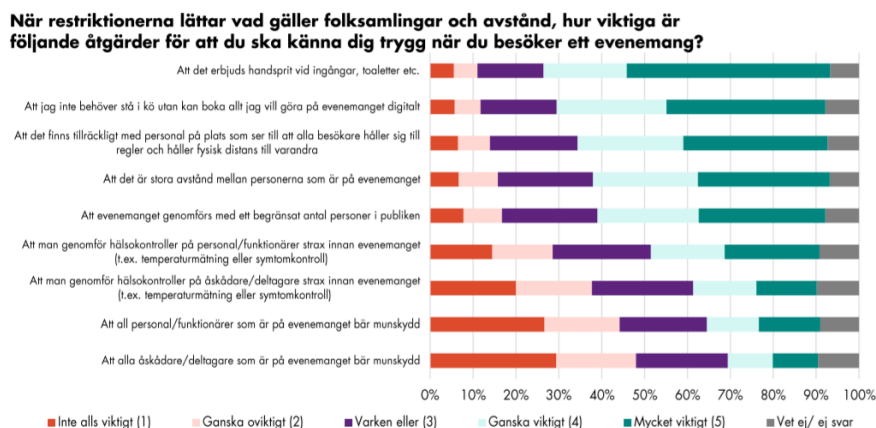
- **Visitas** informationskampanj "Safe to Visit".
<https://visita.se/safe-to-visit/>
- **Svensk handels** gemensamma riktlinje "Välkommen in".
<https://www.svenskhandel.se/valkommen-in/riktlinje-for-handeln-tillampning-och-praktiskt-bruk/>
- **Fastighetsägarnas** rekommendation för köpcentrum.
<https://www.fastighetsagarna.se/fakta/fastighetsagarnas-rekommendation-om-smittskyddsatgarder-for-kopcentrum/>
- **MSBs** checklista för besöksnäringen.
<https://www.msb.se/contentassets/8b79b7e5226e41bc8da5b496275050aa/pdf-msb-verksamheter-checklista.pdf>

Vad är viktigt för gästerna?

Under hösten 2020 gjorde Visit Stockholm en undersökning ihop med Göteborg & Co "Evenemang 2020 – så tänker svenskarna". Här ställdes bland annat frågor om vad besökare tycker är viktigt vid besök på ett framtida evenemang.

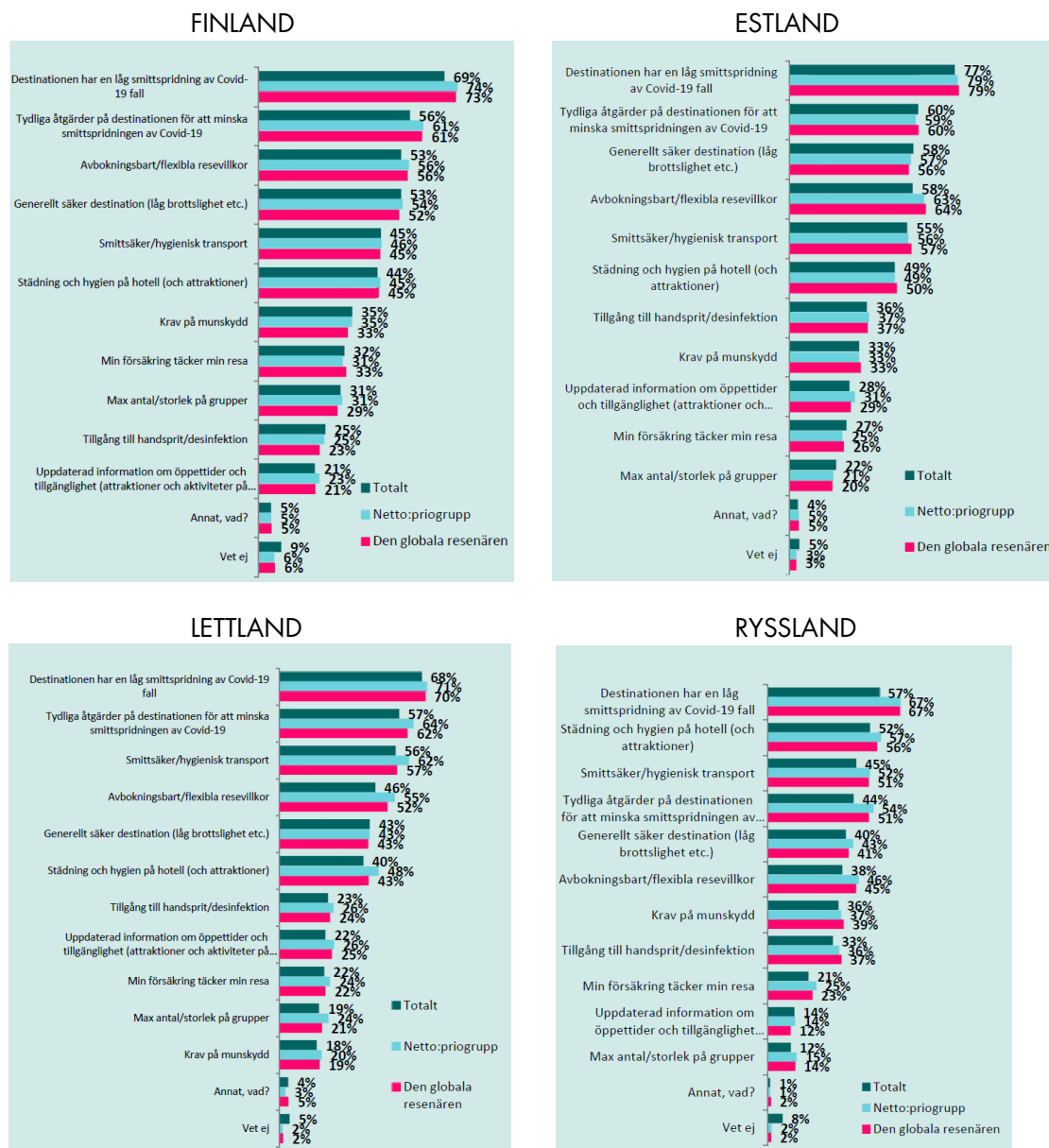
Digital självhjälp och handsprit är viktigast

Följt av ordningshållare, goda avstånd samt maxantal
Svenskar håller inte kravet på munskydd speciellt högt



Figur 1: Evenemang 2020 - så tänker svenskarna. Läs hela rapporten här: <https://professionals.visitstockholm.com/sv/kunskap-och-fakta/webinarier-rapporter-undersokningar/>

Ovan säger något om svenskars inställning men vad tycker besökare från andra länder är viktigt för trygghetskänslan? Vist Stockholm har tillsammans med Visit Sweden gjort målgruppsundersökning av Finland, Estland, Lettland och Ryssland (Novus, 2021). Här ställdes bland annat frågan: Vad är viktigt för att du ska känna dig trygg med att resa utomlands? Man vill åka till en "destination med låg smittspridning" och det ska finnas "tydliga åtgärder för minskad smittspridning". Tex "Städning och hygien på hotell och attraktion" har mellan 40-52% i totalgruppen.



Figur 2: Novus målgruppsundersökning 2021. Se hela rapporten: <https://professionals.visitstockholm.com/sv/kunskap-och-fakta/webinarier-rapporter-undersokningar/>

Frågor kring trygghet på besöksmål

Nedan följer frågor som kan vara till hjälp för att utöver ovan länkar hitta ytterligare möjligheter att förbättra tryggheten för besökare.

Förberedelser

- Vet du och din kollega vem som är ansvarig för vad i organisationen. Är det t.ex. tydligt vem som är ansvarig för att förhindra trängsel?
- Finns det tydliga rutiner för händelser som t.ex. att en gäst insjuknar eller uppvisar symptom?
- Finns en rutiner för städning? Har vi synliggjort det för gästerna?
- Finns ett smart sätt att hålla koll på antalet gäster i verksamheten?
- Finns ett system så att väntande gäster inte behöver stå i kö. T.ex. nummertavla i fönstret (så man kan vänta utomhus), puck som signalerar osv.
- Kan vi samverka med grannar? Kanske kan vi undvika att få besökstoppar samtidigt?
- Har vi förberett lokalen så att ett kundflöde utan trängsel underlättas (t.ex. markeringar i golvet)?

Information till besökaren

- Har vi synliggjort vilka anpassningar som gjorts i verksamheten och vad som väntar vid besöket genom hela kundresan? Som exempelvis vid bokning/biljettköp, i lokalen/utställning, restaurang/café, utcheck/avslut?
- Informerar vi om när ni har hög respektive låg belastning så att gästen kan anpassa sitt besök?
- Informerar vi om att bara göra besök då man  r symptomfri?
- Har vi tagit höjd f r ett ökat behov av information/kundservice innan, under och efter besöket?

På plats med besökaren

- Tar vi initiativ i kundmötet och tar ansvar när trängsel uppstår?
- Tänker vi på att tala tydligt när vi b r munskydd? Kan vi komplettera namnskylten med en bild så att gästen ser vem den talar med bättre?
- Uppmanar vi till att hålla avstånd? Göra vi det på ett sätt som innebär att besökaren ser informationen?
- Ser vi till att man kan tvätta händerna samt att handsprit finns tillgängligt? (och fylls på ofta?).