



## ULTIMATE EXPERIENCE

### – enabling accessibility to nature and culture in Sweden

Ansökan till Vinnovas utlysning *Utmaningsdriven innovation – Initiering 2013 A*

#### OM ANSÖKAN

##### Svensk projektsammanfattning \*

Projektet ska tillgängliggöra Sveriges unika natur- och kulturupplevelser - dörr till dörr! Ambitionen är att med digitaliseringens möjligheter och gränsöverskridande lösningar göra Sverige till föregångsland för hållbara och tillgängliga helhetsupplevelser för turisten.

I projektet vill vi utveckla digitala plattformar som ökar turistens tillgänglighet till attraktiva, hållbara helhetsupplevelser av natur och kultur i Sverige. Plattformarna ska möjliggöra för företag i besöksnäring och leverantörer av digitala lösningar i hela kundresan att utveckla nya internationellt konkurrenskraftiga erbjudanden utifrån dagens och framtidens kundbehov.

Att skapa erbjudanden utifrån hela kundresan kräver samverkan, utveckling av nya affärsmodeller och affärsstrategiska förhållningssätt till immateriella tillgångar hos företag, offentliga verksamheter och ideella organisationer. Projektet fokuserar att integrera digital information om hela kundresan i gränssnitt mot kund. Länkade öppna data är ett viktigt inslag.

Metoder och modeller baserade på tjänstedesign är grundläggande i arbetet. Nya sätt att skapa erbjudanden och utveckla affärsverksamhet med plattformarna som grund kommer att testas på arenor kopplade till besöksmål eller reseanledningar. De nya lösningar som utvecklas och testas i projektet ska ha stor potential att skalas upp och möta internationell efterfrågan.

Utifrån behoven hos den tillfälliga resenären från Sverige och utlandet ska projektet skapa gemensamma arenor och utvecklingsmöjligheter utifrån olika aktörers roller och möjliga bidrag från olika samhällssektorer, branscher och forskningsområden.

##### Engelsk projektsammanfattning

The project will enable accessibility to unique experiences of nature and culture in Sweden - door to door! Exploiting the opportunities of digitisation and transboundary solutions, Sweden will be a world leader in providing tourists with holistic experiences that are accessible and sustainable.



The project will develop digital platforms for increasing accessibility for the tourist to attractive, sustainable holistic experiences of nature and culture in Sweden. The platforms will enable travel and tourism companies and providers of digital solutions along the customer journey to develop internationally competitive offers meeting present and future customer needs.

Creating offers based of the customer journey as a whole requires collaboration, development of new business models and a strategic business approach to intangible assets of companies as well as of public and third sector organisations. The project focusses on integrating digital information along the customer journey in customer interfaces. Linked open data are an important resource.

Methods and models based on service design are key in this work. New ways of creating offers and business development based on these platforms will be tested in arenas connected to particular tourism destinations or motives for travel. The new solutions developed and tested are to have considerable potential for scaling up and meeting demands from international markets.

Based of the need of the temporary visitor from Sweden or abroad, the projekt will create common arenas and development opportunities based on the roles and possible contributions of actors from different parts of society, industries and research areas.

### Mål för projektet

Konsortiet format. Prioriterade lösningar som ökar tillgängligheten till hållbara, konkurrenskraftiga helhetsupplevelser av natur och kultur i hela Sverige definierade.

## POTENTIAL

### 9a. Samhällsutmaning som adresseras i projektförslaget

Informationssamhälle 3.0

### 9b. Vad vill ni göra och varför

I projektet vill vi utveckla digitala plattformar som ökar turistens tillgänglighet till attraktiva, hållbara helhetsupplevelser av natur och kultur i Sverige. Plattformarna ska möjliggöra för företag i besöksnäring och leverantörer av digitala lösningar i hela kundresan att utveckla nya internationellt konkurrenskraftiga erbjudanden utifrån dagens och framtidens kundbehov.

Sverige anses ha en av världens största potentialer för tillväxt inom besöksnäringen, en näring som är arbetsintensiv, geografiskt spridd och viktig för attraktionskraften för boende och företagsamhet. Den domineras av små aktörer med begränsade utvecklingsresurser. Plattformarna behöver därför svara mot förutsättningarna för små företags användning.

Att skapa erbjudanden utifrån hela kundresan kräver samverkan, utveckling av nya affärsmodeller och affärsstrategiska förhållningssätt till immateriella tillgångar hos företag,



offentliga verksamheter och ideella organisationer. Projektet fokuserar på de delar som handlar om att integrera digital information hela kundresan i gränssnitt mot kund - från det att kunden identifierar en besöksanledning, via planering, bokning, betalning, genomförande tills dess att man i efterhand delar upplevelsen exempelvis i sociala nätverk (se även illustration i bilaga).

Metoder och modeller baserade på tjänstedesign utifrån hela kundresan ('customer journey') är grundläggande i arbetet. Nya sätt att skapa erbjudanden och utveckla affärsverksamhet med plattformarna som grund kommer att testas på arenor kopplade till besöksmål eller reseanledningar. De nya lösningar som utvecklas och testas i projektet ska ha stor potential att skalas upp och möta internationell efterfrågan.

En utmaning är att skapa trygghet i erbjudandet mot kund genom neutralitet i plattformarna. Denna utmaning kan mötas genom att länka och kombinera informationsmängder (länkade öppna data) från många offentliga och privata aktörer. Detta är ett viktigt inslag i den Digitala agendan för att ta tillvara digitaliseringens möjligheter och möta samhällsliga utmaningar. Digital information kring transporter, kulturarv och naturmiljöer, inte minst hos offentliga aktörer i form av länkbar öppen data, har stor potential att förädlas i internationellt konkurrenskraftiga upplevelseerbjudanden och konkurrenskraftig produktion i besöksnäringen.

Svenska myndigheter ligger långt framme i internationell jämförelse när det gäller öppna data med stora mängder data av hög kvalitet. Riksantikvarieämbetets arbete med att digitalisera kulturarvet och Trafikverkets trafikdata är exempel på detta. Det finns potential att möjliggöra för myndigheterna och aktörer inom besöksnäringen att utveckla bättre och nya erbjudanden, och tillsammans med leverantörer av digitala tjänster skapa 'mervärde genom information' så som efterfrågas i denna utlysning. Detta anknyter också till arbetet med [opnadata.se](http://opnadata.se)

Mervärdet är ytterst sett unika, hållbara och konkurrenskraftiga helhetsupplevelser av natur och kultur. Det skapas av kombinationer av

- digitala lösningar som tillgängliggör helhetsupplevelser genom att göra det enkelt och attraktivt för kunden att planera, boka, betala, genomföra, och dela i sociala nätverk,
- miljö- och klimatsmarta transportkedjor med sömlösa övergångar mellan olika transportslag samt
- unika, levande resmål med bas i kultur- och naturupplevelser.

Betydelsen av goda och hållbara miljöer att bo, vistas och utvecklas i blir allt större för ett lands konkurrenskraft och internationella attraktivitet. Det är bland annat bakgrunden till regeringens arbete 'Attraktiva Sverige'. Tillgänglighet till natur- och kulturupplevelser är viktiga för attraktionskraften hos en ort eller region. Det är också grunden för hållbar och konkurrenskraftig produktion av upplevelser inom kultur och ekosystemtjänster i besöksnäringen. För individen kan möjligheten att ta del av sådana upplevelser bidra till ökat välbefinnande och bättre hälsa. Mer tillgängliga natur- och kulturresurser kan dessutom bidra till mer hållbart nyttjande av dessa.

Sverige har internationellt unika resurser inom kultur och natur, liksom så en fysisk och digital infrastruktur av hög kvalitet. Det finns dock en stor potential att utveckla



tillgängligheten till kultur- och naturupplevelser.

Projektet bidrar till att genomföra den strategiska forsknings- och innovationsagenda för besöksnäringen som just nu tas fram. Det ska ta tillvara det samarbete som pågår sedan ett antal år inom besöksnäringen kring konceptet 'Hela resan' med grundidén att kunden ska kunna planera, boka och betala sin resa dörr till dörr via en enda ingång.

### 9c. Beskriv hur lösningen kan bidra till hållbar tillväxt

Beskriv de marknadsmässiga, gröna och sociala aspekterna. Observera att detta gäller projektets effekter, inte själva genomförandet av projektet. Beskriv förväntade processer, produkter och/eller tjänster samt eventuellt andra resultat vid ett lyckat projekt (efter de följande stegen samverkansprojekt och följdinvesteringar). Beskriv också behovs- marknads- och konkurrensförhållanden, internationellt och nationellt. Beskriv vem som är den tänkta kunden/användaren.

Den eller de lösningar som ska utvecklas ska göra det lätt och attraktivt för kunden att identifiera en reseanledning, söka information, planera, välja mellan olika alternativ, boka, betala, genomföra och återuppleva en helhetsupplevelse av natur, kultur och transporter. Miljö- och klimatpåverkan av olika alternativ kan bli tydligt för kunden och på så sätt bättre integreras i kundens val. Invånarnas kunskap om sin närmiljö kan tas tillvara i fysiska eller digitala möten mellan invånare och besökare, till exempel genom sociala media. Detta bidrar till att öka engagemang och tillhörighet, och i förlängningen det sociala välbefinnandet.

En ökad tillgänglighet till unika och hållbara helhetsupplevelser bidrar till öka internationell konkurrenskraft, ekonomisk tillväxt och sysselsättning i besöksnäringen över hela landet, i en mångfald av branscher. Internationellt konkurrenskraftiga lösningar för tillgänglighet bidrar också till tillväxt och sysselsättning hos de företag som utvecklar och levererar digitala lösningar utifrån de datamängder som blir aktuella i projektet.

Ökad tillgänglighet till samhällsliga värden i natur- och kulturmiljöer samt kulturarv bidrar till bättre och mer hållbart nyttjande av dessa. Detta underlättar bevarandet och värdeskapandet av tillgångar och verksamheter som förvaltas och drivs av offentliga och ideella verksamheter.

Genom att de miljö- och klimatmässiga kostnaderna kan synliggöras för kunden i de lösningar som ska tas fram, kan efterfrågan öka på miljö- och klimatsmarta transporter och upplevelser av kultur och miljö och förutsättningarna för en miljö- och klimatmässigt hållbar tillväxt därmed förbättras.

### 9d. Intresseväckande beskrivning

Att tillgängliggöra Sveriges unika natur- och kulturupplevelser - dörr till dörr!

Med digitalisering och gränsöverskridande lösningar blir Sverige föregångsland för hållbara och tillgängliga helhetsupplevelser för turisten.



## AKTÖRSKONSTELLATIONEN

### I 0a. Förklara rollerna hos de medverkande parterna (organisationerna) \*

Beskriv hur parterna som angetts på sidorna 6 och 7 kompletterar varandra. Redogör också för om ytterligare aktörer/roller/kompetenser behöver involveras och hur det ska gå till. Använd både rutan för fritext och I 0b nedan.

Rese- och Turistnäringsnätverket i Sverige (RTS) ansvarar för ledning av projektet. Man bidrar också med kanaler för att testa lösningarna i affärs- och tjänsteutveckling direkt mot kund i stora och små företag inom besöksnäringen, t.ex. genom affärsutvecklingsprogrammet Kurbits och utifrån sitt nätverk av företag inom buss-, båt-, tåg-, och flygtrafik, boendeanläggningar, upplevelseparker, researrangörsverksamhet m.m.

SJ bidrar med kunskap och erfarenhet kring att 'tillgängliggöra Sverige för alla' inte minst utifrån utvecklingsarbetet kring 'Hela Resan', samt genom ett aktivt hållbarhetsarbete för mer hållbar miljö- och samhällsutveckling.

Strömma Turism och Kanalbolag bidrar med sina erfarenheter av att arbeta med ett strategiskt fokus på tillgänglighetsfrågan i hela upplevelsekedjan, liksom på attraktiva onlinelösningar för hållbar tillgänglighet.

Ericssons specialistkunskap i utveckling, integration och implementering av IKT-lösningar och affärsmodeller är av stort värde i detta projekt, bland annat genom arbetet med 'Networked Society' med framtidens mobila lösningar i fokus.

Klustermiljöerna Peak Innovation och Future Position X (FPX) bidrar med sina nätverk av organisationer i akademi, näringsliv och offentlig sektor inom och möjligheter att testa och utveckla delar eller hela versioner av lösningarna.

Linköpings universitet bidrar med kompetens kring design som innovationskraft, humancentrerad design i tjänstesammanhang och hur olika lösningar med och utan digitala medel stödjer, stärker och stör kundresan. Ett särskilt intresse för design för tjänsteutveckling inom turism är en tillgång i detta sammanhang.

ETOUR, turismforskningsinstitutet vid Mittuniversitetet, bidrar i projektet med kunskap och nätverk främst inom områdena Skogen som resurs, Industriell informationsteknologi och digitala tjänster samt Turism och upplevelser.

Stockholm Resilience Centre bidrar i projektet med insikter och redskap för att möjliggöra en långsiktigt hållbar produktion av ekosystemtjänster och stärkt resiliens för mänsklig välfärd.

Deltagande myndigheter - Trafikverket, Statens fastighetsverk, Riksantikvarieämbetet, Naturvårdsverket och Skogsstyrelsen - bidrar i projektet som leverantörer av data och information inom verksamhetsområdena infrastruktur, transporter, natur och kultur och utifrån sina roller gentemot besöksnäringen. Projektet blir därmed en del i myndigheternas



arbete med att tillgängliggöra länkade öppna data för nya affärsmöjligheter och bättre nyttjande av infrastruktur-, natur- och kulturtillgångar med fokus på turisten.

Medverkan från lokala och regionala aktörer är en viktig förutsättning för att testa lösningar som tas fram direkt i företags- och affärsutveckling. Intresse finns från region Dalarna, Gävleborg, Västerbotten och Trollhättan/Fyrstad (kopplat till M-City). En viktig ambition är att ta tillvara, lära av och integrera relevanta dellösningar som utvecklas lokalt eller regionalt.

Deltagandet från Sveriges Kommuner och Landsting möjliggör synergier med SKL:s arbete med utveckling av e-samhället. SKL:s arbete tar utgångspunkt i strategin från 2011 där viktiga inslag är samhällsbyggnad, transport och miljö, inklusive intelligenta transportsystem och tjänster (ITS).

## GENOMFÖRANDE

I 1a. Beskriv angreppssätt, organisering och involvering av relevanta aktörer, inklusive kund/användare/kravställare \*

Angreppssättet tar utgångspunkt i behoven hos turisten och är genuint korsbefruktande. Det handlar om att skapa gemensamma arenor och utvecklingsmöjligheter utifrån roller och möjliga bidrag från olika samhällssektorer, branscher och forskningsområden. Samverkan omfattar aktörer från såväl näringsliv, offentlig verksamhet och ideell sektor. I centrum för utvecklingen står den tillfälliga resenären från Sverige och utlandet. Erbjudanden till resenären ska möjliggöras genom digitala tjänster som utvecklas i en process som involverar såväl privata som ideella och offentliga aktörer inom bland annat IKT-, rese-, transport-, turist- och besöksområdena, kulturarv och naturmiljöer.

Aktuella kunskapsområden omfattar bland annat tjänstedesign, användarbaserade IT-tjänster, geografiska informationssystem och turism. Dessa områden i sig är tvärvetenskapliga och kombinerar utveckling av helt ny kunskap med utveckling och implementering av nya lösningar till användare.

Initieringsprojektet kommer att genomföras som en öppen och inkluderande process som bygger på dialog och delaktighet. Med utgångspunkt i hela kundresan kommer i ett första skede relevanta pågående processer och projekt hos berörda intressenter att kartläggas. Vidare kommer en omvärldsanalys av behov och förutsättningar på en global marknad att tas fram. Dessa underlag kommer att ligga till grund för att säkerställa att relevanta aktörer är uppkopplade mot projektet, och för att ta fram en plan för hur de nya lösningarna ska utvecklas och implementeras.

Tre workshops planeras genomföras under perioden. Inriktning och målgrupp kommer att definieras utifrån resultat från kartläggning och omvärldsanalys.

I behovs- och idéutvecklingsprocessen kommer digitala sociala plattformar att användas som stöd. Involvering av slutkunderna - resenärerna - är möjlig med utgångspunkt i dessa plattformar.



Kontakter med aktörer och sammanhang i relevanta befintliga samarbeten inom FN, EU, Östersjöregionen och Norden kommer att tas.

Utifrån det samlade arbetet ska en ansökan till ett samverkansprojekt i den aviserade utlysningen 2014 kunna göras.