

HANDBOK SOMMAR 2020

# Så välkomnar vi i Skåne våra besökare i sommar

# Innehåll

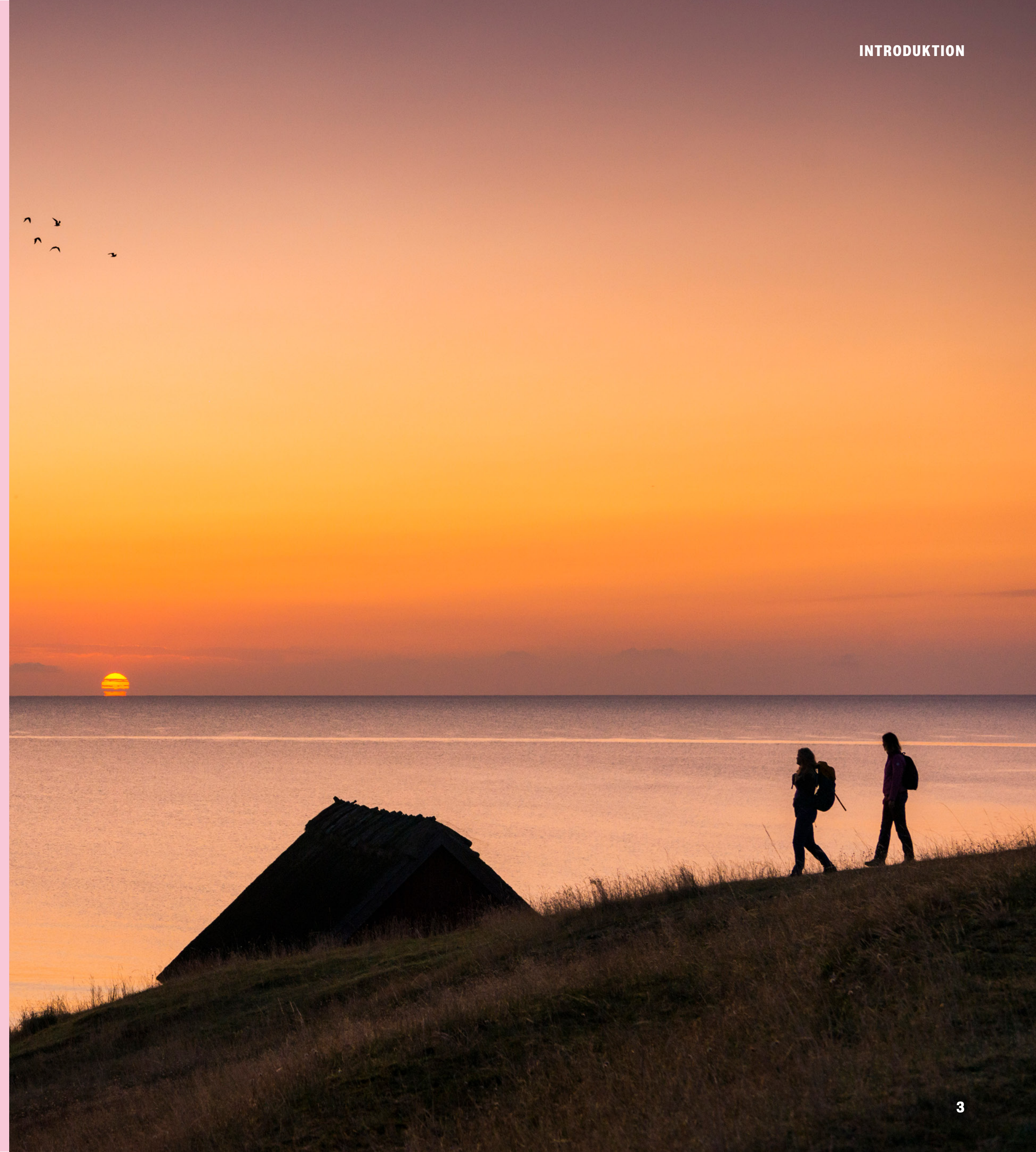
Äntligen sommar!	<b>3</b>
Nuläge	<b>5</b>
Budskap	<b>6</b>
Aktiviteter och kanaler	<b>8</b>
Hantering av frågor, kritik och kommentarer	<b>17</b>
Fråga-svar-guide	<b>18</b>



# Äntligen sommar!

Våren som vi nyss lagt bakom oss liknar ingen vår vi någonsin varit med om. Coronapandemin har slagit hårt mot vårt samhälle, mot våra liv, vår hälsa samt våra jobb och vårt näringsliv.

Nu nystartar världen så smått igen och rese-restriktionerna hävs. Pandemin är inte över, men vi behöver nu lära oss leva med den på ett ansvarsfullt och tryggt sätt samtidigt som vi startar upp vårt näringsliv igen.



# I sommar välkomnar vi återigen våra besökare från andra delar av Sverige och från andra länder till Skåne.

Denna handbok från Tourism in Skåne är en hjälp för dig som arbetar med kommunikation, turism och näringsliv i någon av våra skånska kommuner. Den ger dig vägledning och råd om hur ni skapar en välkomnande och trygg upplevelse i din kommun i sommar för såväl invånare som besökare.

Med hjälp av kommunikation får du tryggare invånare tack vare att de känner sig välinformerade om vad kommunen gör. En trygg invånare är en förutsättning för ett gott och välkomnande värdskap som gör att ni även fortsättningsvis lockar besökare till kommunen.

Vi kommer alla att behöva bidra till att skapa en trygg, skön och härlig sommar i Skåne - vi som arbetar i region och kommun, våra invånarna och våra gäster.

## Vi stimulerar till ett omtänksamt värdskap och ett ansvarsfullt gästskap

I arbetet med att skapa en hållbar och attraktiv destination behöver vi skapa en djupare relation till både skåningar och besökare.

I en hållbar och attraktiv destination måste alla ta ansvar för att bidra positivt till Skånes framtid – till och med gästen! Vi vill skapa engagemang hos skåningarna och bygga en djupare relation med våra besökare, så att alla bryr sig om och vill bidra till platsen.

*Ur "Tourism matters! Strategisk färdplan för Skåne mot 2030"*

## tourism in skåne

Tourism in Skåne marknadsför, säljer och utvecklar Skåne som destination. Tourism in Skåne är en del av Business Region Skåne som ägs av Region Skåne och de skånska kommunerna.

Om du har frågor, funderingar eller behöver hjälp, kontakta oss på Tourism in Skåne i sommar.

# Nuläge

## Saker och ting vänder snabbt men detta är det vi vet just nu om läget inför sommaren.

Vi vet att lokalbefolkningen i många skånska kommuner känner en viss oro inför att många besökare ska komma till kommunen i sommar.

Från den 13 juni får symptomfria personer resa inom Sverige. Beslutet baseras på en minskad smittspridning i landet och bygger på att alla tar ett fortsatt stort personligt ansvar och följer rekommendationer om social distans.

Enligt Folkhälsomyndigheten är det inte resor i sig som sprider smitta utan de sociala kontakterna, därför är det viktigt att var och en fortsatt tar stort personligt ansvar och följer råden om försiktighet och social distansering. Läget är fortfarande allvarligt och övriga restriktioner om exempelvis trängsel på serveringar och rekommendationer för riskgrupper ligger kvar. Om smittoläget skulle förvärras kan nya restriktioner bli aktuella.

På Folkhälsomyndighetens sajt kan du läsa mer om vilka riktlinjer som gäller för olika verksamheter:

<https://www.folkhalsomyndigheten.se/smittskydd-beredskap/utbrott/aktuella-utbrott/covid-19/verksamheter/>

Region Skåne publicerar löpande lägesbilder om smittoläget i Skåne och övrig vårdrelaterad information: <https://www.ska-ne.se/Halsa-och-var/d/hitta-var/d/covid-19-coronavirus/>



# Budskap

Följande budskap kan med fördel användas med kommunens invånare under sommaren. Betrakta dessa budskap som en vägledning i den kommunikation som ni som kommun tar fram för era kanaler.



## Vi är alla påverkade

Det har varit en tuff vår för oss alla. Vi har alla varit tvungna att vidta åtgärder som vi aldrig tidigare behövt göra.

## Liv och hälsa går först

Värden har kämpat hårt för att rädda liv, och vi har alla gjort uppoffringar för att minska smittspridningen. Det kommer vi fortsätta att göra.

## Konsekvenser för näringslivet

Våra solidariska handlingar har tyvärr fått den negativa konsekvensen att många branscher inom näringslivet har blivit drabbade. En sådan bransch är besöksnäringen och de företag inom andra branscher som är beroende av besökare.

## I sommar får fler resa

Nu ser vi hur reserestriktionerna lättar inom landet, och även besökare från andra närliggande länder får resa till Sverige och Skåne. Sommaren som vi har framför oss kommer inte vara sig lik, men vi kommer åtminstone kunna röra oss mer fritt än vad vi kunnat göra under våren.

## Skåne lockar

Skåne är ett attraktivt landskap som lockar människor från såväl hela landet som våra grannländer. Det ska vi vara glada och stolta över. Vårt öppna och nära värdskap har gjort att alla känner sig välkomnade hit. Detta behöver vi nu fortsätta med, så att de av våra grannar, vänner och släktingar som arbetar inom besöksnäringen och är beroende av besökare får kunder, gäster och besökare.

## Det vi gör i sommar påverkar framtiden

Det är även viktigt att det gedigna och långsiktiga arbete som skapat vårt välkomnande värdskap nu inte påverkas negativt, utan fortsätter utvecklas.

## Vi gör detta för Skåne

Allt detta behöver vi nu göra på ett ansvarsfullt sätt utifrån myndigheternas riktlinjer så att vi håller vårt Skåne levande.



# Aktiviteter och kanaler

I detta avsnitt presenteras förslag och rekommendationer samt konkreta exempel på hur skånska kommuner kan kommunicera med sina invånare kopplat till besökare och coronasituationen.







# Identifiera kommunikationsmöjligheter

Först och främst handlar det om att identifiera kommunala initiativ och proaktiva insatser som på olika sätt har ett syfte att minimera risker för smittspridning. Lista initiativen och analysera vilka ni kan göra kommunikativa insatser på, på vilket sätt och i vilka kanaler. Tänk också på att de små insatserna är betydelsefulla.

# Kommunikativa avstamp

Här presenteras olika idéer till kommunikativa insatser som kan bidra till att öka trygghet och förståelse hos skånska invånare. Dessa bygger på en kombination av välkomnande, trygghet, samhällsnytta och medmännisklighet.



Fotograf: Apelöga

## Insatser för att trygga fysiska platser

Lyft de proaktiva insatser som görs för att på ett säkert sätt välkomna ökad besöksnäring. Insatser som syftar till att bland annat minimera trängsel och skapa trygga fysiska platser där invånare och besökare vistas. Exempelvis genom att berätta att man anställer strandvärdar, breddar stränder eller utökar städningen på offentliga toaletter.

## Värdet av besöksnäringen

Lyft vikten av besöksnäringens roll för att hålla vårt samhälle levande och jobben igång. Exempelvis genom att visa upp konkreta siffror på hur kommunen är beroende av en blomstrande besöksnäring och informera om effekter som ligger nära invånarna: jobb, handeln, ekonomin och det lokala varumärket.



Fotograf: Apelöga



Fotograf: Carolina Romare

## Människorna bakom

Lyft människorna inom besöksnäringen och berätta historier som väcker känslor och engagemang. Exempelvis genom att intervjua det lokala bageriet, den lokala handlaren, glasskiosken eller det större hotellkomplexet. Visa upp människorna och jobben bakom som får kommunen att leva. Om invånarna i kommunen får läsa om dessa näringsidkare i tidningen eller hör om dem på radion förbättras möjligheterna att de ser vinsten i att främja för ett välkomnande Skåne.

# Press och media

Genom proaktiv mediebearbetning kan ni nå invånarna i er kommun och visa upp insatser som görs för att trygga invånare och besökare.

## Rekommendation

Ni bör så snart som möjligt skicka ut ett pressmeddelande om sommaren kopplat till besöksnäringen som fångar upp de initiativ som görs inom kommunen och näringslivet. Pressmeddelandet riktas främst mot lokalmedia. Men det skulle även kunna vinklas mot resetidningar/ livsstilstidningar också.

## Värt att tänka på!

Undvik alarmerande uttryck, så som "Kommunen **rustar** för att kunna ta emot fler turister" eftersom det är ett laddat ord som kan bidra till ökad oro hos befolkningen.

# Exempel på pressmeddelande

## Exempel 1 - Tips på aktiviteter kopplade till de åtgärder som vidtagits

### Semester i Skåne: 5 tips på aktiviteter i kommunen

Är du skåning eller ska semestra i Skåne? Sommaren 2020 kommer inte att bli som andra somrar. Våra möjligheter att resa är begränsade, men som tur är finns det goda förutsättningar att semestra på hemmaplan.

Kommun X som en vanlig sommar brukar få mycket besökare från andra städer i Sverige räknar med att det blir så även i år. För att alla ska få en så trygg semester som möjligt så har kommun X tagit fram specifika åtgärder och kommer här med tips på aktiviteter att göra.

*- Vi välkomnar besökare och är väldigt stolta över att våra närområden är attraktiva för både invånare och besökare att avnjuta sin semester på. Vi vill gärna dela med oss av tips på ställen att besöka, där samtliga aktiviteter vi rekommenderar har vidtagit åtgärder på grund av den rådande covid-19-situationen så att både besökare och invånare ska känna sig trygga, säger XX, turist- och näringslivschef i kommun X.*

### 5 guldkorn du kan besöka i kommunen

#### 1. Strand

Den vita långa stranden vill ingen missa under sommarens varmaste dagar. Här kommer kommunens strandvärdar bevaka stranden för att minimera trängsel.

#### 2. Skog

Vacker, luftig och lummig skog. Här pågår även extra kontroller för att säkerställa handhygienartiklar i skogens toaletter.

#### 3. Hotell/vandrarhem

Mysigt hotell i närheten av stranden. Här får besökare sina frukostpaket serverade i rummet.

#### 4. Restaurang

Härligt lokalt brasseri. Här kan besökare ladda ner en app och beställa samt betala för att sedan hämta upp maten utanför restaurangen och på så sätt skippa en tigt kö.

#### 5. Sevärdhet/Upplevelse

Båttur till havs! Här måste du boka din biljett i tid då det är begränsat med platser på respektive tur.

Här finns mer information om Kommun X åtgärder för sommaren 2020: (Länk)

## Exempel 2 - Lokala förberedelser

### Så kommer kommunen jobba för att säkert välkomna besökare i sommar

Sommaren 2020 kommer inte att bli som andra somrar. Våra möjligheter att resa iväg är begränsade, men det finns goda förutsättningar för semester hemma i Sverige. Kommun X brukar en vanlig sommar få mycket besökare från andra länder och städer i Sverige och den här sommaren blir inget undantag. Sett till den rådande situationen har kommun X tagit fram X antal åtgärder för en mer säker sommarexempel för både invånare och besökare.

*- Vi har sedan några veckor tillbaka arbetat med att förbereda inför ett ökat inflöde av besökare. Vi välkomnar besökare och är väldigt stolta över att våra närområden är attraktiva för både invånare och besökare att avnjuta sin semester i. Vi i kommunen i samverkan med näringslivet, invånare och besökare måste samarbeta för att det ska vår stad ska vara säker i sommar!*

Kommun X har redan anställt strandvärdar som ska se till att människor inte sitter för trångt på stränderna. Dessutom tillsätter man extra städare för att rengöra offentliga utrymmen, såsom toaletter på gågatan, stranden och i skogen.

*- Vi kommer att kontinuerligt utvärdera våra insatser för att minimera riskerna under sommaren, och vidta nya åtgärder om vi märker att det behövs, fortsätter X.*

Kommunens gator kommer bli mer folktäta och kommunens miljöförvaltning fortsätter med kontinuerliga kontroller på restauranger och uteserveringar och har hittills sett goda framsteg.

*- Många i näringslivet är väldigt glada över att reserestriktionerna har lättat och vi hoppas på att de kommer kunna hålla sig så. Det är väldigt viktigt, inte minst för sysselsättningen i vår stad, där 40 % av jobben är helt beroende av besöksnäringen.*

Här finns mer information om Kommun X åtgärder för sommaren 2020: (Länk)

# Sociala medier

Genom sociala medier kan ni nå invånarna i er kommun och visa upp både proaktiva och reaktiva insatser som görs för att trygga invånare och besökare.

## Rekommendation

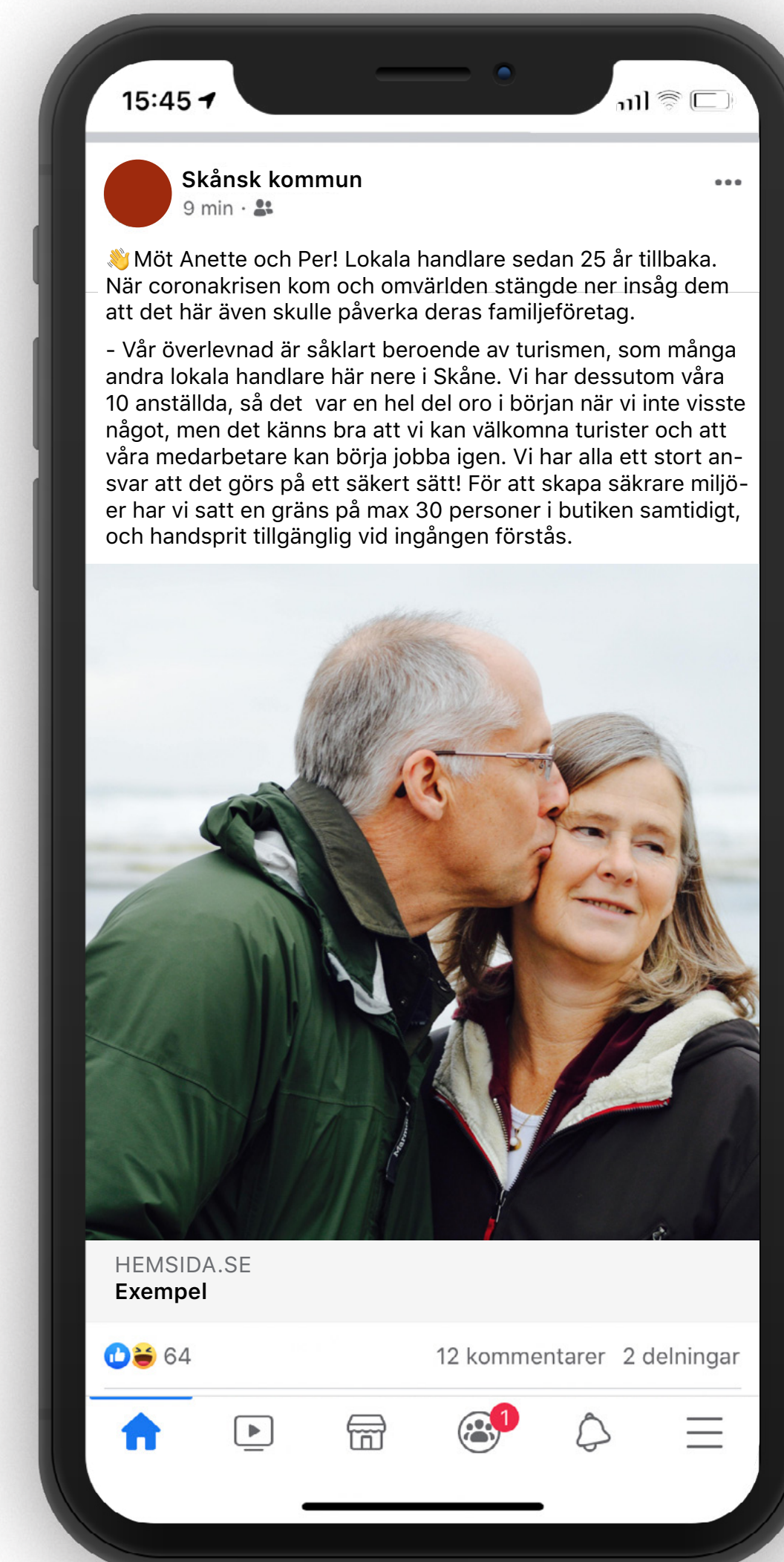
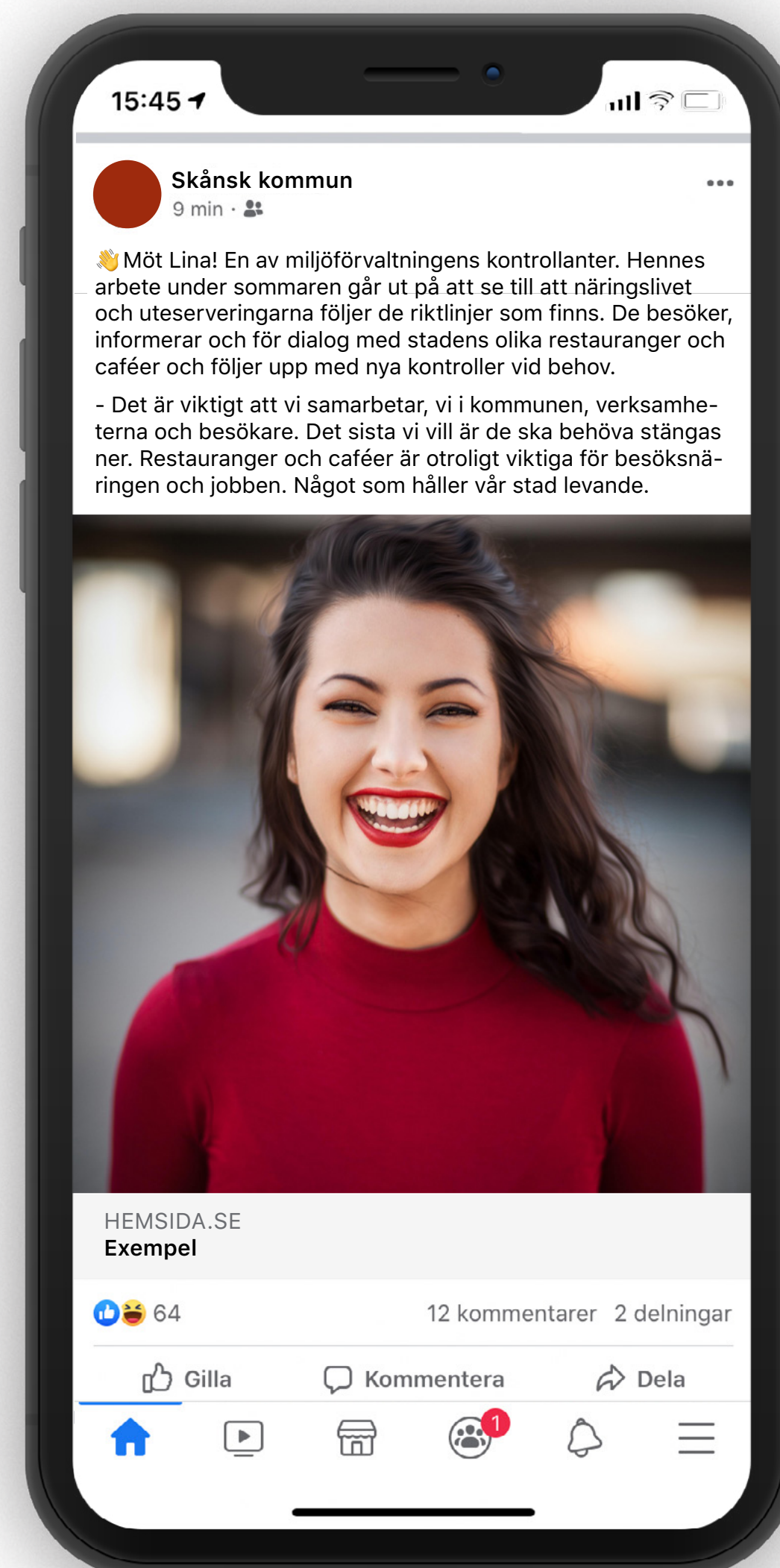
Gör några kortare intervjuer med personer som representerar både kommun och näringslivet. Gärna de personer som jobbar aktivt och nära besökare och invånare. Dessa kan ni med fördel publicera både innan och under högsommaren.

Lista de olika lokala initiativen och åtgärder som tagits inom kommunen och näringslivet och gör ut inlägg. Tänk på att tonaliteten inte ska vara för alarmerande. Ni kan med fördel publicera 1-2 inlägg i veckan innan och under högsommaren. Vid behov att nå fler kan ni med fördel sponsra vissa poster. Exempelvis då ni behöver gå ut med viktig information till allmänheten i ert närområde.

## Värt att tänka på!

- De är de små insatserna som gör skillnad för den totala bilden av kommunens hantering av coronakrisen hos invånare. Såsom att kommunen säkrar tillgång till hygienartiklar på stadens offentliga rum eller anställer strandvärdar.
- Visa gärna upp människorna bakom sakfrågan och låt deras autentiska berättelse komma fram.
- Var relevant och lyhörd - vad pratar människor om just nu? Är det trängsel, skräpiga stränder eller orena toaletter? Var snabbfotade och svara upp med ett inlägg.

# Exempel på inlägg



# Digitala kanaler

Säkerställ att det finns information på er webbplats kopplat till besöksnäringen och vad kommunen gör för att säkra en trygg och skön sommar för både invånare och besökare.

Lägg även ut information som berättar om de initiativ som kommer från besöksnäringen själva.

Det underlättar också för er att kunna hänvisa till er hemsida vid frågor på sociala medier.

# Hantering av frågor, kritik och kommentarer

Förbered er för eventuella frågor, kritik och kommentarer i sociala medier. Ta höjd för att det kan komma att bli en kris i sociala medier.

Vår fråga-svar-guide är behjälplig för hur man möter frågor, kommentarer och kritik i främst sociala medier, men är även relevant för andra kanaler.

## Värt att tänka på!

- Kritik på sociala medier behöver inte bli en kris om man bemöter det på ett bra sätt
- Oron kopplat till coronaviruset kan väcka ilska - möt den med empati.
- Ibland kan det vara svårt att skilja på troll/falska konton och orolig medborgare. Svara snabbt, undvik försvarsläge, möt med respekt, trevlig ton och saklig information. Undvik att hamna i en diskussion.
- Hänvisa till rätt instans om ni inte kan besvara frågan själva.



# Fråga-svar-guide

Här följer några exempel på frågor som kan komma kopplat till besöksnäringen under sommaren och förslag på svar. Svaren bör lokalanpassas för att vara så relevanta för kommunens invånare som möjligt.

## Hur kan ni tillåta besökare att komma hit?

Hej! (kommunens namn) jobbar aktivt med att trygga vårt samhälles platser för både invånare och besökare. Bland annat genom att (exempel på initiativ). Vi kommer att kontinuerligt utvärdera våra insatser för att minimera riskerna under sommaren, och vi kommer vidta nya åtgärder om vi märker att det behövs.

Regeringens beslut om reserestriktioner innebär att personer som är symtomfria nu kan resa inom Sverige. Det är väldigt viktigt att vi alla tillsammans agerar ansvarsfullt och med respekt mot varandra och förvaltar det genom att följa de rekommendationer som finns. Bland annat genom att inte besöka platser där det för tillfället är mycket folk. Kan-ske uppleva helt nya platser att njuta av till och med!

## Hur ser läget ut i vår kommun nu när alla turister kommer hit?

### Hur många är smittade?

Hej! Region Skåne uppdaterar kontinuerligt på sin hemsida konstaterade personer med

covid-19 per kommun i Skåne: <https://www.skane.se/digitala-rapporter/lagesbild-covid-19-i-skane/fordjupad-lagesbild/>

Det avser konstaterade fall med personer som är folkbokförda i respektive kommun. Viktigt att poängtera att kommunsiffrorna som redovisas inte speglar hur många som är sjuka av covid-19 just nu, utan endast totalt antal konstaterade fall efter provtagning.

## Det är så trångt här på restaurangen/kaféer.

### Fullt med turister! Varför gör ni ingenting åt det?

Hej! Tack för din feedback. Miljöförvaltningen har tillsyn i denna fråga och har direkt kontakt med restaurangerna. De utför kontroller samt följer vid behov upp att det vidtas åtgärder för att minska risken för smittspridning. Om det inte vidtas behövliga åtgärder kan kommunen från den 1 juli fatta beslut om stängning. Det är viktigt att vi samarbetar, vi i kommunen, verksamheterna och besökare. Det sista vi vill är de ska behöva stängas ner. Restauranger och caféer är otroligt viktiga för vår stad, bland annat för besöksnäringen och jobben. Något som också håller vår stad/landsbygd levande.

## Varför har ni inte två på toaletterna på stranden X?

Hej! Tack för din feedback. Vi ska ta det vidare med X (ansvarig förvaltning) som ser till att det fylls på!

## Det är så trångt här på stranden. Fullt med turister!

### Varför gör ni ingenting åt det?

Hej! (kommunens namn) jobbar aktivt med att stranden ska vara en trygg plats för både invånare och besökare. Bland annat genom att (exempel på initiativ). Vi tackar för din feedback och ska undersöka det närmare. Skåne och vår strand är ett attraktivt landskap

som lockar människor från såväl hela landet som våra grannländer. Det ska vi vara glada och stolta över. Men det är också väldigt viktigt att alla tillsammans agerar ansvarsfullt och med respekt mot varandra och förvaltar den friheten genom att följa de rekommendationer som finns. Vi behöver tänka att vi väljer att besöka platser där det inte skapas trängsel. Kanske uppleva helt nya stränder att njuta av till och med!

## **Jag har isolerat mig i tre månader för att inte belasta sjukvården och så tillåter ni turister att komma hit.**

### **Hur är det möjligt?**

Hej! Vi förstår att läget hos många människor varit ansträngt länge, och att många har fått göra stora uppoffringar i sin vardag. Regeringens beslut om reserestriktioner innebär att personer som är symtomfria nu kan resa inom Sverige. Skåne är ett attraktivt landskap som lockar människor från såväl hela landet som våra grannländer. Det ska vi vara glada och stolta över. Men det är också väldigt viktigt att alla tillsammans agerar ansvarsfullt och med respekt mot varandra genom att följa de rekommendationer som finns. Genom att ta gemensamt ansvar kan vi skapa förutsättningar att njuta av det vår stad/landsbygd har att erbjuda på ett säkert sätt.

## **Hur ska sjukvården klara av alla sjuka turister nu?**

Hej! Du kan få vård i Region Skåne även om du kommer från en annan region eller ett annat land. Är du folkbokförd i Sverige ska du få samma vård som invånarna som bor här. Bor du eller kommer du ifrån ett annat land finns det olika regler som gäller.

## **Vid rasistiska, sexistiska eller kränkande kommentarer:**

Om kommentarer av kränkande, rasistisk eller sexistisk karaktär förekommer kan ni svara att ni förbehåller er rätten att radera den. När det sker kan ni med fördel skriva ett svar att inlägget bryter mot er policy och att det därmed kommer tas bort.

## **Vid förvärrat smittoläge:**

Om antalet smittade i regionen skulle öka under sommaren finns det en risk att människor kopplar det till ökad besöksnäring. Håll gärna koll på Region Skånes provtagningskapacitet, det kan även bero på att Region Skåne vid månadsskiftet juni/juli börjar provta alla med symtom.

## **Ni lät turister komma hit och nu ökar smittspridningen – vad gör ni nu?**

Hej! Det är såklart beklagligt att antalet bekräftade fall ökar. Det är väldigt viktigt att alla tillsammans agerar ansvarsfullt och med respekt mot varandra genom att följa de rekommendationer som finns: tvätta händerna ofta och noga, håller avstånd och hostar och nyser i armvecken. Vi har nära samverkan med Region Skåne som har utökat sin provtagningskapacitet och provtar nu alla med symtom, vilket kan vara en bidragande faktor till att fler nu testas positivt för covid-19.

## **Måste alla besökare åka hem nu?**

Hej! Det är Folkhälsomyndigheten som lämnar rekommendationer och regeringen som beslutar om reserestriktioner i landet. Här kan du läsa mer om deras senaste beslut: (länk)

A woman and a child are jumping from a concrete dock into a calm lake. The woman is in the foreground, wearing a dark bikini, and the child is slightly behind her. The background is a dense forest of green trees under a clear blue sky. The water reflects the surrounding greenery.

# Gläd sommår!

tourism in skåne