

Återrapportering fattade beslut från riksstämman 2018

Medlemsavgifter

Styrelsen har sedan förra stämman inte utnyttjat sitt mandat att höja medlemsavgifterna.

Bifallna motioner

Motion 2 – Bättre spridning av fjällturismen

Motionen handlade om att STF i vår marknadsföring i högre grad ska lyfta fram leder och turer vid sidan av eller på tvärs av norra Kungsleden (mellan Abisko och Nikkaluokta) och i andra delar av fjällkedjan samt överväga några nya stugplatser som kan stödja en sådan inriktning.

Arbetet med att efterleva denna motion har pågått i flera delar av STF och kommer att fortgå under överskådlig tid. Det här är arbete som kräver långsiktighet och tålamod. Här nedan beskrivs en del av de insatser som gjorts.

Under våren 2020 har vi gjort om informationen om vandring på STF:s webbplats. Det har blivit bättre kartor, tydligare struktur, men framförallt så är det många fler leder som beskrivs och lyfts fram. Att aktivt marknadsföra fler leder i den norra delen av vårt land tror vi är en viktig insats för att avlasta Kungsleden och numera är det betydligt fler leder i norr som presenteras på STF:s webb.

En annan insats handlar om att STF under 2019 lanserade 12 stycken så kallade Signaturleder. Kungsleden finns med bland Signaturlederna, men är inte den av Signaturlederna som väckt mest intresse. Snarare har det faktum att Kungsleden funnits med som en ”garant” för att en Signaturled är något bra och spektakulärt lett till att intresset ökat för de andra Signaturlederna, t ex Öland, Österlen, Södra Bohuslän och Norra Sörmland.

Ytterligare en insats som gjorts för att aktivt bidra till att sprida turismen är den så kallade Besökskalendern som togs fram under 2019. Med besökskalendern som finns på STF:s webbplats får besökaren en överblick hur beläggningen generellt ser ut i olika fjällområden så att man har bästa möjliga förutsättningar att planera sin tur till färre besökta perioder och områden. Under perioder med färre besökare erbjuder vi dessutom ofta bättre priser för att ytterligare stimulera till att sprida ut turismen. Ett exempel på det sistnämnda är t ex ett extra förmånligt paket för vandring mellan fjällstugor i Vindelfjällen. Vandringsleden sker fortfarande på Kungsleden, men på den södra delen, som generellt sett har färre vandrare än den norra.

I vårens vandringskampanj kommer extra fokus att ges till temat ”Älska lågsäsong” samt ”De tio minst kända fjällvandringarna”. Vi försöker rent generellt att se till att vi i våra olika nyhetsbrev och kampanjer lyfter fram andra leder än enbart Kungsleden.

När det gäller arbetet med att etablera nya stugplatser så är det ett arbete som tar tid. Det främsta skälet har att göra med markägandet. Om det handlar om fjällstuga på statlig mark krävs det markupplåtelse och detta har blivit svårare att få, framförallt i renbetesland. I andra delar av fjällkedjan, t ex Funäsfjällen, så är det många små privata markägare vilket gör att

det krävs dialog med många olika intressenter. Sedan en tid tillbaka arbetar STF:s driftsorganisation med frågan om en ny fjällstuga. Det finns ett inriktningsbeslut i nu gällande verksamhetsplan om att antalet boenden i egen drift ska öka och under hösten 2020 var planen att ett prospekt rörande eventuell nyetablering ska finnas färdigt. Fokus för detta var tänkt att handla om behov och syfte, för att i nästa steg kunna ge stöd till en diskussion om var en nyetablering ska göras om ett sådant beslut fattas. Med anledning av coronabrottet och den ekonomiska påverkan det haft på STF så är det dock stor risk att detta arbete blir uppskjutet.

Motion 7 – Angående kriterier för erbjudande om stugvårdsuppdrag

Motionen innebar att STF ska formulera, och i samband med ansökan till stugvårdsuppdrag, tydligt kommunicera vilka kriterier som används för att fördela stugvårdsuppdrag utifrån de ansökningar som inkommit från STF:s stugvärdar.

I motionssvaret till stämman 2018 berättade vi att till ansökningsperioderna inför 2019 så skulle det tillsammans med stugvårdsuppdragen som läggs ut för ansökan också finnas en beskrivning av de olika fjällstugorna utifrån stugvårdsuppdragets förutsättningar. Beskrivningarna ska finnas där dels utifrån transparens, dels för att tydligt visa vilka kvalifikationer som behövs. En positiv effekt av detta skulle också vara att det blir lättare för stugvärdarna att söka det uppdrag som passar bäst.

Här nedan syns en bild av hur denna information såg ut när den gick ut inför vinteruppdragen 2019. Här syns vilka förväntningar och begränsningar som finns för varje fjällstuga och det är också de kriterier som tillsättningen baseras på. Hittills har återkoppling från stugvärdarna varit positiv på de kriterier/förutsättningar som presenteras och tanken är att nu göra en utvärdering av detta sätt att arbeta.

1.6 Påltsa

STF:s nordligaste stuga längs Norokalltleden strax söder om Treriksroset. Vintertid tar du dig till Karesuando där vår fastighetsskötare för stugan, Sven-Olof skjutsar dig med bil till **Karivuojo** för att sedan åka ut med skoter till stugan. Något av ett äventyr att ta sig dit, men platsen är värt den långa resan, stugan är vackert belägen på kalfjället med ståtliga fjäll i bakgrunden. Avståndet gör också att du får vara väldigt självständigt som stugvärd. Enstaka besök av fastighetskötare och sporadisk kommunikation med stugsamordnare.

Populäritet vid ansökan

Många sökande	Medel sökande	Få sökande
		<input checked="" type="checkbox"/>

Gästnätter säsong ca: Gäster/natt:

SOM STUGVÄRD KAN DU FÖRVÄNTA DIG	VÅRA FÖRVÄNTNINGAR PÅ DIG
En del skotergrupper/äkotergäster	Mycket snöskottning
Mycket utländska gäster	Hantera långved
Grupper, Skolgrupper	Självständig stugvärd
En del ensamkatter som stugvärd	Beredd att vara långt ute på fjället
Stort stugvårdsboende	God fysik; snöskottning, vattenhämtning
Perioder med hårt väder	
Sämre kommunikationsmöjligheter	

GÄSTER	Många	Få	STUGANS FACILITETER	JA	NEJ
Skidåkare		<input checked="" type="checkbox"/>	Butik		<input checked="" type="checkbox"/>
Skoteråkare		<input checked="" type="checkbox"/>	Bastu	<input checked="" type="checkbox"/>	
Tältare		<input checked="" type="checkbox"/>	Hjälptelefon	<input checked="" type="checkbox"/>	
Dagbesök		<input checked="" type="checkbox"/>	Stugvårdstelefon		<input checked="" type="checkbox"/>
Utländska	<input checked="" type="checkbox"/>		Kortbetalning		<input checked="" type="checkbox"/>
Grupper		<input checked="" type="checkbox"/>	Kassa apparat		<input checked="" type="checkbox"/>
Folktomt	<input checked="" type="checkbox"/>		Mobiläckning stugvärd		<input checked="" type="checkbox"/>
Fullsatt		<input checked="" type="checkbox"/>	Mobiläckning gäst		<input checked="" type="checkbox"/>

Barnfamiljer		<input checked="" type="checkbox"/>			
Hundspann/hundar	<input checked="" type="checkbox"/>				

STUGVÄRD/BOENDE

Antal stugvärdar:

Antal stugvårdsboenden:

	Boende1	Boende2	Boende3	Boende4
Antal bäddar i stugvårdsrum	4			
Boende i egen stuga				
Boende i stuga med eget rum	<input checked="" type="checkbox"/>			
Dela rum med gäster				

STUGVÅRDSRUM

	Boende1	Boende2	Boende3	Boende4
Stugvärd kan ha med hund	Ja			
Stugvärd har solcellsbelysning och laddning	Ja			
Stugvärd har radio	Ja			
Stugvärd har gasolkamin för uppvärmning	Ja			
Stugvärd har vedkamin för uppvärmning	Ja			
Stugvärd har tillgång till gasolkylskåp	nej			
Stugvärd har tillgång till gasolugn	nej			

FJÄLLSTUGAN

	JA	NEJ
Stugvärd kan ha med sig en gäst	<input checked="" type="checkbox"/>	
Lämplig för familj med småbarn upp till 7år		<input checked="" type="checkbox"/>
Lämplig för familj med större barn över 7år	<input checked="" type="checkbox"/>	

Att stugvärdar, såväl nyutbildade som etablerade, upplever det svårt att få uppdrag beror på att det ofta är så att en del fjällstugor har väldigt många sökande och andra mindre. Vi upplever idag att det endast är ett fåtal nyutbildade stugvärdar som inte får uppdrag. Där är orsaken oftast tillgänglighet; antingen att tillgänglig tid för uppdrag inte passar med behovet eller att det finns många sökande på samma uppdrag

Inför 2019 sågs även stugvårdsperioderna över. Syftet var att hitta en lösning som resulterar i mer flexibla stugvårdsperioder som dels möjliggör fler sökande, men också större möjlighet till att få uppdrag.

Motion 8 – Angående rapportering och återkoppling efter stugvårdsuppdrag

Motionen innebar att STF ska skapa en fungerande rutin för statusrapportering efter avslutade stugvårdsuppdrag, där den rapporterande stugvärden alltid ska få någon form av återkoppling från respektive områdesansvarig chef.

Redan i svaret till motionen 2018 redogjordes för en plan på att förbättra arbetet med återkoppling. En viktig del av denna plan handlade om verktyget Loop-on, som bland annat används för att inhämta synpunkter från gäster efter avslutad vistelse på våra boenden.

Efter att ha provat Loop-on i stugvårdsverksamheten har det visat sig att det inte fungerar så bra som tänkt. Tanken var att använda det just för stugvårdsåterkoppling efter uppdrag, men enkäten har bland annat inte kommit fram till stugvärdar pga tekniska problem.

Sammanställning och genomgång av Loop-on som underlag har inte heller varit särskilt praktiskt att hantera för våra stugsamordnare. Vi ser därför över möjligheten att använda andra verktyg för att kunna återkoppla till stugvärdar och helst då en möjlighet att kunna använda samma enkätverktyg som finns för säsongsanställd personal på anläggningar. Vi får där ut bättre automatiska rapporter som tillsammans med kommentarer från samordnare kommer kunna fungera som återkoppling. Individuell återkoppling till alla de 350 stugvårdsuppdrag som är årligen kommer inte vara genomförbart.

Fjällstugeorganisationen har också sett till att presentationen av kommande verksamhetsplan och genomgång/avcheckning av föregående års verksamhetsplan finns med på alla stugvårdsträffar och det blir i sig en form av återkoppling av året som gått. Väldigt många av de aktiviteter som finns med i verksamhetsplanen utgår från de synpunkter våra stugvärdar kommer med under året.

Åtterrapporering Motion 9 – Angående system för förskottsbetalning i STF:s fjällstugor

På Riksstämman i maj 2018 inkom en motion som syftade till att skapa ett nytt eller reviderat system för förskottsbetalning av logi i fjällstugor, utan att använda begrepp som bokning och bokningsbekräftelse, då det av många gäster lätt misstolkas och leder till förväntningar som ej kan infrias på plats.

En projektgrupp på STF har efter Riksstämman arbetat vidare med denna motion. Relativt omgående fattades beslutet att *inte* införa ett separat bokningssystem för fjällstugor, då vi är måna om att behålla ett enhetligt flöde där gästen kan boka / förbetala både fjällstugor och våra övriga boendeformer med en och samma varukorg. Istället enades projektgruppen om en *revidering* av befintligt flöde för att skapa en tydligare kommunikation gentemot gäst. I den

fortsatta genomlysningen av kommunikationen kring våra fjällstugor konstaterade projektgruppen att vi inte kunde avgränsa detta projekt till att endast innefatta själva bokningsflödet då vi kommunicerar kring bokning och betalning av våra fjällstugor på en mängd olika platser både digitalt och i print. Genomlysningen breddades därmed, och har inkluderat en genomgång av närmare 100 texter på den svenska och engelska webben likväl som texter i Freshdesk FAQ, appsamnt i printat material ute på stugorna.

Kort sammanfattat har tidigare kommunikation kring bokning och bokningsbekräftelse kopplat till våra fjällstugor i möjligaste mån ersatts av ”förbetalning av ospecificerads sovplats”.

Vid implementering av ändringar i själva bokningsflödet stod vi inför en utmaning då vi använder leverantören Visits standardsystem som begränsar möjligheten till ändringar. Dessutom kan vi inte särskilja kommunikationen i bokningsflödet utifrån boendetyper, utan de ändringar som kunde göras i flödet behövde också funka för bokning av våra övriga boendetyper såsom hotell, vandrarhem, fjällstation osv där man genomför en faktisk bokning. Vid genomgång av Visits flöden med produktbeskrivningar, bokningsflöde och bekräftelser konstaterades att ordet BOKA användes 61 gånger. Dessa formuleringar har nu ändrats på alla ställen där det känns rimligt utifrån att flödet behöver anpassas för samtliga boendetyper.

I praktiken betyder det bland annat att:

Bokningsvillkor har blivit villkor

Bokningsbekräftelse har blivit bekräftelse

Avbryt bokning har blivit avbryt

Bokningsalternativ har blivit alternativ

Boka från 700 kr har blivit Boende från 700 kr

Bokning bekräftad har blivit bekräftelse

Ny bokning ZXF77Q har blivit Bekräftelse ZXF77Q

Totalt pris för bokning har blivit Totalt pris

Betala din bokning online har blivit betala online

Efter den breda genomlysningen av all kommunikation kopplat till bokning och betalning av fjällstuga, tillsammans med de ändringar som implementerats i själva bokningsflödet, är vår bedömning att vi har fått ett mycket tydligare flöde gentemot gäst som drastiskt minskar risk för missförstånd.