

VisitAarhus

VisitAarhus er den officielle turismeorganisation for Aarhusregionen og arbejder med at udvikle og markedsføre oplevelser, turisme og værtskab i Aarhus og resten af regionen. Et vigtigt indsatsområde er krydstogtturismen, hvor et stigende antal internationale gæster hvert år ankommer til Aarhus Havn og skal have den bedst mulige start på deres besøg til Aarhusregionen.

CASE: Hvordan kan VisitAarhus videreudvikle krydstogtvelkomsten i Aarhus til en mere levende, kurateret og familievenlig ankomstoplevelse fra skib til by, på en måde der er organisatorisk, økonomisk og driftsmæssigt realistisk? Og hvordan kan der skabes et fælles billede af, hvilken fortælling krydstogtvelkomsten skal understøtte.

OVERVIEW

Virksomhed	VisitAarhus
Lokation	Balticagade 19, 2, 8000 Aarhus C
Kontaktperson	Sofie Worm Tighe, Gæsteservice- og krydstogtkoordinator Malene Dubgaard, Frivillig koordinator

VIRKSOMHEDSPROFIL

VisitAarhus arbejder med at udvikle og markedsføre Aarhus og Aarhusregionen som attraktiv destination for både danske- og internationale gæster. Et vigtigt indsatsområde er krydstogtturismen, hvor Aarhus de senere år har oplevet en markant vækst i antallet af krydstogtskibe og gæster.

I 2015 havde Aarhus 15 krydstogtanløb og i 2027 forventes der omkring 100 anløb. I forlængelse af stigningen oplever VisitAarhus samtidigt en forandring af målgruppen, hvor der bl.a. er kommet flere børnefamilier. Dette skaber nye muligheder, men også et behov for løbende at udvikle gæsternes ankomst og første møde med Aarhus.

VisitAarhus har allerede et stærkt lokalt værtskab for krydstogtgæster i Aarhus, men qua udviklingen ønsker de at tage næste skridt og udvikle ankomsten fra skib til by til en mere samlet, kurateret og oplevelsesrig gæsterejse.

VisitAarhus søger nye øjne på, hvordan den lange gang fra skibet langs vandet, velkomstområdet og mødet med byen kan gøres mere levende, intuitiv og familievenlig oplevelse og hvordan det bliver ved med at være sjovt at være frivillig velkomstvært.

CASE BESKRIVELSE

Talentteamets opgave bliver at undersøge gæsternes oplevelse, samle eksisterende idéer og viden og omsætte det til konkrete og realistiske forslag, som VisitAarhus kan arbejde videre med frem mod krydstogtsæsonen 2027.

Casen skal ikke resultere i et færdigt arkitekt- eller anlægsprojekt, men et kvalificeret beslutningsgrundlag med koncepter, prioriteringer og 1-3 forslag, der kan testes i praksis.

Det er vigtigt, at løsningerne ikke kun er kreative, men også kan fungere i praksis. Der skal derfor løbende tages højde for økonomi, ressourcer, drift, vejrforhold, organisering og de mange interessenter omkring krydstogtindsatsen.

VisitAarhus ønsker ikke nødvendigvis samme setup ved alle krydstogtanløb. Teamet skal derfor undersøge mulighederne for at udvikle 3-4 forskellige typer krydstogtsetup, der kan tilpasses f.eks. antal gæster, skibstype, børnefamilier, årstid, vejr, opholdslængde og tilgængelige ressourcer mv.

Teamet skal blandt andet undersøge, hvordan naboerne på Mellemarmen, det nye område ved Sydhavnen, de frivillige velkomstværter og lokale aktører kan spille en større rolle i den samlede gæsteoplevelse. Dette skal ske som en del af gæsterejsen og ikke som et selvstændigt byudviklingsprojekt.

Et centralt spørgsmål i casen er derfor:

Hvordan kan vi skabe en sammenhængende gæsterejse fra skib til by, hvor gæsterne mærker Aarhus, Aarhusregionen og Danmark, og hvor løsningerne samtidig er realistiske i forhold til drift, økonomi og organisation?

KONKRETE OPGAVER

De konkrete opgaver for casen er inddelt i følgende faser:

0. Fase: Onboarding og fastlæggelse af overordnede målsætninger.

- 0.1. Onboarding til virksomheden, deres vision, værdier, nuværende strategi og generelt det marked og branche, de opererer i.
- 0.2. Foretag en forventningsafstemning med teamet, herunder frekvens af feedback og sparring.

1. FASE: Kortlæg og forstå den eksisterende krydstogtindsats ved at observere gæsterejsen og indsamle inputs fra gæster og relevante aktører.

- 1.1. Sæt jer ind i VisitAarhus' nuværende arbejde med krydstogt og frivillighed.
- 1.2. Deltag i krydstogtanløbene i oktober/ november med henblik på at indsamle inputs til fase 1.
- 1.3. Kortlæg gæsterejsen fra skib til by. Undersøg blandt andet:
 - Hvordan gæsterne oplever ankomsten?
 - Hvor der opstår ventetid eller usikkerhed?
 - Hvordan wayfinding, information, aktiviteter og leg fungerer?
 - Hvilke eksisterende styrker der skal bygges videre på?
 - Hvordan børnefamilier oplever gæsterejsen?
- 1.3. Indsamle eksisterende idéer, erfaringer og input fra blandt andet:
 - Krydstogtgæster
 - ReThinkere
 - Velkomstværter
 - VisitAarhus
 - Lokale aktører og virksomheder.
- 1.4. Undersøg mulighederne for Mellemarmen som en større del af gæsteoplevelsen.

2. FASE: Udvikling af koncepter og kvalificer mulighederne for forskellige typer krydstogtsetup iht. Målgruppe og årskald.

2.1. Det er ikke nødvendigvis én model, der skal udvikles, undersøg derfor om krydstogtvelkomsten kan differentieres i 3-4 forskellige setup, der baseres på:

- Antal passagerer
- Andel gæster på organiserede ture
- Børnefamilier
- Årstid og vejr
- Skibstype og gæsteprofil
- Antal frivillige og velkomstværter
- Længden på skibets ophold i Aarhus.

2.2 Udvikle konkrete idéer til de defineres setups, der samtidigt tager højde for, hvordan gæsterejsen kan gøres mere:

- Levende
- Lokal
- Familievenlig
- Sammenhængende.

Der kan f.eks. arbejdes med wayfinding, værtskab, aktivitet, leg, lokale møder og formidling.

3. FASE: Prioriter de mest relevante løsninger og udpeg 1-3 realistiske pilotprojekter med henblik på realisering.

3.1. Kvalificer idéerne sammen med VisitAarhus og relevante interessenter.

3.2. Prioriter idéerne ud fra blandt andet:

- Gæsteoplevelse
- Økonomi
- Ressourceforbrug
- Drift
- Organisatorisk realiserbarhed
- Interessenter og samarbejdspartnere.

3.3. Udpeg 1-3 konkrete pilotidéer, som VisitAarhus kan arbejde videre med frem mod 2027.

ØNSKET UDBYTTE FOR VIRKSOMHEDEN

- ✓ en tydeligere forståelse af gæsternes oplevelse fra skib til by
- ✓ et fælles billede af, hvilken fortælling krydstogtvelkomsten skal understøtte
- ✓ en enkel model for forskellige typer krydstogtsetup
- ✓ konkrete forslag til en mere lokal, levende og familievenlig ankomst
- ✓ realistiske muligheder for at involvere Mellemarmen, Sydhavnen og lokale aktører
- ✓ et beslutningsgrundlag til dialog med Aarhus Havn og øvrige samarbejdspartnere.

RELEVANTE KOMPETENCER

- Oplevelsesøkonomi
- Antropologi, kunderejsen og service- og oplevelsesdesign.
- Arkitektur, museumsudstilling, design, indretning, ingeniørfaglighed og håndværk.
- Kommunikation, marketing, storytelling, formidling og kreativ/kunstnerisk baggrund.

TALENTPROFIL

VisitAarhus søger et team med forskellige og supplerende profiler, der kan bringe friske øjne ind i udviklingen af krydstogtoplevelsen i Aarhus. Teamet skal kunne arbejde selvstændigt og opsøgende med casen og have lyst til at komme ud af huset, observere gæsterne og tale med både krydstogtgæster, frivillige, virksomheder og andre relevante aktører.

VisitAarhus søger talenter, der er nysgerrige, gode til at observere og ikke er bange for at tage initiativ. Teamet skal kunne arbejde med mange forskellige input og perspektiver og omsætte disse til konkrete og realistiske idéer. Det er samtidig vigtigt, at talenterne kan samarbejde på tværs af forskellige fagligheder og forstå, at gode idéer skal kunne fungere i en organisatorisk og praktisk virkelighed.

Der lægges derfor vægt på talenter, som både kan være kreative og realistiske, og som kan forholde sig til økonomi, ressourcer, drift og de forskellige interessenter omkring krydstogtindsatsen. Teamet skal kunne udvikle idéer, men også kunne prioritere og skære fra, når en løsning ikke skaber tilstrækkelig værdi eller ikke er realistisk at gennemføre.

VisitAarhus søger ikke nødvendigvis en meget snæver specialistprofil, men derimod et team med drive, nysgerrighed og evnen til at arbejde pragmatisk med en konkret udfordring. Pragmatisk kreativitet og evnen til at omsætte indsigter til konkrete løsninger vil være centralt i arbejdet med casen.