

Shelterbooking i Danmark

Potentiale og scenarier for et nationalt ikke-kommercielt bookingsystem for shelters

Juni 2022

Støttet med udlodningsmidler fra Friluftsrådet



Støttet med udlodningsmidler til friluftsliv

SEISMON[↑]UT

1. Indledning	3		
2. Konklusion	6		
3. anbefalinger	9		
• Sådan kan man opnå et mere sammenhængende udbud af shelters			
• Sådan kan centrale interessenter hjælpe udviklingen på vej			
4. Udbuddet af Shelters i Danmark	14		
• Brugerne skal søge på tværs af systemer og har svært ved at få overblik			
• Booking af shelters er spredt på tværs af systemer			
5. Centrale aktører	19		
• Brugere			
• Private og foreninger som shelterudbydere			
• Kommuner som shelterudbydere			
• Kommuner som systemoperatører			
• Systemejere			
6. Scenarier	26		
• GeoFA og et opdateret datagrundlag			
• Vejviser til booking af shelters			
• Flere kommercielle aktører kan etablere sig i markedet for bookingsystemer			
• Et fælles bookingsystem med kommunale operatører			
• Et fælles bookingsystem direkte målrettet udbydere			
7. Metode	35		
• Kortlægning af shelters og eksisterende viden om brugerne			
• Spørgeskemaundersøgelse og interviews			
• Forudsætninger bag estimater i scenarier			

1. Indledning

Vi vil gøre det nemt for nye brugere af naturen at udøve friluftsliv i Danmark

Med en stigende efterspørgsel på de danske shelters er der behov for løsninger, der kan give brugerne bedre overblik, så det bliver lettere at booke shelters.

Danskerne vil ud i naturen. Den udvikling har været i gang i flere år, og Covid-19 har sat endnu mere skub i den. Antallet af bookinger af danske shelters er mere end fordoblet de sidste 10 år. Fra 2013 til 2020 er antallet af overnatninger i Naturstyrelsens shelters steget med 130% fra 105.000 bookinger om året til 241.000 bookinger om året. Dertil kommer bookinger af kommunale, private og foreningsejede shelters samt brug af primitive lejrpladser.

Interessen for at overnatte udendørs og opleve naturen stiger altså voldsomt. Brugere af naturen er naturligvis forskellige. Især familier og de mindst erfarne brugere foretrækker at kunne booke shelteret på forhånd. Det giver dem tryghed at vide, at de er garanteret plads. Derudover er det vigtigt at vide på forhånd, hvilke faciliteter de har til rådighed, og hvordan forholdene er på pladsen.

I disse år ser vi et stigende fokus på skræddersyede løsninger og information til gæsterne i dansk turisme (som shelters også er en del af). Bedre digital gæsteservice og sømløse brugerrejser er i fokus for den aktuelle udvikling. Det står dog i skærende kontrast til mulighederne for at booke danske shelters. Udbuddet af shelters er spredt på tværs af en række systemer, hvor kun få er direkte møntet på at booke shelters. Hertil er formidling om shelters og nærliggende faciliteter samt bookingproces i systemerne meget forskellige. Det gør det vanskeligt som bruger at danne sig et overblik, finde frem til og booke det ønskede shelter.

Hvis vi skal hjælpe nye brugere med at udøve friluftsliv, er der behov for at samle booking af shelters i en fælles løsning, som giver brugerne overblik, så de opnår den nødvendige tryghed.

Er der potentiale for et fælles ikke-kommercielt bookingsystem?

I dette projekt har vi undersøgt potentialet for at etablere et fælles system for booking af shelters.

Målet med dette projekt har været at undersøge potentialet for et fælles ikke-kommercielt system for booking af shelters. Med et fælles system mener vi et system, der er nationalt dækkende, og som størstedelen af de offentligt tilgængelige shelters vil kunne anvende. Med ikke-kommerciel mener vi et system, der ikke er drevet for at skabe overskud. Det betyder derfor også, at systemet primært henvender sig til de offentligt tilgængelige shelters, hvor shelterets udbyder højst opkræver en symbolsk betaling for brug af shelteret.

Staten via Naturstyrelsen har allerede sit eget bookingsystem for statsejede shelters, som de ikke har planer om at udvide til øvrige offentligt tilgængelige shelters. Denne rapport har derfor fokuseret på det øvrige udbud af offentligt tilgængelige shelters, hvoraf private og foreninger driver størstedelen, mens en række kommuner driver de øvrige. Kommunerne udgør de største aktører i forhold til brug af bookingsystemer. Derfor har vi fokuseret på at undersøge potentialet for at etablere et fælles nationalt bookingsystem, som samler både kommunale shelters og private og foreningsejede shelters.

2. Konklusion

Et fælles ikke-kommercielt system kan samle shelterbooking

Analysen viser, at der er grundlag for at skabe et mere samlet udbud af shelters på tværs af både kommuner, private og foreninger.

Kommunerne står for en væsentlig del af udbuddet af offentligt tilgængelige shelters. Derudover er nogle kommuner begyndt at påtage sig opgaven med at sikre udbuddet af private og foreningsdrevne shelters i deres område. Stadig flere kommuner indberetter også private og foreningsdrevne sheltere til GeoDanmarks database GeoFA.

Udbuddet af shelters er dog spredt på tværs af mere end 20 forskellige systemer, der gør det svært for brugerne at få overblik. To fælles systemer samler en del af udbuddet på tværs af kommuner, mens mange kommuner anvender enkeltstående systemer, som de enten selv har udviklet eller som er udviklet til andre formål. GeoDanmarks GeoFA rummer information om offentligt tilgængelige shelters i omkring 60 kommuner. Databasen har potentiale som grundlag for flere løsninger. Den er dog frivillig for kommunerne at indberette til og er derfor ikke fuldstændig retvisende.

Et fælles bookingsystem på tværs af landet har potentiale for at samle størstedelen af udbuddet af shelters i Danmark. Naturfaglige og GIS-medarbejdere på tværs af kommuner ser potentiale i et sådan system på tværs af både kommunale, private og foreningsdrevne shelters. Systemet kan organiseres med kommunerne som operatører, der står for at koordinere det lokale udbud, eller det kan blive etableret med både kommuner, private og foreninger som direkte udbydere i systemet. Begge scenarier vil kunne samle en stor del af det eksisterende udbud og har potentiale for at få flere kommuner til at udbyde shelters med booking. Uanset system vil nogle kommuner og andre shelterudbydere afstå for at deltage i systemet. Det gælder blandt andet dem, der mener, at shelters skal være tilgængelige efter et først-til-mølle-princip.

Uanset organisering skal systemet tilgodese ønsker fra både kommuner, private og foreninger som udbydere. Udbyderne ønsker alle et system, der er teknisk og administrativt let at håndtere, som er billigt at anvende, og som giver dem mulighed for selv at fastsætte rammerne for at booke deres shelters.

2. KONKLUSION

Analysen peger på flere scenarier for, hvordan man kan gøre det lettere for nye friluftsudøvere at finde og booke shelters.

Foruden et fælles bookingsystem på tværs af aktører er der også andre måder at gøre det lettere for friluftsudøvere at booke shelters. Bedre og mere retvisende information i GeoDanmarks database GeoFA kan danne grundlag for flere løsninger. Med afsæt i GeoFA vil et system, der formidler informationen, som en form for vejviser, kunne give brugerne et overblik og gøre det muligt at finde vej til bookbare shelters. Ligeledes er der grundlag for nye kommercielle løsninger, som kan føre til bedre brugeroplevelser.

Et fælles bookingsystem er det scenarium, der i videst omfang kan samle markedet. Til gengæld er det også det scenarium, der rummer størst kompleksitet og har flest barrierer for at lykkes.

GeoFA

Opdateret data som grundlag for løsninger

Vejviser

Formidling af udbud via ét fælles overblik

To eksisterende fælles systemer rummer allerede aspekter af scenariet om et fælles ikke-kommercielt bookingsystem. Begge systemer kan også potentielt samle en større del af udbuddet og dermed skabe en række af de gevinster, scenariet skitserer. At der er to eksisterende og forskellige fælles systemer inden for området øger til gengæld kompleksiteten ved scenariet og udgør en væsentlig barriere for, om scenariet kan blive til virkelighed.

Flere kommercielle aktører

Flere aktører, der bruger GeoFA i nye løsninger

Fælles ikke-kommercielt bookingsystem

Et fælles system for booking af shelters, der enten er A) med kommunale operatører eller B) direkte målrettet udbyderne

3. Anbefalinger

Sådan kan man opnå et mere sammenhængende udbud af shelters

De fire niveauer af scenarier, som analysen peger på, kan alle bidrage til mere sammenhængende udbud af shelters. Hvert scenarium vil kræve en målrettet indsats og dialog på tværs af interessenter, hvis det skal lykkes.

GeoFA

Nogle kommuner har i dag påtaget sig opgaven at indberette informationer om samtlige shelters i deres område til GeoFA. Det er til gengæld ikke ensbetydende med, at alle øvrige kommuner vil gøre det samme frivilligt. Som analysen har vist, er det især et spørgsmål om ressourcer. Der er behov for en central beslutning fra politisk og ledelsesmæssigt plan, hvis det ikke skal være et spørgsmål om prioritering hos den enkelte kommune. En måde at forløse dette scenarium vil være en aftale på tværs af stat og kommuner, om at kommunerne får ansvar for at sikre opdateret information i GeoFA.

Vejviser

Naturstyrelsen driver i dag Udinaturen.dk, som er den løsning, der er tættest på at være en egentlig vejviser for brugerne. Naturstyrelsen arbejder allerede på at udvikle deres system, så brugerne kan søge specifikt efter bookbare shelters på tværs af landet. Når Udinaturen.dk rummer den funktionalitet, vil brugerne have adgang til en løsning, der kan lede dem i retning af bookbare shelters og guide dem til det rette bookingsystem for henholdsvis stats-, kommunal-, privat- og foreningsejede shelters. Hvis systemet skal have maksimal værdi, skal GeoFA rumme retvisende data om, hvorvidt et shelter er bookbart samt et opdateret link til det respektive bookingsystem. Scenariet kræver derfor også, at interessenterne om Udinaturen.dk og GeoFA skubber på for en aftale, der kan sikre opdaterede og retvisende informationer i GeoFA.

Flere kommercielle løsninger

Nye kommercielle løsninger målrettet udbuddet af shelters kan være med til at give brugerne overblik og tilbyde dem nye måder at finde, booke og opleve shelters. Offentligt tilgængelige shelters bliver i vid udstrækning udbudt på ikke-kommercielle vilkår. Shelterudbydernes incitament for at søge efter og adoptere nye løsninger er derfor begrænset. Når udbydere ikke direkte efterspørger og dermed stimulerer udvikling af kommercielle løsninger, skal de kommercielle aktørers interesse for shelterområdet komme et andet sted fra.

Brugen og bookingen af shelters er imidlertid steget under Covid-19, ligesom interessen for naturoplevelser fra både danske og udenlandske turister er stor. Hvis man aktivt vil få flere kommercielle aktører til at interesse sig for udbuddet af shelters, er en mulighed at synliggøre potentialet i borgernes og turisternes interesse.

Et fælles ikke-kommercielt bookingsystem enten med kommunale operatører eller direkte målrettet udbydere

To fælles systemer - Book en Shelter og Friluftsguiden - har i dag kommunerne som fokus. Book en Shelter er organiseret med lokale operatører, mens Friluftsguiden er direkte målrettet kommunerne som selvstændige udbydere af shelters. Systemerne dækker over forskellige lokale og regionale områder, men ingen af dem dækker hele landet. Blandt nogle kommuner samt private og foreninger bliver der også anvendt enkeltstående systemer, dog anvender flertallet ikke et system.

Der er blandt udbydere et potentiale for at samle en stor del af landets offentligt tilgængelige shelters i ét fælles system. Situationen med to fælles, men forskellige, systemer gør det mere komplekst at nå i retning af scenariet. De eksisterende systemer vil være svære at forene i deres nuværende form idet de tager afsæt i forskellige modeller for at organisere udbydere.

Dialog med de eksisterende systemejere er nødvendig for at afsøge, om det er muligt at opnå scenariet - enten som det er skitseret i nærværende rapport eller delvist. Her kan det være relevant at drøfte systemejernes perspektiver på den fremadrettede udvikling og starte dialog om, hvorvidt (og hvordan) man i fællesskab kan sikre, at shelterbooking hænger bedre sammen for brugerne.

Sådan kan centrale interessenter hjælpe udviklingen på vej

Et bedre udbud af shelters vil kræve samarbejde på tværs af interessenter. Friluftsrådet kan spille en rolle i at facilitere dialogen, som i første skridt kunne involvere Naturstyrelsen, GeoDanmark og danske turismeaktører.

- **Naturstyrelsen**
- **GeoDanmark**
- **Danske turismeaktører**

Interessenter på tværs af friluftsliv, offentlig forvaltning og turismeudvikling spiller vigtige roller i de fire scenarier, som analysen peger på. Med et bredt spektrum af interessenter er der behov for, at en aktør påtager sig rollen med at facilitere dialogen på tværs af kommuner, ministerier, Naturstyrelsen, GeoDanmark og turismeaktører såvel som interesse- og friluftorganisationer. Denne aktør kunne eksempelvis være Friluftsrådet med sin position som paraplyorganisation der varetager forskellige interesser og et bredt netværk af interessenter.

Følgende interessenter spiller en særlig rolle på tværs af scenarierne og vil derfor være oplagte at indlede dialog med i første skridt mod et mere samlet udbud af shelters:

Naturstyrelsen

Naturstyrelsen driver i dag overblikket Udinaturen.dk og deres eget bookingsystem Book i Naturen. Udinaturen.dk rummer samtlige shelters opgjort i GeoFA. Systemet har potentiale for at blive en velfungerende vejviser, som tillader brugerne at søge efter bookbare shelters på tværs af landet og på tværs af aktører. Naturstyrelsen planlægger allerede at udvikle Udinaturen.dk, så brugerne kan søge specifikt efter bookbare shelters med afsæt i information om shelters fra GeoFA. Naturstyrelsen kan dermed relativt simpelt opfylde det ene af scenarierne, der kan gøre det nemmere for nye og garvede friluftsudøvere at finde vej til shelters.

GeoDanmark

GeoDanmark driver GeoFA, som idag rummer det bedste overblik over og information om danske shelters. Hvis GeoFA var bedre opdateret og dermed mere retvisende, ville databasen kunne fungere som afsæt for både et fælles system og for andre typer af løsninger. Det kræver dog, at kommunerne påtager sig ansvaret for at sikre informationen i GeoFA om shelters i deres område. En sådan opgave vil kræve, at man på politisk og ledelsesmæssigt plan træffer en central beslutning på tværs kommuner, ligesom det vil kræve ressourcer hos kommunerne at varetage opgaven. GeoDanmark kan som samarbejde på tværs af stat, kommuner og regioner være ramme for en ny aftale om kommunernes ansvar for GeoFA.

Danske turismeaktører

Danske turismeaktører kan spille en vigtig rolle i forhold til det fremtidige udbud af shelters. De naturfaglige medarbejdere og GIS-ansvarlige er i flere kommuner nøglepersoner i arbejdet med shelters og valg af bookingsystemer. I analysen har deres primære fokus været på kommunens borgere. Til gengæld er shelters som overnatningsform et vigtigt produkt for såvel indenlandske som udenlandske turister, der gæster Danmark på grund af vores natur. Som turismeprodukt har shelters potentiale for at bidrage til en forretning på en anden måde end som service over for en kommunes egne borgere. Det er derfor relevant at involvere turismeaktører, herunder Dansk Kyst- og Naturturisme, de danske destinationselskaber og Erhvervsministeriet i dialogen om udbuddet af shelters og udviklingen af et fælles system.

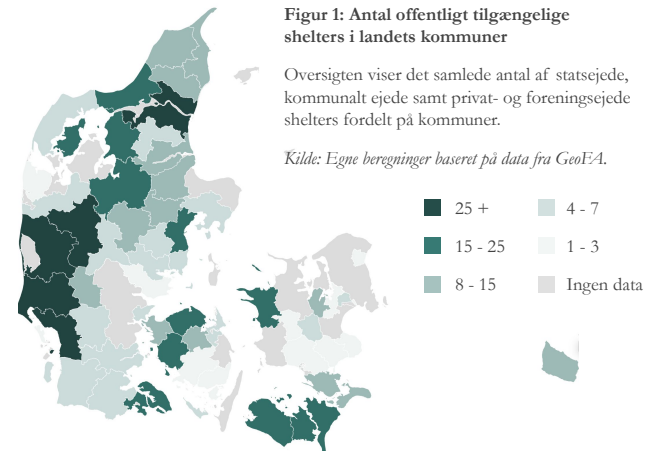
4. Udbuddet af shelters i Danmark

Brugerne skal søge på tværs af systemer og har svært ved at få overblik

Udbuddet af shelters er fragmenteret med forskellige former for booking fordelt på tværs af en række systemer. Brugernes oplevelse er derfor præget af mangel på overblik og sammenhæng.

I Danmark er der knap 1.000 offentligt tilgængelige shelters. 224 af shelterne, svarende til 23%, er bookbare. Shelterne er ejet og driftet af forskellige shelterudbydere. De privat- og foreningsejede shelters udgør med 35% den største andel af danske shelters. Mens kommunerne med 30% af shelterne på tværs af omkring 60 kommuner udbyder flest shelters pr. enkeltstående udbyder. Foruden de privat- og foreningsejede og de kommunale shelters, ejer staten omkring 17% af de eksisterende shelters, mens resten har ukendt ejerforhold.¹

Shelterudbyderne håndterer formidling og booking af shelters på forskellig vis. Som bruger er det derfor svært at få overblik over udbuddet, identificere de bookbare shelters og finde vej til rette sted at booke dem. Samtidig er der et stort antal shelters, som brugerne ikke kan booke.



I nogle tilfælde er der tale om et bevidst valg fra shelterudbyderens side, mens det i mange tilfælde er fordi shelterudbyderne ikke har adgang til et velegnet system til formålet. Der er basis for, at langt flere shelters bliver bookbare, ligesom der er basis for en mere sammenhængende bookingoplevelse for brugerne.

¹ Tallene er baseret på de data, en række kommuner og staten indrapporter om shelters og ejerforhold i GeoFA. Da databasen er frivillig, er tallene ikke fuldstændig retvisende for antallet af shelters og ejerforhold. Ikke alle kommuner indberetter data, og der findes også data i GeoFA, som ikke er opdateret. 19% af shelters i GeoFA er ved ejerforhold kategoriseret som anden/ukendt.

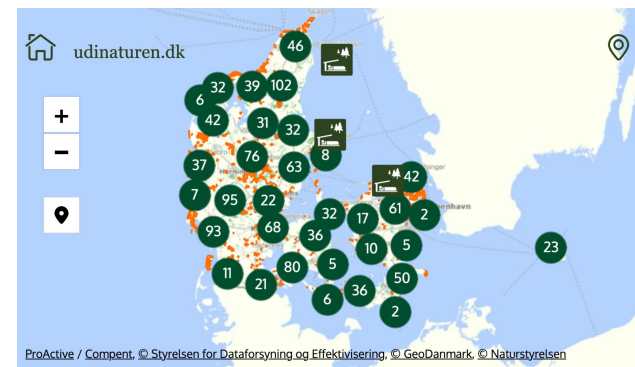
Booking af shelters er spredt på tværs af systemer

Udbydere af shelters bruger mere end 20 forskellige systemer til at tilbyde booking, hvor de fleste er designet til andre formål end booking af shelters. Som bruger er det derfor svært at få overblik og finde vej til det rette sted at booke.

Mere end 20 forskellige bookingsystemer giver brugerne mulighed for at booke shelters på tværs af landets udbydere. Antallet af shelters, mulighed for booking via system og brugeroplevelse varierer dog på tværs af systemerne. Kun to fælles systemer samler udbuddet på tværs af aktører, mens Naturstyrelsens landsdækkende Udinaturen.dk giver det mest samlet overblik. Mange udbydere bruger enkeltstående systemer, der er designet til andre formål end at booke shelters. Fordi systemerne er forskellige og bygger på forskellige datamodeller, er det svært at danne sig et overblik, ligesom systemerne ikke henviser på tværs af hinanden.

Kommunerne indberetter friluftsdatabaser til den offentligt tilgængelige database GeoFA. Databasen rummer information om statslige shelters samt kommunale og private-og foreningsejede shelters fra omkring 60 kommuner. Det er til gengæld kun enkelte systemer som Udinaturen.dk og appen Shelter, der anvender de tilgængelige data fra GeoFA til at formidle information og overblik over shelters til brugerne.

De fleste bookingsystemer tilbyder desuden kun dansk som sprog, ligesom mange systemer kræver Mobilepay for at betale for booking. Systemerne er altså primært rettet mod lokale eller danske brugere, mens det som international turist er svært at tilgå booking af shelters i Danmark.



Figur 2: Statsjede shelters i Naturstyrelsens Book i Naturen
Oversigt over statsjet shelters via Naturstyrelsens bookingsystem Book i Naturen.

Kilde: Naturstyrelsen.

4. UDBUDET AF SHELTERS

Om GeoFA

GeoDanmark står bag GeoFA databasen, som er et samarbejde mellem Styrelsen for Dataforsyning og Effektivisering og alle 98 kommuner i Danmark. Databasen samler og kortlægger data om byer og landskab.

GeoFA samler det meste friluftsdato, herunder shelters. Det er staten og en række kommuner, der indberetter data til GeoFA, som det er gratis og frivilligt for dem at indberette til.

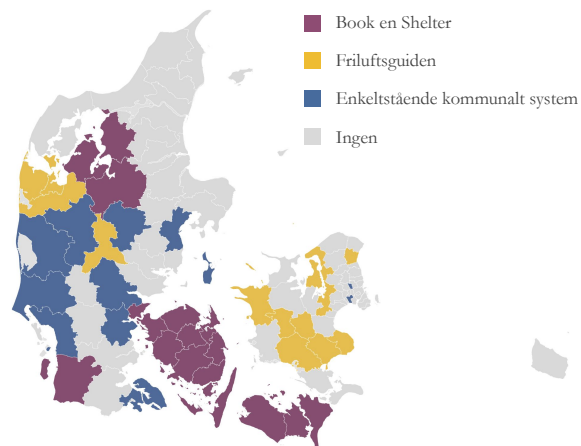
Naturstyrelsens Udinaturen.dk og bookingsystemet Book i Naturen samt appen Shelter er det eneste systemer der anvender data fra GeoFA til formidling og mulighed for booking af shelters.

Kilde: geodanmark.dk/home/vejledninger/geoFA

Figur 3: Brug af systemer til booking af shelters

Kortet viser kommuners brug af bookingsystemer på tværs af landet. Nogle kommuner udbyder kun enkelte shelters i deres systemer. Selvom en kommune er markeret, er der stor forskel på, hvor mange af de givne shelters i en kommune, som en bruger kan booke gennem det respektive system.

Kilde: Egen opgørelse



Statens systemer Udinaturen.dk og Book i Naturen

Naturstyrelsen er den statslige myndighed, der står bag Udinaturen.dk. Systemet formidler information om alle offentligt tilgængelige shelters, der er registreret i GeoFA på tværs af stat, kommuner, private og foreninger. Udinaturen.dk formidler et landsdækkende overblik, men giver ikke mulighed for at søge eller filtrere efter, hvilke shelters der er bookbare. Naturstyrelsen driver desuden bookingsystemet Book i Naturen, der tilbyder booking af statsejede shelters. Hverken kommunale, private- eller foreningsejet shelters har mulighed for at blive en del af dette bookingsystem.

Fælles systemer - Friluftsguiden og Book en Shelter

To fællessystemer - Friluftsguiden og Book en Shelter - samler i dag booking af shelters på tværs af kommuner og private/foreninger.

Friluftsguiden er direkte målrettet kommuner og udviklet til at formidle information om en række friluftaktiviteter, herunder ruter, overnatning og faciliteter. Systemet bliver på nuværende tidspunkt anvendt af omkring 50 kommuner. I forhold til shelters formidler systemet først og fremmest information, mens systemet under Covid-19 blev udvidet til også at tilbyde booking. Kun enkelte kommuner bruger indtil videre systemet til at tilbyde booking.

Friluftsguiden er organiseret med virksomheden Parks'n'Trails som systemejer, med kommuner som primære udbydere af systemet. Udbydere betaler et basisabonnement for systemet som giver adgang til forskellige funktioner og synlighed af friluft produkter.

4. UDBUDET AF SHELTERS

² I skrivende stund er systemet i gang med en større opdatering af brugerfladen. Hvordan systemet vil fungere efter opdatering, indgår ikke i analysen.

³ Denne rapport undersøger potentialet for et ikke-kommercielt bookingsystem, hvorfor de kommercielle systemer ikke indgår i selve analysen.

Heriblandt er synlighed af shelters en del af basisabonnementet, hvorimod selve funktionen, der giver mulighed for booking i systemet betaler udbyderen et tillægsabonnement for. Indtjeningen via abonnementer går primært til drift og udvikling af systemet.²

Book en Shelter er det andet fælles system, som formidler friluftsfaciliteter og fungerer som bookingsystem for en række shelters, telte og autocampere. Omkring 20 kommuner har bookbare shelters i dette system. Systemet tilbyder booking af shelters blandt både kommuner, foreninger og staten.

Trente Mølle Naturskole er systemejer, mens systemet er opbygget med lokale variationer, der er organiseret med kommuner eller foreninger som operatører, der sikrer udbuddet af shelters i deres respektive områder. På Book en Shelter afgiver udbyderne en andel af brugerbetalingen for hver booking, som bliver delt mellem den lokale operatør og systemejer.

Bag de to fællessystemer er der tale om ikke-kommercielle eller semi-kommercielle systemejere, hvor indtægterne fra systemet alene går til drift og udvikling. Ligeledes driver shelterudbydere heller ikke kommerciel forretning via systemet, da der som udgangspunkt kun bliver taget et symbolsk beløb for booking af shelters. Her går indtjening fra brugerbetaling til drift og vedligeholdelse af selve shelters.

Der eksisterer også systemer for booking af shelters på kommercielle vilkår såsom Campspace.com og Oway.com.³ Disse bliver primært anvendt af private og ofte kommercielle shelterudbydere såsom campingpladser, som også tager et højere beløb for booking af shelters.

Enkeltstående systemer blandt kommuner, private og foreninger

Udover fællessystemerne er der også en række kommuner, private og foreninger, som anvender deres eget bookingsystem. Der er to typer af enkeltstående bookingsystemer, som kommunerne anvender. Den ene indeholder kommunale faciliteter og friluftaktiviteter i bred forstand. Friluftslivarhus.dk og Udeliv Vejle er eksempler på denne type af kommunale systemer. Den anden type system tilbyder alene booking af shelters. Varde Kommunes Bookinaturen.dk er et eksempel på dette. Fælles for begge varianter er, at det kun er kommunens egne shelters, som bliver synliggjort, og som er bookbare via systemet.

Ligesom en række kommuner har egne bookingsystemer, er der også private og foreninger, der har deres eget bookingsystem for shelters. Eksempler på disse er Foreningen for godt naboskab - Underup og omegn, Foreningen Udbyhøj Havn, Det Danske Spejderkorps med blandt andet Avnstrup Spejdercenter.

5. Centrale aktører

Forskellige aktører og behov er vigtige for udviklingen af et nationalt fælles bookingsystem

Flere centrale aktører spiller en rolle i forhold til booking af shelters. Aktørerne har forskellige behov og perspektiver, som har indflydelse på, hvad et bookingsystem skal kunne håndtere.

Både brugere, udbydere, operatører og systemejere har behov, som et fælles bookingsystem skal tilgodese. Hver af aktørgruppernes behov er med til at skabe muligheder og barrierer for et bookingsystem, som skal gøre det lettere at bruge for brugerne at finde vej og booke. På de følgende sider præsenterer vi behov og perspektiver i forhold til booking af shelters for følgende aktører:

- **Brugere**
- **Private og foreninger som shelterudbydere**
- **Kommuner som shelterudbydere**
- **Kommuner som systemoperatører**
- **Systemejere**

Brugere

Nye brugere i naturen stiller flere krav til booking af shelters. De søger information, som kan give dem tryghed og mulighed for at planlægge.

De garvede friluftsudøvere er det typiske billede, man har af en bruger af shelters. De bruger shelteret i forbindelse med anden aktivitet, når de eksempelvis er ude at cykle eller vandre. Ofte vælger de at bruge shelteret spontant, fordi de kommer forbi og uden behov for at booke på forhånd. De er vant til at opholdet i shelteret foregår efter et først-til-mølle-princip, ligesom de er vant til at dele sheltere med fremmede.

Modsat de garvede brugere er der de nye brugere og familierne. De har det til fælles, at de ønsker tryghed og mulighed for at kunne planlægge deres tur ud i naturen. Den digitale brugerrejse i forbindelse med overnatning i shelters er vigtig for de nye brugere og familierne. Det betyder at adgang til information og mulighed for at booke er særligt vigtigt for nye brugere og familier. De vil gerne kende faciliteterne på forhånd, ligesom de vil være sikre på, at de har plads og har shelteret for dem selv, når de kommer frem.

De nye brugeres behov for tryghed og information stiller krav til overblik, søgemuligheder og proces med booking, når de skal booke et shelter. Internationale brugere stiller derudover krav til, at et bookingsystem er sprogversioneret og tilbyder betalingsmuligheder udover MobilePay.

Brugernes måde at søge frem til shelters vil være forskellige. Deres søgeadfærd og digitale brugerrejse minder på mange måder om den generelle adfærd for turister. Nogen planlægger målrettet et ophold i et bestemt område og søger derfor et shelter netop der. Andre søger bredere, idet mulighederne for at overnatte er med til at bestemme, hvor turen går hen. Et bookingsystem har derfor en vigtig opgave med at give brugerne overblik, så de kan identificere relevante shelters. Samtidig skal det kunne håndtere de brugere, der søger sheltere i et specifikt område, ligesom det skal kunne håndtere brugere, der søger sheltere på tværs af områder, men eksempelvis ud fra bestemte parametre.

Private og foreninger som shelterudbydere

Spejderne udbyder shelters på forskellig vis og gennem systemer, de vælger lokalt. De ser derfor både incitamenter og barrierer for at koble sig på et fælles system.

Private og foreninger udgør den største gruppe af shelterudbydere i Danmark. På tværs af udbydere bliver booking håndteret på forskellige måder lige fra simple processer med kontaktformularer til egentlige bookingsystemer. Spejderne har en tradition for drift og brug af shelters, og derfor har de fokus i denne analyse.

Spejderne er organiseret på forskellige måder; enten som store spejdercentre, små foreninger eller trupper. Større centre og foreninger kan typisk tilbyde flere former for friluftsfaciliteter. Mindre trupper har typisk færre faciliteter eller kun shelters til rådighed. Fælles for dem alle er, at det primært er frivillige, der står for drift og udlejning af deres shelters. For spejderne er andre brugere end spejderne selv en sekundær målgruppe for deres shelterudlejning. Derfor er det vigtigt, at et bookingsystem som også udbyder spejderejet shelters, kan blive forhåndsbooket af spejderne selv for andre almene brugere.

Adspurgte repræsentanter fra spejderne peger på forskellige incitamenter og barrierer for at få et bookingsystem:⁴

Incitamenter:

- Hvis bookingsystemet gør det teknisk og ressourcemæssigt lettere at håndtere booking af shelters
- Hvis bookingsystemet skaber mere synlighed og deraf mulighed for at øge indtjening ved udlejning af shelters i et fælles bookingsystem, som samler udbuddet af shelters
- Hvis bookingsystemet anvender data fra GeoFA, vil det blive lettere at opdatere information i GeoFA i blandt de spejdere, som i dag indberetter data via kommunen.

Barrierer:

- Hvis bookingsystemet er medfører et niveau af omkostninger, som overstiger potentialet for indtjening
- Hvis bookingsystemet har en anden lokal systemoperatør end spejderne, kan det være en udfordring, hvis der ikke er en klar etableret proces og kontakt til denne aktør.
- Hvis systemet kun fokuserer på shelters kan det være en barriere for større spejdercentre og foreninger, som tilbyder flere typer af friluftsfaciliteter. Potentielt at skulle bruge flere separate systemer vil mindske deres incitament.

⁴ Synspunktet gælder primært udbud af shelters set fra et større spejdercenter. Nogle incitamenter og barrierer kan derfor variere i forhold til mindre foreninger og trupper.

Kommuner som shelterudbydere

Flere kommuner arbejder på enten at optimere deres eksisterende bookingsystem eller afsøge muligheder for at få et nyt system.

Øget brug af shelters, manglende bookingsystem eller forældede bookingsystemer, som kræver vedligehold, har sat gang i en udvikling blandt en række kommuner, som udbyder shelters. Flere af disse kommuner er i gang med at udvikle deres udbud af shelters ved at opdatere deres bookingsystemer eller opsøge muligheden for at få et bookingsystem.

Blandt naturfaglige og GIS-ansvarlige repræsentanter fra de adspurgte kommuner er der forskellige holdninger til håndtering af shelters og booking. Der er dem, som ønsker, at deres shelters - enten alle eller udvalgte - skal være bookbare og deraf have et bookingsystem. Men der er, og vil fortsat også være, kommuner, som ikke ønsker bookbare shelters, fordi de holder fast i, at deres shelters skal være frit tilgængelige for alle.

For nogle kommuner vægter det desuden tungt, at de kan håndtere og administrere en bredde af faciliteter til friluftsliv i ét system. For andre er det interne perspektiv mindre vigtigt set i forhold til potentialet for at strømline booking af shelters og opnå større synlighed gennem et fælles system.

Kommunerne er enige om, at:

- udbuddet og booking af shelters først og fremmest er for at servicere egne borgere
- et bookingsystem kan give bedre kontakt til og viden om brugere og brugen af deres shelters
- systemet skal være teknisk let at håndtere og administrativt kræver få ressourcer at drifte
- kommunen skal kunne tilgodese egne brugere, f.eks. lokale institutioner
- prisen skal stå mål med det antal shelters, kommunen udbyder.

Kommunerne er uenige om, hvorvidt:

- brugerne skal betale for at bruge kommunalt ejede shelters
- et system alene skal strømline booking af shelters, eller om et system skal understøtte administration af flere former for friluftstilbud
- systemet skal kunne bruges til at kommunikere og formidle i bred forstand om de udbudte shelters, brugen af naturen generelt og andre nærliggende oplevelser og faciliteter.

Kommuner som systemoperatører

Flere af de adspurgte kommuner vil gerne være det samlede knudepunkt for flere udbydere i et bookingsystem, men er forbeholden i forhold til, hvad rollen vil kræve af dem.

De naturfaglige og GIS-ansvarlige repræsentanter, der har bidraget til analysen, har grundlæggende været positive overfor potentialet i et fælles system, hvor kommunerne fungerer som lokale operatører. I dag er der allerede nogle kommuner, som varetager denne rolle. Det gælder blandt andet de kommuner, som anvender Book en Shelter som bookingsystem. Derudover er der også nogle af kommunerne, som har påtaget sig rollen at indberette data om shelters på vegne af andre udbydere i deres kommune til GeoFA. De er i den forbindelse vant til at være et knudepunkt mellem udbydere og et system. Blandt kommunerne er der som udgangspunkt potentiale for, at et nationalt fælles system kan have kommunen som samlande systemoperatør, der sørger for andre udbydere kommer med ombord på systemet.

I dag er det frivilligt for kommuner at indberette data til databasen GeoFA. I blandt de kommuner som indberetter data, er det kun få som gør det på vegne af andre udbydere af faciliteter.

Roller som samlande operatør i et fælles system kan altså pålægge en ekstra opgave for mange kommuner. Derfor er nogle af de adspurgte kommunale repræsentanter i analysen også forbeholdne over for rollen, idet det kan kræve yderligere ressourcer til rollen.

Argumenter fra kommunerne, der taler for:

- ser sig som en neutral aktør, som har lokalsamfundet interesse
- står i forvejen for at indberette data i GeoFA på vegne af andre aktører og er derfor vant til at have dialog og dataudveksling med ikke-kommunale udbydere af shelters.

Kommunerne er uenige om, hvorvidt:

- forventer, at det vil kræve flere ressourcer, fordi det skaber mere administration at varetage rollen som samlande systemoperatør
- ser en potentiel udfordring i, at kommunen kan ende med at favorisere udvalgte lokale aktører over andre og dermed skabe konflikt lokalt.

Systemejere

Systemer bliver drevet på forskellig vis af enten kommercielle eller ikke-kommercielle systemejere og forretningsmodeller.

For systemejere i et bookingsystem er der også forskellige perspektiver og roller afhængigt af, hvordan systemet er organiseret. Systemejere står typisk for den samlede drift af et system, ligesom det er systemejere, der hjælper udbydere og operatører ombord i systemet.

Fordi en lang række af systemer i dag bliver anvendt til at booke shelters, er der forskel på, i hvor høj grad systemejerne engagerer sig i shelterområdet. Nogle driver alene de tekniske systemer, mens andre indgår i udviklingen af feltet inden for friluftsliv og shelters. Formålet med at drive systemer varierer derfor også på tværs af systemejere. Nogle er rene kommercielle aktører, mens andre er ikke- eller semi-kommercielle, hvor indtjeningen fra systemet går til drift og udvikling af friluftsområdet.

I et fælles ikke-kommercielt bookingsystem vil systemejere spille en central rolle. Systemejere vil påtage sig forskellige roller i forhold til service, kommunikation og udvikling afhængigt af, om systemet bliver organiseret med kommuner som lokale operatører eller er direkte målrettet den enkelte udbyder. I det system vil være fælles på tværs af kommuner og private-og foreninger, vil systemejere også spille en væsentlig rolle som interessent inden for friluftsområdet.

6. Scenarier

Fra styrket datagrundlag til fælles bookingsystem

Brugerne kan få lettere ved at booke shelters ved flere løsninger end blot at etablere et bookingsystem. Udbuddet kan blive mere sammenhængende med alt fra styrket datagrundlag om danske shelters til et egentligt fælles bookingsystem.

Der er flere måder at opnå et mere sammenhængende udbud af shelters, som giver brugerne bedre overblik og gør det lettere at booke shelters. Analysen peger på fire scenarier for tiltag og udvikling, som vil gøre det nemmere for brugerne at booke shelters. Scenarierne skitserer forskellige niveauer af udvikling, som i varierende grad samler det fragmenterede udbud.

Hvert niveau har potentiale for at skabe gevinster for aktørerne, men har samtidig forskellige barrierer, der står i vejen for, at scenariet kan lykkes. Scenarierne, vi skitserer, skal ses som overordnede retninger, udbuddet af shelters kan bevæge sig i. Et egentligt tiltag i form af et ikke-kommercielt nationalt system for booking af shelters vil være en hybrid, der bygger på elementer fra flere scenarier. De overordnede retninger har derfor til formål at vise, hvilke veje udbuddet af shelters som udgangspunkt kan bevæge sig i. På de følgende sider præsenterer vi de forskellige scenarier samt deres gevinster og barrierer. De to versioner af et fælles ikke-kommercielt bookingsystem rummer desuden estimater for scenariets økonomiske grundlag.

GeoFA

Opdateret data som grundlag for løsninger

Vejviser

Formidling af udbud via ét fælles overblik

Flere kommercielle aktører

Flere aktører, der bruger GeoFA i nye løsninger

Fælles ikke-kommercielt bookingsystem

Et fælles system for booking af shelters, der enten er A) med kommunale operatører eller B) direkte målrettet udbyderne

GeoFA og et opdateret datagrundlag

Ved at opdatere og udvikle GeoFA kan man skabe grundlag for bedre overblik på tværs af løsninger og systemer.

GeoFA samler og formidler information om shelters på tværs af landet. GeoFA ligger allerede til grund for enkelte løsninger (Udinaturen.dk og appen Shelter), som formidler et overblik over tilgængelige shelters til brugerne. Til gengæld er der tale om et ufuldkomment overblik, idet det ikke er alle shelters, hvor informationen er fyldestgørende eller retvisende.

En opdateret version af GeoFA vil kunne understøtte en lang række løsninger, der kan give brugerne overblik. GeoFA rummer allerede i dag felter i dataindberetningen, hvor man kan angive, om et shelter kan bookes, samt om booking kræver betaling. Til gengæld er det ikke alle shelters, hvor felterne rummer information. Hvis GeoFA rummede opdaterede og retvisende information om alle shelters på tværs af statslige, kommunale og private- og foreningsejede shelters, ville databasen kunne bidrage til udvikling af løsninger, som giver et bedre overblik af shelters for brugerne.

Kommunerne indberetter i dag frivilligt til GeoFA. Nogle kommuner har påtaget sig opgaven at indberette friluftsdato på tværs af aktører i deres område. Scenariet forudsætter derfor, at samtlige kommuner påtager sig opgaven at sikre opdateret og retvisende information for shelterne i deres kommune.

Gevinster

- Opdateret database, som aktører (ikke-kommercielle såvel som kommercielle) kan bruge til at servicere brugere med information.

Barrierer

- Kommunerne indberetter i dag til GeoFA på frivillig basis
- Det stiller krav til kommunernes brug af ressourcer i forhold til at opdatere indholdet af databasen både for egne og andres faciliteter..

Vejviser til booking af shelters

Med en samlet vejviser på tværs af shelters og bookingsystemer kan man gøre det nemt for brugerne at få overblik over bookbare shelters.

Nogle gange er overblik nok for at hjælpe brugerne på vej. En vejviser er et system, som gør det muligt at søge på bookbare shelters, hvilket vil gøre det nemmere for brugerne at finde frem til tilgængelige shelters og ledighed i forhold til booking..

Med opdateret data fra GeoFA kan en vejviser være et system som anvender data direkte fra databasen, og gøre det muligt for brugerne at søge på shelters baseret på de tilgængelige informationer. Brugerne vil herefter kunne navigere direkte til den relevante bookingside for det ønskede shelter.

Naturstyrelsens Udinaturen.dk formidler i dag information om shelters fra GeoFA. Hertil har Naturstyrelsen allerede planer om at udvikle søgemulighederne på siden, så brugerne kan finde frem til netop de bookbare shelters på tværs af statsejet, kommunalt, privat- og foreningsejet shelters. På det grundlag vil Udinaturen.dk opfylde de vigtigste dele af scenariet for den fælles vejviser.

Gevinster

- Det giver brugeren overblik over bookbare shelters på tværs af shelterudbydere
- Det er teknisk, økonomisk og organisatorisk det letteste scenarium at opnå.

Barrierer

- Det forudsætter retvisende data i GeoFA, der kan blive formidlet via vejviseren.

Flere kommercielle aktører kan etablere sig i markedet for bookingsystemer

Både blandt udbydere og brugere er der interesse for løsninger dedikeret til booking af shelters. Det giver basis for både eksisterende og nye kommercielle aktører.

Udbuddet af bookbare shelters er spredt på tværs af systemer. Nogle få systemejere samler flere udbydere, mens mange fortsat bruger systemer, der ikke er direkte målrettet booking af shelters. Det giver grundlag for, at flere kommercielle såvel som ikke-kommercielle systemejere og aktører etablere nye løsninger. Et opdateret GeoFA vil samtidig gøre det lettere for både eksisterende og nye aktører at tilbyde løsninger til brugerne, som giver overblik og gør det let at finde bookbare shelters.

Flere aktører og løsninger i markedet vil ikke i sig selv samle udbuddet af bookbare shelters. En kommerciel systemejer kan eksempelvis tilbyde et system, hvor det fortsat er den enkelte kommune, der udbyder egne shelters. Eller en kommerciel systemejer kan alene fokusere på at formidle et godt overblik over shelters, uden at der er mulighed for at booke. I de situationer vil

brugerne fortsat kunne opleve et fragmenteret udbud. Til gengæld vil dedikerede løsninger eksempelvis kunne skabe overblik eller strømline brugernes oplevelse, når de booker et shelter.

Gevinster

- Det skaber flere (og formodet bedre) løsninger til brugernes behov for overblik og adgang til booking.

Barrierer

- Det er et usikkert økonomisk grundlag for forretning i det ikke-kommercielle marked for booking af shelters
- Det forudsætter retvisende og tilgængelig data og funktionalitet i GeoFA og vejviser-system.

Et fælles bookingsystem

A - med kommunale operatører

Med kommunerne som lokale operatører kan et fælles bookingsystem samle udbuddet af shelters på tværs aktører.

I dette scenarium udvikler en ikke-kommerciel aktør et nationalt dækkende bookingsystem, hvor kommunerne bliver lokale operatører og får til opgave at engagere lokale udbydere af shelters i systemet.

Målet med at have kommunerne som lokale operatører er at give både kommuner og andre udbydere et stærkt incitament for at anvende og tage del i systemet. For kommuner er værditilbuddet, at de indgår i en fælles organisering og sikrer udbud af shelters i deres kommune til gavn for både borgere og turister. For øvrige udbydere er værditilbuddet at opnå større synlighed overfor potentielle brugere.

Selvom scenariet har kommuner som fokus, er det ikke alle kommuner, man kan forvente vil tage del i systemet. Kommuner, der mener, at shelters ikke skal kunne bookes, vil sandsynligvis ikke deltage i systemet. Ligeledes vil kommuner, der tilbyder deres borgere at booke kommunale faciliteter via ét centralt system, sandsynligvis heller ikke deltage.

Beskrivelse af systemet

- Det er et nationalt bookingsystem organiseret om kommuner som lokale operatører og administratører
- Det tilbyder søgemulighed på tværs af samtlige shelters i GeoFA med mulighed for direkte booking og betaling for shelters blandt deltagende kommuner
- Det rummer kommunikationsmodul, der giver udbydere og brugere mulighed for at kommunikere direkte gennem systemet
- Det tager afsæt i data fra GeoFA⁵ og skal give mulighed for også at opdatere data til GeoFA via systemet, så det letter kommunernes administration
- Det giver alle shelterudbydere i systemet mulighed for at fastsætte centrale parametre i forhold til booking af shelters såsom varighed, pris, mulighed for at booke forud, samlet opholdslængde samt fortrinsret for udvalgte brugere i bestemte tidsrum
- I første omgang skal det rumme booking af shelters, mens det på længere sigt kan udvides til at rumme øvrige friluft produkter.

⁵ Systemet kan teknisk set etableres uden afsæt i GeoFA. Det er dog brugen af netop data fra GeoFA, der gør, at scenariet fører til et bedre samlet overblik over ikke-kommercielle shelters på tværs af hele landet.

Organisering og roller

- **Systemejer** står for at drive og udvikle selve systemet samt yde teknisk support til operatører såvel som udbydere og brugere. Systemejer har desuden til opgave at koordinere dialog på tværs af operatører om udvikling af systemet samt indgå i dialog om GeoFA, som systemet tager afsæt i. Systemejer modtager en andel af betalingen, når en bruger booker et shelter, som skal dække den løbende drift og vedligehold.
- **Operatør**, altså kommunerne, står for at engagere og administrere shelters udbudt i deres kommune. Operatøren modtager en andel af brugerbetalingen, som compensation for sit arbejde med at koordinere og sikre det lokale udbud af shelters.
- **Udbyder**, altså den enkelte shelter-ejer, kan selv fastsætte (udvalgte) vilkår for booking af sit/sine shelter(s). Gennem systemet kan udbyder kommunikere med brugere af sine shelters. Udbyder afgiver en andel af brugernes betaling, som bliver fordelt mellem operatør og systemejer.

Gevinster

- Det samler udbuddet af shelters i et fælles nationalt system
- Det giver incitament til, at flere udbydere deltager i fælles systemet
- Det organiserer udbuddet af shelters på tværs af kommuner
- Det letter kommunernes administration af shelterdata på tværs af GeoFA og bookingsystem.

Barrierer

- Rollen som operatør vil pålægge kommuner en (ny) opgave med at engagere lokale shelterudbydere i systemet. Det vil kræve ressourcer og dermed mindske kommunernes incitament for at deltage. Såfremt kommunerne bliver pålagt fra centralt hold at sikre data i GeoFA er retvisende, vil scenariet tilbyde kommunerne et system, som kan understøtte den administrative opgave
- I områder, hvor kommunen ikke ønsker at tage del i systemet, er andre udbydere udelukket fra at deltage.
- Med to eksisterende fælles systemer, som begge rummer dele af dette scenarium, kan det være svært at opnå ét fælles ikke-kommercielt bookingsystem.

Økonomi

- Udvikling og etablering af bookingsystemet vil koste 600.000-1.000.000 kr.
- Systemejer vil have udgifter til hosting og drift af systemet, teknisk support til operatører og brugere samt videreudvikling af systemet. Den årlige drift vil koste 600.000-700.000 kr.
- Systemejer vil opnå indtægter via en andel af brugernes betaling for booking af shelters. Baseret på priser fra sammenlignelige systemer i markedet, vil dette scenarium kunne generere 600.000-900.000 kr. i årlige indtægter afhængigt af antallet af kommuner, der anvender systemet
- Det årlige resultat vil være mellem 300.000 kr. i overskud og 100.000 kr. i underskud.

Et fælles bookingsystem

B - direkte målrettet udbydere

Direkte målrettet den enkelte udbyder skal et fælles bookingsystem gøre det nemt for den enkelte udbyder at blive del af systemet.

I dette scenarium etablerer en ikke-kommerciel aktør et nationalt system for shelterbooking målrettet den enkelte udbyder af shelters. Systemet favner både kommunale og privat- og foreningsejede shelters, der er drevet på ikke-kommercielle vilkår.

Målet er at sikre alle udbydere lige muligheder for at anvende systemet. For kommunerne er værditilbuddet, at de synliggør deres shelters i et fælles system, samtidig med at det vil være enkelt for dem at administrere. For øvrige udbydere vil værditilbuddet også være, at de opnår større synlighed gennem et fælles system.

Systemet i dette scenarium er målrettet shelterudbydere på lige vilkår. Systemet vil appellere til udbydere, som ønsker et bookingsystem skræddersyet til shelterbooking. Kommuner, der ikke ønsker at tilbyde booking af deres shelters eller tilbyder booking af kommunale faciliteter via en samlet løsning, vil ikke tage del i systemet. Til gengæld vil andre shelterudbydere i de kommuner kunne anvende systemet udenom kommunen.

Beskrivelse af systemet

- Det er et samlet nationalt bookingsystem udbudt til både kommuner, private og foreninger
- Det tilbyder søgemulighed på tværs af samtlige shelters i GeoFA med mulighed for direkte booking og betaling for shelters blandt deltagende shelterudbydere
- Det rummer kommunikationsmodul, der giver udbydere og brugere mulighed for at kommunikere direkte gennem systemet
- Det bruger data fra GeoFA⁶ til at give overblik over shelters for brugere
- Det giver udbydere mulighed for at administrere information og centrale parametre i forhold til booking af shelters såsom varighed, pris, mulighed for at booke forud, samlet opholdslængde samt fortrinnsret af udvalgte brugere i bestemte tidsrum
- I første omgang skal det rumme booking af shelters, mens det på længere sigt kan udvides til at rumme øvrige tilvalgsprodukter for den enkelte udbyder.

⁶ Systemet kan teknisk set etableres uden afsæt i GeoFA. Det er dog brugen af netop data fra GeoFA, der gør, at scenariet fører til et bedre samlet overblik over ikke-kommercielle shelters på tværs af hele landet.

Organisering og roller

- **Systemejer** står for at drive og udvikle selve systemet samt yde teknisk support til udbydere og brugere. Systemejer står for at onboarder og servicere udbydere.
- **Udbydere**, såvel kommuner som private og foreninger, betaler en andel af brugerbetaling for brug af systemet og modtager til gengæld teknisk service fra systemejer. Udbyderen kan selv fastsætte (udvalgte) vilkår for booking af sit/sine shelter(s) og får gennem systemet mulighed for at kommunikere med brugere af sine shelters.

Gevinster

- Det giver mulighed for at samle udbuddet af shelters og skabe overblik og adgang for brugerne
- Det tilbyder et simpelt system og organisatorisk opsætning for den kommune uden lokale operatører som mellemlid
- Det giver adgang for alle udbydere på ens vilkår.

Barrierer

- Udbydere skal betale en del af brugerbetaling ved booking, hvilket forringer især privates/foreningers incitament for at bruge systemet
- Idet kommunerne ikke har en rolle som lokal operatør, er det sværere at organisere og samle udbuddet af shelters på ikke-kommercielle vilkår
- Systemejer skal bruge flere ressourcer på at servicere en større gruppe af udbydere direkte, idet kommunerne ikke indgår i organiseringen.
- Med to eksisterende fælles systemer, som begge rummer dele af dette scenarium, kan det være svært at opnå ét fælles ikke-kommercielt bookingsystem.

Økonomi

- Udvikling og etablering af bookingsystemet vil koste 600.000-1.000.000 kr.
- Systemejer vil have udgifter til hosting og drift af systemet, teknisk support til operatører og brugere samt videreudvikling af systemet. Den årlige drift vil koste 700.000-800.000 kr.
- Systemejer vil opnå indtægter gennem en andel af brugerbetaling ved booking af shelters. Baseret på priser fra sammenlignelige systemer i markedet, vil dette scenarium kunne generere 650.000-900.000 kr. i årlige indtægter.
- Det årlige resultat vil være mellem 200.000 kr. i overskud og 150.000 kr. i underskud.

7. Methode

Kortlægning af shelters og eksisterende viden om brugerne

En kortlægning af systemer til at booke shelters har været afsæt for analysen af udbuddet af bookbare shelters, mens tidligere rapporter har ligget til grund for analysen af brugernes behov.

Dataudtræk fra GeoFA har været den centrale kilde til at opgøre antallet af shelters og ejerskabet af dem. GeoFA omfatter data fra omkring 60 kommuner. Idet databasen er frivillig, medfører vores opgørelse af antallet af shelters og deres ejerskab en vis usikkerhed. Det samlede billede af antallet af shelters i Danmark og antallet af kommunale shelters vurderer vi dog er tilstrækkeligt som grundlag for vores analyse.

Systemerne til at booke shelters har vi kortlagt gennem desktop research, hvor vi på tværs af primært kommunerne, men også private og foreninger har fremsøgt systemer til at booke. For hvert system har vi kortlagt antallet af shelters, de omfatter, det tekniske system, det bygger på, samt den umiddelbare proces for brugeren ved at booke en overnatning i et shelter.

Vi har kortlagt og vurderet følgende platforme:

Platforme

Trente Mølle Naturskole, Naturlandet Lolland-Falster, Nationalpark Vadehavet, Book en Shelter, <https://bookenshelter.dk>

Varde Kommune, Book i Naturen, <https://bookinaturen.dk>

Naturstyrelsen, Book i Naturen, <https://booking.naturstyrelsen.dk>

Ishøj Kommune, Overnatning og ophold, <https://www.detskeriishoj.dk/udenfor/overnatning-og-ophold.htm>

Farvskov Kommunem, Overnat i Naturen, <https://favrskov.dk/borger/oplevelser-i-natur-og-kultur/overnat-i-naturen>

Parks'n'Trails, Netværk for Friluftsliv, Friluftsguiden, <http://friluftsguiden.dk>

Aarhus Kommune, Friluftsliv Aarhus, <https://friluftslivaarhus.dk>

Silkeborg Kommune, Fritidsportalen, <https://fritidsportalen.silkeborg.dk>

Herning Kommune, Booking af shelters i Herning Kommune, <http://genbrugsplads.info/ngo/book.php>

Horsens Kommune, Camping- og Teltpladser, <https://horsens.dk/Fritid/Natur-og-Friluftsliv/Camping-og-teltpladser>

Esbjerg Kommune, Myrthue - Natur, Kultur og Læring, <https://myrthue.esbjerg.dk/shelters-og-baalhytter/book-shelters>

7. METODE

Kolding Kommune, Oplev Kolding,
<https://oplevelskolding.dk/natur-faciliteter/shelterne-ved-dybvadbro-station>

Ringkøbing-Skjern Kommune, Plads i Naturen - <https://www.pladsinaturen.dk>

Samsø Kommune, Sambiose, <https://www.samsoe.dk/sambiosen>

Nicolaj Skafsgaard og Peter Gjø, appen Shelter, <https://shelterapp.dk>

Brøndby Kommune, Foreningsportalen,
<https://selvbetjening.winkas.net/default.asp?wkid=brondby&navid=1>

Herlev Kommune, Shelter ved Træbanken,
<https://herlev.dk/borger/kultur-idraet-og-fritid/shelter-ved-traebanken>

Sønderbog Kommune, Shelters Kollund skov,
<https://www.booksonderjylland.dk/da/bok/ophold/1711997/shelters-kollund-skov/visoplysninger>

Vejle Kommune, Udeliv Vejle,
<https://udeliv.vejle.dk/oplevelser/index.html?players=vejkort,praktik,shelter>

Avnstrup Spejdercenter - <https://avnstrup.bookhus.dk>

Foreningen for godt naboskab, Underup og omegn, Book Shelterplads
<https://www.underup.info/book-shelter>

Foreningen Udbyhøj Havn, Shelterbooking,
<https://bookingportal.com/shelter-booking-udbyhoj>

Owayy, Krummeled - Shelteret ved skoven, <https://owayy.com>

Campspace, <https://campspace.com/da>

Rapporter

Eksisterende rapporter med indsigter om shelters og brugerne har bidraget til viden om brugen af shelters og brugernes perspektiver i forhold til booking:

- Indsigt i shelterfriluftsliv, Syddansk Universitet (2020)
- Gode rammer for rekreativt shelterfriluftsliv, Syddansk Universitet (2019)
- Naturturism Trendrapport, VisitSweden (2020)
- The Future of Nature-based Tourism, Luc Hoffmann Institute (2021)
- The Image of Hostel Accommodation From the Tourist's Perspective - An Analysis of Online Booking Platforms, Duarte Carreiro, Arminda Paco, Helena Alves, Journal of Tourism & Development (2020)

Spørgeskemaundersøgelse og interviews

23 kommuner har givet input til analysen. De har fortalt om deres anvendelse af bookingsystem i de tilfælde hvor de har et eller perspektiver ved ikke at have et samt potentialet for at etablere et fælles ikke-kommercielt system med kommunerne som knudepunkt.

Indsigter i kommunernes håndtering af shelters, behov og anvendelse af bookingsystem samt holdning til et fælles ikke-kommercielt system er skabt ud fra dialog med kommunerne via interviews og spørgeskemaundersøgelser med relevante naturfaglige og GIS-ansvarlige repræsentanter for kommuner, der arbejder med shelters.

I alt har 23 kommuner på tværs af landet bidraget til analysen gennem spørgeskemaundersøgelse og interviews. Kommunerne fordeler sig på følgende parametre:

- anvender eget system
- anvender fælles system, som Friluftsguiden og Book en Shelter
- anvender ikke system til booking af deres shelters

Vi har primært talt med naturfagpersoner og GIS-ansvarlige, som til dagligt arbejder med shelters og/eller sidder med håndteringen af bookingsystem i de tilfælde, hvor der er blevet anvendt et system. Når vi har mødt en overvejende positiv holdning i kommunerne til at agere som det samlende knudepunkt i et fælles system, kan det være påvirket af, at vi har talt med fagpersoner, der netop arbejder med shelters.

Udvalgte repræsentanter fra KL, Naturstyrelsen, Book en Shelter, Friluftsguiden og Det Danske Spejderkorps har bidraget til analyse og scenarier gennem interviews og deltagelse i følgegruppe for projektet. Følgegruppen har haft til opgave at give perspektiv til indsigterne og beskrivelser af scenarierne i denne rapport.

Forudsætninger bag estimater i scenarier

Begge scenarier for et ikke-kommercielt bookingsystem bygger på forudsætninger og erfaringstal fra eksisterende løsninger og sammenlignelige systemer.

Grundlaget for forretningen bag systemet er estimeret med afsæt i erfaringstal og priser indsamlet i forbindelse med analysearbejdet i projektet. Omkostningerne til at udvikle og drive systemet er estimeret i samarbejde med det digitale udviklingshus 29x. Nedenfor har vi listet de bagvedliggende forudsætninger for at estimere indtægterne for de to scenarier for et fælles ikke-kommercielt bookingsystem.

Fælles ikke-kommercielt bookingsystem med kommunerne som operatør

- Alle udbydere, såvel kommuner som private og foreninger, afgiver en andel af brugerbetaling i forbindelse med booking. Andelen fordeles mellem systemejere og operatører.
- Prisen for en overnatning er sat til 30 kr. og er baseret på eksisterende ikke-kommercielle udbud af overnatning i shelters. Andelen af brugerbetaling, der går til systemejere

og operatører, er fastsat ud fra sammenlignelige systemer og er sat til 17,5%. Som afsæt for scenarierne er andelen fordelt med 12,5% til systemejere og de resterende 5% til operatørerne.

- Scenariet er baseret på, at en målrettet indsats kan øge andelen af kommuner, der bruger bookingsystem, fra cirka 40% fordelt på forskellige systemer til 60% i den fælles løsning. Scenariet bygger desuden på, at kommunerne sikrer, at størstedelen af shelters i deres område indgår i systemet.
- Systemejere servicere kommunerne som operatører, mens operatørerne varetager en del af den løbende dialog med de enkelte udbydere. I dette scenarium vil systemejere dermed have færre personaleomkostninger til service af udbydere i systemet.
- Systemejeres andel af brugerbetaling er baseret på gennemsnitlige antal overnatninger i shelters hos Naturstyrelsen samt erfaringstal fra eksisterende systemer i markedet.

Fælles ikke-kommercielt bookingsystem direkte målrettet udbydere

- Prisen for en overnatning er sat til 30 kr. og er baseret på eksisterende ikke-kommercielle udbud af overnatning i shelters. Andelen af brugerbetaling, der går til systemejer er fastsat ud fra sammenlignelige systemer og er sat til 17,5%.
- Scenariet er baseret på, at en målrettet indsats kan øge andelen af kommuner, der bruger bookingsystem, fra cirka 40% fordelt på forskellige systemer til 60% i den fælles løsning. Scenariet bygger desuden på, at hver fjerde privat eller foreningsudbyder fra GeoFA, svarende til omkring 100 udbydere, gør brug af systemet.
- Systemejerens andel af brugerbetaling er baseret på gennemsnitlige antal overnatninger i shelters hos Naturstyrelsen samt erfaringstal fra eksisterende systemer i markedet.

Fælles ikke-kommercielt bookingsystem direkte målrettet udbydere

- Systemet skal enten kodes fra bunden eller bygges på en eksisterende teknisk base. Dette er en afgørende forskel for prisen. Brug af en eksisterende base kan føre til større behov for efterfølgende service, for eksempel når ændringer i den bagvedliggende base skal implementeres. Et system kodet fra bunden vil kræve flere timer i forbindelse med etablering.

- Systemet tager afsæt i GeoFAs datamodel og kan trække data via GeoFAs API. Opdateringer af data i systemet som har relevans for GeoFA databasen skal foregå ved manuel dataindberetning.
- Systemet er baseret på en selvstændig datamodel for at definere, hvordan og hvor længe et shelter kan bookes.
- Systemet bygges på aktuelle standarder i forhold til persondata og sikkerhed, hvilket forudsætter et modul til at administrere brugeradgang for operatører og udbydere.
- Funktionerne i systemet kan variere i kompleksitet. Det gælder især kommunikationen til brugere. En løsning med mulighed for, at udbydere kan kommunikere via SMS øger kompleksiteten, mens en løsning med anvisning af kontaktpunkter er anvendt som simpleste bud på løsning.
- Løbende drift og årlig vedligeholdelse er baseret på, at en ekstern leverandør varetager opgaverne.
- Projektudvikling, koordinering og opsøgende salg af systemet er baseret på en projektressource med et halvt årsværk hos systemejer.
- Service i form af onboarding og teknisk hjælp er baseret på en studenter-ressource ansat hos systemejer. Omfanget er forskelligt mellem de to scenarier. I scenariet med kommunerne som operatører, varetager kommunerne en del af dialogen med de enkelte udbydere, mens systemejer varetager den direkte dialog med samtlige udbydere i det andet scenarium.

Juni 2022
Støttet med udlodningsmidler fra Friluftsrådet



Støttet med udlodningsmidler til friluftsliv

