

## NHTV i-Tours Design Lab geeft frisse blik op tourguiding

### Destinatieontwikkeling en innovatie gaan hand in hand



De opleiding Tour Manager van NHTV is vorig jaar gestart met het I-Tours Design Lab. In dit lab werken groepen van minimaal twee studenten gedurende langere tijd in een bedrijf met als doelstelling innovatie aan te jagen en een bijdrage te leveren aan het ontwikkelen van digitale tours. Het I-Tours Design Lab staat open voor alle vierdejaars studenten van de Academie voor Toerisme van NHTV en werkt jaarlijks met 25 tot 35 studenten. Natuurlijk worden bedrijven in het werkveld uitgenodigd om opdrachten aan te dragen en zo samen met studenten te innoveren.

Samen met haar collega's heeft Miranda Cornelisse, richtingscoördinator van de afdeling tourmanager het i-Tours Design Lab in de stijgers gezet. Natuurlijk met een flinke knipoog naar Apple waar de i staat over interactief en internet. Een hele omslag voor het toch wel beetje suffe imago van tourguiding dat de afgelopen jaren een enorme ontwikkeling heeft doorgemaakt en de opkomst van de digitale reisgidsen over zich heen heeft gekregen.

#### Digitale naast fysieke tours

Toch zijn er nog hele volksstammen die een rondleiding terplekke met een fysieke gids boeken en dat beaamt ook Cornelisse: "Mensen die een paar jaar terug een fysieke gids boekten, doen dat nog steeds maar er zijn ook veel bezoekers die niks boeken. Die groep wil op een andere manier vermaakt en geïnformeerd worden en daar kunnen bijvoorbeeld smartphonetours in voorzien." In feite wordt het publiek voor tours juist groter, maar wel diverser en daar kunnen NHTV-ers in de optiek van Cornelisse een prima rol in spelen: "Onze studenten van de richting tourmanager leren bijzondere lokale verhalen te verzamelen en kunnen die omzetten naar de doelgroep die ze voor ogen hebben. Dat kan een intercultureel verhaal zijn, het kan voor middelbare scholieren zijn, voor Nederlandse bezoekers, een fysieke of digitale tour, noem, maar op. Tourguiding is het vertellen van een verhaal en dat kan op heel veel plaatsen en manieren."

"Onze studenten van de richting tourmanager leren bijzondere lokale verhalen te verzamelen en kunnen die omzetten naar de doelgroep die ze voor ogen hebben"

*Miranda Cornelisse, NHTV*

Wie denkt dat NHTV totaal naar digitaal is overgestapt met alleen schermstudenten, slaat de plank goed mis. "We houden nog steeds vast aan de traditie dat studenten een rondleiding door een stad of een museum moeten kunnen

geven, want die doelgroep is er nog steeds. Denk bijvoorbeeld aan al die (inter)nationale bezoekers in bijvoorbeeld een stad als Amsterdam. Maar ook voor de studenten die naar het digitale domein gaan, is het heel belangrijk dat ze ook een keer voor een groep hebben gestaan. Want dan begrijp je pas hoe het echt werkt en die ervaring kun je weer vertalen naar de digitale wereld." Voor wie denkt dat het vak tourmanager niet hbo-waardig is, moet zich realiseren dat NHTV een hogere economische opleiding is en dus opleidt voor managers of ondernemers. "Onze studenten kunnen voor de groep staan maar ze kunnen ook absoluut als manager of zelfstandig ondernemer aan de slag", vertelt Cornelisse stellig. "In deze specialisatie staat productontwikkeling centraal en het product dat we gebruiken is de guided tour."

### Aanleiding

De aanleiding voor de opstart van het i-Tours Designlab kwam vanuit het bedrijfsleven. Cornelisse: "We kregen vanuit grote bedrijven uit het werkveld allerlei innovatievraagstukken op ons af en veel kleine spelers wilden zich online beter profileren." Toch is de vraag 'We willen een digitale stadstour' voor veel bedrijven nog een stap te ver: "Elk eindproduct heeft duidelijk te maken met een guided tour maar soms kun je niet direct beginnen met productontwikkeling. Je moet dan eerst een paar stappen terug doen en een toerismestrategie schrijven of een businessplan aanpassen voordat je verder kunt met het ontwikkelen van een feitelijk product."

### Groepsopdracht

Een project dat de werkwijze van het I-Tours Design Lab goed illustreert is de jaarlijkse groepsopdracht van alle studenten die meedoen met het lab. Dit jaar Rotterdam Partners die druk is met het ontwikkelen van een app en behoefte heeft aan verfrissende content. Daar zijn de studenten van het iTourist Design Lab voor ingeschakeld. Dat hebben ze volgens Cornelisse niet gedaan door het knippen en plakken van bestaande teksten: "Ze zijn op bezoek gegaan bij grote en kleine bedrijven en ondernemers in Rotterdam. Daar hebben ze interviews afgenomen en die verhalen komen in de app. Dan gaat het om eten, drinken, bezienswaardigheden, etc." Dat illustreert ook het hbo-niveau van dergelijke opdrachten. "Je begint met een analyse van wat de stad te bieden heeft, daarna bepaal je hoe je de informatie gaat verzamelen, maakt afspraken met alle betrokkenen, neemt interviews af en zet die informatie om naar de taal van de app", vertelt Cornelisse die verrast was door de prachtige foto's die studenten van Rotterdammers maakten waardoor de stad een gezicht heeft gekregen. "Ik woon zelf in Rotterdam maar de studenten wisten zelfs mij te verrassen. Het leuke was ook dat ze in het begin Rotterdam niks vonden maar het nu een geweldige stad vinden en ook een beetje eigenaar zijn geworden van het project."

"Ik woon zelf in Rotterdam maar de studenten wisten zelfs mij te verrassen"

*Miranda Cornelisse, NHTV*

### Werkwijze

Het i-Tourist Design Lab verschilt wezenlijk van een gewone stage van drie tot zes maanden. Zo verbinden de studenten zich voor een heel jaar aan een bedrijf: "De eerste maanden gaan ze aan de slag voor het bedrijf en moeten ze rond de kerst hun eerste product afleveren, dat kan bijvoorbeeld een social mediastrategie, een businessplan of een product zijn. Daarna gaan ze afstuderen maar dat doen ze binnen hetzelfde bedrijf." Daarnaast werken ze nooit alleen maar altijd met een collega-student en is de verbinding met school nog heel sterk, vertelt Cornelisse: "Het zijn vierdejaars die bijna in het werkveld aan de slag kunnen. Ze staan feitelijk met één voet nog in de opleiding en met de andere al volop in het werkveld. En zo gaan we ook met ze om. Op de dinsdagen en donderdagen hebben we hier op school een hele informele setting, kopje koffie erbij, we vragen naar updates van projecten, ze houden presentaties, we behandelen ze al als een medewerker van het bedrijf." Soms signaleren ze behoefte aan bepaalde kennis en die vliegen ze dan in. "We hebben geen standaard programma maar kijken naar de groep en de projecten en kijken op basis daarvan wat er nodig is. Welke experts hebben we in huis, welke experts hebben we in ons netwerk voor gastcolleges. Voor de rest is het individueel coachen."

### Projecten

Het iTourist Design Lab is een jaartje onderweg en al voor heel wat internationale opdrachtgevers aan de slag gegaan. Wat opvalt is dat veel bestemmingen een heel concrete vraag hebben in de ontwikkeling van een digitale tourguide maar dat vaak eerst een hele bestemming moet worden ontwikkeld: "We zijn bijvoorbeeld bezig met een eiland voor de westkust van Afrika, Sao Tome. We zijn er nu twee keer met studenten geweest om naar de toeristische potentie te kijken, nieuwe doelgroepen te ontwikkelen en een strategie te maken. Pas later komen de apps."

"Het iTourist Design Lab is al voor heel wat internationale opdrachtgevers aan de slag gegaan"

*Miranda Cornelisse, NHTV*

Ook wat dichterbij huis, bij Zorginstelling Prisma, moesten eerst een paar stappen terug worden gedaan voordat Landpark Assisië een smartphonetour krijgt. Dit park is in de 19e eeuw ontwikkeld door broeders om verstandelijk gehandicapten een baan in een fijne woonomgeving te geven en bestaat nog steeds. Cornelisse: "Ze willen het park openstellen voor recreanten zodat de mensen die daar wonen onderdeel worden van de samenleving. Ook zij vroegen ons om smartphonetours te ontwikkelen. Dan gaan we in gesprek en blijkt dat die tour het product is dat ze uiteindelijk willen hebben maar we daarvoor eerst een paar stappen terug moeten doen. Toch maken we nu eerst die tours, want dat willen zij graag. Daarna, tijdens het afstuderen, gaan studenten naar een toerismestrategie kijken." Gelukkig gaat het bij andere projecten veel sneller en konden studenten direct met de productontwikkeling starten. Bij IZI-travel hebben studenten een goede bijdrage kunnen leveren aan de gratis smartphonetours van het bedrijf: "Daar hebben onze studenten tours ontwikkeld en hebben we onderzoek gedaan naar de gebruiksvriendelijkheid." Ander leuk project is de Vakantieboulevard van Martin van Kraanenburg, vertelt Cornelisse. "Dat is een virtueel platform waar allerlei niches samenkomen. Denk aan een straatje met vogelreizen, een straatje wandelreizen of een straatje fietsreizen. Voor die virtuele dragen wij bij aan het social media aspect, door te bloggen en vraag en aanbod aan elkaar te koppelen. Hoe stoer wil je het hebben."

### Free tours

Ook nieuwe ontwikkelingen zoals free tours worden niet geschuwd en vorig jaar moesten derdejaars studenten in Praag en Krakau een eigen free tour ontwikkelen en uitvoeren. Cornelisse vertelt dat free tours als nieuw verdienmodel echt in opkomst zijn: "Alle gidsen werken gratis en staan op het afgesproken tijdstip met een paraplu op de afgesproken locatie. Bezoekers kunnen gratis aansluiten en met de gids op pad gaan. Aan het eind mogen de deelnemers iets doneren maar het is niet verplicht. Gidsen halen duidelijk voor elke tour alles uit de kast want dat zorgt voor een hoge waardering en een goede verdienste", licht Cornelisse de achtergrond toe. Ook studenten moesten voor een free tour een businessmodel maken en in Krakau en Praag tours ontwikkelen die bij de doelgroep pasten, compleet met social mediaplan. "In die steden hebben ze ook daadwerkelijk tours uitgevoerd en feedback van het publiek gekregen."

### Deelname

Deelname aan I-Tours Design Lab is afhankelijk van de draagvlak van de opdrachtgever. "Er zijn opdrachtgevers die geen budget hebben en daar kunnen we met beperkte inzet van studenten en begeleiding nog steeds een zinvolle inzet doen. Als een bedrijf intensieve begeleiding wil met deskundige begeleiding en consultants vanuit de NHTV wordt een offerte op maat gemaakt."

Voor studenten is het I-Tours Design Lab volgens Cornelisse een unieke kans zich een jaar lang in de praktijk onder te dompelen. "Je bent toch in die veilige setting van de NHTV en tegelijkertijd ben je al aan het werk. Je kunt er bovendien een baan aan overhouden en bouwt zeker aan een prima netwerk. Voor bedrijven is het een uitgelezen kans om twee of meer studenten met een frisse blik over de vloer te hebben met op de achtergrond de experts van de NHTV die de studenten begeleiden."

Voor meer informatie over het I-Tours Design Lab kunt u contact opnemen met Miranda Cornelisse: [cornelisse.m@nhtv.nl](mailto:cornelisse.m@nhtv.nl)

**Topics:** Reis & vervoer

**Trefwoorden:** destinatieontwikkeling, tourguiding