



Näringslivs- och etableringsenheten

Handläggare: Gustav Broms
Titel: Landsbygds- och skärgårdsutvecklare
E-post: gustav.broms@norrtalje.se

Datum: 2025-04-24
Diarienummer: KS 2025-669

Rapportering kommunikationsinsatser båttömningsstationer

Uppdragsbeskrivning

Genomföra satsningar på kommunikation vad gäller instruktioner, digitala kanaler och förmedling av information avseende båttömningsstationer.

Uppdraget kommer redovisas till kommunstyrelsen den 2 juni 2025 i form av en skriftlig rapport med inlämning till nämndsekretariat senast den 28 april.

Syfte

Förbättra användarupplevelsen och användningen av båttömningsstationer genom att säkerställa att information om stationernas funktion, användning, placering och status är aktuell och lättillgänglig.

Motivera för fritidsbåtsanvändare att tömma sitt avfall korrekt. Instruera dem i hur stationerna används på ett ändamålsenligt sätt. Vägleda dem till tömningsstationerna och var de kan hitta mer information och vart de kan vända sig.

Marknadsföra vilka stationer som finns och visa var de finns samt vem som ansvarar för dem. Samordna med andra stationsägare vilken information som förmedlas och genom vilka kommunikationskanaler samt hur information uppdateras och åtgärder sker för att stationerna ska vara lätta och tillförlitliga att använda och få information om.



Målsättning

- Säkerställa och förankra att information om stationernas placering, funktion och aktuella status är tydlig, aktuell och lättillgänglig.
- Underlätta för användare att rapportera fel och brister via en samordnad digital plattform.
- Stärka samarbetet mellan kommunen, andra båtömningsstationsägare, företrädare för fritidsbåtsägare samt andra intressenter som tillhandahåller information riktad mot fritidsbåtsägare. Det förväntas leda till en sammanhängande kommunikationskedja mellan de olika aktörerna, vilket stärker förutsättningarna för att båtömningsstationerna används på ett ändamålsenligt sätt.
- Minska miljöpåverkan genom att öka antalet korrekta tömningar och därmed reducera övergödningen och andra miljöproblem.

Målgrupper

Primära målgrupper

- **Fritidsbåtagare som rör sig i kommunen:** Både erfarna och nya båtägare som behöver korrekt information exempelvis om hur stationerna används.
- **Stationsägare och driftansvariga i kommunens geografi:** De som ansvarar för underhåll, teknisk uppföljning och rapportering av stationernas status.

Sekundära målgrupper

- **Båtklubbar och båtförbund:** Som kan fungera som informationskanaler och stödja med spridning av instruktioner.
- **Övriga samarbetspartners:** Exempelvis kommunala förvaltningar, privata aktörer, digitala informationsplattformar och miljöorganisationer.



Identifierade problem och behov

Under arbetet med utredningen av systemet för båttömningsstationer flera problem som påverkar både användningen, tillgängligheten och miljöeffekterna av båttömningsstationerna:

Otillräckligt antal funktionella stationer/otillgängliga stationer

Antalet funktionellt tillgängliga stationer upplevs som otillräckligt, särskilt när en enskild station är trasig, full eller svår att nå för den som är ensam ombord.

Bristfällig rapportering och uppdatering

Bristfällig rapportering och uppdatering av stationernas status har lett till frustration och sviktat förtroende hos fritidsbåtsägarna, som kan ha mötts av digitalt rödmarkerade stationer trots att de är brukbara – och tvärtom. Detta skapar osäkerhet och riskerar att en del användare väljer bort tömning vid stationerna.

Bristfälliga instruktioner

Det saknas tydliga, standardiserade instruktioner, både fysiskt vid stationerna och digitalt via centrala webbplatser.

Tekniska problem

Tekniska problem har också identifierats som en barriär: munstycken som blivit torra, kladdiga slangar och omodern utrustning. Om en station är full, trasig eller upplevs som svår att nå (till exempel på grund av avståndet mellan stationer) ökar risken att båtägare avstår från att tömma sin båt.

Svårigheter vid tilläggning

Stationernas utformning och placering gör ibland själva tilläggnen komplicerad och riskfylld för båtarna, vilket i kombination med avstånden mellan stationerna kan skapa hinder i tillgängligheten.

Kunskapsbrist hos båtägare

Varje år tillkommer nya användare som saknar erfarenhet av hur sugutrustning fungerar och därmed lätt drar felaktiga slutsatser om stationernas tillstånd och användning.

Kunskapsbrister är till exempel att båtens utrustning inte är anpassad för effektiv sugning, ovetskap om hur tryck skapas i systemet och osäkerhet kring huruvida stationen är fungerande. Otydliga eller frånvarande instruktioner – både på plats och digitalt – bidrar till felaktig och utebliven användning att fel användning.



Bristande kontaktinformation

Samtidigt råder osäkerhet kring ansvarsförhållanden, då det inte alltid är tydligt om en station ägs av kommunen eller annan aktör. Detta kan också påverkas av att kontaktuppgifter inte alltid är uppdaterade och finns nära tillhands för användaren. Behov har därmed identifierats av tydligare hänvisningar till både kontaktpersoner och generell information.

Summering

Tillsammans utgör dessa utmaningar ett tydligt behov av riktade kommunikationsåtgärder: snabb och korrekt statusrapportering, standardiserade instruktioner, enhetliga hänvisningar om ansvarsfördelning samt pedagogisk vägledning – både via fysiska skyltar och digitala kanaler.

Genom att möta dessa behov kan användningen av båttömningsstationerna öka, driftstörningar minska och miljöbelastningen på känsliga skärgårdsvatten reduceras.



Metod och genomförande

För att genomföra kommunikationsinsatser har arbetet skett i ett flertal spår. De planerade insatserna har förankrats både internt och externt hos aktörer med anknytning till fritidsbåtsägare.

Det har inneburit att de planerade insatserna bygger på såväl platsbaserad, målgruppsorienterad som professionell erfarenhet och kompetens samt beprövad teknik, nyttjande av tillgängliga informationsresurser och effektiva och samordnade informationsflöden mellan intressenter.

Platsbaserad information

Genom kontakter med medarbetare på kommunen och Norrtälje Vatten och Avfall samt representanter för båtömningsstationer har riktlinjer utformats för vilken gemensam information som förmedlas om tömningsstationerna.

Information tas fram för vad som ska förmedlas via QR-koder och skyltar vid stationerna. Utifrån gemensamma riktlinjer har skyltar med QR-koder tagits fram och installerats som kopplas till specifika webbsidor med instruktioner, statusindikatorer och rapportering av stationens status. Skyltarna har designats för att vara väderbeständiga och enkla att montera.

Informationen på plats kan vägleda användaren i instruktioner för användning, kontaktuppgifter till den som äger stationen, hänvisningar till andra stationer eller annan service och länkar till felrapportering.

Webbinformation och instruktionsfilm

Information har samlats, paketeras, formulerats och uppdaterats för vad som finns på webben och vilken sida det ska placeras på hos kommunen, men också vilken information som bör ligga hos samarbetspartners, såsom hamnkartan.se.

En genomgång av befintligt webbinnehåll visade behov av både utökade textavsnitt och förbättrad navigering på webbsidor. Utifrån detta togs ny och uppdaterad information fram på kommunens webbsida om tömningsstationer med underrubriker för placering, användning, lagar och miljönytta.

Sidorna är mobilanpassade och innehåller länkar till externa plattformar som hamnkartan.se och skippo.se, vilket underlättar för användare att växla mellan webbplatser. För att möta kunskapsbristerna hos både nya och erfarna båtägare tas också instruktionsfilm fram som kommer att finnas tillgänglig på webben.



Framtagandet av sådan information förväntas leda till att olika grupper av båtägare använder tömningsstationen korrekt, motiveras att använda den och att antalet fel minskar. Informationen ger också förståelse för syftet med båttömningsstationer och nyttan av att tömma septitanken där. Det kan leda till ökad benägenhet att använda stationerna.

Kampanjer och utskick

Inom ramen för uppdraget genomförs kommunikationsinsatser i form av information via nyhetsbrev, sociala medier och kampanjer via nätverk som har kontakt med båtägare, såsom Saltsjön Mälarens Båtförbund, för att maximera genomslag och trovärdighet.

Spridning av information via kampanjer, utskick och inlägg kan sprida budskapet till fler delar av målgruppen, både om vikten av att använda stationerna, men också hänvisningar till hur de används och informationskällor som är användbara för båtägarna.

Samarbetet ger också möjlighet att uppmärksamma specifika perspektiv och frågeställningar som kan beröra och engagera målgruppen, till exempel i form av riktad information förmedlat snabbt och anpassat till det aktuella budskapet.

Gemensam rapporteringsstruktur

För att samordna informationen mellan tömningsstationsägare har kontaktuppgifter om stationsägarna i kommunen samlats in och använts för att förmedla information som syftar till gemensam hantering av strategiskt viktig information, hänvisningar till relevanta informationskällor och stärkt genomslagskraft i förmedling av information till primära målgrupper.

Samordningen med stationsägarna och företrädare för webbtjänster om båttömningsstationerna har handlat om hur rapporteringar och felanmälningar görs och besvaras samt stationernas lokalisering och användning kommuniceras, men också vilken platsspecifik information som bör finnas samt vilka informationskällor och hänvisningar som används för att nå och vägleda användare.

Gemensamma strukturer för informationshantering ökar till exempel möjligheten att direkt rapportera om en station inte fungerar, med snabb återkoppling. Det underrättar också att båtägare vet vem de ska vända sig till vid problem och att anmälningar kopplas till rätt ägare eller ansvarig part.



Vidare kan kunskapsförmedling och gemensamma instruktioner och rutiner för information förbättra stationernas funktionalitet, service och driftsäkerhet, vilket kan öka förtroendet för och tillgängligheten för båt användarna. Målgruppen kan i högre grad på förhand få signaler om stationens tillgänglighet.

Samordning och kommunikation mellan båtömningsstationsägare, men även återkoppling från användarna, kan också leda till erfarenhets- och kunskapsutbyten som leder till mer ändamålsenlig skötsel, service och användning av stationerna. Informationsutbyten kan dessutom medföra investeringar i utrustning så att den bättre motsvarar dagens krav och förväntningar.

Informationssamordning med företrädare för fritidsbåtsägare

Samordning har skett med intressenter, såsom företrädare för Hamnkartan och Saltsjön Mälarens Båtförbund, både om sådant som är relevant för stationsägare och båtägare att få och förmedla information om.

Det har varit viktigt både för att samordna information som är av gemensamt intresse, men också öka förutsättningarna för att förmedlingen av information når berörda målgrupper och blir meningsfull och relevant för dem.

Exempel på samarbeten är framtagande av QR-koder, instruktioner för användning, genomförande av informationskampanjer samt avstämning och uppföljning på vilken information som förmedlas och hur den kommuniceras. Kontaktyta ger också en ingång till att använda båtägarna som informationskällor (exempelvis för enkätundersökningar).



Summering och fortsatt arbete

Genom en samordnad satsning på kommunikation har en stabilare grund lagts för att förbättra både tillgänglighet och användning av kommunens och de övriga aktörernas båttömningsstationer inför och under båtsäsongen 2025. Arbetet har genomsyrats av följande centrala aspekter:

- **Proaktivitet:** Kommunen har i samarbete med andra valt att agera proaktivt med framtagande av skyltar, QR-koder och digitala uppdateringar, i stället för att invänta perfekta förutsättningar.
- **Ökad medvetenhet:** Genom tydliga budskap och kanalval nås både nya och erfarna båtägare med information om betydelsen av att använda stationerna och hur de gör det.
- **Utbildning och information:** Användarinstruktioner, instruktioner, instruktionsfilmer och fördjupande webbinnehåll ger användarna förklaringar om teknik, rapportering och hur korrekt tömning går till.
- **Synliggörande:** Tydlig och sammanhållen information tydliggör att kommunen arbetar aktivt med att förbättra service och miljöskydd i skärgården.
- **Samordning mellan aktörer:** Genom nära dialog med båtklubbar, båtförbund, hamnägare och tredjepartsplattformar har en gemensam informationskedja etablerats.
- **Förbättrad rapportering:** Ett utvecklat digitalt flöde gör det enkelt för användare att rapportera fel och följa upp åtgärder, vilket skapar transparens och förtroende.

Kommunikationens långsiktiga bärighet vilar på tre strategiska riktlinjer:

- **Integrerad kommunikation:** Samspel mellan webb, appar, QR-koder, skyltar och kampanjer.
- **Användarcentrerad design:** Anpassning till målgruppernas olika behov och kunskapsnivåer.
- **Transparens och tillförlitlighet:** All information ska vara aktuell, korrekt och enkel att följa upp.



Fortsatt arbete

Informationsinsatserna fortsätter under våren och sommarsäsongen 2025.

Uppföljningar görs av användning och genomslag i dialog med företrädare för båtägare och stationsägare, vilket kan leda till justering av budskap och användning av kanaler samt utvärdering av effekterna mot uppsatta mål. På så sätt säkerställs att både service för besöksnäringen och det rörliga friluftslivet och miljöhänsyn i Norrtälje skärgård utvecklas på ett önskvärt sätt.