

Bærekraftig reisemål

Gjesteundersøkelse - veiledning

Hjelpemiddel til Standard for bærekraftig reisemål
VERSJON 2.0 – 04.07.2017



**BÆREKRAFTIG
REISEMÅL**
LOKALT ENGASJEMENT
I ET LANGT PERSPEKTIV

Veiledning

For å innfri kriterie D8-1 forventes det at destinasjonsledelsen gjennomfører gjesteundersøkelser i viktige kundesegmenter minimum hvert 2. år.

Gjesteundersøkelsen bidrar til å ta frem besvarelse på et antall kriterier og indikatorer i Standarden (se referanse til kriteriene i egen kolonne i spørreskjemaet under). Undersøkelsen vil også gi reisemålet innsikt i hvordan gjesten vurderer bærekraftarbeidet og vil i tillegg gi innspill til videreutvikling av destinasjonen og behov for iverksetting av tiltak.

Denne veiledningen inneholder noen gode råd samt spørreskjema som innfrir de krav som settes i Standard for bærekraftig reisemål.

Fra 2019 vil Innovasjon Norges Turistundersøkelse legges som et åpent, elektronisk verktøy på www.visitnorway.no/innsikt til bruk for reisemål som vil gjennomføre gjesteundersøkelser. De spesifikke spørsmålene som besvarer standarden er særskilt merket. Spørsmålene er oversatt til de fleste relevante språk for norske reisemål.

Tidspunkt for gjennomføring

Vi anbefaler at gjesteundersøkelsen gjennomføres i første halvdel av fase 2.

Dette for å benytte resultatene av undersøkelsen til å iverksette tiltak i prosjektperioden som kan inngå i besvarelsen av indikator D8-1-3: *Antall iverksatte tiltak for å styrke gjesteopplevelsen på reisemålet, og som bygger på kunnskap fra gjesteundersøkelsen?*

Spørsmålene

Spørsmålene i malen er kategorisert som obligatoriske, anbefalte eller valgfrie. Utover de obligatoriske spørsmålene står reisemålet fritt til å utforme gjesteundersøkelsen ved å ta ut spørsmål kategorisert som «anbefalt» og «valgfrie» eller legge til spørsmål som er relevante for reisemålet.

I tillegg må svaralternativer justeres på enkelte spørsmål slik at de blir relevante for egen destinasjon.

Obligatorisk	Spørsmålet gir besvarelse eller innspill til besvarelse av en spesifikk indikator og må derfor inkluderes uten endringer i teksten
Anbefalt	Spørsmålet besvarer ikke en indikator direkte, men kan gi innspill til det videre arbeidet med bærekraftig utvikling eller være et spørsmål som kan være nyttig ved krysskjøring av svarene i undersøkelsen. Reisemålet velger selv om det skal inkluderes
Valgfritt	Reisemålet velger fritt om spørsmålet skal benyttes

- Vær kritisk til hvilke spørsmål som inkluderes i spørreskjemaet. Bruk av alle spørsmålene gir en for lang undersøkelse som vil påvirke responsgraden negativt.
- Vurder også behovet for språkvarianter for å sikre god fordeling av nasjonaliteter på reisemål med betydelig andel av fremmedspråklige gjester.

Gjennomføring av undersøkelsen

Det er vanlig i dag å benytte nettbaserte undersøkelsesverktøy. Reisemålet må vurdere om de ønsker å gjennomføre undersøkelsen selv eller benytte ekstern kompetanse.

Reisemålene er selv ansvarlige for at innhenting av respondenter og gjennomføring av undersøkelsen som del av Merket-arbeidet overholder GDPR, - **EUs nye personvernregler fra 2018.**

For ytterligere veiledning, kontakt din prosessveileder.

Veiledning til utforming av spørreskjemaet

INTRODUKSJONSTEKST – TILPASS TIL EGET REISEMÅL OG EGEN BRUK	
	<i>Skriv en kort introduksjonstekst – tilpass til eget reisemål</i>

Spørsmål	Svaralternativer	Type spørsmål	Kommentar	
GJESTEPROFIL				
1	I hvilket land bor du? <i>Hopp over neste hvis svaret ikke er Norge</i>	Nedtrekksliste med alle nasjonaliteter	Anbefalt	For å kunne krysskjøre mot andre spørsmål.
2	Hvis svaret er Norge: Hvor i Norge kommer du fra?	Nedtrekksliste med alle fylkene	Valgfritt	
3	Hva var hovedformålet med turen til (REISEMÅLET)?	Forretninger Ferie/fritid Kombinasjon av forretning og fritid Besøke familie eller venner	Valgfritt	Tilpass ev. til eget reisemål
BESØKSFREKVENSS				
4	Hvor mange ganger har du besøkt (REISEMÅLET) de siste fem årene (inkluder dette besøket)	1 gang 2 ganger 3 ganger eller fler Har ikke besøkt (reisemålet) >> Jeg bor her >> >> Du er dessverre ikke i målgruppen for denne undersøkelsen – takk for din interesse...	Obligatorisk	Innfir indikator D8.1.1, strekpunkt 5
5	Når besøkte du reisemålet sist (er du på reisemålet nå, inkluder dette besøket)	Måned og år - bruk rullegardin >	Valgfritt	Gjester som ikke har besøkt reisemålet siste 2 (3) år kan screenes ut
OVERNATTING OG TRANSPORT				
6	Hvor mange netter var ditt siste besøk i/på (REISEMÅLET)?	Var på dagstur – hopp over neste Var på gjennomreise - hopp over neste 1 overnatting 2-3 overnattinger 4-6 overnattinger 7 overnattinger eller fler	Valgfritt	Tilpass svaralternativene til eget reisemål
7	Hvilken overnattingsform benyttet du mest under ditt siste besøk på (REISEMÅLET)?	På hotell/pensjonat På vandrehjem På campingplass I telt/campingvogn/bobil men ikke på campingplass I leid hytte/leilighet	Valgfritt	Tilpass svaralternativene til eget reisemål

Spørsmål	Svaralternativer	Type spørsmål	Kommentar
	I egen eller lånt hytte/leilighet På båt/cruiseskip Med familie/venner/bekjente I leid privat hjem (for eksempel Airbnb, husbytte)? Annet (beskriv)		
8 Hvilket hovedtransportmiddel benyttet du på reisen til (REISEMÅLET)?	Fly/helikopter Buss Tog Båt/cruise Bil Bobil Elektrisk drevet kjøretøy Motorsykkel Sykkel Annen offentlig transport Annet – beskriv	Obligatorisk	Innfrir indikator C4-2-1. Juster svaralternativene til lokale forhold: Andre transportmidler relevant for reisemålet summeres som «annet» i skjema.
9 Hvilke transportmidler benyttet du under oppholdet på (REISEMÅLET)?	Fly/helikopter Buss Tog Båt/cruise Bil Bobil Elektrisk drevet kjøretøy Motorsykkel Sykkel Til fots Annen offentlig transport Annet – beskriv	Obligatorisk	Innfrir indikator C4-3-1 Juster svaralternativene til lokale forhold: Ikke-relevante transportmidler kan fjernes fra undersøkelsen og besvares med null i skjema. Andre transportmidler relevant for reisemålet summeres som «annet» i skjema.
AKTIVITETER			
10 Hvilke aktiviteter deltok du på under ditt besøk i/på (REISEMÅLET)?	Vandretur/fjelltur Sykle i naturen (på fjellet eller i skogen) Sykle i byen eller på veier Toppturer (på ski eller til fots) Alpin skikjøring/snøbrett Langrenn Saltvannsfiske Ferskvannsfiske Bading Kjøre hundeslede (sjåfør eller passasjer) Kjøre snøscooter (sjåfør eller passasjer) Besøke fornøylesparker Kajakk/kano, rafting Kulinariske og/eller lokale matopplevelser Besøke historiske bygninger/steder Opplive moderne kunst Opplive festivaler, feiringer og arrangementer Gå på teater, ballett, konserter eller operaforestillinger Besøke museer Opplive lokal kultur, livsstil og tradisjon	Valgfritt	Tilpass svaralternativene til eget reisemål Konkretiser og supplert med egne opplevelser/aktiviteter/arrangement

Spørsmål	Svaralternativer	Type spørsmål	Kommentar	
	Oppleve byen/stedet og livet til lokalbefolkningen Sightseeing Handling Andre sportslige aktiviteter Andre aktiviteter			
BÆREKRAFT				
Med bærekraftig reisemål mener vi reisemål som tar vare på natur, miljø, kulturarv og lokalbefolkning»				
11	Har du hørt, lest eller mottatt informasjon om bærekraftarbeidet på/i (REISEMÅLET)?	Ja – gå til neste Nei – hopp over neste	Obligatorisk Innfri indikator D8.1.1, strekpunkt 4	
12	Har du registrert at reiselivet og bedriftene på/i (REISEMÅLET) har iverksatt viktige miljøtiltak som energisparing og kildesortering?	Ja Nei	Obligatorisk Innfri indikator D8.1.1-strekpkt 3:	
13	Hvor viktig var bærekraft og miljø for deg ved valg av (REISEMÅLET) som reisemål	Ikke viktig Litt viktig Svært viktig Vet ikke	Anbefalt	
14	I hvilken grad er du enig i dette utsagnet: «(REISEMÅLET) fremstår som et bærekraftig reisemål som tar vare på natur, miljø, kulturarv og lokalbefolkning»	Svært uenig Litt uenig Verken eller Litt enig Svært enig	Obligatorisk Innfri indikator D8.1.2	
15	Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander?	Jeg opplevde god lokalkunnskap på/i (REISEMÅLET)	Obligatorisk Innfri indikator D8.1.1 strekpkt 6:	
	Svaralternativer: Svært uenig Litt uenig Verken eller Litt enig Svært enig Vet ikke	Informasjonen jeg fikk om reisemålet før ankomst (REISEMÅLET) oppleves som ekte, realistisk og respektfull overfor gjester og lokalsamfunn.	Obligatorisk Gir innspill til besvarelse av indikator D5-1-3	
		Som besøkende har jeg fått informasjon om hvilke hensyn vi som besøkende må ta på REISEMÅLET (i forhold gjesters sikkerhet, vern av natur og kulturminner, og klimahensyn)	Obligatorisk Gir innspill til besvarelse av indikator D5-1-4	
		Som besøkende får jeg et godt innblikk i historien og kulturen på stedet	Anbefalt	Gir input på hvordan gjestene ser på reisemålet og behov for tiltak.
		Det er godt skiltet og lett å finne fram på (REISEMÅLET)	Anbefalt	
		Det virker som om (REISEMÅLET) er et godt sted å bo	Anbefalt	Svaralternativer b) til j) må tilpasses lokale forhold. Suppler med egne påstander
		(REISEMÅLET) virker som et trygt og sikkert sted å besøke	Anbefalt	
		Det er lett å komme seg rundt uten bil på/i (REISEMÅLET)	Anbefalt	
		Det er viktig for meg at bedriftene jeg besøker er miljøsertifisert	Anbefalt	
16	I hvilken grad er du enig i dette utsagnet: (REISEMÅLET) følte overfylt fordi det var for mange turister der?	Nei, ikke i det hele tatt Ja, i mindre grad Ja, til en viss grad Ja, i stor grad Vet ikke Ikke relevant	Anbefalt	

Spørsmål	Svaralternativer	Type spørsmål	Kommentar
17	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du tilretteleggingen på/i (REISEMÅLET)?	Offentlig tilgjengelige toaletter Tømmestasjon for bobil Lademulighet for el-bil Søppeldunker langs veier Søppeldunker i tilrettelagte naturområder	Anbefalt Suppler ev. med egen tilrettelegging
TILFREDSHET			
17	På en skala fra 0 til 10, der 0 er svært misfornøyd og 10 er svært fornøyd, hvor fornøyd eller misfornøyd er du totalt sett med den samlede opplevelsen på (REISEMÅLET)?	Bruk 10-punkts skala 0 Svært misfornøyd 10 Svært fornøyd + Vet ikke	Obligatorisk Innfir indikator D8.1.1, strekpunkt 1 og 2
18	På en skala fra 0 til 10, der 0 er i svært liten grad og 10 er i svært stor grad, i hvilken grad vil du anbefale Norge som reisemål for andre?	Bruk 10-punkts skala 0 Svært liten grad 10 Svært stor grad + Vet ikke	Obligatorisk Gir innspill til indikator D8.1.1, strekpunkt 1 og 2
19	Hvor fornøyd er du med (REISEMÅLET) i forhold til: Svaralternativer: Svært misfornøyd Litt misfornøyd Verken eller Litt fornøyd Svært fornøyd Vet ikke/Har ikke benyttet	<i>Her speies spørsmål 10 «Hvilke aktiviteter deltok du på under ditt besøk i/på (REISEMÅLET)?» Respondenten skal da kun svare på hvor fornøyd han/hun var på de aktivitetene de deltok på.</i>	Valgfritt Gir innspill på gjestenes tilfredshetsgrad på opplevelsene.
20	Hva mener du er det mest positive med (REISEMÅLET)?	Beskriv	Anbefalt Åpent spørsmål for å få innspill fra gjestene
21	Hva mener du er det mest negative med (REISEMÅLET) ?	Beskriv	Obligatorisk Innspill her kan være tiltak som besvarer indikator D8.1.3
BAKGRUNNSINFORMASJON			
22	Hvilket år ble du født?	År (rullegardin) Ønsker ikke å svare	Valgfritt Til informasjon og for ev. å kunne krysskjøre mot andre spørsmål.
23	Er du kvinne eller mann?	Mann Kvinne	Valgfritt
TAKKEMELDING			
	Eksempel	Takk for at du tok deg tid til å svare! Dine innspill vil bli brukt i arbeidet med å gjøre (REISEMÅLET) til et enda bedre og mer bærekraftig reisemål å besøke. Velkommen tilbake og ha en fin dag! Vennlig hilsen Xxx	

