

Bærekraftig reisemål

Bedriftsundersøkelse - veiledning

Hjelpemiddel til Standard for bærekraftig reisemål
VERSJON 2.0 – 04.07.2017



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

Veiledning

Bedriftsundersøkelsen gjennomføres minimum hvert 3. år for å besvare flere av Standardens kriterier og indikatorer i forbindelse med førstegangs merking og remerking (se referanse til kriteriene i egen kolonne i tabellen under).

Vi anbefaler at bedriftsundersøkelsen gjennomføres i siste halvdel av fasen Gjennomføring og måling. Alternativt kan det for noen reisemål være nyttig å gjennomføre undersøkelsen 2 ganger, både i starten og i slutten av hovedprosjektet som en sjekk på utviklingen internt på destinasjonen.

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 til et spesifikt kriterie eller indikator og må derfor inkluderes |
| 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 |

Gjennomføring med nettbasert undersøkelse

Det anbefales å sende ut en nettbasert undersøkelse, enten selv eller ved hjelp av ekstern kompetanse.

Reisemål som ikke kjører gjesteundersøkelser i dag har mye å hente, både økonomisk og faglig, på å gjennomføre undersøkelsen selv. Det anbefales da å bruke en nettbasert programvare for å bygge opp, sende ut og analysere undersøkelsen.

Aktuell programvare: Det finnes mange programvareleverandører, bl.a. Questback, Netigate eller Survey Monkey. Sistnevnte har relativt lav pris og er enkel å bruke.

Respondentene Respondenter i denne undersøkelsen er de som er medlem, partner eller avtalemessig tilknyttet destinasjonsselskapet. Destinasjonsselskapet har e-postliste som kan benyttes ved distribusjon av undersøkelsen. Pass på at undersøkelsen sendes til leder av selskapet og ikke til en generell e-postadresse.

Respons For å få tilfredsstillende holdbarhet i resultatene av undersøkelsen er det avgjørende å få inn mange svar fra bedriftene på reisemålet.

- Ikke gjør undersøkelsen lenger enn nødvendig. Fjern «nice to know»-spørsmålene
- Informer og motiver bedriftene i forkant av at undersøkelsen sendes ut
- Lag en plan for å sende ut 1-2 purringer i løpet av 2-3 ukers tid. Avslutt undersøkelsen etter dette.
- Dersom viktige bedrifter ikke har besvart undersøkelsen, ta kontakt og be om møte for å få undersøkelsen gjennomført.

Krav til svarprosent På bakgrunn av reisemålenes gjennomførte bedriftsundersøkelser har vi laget en norm på hvilken svarprosent det enkelte reisemålet må innfri.

- Reisemål med mer enn 100 medlemmer/respondenter
 - min. 40% svarprosent
- Reisemål med 60-100 medlemmer/respondenter
 - min. 50% svarprosent
- Reisemål med under 60 medlemmer/respondenter
 - min. 60% svarprosent

Kjør åpen undersøkelse: Ved å kjøre åpen undersøkelse i stedet for anonym er det mulig å se hvem som har svart hva. Det er viktig for å kunne gjøre registreringer i ettertid, for eksempel på hvem som er miljøsertifisert eller produserer lokalmat. I tillegg gir åpne svar mulighet til å kunne ta kontakt og følge opp enkeltbedrifter eller grupper av bedrifter som viser interesse for ulike temaer.

Tidspunkt: Tenk nøye gjennom tidspunkt for utsendelse, pass på å ikke sende ut på fredag ettermiddag, mandag morgen, når det er messer, ferier, høytider, arrangementer, høysesong eller lignende.

Utforming av spørreskjemaet

| INNSPILL TIL INTRODUKSJONSTEKST (tilpass selv) | |
|--|---|
| | <p>Kjære «medlemsbedrift».</p> <p>Merket for bærekraftig reisemål er et kvalitetsmerke for reisemål i Norge. Merket bygger på en standard som setter tydelige krav til reisemålets langsiktige evne til bærekraftig virksomhet og utvikling.</p> <p>(REISEMÅLET) er godt i gang med arbeidet for å oppnå Merket for bærekraftig reisemål. Vi trenger imidlertid <u>hjelp av deg og din bedrift</u> for å klare å innfri flere av kravene i merkeordningen. Vi ber derfor om at du bruker litt tid på å besvare denne undersøkelsen på vegne av din bedrift.</p> <p>Det er viktig at alle svarer på undersøkelsen, og de små virksomhetene er like viktig som de store.</p> <p><i>(her kan ev. legges inn at xx premier trekkes blant de som svarer)</i></p> <p>Kontakt NN.NN. på tlf xxx xx xxx hvis du har spørsmål til undersøkelsen.</p> <p>Takk for at du bidrar.</p> <p>Med vennlig hilsen (REISEMÅLET) NN.NN.</p> |

| Spørsmål: | Svaralternativer | Type sp.mål | Kommentar | |
|-------------------------------|--|--|--------------|---|
| OM BÆREKRAFTARBEIDET | | | | |
| 1 | Kjenner din bedrift til arbeidet med Merket for bærekraftig reisemål på/i (REISEMÅLET)? | Ja Nei | Valgfritt | Kjennskap |
| | <i>Hvis nei,</i> gå til sp.mål nr. 4 | | | |
| 2 | Har din bedrift deltatt i arbeidet med bærekraftig utvikling i reiselivet? | Ja Nei | Valgfritt | Involvering |
| 3 | Hvor fornøyd er du med informasjonen du får og måten din bedrift involveres i bærekraftarbeidet? | Svært fornøyd Ganske fornøyd Verken eller Ganske misfornøyd Svært misfornøyd Vet ikke | Valgfritt | Prosjektvurdering |
| | Har du forslag til tiltak eller forbedringer i arbeidet med bærekraftig utvikling? | Åpent spørsmål | Valgfritt | Forbedring og tiltak |
| 4 | Hvor viktig tror du det er for (REISEMÅLET) å kunne markedsføre seg som et bærekraftig reisemål? | Svært viktig Ganske viktig Verken eller Ganske lite viktig Svært lite viktig Vet ikke | Valgfritt | Næringens holdning |
| NATUR - KULTUR - MILJØ | | | | |
| 5 | Er din bedrift miljøsertifisert? | Ja Nei | Obligatorisk | Gir innspill til besvarelse av indikator C4-1-2 og 3. |
| 6 | <i>Hvis ja</i> Hvilken sertifiseringsordning? | Miljøfyrtårn Svanen Norsk Økoturisme ISO-14001 Green Key Miljøgodkjent arrangement (fee.no) Annen ordning (fyll inn) | | |
| 7 | <i>Hvis nei</i> Hvilke planer har bedriften i forhold til miljøsertifisering? | Vi ønsker å starte arbeidet med å bli miljøsertifisert. Ta kontakt! Vi har ikke planer om å bli miljøsertifisert | Valgfritt | Kartlegge de som er interessert for å kunne følge opp i ettertid. |
| 8 | Hvordan synliggjøres det at bedriften er miljøsertifisert? | Logo og/eller informasjon på webside Synliggjør i bedriftens trykksaker og/eller oppslag Skilt eller merke ved inngangspartiet/på ytterdøren Logo på visittkort Logo i e-postsignatur Har uttalt forventning eller krav til samarbeidspartnere om miljøsertifisering Annet | Valgfritt | Bevisstgjøring og kartlegging for å dele erfaring.. |

| | | | | |
|----|--|---|--------------|---|
| 9 | Har din bedrift gjennomført energibesparende tiltak siste 3 år? (se liste under) | Ja Nei | Obligatorisk | Innfrir indikator C4-5-2 |
| 10 | Kryss av for hvilke energibesparende tiltak dere har gjennomført siste 3 år | Installert sparepærer Tatt i bruk led-belysning Installert sparedusj Installert varmepumpe Påkoblet fjernvarme Installert oppvarming med pellets Tatt bruk av jord- eller sjøvarme Etterisolert bygg eller installasjoner Redusert innetemperaturen Installert automatisk temperaturregulering Installert bevegelsessensor på innendørsbelysning Installert bevegelsessensor på utendørsbelysning Etablert rutiner for ansatte for å bruke mindre strøm, f.eks. rutine for å skru av kontorlys, PC-skjermer etc. Byttet til utstyr eller tatt i bruk teknologi som bruker mindre energi Tilrettelagt for lading av el-bil Gjennomført energikartlegging Annet (beskriv) _____ | | Kartlegging til egen bruk. Tilpass svaralternativer til reisemålet. |
| 11 | Har din bedrift gjennomført tiltak for å begrense lys- og støyforurensning siste 3 år? | Ja – gå til neste spørsmål Nei – hopp over neste spørsmål | Obligatorisk | |
| 12 | <i>Hvis ja</i> Hvilke tiltak er iverksatt for å begrense lys- og støyforurensning? | Åpent tekst-spørsmål | Obligatorisk | Gir innspill til besvarelse av indikator C4-5-3. Bruk egen kartlegging på reisemålet i tillegg |
| 13 | Har din bedrift gjennomført tiltak som bidrar til å redusere utslipp eller transportbehov til og fra destinationen siste kalenderår? | Ja – gå til neste spørsmål Nei – hopp over neste spørsmål | Obligatorisk | |
| 14 | <i>Hvis ja,</i> Hvilke tiltak for å redusere utslipp eller transportbehov til og fra destinationen er gjennomført? | Åpent tekst | Obligatorisk | Gir innspill til besvarelse av indikator C4-4-1. Kvaliteten på svarene må vurderes. |
| 15 | Har din bedrift gjennomført tiltak som bidrar til å redusere utslipp eller transportbehov internt på destinationen (siste kalenderår)? | Ja Nei | Obligatorisk | |

| | | | | |
|----|---|---|--------------|---|
| 16 | <i>Hvis ja,</i> Hvilke tiltak for å redusere utslipp eller transportbehov internt på destinationen er gjennomført? | Åpent svar - tekstboks | Obligatorisk | Gir innspill til besvarelse av indikator C4-4-2. Kvaliteten på svarene må vurderes. |
| 17 | Kildesorterer din bedrift avfall på fraksjoner relevant for din bransje (så som papp, papir, mat, glass, metall, farlig avfall, el.avfall, trevike) | Ja Nei | Obligatorisk | Innfrir indikator C4-9-1 |
| 18 | <i>Hvis ja</i> Hvilke fraksjoner har dere kildesortering for? | Svaralternativer Rest Mat Papir Papp Glass Metall Farlig avfall El.avfall Trevike Annet | Valgfritt | Kartlegge for å vurdere behov for tiltak på reisemålet |
| 19 | <i>Hvis nei,</i> Hva er årsaken til at din virksomhet ikke har kildesortering? | Åpent tekstspørsmål | Valgfritt | Som over |

SOSIALE VERDIER

| | | | | |
|----|--|--|--------------|--|
| 20 | Hvor mange lærlinger har virksomheten i inneværende skoleår? | Ingen lærlinger 1 lærling 2 lærlinger 3 lærlinger 4 eller flere lærlinger | Obligatorisk | Innfrir indikator D7-1-3 Besvarelsen kan suppleres med egen kartlegging |
| 21 | Hvor mange elever på utplassering har virksomheten i inneværende skoleår? | Ingen elever på utplassering 1 på utplassering 2 på utplassering 3 på utplassering 4 eller flere på utplassering | Obligatorisk | Innfrir indikator D7-1-3 Besvarelsen kan suppleres med egen kartlegging |
| 22 | Bidrar din virksomhet med ressurser (tid og/eller personell) til å gjennomføre felles reiselivstiltak, så som å delta i utvalg, prosjekter, nettverk, medlemsmøter, styrer, arrangementer, dugnader, felles markedsføring, messer? | Ja Nei | Valgfritt | Gir innspill til indikator B3-1-2 som besvares under A og B Indikatoren kan også gjennomføres med egen kartlegging. |
| 23 | Har virksomheten opplæringsprogram for egne ansatte og/eller sesongansatte? | | Valgfritt | Kartlegge status og behov for felles opplærings-tiltak |

| | | | | |
|----|--|---|--------------|--|
| 24 | Hvordan holder du deg oppdatert på hva som skjer i reiselivet på/i (reisemålet)? | Nyhetsbrev og e-post fra destinasjonsselskap Medlemsmøter Destinasjonens webside Destinasjonens facebookside Destinasjonens interne facebookside for medlemmer Kontakter turistkontoret Øvrige brosjyrer Annet | Valgfritt | Tilpass svaralternativene til reisemålet. |
| 25 | Har virksomhetens ansatte og /eller ledere deltatt på reiselivets kompetansetiltak? (Se liste under). | Ja – gå til neste spørsmål Nei – gå til spørsmål 28 | Obligatorisk | Innfrir indikator D6-2-1 |
| 26 | Kryss av for kompetansetiltakene som virksomhetens ansatte og /eller ledere har deltatt på | List opp gjennomførte kompetansetiltak i reisemålets kompetanseprogram. Programmet må inkludere kunnskap om bærekraftig reiselivsutvikling. | Valgfritt | Kartlegging til intern bruk på reisemålet |
| 27 | Har mer enn 60% av bedriftens ansatte deltatt på kompetansetiltak? | Ja Nei | Obligatorisk | Innfrir indikator D6-2-2 |
| 28 | Har bedriften gjort tiltak eller etablert samarbeid med andre for å sikre egne ansatte helårig sysselsetting? | Ja Nei Ikke relevant | Obligatorisk | Gir innspill til besvarelse av indikator D7-2-2. Besvarelsen suppleres med egen kartlegging |
| 29 | <i>Hvis ja,</i> Beskriv tiltakene for å sikre egne ansatte helårig sysselsetting? | Åpent tekstspørsmål | Obligatorisk | |
| 30 | Har din virksomhet en plan for helse, miljø og sikkerhet (HMS-plan)? | Ja – gå til neste spørsmål Nei – hopp over neste spørsmål Ikke relevant (har ikke ansatte) | Obligatorisk | Innfrir indikator D7-3-1 |
| 31 | <i>Hvis ja,</i> Oppdateres HMS-planen min. annethvert år? | Ja Nei | | |
| 32 | Gjennomfører din bedrift årlige medarbeiderundersøkelser og/eller medarbeidersamtaler | Ja Nei | Obligatorisk | Innfrir indikator D7-3-3 |
| 33 | Hvor mange skader på arbeidsplassen har bedriften rapportert til NAV siste kalenderår? | Antall (numerisk svar) | Obligatorisk | Innfrir indikator D7-3-2 Besvarerelsen kan suppleres med egen kartlegging |
| 35 | Har bedriften fått informasjon om "De 7 prinsippene for universell utforming" og «NS 11036 Universell Utforming – Tilgjengelige reiselivsopplevelser»? | Ja Nei | Obligatorisk | Innfrir indikator D8-3-1 «De 7 prinsippene» og NS 11036 må i forkant fremføres for bedrifter i møte og/eller på e-post/sos.medier |

| | | | | |
|----|--|---|--------------|---|
| 36 | Har bedriften tilrettelagt for brukergrupper med særskilte behov, så som syn, hørsel, bevegelsehemning og astma/allergi (Besvares av virksomheter innenfor overnatting, servering, attraksjon, opplevelse og aktiviteter) | Ja – gå til neste spørsmål Nei – hopp over neste spørsmål Ikke relevant | Obligatorisk | Innfrir indikator D8-3-2 |
| 37 | <i>Hvis ja,</i> Beskriv kort hvilken tilrettelegging som er gjort/gjøres | Åpent svar - tekstboks | | Kartlegging til intern bruk på reisemålet |
| 38 | <i>Inkluderer bedriftens nettside informasjon om allmenn tilgjengelighet og tilrettelegging for mennesker med nedsatt bevegelse, syn, hørsel m.v.</i> | Åpent svar – tekstboks | | Innspill til indikator D8-3-3 |

ØKONOMISK LEVEDYKTIGHET

| | | | | |
|----|---|--|--------------|---|
| 39 | Hvilke tjenester og tilbud som tilbys turister og tilreisende mener du lokalbefolkningen også drar fordel av? | Åpent svar - tekstboks | Anbefalt | E9-3-2 Besvarelsen kan suppleres med egen kartlegging |
| 40 | Selger og/eller markedsfører din virksomhet lokalt produserte og bærekraftige varer og tjenester basert på områdets natur og kultur (så som mat, drikke, håndverk, kunst, guiding, landbruksprodukter)? | Ja – gå til neste spørsmål Nei – hopp over neste spørsmål | Obligatorisk | E10-4-1 |
| 41 | <i>Hvis ja,</i> Hvilke lokalt produserte og bærekraftige varer og tjenester selger eller markedsfører din bedrift? <i>Hvis nei - Gå til neste spørsmål</i> | Åpent svar - tekstboks | | |
| 42 | Hva kan være aktuelt for din virksomhet å iverksette av miljø- og bærekraftiltak de neste 3 årene? (flere kryss mulig) | Eksempler: Energisparing Avfallshåndtering Mer opplæring av ansatte Bedre arbeidsforhold for ansatte Søke samarbeid om helårige stillinger for ansatte Bruk eller produksjon av lokal mat Formidling av lokal kultur og historie Tiltak for å ta vare på natur og kultur Økt engasjement for lokalsamfunnet Styrke samarbeidet med andre bedrifter lokalt Sesongforlengende tiltak Utvikle nye produkter eller opplevelser | Frivillig | Kartlegger tiltak som reisemålet kan jobbe aktivt med framover. Her må reisemålet selv liste aktuelle og relevante tiltak. |

| | | | | |
|--|---------------------------------------|---|--------------|---|
| | | <p>Jobbe med kvalitetssikring av egne produkter og/eller tjenester</p> <p>Miljøsertifisering</p> <p>Inkludere bærekraft som premiss i strategier og planer</p> <p>Mer miljøvennlig mht transport og/eller kjøretøy</p> <p>Annet – beskriv _____</p> | | |
| 43 | Hvilken bransje tilhører din bedrift? | <p>Overnatting</p> <p>Servering</p> <p>Transport</p> <p>Opplevelser, attraksjoner og/eller arrangement (inkludert fornøylesparker, skiheiser, museer o.l)</p> <p>Formidling (f.eks. bookingselskap)</p> <p>Varehandel</p> <p>Bygg, anlegg og håndtverk</p> <p>Grunneier/utleier av næringsbygg</p> <p>Jordbruk, skogbruk og/eller fiske</p> <p>Lag eller forening</p> | Obligatorisk | <p>For å kunne krysskjøre spørsmål mot ulike bransjer</p> <p>Bransjeinndeling må tilpasses det enkelte reisemål.</p> <p>Det anbefales å ikke bruke «Annet» som valg-alternativ.</p> |
| SLUTT-TEKST | | | | |
| <p>Takk for at du tok deg tid til å svare på bedriftsundersøkelsen!</p> <p>Ditt bidrag gjør at vi får bedre kunnskap om bærekraftarbeidet og hva vi bør prioritere av tiltak på (REISEMÅLET). I tillegg vil mange av svarene gjøre at vi kan dokumentere en rekke indikatorer og dermed kvalifisere for Merket for Bærekraftig reisemål!</p> | | | | <p>Her kan det ev. legges inn premie som trekkes blant de som svarer.</p> |