



# TURISTUNDERSØKELSE

UNDERSØKELSE BLANT TURISTER I TELEMAR  
SOMMEREN 2019

RAPPORT

OKTOBER 2019



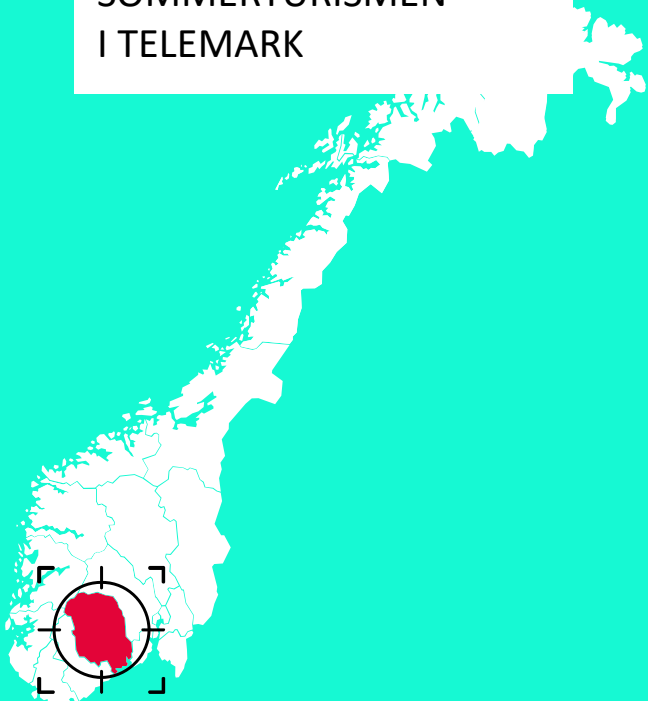
TELEMAR

## INNHold

<b>INNLEDNING</b>	<b>03</b>
<b>OPPSUMERING AV FUNN</b>	<b>04</b>
<b>TURISTENE I TELEMARK</b>	<b>05</b>
<b>TURISTENES REISEVANER</b>	<b>09</b>
<b>TURISTENES FORETRUKNE AKTIVITETER</b>	<b>15</b>
<b>TELEMARK SOM FERIEDESTINASJON</b>	<b>21</b>
<b>SAMMENLIGNING MED TALL FRA 2018</b>	<b>26</b>
<b>DATAGRUNNLAG, METODE OG BERGREPSDEFINISJONER</b>	<b>38</b>

# INNLEDNING

## SOMMERTURISMEN I TELEMARK



Visit Telemark har i løpet av sommeren 2019 gjennomført en turistundersøkelse i Telemark fylke for andre gang. Formålet med undersøkelsen er å avdekke de feriereisendes betydning for Telemark, samt å bidra med innsikt og kunnskap som kan danne et grunnlag for det videre arbeidet med å bli en foretrukket feriedestinasjon om sommeren.

Turistundersøkelsen er utelukkende blitt gjennomført med feriereisende og samtlige besvarelser er samlet inn ved bruk av nettbrett, enten ved at respondenten selv har svart på nettbrettet eller i form av personlig intervju. Datagrunnlaget er innsamlet ved flere ulike typer turistdestinasjoner rundt omkring i hele fylket. Inntil videre er dette sikreste metoden for å samle inn kunnskap om denne målgruppen. Teledata og andre nye datakilder kan gi spennende, men fragmenterende resultater, og det er dermed kun gjennom intervju med turistene det per dags dato kan oppnås kunnskap om turistenes opplevelser, adferd (f.eks. aktiviteter og forbruk), hvem de er osv.

Denne rapporten rapporterer funnene fra årets turistundersøkelse, samt med en sammenligning med noen av de mest sentrale tallene fra 2018. Årets datagrunnlag baserer seg på intervju med totalt **616** norske og **143** utenlandske turister.

Nytt for årets datainnsamling er at det i år er Visit Telemark som selv har stått for datainnsamlingen, mens Epinion har stått for teknisk oppsett, databearbeiding og rapportering. Endringene i datainnsamlingen fører til at det skal tas en rekke forbehold når årets datagrunnlag sammenlignes med turistundersøkelsen fra sommeren 2018, ettersom det ikke er de samme som har stått for datainnsamlingen. I tillegg er det gjort noen endringer i spørreskjema som gjør at ikke alt er sammenlignbart med fjoråret. Datainnsamlingsperioden er likevel uendret, hvor det både i 2018 og 2019 ble samlet inn data i løpet av månedene juli og august.

Rapporten er utarbeidet av Epinion på vegne av Visit Telemark.

**God leselyst!**

**Note:** Det er kun feriereisende som inngår i datagrunnlaget. Respondenter som har svart at de er transittreisende eller sesongarbeidere inngår ikke i analysen.



## OPPSUMMERING AV FUNN



**De fleste nordmennene som drar på ferie til Telemark gjør det minst én gang i året**

Telemark er en populær feriedestinasjon blant norske feriereisende. Av de norske feriereisende i Telemark oppgir hele 97% at de drar på ferie til Telemark minst én gang i året. Dette kan trolig ses i sammenheng med neste punkt til høyre.



**De fleste turistene i Telemark overnatter på hytter**

Turistene i Telemark karakteriserer seg ved at en stor andel velger å overnatte på hytter på deres ferie i Telemark. De norske feriereisende overnatter primært i egen hytte, mens de utenlandske overnatter i leide hytter.



**Utendørsaktiviteter er viktig for ferien i Telemark**

De feriereisende i Telemark vurderer utendørsaktivitetene som veldig viktig for ferien i Telemark. Dette kommer særlig til uttrykk blant de utenlandske feriereisende, hvorav 2 av 3 oppgir at de har vært på turer til fots på over to timer i løpet av deres ferie i Telemark.



**De feriereisende i Telemark er ofte barnefamilier**

Mange av de feriereisende i Telemark er barnefamilier, med et gjennomsnittlig reisefølge på omtrent 3 personer.

I tillegg ser vi at det er feriereisende fra Tyskland og Nederland som utgjør de største utenlandske markedene i Telemark.





# TURISTENE I TELEMARK

# TURISTENES NASJONALITET

## OMTRENT 4 AV 5 FERIEREISENDE I TELEMAR ER NORDMENN

81% av de feriereisende sine overnattinger i Telemark i løpet av sommeren 2019 ble foretatt av norske feriereisende.

## TYSKLAND & NEDERLAND UTGJØR DET STØRSTE UTENLANDSKE MARKEDET

Nasjonalitetsfordelingen til de utenlandske feriereisende i Telemark viser at det var Tyskland og Nederland som utgjorde det største markedet, med en andel på 43%. En nesten like stor andel kommer også fra våre naboland Danmark & Sverige, med en andel på 38% av de utenlandske feriereisende.

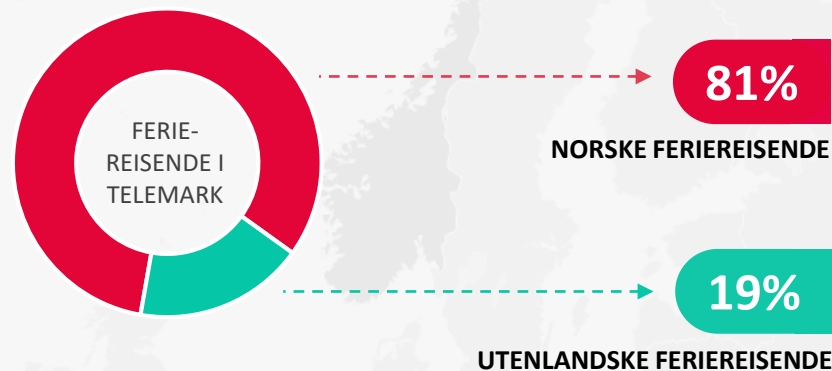
## OMTRENT HALVPARTEN AV DE UTENLANDSKE FERIEREISENDE ER I TELEMAR FOR FØRSTE GANG

Videre er det nede til høyre fremvist en oversikt over hvor ofte de utenlandske feriereisende har besøkt Telemark i løpet av de siste årene. Her fremgår det at omtrent halvparten av de utenlandske er i Telemark for første gang, med en andel på 43%.

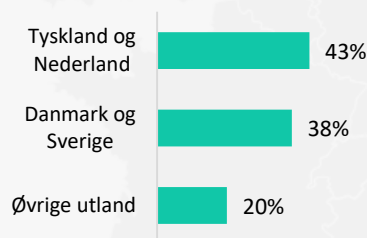
 Visste du at...

I øvrige deler av Norge oppgir 53% av de utenlandske feriereisende at de besøker Norge for første gang, mens kun 6% oppgir å besøke Norge flere ganger i året.

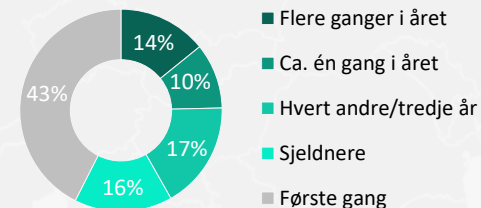
## FORDELINGSDIAGRAM AV NORSKE OG UTENLANDSKE FERIEREISENDE



## NASJONALITETSFORDELING FOR DE UTENLANDSKE FERIEREISENDE



## HVOR OFTE BESØKER DE UTENLANDSKE FERIEREISENDE TELEMARK?<sup>1</sup>



Note: Spørsmålet som omhandler gjenbesøk er kun stilt til de utenlandske.

<sup>1</sup>: Spørsmålet er formulert slik: «Hvor ofte reiser du til Telemark på ferie- eller fritidsreise?»

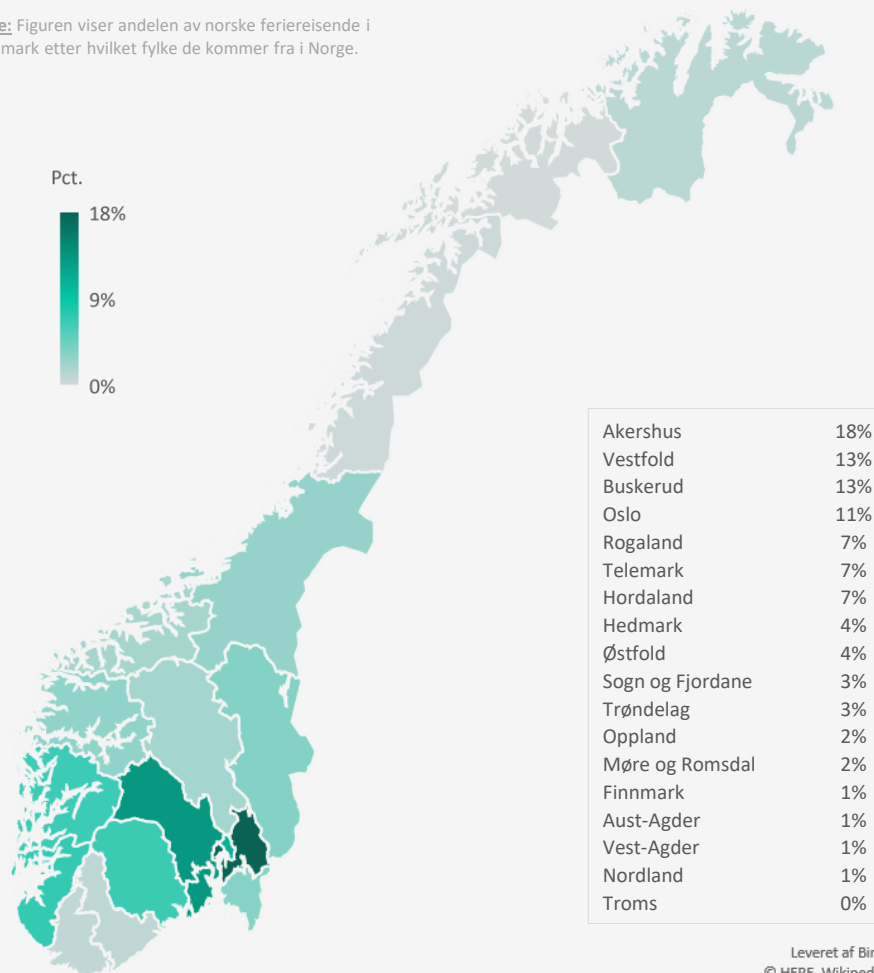
# HVOR I NORGE KOMMER DE NORSKE FERIEREISENDE FRA?

## DE FLESTE NORSKE FERIEREISENDE I TELEMARK KOMMER FRA OMRÅDET OMKRING OSLO/AKERSHUS

Figuren til høyre viser en fordeling over hvilket fylke i Norge de norske feriereisende i Telemark kommer fra. Her ser vi at den største andelen blant norske feriereisende i Telemark kommer fra området omkring Oslo/Akershus. Eksempelvis ser vi at 18% av de norske feriereisende kommer fra Akershus, 13% kommer fra Vestfold og Buskerud, og 11% kommer fra Oslo.

## FORDELING AV DE NORSKE FERIEREISENDE I TELEMARK ETTER BOSTEDSFYLKE

Note: Figuren viser andelen av norske feriereisende i Telemark etter hvilket fylke de kommer fra i Norge.



# TURISTENES REISEPARTNERE I TELEMARK

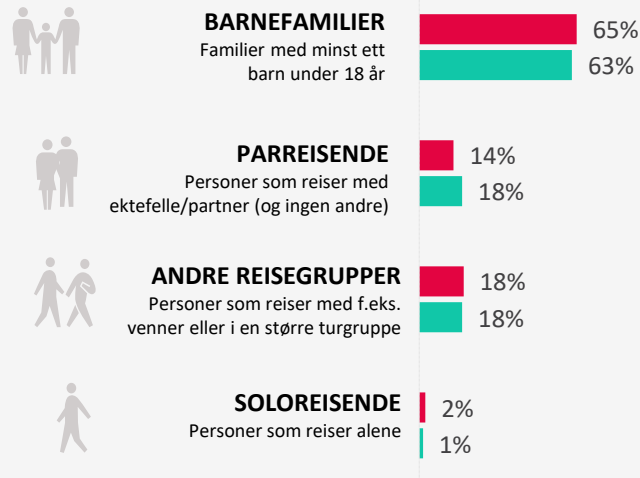
## DE FLESTE FERIEREISENDE I TELEMARK ER BARNEFAMILIER

Til høyre fremvises det hvem de feriereisende reiser sammen med på sin ferie i Telemark i sommeren 2019. Over halvparten av både norske og utenlandske feriereisende i Telemark reiser med minst ett barn under 18 år (hhv. 65% og 63%). De resterende andelene består hovedsakelig av turister som enten oppgir av de reiser med andre reisegrupper (18%) eller er parreisende (hhv. 14% og 18%).

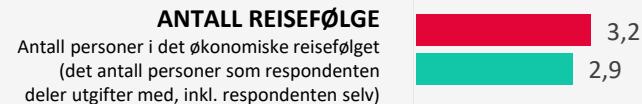
## DE NORSKE FERIEREISENDE I TELEMARK HAR I GJENNOMSNITT ET STØRRE REISEFØLGE

Videre er det fremvist det gjennomsnittlige antallet personer i reisefølget som respondenten deler utgifter med. Norske feriereisende har i gjennomsnitt 3,2 personer i sitt reisefølge, mens utenlandske feriereisende i Telemark ligger på et gjennomsnitt på 2,9 personer per reisefølge.

## DE FERIEREISENDES REISEPARTNERE



## ANTALL PERSONER I REISEFØLGET







## TURISTENES REISEVANER

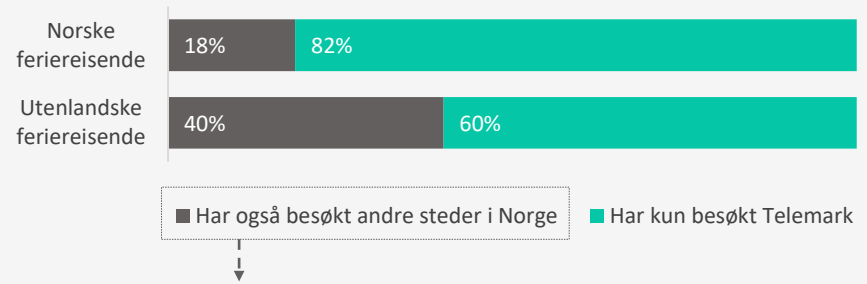
# RUNDREISE I NORGE

## EN RELATIVT STOR ANDEL AV DE UTENLANDSKE FERIEREISENDE I TELEMARK BESØKER OGSÅ ANDRE REGIONER I NORGE

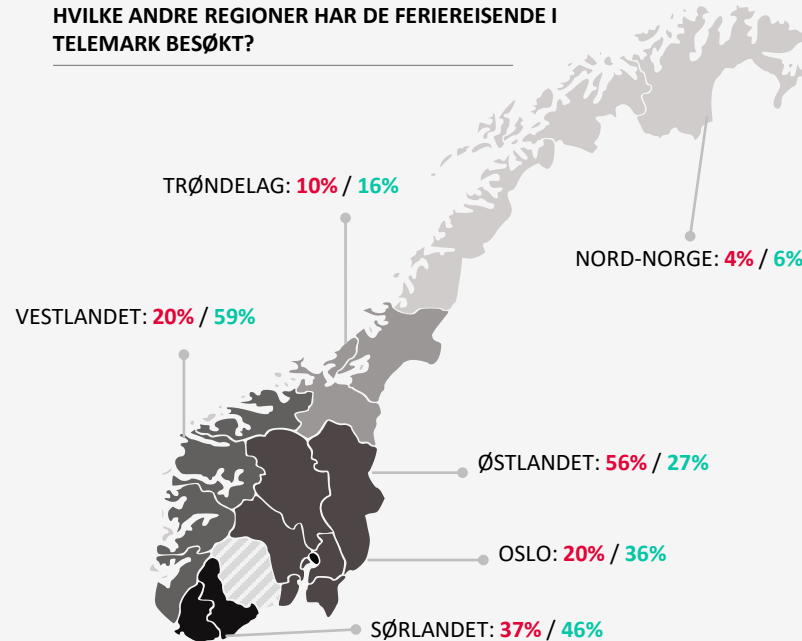
På denne siden ser vi nærmere på hvilke andre steder i Norge de feriereisende i Telemark har vært på sin ferie i løpet av sommeren 2019. Til høyre fremvises andelen av de feriereisende som enten kun har besøkt Telemark, eller som også har besøkt andre steder i Norge. De norske feriereisende oppgir i stor grad at de kun har besøkt Telemark på sin ferie (82%), mens det for de utenlandske feriereisende er en relativt stor andel på 40% som oppgir at de også har besøkt andre steder på sin ferie.

Videre ser vi nærmere på hvilke andre regioner i Norge de feriereisende har besøkt i løpet av sommeren 2019 for hhv. de norske og utenlandske feriereisende. For de norske feriereisende er det særlig Østlandet (56%) som er den mest besøkte regionen, mens det for de utenlandske feriereisende er Vestlandet (59%) og Sørlandet (46%).

## ANDEL AV DE FERIEREISENDE I TELEMARK SOM OGSÅ HAR BESØKT ANDRE NORSKE REGIONER PÅ DERES FERIE



## HVILKE ANDRE REGIONER HAR DE FERIEREISENDE I TELEMARK BESØKT?



**Note:** Figuren viser andelen av de feriereisende i Telemark som også har hatt minst én overnatting i den pålydende regionen.

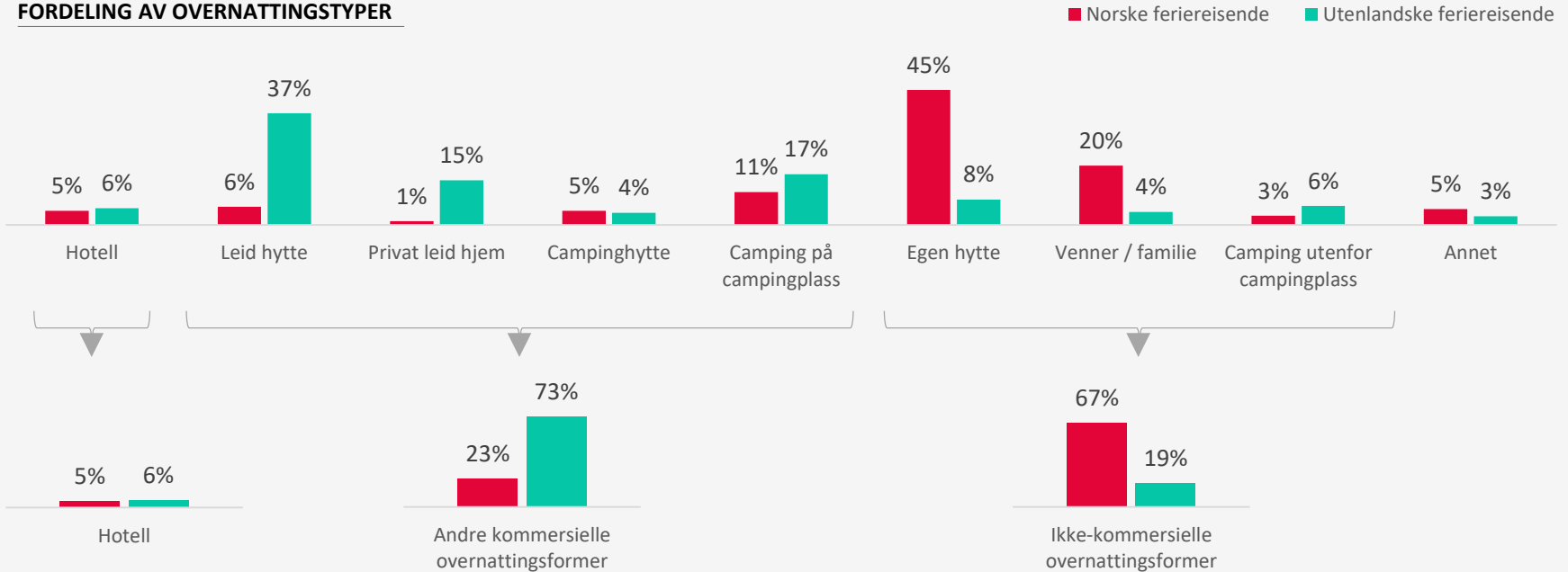
Figuren inneholder kun de respondenter som har hatt minst en overnatting utenfor Telemark.

# FORDELING AV TURISTENES OVERNATTINGER

## EN STOR ANDEL AV DE FERIEREISENDE I TELEMARK VELGER Å OVERNATTE PÅ HYTTER

Nedenstående figur viser fordelingen av turistenes overnattinger i Telemark, per hhv. norske og utenlandske feriereisende. Overordnet ser vi at det finnes en relativt stor andel blant både norske og utenlandske feriereisende i Telemark som oppgir at de overnatter på hytter. For de norske gjelder dette særlig egen hytte (45%), mens det for de utenlandske i all hovedsak dreier seg om leide hytter (37%).

### FORDELING AV OVERNATTINGSTYPER





# LENGDEN PÅ OPPHOLDET / OG UTENFOR TELEMAR

## DE UTENLANDSKE FERIEREISENDE HAR OGSÅ MANGE OVERNATTINGER UTENFOR TELEMAR

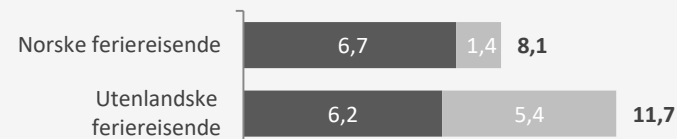
Til høyre fremvises en oversikt over det gjennomsnittlige antallet overnattinger i og utenfor Telemark i sommeren 2019 per hhv. norske og utenlandske feriereisende. Samlet sett ligger gjennomsnittet i antall overnattinger i Telemark omkring 6-7 overnattinger, uten noen større forskjeller mellom norske og utenlandske feriereisende. Det er dog større forskjeller mellom de feriereisende når vi ser på antallet overnattinger *utenfor* Telemark, hvor de utenlandske feriereisende i gjennomsnitt har nesten fem ganger så mange overnattinger som de norske.

## NORDMENN SOM VELGER IKKE-KOMMERSIELL OVERNATTING ER OGSÅ DE SOM OPPHOLDER SEG LENGST I TELEMAR

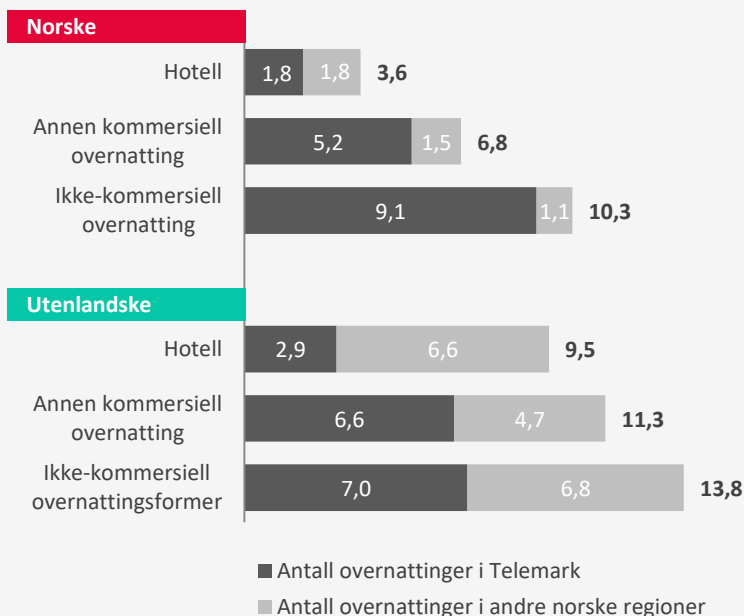
Videre ser vi nærmere på det gjennomsnittlige antallet overnattinger for de norske og utenlandske feriereisende i lys av overnattingstype. Her ser vi at de feriereisende som overnatter på hotell ofte er på kortere ferier enn de øvrige turistene som velger andre overnattingstyper. Dette gjelder særlig for norske feriereisende, hvor det i gjennomsnitt kun er 1,8 overnattinger i Telemark og 3,6 overnattinger totalt blant dem som overnatter på hotell.

De norske feriereisende som velger ikke-kommersiell overnatting i Telemark (herunder blant annet egne hytter), som er den største gruppen av feriereisende i Telemark (de utgjør 67% av norske feriereisende i Telemark, jf. forrige side), så er det også den gruppen som er på de lengste feriene, med hele 9,1 overnattinger i Telemark.

## GENNOMSNIITTLIG ANTALL OVERNATTINGER I OG UTENFOR TELEMAR



## OVERNATTINGER FORDELT ETTER OVERNATTINGSTYPE



**Note:** De feriereisende er fordelt etter hvilken overnattingstype de hovedsakelig har benyttet.

# SAMMENSETNINGEN AV TURISTENES FORBRUK

## UTENLANDSKE FERIEREISENDE BRUKER MER PÅ OVERNATTING, MENS NORDMENN HAR ET HØYERE ØVRIG FORBRUK

Øverst til høyre ser vi forbruket til de feriereisende fordelt etter ulike forbruksposter som samlet sett utgjør deres totale døgnforbruk. Dette er så fremvist per norske og utenlandske feriereisende, uten at det viser noen større forskjeller. Likevel ser vi at de utenlandske feriereisende i Telemark har et litt høyere døgnforbruk med sine 515 kr. i gjennomsnitt enn de norske feriereisende med sine 455 kr. Dette skyldes primært forbruket på overnatting.

## NORDMENN SOM BOR PÅ HOTELL HAR ET HØYT DØGNFORBRUK

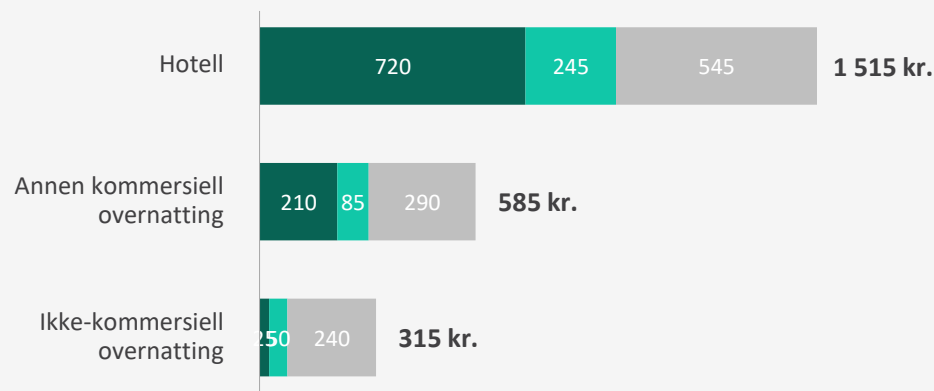
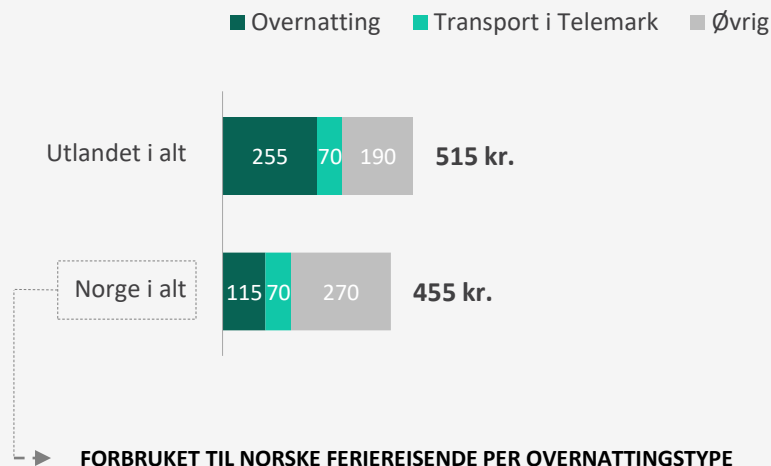
Videre ser vi nærmere på det gjennomsnittlige døgnforbruket til de norske feriereisende fordelt etter ulike overnattingstyper. Her ser vi at de norske feriereisende som bor på hotell har et betydelig høyere døgnforbruk enn øvrige norske turister. Mye av dette skyldes et høyere døgnforbruk på overnatting, men de har også omtrent et dobbelt så stort øvrig forbruk som de som velger å bo på noen av de andre to overnattingstypene.



### EN NY FORBRUKSUTREGNING

Spørsmålene som omhandler de feriereisendes forbruk har blitt endret fra 2018 til 2019, og man skal derfor være forsiktig med en evt. sammenligning med rapporten fra 2018. Derimot vil årets utregning være mer presis og gi et bedre bilde.

## GJENNOMSNITTLIG DØGNFORBRUK I TELEMAR FORDELT ETTER ULIKE FORBRUKSPOSTER



Note: De feriereisende er fordelt etter hvilken overnattingstype de hovedsakelig har benyttet.

# TRANSPORTFORM TIL OG I TELEMARK

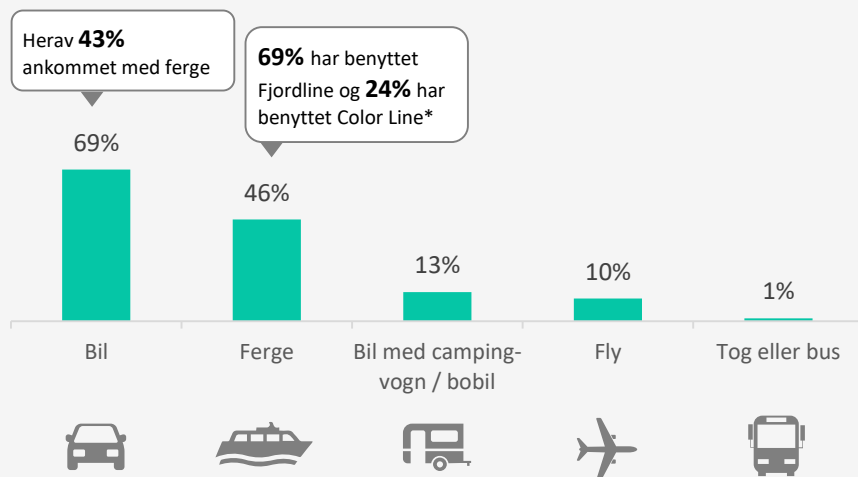
## DE ALLER FLESTE FERIEREISENDE I TELEMARK VELGER Å BRUKE BIL SOM DEN PRIMÆRE TRANSPORTFORMEN BÅDE TIL OG I TELEMARK

På denne siden ser vi nærmere på de utenlandske feriereisendes transportform *til* Telemark, samt de feriereisendes valg av transport

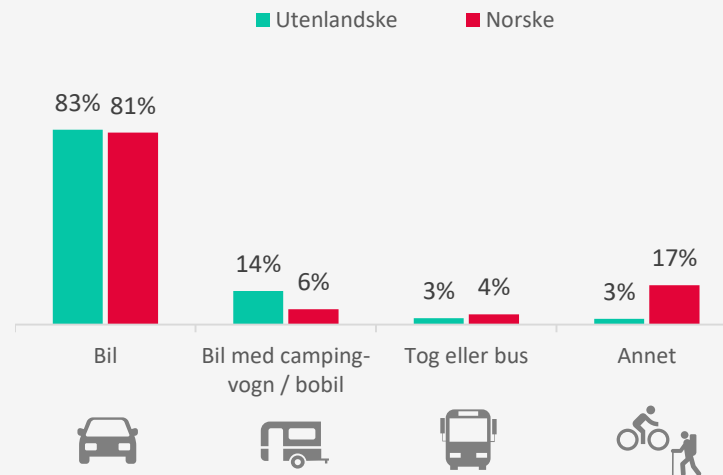
*i* Telemark. De aller fleste utenlandske turister i Telemark velger å bruke bil som den primære transportformen *til* Telemark, med en andel på 69%. Det er likevel også en relativt stor andel som bruker ferge for å komme seg til Telemark, med en andel på 46%. De resterende utenlandske feriereisende bruker hovedsakelig bil med campingvogn/ bobil (13%) og fly (10%).

Når vi ser på de feriereisendes valg av transport *i* Telemark er det omtrent 4 av 5 som velger bil som den primære transportformen. Vi ser derimot at det også er dobbelt så mange utenlandske feriereisende som velger bil med campingvogn/bobil, samt at det er en betydelig større andel norske feriereisende som bruker andre transportformer (dette kan være i form av sykkel, gange o.l.).

### DE UTENLANDSKE FERIEREISENDES TRANSPORTFORM TIL TELEMARK



### TRANSPORTFORM I TELEMARK





## TURISTENES FORETRUKNE AKTIVITETER



# FORMÅL MED FERIEEN

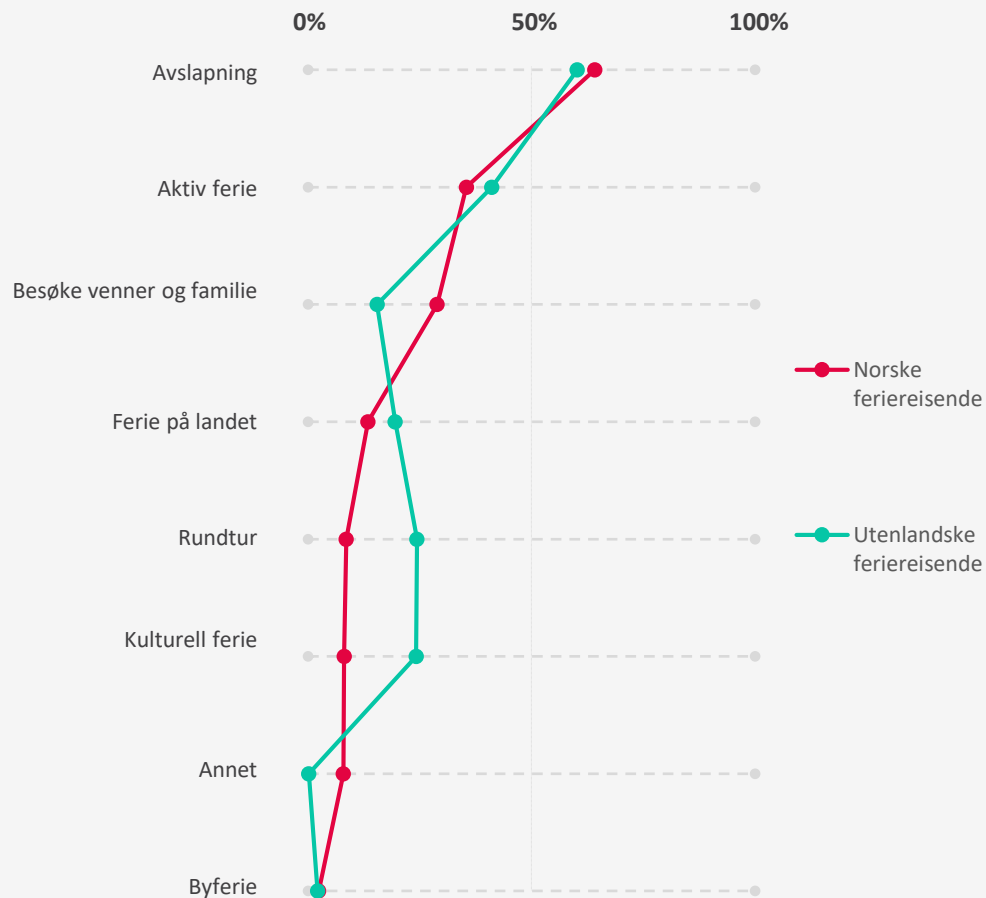
## AVSLAPPING ELLER EN AKTIV FERIE ER DE FORMÅLENE DE FLESTE HAR MED SIN FERIEREISE I TELEMAR

I figuren til høyre fremvises det hvilke(t) formål med ferien turistene i Telemark oppgir. Her er det to formål som skiller seg ut; *avslapning* og *aktiv ferie*. Dette gjelder både for norske og utenlandske feriereisende. Turister drar altså til Telemark for å slappe av, eller for å ha en aktiv ferie – trolig i form av vandring/sykling/padling i kajakk o.l. aktiviteter.

## RUNDTUR OG KULTURELL FERIE SKILLER SEG UT BLANT DE UTENLANDSKE FERIEREISENDE

Det er en større andel utenlandske feriereisende enn norske som oppgir rundtur og kulturell ferie som en eller flere av formålene med feriereisen til Telemark. Det at mange utenlandske er i Telemark som en del av en rundtur gjenspeiles også når vi ser på det antallet overnattinger i og utenfor Telemark, jf. side 13. Blant de norske feriereisende er det en større andel som oppgir det å besøker venner og familie som deres formål med ferien til Telemark. Dette ser vi også i valg av overnattingsform på side 12.

### HVA ER FORMÅLET MED DENNE FERIEREISEN TIL TELEMAR?

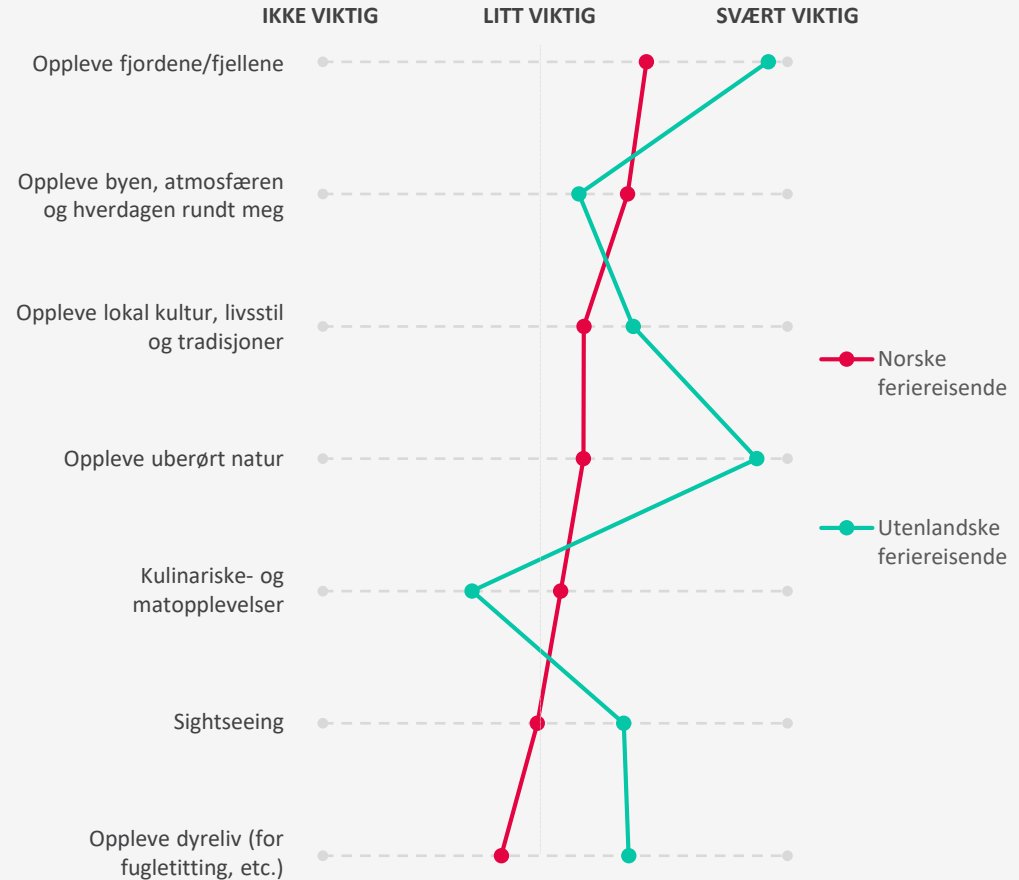


# BETYDNINGEN AV OPPLEVELSER

## DET Å OPPLIVE FJORDENE/FJELLENE OG DEN UBERØRTE NATUREN ER VIKTIG FOR DE UTENLANDSKE FERIEREISENDE

Figuren til høyre viser en oversikt over betydningen av ulike opplevelser for de feriereisende i Telemark i sommeren 2019, per hhv. norske og utenlandske feriereisende. I motsetning til formålet med ferien som var noenlunde likt mellom norske og utenlandske ser vi her større forskjeller. Eksempelvis ser vi at det å oppleve fjordene/fjellene, uberørt natur og dyreliv vurderes som betydelig viktigere for utenlandske feriereisende enn de norske. I motsetning oppgir de utenlandske feriereisende at kulinariske- og matopplevelser er mindre viktig for deres ferie i Telemark.

### HVOR VIKTIG ER FØLGENDE OPPLEVELSER?



Note: Figuren viser den gjennomsnittlige vurdering av viktighet av de ulike aktiviteter og opplevelser fra (1) Ikke viktig til (3) Svært viktig.



# HVILKE AKTIVITETER FORETAR TURISTENE SEG I TELEMARK?

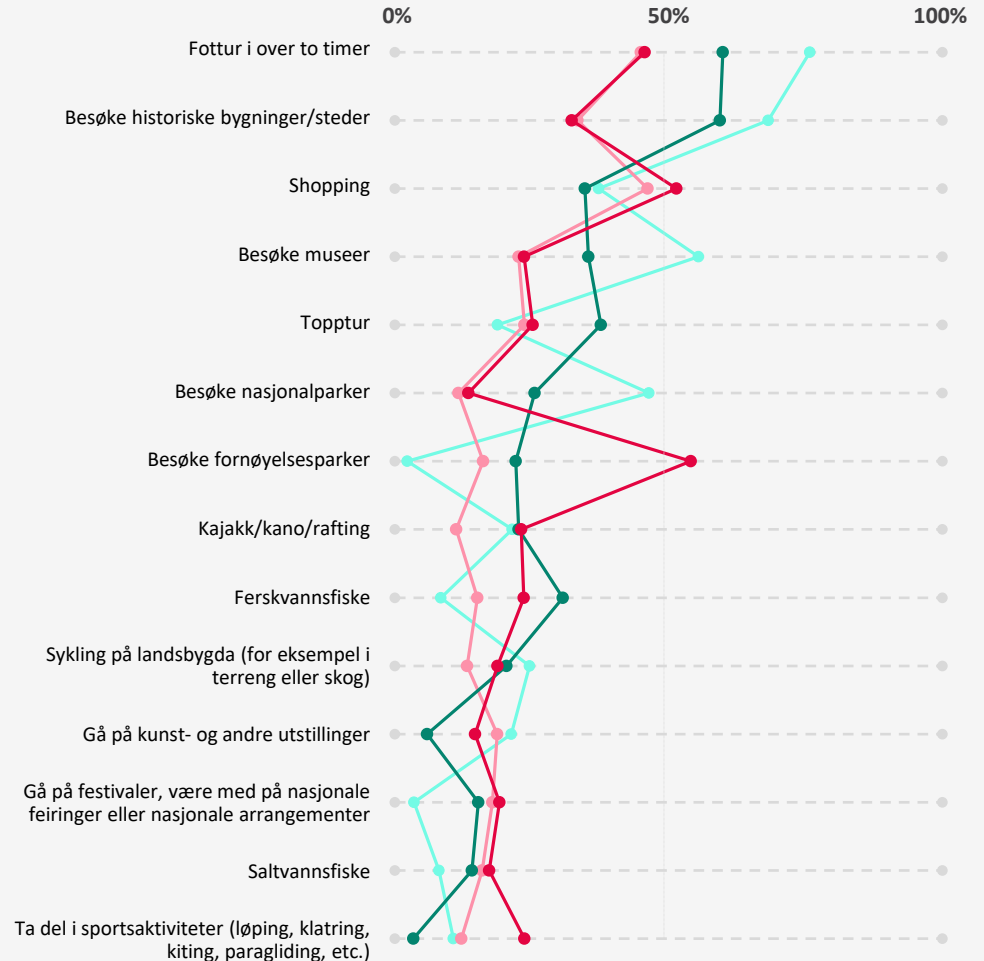
## OVER HALVPARTEN AV NORSKE BARNEFAMILIER BESØKER FORNØYESESPARKER PÅ SIN FERIE I TELEMARK

Figuren til høyre viser en oversikt over andelen av de feriereisende som har foretatt seg den pålydende aktivitet i løpet av deres ferie i sommeren 2019. Dette er videre delt opp per norske og utenlandske barnefamilier, samt øvrige norske og utenlandske feriereisende. Her ser vi at minst halvparten av samtlige grupper oppgir at de har gått på fottur i over to timer, men hvor de utenlandske gruppene skiller seg ut med noe høyere andeler. Tilsvarende ser vi også når det kommer til det å besøke historiske bygninger/steder, hvor snittet totalt ligger rundt 50%, men hvor de utenlandske skiller seg ut med høyere andeler.

De norske barnefamilier skiller seg derimot betydelig ut fra samtlige andre grupper når det kommer til besøk av fornøylesparker, hvor norske barnefamilier oppgir et betydelig større omfang. Videre ser vi at de utenlandske feriereisende uten barn oppgir et større omfang av besøk på museer og nasjonalparker enn de øvrige turistene i Telemark.

● Norske barnefamilier      ● Utenlandske barnefamilier  
● Andre norske feriereisende      ● Andre utenlandske feriereisende

## ANDELEN AV DE FERIEREISENDE SOM HAR FORETATT FØLGENDE AKTIVITETER



# BETYDNINGEN AV KULTURELLE AKTIVITETER

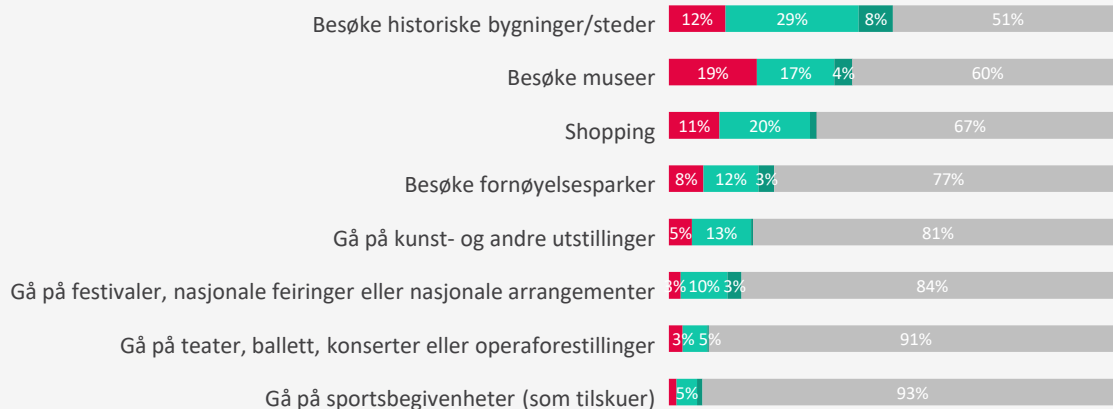
## DET Å BESØKE HISTORISKE BYGNINGER/STEDER OG MUSEER ER VIKTIG FERIEREISENDE I TELEMARK

De to desidert viktigste kulturelle aktivitetene for både norske og utenlandske feriereisende er det å besøke historiske bygninger/steder og museer. Eksempelvis ser vi at over halvparten av de utenlandske feriereisende oppgir at det å besøke historiske bygninger/steder er viktig for ferien i Telemark.

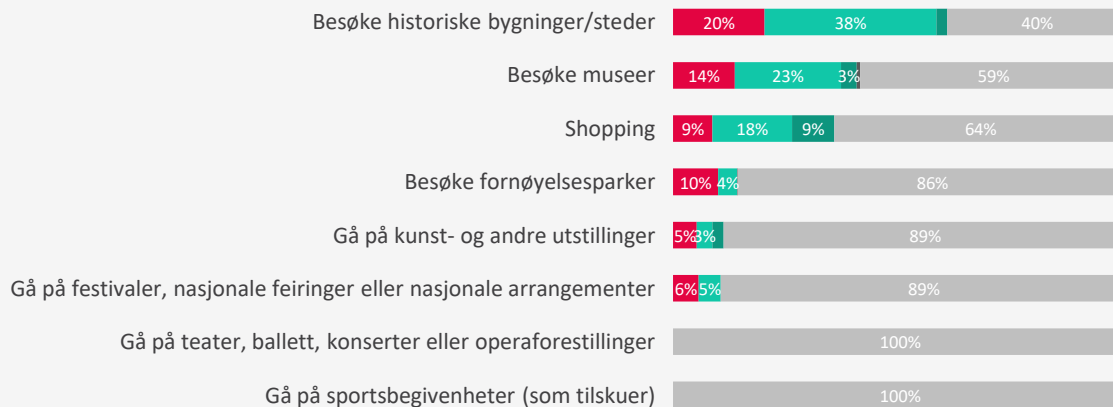
Til tross for at det finnes betydelige likheter mellom de feriereisende på de øverste aktivitetene ser vi også noen forskjeller mellom norske og utenlandske. Det å gå på teater, ballett, konserter eller operaforestillinger, og det å gå på sportsbegivenheter, er to aktiviteter som oppgis som viktig for ferien i Telemark for noen av de norske feriereisende, men ingen av de utenlandske.

**Note:** Ved andeler under 2% fremgår ikke prosenttallet i figuren av hensyn til plass.

### Norske feriereisende



### Utenlandske feriereisende



# BETYDNINGEN AV UTENDØRSAKTIVITETER

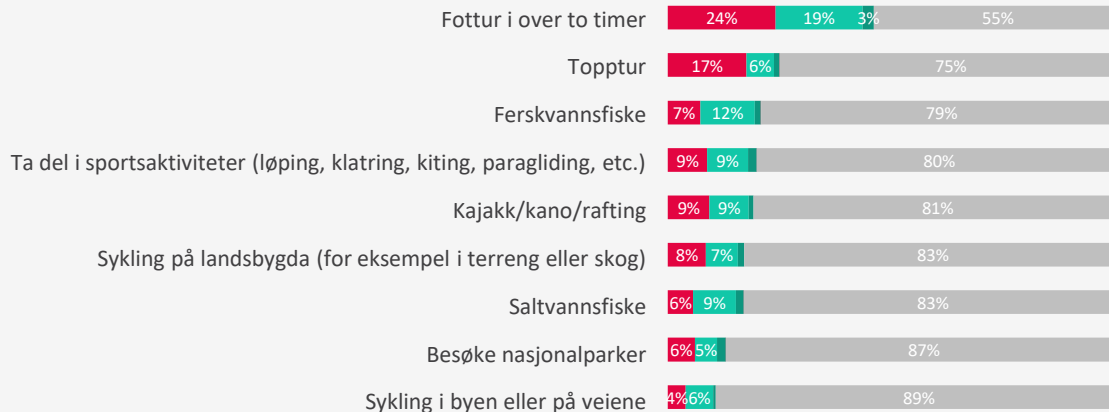
## FOTTURER I OVER TO TIMER OG TOPPTURER VURDERES SOM VELDIG VIKTIG FOR FERIEREISENDE I TELEMARK

Avslutningsvis ser vi på betydningen av ulike utendørsaktiviteter for ferien i Telemark, igjen per norske og utenlandske feriereisende. I likhet med at mange feriereisende oppgir å ha gått på fotturer i over to timer i løpet av ferien i Telemark, ser vi også her at det vurderes som viktig for ferien. Dette gjelder både for norske og utenlandske feriereisende, med andeler på hhv. 43% og 64% som oppgir det som viktig. Vi ser også at det er en relativt stor andel blant både norske og utenlandske som oppgir det å gå på topptur som viktig for ferien i Telemark.

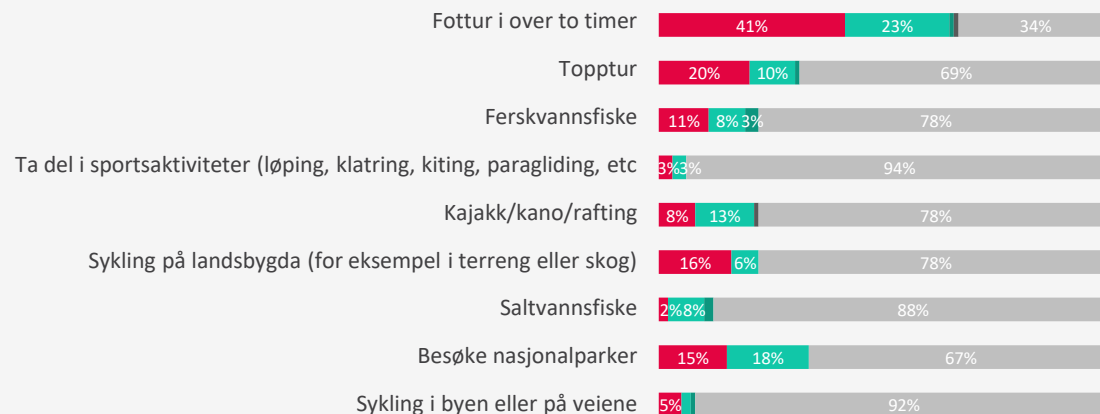
Videre ser vi at det å ta del i andre sportsaktiviteter, saltvannsfiske, sykling på landsbygda og det å besøke nasjonalparker skiller seg ut når man sammenligner de norske og utenlandske feriereisende. De to førstnevnte oppgis som mer viktig for de norske feriereisende enn de utenlandske, mens de to sistnevnte oppgis som viktigere for de utenlandske.

**Note:** Ved andeler under 2% fremgår ikke prosenttallet i figuren av hensyn til plass.

### Norske feriereisende



### Utenlandske feriereisende





**TELEMARK SOM FERIEDESTINASJON**

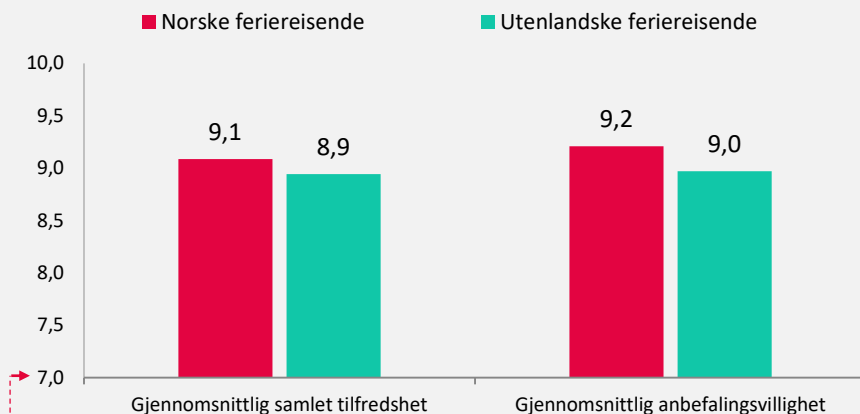


# OVERORDNET TILFREDSHET OG ANBEFALINGSVILLIGHET

## Visste du at...

De norske feriereisende i Telemark oppgir en høyere samlet tilfredshet enn i resten av Norge. Det nasjonale gjennomsnittet for norske feriereisende ligger på 8,8. De utenlandske feriereisende ligger derimot på samme nivå som resten av Norge.

## 👍 GJENNOMSNTTLIG SAMLET TILFREDSHET OG ANBEFALINGSVILLIGHET



Vær oppmerksom på at skalaen går fra 0 til 10

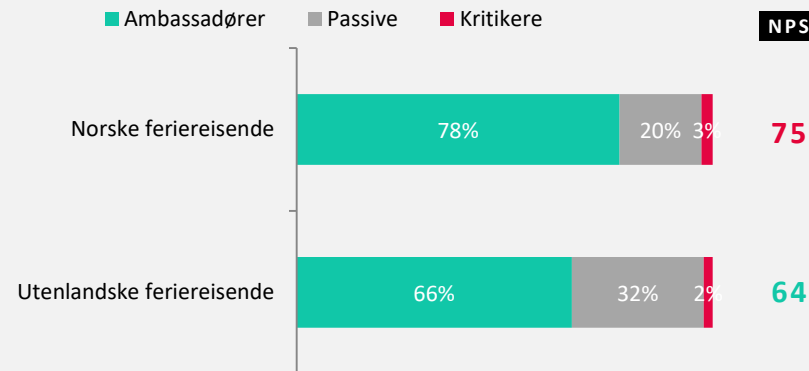


## DET ER HØY TILFREDSHET OG ANBEFALINGSVILLIGHET BLANT DE FERIEREISENDE I TELEMARK

Nedenstående figur viser at det er en høy tilfredshet og anbefalingsvillighet blant samtlige feriereisende i Telemark. Likevel ser vi noen mindre forskjeller mellom de norske og utenlandske, hvor det norske feriereisende i Telemark oppgir en litt lavere tilfredshet, men en litt høyere anbefalingsvillighet enn de utenlandske. Dette kommer gjerne også litt tydeligere frem i beregningen av NPS. Her ser vi at de norske feriereisende har en NPS på 75, mens de utenlandske har en score på 64.



## NPS (NET PROMOTOR SCORE)\*



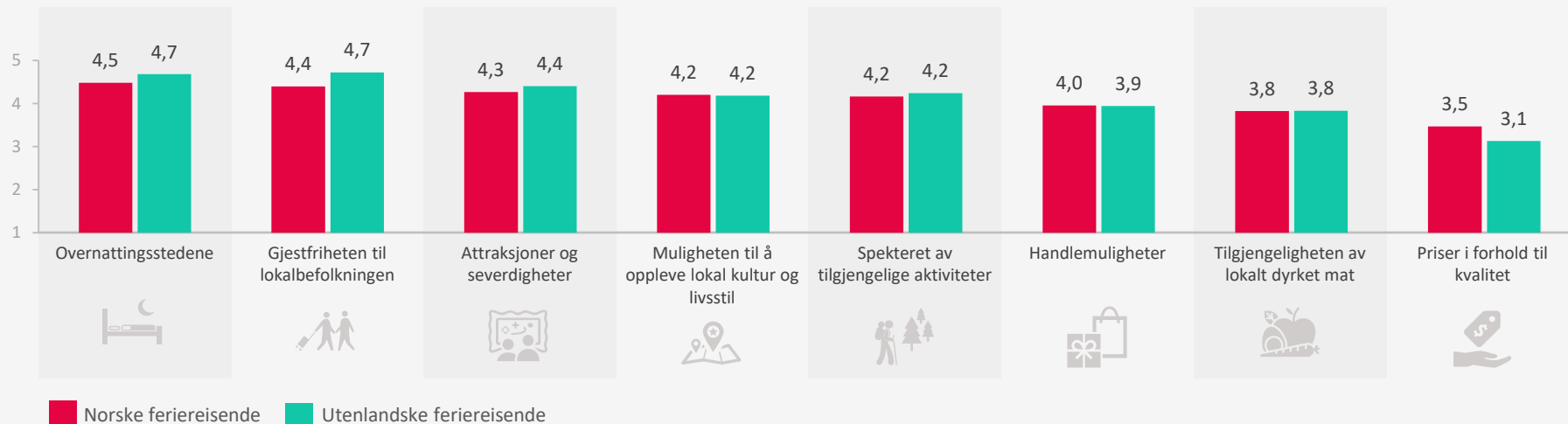
\*Se definisjon av NPS i metodeavsnittet (side 39).

# TILFREDSHET SETT I LYS AV ULIKE DIMENSJONER

## VURDERINGEN AV OVERNATTINGSSTEDENE OG GJESTFRIHETEN TIL LOKALBEFOLKNINGEN ER DE FORHOLDENE SOM SCORER HØYEST BLANT DE FERIEREISENDE I TELEMARK

Tabellen under viser oppnådd score på vurderingen av ulike forhold som sammen utgjør den samlede tilfredsheten, per hhv. norske og utenlandske feriereisende. Her ser vi at samtlige feriereisende i Telemark vurderer forholdene vedrørende overnattingsstedene (hhv. 4,5 og 4,7) og gjestfriheten til lokalbefolkningen (hhv. 4,4 og 4,7) som best. I motsatt ende av skalaen har vi vurderingen av priser i forhold til kvalitet, som er det forholdet som scores lavest blant de feriereisende i Telemark, med hhv. 3,5 og 3,1.

### VURDERING AV FORHOLD (ANDEL SOM ER 'SVÆRT TILFREDS')



**Note:** Figuren viser andelen av de feriereisende som har angitt svarmuligheten 5 ('svært tilfreds') på en skala fra 1 til 5.

## HVILKE FORHOLD DRIVER ANBEFALINGSVILLIGHETEN TIL DE FERIEREISENDE I TELEMARK?

# HVA DRIVER ANBEFALINGSVILLIGHETEN TIL TURISTENE I TELEMARK?

### ATTRAKSJONER OG SEVERDIGHETER ER EN VIKTIG DRIVER FOR DE FERIEREISENDE I TELEMARK

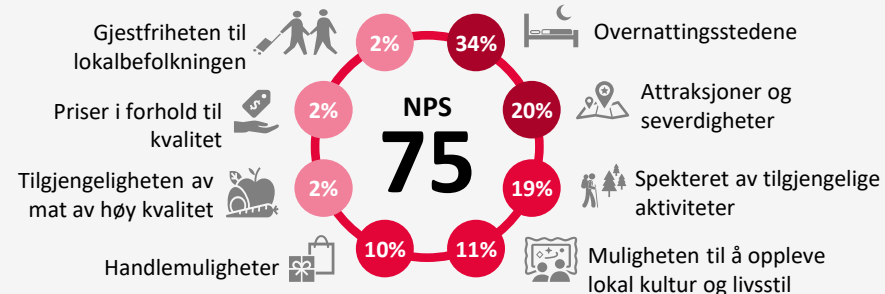
Når vi her ser på de bakenforliggende driverne som sammen utgjør Net Promoter Score (NPS) så ser vi at attraksjoner og severdigheter er en viktig driver for både norske og utenlandske feriereisende i Telemark.

### ØVRIGE VIKTIGE DRIVERE FOR ANBEFALLINGSVILLIGHET SKILLER SEG MELLOM NORSKE OG UTENLANDSKE FERIEREISENDE

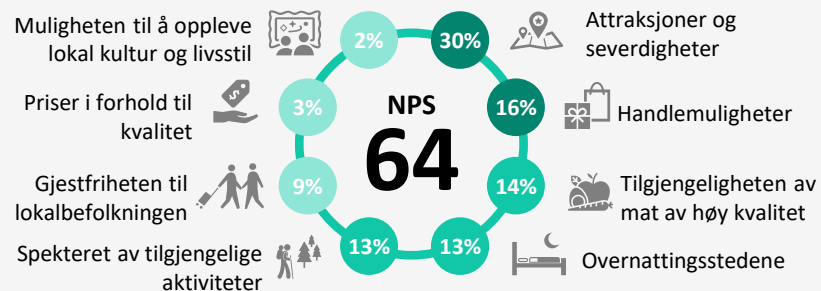
Dersom vi ser på hvilke andre forhold som også er viktige drivere for anbefalingsvillighet til de norske feriereisende, så ser vi at det særlig er overnattingsstedene og spekteret av tilgjengelige aktiviteter. For de utenlandske feriereisende er det derimot handlemulighetene og tilgjengeligheten av mat av høy kvalitet som er viktige drivere for anbefalingsvilligheten. Likevel ser vi at overnattingsstedene og spekteret av tilgjengelige aktiviteter også til dels er viktige drivere for de utenlandske.

Et fokus på disse områdene vil kunne bidra til ytterligere å øke anbefalingsvilligheten til de feriereisende i Telemark.

#### Norske feriereisende



#### Utenlandske feriereisende



# OPPLEVD OVERTURISME I TELEMAR

## DE NORSKE FERIEREISENDE I TELEMAR OPPELVER I NOE STØRRE GRAD OVERTURISME ENN DE UTENLANDSKE

Figurene til høyre viser opplevd overturisme blant norske og utenlandske feriereisende i Telemark, både på overordnet nivå så vel som per intervjulokasjon. Her fremgår det at 47% av de norske feriereisende og 40% av de utenlandske opplevde en form for overturisme i Telemark. Det er likevel få som oppgir at de i stor grad opplevde overturisme på de stedene de besøkte.

Ved videre nedbrytning av opplevd overturisme per av de ulike stedene hvor intervjuene er blitt foretatt ser vi derimot at det er ganske store forskjeller fra sted til sted. Eksempelvis ser vi at det kun var 14% som opplevde en form for overturisme ved Telemarkskanalen, mens det var hele 63% i Kragerø og 67% som i Bø Sommarland som opplevde overturisme. Sistnevnte sammen med Langesund (Fjordline) og Norsjø/Gvarv er også de som har størst andeler av de som oppgir at de i stor grad opplevde overturisme, hhv. 8%, 6% og 5%.

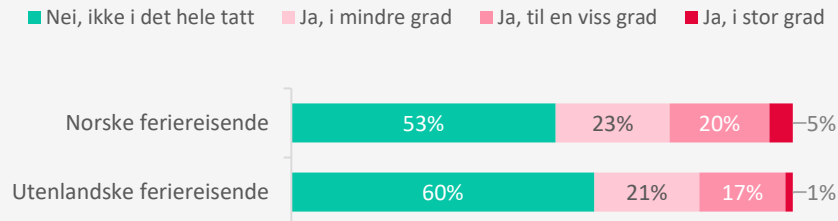
Det bør her bemerkes at spørsmålet om overturisme ikke er direkte rettet mot den lokasjonen hvor intervjuet er blitt foretatt, men mot den generelle oppfatningen av de steder turistene har besøkt. Det vil dog være rimelig å anta at turistenes svar i stor grad er påvirket av den aktuelle kontekst de står i under intervjuet.

**Note:** Spørsmålet er formulert slik: «I hvilken grad er du enig i dette utsagnet: 'Stedene jeg besøkte føltes overfylte fordi det var for mange turister der?».

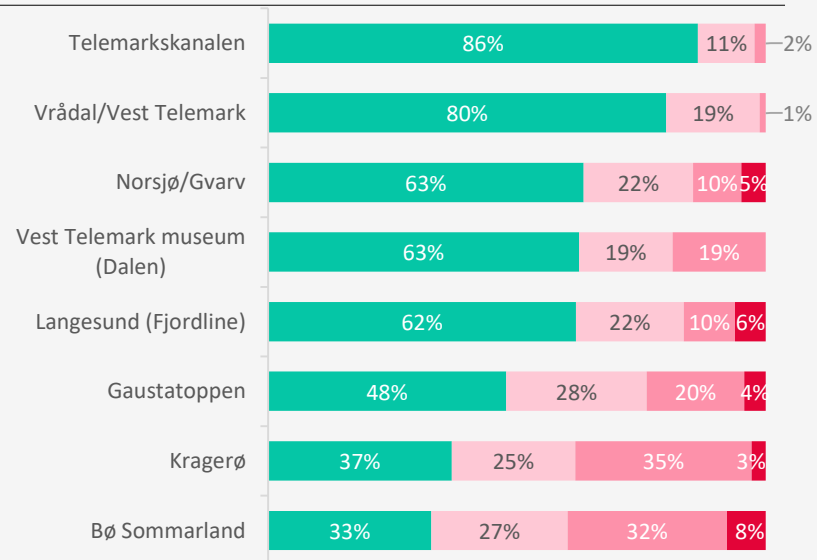
Vær oppmerksom på at spørsmålet ikke direkte er rettet mot det stedet hvor intervjuet er blitt foretatt. Vi har kun fremvist de lokasjonene med minst 50 svar.



## OPPLEVD OVERTURISME BLANT NORSKE OG UTENLANDSKE FERIEREISENDE I TELEMAR



## OPPLEVD OVERTURISME BLANT NORSKE OG UTENLANDSKE FERIEREISENDE PÅ ULIKE INTERVJULOKASJONER







**SAMMENLIGNING MED TALL FRA 2018**

## FORORD TIL SAMMENLIGNING AV TALL MED 2018

Når vi i dette avsnitt sammenligner årets resultat med tall fra 2018 ønsker vi å påpeke noen punkter som er viktig å ha med seg i tankene ved tolkningen av forskjellene. Disse punktene medfører i ulikt omfang at tallene ikke er direkte sammenlignbare mellom årene. Når vi på de neste plansjene fremviser forskjeller mellom årene kan det dermed også skyldes andre forhold enn at det har vært en faktisk endring. Endringer skal dermed tolkes med forsiktighet og det bør tas forbehold om alle de skjevheter de nedenstående punktene kan medføre.

### I 2018 STOD EPINION FOR DATAINNSAMLINGEN, MENS DET I 2019 VAR VISIT TELEMAR SOM STOD FOR DATAINNSAMLINGEN

I 2018 stod Epinion sitt intervjukorps for datainnsamlingen, mens det i 2019 var Visit Telemark som selv stod for datainnsamlingen. Visit Telemark rekrutterte to studenter som har samlet inn alle intervjuene i løpet av datainnsamlingsperioden.

### FORSKJELLER I UTVALGET AV RESPONDENTER SOM HAR DELTATT I UNDERSØKELSEN

I forlengelse av ovenstående punkt er utvalget respondenter som har deltatt i undersøkelsen forskjellig mellom årene. Helt konkret gjelder dette fordelingen av intervju mellom norske og utenlandske feriereisende. Når Epinion gjennomførte datainnsamlingen i 2018 ble datainnsamlingen gjennomført disproporsjonalt i forhold til nasjonalitetsfordelingen i den nasjonale overnattingsstatistikken. I dette tilfellet av disproporsjonal datainnsamling innebærer det at de utenlandske turistene ble overrepresentert i forhold til hva den nasjonale overnattingsstatistikken tilsier det egentlig skal være, mens norske turister ble underrepresentert. Etter fullført datainnsamling vektet så datagrunnlaget som foreligger i henhold til overnattingsstatistikken. Denne metoden benyttes for å få et større datagrunnlag av utenlandske turister, slik at man kan si noe om dem. I årets datagrunnlag ligger fordelingen veldig tett på overnattingsstatistikken, altså er andelen av gjennomførte intervju med norske og utenlandske noenlunde likt med hva overnattingsstatistikken tilsier det skal være. Dette er en fordel med tanke på at årets datainnsamling er mer representativ for den faktiske populasjonen, men tilsier samtidig at vi har et begrenset datagrunnlag for utenlandske turister, noe som medfører at det vil være større usikkerheter knyttet til estimatene for de utenlandske feriereisende.

#### 2019

FERIEREISENDE	ANTALL	ANDEL
NORSKE	616	81 %
UTENLANDSKE	143	19 %
<b>TOTAL</b>	<b>759</b>	<b>100 %</b>

#### 2018

FERIEREISENDE	ANTALL	ANDEL
NORSKE	509	61 %
UTENLANDSKE	332	39 %
<b>TOTAL</b>	<b>841</b>	<b>100 %</b>

# FORORD TIL SAMMENLIGNING AV TALL MED 2018

## EN BEGRENSET DATAINNSAMLING GJENNOMFØRT I EN BEGRENSET PERIODE

I forlengelse av skjevhetene i utvalget er det også verdt å bemerke seg at undersøkelsen er i begge årene gjennomført innenfor de forhåndsbestemte rammene til prosjektet. Rammene til prosjektet er uendret fra år til år, men rammene som er satt medfører i seg selv at slike endringer i utvalget av respondenter som har besvart undersøkelsen får større konsekvenser enn det kunne gjort i et prosjekt med et betydelig større omfang. Hadde dette f.eks. vært en datainnsamling som strakk seg over en lengre periode og inneholdt betydelig flere antall intervju, ville ikke slike endringer hatt like stor effekt som det vil ha på en slik gjennomføring med et begrenset omfang.

## SPØRRESKJEMA ER ENDRET

Spørreskjema som er benyttet er ikke likt mellom årene. I dette avsnitt fremvises naturlig nok de spørsmålene som er like, derimot kan endringer i øvrige spørsmål også påvirke besvarelsene av disse spørsmålene. Spørreskjema til Visit Telemark er i begge årene basert på Innovasjon Norge sin nasjonale Turistundersøkelse. I begynnelsen av 2019 implementerte Innovasjon Norge noen revideringer i spørreskjema. Dette for å optimalisere spørreskjema, både ift. hva det stilles spørsmål om, hvor noen spørsmål ble fjernet og andre ble lagt til, samt også for å effektivisere gjennomføringstiden til respondentene. Samme endringer er også implementert i Visit Telemark sitt spørreskjema for 2019.

# FORDELING AV TURISTER ETTER OVERNATTINGSFORM

## ÅRETS OVERNATTINGSFORDELING ADSKILLER SEG BETYDELIG FRA I FJOR

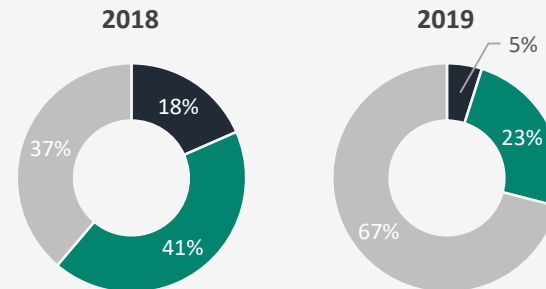
Figuren til høyre viser fordeling av valgt overnattingsform i Telemark mellom sommeren 2018 og 2019, per hhv. norske og utenlandske feriereisende. Her fremgår det at overnattingsfordelingen i år skiller seg betydelig fra sommeren 2018, særlig blant de norske feriereisende. Eksempelvis ser vi at det blant de intervjuede er betydelig flere nordmenn som har benyttet seg av ikke-kommersielle overnattingsformer i 2019 (67% vs. 37%).

Flere registrerte ikke-kommersielle overnattinger medfører dermed også at det generelt er færre overnattinger registrert på hotell enn i 2018. Dette gjelder både for norske og utenlandske feriereisende i Telemark. Valg av overnattingsform vil ha betydning for øvrige resultat ved sammenligning mellom årene.

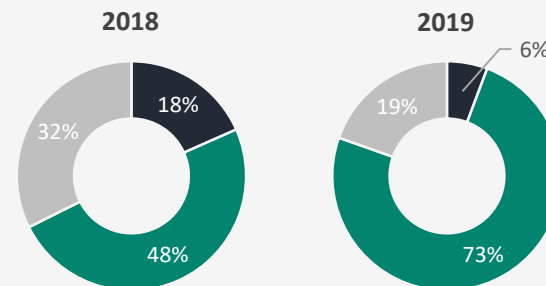
På neste side ser vi nærmere på de forskjellige overnattingstypene som inngår i disse tre overordnede kategoriene for overnattingsform.

## FORDELING AV OVERNATTINGSFORM

### Norske feriereisende



### Utenlandske feriereisende



- Hotell
- Andre kommersielle overnattingsformer  
(Leid hytte, privat leid hjem, campinghytte, camping på campingplass)
- Ikke-kommersielle overnattingsformer  
(Egen hytte, venner / familie, camping utenfor campingplass)

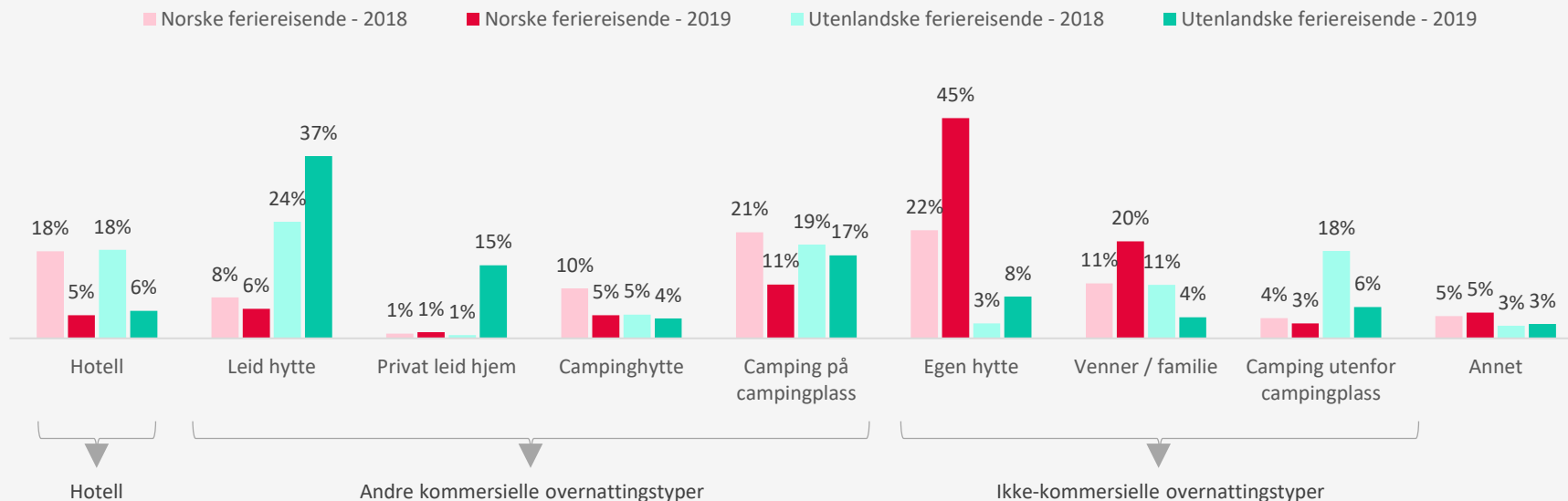


# OVERNATTINGSTYPER I TELEMARK

## DET ER EN BETYDELIG STØRRE ANDEL OVERNATTINGER REGISTRERT PÅ HYTTE I 2019

På forrige side så vi blant annet at andelen nordmenn som overnattet ved ikke-kommersielle overnattingssteder var betydelig større blant intervjupersonene i 2019 enn i 2018. Nedenstående figur ser nærmere på hvilken type ikke-kommersiell overnatting dette omhandler. Her ser vi at det hovedsakelig skyldes at vi har gjennomført intervju med betydelig flere nordmenn som overnatter på egen hytte. Blant de utenlandske feriereisende ser vi at vi i år har fanget en større andel som har valgt å overnatte på leide hytter, noe som medfører at andelen for andre kommersielle overnattingsformer blant de utenlandske er høyere i 2019 enn i 2018.

### FORDELING AV OVERNATTINGSTYPER

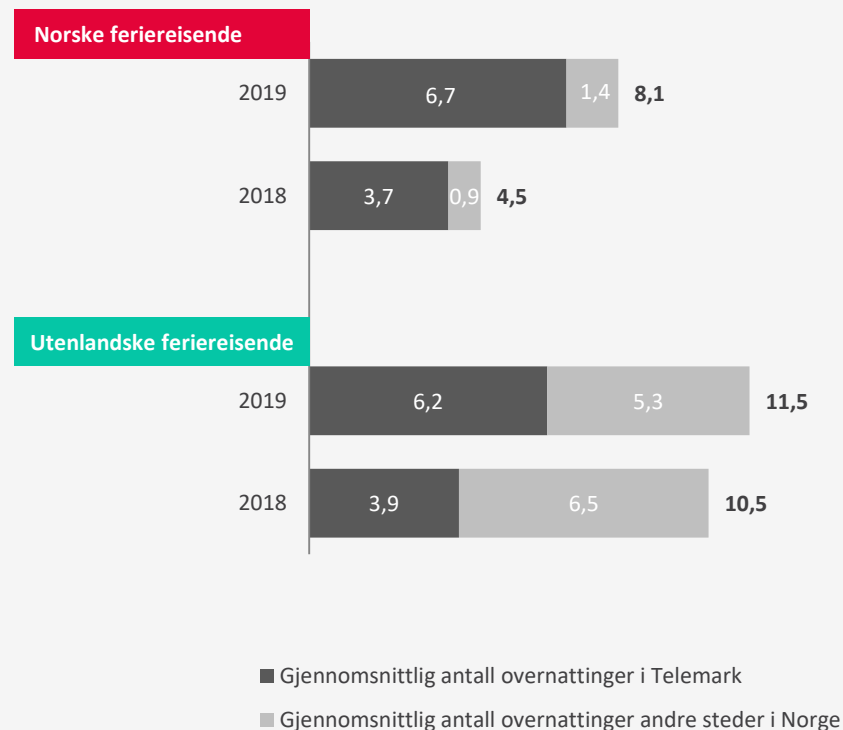


# GJENNOMSNISSLIG ANTALL OVERNATTINGER I TELEMARK OG I RESTEN AV NORGE

## I LYS AV VALG AV OVERNATTINGSFORM ER DE FERIEREISENDE I ÅR OFTE PÅ LENGRE FERIER

Figuren til høyre viser en oversikt over årets og fjorårets gjennomsnittlige antall overnattinger i Telemark og i resten av Norge, per hhv. norske og utenlandske feriereisende. Samlet sett ser vi at det gjennomsnittlige antall overnattinger for de feriereisende ligger høyere i år enn i 2018, noe som gjelder for både de norske og de utenlandske feriereisende. Dette gjenspeiler videre forskjellene i turister som er intervjuet mellom årene og valg av overnattingsform. I år er det intervjuet flere feriereisende som overnatter på hytter, noe som også ofte medfører lengre ferier. Eksempelvis ser vi at det gjennomsnittlig antall overnattinger for norske feriereisende i Telemark i år ligger på 6,7 overnattinger, mens det lå på 3,7 overnattinger i sommeren 2018.

### GJENNOMSNISSLIG ANTALL OVERNATTINGER I TELEMARK OG I RESTEN AV NORGE



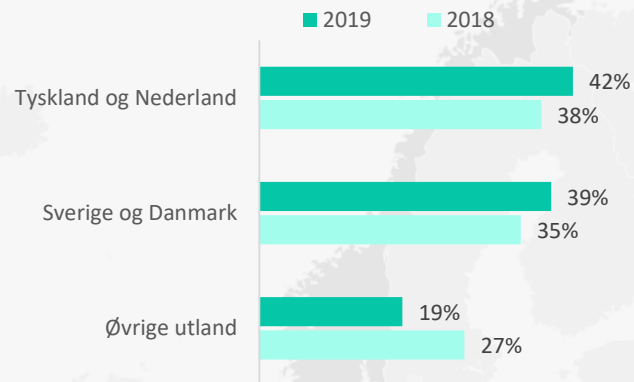
## NASJONALITETEN FOR DE UTENLANDSKE FERIEREISENDE I TELEMARK

# DE UTENLANDSKE TURISTENES NASJONALITET

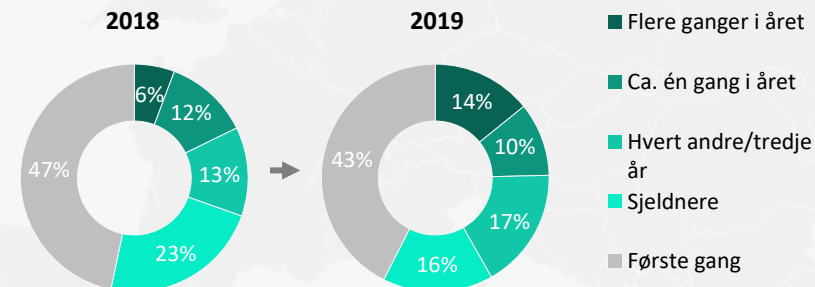
## BLANT DE UTENLANDSKE FERIEREISENDE ER DET FORTSATT FLEST TURISTER FRA TYSKLAND OG NEDERLAND

Til høyre fremvises nasjonalitetsfordelingen av de utenlandske feriereisende i Telemark. Her ser vi at det er store likheter i nasjonalitetsfordelingen til de utenlandske feriereisende i Telemark i sommeren 2018 og 2019. Som i fjor er det også i 2019 størst andeler utenlandske feriereisende fra Tyskland og Nederland.

Videre ser vi på dette i lys av andelen utenlandske som er på gjenbesøk i Telemark. Her ser vi også store likheter med fjoråret, hvor det er i underkant av halvparten som er på ferie i Telemark for første gang både i 2018 og 2019. Utover andelen som er i Telemark for første gang ser vi at årets intervjuobjekt har en noe høyere besøksfrekvens til Telemark. Dette kan dog igjen skyldes type feriereisende som er intervjuet, samt gjenspeiler fordelingen på overnattingsform (hvor en større andel av de utenlandske overnattet på leid hytte i 2019).



## ANDEL PÅ GJENBESØK BLANT UTENLANDSKE FERIEREISENDE



# REISEFØLGET I TELEMAR

## EN STØRRE ANDEL BARNEFAMILIER I ÅRETS DATAGRUNNLAG

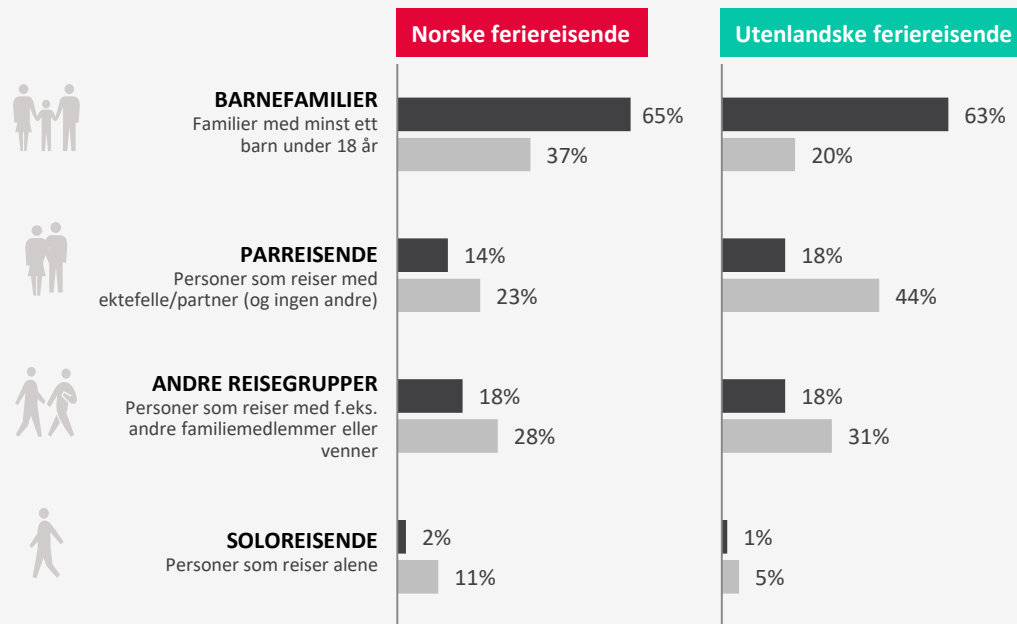
En større andel nordmenn medfører også ofte en større andel barnefamilier. Over halvparten av de feriereisende som er intervjuet i Telemark i sommeren 2019 er barnefamilier, noe som også tilsier et større gjennomsnittlig reisefølge. Dette gjelder både for de norske og utenlandske feriereisende i Telemark. I motsetning er det i årets datagrunnlag en mindre andel parreisende enn i 2018.

### Visste du at...

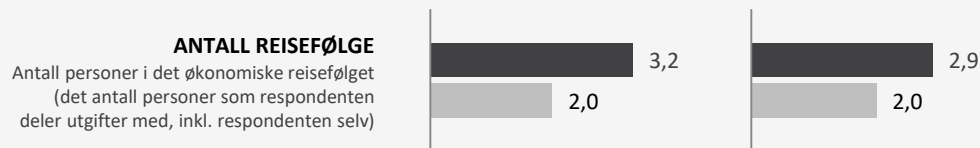
Vi kan se lignende tendenser til utvikling blant utenlandske feriereisende i resten av Norge. Her har andelen barnefamilier økt fra 13% i 2018 til 20% i 2019, mens andelen parreisende har falt fra 50% til 38% i samme periode.

Blant de norske feriereisende på nasjonalt nivå er derimot fordelingen omtrent uendret fra 2018 til 2019.

## DE FERIEREISENDES REISEPARTNERE



## ANTALL PERSONER I REISEFØLGET



■ 2019 ■ 2018



# RUNDREISER

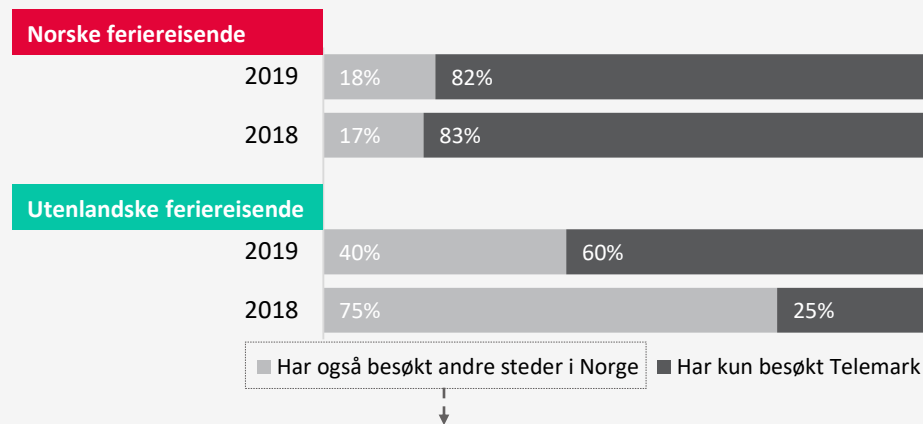
## MANGE BESØKER KUN TELEMARK PÅ SIN FERIEREISE

Det er ingen forskjeller mellom årene når det kommer til andelen nordmenn som også besøker andre regioner på sin feriereise. De aller fleste norske i Telemark besøker kun Telemark på sin feriereise. Av de i underkant av 20% som også besøker andre regioner ser vi dog en større andel som besøker Østlandet enn i 2018. Dette kan igjen ha sammenheng med type feriereisende som er intervjuet, men det er likevel er betydelig forskjell.

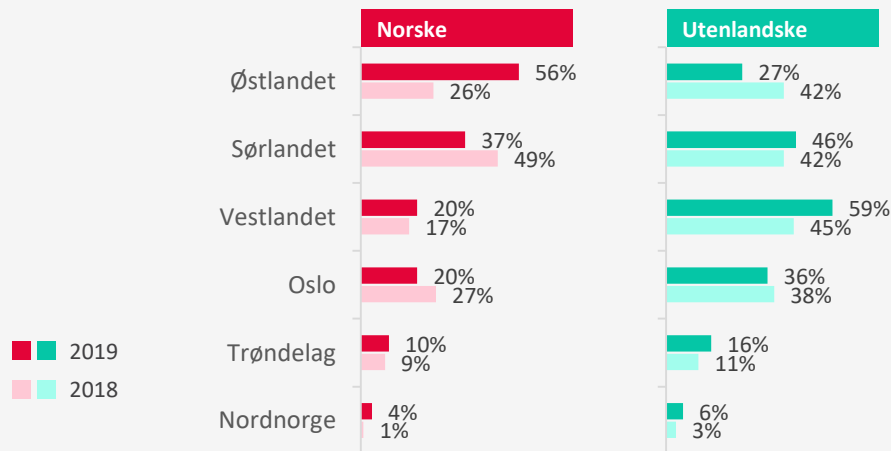
Når det kommer til de utenlandske feriereisende i Telemark er det er lavere andel i årets datagrunnlag som også besøker andre regioner enn Telemark på sin feriereise. Av de 40% som faktisk besøker and regioner ser vi dog en relativt lik fordeling på de ulike regionene i år som i fjor.

**Note:** Den nederste figuren viser andelen av de feriereisende i Telemark som også har hatt minst én overnatting i den pålydende regionen. Figuren inneholder kun de respondenter som har hatt minst en overnatting utenfor Telemark.

## ANDEL AV DE FERIEREISENDE I TELEMARK SOM OGSÅ HAR BESØKT ANDRE NORSKE REGIONER PÅ DERES FERIE



## HVILKE ANDRE REGIONER HAR DE FERIEREISENDE I TELEMARK BESØKT?

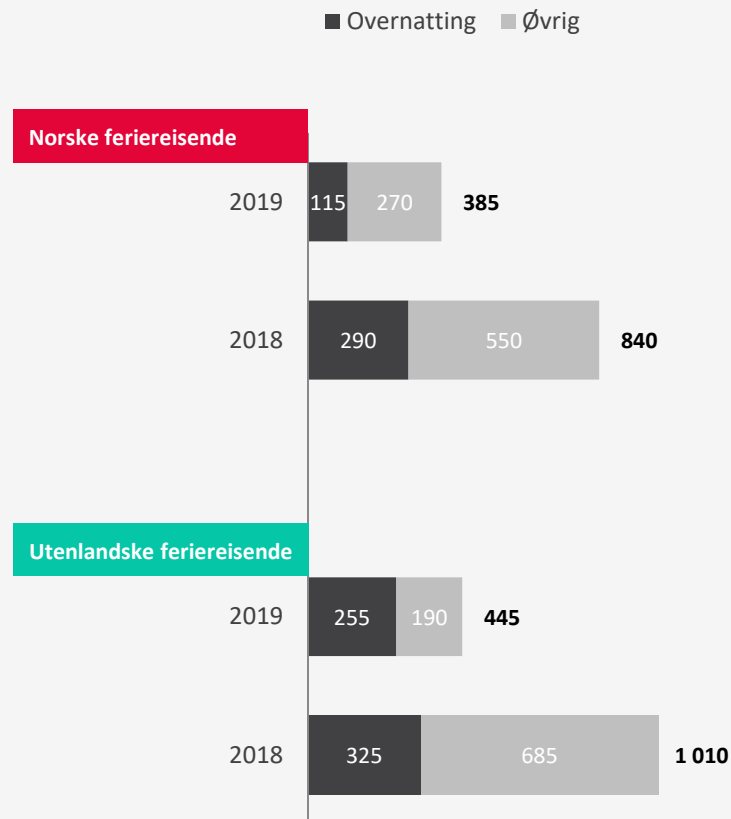


# DØGNFORBRUKET I TELEMAR

## FORSKJELLIGE TYPER FERIEREISENDE MELLOM ÅRENE MEDFØRER OGSÅ ENDRINGER I FORBRUK

På denne siden ser vi en oversikt over årets og fjorårets gjennomsnittlige døgnforbruk på forbrukspostene overnatting og øvrig i Telemark, per hhv. norske og utenlandske feriereisende. Her fremgår det et vesentlig lavere gjennomsnittlig døgnforbruk på begge forbrukspostene sammenlignet med fjoråret. Dette gjelder både for de norske og utenlandske feriereisende. Forskjellene er dog ikke overraskende med tanke på forskjellene i utvalgene. Vi har f.eks. en betydelig større andel barnefamilier med lengre opphold i Telemark i årets datagrunnlag.

## GJENNOMSNTLIG DØGNFORBRUK PÅ OVERNATTING OG ØVRIG FORBRUK I TELEMAR



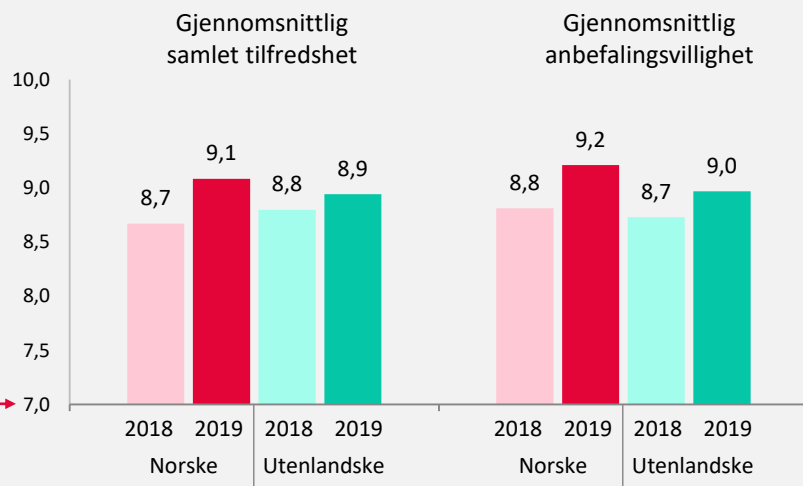
**Note:** Ettersom spørsmålet omkring forbruk på transport har blitt endret fra 2018 til 2019 inngår ikke forbruk på transport i denne figuren. På samme måte inngår ikke forbruk på pakkereise da dette er tatt ut fra spørreskjemaet i 2019.

# OVERORDNET TILFREDSHET OG ANBEFALINGSVILLIGHET

## DE FERIEREISENDE OPPGIR I ÅR EN HØYERE TILFREDSHET OG ANBEFALINGSVILLIGHET ENN I 2018

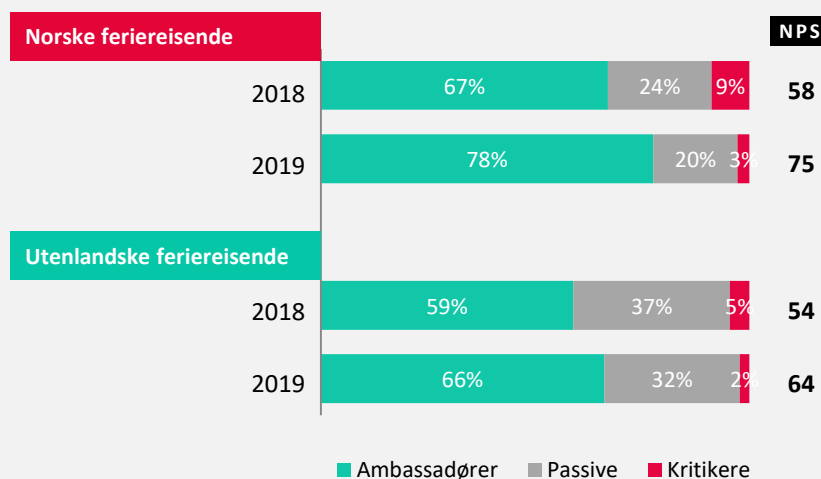
Figuren nede til venstre viser en oversikt over gjennomsnittet for samlet tilfredshet og anbefalingsvillighet blant norske og utenlandske feriereisende i Telemark, for hhv. sommeren 2018 og 2019. Her ser vi at de feriereisende i Telemark i sommeren 2019 i gjennomsnitt oppgir en høyere samlet tilfredshet og anbefalingsvillighet enn i sommeren 2018. Dette gjelder særlig blant norske feriereisende. Tilsvarende ser vi ved beregning av NPS at Telemark oppnår en høyere NPS-verdi i 2019 for både norske og utenlandske feriereisende.

### 👍 GJENNOMSNIITTLIG SAMLET TILFREDSHET OG ANBEFALINGSVILLIGHET



Vær oppmerksom på at skalaen går fra 0 til 10

### 😊😐😞 NPS (NET PROMOTOR SCORE)\*



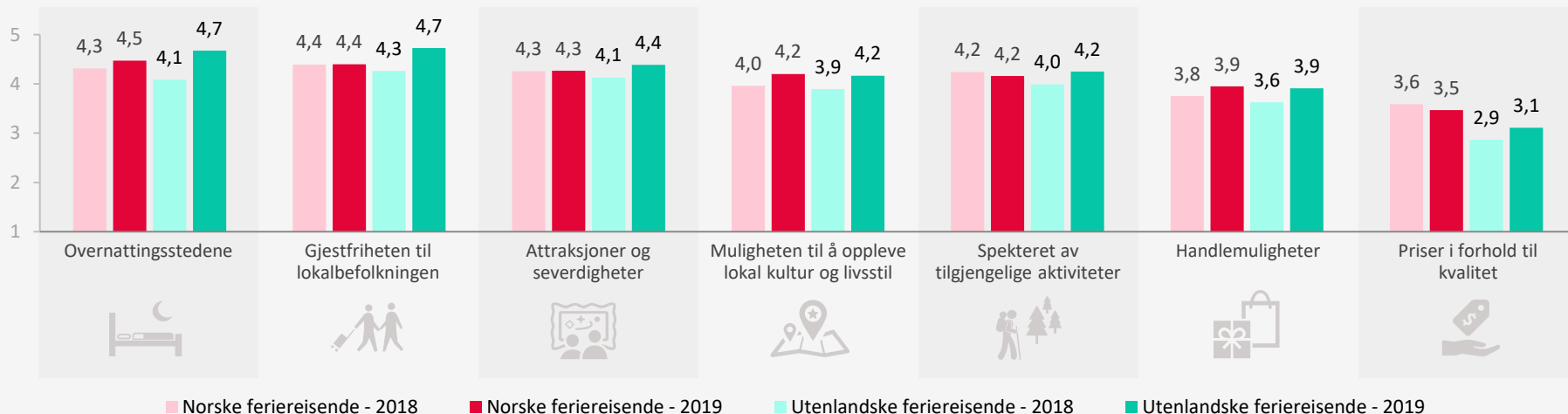
\*Se definisjon av NPS i metodeavsnittet (side 40).

# TILFREDSHET MED UNDERDIMENSJONER

## DET ER SÆRLIG VURDERINGEN AV OVERNATTINGSSTEDENE OG MULIGHETEN TIL Å OPPLEVE LOKAL KULTUR OG LIVSSTIL SOM VURDERES BEDRE I 2019

I tabellen under ser vi nærmere på de ulike forholdene som sammen utgjør samlet tilfredshet per av årene, fremvist per norske og utenlandske feriereisende. Det er særlig forholdene vedrørende overnattingsstedene og muligheten til å oppleve lokal kultur og livsstil som vurderes bedre blant de feriereisende i 2019. Blant de utenlandske feriereisende ser vi også en høyere vurdering av forholdene vedrørende gjestfriheten til lokalbefolkningen, attraksjoner og severdigheter, spekteret av tilgjengelige aktiviteter og handlemuligheter i 2019. Når det kommer til priser i forhold til kvalitet ser vi at dette forholdet i år vurderes dårligere blant nordmenn, men bedre blant de utenlandske feriereisende.

### VURDERING AV FORHOLD (GJENNOMSNITT PÅ EN SKALA FRA 1 TIL 5)



**Note:** Figuren viser gjennomsnittlig score på en skala fra 1 ('Svært misfornøyd') til 5 ('Svært fornøyd').



**DATAGRUNNLAG, METODE OG  
BEGREPSDEFINISJONER**



## DATAGRUNNLAG OG METODE

FERIEREISENDE	ANTALL	ANDEL
NORSKE	616	81 %
UTENLANDSKE	143	19 %
<b>TOTAL</b>	<b>759</b>	<b>100 %</b>

Denne rapporten ser nærmere på feriereisende turister i Telemark i løpet juli og august 2019. I tabellen over fremvises fordelingen av svar på undersøkelsen per norske og utenlandske feriereisende.

Samtlige intervju er samlet inn av Visit Telemark. Datainnsamlingen har foregått ved 16 ulike lokasjoner rundt omkring i Telemark fylke (jf. neste side). Lokasjonene bygger på de samme stedene som datainnsamlingen ble gjennomført ved i 2018. For å få en god spredning av ulike typer feriereisende er det samlet inn besvarelser ved flere forskjellige typer lokasjoner, både naturbaserte (f.eks. Gaustatoppen) og bybaserte (f.eks. Skien/Porsgrunn) lokasjoner. Det er i også samlet inn besvarelser ved både gratis-lokasjoner (f.eks. Kragerø sentrum) og betalende lokasjoner (f.eks. Bø Sommarland). Respondenter som har svart at de er forretningsreisende, transittreisende eller sesongarbeidere inngår ikke i datagrunnlaget.

De feriereisende med kommersielle overnattinger har i etterkant blitt vektet med en vekt som er beregnet på bakgrunn av den kommersielle overnattingstatistikken til Statistisk Sentralbyrå (SSB). Vekten fungerer slik at den enkelte respondent blir vektet til å representere en andel av populasjonen. De vektete respondentene representerer derfor den samlede populasjonen. For å unngå at enkelte respondenter får uforholdsmessig stor betydning, er antall overnattinger i utregningen av vekten satt til maks 21 overnattinger. På den måten veier gjester med mange overnattinger tyngre enn gjester med få overnattinger, men uten at enkelte gjester kan påvirke gjennomsnittene uforholdsmessig mye. Vektingen brukes i de analyser der vi ser på kommersielle overnattinger for seg selv.

Ikke-kommersielle overnattinger er ikke vektet av den grunn at vi ikke kjenner til populasjonsfordelingen, ettersom SSB kun registrerer kommersielle overnattinger. Når vi estimerer et cirka antall overnattinger gjøres det under antakelsen av at stikkprøven er representativ for den ikke-kommersielle turismen i Telemark.

## INTERVJULOKASJONER

I tabellen til høyre fremvises fordelingen av intervjuene per intervjulokasjon for både 2018 og 2019. Dette fremvises både som antall intervju, og andelen intervju det utgjør for året.

Det er gjennomført intervju ved omtrent de samme lokasjonene begge årene, selv om fordelingen av antall intervju ikke er lik mellom årene.

Intervjulokasjonene er valgt ut med tanke på å få god spredning på ulike typer feriereisende i Telemark, så vel som at det skal være hensiktsmessige steder å være for å gjennomføre intervju med besøkende. Lokasjonene er også valgt ut med tanke på at datainnsamlingen ble gjennomført i en begrenset periode og med et begrenset omfang. Det er derfor ikke utenkelig at det finnes flere andre gode intervjulokasjoner i Telemark som man kunne vært tilstede ved, dersom rammene for prosjektet hadde tillatt det.

	ANTALL		ANDEL	
	2018	2019	2018	2019
Gaustatoppen	219	132	26%	17%
Bø Sommarland	206	115	24%	15%
Lunde/Telemarkskanalen / Kanalbåten	40	106	5%	14%
Kragerø	37	105	4%	14%
Vrådal / Seljord	34	70	4%	9%
Norsjø/Gvarv	0	65	0%	9%
Langesund	85	60	10%	8%
Vest Telemark museum/Dalen	3	57	0%	8%
Vinje 2018 / Vierli 2019	64	37	8%	5%
Notodden, Heddal stavkirke	14	9	2%	1%
Vemork på Rjukan	40	1	5%	0%
Skien	64	1	8%	0%
Rjukan	17	1	2%	0%
Gaustablikk hotell	6	0	1%	0%
Bø camping	12	0	1%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>841</b>	<b>759</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

# BEGREPSDEFINISJONER

BEGREP	DEFINISJON
Feriereise	En reise hvor hovedformålet oppgis å være ferie- eller fritidsreise.
Regioner i Norge	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nord-Norge: Finnmark, Troms og Nordland</li> <li>▪ Sørlandet: Vest-Agder og Aust-Agder (<i>eksl. Telemark</i>)</li> <li>▪ Trøndelag: Nord-Trøndelag og Sør-Trøndelag</li> <li>▪ Vestlandet: Møre og Romsdal, Sogn og Fjordane, Hordaland og Rogaland</li> <li>▪ Østlandet: Buskerud, Oppland, Hedmark, Vestfold og Østfold</li> <li>▪ Oslo: Oslo inkl. Akershus</li> <li>▪ Telemark</li> </ul>
Reisefølge	Med reisefølge menes personer som reiser sammen og har felles økonomi.
N	Antall respondenter i den aktuelle analysen.
Øvrig forbruk	Øvrig forbruk inneholder turistenes forbruk utover forbruk til transport, overnatting og pakkereise. Det kan bl. a. være inngangsbilletter til attraksjoner, innkjøp av dagligvarer, kafé- og kioskarer, restaurant mv.
NPS	<p><u>Net Promotor Score</u> (NPS) er et verktøy for å måle en form for lojalitet, og angir i denne sammenheng hvor stor andel av turistene som vil anbefale området som feriedestinasjon. NPS beregnes ut ifra følgende spørsmål; "På en skala fra 0 til 10, der 0 er i svært begrenset grad og 10 er i svært stor grad, i hvilken grad vil du anbefale Norge som reisemål for andre?". De som oppgir en score mellom 0 og 6 betegnes som <i>kritikere</i>, de som oppgir en score på 7 eller 8 betegnes <i>passive</i>, og de som oppgir en score på 9 eller 10 betegnes <i>ambassadører</i>. NPS-verdien er definert som av andelen av turistene som er ambassadører fratrukket andelen som er kritikere. Dvs. NPS = % ambassadører - % kritikere.</p>



**EPINION OSLO**

BISKOP GUNNERUS' GATE 14  
0155 OSLO - NORWAY  
T: +47 90 17 18 99  
E: OSLO@EPINIONGLOBAL.COM  
W: WWW.EPINIONGLOBAL.COM

**EPINION STAVANGER**

KLUBBGATEN 4  
4006 STAVANGER - NORWAY  
T: +47 90 17 18 99  
E: STAVANGER@EPINIONGLOBAL.COM  
W: WWW.EPINIONGLOBAL.COM