

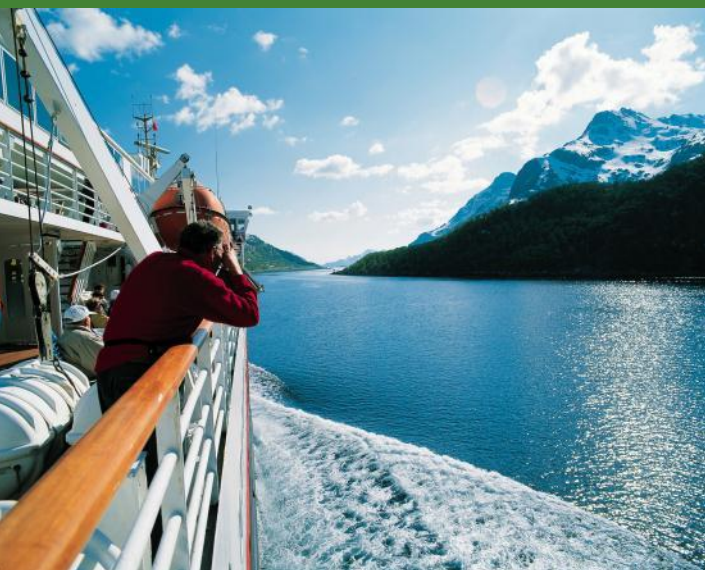


CRUISE SOMMEREN 2014

Turistundersøkelsen

INNOVASJON NORGE

RAPPORT



© Frithjof Fure - Visitnorway.com

Innhold

- 1 Sammendrag**
Side 5
- 2 Cruiseturistene i Norge sommeren 2014**
Side 7
- 2 Cruiseturistenes forbruk**
Side 15
- 3 Opplevelsen av ferie i Norge**
Side 22
- 4 Aktiviteter i ferien**
Side 35
- 5 Metode**
Side 40

Innledning

I sommeren 2014 har cruiseturistene i Norge for første gang vært en del av turistundersøkelsen. Dette gir en unik mulighet til å sammenligne disse turistene med de landbaserte turistene.

Denne rapporten inneholder analyser av turister som var på cruiseferie i Norge i sommersesongen 2014 fra mai til og med august.

Rapporten estimerer disse turistenes samlede forbruk og ser på hvordan forbruket fordeler seg. Det fokuseres spesielt på den delen av forbruket som skjer på land. I rapporten sammenlignes cruiseturister fra forskjellige land og cruiseturister i forhold til landbaserte turister fra samme land.

I tillegg til analysene av forbruk gir de innsamlede dataene mulighet for å bli klokere på turistenes adferd og deres bedømmelse av ferien samt hva de foretar seg mens de er i land. Dette er bare noen av de spørsmålene som analysene i denne rapporten søker å besvare.

Rapporten er utarbeidet av Epinion på vegne av Innovasjon Norge.

God lesning!



© Leif J. Olestad



C.H. - Visitnorway.com

Leseveiledning

Denne analysen av cruiseturister sommersesongen 2014 baserer seg primært på intervjuer med utenlandske cruiseturister, gjennomført i perioden mai 2014 til og med august 2014. Det ble i alt gjennomført 1423 intervjuer. Datagrunnlaget er innsamlet av Statistisk Sentralbyrå (SSB) og er av SSB vektet opp mot det faktiske antallet dagsbesøk i land i hele perioden (mai til august). Denne vekten er benyttet i alle analysene og turistenes svar er således vektet etter hvor mange dagsbesøk i land de representerer.

Cruiseturistene sammenlignes med landbaserte turister fra samme land på utvalgte steder i rapporten. Dataene for de landbaserte turistene er hentet fra rapporten «Turistundersøkelsen. Oppsummering av sommersesongen 2014» utarbeidet av Epinion for Innovasjon Norge. Det henvises til denne rapporten for nærmere beskrivelse av datagrunnlaget.

Der det er tilstrekkelig med intervjuer nedbrytes analysene på nasjonalitet. Det er mulig å dele datamaterialet på cruiseturister fra Tyskland, USA, Storbritannia, Sør-Europa og andre land. Kategorien «Andre land» inneholder turister fra mange forskjellige land. Denne kan derfor ikke sammenlignes med den tilsvarende kategorien i turistundersøkelsen for landbaserte turister. Dette gjøres heller ikke i denne rapporten.

Vi henviser til rapportens metodeavsnitt for en grundigere redegjørelse for datagrunnlaget og de anvendte metodene.



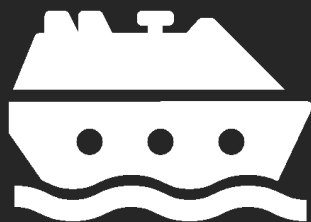
Sammendrag

I dette avsnittet gis en kort sammenfatning av de viktigste resultatene fra analysen av cruiseturistene i sommersesongen 2014.



Cruiseturistene i Norge sommeren 2014

- Hovedkonklusjonen i denne rapporten er at cruiseturistene skiller seg fra de landbaserte turistene på flere interessante områder.
- Sett i forhold til de landbaserte turistene kjennetegnes cruiseturistene ved at de er eldre, booker reisen langt tidligere og ved at de som gruppe består av flere førstegangsreisende. Når det ses på reisehyppigheten blant turister som har feriert i Norge før, fremgår det at reisehyppigheten til cruiseturistene er langt lavere enn det den er for de landbaserte.
- Tyskland kan sies å være det viktigste markedet økonomisk sett, ettersom tyske cruiseturister, med 4 mrd. kr., står for det høyeste totalforbruket. Ser man derimot på gjennomsnittlig forbruk pr. person, er det søreuropeerne som legger igjen flest penger i landet.
- Cruiseturistene har et lavere forbruk pr. reise enn de landbaserte når det ses på den delen av forbruket som forventes å tilfalle norsk næringsliv. Det gjennomsnittlige totalforbruket er på 3 945 kr. for en cruiseturist, mens det tilsvarende tallet er 13 470 kr for de landbaserte turistene (pr. person pr. reise totalt).
- De turistene som er i Norge for å gjøre kulturelle aktiviteter har det høyeste forbruket. Cruiseturistene med det laveste forbruket er de som oppgir at de ønsker å gjennomføre fysiske aktiviteter.
- Cruiseturistene er svært fornøyd med oppholdet i Norge. De er mer tilfreds og mer tilbøyelig til å anbefale Norge som feriedestinasjon enn de landbaserte turistene er. De amerikanske cruiseturistene scorer høyest på disse områdene. Generelt kan en også si at cruiseturistene er godt fornøyd med de viktigste driverne for overordnet tilfredshet.



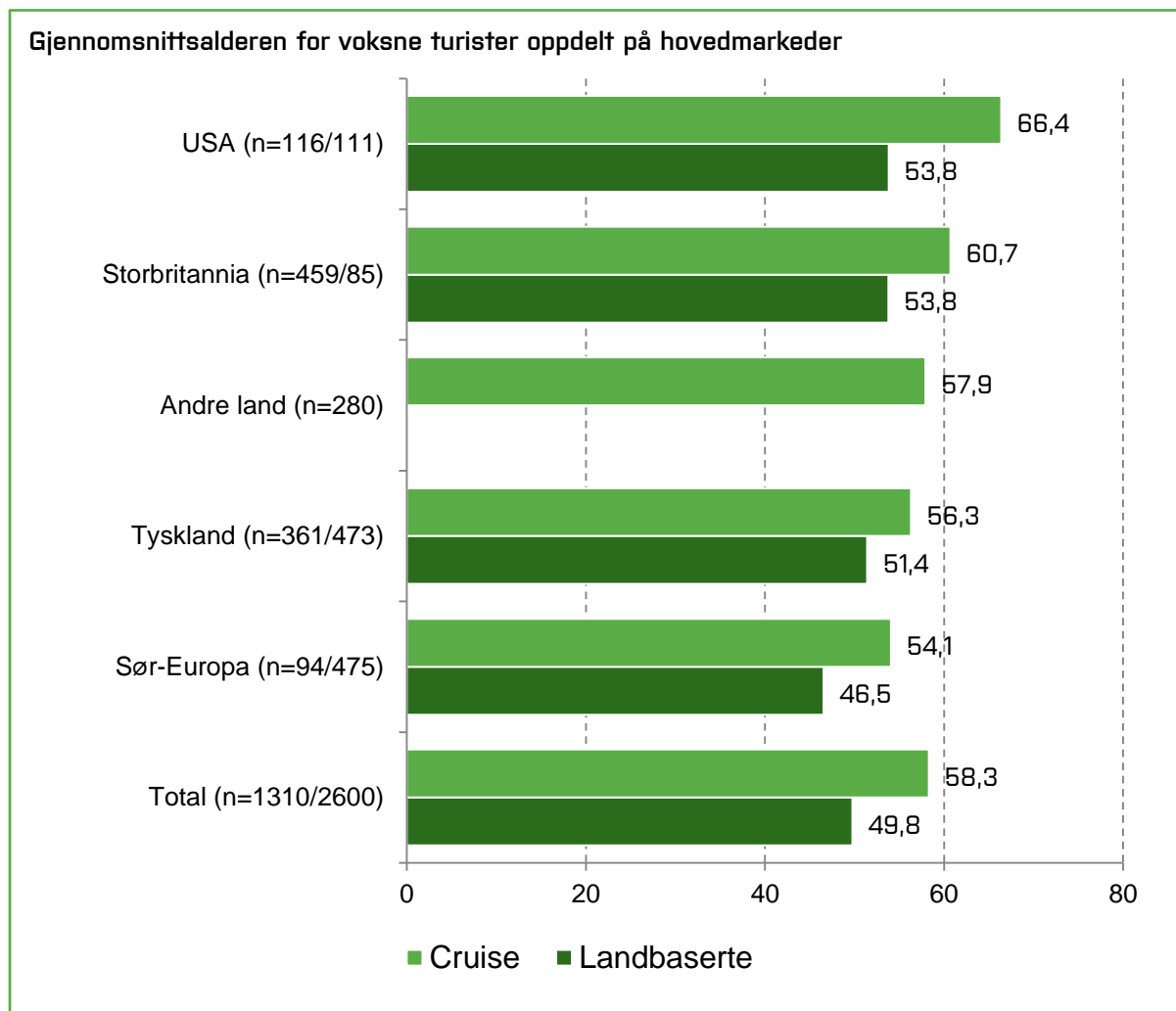
Cruiseturistene i Norge sommeren 2014

I dette avsnittet beskrives og karakteriseres turistene som har reist på cruiseferie i Norge i sommeren 2014. Disse sammenlignes på utvalgte parametere med landbaserte turister fra samme land.

Resultatene er kun delt opp for de landene der størrelsen på stikkprøven er stor nok.

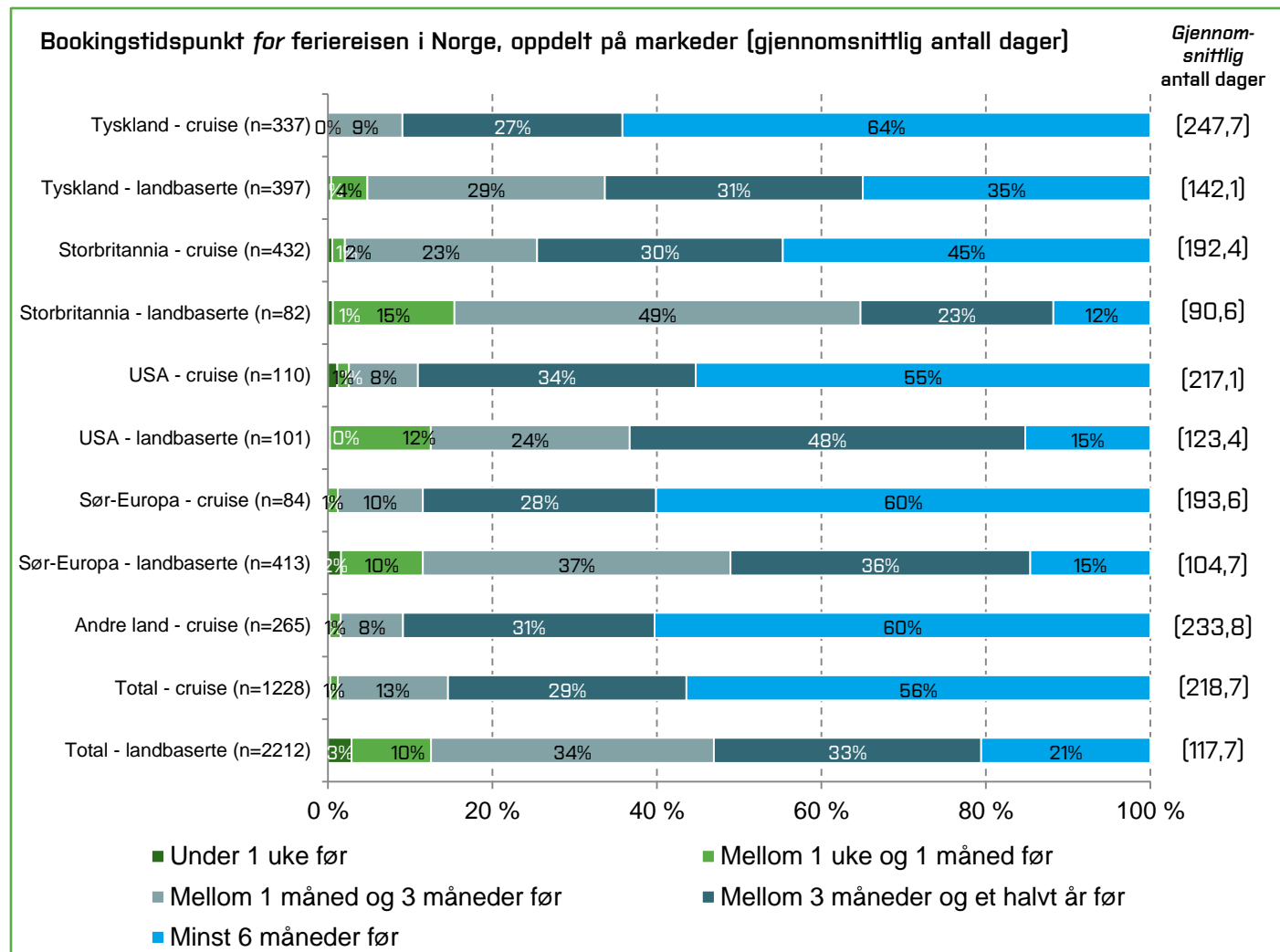
Turistenes gjennomsnittsalder er gjennomgående høyere for cruiseturistene

- I figuren til høyre viser den lysegrønne søylen gjennomsnittsalderen for de voksne cruiseturistene, mens den mørkegrønne viser gjennomsnittsalderen for de landbaserte turistene fra hvert enkelt marked.
- Den samlede gjennomsnittsalderen for cruiseturistene i Norge er 58,3 år mens den er 49,6 år for de landbaserte.
- Cruiseturistene med høyest gjennomsnittsalder er de amerikanske. USA er også det landet der forskjellen i alder mellom cruiseturister og landbaserte turister er størst.
- Cruiseturistene fra Sør-Europa er i gjennomsnitt 54,1 år og er dermed den yngste gruppen.
- Det skal bemerkes at gjennomsnittsalderen gjelder for turister over 18 år, da barn ikke inngår som intervjupersoner. De barn som inngår i reisefølget tas således ikke med i beregningen gjennomsnittet.



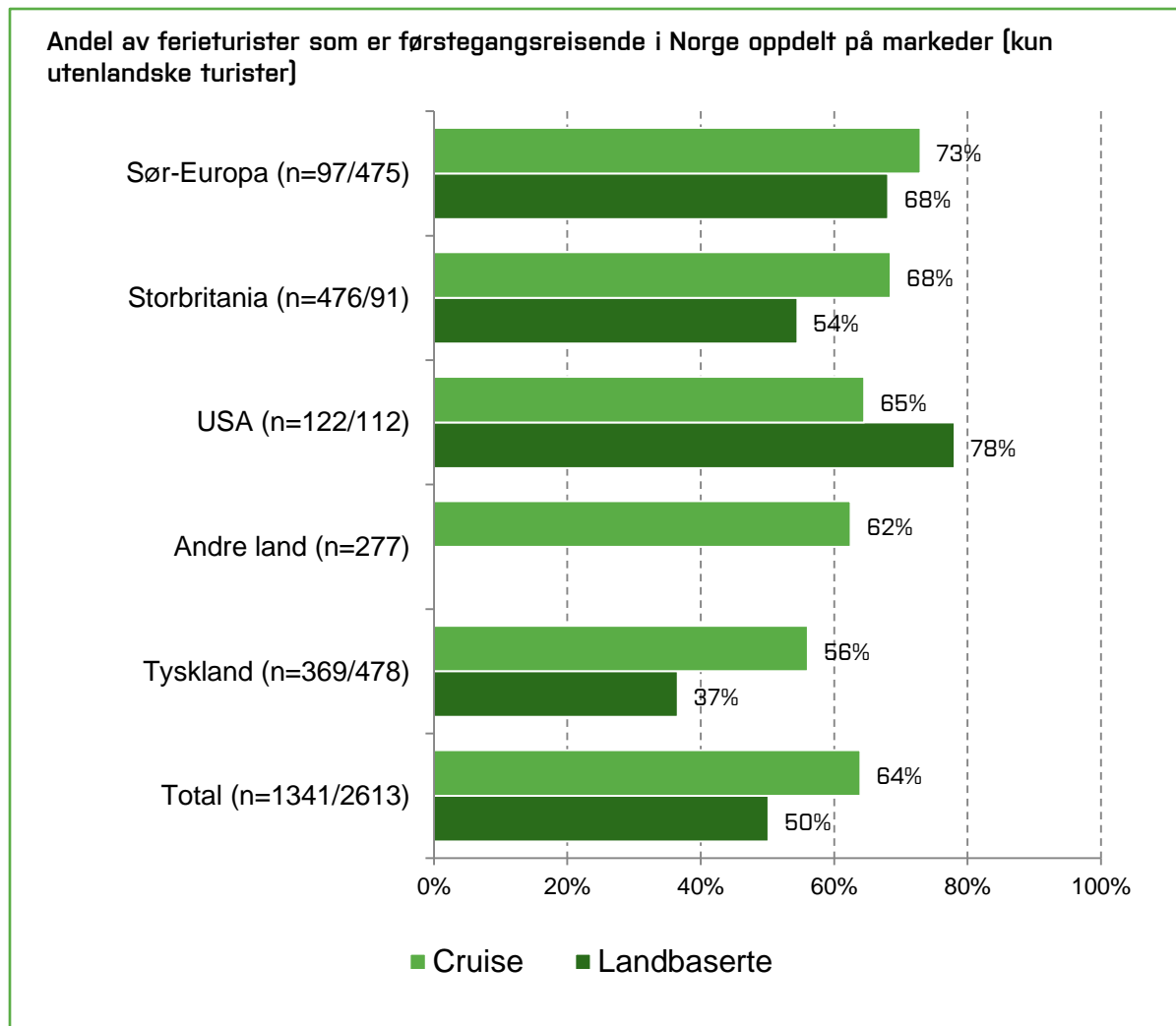
Reisen bookes langt tidligere blant cruiseturister enn blant lanbaserte turister

- Figuren til høyre viser hvor lang tid før avreise ferieturistene booker sin reise til Norge. Det er store forskjeller på tvers av land, og mellom cruiseturister og landbaserte turister.
- Cruiseturistene booker ferien sin langt tidligere enn de landbaserte gjør.
- De aller fleste cruiseturistene booker reisen minst 3 måneder før avreise.
- Cruiseturistene fra Tyskland booker reisen lengst tid før avreise.
- Cruiseturistene fra Storbritannia og Sør-Europa booker reisen tettest opp mot avreise. Det skal likevel bemerkes at et gjennomsnittlig booking-tidspunkt på i overkant av 190 dager i før avreise er å anse som lenge.

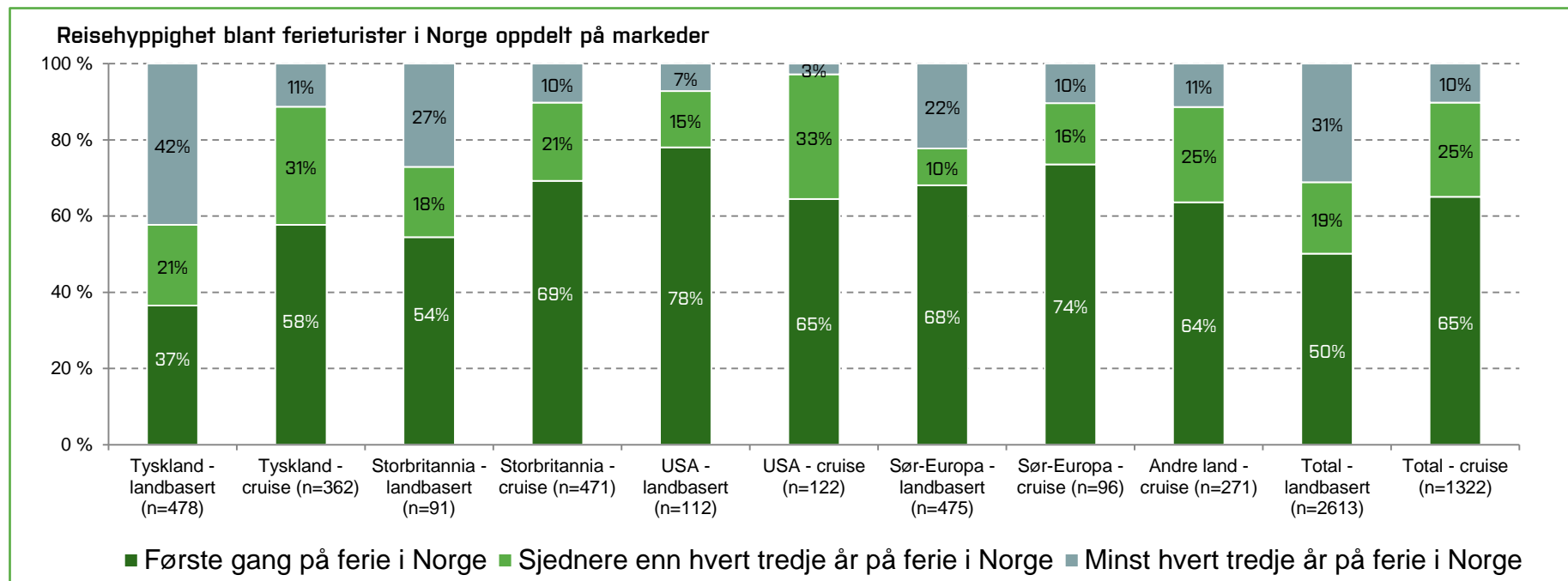


Om lag 2 av 3 cruiseturister er i Norge for første gang. Det er flere førstegangreisende blant cruiseturistene enn det er blant de landbaserte

- Figuren til høyre viser hvor ofte turistene reiser på ferie i Norge.
- Ca. 2 av 3 cruiseturister er i Norge for første gang. Dette er flere enn blant de landbaserte. Dvs. at cruiseturistene som oftest er i Norge for første gang.
- Tyske cruiseturister er de som i minst grad er førstegangreisende. USA er det eneste landet hvor det er færre førstegangreisende cruiseturister enn landbaserte. Dette er spesielt for 2014. Det har vært en høy vekst i andelen førstegangreisende blant de landbaserte turistene fra USA.

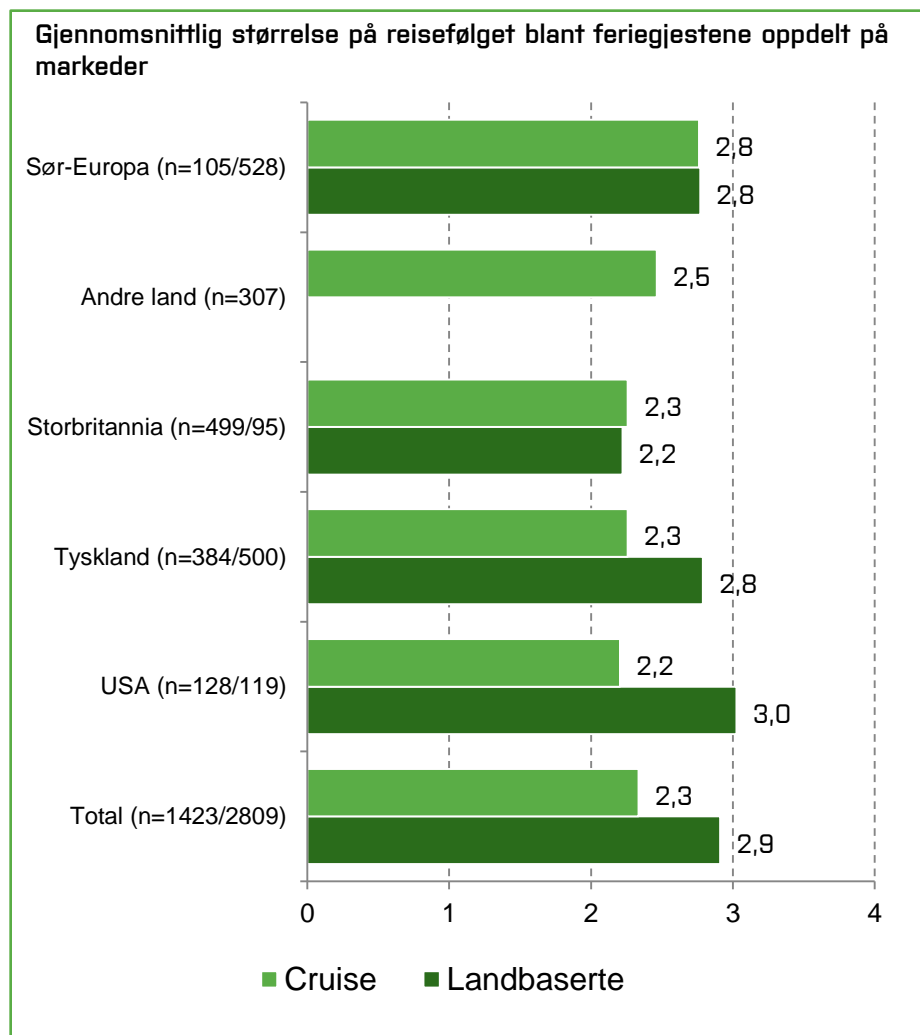


Reisehyppigheten er lavere blant cruiseturister enn for landbaserte turister



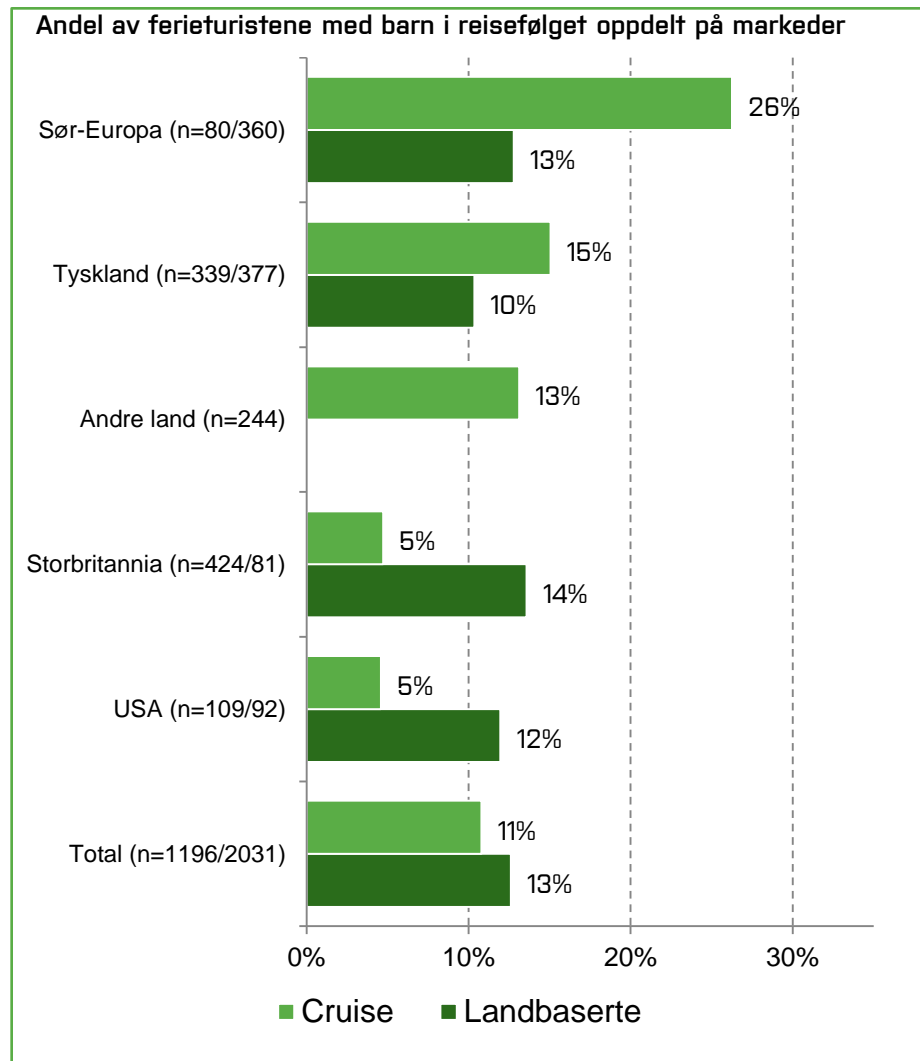
- Figuren over viser hvor ofte turistene reiser på ferie til Norge. Tendensen er at landbaserte turister reiser hyppigere til Norge enn cruiseturistene gjør.
- Reisehyppigheten til Norge blant cruiseturister er relativt lav. Kun 1 av 10 er i Norge minst hvert tredje år.
- Hvis man kun fokuserer på cruiseturister som har vært på ferie i Norge tidligere, fremgår det at amerikanerne har den laveste reisehyppigheten til Norge.
- Tyskerne har den høyeste reisehyppigheten til Norge.

Reisefølget er mindre blant cruiseturister enn for landbaserte



- Reisefølget er definert som de som har felles økonomi på reisen. Altså typisk enten et par eller en familie med barn.
- Figuren til venstre viser det gjennomsnittlige antall personer i reisefølget for ferieturistenes vedkommende.
- Det fremgår at de søreuropeiske ferieturistene har det største reisefølget med i gjennomsnitt 2,8 personer.
- Tyskland og USA har de minste reisefølgene. For disse landenes vedkommende er det slik at reisefølget er merkbart mindre blant cruiseturistene sammenlignet med de landbaserte.
- Totalt sett er det slik at cruiseturister har et mindre reisefølge enn de landbaserte turistene har.

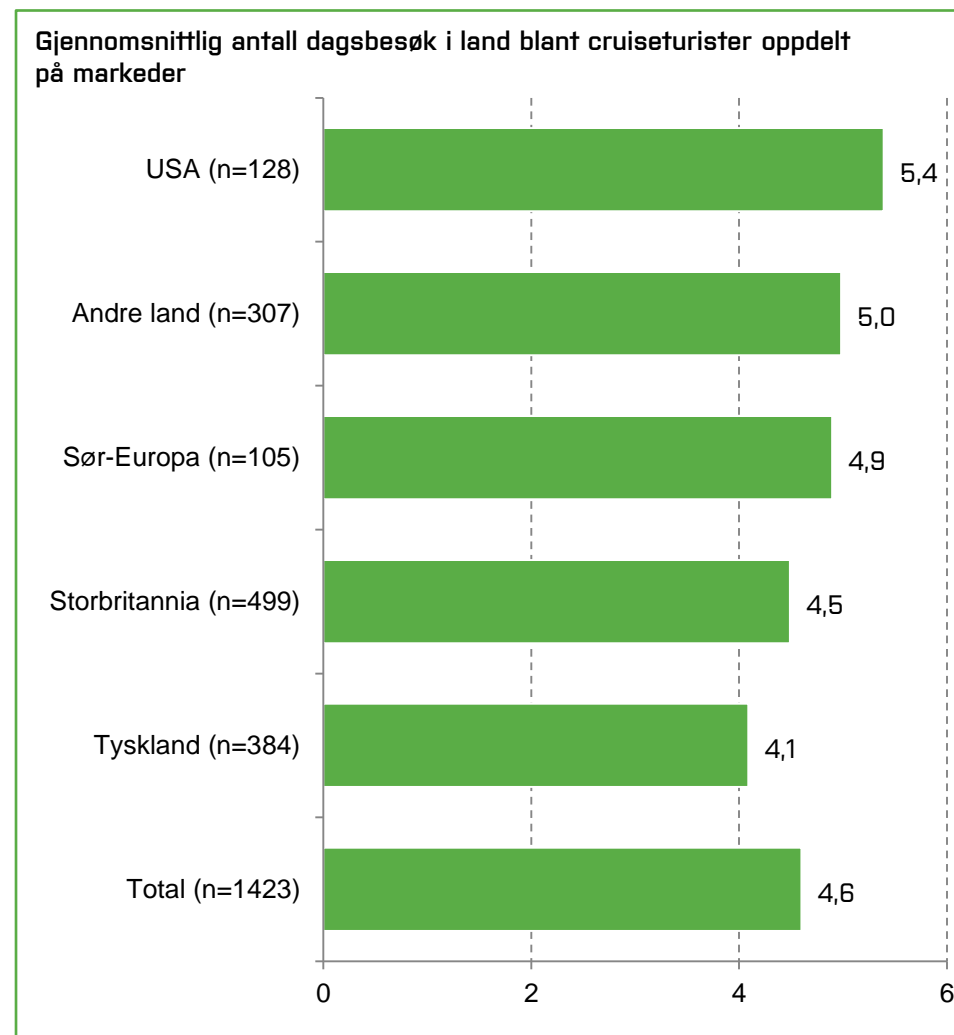
Søreuropeiske cruiseturister er den gruppen som oftest har barn i reisefølget



- Figuren til venstre viser hvor mange av turistene som har oppgitt å ha med seg barn i reisefølget. Barn er definert som personer under 18 år.
- Det er store forskjeller landene imellom.
- 1 av 4 cruiseturister fra Sør-Europa har barn i reisefølget.
- Det er meget uvanlig blant turister fra USA og Storbritannia å ha barn i reisefølget.
- Totalt sett er det noe mindre vanlig for cruiseturister enn landbaserte å ha barn i reisefølget.

Der er relativt liten forskjell i det gjennomsnittlige antallet dagsbesøk i land blant cruiseturistene fra de forskjellige markeder

- Figuren til høyre viser gjennomsnittlig antall dagsbesøk i land blant cruiseturister fordelt på markeder.
- Gjennomsnittlig antall dagsbesøk i land varierer mellom 4,1 og 5,4. Det er altså snakk om relativt små forskjeller på tvers av landene.
- Cruiseturistene fra USA har flest dagsbesøk i land mens tyskerne har færrest.
- Man kan si at det typiske antallet dagsbesøk i land ligger mellom 4 og 5. Totalt er gjennomsnittlig antall dagsbesøk i land 4,6.
- Det skal her bemerkes at det naturligvis, kun er gjort intervjuer med turister som har vært i land (selve intervjuene gjøres om bord på skipene). Det kan ikke utelukkes at det finnes en gruppe cruiseturister som overhodet ikke går i land. Disse vil følgelig ikke inngå i dette gjennomsnittet.





Cruiseturistenes forbruk

I dette avsnittet presenteres turistenes forbruk i 2014. Forbruket presenteres for ferie- og forretningsreisende samlet, da det ikke er mulig å skille mellom dem i overnattingsstatistikkene.

Det er en rekke datamessige begrensninger og usikkerheter, noe som betyr at forbruksestimatene er forbundet med relativt stor usikkerhet. Det henvises til rapportens metodeavsnitt for en grundigere gjennomgang.

Cruiseturistenes forbruk – hvor mye tilfaller Norge?

- I det følgende er cruiseturistenes forbruk fremstilt på forskjellig vis. De er både blitt spurt om hvor mye de har betalt for selve cruiset og hvor mye de har brukt på øvrig forbruk i land. Den tredje komponenten er de forhåndskjøpte aktivitetene.
- Cruiseturistenes forbruk kan deles inn i 4 hovedkategorier. Beløpet for cruiset går hovedsakelig til rederiet, mens forbruket under dagsbesøk i land i hovedsak tilfaller norsk næringsliv. Det er imidlertid mer usikkert hvordan forbruket på forhåndsbetalte aktiviteter fordeler seg mellom norsk næringsliv og rederier. Dette vil variere avhengig av rederi, cruise, type aktiviteter osv. I det følgende er det lagt inn en antagelse om at 50 % av forbruket på forhåndskjøpte aktiviteter tilfaller norsk næringsliv, og at 50% tilfaller rederiene. Aktivitetsposten er derfor delt i to.
- De fire forskjellige komponentene er illustrert i figuren til høyre.
- Når det gjøres sammenligninger med de landbaserte turistene, må dette skje på et hensiktsmessig grunnlag. For de landbaserte turistene er det derfor utregnet et tilsvarende estimat. Det antas at 50 % av det turistene har betalt for pakkereiser og transport til Norge tilfaller Norge. I tillegg medregnes alt som er brukt på øvrig forbruk og overnatting (hvis man ikke benytter pakkereise).

De forskjellige elementene i cruiseturistenes forbruk

Tilfaller norsk næringsliv

Øvrig forbruk i land

Denne kategorien omfatter det turistene bruker pr. dagsbesøk i land på f.eks. varer og tjenester, som er ikke er forhåndsbetalt.

Aktiviteter (Norges andel)

Denne kategorien omfatter 50 % av det som turistene har betalt for forhåndskjøpte aktiviteter. Dette bygger på en antagelse om at ca. halvparten av disse midlene vil tilfalle norske operatører o.l.

Aktiviteter (Rederiets andel)

Denne kategorien omfatter 50 % av det som turistene har betalt for forhåndskjøpte aktiviteter. Dette bygger på en antagelse om at ca. halvparten av disse midlene vil tilfalle rederiet.

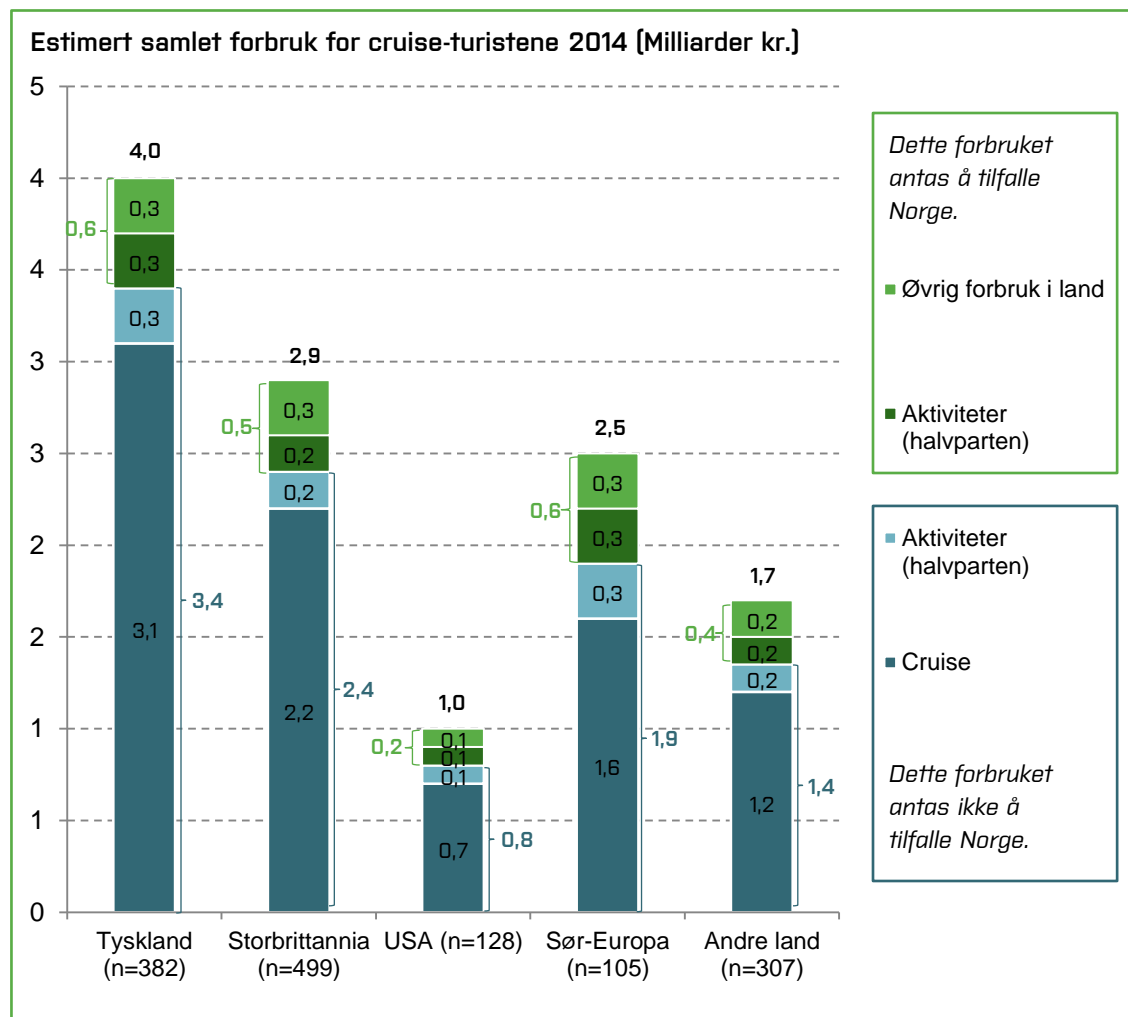
Cruise

Denne kategorien omfatter det turistene har betalt for selve cruiset. Dette tilfaller rederiet.

Tilfaller rederiet

Cruiseturistene i Norge har et samlet forbruk på omtrent 12 milliarder kr. hvorav ca. 2,3 milliarder estimeres å tilfalle Norge

- Turistene har selv angitt sitt forbruk på cruise, aktiviteter og øvrig forbruk i land, som bl.a. inkluderer dagligvarer, fornøyer og lokal transport. De spurte turistenes forbruk pr. dagsbesøk i land er så blitt ganget opp til det faktiske antallet dagsbesøk i land i Norge.
- Det samlede forbruket for sommeren 2014 estimeres til ca. 12,1 mrd. kr. Den delen av dette forbruket som tilfaller Norge estimeres til ca. 2,3 mrd. kr. (de grønne søylene).
- Til sammenligning er den delen av de landbaserte turistenes forbruk som tilfaller Norge estimert til 4,5 mrd. kr. (ikke vist i figuren). Selv om det kun er en mindre del av cruiseturistenes forbruk som tilfaller Norge, er det således et betydelig beløp også i sammenligning med de landbaserte turistene.
- Den soleklart største forbruksposten er for selve cruiset. Dette forbruket utgjør 8,8 mrd. Kr.
- Den nest største forbruksposten er aktiviteter, som utgjør 2,1 mrd. kr. Ofte bookes aktiviteter gjennom cruiset. Dvs. at det er rimelig å anta at også disse verdiene i mange tilfeller ikke tilfaller Norge. Som forklart på forrige side er utregningene gjort med den antagelse at 50 % av forbruket til aktiviteter tilfaller Norge, og posten er derfor delt i to i figuren.
- Øvrig forbruk på land (ekskl. aktiviteter) er estimert til 1,2 mrd. kroner.



Cruiseturistene legger igjen mindre penger i Norge pr. ferie enn de landbaserte turistene

- Tabellen til høyre viser gjennomsnittlig totalforbruk i Norge pr. reise pr. person. Her ses det på den delen av forbruket som tilfaller Norge jf. forklaringen på side 16.
- En cruiseturist bruker i gjennomsnitt 3945 kroner totalt på reisen (midler som tilfaller norsk næringsliv).
- I beregningene fremgår det at cruiseturistene har et langt lavere forbruk enn det de landbaserte turistene har. Dette kommer først og fremst av at prisen for selve cruiset ikke tilfaller Norge. Det skal om lag tre cruiseturister til for å utgjøre forbruket til en landbasert turist. Der er allikevel snakk om et betydelig beløp.
- De søreuropeiske turistene har det høyeste forbruket. Dette er også den turistgruppen der pris i forhold til kvalitet har mest å si for overordnet tilfredshet. Britene har det laveste totalforbruket.

Gjennomsnittlig totalforbruk i Norge pr. reise pr. person (i norske kroner)	Cruise	Landbaserte
Tyskland (n=384/500)	kr. 3 095	kr. 12 560
Storbritannia (n=499/95)	kr. 2 710	kr. 14 345
USA (n=128/119)	kr. 5 170	kr. 19 540
Sør-Europa (n=195/528)	kr. 7 135	kr. 20 030
Andre land (n=307)	kr. 4 690	-
Total (n=1423/2809)	kr. 3 945	kr. 13 470

Forbruket pr. dagsbesøk i land for cruiseturistene er lavere enn de landbaserte turistenes døgnforbruk pr. overnatting

- I tabellen til høyre sammenlignes det gjennomsnittlige forbruket pr. dagsbesøk i land for cruise turistene med det gjennomsnittlige døgnforbruket til de landbaserte turistene pr. overnatting. Igjen sammenlignes den delen av forbruket som tilfaller norsk næringsliv (jf. Forklaringen på slide 16).
- Det er således to forskjellige ting som sammenlignes her. Døgnforbruk og forbruk pr. dagsbesøk i land. Likevel er det interessant som et mål for hva en cruiseturist og en landbasert turist bruker pr. dag/døgn.
- En cruiseturist bruker i gjennomsnitt 860 kr. pr. dagsbesøk i land, mens en landbasert turist i bruker 1 285 kr. i døgnet (midler som tilfaller norsk næringsliv).
- I denne sammenligningen fremgår det således at cruiseturistene har et langt lavere forbruk enn det de landbaserte turistene har. Dette kommer først og fremst av at prisen for overnatting er tatt med i beregningen for de landbaserte turistene, samtidig som prisen for cruiset er utelatt i beregningen av cruiseturistenes forbruk.
- Det er stor variasjon i forbruket pr. dagsbesøk i land pr. person på tvers av land. De søreuropeiske turistene har det høyeste forbruket blant cruiseturistene med 1460 kr. i snitt pr. dagsbesøk i land. Britene har det klart laveste forbruket med et gjennomsnitt på 605 kr.
- Hovedtrekket er at landbaserte turister bruker mer penger pr. overnatting enn hva cruiseturistene gjør pr. dagsbesøk i land. Det skal dog bemerkes at forskjellen er liten når de tyske turistene sammenlignes.

Gjennomsnittlig forbruk i Norge pr. dagsbesøk i land/overnatting pr. person (i norske kroner)	Cruise	Landbaserte
Tyskland (n=384/500)	kr. 755	kr. 825
Storbritannia (n=499/95)	kr. 605	kr. 1 660
USA (n=128/119)	kr. 960	kr. 1 955
Sør-Europa (n=195/528)	kr. 1 460	kr. 2 025
Andre land (n=307)	kr. 940	-
Total (n=1423/2809)	kr. 860	kr. 1 285

Innen kategorien «Øvrig forbruk i land» bruker turistene totalt sett mest på varer utover dagligvarer

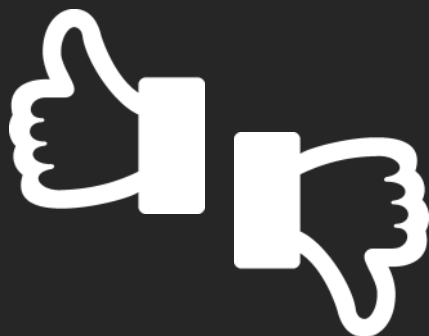
- Tabellen til høyre er en oversikt over hvordan cruiseturistenes øvrige forbruk i land fordeler seg. Tallene er angitt i antall mill. kr og viser totalforbruket fordelt på forskjellige poster.
- Øvrig forbruk i land er totalt ca. 1,1 mrd. kr.
- Varer utover dagligvarer er den største forbruksposten. Det brukes minst på øvrige tjenester.
- Tyske cruiseturister har det høyeste forbruket mens amerikanerne har det laveste.
- Britene er de cruiseturistene som bruker klart mest på fornøyelse og kultur.

Øvrig forbruk i land totalt (mill. norske kroner)	Dagligvarer	Varer utover dagligvarer	Restaurant, kafé, nattklubb eller diskotek	Fornøyelse og kultur	Øvrige tjenester	Transport	Total
Tyskland (n=148-205)	48	132	42	67	2	42	333
Storbritannia (n=140-233)	6	63	67	88	6	34	264
USA (n=55-79)	0,3	48	5	28	2	3	135
Sør-Europa (n=34-50)	49	91	29	71	1	21	213
Andre land (n=134-175)	9	83	36	30	1	26	185
Total (n=511-742)	112	417	179	284	12	126	1 130

Innen kategorien «øvrig forbruk i land» har søreuropeerne det gjennomsnittlig største forbruket pr. person pr. dagsbesøk i land

- Tabellen til høyre er en oversikt over hvordan cruiseturistenes øvrige forbruk i land fordeler seg. I motsetning til forrige side ses det her på gjennomsnittsforkbruket i kroner pr. dagsbesøk i land.
- Varer utover dagligvarer er den største forbruksposten. Øvrige tjenester er det det brukes minst på.
- Søreuropeiske turister har det gjennomsnittlig største forbruket pr. person pr. dagsbesøk i land. Britene har det laveste forbruket.
- Amerikanerne står for den høyeste forbruksposten, med 325 kr i snitt på varer utover dagligvarer.

Øvrig forbruk i land pr. dagsbesøk i land pr. person (norske kroner)	Dagligvarer	Varer utover dagligvarer	Restaurant, kafé, nattklubb eller diskotek	Fornøyelse og kultur	Øvrige tjenester	Transport
Tyskland (n=148-205)	kr. 89	kr. 203	kr. 80	kr. 123	kr. 4	kr. 77
Storbritannia (n=140-233)	kr. 14	kr. 108	kr. 125	kr. 168	kr. 15	kr. 66
USA (n=55-79)	kr. 3	kr. 325	kr. 39	kr. 231	kr. 17	kr. 27
Sør-Europa (n=34-50)	kr. 177	kr. 319	kr. 125	kr. 295	kr. 3	kr. 86
Andre land (n=134-175)	kr. 39	kr. 304	kr. 145	kr. 128	kr. 5	kr. 115
Total (n=511-742)	kr. 51	kr. 226	kr. 103	kr. 184	kr. 11	kr. 70



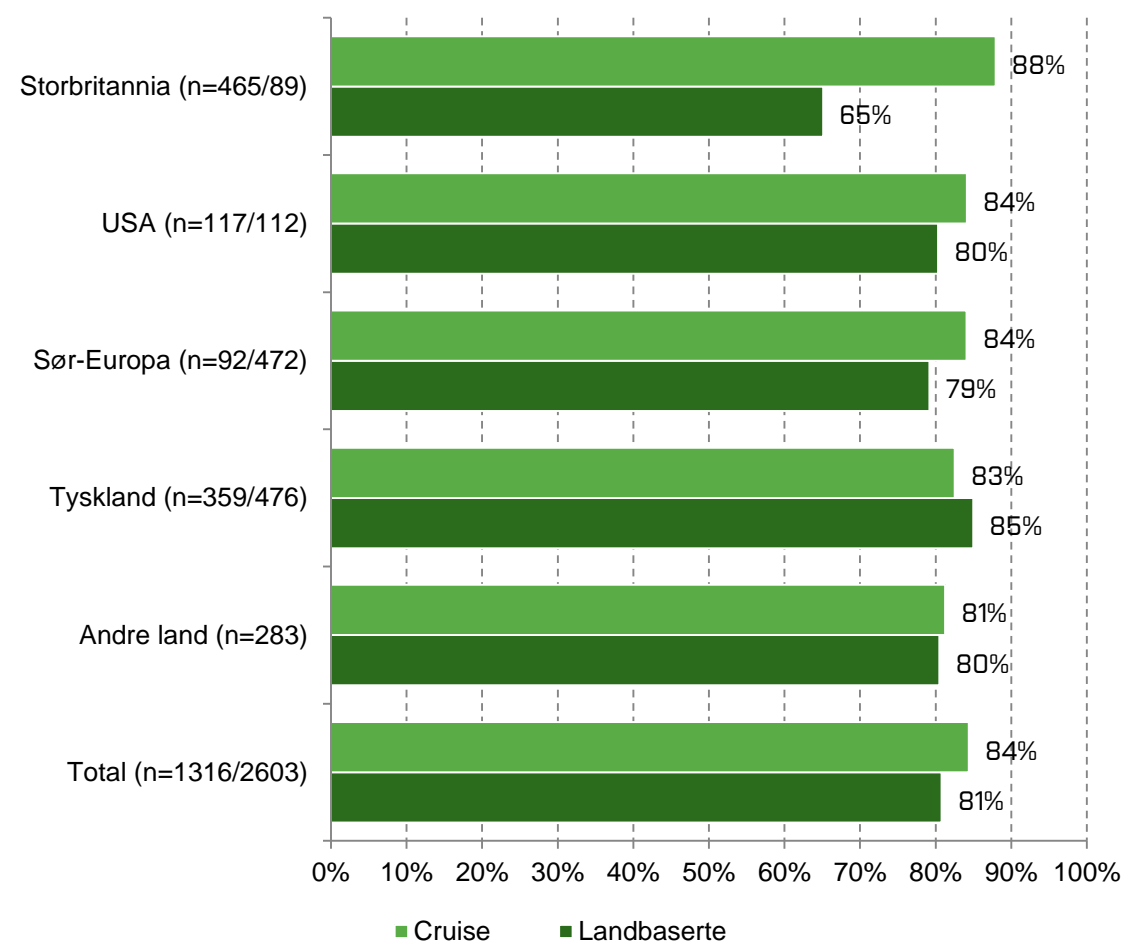
Opplevelsen av ferie i Norge

I dette avsnittet vendes blikket mot turistene og deres opplevelse av å feriere i Norge. Hvordan bedømmer de ferien i Norge? Hva har betydning for hvordan de vurderer den? Og hvor sannsynlig er det, at de vil komme tilbake til Norge?

Cruiseturistene er i meget høy grad villige til å anbefale Norge som feriedestinasjon

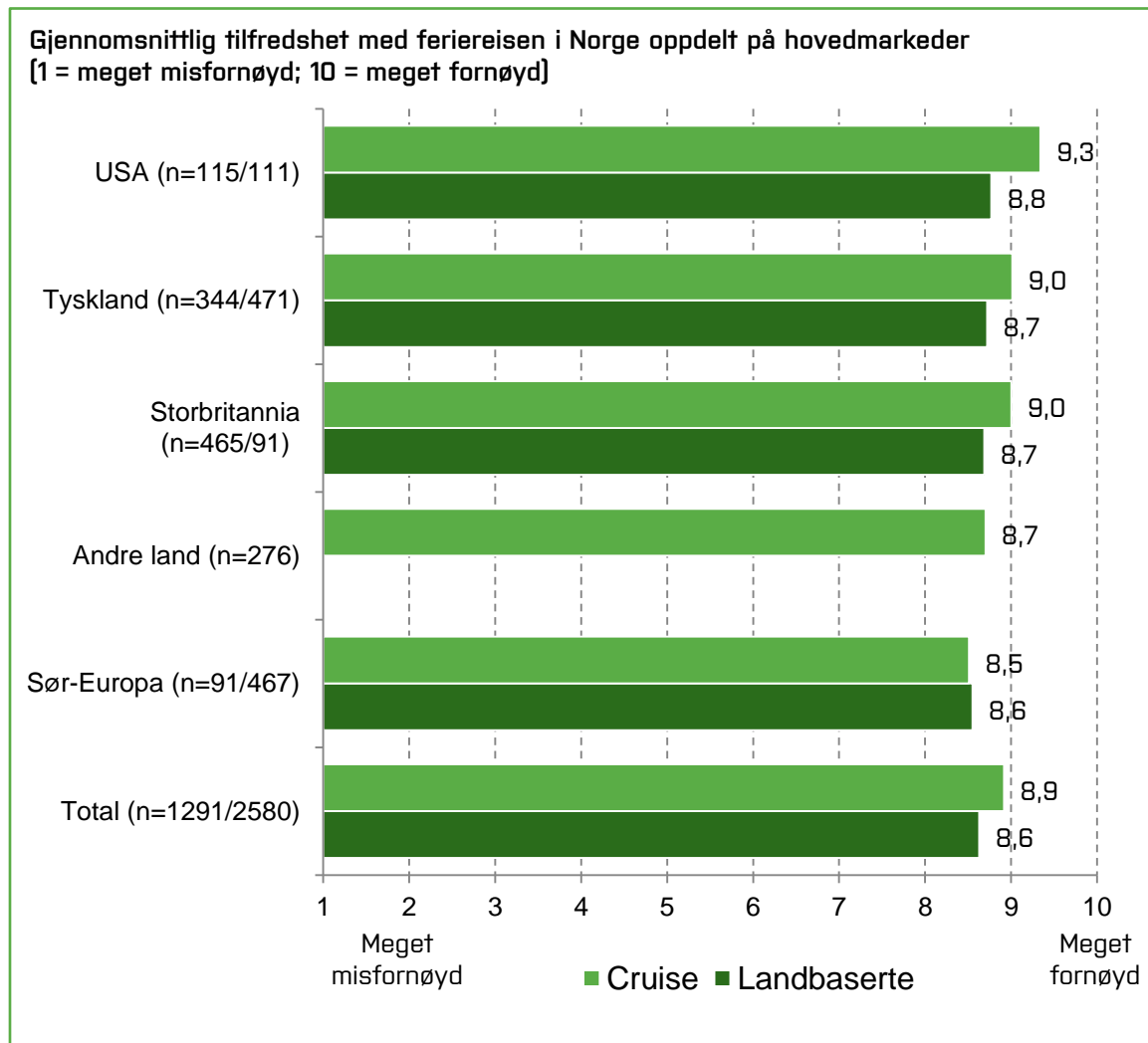
- Turistene har vurdert i hvor stor grad de ønsker å anbefale Norge som feriedestinasjon. Svorskalaen går fra 1 – I meget liten grad til 10 – I stor grad.
- I figuren til høyre viser den grønne søylen andelen av turister som har svart 8 eller høyere.
- Det fremgår at cruiseturistene er noe mer villige til å anbefale Norge som feriedestinasjon enn hva de landbaserte turistene er.
- Britene er de som i størst grad vil anbefale Norge som feriedestinasjon. Anbefalingsviljen blant britiske cruiseturister er også vesentlig høyere enn de landbaserte.
- Det skal dog bemerkes at spredningen i anbefalingsvilje blant cruiseturistene er liten. Samtlige markeder har en høy anbefalingsvilje.

Andel ferieturister som har svart 8-10 i anbefaling av Norge som feriedestinasjon oppdelt på hovedmarkeder (1 = i liten grad; 10 = i stor grad)



Turistene er meget fornøyde med feriereisen i Norge

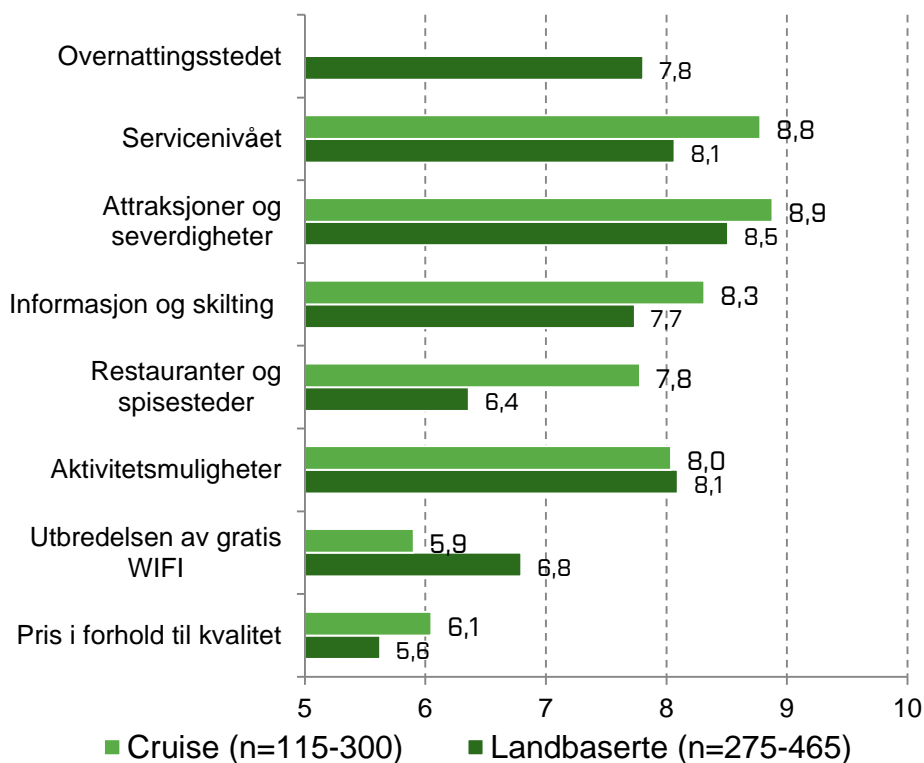
- Turistene har vurdert hvor fornøyde de er med reisen i Norge samlet sett. Svorskalaen går fra 1 - Meget misfornøyd til 10 - Meget fornøyd.
- I figuren til høyre viser den grønne søylen gjennomsnittet av alle besvarelsene innenfor hver kategori.
- I toppen finner vi USA. Her svares det i gjennomsnitt 9,3 av 10.
- Søreuropeiske turister svarer i gjennomsnitt 8,5 og er med dette den turistgruppen er minst tilfreds.
- Det skal dog bemerkes at spredningen er forholdsvis liten og at samtlige markeder har en høy gjennomsnittlig anbefalingsvilje.
- På de følgende sidene ser vi nærmere på disse tallene og ser bl.a. på underdimensjoner i tilfredsheten med Norge som ferieland.



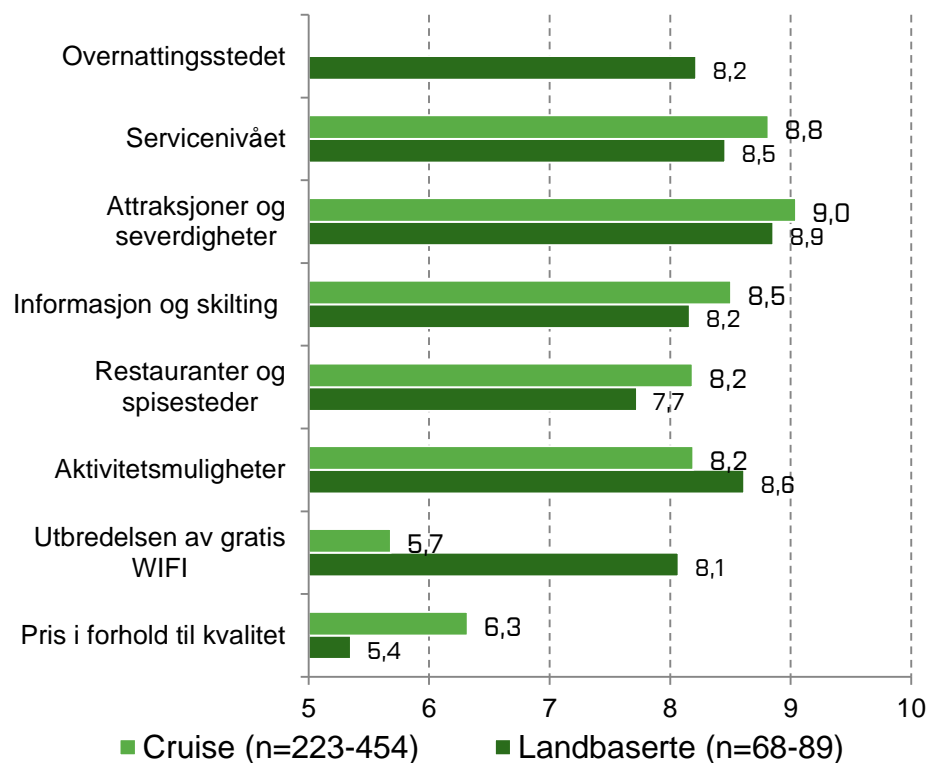
Cruiseturistene er generelt noe mer tilfreds enn landbaserte turister

- I tillegg til den overordnede vurderingen av ferien har turistene vurdert en rekke underliggende parametere på en skala fra 1 – Meget misfornøyd og 10 – Meget fornøyd. I figuren under vises de gjennomsnittlige vurderingene for henholdsvis cruiseturister og landbaserte turister. For å illustrere forskjellene vises kun et utsnitt av skalaen fra 5 til 10.
- Tendensen er at cruiseturistene er mer tilfreds enn landbaserte turister. De landbaserte turistene er riktignok langt mer fornøyd med utbredelsen av gratis WIFI og litt mer tilfreds med aktivitetsmulighetene. Denne tendensen gjelder for både Tyskland og Storbritannia.
- Begge turistgruppene er mest fornøyd med attraksjoner og severdigheter.

Gjennomsnittlig tilfredshet på underdimensjoner - Tyskland



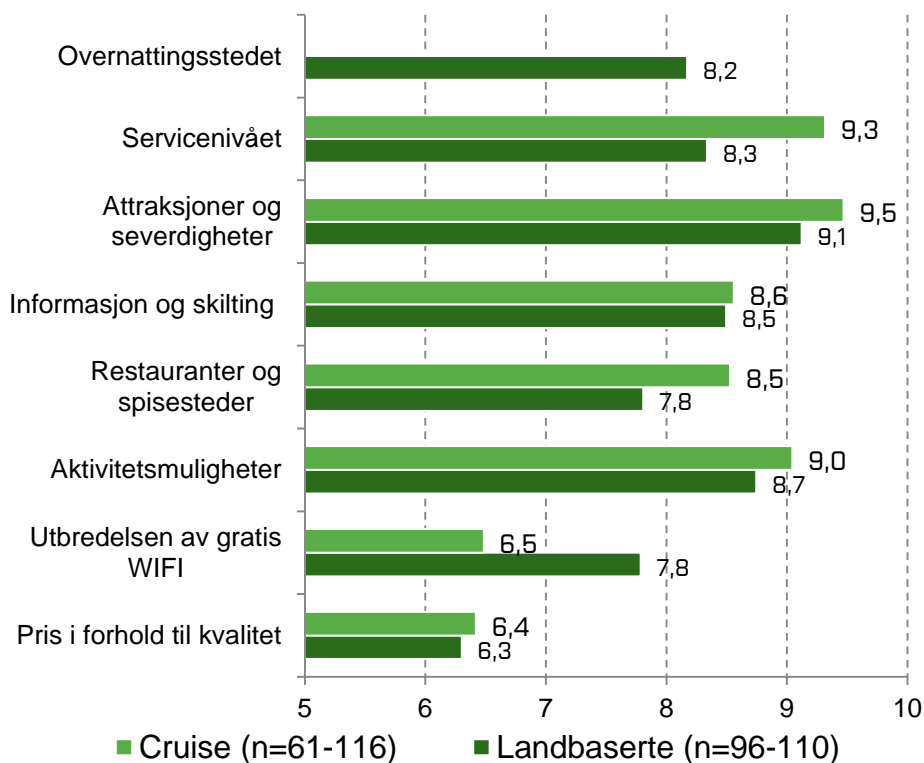
Gjennomsnittlig tilfredshet på underdimensjoner - Storbritannia



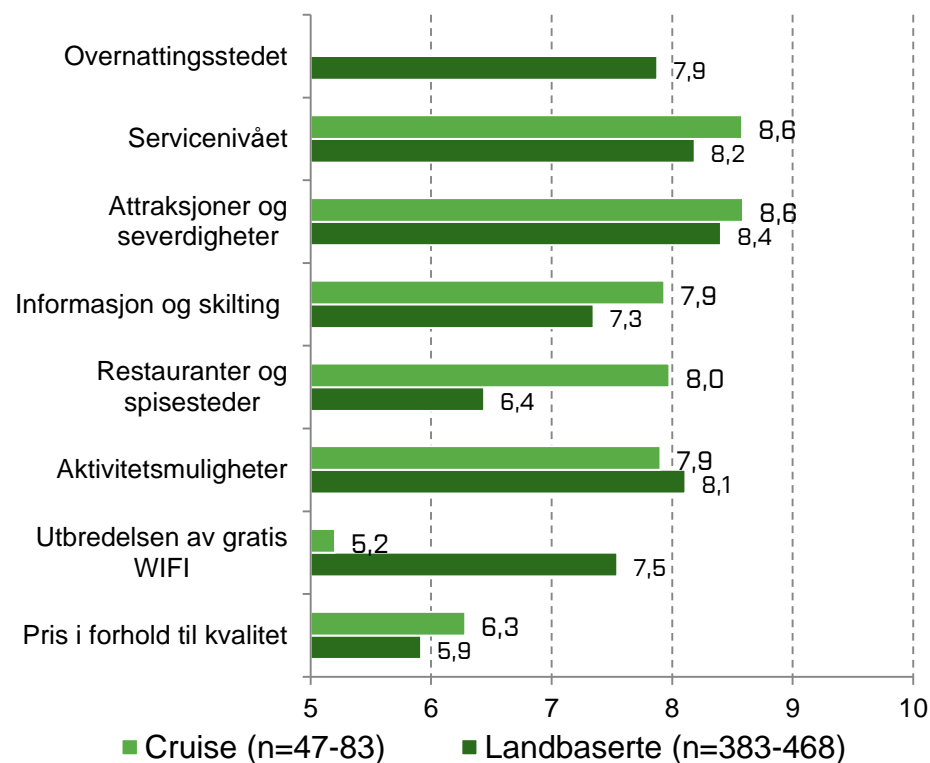
Cruiseturistene er generelt noe mer tilfreds enn landbaserte turister

- I tillegg til den overordnede vurderingen av ferien har turistene vurdert en rekke underliggende parametere på en skala fra 1 – Meget misfornøyd og 10 – Meget fornøyd. I figuren under vises de gjennomsnittlige vurderingene for henholdsvis cruiseturister og landbaserte turister. For å illustrere forskjellene vises kun et utsnitt av skalaen fra 5 til 10.
- Amerikanske cruiseturister er mer tilfreds med alle underdimensjoner enn de landbaserte er, unntaket er tilgang til gratis WIFI. Amerikanerne er mest fornøyd med attraksjoner og severdigheter. Sett i forhold til de landbaserte turistene er amerikanske cruiseturister spesielt godt fornøyd med servicenivået samt med restauranter og spisesteder.
- Søreuropeiske cruiseturister er mer tilfreds enn landbaserte turister på samtlige underdimensjoner utenom aktivitetsmuligheter og utbredelse av gratis WIFI. Også denne turistgruppen er mye mer fornøyd med restauranter og spisesteder enn hva de landbaserte turistene er.

Gjennomsnittlig tilfredshet på underdimensjoner - USA



Gjennomsnittlig tilfredshet på underdimensjoner - Sør-Europa



Attraksjoner og severdigheter samt servicenivået er de viktigste driverne for overordnet tilfredshet blant tyske og britiske turister

- En ting er hvordan turistene vurderer de forskjellige parameterne ved ferien, men det er også verdt å se nærmere på hvordan en god eller dårlig vurdering av de enkelte parameterne påvirker den overordnede tilfredsheten med feriereisen.
- Generelt kan en si at pris i forhold til kvalitet og WIFI har liten innvirkning på overordnet tilfredshet. De andre parameterne har en relativt sterk innvirkning.
- De to figurene til høyre viser at det er attraksjoner og severdigheter som er den viktigste driveren for overordnet tilfredshet. Dette gjelder både for tyske og britiske turister. Servicenivået er også viktig for begge grupper.
- Cruiseturistene er mindre fornøyd med utbredelsen av WIFI, men dette har liten innvirkning på overordnet tilfredshet.
- Sammenhengen mellom turistenes tilfredshet med dimensjonene og deres betydning for den overordnede tilfredsheten vises på sidene 31 til 32.

Driveranalyse for tyske turister: Betydning for overordnet tilfredshet



tilfredshet med feriereisen

Attraksjoner og severdigheter	21%
Servicenivået	20%
Restauranter og spisesteder	17%
Informasjon og skilting	16%
Aktivitetmuligheter	15%
Pris i forhold til kvalitet	6%
Utbredelsen av gratis WIFI	5%

Min. n=115

Driveranalyse for britiske turister: Betydning for overordnet tilfredshet



tilfredshet med feriereisen

Attraksjoner og severdigheter	17%
Servicenivået	17%
Aktivitetmuligheter	17%
Restauranter og spisesteder	16%
Informasjon og skilting	16%
Pris i forhold til kvalitet	10%
Utbredelsen av gratis WIFI	7%

Min. n=220

For amerikanske og søreuropeiske turister er det attraksjoner og severdigheter samt servicenivået som er viktigst

- En ting er hvordan turistene vurderer de forskjellige parameterne ved ferien, men det er også verdt å se nærmere på hvordan en god eller dårlig vurdering av de enkelte parameterne påvirker den overordnede tilfredsheten med feriereisen.
- Den viktigste driveren for amerikanske turister er attraksjoner og severdigheter, deretter følger servicenivået. For de søreuropeiske turistene er servicenivået viktigst, mens attraksjoner og severdigheter er det nest viktigste.
- For de søreuropeiske turistene har utbredelsen av WIFI svært lite å si for overordnet tilfredshet. Søreuropeiske turister er derimot den gruppen hvor pris i forhold til kvalitet har mest å si for overordnet tilfredshet.
- For de amerikanske turistene er pris i forhold til kvalitet minst viktig for overordnet tilfredshet.
- Sammenhengen mellom turistenes tilfredshet med dimensjonene og deres betydning for den overordnede tilfredsheten vises på sidene 33-34.

Driveranalyse for amerikanske turister: Betydning for overordnet tilfredshet



tilfredshet med feriereisen

Attraksjoner og severdigheter 21%

Servicenivået 19%

Informasjon og skilting 13%

Restauranter og spisesteder 13%

Aktivitetmuligheter 12%

Utbredelsen av gratis WIFI 12%

Pris i forhold til kvalitet 10%

Min. n=60

Driveranalyse for sør-europæiske turister: Betydning for overordnet tilfredshet



tilfredshet med feriereisen

Servicenivået 21%

Attraksjoner og severdigheter 20%

Pris i forhold til kvalitet 16%

Informasjon og skilting 16%

Aktivitetmuligheter 12%

Restauranter og spisesteder 12%

Utbredelsen av gratis WIFI 2%

Min. n=47

Prioriteringskart – hvilke faktorer kan mest effektivt øke den samlede tilfredsheten?



Hva er et prioriteringskart?

Et prioriteringskart ordner de forskjellige elementene av den samlede tilfredsheten i fire bokser etter den gjennomsnittlige tilfredsheten og elementets betydning for den samlede tilfredsheten.

Gjennomsnittlig tilfredshet er utregnet på en skala fra 1 – Meget misfornøyd til 10 – Meget fornøyd.

Punkter i boksene til venstre har lav betydning for den samlede tilfredsheten, mens punkter i boksene til høyre har stor betydning for samlet tilfredshet. De forventede konsekvensene av en reduksjon eller en økning i tilfredsheten med punkter i hver av boksene fremgår til venstre.

Prioriteringskartet fokuserer kun på områdenes betydning for den samlede tilfredsheten. Punkter med lav betydning i prioritetskartet kan derfor være viktige i andre sammenhenger.

De tyske cruiseturistene er fornøyd med de viktigste driverne for overordnet tilfredshet.



Tyske cruiseturisters prioriteringer

- Figuren til venstre viser at tyske cruiseturister er tilfreds med de faktorene som har stor betydning for deres samlede tilfredshet: Attraksjoner og severdigheter, servicenivået, informasjon og skilting, aktivitetsmuligheter samt restauranter og spisesteder. Disse faktorene bør fastholdes og prioriteres.
- De tyske cruiseturistene er ikke så tilfredse med pris ift. Kvalitet og utbredelse av WIFI. Dette har dog ikke så stor betydning for turistenes samlede tilfredshet med reisen, men bør overvåkes og prioriteres dersom betydningen skulle stige i fremtiden.

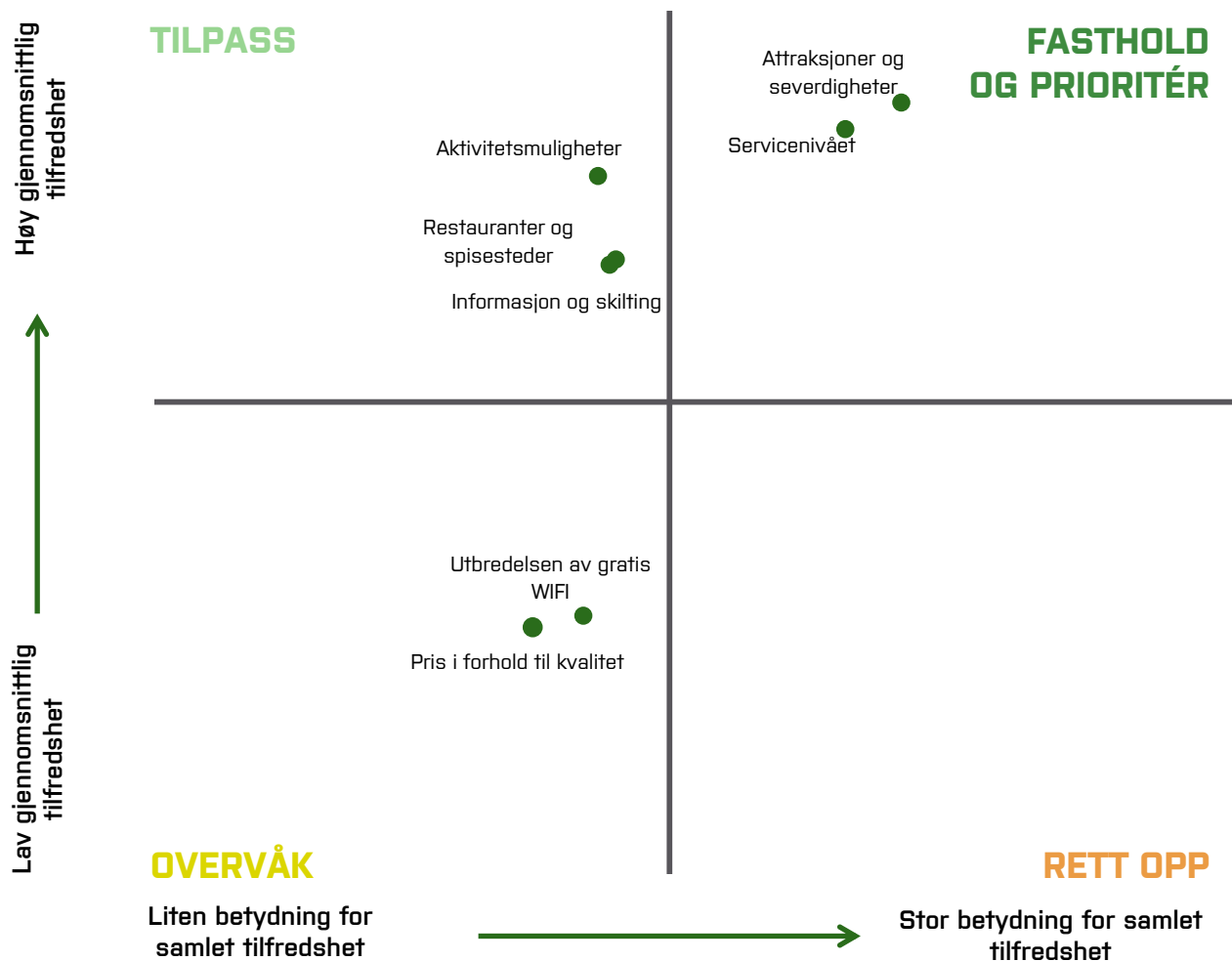
De britiske cruiseturistene er fornøyd med de viktigste driverne for overordnet tilfredshet



Britiske cruiseturisters prioriteringer

- Figuren til venstre viser at britiske cruiseturister er tilfreds med de faktorene som har stor betydning for deres samlede tilfredshet: Attraksjoner og severdigheter, servicenivået, informasjon og skilting, aktivitetsmuligheter samt restauranter og spisesteder. Disse faktorene bør fastholdes og prioriteres.
- De britiske cruiseturistene er ikke så tilfreds med pris ift. kvalitet og utbredelse av WIFI. Dette har dog ikke så stor betydning for turistenes samlede tilfredshet med reisen, men bør overvåkes og prioriteres dersom betydningen skulle stige i fremtiden.

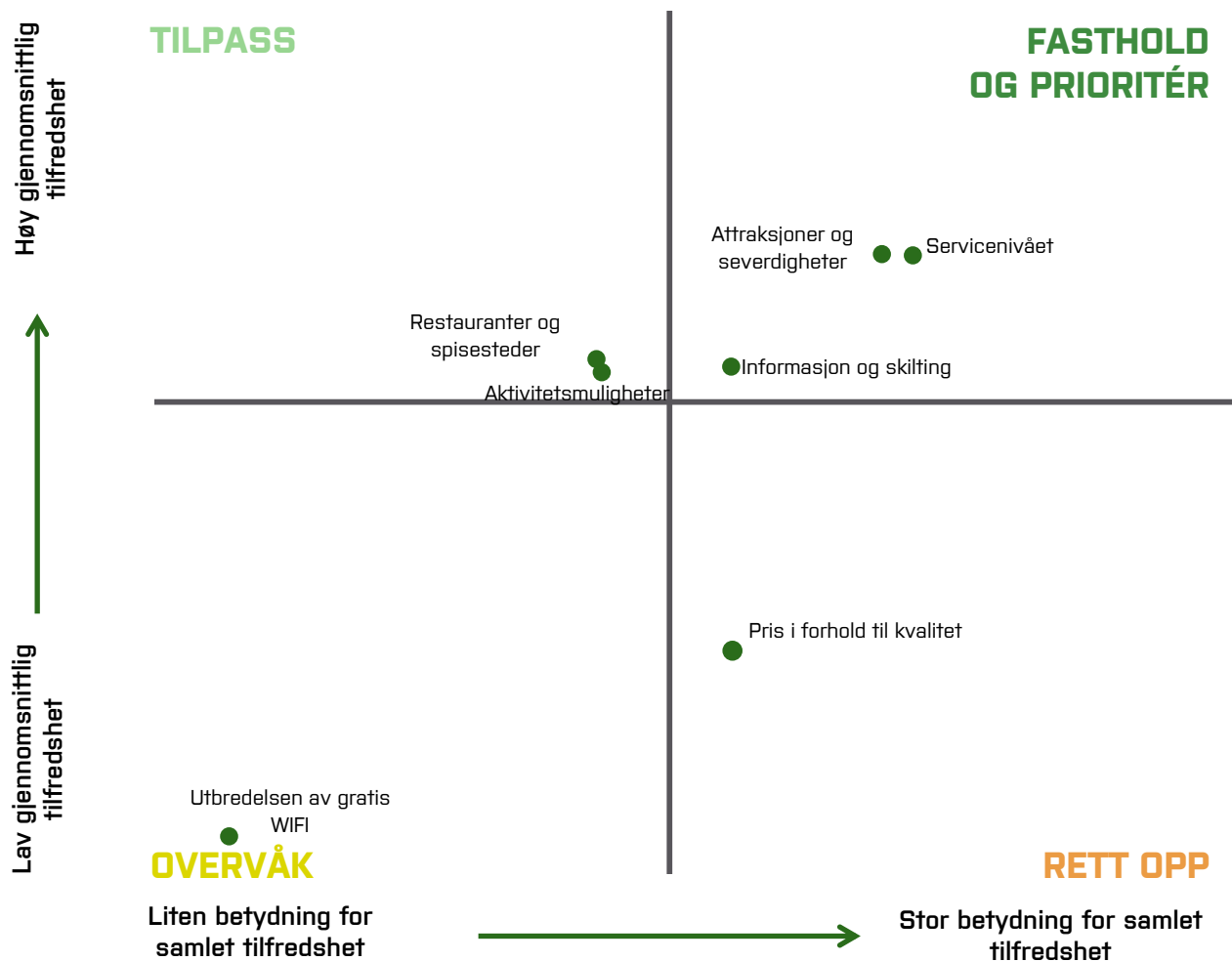
De amerikanske cruiseturistene er fornøyd med de viktigste driverne for overordnet tilfredshet



Amerikanske cruiseturisters prioriteringer

- Figuren til venstre viser at de amerikanske cruiseturistene er tilfreds med de faktorene som har stor betydning for deres samlede tilfredshet: Attraksjoner og severdigheter samt servicenivået. Disse faktorene bør fastholdes og prioriteres
- Amerikanerne er også tilfreds med informasjon og skilting, aktivitetsmuligheter samt restauranter og spisesteder. Disse faktorene har imidlertid mindre betydning for overordnet tilfredshet.
- De amerikanske cruiseturistene er ikke så tilfreds med pris ift. kvalitet og utbredelse av WIFI. Dette har dog ikke så stor betydning for turistenes samlede tilfredshet med reisen, men bør overvåkes og prioriteres dersom betydningen skulle stige i fremtiden.

For de søreuropeiske turistene bør innsatsen rettes inn mot pris i forhold til kvalitet.



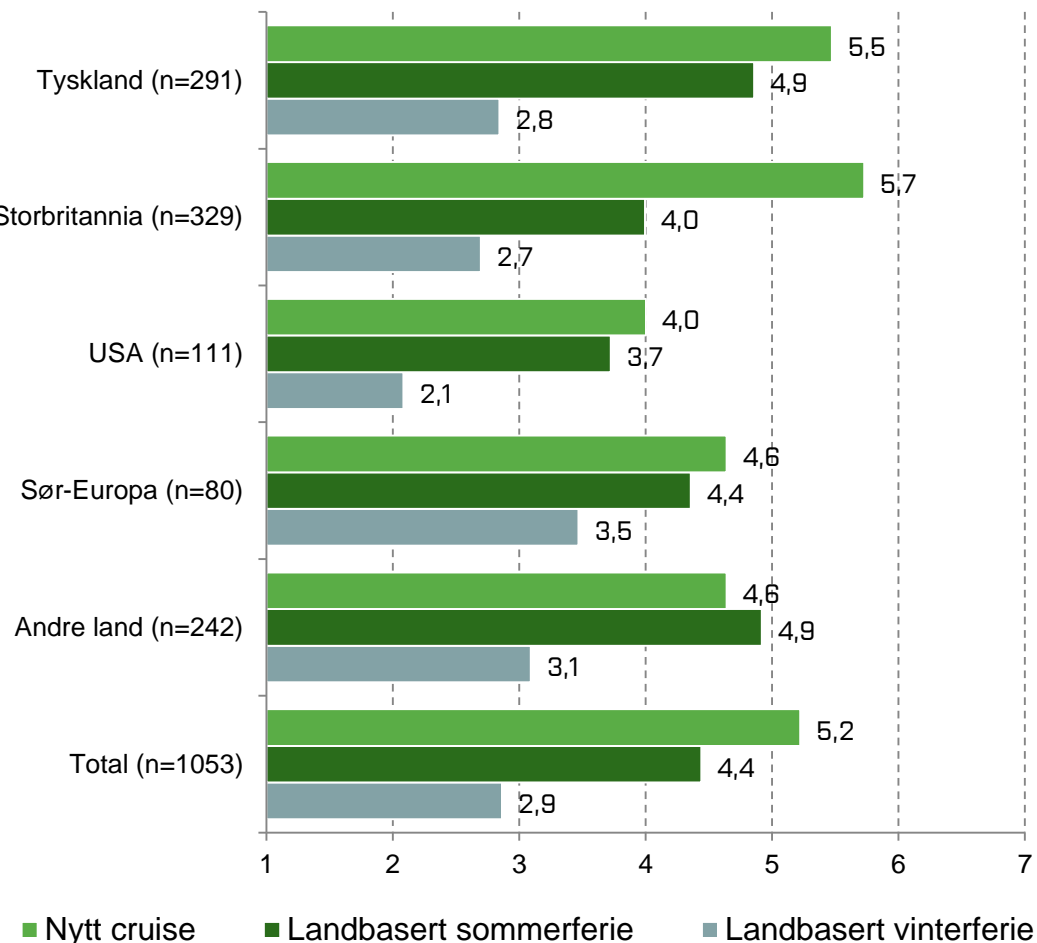
Søreuropeiske cruiseturisters prioriteringer

- De søreuropeiske turistene er fornøyd med de fleste faktorene som har stor betydning for overordnet tilfredshet: Servicenivået, severdigheter samt informasjon og skilting.
- Det bør prioriteres å øke tilfredsheten med pris i forhold til kvalitet, da det er en lavere tilfredshet med dette samtidig som det har stor betydning for den samlede tilfredsheten.
- Restauranter og spisesteder samt aktivitetsmuligheter scorer også godt. Disse faktorene har imidlertid liten innvirkning på den overordnede tilfredsheten.
- De søreuropeiske turistene er ikke så tilfreds med utbredelse av WIFI. Dette har dog ikke så stor betydning for turistenes samlede tilfredshet med reisen, men bør overvåkes og prioriteres dersom betydningen skulle stige i fremtiden.

Cruiseturistene oppgir at de mest sannsynlig kommer tilbake til Norge for et nytt cruise dersom de vender tilbake

- Figuren til høyre viser cruiseturistenes tilbøyelighet til å komme tilbake på ferie til Norge. Svarskalaen går fra 1: meget usannsynlig til 10: meget sannsynlig
- Det fremgår at dersom cruiseturistene vender tilbake til Norge på ferie, så vil dette i størst grad være gjennom et nytt cruise. Sannsynligheten for at cruiseturistene vender tilbake på landbasert vinterferie til Norge er lav.
- Tyskerne er samlet sett mest tilbøyelig til å komme tilbake til Norge.
- Britene er den gruppen som i størst grad kan tenke seg å vende tilbake til Norge for en ny cruiseferie.
- Selv om amerikanerne er den mest tilfredse gruppen, har de lavest sannsynlighet for å vende tilbake til Norge.

Sannsynlighet for å komme tilbake til Norge på nytt cruise, sommerferie eller vinterferie
[1 = meget usannsynlig; 10 = meget sannsynlig]





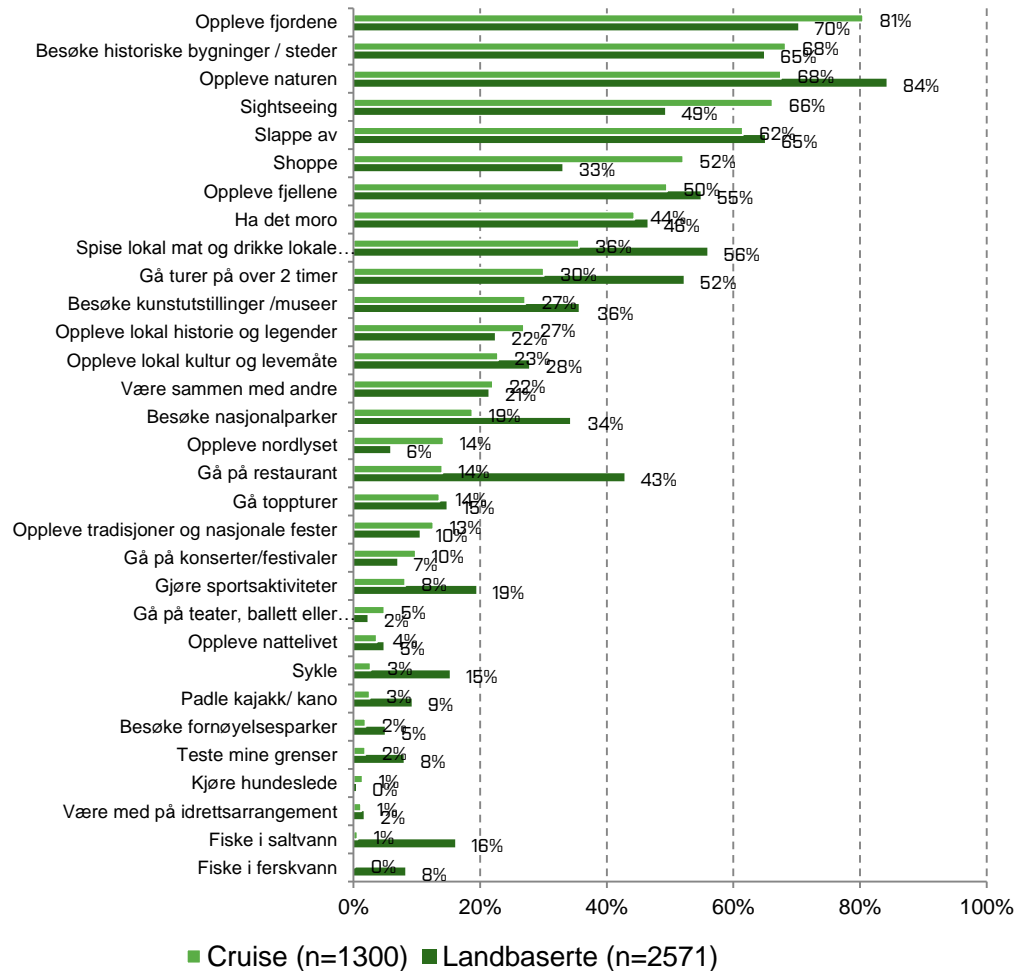
Aktiviteter i ferien

I dette avsnittet behandles et annet sentralt aspekt: Hvilke aktiviteter er det turistene deltar på i ferien?

I den forbindelse analyseres det hvordan aktivitetene grupperer seg, og hvilken påvirkning det har på turistenes forbruk om de deltar i forskjellige typer aktiviteter.

Cruiseturistene ønsker først og fremst å oppleve fjordene

Foretrukne aktiviteter blant cruiseturistene i Norge

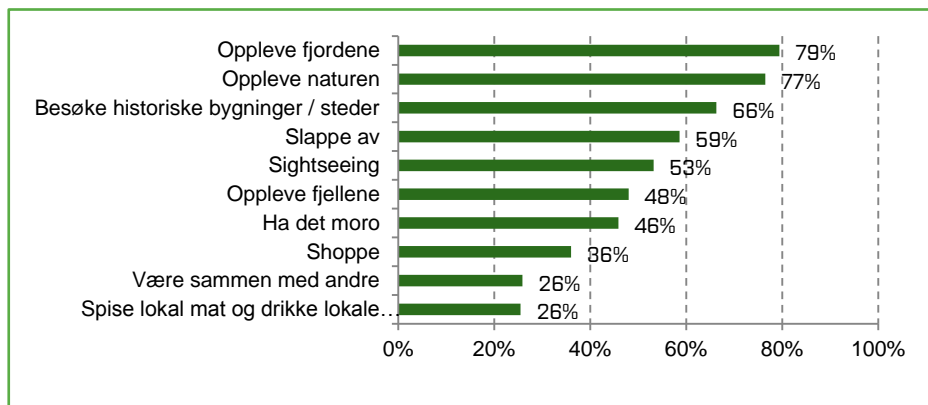


- Cruiseturistene ble spurt om hvilke aktiviteter de har deltatt i eller planlegger å delta i på dette cruiset i Norge. Figuren viser cruiseturistenes fordeling på disse aktivitetene, sammenlignet med de landbaserte.
- Å oppleve fjordene er den mest foretrukne aktiviteten blant cruiseturistene. 8 av 10 cruiseturister oppgir dette som aktivitet.
- Å besøke historiske bygninger/steder og oppleve naturen, følger på de neste plassene. Sightseeing og å slappe av er også populære aktiviteter.
- Cruiseturistene er langt mer shoppingglade enn de landbaserte turistene.
- Populære aktiviteter der det er store forskjeller mellom cruiseturister og landbaserte turister er: oppleve naturen, sightseeing, spise lokal mat og drikke lokale drikkevarer.
- På de neste sidene splittes resultatene på de ulike markedene. Disse resultatene sammenlignes med tallene for landbaserte turister. I tillegg kobles aktivitetene sammen med forbruket, ettersom det er stor forskjell på forbruket blant de som gjør forskjellige aktiviteter.

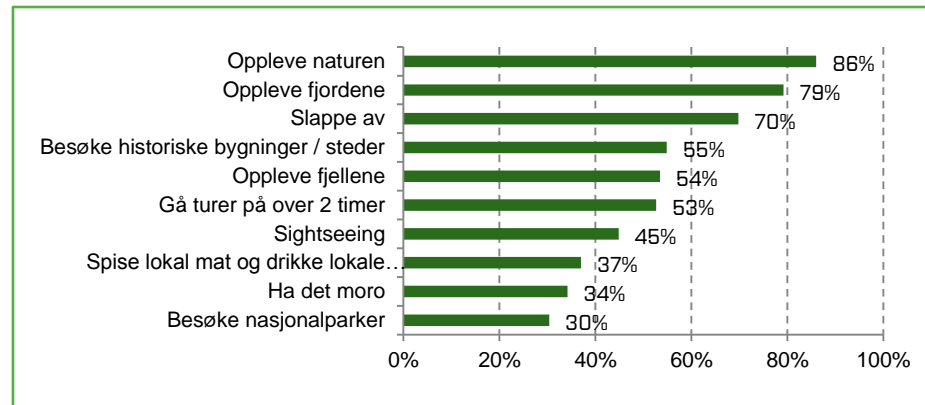
De mest populære aktivitetene for cruiseturister er generelt sett også populære blant de landbaserte turistene

Top 10 foretrukne aktiviteter blant cruiseturistene sammenlignet med landbaserte turister

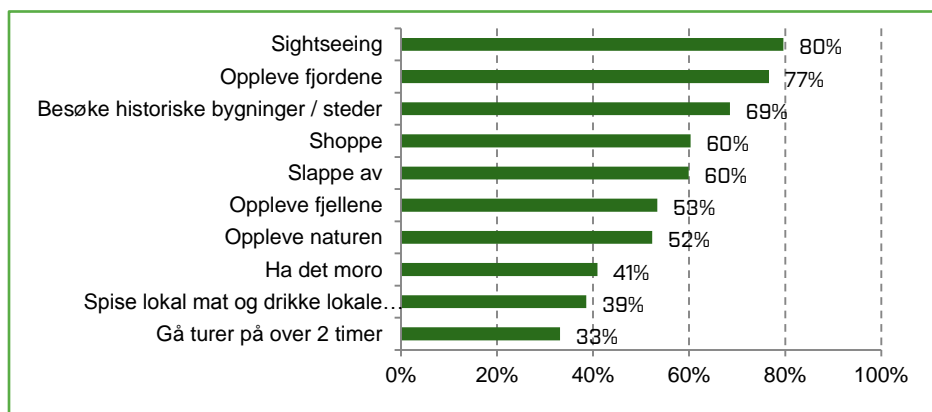
Tyskland - Cruise (n=358)



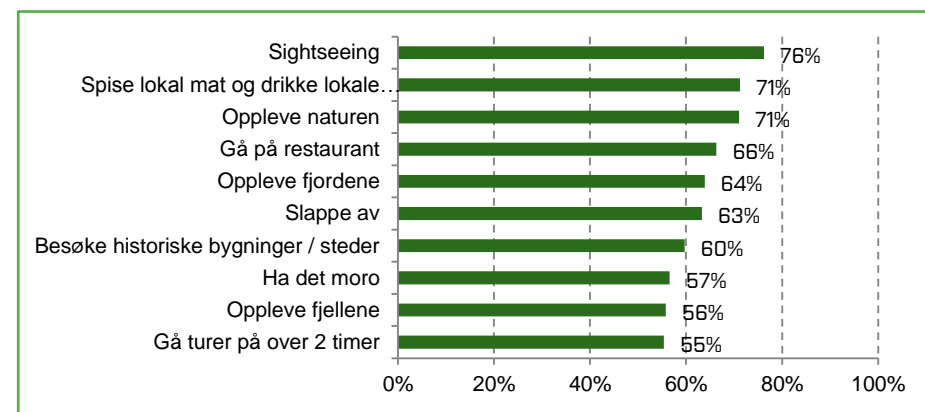
Tyskland - Landbaserte (n=464)



Storbritannia - Cruise (n=460)



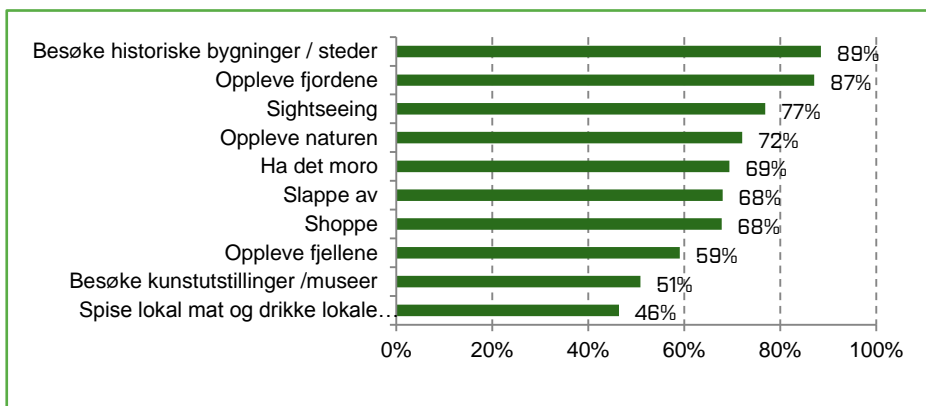
Storbritannia - Landbaserte (n=89)



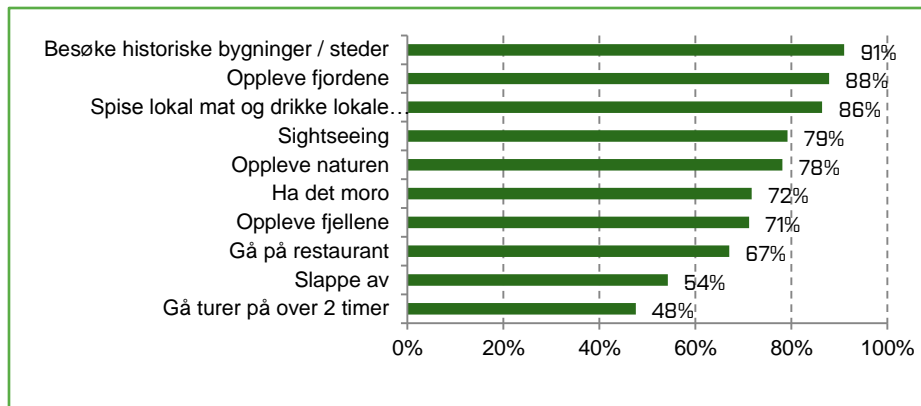
De mest populære aktivitetene for cruiseturister er generelt sett også populære blant de landbaserte turistene.

Top 10 foretrukne aktiviteter blant cruiseturistene sammenlignet med landbaserte turister

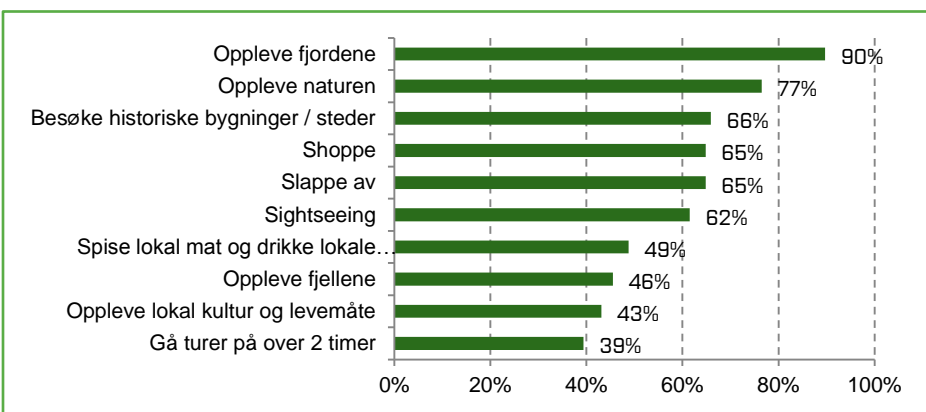
USA - Cruise (n=116)



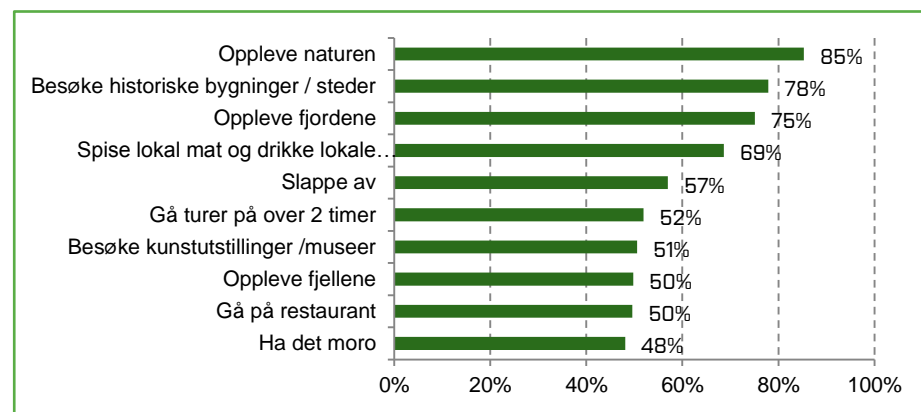
USA - Landbaserte (n=111)



Sør-Europa - Cruise (n=91)

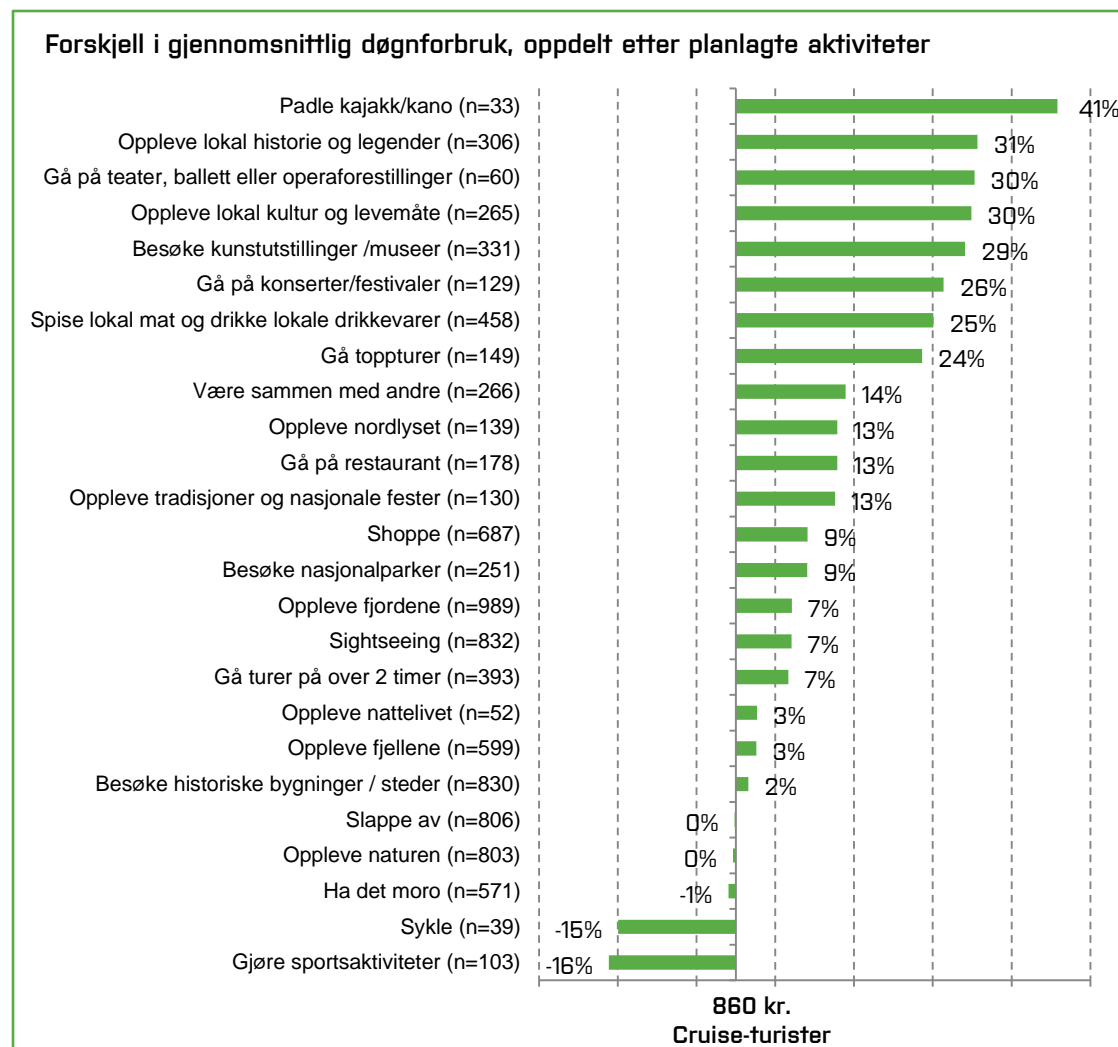


Sør-Europa - Landbaserte (n=471)



Cruiseturister som planlegger å oppleve lokal kultur har det høyeste forbruket

- Figuren til høyre viser forskjellene i cruiseturistenes gjennomsnittlige forbruk oppdelt på planlagte aktiviteter. En cruiseturists gjennomsnittlige forbruk ligger på ca. 860 kr. pr. dagsbesøk i land når det ses på den delen av forbruket som tilfaller norsk næringsliv.
- De som har oppgitt kajakk/kano som aktivitet har det høyeste forbruket. Det skal dog bemerkes at dette er den minste gruppen (n=33). Disse har et gjennomsnittlig døgnforbruk på om lag 1200kr
- Sett bort i fra det ovennevnte er tendensen at de som deltar på kulturelle aktiviteter har det høyeste forbruket.
- Samtidig er forbruket lavt blant de som planlegger fysiske aktiviteter som å sykle, gjøre sportsaktiviteter og oppleve fjellet.





Metode

I dette avsnittet redegjøres det for metoden bak analysene og estimatene i denne rapporten. Dessuten diskuteres datagrunnlaget og de begrensningene som finnes i dette.

Datagrunnlaget

- I tabellen til høyre vises de i alt 1 423 respondentene fordelt på markeder og strata.
- Cruiseturistenes resultater er oppdelt på fem hovedmarkeder (Tyskland, Storbritannia, Sør-Europa, USA og andre land). I figuren til høyre ses en finere inndeling, slik at man får et bedre inntrykk av hvem cruiseturistene er.
- Det er dessverre for få respondenter til at man kan bryte ned resultatene på like mange markeder som i sommerrapporten. Cruise-rapportens resultater sammenlignes med de tilsvarende markeder i sommerrapporten der det er hensiktsmessig.
- Det skal dog bemerkes at kategorien «Andre land» ikke består av de samme nasjonalitetene i begge grupper. Man skal derfor være forsiktig med å trekke konklusjoner basert på sammenligninger mellom cruise og landbaserte turister basert på disse tallene .

	By	Bygder	Total
Storbritannia	79	420	499
Tyskland	216	168	384
USA	108	20	128
Nederland	52	4	56
Danmark	49	1	50
Italia	19	23	42
Australia	33	5	38
Frankrike	26	9	35
Belgia	18	13	31
Spania	17	11	28
Canada	26	1	27
Østerrike	10	13	23
Norge	17	0	17
Øvrige Europa	17	22	39
Øvrige utenfor Europa	19	5	24
Ukjent	2	0	2
Total	708	715	1423

Vekting av data, estimert forbruk og erstatning av manglende svar

- Det ble i alt gjennomført 1 423 intervjuer. Disse ble av Statistisk Sentralbyrå i etterkant vektet opp mot det faktiske antallet dagsbesøk i land. Med et dagsbesøk i land siktes det til et besøk i land i Norge. Populasjonen er stratifisert etter cruiseturistens nasjonalitet og landgangstype (by eller bygd) og hver av disse kombinasjonene utgjør en celle i vektingen. Dataene ble derfor vektet på antall dagsbesøk i land. Epinion har transformert vekten til individnivå ved å multiplisere individets dagsbesøk i land med vekten, som er forholdet mellom det samlede antallet dagsbesøk i land i cellen i stikkprøven og i populasjonen. Vektingen anvendes i alle analyser og andelene representerer således antall dagsbesøk i land.
- Skipene der det ble gjennomført intervju, er trukket fra Cruise Norway AS sin oversikt over anløp i norske havner i sommeren 2014 (juli-september). Intervjuene er gjennomført av Statistisk Sentralbyrå (SSB) på 30 ulike cruiseskip i 15 forskjellige havner, 7 byer (Bergen, Hammerfest, Oslo, Stavanger, Tromsø, Trondheim og Ålesund) og 8 bygder (Eidfjord, Geiranger, Flåm, Lofoten, Nordkapp, Olden, Skjolden og Åndalsnes). For å sikre variasjon i nasjonalitet og type skip er det gjennomført intervju om bord på skip med ulik størrelse og fra 15 forskjellige rederi.
- Stikkprøvene (intervjuene) er vektet opp for det samlede antall cruisepassasjerer i Norge i 2014. Over 90 prosent av anløpene og dagsbesøkene er om sommeren (mai-september).
- Intervjuene er gjennomført etter at passasjerene har vært i land på destinasjonen for å kartlegge forbruk og aktiviteter/opplevelser i land på den aktuelle destinasjonen. Intervjuene er gjennomført om bord i skipene umiddelbart etter at cruiseturistene kom tilbake på skipet etter å ha vært i land.
- Alle analyser er gjennomført med en vekting hvor den enkelte respondents svar er vektet etter nasjonalitet og strata. Dette gjør at svarene er representative for cruiseturistenes dagsbesøk i land samlet sett.
- Forbruket er beregnet pr. dagsbesøk i land ut fra det samlede antallet dagsbesøk i land som respondenten har angitt, da det er denne variabelen som anvendes for å vekte til det faktiske antall dagsbesøk i land. Da det har vært mulig å angi forbruket i forskjellige valutaer, er disse blitt omregnet til norske kroner ved å bruke de gjennomsnittlige valutakursene for sommermånedene i 2014, angitt av Norges Bank.
- Det er dessuten tatt høyde for reisegruppens størrelse i beregningene av forbruket.
- Uteliggere er generelt håndtert på følgende måte. Hvis svaret ligger mer enn 20 ganger over medianen innenfor det enkelte marked, erstattes verdien med den høyeste tillatte verdi innenfor markedet. Erstatningen er gjort etter at det er tatt høyde for reisegruppens størrelse og antall dagsbesøk i land.
- For å oppnå et valid forbruksestimat er det fortsatt nødvendig å erstatte manglende svar knyttet til forbruk, samt de relaterte mål for reisefølgets størrelse og antall dagsbesøk i land.
- Manglende besvarelser ble erstattet med medianen innenfor det enkelte marked ved pris på cruise, forbruk på aktiviteter (dersom den reisende har angitt å ha brukt penger på dette), samt forbruk på dagsbesøk i land i Norge. Erstatningen er foretatt etter at det er justert for reisefølge og dagsbesøk i land.



EPINION OSLO

BISKOP GUNNERUS GATE 2
0155 OSLO - NORWAY
T: +47 90 17 18 99
E: SM@EPINION.NO
W: WWW.EPINION.NO

EPINION STAVANGER

KLUBBGATEN 4
4006 STAVANGER - NORWAY
T: +47 90 17 18 99
E: SM@EPINION.NO
W: WWW.EPINION.NO

AUSTRIA DENMARK GERMANY GREENLAND NORWAY SWEDEN UNITED KINGDOM VIETNAM