

## Ferieplanlegging og bruk av informasjonskilder, utdrag fra reiselivsundersøkelse i 2002.

**Undersøkelsen inngår i et prosjekt støttet av reiselivsprogrammet i Norges Forskningsråd.**

**Forfatter: Ingvar Tjøstheim, Seniorforsker ved Norsk Regnesentral**

Ferieplanlegging innebærer i mange tilfeller en betydelig planleggingsaktivitet hvor ulike typer informasjon hentes inn. Hvilke informasjonskanaler benytter de reisende? Hvilke informasjonskilder er mest nyttige? Hvordan klarer Internett seg i konkurranse med de veletablerte informasjonskildene? Resultatene fra denne undersøkelsen belyser noen av disse spørsmålene.

Målgruppen for undersøkelsen: **reisevante nordmenn som bruker Internett**. Deltakerne til undersøkelsen ble rekruttert fra MMI ut i fra følgende kriterier: bruker Internett og har vært på ferie utenfor Norge minimum 1 gang de siste 5 årene. Antall respondenter ble 458 (undersøkelsen ble sendt til 914 personer) Deltakerne i undersøkelsen er hyppigere Internettbrukere enn Internettbrukere generelt i Norge. (NB: de som ble trukket ut til å delta i undersøkelsen gjenspeilet Internettbrukere generelt, men de som valgte å svare var altså hyppigere Internettbrukere siden ca 80% svarte at de benyttet Internett daglig.

Deltakerne i undersøkelsen ble bedt om å gjøre følgende:

\* Du skal planlegge en feriereise.

\* Du skal ikke på hytta og du skal ikke besøke venner og familie. Du skal heller ikke reise til et sted hvor du slipper å planlegge noe særlig fordi du kjenner stedet godt fra før. Deretter ble respondentene bedt om å velge type ferie:

\* Pakkereise eller ikke pakkereise – dvs. andre typer feriereiser hvor transport og overnatting planlegges og velges separat)

Dessuten ble respondentene bedt om å velge et av de følgende **reisemålene**; Sverige, Danmark, Øvrige europeiske land, Storby i Europa, Storby utenfor Europa, Syden, Østen, Amerika, Afrika, Australia. Det var 91 respondenter som valgte pakke tur til Syden, 73 som valgte storbyferie i Europa og 102 som valgte ikke pakkereiser uten for Europa (dvs Storby utenfor Europa, Østen, Amerika, Afrika, Australia). I det følgende sammenliknes svarene fra disse tre segmentene. Tabellene viser hvordan disse tre gruppene rangerte de ulike informasjonskildene.

Det må understrekes at undersøkelsen kun sier noe om personer som bruker Internett hyppig. Deltakerne i undersøkelsen er også noe mere reisevante enn gjennomsnittet. Respondentene i undersøkelsen er personer som benytter Internett mye noe som betyr at Internett er en aktuell informasjonskilde for reiseplanlegging. Men hvordan Internett vil bli rangert mot andre informasjonskilder kan man ikke si noe om før dette er undersøkt. Hovedspørsmålet i undersøkelsen er hva man rangerer høyest, hva man **foretrekker** å bruke og ikke hva man faktisk bruker eller brukte av informasjonskilder. Undersøkelsen dreier seg mao om **preferansene** til respondentene, ikke deres adferd. Det at man har erfaring med

informasjonskildene i undersøkelsen er likevel viktig – dette gjør undersøkelsen mer virkelighetsnær. Dette er også viktig siden undersøkelsesformen er slik at respondentene tvinges til å ta stilling (man må rangere - f. eks de fem hovedgruppene av informasjonskilder rangeres fra 1 til 5 osv). For reiselivsnæringen er det viktig å kjenne til hvilke preferanser de reisende har. I undersøkelsen fikk respondentene selv velge et reisemål og resultatene gjengitt i tabellene og utover viser at det er klare forskjeller mellom de 3 segmentene som sammenliknes. Det er størst forskjell mellom sydenturistene og de to andre gruppene.

### **Resultater fra undersøkelsen**

Respondentene i undersøkelsen har erfaring med flere typer kilder og bruker vanligvis flere når ferie skal planlegges (se tabell 3-6 og 16-20). Den informasjonskilden som flest har erfaring med var ”brosjyrer fra reisebyrå & turoperatør”(se tabell 6).

### **Sydenturistene**

Blant syden-turistene kommer **brosjyrer** (30%) og **samtale med reisebyrå-ansatte** (29%) på topp (tabell 7). Når det gjelder undergruppene rangeres brosjyrene fra reisebyråene & arrangørene som en meget klar nummer 1 innen denne gruppen. Det samme er nettstedene til reisebyråene & arrangørene innen denne kategorien og samtale med reisearrangør om praktiske opplysninger. Se tabellene 11 og 12.

### **By-ferie i Europa**

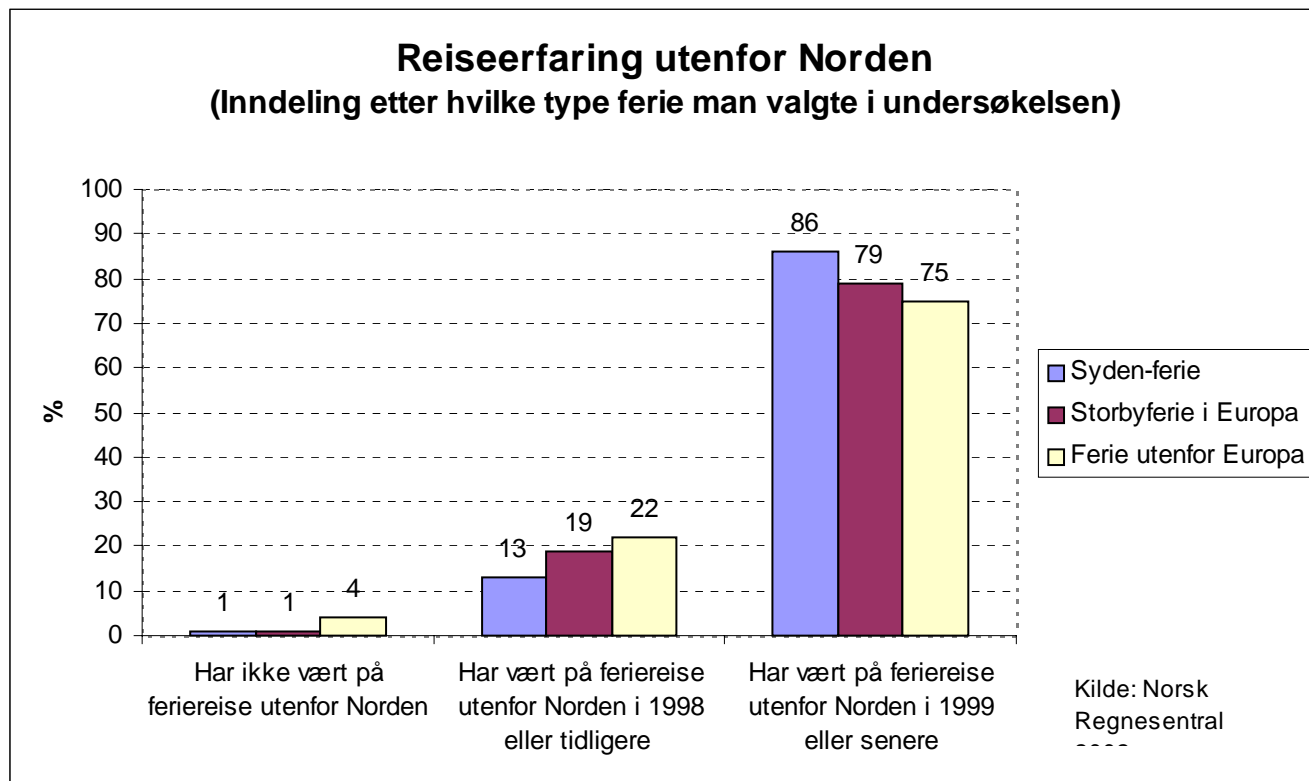
Blant de som valgte by-ferie i Europa kommer **Internett** som nummer 1 (27%) og samtale med venner som nummer 2 (23%) for hovedgruppene (tabell 7). Nettstedene til online reisebyrå/portaler og tradisjonelle reisebyrå kommer på de første to plassene, men blant disse undergruppene er det en større grad av spredning i preferansene. Når det gjelder samtale med venner og bekjente så kommer alternativet hvor formålet er å få råd anbefalinger klart foran de to andre alternativene. Se tabellene 14 og 15.

### **Ferie utenfor Europa**

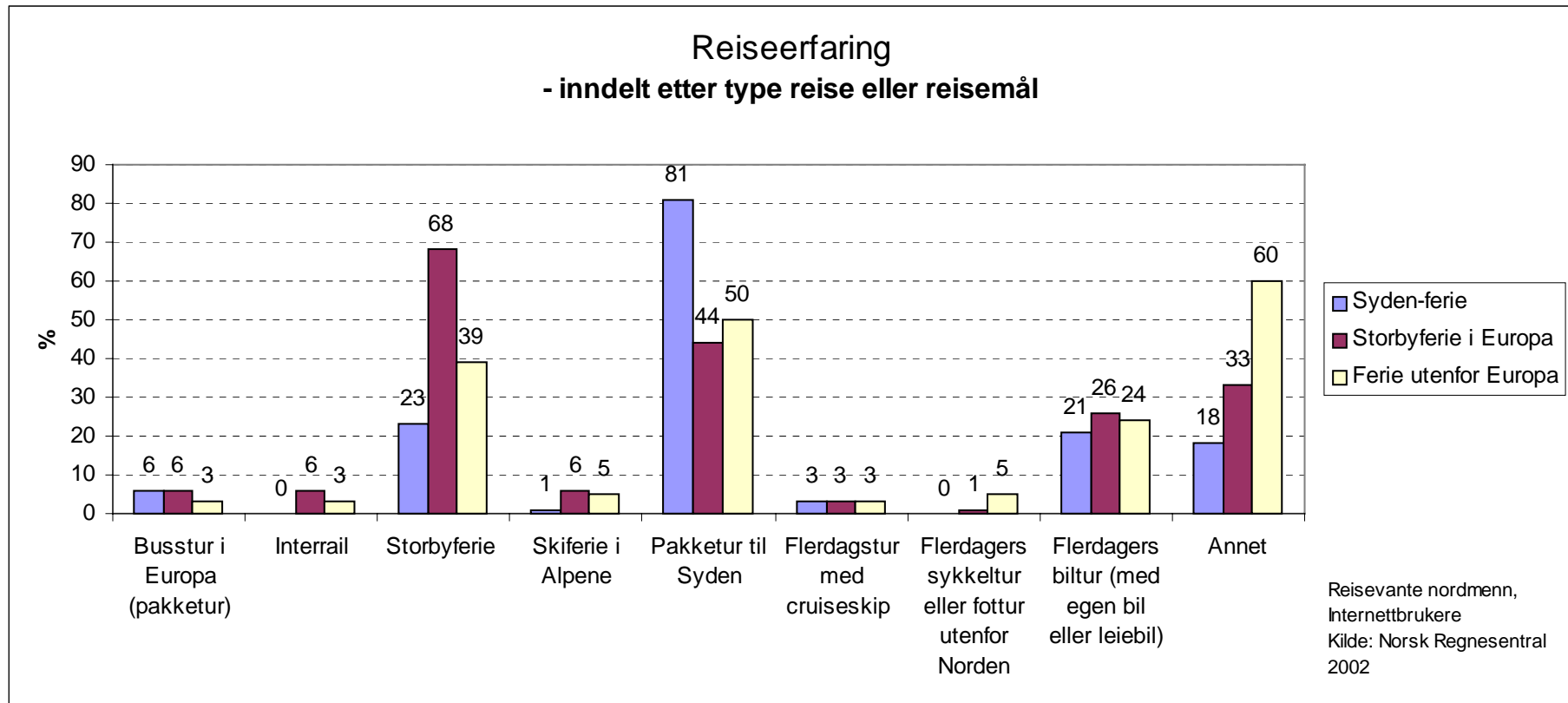
Blant de som valgte en ferie utenfor Europa kommer **Internett** som nummer 1 (29%) og samtale med venner som nummer 2 (26%). Reiselitteratur står også relativt sterk i dette segmentet - 24% rangert reisehåndbøker som nummer 1. Når det gjelder undergruppene kommer nettstedene til turistorganisasjoner ut på topp, og reisehåndbøker med mye detaljinformasjon scorer også høyt. Se tabellene 13 og 14.

Undersøkelsen viser at feriereisende har erfaring med og benytter mange informasjonskilder. Når det gjelder hva man foretrekker å bruke viser undersøkelsen et relativt komplekst bilde hvor det er noen vinnere. Det må samtidig understrekes at bredde i utvalget også er viktig. Det er derfor neppe lurt å bare satse på Internett eller bare satse på brosjyrer. Feire er noe hyggelig, mange bruker mye tid på ferieplanlegging og ferieopplevelsen vil for mange starte med at man begynner å planlegge og samle inn informasjon for reisen.

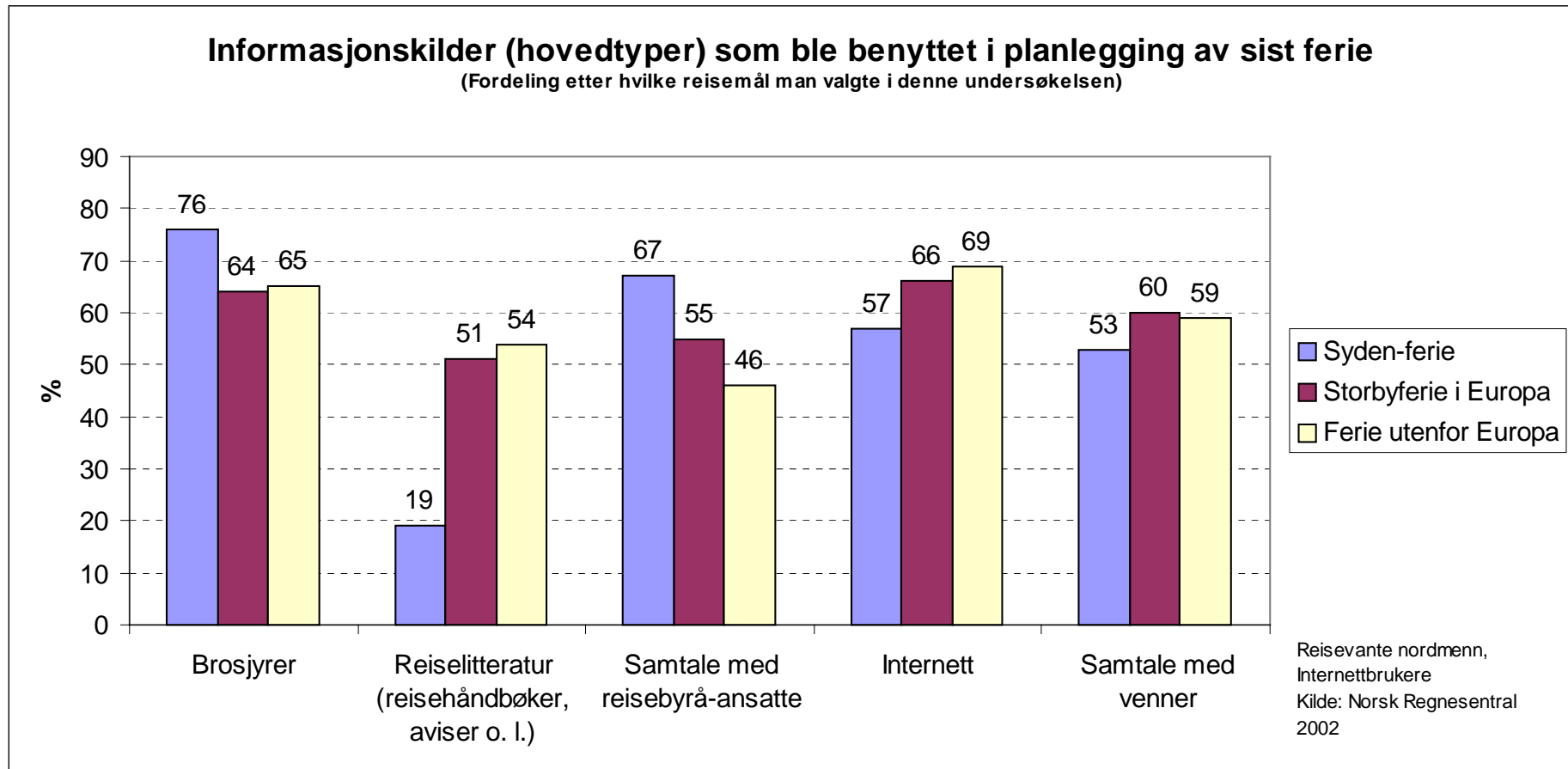
Tabell 1 – reiseerfaring til deltakerne i undersøkelsen.



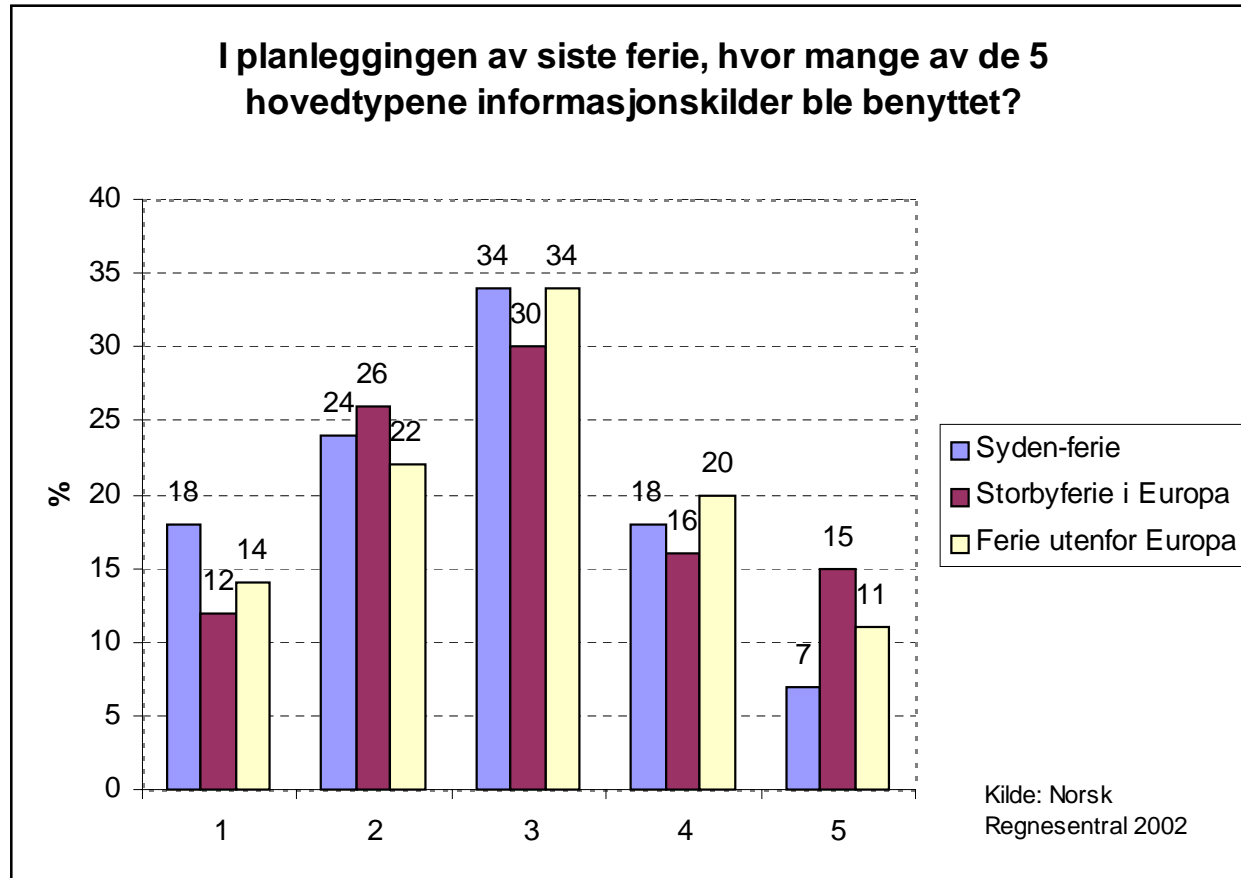
Tabell 2



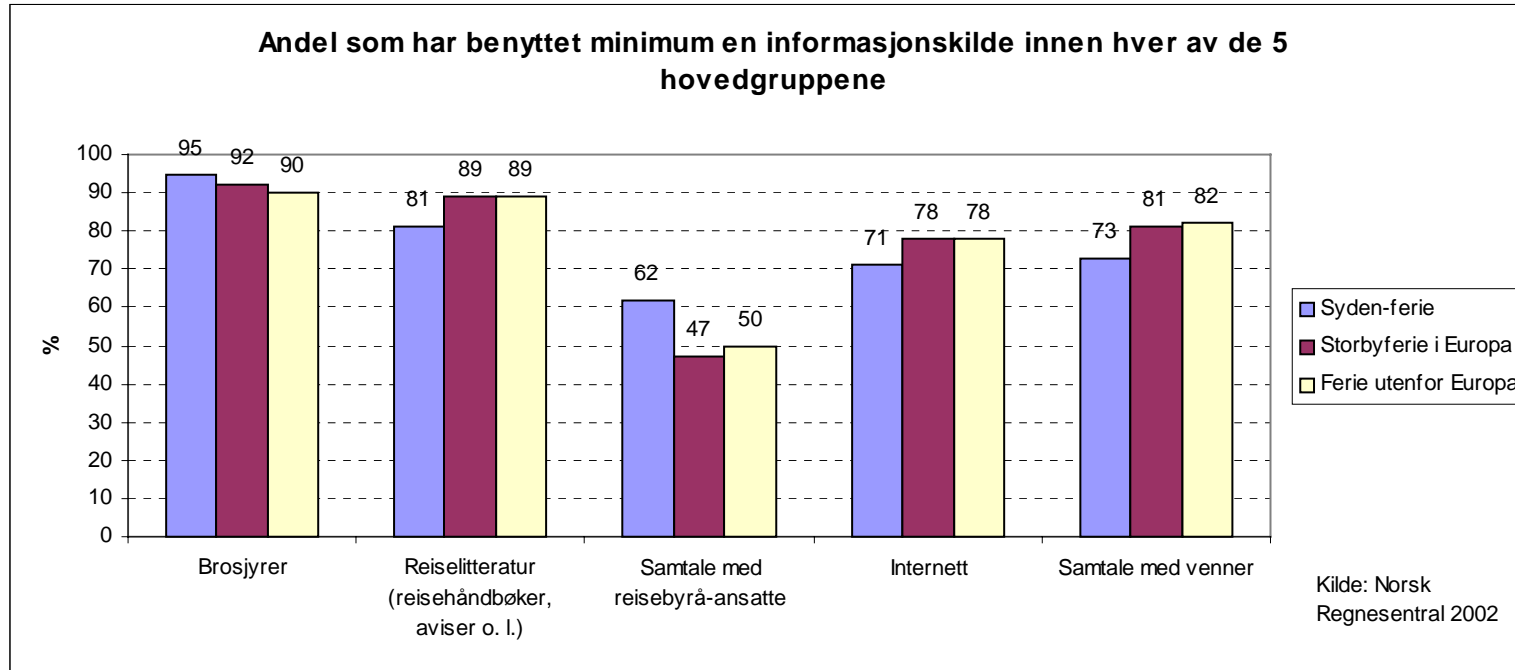
Tabell 3



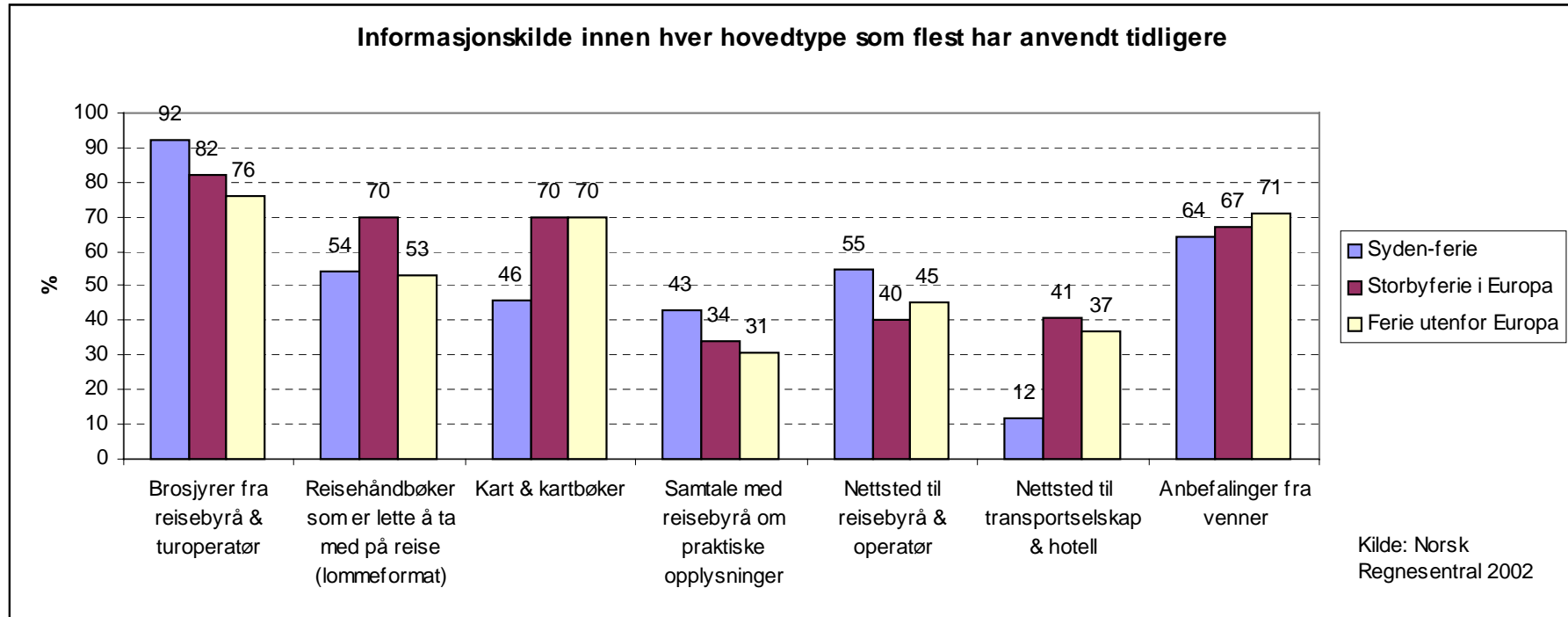
Tabell 4



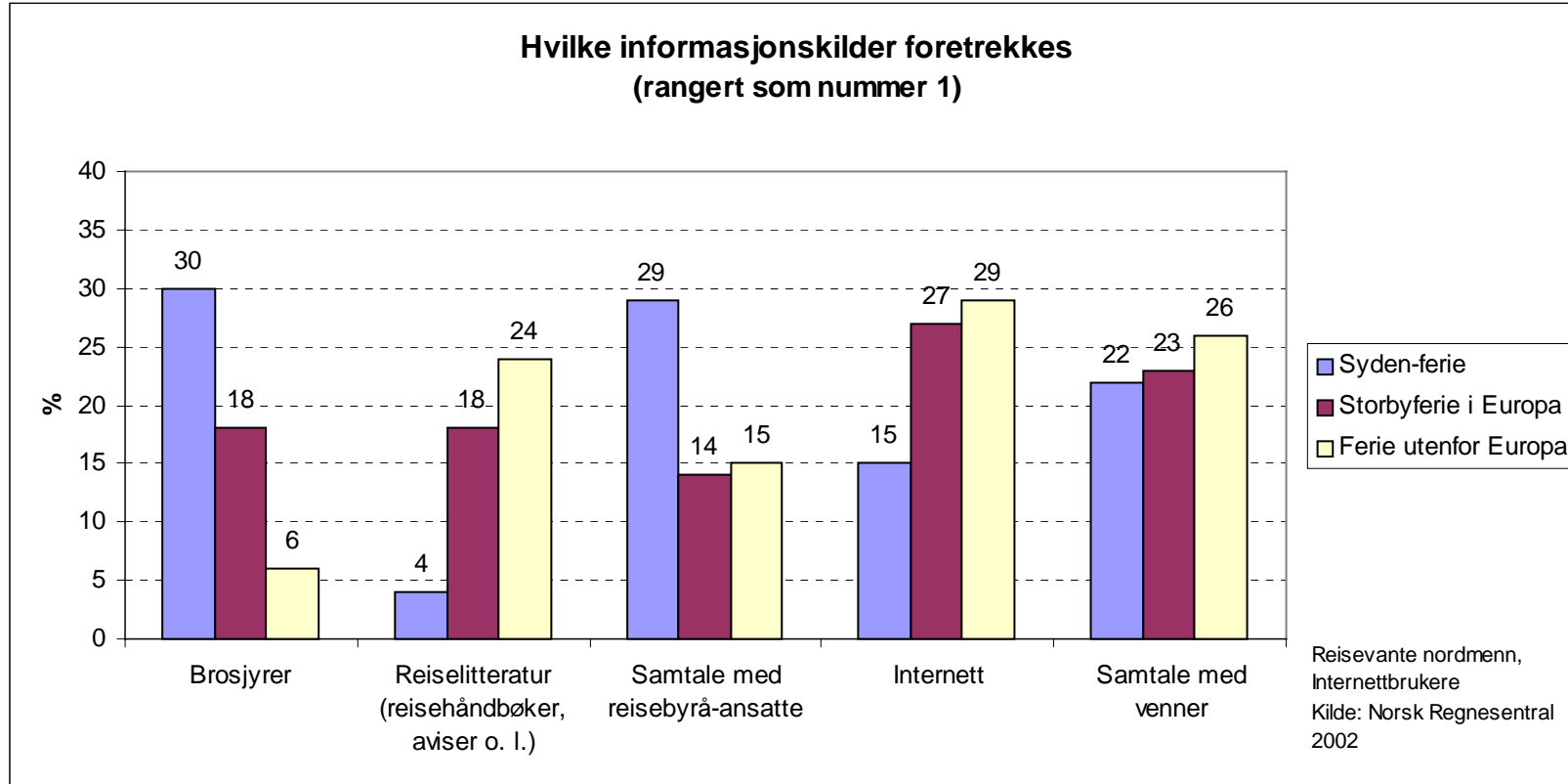
Tabell 5



Tabell 6

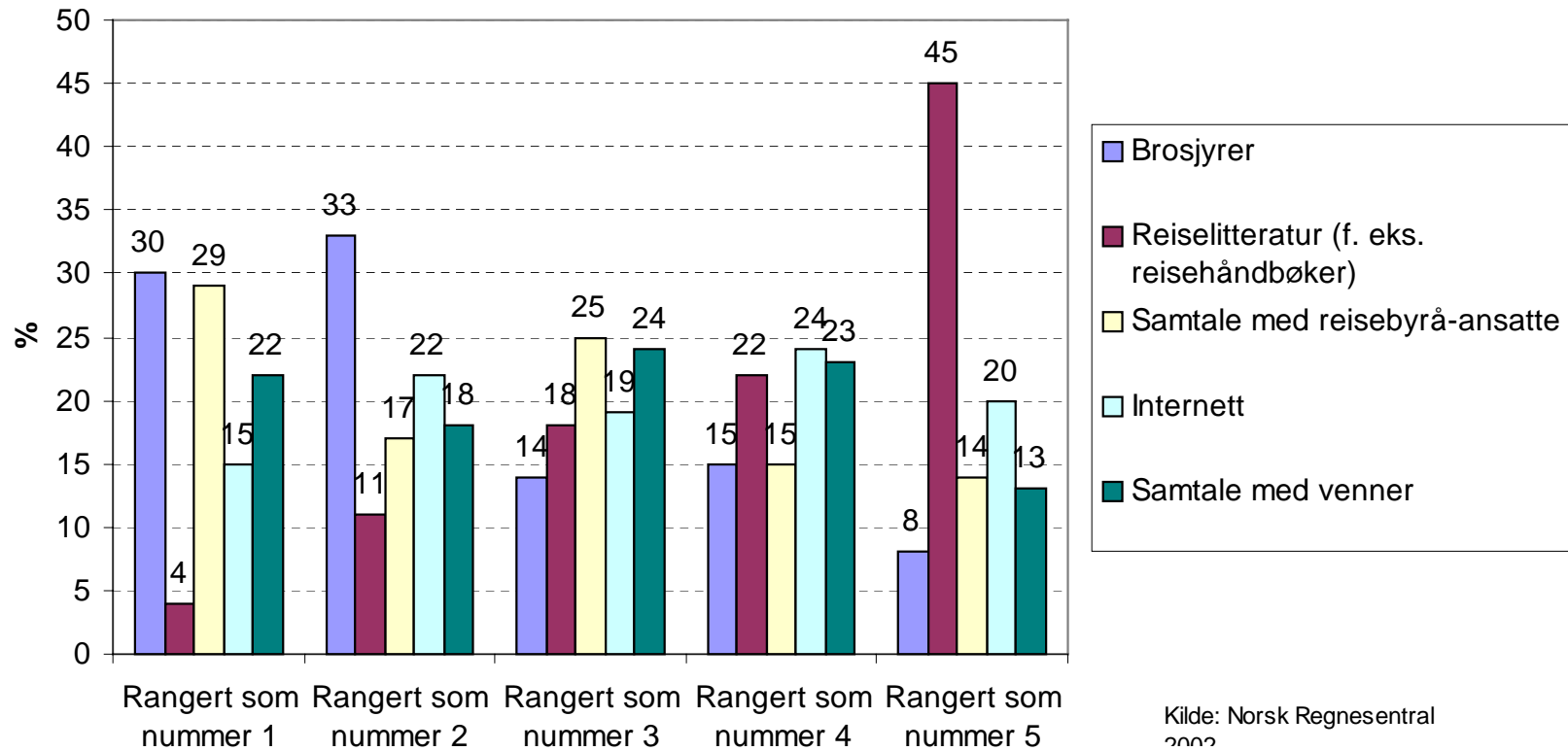


Tabell 7



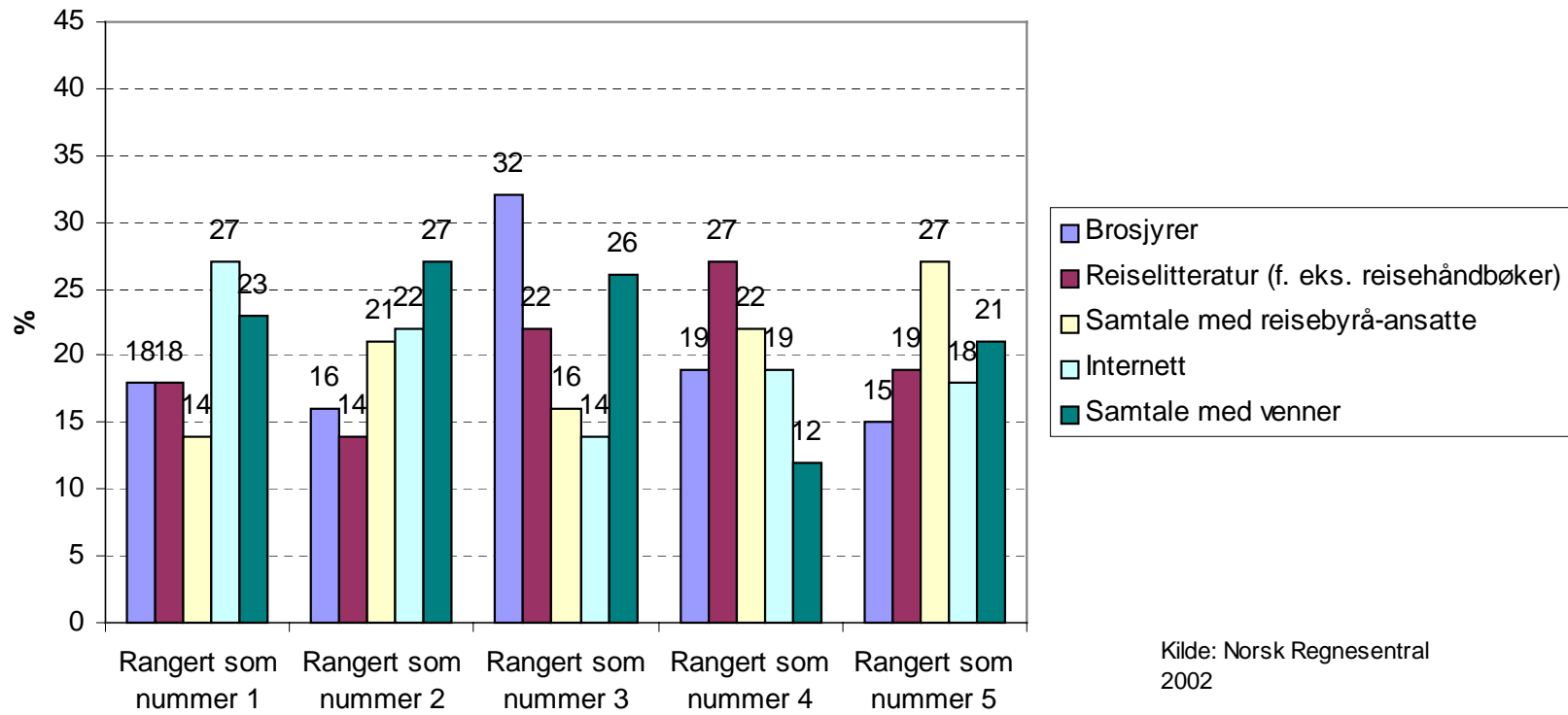
Tabell 8

**Rangering av hovedgruppene informasjonskilder blant de som valgte Syden-ferie i undersøkelsen**



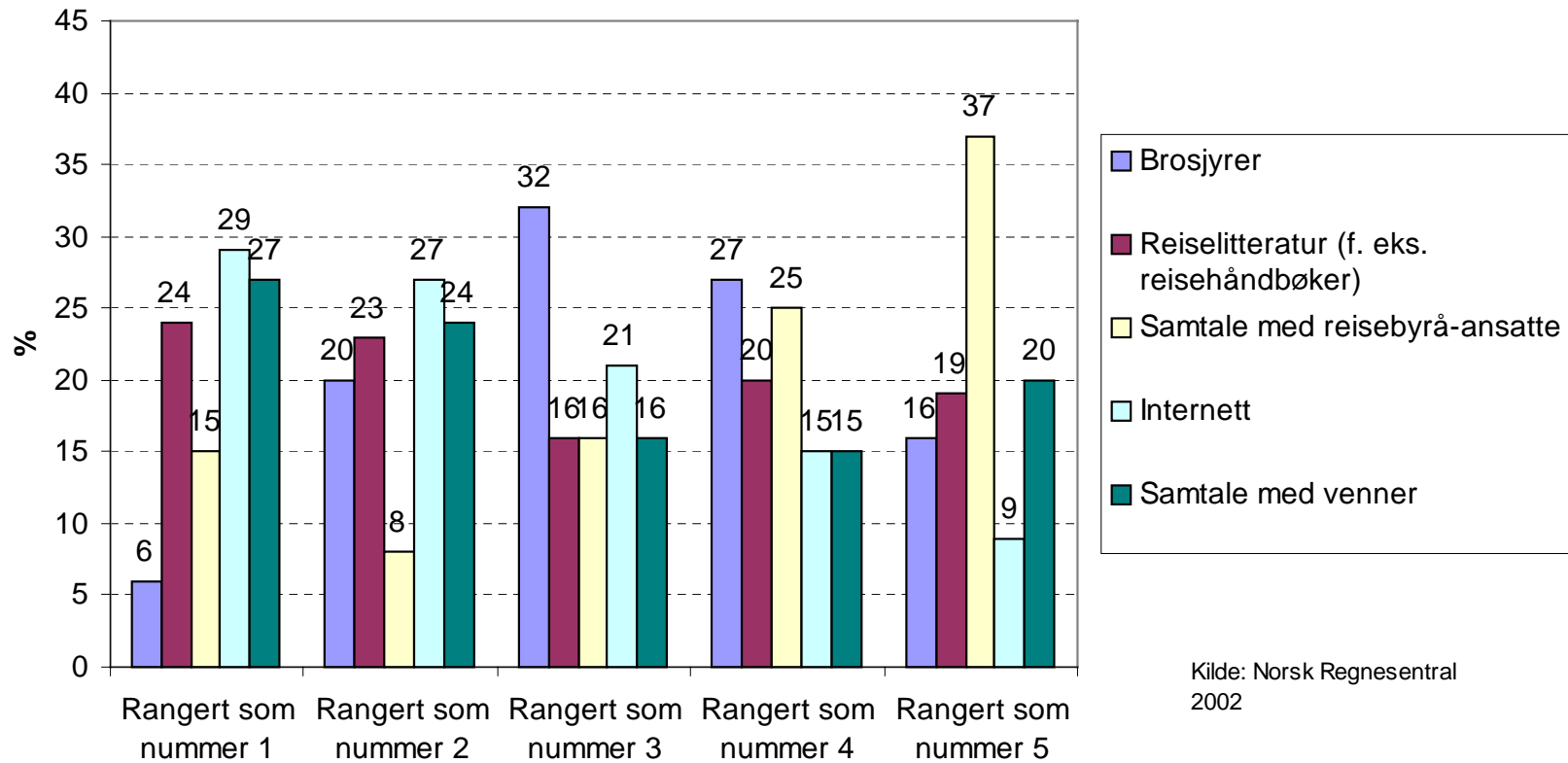
Tabell 9

**Rangering av hovedgruppene informasjonskilder blant de som valgte  
Storbyferie i Europa i undersøkelsen**



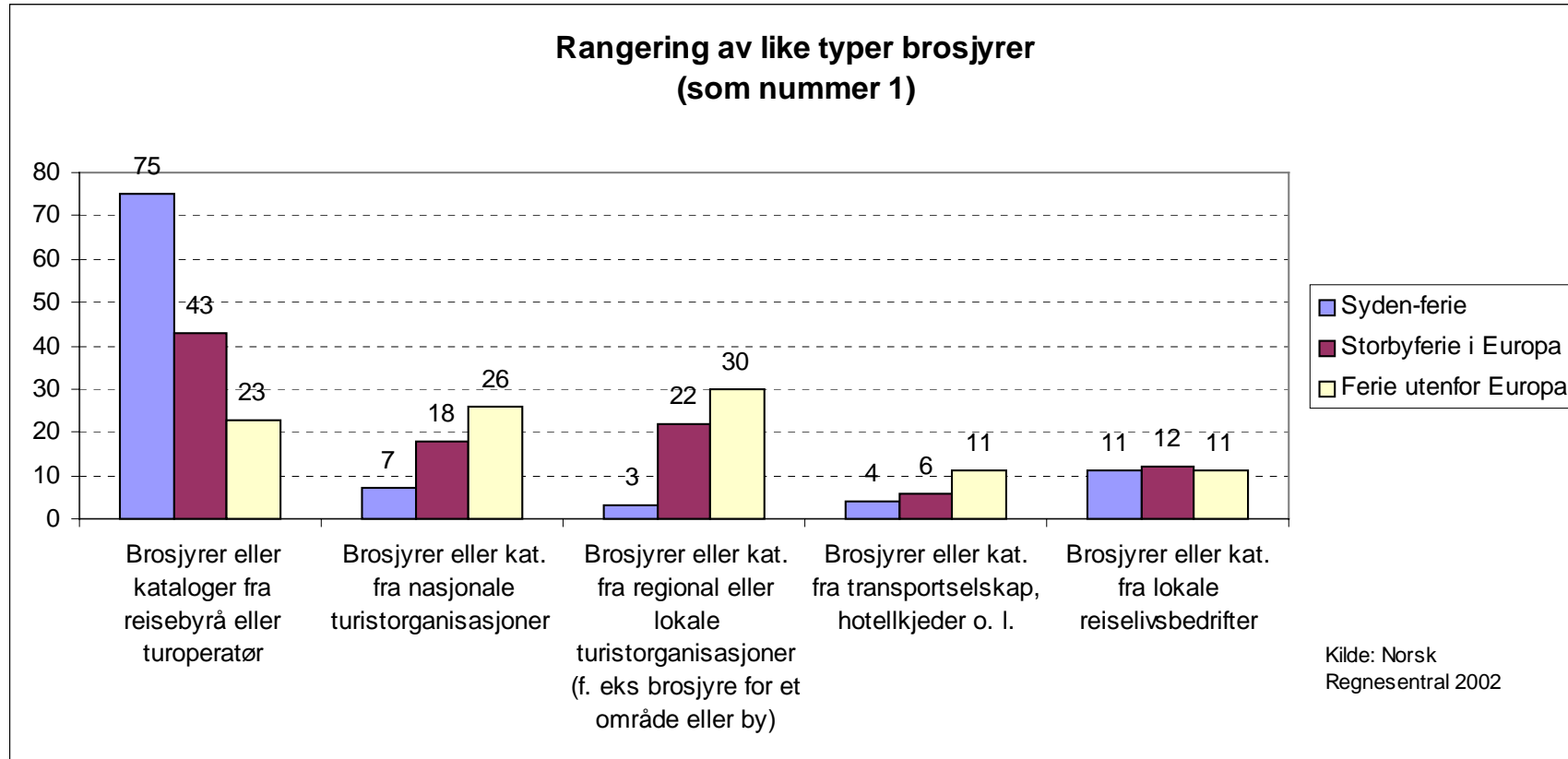
Tabell 10

**Rangering av hovedgruppene informasjonskilder blant de som valgte  
Ferie utenfor Europa i undersøkelsen**

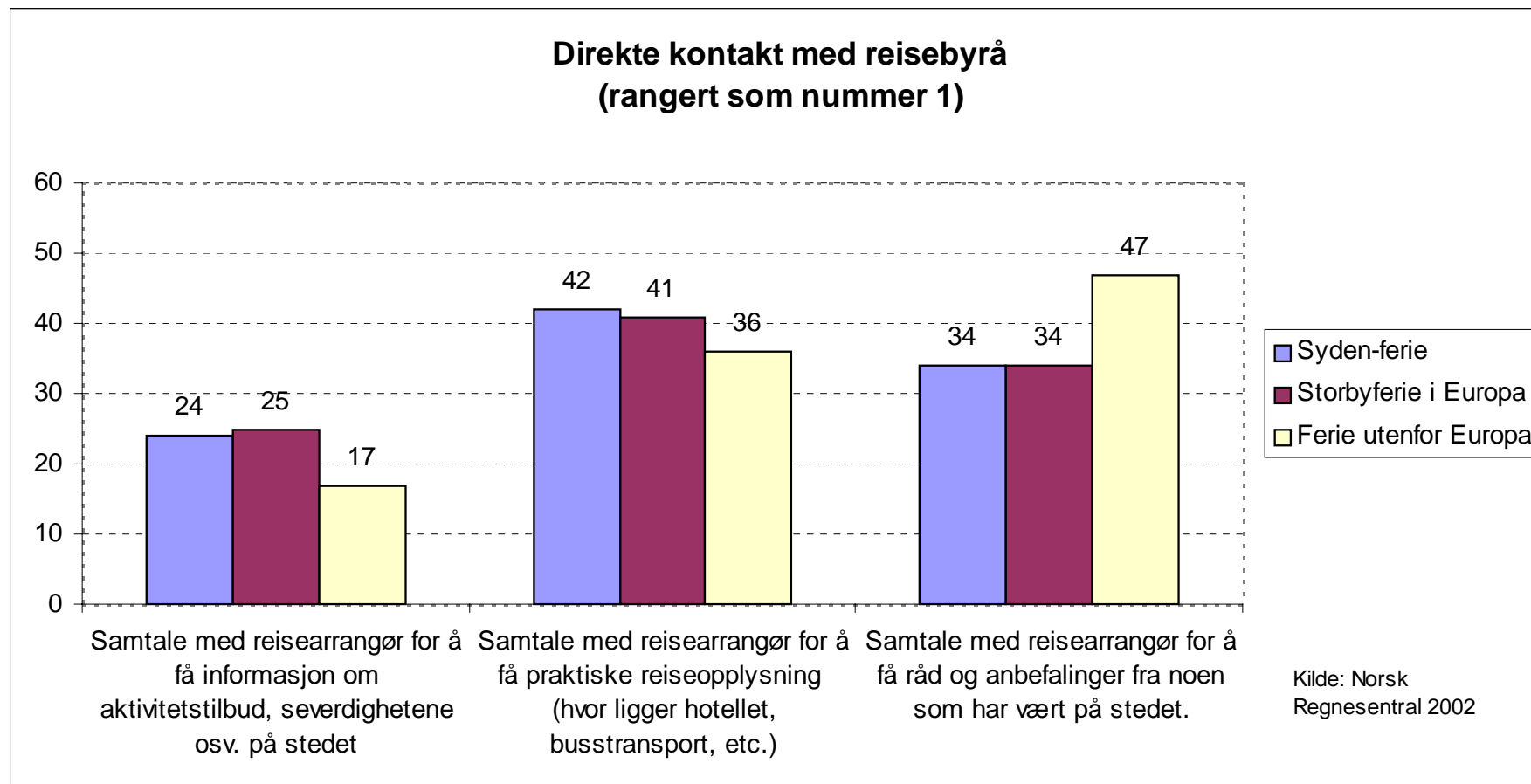


Kilde: Norsk Regnesentral  
2002

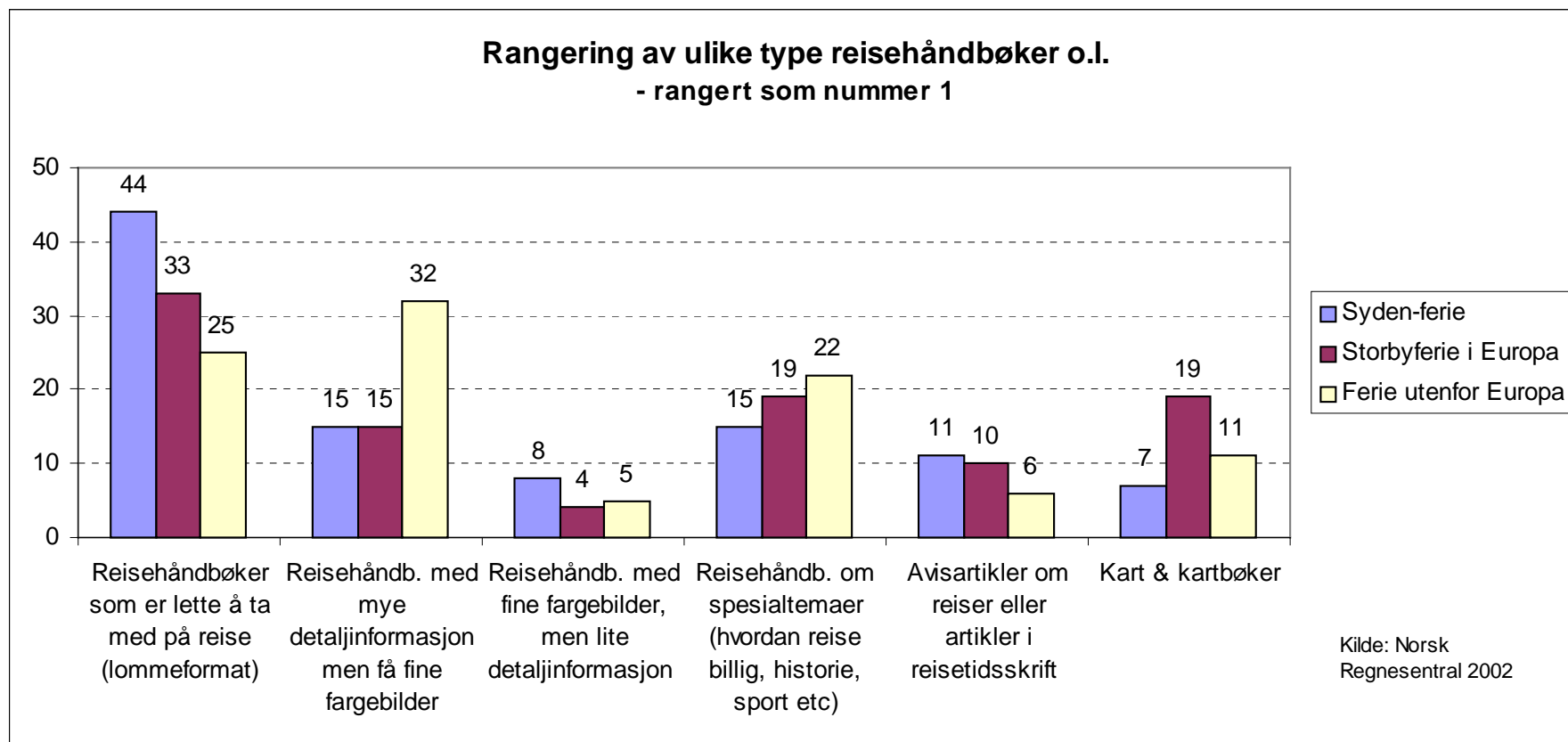
Tabell 11



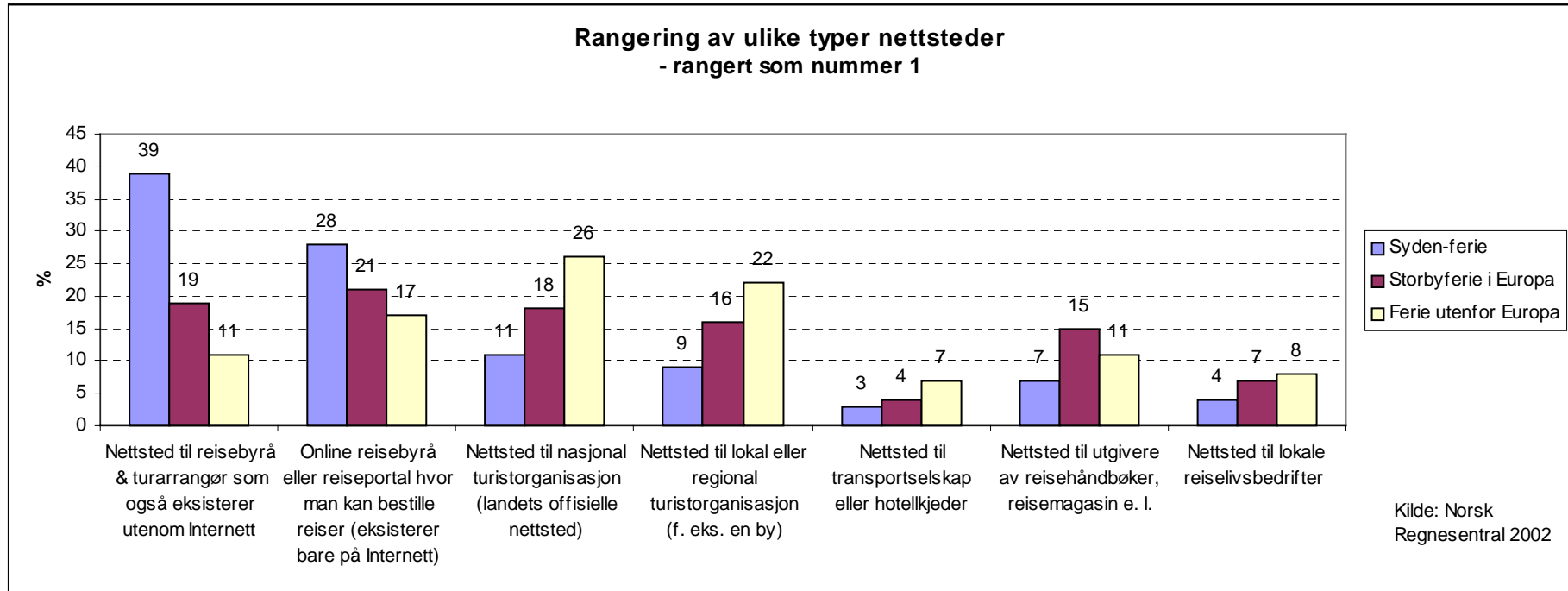
Tabell 12



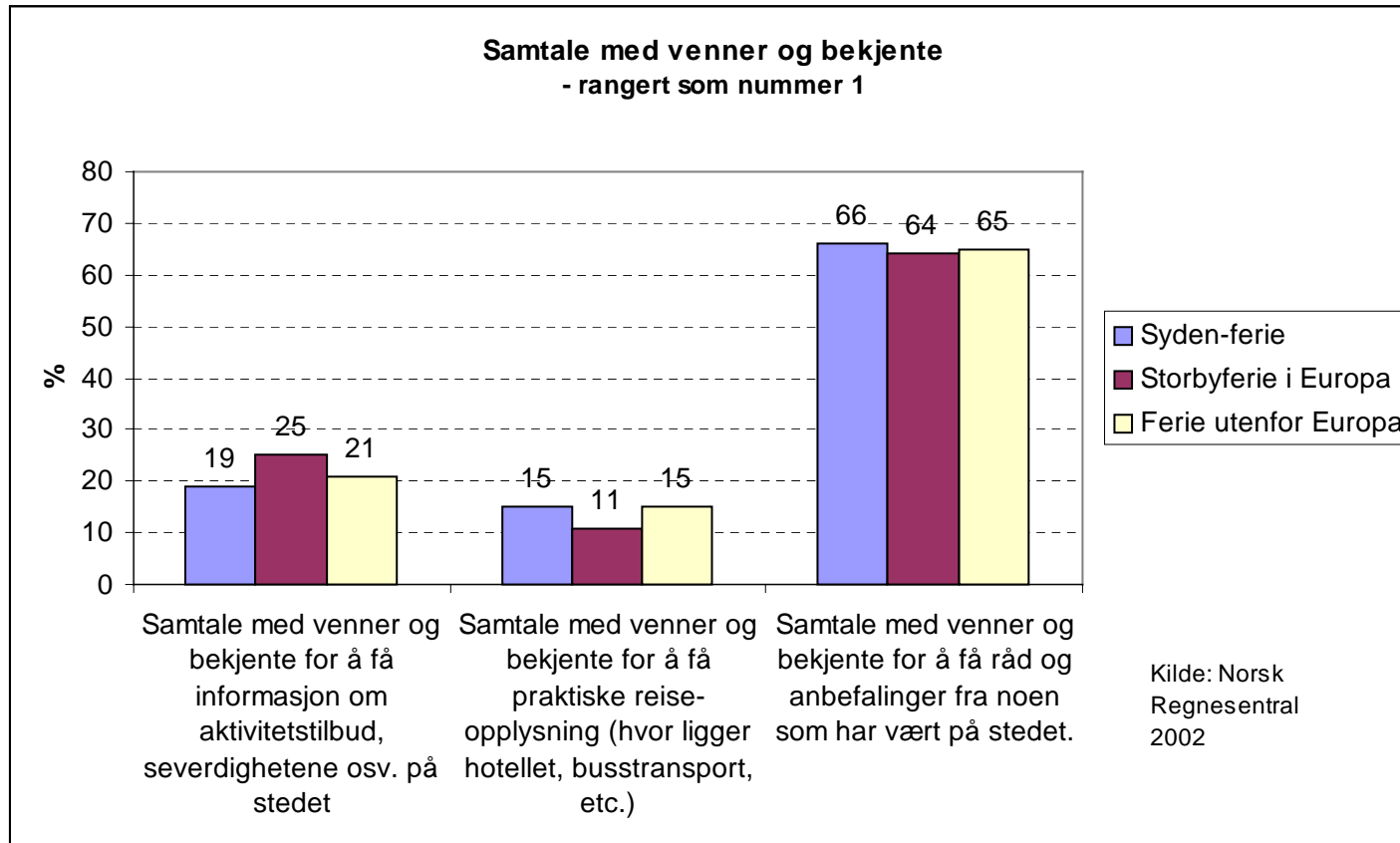
Tabell 13



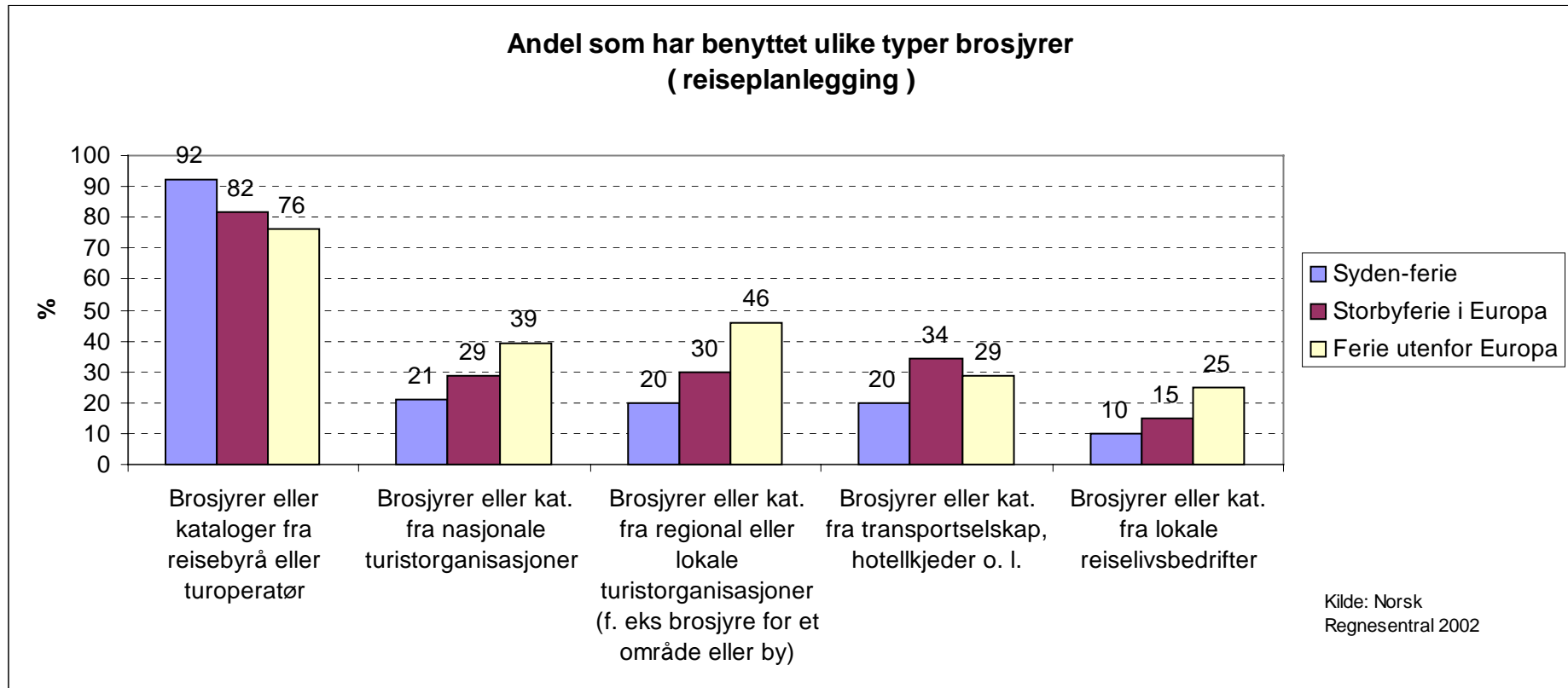
Tabell 14



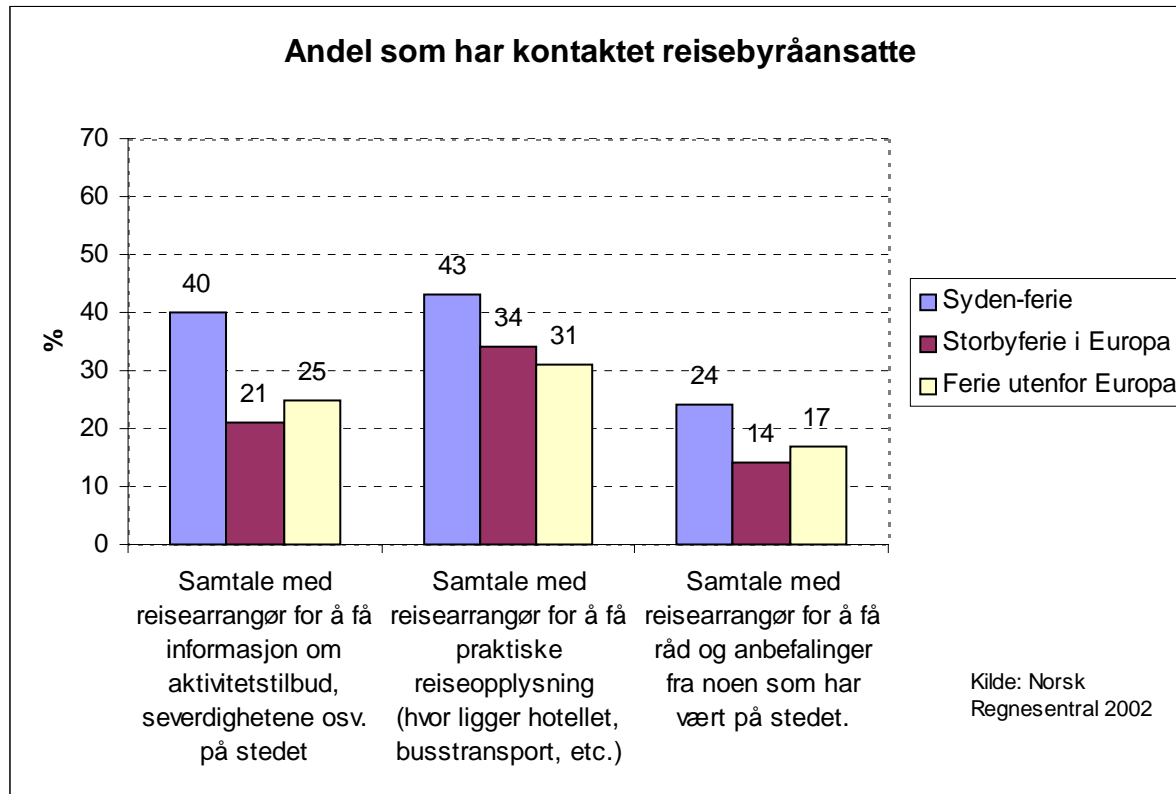
Tabell 15



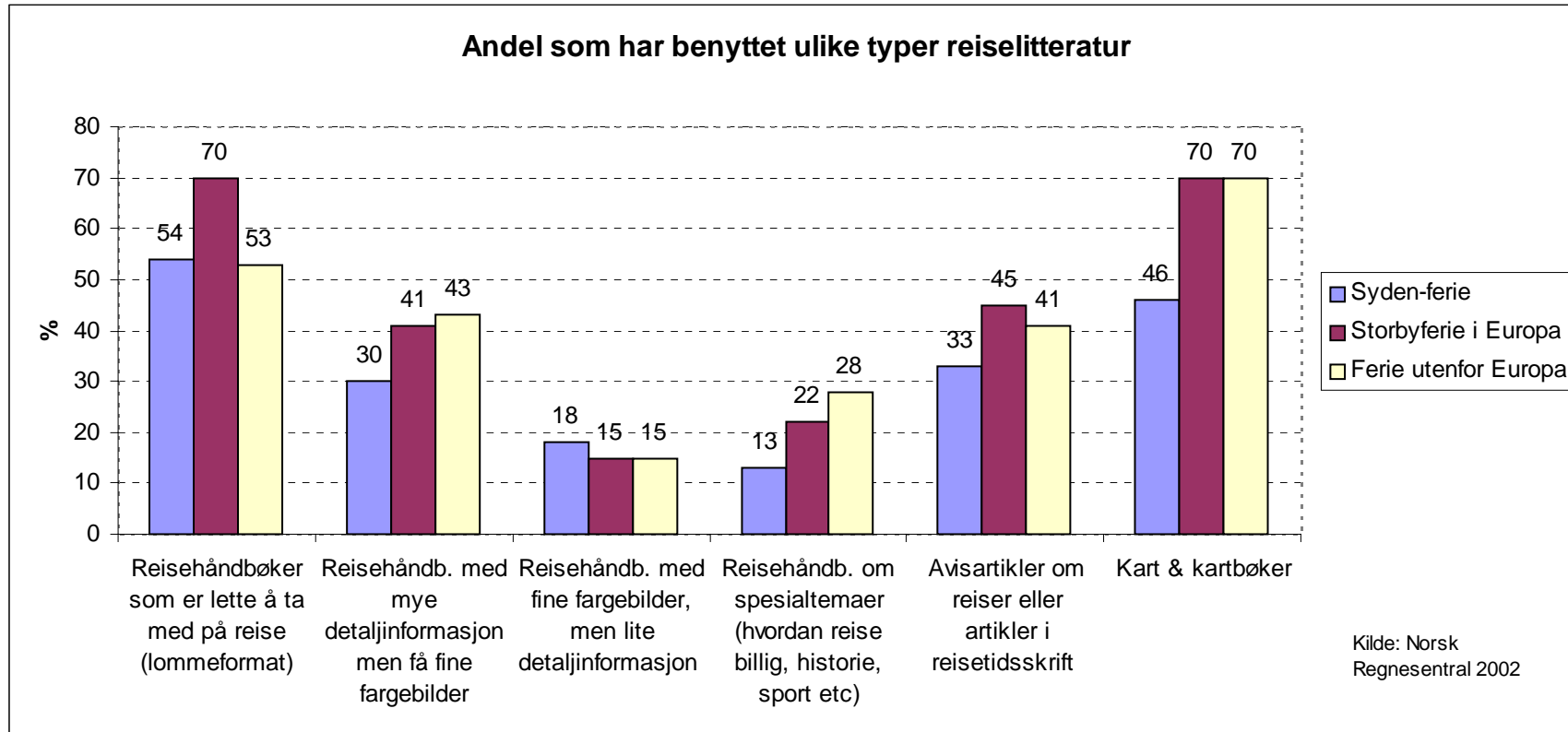
Tabell 16



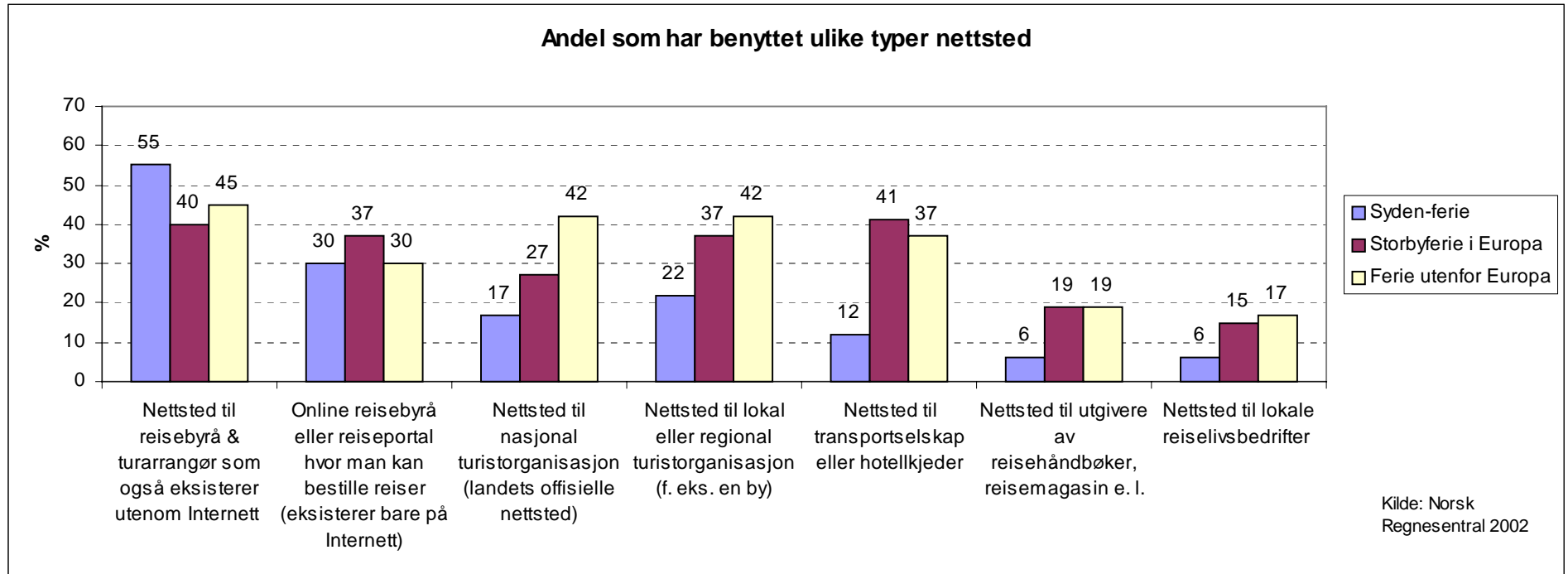
Tabell 17



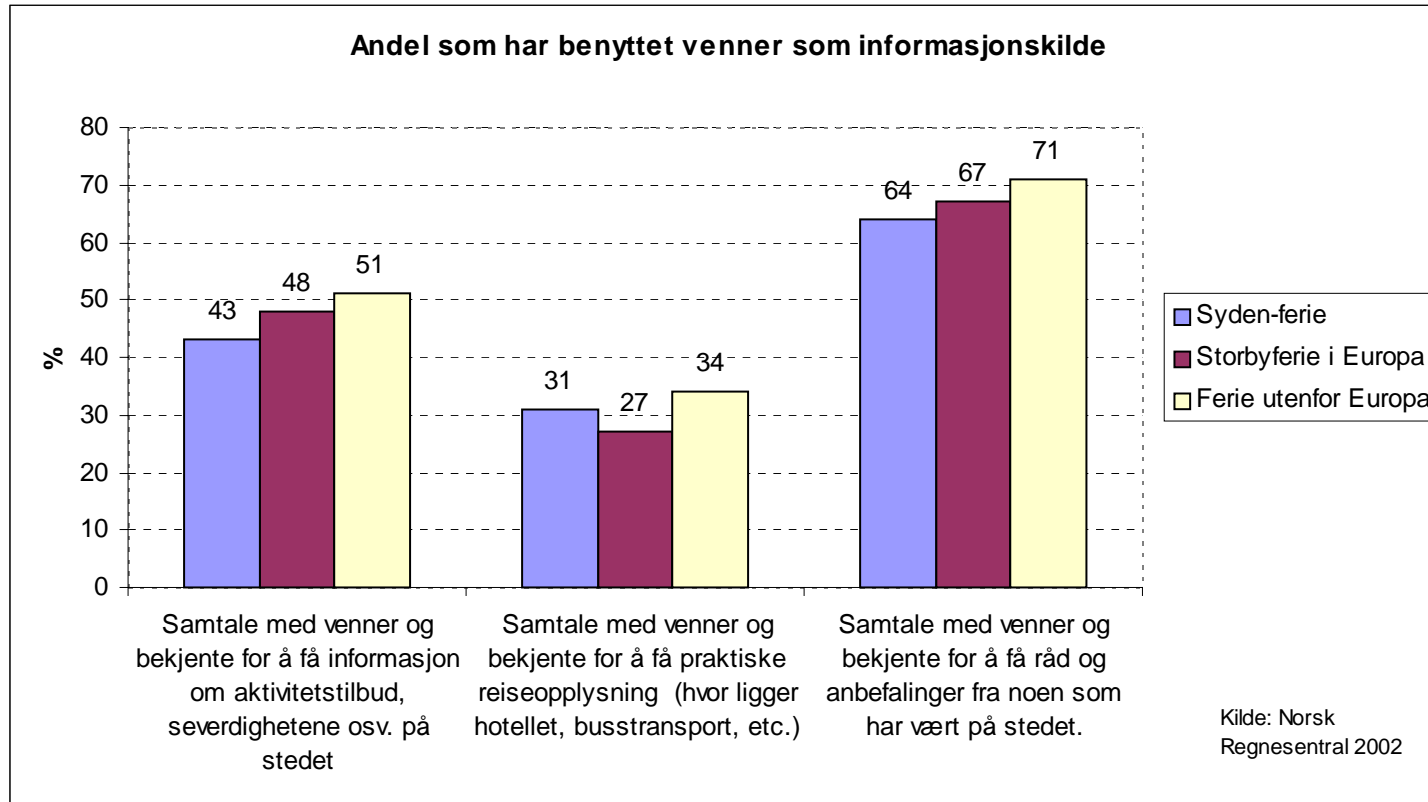
Tabell 18



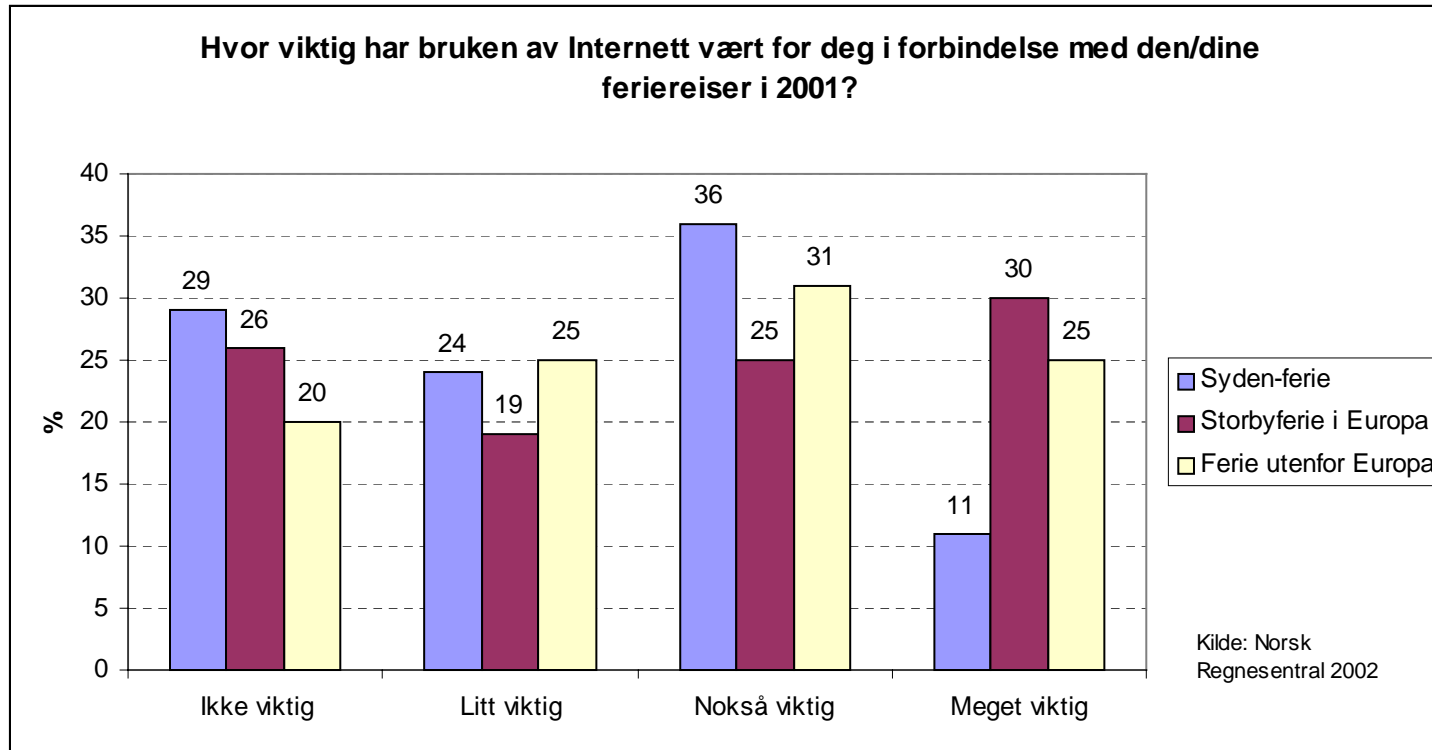
Tabell 19



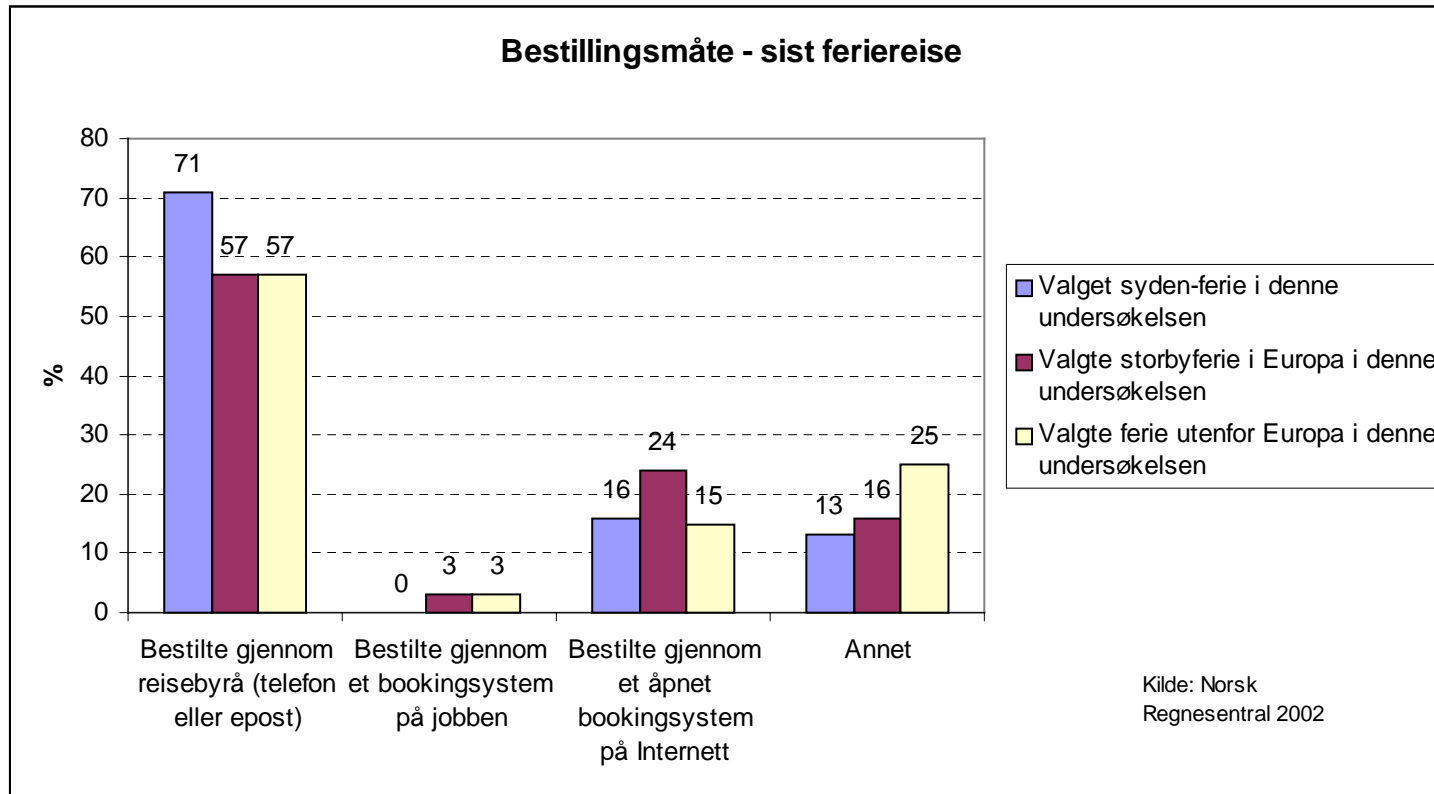
Tabell 20



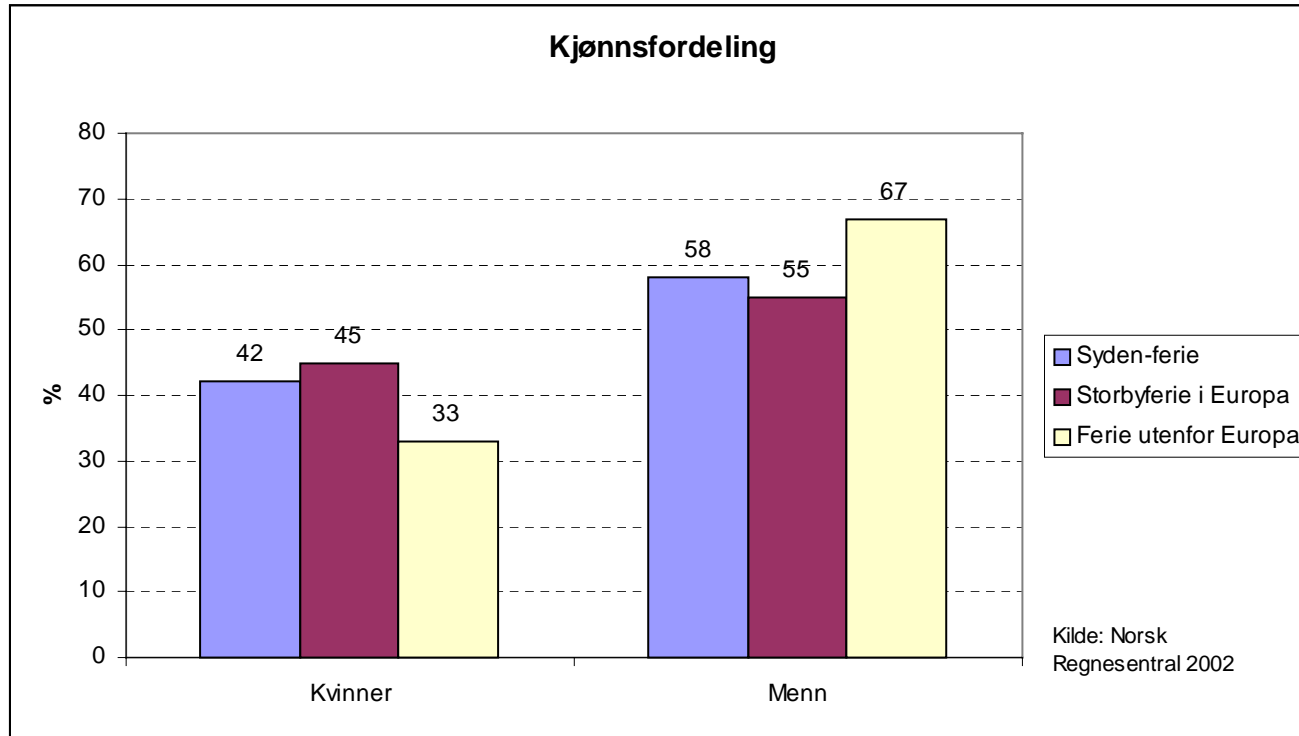
Tabell 21



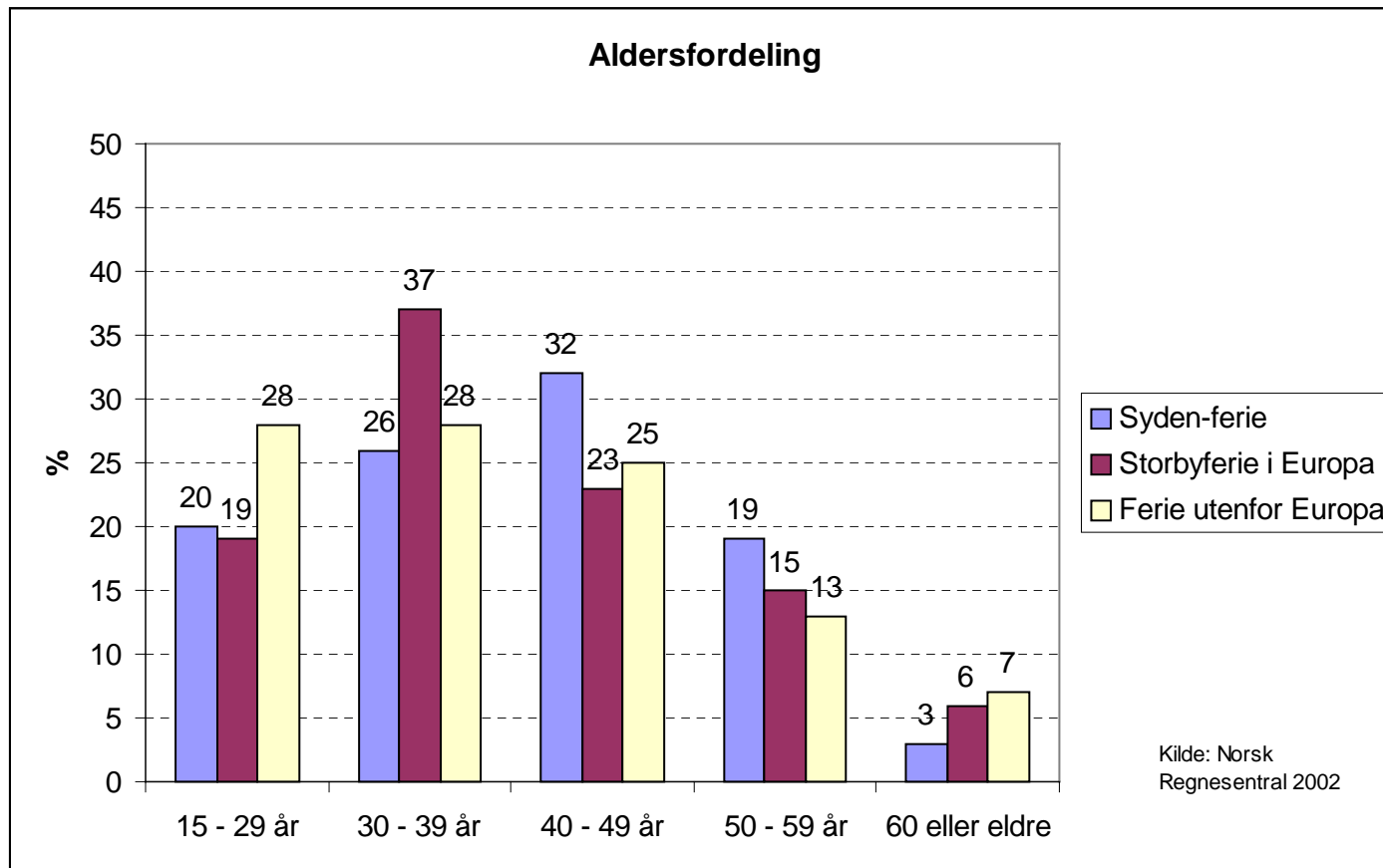
Tabell 22



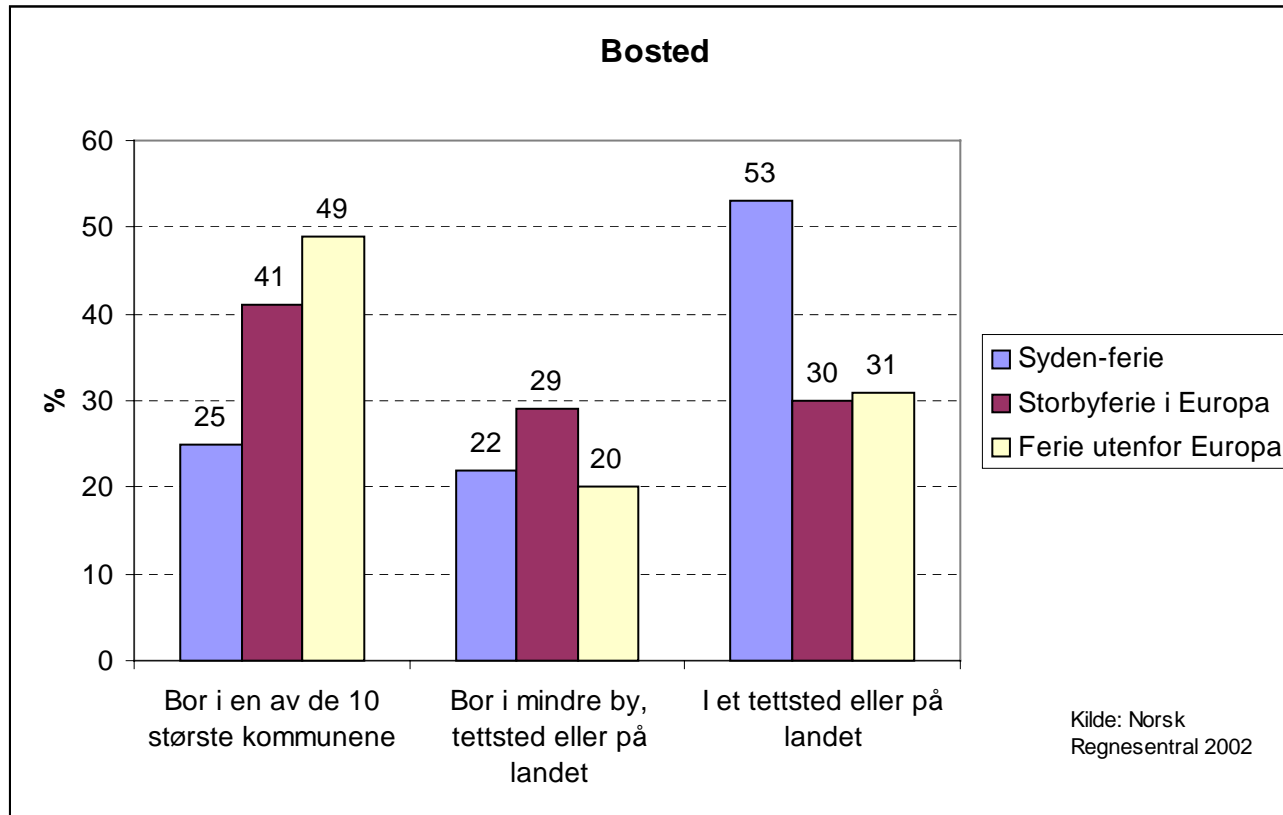
Tabell 23



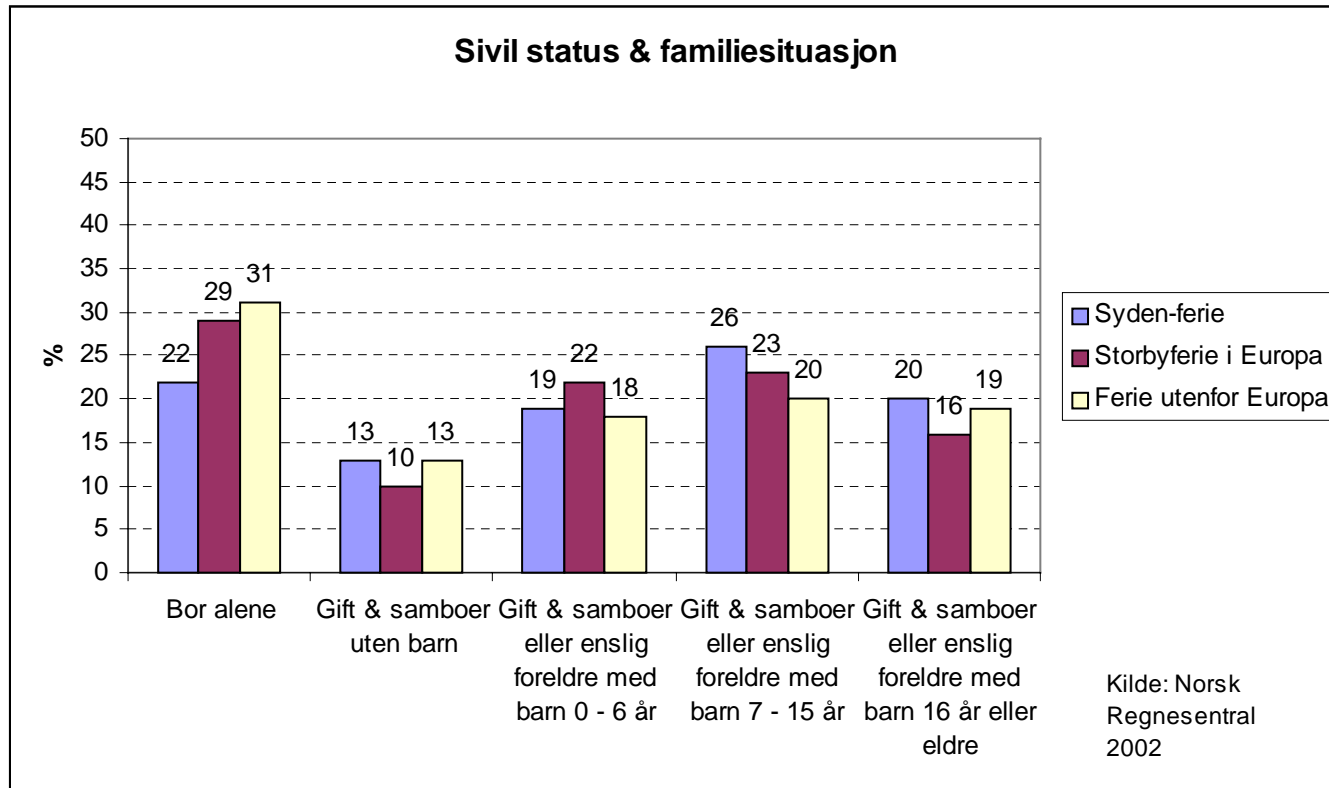
Tabell 24



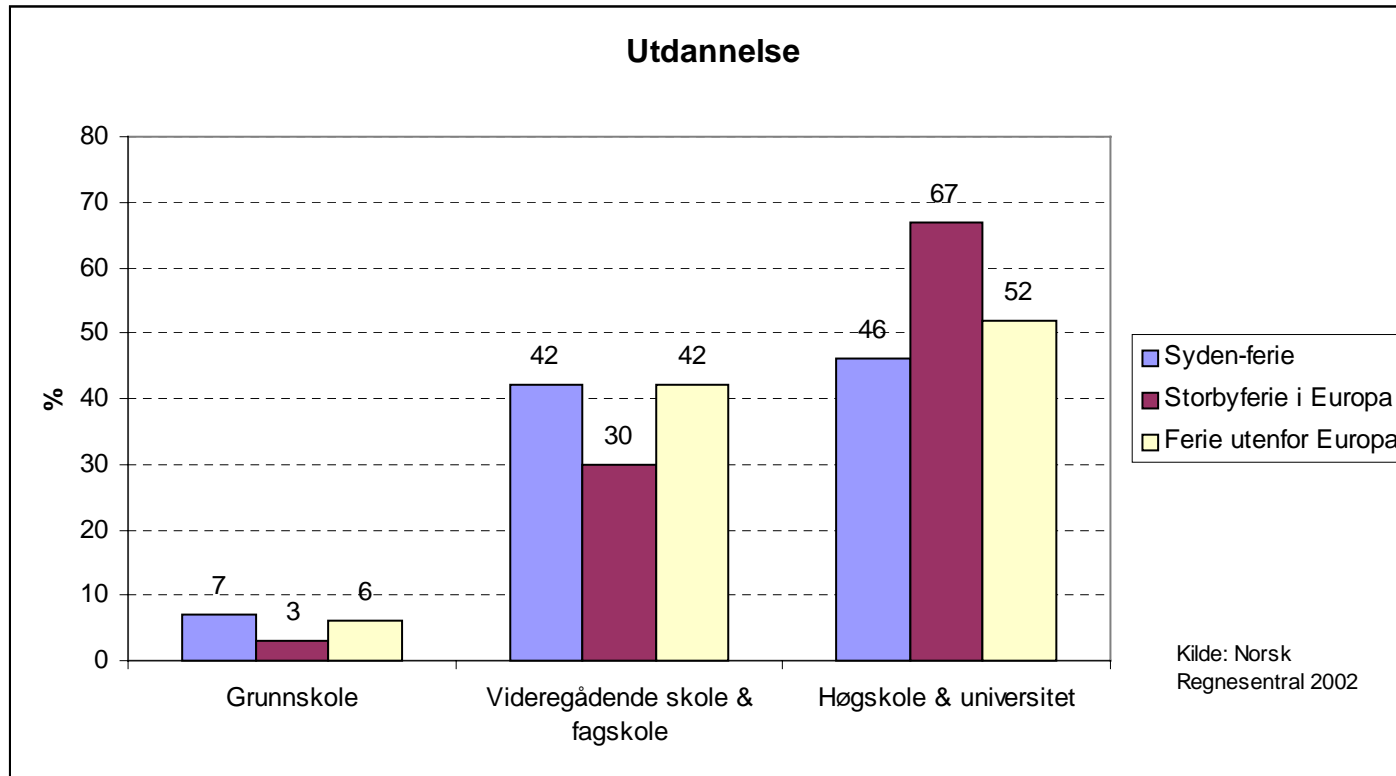
Tabell 25



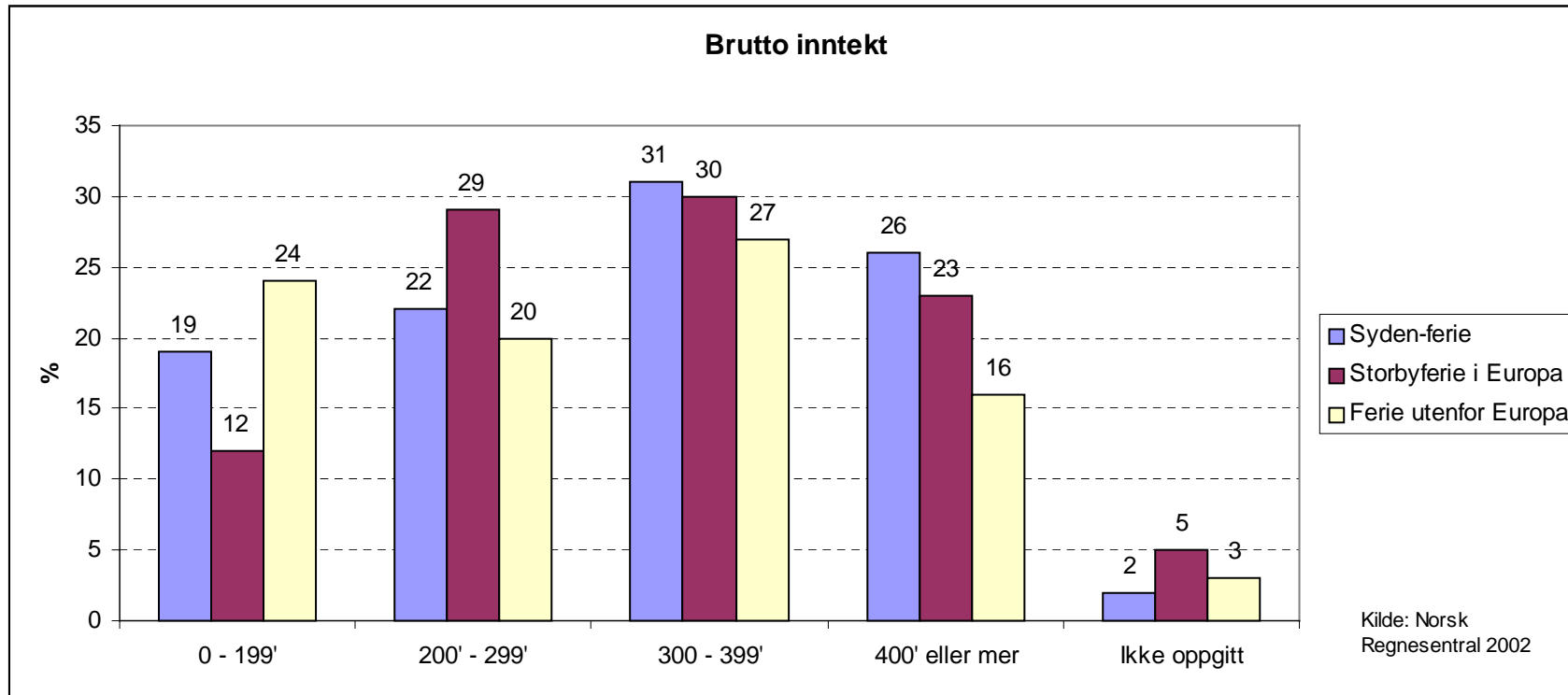
Tabell 26



Tabell 27



Tabell 28



Tabell 29

