

Internett - turistenes viktigste informasjonskilde?

Ingvar Tjøstheim
Seniorforsker
Norsk Regnesentral

Bygdeturismekonferansen '99
Valdres 26.oktober 1999

Informasjonskilder

- Redaksjonell omtale (litteratur); reisehåndbøker, artikler, TV-program etc
- markedsføring; brosjyrer, kampanjer, TV, radio
- anbefaling fra venner og bekjente
- 'egen erfaring'
- kontakt med og materiell fra turistorganisasjoner
- kontakt med og materiell fra kommersielle reiselivsbedrifter
- offentlig informasjon
- Internett

Bruken av Internett blant bilturistene til Norge

- Bilturistene stod for ca 2/3 av alle utenlandske feriegjestedøgn (9.4 mill) i Norge sommeren 1998 (Antall bilturister: 950.000)
- I sommerundersøkelsen til TØI ble totalt 2805 feriegjester intervjuet - disse gir et representativt bilde av den største gjestegruppen til Norge.
- Spørsmål;
 - *har du tilgang til Internett?*
 - *'hvor viktig har bruken av Internett vært for deg ved innhenting av informasjon i forbindelse med denne Norgesreisen?'*
 - *kjenner du til Norwegian Tourist Guide på Internett (www.tourist.no)?*

Det var ca 2000 av feriegjestene i undersøkelsen som fikk spørsmålet om tilgang til Internett

Hovedresultater fra undersøkelsen

- Ca. halvparten hadde tilgang til Internett.

Det er mao ikke 'gjennomsnittsborgeren' som reiser på ferie til Norge. F. eks hadde 40% av de tyske gjestene tilgang til nettet sammenliknet med ca 15% i befolkningen generelt.

Tilgang til Internett:

- 14% hjemme
- 26% på arbeidsplassen
- 8% på annen måte
- 52% nei

De neste tabellene er basert på svarene fra de ca 900 med tilgang til nettet undersøkelsen.

Internett som informasjonskilde - hvor stor nytte?

- Hvor viktig var bruken av Internett mht til å søke informasjon om **Norge generelt** (denne feriereisen)

	<i>Ikke viktig</i>	<i>Litt viktig</i>	<i>Ganske & meget viktig</i>
■ Norden	63%	22%	15%
■ Øvrige land	58%	21%	21%

	<i>Ikke viktig</i>	<i>Litt viktig</i>	<i>Ganske & meget viktig</i>
- Norden	63%	22%	15%
- Tyskland	60%	20%	20%
- Nederland	59%	24%	17%
- De øvrige landene	53%	19%	28%

■ Hvor viktig var Internett mht til å søke informasjon om **reisemål (destinasjoner) i Norge** (denne feriereisen)

	<i>Ikke viktig</i>	<i>Litt viktig</i>	<i>Ganske & meget viktig</i>
■ Norden	63%	22%	15%
■ Øvrige	58%	20%	22%

	<i>Ikke viktig</i>	<i>Litt viktig</i>	<i>Ganske & meget viktig</i>
- Norden	63%	17%	20%
- Tyskland	59%	18%	23%
- Nederland	57%	27%	19%
- De øvrige landene	57%	17%	26%

■ Hvor viktig var Internett mht til å søke informasjon om **overnattingstilbud i Norge** (denne feriereisen)

	<i>Ikke viktig</i>	<i>Litt viktig</i>	<i>Ganske & meget viktig</i>
■ Norden	69%	14%	17%
■ Øvrige land	71%	13%	16%

	<i>Ikke viktig</i>	<i>Litt viktig</i>	<i>Ganske & meget viktig</i>
- Norden	69%	14%	17%
- Tyskland	69%	12%	18%
- Nederland	72%	17%	11%
- De øvrige landene	69%	14%	17%

Norwegian Tourist Guide (www.tourist.no)

- 13% av de med tilgang til Internett kjente til dette nettstedet = mer enn 50.000 bilturister. I tillegg svarte 7% at de var usikre.
- 'I hvilken grad var informasjonen på **nyttig** for deg i forbindelse med planlegging og gjennomføring av denne reisen?
(av de som kjente til www.tourist.no)
 - ingen nytte: 13%
 - noe nytte: 37%
 - middles stor nytte: 32%
 - meget stor nytte: 12%
 - husker ikke: 6%
- 8 av 10 hadde nytte av www.tourist.no !!

'I hvilken grad var informasjonen på **nyttig** for deg forbindelse med planlegging og gjennomføring av denne reisen?'

	ingen nytte	noe nytte	middels & meget stor nytte
■ Norden	44%	25%	31%
■ Tyskland	28%	40%	32%
■ Øvrige	20%	34%	46%

Basert på svar fra kun 141 respondenter.

Oppsummering 1

- Av de med tilgang til Internett mener:
 - ca 40% at Internett er et viktig informasjonsmedium mht *reisemål* og generell *Norgesinformasjon*
 - ca 30% at Internett er et viktig medium mht *overnattingstilbud*
- Når avstanden fra turistens hjemland til Norge øker, øker også nytten av å bruke Internett for turisten
- www.tourist.no brukes og oppleves som nyttig
- det er grunn til å tro at flere av Norgesturistene har brukt Internett i 1999 sammenliknet med 1998 siden tilgangen til og bruken av Internett i Europa har økt.

Norske reisendes bruk og vurdering av Internett

Blant de med tilgang til Internett, nasjonale representativ telefonundersøkelser, totalt 2000 respondenter.

- Hvor viktig har bruken av Internett vært for deg ved innhenting av informasjon i forbindelse med din/dine feriereiser i 1999?

	September 99	Oktober 99	Antall nordmenn - oktober
■ Ikke viktig	61%	62%	(1.2 mill nordmenn 15 år +)
■ Litt viktig	18%	15%	(290.000 - ")
■ Nokså viktig	12%	13%	(250.000 - " -)
■ Meget viktig	10%	10%	(195.000 - " -)

- I forhold til reiselivstjenester på Internett, hvilke av følgende områder mener du er viktigst (og nest viktigst) å forbedre?
 - bedre oppdatering av informasjonen på websidene
 - mer detaljert informasjon, dvs åpningstider, priser, telefonnr. o.l
 - økt bruk av klikkbare kart, med muligheter for zooming
 - bedre bestillingsmuligheter, dvs bestilling på Internett og ordrebekreftelse som sendes tilbake med en gang
 - annet

	<i>Viktigst</i>	<i>Nest viktigst</i>
■ bedre oppdatering av informasjonen på websidene:	21%	24%
■ mer detaljert informasjon	32%	26%
■ økt bruk av klikkbare kart	16%	21%
■ bedre bestillingsmuligheter	16%	23%
■ annet	15%	6%

I septemberundersøkelsen var det 1110 som svarte at de hadde tilgang til Internett
 748 svarte på dette spørsmålet om hva som var viktigst å forbedre. Disse
 representerer 1.3 millioner nordmenn. (32% = 420.000)

Bruk av norske eller utenlandske nettsted

- Når du innhentet informasjon på Internett i forbindelse med din/dine feriereiser i 1999, brukte du da hovedsakelig norske eller utenlandske nettsteder?

Oktober 99

- hovedsakelig norske: 46%
- hovedsakelig utenlandske 29%
- både norske og utenlandske 24%

Det var de (347) som benyttet svaralternativene *litt, nokså eller meget viktig* på spørsmålet om bruk av Internett i forbindelse med feriereisen 1999 som fikk spørsmålet om norsk eller utenlandsk nettsted. (se slide 11)

Søkt informasjon på Internett fra hovedsakelig norsk nettsted

	<i>Viktigst</i>	<i>Nest viktigst</i>
■ bedre oppdatering av informasjonen på websidene:	23%	22%
■ mer detaljert informasjon	41%	28%
■ økt bruk av klikkbare kart	19%	17%
■ bedre bestillingsmuligheter	13%	27%
■ annet	3%	6%

De som hovedsakelig hadde brukt norske nettsteder:

- Internett litt viktig ved feriereisen 1999: 48%
- " nokså viktig ved feriereisen 1999: 32%
- " meget viktig ved feriereisen 1999: 20%

De som hovedsakelig hadde brukt utenlandske nettsteder

- Internett litt viktig ved feriereisen 1999: 27%
- " nokså viktig ved feriereisen 1999: 39%
- " meget viktig ved feriereisen 1999: 34%

Dette er det samme bilde som *TØI-undersøkelsen* gav

Oppsummering 2

- Internett er et viktig informasjonsmedium for mange turister
- Nytten av Internett øker med avstanden til destinasjonen
- Internettets betydning er økende - mange er interessert i å bestille & handle på nettet viser blant annet norske undersøkelser
- Tilbakemeldingen fra norske Internettbrukere mht reiselivsinfo på nettet
 - det er mange områder som kan og bør forbedres
 - ◆ oppdatering, bruk av kart, bestillingsmuligheter etc.
 - det er et tydelig ønske om mer detaljert informasjon (bedre innhold)
- Internett er en av mange viktige informasjonskilder, men hva som er viktigst avhenger av mange forhold (type reise, situasjon o.l)

Interessen for å bestille feriereise på nettet

- Er det sannsynlig at du i fremtiden vil bruke Internett til å foreta bestillinger i tilknytning til din feriereise? (N=874)

Ja: **69% !!**

Nei: 22%

Vet ikke: 9%

- Dette tilsvarer et markedspotensialet på 1.070.000 personer

Nasjonal representativ telefonundersøkelse, 2004 intervju gjennomført av Norsk Gallup desember 1998. (874 hadde tilgang til Internett)

Kjennetegn ved de som sier at de vil bestille feriereise (desember 98)

Sammenliknet med de som har tilgang til Internett

- andelen menn øker fra 61% til 64%
- aldersprofilen er nesten identisk
 - gruppen 15 - 29år: **35%** (36% med tilgang til nettet)
 - gruppen 30 - 39år: **33%** (30%)
 - gruppen 40+: **32%** (34%)
- 82% av de som hadde benyttet nettet til å orientere seg om reiser og feriemål svarte ja på spørsmålet om å bestille feriereise
- ca 90% av de med e-handels erfaring svarte ja....