

# CRUISE- OG EKSPEDISJONSTURISTER PÅ SVALBARD

INNOVASJON NORGE



FOTO: JARLE RØSSLAND



FOTO: JARLE RØSSLAND



FOTO: JARLE RØSSLAND



FOTO: JARLE RØSSLAND

- 1** **OPPSUMMERING AV RAPPORTENS RESULTATER**  
Side 3
- 2** **VOLUM OG SAMLET FORBRUK**  
Side 6
- 3** **PROFIL AV CRUISE- OG EKSPEDISJONSTURISTER**  
Side 7

- 4** **AKTIVITETER FORETATT I LONGYEARBYEN OG PÅ SVALBARD**  
Side 10
- 5** **TILFREDSHET MED OPPHOLDET PÅ SVALBARD**  
Side 14
- 6** **METODE**  
Side 22



# OPPSUMMERING AV RAPPORTENS RESULTATER

## Cruiseturister

Cruiseturister er generelt sett svært tilfreds med deres opphold i Longyearbyen. På en skala fra 0 til 10, har de en gjennomsnittlig tilfredshet på 8,5 og en anbefalingsvillighet på 7,8. Svalbard som destinasjon hadde en stor eller avgjørende betydning for valget av cruise for 82 prosent av turistene.

I sommeren 2017 har 44 336 cruiseturister besøkt Svalbard. Cruiseturistene bruker i gjennomsnitt cirka 675 NOK pr. person som tilfaller Svalbard.

70 prosent av cruiseturistene har gjennomført aktiviteter på egenhånd i Longyearbyen og cruiseturistene er mer tilbøyelige til selv å dra på ekskursjon på Svalbard sammenlignet med ekspedisjonsturistene. Dette skyldes at færre i denne gruppen har ekskursjoner som en del av prisen på sitt cruise. De aktivitetene som betyr mest for denne gruppen av turister, er å oppleve naturen og dyrelivet, samt det å se midnattssolen.

Den største gruppen av cruiseturister kom fra Tyskland da de utgjorde 60 prosent av cruiseturistene. Cruiseturistene reiser ofte i små grupper; i gjennomsnitt med 2,1 personer og knapt hver femte reiser med barn. Omtrent halvparten booket sine reiser et år før de skulle reise. Svært få har vært på Svalbard før og sannsynligheten for at de vender tilbake er også liten. Svalbard er for mange et sted de kun besøker én gang i livet.

For å øke den samlede tilfredsheten kan Svalbard med fordel gjøre mer ut av å gjøre oppmerksom på attraksjoner og severdigheter, samt gi flere muligheter til å prøve lokal mat og spesialiteter.

## Ekspedisjonsturister

Ekspedisjonsturistene er i likhet med cruiseturistene svært tilfreds med sitt opphold i Longyearbyen. Ekspedisjonsturistene har en gjennomsnittlig tilfredshet med Longyearbyen på 7,9 av 10 og en gjennomsnittlig anbefalingsvillighet på 8,0.

Svalbard ble besøkt av cirka 14 000 turister på ekspedisjonsreise. De har i gjennomsnitt brukt rundt 1 050 NOK pr. person som tilfaller Svalbard.

Ettersom ekspedisjonsturistene ofte drar på ekskursjoner som er inkludert i sine reiser, drar kun hver tredje på ekskursjoner på egenhånd. Resten drar på ekskursjoner med reisearrangøren. Ekspedisjonsturistene legger spesielt vekt på å oppleve naturen og dyrelivet, samt det å dra på båtturer.

Hver femte ekspedisjonsturist er fra Tyskland. I likhet med cruiseturistene reiser de i små reisefølger på gjennomsnittlig 2,2 personer og 12 prosent reiser med barn. Over halvparten har booket sine reiser i 2016. Omtrent hver åttende har vært på Svalbard tidligere og den gjennomsnittlige sannsynligheten for at de vender tilbake er lav. Mange besøker altså Svalbard kun én gang i livet.

For å øke den samlede tilfredsheten kan Svalbard med fordel gjøre mer ut av oppmerksomheten rundt attraksjoner og severdigheter, og øke oppfattelsen av at prisen er god i forhold til kvaliteten.

## Summary

### Cruise tourists

Cruise tourists are overall very satisfied with their stay in Longyearbyen. Their average satisfaction is 8,5 on a scale from 0 to 10 and the average recommendation is 7,8. 82% of the cruise tourists says that it was important for them that Svalbard was a destination when they chose that particular cruise.

Approximately 44.000 cruise tourists have visited Svalbard in the summer of 2017. Cruise tourists spend on average about 675 NOK per person that goes to the community on Svalbard.

Compared to expedition tourists the cruise tourists are more likely to go on trips on their own when they visit Svalbard. This is primarily caused by fewer cruise tourists having local trips included in the price for their cruise. The activities that the cruise tourists enjoy the most is to experience the nature and local wild life and see the midnight sun.

By far the largest group of cruise tourists are from Germany which make up 60% of all cruise tourists. The cruise tourists usually travel in smaller groups and have an average travel party of 2,1 persons. About one in five travel with children. Around half the cruise tourists booked their travel last year. Very few have visited Svalbard before and the probability of returning to Svalbard is also low. This indicates that for many Svalbard is a once in a lifetime experience.

In order to increase the overall satisfaction further, Svalbard can focus on increasing the information about attractions and interesting places and increase the possibilities to try local food and specialties.

### Expedition tourists

Just like the cruise tourists the expedition tourists are very satisfied with their stay in Longyearbyen. The expedition tourists have an average satisfaction with 7,9 out of 10 and an average recommendation of 8,0.

Approximately 14.000 expedition tourists have visited Svalbard this year. On average they spend about 1.050 NOK per person on Svalbard, all money that goes to the community on Svalbard.

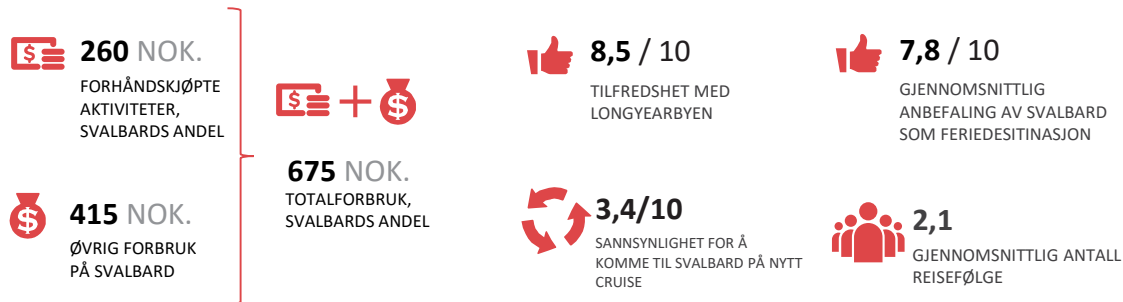
Only around one in three expedition tourist go on trips on their own when they visit Svalbard. This is because most have local trips included in the price they paid for the cruise. The expedition tourists especially want to experience the local nature and wild life and go on boat trips around Svalbard.

One in five expedition tourist is from Germany. Like the cruise tourists this group also travels in small travel parties with an average of 2,2 persons. 12% travel with children. About half booked their trip in 2016. Around one in eight have been on Svalbard before and the average probability of return is low making Svalbard a once in a lifetime experience for most.

To increase the overall satisfaction Svalbard could do more to increase the information about attractions and interesting places and increase the perception that the tourists get a lot of value for their money.

# CRUISE- OG EKSPEDISJONSTURISTER

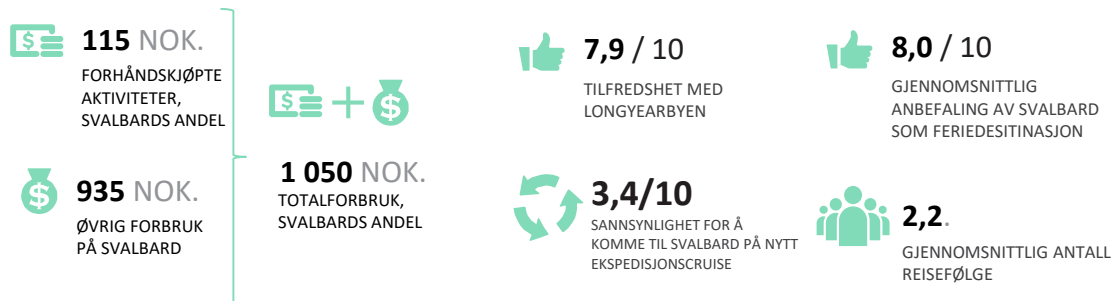
## CRUISETURISTER



Figuren til venstre viser karakteristikker ved cruiseturistene og ekspedisjonsturistene på utvalgte parametere.

Forbruket for turister på ekspedisjonscruise er noe høyere enn forbruket for de alminnelige cruiseturistene. Men de alminnelige cruiseturistene bruker litt flere penge på forhåndskjøpte aktiviteter enn ekspedisjonsturistene.

## EKSPEDISJONSTURISTER



Sammenlignet med ekspedisjonsturistene har cruiseturistene i gjennomsnitt en litt høyere tilfredshet med sine opphold i Longyearbyen. Den gjennomsnittlige anbefalingsvillighet for de to gruppene er derimot noenlunde på samme nivå.

**NB:** Ekspedisjonsturistene har ofte overnattinger på hotell i Svalbard før og etter cruiset, inkludert som en del i pakken. Det er forbruk som tilfaller hotellene på Svalbard, og som ikke er inkludert i disse tallene. Grunnen er at turisten ikke vet fordelingen av beløpet de betaler for turen ned på underposter.



# VOLUM OG SAMLET FORBRUK PÅ SVALBARD

Cruiseturistenes forbruk kan deles inn i fire 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 prosent av forbruket på forhåndskjøpte aktiviteter tilfaller norsk næringsliv, og at 50 prosent tilfaller rederiene. Aktivitetsposten er derfor delt i to.

Tilfaller  
Svalbards  
næringsliv



**44 336**  
ANTALL CRUISE TURISTER



**29,7 mill.**  
TOTAL FORBRUK  
PÅ SVALBARD



**11,4 mill.**  
FORHÅNDSKJØPTE AKTIVITETER,  
SVALBARDS ANDEL



**18,3 mill.**  
ØVRIG FORBRUK  
PÅ SVALBARD



**14 000**  
ANTALL EKSPEDISJONSTURISTER



**14,7 mill.**  
TOTAL FORBRUK  
PÅ SVALBARD



**1,6 mill.**  
FORHÅNDSKJØPTE AKTIVITETER,  
SVALBARDS ANDEL



**13,1 mill.**  
ØVRIG FORBRUK  
PÅ SVALBARD

## De forskjellige elementene i cruiseturistenes forbruk

### 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 (Svalbards 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 Svalbards 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



# PROFIL AV CRUISE- OG EKSPEDISJONSTURISTER

## CRUISETURISTER

Den klart største andelen av cruiseturistene kommer fra Tyskland. De øvrige cruiseturistene kommer spesielt fra Frankrike, USA, Storbritannia og Italia, men alle disse nasjonalitetene utgjør kun omtrent 5 prosent hver av turistene.

Seks av ti av de intervjuede cruiseturistene er kvinner med en gjennomsnittsalder på 55 år. De reiser primært i mindre grupper og har i gjennomsnitt et reisefølge på 2,1 personer inkludert dem selv. Knapt hver femte reiser med minst ett barn under 18 år og de fleste cruiseturistene er dermed par.

Over halvparten har booket cruiset allerede året før, men 37 prosent sier at de har booket sine cruise i 2017. Dette er altså en gruppe som booker sine reiser i god tid. For mange har det at Svalbard var en destinasjon hatt stor betydning for deres valg av cruise.

Kun få har vært på Svalbard tidligere, noe som tyder på at det er et sted som cruiseturistene kun kommer til én gang. Sannsynligheten for å komme tilbake til Svalbard er også lav.

Cruiseturistene er generelt tilfreds med oppholdet i Longyearbyen. De har også generelt sett stor anbefalingsvillighet.



**61 %**

ER KVINNER



**2,1**

GJENNOMSITTLIG  
ANTALL REISEFØLGE



**55 år**

GJENNOMSITTLIG  
ALDER



**19 %**

REISER MED BARN



**37 %**

BOOKET CRUISET I 2017



**55 %**

BOOKET CRUISET I 2016



**2,6/10**

SANNSYNLIGHET FOR Å  
KOMME TIL SVALBARD PÅ  
LANDBASERT FERIE



**3,4/10**

SANNSYNLIGHET FOR Å  
KOMME TIL SVALBARD PÅ NYTT  
CRUISE



**6 %**

HAR VÆRT PÅ  
SVALBARD TIDLIGERE



**82 %**

SVALBARD HADDE  
STOR/AVGJØRENDE  
BETYDNING



**8,5/10**

TILFREDSHET MED  
LONGYEARBYEN



**7,8/10**

SANNSYNLIGHET FOR Å  
ANBEFALE SVALBARD  
TIL ANDRE





## EKSPEDISJONSTURISTER

Tyskland er den største nasjonaliteten blant ekspedisjonsturistene. Sammenlignet med cruiseturistene er andelen turister fra Tyskland derimot lavere blant ekspedisjonsturistene enn blant cruiseturistene. Storbritannia og Norge er de nest største nasjonalitetene blant ekspedisjonsturistene.

56 prosent av de intervjuede ekspedisjonsturistene er kvinner og de er i gjennomsnitt 59 år gamle. Med et gjennomsnittlig reisefølge på 2,2 er deres reisefølge på størrelse med cruiseturistene. Kun 12 prosent reiser med minst ett barn og de reiser dermed i stor grad i par.

Rundt 6 av 10 har booket cruiset allerede året før, men 34 prosent sier at de har booket cruiset sitt i 2017. I likhet med cruiseturistene er dette altså en gruppe som booker reisen sin i god tid.

Hver åttende har vært på Svalbard tidligere, og selv om dette er litt flere enn for cruiseturistene, ser det også her ut til at Svalbard er en destinasjon som kun besøkes én gang. Sannsynligheten for å komme tilbake til Svalbard er dermed lav, uansett om det spørres om et nytt ekspedisjonscruise eller det å komme på landbasert ferie.

Ekspedisjonsturistene er generelt sett tilfreds med oppholdet i Longyearbyen, men derimot ikke like tilfreds som cruiseturistene. Likevel har de stor anbefalingsvillighet.



**56 %**  
ER KVINNER



**2,2**  
GJENNOMSNTTLIG  
ANTALL REISEFØLGE



**59 år**  
GJENNOMSNTTLIG  
ALDER



**12 %**  
REISER MED BARN



**34 %**  
BOOKET CRUISET I 2017



**58 %**  
BOOKET CRUISET I 2016



**2,4/10**  
SANNSYNLIGHET FOR Å  
KOMME TIL SVALBARD PÅ  
LANDBASERT FERIE



**3,4/10**  
SANNSYNLIGHET FOR Å  
KOMME TIL SVALBARD PÅ NYTT  
EKSPEDISJONSCRUISE



**12 %**  
HAR VÆRT PÅ  
SVALBARD TIDLIGERE



**7,9/10**  
TILFREDSHET MED  
LONGYEARBYEN



**8,0/10**  
SANNSYNLIGHET FOR Å  
ANBEFALE SVALBARD  
TIL ANDRE





# AKTIVITETER FORETATT I LONGYEARBYEN OG PÅ SVALBARD

# Cruise- og ekspedisjonsturistenes forbruk

## Cruiseturistene

Hver cruiseturist bruker i gjennomsnitt cirka 415 NOK pr. person i land på Svalbard samt rundt 260 NOK pr. person på forhåndskjøpte aktiviteter, som tilfaller Svalbard. I tillegg bruker de i gjennomsnitt 29 100 NOK pr. person på deres cruise og forhåndskjøpte aktiviteter som tilfaller rederiet.

Når man ser på de forskjellige forbrukspostene på Svalbard er det særlig varer foruten dagligvarer som cruiseturistene bruker penger på. Det kan f. eks være varer som klær, sko, vesker, suvenirer etc. Kun få bruker penger på transport, fornøyer og kultur.

Cruiseturistene har generelt sett et noe lavere forbruk enn ekspedisjonsturistene. Noe av det skyldes sannsynligvis at de oppholder seg på Svalbard i kortere tid enn ekspedisjonsturistene, ettersom det er ikke like mye inkludert i deres cruise som ekspedisjonsturistene.

 **260 NOK.**

FORHÅNDSKJØPTE  
AKTIVITETER,  
SVALBARDS  
ANDEL



**675 NOK.**  
TOTALFORBRUK,  
SVALBARDS  
ANDEL



**29 100 NOK**  
CRUISE/PERSON,  
REDERIETS ANDEL



**415 NOK.**  
ØVRIG FORBRUK  
PÅ SVALBARD



**43%**  
REISEN TIL/FRA STARTSTEDET  
FOR CRUISET INKLUDERT



**22%**  
EKSURSJONER/UTFLUKTER/  
AKTIVITETER PÅ LAND INKLUDERT



**95%**  
MÅLTIDER PÅ SKIPET  
INKLUDERT



**54%**  
DRIKKEVARER  
PÅ SKIPET INKLUDERT

## Ekspedisjonsturistene

Ekspedisjonsturistene har et betydelig større forbruk enn cruiseturistene. Forbruket på Svalbard pr. person er på 935 NOK. I likhet med cruiseturistene bruker ekspedisjonsturistene mest penger på varer foruten dagligvarer, som eksempelvis klær, sko, vesker og suvenirer. Deretter er det dagligvarer, kafé eller restaurant som det blir brukt mest penger på.

Ekspedisjonsturistene bruker i tillegg rundt 115 NOK pr. person på forhåndskjøpte aktiviteter, som tilfaller Svalbard. At ekspedisjonsturistene bruker noe mindre på aktiviteter pr. person sammenlignet med cruiseturistene, noe som skyldes at mange flere av dem har ekskursjoner/aktiviteter inkludert i prisen.



**115 NOK.**

FORHÅNDSKJØPTE  
AKTIVITETER,  
SVALBARDS  
ANDEL



**1 050 NOK.**  
TOTALFORBRUK,  
SVALBARDS  
ANDEL



**58 700 NOK**  
CRUISE/PERSON,  
REDERIETS ANDEL



**935 NOK.**  
ØVRIG FORBRUK  
PÅ SVALBARD



**85%**  
REISEN TIL/FRA STARTSTEDET  
FOR CRUISET INKLUDERT



**91%**  
EKSURSJONER/UTFLUKTER/  
AKTIVITETER PÅ LAND INKLUDERT



**96%**  
MÅLTIDER PÅ SKIPET  
INKLUDERT



**71%**  
DRIKKEVARER  
PÅ SKIPET INKLUDERT



# Har gjennomført aktiviteter på egenhånd

## CRUISETURISTENE GJENNOMFØRER OFTERE AKTIVITETER PÅ EGENHÅND

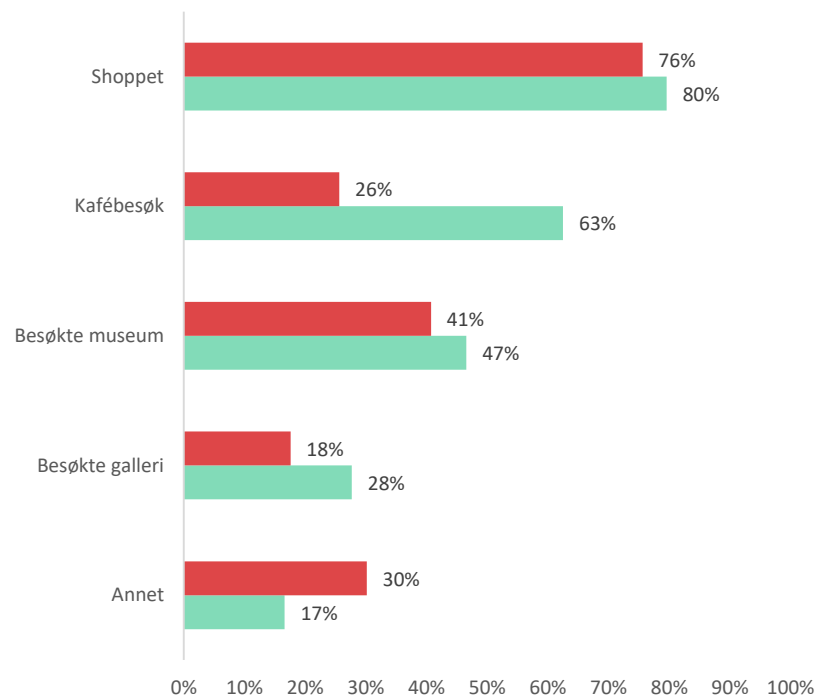
70 prosent av cruiseturistene har gjennomført aktiviteter på egenhånd i Longyearbyen. Tre av fire sier at de har shoppet, mens fire av ti har vært på museum. Hver fjerde sier at de har vært på kafé. 30 prosent har gjort 'annet' noe som særlig innebærer gåturer i Longyearbyen og det å besøke byens kirke.

Ekspedisjonsturistene skiller seg her ut fra cruiseturistene på flere punkter. Kun hver tredje har gjennomført aktiviteter i Longyearbyen på egenhånd. Dette skyldes sannsynligvis at ekspedisjonsturistene i større grad gjennomfører aktiviteter som er planlagt på forhånd av reiseselskapet eller andre enn dem selv, da dette ofte er inkludert i cruiseprisen for dem. Ekspedisjonsturer som har gjennomført aktiviteter på egenhånd har særlig shoppet og vært på kafé, men en del har også vært på museum og galleri.

 Cruise

 Ekspedisjonscruise

## HVA GJORDE DU PÅ EGENHÅND I LONGYEARBYEN?

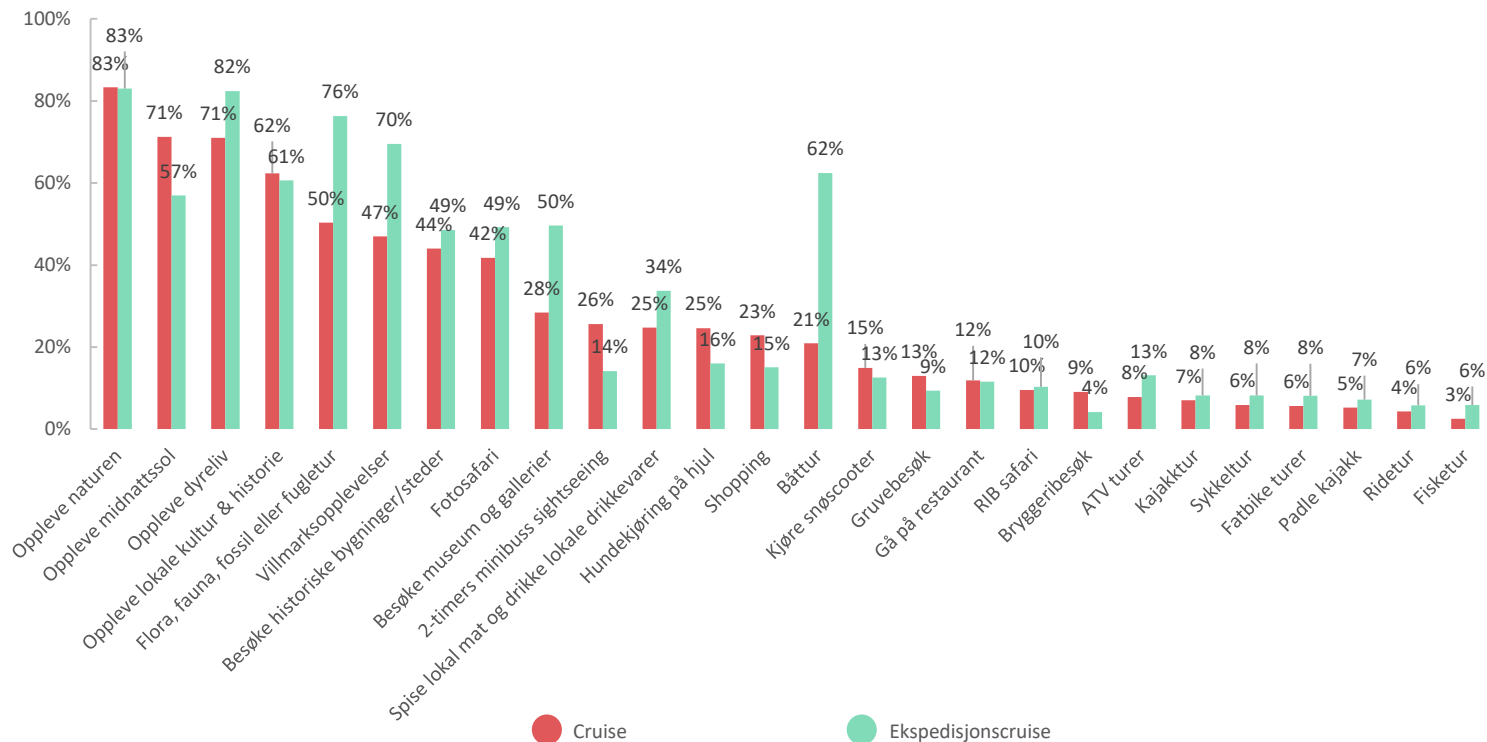


*Andel av dem som har gjennomført aktiviteter på egenhånd i Longyearbyen.*

# Betydning av aktiviteter på Svalbard

Turistene ble spurt om hvor stor betydning ulike aktiviteter har for dem på Svalbard. For begge gruppene er det viktig å oppleve naturen og dyrelivet. Cruiseturistene synes det er viktigere og oppleve midnattssolen og være på minibuss-sightseeing enn ekspedisjonsturistene. Sistnevnte gruppe legger til gjengjeld vekt på båtturer, å oppleve lokal kultur og historie, og flora, fauna og villmarksopplevelser, sammenlignet med cruiseturistene.

**Hvor liten eller stor betydning har aktiviteten for deg på denne destinasjonen? (andel som sier «stor betydning» eller «avgjørende betydning»)**





## TILFREDSHET MED OPPHOLDET PÅ SVALBARD





# Oppfattelse av Longyearbyen

## LONGYEARBYEN OPPFATTES SOM TRYGT OG SIKKERT

Cruiseturistene og ekspedisjonsturistene er meget enige i hvordan de ser på Longyearbyen. Begge grupper synes at byen virker som et trygt og sikkert sted å besøke. De fleste svarer 4 eller 5 på en skala fra 1 – Svært uenig til 5 – Svært enig.

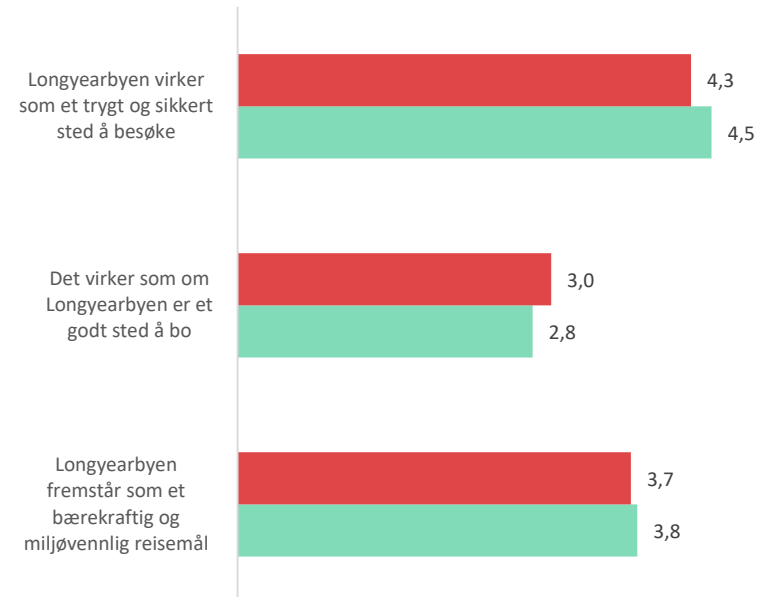
Longyearbyen fremstår også delvis som et bærekraftig og miljøvennlig reisemål for begge grupper av turister. Cruiseturistene og ekspedisjonsturistene er derimot litt mindre enig i om det virker som Longyearbyen er et godt sted å bo. Gruppen av cruiseturister svarer 3,0 på skalaen fra 1 til 5, mens ekspedisjonsturistene svarer 2,8.

Det ser altså ut til at oppfattelsen av Longyearbyen ikke avhenger av hvilken type cruise turistene er på.

 Cruise

 Ekspedisjonscruise

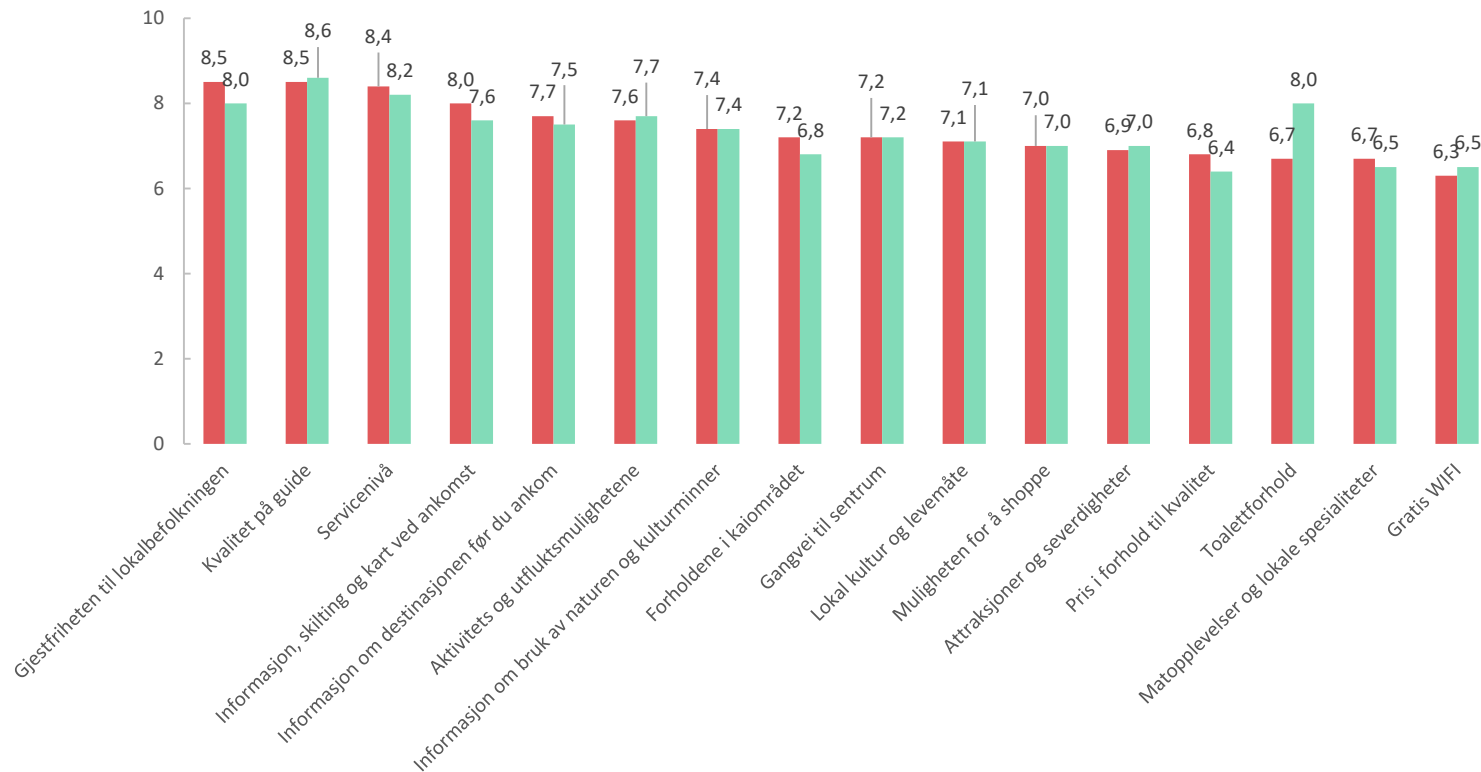
## OPPFATTELSEN AF LONGYEARBYEN (skala 1-5, hvor 5 er svært enig)



# Tilfredshet med besøket på Svalbard

Figuren nedenfor viser hvor fornøyd cruiseturistene er med forskjellige forhold på Svalbard og hvor fornøyd ekspedisjonsturistene er med de samme forholdene. Cruisepassasjerene er generelt sett mer tilfreds enn ekspedisjonspassasjerene. De er særlig mer tilfreds med gjestfriheten blant de lokale, skiltningen, forholdene i kaiområdet og prisen i forhold til kvaliteten.

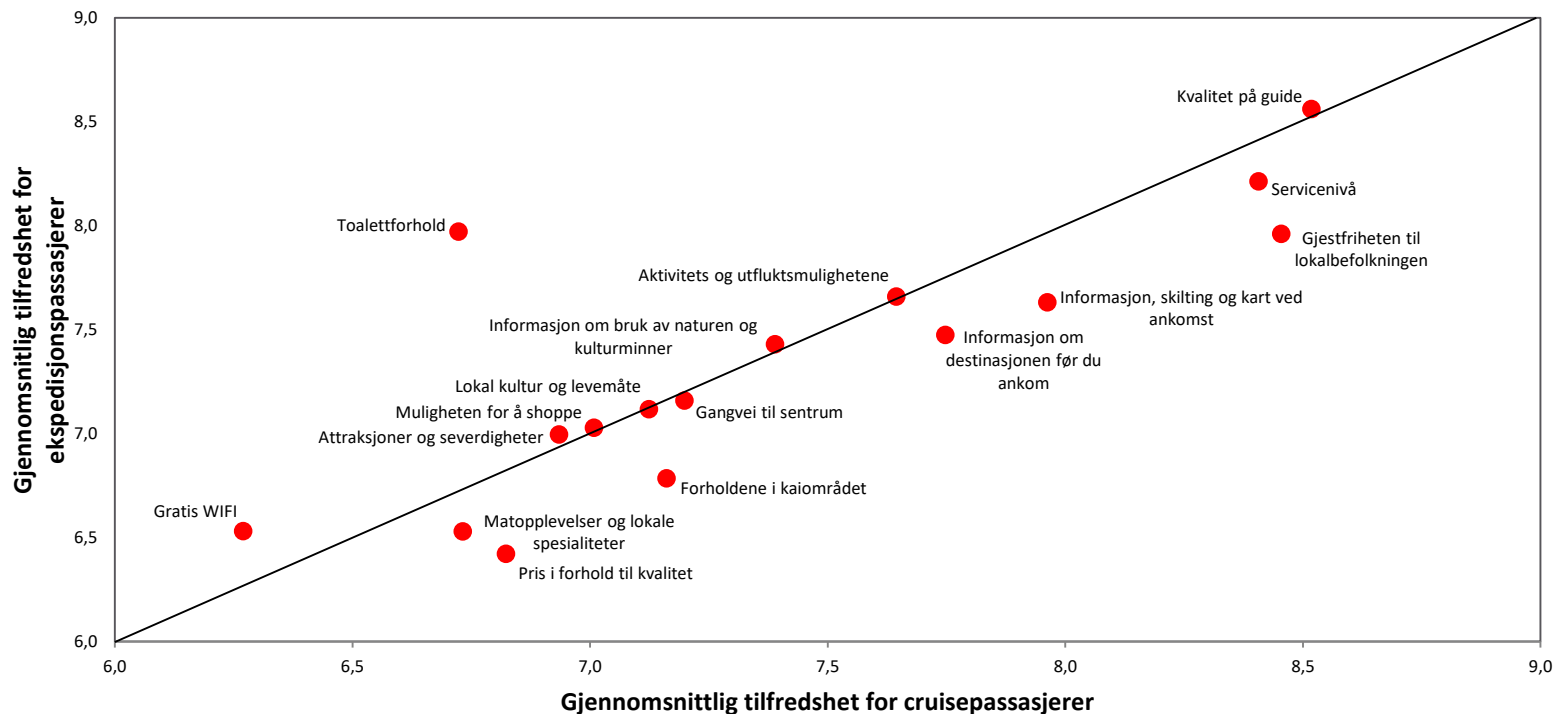
**HVOR FORNØYD ELLER MISFORNØYD ER DU MED BESØKET PÅ SVALBARD NÅR DET KOMMER TIL (SKALA 0-10):**



# Tilfredshet med besøket på Svalbard

Figuren nedenfor viser hvor fornøyd cruiseturistene (vannrett akse) er med forskjellige forhold på Svalbard og hvor fornøyd ekspedisjonsturistene er med de samme forholdene (loddrett akse). Elementer som ligger under den diagonale linjen viser forhold som cruisepassasjerene er mer tilfreds med enn ekspedisjonspassasjerene, og omvendt for elementer over diagonalen. Cruisepassasjerene er generelt sett mer tilfreds enn ekspedisjonspassasjerene. De er særlig mer tilfreds med gjestfriheten blant de lokale, skiltningen, forholdene i kaiområdet og prisen i forhold til kvaliteten.

**HVOR FORNØYD ELLER MISFORNØYD ER DU MED BESØKET PÅ SVALBARD NÅR DET KOMMER TIL (SKALA 0-10):**

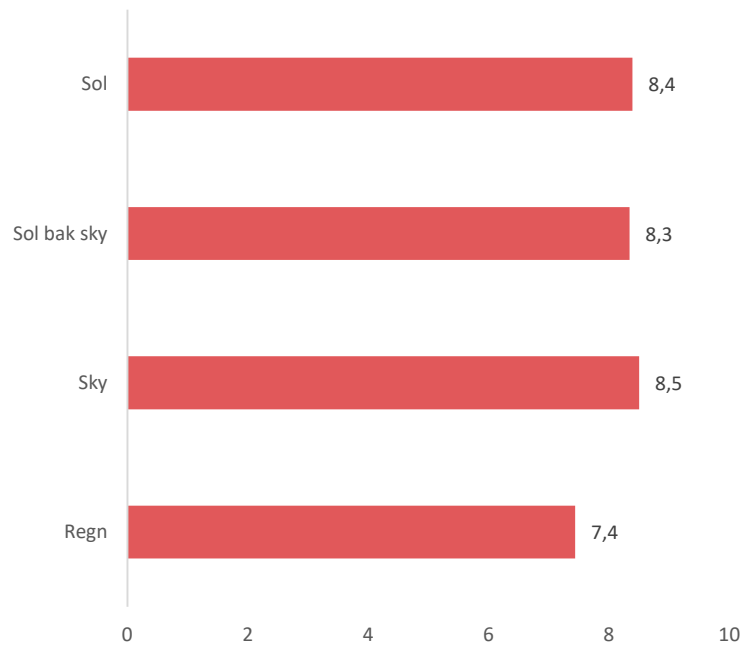




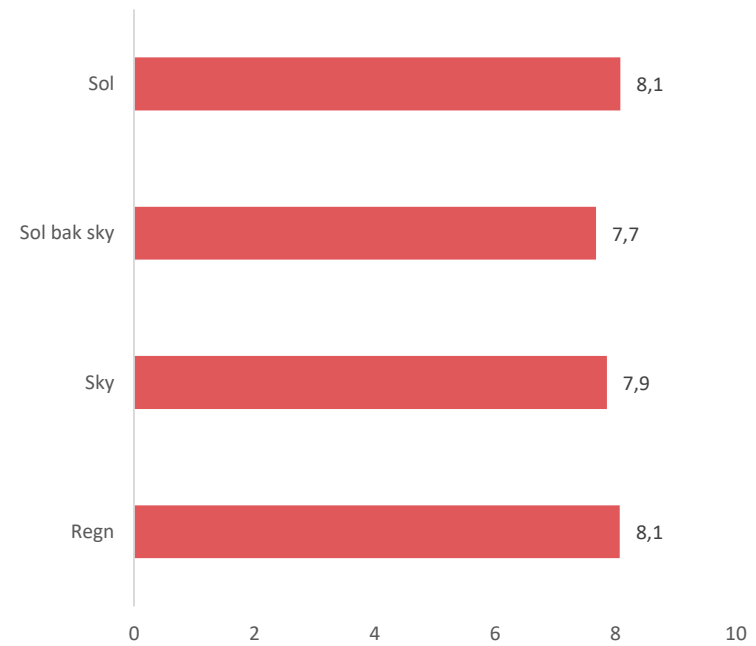
## Værets betydning for tilfredsheten

Tilfredsheten med oppholdet i Longyearbyen ser ut til å være noe mindre blant turister som er blitt intervjuet på en regnværsdag sammenlignet med turister som er intervjuet på dager med annet vær. Til gjengjeld ser det ikke ut til at været har betydning for hvor sannsynlig det er at turistene vil anbefale Svalbard som feriedestinasjon til andre.

**HVOR FORNØYD ELLER MISFORNØYD ER DU MED OPPHOLDET I LONGYEARBYEN TOTALT SETT? (GJENNOMSNITT)**



**SANNSYNLIGHET FOR Å ANBEFALE SVALBARD SOM FERIEDESTINASJON TIL ANDRE (GJENNOMSNITT)**



Høy tilfredshet

## TILPASS

**Tilfredshet: Høy**  
**Betydning: Lav**

Elementer plassert i dette feltet kan nedprioriteres uten store konsekvenser for anbefalingsvilligheten.

## FASTHOLD

**Tilfredshet : Høy**  
**Betydning: Høy**

Elementer plassert i dette feltet kan med fordel fastholdes, da et fall forventes å ha stor betydning for anbefalingsvilligheten.

**Tilfredshet : Lav**  
**Betydning: Lav**

Elementer plassert i dette feltet kan med fordel overvåkes og prioriteres hvis betydningen øker.

## OVERVÅK

**Tilfredshet : Lav**  
**Betydning: Høy**

En økning i vurderingen av elementer plassert i dette feltet forventes å gi en betydelig økning i anbefalingsvilligheten.

## PRIORITÉR

Lav tilfredshet

Liten betydning for  
anbefalingsvilligheten

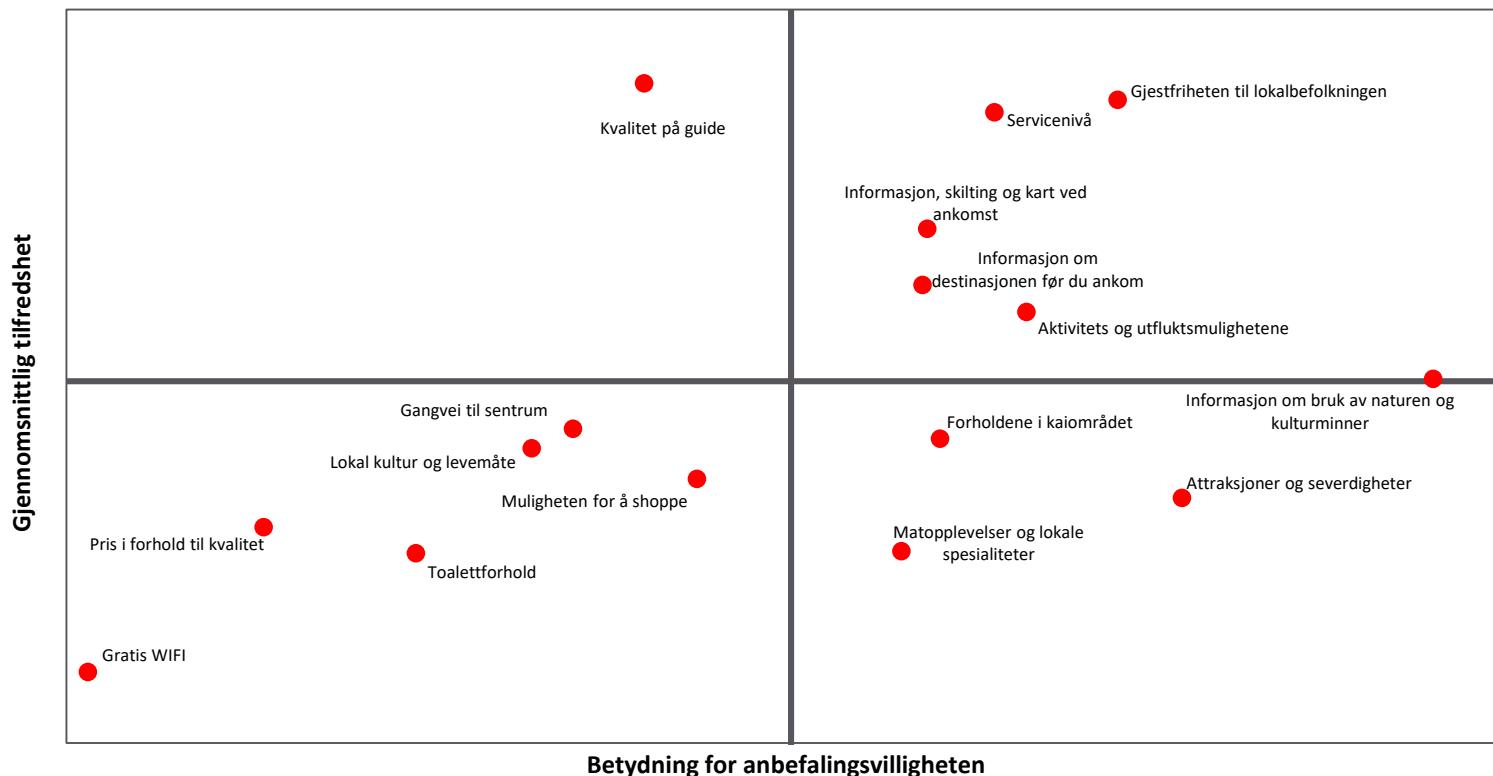
Stor betydning for  
anbefalingsvilligheten

### Leseveiledning for prioriteringskart

- I prioriteringen av forskjellige innsatsområder er det relevant å se på deres betydning for turistenes vilje til å anbefale destinasjonen til andre.
- Prioriteringskartet plasserer de forskjellige forholdene i fire kategorier. Plasseringen er basert på den gjennomsnittlige tilfredsheten per forhold, i relasjon til hvor stor betydning det enkelte forholdet har for anbefalingsvilligheten.
- Punktene i kategoriene til venstre har lav betydning for turistenes anbefalingsvillighet. En økning eller et fall i vurderingen av disse elementene forventes ikke å ha særlig stor betydning for turistenes vilje til å anbefale destinasjonen til andre.
- Punkter i kategoriene til høyre har stor betydning for turistenes vilje til å anbefale destinasjonen til andre. Et fall eller en økning i et av disse punktene forventes å medføre et fall eller en økning i turistenes vilje til å anbefale Svalbard som destinasjon til andre.

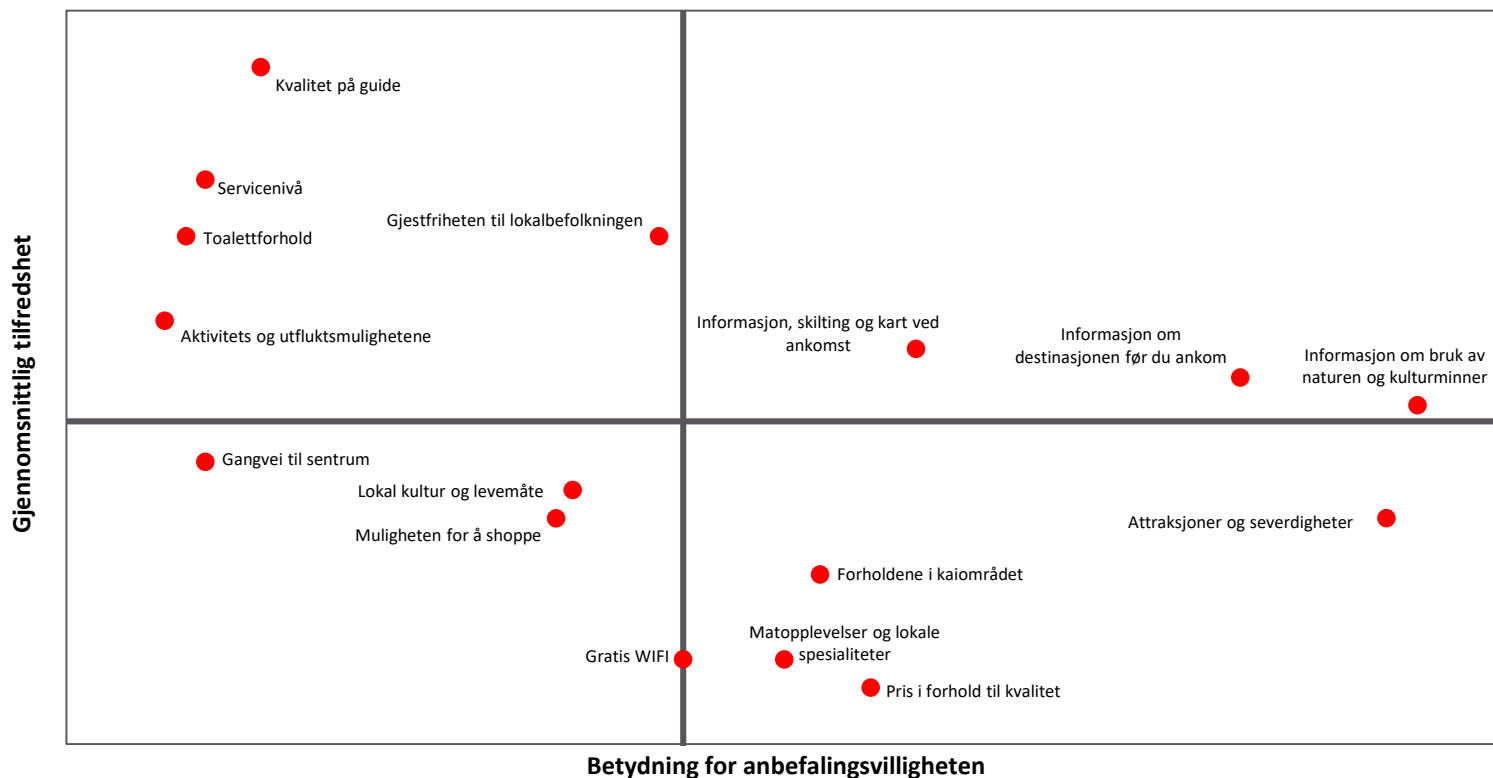
## Prioriteringskart - cruise

Figuren nedenfor viser hvor stor betydning en faktor har for anbefalingsvilligheten (vannrett akse) og den gjennomsnittlige tilfredsheten med den samme faktoren (loddrett akse). Faktorer i øverste høyre hjørne har stor betydning for den samlede tilfredsheten og turistene er allerede tilfreds med dem. Faktorer som «attraksjoner og severdigheter», «matopplevelser og lokale spesialiteter» og «forholdene i kaiområdet» er i nederste høyre hjørne. Dette er faktorer som turistene er mindre tilfreds med, men som har stor betydning for anbefalingsvilligheten. Svalbard kan altså med fordel forbedre opplevelsen av disse faktorene, og informasjonen om bruk av natur og kulturminner for å øke anbefalingsvilligheten.



## Prioriteringskart - ekspedisjon

Slik som figuren på forrige side viser figuren nedenfor hvor stor betydning en faktor har for anbefalingsvilligheten og hvor stor den gjennomsnittlige tilfredsheten med faktoren er. I likhet med prioriteringskart for cruiseturister forventes det at det å forbedre «forholdene i kaiområdet», «attraksjoner og severdigheter» og «pris i forhold til kvalitet» er det som har størst betydning for anbefalingsvilligheten. For ekspedisjonsturistene kan det også vurderes å øke tilgangen til «gratis WIFI» og ha flere tilbud hvor ekspedisjonsturistene kan få matopplevelser og lokale spesialiteter.







**METODE**

## DATAGRUNNLAG OG METODE

	Cruise	Ekspedisjon
Tyskland	299	16
Storbritannia	42	35
USA	41	33
Frankrike	43	134
Italia	25	0
Sveits	28	29
Australia	9	28
Andre	87	76
<b>Total</b>	<b>574</b>	<b>351</b>

Datagrunnlaget for denne rapporten bygger på totalt 925 intervju foretatt med cruiseturister på Svalbard. Turistene er enten på vanlig cruise eller på ekspedisjonscruise. Alle intervju er gjennomført i perioden juli til første halvdel av august 2017. Turistene har svart på undersøkelsen via et papirskjema.

Fordelingen av intervju i forhold til type cruise og turistenes nasjonalitet er vist i tabellen til høyre.

Rapportens resultater er senere vektet etter turistenes nasjonalitet og størrelsen av deres reisefølge. I det omfang det har latt seg gjøre er prosedyrene for behandling av outliers og manglende besvarelser i turistundersøkelsen etterfulgt her.



EPINION OSLO

BISKOP GUNNERUS GATE 2  
0155 OSLO - NORWAY  
T: +47 90 17 18 99  
E: [SM@EPINION.NO](mailto:SM@EPINION.NO)  
W: [WWW.EPINION.NO](http://WWW.EPINION.NO)

EPINION STAVANGER

KLUBBGATEN 4  
4006 STAVANGER - NORWAY  
T: +47 90 17 18 99  
E: [SM@EPINION.NO](mailto:SM@EPINION.NO)  
W: [WWW.EPINION.NO](http://WWW.EPINION.NO)