



Vestlandsforskning

Boks 163, 6851 Sogndal

Tlf. 57 67 61 50

Internett: www.vestforsk.no

VF-notat 10/2005



Brukarundersøkingar av Sognefjord.no 2005

Svein Ølnes

VF Notat

| | |
|--|--|
| Tittel Brukarundersøkingar av Sognefjord.no 2005 | Notatnummer 10/2005 |
| | Dato 19.05.2005 |
| | Gradering Open |
| Prosjekttittel BIT Reiseliv Sogn - IKT-innovasjon Reiseliv Sogn | Tal sider 14 + 10 |
| | Prosjektnr 5264 |
| Forskar(ar) Svein Ølnes | Prosjektansvarleg Ivar Petter Grøtten |
| Oppdragsgivar Hotellgruppa i Sogn | Emneord Brukarundersøking Brukartest Spørjeundersøking |
| Samandrag Dette notatet handlar om det systematisk arbeidet med tilbakemeldingar frå brukarane i arbeidet med å gjera tenesta <i>sognefjord.no</i> best muleg. Notatet er ei oppfølging av tilsvarande arbeid i 2004 og vil bli oppdatert etter kvart som nye undersøkingar vert gjennomførte. | |
| Andre publikasjonar frå prosjektet BIT Reiseliv Sogn VF-rapport 14/2003: Hotellgruppa i Sogn på Internett – kartlegging av status og behov VF-rapport 1/2004: BIT Reiseliv Nett-test – Kvalitetsindikatorar for reiselivsbaserte nett-tjenester VF-notat 15/2004: Kva meiner turistane? – Brukarundersøking av Sognefjord.no VF-notat 17/2004: Lego for reiselivet i Sogn? – Arkitektur og publisering på Internett VF-notat 18/2004: Årsrapport 2003/2004 VF-notat 9/2005: Å gjere Sognefjorden synleg på Internett – Tiltak og resultat 1. tertial 2005 | |
| ISSN: 0804-8835 | Pris: |

Forord

I reiselivsprosjektet *BIT Reiseliv Sogn* er det viktig å utvikla tenesta www.sognefjord.no til ein best muleg reiselivsportal for området rundt Sognefjorden. I det arbeidet er undersøkingar knytt til brukarane svært viktig. Notatet handlar om det systematisk arbeidet med tilbakemeldingar frå brukarane i arbeidet med å gjera tenesta *sognefjord.no* best muleg. Notatet er ei oppfølging av tilsvarende arbeid i 2004 og vil bli oppdatert etter kvart som nye undersøkingar vert gjennomførte.

Sogndal, mai 2005

INNHALD

| | |
|--|----|
| 1. Om prosjektet Sognefjord.no | 7 |
| 2. Kven er den typiske brukaren av Sognefjord.no?..... | 8 |
| 2.1 Resultat..... | 8 |
| 2.1.1 Kjønn | 9 |
| 2.1.2 Alder | 9 |
| 2.1.3 Land..... | 10 |
| 2.1.4 Bruk av Internett | 11 |
| 2.1.5 Type Internett-oppkopling | 11 |
| 2.1.6 Korleis fann du fram til www.sognefjord.no? | 11 |
| 2.1.7 Kvifor besøkte du www.sognefjord.no?..... | 12 |
| 2.1.8 Kva forventar du å finna på www.sognefjord.no? | 12 |
| 2.1.9 Oppsummering av spørjeundersøking..... | 13 |
| | |
| Vedlegg 1: Spørjeskjema (engelsk versjon)..... | 15 |
| Vedlegg 2: Brukte søkeord | 17 |
| Vedlegg 3: Utfyllande om grunnen til besøk på nettsidene | 22 |
| Vedlegg 4: Kommenterarar til forventningar..... | 24 |

0. Samandrag

Det vart gjennomført ei spørjeundersøkinga på www.sognefjord.no i tida 20. april til 18. mai. I alt fekk vi 1 277 svar og undersøkinga var vellykka både gjennomføringsmessig, responsmessig og ut frå svara vi fekk. Det kom fram mange interessante opplysningar som blir viktige å ta med i det vidare arbeidet med Sognefjord.no.

Stikkordmessig kan undersøkinga samanfattast på denne måten:

- 8484 fekk spørsmål om å delta
 - 1 277 svarte, det er ein svarprosent på 15
- Blant respondentane var det 60 % menn og 40 % kvinner
- Aldersgruppa 40 – 60 år dominerte med 46 %, men også i aldersgruppa 20 – 39 var det mange respondentar (38 %)
- Dei fleste som svarte kom frå USA; fordelinga på land reflekterer det vi ser av vevstatistikken, og dei viktigaste landa utanom USA og Norge, er:
 - Tyskland
 - Storbritannia
 - Nederland
- Brukarane av Sognefjord.no (dei som har svart) brukar Internett mykje; heile 84 prosent brukar det dagleg
- Rundt 65 prosent har fast internett-oppkopling (ADSL el. likn.), men framleis er det så mykje som 29 % som baserer internett-tilgangen på oppringt samband (analogt modem eller ISDN)
- Over halvparten av dei spurde kom til Sognefjord.no via lenke. Så mange som 24 prosent kom via søkemotor
- Rundt 70 % av dei spurde hadde ferieplanar og av desse har heile 44 prosent alt bestemt seg for Sognefjorden
- Utanom generell informasjon om området, forventar dei fleste å finna:
 - informasjon om å reisa rundt i området (60 %)
 - mulegheiter for booking (58 %)
 - foto (53 %)
 - tips til turar i området (52 %)
 - informasjon om overnatting (51 %)

Undersøkinga viser eit godt samsvar mellom informasjonen vi har fått frå vevstatistikken og er med på å stadfesta den. Respondentane er noko yngre enn den målgruppa vi har sett for oss for Sognefjorden (som er dei over 50 år).

Ut frå navigasjonsmønster ser vi at lenkestrategien for Sognefjord.no har vore svært viktig og at den bør utvidast. 75 % navigerer enten via lenker eller via søkemotor; at så mange som 24 % navigerer via søkemotor er også overraskande høgt samanlikna med generell statistikk på dette området.

Det er også overraskande mange som alt har bestemt seg for å reisa til Sognefjorden; så mange som 44 prosent av dei spurde. 25 % seier vidare at dei er innom sidene på grunn av ferieplanlegging.

Informasjonen om forventningar til tenesta understrekar at satsing på booking er rett og at eit område som bør prioriterast framover er informasjon om turar i området og korleis ein reiser rundt.

Alt i alt er det mange positive tilbakemeldingar om tenesta og svært få negative.

1. Om prosjektet Sognefjord.no

Internett har på få år vorte ein viktig kommunikasjonskanal. Det er også ein svært viktig marknadsplass alle bedrifter som vender seg til ein større marknad, må forhalde seg til. Det gjeld ikkje minst for reiselivsbedriftene i Indre Sogn som vender seg til eit internasjonalt publikum. Dei fleste reiselivsverksemdene har oppdaga dette, og mange har då også fått laga egne vevtenester som presenterer tilboda deira. Det same har destinasjonsselskapa i regionen. Dei har kvar for seg etablert vevtenester som presenterer Indre Sogn med hovudvekt på eige lokalområde.

Næringa har som overordna mål å profilere regionen og eiga verksemd, trekke fleire "rette" turistar og auka omsetning og inntekt.

Den mest synlege delen av prosjektet er portalen www.sognefjord.no. Men i tilknytning til denne er det fleire andre viktige aktivitetar i prosjektet:

- prosjektet skal etablere portalen sognefjord.no som eit naturleg nivå for å gi ein samla oversikt over reiselivstilboda i området for å få betre totaleffekt
- portalen skal knyta saman dei underliggjande nivåa representerte ved destinasjonsselskapa og dei einskilde reiselivsverksemdene sine vevtenester
- prosjektet skal utarbeida rutinar for betre gjenbruk av data i næringa samstundes som det blir eit lokalt eigarskap og lokal kontroll med data
- prosjektet skal gjennomføra tiltak for å betra kvaliteten på dei einskilde vevtenestene i reiselivsnæringa
- prosjektet skal utvikla tiltak for å gjera både portalen og andre reiselivstenester i området meir synlege på Internett

Reiselivstidsskriftet *National Geographic Traveller* hadde i 2004 ei evaluering av ulike reisemål på verdsbasis og kåra fjordane på Vestlandet til det fremste reisemålet i verda. Ein del av kriteria brukte i denne evalueringa er samanfallande med måla for reiselivsnæringa i Sogn og også måla for reiselivet på nasjonalt plan:

- miljø og økologisk kvalitetar
- sosial/kulturell integritet
- kulturarv (arkeologisk, historisk og dagens strukturar)
- estetiske kvalitetar, både naturlege og menneskeskapte
- tilpassing av infrastruktur for turisme til naturlege og sosiale lokale forhold
- perspektiv for berekraftig utvikling

Prosjektet *Sognefjord.no* starta i siste halvdel av 2003, med utgangspunkt i forprosjektet i BIT Reiseliv, og skal etter planen avsluttast i 2005.

2. Kven er den typiske brukaren av Sognefjord.no?

Som ein del av arbeidet med å sikra at Sognefjord.no blir utvikla i tråd med ønskje frå brukarane, vart det gjennomført ei spørjeundersøking på www.sognefjord.no i perioden 20. april til 18. mai. Spørjeundersøkinga vart lagt opp slik at brukarane berre fekk opp spørsmål om undersøkinga ein gong, under føresetnad av at dei ikkje sletta ein cookie som var utgangspunktet for styringa.

Totalt kom det inn 1 277 svar frå i alt 8 484 visingar av undersøkinga. Det gir ein svarprosent på 15 og det må karakteriserast som veldig bra. I undersøkingar av denne typen er svarprosentar på 5-10 vanleg¹.

Spørjeundersøkinga vart tilbydd på engelsk, tysk og norsk (sjå vedlegg 1).

Vi hadde følgjande mål med undersøkinga:

- den skulle vera kortast muleg for å få flest muleg svar
- vi ville bruka undersøkinga til å få litt bakgrunnsinformasjon om den typiske brukaren av Sognefjord.no
- kva var motivet for å gå inn på Sognefjord.no?
- kva forventast brukaren å finna?
- korleis fann han fram til tenesta?

Det er viktig å finna rett ambisjonsnivå for slike undersøkingar. Altfor ofte er ambisjonane for høge, og det er "kjekt å vita" som styrer spørsmålsstillinga og tal spørsmål. Det er viktigare å tenkja etter kva ein faktisk kan få svar på ved ei slik undersøking, og så halda seg til det.

2.1 Resultat

Resultata av spørjeundersøkinga blir presenterte etter same struktur som spørjeskjemaet. Svara blir drøfta undervegs, med ei oppsummering og konklusjon til slutt.

Metodisk sett er dette ei kvantitativ undersøking der talet på respondendar (dei som svarer på undersøkinga) er viktig for reliabiliteten (kor sikre svara er).

Det vil alltid vere feilkjelder og feilmargar knytt til den type kvantitative undersøkingar som er grunnlaget for denne undersøkinga. Ulike skeivheiter som kan påverka resultata kan vera:

- *utvalsskeivheit*²: at utvalet ikkje er representativt for heile populasjonen (i denne undersøkinga kan vi seia at populasjonen vår er alle med internett-tilgang og som kan svara på enten engelsk, tysk eller norsk)

¹ I ei tilsvarande undersøking for den offentlege informasjonsportalen norge.no, fekk vi ein svarprosent på 17. Ein så høg svarprosent kan forklarast med at brukarane av norge.no truleg har eit anna forhold til tenesta enn brukarane til Sognefjord.no, og at det er langt fleire brukarar som kjenner den tenesta frå før.

² I ei klassisk undersøking frå presidentvalet i USA i 1936, spådde magasinet *Literary Digest* at utfordrar Alf Landon ville vinna suverent over sitjande president Roosevelt. Bak spådommen hadde dei ei undersøking basert på eit utval av **2,4 mill. menneske**, den største meiningsmåling som er føreteken. Men dei tok grundig feil! Roosevelt vann med 68% av stemmene mot 32% for Landon. Det viser at *validitet* er viktigare enn *reliabilitet*; det hjelper ikkje kor mange vi spør, dersom utvalet er skeivt. I dette tilfellet var utvalet basert på adresser frå

- *fråfallsskeivheit*: at det ikkje er tilfeldig kven som svarar og kven som ikkje svarar på spørjeundersøkingar
- *responnsfeil*: at respondentane svarar feil på spørsmål (og feil ved seinare inntasting av svar – det siste blir heilt eliminert ved nettbaserte undersøkingar som denne)

Dersom vi går ut frå at utvalet vårt er heilt tilfeldig trekt innafor populasjonen, kan vi rekna ut utvalsskeivheit utelukkande ut frå tal observasjonar. Spørjeundersøkinga gav 1 277 svar, noko som gir statistiske feilmarginar på +/- **1,2 til +/- 2,7 prosentpoeng**³. Dette er eit mål på *reliabiliteten* i materialet.

Feilmarginane er viktig å ha i minnet ved tolking av resultata. Når ein trekker konklusjonar frå utval til populasjon, er usikkerheita størst ved ei jamn fordeling av svaralternativa (resultatprosent på 50) og minst ved skeiv fordeling av svara (resultatprosent på 5/95).

Oppsummert kan vi seia at *validitet* er viktigare enn *reliabilitet*. Sagt på ein annan måte: Det er viktigare at vi spør dei rette folka enn at svara vi får er rette (jamfør eksempelet frå det amerikanske presidentvalet i 1936). I vårt tilfelle kan vi vera nokså sikre på at *reliabiliteten* i materialet er god, men at det kan vera knytt litt usikkerheit ved *validiteten*. Grunnen til det er at vi vender oss til ei spesiell gruppe (internett-brukarar) og at det ikkje er sikkert at det er tilfeldig kven som svarer på slike spørjeundersøkingar (fråfallskeivheit som kan forsterka ei utvalsskeivheit, noko som også var tilfelle i det amerikanske eksempelet). Når vi samanheld svara i undersøkinga med analysar frå vevstatistikken, ser vi likevel eit samanfallande mønster som gjer at vi i alle fall treffer bra med omsyn til brukarane av sognefjord.no.

2.1.1 Kjønn

| Kjønn | Prosent (N = 1111) |
|--------|--------------------|
| Mann | 60 |
| Kvinne | 40 |

Fordelinga speglar fordelinga mellom kjønn når det gjeld internett-bruk generelt og stemmer nokonlunde med norske tilhøve. I TNS Gallup sine internettmålingar for januar 2005⁴ er det rundt 80 % av menn og 70 % av kvinner som har brukt Internett dei siste 30 dagane.

2.1.2 Alder

| Alder | Prosent (N = 1116) |
|------------|--------------------|
| < 20 år | 3 |
| 20 – 39 år | 38 |
| 40 – 60 år | 46 |
| > 60 år | 13 |

Som venta er alderen noko høgare på Sognefjord-brukarane enn elles på nettet. Den er likevel lågare enn det vi har sett for oss som typisk målgruppe på Sognefjord.no, der aldersgruppa

telefonkatalogar, noko som resulterte i ei katastrofal utvalsskeivheit. Men som kjent var fordelinga av telefon nokså skeiv på den tida. Opplysningane er henta frå Fred Wenstøp (sjå under).

³ Fred Wenstøp: Statistikk og dataanalyse, 4. utg., Tano Aschehoug AS, Oslo 1997

⁴ http://www.tns-gallup.no/arch/img.asp?file_id=205386&ext=.pdf

over 60 år er viktig. Desse tala tyder på at vi ikkje har så mange eldre brukarar som vi har lagt opp til.

I den tidlegare nemnde statistikken frå TNS Gallup for internett-bruk i januar 2005 viser følgjande fordeling mellom aldersgrupper (bruk av Internett dei siste 30 dagane):

- 13 – 19 år (93 %)
- 20 – 39 år (87 %)
- 40 – 59 år (80 %)
- over 60 år (39 %)

2.1.3 Land

| Land | Prosent (N = 1031) |
|---------------|---------------------------|
| USA | 21 |
| Andre land | 20 |
| Norge | 16 |
| Tyskland | 15 |
| Nederland | 10 |
| Storbritannia | 9 |
| Danmark | 5 |
| Sverige | 4 |

Av andre land er desse i fleirtal av dei som har fylt ut (tal personar)

| | |
|-----------|------------|
| Spania | 27 (2,6 %) |
| Australia | 21 |
| Italia | 20 |
| Frankrike | 18 |
| Canada | 17 |
| Polen | 15 |
| Israel | 15 |

Statistikken for bruken av vevtenesta viser denne fordelinga av land:

| Land | Prosent (N = 71 960 besøk) |
|---------------|-----------------------------------|
| USA | 65,8 |
| Andre land | 11,9 |
| Norge | 9,9 |
| Tyskland | 3,5 |
| Storbritannia | 3,4 |
| Nederland | 3,2 |
| Sverige | 1,4 |
| Danmark | 0,9 |

Om vi ser bort frå USA, der tala frå vevloggen er misvisande på grunn av alle toppdomena som blir rekna som amerikanske (.com, .org, .net) pluss i denne samanhengen forstyrrende trafikk frå søkerobotar, stemmer biletet ganske godt med tala frå spørjeundersøkinga. Ut frå dette kan vi seia at i tillegg til USA og Norge er det Tyskland, Storbritannia og Nederland som er dei viktigaste landa.

2.1.4 Bruk av Internett

| Bruk av Internett | Prosent (N = 1239) |
|-------------------|--------------------|
| Dagleg | 84 |
| På vekebasis | 11 |
| Av og til | 5 |

Internettbruken syner overraskande høg bruk; at 84 prosent av dei spurde brukar Internett dagleg er uttrykk for at gjestene på Sognefjord.no er røynde nettbrukarar som brukar nettet hyppig.

TNS Gallups januarmåling av internett-tilgang og –bruk i Norge viser til samanlikning at 66 % av dei som har nett-tilgang, brukar nettet dagleg.

2.1.5 Type Internett-oppkopling

| Type internett-oppkopling | Prosent (N = 1229) |
|---------------------------|--------------------|
| Oppringt (modem, ISDN) | 29 |
| Fast samband (ADSL) | 65 |
| Veit ikkje | 6 |

Fast samband dominerer blant dei som har svart og utgjer om lag 2/3. Det er grunn til å merkja seg at det framleis er bortimot 30 % som har oppringt samband, enten analogt eller ISDN. Det tilseier at vi framleis må vera tilbakehaldne med omsyn til grafikk og prøva å halda storleiken på sidene nede.

2.1.6 Korleis fann du fram til www.sognefjord.no?

| Fann fram via | Prosent (N = 1204) |
|--------------------------|--------------------|
| Via lenke på ei nettside | 53 |
| Visste adressa | 23 |
| Via søkemotor | 24 |

Som venta er bruk av lenker den viktigaste måten å navigera til www.sognefjord.no. I høve samanliknande statistikk er delen som brukar søkemotor høg. Til vanleg ligg denne under 10 prosent av dei besøkande, her utgjer søkemotor nesten ein fjerdedel. Det viser at satsinga på å bli betre synlege på nettet er både viktig og rett.

Navigering via lenker ligg også høgt i høve samanliknande tal. I ei undersøking gjort av firmaet StatMarket i 2002, brukte 52 % av brukarane direkte navigering (tasta URL eller brukte bokmerkje), 40 % navigerte via lenker og resten via søkemotor.

Ikkje alle søkeorda som er oppgjevne er heilt til å stola på, i alle fall vil mange av dei ikkje gje treff på Sognefjord.no. Av interessante søkeord som går att hjå fleire, er:

- sognefjord (og mange variantar av denne skrivemåten)
- fjord (i ulike variantar)
- Norway/Norwegian (+ ulike kombinasjonar)

- accomodation
- Balestrand
- information about....
- tour/tourist/tourism
- travel

Ein fullstendig oversikt over oppgjevne søkeord og –uttrykk finst i vedlegg 2.

2.1.7 Kvifor besøkte du www.sognefjord.no?

| Kvifor Sognefjord.no? | Prosent (N = 1166) |
|---|---------------------------|
| Ferieplanar | 25 |
| Har planlagt å reisa til området og vil finna ut meir | 44 |
| Har vore i området og vil finna ut meir | 14 |
| Interessert i området | 14 |
| Tilfeldig | 3 |

Dette er godt nytt for reiselivet langs Sognefjorden! Dersom desse svara stemmer, er det 44 % som alt har planlagt å reisa til området, og 25 % er innom fordi dei planlegg ferien. Potensielt er det difor 70 % av respondentane som kan enda som gjester i området. Det er også positivt å sjå at berre 3 % har hamna på sidene ved eit reint tilfelle. 14 % er innom for å få meir informasjon etter å ha vore i området, det er også eit ganske høgt tal.

Ei forklaring til dei høge tala brukarar som alt har bestemt seg for å reisa til området, er at det er vanskeleg å finna tenesta om ein ikkje veit om den, eller namnet på området, frå før. Det kan også vera ei forklaring på lite tilfeldig trafikk.

2.1.8 Kva forventar du å finna på www.sognefjord.no?

| Kva forventar du å finna på Sognefjord.no? | Prosent (N = 1180) |
|---|---------------------------|
| Informasjon om området | 82 |
| Informasjon om overnatting | 51 |
| Kontaktinformasjon (turistkontor) | 32 |
| Besøksenter | 27 |
| Oversikt over arrangement | 29 |
| Booking-mulegheiter | 58 |
| Reisetips (turar m.m.) | 52 |
| Korleis reisa rundt i området | 60 |
| Kart | 39 |
| Foto | 53 |

Det første alternativet er så opplagt at det mest overraskande er at ikkje alle har kryssa av for det. Elles er det interessant å sjå at det er reiseinformasjon i området, booking-mulegheiter, foto og overnattingsinformasjon dei fleste ventar å finna på Sognefjord.no.

Alternativa 'Arrangement', 'Besøkssenter', 'Kontaktinformasjon' og 'Kart' hamnar lenger ned på lista. Litt overraskande er det kanskje at berre 39 % forventar å finna kart på ein reiselivsportal.

Av tilleggscommentarane (sjå vedlegg 4) ser vi at informasjon om reisemåtar og –tider innan området er etterspurt, i tillegg til meir generell informasjon for å planleggja opphaldet i området.

”When is Sognefjellveien open?”

” Timetables for travel”

” Reisemöglichkeiten mit dem Wohnmobil/Stell- o. Campingplatzangebote”

” I'd like to know which ferry services depart from Flaam”

” If we stayed at Walaker Hotel for two nights, wanted to check proximity to sights we wanted to see.”

” Information regarding ferries”

” how to avoid tunnels and use the ferries instead”

” it would be very interesting to have a software which helps to do best choice (what are your wishes ? how do you want to move? etc... we propose to you that solution ; it's not easy to take good ways when we have not the maps at great scale.”

Alt i alt er det mange positive kommentarar til tenesta (og svært få negative):

” A great site, very helpful for planning a trip, thank you!”

” Can't wait to visit!”

” excellent site!!!”

” Good and informative site, easy to use”

” great web site!”

” very very nice site indeed!”

2.1.9 Oppsummering av spørjeundersøking

Den gjennomførde spørjeundersøkinga på www.sognefjord.no i tida 20. april til 18. mai var vellykka i den forstand at undersøkinga teknisk sett gjekk veldig bra, svarprosenten var høg til nett-undersøking å vera og det kom fram mange interessante opplysningar som blir viktige å ta med i det vidare arbeidet med Sognefjord.no.

Stikkordmessig kan undersøkinga samanfattast på denne måten:

- 8484 fekk spørsmål om å delta
 - 1 277 svarte, det er ein svarprosent på 15
- Blant respondentane var det 60 % menn og 40 % kvinner
- Aldersgruppa 40 – 60 år dominerte med 46 %, men også i aldersgruppa 20 – 39 var det mange respondentar (38 %)

- Dei fleste som svarte kom frå USA; fordelinga på land reflekterer det vi ser av vevstatistikken, og dei viktigaste landa utanom USA og Norge, er:
 - Tyskland
 - Storbritannia
 - Nederland
- Brukarane av Sognefjord.no (dei som har svart) brukar Internett mykje; heile 84 prosent brukar det dagleg
- Rundt 65 prosent har fast internett-oppkopling (ADSL el. likn.), men framleis er det så mykje som 29 % som baserer internett-tilgangen på oppringt samband (analogt modem eller ISDN)
- Over halvparten av dei spurde kom til Sognefjord.no via lenke. Så mange som 24 prosent kom via søkemotor
- Rundt 70 % av dei spurde hadde ferieplanar og av desse har heile 44 prosent alt bestemt seg for Sognefjorden
- Utanom generell informasjon om området, forventar dei fleste å finna:
 - informasjon om å reisa rundt i området (60 %)
 - mulegheiter for booking (58 %)
 - foto (53 %)
 - tips til turar i området (52 %)
 - informasjon om overnatting (51 %)

Undersøkinga viser eit godt samsvar mellom informasjonen vi har fått frå vevstatistikken og er med på å stadfesta den. Respondentane er noko yngre enn den målgruppa vi har sett for oss for Sognefjorden (som er dei over 50 år).

Ut frå navigasjonsmønster ser vi at lenkestrategien for Sognefjord.no har vore svært viktig og at den bør utvidast. 75 % navigerer enten via lenker eller via søkemotor; at så mange som 24 % navigerer via søkemotor er også overraskande høgt samanlikna med generell statistikk på dette området.

Det er også overraskande mange som alt har bestemt seg for å reisa til Sognefjorden; så mange som 44 prosent av dei spurde. 25 % seier vidare at dei er innom sidene på grunn av ferieplanlegging.

Informasjonen om forventningar til tenesta understrekar at satsing på booking er rett og at eit område som bør prioriterast framover er informasjon om turar i området og korleis ein reiser rundt.

Alt i alt er det mange positive tilbakemeldingar om tenesta og svært få negative.

Vedlegg 1: Spørjeskjema (engelsk versjon)

Questionnaire, sognefjord.no

Welcome to a short questionnaire www.sognefjord.no

We want to make a better web site and need your help!

We hope that you will take the time to answer 8 questions and in reward you can win a free one night accommodation in one of our lovely hotels in the region.

| |
|---|
| 1. Gender |
| <input type="radio"/> Male <input type="radio"/> Female |
| 2. Age |
| <input type="radio"/> < 20 years <input type="radio"/> 20 – 39 <input type="radio"/> 40 – 60 <input type="radio"/> > 60 years |
| 3. Country of origin? |
| <input type="radio"/> Norway <input type="radio"/> Germany <input type="radio"/> Sweden <input type="radio"/> Denmark <input type="radio"/> Netherlands <input type="radio"/> Great Britain <input type="radio"/> USA <input type="radio"/> Other, please write: _____ |
| 4. Use of Internet |
| <input type="radio"/> Daily <input type="radio"/> Weekly <input type="radio"/> Sometimes |
| 5. Internett-forbindelse hjemme |
| <input type="radio"/> Dial up (modem, ISDN) <input type="radio"/> Permanent connection (ADSL, tilsv.) <input type="radio"/> I don't know Comments: _____ |
| 6. How did you find www.sognefjord.no? |
| <input type="radio"/> Via a link on another web site <input type="radio"/> Knew the address (from a brochure, magazine, newspaper etc.) <input type="radio"/> Via a search engine; What did you search for : _____ |

7. Why did you visit www.sognefjord.no?

- Looking for a holiday
- Have chosen to go to the area and want to find out more
- Have already been to the area and want to find out more
- Just interested in the area
- Just a coincidence

Comments:

8. What do you expect to find here (multiple choice)?

- Information about the area
- Information about accommodation
- Contact information (tourist offices/destinations)
- Overview of visit centres
- Overview of events
- Possible to make a booking
- Trip suggestions (hiking, glacier walks, kayaking)
- Information about how to get around in the area (travel information)
- Maps
- Photos

Comments/Other expectations:

Vedlegg 2: Brukte søkeord

a trip around the fjords organised by EALTA conference
a trip to norway
accommodation
Accommodation
Accommodation at Sognefjodr
Accomodation
accomodation
accomodation
accomodation
accomodation
accomodation
Accomodation in Balestrand
accomodation in norway
accomodation in Norway
Accomodation in Norway
Accomodations ijn Norway
Aftenposten
alles over Noorwegen willen hier naar toe
an accomodation
ask jeeves
attraction
aurland
Aurlandsdalen
Balestrand
balestrand
balestrand
balestrand
Balestrand
Balestrand
Balestrand
Balestrand
Balestrand
Balestrand camping
Balestrand Fam Rodel
balestrand hotel
balestrand hotel
balestrand hotel
balestrand NO express boat
balestrand.kommun
Balestrand+hotel
balholm
bed and breakfast
Bergen
bergen
Bergen daytrips boat trips
Bergen Flam boat timetable
bergen flåm express
Bergen Railway timetable
bergen to sogndal routs
best deal
bilder fra balestrand

blad "Norge"
Bleia
boat timetable flam balestrand bergen
boat trips bergen
boat trips flam
boat+kaupanger+gudvangen
boken 'veiviseren'
book
Borgund
Boyabreen Glacier
Brochure
By a norwegian friend.
Bøyabreen
camping
campings
cannot remember
Choice Hotel
cruise norway fjords to st petersburg
curiosity
dagbladet
Durch das urlaub
Durch Norwegenreise
Eidsbogen Parish, Solor, Norway
eivendvik
e-mail with Norway information
excursions in norway
express boats norway
ferien norwegen
ferries
Ferries to Baledstrad
ferry connections
ferry information
ferry schedules
ferry timetables
fishing
fjord
Fjord
fjord
fjord
FJORD
fjord + kayaking
Fjord cruise
fjord cruises
fjord fishing
fjord fishing
Fjord Tour for Jun 2005
Fjord Tours
fjord tours
fjord trip
Fjorde
fjorden
fjorden
Fjordinformation
fjordline

| | |
|--|---|
| Fjordnorwegen Reiseguide 2005 von CRB in München | holiday |
| fjords | holiday norway |
| fjords | Holidays, Camping |
| fjords | hotel |
| fjords | hotel and a suggestion or a weekend tour. |
| fjords | Hotel Mundal |
| fjords | hotel Vik I Sogn |
| fjords norway | hotels |
| Fjords of Norway | hotels |
| fjordsNorway | hotels |
| Fjærland | hotels |
| fjærlandmuseet | hotels |
| flam | Hotels by Sognefjorden |
| Flam | Hotels in Norway |
| flam AND norway AND train OR railway | Hotels in Norway, Fjords. |
| Flam Railway | How to arrive from Oslo to Geirangerfjorden |
| Florø | http://home.no.net/ifurre/ |
| Flåm | hurtigruten |
| Flåmbane | hytte sogndal |
| For an excursion to the fjords | Hytter ved Sognefjorden |
| for english class | I`m planning a trip across Norway |
| For planning a holliday | I want remember my trip in Norge in the year 2000. |
| fotos | I was looking for information about area, because i am |
| free hotel surveys | going to visit the area next summer |
| free hotel surveys LOL no just kidding...it was flåm | Ich war mal da |
| Fremdenverkehrsamt NORWEGEN; Broschüre über | Ich war schon mal am Sognefjord |
| Norwegen | ideas for a short trip |
| friend | ideas for my summerholiday |
| friends | in my postbox |
| from email from Innovation Norway | info about Jostedal glacier |
| Furukroa Hotel | info about travelling |
| general info to arrange a trip in norway | info timetables |
| general information | Information |
| General tourist information on Norway | information |
| gjorvenh@frisurf.no | information |
| glacier fjaelland | Information about e-mail. Information about public |
| glaciers norway | transport and accomodation |
| google | information about fjords |
| google | Information about holiday in Noway |
| google | information about norway |
| google | information about Norway and Sognefjord |
| google | Information about the region |
| google | information and brochures |
| google | Information for holidays |
| google | information for my trip in norway around fjord |
| google | information for our holiday |
| google | Information on Norway |
| google.nl | information on sognefjord. |
| googled norway fjord | informations for our trip |
| Googlesuche nach "Sognefjord" | informations générales sur la Norvège |
| hadde om siden på skolen | Insight Guides Scandinavia - Book |
| Haugesund, Norway | It was in an email I received |
| hiking, sleepingplaces, etc | Jag testade med namnet och NO på slutet |
| | job |

jobs in norge
 Jostedalsbreen
 jostedalsbreen
 jostedalsbreen
 Jotunheimen
 Jotunheimen National Park
 Jotunheimen National Park
 jotunheimen national park
 just looking
 kajaking
 kajakk
 kayaking the fjords
 kvasir reiser
 laerdal
 lake nes
 Lesja and surroundings
 Lillehammer Norway
 Luster
 Lysefjorden
 map , advice
 map for walking in norway
 Maps
 MOUNTAIN ROAD
 mundal
 Mundal
 Mundal Hotel
 my name is vettis
 naeroyfjord
 national parks
 News
 News of Norway
 Nigardsbreen
 nigardsbreen
 Noorwegen autovakantie
 norge
 norge turist
 north cape Nordkapp
 norway
 Norway
 norway
 norway
 norway
 Norway
 Norway
 NORWAY
 Norway
 Norway
 Norway
 norway
 Norway
 norway
 norway
 Norway
 norway
 Norway
 norway
 Norway Fiords
 Norway fiords
 Norway fjords
 norway fjord
 Norway Fjord Cruises
 norway fjord hotels
 norway fjords
 norway in a nutshell
 Norway in a nutshell and Urness STave Church
 norway info
 NORWAY INFO
 Norway Kayaking
 norway national parks
 Norway National Parks
 norway tourism
 Norway Tours
 norway travel
 norway travel
 Norway travel
 norway travel by boat
 Norway-travel and senic areas
 norwegian coastline
 norwegian fjord trips
 Norwegian tourist office
 NOTE: I figured it out. It was an educated guess.
 NOWAY FJORD
 oslo
 oslo promotion
 oslo sognefjord bus
 Park in Norway
 Perhaps a visit in May
 Photos
 pictures
 pigtures
 planning trip
 plans and pecture
 point of view in sognefjord
 possibility to travel
 Pulpit Rock
 på nettsida til hotel mundal
 Reiselivsavis fra Innovasjon Norge
 Reiselivsbasen.no
 Reklamebrosjyre i posten. Bor i Sverige
 rent a house in sognefjord
 Rick Steve's famous day trip from Oslo to Bergen
 Roads to travel on
 Salmon fishing
 seakayaking trips
 search a hotel
 Sogn
 Sogn og fjordane
 sogndal
 Sogndal
 Sogndal

sogndal folkehøgskule
sogndal hotel
Sogndal, Norway
sogne fjord
Sogne Fjord :)
sogne fjord car ferry
Sognefjord, Norway
sognefjord
sognefjord
Sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
Sognefjord
sognefjord
Sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
Sognefjord
sognefjord
Sognefjord
sognefjord
Sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
Sognefjord
sognefjord
SOGNEFJORD
sognefjord
Sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
Sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord
sognefjord bus timetable
sognefjord ferry
sognefjord flam

sognefjord scenic express boat
sognefjord tourist office
sognefjord tunnel
sognefjord turist
sognefjord, hiking
sognefjord.no
sognefjord.no
Sognefjord/Touristeninformation
sognefjord+turist
sognefjorden
Sognefjorden
sognefjorden
sognefjorden
sognefjorden
Sognefjorden
Sognefjorden
sognefjorden
sognefjorden
sognefjorden
Sognefjorden
sognefjorden
Sognefjorden
sognefjorden
Sognefjorden
Sognefjorden
sognefjorden
Sognefjorden
Sogneford
sommerski
startsiden
The Away Network, to which I subscribe, featured Norway. I clicked on a link to you.
the norwegian fjords
The Stave Church
The worlds longest fjord
to do best choices (transportation, visits...à
To find the ferry timetables
To see these beautiful places
Tour guide
tour in the fjord
tourism informations
Tourist info
tourist info
tourist information
tourist information
tourist information Norway
Touristic information
tours
travel book
TRAVEL IN NORWAY
travel in norway
Travel in Norway
travel information
Travel information
travel tips in norway
travel to flam
trekking in norway

Trips to make on vacation
tromso
turism
turistinformation
ulvestad accommodation
Urlaub, Norwegen
Urlaub, Norwegen
urlaubsangebot
urnes b&b
Utladalen
VACATION
vacation
vacation
vesterland
Vettisfossen
vik
visit Norway
visit norway
visit norway brochure
visitnorway
VisitNorway.com
visitolso.com
vivit in the sognefjord
voss to gudvangen road
Walaker Hotel
we are coming in June to Norway!
weather
wikipedia
worlds longest fjord
www.google.de
www.metager.de
www.sognefjord.no
www.thefjords.no
www.visitnorway
youth hostel' free paper (local info)
youth hostels

Vedlegg 3: Utfyllende om grunnen til besøk på nettsidene

alltid velat se
and attractions
Be in Bergen late June
Besøksenter
bildene
Bin Norwegenfan und schau mir fast täglich Webcams (Svalbard, ...) an. Kam über den Link vom Hotel Turtagro auf diese Seite.
Booking-mulegheiter
car ferry connection aardal/bergen
Earlier a Weddingtrip 1948
enjoy the beauty
Er invitert på kurs i Fjærland
er kartprodusent
family
Family forefathers
Fann bilete av Sogndal, og så kom den sida opp!
Fhrverbinungen über den Dognefjord
find some for kids and walks
Find where relatives were born. What farm?
for refreshment in the work in travel agency
Foto
har eksamensoppgave så valgte jeg sogndal
Have family there
Hiking in Jotunheimen National Park
hjelper mitt barn med skoleoppgave om sogn og fjordane fylke
hotel accomodation
howework
I am going to IFLA Conference at Oslo and would like to see the fjords
I am researching fjords for a college class.
I have a friend from Balestrand and I am very interested in visiting.
I have planed to go to bergen already
I Live in Anchorage Alaska I'm comparing the climate of Lillehammer to Anchorage, The search eng. listed your site as one with photo's.
I live in Bergen and are having visitors from Oslo this summer.
I love the beautiful fjords!
Ich mache eien Rundreise Oslo-Bergen-Sogne-Flam-Oslo
ich suche Kajaktouren
ich war dort schon an die 7 mal im urlaub!
Ich werde im Sommer den Fjord kennen lernen
Info for a program
Informasjon om området

Informasjon om overnatting
interested in ferry information
interested in stave churches (heritage architect)
It's hard to find information combining Flam and Sognefjord!
jeg søker et jon i hotel og restaurantbranchen
Jotunheimen rundt
jus checking out info on Norway for future travel
just wantt to see what it look like
Kart
Kontaktinformasjon (turist-kontor)
Korleis reisa rundt i området
Liker den vakre naturen
Looking for accommodation
looking for information of guided walks
looking for photo of a fjord for nephew
Magnificent
My cousin, a US citizen, is permanent resident there.
MY RETIREMENT CELEBRATION TO SCANDINAVIA
My wifes Family come from Eidsvold couple generation ago we are looking for more info. on Fram's around
NEED INFORMATION FOR A GROUP I'M GOING TO GUIDE THERE
needed to find some info quickly
news for my newsletter
Norway has allways been a dream...
Oversikt over arrangement
planning a trip in mid to late august / 3 weeks
Reisetips (turar m.m.)
Relatives from there.
Research for working there as tour leader
Researching also for a colleague
Seems full of Nautre
skal skrive om området til et magasin
skolearbeid
Skriver bok om bla området
son doing project on Noreay
spectacular
Spending a month; looking for all helpful info, especially about this area.
storslået natur
studierelatert søkning
Søker etter stoff til oppgave
søker informasjon til heldagsprøve skole
søkte etter fergetider Flåm-Bergen-Flåm.
thinking of going to Norway and interested in the natural beauty and the fjords
til skoleoppgave
Trying to find a special place
Trying to find out how to get from Flam to Urnes Stave Church
very very nice site indeed!

vi har før været ved sognefjord
via vandrerhjem
vil gjerne på bryllupsreise på vestlandet
visit our daughter at Sogndal Folkehøgskule
We will be in Norway in August and are interested in a
beautiful, quiet place to visit.
Will be picking up a Volvo in Sweden and spending ten
days in Norway.
Wir sind im Juni wieder am Sognefjord, Vicki Camping,
Luster
would like to find affordable accomodations on the
NUTSHELL route
Ønsker overnatting på gamle trehotell
Ønsker å selge annons plass

Vedlegg 4: Kommentarer til forventninger

A great site, very helpful for planning a trip, thank you!
Activities (Angling)
activities (angling)
Adressen zur Bootsausleihe etc.
all of the above + tours
and pictures
Bicycle routes!
brochure
cabin rentals
Can't wait to visit!

could you help us to travel more space in limited time?
Cousin lives in area
Day tour arrangement with scanraill pass

dette kan ikke være slik - det var rett før jeg hadde lukket siden og gått et annet sted. Det kan ikke være denne siden som kommer opp først når folk klikker på www.sognefjord.
Eidsvold
excellent site!!!
Fahrpläne und Preise von Inland-Fähren
Ferries Timetable
find out if travelling with camper is possible and area's to stop for night
fishing
food
fährverbindungen/autotransporte/fahrzeiten
Gibt es außer bt.no lokale Zeitungen aus dem Sognefjord-Gebiet?
Good and informative site, easy to use
good travel advise
great web site!
how to avoid tunnels and use the ferries instead
I have been in Norway in 1972
I wanted information of points of interest on the fjord and how to reach them by ferry
I wanted to receive a brochure on your area
I was pleased to find the site in English as well, and the mayor's greeting was nice!
I was trying to find specific ferry schedules

I'd like to know which ferry services depart from Flaam
If we stayed at Walaker Hotel for two nights, wanted to check proximity to sights we wanted to see.
informasjon om attraksjoner
information about what kind of fish i can catch in the fjord and around.
Information regarding ferries

it would be very interesting to have a software which helps to do best choice (what are your wishes ? how do you want to move? etc... we propose to you that solution ; it's not easy to take good ways when we have not the maps at great scale
jag har leta reda på div saker här tidigare
jeg bor nu i københavn, danmark
Jeg forventer at få endnu mere lyst til at komme tilbage til Sognefjorden :-)
kan ikke bli for mye info
Katalogbestilling mangler
keine
Lett å planlegge ferien
link to weather forecast, climate
links to other useful websites
looking forward to visiting very soon!
mail addresses, phone no to contact for detailed direct information of tourist attractions
MotorHome Camping. Find a Norway Road Map
my son's school's project
natur, befolkning, næringsveier
need a clear idea on how to plan a 3 week itinirary.
NEED CONTACTS TO GET INFO
Norge er et vidunderlig / smukt land
photography
Pls help!
prices
Reisemobil-Urlaub/Campingplaetze
Reisemöglichkeiten mit dem Wohnmobil/Stell- o. Campingplatzangebote
schedules and prices
Segelinformationen
thank you
Timetables for travel
Tips on how to best sue my time
Transport to Laersdal
travelling connections
U have it all and even more
ut i fra prof. hensyn
Ways to save money there
We are trying to learn what to see in Norway, and how to get around.
WE WISH TO SPEND A WEEK IN FJORD COUNTRY IN EARLY SEPTEMBER 2005
weather in Bergen in June
What a breathtaking country!
what ever i need
When is Sognefjellveien open?