



Gjesteundersøkelse

Rjukan 2020

Innholdsfortegnelse

Oppsummering	3	Rjukan som reisemål og bærekraftig destinasjon	15
Innledning	4	<i>Om bærekraft</i>	
Om respondentene	5	<i>Opplevelsen av Rjukan</i>	
		<i>Tilrettelegging for gjester</i>	
Formål og overnatting	6		
Planlegging av reisen	8	Den samlede opplevelsen av Rjukan	21
Bruk av transportmidler	10	Kvalitative tilbakemeldinger	23
		<i>Det mest positive med Rjukan som reisemål</i>	
Aktiviteter og tilfredshet	12	<i>Det mest negative med Rjukan som reisemål</i>	

Oppsummering

Denne rapporten oppsummerer resultater fra undersøkelse blant gjester til reisemålet Rjukan (Tinn kommune) i 2020. Undersøkelsen ble gjennomført i to runder; en i vintersesongen, og en i sommersesongen.

Undersøkelsen ble distribuert via ulike kanaler; Facebook-annonser, plakater, visittkort ute hos bedriftene, samt annonse i Det Skjer. Respondentene har svart enten når de har vært på destinasjonen eller senere.

Totalt 1416 personer svarte; 930 på sommerversjonen og 486 på vinterversjonen, hvorav 109 av disse var internasjonale gjester. På grunn av korona-situasjonen ble det få svar på vinterversjonen og fra internasjonale gjester på begge undersøkelsene.

Undersøkelsene er gjennomført som en del av arbeidet med å kvalifisere reisemålet Rjukan (Tinn kommune) til å oppnå Innovasjon Norges merke «Bærekraftig reisemål».

Svarene vi har fått gir oss nødvendig informasjon til å besvare kriterier for merkeordningen, men først og fremst bidrar det til å gi oss viktige innspill på hvor vi kan bli et bedre og mer bærekraftig reisemål.

Dette er en kort oppsummering av noen av svarene:

- 50% av de besøkende til Rjukan kommer fra Oslo og Østlandet, 34% fra Vestfold og Telemark.
- 89% av gjestene besøkte Rjukan i forbindelse med ferie/fritid.
- 36% overnattet på hotell, pensjonat, fjellstue eller turisthytte, 18% leide hytte/leilighet, 33% har egen fritidsbolig, kun 4% leide privat hjem.
- 17% besøkte Rjukan for første gang, mens 63% hadde vært her 3 eller flere ganger.

- 45% har funnet informasjon om Rjukan på visitRjukans hjemmeside, 25% har funnet informasjon på Facebook, 29% har fått informasjon fra venner og kjente.
- 87% benyttet personbil (ikke el-bil) og 8% benyttet el-bil som en del av reisen til Rjukan. Kun 3% har brukt buss.
- Hovedaktiviteten blant flest -og det man er mest fornøyd med er å se vakker natur (92%/4,73).
- Av hovedattraksjonene er Krossobanen og Vemork mest besøkt (62% og 58%), mens Gaustabanen og Krossobanen får høyeste poeng (4,61/4,58).
- Minst fornøyd er man med Shopping og Rjukan sentrum.
- 63% mener at Rjukan fremstår som et bærekraftig reisemål som tar vare på natur, kultur og lokalbefolkning.
- 40% sier at bærekraft var viktig ved valg av Rjukan som reisemål.
- 82% er ikke enige i at Rjukan oppleves som overfylt av for mange turister.
- Man er minst fornøyd med lademuligheter for el-bil. Det er imidlertid kun 15% som har en formening om det.
- De fleste er fornøyd med den samlede opplevelsen med Rjukan. 62% gir høyeste poengsum (9 og 10).
- De fleste vil anbefale andre å dra til Rjukan. 71% gir høyeste poengsum (9 og 10).
- Det mest positive med Rjukan er at det er mye å gjøre hele året, samt naturen og historien.
- Det mest negative er standard og tilbud i Rjukan by, samt kollektivtilbudet.



I 2020 har det vært gjennomført gjesteundersøkelse i 2 runder; en vinterversjon fra januar til mai og en sommersesjon fra juni til oktober. Undersøkelsen ble gjennomført som en digital undersøkelse ved hjelp av SurveyMonkey. Totalt 1505 personer har startet på undersøkelsen, mens 1416 var kvalifiserte for å svare. Henholdsvis 377/109/930 har svart på norsk vinterversjon/internasjonal vinterversjon/sommersesjon (norsk/engelsk)

Informasjon om undersøkelsen ble spredt via visitRjukan's facebookside, hjemmeside, plakater og visittkort ute hos bedriftene, samt i avisen «Det skjer i Rjukan og Tinn».

Målet var å få svar på de besøkendes oppfatning av Rjukan som reisemål.

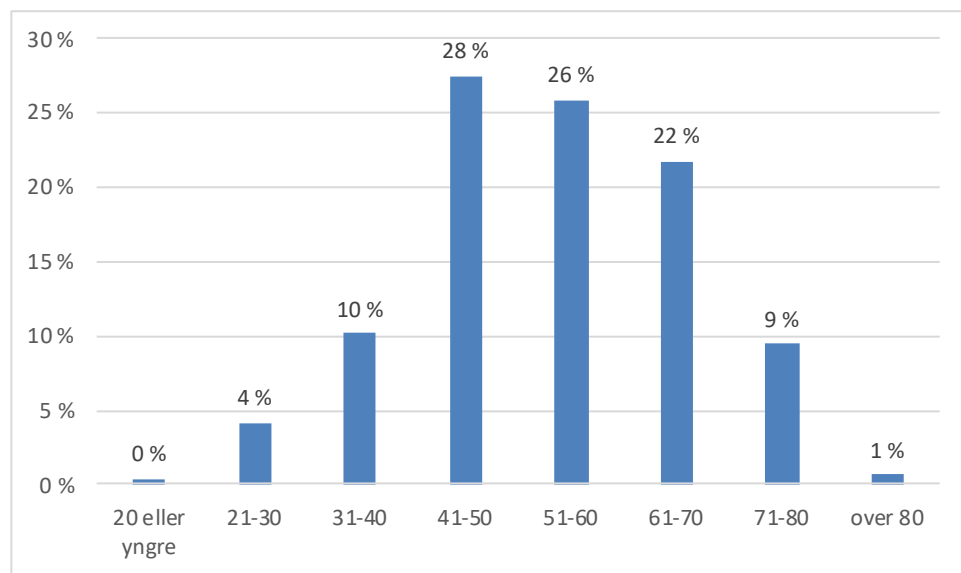
Undersøkelsen bestod av 29 spørsmål, og gjennomsnittlig svartid var på ca 8 minutter.

Innledning

Om respondentene

85% av respondentene var nordmenn, mens øvrige kom fra Sverige, Danmark og Storbritannia. Av nordmennene var 34% bosatt i Vestfold/Telemark, mens 50% kom fra Oslo og Østlandet for øvrig. Sørlandet og Vestlandet utgjorde de øvrige med 15%. Koronasituasjonen har naturlig nok bidratt til få internasjonale gjester og få svar fra dem.

54% av respondentene er kvinner, og 46% er menn. 14% er under 40 år, 54% er mellom 40 og 60 år, og 32% er over 60 år.



Figur 1: «Din Alder» (N=1101)





Formål og overnatting

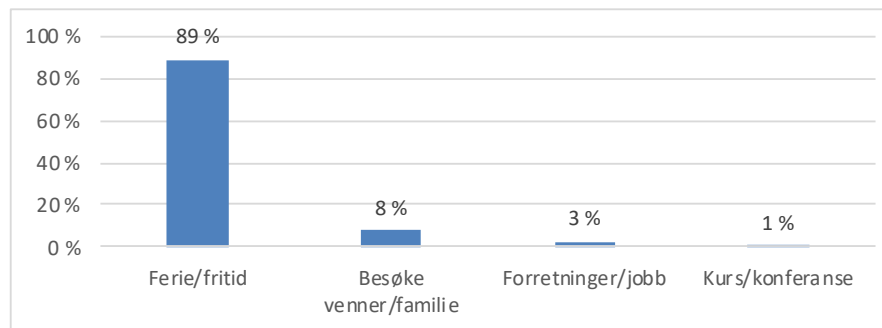
Formål og overnatting

89% av våre gjester er her i forbindelse med ferie/fritid, og 8% for å besøke venner/familie. Kun 4% har vært her i forbindelse med jobb/kurs/konferanse. Dette samsvarer med tall fra SSBs overnattingsstatistikk.

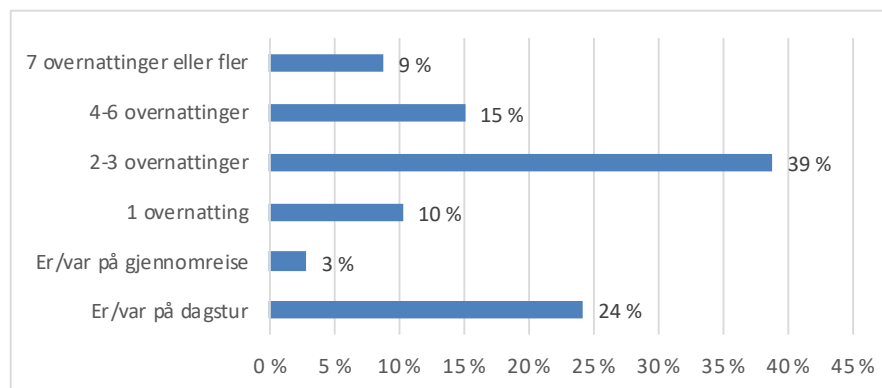
27% var på dagstur eller gjennomreise og overnattet ikke, mens 10% hadde én overnatting, 39% hadde 2-3 overnattinger, 15% hadde 4-6 overnattinger, og 9% hadde 7 eller flere overnattinger. Det vil si at 73% hadde en eller flere overnattinger.

Av de som hadde overnattet oppgav 36 % at de overnattet på hotell, pensjonat, fjellstue eller turisthytte. 18% leide hytte eller leilighet. 5% overnattet på campingplass, og like mange overnattet i telt/campingvogn/bobil utenfor en campingplass. 33% overnattet i egen fritidsbolig i Tinn.

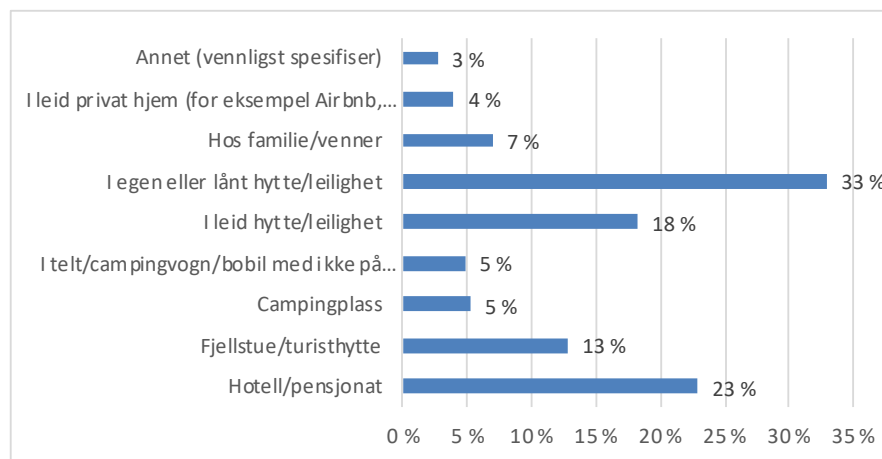
4% leide privat hjem via AirBnB, Finn.no e.l.



Figur 2: «Hva var hovedformålet med turen til Rjukan?» (N=1294)



Figur 3: «Hvor mange netter er/var ditt besøk på Rjukan?» (N=1294)



Figur 4: «Hvilken overnattingsform benytter/benyttet du under besøket på Rjukan (flere kryss mulig)» (N=940)



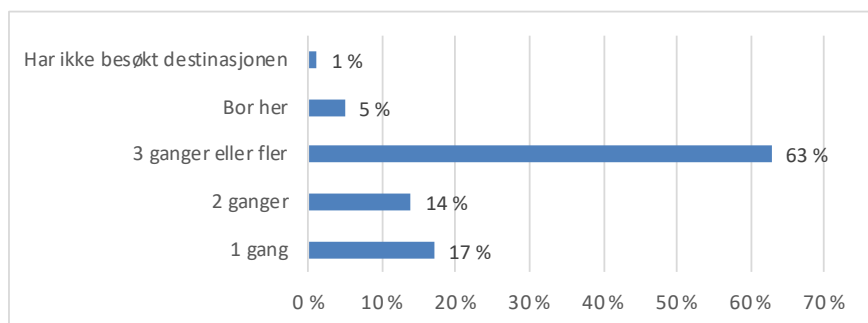
Planlegging av reisen

Planlegging av reisen

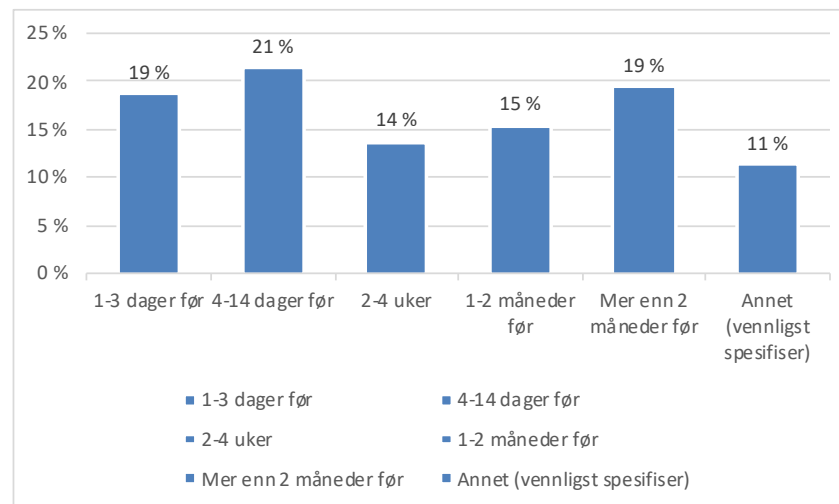
17% av respondentene besøkte Rjukan for første gang, 14% besøkte Rjukan for andre gang. 63% opplyste at de har vært her tre eller flere ganger. Av disse utgjør 33% personer som har egen eller lånt (ikke leid) fritidsbolig. 6% oppga at de bor i Tinn, eller har ikke besøkt destinasjonen, og undersøkelsen ble avsluttet her for dem.

40% besluttet reisen inntil to uker før avreise, mens 29% besluttet 2-8 uker før. 19% besluttet mer enn 2 måneder før.

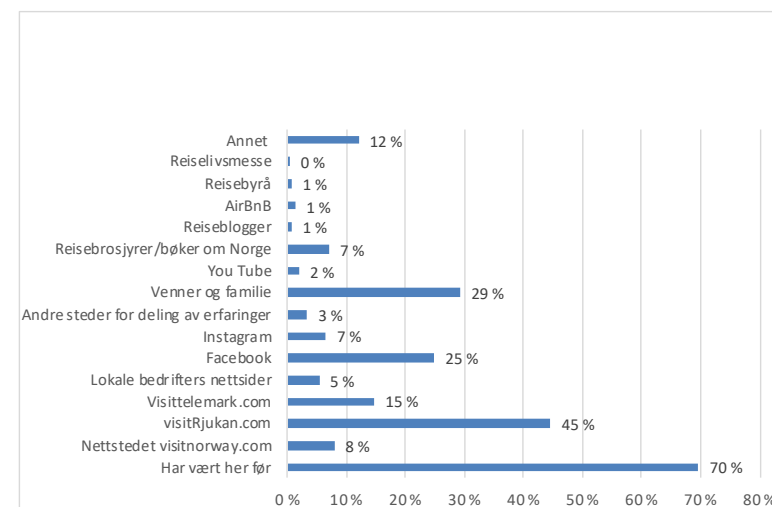
Svar på spørsmålet som hvor man finner informasjon viser at 70% har vært her før, 45% har funnet informasjon på www.visitrjukan.com, 29% har fått informasjon fra venner og familie, og 25% har funnet informasjon på Facebook.



Figur 5: «Hvor mange ganger har du besøkt Rjukan de siste fem årene (inkludert dette besøket):» (N=1404)



Figur 6: «Q26. Når besluttet du reisen til Rjukan?» (N=1121)



Figur 7: «Hvor fant du informasjon om Rjukan?» (N= 1121)



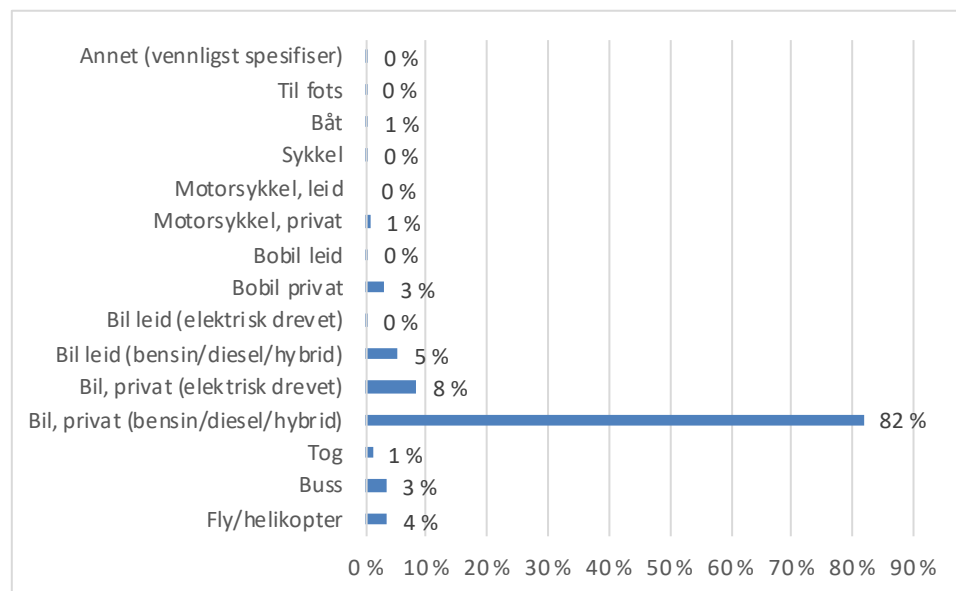
Bruk av transportmidler

Bruk av transportmidler

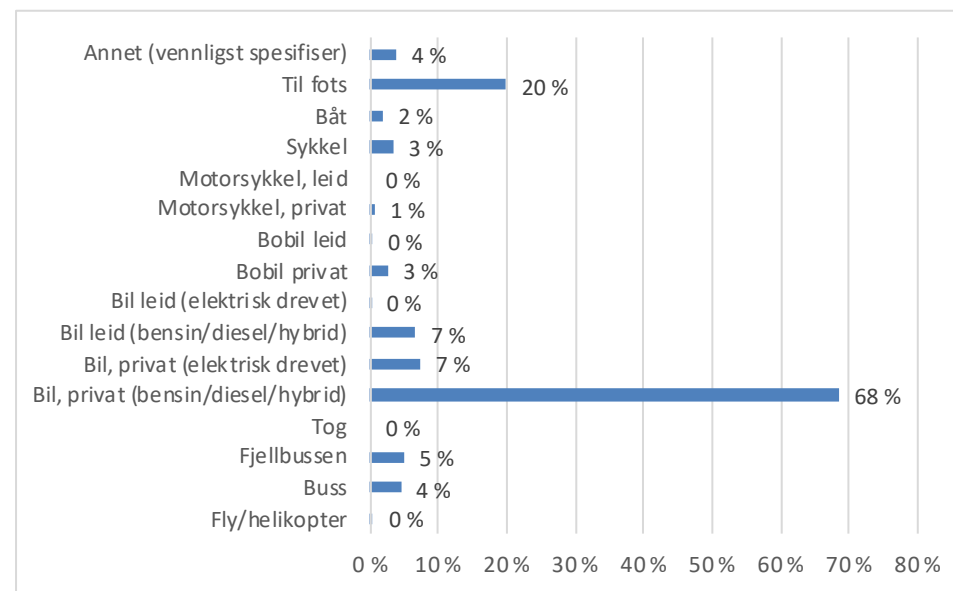
87% benyttet bensin-/diesel-/hybridbil til/fra Rjukan. 8% benyttet el-bil. 5% benyttet leiebil. 3% hadde kjørt bobil. 4% av gjestene benyttet fly/helikopter som ett av transportmidlene, mens kun 3% oppgir at de har benyttet buss.

Under oppholdet har 20% beveget seg til fots, 9% har benyttet buss, og 82% har benyttet privatbil. 3% har benyttet sykkel.

Hvilke hovedtransportmidler benyttet du ved transport til/fra Rjukan?



Hvilke hovedtransportmidler benyttet du under oppholdet på Rjukan?



Figur 8: «Bruk av transportmiddel til/fra og på destinasjonen» (N=1285)



Aktiviteter og tilfredshet

Aktiviteter og tilfredshet

Vi spurte hvilke aktiviteter man hadde deltatt på, og hvor fornøyd man var med disse aktivitetene. Stort sett er det gode tilbakemeldinger på deltakelse på aktivitetene som var satt opp som svaralternativer. Det er kun én aktivitet som får under 4 i snittpoeng. Skalaen er 1-5, hvor 1 er svært misfornøyd og 5 er svært fornøyd.

Det er større variasjon i hvor mange som har deltatt på de ulike aktivitetene eller besøkt attraksjoner. Dette er naturlig ut ifra ulikt innhold og tilgjengelighet. Alternativene i vinter- og sommerversjonen har vært tilpasset sesongen, og det er derfor også ulikt antall svar på noen aktiviteter, som f.eks. langrenn og sykkel. Respondentene har tilføyd andre aktiviteter som de har deltatt på, blant annet isbading, kiting, telttur og aking ned Ryes veg.

Det er to aktiviteter som skiller seg ut med hensyn til deltakelse, og de er veldig generelle, men samtidig noe de aller fleste har et forhold til:

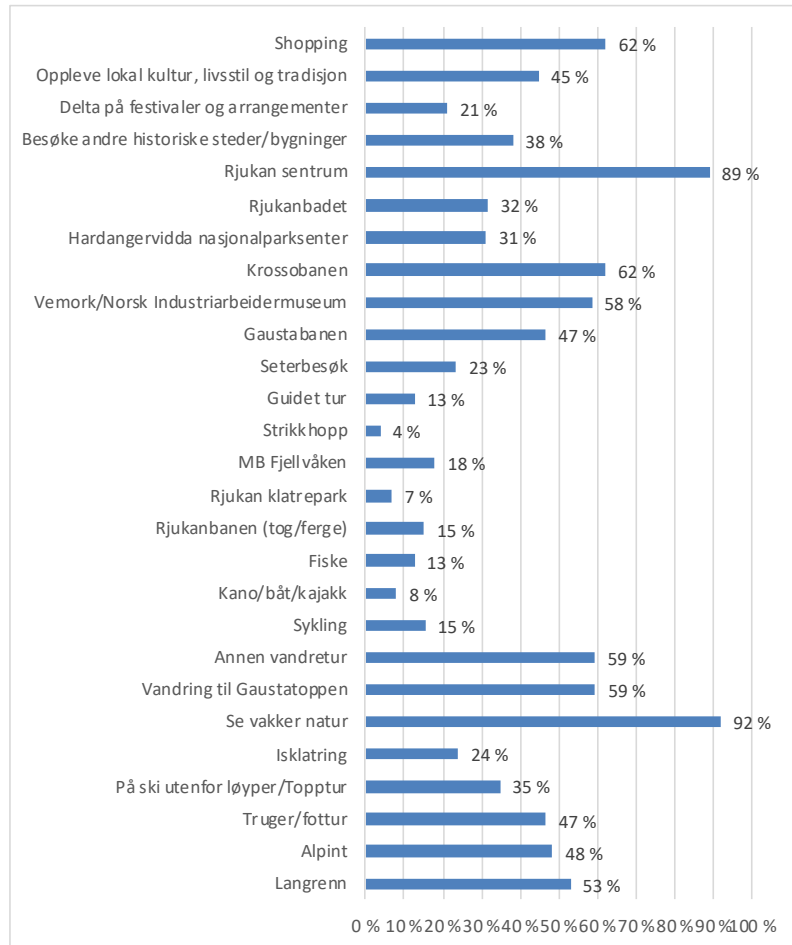
- 92% har sett vakker natur som får 4,73 i poeng. Dette er aktiviteten med høyest tilfredshet.
- 89% har besøkt Rjukan sentrum som får 4,00 i poeng. Dette er nest laveste poengsum, etter shopping (3,59).

For de største attraksjonene er besøksandel og tilfredshet med besøket slik:

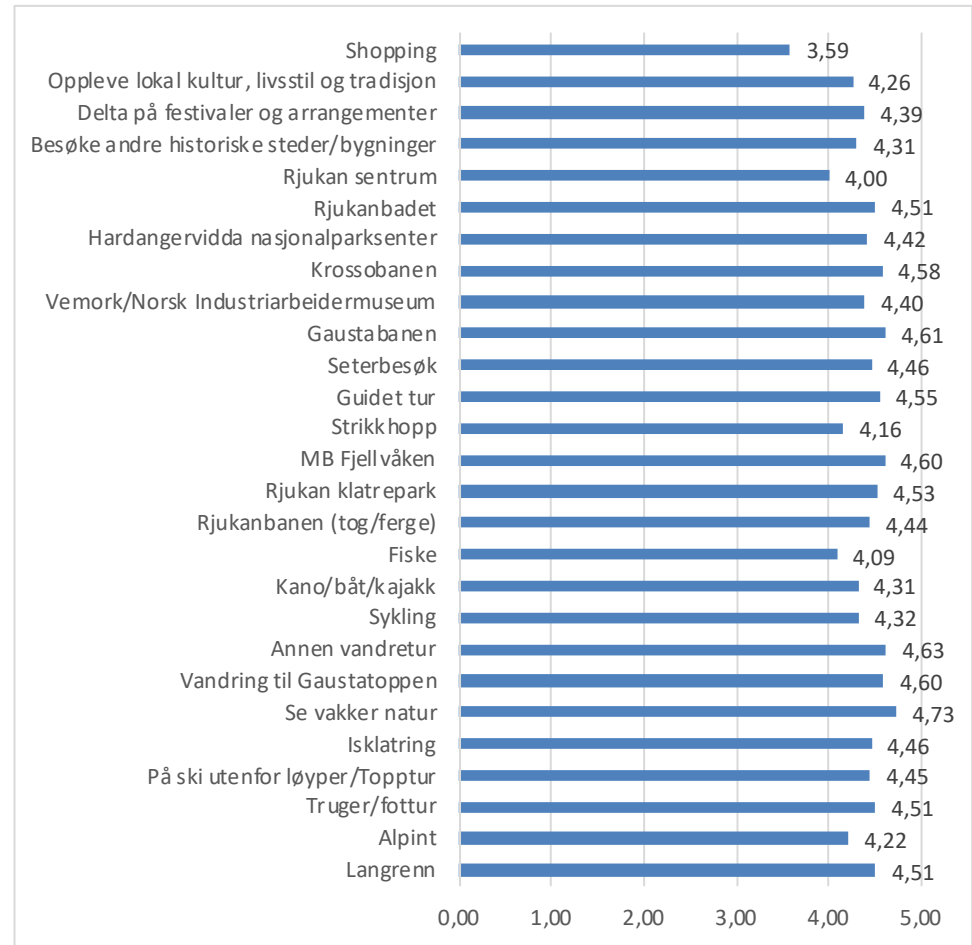
- Krossobanen 62%/4,58,
- Vemork 58%/4,40,
- Alpint/Gausta skisenter 48%/4,22,
- Gaustabanen 47%/4,61,
- Rjukanbadet 32%/4,51,
- Hardangervidda Nasjonalparksenter 31%/4,42.



Andel som har deltatt på aktiviteten



Hvor fornøyd var du med aktiviteten?



Figur 9: «Hvor fornøyd er du med utendørsaktivitet(e) du har deltatt på mens du var på Rjukan?» (N=401-1229)



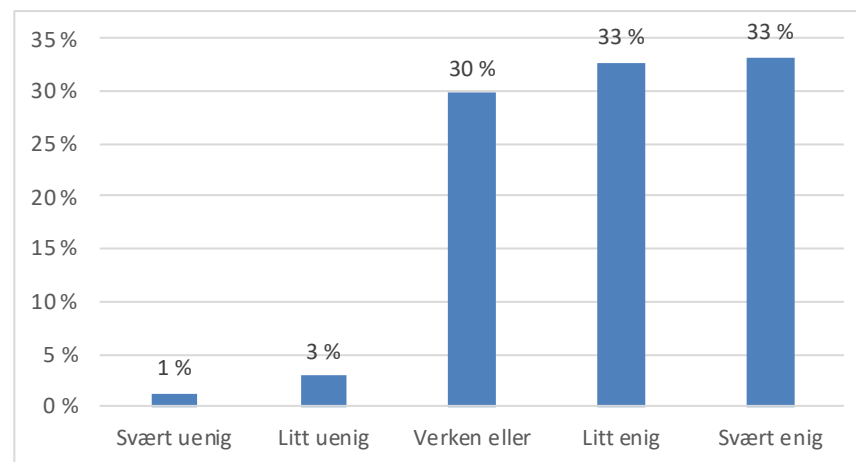
Rjukan som reisemål og bærekraftig destinasjon

Om bærekraft

63% er enig i at Rjukan fremstår som et bærekraftig reisemål som tar vare på natur, kultur og lokalbefolkning. 30% har ingen formening om dette, mens 4% er uenig i at Rjukan fremstår som et bærekraftig reisemål.

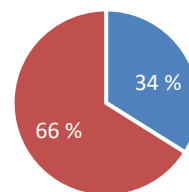
34% oppgir at de har hørt eller lest eller mottatt informasjon om bærekraftarbeidet på destinasjonen (N=1218). Av disse (N=411) sier 64% at de har registrert at reiselivet og bedriftene har iverksatt viktige miljøtiltak som energisparing og kildesortering.

40% sier at bærekraft og miljø var svært viktig eller ganske viktig ved valg av Rjukan som reisemål, mens 50% sier at det var ikke viktig eller litt viktig. 10% har ingen formening om dette.



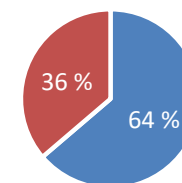
Figur 10: «I hvilken grad er du enig i dette utsagnet: "Rjukan fremstår som et bærekraftig reisemål som tar vare på natur, miljø, kulturarv og lokalbefolkning"»? (N=1212)

Hørt, lest eller mottatt info om bærekraftarbeidet på Rjukan?



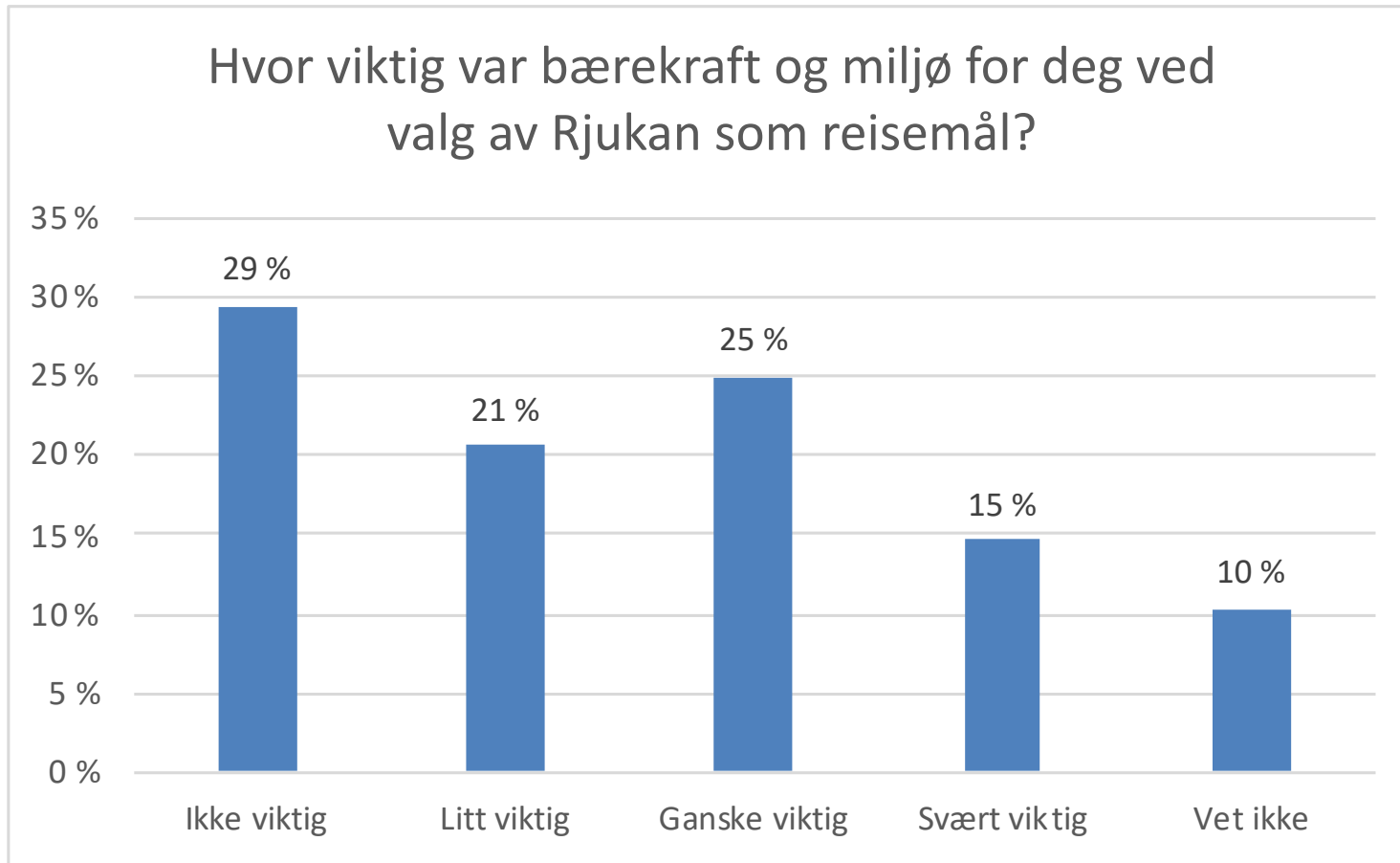
■ Ja ■ Nei

Registrert at reiselivet har iverksatt miljøtiltak?



■ Ja ■ Nei

Figur 11: «Om bærekraftarbeidet og miljøtiltak på Rjukan

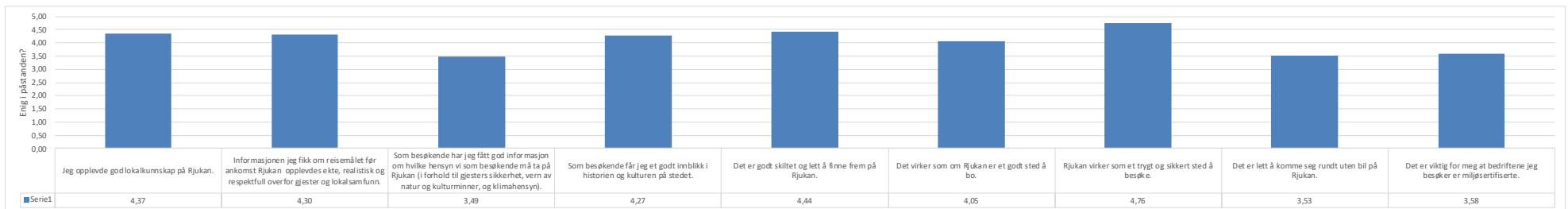


Figur 12: «Hvor viktig var bærekraft og miljø for deg ved valg av Rjukan som reisemål?» (N=1214)

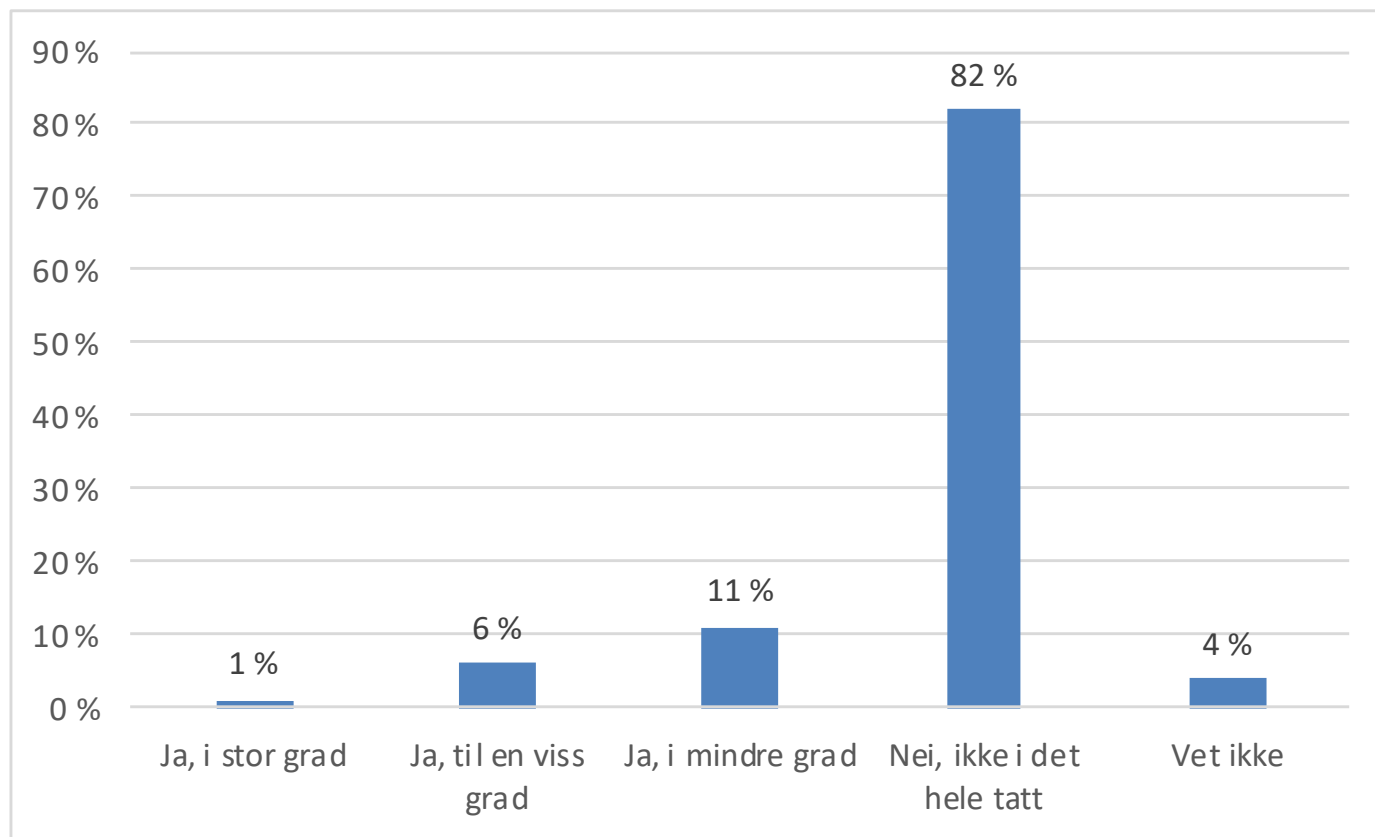
Opplevelsen av Rjukan

Gjestene har et godt inntrykk av Rjukan som destinasjon. 80% er svært enig i påstanden «Det oppleves trygt og sikkert å være gjest her». Den får 4,76 i snitt hvor 5 er høyeste poengsum. Man mener at det er godt skiltet og lett å finne frem (4,44), og man mener at man får et godt innblikk i historien og kulturen på destinasjonen (4,27).

Gjestene er minst enig i påstanden «Som besøkende har jeg fått god informasjon om hvilke hensyn vi som besøkende må ta på Rjukan» (3,49), samt påstanden «Det er lett å komme seg rundt uten bil på Rjukan» (3,53).



Figur 13: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander?» (N=1174)



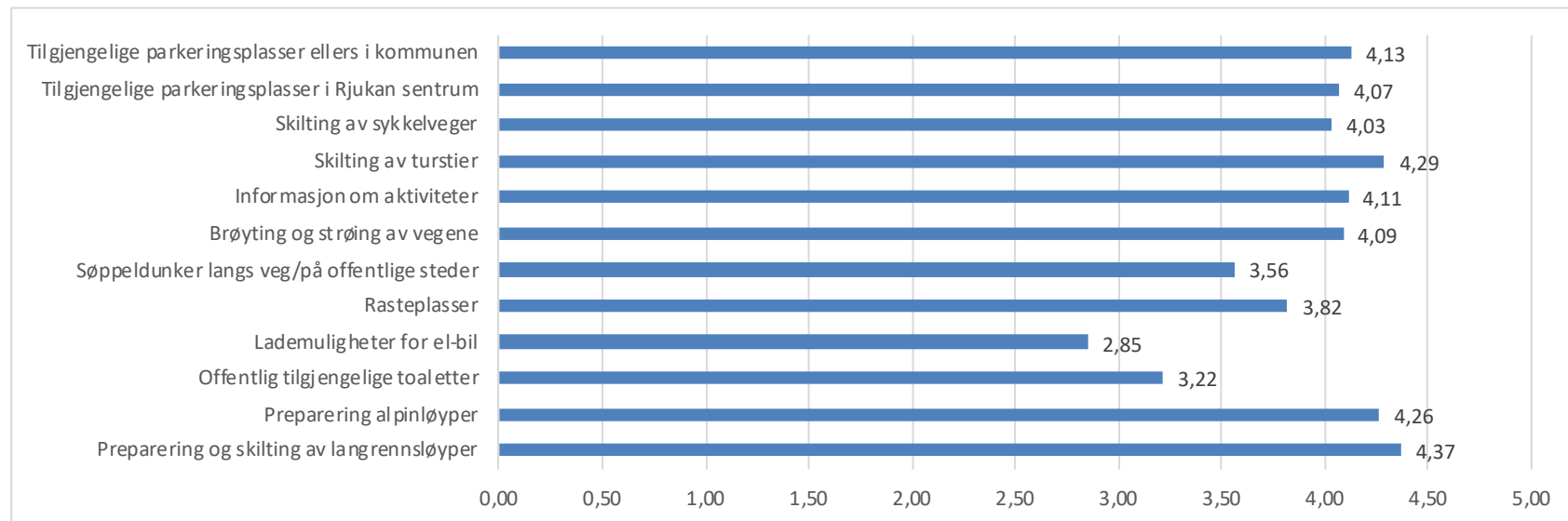
Figur 14: «Er du enig i denne påstanden: "Rjukan føltes overfylt fordi det var for mange turister der"»? (N=1169)

Tilrettelegging for gjester

Man er relativt enig i at det er godt tilrettelagt med ulike tjenester på destinasjonen. Antall svar pr tjeneste varierer. Poengene er regnet ut ifra de som har en formening om de ulike tjenestene. For eksempel er det få (15%) som har formening om lademuligheter for el-bil, men de som har svart er ikke fornøyde.

De aktivitetene som får under 4 (5 er max) er følgende:

- Lademuligheter for el-bil
- Offentlig tilgjengelige toaletter
- Sjøppeldunker langs veg/på offentlige steder
- Rasteplasser



Figur 15: «Hvor fornøyd er du med tilretteleggingen på Rjukan?» (N=373-1155)

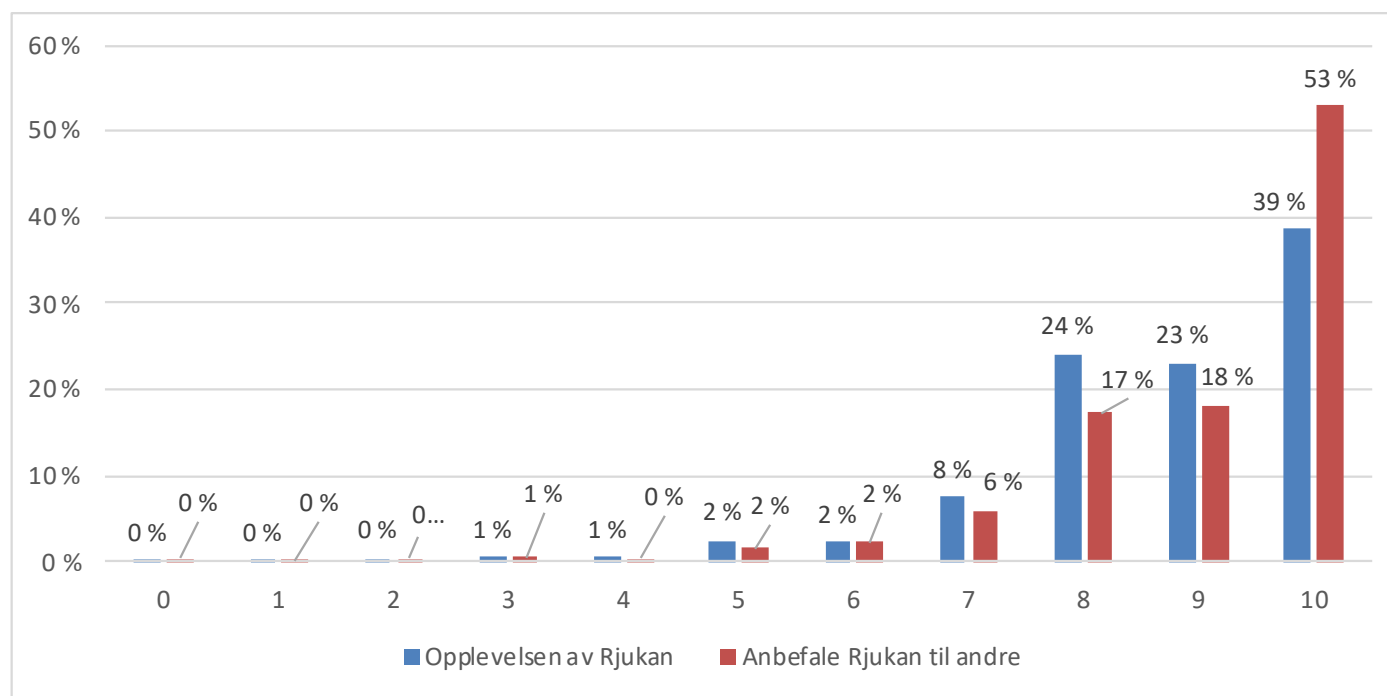


Den samlede opplevelsen av Rjukan

Den samlede opplevelsen av Rjukan

Oppsummert viser undersøkelsen at våre gjester er godt fornøyde med tilrettelegging og tilbud av aktiviteter og opplevelser på destinasjonen. På konkret spørsmål om den samlede opplevelsen med Rjukan gir 62% høyeste poeng (9 og 10). Poengskala er fra 0 (svært misfornøyd) til 10 (svært fornøyd). Dette gir en tilfredshet på 8,71 i snitt.

71% vil i stor grad anbefale andre å reise til Rjukan (9 og 10). Dette gir snitt på 8,99.



Figur 16: «Hvor fornøyd/misfornøyd med den samlede opplevelsen på Rjukan. Og i hvilken grad vil du anbefale Rjukan som reisemål for andre? 0 = svært misfornøyd/i svært liten grad 10 = svært fornøyd/i svært stor grad» (N=1146)



Kvalitative tilbakemeldinger

Det mest positive med Rjukan som reisemål

Mange nevner flere tema knyttet til det positive med Rjukan som destinasjon. Naturen alene og naturen og historien i kombinasjon er det som nevnes av flest personer. At det er noe å gjøre her hele året trekkes også fram som noe av det mest positive. Videre nevnes blant annet Gaustatoppen, at det er mye å gjøre og at det er et hyggelig sted med trivelige folk.

Ordskyen illustrerer de temaene som er nevnt av flest personer.



Figur 17: «Hva vil du si er det mest positive med Rjukan»

Sitater:

«Dere har alt fra Hardangervidda, som er tilrettelagt for alle (Krossobanen eller gå stien opp), Gaustatoppen (som btw er helt rå på markedsføring), koselig by som gir masse gode minner samt det historiske suset.»

«Det er lett å nå fra de fleste steder i sørøst Norge. Historien - husene - kraftverk - Vemork - Krosso- og Gausta banen, en rik historie og tilbud i fleng. Det må være et av Norges beste sted å besøke... om ikke det beste sett i forhold til alle mulighetene som ligger der.»

«Den storslagende naturen og opplevelsene du får ved besøk av historiske steder.»

«Alle er imødekommende og utrolig snille. Man føler seg tatt vare på og velkommen.»

Det mest negative med Rjukan som reisemål

25% har ikke noen negative innspill, mens de øvrige kommer med ulike tilbakemeldinger. Ordskyen under skisserer hva som er nevnt og hvor mange som har nevnt det. Noen kommentarer er knyttet til sær-interesser, og «sær»-interesser og ikke nevnt av mange, men er uansett bra for oss å kjenne til. Alle innspillene er nyttige for kommunen og reiseliv-saktørene, da de peker på hva vi bør ha fokus på for å utvikle et bedre reisemål.

Trist by

Mange kommenterer forhold knyttet til Rjukan sentrum. Det dreier seg om tomme lokaler, slitte bygninger, dårlig vedlikehold, folketomt og lite som skjer i sentrum.

Tilbud av spisesteder, butikker og overnatting

Svært mange savner flere og mer varierte spisesteder, spesielt i Rjukan by, men også i Gaustaområdet. Det oppleves som mye «gatekjøkkenmat» og lite tilgjengelig kvalitets- og lokalmat og koselige steder å spise. Det er få butikker, og butikkene stenger for tidlig, ønske om lengre åpningstid torsdag/fredag. Overnattingstilbudet i byen vurderes som dårlig og mangelfullt.

Kollektivtilbudet

Kollektivtilbudet oppleves som dårlig. Det er få muligheter til å komme seg til destinasjonen med buss, og det er vanskelig å forstå hvordan man gjør det, mht bytte av buss underveis etc. Det etterlyses også bedre transport internt på destinasjonen, f.eks. opp til Gaustatoppen/Gausta.



Figur 18: «Hva vil du si er det mest negative med Rjukan som reiselivsdestinasjon?»

Vegstandard og el-billading

Vegene oppleves som dårlige, både når det gjelder vedlikehold, men også svinget veger og glatt veg opp til Gausta. Det uttrykkes også misnøye med stenging av Tinnssjøvegen midt i turistsesongen 2020. Vinterstengte veger til destinasjonen kommenteres også som negativt. Flere synes også at tilbudet på lading av el-bil er for dårlig.

For mye folk

Det er noen tilbakemeldinger knyttet til at det er for mange folk i området. Dette er først og fremst rundt Gaustatoppen - at man går i kø, men også parkeringssituasjonen.

Lite sol

Ganske mange kommenterer faktisk at det er lite sol på Rjukan. Det er faktisk hele 33 personer som har nevnt dette.

Sitater:

«Dårlig med kafeer og restauranter og utesteder. Lite folk ute etter kl. 17»

«For mye turister, manglende servicetilbud til så mange deriblant parkeringsmuligheter.»

«Litt vanskelig å finne ut av bussrutene fra Porsgrunn til Rjukan. Ruteplanleggerene burde ha Rjukanekspresen inne som et alternativ. For oss fra Vestfold/Telemark er bussen direkte fra Porsgrunn i 2 tiden et supert tilbud som er lite omtalt og vanskelig å finne frem til.»

«MÅ knytte Rjukan og Gaustablikk sammen. Slik som andre Alpebyer som Chamonix, Zermatt, etc. Hvis ikke dør hele Rjukan ut.»

«Mangel på steder som serverer tradisjonell norsk mat.»

Fotokreditering:

Yngve Ask, Willy Kittelsen, Fotograf Jacobsen, Benjamin A. Ward, Bjørn Harry Schønhaug, Ian Brodie og Stegarud foto.



«Bussforbindelse mot Møsvatn og Rauland. Butikker bør ha langåpent en dag i uka.»

«At det er stengt over Imingfjell. Lite butikker. De legges ned, kommer nye, legges ned. Offentlig toalett hvor er det. Kafé i byen. Du må sjøl oppsøke aktivitet, gå på turist kontoret. Ellers ingen opplysninger. At Storegut ikke går på helg på sommeren, bare hverdager.»

«Lite sol, ellers er ingenting negativt der.»

«At det ser ut som en polsk geriljalandsby. I tillegg er det ingen tydelig sentrum, bare noen butikker langs veien inni mellom.»

«Det er egentlig vanskelig å sette fingeren på noe spesielt. Når det er vanskelig, er det ikke noe påfallende negativt med Rjukan som reisemål. Rjukan er ikke perfekt men ikke så langt unna.»