

6. Turisternes oplevelse af Bornholm

DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Turismebarometer
for Bornholm
September 2010

6. Turisternes oplevelse af Bornholm

Udarbejdet som led i projektet
Turismebarometer for Bornholm

af

Mikkel Toudal

Projektet er gennemført af Center for Regional- og Turismeforskning for Destination Bornholm med støtte fra Den Europæiske Regionalfond, BornholmerFærgen og Bornholms Lufthavn.



BornholmerFærgen 



Indhold

Hovedresultater	5
Undersøgelsens perspektiv	6
Dataindsamling	7
Kommentarer	7
Læsning af søjlediagrammer og frekvenstabeller	8
Gennemgang af undersøgelsens resultater	9
Samlet vurdering	9
Færgetransport	10
Atmosfære	11
Attraktioner	12
Natur og strand	13
Overnatning	14
Kunst og kultur	15
Spisesteder	16
Infrastruktur	17
Service	18
Serviceniveau	19
Aktiviteter	20
Bornholmerne	21
Hovedresultater fra den tyske del af undersøgelsen	22

Hovedresultater

Formålet med oplevelsesregnskabet er at få et billede af, hvordan turisterne vurderer oplevelserne på Bornholm efter deres ferie, så de bornholmske turismeaktører kan få et supplerende redskab til at evaluere tilbuddene til øens turister.

Hovedresultaterne er følgende:

1. Bornholm indfrier generelt turisternes forventninger. Næsten 74 % svarer, at de *i høj grad* har fået deres forventninger til deres ferie eller rejse indfriet og 24 % af turisterne svarer, at de *i nogen grad* har fået opfyldt deres forventninger. Det er særligt bemærkelsesværdigt, at der er under 2 % af turisterne, der ikke har fået forventningerne opfyldt.
2. Atmosfæren og naturen på Bornholm er de elementer, der i højeste grad opfylder turisternes forventninger.
3. Attraktioner, aktiviteter samt kunst og kultur er det vanskeligt at vurdere turisternes tilfredshed med, da mange ikke bruger tilbuddene, hvilket i sig selv er bemærkelsesværdigt.
4. Serviceniveauet på Bornholm opfylder i store træk turisternes forventninger, da 72 % af turisterne opgiver, at niveauet *i høj* eller *i nogen grad* opfylder deres forventninger. Spørgsmålet er, om det er tilfredsstillende, at 35 % af turisterne angiver en høj grad af indfrielse af forventningerne..
5. Infrastrukturen på øen indfrier for 88 % af turisternes vedkommende også forventningerne mindst i nogen grad. At 37 % af turisterne angiver, at de *i høj grad* har fået deres forventninger indfriet tyder på, at der her er plads til forbedringer.
6. Prisniveauet på Bornholm er turisterne ofte kritiske overfor.
7. Spisesteder og restauranter vurderer omkring 30 % af turisterne opfylder deres forventninger *i høj grad*. I forhold til den bornholmske satsning på lokale fødevarer, er det bemærkelsesværdigt, at den laveste markering af opfyldte forventninger er i forhold til udbuddet af bornholmske fødevarer på spisestedet.
8. Overnatningsfaciliteterne opfylder generelt forventningerne, men der er tilsyneladende visse forbehold over for prisniveauet, mad og børnevenlighed.
9. Færgetransporten til og fra øen opfylder i store træk forventningerne, men der er ønske om flere afgange, og der er kritiske kommentarer til prisniveauet og pladsforholdene på færgerne.
10. De tyske turister i undersøgelsen vurderer generelt, at deres oplevelser *i høj grad* har levet op til deres forventninger. Som også for danskerne gælder, at naturen og atmosfæren i særlig grad opfylder forventningerne.

Undersøgelsens perspektiv

Undersøgelsen er bygget op om spørgsmål, der spørger om, *i hvor høj grad* forskellige aspekter af oplevelserne på Bornholm levede op til turistens **forventninger**. Svarmulighederne er:

- I høj grad
- I nogen grad
- Hverken eller
- I ringe grad
- Slet ikke

Baggrunden for at spørge til graden af indfrielse af forventninger har været en antagelse om, at turisterne helt generelt har høje (positive) forventninger til alle aspekter af deres oplevelser på Bornholm. Svarene skulle derfor kunne tolkes som tilfredshedsskala med fem trin fra *i høj grad opfyldelse* af forventninger til *slet ikke opfyldelse* af forventninger. Den antagelse er rimelig, men giver en vis usikkerhed om tolkningen af resultaterne. Hvis man fx har meget lave (negative) forventninger til færgetransporten, hvad betyder det så, hvis der svares, at forventningerne *i høj grad* er blevet indfriet.

En mere kritisk fejlkilde har imidlertid vist sig at være, hvordan turisterne besvarer spørgsmål vedrørende tilbud mv., som de ikke har benyttet. Tre muligheder er sandsynlige:

- Spørgsmålet er ikke besvaret (som skemaets vejledning angiver)
- Spørgsmålet er besvaret med *hverken eller*
- Spørgsmålet er besvaret med *slet ikke*

De to sidste muligheder benyttes imidlertid også, hvis turisten vil markere en neutral holdning til indfrielse af forventningerne (*hverken eller*) eller den mest negative vurdering i forhold til forventningsindfrielse (*slet ikke*).

Selvom de fleste følger vejledningen i spørgeskemaet er der mange, der bruger de to andre muligheder. Fx er der for den ikke særligt kendte attraktion *Louisenlund* 69 ud af 147, der ikke svarer, men samtidig er der 43, der svarer *hverken eller* og 14, der svarer *slet ikke*. 20 svarer *i høj* eller *nogen grad*, mens en enkelt svarer *i ringe grad*.

Konklusionen er, at der ikke på en rimelig måde kan skelnes mellem negative vurderinger af opfyldelsen af forventninger og tilkendegivelser af, at man ikke har nogen mening om et givet forhold. Selvom det er en væsentlig amputering af spørgeskemaet, er resultaterne derfor opsummeret ved slå svarkategorierne *hverken eller* og *slet ikke* sammen med intet svar. Dermed er det kun svarkategorierne *i høj* eller *nogen grad* med hensyn til opfyldelse af forventninger, der optræder for sig selv.

Fordelingen af svar på de oprindelige svarkategorier fremgår af de frekvenskørsler for hele spørgeskemaet, der er adgang til turismebarometerets hjemmeside.

Dataindsamling

Grundlaget for undersøgelsen er 147 besvarelser i den danske undersøgelse og 33 besvarelser i undersøgelsens tyske del. Besvarelserne er indkommet ved, at turister efter deres besøg på Bornholm blevet kontaktet pr. mail, som de har opgivet ved interview på Bornholmstrafikkens færger. Det er ikke kun sommerturister, der har udfyldt spørgeskemaet, men de fleste mailadresser er indsamlet i sommerhalvåret, hvilket derfor også har givet flest besvarelser for turister, der har besøgt Bornholm om sommeren. Skemaerne er udfyldt over internettet af turisterne selv.

Grundlæggende forbehold for udvælgelse af respondenter og spørgeskemaets opbygning, hvad afgør ens forvent.

Kommentarer

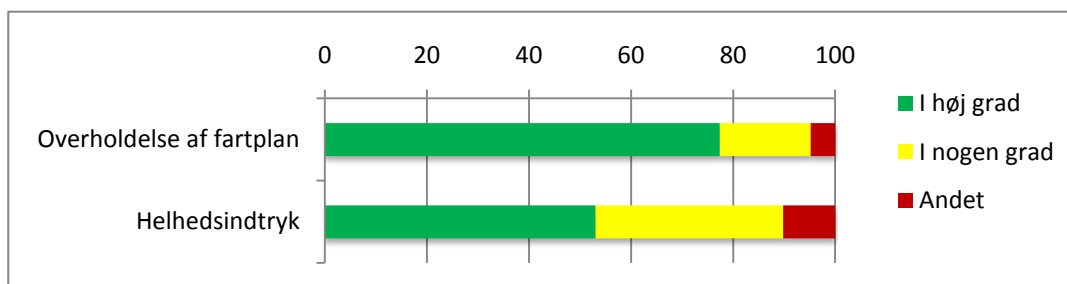
Kommentarerne fra spørgeskemaerne er i begrænset omfang benyttet i fortolkningen af spørgeskemaernes øvrige resultater, da der er relativt få kommentarer at bygge på.

Alle kommentarerne er uredigeret samlet et særligt dokument, der er tilgængeligt på turismebarometerets hjemmeside.

Læsning af søjlediagrammer og frekvenstabeller

Den efterfølgende gennemgang af undersøgelsens resultater er baseret på en opsummering illustreret ved en figur med liggende søjlediagrammer. Ideen bag søjlediagrammerne gennemgås derfor kort med et eksempel fra to spørgsmål til færgetransporten.

Figur 1: Eksempel på søjlediagram



Tabel 1: Eksempel fra spørgsmål vedr. færgetransport

	I høj grad	I nogen grad	Andet
Overholdelse af fartplan	77,4	17,8	4,8
Helhedsindtryk	53,1	36,7	10,2

Spørgsmålene var "I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til din færgetransport til og fra Bornholm?" med hensyn til "Overholdelse af fartplanen" og "Færgetransporten som helhed".

Tabeller og værdier i diagram referer til andel i procent af dem, der har besvaret det konkrete spørgsmål.

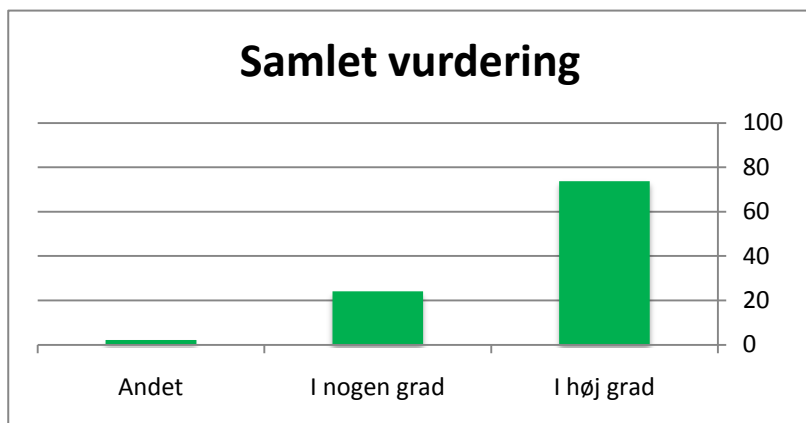
Den grønne del af søjlerne i figur 1 angiver andelen af turister, der har svaret, at de *i høj grad* har fået deres forventninger opfyldt med hensyn til henholdsvis overholdelse af fartplan (77,4 %) og færgetransporten som helhed (53,1 %). Den gule del af søjlerne angiver den andel, der har svaret *i nogen grad*. Den røde del angiver den andel, der har svaret *hverken eller, i ringe grad* og *slet ikke samt* dem, der ikke har svaret. Selvom den procentdel har fået farven rød, kan en høj procentdel i denne kategori skyldes både en manglende opfyldelse af forventninger og manglende holdning til spørgsmålet. For de fleste spørgsmål giver det, som tidligere anført, ikke mening at se nærmere på, hvordan fordelingen er inden for kategorien *andet*, men hvis man skulle være interesseret, så er de bagvedliggende frekvenskørsler fra statistikprogrammet også tilgængelige på turismebarometerets hjemmeside.

Gennemgang af undersøgelsens resultater

På de følgende sider ses opsummere en figur og tabel resultaterne for hver spørgsmålskategori. Desuden fremhæves de umiddelbart vigtigste resultater.

Samlet vurdering

Figur 2: I hvor høj grad er alle dine forventninger forud for opholdet på Bornholm blevet indfriet i praksis? (angivet i %)



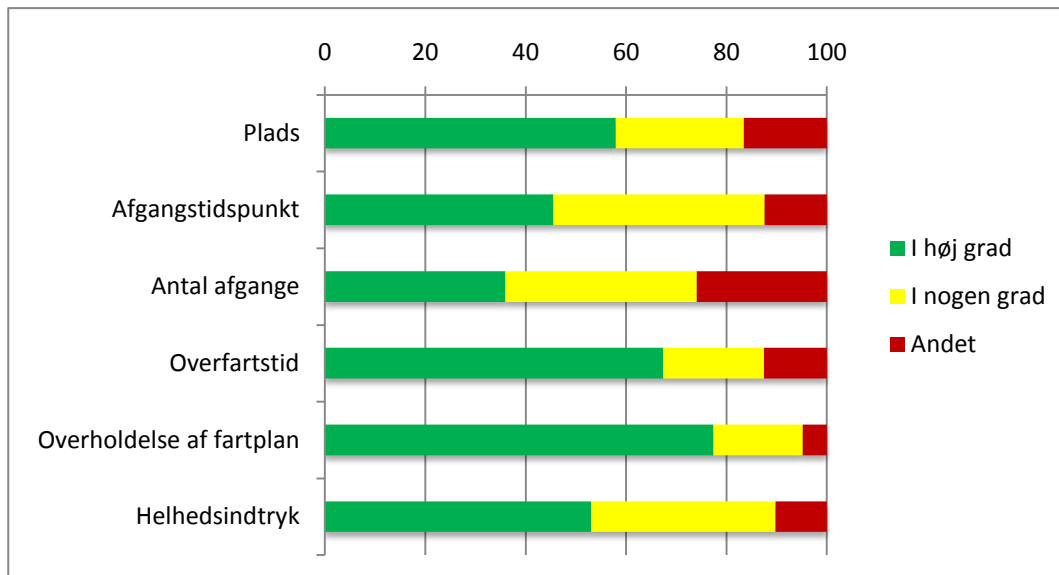
Tabel 2: I hvor høj grad er alle dine forventninger forud for opholdet på Bornholm blevet indfriet i praksis? (angivet i %)

	I høj grad	I nogen grad	Andet	I alt
Samlet vurdering	73,8	24,1	2,1	100,0

Bornholm indfrier generelt turisternes forventninger. Næsten 74 % svarer, at de i høj grad har fået deres forventninger til deres ferie eller rejse indfriet og 24 % af turisterne svarer, at de i nogen grad har fået opfyldt deres forventninger. Det er særligt bemærkelsesværdigt, at der er under 2 % af turisterne, der ikke har fået forventningerne opfyldt.

Færgetransport

Figur 3: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til: din færgetransport til og fra Bornholm (angivet i %)



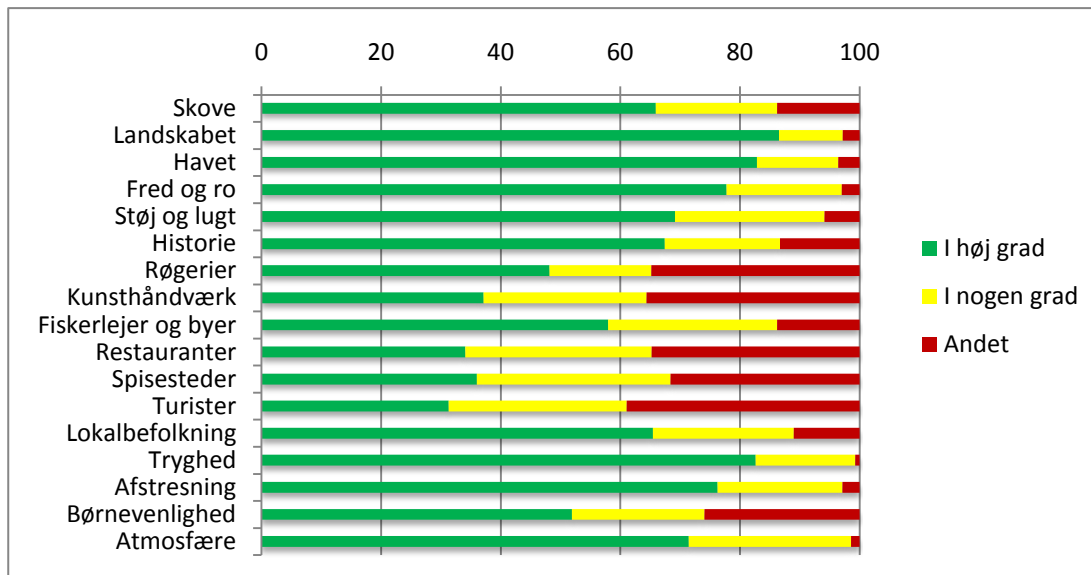
Tabel 3: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til: din færgetransport til og fra Bornholm (angivet i %)

	I høj grad	I nogen grad	Andet	I alt
Plads	57,9	25,5	16,6	100,0
Afgangstidspunkt	45,5	42,1	12,4	100,0
Antal afgange	36,0	38,1	25,9	100,0
Overfartstid	67,4	20,1	12,5	100,0
Overholdelse af fartplan	77,4	17,8	4,8	100,0
Helhedsindtryk	53,1	36,7	10,2	100,0

Færgetransporten til og fra øen opfylder i store træk forventningerne, men der er ønske om flere afgange. Der spørges ikke til pris, men i kommentarerne nævner flere, at de opfatter prisen på færgetransporten som høj.

Atmosfære

Figur 4: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til atmosfæren på Bornholm? (angivet i %)



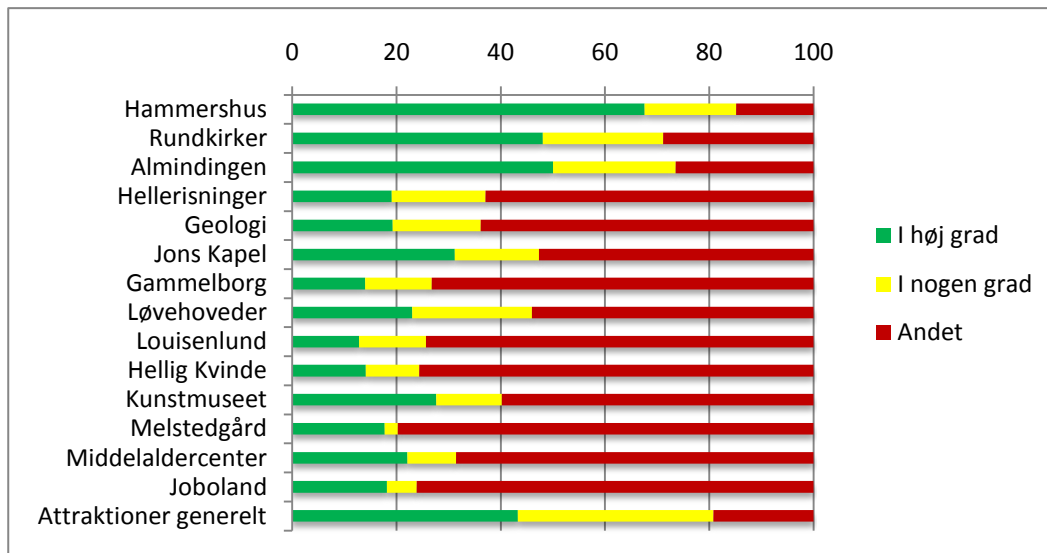
Tabel 4: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til atmosfæren på Bornholm? (angivet i %)

	I høj grad	I nogen grad	Andet	I alt
Skove	65,9	20,3	13,8	100,0
Landskabet	86,5	10,6	2,8	100,0
Havet	83,0	13,6	3,6	100,0
Fred og ro	77,8	19,3	3,0	100,0
Støj og lugt	69,1	25,0	5,9	100,0
Historie	67,4	19,3	13,3	100,0
Røgerier	48,1	17,0	34,8	100,0
Kunsthåndværk	37,1	27,3	35,6	100,0
Fiskerlejer og byer	58,0	28,3	13,8	100,0
Restauranter	34,1	31,2	34,8	100,0
Spisesteder	36,0	32,4	31,6	100,0
Turister	31,3	29,8	38,9	100,0
Lokalbefolkning	65,4	23,5	11,0	100,0
Tryghed	82,6	16,7	0,7	100,0
Afstresning	76,3	20,9	2,9	100,0
Børnevenlighed	51,9	22,1	26,0	100,0
Atmosfære	71,4	27,1	1,4	100,0

Atmosfæren og naturen på Bornholm er en af de dele af ferieoplevelsen, der i højeste grad opfylder turisternes forventninger. Så snart turisterne skal forholde sig til mere konkrete dele af atmosfæren, som spisesteder, røgerier og andre turister har de enten en mere forbeholden vurdering eller igen mening.

Attraktioner

Figur 5: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til seværdigheder og attraktioner? (angivet i %)



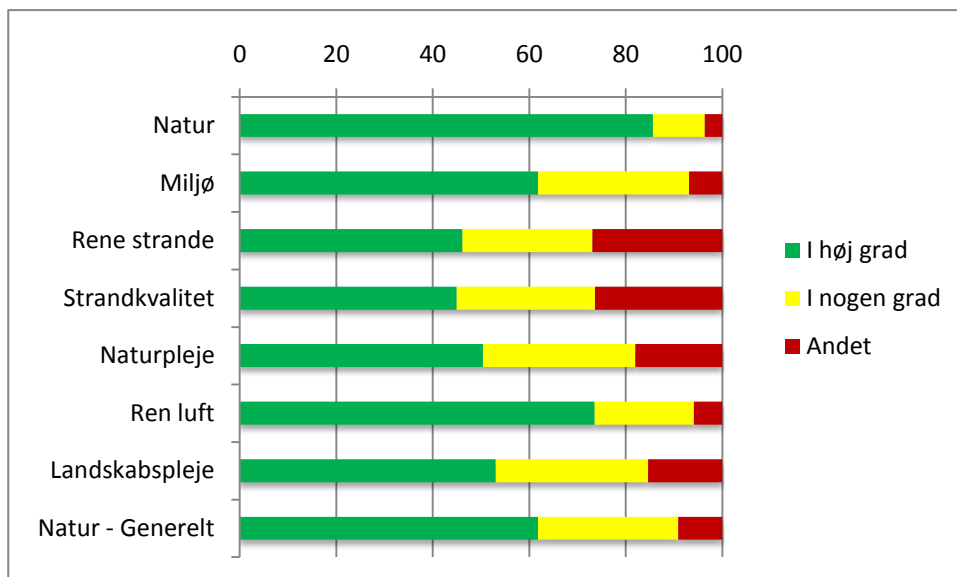
Tabel 5: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til seværdigheder og attraktioner? (angivet i %)

	I høj grad	I nogen grad	Andet	I alt
Hammershus	67,6	17,6	14,8	100,0
Rundkirker	48,1	23,1	28,8	100,0
Almindingen	50	23,5	26,5	100,0
Hellerisninger	19,1	18,0	62,9	100,0
Geologi	19,3	16,9	63,9	100,0
Jons Kapel	31,2	16,1	52,7	100,0
Gammelborg	14,0	12,8	73,3	100,0
Løvehoveder	23,0	23,0	54,0	100,0
Louisenlund	12,8	12,8	74,4	100,0
Hellig Kvinde	14,1	10,3	75,6	100,0
Kunstmuseet	27,6	12,6	59,8	100,0
Melstedgård	17,7	2,5	79,7	100,0
Middelaldercenter	22,1	9,3	68,6	100,0
Joboland	18,2	5,7	76,1	100,0
Attraktioner generelt	43,3	37,5	19,2	100,0

For de konkrete attraktioner er det vanskeligt at vurdere turisternes tilfredshed, da mange kun bruger enkelte (eller slet ingen) af mulighederne, men den generelle opfyldelse af forventninger ligger på et rimeligt niveau. Da der ofte er stor fokus på attraktionerne, er det måske i sig selv er bemærkelsesværdigt, at det er så få der har kendskab til attraktionerne. Undersøgelsen viser samtidigt, at Hammershus, rundkirkerne og Almindingen er de mest kendte attraktioner. Man bør her også være opmærksom på problemerne ved at sammenligne attraktioner med og uden betaling. Umiddelbart må man forvente højere forventninger eller en anden form for vurdering af attraktioner, der kræver betaling.

Natur og strand

Figur 6: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til natur, strande og landskab? (angivet i %)



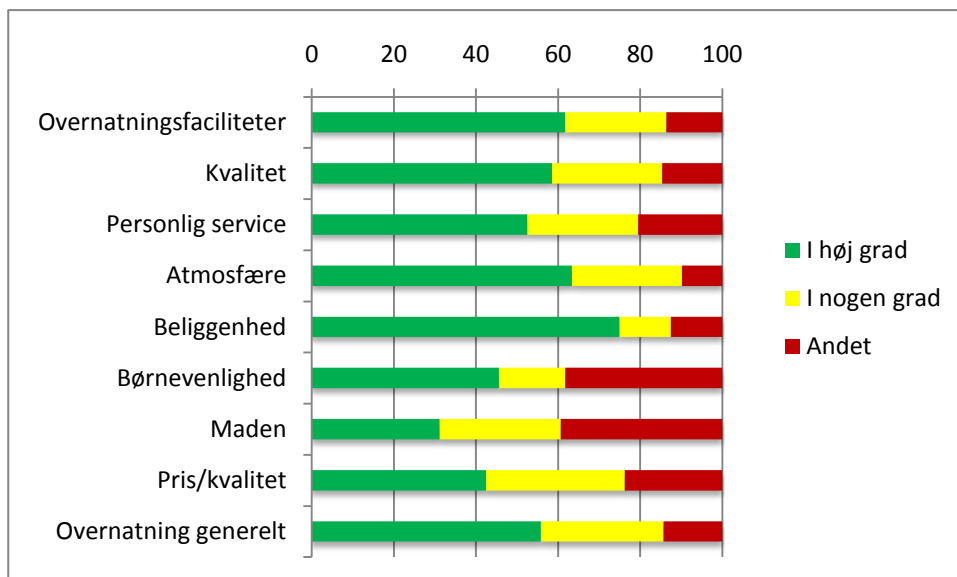
Tabel 6: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til natur, strande og landskab? (angivet i %)

	I høj grad	I nogen grad	Andet	I alt
Natur	85,6	10,8	3,6	100,0
Miljø	61,8	31,3	6,9	100,0
Rene strande	46	26,9	26,9	100,0
Strandkvalitet	45,0	28,7	26,4	100,0
Naturpleje	50,4	31,6	18,0	100,0
Ren luft	73,5	20,6	5,9	100,0
Landskabspleje	53,1	31,5	15,4	100,0
Natur - Generelt	61,8	29,0	9,2	100,0

Naturen på Bornholm er et element i ferieoplevelsen, der i høj grad opfylder turisternes forventninger.

Overnatning

Figur 7: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til overnatning? (angivet i %)



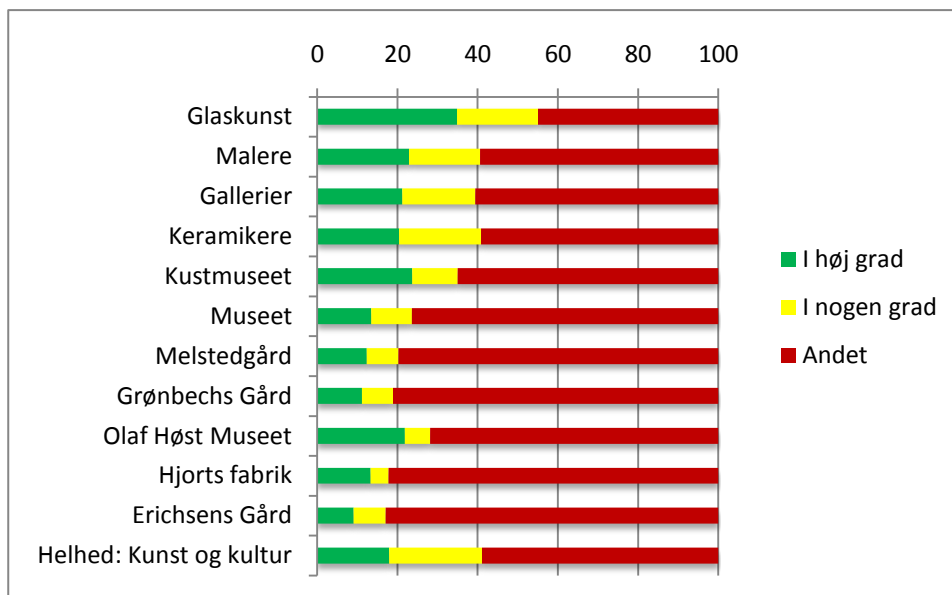
Tabel 7: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til overnatning? (angivet i %)

	I høj grad	I nogen grad	Andet	I alt
Overnatningsfaciliteter	61,7	24,7	13,6	100,0
Kvalitet	58,5	26,8	14,6	100,0
Personlig service	53	26,9	20,5	100,0
Atmosfære	63,4	26,8	9,8	100,0
Beliggenhed	75,0	12,5	12,5	100,0
Børnevenlighed	45,6	16,2	38,2	100,0
Maden	31,1	29,5	39,3	100,0
Pris/kvalitet	42,5	33,8	23,8	100,0
Overnatning generelt	55,8	29,9	14,3	100,0

Turisterne angiver at generelt er deres forventninger blevet indfriet. Tilsyneladende er der forbehold, når det gælder overnatningsstedernes mad og børnevenlighed. Atmosfære på overnatningsstederne er der størst tilfredshed med.

Kunst og kultur

Figur 8: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til Bornholms kunst og kulturhistorie? (angivet i %)



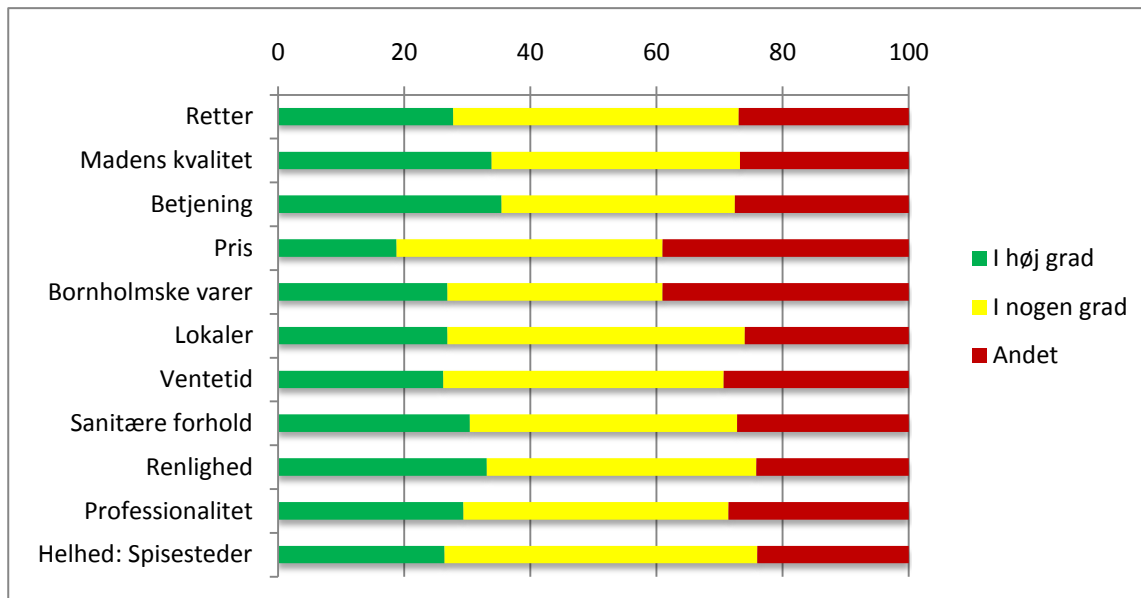
Tabel 8: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til Bornholms kunst og kulturhistorie? (angivet i %)

	I høj grad	I nogen grad	Andet	I alt
Glaskunst	34,9	20,2	45,0	100,0
Malere	22,9	17,7	59,4	100,0
Gallerier	21	18,2	60,6	100,0
Keramikere	20,4	20,4	59,1	100,0
Kustmuseet	23,7	11,3	64,9	100,0
Museet	13,5	10,1	76,4	100,0
Melstedgård	12,4	7,9	79,8	100,0
Grønbechs Gård	11,1	7,8	81,1	100,0
Olaf Høst Museet	21,9	6,3	71,9	100,0
Hjorts fabrik	13,3	4,4	82,2	100,0
Erichsens Gård	9,1	8,0	83,0	100,0
Helhed: Kunst og kultur	17,9	23,2	58,9	100,0

Turisterne bruger tilsyneladende ikke kunst og kulturtilbuddene i særlig høj grad, så det er svært på dette grundlag at udlede, i hvor grad deres forventninger er indfriet. Glaskunst er dog det element, som flest turister har stiftet bekendtskab med og dannet sig en mening om.

Spisesteder

Tabel 9: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til Bornholms restauranter og spisesteder? (angivet i %)



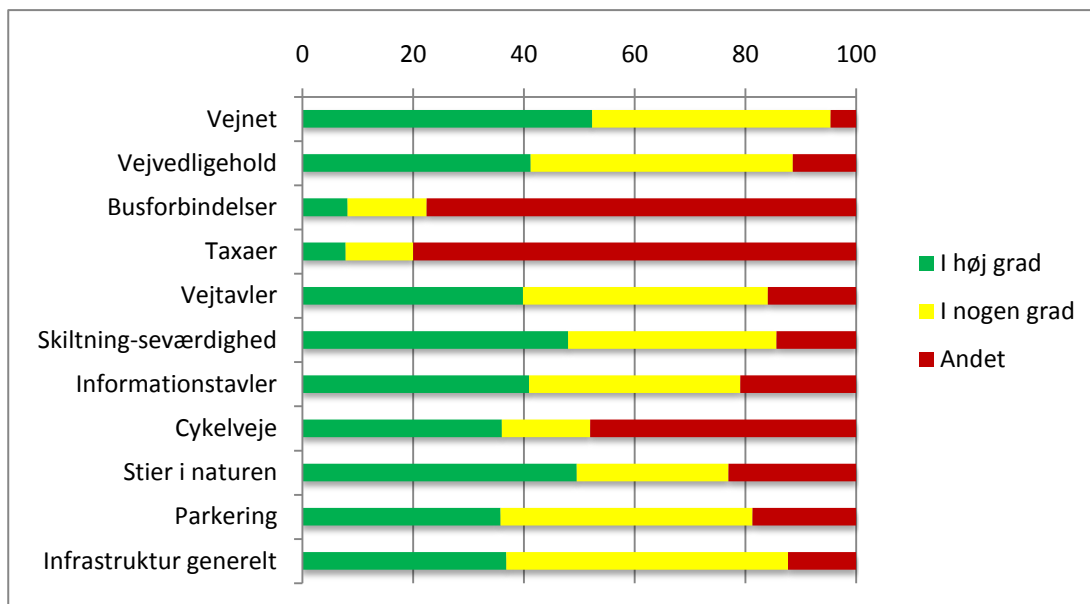
Tabel 9: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til Bornholms restauranter og spisesteder? (angivet i %)

	I høj grad	I nogen grad	Andet	I alt
Retter	27,8	45,2	27,0	100,0
Madens kvalitet	33,9	39,4	26,8	100,0
Betjening	35	37,0	27,6	100,0
Pris	18,8	42,2	39,1	100,0
Bornholmske varer	26,8	34,1	39,0	100,0
Lokaler	26,8	47,2	26,0	100,0
Ventetid	26,2	44,4	29,4	100,0
Sanitære forhold	30,4	42,4	27,2	100,0
Renlighed	33,1	42,7	24,2	100,0
Professionalitet	29,4	42,1	28,6	100,0
Helhed: Spisesteder	26,4	49,6	24,0	100,0

Spisestederne scorer lavt i kategorien (30 %), hvor forventningerne angives som opfyldt *i høj grad*. Prisen score særligt lavt, hvilket i lystet af kommentarerne i skemaet tyder på, at en del turister er kritiske overfor prisniveauet. I forhold til den bornholmske satsning på lokale fødevarer, er det bemærkelsesværdigt, at den laveste markering af opfyldte forventninger er i forhold til udbuddet af bornholmske fødevarer på spisestedet.

Infrastruktur

Figur 10: I hvor høj grad levede Bornholms infrastruktur op til dine forventninger? (angivet i %)



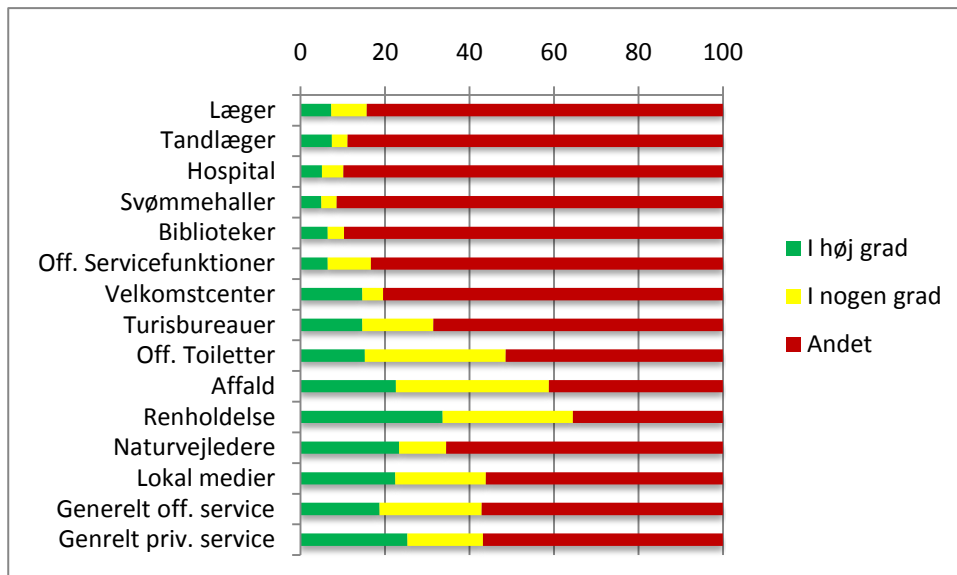
Tabel 10: I hvor høj grad levede Bornholms infrastruktur op til dine forventninger? (angivet i %)

	I høj grad	I nogen grad	Andet	I alt
Vejnet	52,3	43,1	4,6	100,0
Vejvedligehold	41,2	47,3	11,5	100,0
Busforbindelser	8,2	14,3	77,6	100,0
Taxaer	7,8	12,2	80,0	100,0
Vejtavler	39,8	44,2	15,9	100,0
Skiltning-seværdighed	48,0	37,6	14,4	100,0
Informationstavler	40,9	38,2	20,9	100,0
Cykelveje	36,0	16,0	48,0	100,0
Stier i naturen	49,6	27,4	23,1	100,0
Parkering	35,8	45,5	18,7	100,0
Infrastruktur generelt	36,8	50,9	12,3	100,0

Generel opfyldelse af forventningerne, når det gælder infrastrukturen. Cykelvejenes relativt lave score kan skyldes nok primært manglende brug af stierne hos mange turister, men kommentarerne tyder også på en vis utilfredshed med standarden. Samme forhold gælder tilfredsheden med skiltningen.

Service

Figur 11: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til offentlig/privat service? (angivet i %)



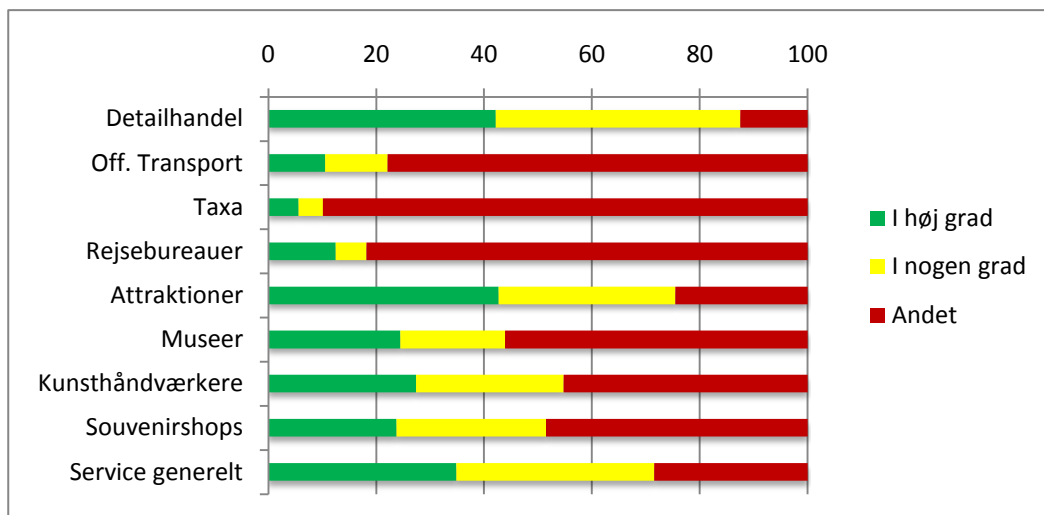
Tabel 11: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til offentlig/privat service? (angivet i %)

	I høj grad	I nogen grad	Andet	I alt
Læger	7,2	8,4	84,3	100,0
Tandlæger	7,4	3,7	88,9	100,0
Hospital	5,1	5,1	89,9	100,0
Svømmehaller	4,9	3,7	91,5	100,0
Biblioteker	6,4	3,8	89,7	100,0
Off. Servicefunktioner	6,4	10,3	83,3	100,0
Velkomstcenter	14,6	4,9	80,5	100,0
Turisbureauer	14,6	16,9	68,5	100,0
Off. Toiletter	15,2	33,3	51,4	100,0
Affald	22,5	36,3	41,2	100,0
Renholdelse	33,6	30,8	35,5	100,0
Naturvejledere	23,3	11,1	65,6	100,0
Lokal medier	22,4	21,4	56,1	100,0
Generelt off. service	18,7	24,2	57,1	100,0
Genrelt priv. service	25,3	17,9	56,8	100,0

Den lave angivelse af opfyldelse af forventninger skyldes primært manglende brug af de forskellige servicetilbud. Hvis noget skal fremhæves, må det være, at offentlige toiletter, bortskaffelse af affald og renholdelse ikke har en højere grad af forventningsindfrielse, da de fleste turister må formodes at have stiftet bekendtskab med de services.

Serviceniveau

Figur 12: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til serviceniveauet? (angivet i %)



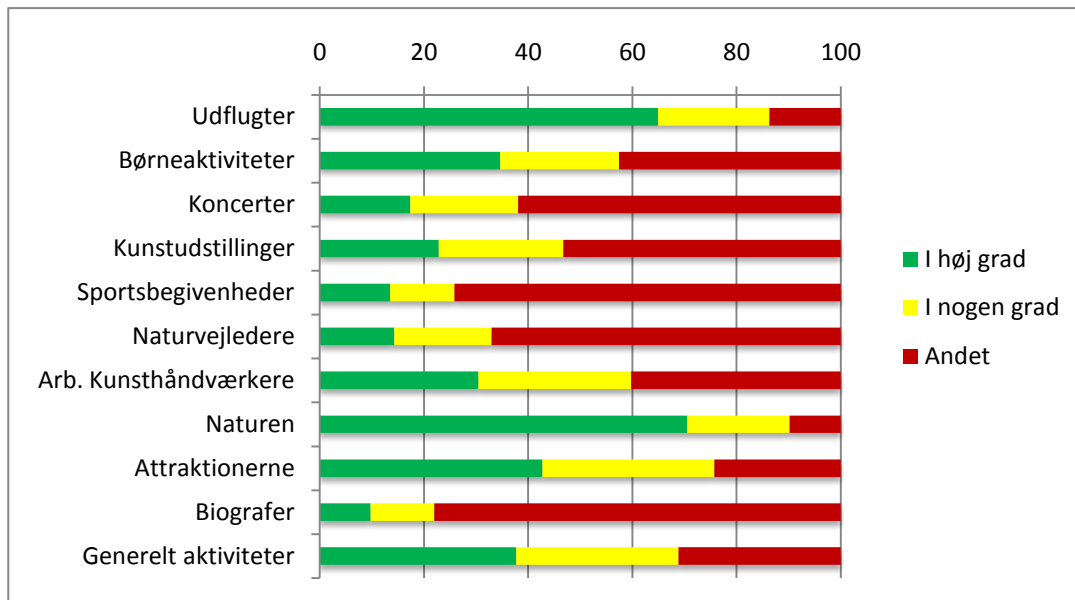
Tabel 12: I hvor høj grad fik du indfriet dine forventninger til serviceniveauet? (angivet i %)

	I høj grad	I nogen grad	Andet	I alt
Detailhandel	42,2	45,3	12,5	100,0
Off. Transport	10,5	11,6	77,9	100,0
Taxa	6	4,5	89,9	100,0
Rejsebureauer	12,5	5,7	81,8	100,0
Attraktioner	42,7	32,7	24,5	100,0
Museer	24,5	19,4	56,1	100,0
Kunsthåndværkere	27,4	27,4	45,3	100,0
Souvenirshops	23,8	27,7	48,5	100,0
Service generelt	34,9	36,7	28,4	100,0

Den generelle angivelse af tilfredshed med serviceniveauet er karakteriseret ved tre næsten lige store grupper i kategorierne *i høj grad*, *i nogen grad* og *i andet*. Umiddelbart ikke alarmerende tal, men samtidig tyder de på, at der er plads til forbedring. Tilfredsheden synes størst med detailhandelen og attraktioner, men det afspejler mere, at turisterne her har erfaringer at bygge på, end at forventningsopfyldelsen nødvendigvis er højere på disse områder. Desuden kunne man måske her ønske sig flere i kategorien "høj grad af indfrielse af forventninger" i forhold til kategorien "i nogen grad indfrielse af forventninger".

Aktiviteter

Figur 13: I hvor høj grad er dine forventninger til udbuddet af aktiviteter blevet indfriet? (angivet i %)



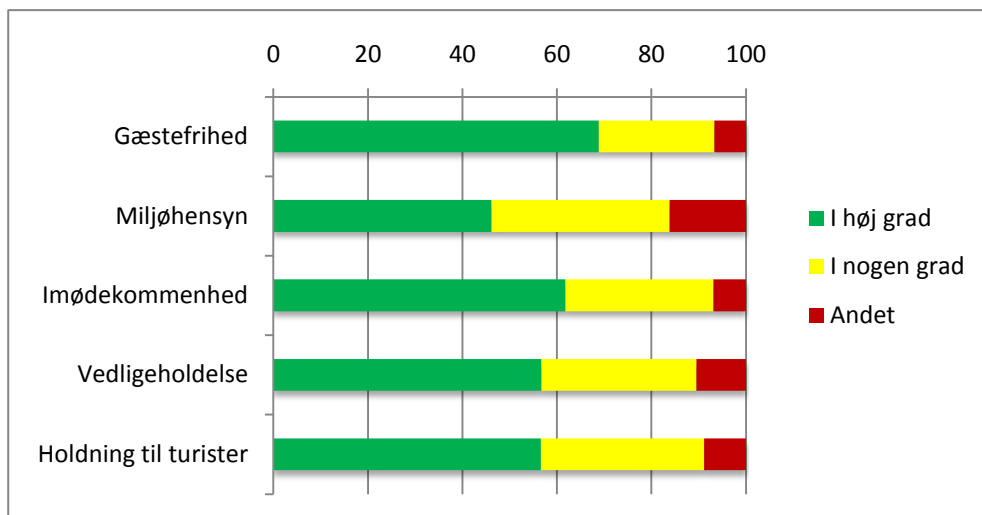
Tabel 13: I hvor høj grad er dine forventninger til udbuddet af aktiviteter blevet indfriet? (angivet i %)

	I høj grad	I nogen grad	Andet	I alt
Udflugter	65,0	21,4	13,7	100,0
Børneaktiviteter	34,7	22,8	42,6	100,0
Koncerter	17	20,7	62,0	100,0
Kunststillinger	22,8	23,9	53,3	100,0
Sportsbegivenheder	13,5	12,4	74,2	100,0
Naturvejledere	14,3	18,7	67,0	100,0
Kunsthåndværkere	30,4	29,3	40,2	100,0
Naturen	70,5	19,6	9,8	100,0
Attraktionerne	42,7	33,0	24,3	100,0
Biografer	9,8	12,2	78,0	100,0
Generelt aktiviteter	37,7	31,1	31,1	100,0

Den generelle vurdering er blandet: Forventningerne kunne bestemt indfries i højere grad, men niveauet er ikke umiddelbart foruroligende. Igen afspejler svarene, at mange turister ikke udnytter alle de aktiviteter Bornholm kan tilbyde. Den lave score for mange af aktiviteterne skyldes formodentlig manglende brug af disse aktiviteter med en manglende indfrielse af forventninger.

Bornholmerne

Figur 14: Hvordan er dine forventninger til bornholmerne blevet indfriet? (angivet i %)



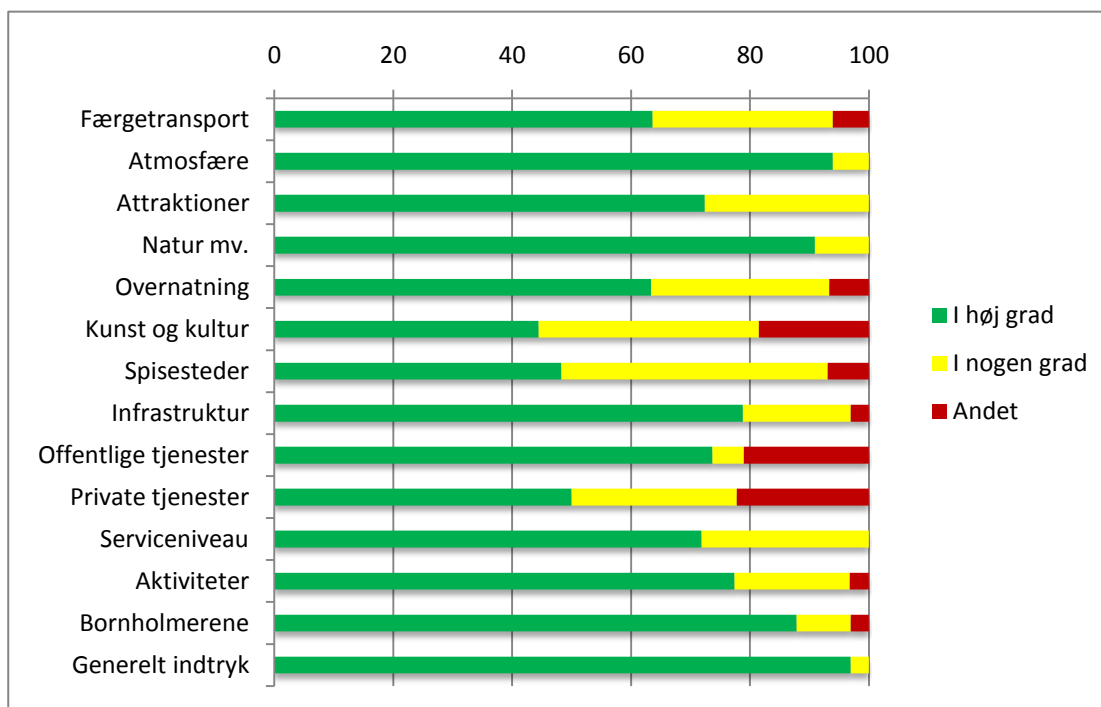
Tabel 14: Hvordan er dine forventninger til bornholmerne blevet indfriet? (angivet i %)

	I høj grad	I nogen grad	Andet	I alt
Gæstefrihed	68,9	24,4	6,7	100,0
Miljøhensyn	46,2	37,7	16,2	100,0
Imødekommenhed	62,0	31,3	6,9	100,0
Vedligeholdelse	56,7	32,8	10,4	100,0
Holdning til turister	56,6	34,6	8,8	100,0

En pæn opfyldelse af forventningerne hos turisterne, men i betragtning af satsningen på "Bright Green Island" kunne man måske have forventet en bedre score for bornholmernes hensyntagen til miljøet.

Hovedresultater fra den tyske del af undersøgelsen

Figur 15: Generel forventningsindfrielse for hvert hovedemne i den tyske del af oplevelsesregnskabet (angivet i %)



Tabel 15: Generel forventningsindfrielse for hvert hovedemne i den tyske del af oplevelsesregnskabet (angivet i %)

	I høj grad	I nogen grad	Andet	I alt
Færgetransport	63,6	30,3	6,1	100,0
Atmosfære	93,9	6,1	0,0	100,0
Attraktioner	72	27,6	0,0	100,0
Natur mv.	90,9	9,1	0,0	100,0
Overnatning	63,3	30,0	6,7	100,0
Kunst og kultur	44,4	37,0	18,5	100,0
Spisesteder	48,3	44,8	6,9	100,0
Infrastruktur	78,8	18,2	3,0	100,0
Offentlige tjenester	73,7	5,3	21,1	100,0
Private tjenester	50,0	27,8	22,2	100,0
Serviceniveau	71,9	28,1	0,0	100,0
Aktiviteter	77,4	19,4	3,2	100,0
Bornholmerene	87,9	9,1	3,0	100,0
Generelt indtryk	97,0	3,0	0,0	100,0

De tyske turister i undersøgelsen vurderer generelt, at deres oplevelser *i høj grad* har levet op til deres forventninger. Som også for danskerne gælder, at naturen og atmosfæren i særlig grad opfylder forventningerne.



CENTER FOR REGIONAL- OG TURISMEFORSKNING