



Gæsteundersøgelse

VisitNordfyn

Wilke, december 2021



Indhold

Indledning

Konklusioner

Resultater

Bilag: Supplerende web-interviews

Metode & kontakt



INDLEDNING





Baggrund og formål

VisitNordfyn ønsker at forstå hvilke forventninger gæster og turister har til deres ophold på Nordfyn samt hvordan disse forventninger kan blive indfriet.

Undersøgelsen skal bruges til at give databaserede indsigter til VisitNordfyns strategiske arbejde med Nordfyn som feriedestination.

Denne undersøgelse bliver sammenlignet med VisitDenmark 2017-undersøgelse med resultater fra Nordfyns Kommune. VisitDenmark 2017 er blevet indsamlet hen over hele 2017, mens VisitNordfyn undersøgelsen, der er indsamlet i oktober-november 2021. Derfor kan forskelle mellem de to undersøgelser forklares af hvilken sæson interviewet er foretaget. Oplevelsen af feriedestinationer er som regel bedre i sommermånederne end i efterårsmånederne.



KONKLUSIONER



Konklusioner

STABILE GENGANGERE

Over halvdelen af alle gæster har været på Nordfyn mindst fem gange.

Man rejser typisk to personer sammen, men der er også mange familieture. Fælles for dem alle er, at bilen næsten altid er det valgte transportmiddel.

Hvis ikke man kender Nordfyn fra tidligere, så har man få det anbefalet eller søgt information online om Nordfyn.

HVORFOR NORDFYN?

Naturen og de korte gåture er i højsædet, men der fokuseres ikke meget på de større sportslige udfoldelser.

God mad og attraktioner er også vigtigt for gæsterne.

Næsten alle føler, at Nordfyn lever op til deres forventninger, og er tilfredse med besøget – der er dog en lille mængde utilfredse (12%).

Der, hvor Nordfyn overperformer ift. vigtigheden hos gæsterne, er på udbud af overnatningssteder – også iblandt de overnattende feriegæster.

GODT OG SKIDT VED NORDFYN

Natur, ro og familievenlige omgivelser fremhæves som positivt.

Det mest negative er manglende aktiviteter og dårlige spisesteder

Hvis Nordfyn skal være helt perfekt udenfor højsæsonen, så skal der ikke være så stor forskel på aktivitetsudvalg og liv mellem høj- og lavsæson, som der er nu.



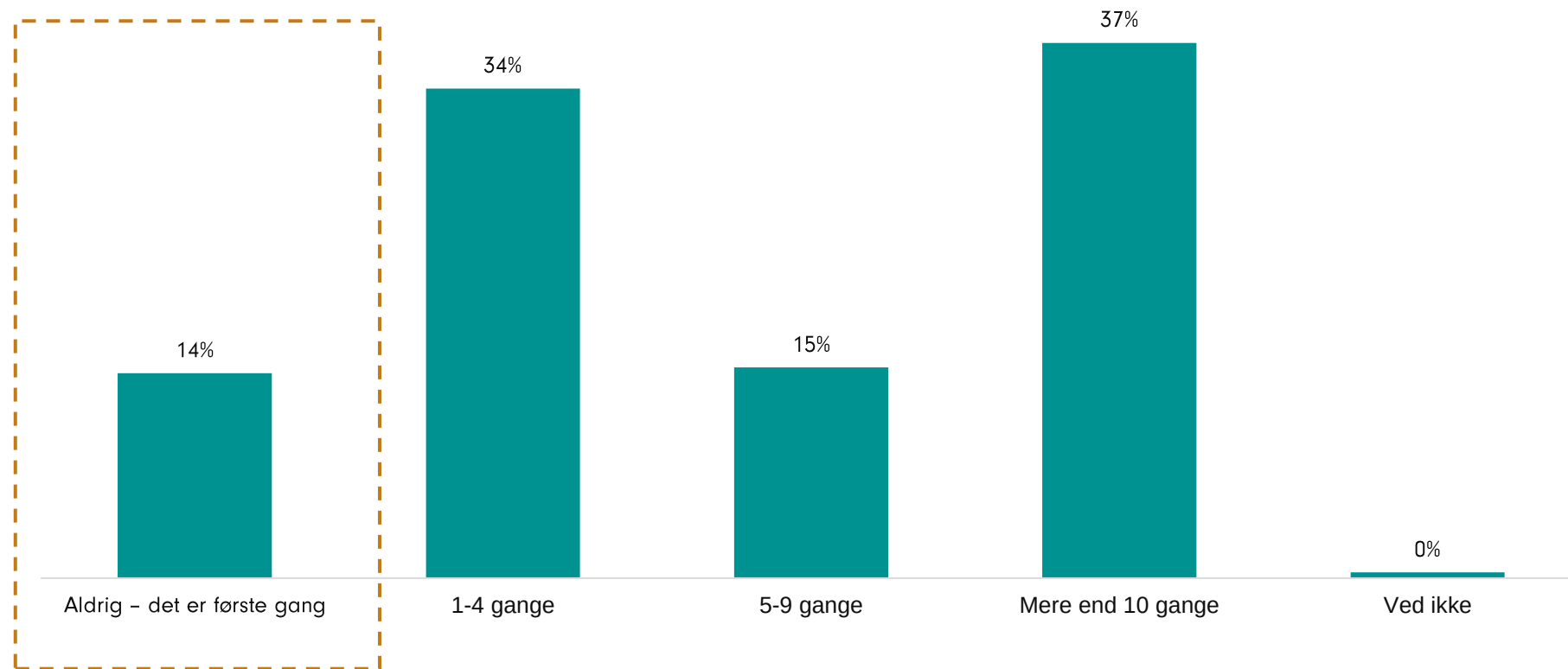
RESULTATER



RESULTATER

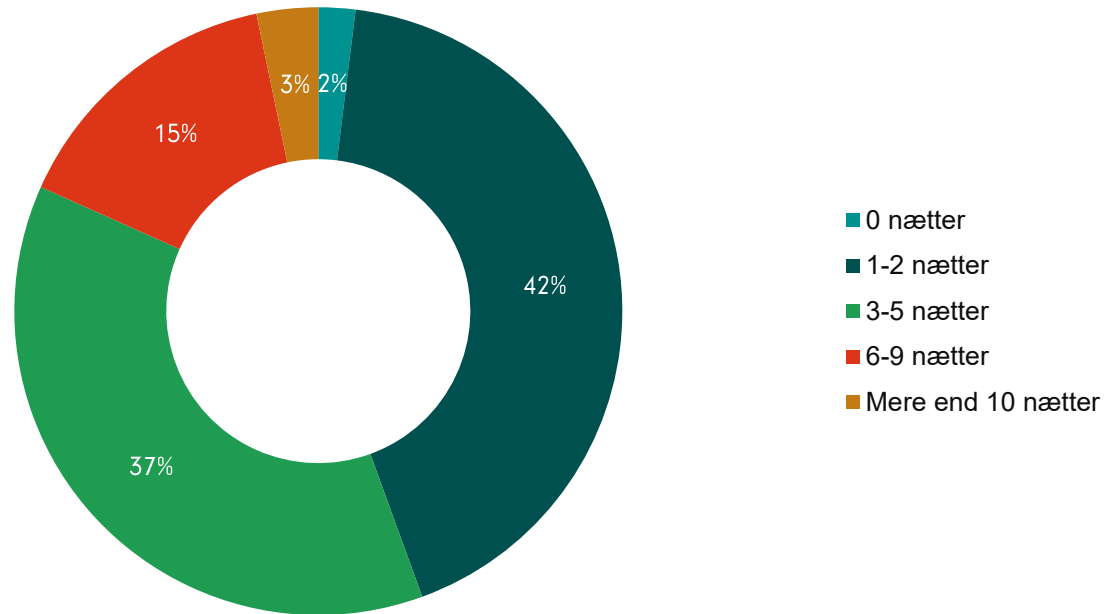
14% af gæsterne besøger Nordfyn for første gang

– flertallet har besøgt Nordfyn mindst fem gange før



RESULTATER

Gæsterne har i gennemsnit lidt under fem overnatninger



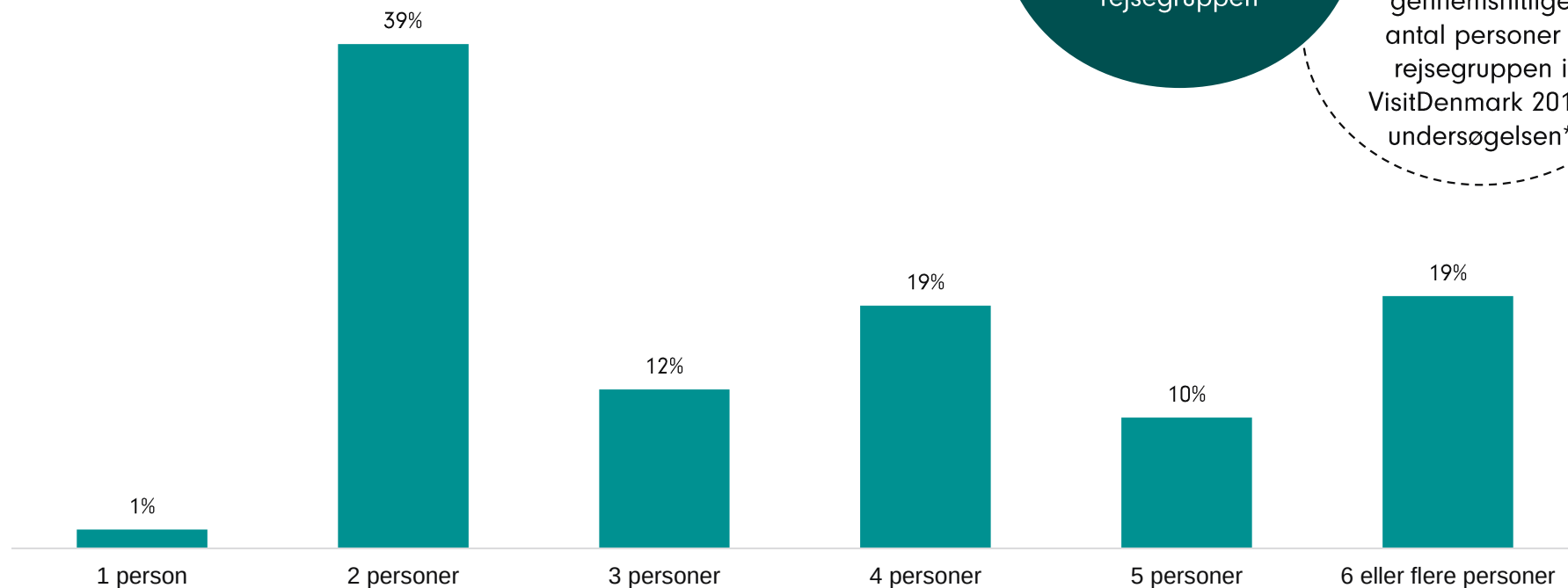
4,5

Er det
gennemsnitlige
antal
overnatninger



RESULTATER

Man rejser typisk to personer sammen
– der er dog også en del større grupper



4,1

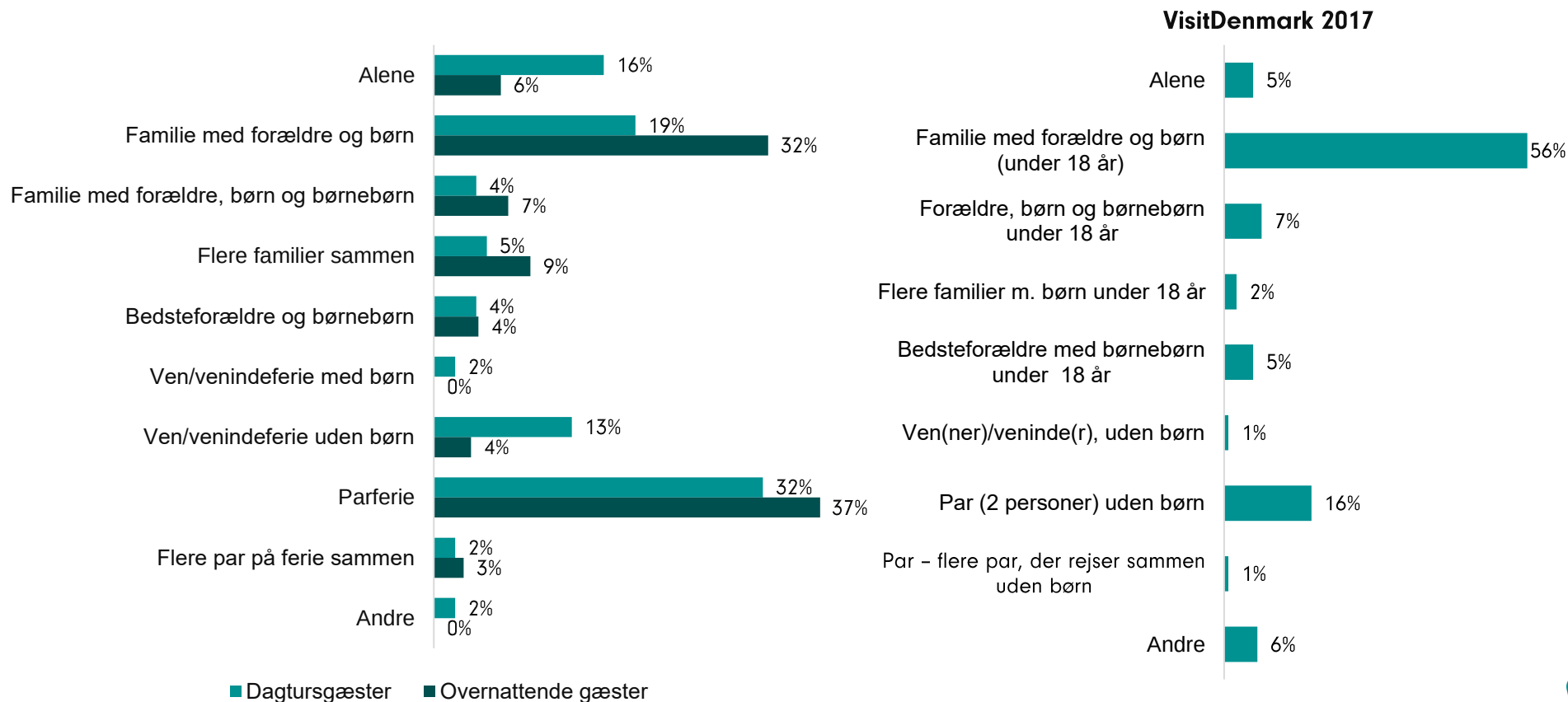
Er det
gennemsnitlige
antal personer i
rejsegruppen

3,9

Er det
gennemsnitlige
antal personer i
rejsegruppen i
VisitDenmark 2017-
undersøgelsen*

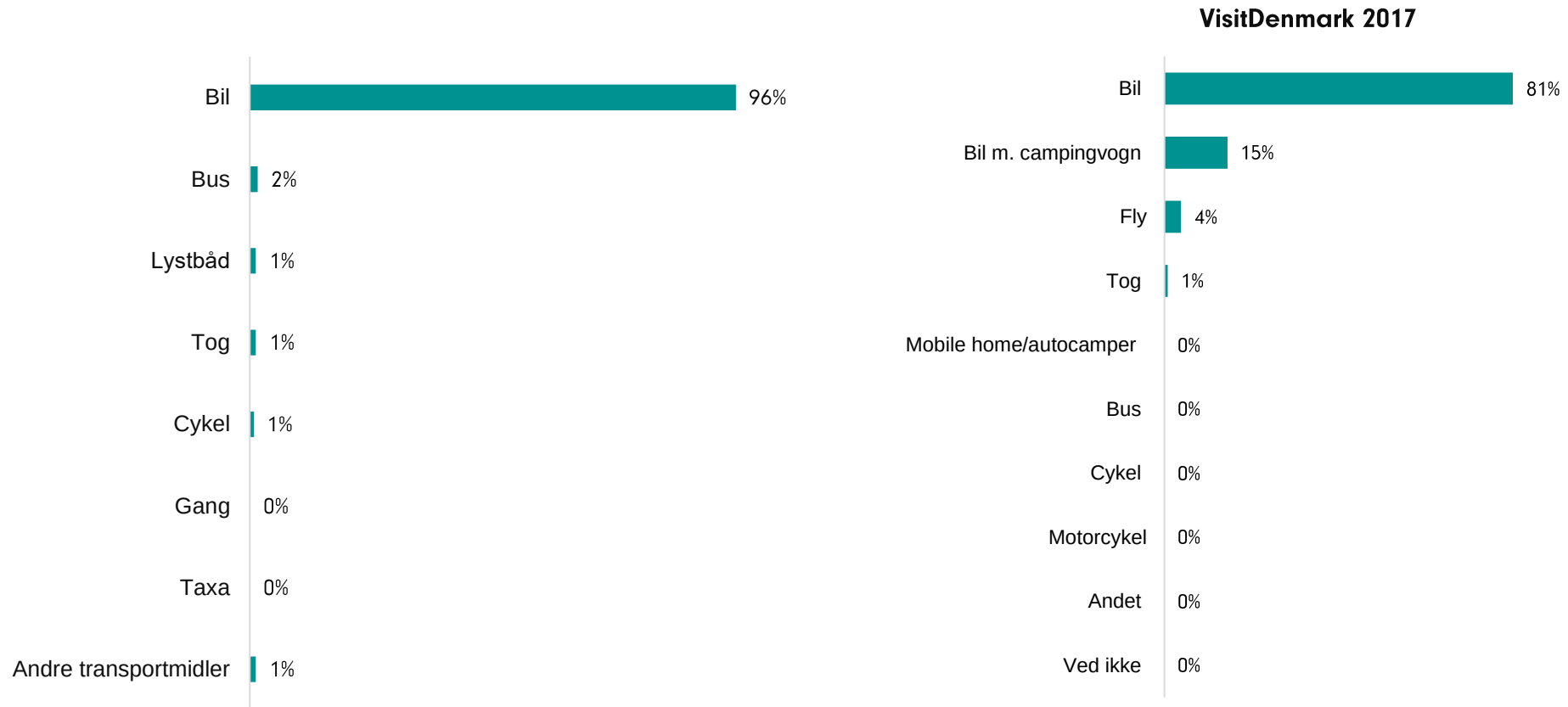


Gæsterne er oftest på parferie eller familieferie



RESULTATER

Det er næsten udelukkende bil, der bruges for at komme til Nordfyn – det samme billede som VisitDenmark 2017



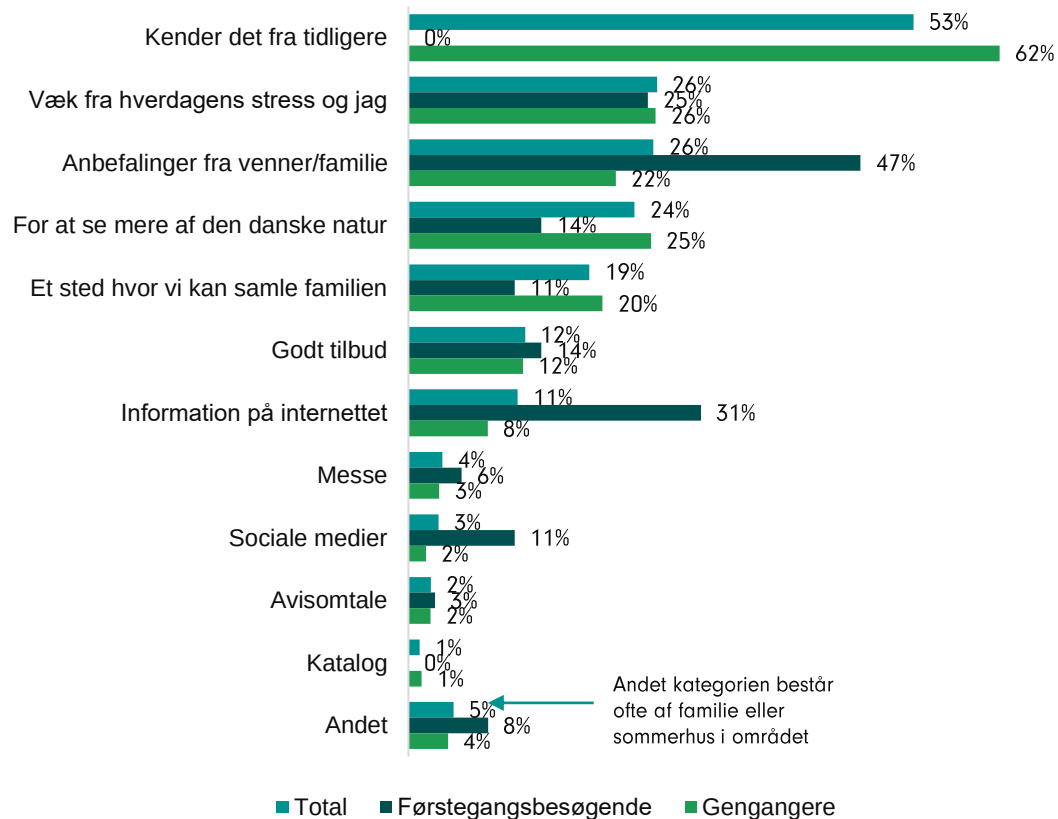
Kilde: VisitNordfyns gæsteanalyse efterår 2021. Q8. - Hvilket transportmiddel har du brugt til at komme til Nordfyn?, base n = 251

Kilde: VisitDenmarks Turismeundersøgelse 2017 (Kun data fra Nordfyns Kommune - indsamlet hele året), 10. Hvilket transportmiddel har du hovedsageligt benyttet for at komme hertil?, base n = 130



RESULTATER

Førstegangsbesøgende har fået Nordfyn anbefalet eller selv søgt information online



Hvorfor har I valgt at tage til Nordfyn frem for andre feriesteder i Danmark?

"Vi kender stedet, kommer her 2 gange om året. De har de ting og det miljø vi søger."

"Fordi vi har holdt ferie mange gange på Sydfyn og gerne ville se hvad Nordfyn har at byde på."

"Havde brug for en udflugt, bor ikke så langt herfra, kender tilnærmelsesvis områderne her"

"De er godt kendt i området og er meget optaget af naturen, de er historie- og kunstinteresserede"

"De er meget optaget af de flotte naturområder, gode spisesteder samt er de særligt historieinteresserede, hvorfor de værdsætter de museer der er"



Det handler om at komme "væk" og ud i naturen
– men aktiviteter må gerne supplere roen

Hvorfor har I valgt at tage til Nordfyn frem for andre feriesteder i Danmark?

"Det er fordi vi havde booket det sidste år, men vi fik den flyttet til i år pga. corona"

"For os var det vigtigt at få en lille tur væk fra hjemmet. Det er lang tid siden vi har haft sådan en"

"Idyllisk, roligt, føles som hjemme bare med vand – Afstressende"

"De ledte efter steder med en smuk natur samt steder, som kan give børnene god underholdning"

"Dels fik de anbefalet af venner, da de var opsatte på at finde naturområder, hvor de blandt andet kan cykle og vandre i, og så har de set reklamer på internettet - primært sociale medier"

Hvis du skulle pege på den primære årsag til I har valgt Nordfyn frem for andre feriesteder du lige har sagt. Hvad ville du så vælge?

"Har været der en enkelt gang før, flotte naturområde, venlige mennesker samt god atmosfære"

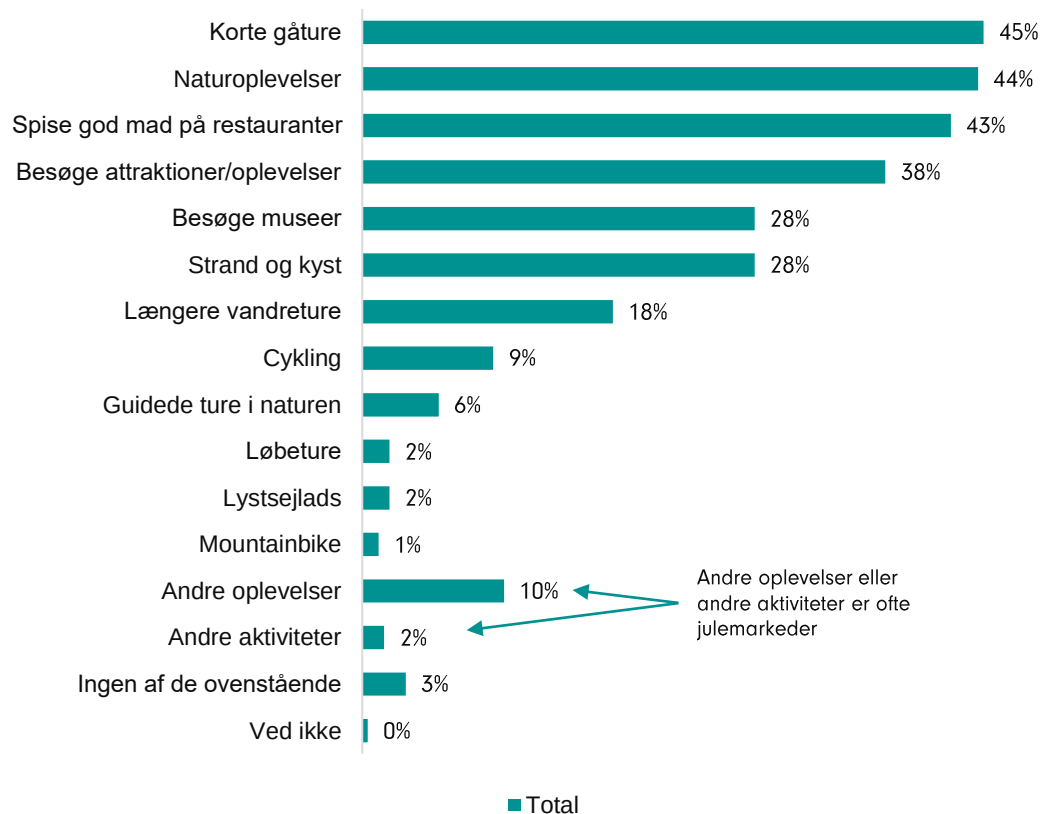
"Primært badelandet. Bogense er også en hyggelig by."

"Nordfyn ligger ikke så langt væk, og da der er tale om en dagstur gav det god mening, kender områderne her fra tidligere. Ydermere nævnes det, at de ikke har besøgt kræmmermarkedet før, og dette skulle prøves"

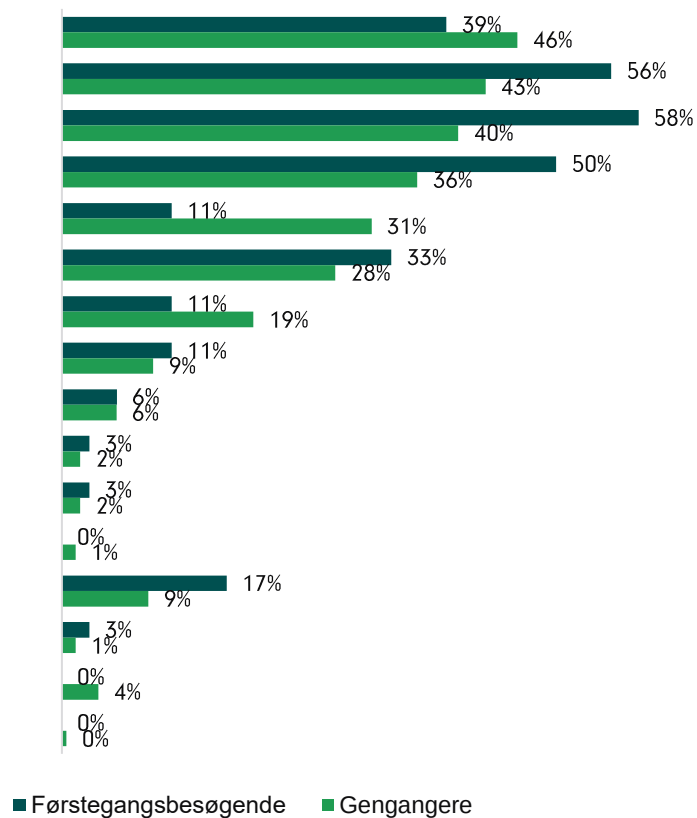


RESULTATER

Naturen er i højsædet, men også god mad på restaurantkulturelle attraktioner er lokkende

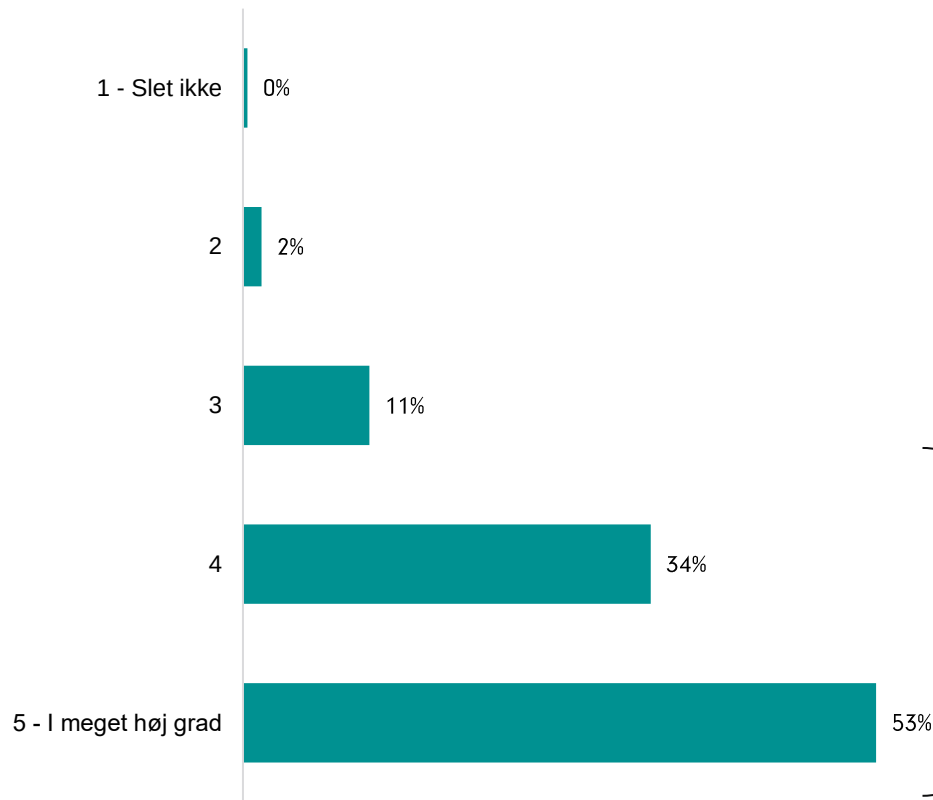


Andre oplevelser eller
andre aktiviteter er ofte
julemarkeder



RESULTATER

9 ud af 10 føler, at Nordfyn lever op til deres forventninger



Hvorfor har du svaret det?

(5) "Meget lærerige museer samt rigtige gode spisesteder med utroligt venlige og hjælpsomt personale"

(5) "Sætter pris på de muligheder der er i forbindelse med vandreture i naturområderne på trods af det ikke pragtfulde vejr indtil videre samt muligheder for de historieinteresserede"

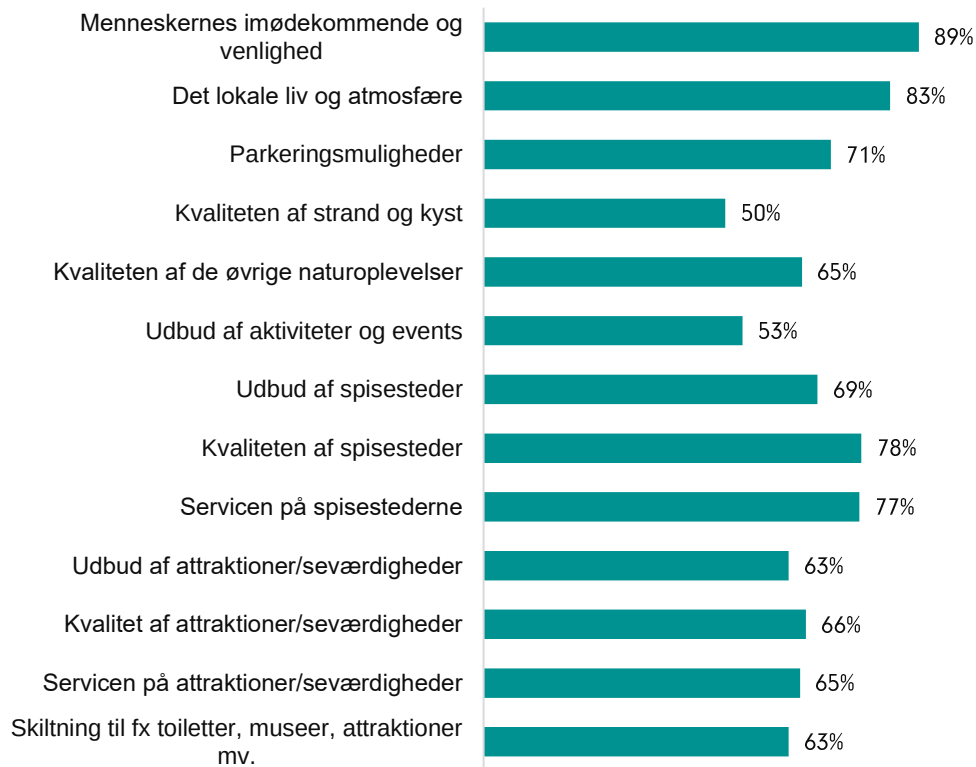
(2) "Jeg bryder mig ikke om vejret, det er sygt dårligt vejr, jeg ville ønske at de havde samme priser når der er godt vejr."

87%

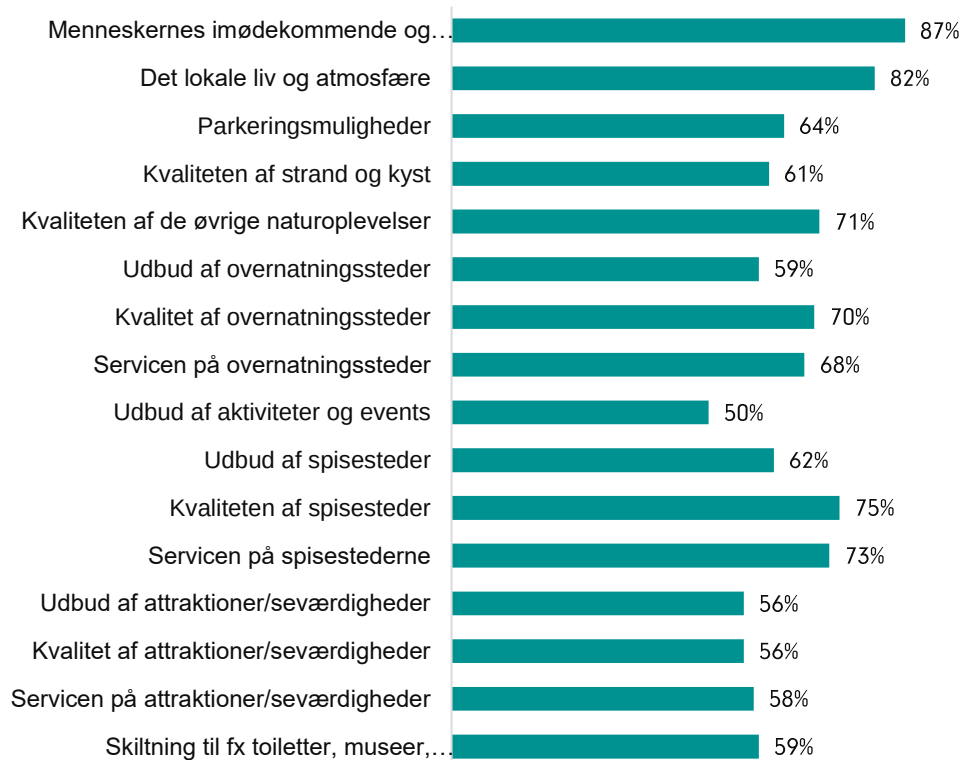
Oplever, at Nordfyn lever op til deres forventninger



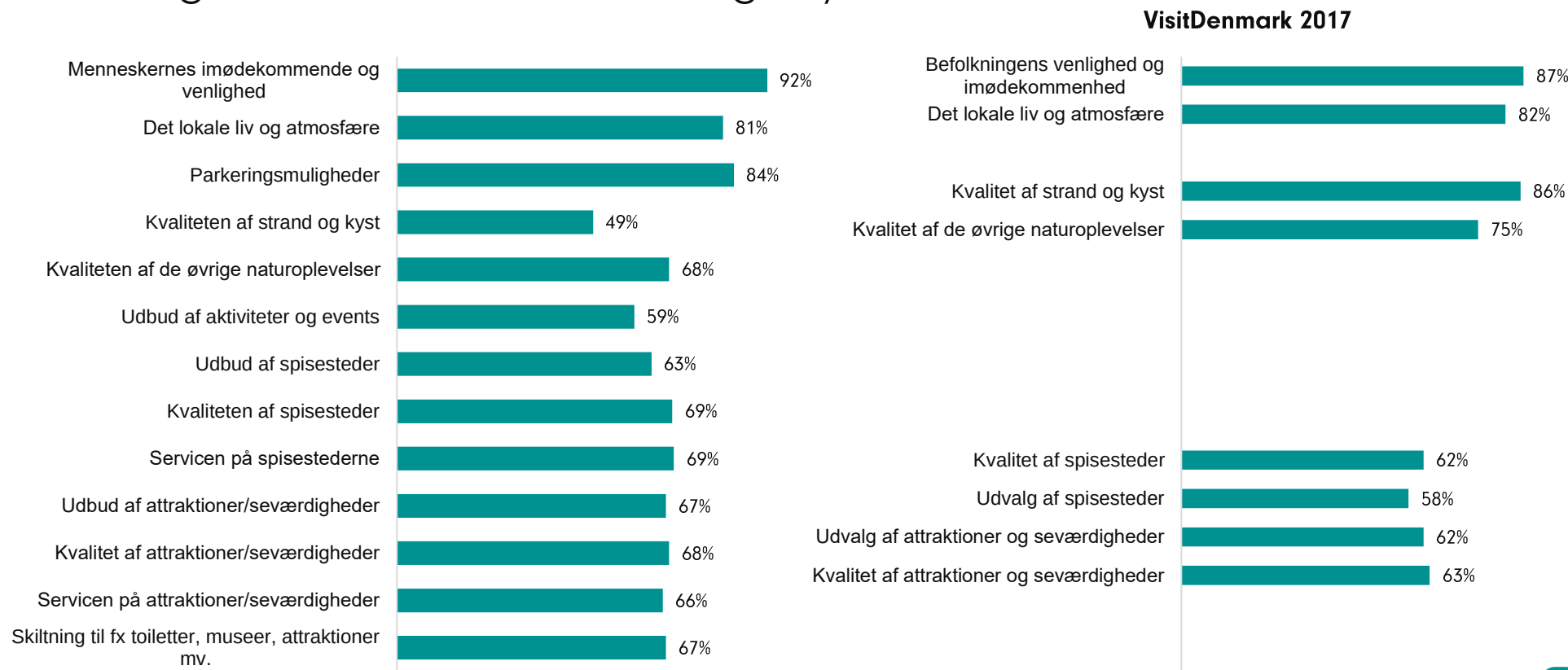
Venlig lokalbefolkning, det lokale liv og atmosfære samt spisesteder er det vigtigste for gæsterne i forbindelse med ferieophold



Venlig lokalbefolkning, det lokale liv og atmosfære samt spisesteder er det vigtigste for overnattende gæster i forbindelse med ferieophold

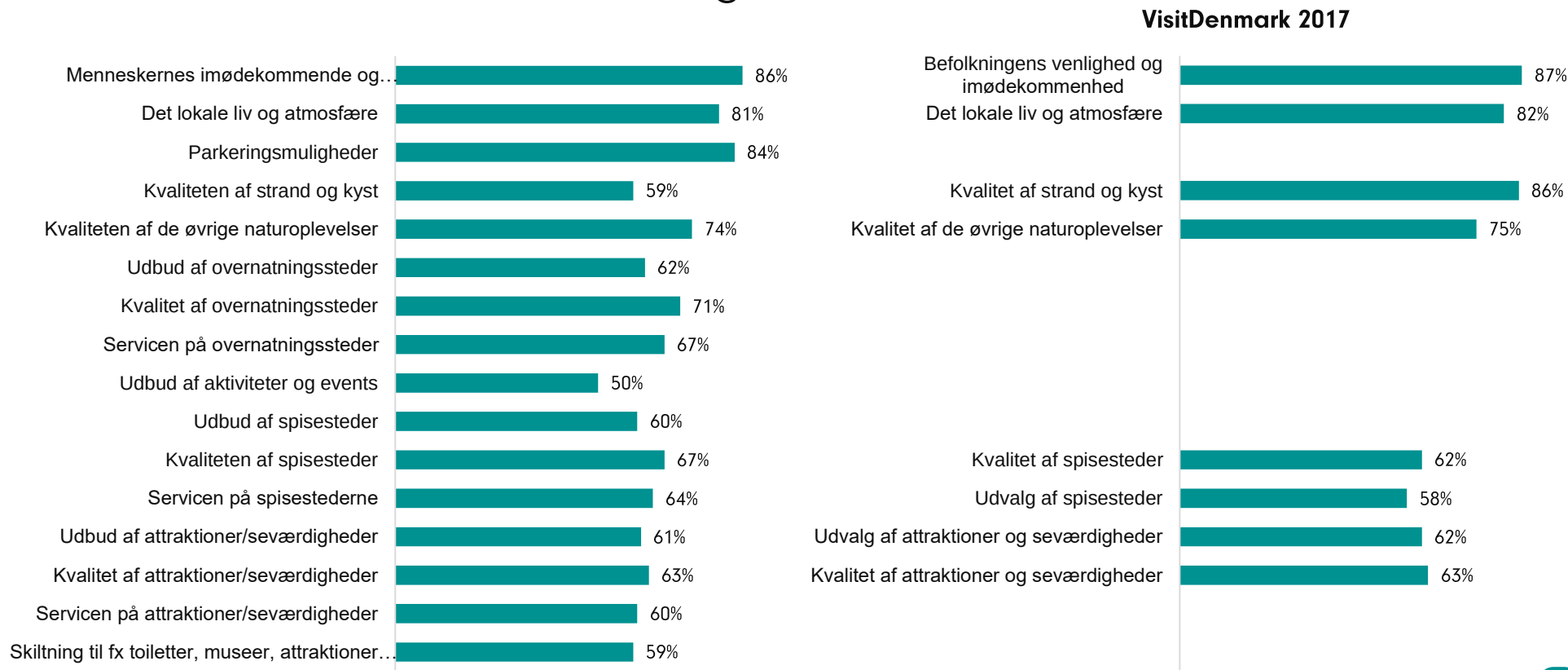


Strand og kyst vurderes meget under niveauet fra VisitDenmark undersøgelsen i 2017. Det kan dog skyldes sæsonen

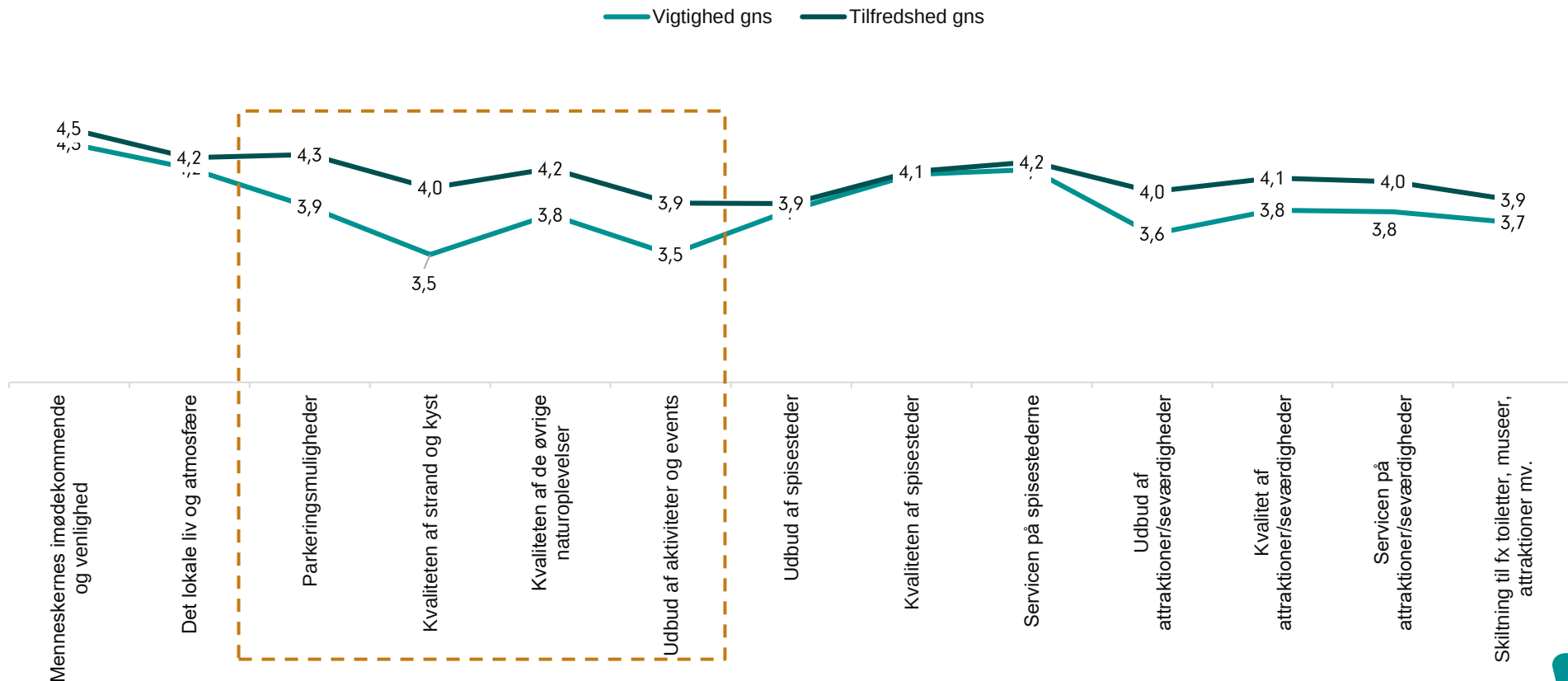


Blandt overnattende gæster på Nordfyn er tilfredsheden på samme niveau som VisitDenmarkundersøgelsen fra 2017

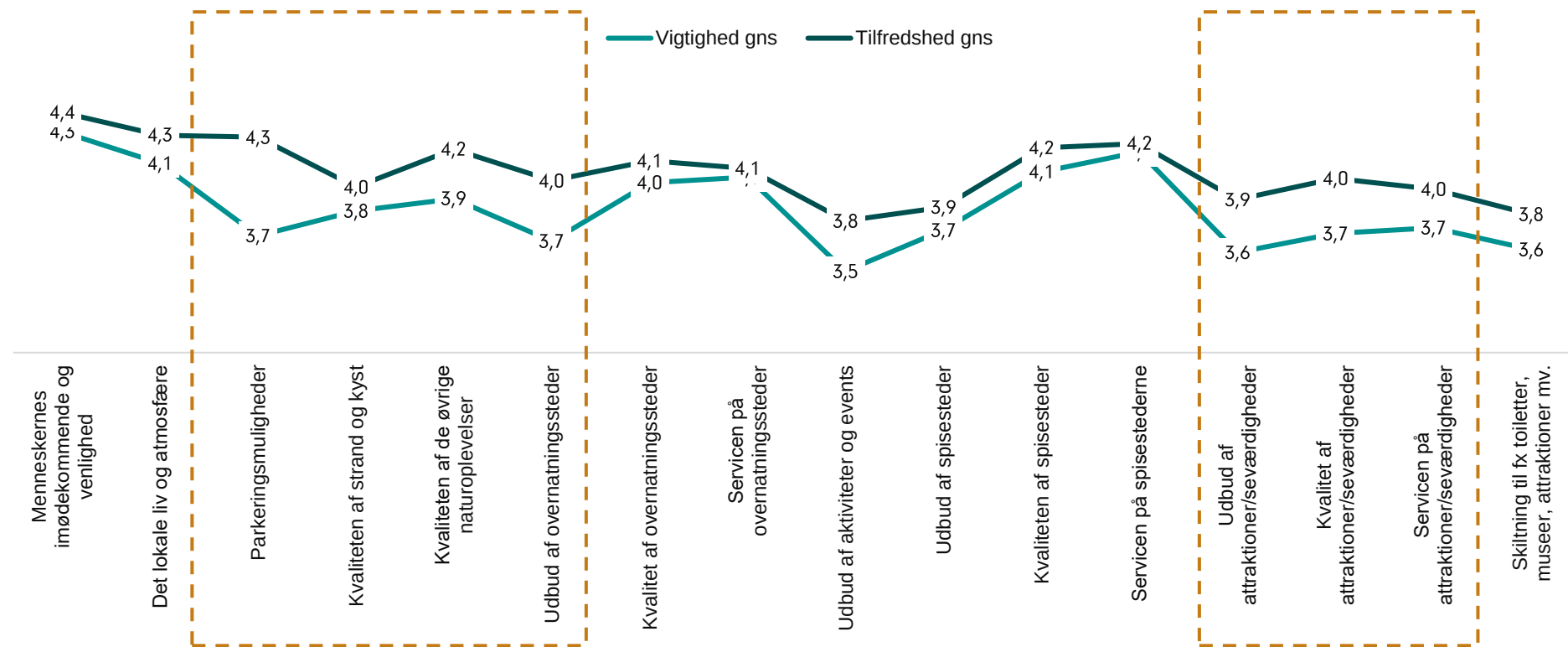
Overnattende gæster



Nordfyn overperformer ift. kvaliteten af strand og kyst, hvilket ikke er en topprioritet hos gæsterne



Blandt feriegæsterne overperformer Nordfyn ift. udbud af overnatningssteder og attraktioner/seværdigheder



Kilde: VisitNordfyns gæsteanalyse efterår 2021.
base n = 103 (overnattende gæster, der overnatter kommerielt)

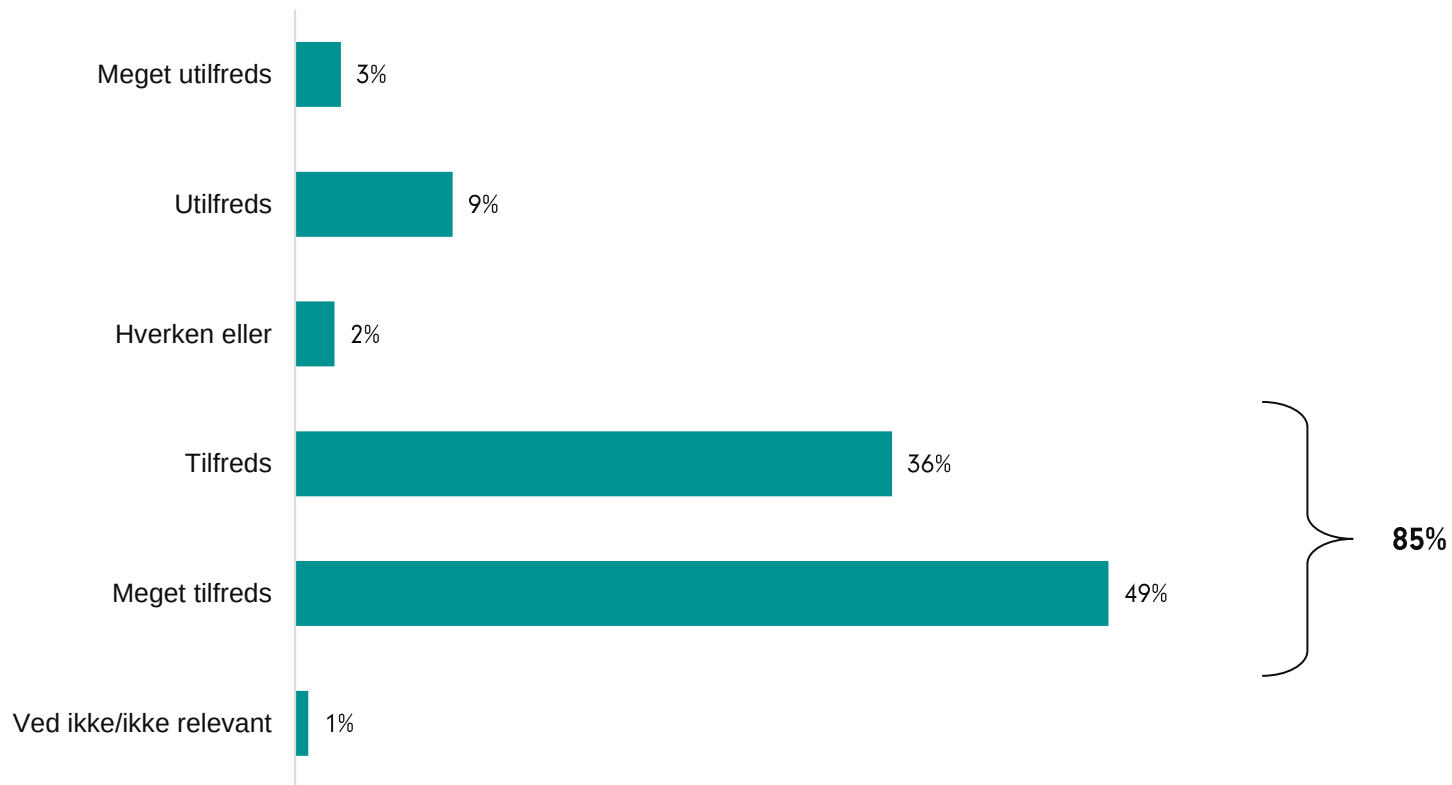
Note: I denne figur er "Ved ikke" fjernet i gennemsnitsberegningerne. Det betyder, at der er forskel mellem resultaterne på denne side og side 17. Fx er der 13%, der har svaret "Ved ikke" til spørgsmålet om hvor vigtigt udbuddet af overnatningssteder er. Disse besvarelser er ikke medtaget i gennemsnitsberegningen, hvorimod dem, der har svaret "Ved ikke" indgår i tallene på side 18.



RESULTATER

Godt 9 ud af 10 er tilfredse med deres ophold

Omkring 12% er utilfredse med deres ophold på Nordfyn



Net Promotor Score (NPS) - det bedste mål for loyalitet

Net Promoter Score (forkortet NPS) er et mål for hvor villige gæsterne vil anbefale Nordfyn til venner/kolleger. NPS er derfor et mål for kundeloyalitet, baseret på gæstens villighed til at anbefale destinationen til venner eller kolleger.

"På en skala fra 0-10, hvor sandsynligt eller usandsynligt er det, at du vil anbefale Nordfyn til en ven eller kollega?"

Meget usandsynligt

Meget sandsynligt



Kritikere (0-6) er utilfredse besøgende, der i værste fald kan skade dit brand og hindre vækst gennem negativ mund-til-mund omtale.



Neutrale (7-8) er tilfredse men uentusiastiske besøgende, der er let modtagelige overfor hvad konkurrenterne tilbyder.



Ambassadører (9-10) er loyale og entusiastiske besøgende der vil fortsætte med at vende tilbage, samt anbefale til andre.

Sådan udregnes NPS scoren

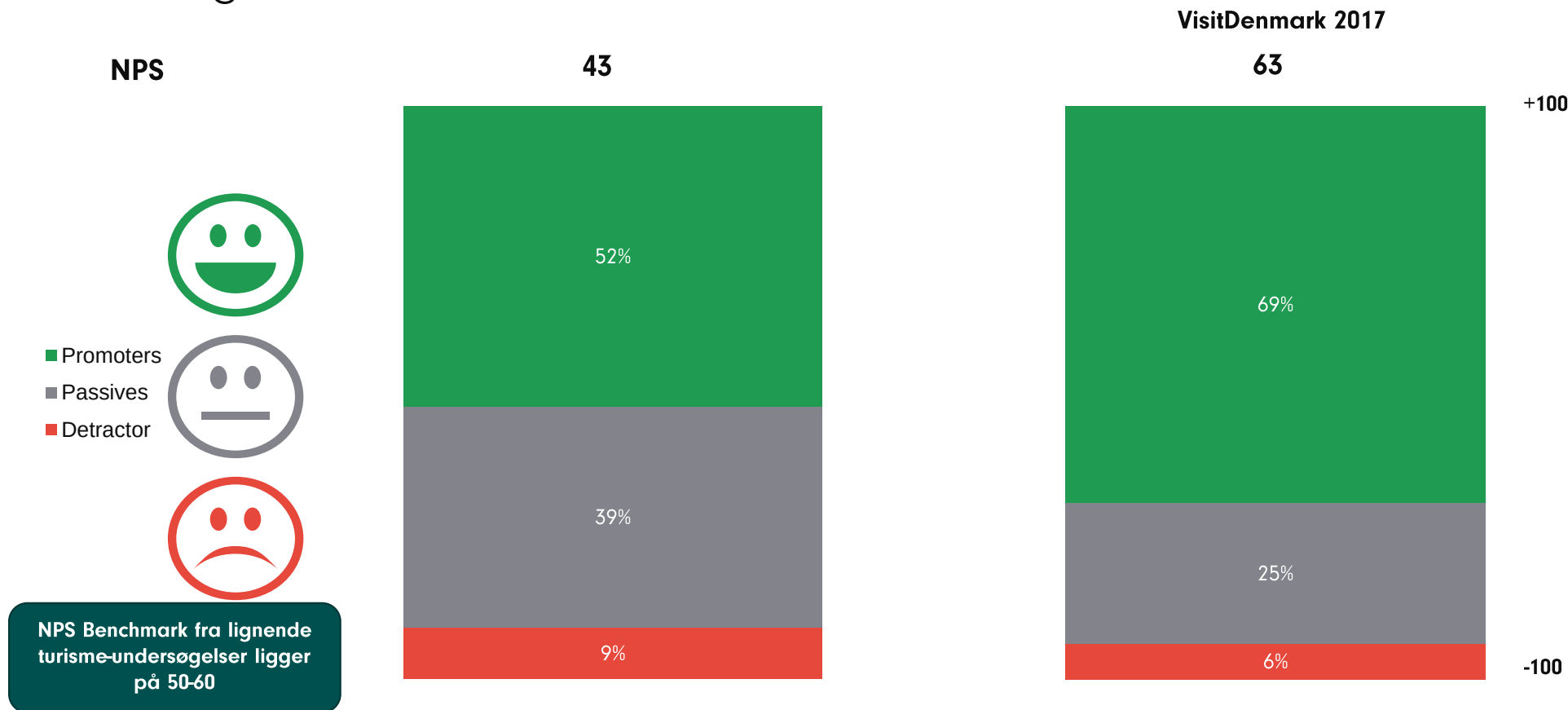
$$\text{NPS} = \text{Andelen af Ambassadører (\%)} - \text{Andelen af Kritikere (\%)}$$

Scoren kan variere fra -100 til +100. Hvis scoren er positiv, er der flere Ambassadører end Kritikere, og vice versa. Jo højere NPS, jo bedre.



RESULTATER

Nordfyn har en høj NPS, dog ikke helt på niveau med VisitDenmark undersøgelsen 2017



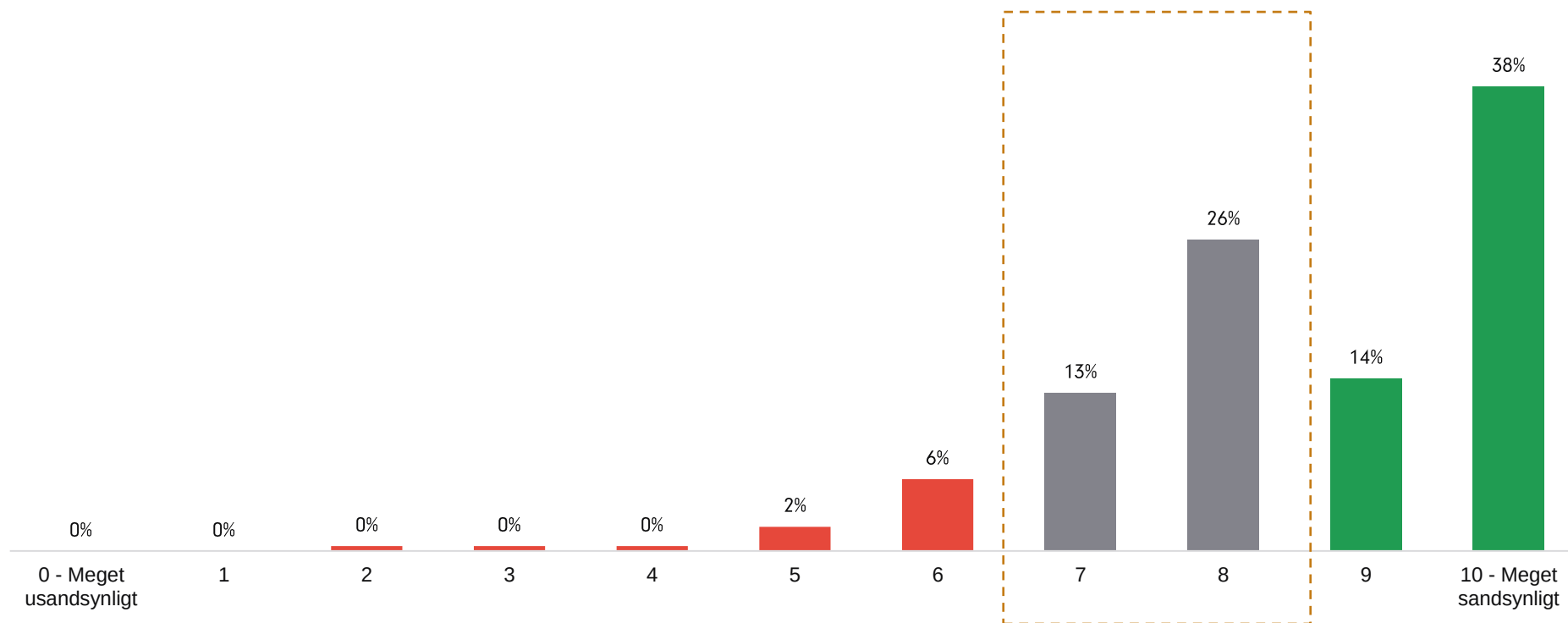
Kilde: VisitNordfyns gæsteanalyse efterår 2021. Q19. - På en skala fra 0-10, hvor sandsynligt eller usandsynligt er det, at du vil anbefale Nordfyn til en ven eller kollega?, base n = 254

Kilde: VisitDenmarks Turismeundersøgelse 2017 (Kun data fra Nordfyns Kommune-indsamlet hele året), 47. Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at holde ferie i Danmark?, base n = 130



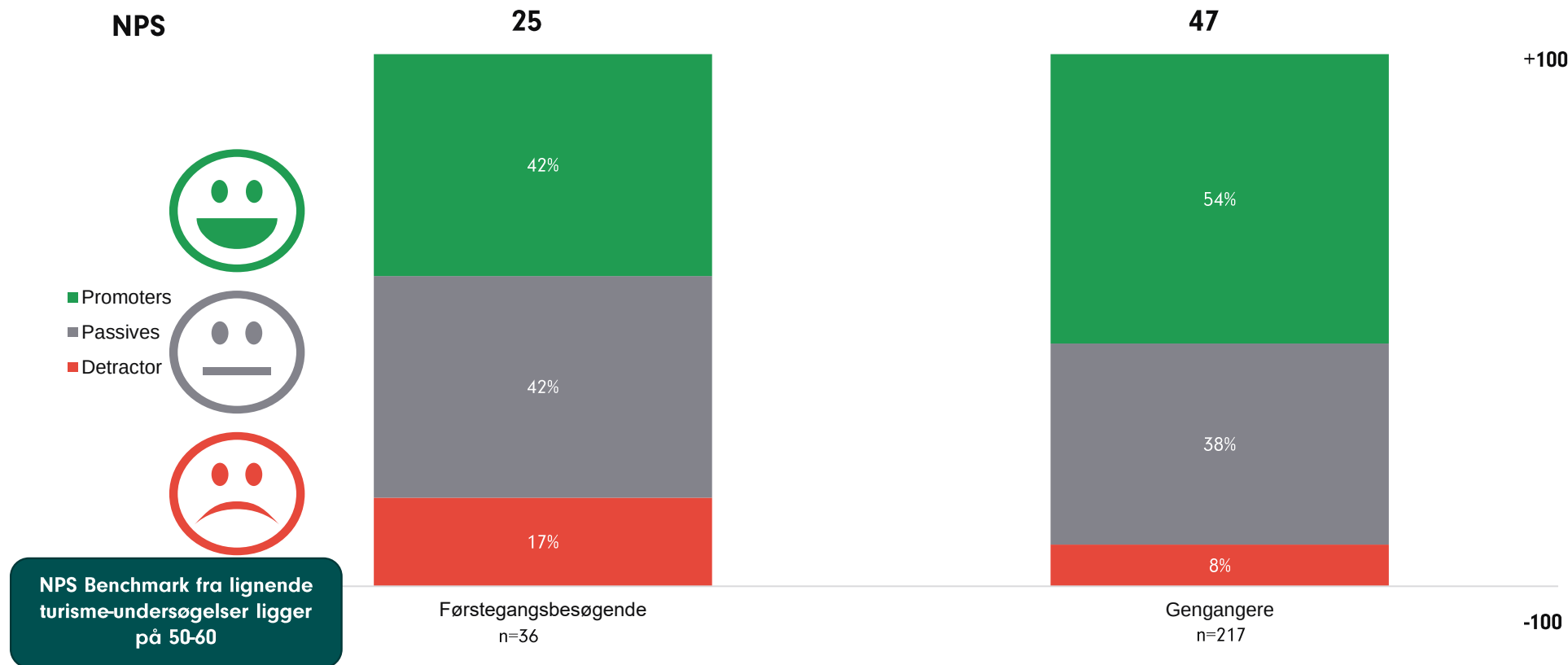
RESULTATER

VisitNordfyn bør fokusere på andelen af gæster, der svarer 8, da de vil være nemmest at rykke op til 9 eller 10



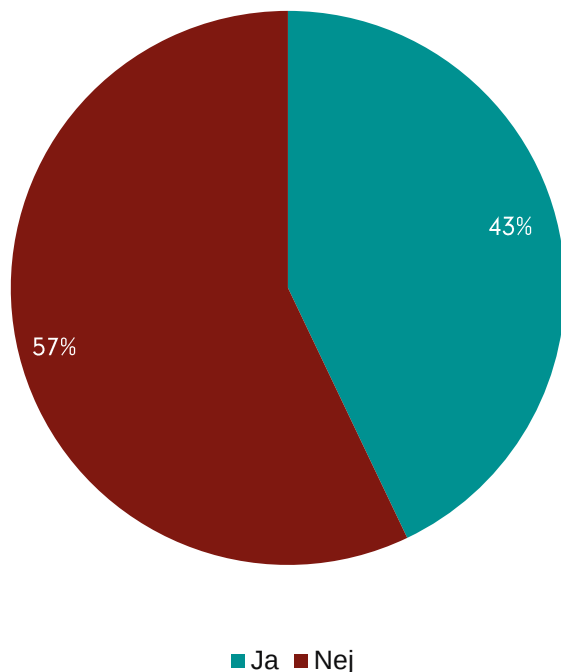
RESULTATER

Gengangerne har en højere NPS end førstegangsbesøgende



RESULTATER

Roen, naturen og de familievenlige muligheder er positivt ved Nordfyn



Sådan adskiller Nordfyn sig positivt fra andre feriedestinationer i Danmark

"Ro og dejlige strande som ikke er overrendt. Tæt på dejlig natur og mulighed for masser af frisk luft."

"Der er mange spændende begivenheder som vi synes er sjove at tage til"

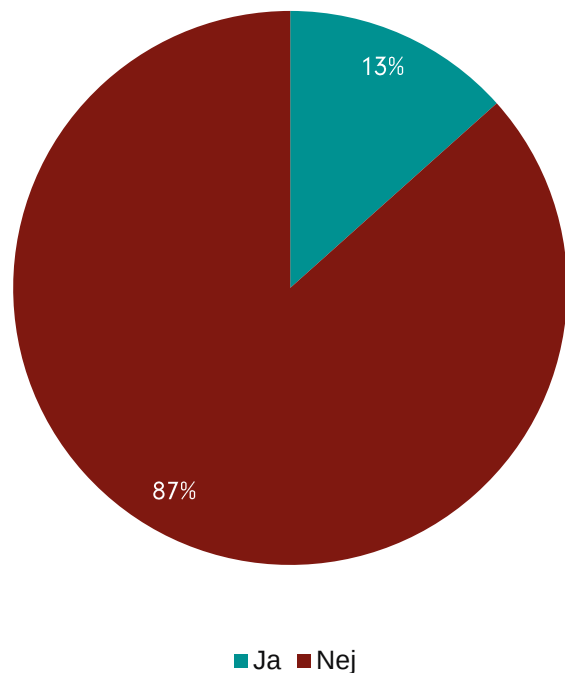
"Nordfyn er et meget fredeligt og hyggeligt. Men det er bare synd at det ikke er så kendt et sted for danskere."

"God muligheder for at spise på lokale restauranter med lokale råvarer, samt at deres indtryk er, at der er flotte naturområder"

"Skaber gode rammer for oplevelse for familien, herunder både med gode lokale spisesteder samt mulighederne for beskæftigelse af børn"



Manglende aktiviteter og spisesteder gør Nordfyn mindre attraktivt



Sådan adskiller Nordfyn sig negativt fra andre feriedestinationer i Danmark

"Ikke så meget markedsføring, oplever en del der ikke kender så meget til Hvad Nordfyn har at byde på"

"Der er ikke så meget man kan lave her på Nordfyn, men det er dog et hyggeligt sted at være"

"Der kunne godt mangle lidt flere indendørs aktiviteter"

"Det nævnes, at det er svært at finde informationer på nettet vedr. guideture"

"Mangler store attraktioner F.eks. Sommerland"

"De mangler spisesteder"



Aktiviteter, spisesteder samt mindre forskel på sommer og ydersæson vil gøre Nordfyn til den perfekte feriedestination i Danmark

Forestil dig din perfekte ferie i Danmark. Hvad skal der til for at Nordfyn ville være din perfekte feriedestination i Danmark?

"Savner nogle aktiviteter udenfor sæson og flere spisesteder omkring havnen med åbent om mandagen"

"At det ikke er så dyrt at leje et sommerhus i sommerferien."

"Evt. nogle teaterforestillinger med fokus på begivenheder fra før i tiden"

"Jeg er meget glad for byen Blåvand, så hvis Nordfyn kunne gøre lidt af det samme, ville det være helt suverænt"

"Om sommeren er det meget dejligt at være i sommerhus i Bogense. Så for os er det vigtigt at vejret er godt"

"Hvis de havde flere spisesteder, og større udvalg"

"Der skal være åbent i de forskellige butikker og caféer osv."

"Har man samme interesse for naturoplevelser i Danmark, kunst og historie sætter Nordfyn overliggeren højt"

"Mere plads i havnen til større både. Tilbud og information til lystbådssejlere. Bedre skiltning med toiletter. Aktiviteter i vinterperioden"

"Mere udbud af spisesteder, og mere liv i byen for der er alt for stille"



Nordfyn er hyggeligt, naturfyldt og smukt

Hvis du skulle beskrive Nordfyn med få ord, hvilke ville du så vælge?



Gengangerne lægger især vægt på hyggeligt, mens de førstegangsbesøgende ofte bruger ordene flot og hyggeligt

Førstegangsbesøgende



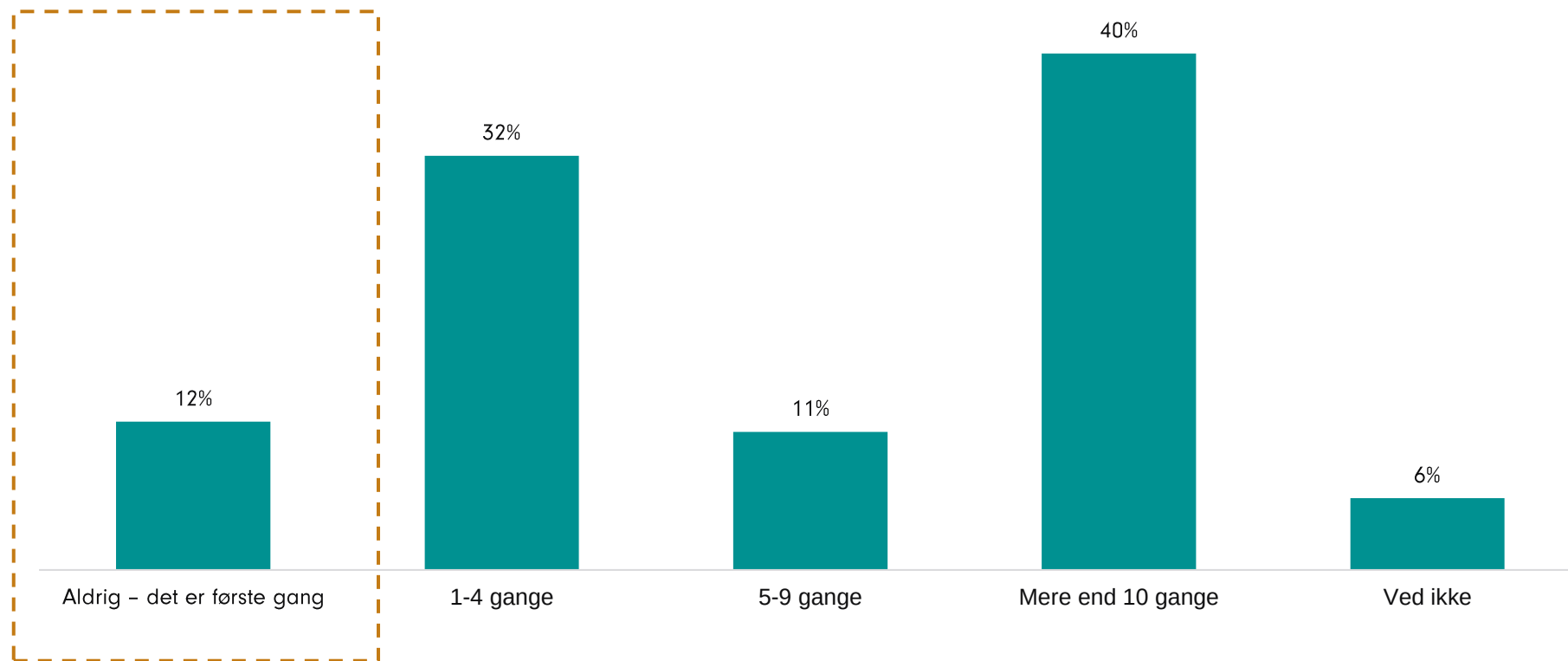
BILAG

SUPPLERENDE

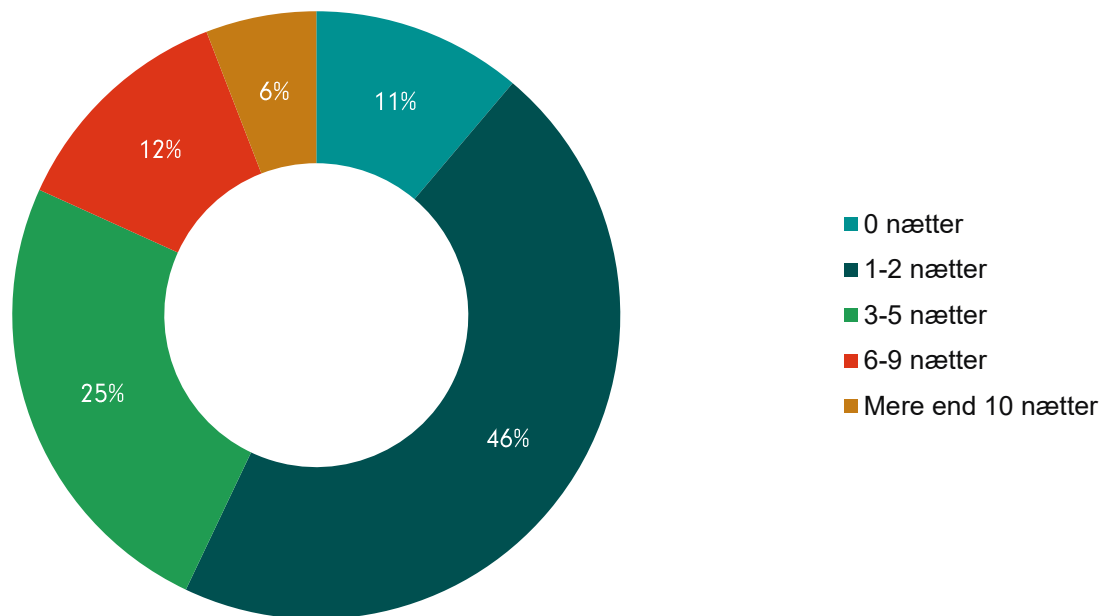
WEB-INTERVIEWS



Få besøger Nordfyn for første gang
– størstedelen har været der mindst fem gange

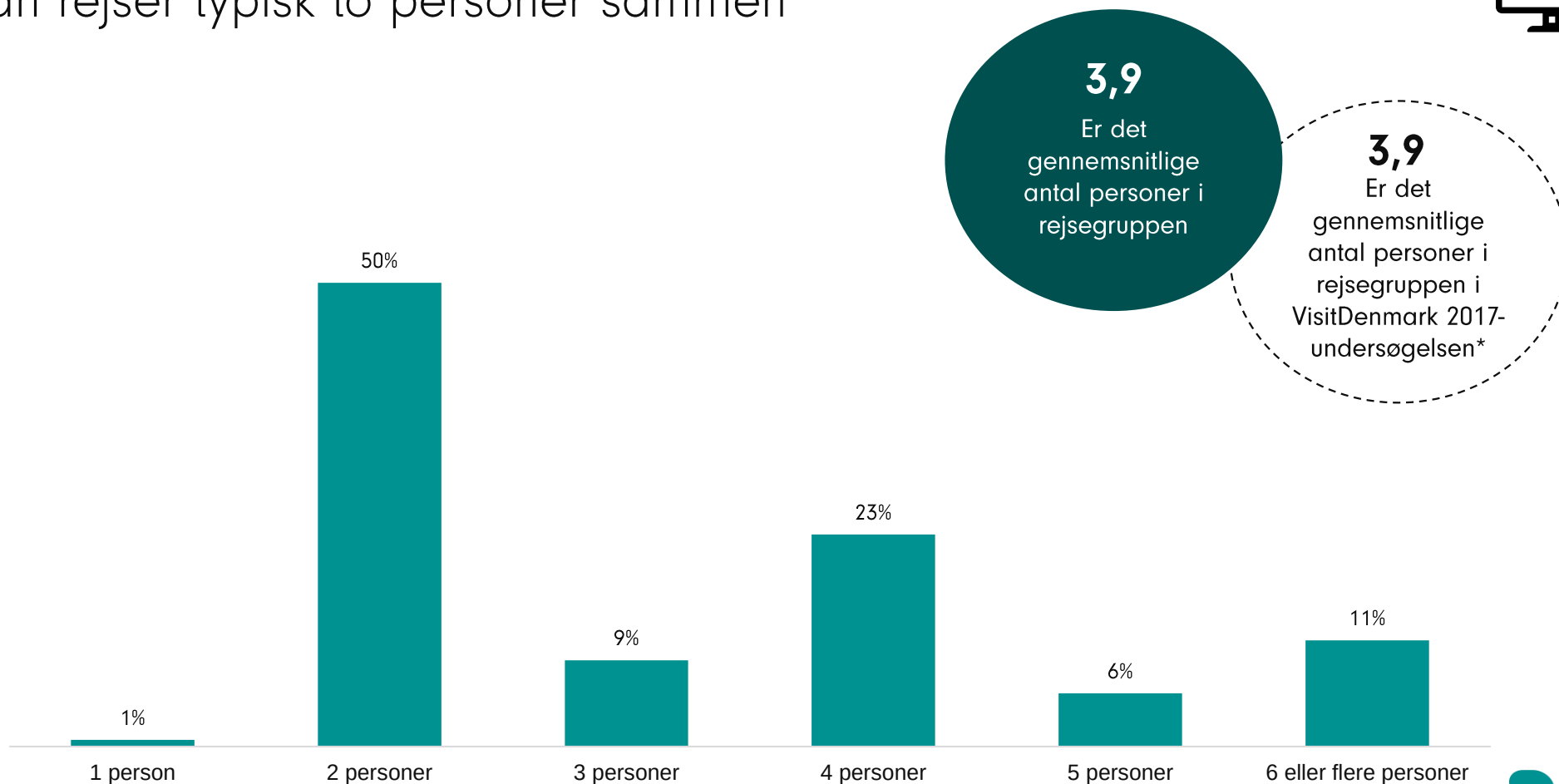


Gæsterne har i gennemsnit lidt over 3 overnatninger

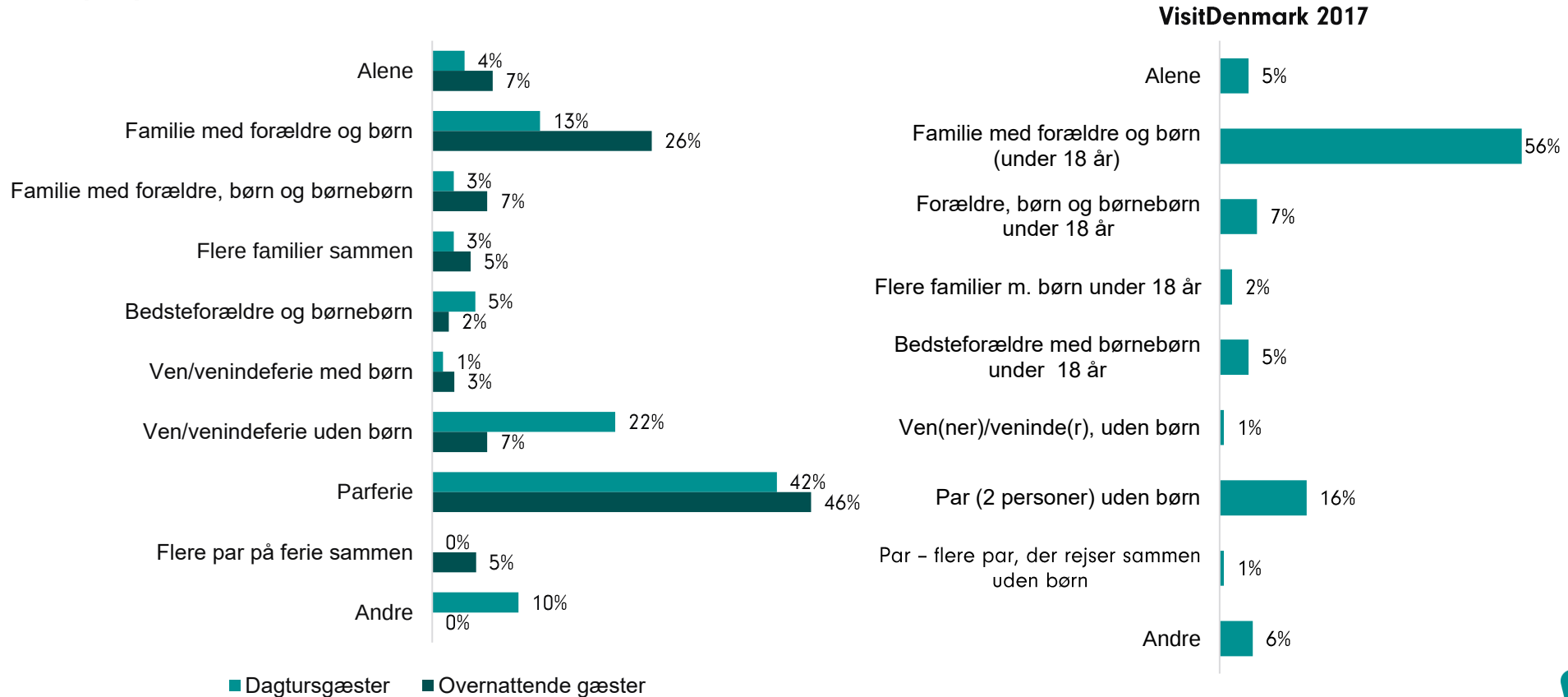


3,2
Er det
gennemsnitlige
antal
overnatninger

Man rejser typisk to personer sammen



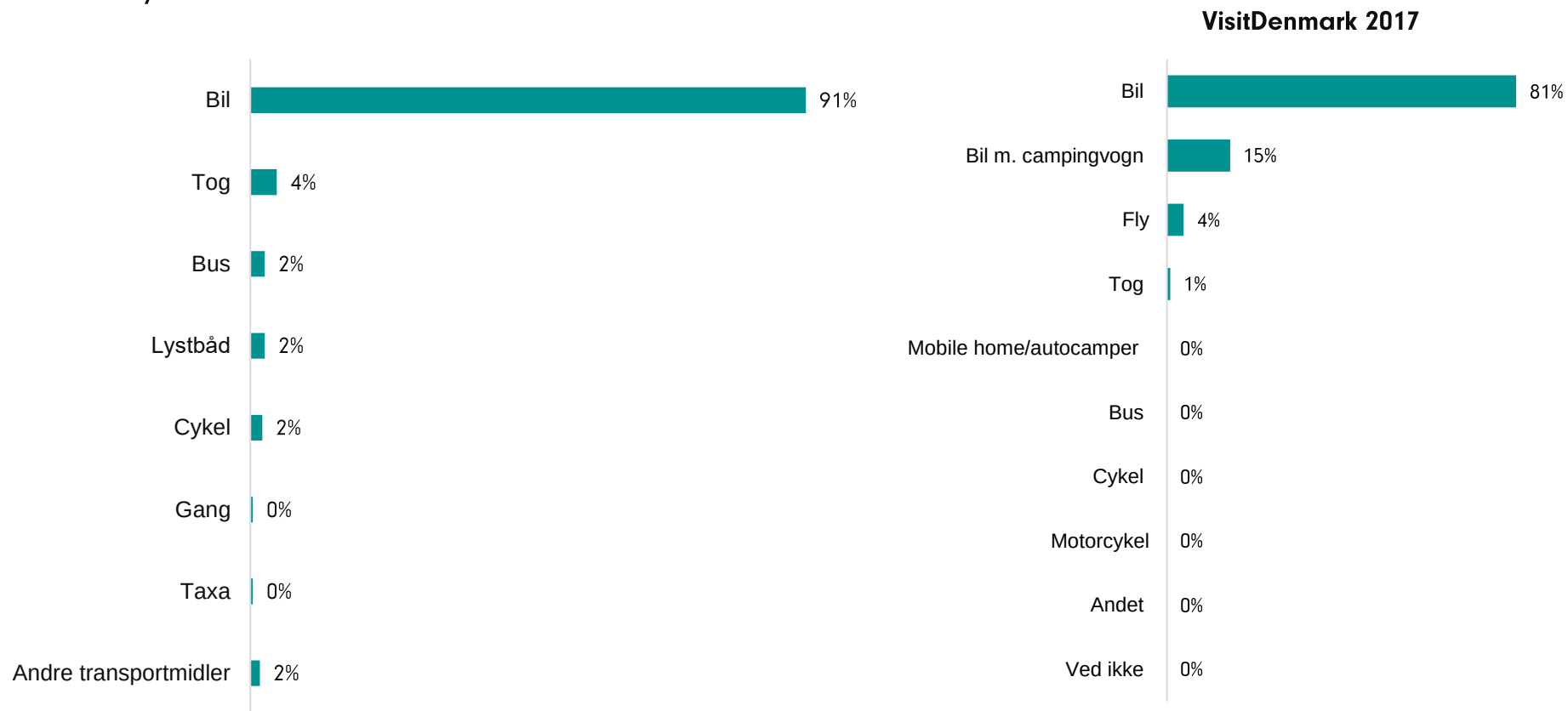
De overnattende gæster er oftest par – men også familier.
Dagsgæsterne er oftest vennepar uden børn.



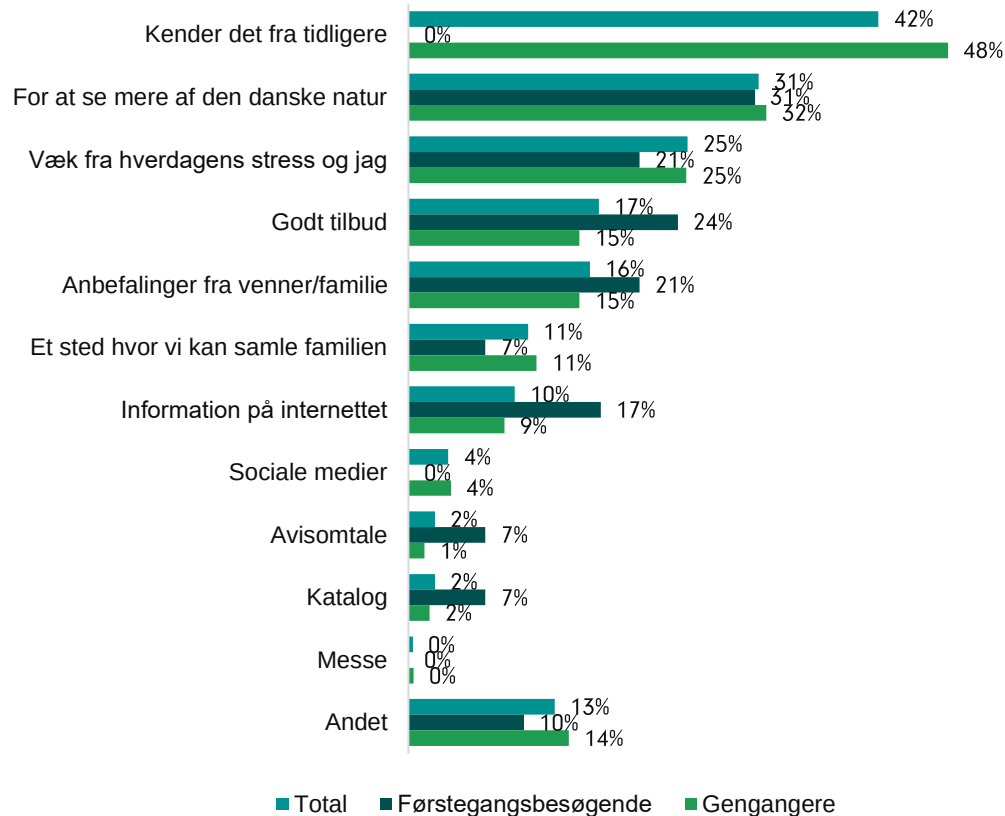
Kilde: VisitNordfyns gæsteanalyse webinterview efterår 2021. Q6. - Hvem rejser du med på din nuværende ferie/dit besøg?, base n = 151 (Overnattende gæster), n = 77 (Dagstursgæster)

Kilde: VisitDenmarks Turismeundersøgelse 2017 (Kun data fra Nordfyns Kommune - indsamlet hele året), 20. Hvilken af følgende beskriver bedst den gruppe, du er på ferie med?, base n = 130

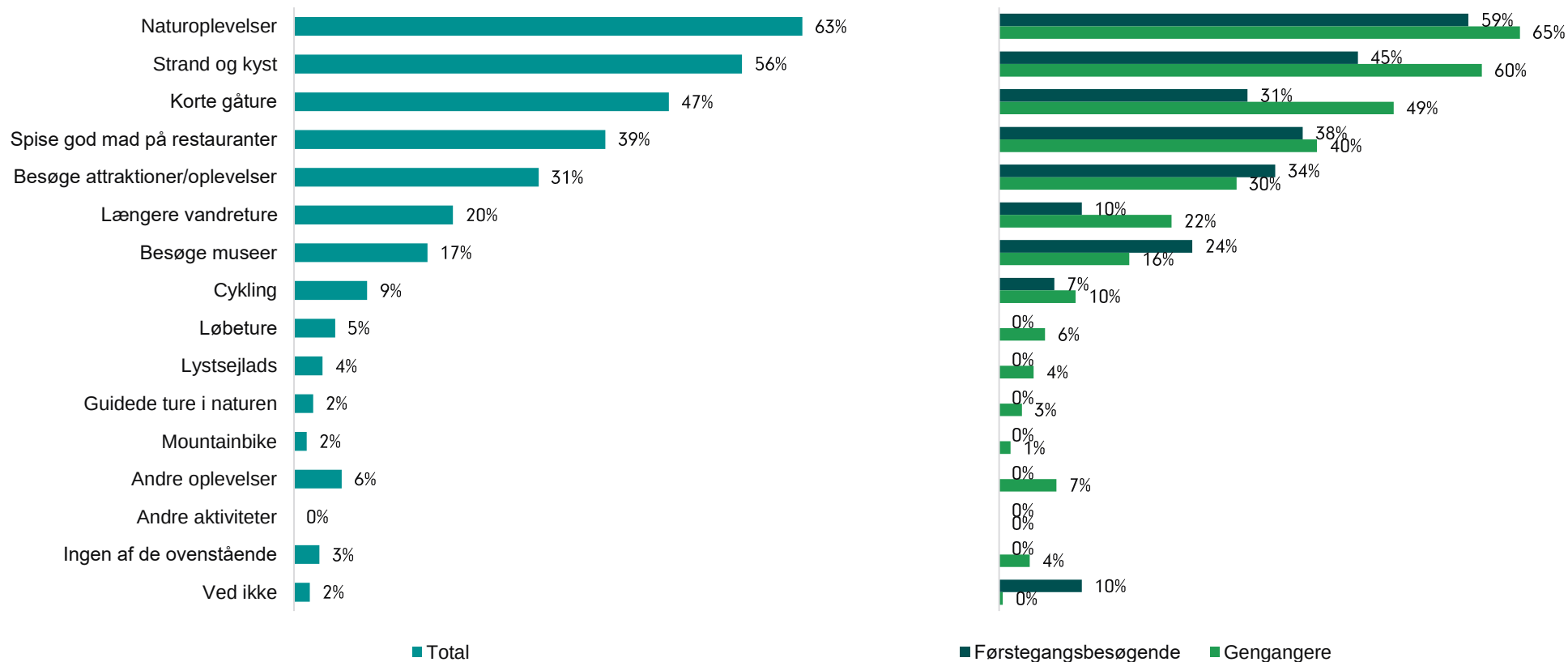
Det er næsten udelukkende bil, der bruges for at komme til Nordfyn



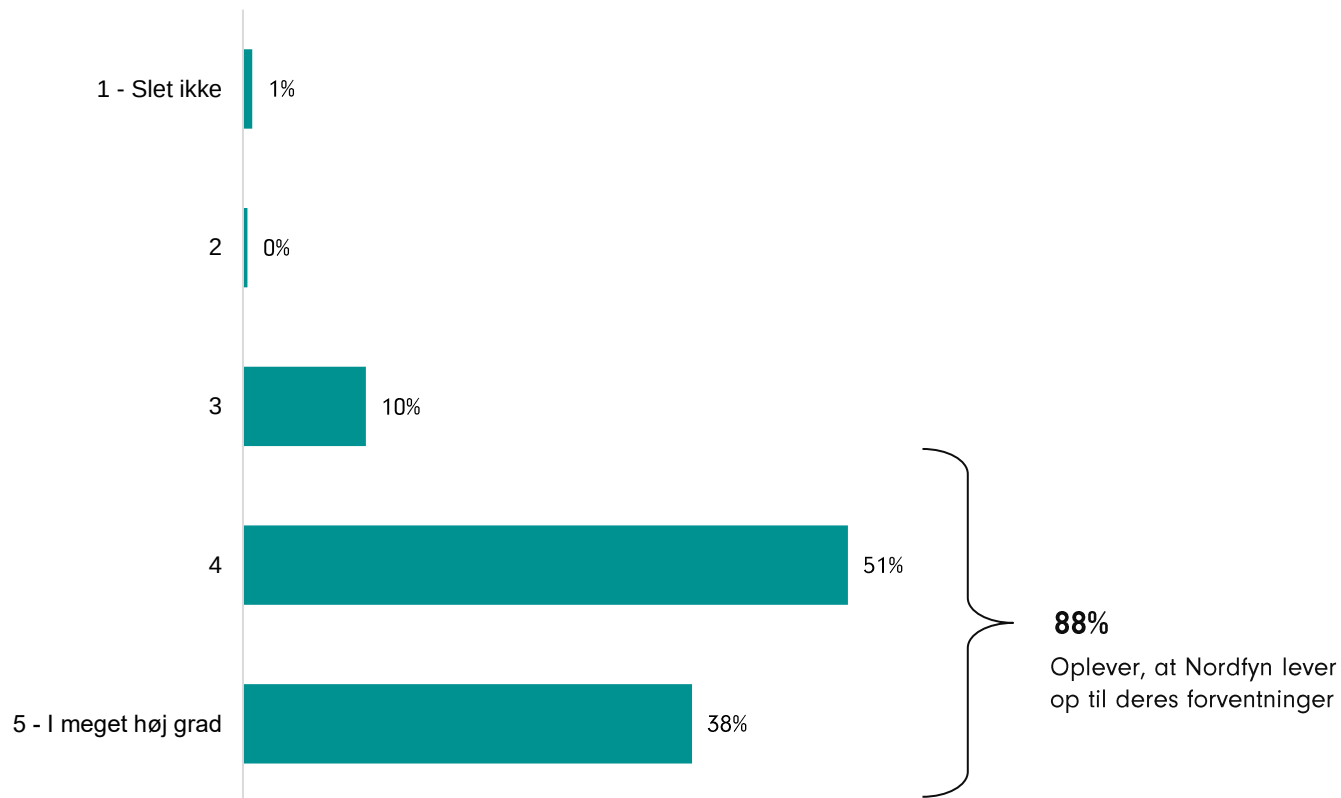
Gode tilbud, anbefalinger samt online informationssøgning har haft indflydelse hos de førstegangsbesøgende til at besøge Nordfyn



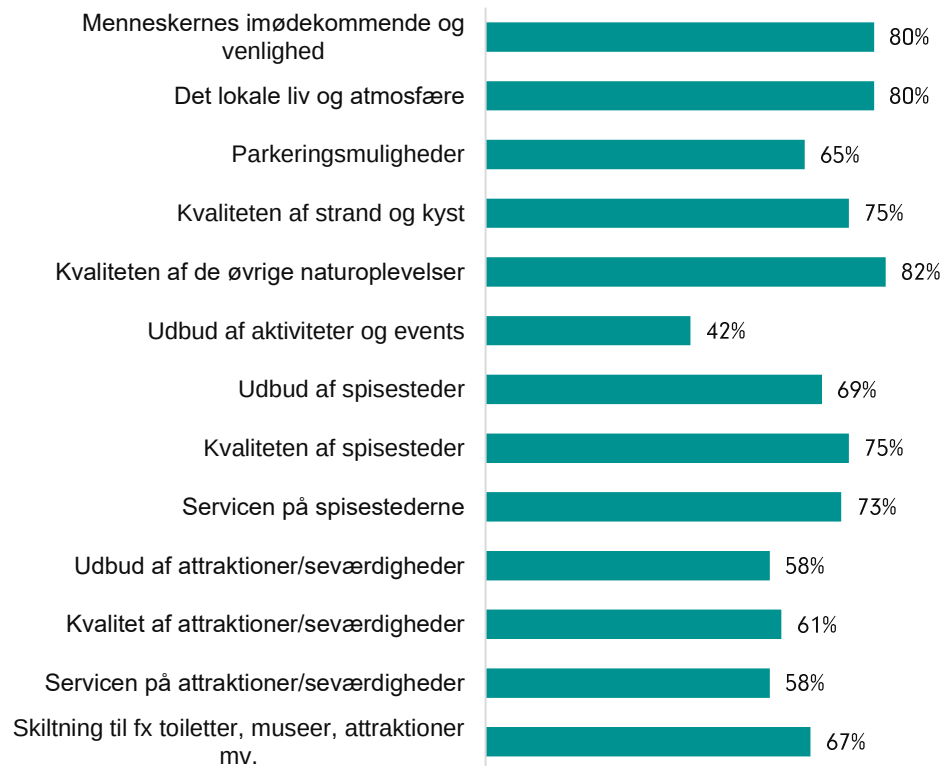
Naturen er i højsædet, men også kulturelle attraktioner er lokkende



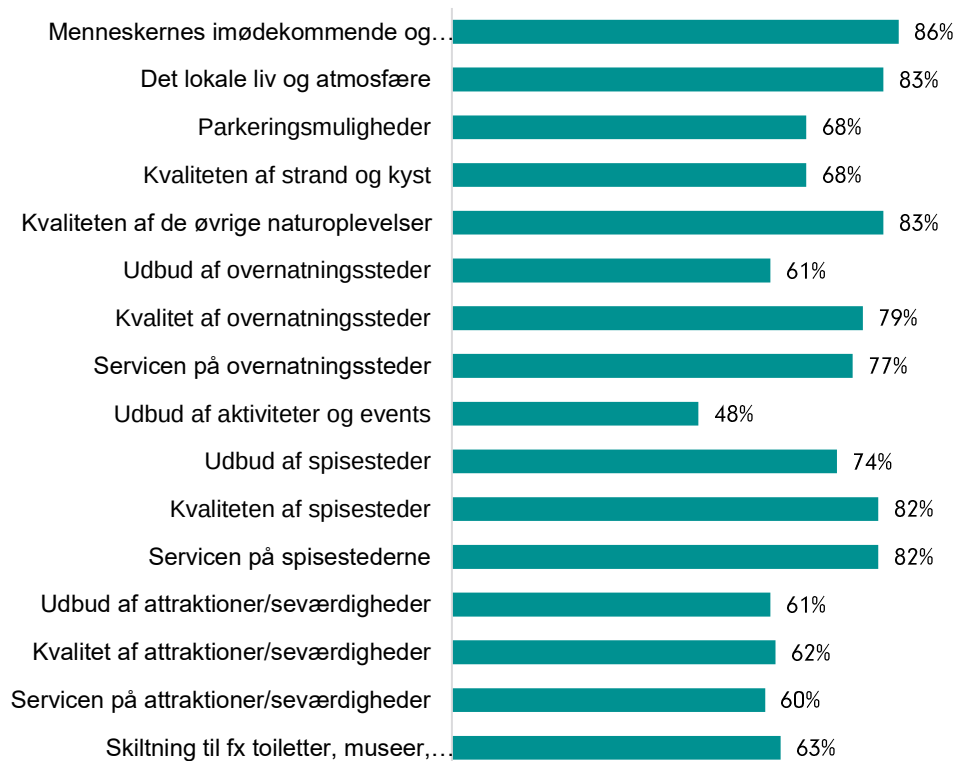
9 ud af 10 føler, at Nordfyn lever op til deres forventninger



Naturoplevelser, de lokale medmenneskelige aspekter samt spisesteder er det vigtigste for gæsterne

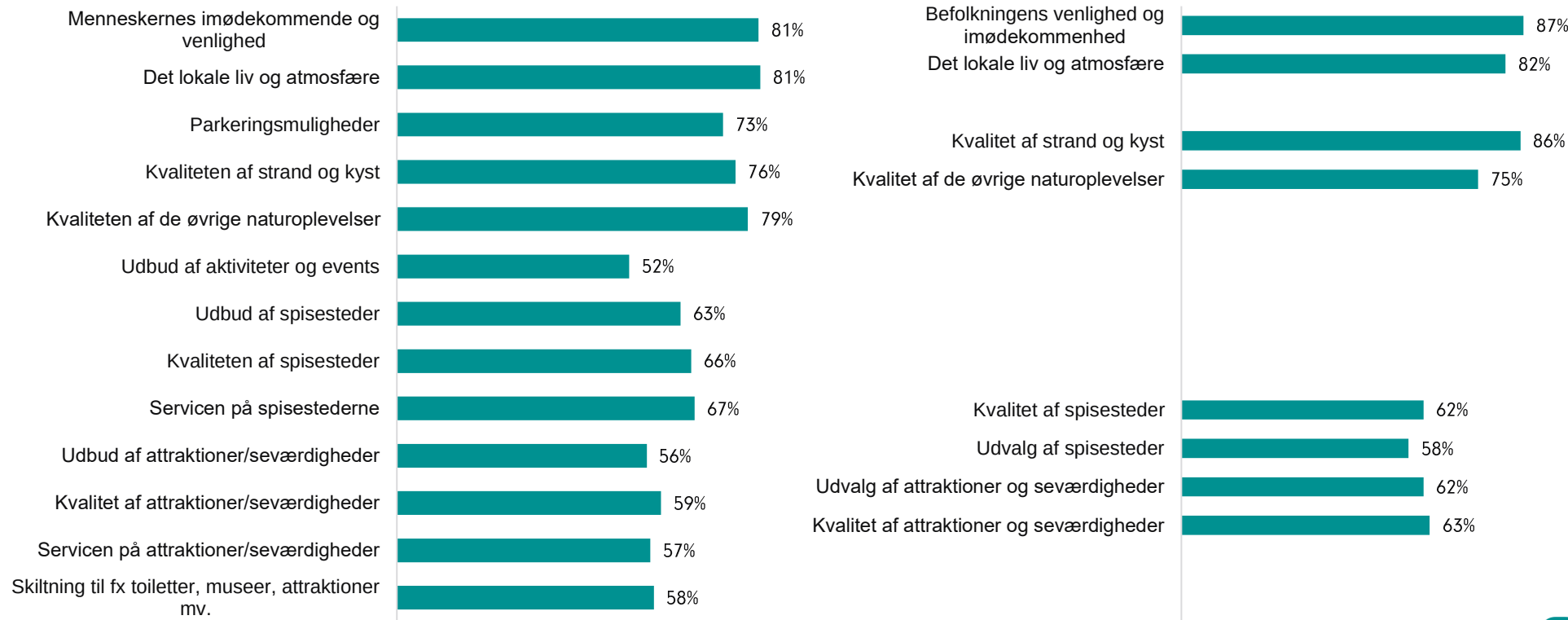


For overnattende gæster er imødekommenhed fra lokale, atmosfæren i området samt kvaliteten af de øvrige naturoplevelser vigtigst



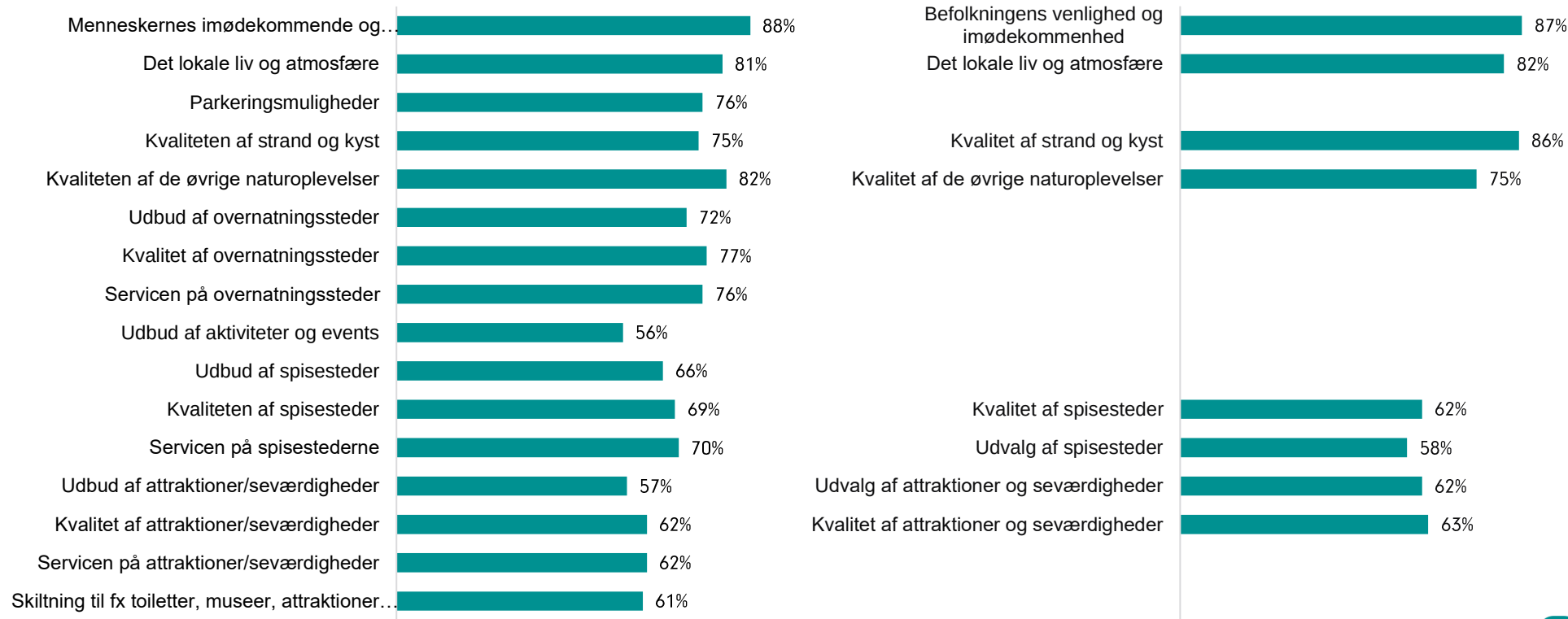
Tilfredsheden med parametrene på Nordfyn minder nogenlunde om tilfredsheden med lignende parametre i VisitDenmark 2017

VisitDenmark 2017



Feriegæsternes oplevelse af Nordfyn i forhold til det lokale liv og mennesker er på samme niveau som VisitDenmark 2017

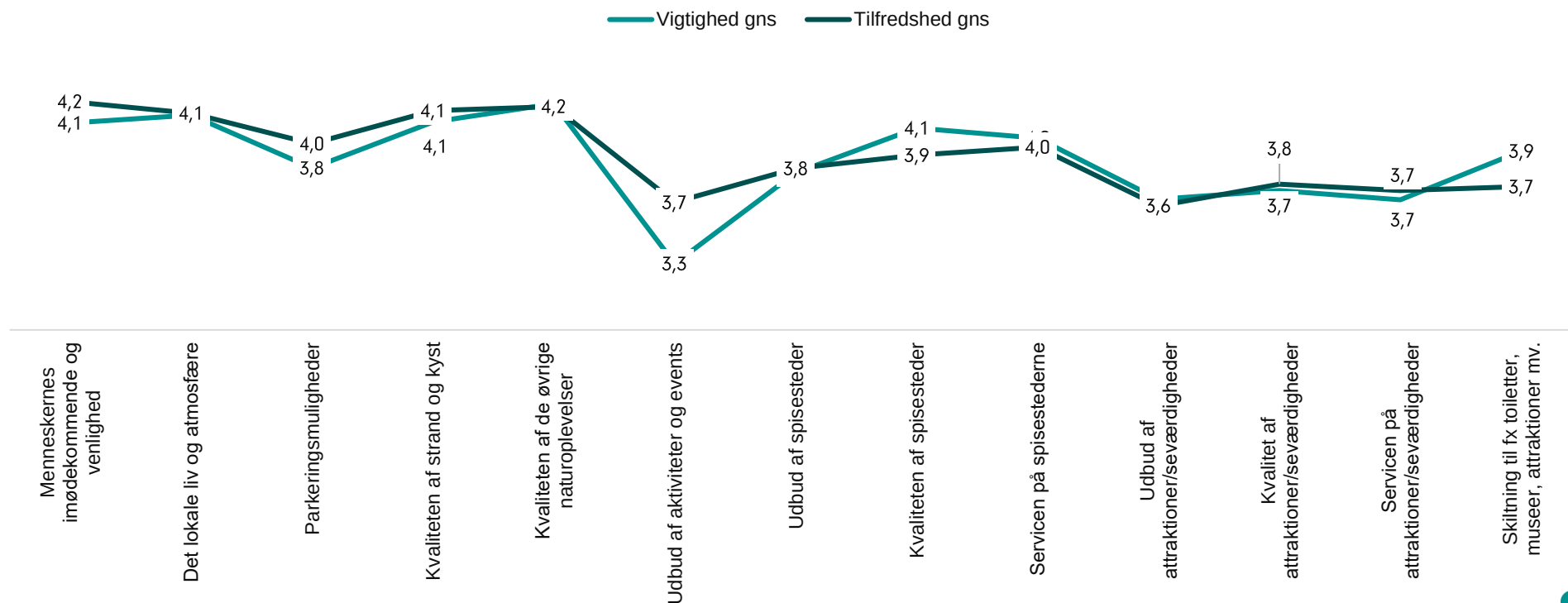
VisitDenmark 2017



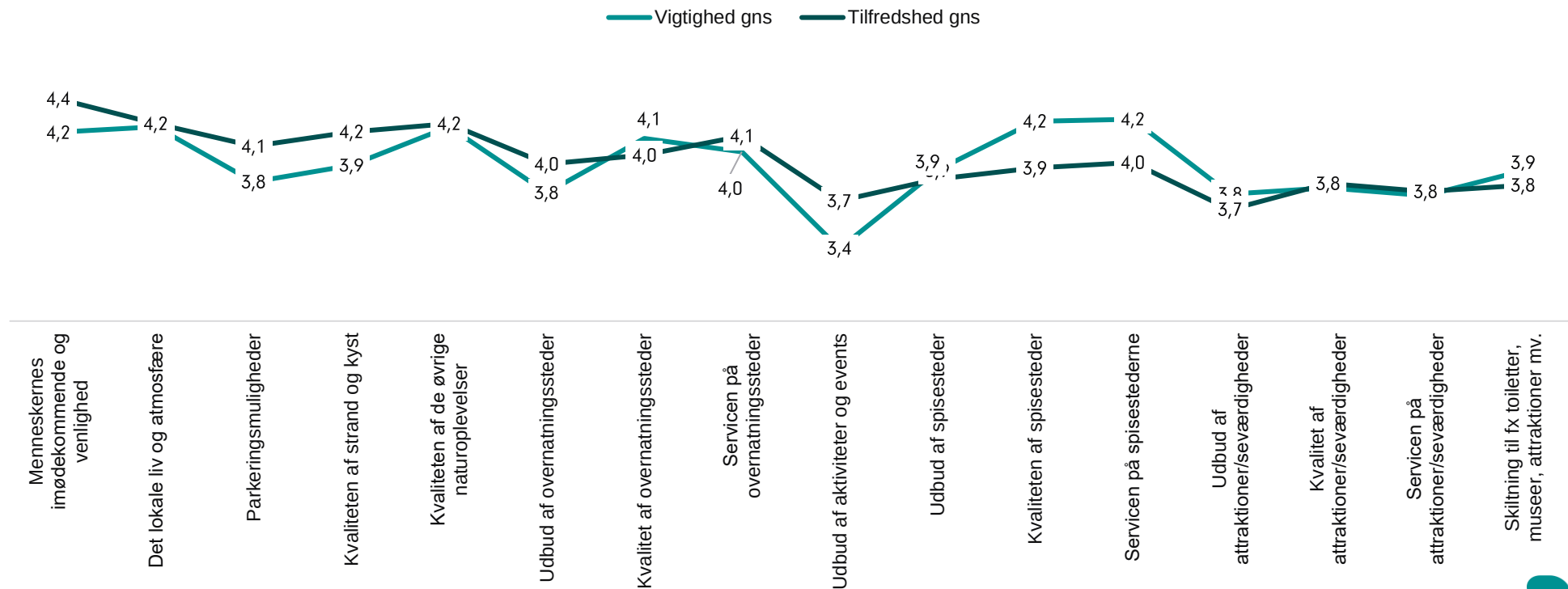
Kilde: VisitNordfyns gæsteanalyse webinterview efterår 2021. Q17. Hvor tilfreds er du med det følgende på Nordfyn? Top 2, base n = 101 (overnattende gæster med kommerciel overnatning)

Kilde: VisitDenmarks Turismeundersøgelse 2017 (Kun data fra Nordfyns Kommune - indsamlet hele året), 46. Hvor tilfreds er du generelt med området, hvor du holder ferie - Top 2, base n = 117 - 130

Nordfyn overperformer på udbud af aktiviteter og events, men underperformer ift kvaliteten af spisestederne og skiltning



Nordfyn overperformer på udbud af aktiviteter, men underperformer ift kvaliteten af spisestederne og servicen på spisestederne



Kilde: VisitNordfyns gæsteanalyse webinterview efterår 2021

base n = 101 (overnattende gæster med kommerciel overnatning)

Note: I denne figur er "Ved ikke" fjernet i gennemsnitsberegningerne. Det betyder, at der er forskel mellem resultaterne på denne side og side 43. Fx er der 5%, der har svaret "Ved ikke" til spørgsmålet om hvor vigtigt udbuddet af overnatningssteder er. Disse besvarelser er ikke medtaget i gennemsnitsberegningen, hvorimod dem, der har svaret "Ved ikke" indgår i tallene på side 43.



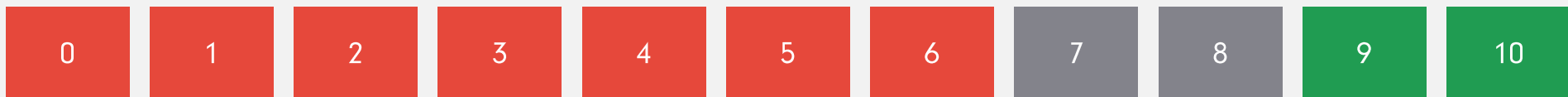
Net Promotor Score (NPS) - det bedste mål for loyalitet

Net Promoter Score (forkortet NPS) er et mål for hvor villige gæsterne vil anbefale Nordfyn til venner/kolleger. NPS er derfor et mål for kundeloyalitet, baseret på gæstens villighed til at anbefale destinationen til venner eller kolleger.

"På en skala fra 0-10, hvor sandsynligt eller usandsynligt er det, at du vil anbefale Nordfyn til en ven eller kollega?"

Meget usandsynligt

Meget sandsynligt



Kritikere (0-6) er utilfredse besøgende, der i værste fald kan skade dit brand og hindre vækst gennem negativ mund-til-mund omtale.



Neutrale (7-8) er tilfredse men uentusiastiske besøgende, der er let modtagelige overfor hvad konkurrenterne tilbyder.



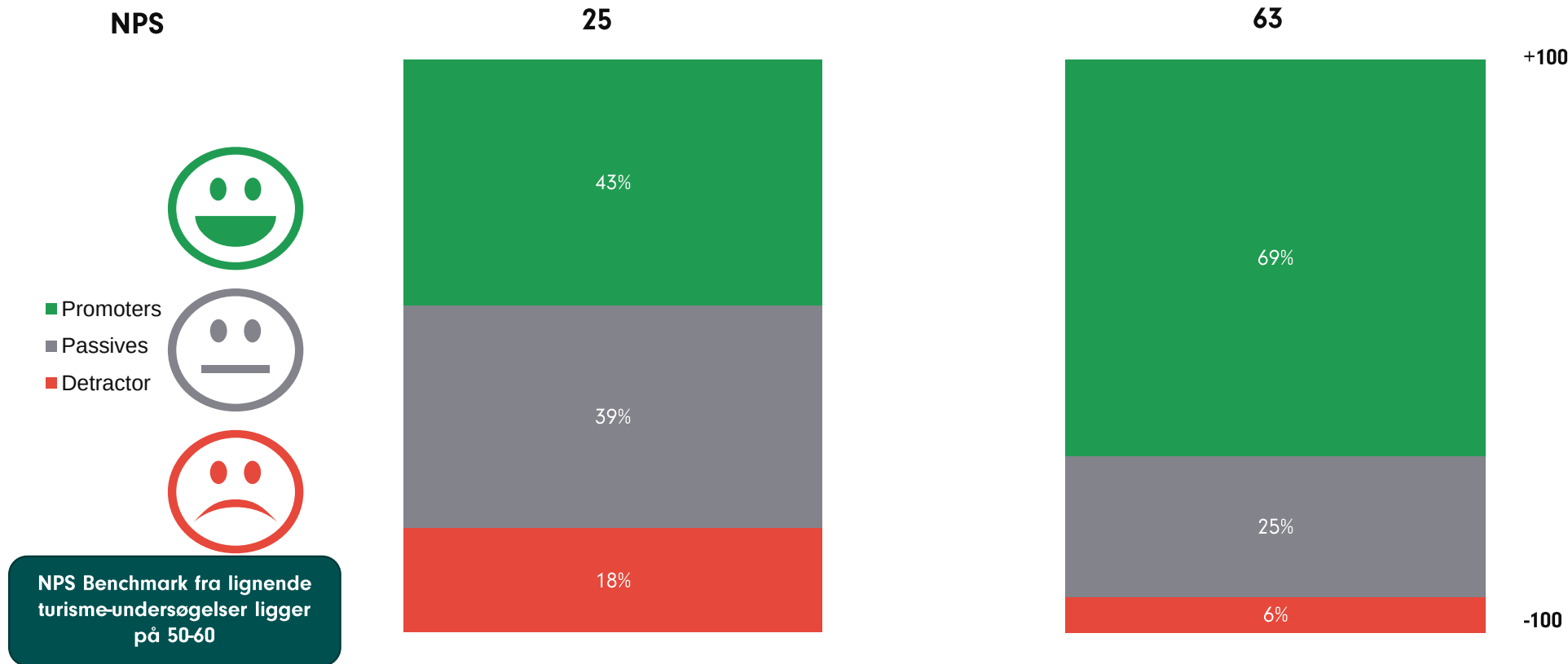
Ambassadører (9-10) er loyale og entusiastiske besøgende der vil fortsætte med at vende tilbage, samt anbefale til andre.

Sådan udregnes NPS scoren

$$\text{NPS} = \text{Andelen af Ambassadører (\%)} - \text{Andelen af Kritikere (\%)}$$

Scoren kan variere fra -100 til +100. Hvis scoren er positiv, er der flere Ambassadører end Kritikere, og vice versa. Jo højere NPS, jo bedre.

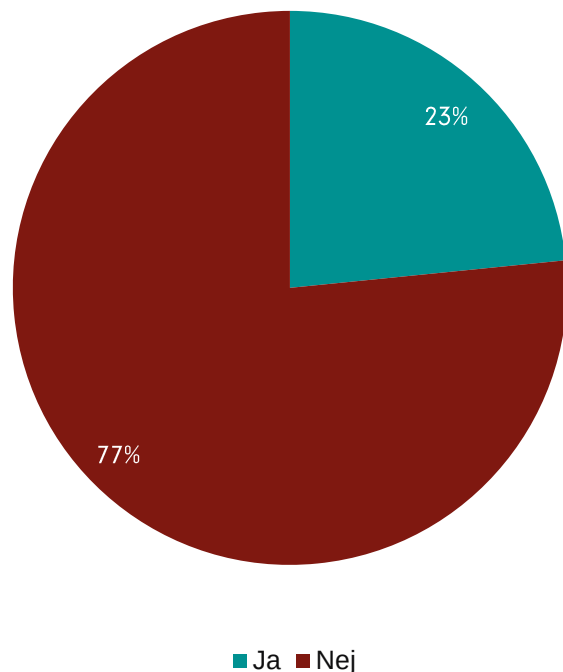
Nordfyn har en noget højere andel Passives end VisitDenmark undersøgelsen i 2017



Kilde: VisitNordfyns gæsteanalyse webinterview efterår 2021. Q19. - På en skala fra 0-10, hvor sandsynligt eller usandsynligt er det, at du vil anbefale Nordfyn til en ven eller kollega?, base n = 252

Kilde: VisitDenmarks Turismeundersøgelse 2017 (Kun data fra Nordfyns Kommune-indsamlet hele året), 47. Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at holde ferie i Danmark?, base n = 130

Natur, nærhed og kombinationen af natur og by fremhæves som positive måder Nordfyn adskiller sig fra resten af Danmark



Sådan adskiller Nordfyn sig positivt fra andre feriedestinationer i Danmark

"Hvis man er glad for natur, er det et dejligt sted med flotte farveskift og meget at se på det er jo en gammel by med historie"

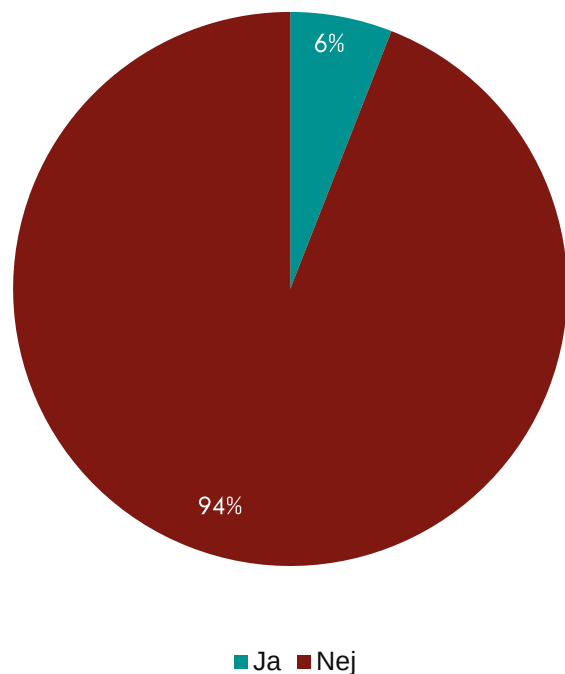
"Nær destination, gode strande, gode fiskemuligheder."

"Elsker det afslappende fynske sprog!"

"Der er kort mellem by og natur på Fyn, så alt kan opleves her"

"Ja, de [befolkningen] er gæstfrie og hjælpsomme"

De færreste har negativt at sige om Nordfyn, men der opleves bl.a. mangel på variation i udbuddet af spisesteder



Sådan adskiller Nordfyn sig negativt fra andre feriedestinationer i Danmark

"Der er intet at se eller opleve, man bliver hurtig færdig med det."

"Skiltning, dårlig parkering, ringe info., mangelfuld"

"Mangler handicapforhold, kunne kun finde pizza mad og food mad ikke restaurant med dagens ret, offentlig toilet for handicap. Museum mm kun åben i weekend når juli slutter"

"Naturen og de små landsbyers manglende vedligehold af huse og veje."

"Udbuddet af spisesteder kunne være bedre mange steder"

Nordfyn er hyggeligt, dejligt naturfyldt og smukt

Hvis du skulle beskrive Nordfyn med få ord, hvilke ville du så vælge?



Gengangerne lægger især vægt på natur og hyggeligt

Hvis du skulle beskrive Nordfyn med få ord, hvilke ville du så vælge?

Førstegangsbesøgende



Genganger



METODE OG KONTAKT



Metode

Metode

SURVEY

Dataindsamlingsmetode

Undersøgelsen er gennemført som personlige interview ude på forskellige lokationer i Nordfyns kommune. Wilkes interviewere har primært været i Bogense omkring overnatningsstederne

Målgruppe

Feriegæster eller dagturgæster i Nordfyns kommune

Antal gennemførte interviews

Alle respondenter, $n = 506$

Personlige interviews, $n = 254$

Web-interviews, $n = 252$

Feltperiode

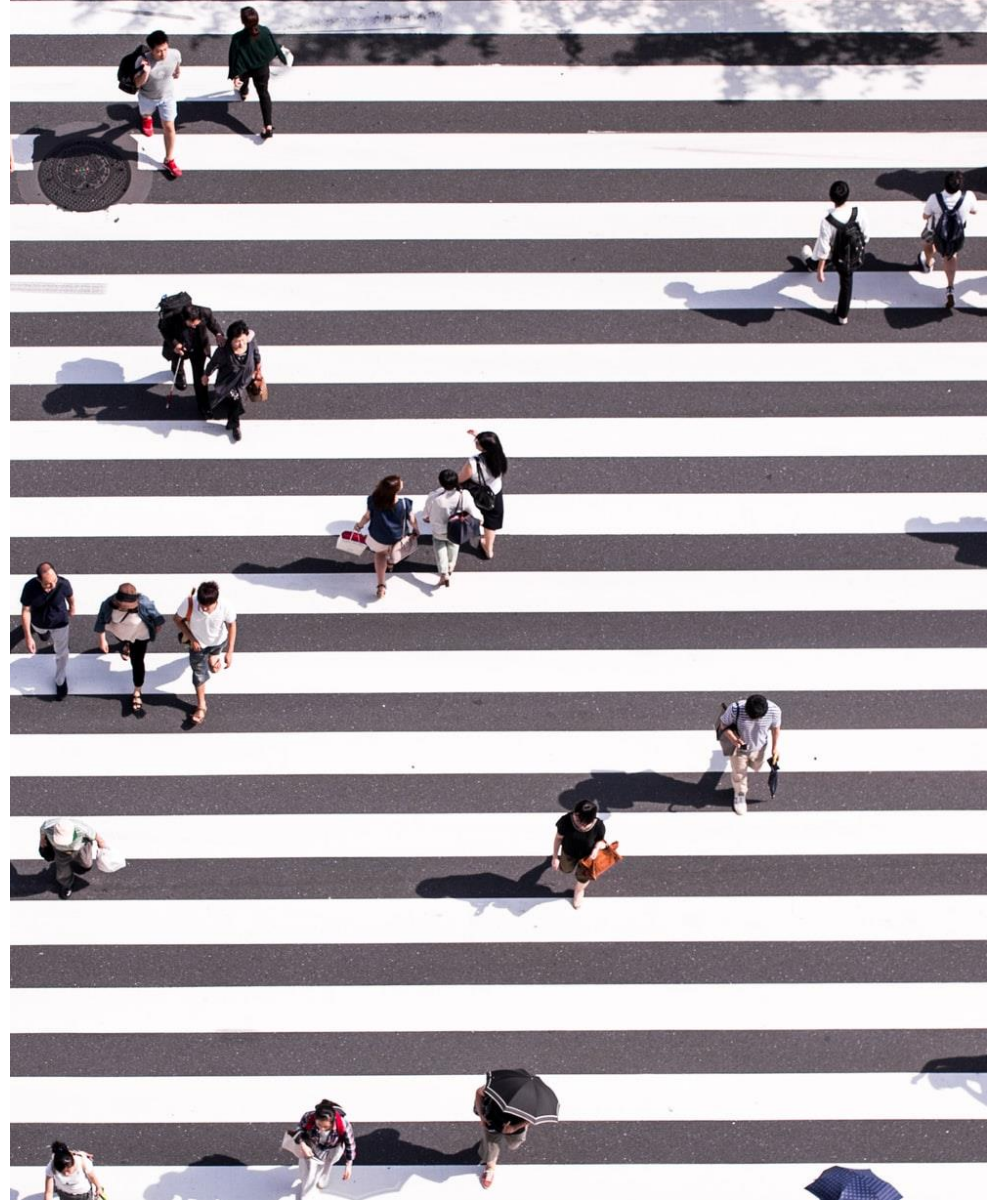
Personlige interviews er gennemført i perioden fra den 1. oktober til 21. november 2021. Web-interviews er gennemført fra 5. til 19. november 2021.

Vejning af data

Data er uvejet

Statistisk usikkerhed

Med et datagrundlag på hhv. 254 og 252 er den statistiske usikkerhed på undersøgelsen $\pm 6,15$ procentpoint



Kontakt



Rikke Lindhøj

Bureauleder

+45 61 96 05 66

rikke@visitnordfyn.dk

W Kontakt

Kundeansvarlig

Brian Blomholt

Director & Partner

+45 20 10 59 23

brb@wilke.dk

Kvantitative metoder

Sara Dolmer

Data Insights Consultant

+45 27 90 23 75

sdo@wilke.dk

Dataindsamling

Lasse Frank Christensen

Research Manager

+45 25 14 65 54

lfc@wilke.dk

Thank
you!

Wilke

København

Overgaden Neden Vandet 9C
1414 København K

Odense

Gråbrødrepassagen 9, 2. sal
5000 Odense C

Aarhus

Vestergade 24, baghuset
8000 Aarhus C