



Gæsteundersøgelse

VisitNordfyn

Wilke, august 2022



Indhold

Indledning

Konklusioner

Resultater

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.

Undersøgelsen er en gentagelse af den undersøgelse, der blev gennemført i efteråret 2021. Denne gang udføres interviewene i højsæsonen, hvor turismegrundlaget er væsentligt højere end om efteråret. Dette kan i sig selv betyde afvigelser mellem 2022- og 2021-undersøgelsen.



KONKLUSIONER



Konklusioner

TILFREDSE GÆSTER

Gæsterne er generelt tilfredse med deres ophold, og hele 19 ud af 20 gæster føler, at Nordfyn lever op til deres forventninger. Nordfyn har også en høj NPS på 58, sammenlignet med lignende turismeundersøgelser, samt 2021 resultatet på 43.

NATUREN OG KYSTEN I HØJSÆDET

Gæsterne vælger primært at tage til Nordfyn (frem for andre feriesteder) på grund af naturen og kysten. Men også beliggenheden, faciliteterne og kendskabet til Nordfyn er vigtige for beslutningen.

SÆRLIG LOKALBEFOLKNING

Det vigtigste for gæsterne er særligt lokalbefolkningens imødekommenhed og venlighed samt det lokale liv; og det er netop også på de punkter, hvor Nordfyn performer bedst.

LILLE RUM FOR FORBEDRINGER

Især flere familieaktiviteter ville løfte Nordfyn som feriedestination (det kunne være sådan noget som bade- eller legeland). Men også flere musik- og museumsoplevelser (eksempelvis) til de voksne ville løfte.

Derudover ville Nordfyn leve bedre op til gæsternes ønsker, hvis kvaliteten på spisestederne blev højnet.



RESULTATER

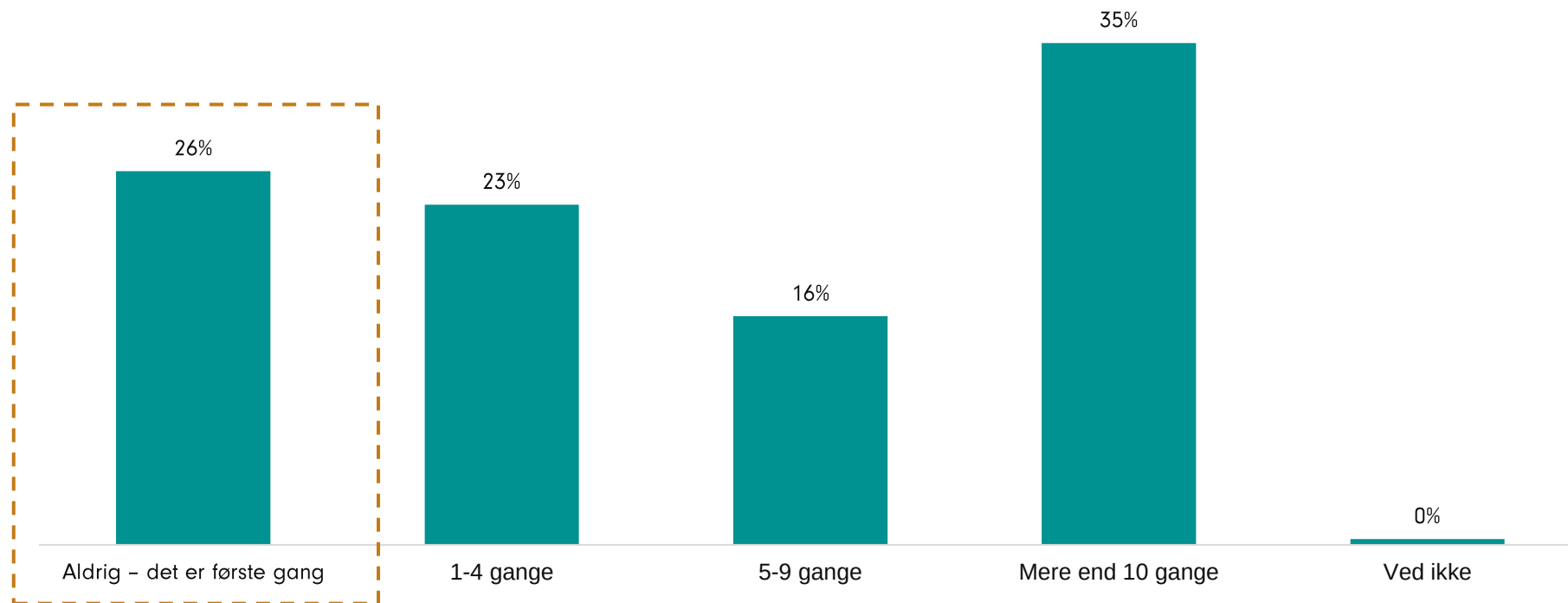


RESULTATER

En fjerdedel af gæsterne besøgte Nordfyn for første gang

Det er næsten en fordobling fra 2021 (14%)

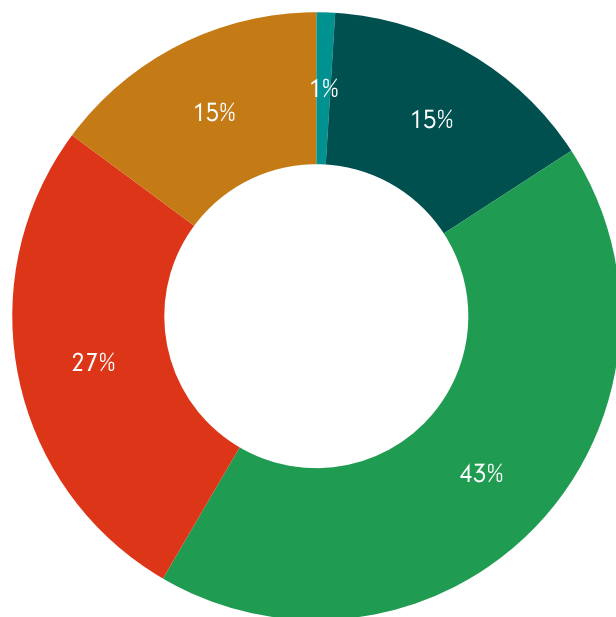
Omtrent halvdelen har besøgt Nordfyn mindst fem gange tidligere



RESULTATER

Langt de fleste adspurgte gæster har mindst tre overnatninger

- og antallet af overnatninger er mærkbart steget fra 2021



- 0 nætter
- 1-2 nætter
- 3-5 nætter
- 6-9 nætter
- Mere end 10 nætter

6,6

Er det
gennemsnitlige
antal
overnatninger

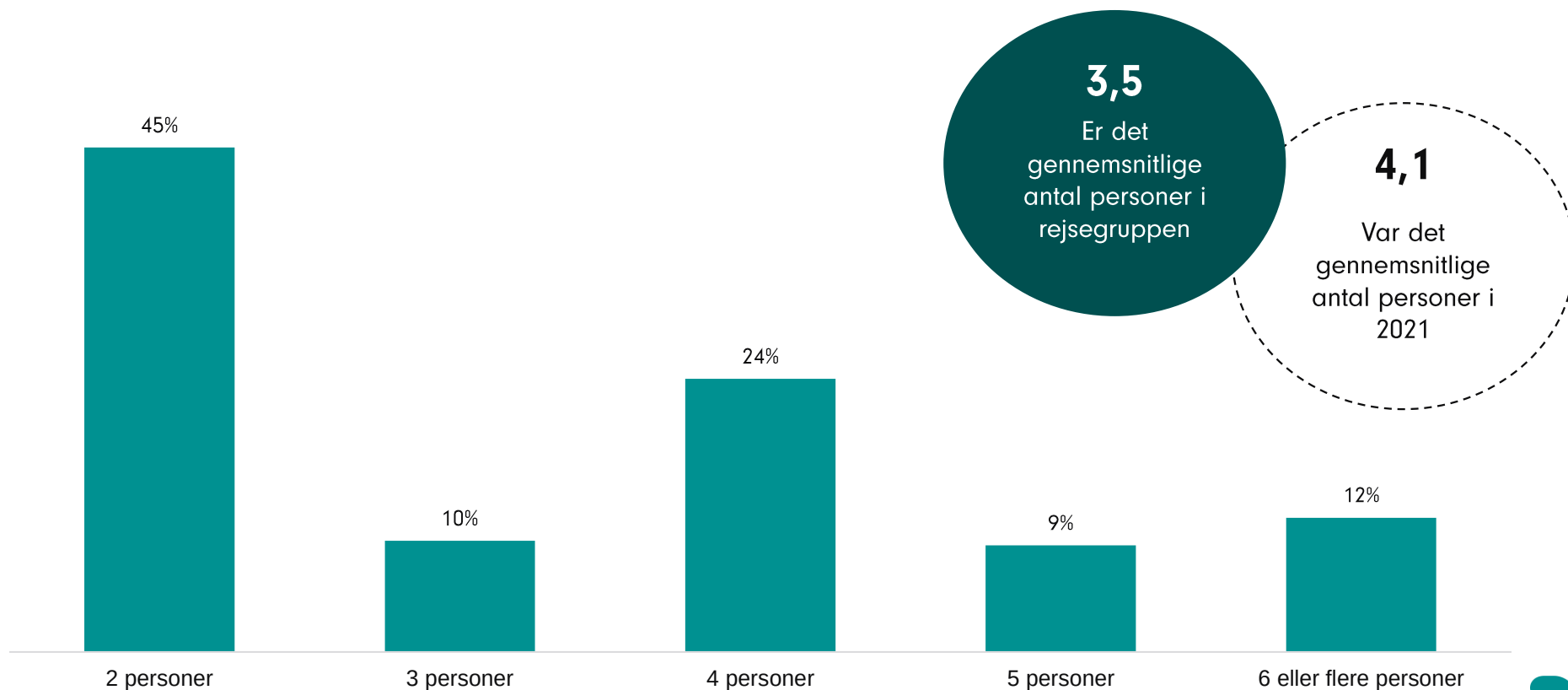
4,5

Var det
gennemsnitlige
antal overnatninger
i 2021



RESULTATER

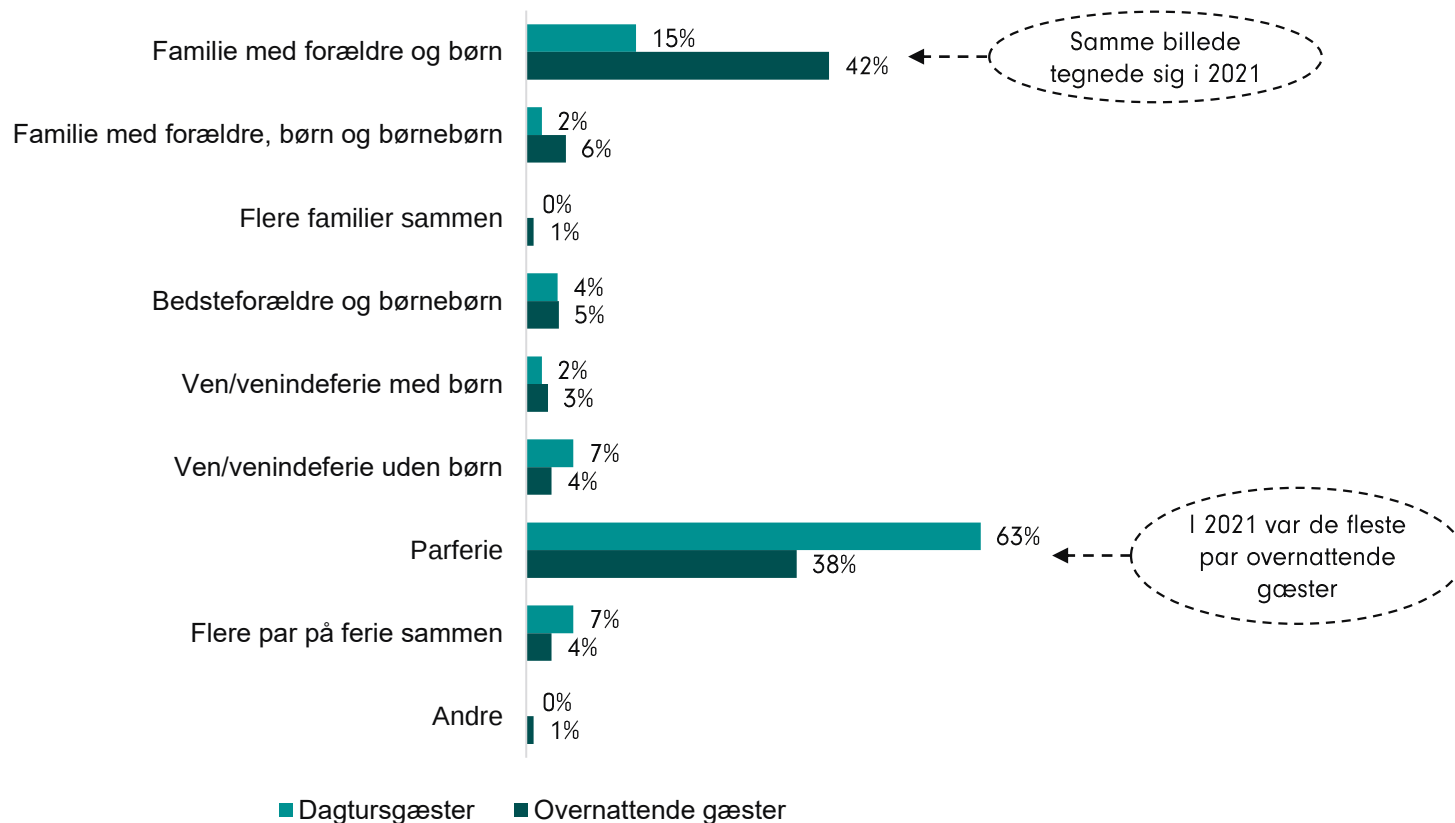
Den typiske rejsegruppestørrelse er 2 personer iblandt de adspurgte gæster
Dog rejser lidt over halvdelen af dem i grupper bestående af 3 personer eller flere



RESULTATER

De adspurgte gæster er oftest på par- eller familieferie

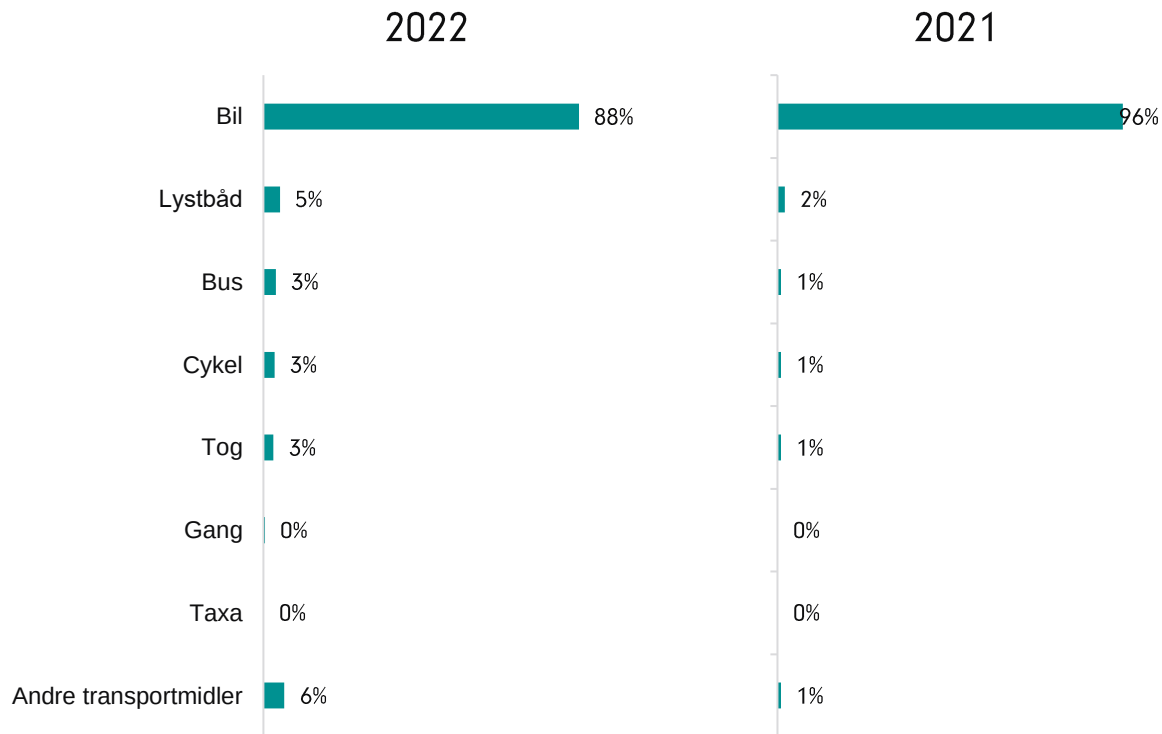
De fleste par er dagtursgæster, imens de fleste familier er overnattende gæster



RESULTATER

Langt de fleste benytter bilen som transportmiddel

- men flere end sidste år benytter alternative transportmidler



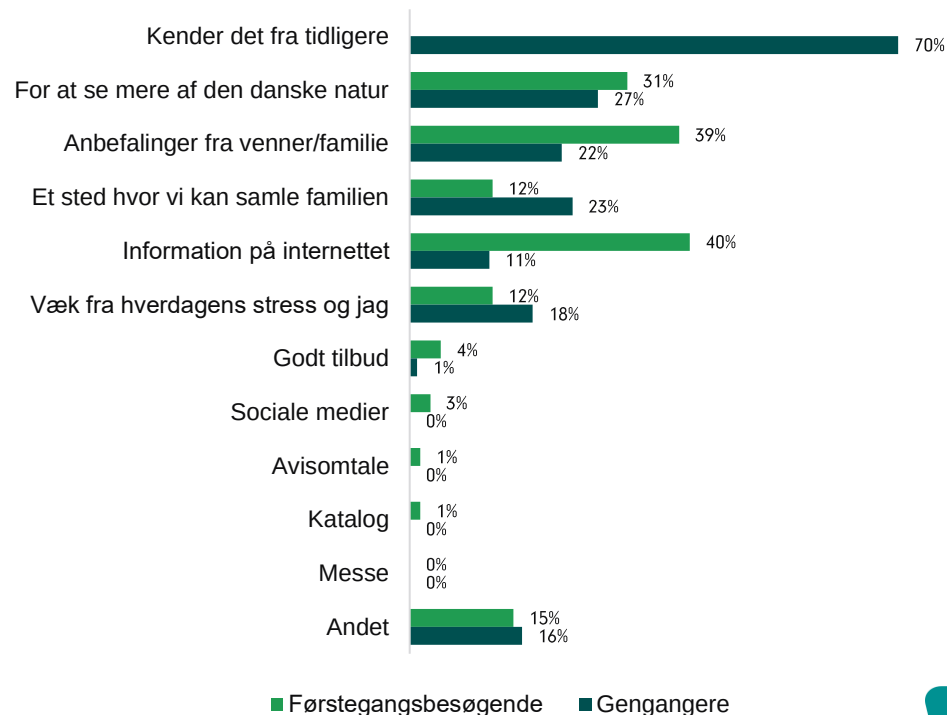
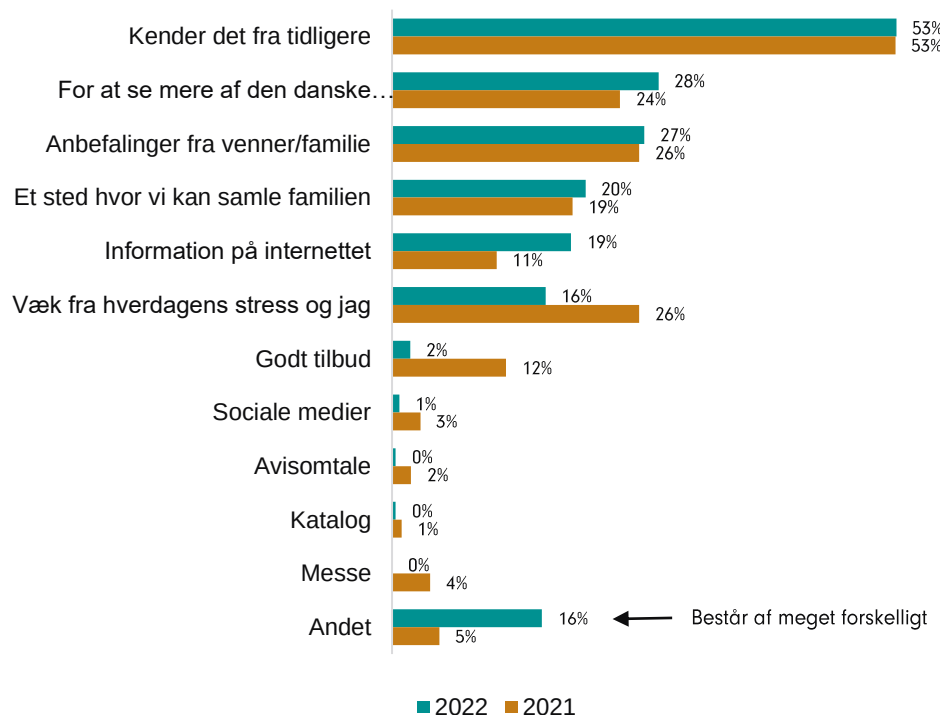
Q8. - Hvilket transportmiddel har du brugt til at komme til Nordfyn?, base n = 260



RESULTATER

De fleste har besøgt Nordfyn, fordi de kender det fra tidligere, imens førstegangsbesøgende primært har fået Nordfyn anbefalet eller selv søgt information online

Sammenlignet med 2021 har information på nettet haft større indflydelse, imens hverdagens stress har haft mindre

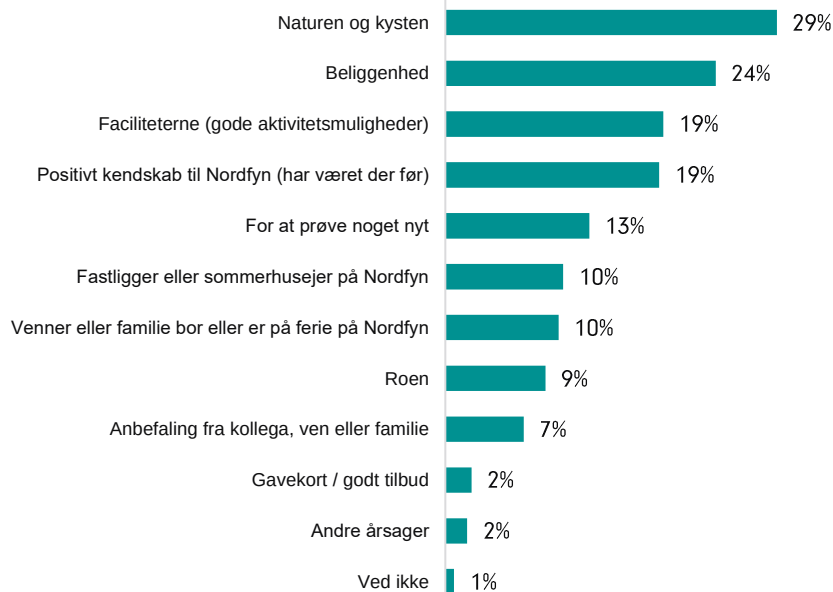


RESULTATER

De adspurgte gæster vælger primært at tage til Nordfyn (frem for andre feriesteder) på grund af naturen og kysten

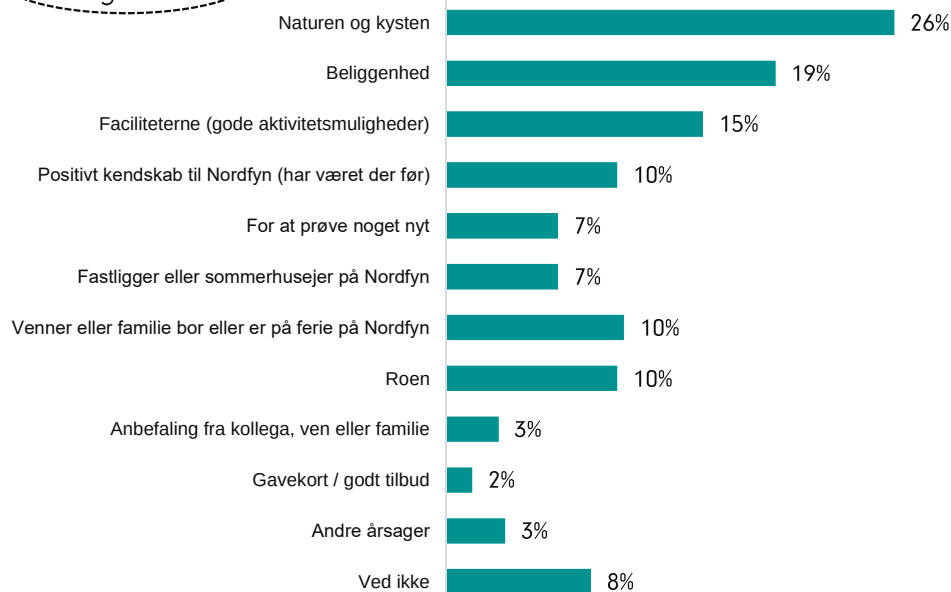
- men også beliggenheden, faciliteterne og kendskabet til Nordfyn er vigtige for beslutningen

Hvorfor netop Nordfyn?



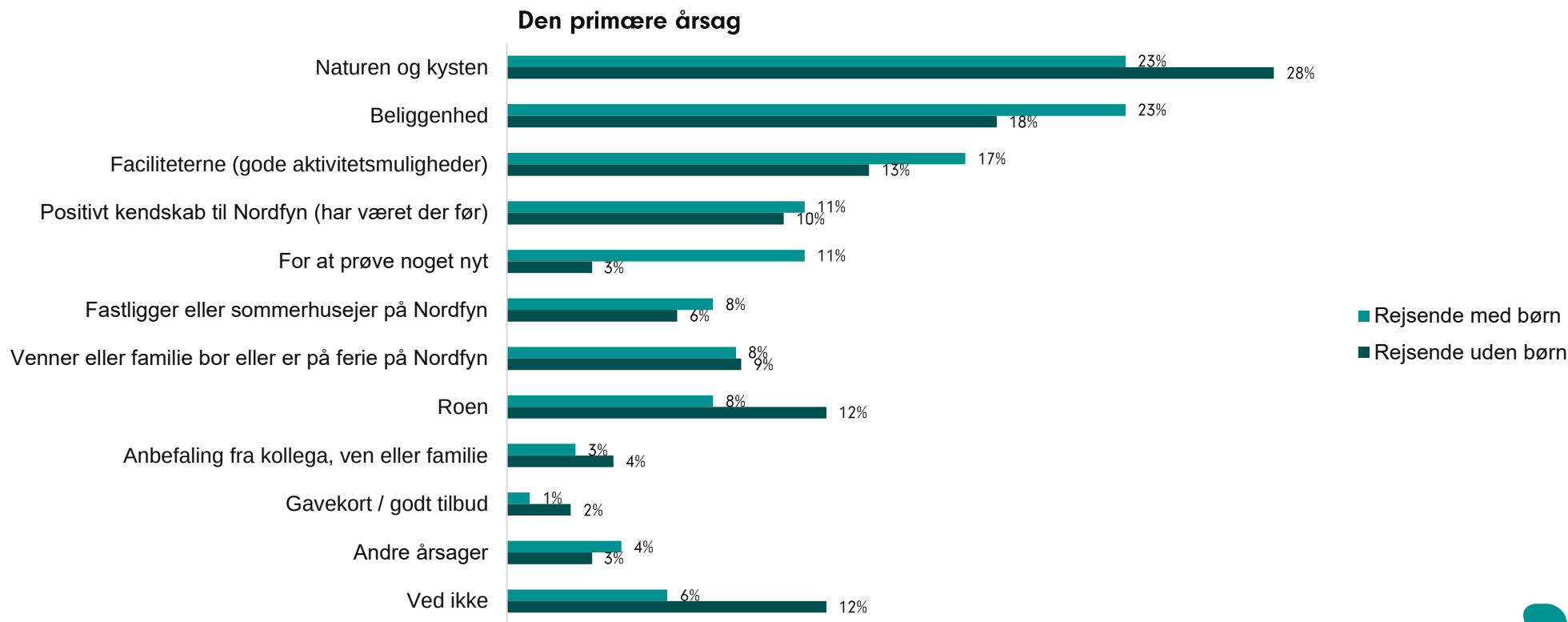
Åbne svar
kategoriseret

Den primære årsag



RESULTATER

Blandt de rejsende *med børn* er den primære årsag i lige høj grad naturen som den er beliggenheden, og for de rejsende *uden børn* er naturen, kysten og roen vigtigere



RESULTATER

De primære årsager til at Nordfyn er valgt frem for andre feriesteder, findes altså i naturen og kysten, beliggenheden og faciliteterne – og herunder findes forskellige nuancer

Eksempler på åbne svar under top 3 årsagerne til at Nordfyn er valgt frem for andre feriesteder

Naturen og kysten

"Roen og vandet. Det er overskueligt her og ikke kæmpe stort"

"Det er særligt med naturen i forhold til andre steder på fyn"

"Landskabet er utrolig smukt"

"Stranden er virkelig dejlig, og der er ikke særlig mange mennesker"

"Havnen har lidt den samme ro som Samsø"

Beliggenhed

"Placeringen mellem Jylland og Sjælland"

"Nemt at komme til alting, mange muligheder for familien"

"By tæt på natur og kyst"

"Velkendt campingplads, alting er indenfor gå-afstand, hyggeligt byområde"

"Destinationen er ved havet og tæt på byen"

Faciliteterne (gode aktivitetsmuligheder)

"Vi gik efter en campingplads på Fyn med pool, tæt på strand og gode legepladser"

"Stedet er børnevenligt og gode forhold for børnebørnene"

"Et godt sted for børnene når man er på camping da der både er badeland, legepladse og massere af andre aktiviteter"

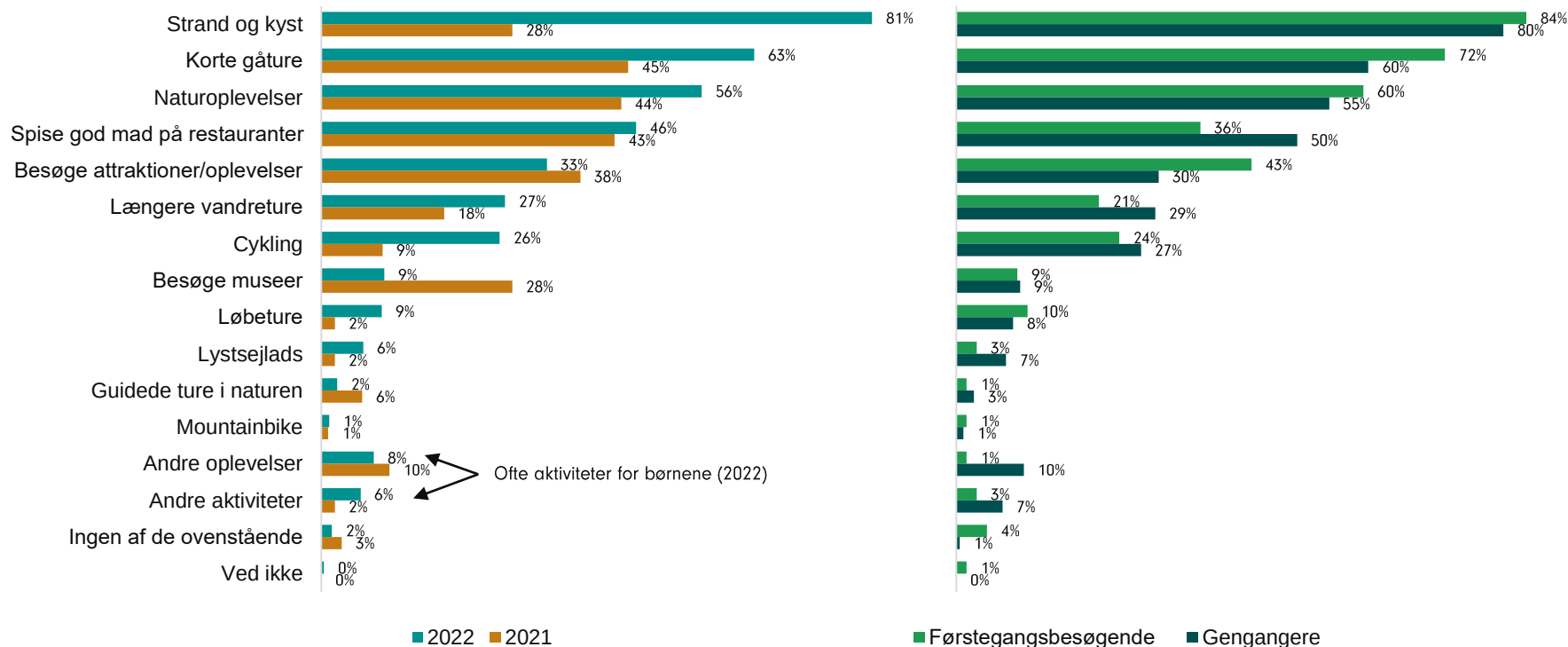
"Velkendt campingplads, alting er indenfor gå-afstand, hyggeligt byområde"

"De mange, og varierede aktiviteter"



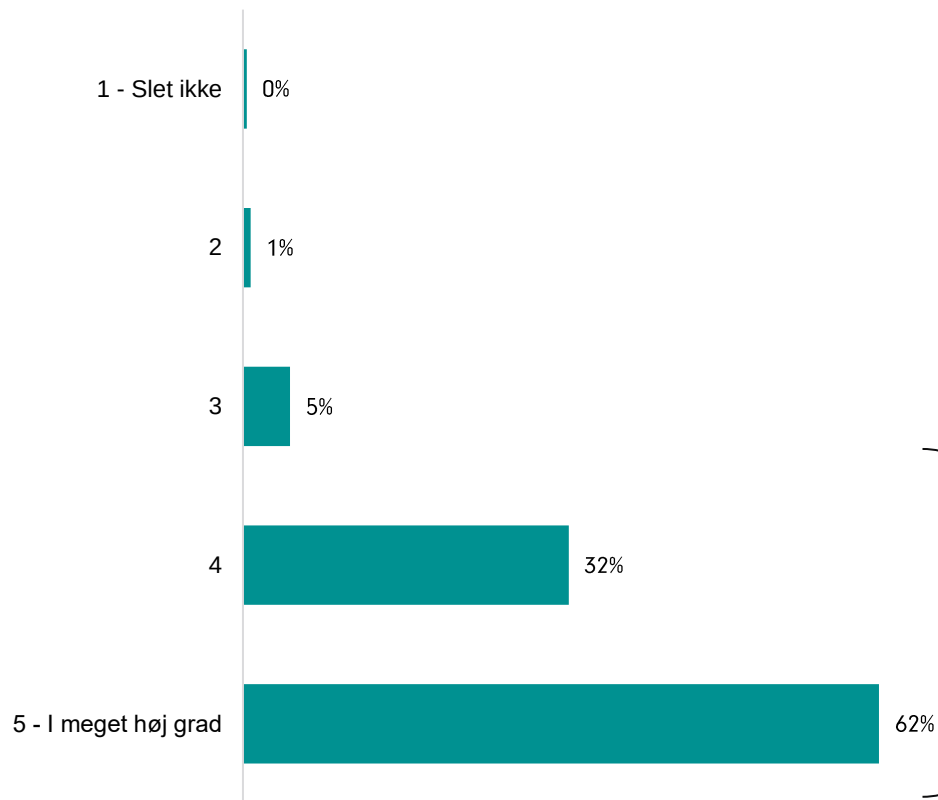
RESULTATER

- Især naturen er i højsædet, men det samme er den gode mad og de forskellige attraktioner og oplevelser
- særligt førstegangsbesøgende lokkes til af specifikke attraktioner og oplevelser
 - strand og kyst er væsentlig vigtigere i 2022, imens museumsbesøg var vigtigere i 2021 (hvilket kan tilskrives de forskellige indsamlingsperioder)



RESULTATER

19 ud af 20 føler, at Nordfyn lever op til deres forventninger



94%

oplever, at Nordfyn lever op til deres forventninger

87%

sidste år

Hvorfor har du svaret det?

(5) "Vi elsker at være her, og nyder det meget. Vi mangler ikke rigtig noget her"

(5) "Vildt positivt overrasket over faciliteterne, god legeplads og mulighed for at spise madpakker her"

(4) "Synes det mangler byliv. Men sommetider er det rart også komme væk fra storbyen"

(3) "Vi har ikke oplevet så meget endnu, men vi håber, det kommer til at leve op til vores forventninger"

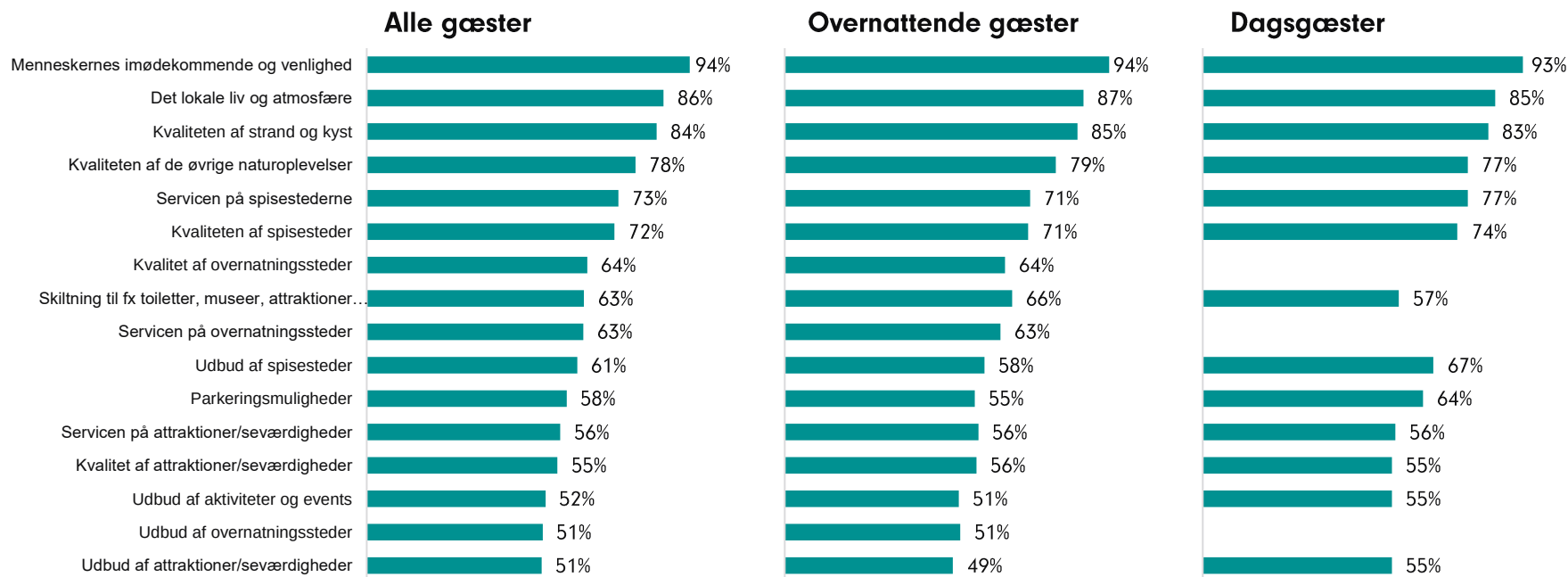
(2) "Der mangler cykelruter"



RESULTATER

Det vigtigste for de adspurgte gæster er lokalbefolkningens imødekommenhed og venlighed samt det lokale liv

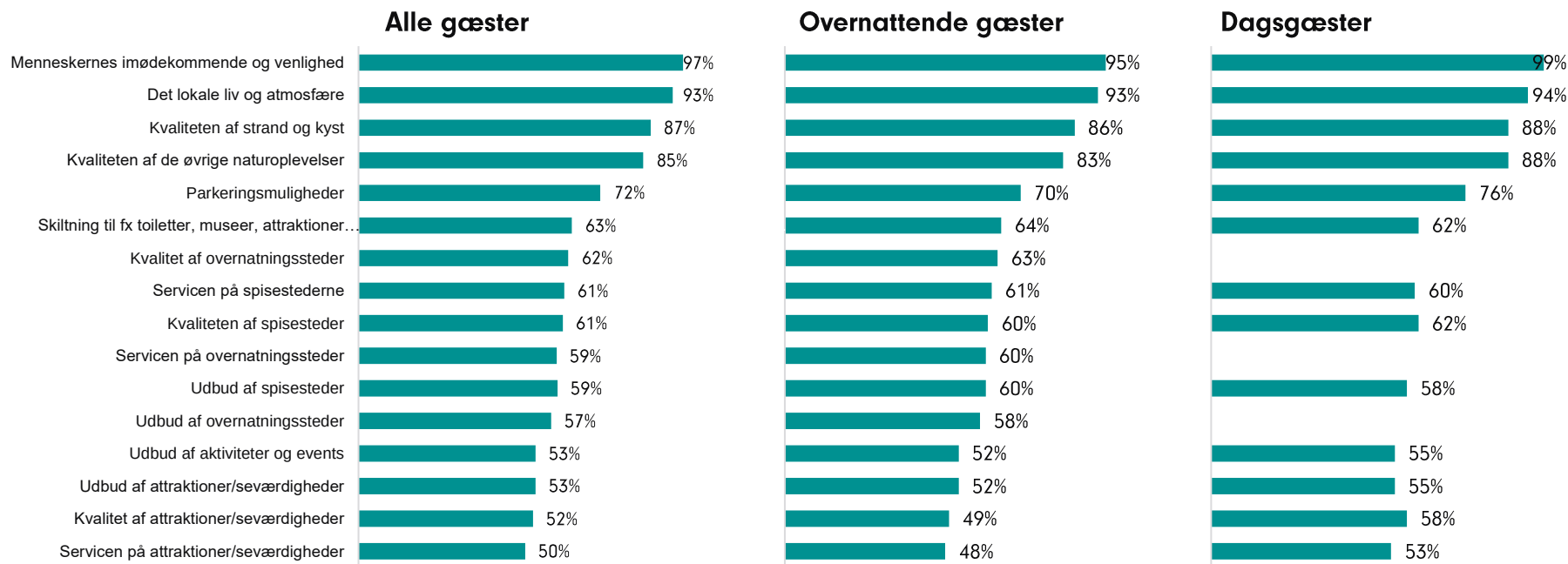
Andelen, der har svaret *vigtigt* eller *meget vigtigt* til de enkelte parametre



RESULTATER

De adspurgte gæster er særligt tilfredse med lokalbefolkningen og det lokale liv samt naturen

Andelen, der har svaret *tilfreds* eller *meget tilfreds* til de enkelte parametre

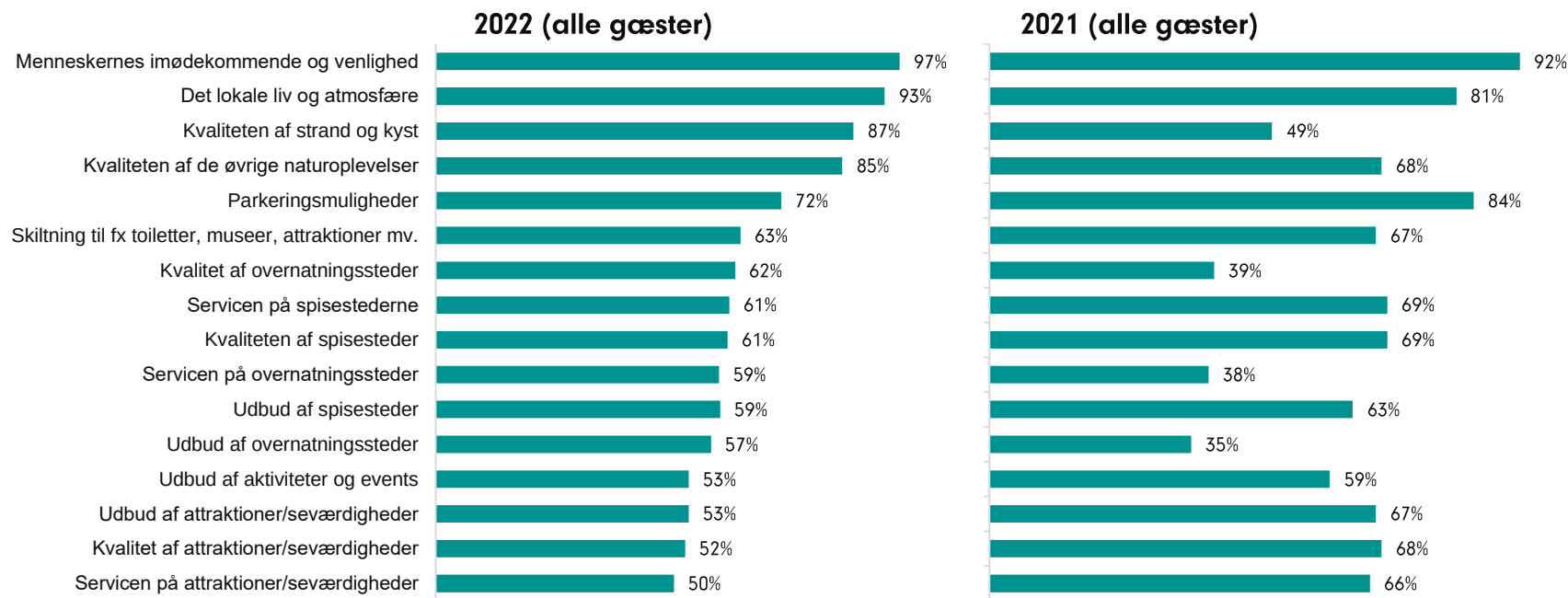


RESULTATER

Sammenlignet med sidste år er de særligt tilfredse med stranden og kysten, de øvrige naturoplevelser samt overnatningsstederne

Overnatnings- og spisestederne var mere tilfredsstillende i 2021

Andelen, der har svaret *tilfreds* eller *meget tilfreds* til de enkelte parametre (sammenlignet med sidste år)



RESULTATER

For bedre at møde gæsternes prioriteter, bør der fokuseres på kvaliteten af spisestederne - og selvom Nordfyn performer godt på de vigtigste parameter, skal de fortsat prioriteres

Det samme billede tegner sig på tværs af stikprøven

Eksempler på svar på spørgsmålet om, hvorvidt Nordfyn lever op til forventningerne:

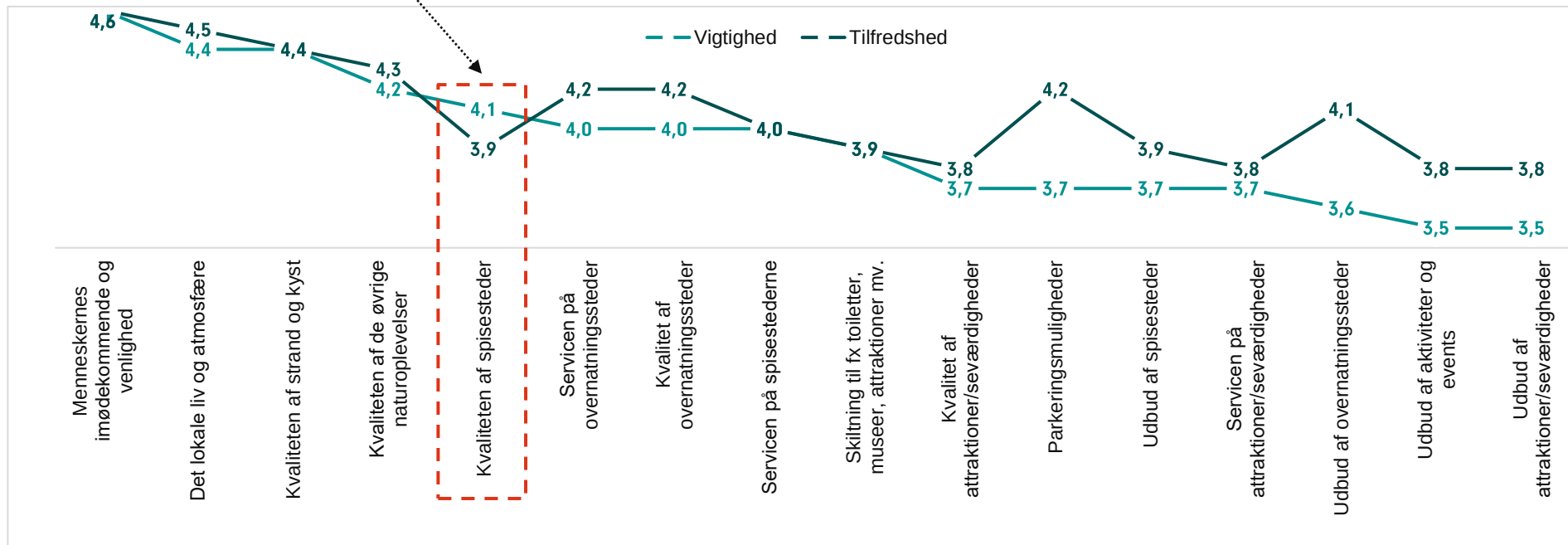
"Hvis man vil ud at spise på restaurant, er der en smule langt fra campingpladsen til gode restauranter i f.eks. Bogense"

"Det har været lidt skuffende med maden på bistroen. Det kunne godt have været lidt bedre"

Fortolkning af illustrationen

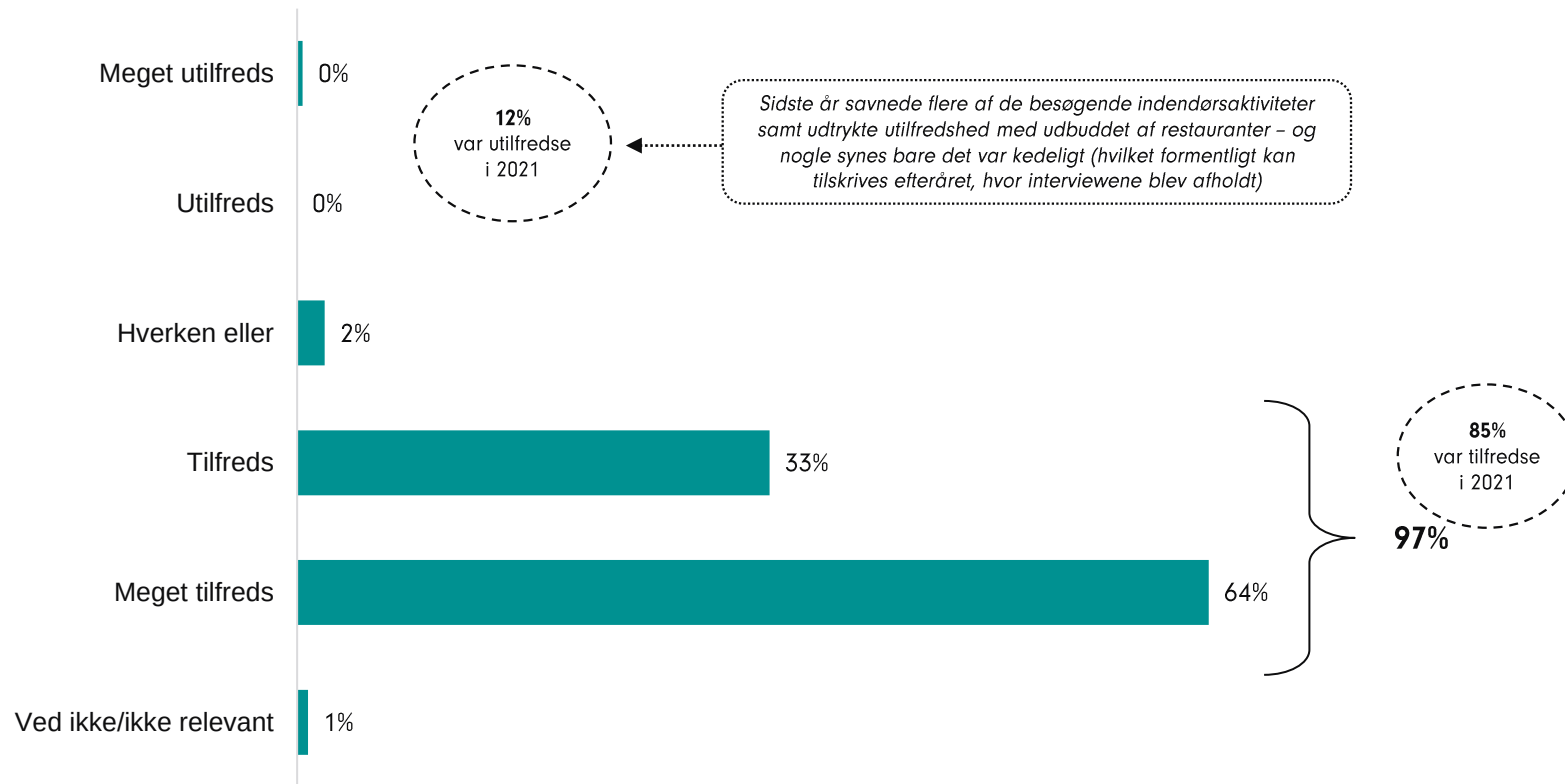
Hvis et parameter er vigtigt, men performance er lav, bør denne prioriteres. Hvis et parameter er mindre vigtigt, og performance er høj, kan denne nedprioriteres.

Forholdet mellem vigtighed og tilfredshed på hvert parameter



RESULTATER

Næsten alle er tilfredse med deres ophold, og ingen er utilfredse
- en signifikant forbedring fra 2021



RESULTATER

Det er særligt de rejsende uden børn, gengangerne og de overnattende, der er tilfredse med deres ophold

Generel tilfredshed med opholdet på Nordfyn

Gennemsnit for alle de adspurgte	4,61
Rejsende med børn	4,58
Rejsende uden børn	4,66
Førstegangsbesøgende	4,48
Gengangere	4,66
Dagtursgæster	4,52
Overnattende gæster	4,66
Overnattende i Bogense	4,69
Overnattende andre steder på Nordfyn	4,62

Meget utilfreds = 1 / Utilfreds = 2 / Hverken eller = 3 / Tilfreds = 4 / Meget tilfreds = 5



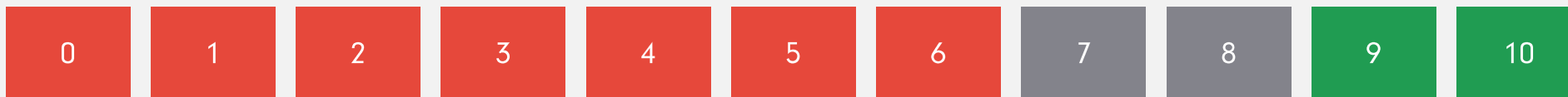
Net Promotor Score (NPS) - det bedste mål for loyalitet

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

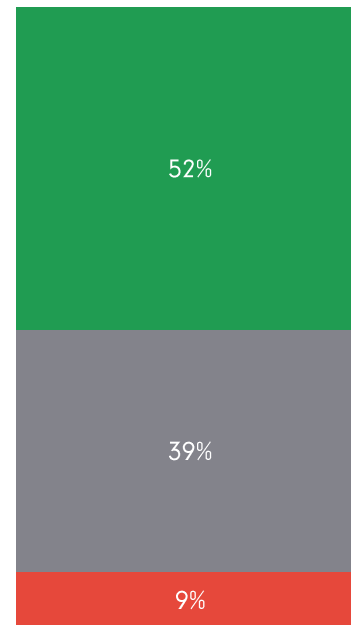
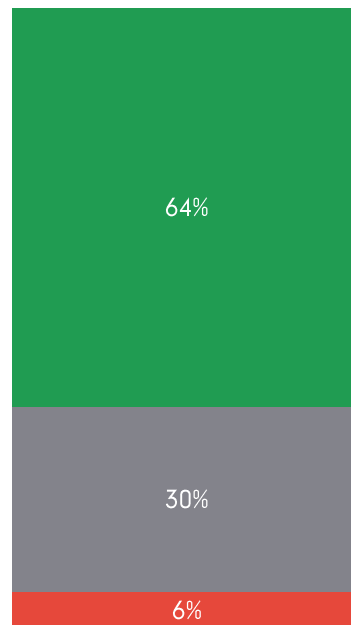
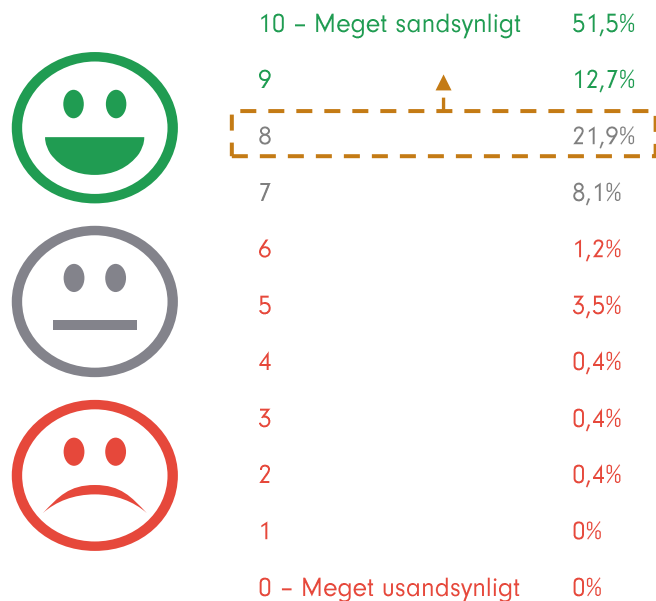
Nordfyn har en høj NPS, på niveau med de bedste benchmarks - og væsentligt højere end i 2021
Derudover er det værd at bemærke, at hver femte af de adspurgte ligger på 8, hvilket betyder, at VisitNordfyn relativt let kan løfte NPS'en yderligere ved at hæve disse til 9

NPS: Hvor sandsynligt det er, at den adspurgte vil anbefale Nordfyn til en ven eller kollega

2022
58

2021
43

**NPS Benchmark fra lignende
turisme-undersøgelser ligger
på 50-60**



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 = 260



RESULTATER

NPS'en blandt førstegangsbesøgende er relativt lav, hvilket skyldes forskellige ting, men især campingpladserne og manglende toiletmuligheder nævnes

Det er også værd at bemærke at NPS'en er ekstremt høj iblandt rejsende uden børn, hvilket indikerer, at der skal arbejdes på at øge børnefamiliernes tilfredshed

De førstegangsbesøgende, som er enten er Passives eller **Detractors**, og som oplever, at Nordfyn adskiller sig negativt fra andre feriedestinationer i Danmark, har givet følgende svar (eksempler):

"Aktiviteter for børn mangler."

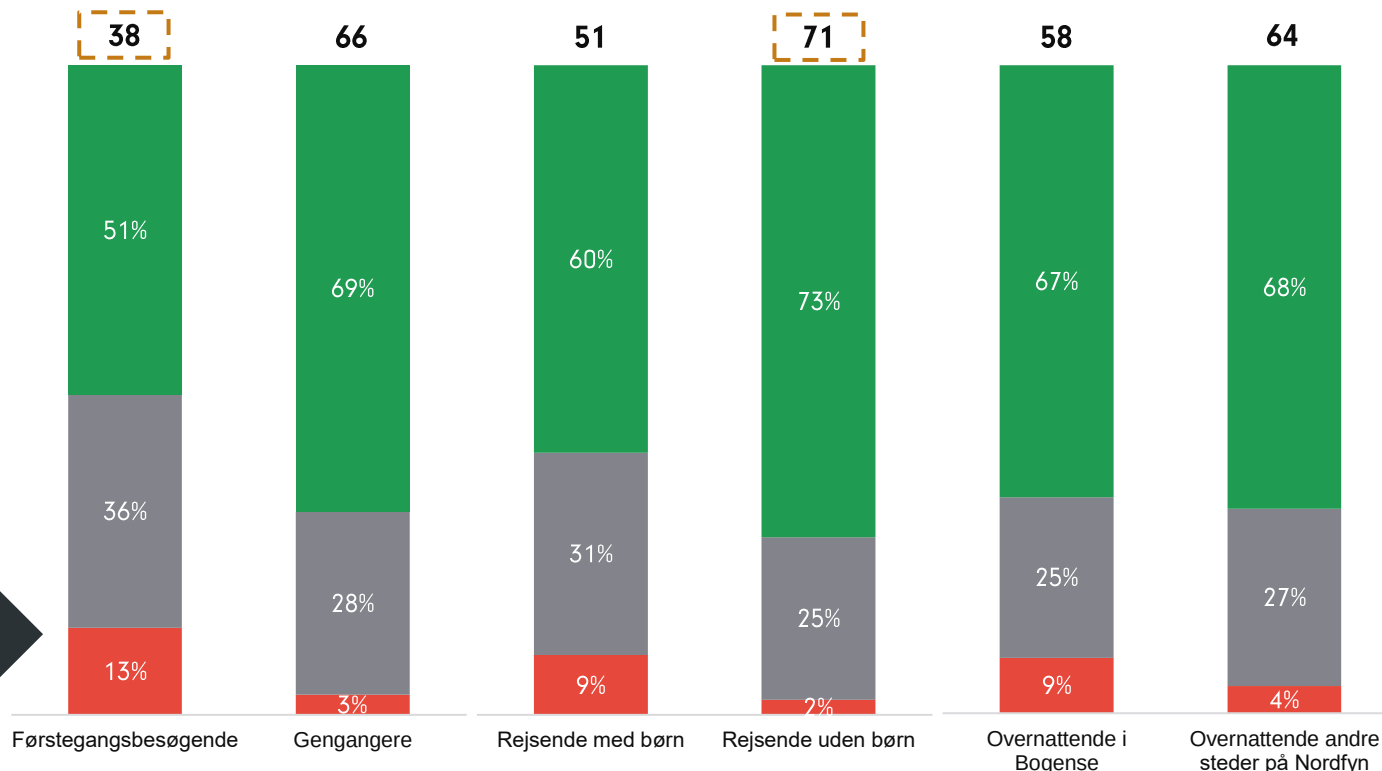
"Toiletmulighederne kunne have været lidt bedre."

Lige på den her campingplads kunne der godt være lidt mere aktivitet for ældre børn. Og noget hvor man kunne noget med sit barn."

"Mangler cykelruter og information, f.eks. til mountainbiking."

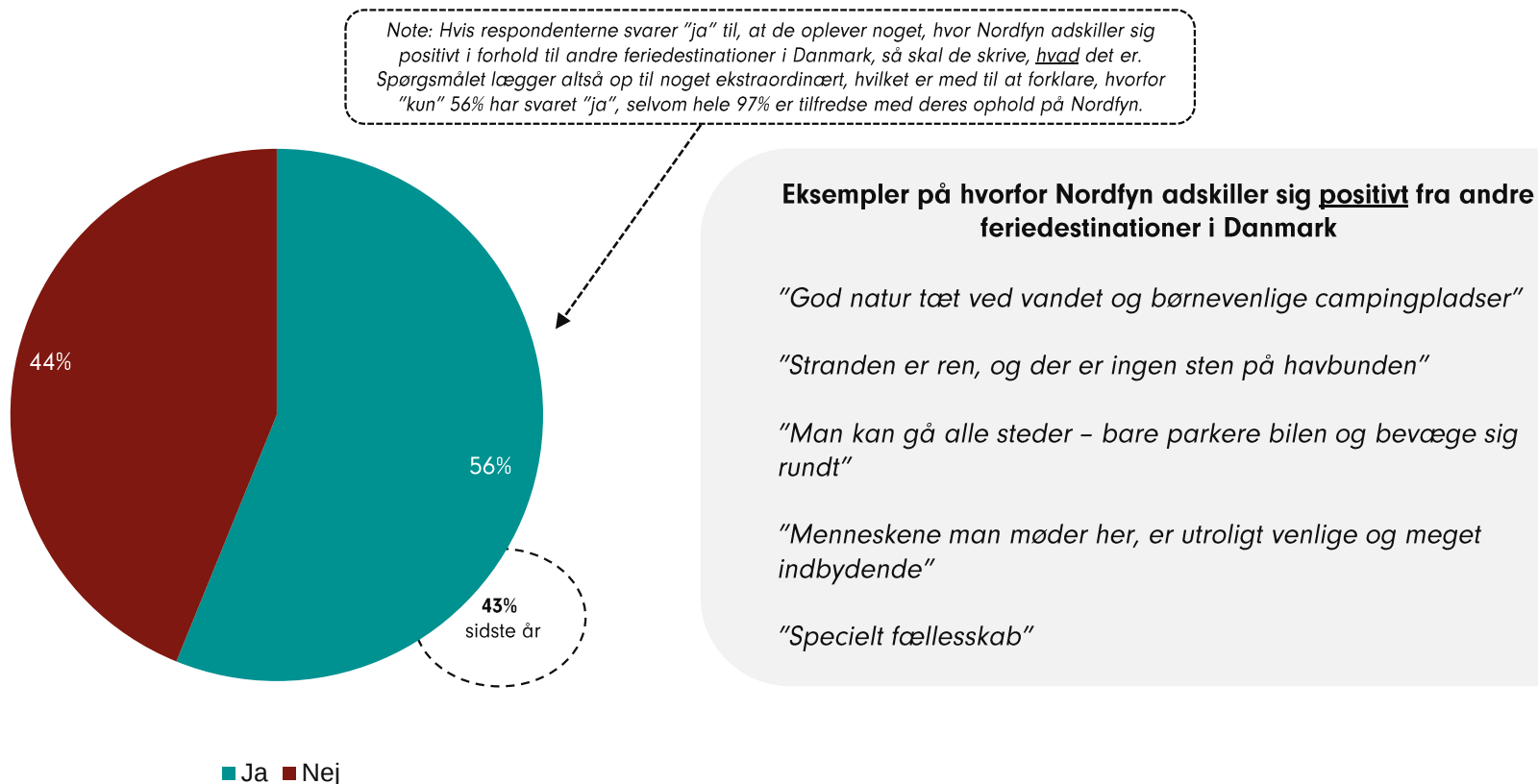
Den her campingplads kunne godt bruge noget bedre mad. (...) Deres svømmehal var heller ikke det bedste, men var fint nok."

"Lige på den her campingplads er det lidt dårligt at der ikke er bedre toiletmuligheder, da de har tre toiletter, og det er svært nogen gange at komme til, hvis man ligger lidt langt fra indgangen."



RESULTATER

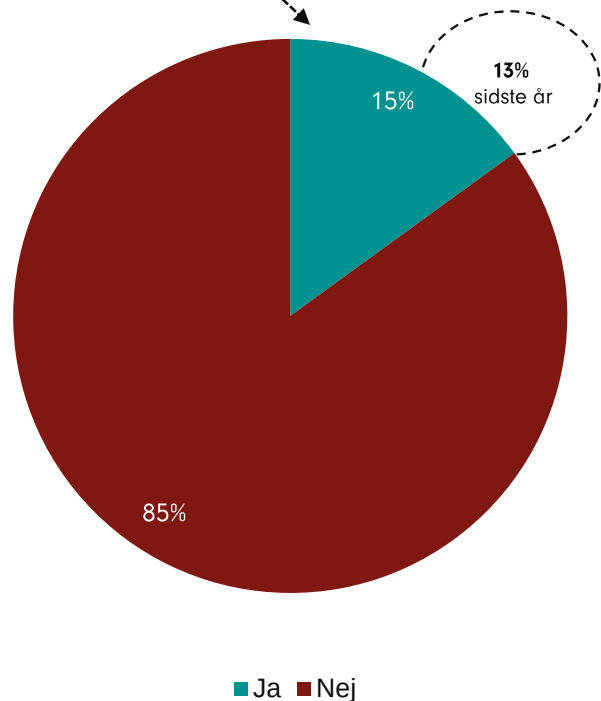
Flertallet oplever, at Nordfyn adskiller sig positivt fra andre danske feriedestinationer
- en stigning fra 2021



RESULTATER

Ganske få mener, at Nordfyn adskiller sig negativt

Der er ingen bestemte grupper, der særligt svarer "ja" til at de oplever noget, hvor Nordfyn adskiller sig negativt i forhold til andre feriedestinationer i Danmark.



Eksempler på hvorfor Nordfyn adskiller sig negativt fra andre feriedestinationer i Danmark

"Mangel på børneaktiviteter"

"Der kunne godt være flere offentlige toiletter på den gamle havn"

"Mangler cykeludlejning og bådudlejning"

"Åbningstiderne"



Især flere familieaktiviteter ville løfte Nordfyn som feriedestination

Når gæsterne forestiller sig Nordfyn som den perfekte feriedestination, er det særligt flere aktiviteter og oplevelser (for alle aldre), der efterspørges

40 ud af 164 svar vedrører dette
- og blandt de 164 svar, er der også
svar såsom "her mangler intet"

Eksempler på svar

"Lidt mere kultur samt gøre attraktionerne mere børnevenlige"

"Lidt flere begivenheder således en afslappende ferie på samme tid kan være spændende og begivenhedsrig"

"Der skal lidt være seværdigheder til eller generelt ting man kan lave under opholdet"

"Flere seværdigheder, det kunne være museum eller bygninger"

"Flere seværdigheder eller aktiviteter, der samler familien"

"Mere livemusik"

"Flere musikoplevelser, kunstopplevelser"

"Flere oplevelser, mere for børnene. Sommerland ville være dejligt"

"Måske badelande til de små og nogle ting de ældre også kan lave"

"Flere aktiviteter til unge, et badeland eller lignende i nærheden"

"Der kunne komme flere aktiviteter ind til hele familien, så man kunne besøge området samlet"

"Der mangler legeland så man kan tage børne børn med"



Nordfyn er hyggelig, smuk og dejlig - og har en skøn natur!

Førstegangsbesøgende og gengangere forbinder overordnet Nordfyn med det samme
Førstegangsbesøgende tænker mere på, at det er børne- og familievenligt, imens gengangere tænker mere på roen

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

Fredeligt
 Stranden velholdt fiskeri Afslappende
 Familievenligt rolig Nordfyn
 gammeldags
 venlighed
 atmosfære
 Kystlinje
 jordbær
 Pænt Fyn
 Skønt
 venligt
 roligt
 Hyggeligt
 Fantastisk cykle aktiviteter
 Flot
 Dejligt
 mennesker
 idyllisk
 strand
 Dejlig
 Smukt
 kyst
 miljø
 familien
 God
 udvikling
 Spændene
 naturfyldig
 børnevenligt
 venlige byliv
 Varmt
 Fin
 Friluft
 Muligheder

Gengangere



METODE OG KONTAKT



Metode

Metode

SURVEY

Dataindsamlingsmetode

Undersøgelsen er gennemført som personlige interview ude på forskellige lokationer i Nordfyns kommune. Procentandelen af interview på de enkelte lokationer afspejler virkelighedens fordeling.

Målgruppe

Feriegæster eller dagtursgæster i Nordfyns kommune.

Antal gennemførte interviews

Personlige interviews, $n = 260$

Feltperiode

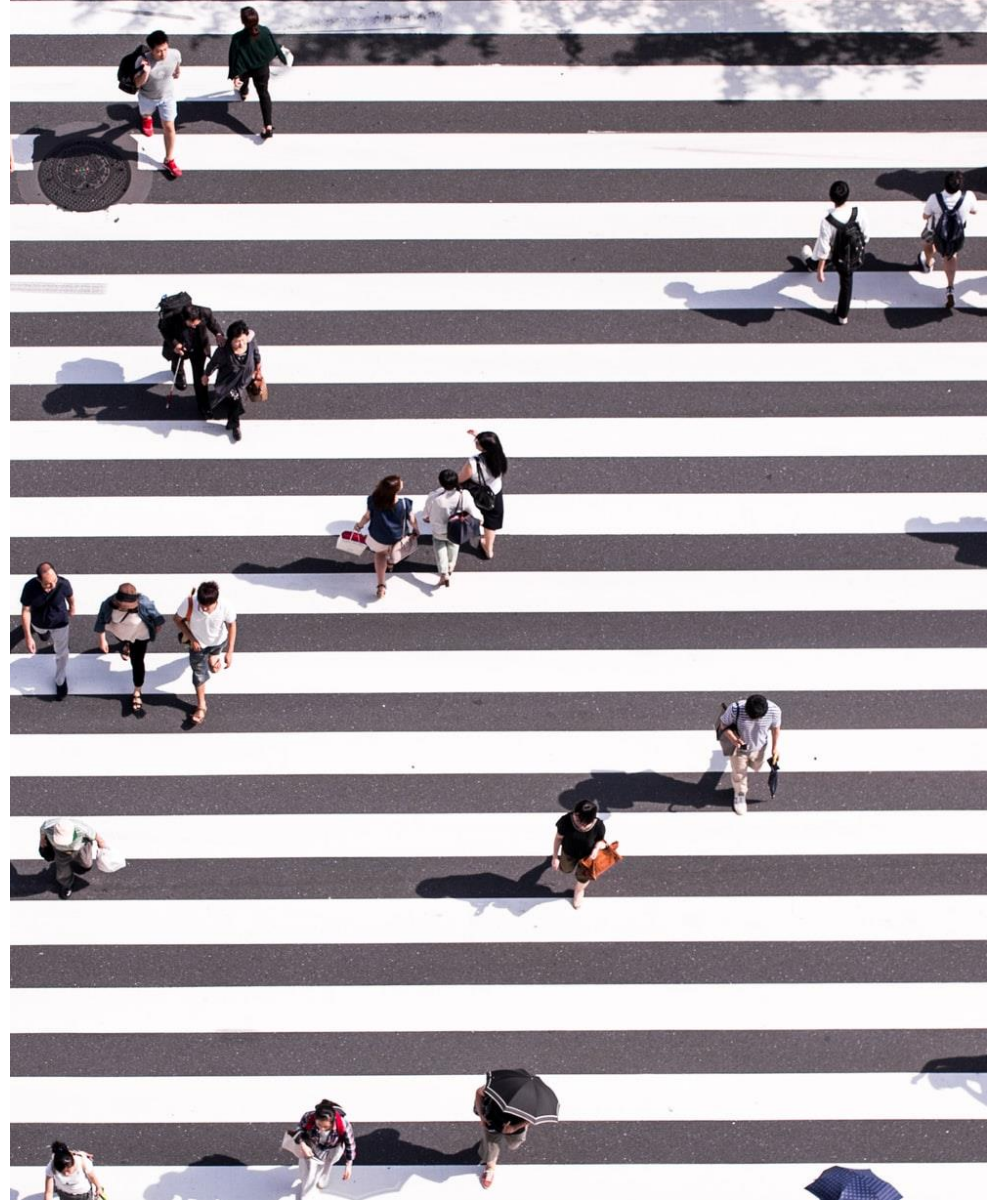
Personlige interviews er gennemført i perioden fra den 8. juli til 7. august 2022.

Vejning af data

Data er uvejet

Statistisk usikkerhed

Med et datagrundlag på 260 er den statistiske usikkerhed på undersøgelsen $\pm 6,1$ 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

Joakim Nørtoft Kristensen

Data Insights Consultant

+45 28 29 71 42

jnk@wilke.dk

Dataindsamling

Simon Rohr

Senior Research Manager

+45 25 38 92 87

sr@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