

Turister i Västernorrland

Resultat av besöksintervjuer sommaren 2021

Innehåll

Inledning

Om undersökningen – Syfte och metod	3-4
Sammanfattande slutsatser	5-6

Resultat

Geografisk hemvist	8-9
Ålder, kön och sällskapssammansättning	10-17
Besöksanledningar, huvuddestination och tidigare besök	18-24
Färdsätt, drivmedel, inställning till elbil	25-28
Resmönster	29
Övernattningar och boendeformer	30-33
Aktiviteter och utlägg informationskanaler	34-41
Informationskanaler	42-43
Betygsättningar och NPS	44-48

Bilaga: Jämförelser med undersökningarna 2019 och 2012	49-51
--	-------

Kontaktuppgifter, Research One	52
--------------------------------	----

Undersökningens syfte

Sammanhang och syfte

Undersökningen har i första hand syftat till att kartlägga de huvudsakliga reseanledningarna och aktiviteterna för turister i Västernorrland, uppdelat på Destination Sundsvall och Höga Kusten. En grundfrågeställning har varit: Varför besöker man destinationen, vad gör man när man är där, och vad tycker man om besöket?

Parametrar som kartlagts inkluderar:

- Demografiska faktorer såsom ålder och geografisk hemvist
- Sällskapssammansättning inklusive andel barnfamiljer
- Huvudsaklig reseanledning och idé bakom besöket
- Tidigare besök och resmönster
- Vistelselängd och inkvarteringstyp
- Informationskanaler och aktiviteter

Undersökningens resultat ska kunna användas som underlag för vidare destinationsplanering och utveckling av Destination Sundsvall respektive Höga Kusten ur turistsynpunkt. Denna rapport ska fungera som en vägledning i hur resultatet kan bidra till ett sådant utvecklingsarbete.

Rapportens disposition

Denna rapport inleds med en beskrivning av undersökningens genomförande, inklusive metodval, undersökningsplatser och relevanta definitioner/förklaringar. Efter detta sammanfattas undersökningens resultat i en rad slutsatspunkter.

Merparten av rapporten består sedan av en detaljerad genomgång av resultatet, enkätfråga för enkätfråga. Resultatet presenteras i diagram och tabeller med tillhörande kommentarer från Research One. Destination Sundsvalls och Höga Kustens resultat presenteras genomgående separat, tillsammans med en total. De frågor som genererat fritextsvar kan hittas i bilagor till denna rapport.

Metod och urval

Turistdefinition

En turist/besökare har i denna undersökning definierats som en person som bor utanför den kommun där intervjun genomförs, och som befinner sig utanför sitt vardagliga vistelseområde. Det är följaktligen personer som faller inom denna definition som haft möjlighet att besvara frågorna i enkäten, övriga har endast registrerats som lokalbor.

Metod och urval

Den övergripande metoden för undersökningen har varit fältintervjuer (face to face) utifrån fast enkät.

Intervjusvaren har tryckts in digitalt på surfplatta under intervjuens gång eller direkt efter avslutad intervju. Viss enkätlogik har tillämpats så att respondenterna enbart får frågor som är relevanta för dem (som exempel får endast övernattande besökare besvara frågan om boendeform). Detta hanteras inte manuellt av intervjuaren, utan har skötts automatiskt genom inprogrammerad förgrening i den digitala enkäten.

Målgruppen har bestått av samtliga turister på undersökningsplatserna, utifrån turistdefinitionen ovan. Urvalet

har gjorts genom på plats-rekrytering av respondenter med slumpmässighet som grundläggande princip. Intervjuerna har således inte gjort några ansatser att närma sig en viss demografisk grupp, eller annan grupp, under sitt intervjuarbete.

Intervjuerna har genomförts av intervjupersonal som rekryterats och arbetsletts av beställaren.

Totalt genomfördes 1 478 intervjuer, varav 1 028 inom Höga Kusten och 450 inom Destination Sundsvall.

Bortfallet i undersökningen består till största del av personer som tackat nej till att vara med, och det är inte registrerat hur många av dessa som varit turister respektive lokalbor.

Sammanfattande slutsatser av resultatet

- Destination Sundsvalls 450 intervjuade turister bodde i 78 olika kommuner i Sverige och 15 övriga länder. Höga Kustens 1 028 respondenter fördelade sig på 168 kommuner 5 olika länder. Detta innebär att över hälften av Sveriges kommuner finns representerade i denna undersökning
- Den beräknade snittåldern bland respondenterna var 48,2 år och 58 % av respondenterna var kvinnor
- Den vanligaste sällskapssammansättningen var par (2 personer). Mönstret för de båda destinationerna är likartat när det gäller sällskapssammansättning, men andelen som reste i par var något högre inom Höga Kusten
- Omkring 2 av 5 besökare hade barn med sig i sällskapet. Åldern på barnen var blandad med en viss övervikt åt åldrarna 4-11 år. Andelen intervjuade barnfamiljer var klart högre inom Destination Sundsvall, där omkring hälften hade barn i sällskapet
- Respondenternas huvuddestination låg oftast inom den region de befann sig i vid intervjutillfället
- Besöksanledningarna varierade en del mellan destinationerna. Allmän semesterresa var den vanligaste besöksanledningen för både Destination Sundsvall och Höga Kusten. Naturupplevelser var klart vanligare som besöksanledning inom Höga Kusten, där 45 % valde det som alternativ, att jämföra med Destination Sundsvall, där 27 % angav Naturupplevelser som besöksanledning. Inom Destination Sundsvall var det å andra sidan vanligare med både Matupplevelser och Besök till släkt och vänner
- Höga Kusten (32 %) hade fler förstagångsbesökare än Destination Sundsvall (12 %)
- Bil var det dominerande färdmedlet; 80 % uppgav att de rest till platsen med bil. Bilresenärerna fick frågan om vilket drivmedel de använder sig av. En klart majoritet (91 % inom Destination Sundsvall, 84 % inom Höga Kusten) svarade att de använder sig av fossilt bränsle
- Precis som vid 2019 års undersökning skiljde det sig kraftigt mellan destinationerna avseende andelen dagsbesökare. 42 % var dagsbesökare i Destination Sundsvall, medan 25 % var dagsbesökare i Höga Kusten
- Genomsnittlig vistelselängd för Destination Sundsvall var 2,2 nätter. Genomsnittlig vistelselängd för Höga Kusten var 3,2 nätter

Sammanfattande slutsatser av resultatet, forts.

- Även boendeformer skiljde sig åt mellan destinationerna. I Destination Sundsvall var de vanligaste boendeformerna hotell, husbil/husvagn/tält och släkt/vänner. Dessa boendeformer var de vanligaste även inom Höga Kusten, däremot skiljer sig procentantalet åt en hel del mellan de två destinationerna. Exempelvis svarade 40 % av besökarna inom Destination Sundsvall att de övernattade på hotell, för Höga Kusten var andelen hotellgäster 28 %. Vissa boendeformer som förekom i mindre utsträckning inom Höga Kusten, exempelvis vandrarhem och privathyrt boende, förekom i princip inte alls inom Destination Sundsvall
- Café/restaurang var den vanligaste aktiviteten både inom Destination Sundsvall och Höga Kusten. Omkring hälften av besökarna inom Höga Kusten svarade att de ägnade sig åt vandring under sin vistelse i regionen, för Destination Sundsvall var andelen som ägnade sig åt vandring 20 %. Andelen besökare som ägnade sig åt sol och bad var lika stor inom båda destinationer
- Besökarna spenderade i snitt 1 053 kr per dygn under sin vistelse. Inom Destination Sundsvall spenderade besökarna 999 kr, och inom Höga Kusten spenderade besökarna 1 074 kr. Övernattande besökare spenderade i snitt 427 kr mer per dygn än dagsbesökare
- På frågan om hur besökarna informerat sig inför besöket, svarade hälften att de kände sig informerade från tidigare besök. Svarsmönstret kring informationskanaler var likartat mellan de båda destinationerna, men Höga Kustens besökare valde något fler informationskanaler generellt
- Både Destination Sundsvall och Höga Kusten har fått mycket höga betyg utifrån förväntningar. På en femgradig skala har de allra flesta besökarna gett betyg 4 eller 5. Snittbetyget totalt blev 4,53
- NPS för Destination Sundsvall är 57 och för Höga Kusten 66. NPS-värdet är ett mått på rekommendationsbenägenhet som kan variera mellan -100 och 100. Både 57 och 66 är mycket positiva värden som tyder på en hög rekommendationsbenägenhet bland besökarna

Resultat

Fråga för fråga, med tillhörande kommentarer

Besökarnas geografiska hemvist – Destination Sundsvall

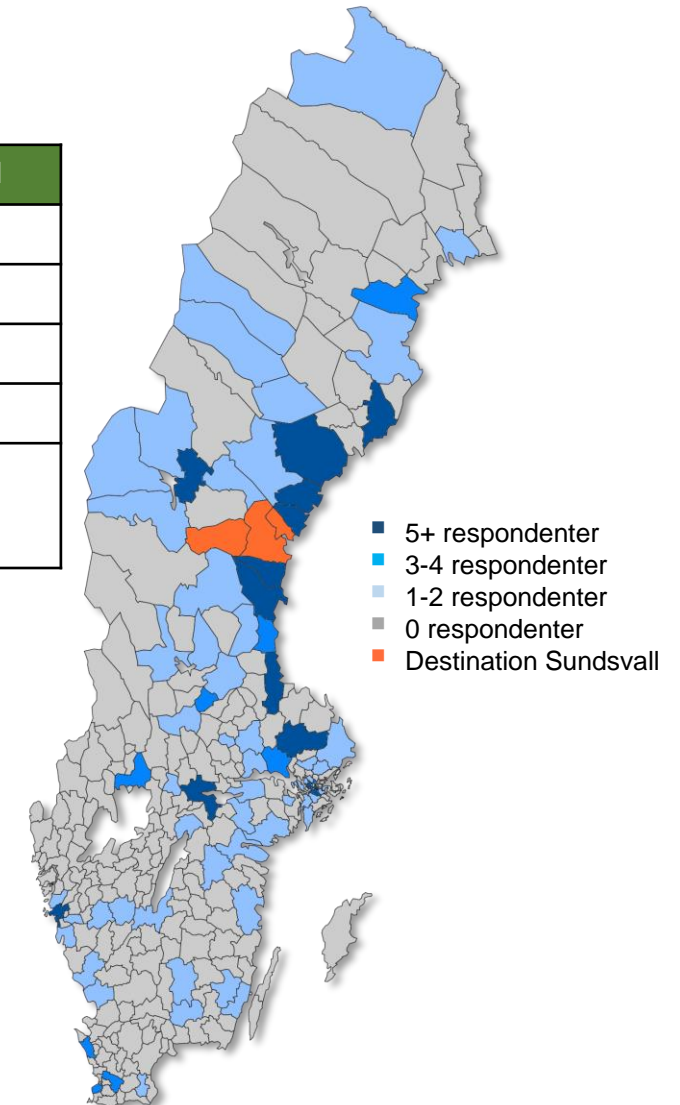
- De 450 besökarna i Destination Sundsvall kom från 78 olika kommuner och 15 övriga länder

Kommuner med 5 eller fler svar	Antal
Sundsvall	135
Stockholm	41
Timrå	24
Härnösand, Umeå	14
Ånge	13
Göteborg	10
Gävle, Uppsala	9
Hudiksvall, Kramfors, Örebro, Östersund	6
Nordanstig, Örnsköldsvik	5

Utländska respondenter	Antal
Tyskland	13
Norge	10
Belgien, Danmark, England	3
Grekland, Nederländerna	2
Chile, Filipinerna, Finland, Lettland, Portugal, Schweiz, Tjeckien, Österrike	1

- Totalt, utländska: 46 (10,2 %)

- Totalt, svenska: 404 (89,8 %)



Besökarnas geografiska hemvist – Höga Kusten

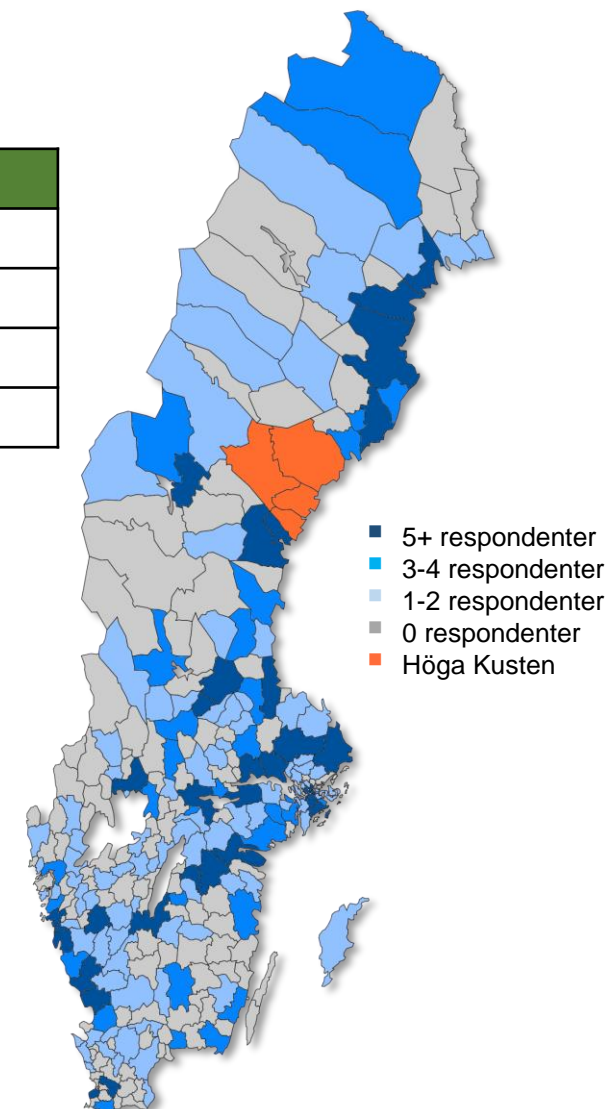
- De 1028 besökarna i Höga Kusten kom från 168 olika kommuner och 5 övriga länder

Kommuner med 5 eller fler svar	Antal
Stockholm	107
Härnösand	65
Sundsvall	52
Umeå, Örnsköldsvik	50
Kramfors, Uppsala	38
Göteborg	28
Sollefteå, Östersund	22
Jönköping, Malmö, Skellefteå	14
Gävle, Timrå, Västerås	13
Karlstad, Lund, Örebro	11
Huddinge, Linköping, Luleå, Piteå	10
Borlänge, Eskilstuna, Mjölby, Norrköping	7
Borås, Enköping, Haninge, Täby	6
Falkenberg, Falun, Halmstad, Kungsbacka, Mölndal, Norrtälje, Solna, Värmdö	5

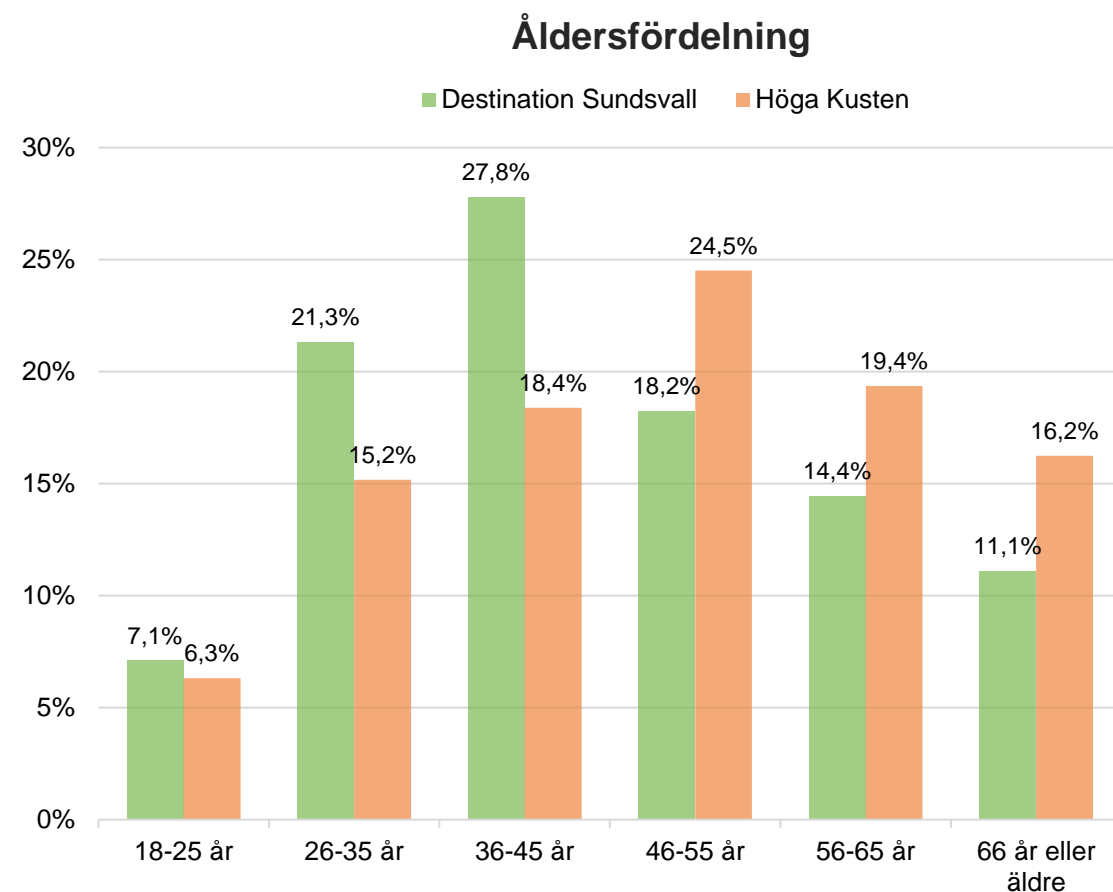
- Totalt, svenska: 1 008 (98,1 %)

Utländska respondenter	Antal
Norge	11
Tyskland	4
Danmark	3
Förenade Arabemiraten, Schweiz	1

- Totalt, utländska: 20 (1,9 %)



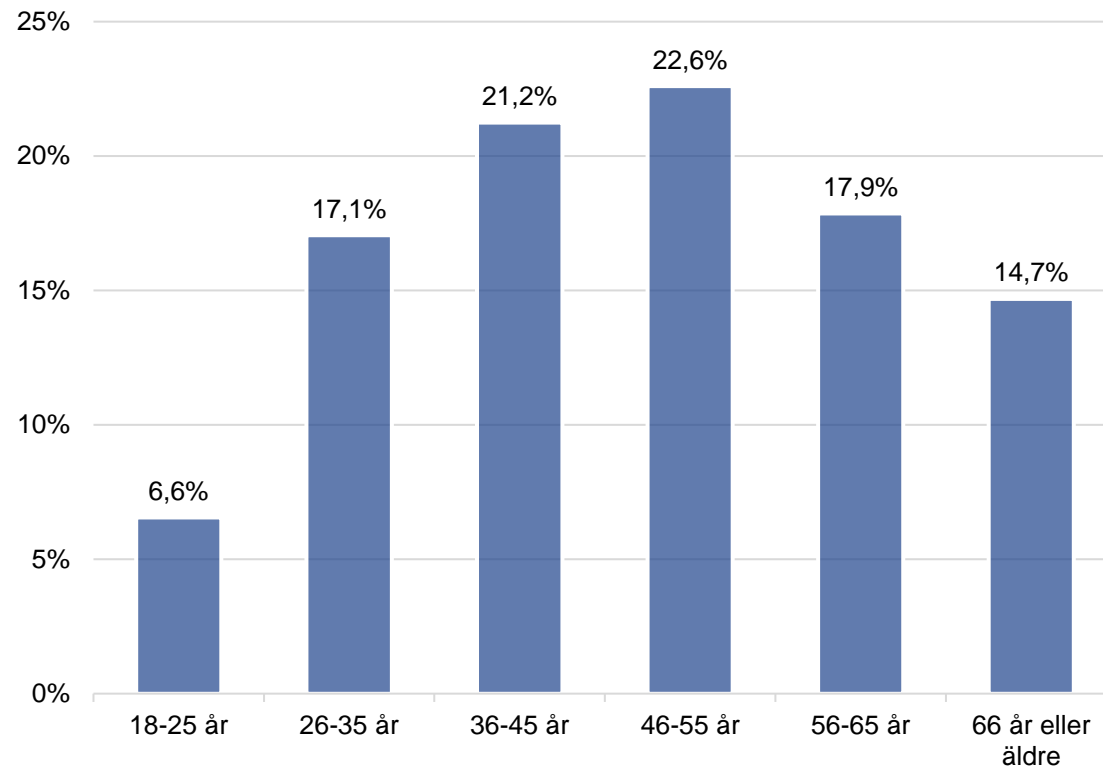
Åldersfördelning bland respondenterna



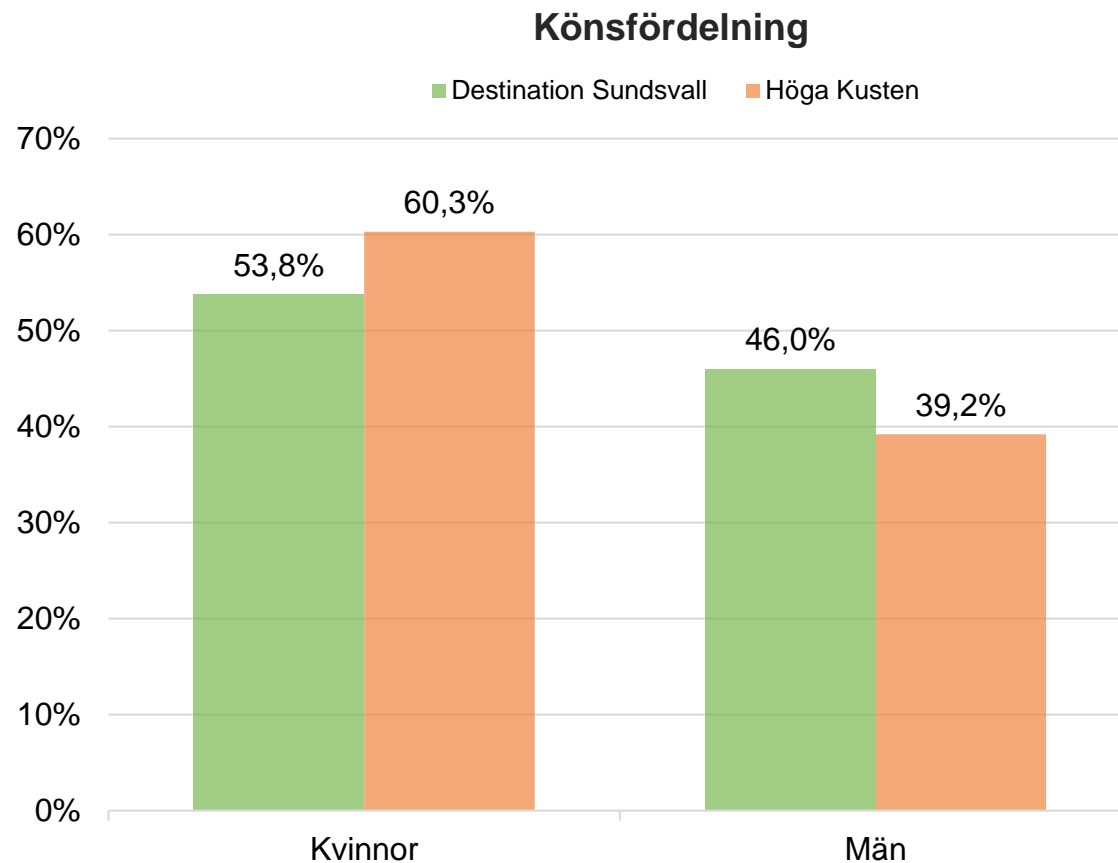
- Åldersgrupperna 26-35 år samt 36-45 år är större i Destination Sundsvall än i Höga Kusten. Höga Kusten har dock högre representation i åldersgrupperna 46-55 år, 56-65 år samt 66 år eller äldre
- Noterbart är att det skiljer sig signifikant mellan destinationerna inom samtliga åldersgrupper förutom 18-25 år
- Teoretisk snittålder, det vill säga beräknad genomsnittsålder utifrån mittvärdet inom varje åldersspann:
 - Totalt: 48,2 år
 - Destination Sundsvall: 45,6 år
 - Höga Kusten: 49,2 år

Åldersfördelning bland respondenterna

Åldersfördelning, totalt



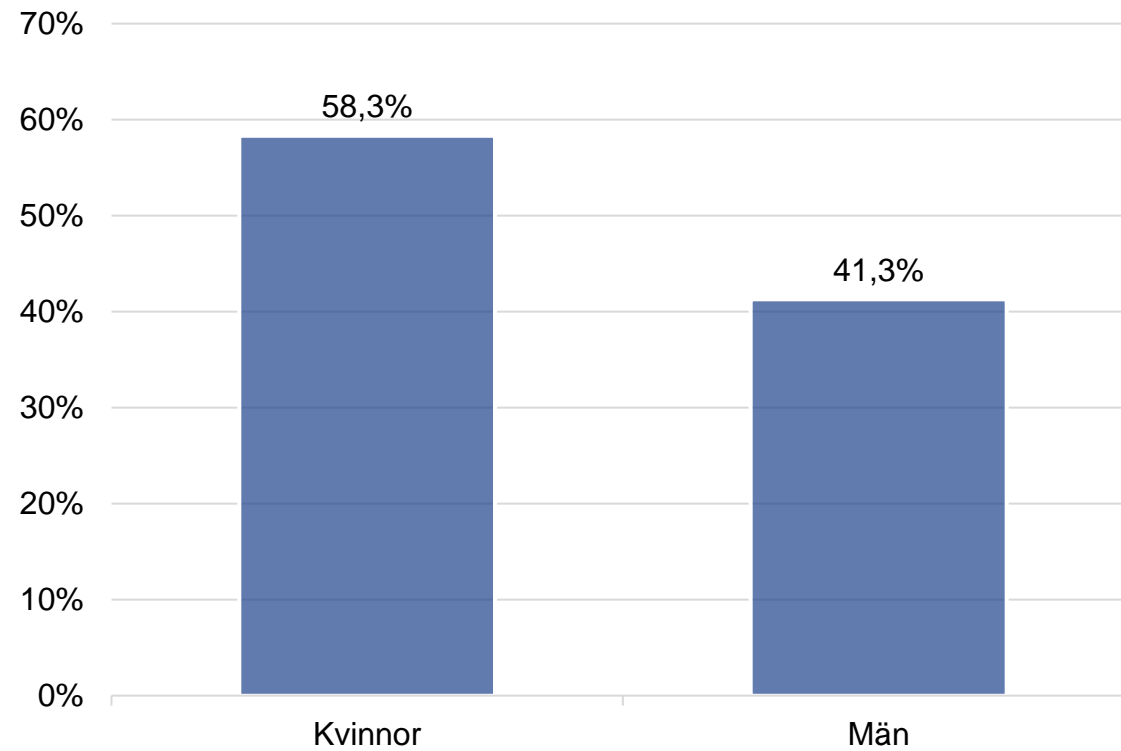
Vilket kön identifierar du dig som?



- Aningen fler kvinnor än män är intervjuade i undersökningen, särskilt på destinationerna inom Höga Kusten
- 6 respondenter är icke definierade och har exkluderats från diagrammet, därav summerar inte Höga Kustens staplar till 100 %

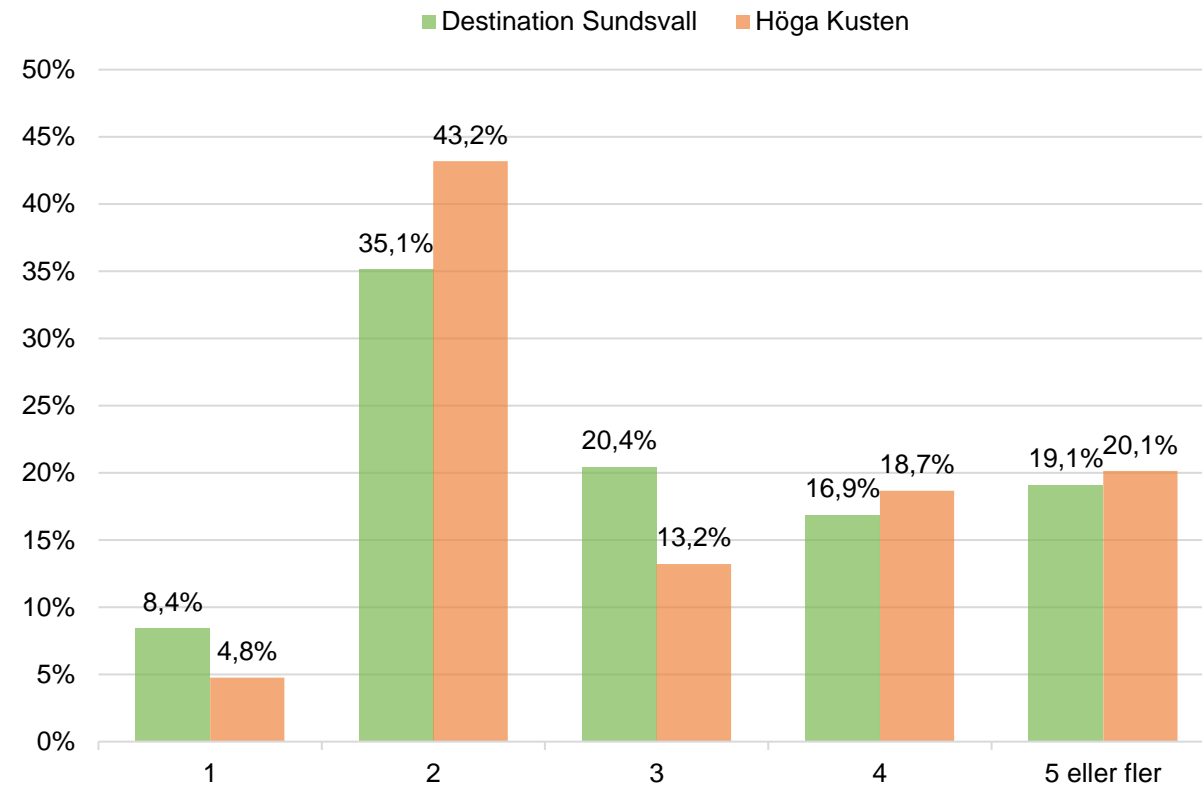
Könsfördelning bland respondenterna

Könsfördelning, totalt



Antalet personer i resesällskapet

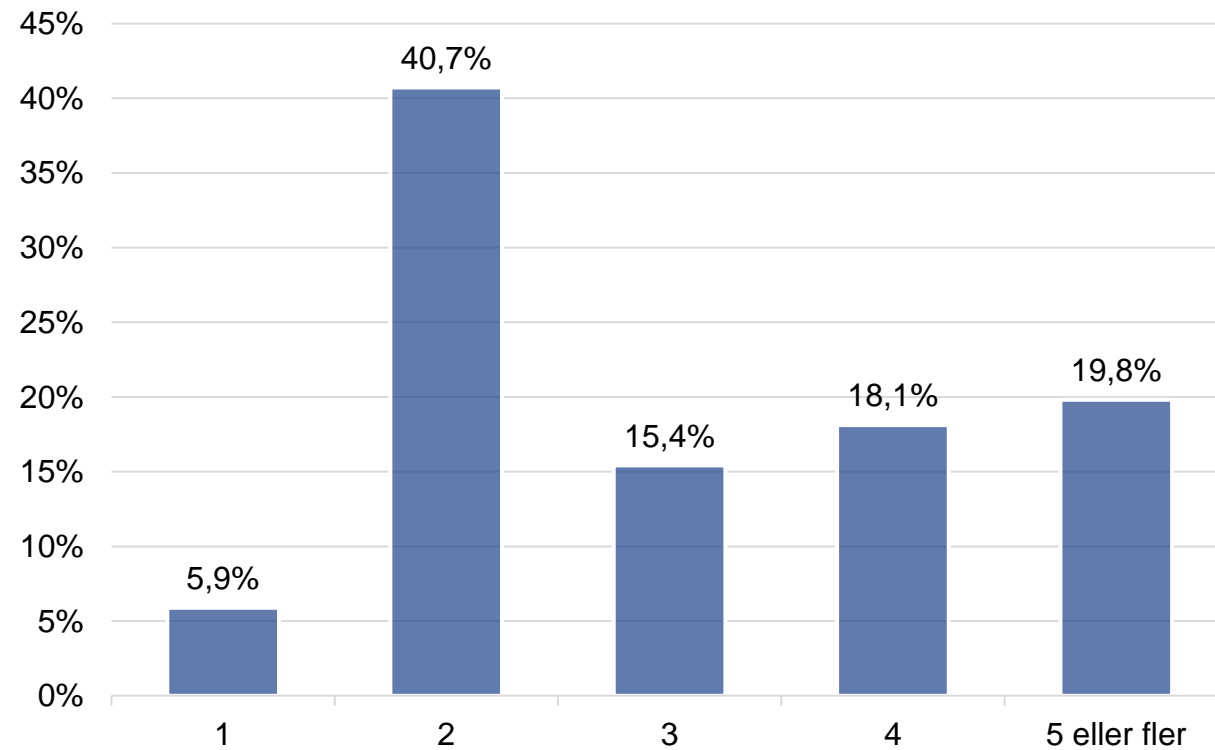
Sällskapsstorlek



- Den klart vanligaste sällskapssammansättningen var par (två personer). Detta gäller både för Destination Sundsvall och Höga Kusten
- Omkring 1 av 5 respondenter reste i sällskap om fem eller fler personer

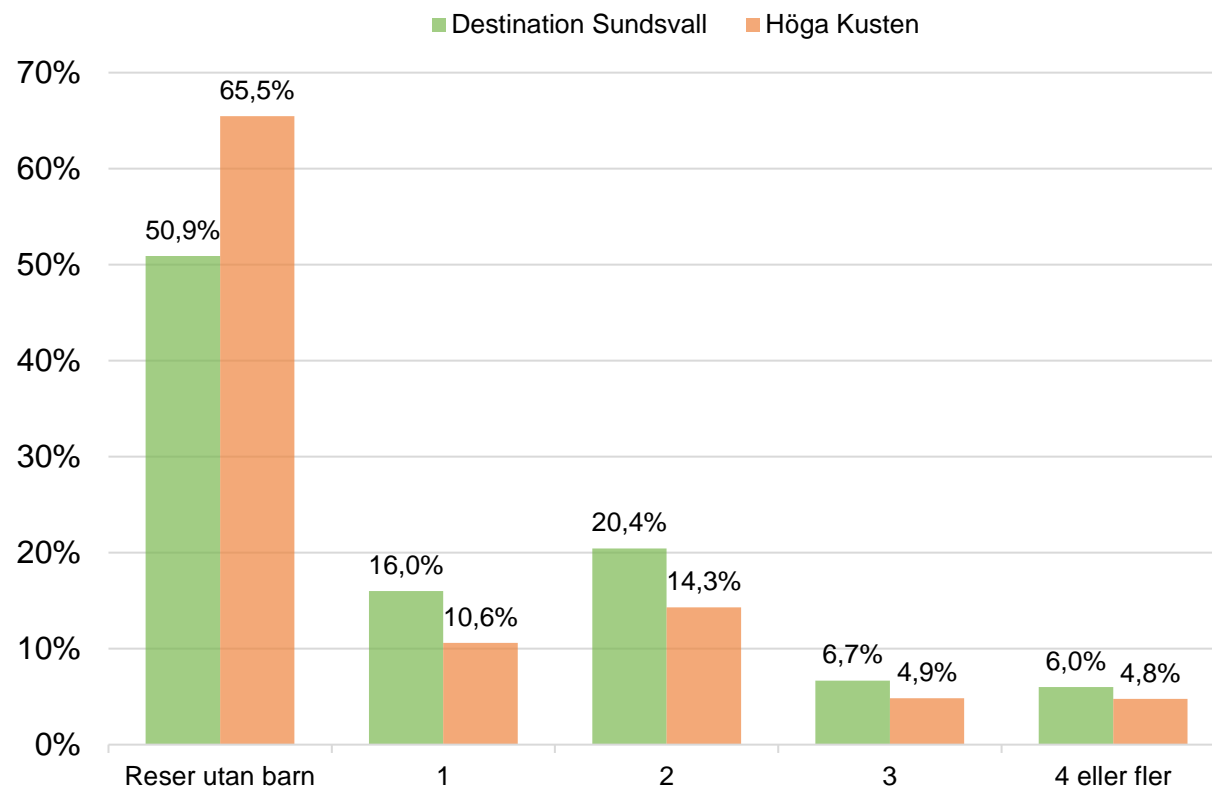
Antalet personer i resesällskapet

Sällskapsstorlek, totalt



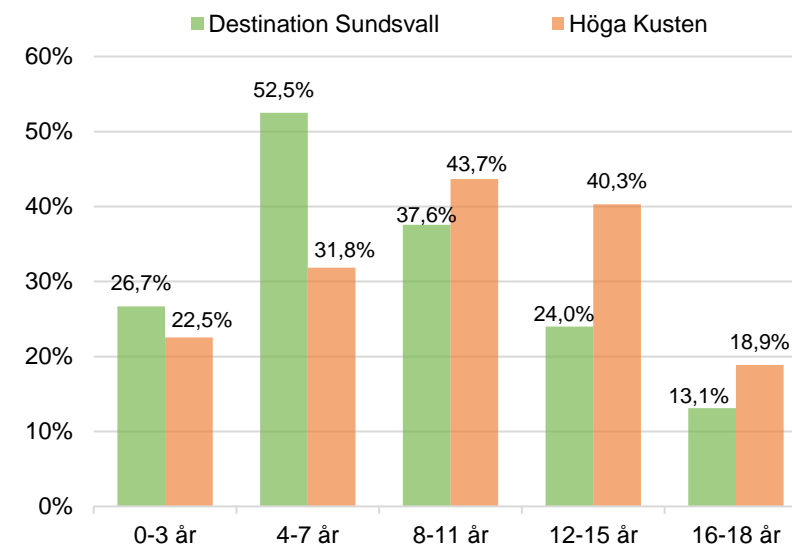
Barn i sällskapet

Antal barn i sällskapet



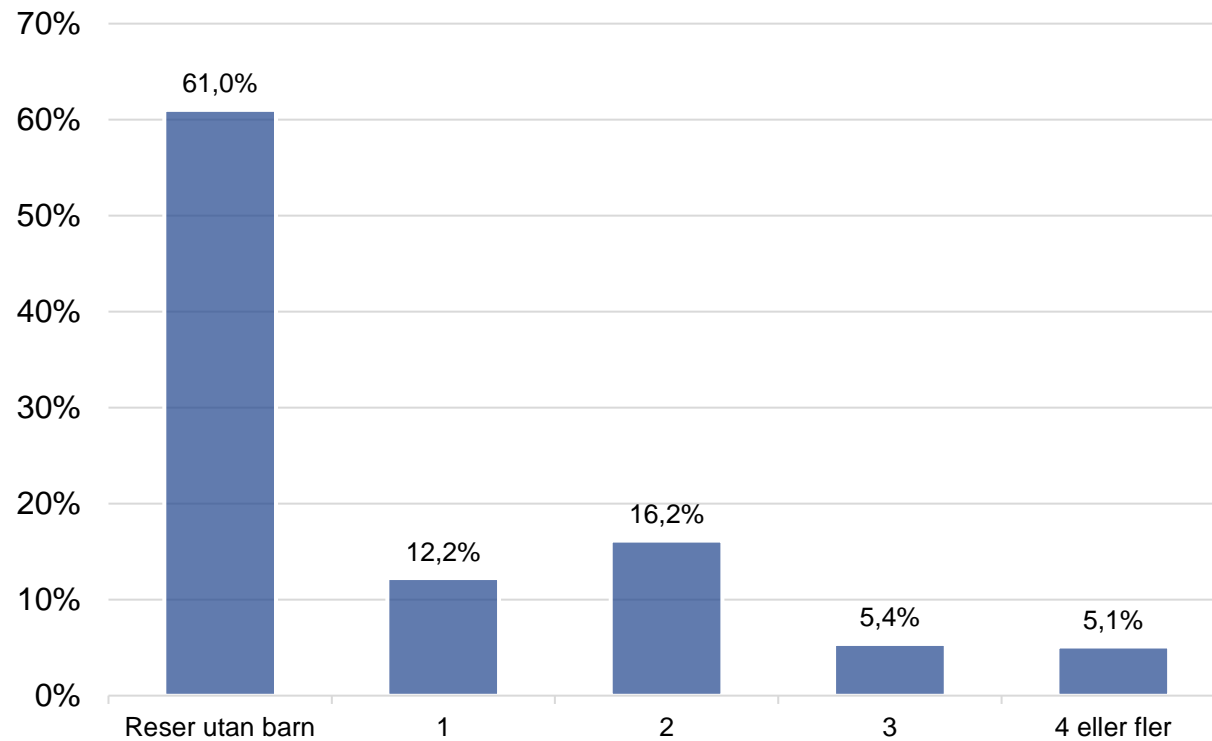
- På totalnivå hade omkring 2 av 5 besökare barn med sig i sällskapet. Andelen respondenter som reste med barn var klart större i Destination Sundsvall, där hälften hade barn med sig i sällskapet
- Bland respondenterna som reste med barn är mönstret relativt likt mellan Destination Sundsvall och Höga Kusten

Barnens ålder

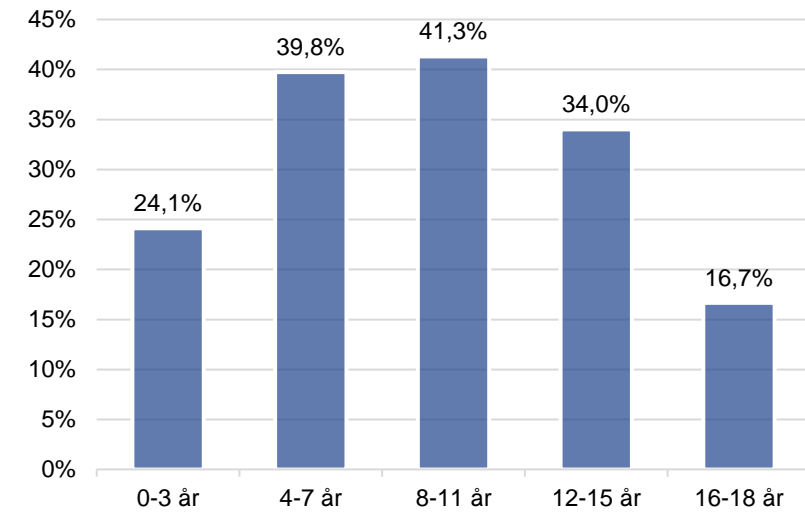


Barn i sällskapet

Antal barn i sällskapet, totalt

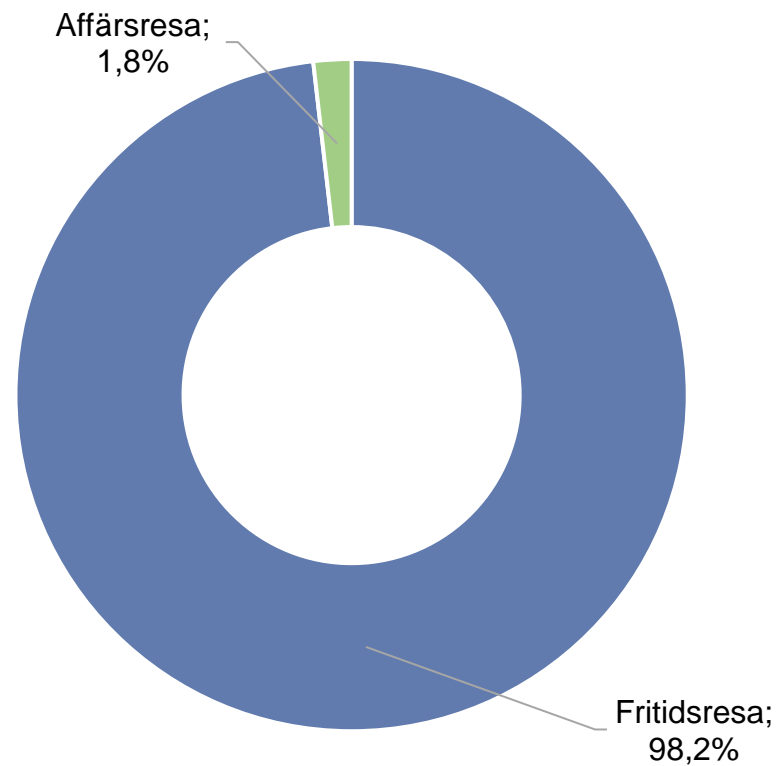


Barnens ålder, totalt



Huvudsyftet med resan

Resans huvudsyfte, totalt

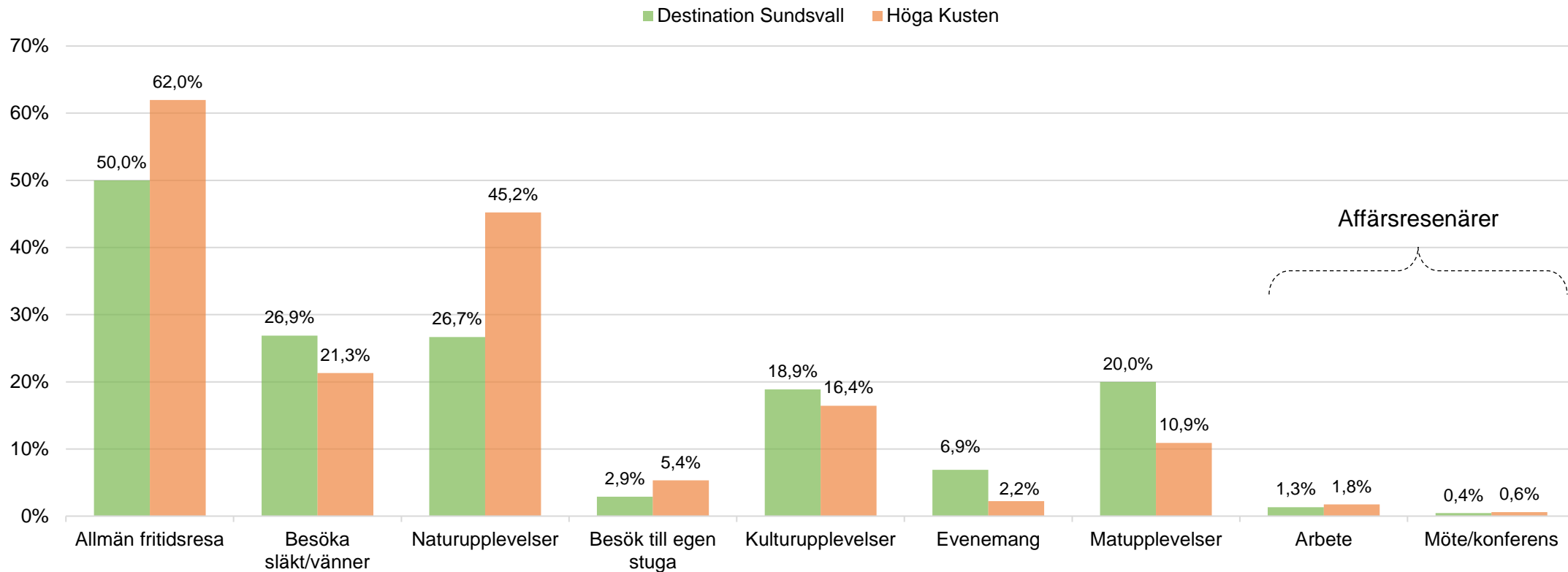


- Undersökningen är genomförd under semestertider, vilket ger avtryck i fördelningen mellan affärsresenärer och fritidsresenärer
- På nästa sida redovisas de detaljerade reseanledningarna

Specifikt syfte med resan

- Skillnaderna mellan destinationerna är stora på Naturupplevelser, Matupplevelser och Besök till egen stuga
- Andelen affärsresenärer är liten på båda destinationerna

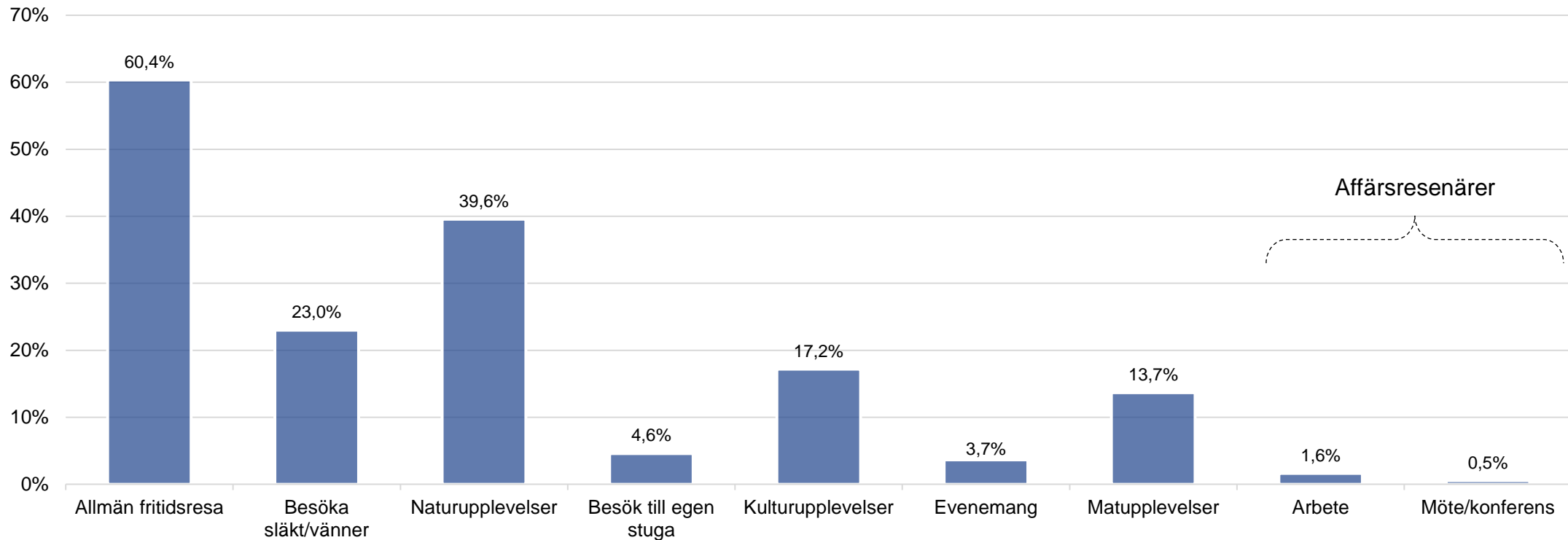
Specifika besöksanledningar



Specifikt syfte med resan

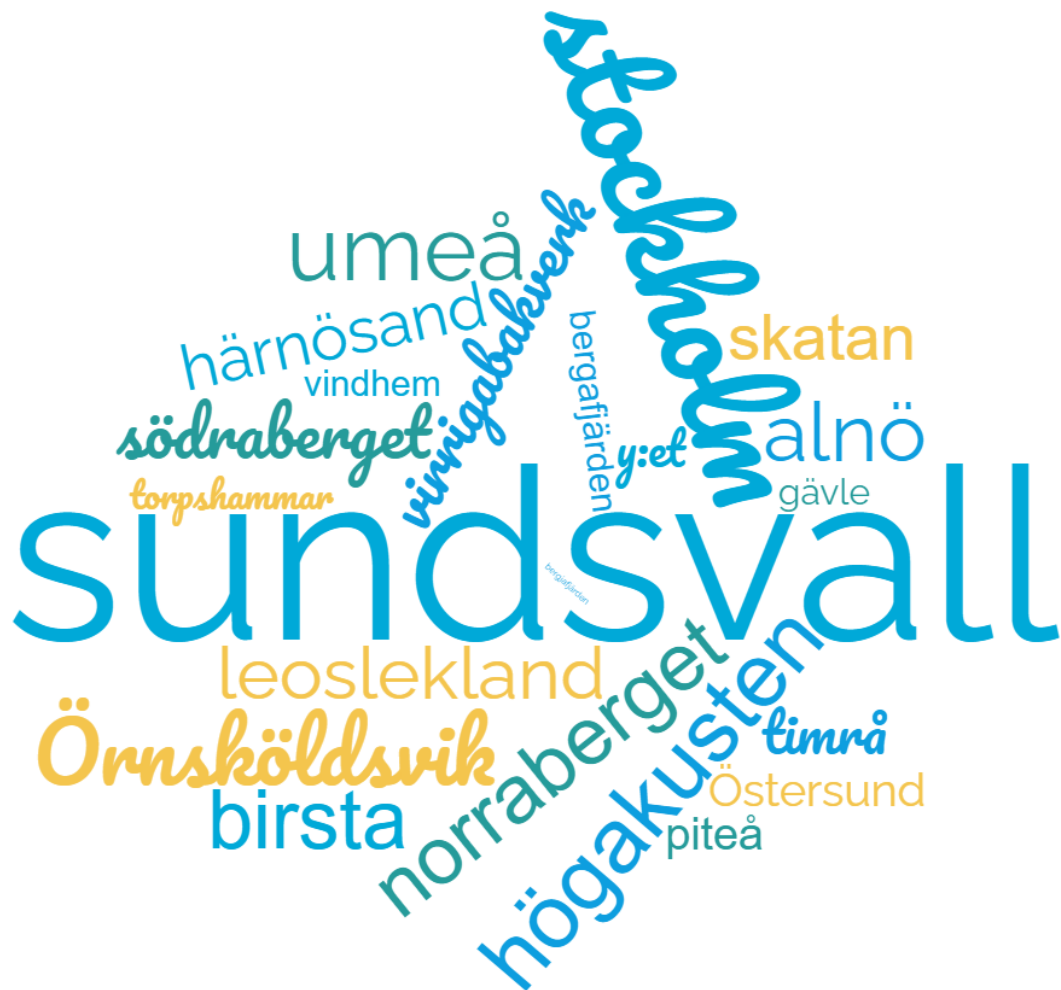
- På totalnivå uppgav omkring 3 av 5 besökare att de befann sig på en allmän fritids-/semesterresa vid intervju tillfället, och har inte kunnat specificera sig mer än så
- 2 av 5 respondenter besökte regionen specifikt för Naturupplevelser

Specifika besöksanledningar, totalt



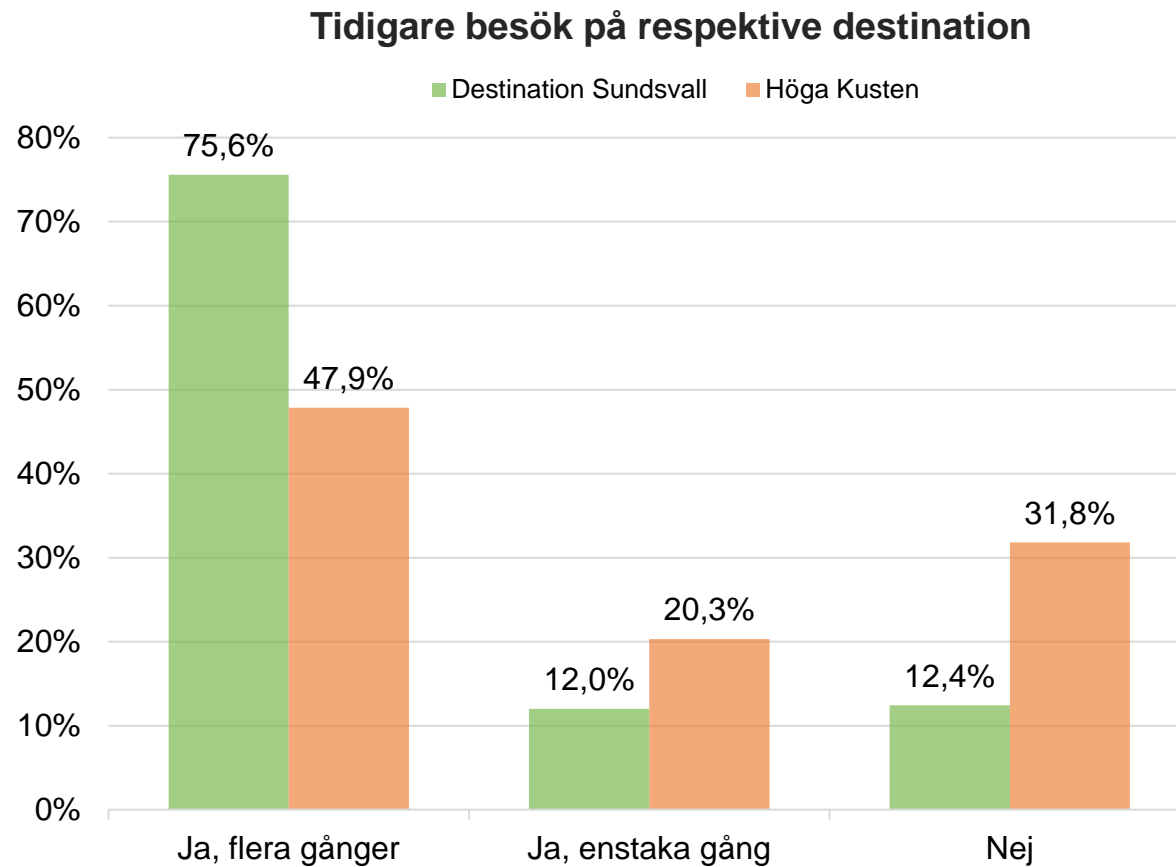
Huvuddestinationen för din resa?

■ Destination Sundsvall



- Respondenterna har med egna ord fått beskriva vilken som är huvuddestinationen för deras resa
- De fria kommentarerna har sammanställts och de vanligast förekommande destinationerna visualiseras i ordmolnet till höger
- En del respondenter har varit specifika i svar och angett exempelvis Norra Berget eller Leos Lekland, medan andra varit mer generella och svarat exempelvis Sundsvall
- Generellt för Destination Sundsvall gäller att många respondenter har en huvuddestination som också ligger inom regionen
- I vissa fall har någon specifik huvuddestination kunnat fastställas, exempelvis för att respondenten anser sig vara på "rundresa" eller liknande, och således utan huvuddestination

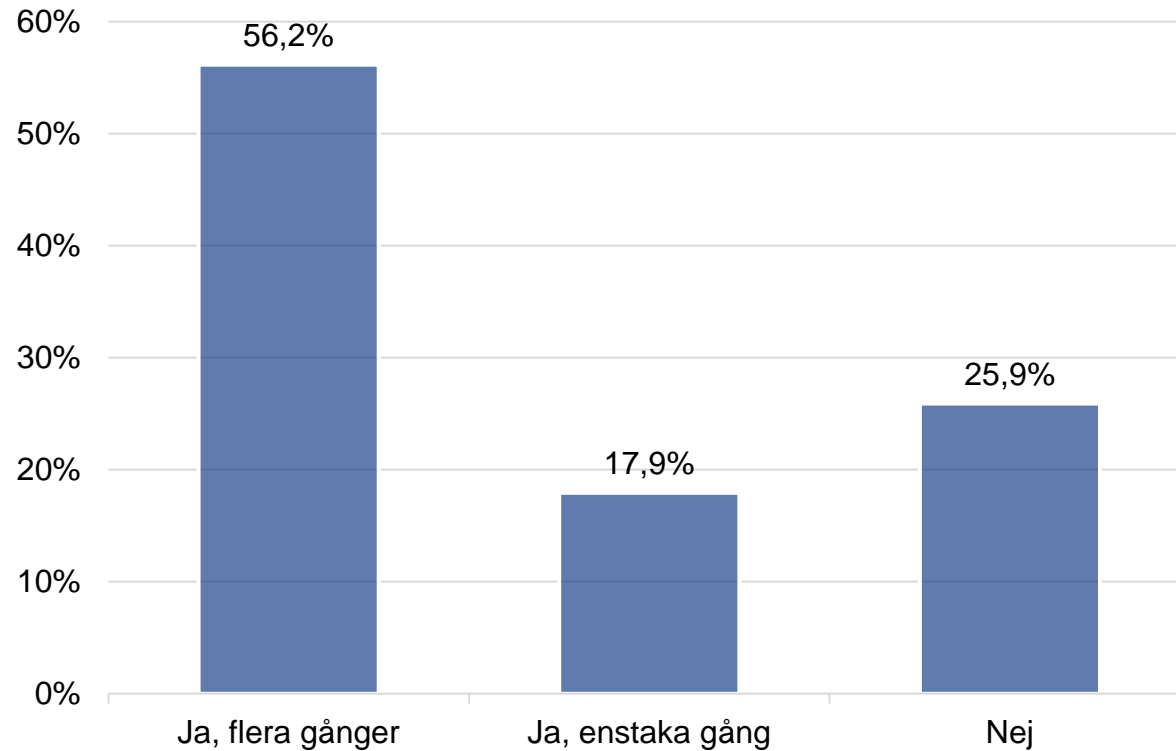
Har du varit i Destination Sundsvall/Höga Kusten tidigare?



- Majoriteten av besökarna var vana besökare på respektive destination
- Höga Kusten hade en klart högre andel förstagångsbesökare än Destination Sundsvall
- Boende i Västernorrland är borträknade från denna statistik

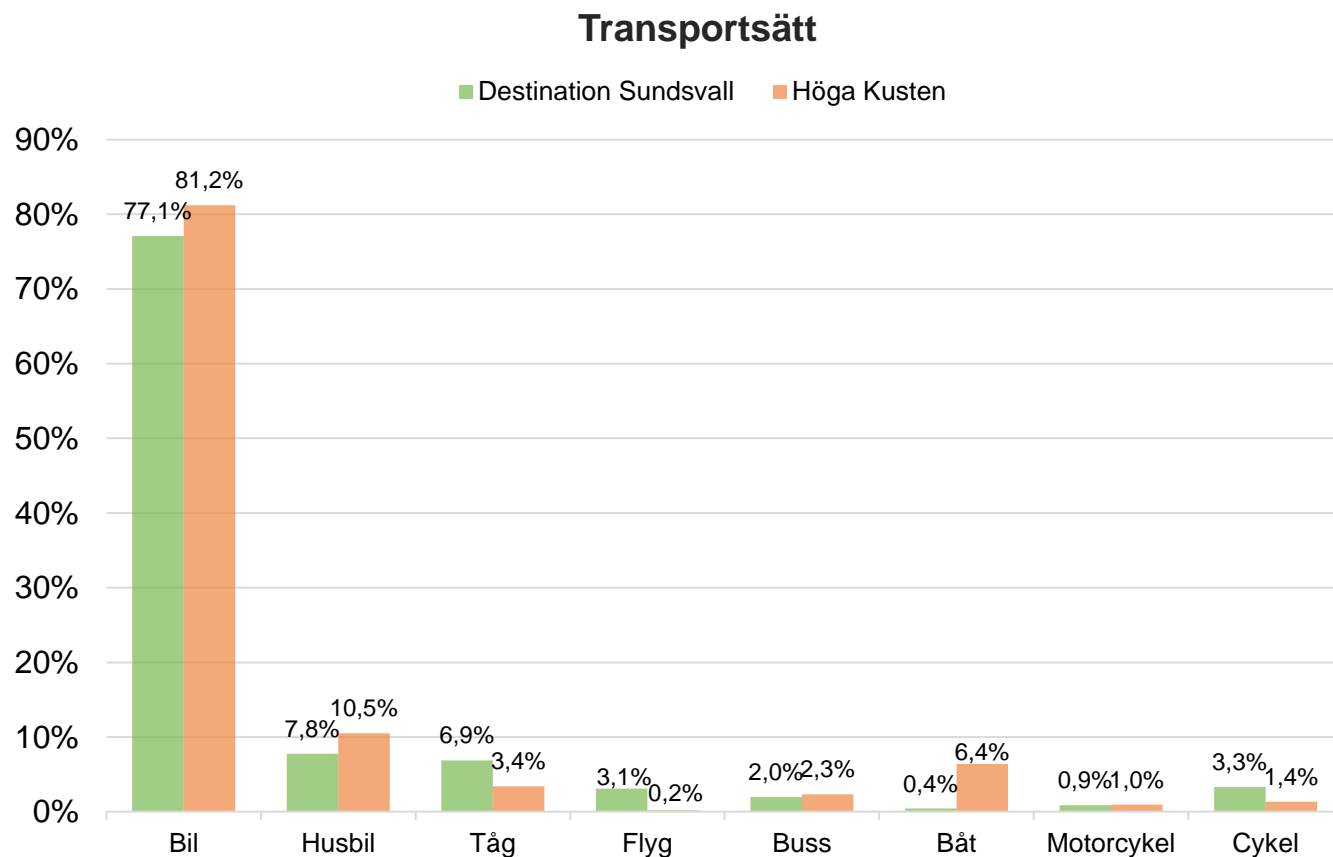
Har du varit i Destination Sundsvall/Höga Kusten tidigare?

Tidigare besök på respektive destination, totalt



- Drygt 1 av 4 respondenter var förstagångsbesökare på destinationen bland samtliga

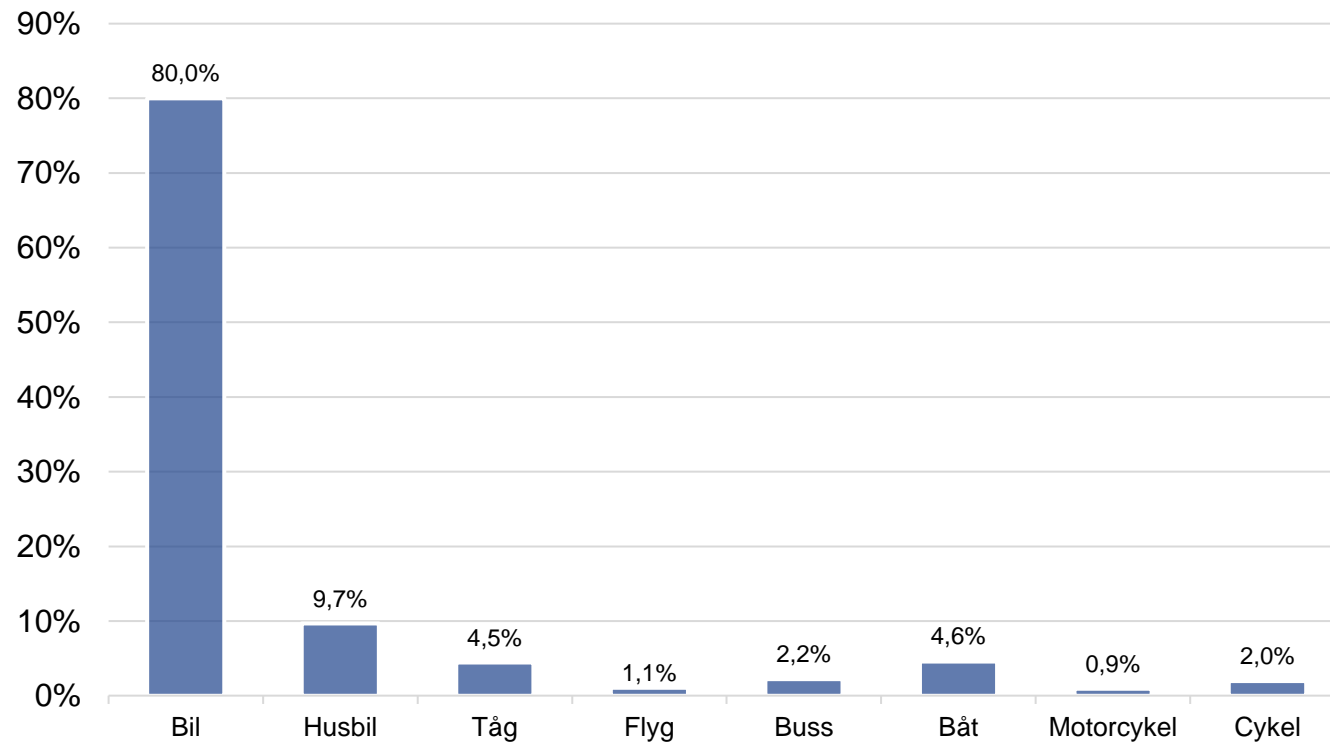
Med vilket färdssätt har du tagit dig hit?



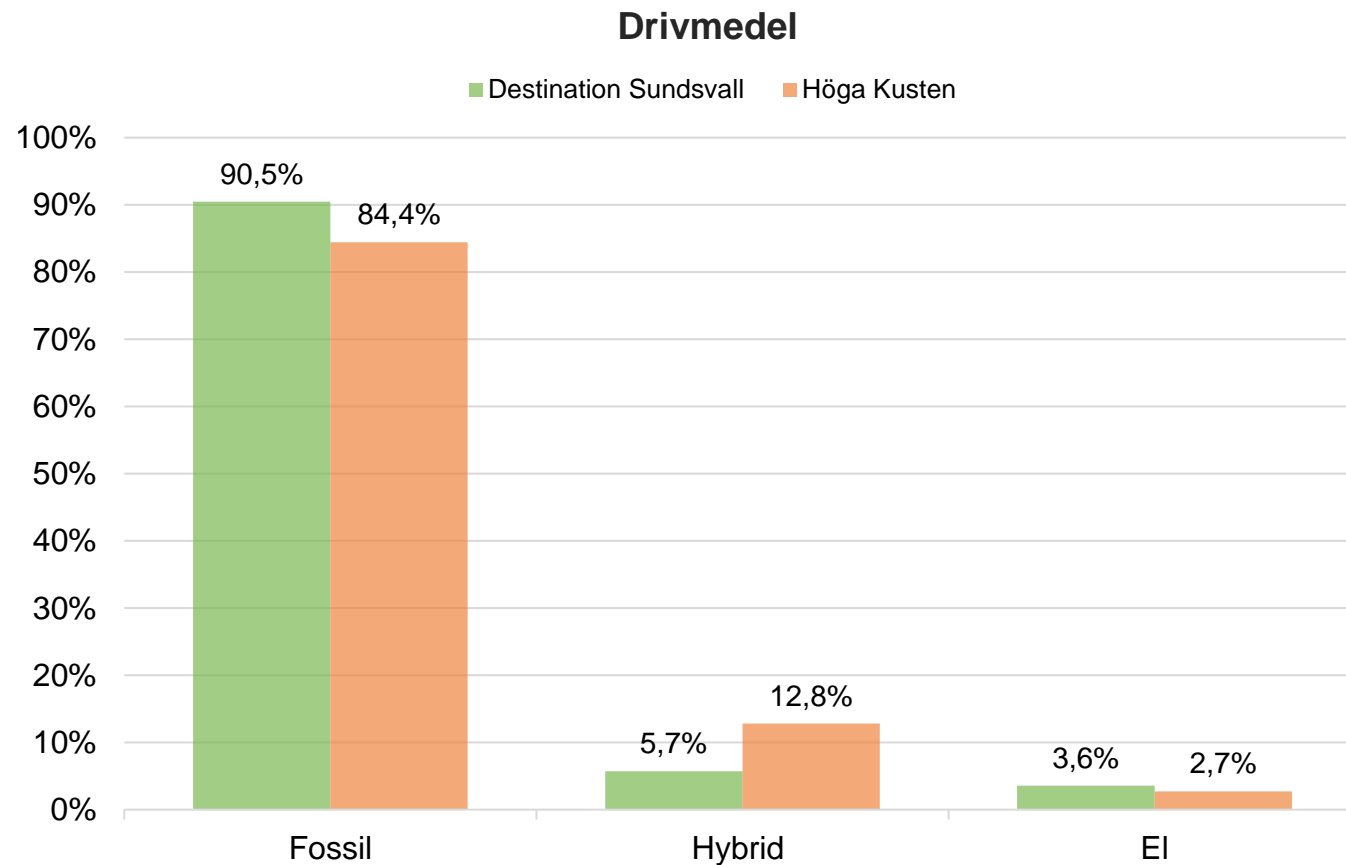
- Bil är dominerande som färdssätt, både per destination och på totalnivå
- Andelen som valt andra svarsalternativ hänger förmodligen till stor del på intervjuplatsernas karaktär (camping, bensinstation, flygplats etc.)
- En del respondenter har valt fler än ett alternativ, varför svarssumman summerar till något över 100 %

Med vilket färdssätt har du tagit dig hit?

Transportsätt, totalt



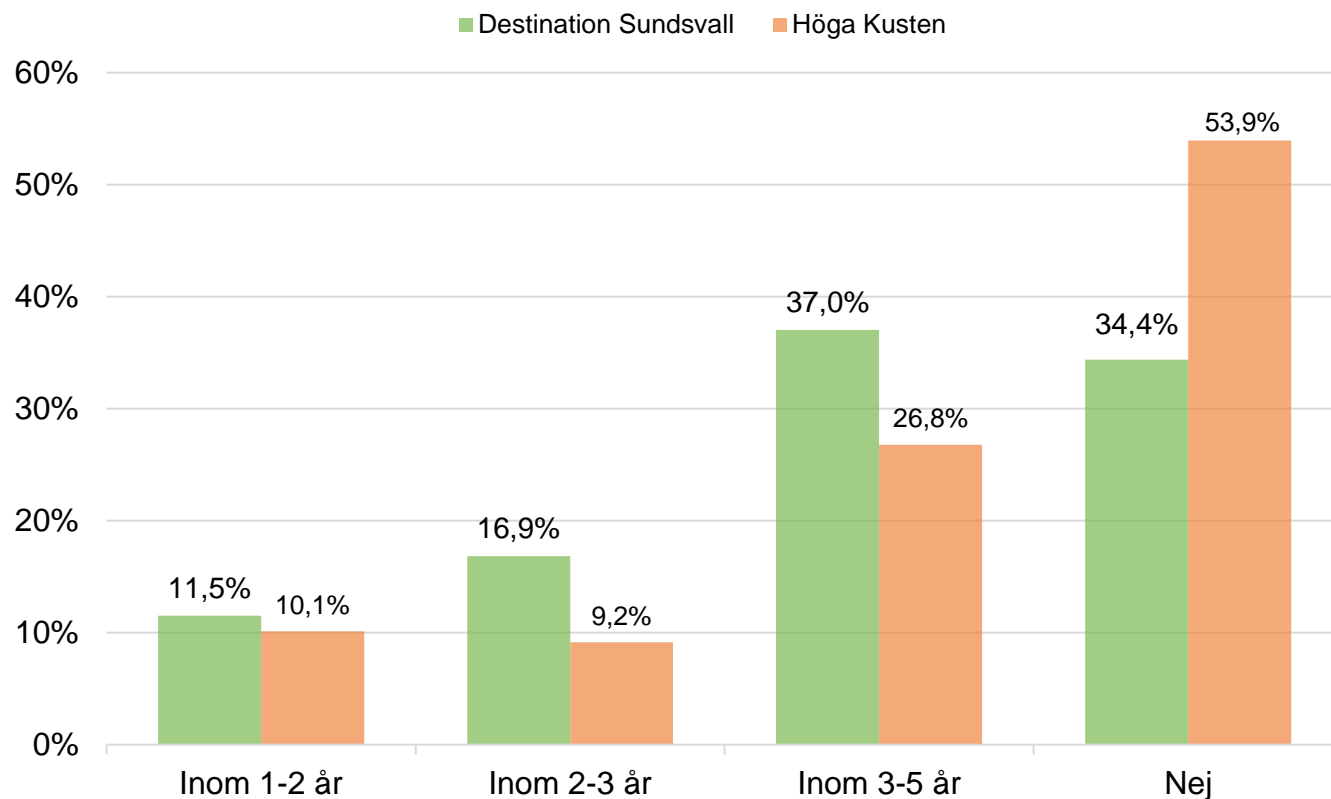
Om svaret är bil, vilket drivmedel har din bil?



- Majoriteten av de bilburna respondenterna använder fossilt drivmedel
- Höga Kusten hade något fler besökare som kör Hybrid

Planerar du/ni att inskaffa en elbil i framtiden?

Inställning till elbil kommande år



- Omkring 2 av 3 besökare som intervjuats inom Destination Sundsvall har planer på att skaffa elbil i framtiden. Drygt hälften av dessa planerar att göra det inom 1-3 år
- Bland besökarna som intervjuats inom Höga Kusten är andelen som planerar att skaffa elbil i framtiden färre än 50 %

Vart reste du ifrån och vart ska du härnäst?

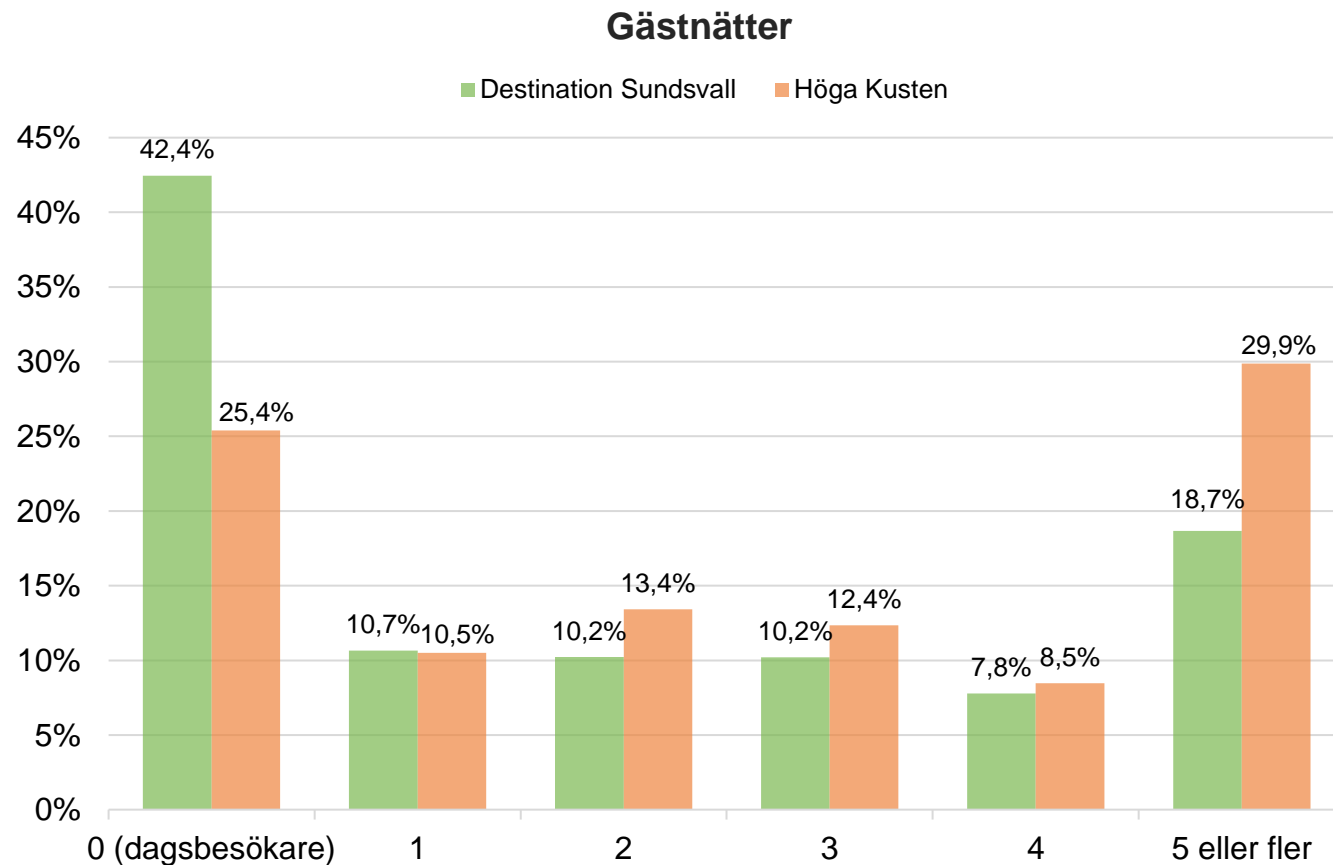
Vilken plats åkte du ifrån för att komma hit?

Destination Sundsvall (platser med minst 5 svar visas)		Höga Kusten (platser med minst 10 svar visas)	
Sundsvall	127	Kramfors	106
Stockholm	28	Sundsvall	95
Härnösand	18	Örnsköldsvik	93
Timrå	17	Härnösand	76
Gävle	15	Stockholm	54
Umeå	14	Umeå	45
Örnsköldsvik	13	Sollefteå	34
Hudiksvall, Ånge, Östersund	10	Gävle	21
Uppsala	9	Hudiksvall	17
Kramfors	7	Uppsala	15
Söderhamn, Örebro	6	Göteborg, Östersund	12

Vilken plats ska du till härnäst?

Destination Sundsvall (platser med minst 5 svar visas)		Höga Kusten (platser med minst 10 svar visas)	
Sundsvall	147	Kramfors	146
Stockholm	31	Örnsköldsvik	139
Timrå	26	Härnösand	97
Härnösand	20	Sundsvall	68
Umeå	15	Umeå	58
<i>Ska hem</i>	14	<i>Ska hem</i>	49
Gävle	11	Stockholm	36
Hudiksvall	10	Sollefteå	28
Örnsköldsvik	9	Piteå, Skellefteå	15
Göteborg, Uppsala, Östersund	8	Östersund	14
Kramfors, Ånge	5	Hudiksvall, Luleå	12

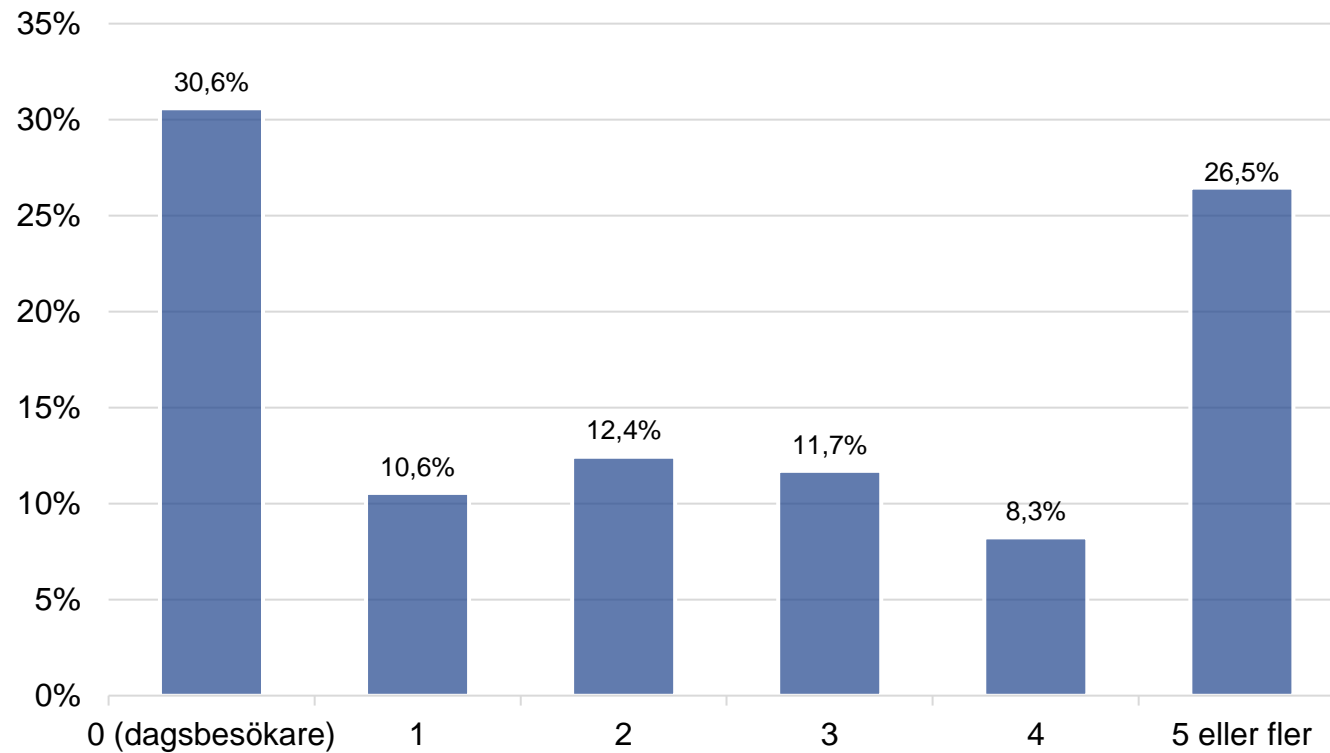
Övernattningar under vistelsen



- Genomsnittlig vistelselängd för Destination Sundsvall var 2,2 nätter
- Medianvistelsen för Destination Sundsvall var 1 natt
- Genomsnittlig vistelselängd för Höga Kusten var 3,2 nätter och medianvistelsen varade i 3 nätter
- Det föreligger stor skillnad i andel dagsbesökare mellan de två destinationerna. I Destination Sundsvall var drygt 40 % av respondenterna dagsbesökare, för Höga Kusten var andelen dagsbesökare 25 %

Övernattningar under vistelsen

Gästnätter, totalt

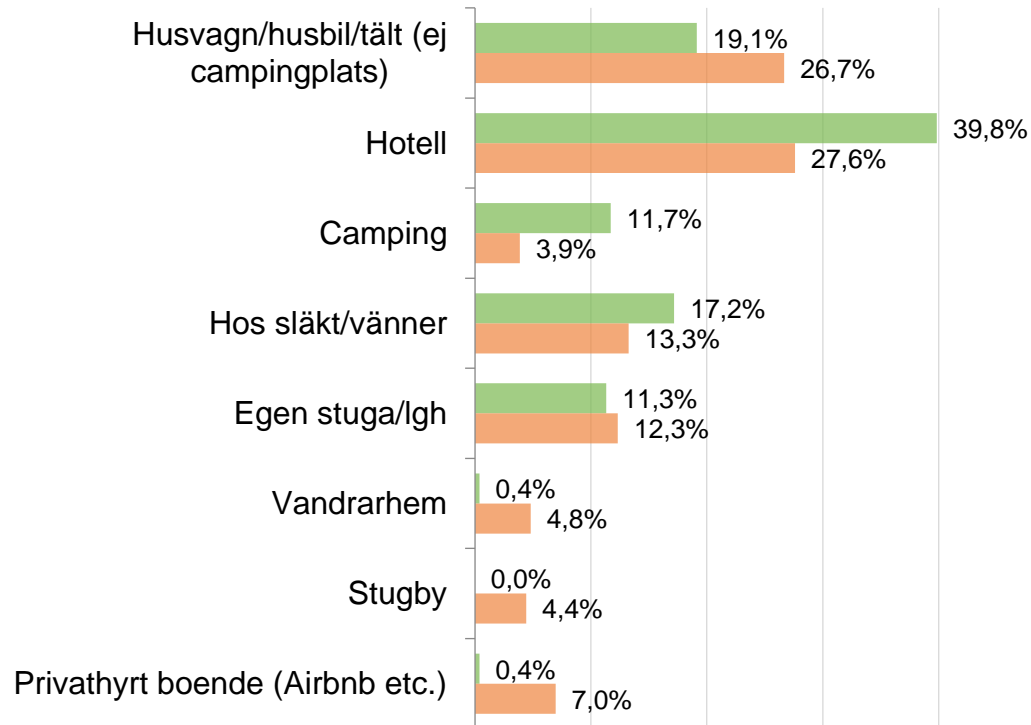


- Omkring 30 % av respondenterna var dagsbesökare på totalnivå, men det skiljde alltså kraftigt mellan destinationerna
- Genomsnittlig vistelselängd för samtliga var 2,9 nätter

Hur bor du under vistelsen?

Boendeformer

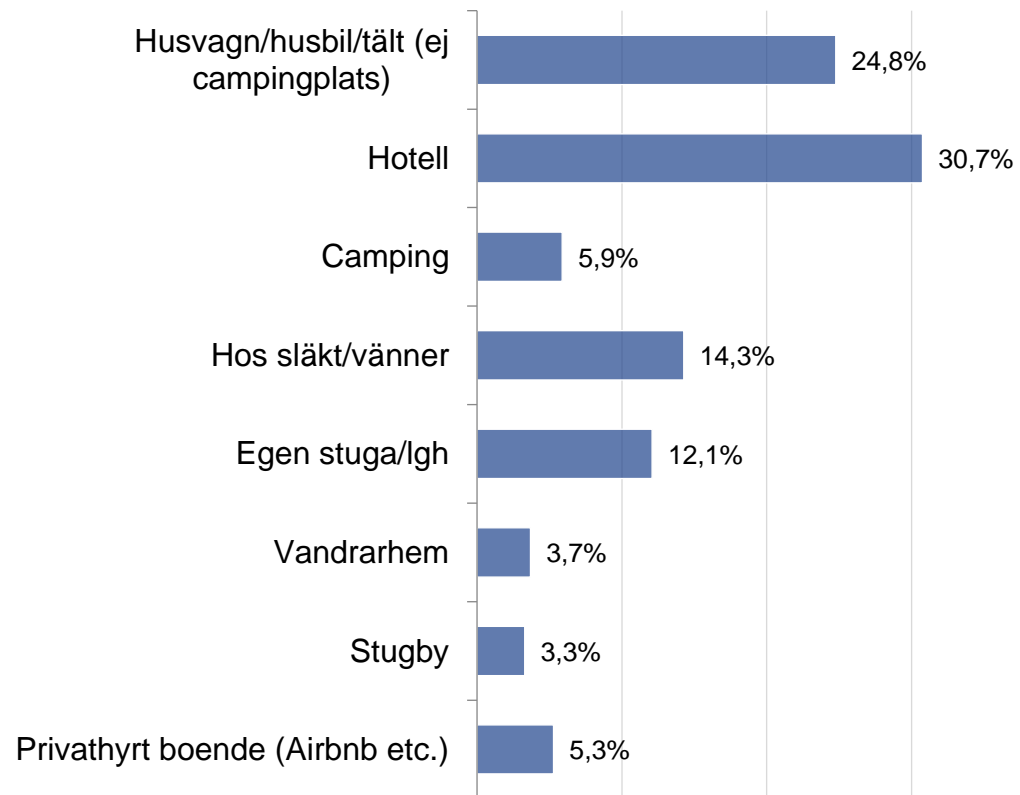
■ Destination Sundsvall ■ Höga Kusten



- För Destination Sundsvall är Hotell, Släkt/vänner samt Husvagn/husbil/tält (utanför ordnad campingplats) de klart vanligaste boendeformerna
- För Höga Kusten är Hotell vanligast, följt av Husvagn/husbil/tält (utanför ordnad campingplats)
- Knappt 2 av 5 respondenter i Destination Sundsvall har uppgett att de övernattar på hotell
- Vandrarhem, Stugby samt Privatthyrtd boende förekommer som boendeformer för Höga Kusten, men inte i någon vidare utsträckning i Destination Sundsvall
- Frågan gäller endast övernattande besökare

Hur bor du under vistelsen?

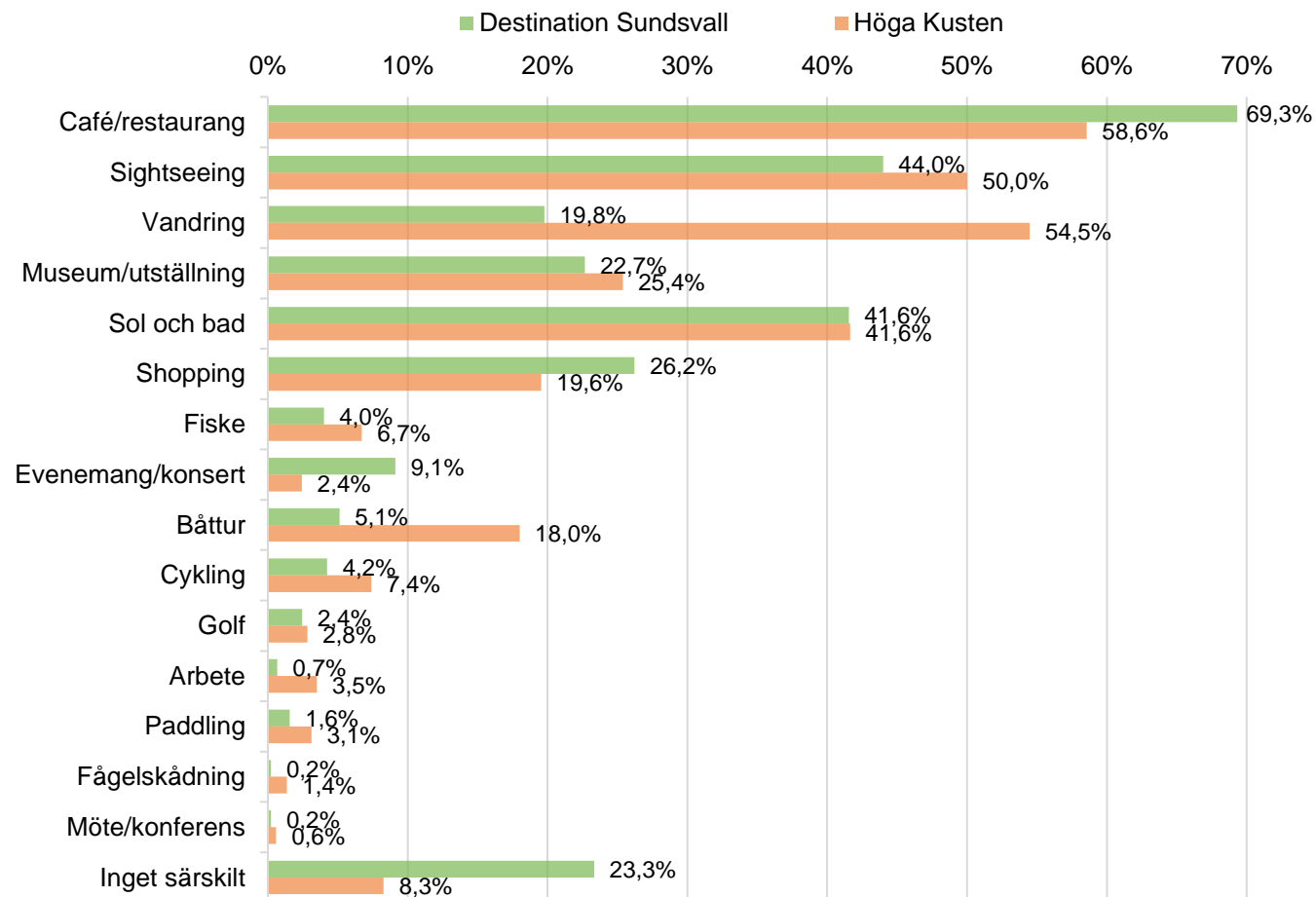
Boendeformer, totalt



- På föregående sida visades att skillnaderna är relativt stora mellan destinationerna på denna fråga

Vilka aktiviteter har du ägnat dig åt under vistelsen (eller ska ägna dig åt med säkerhet)?

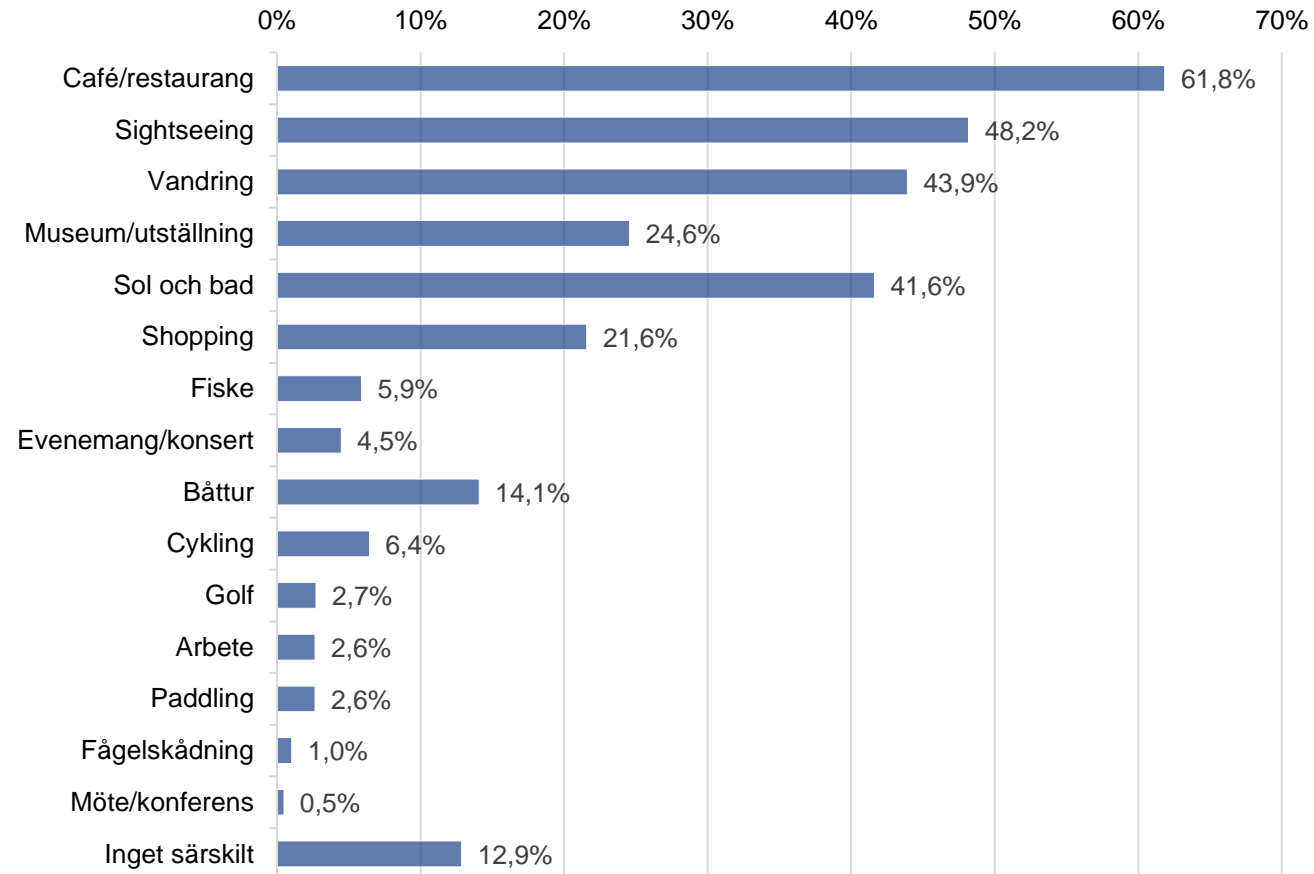
Aktiviteter under vistelsen



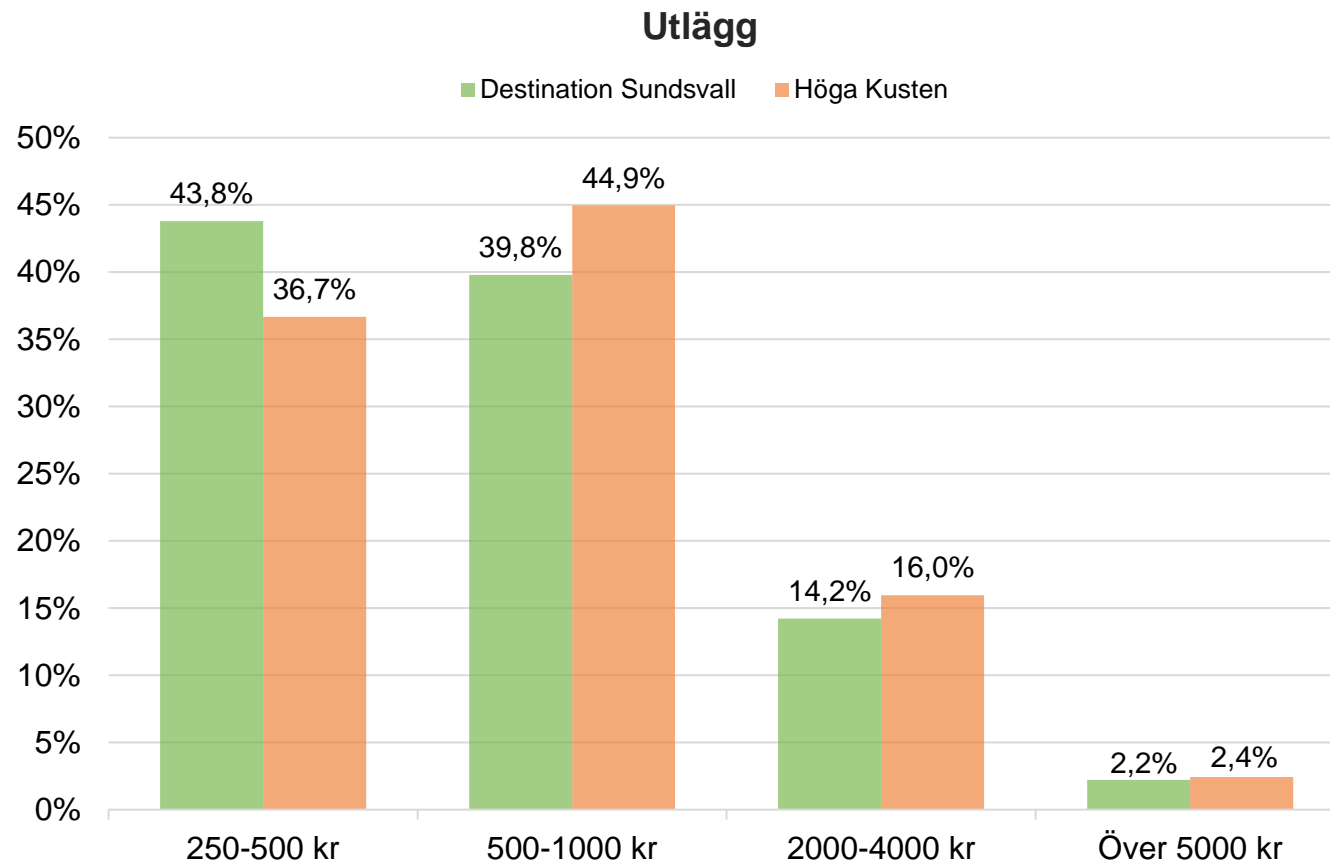
- Merparten av respondenterna besöker ett café eller en restaurang under sin vistelse. För besökare i Destination Sundsvall är detta den klart vanligaste aktiviteten
- Även bland besökarna i Höga Kusten är Café eller restaurang den vanligaste aktiviteten, här ser vi dock att en nästan lika stor andel, 54,5 %, ägnar sig åt vandring. Detta är en klart större andel än i Destination Sundsvall, där knappt 20 % av besökarna ägnar sig åt vandring
- Drygt 40 % respondenterna ägnar sig åt sol och bad under sin vistelse, andelen besökare som ägnar sig åt detta är lika stor inom båda destinationerna
- Andra vanliga aktiviteter är Sightseeing, Shopping samt Museum/utställning
- Båttur är klart vanligare som aktivitet i Höga Kusten än i Destination Sundsvall

Vilka aktiviteter har du ägnat dig åt under vistelsen (eller ska ägna dig åt med säkerhet)?

Aktiviteter under vistelsen, samtliga



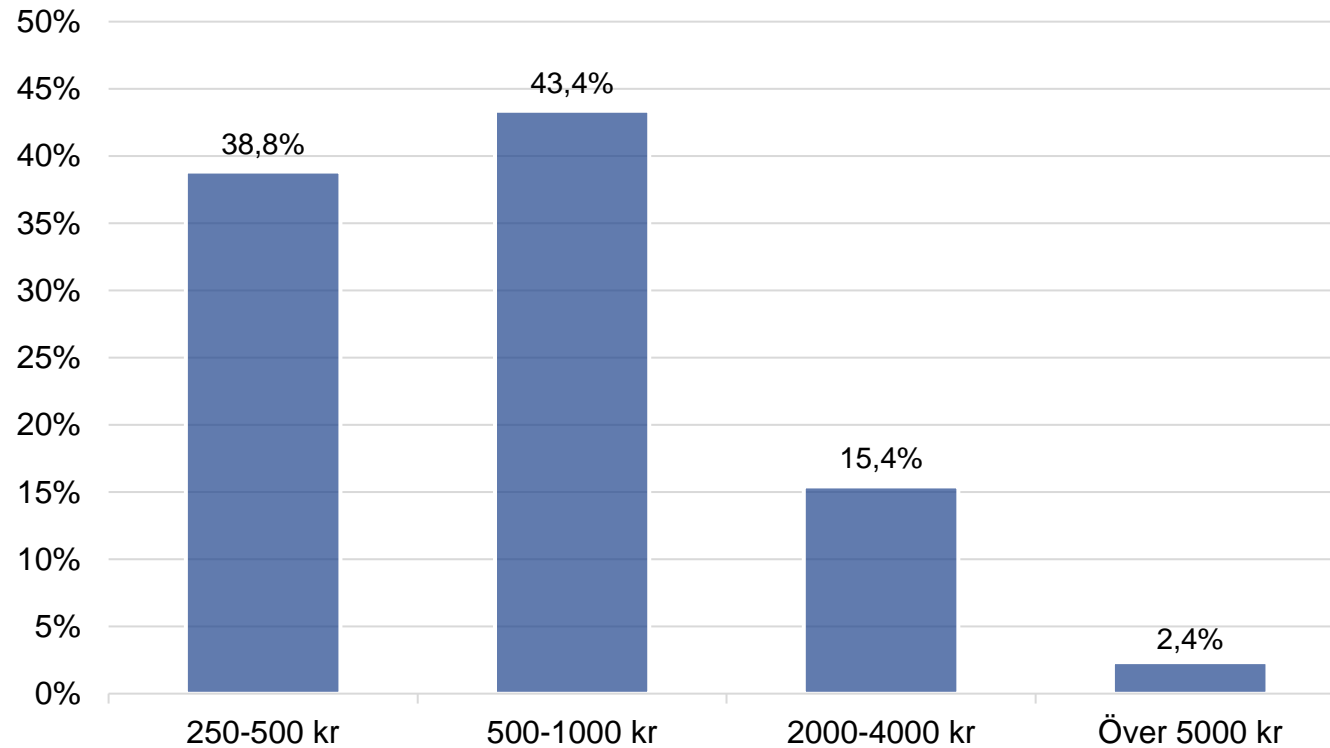
Hur mycket uppskattar du att ni spenderar per dag under er vistelse här i vår destination?



- Respondenten har fått uppskatta sin konsumtion per dag genom att välja någon av utläggskategorierna i diagrammet till vänster
- Utläggen påverkas i hög utsträckning av andelen övernattande besökare, vilket är 69,4 % i denna undersökning
- Teoretiskt snittutlägg, det vill säga beräknat snittutlägg utifrån mittvärdet inom varje utläggsspann:
 - Totalt: 1 053 kr
 - Destination Sundsvall: 999 kr
 - Höga Kusten: 1 074 kr

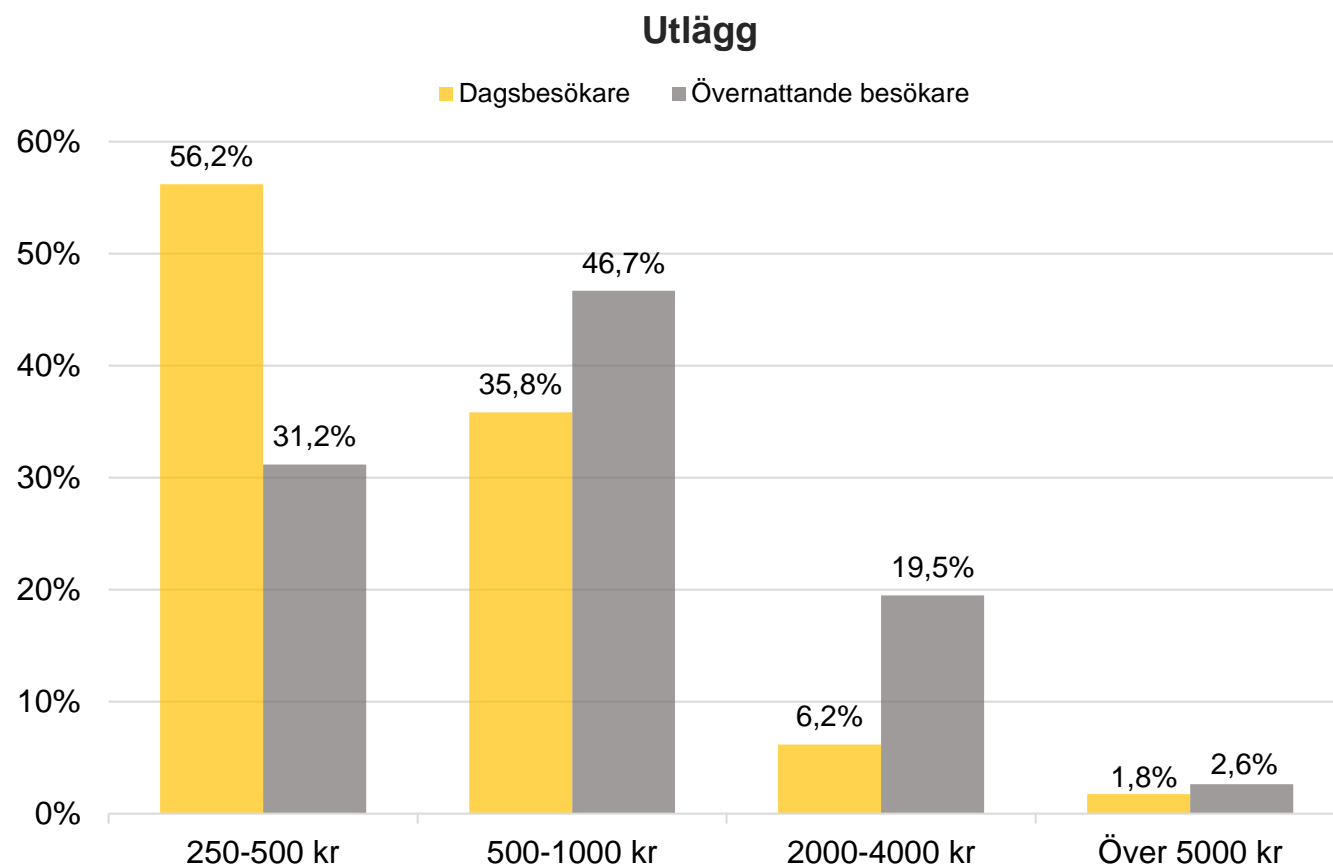
Hur mycket uppskattar du att ni spenderar per dag under er vistelse här i vår destination?

Utlägg, totalt



- Diagrammet till vänster visar utläggerna på totalnivå i regionen
- På nästkommande fyra sidor presenteras siffror för dagsbesökare, övernattande besökare samt olika intervjuplatser

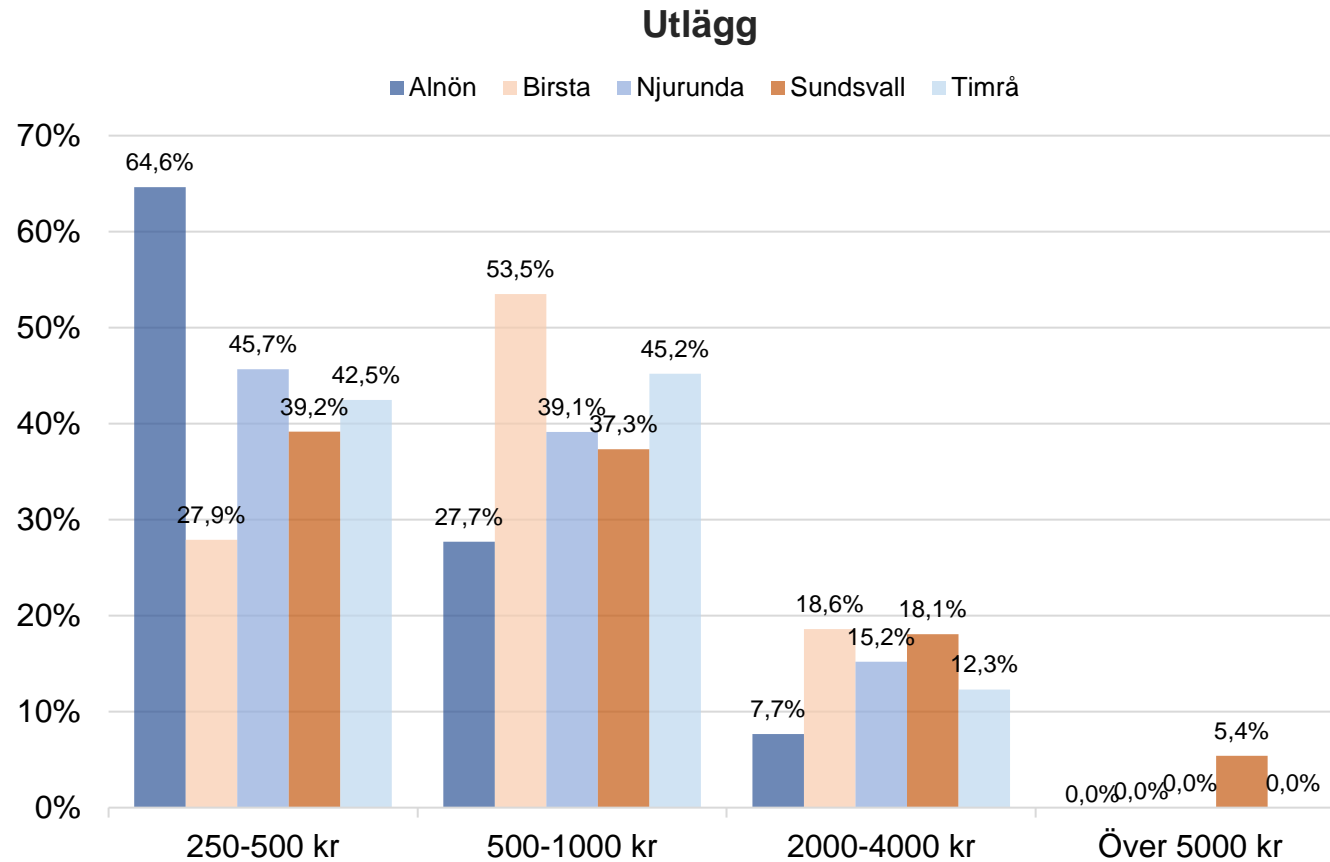
Hur mycket uppskattar du att ni spenderar per dag under er vistelse här i vår destination?



- Respondenten har fått uppskatta sin konsumtion per dag genom att välja någon av utläggskategorierna i diagrammet till vänster
- Diagrammet visar snittutlägg fördelat på dagsbesökare och övernattande besökare i regionen
- Teoretiskt snittutlägg, det vill säga beräknat snittutlägg utifrån mittvärdet inom varje utläggsspann:
 - Dagsbesökare: 755 kr
 - Övernattande besökare: 1 182 kr

Hur mycket uppskattar du att ni spenderar per dag under er vistelse här i vår destination?

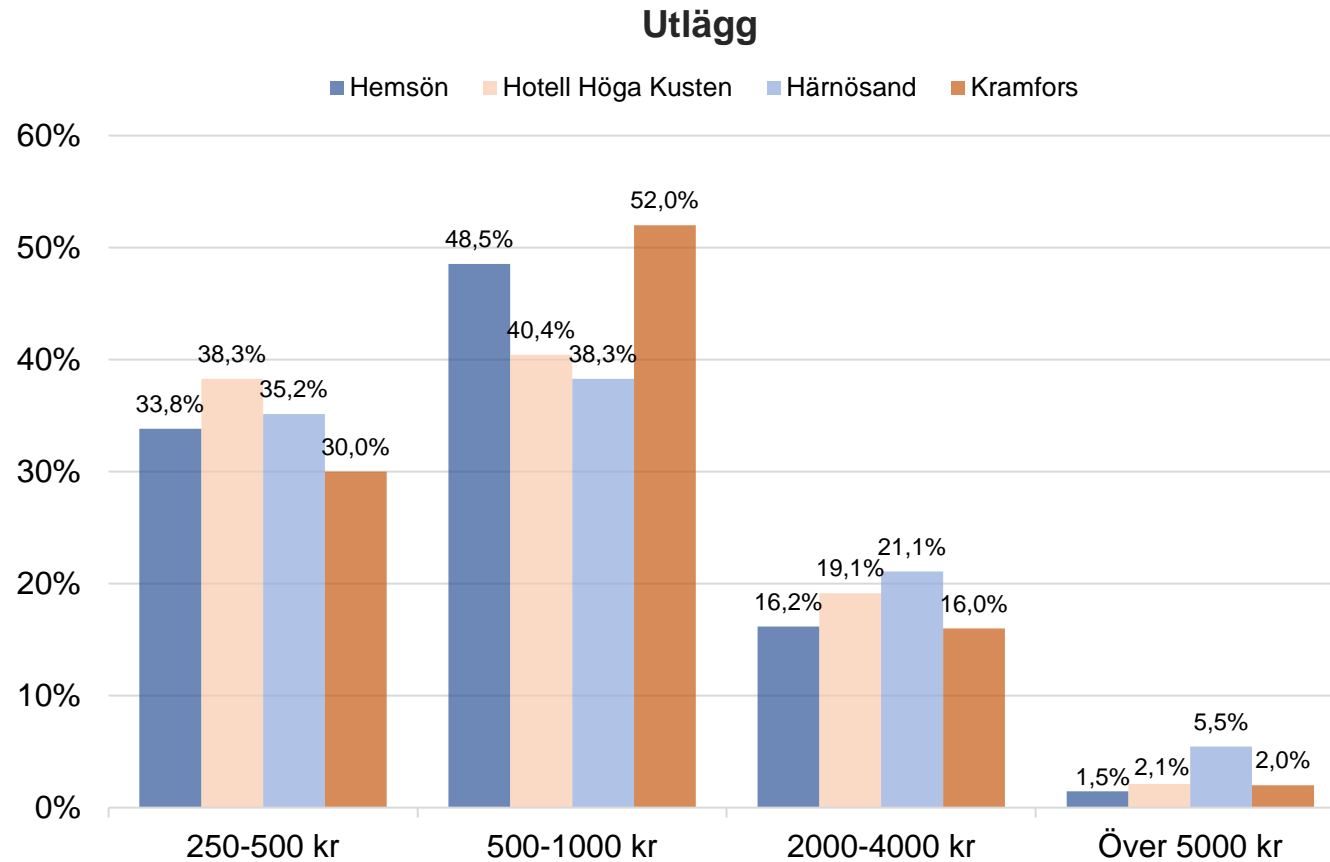
Destination Sundsvall



- Respondenten har fått uppskatta sin konsumtion per dag genom att välja någon av utläggskategorierna i diagrammet till vänster
- Diagrammet visar snittutlägg baserat på ett urval av intervjuplatser/orter i undersökningen. Endast de intervjuplatser med 50 svar eller mer redovisas i undersökningen
- Teoretiskt snittutlägg, det vill säga beräknat snittutlägg utifrån mittvärdet inom varje utläggsspann:
 - - Alnön: 681 kr
 - - Birsta: 1 064 kr
 - - Njurunda: 921 kr
 - - Sundsvall: 1 240 kr
 - - Timrå: 867

Hur mycket uppskattar du att ni spenderar per dag under er vistelse här i vår destination?

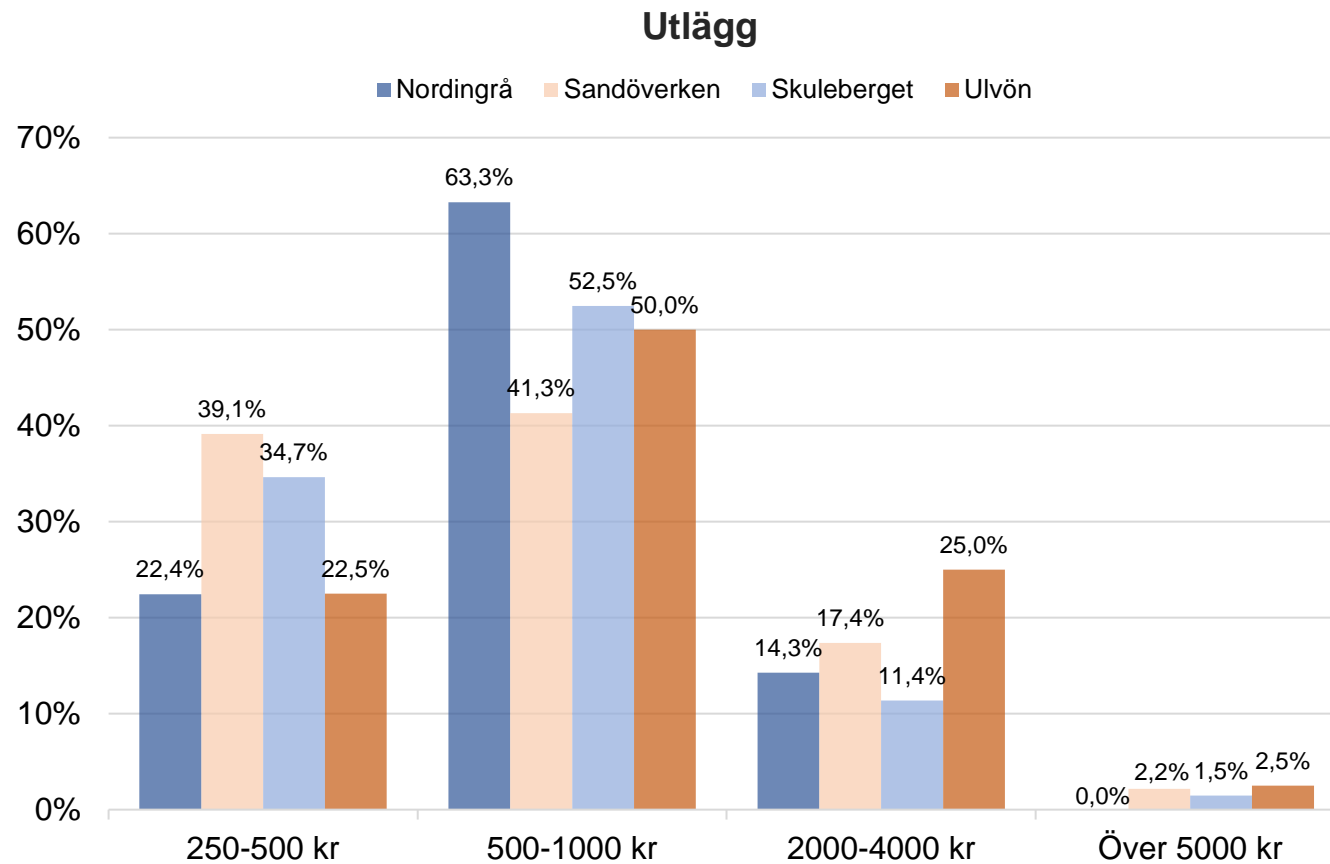
■ Höga Kusten



- Respondenten har fått uppskatta sin konsumtion per dag genom att välja någon av utläggskategorierna i diagrammet till vänster
- Diagrammet visar snittutlägg baserat på ett urval av intervjuplatser/orter i undersökningen. Endast de intervjuplatser med 50 svar eller mer redovisas i undersökningen
- Teoretiskt snittutlägg, det vill säga beräknat snittutlägg utifrån mittvärdet inom varje utläggsspann:
 - - Hemsön: 1 052 kr
 - - Hotell Höga Kusten: 1 125 kr
 - - Härnösand: 1 327 kr
 - - Kramfors: 1 083 kr

Hur mycket uppskattar du att ni spenderar per dag under er vistelse här i vår destination?

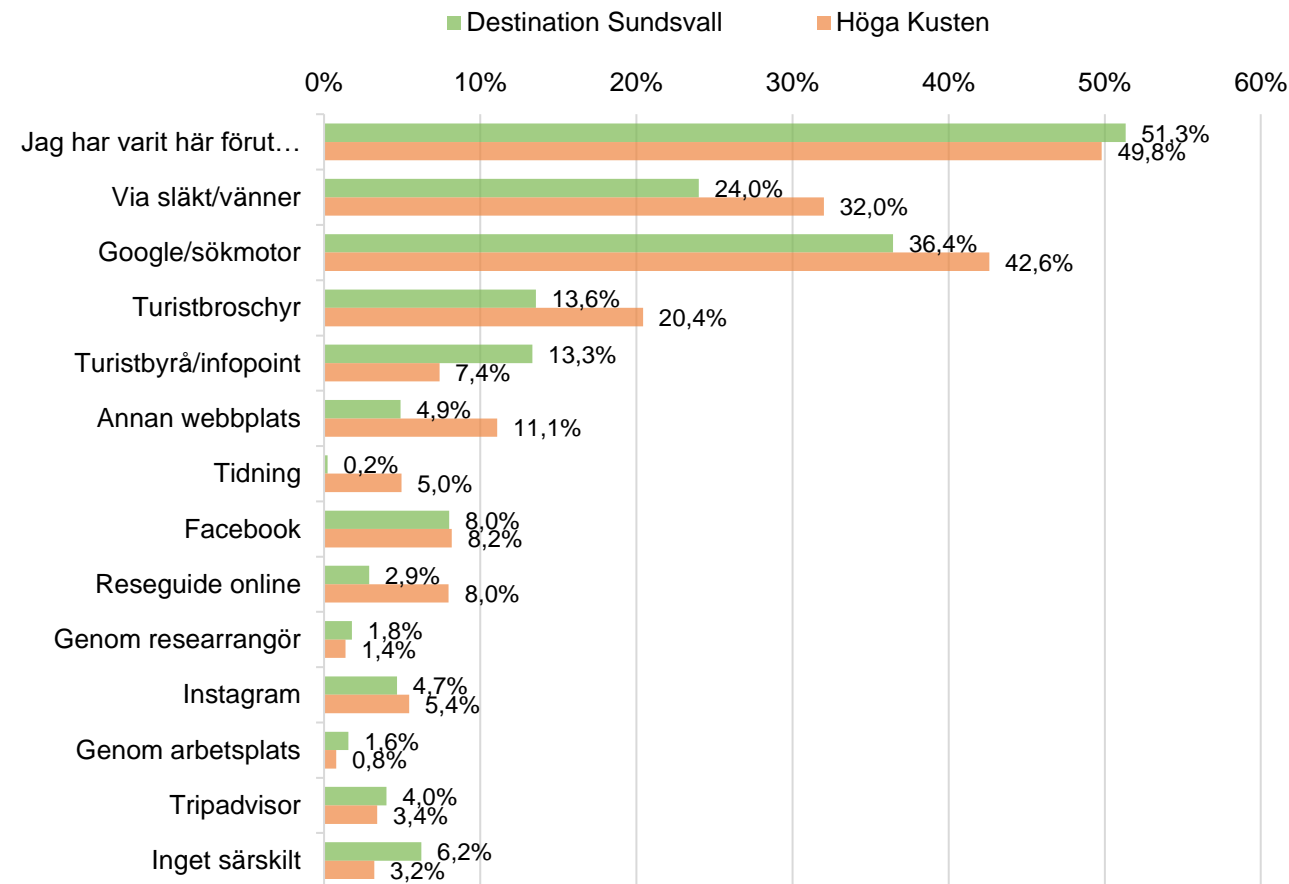
■ Höga Kusten



- Respondenten har fått uppskatta sin konsumtion per dag genom att välja någon av utläggskategorierna i diagrammet till vänster
- Diagrammet visar snittutlägg baserat på ett urval av intervjuplatser/orter i undersökningen. Endast de intervjuplatser med 50 svar eller mer redovisas i undersökningen
- Teoretiskt snittutlägg, det vill säga beräknat snittutlägg utifrån mittvärdet inom varje utläggsspann:
 - - Nordingrå: 988 kr
 - - Sandöverken: 1 088 kr
 - - Skuleberget: 941 kr
 - - Ulvön: 1 334 kr

Hur har du informerat dig inför och under ditt besök?

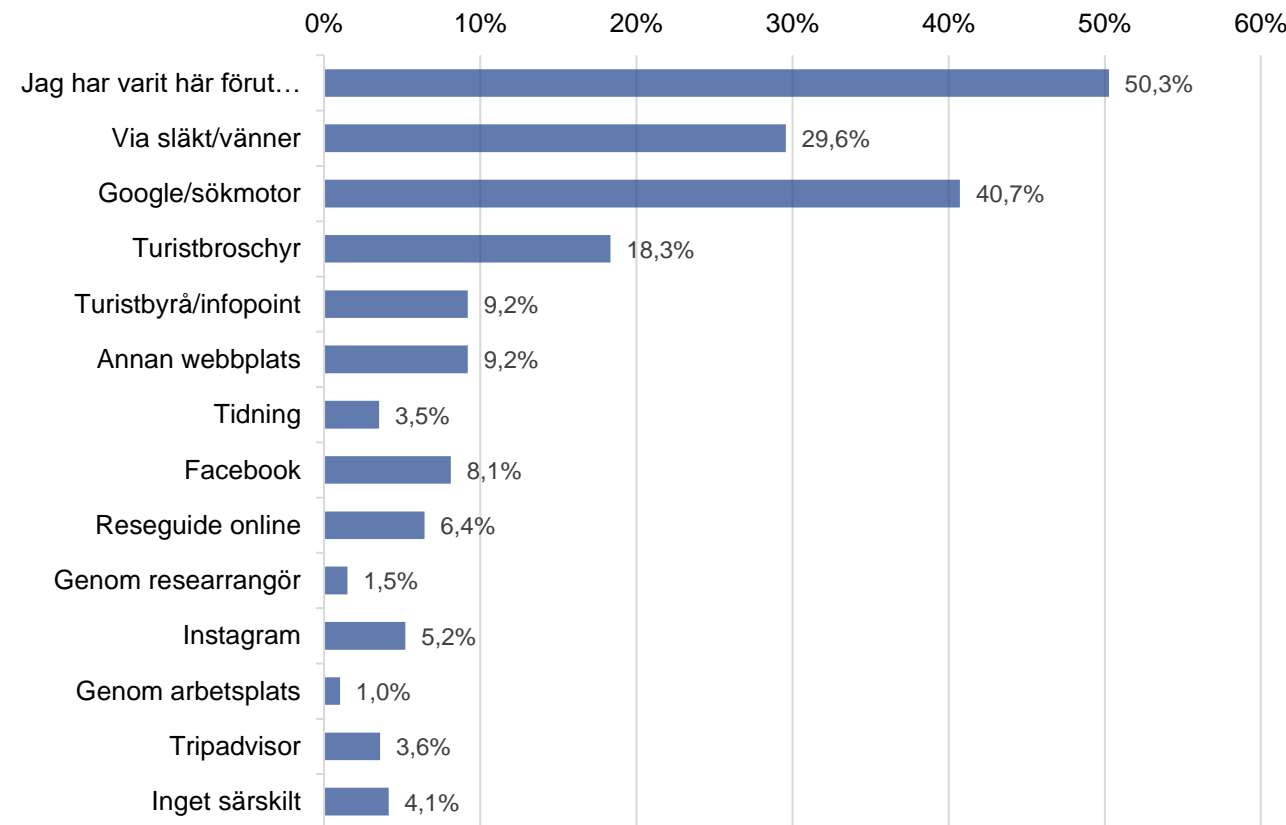
Informationskanaler



- Det översta alternativet skrivs fullständigt: "Jag har varit här förut och hade tillräckliga förkunskaper". Detta var det vanligaste svaret för båda destinationerna. Omkring hälften av besökarna angav detta alternativ som informationskanal
- Google/sökmotor samt Via släkt/vänner var vanliga informationskanaler. Även Turistbroschyr förekommer, särskilt bland respondenter inom Höga Kusten

Hur har du informerat dig inför och under ditt besök?

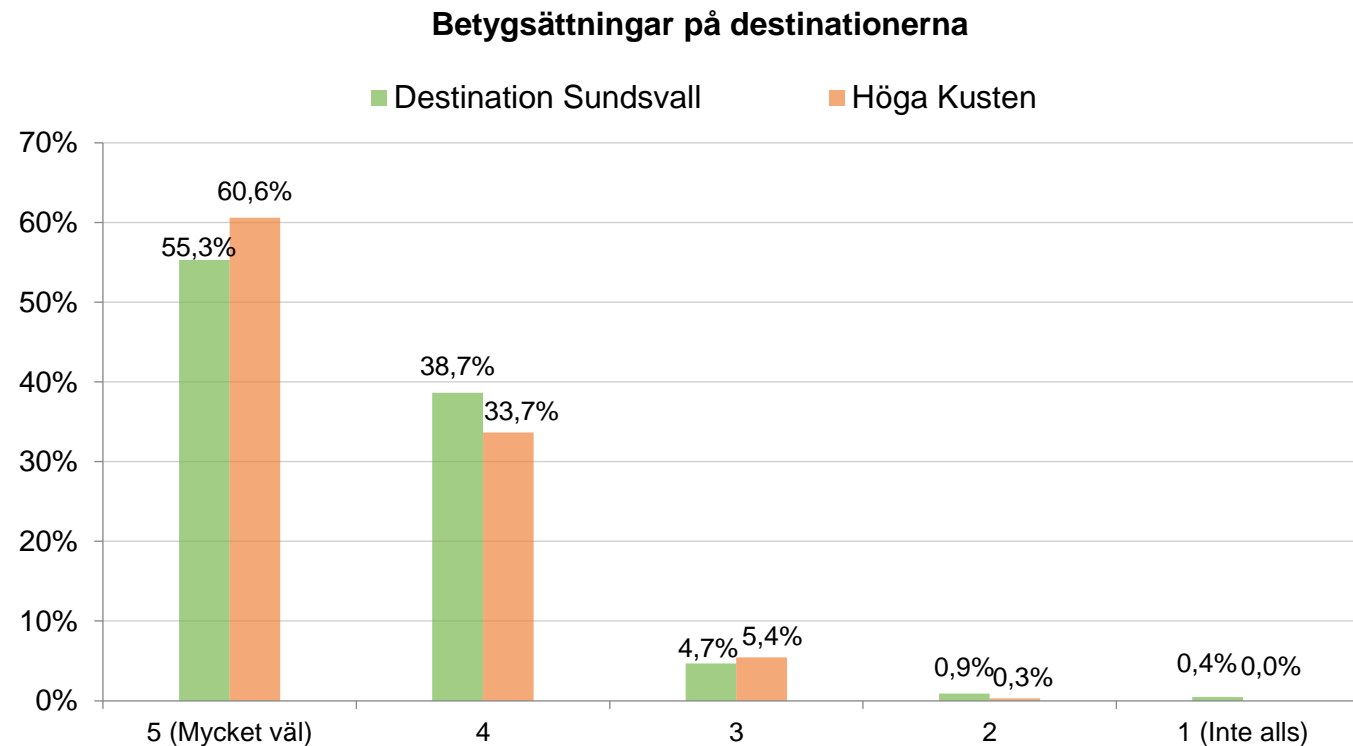
Informationskanaler, totalt



- Det översta alternativet skrivs fullständigt: "Jag har varit här förut och hade tillräckliga förkunskaper"

Utifrån din helhetsupplevelse, i vilken utsträckning tycker du att Destination Sundsvall/Höga Kusten lever upp till dina förväntningar så här långt?

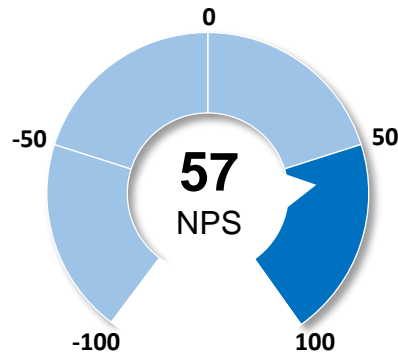
- I diagrammet nedan visas svarsfördelningen på betygsskalan 1-5 där 5 innebär att destinationen *mycket väl* levde upp till förväntningarna
- För båda destinationer gäller att över hälften av respondenterna gav maxbetyget 5 av 5



- Snittbetyg, totalt: 4,53
- Snittbetyg, Destination Sundsvall: 4,47
- Snittbetyg, Höga Kusten: 4,55

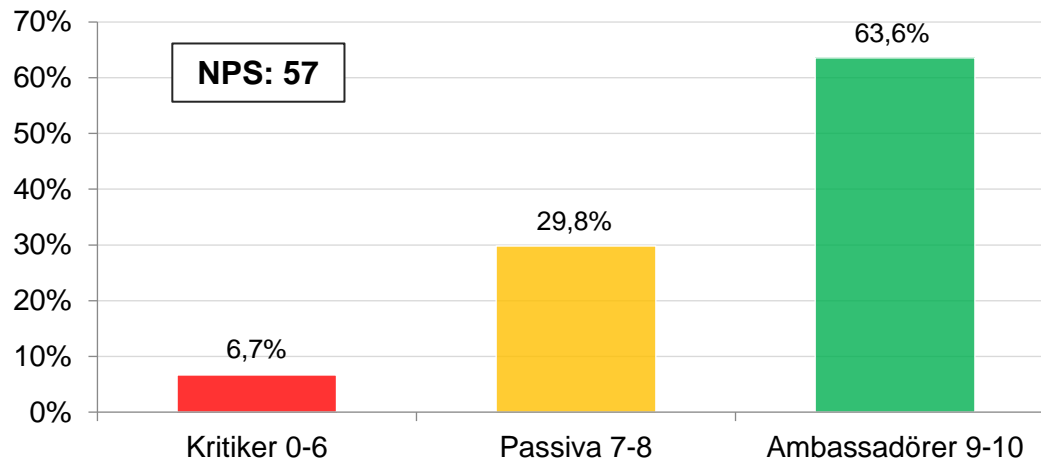
NPS: Benägenhet att rekommendera *Destination Sundsvall* som besöksmål till andra

NPS: Destination Sundsvall



- 57 är ett högt värde som tyder på att det finns de flesta besökare är ambassadörer och att kritiker är mycket sällsynta

Svarsdistribution, totalt



Detta är Net Promoter Score (NPS):

NPS är ett lojalitetsindex som används i många olika sammanhang för att mäta benägenheten att rekommendera en upplevelse till en bekant. Svaren resulterar i ett referensvärde som kan användas i förbättringsarbetet. Frågan ställs enligt följande mall:

På en skala 0-10, hur sannolikt är det att du skulle rekommendera *Destination Sundsvall* som besöksmål till en vän eller kollega?

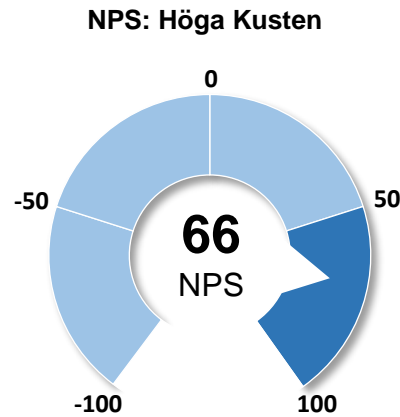
Följande kategorisering av svaren görs sedan:

0-6	Kritiker
7-8	Passiva
9-10	Ambassadörer

NPS räknas ut som andelen (%) ambassadörer minus andelen (%) kritiker, och skalan sträcker sig därför från -100 till 100. Ett NPS-värde på 0 innebär att det är exakt lika många ambassadörer som kritiker.

NPS-värdet används med fördel för att göra jämförelser så väl över tid som mellan liknande platser/verksamheter.

NPS: Benägenhet att rekommendera *Höga Kusten* som besöksmål till andra



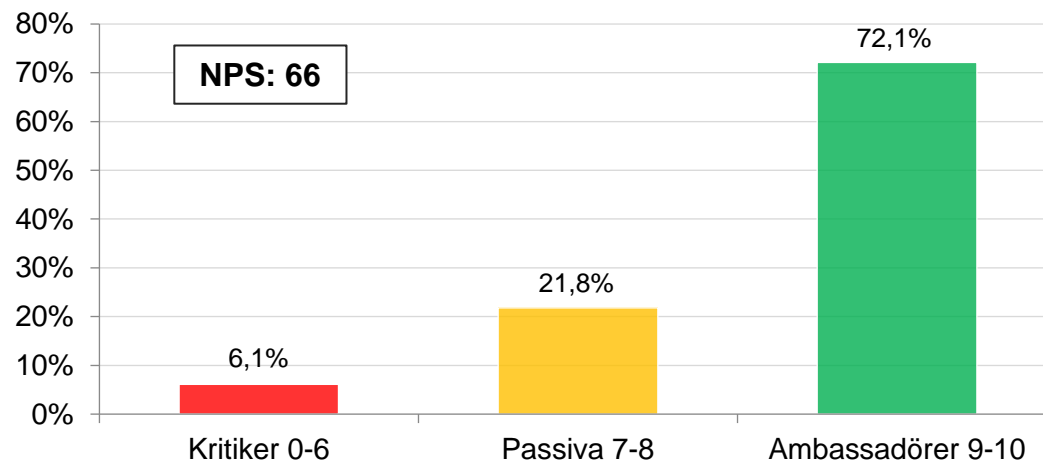
- 66 är ett mycket högt värde som tyder på att det finns de flesta besökare är ambassadörer och att kritiker är mycket sällsynta

Vad innebär resultatet?

Det är inte så vanligt att mäta NPS för hela regioner eller områden, så som det är gjort i denna undersökning (åtminstone inte avseende Research Ones mätningar). Mer vanligt är att NPS används som referensvärde för rekommendations-benägenhet kopplat till specifika orter/kommuner, evenemang eller besöksmål.

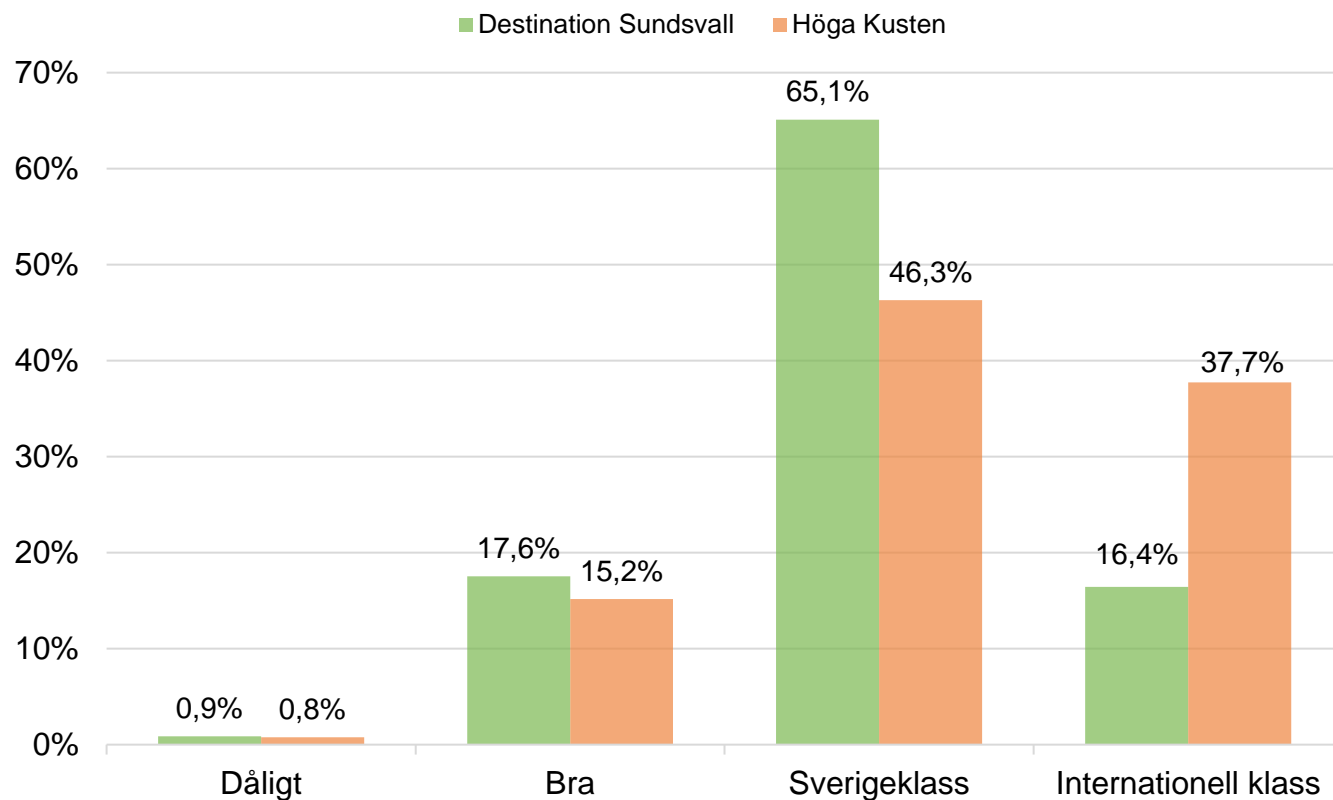
Det kan därför vara svårt att hitta relevanta jämförelsetal för Destination Sundsvall och Höga Kusten. Men mer generellt kan det konstateras att både Destination Sundsvalls och Höga Kustens NPS-värde är mycket högt i alla avseenden. Resultatet, särskilt andelen ambassadörer, påminner mer om nivåer i sammanhang där det finns en hög lojalitetsfaktor, t.ex. idrottsklubbar, nischade evenemang eller populära besöksmål dit många besökare återvänder år efter år.

Svarsdistribution, totalt



Om du jämför vår destination med andra resmål, vilket betyg ger du oss då?

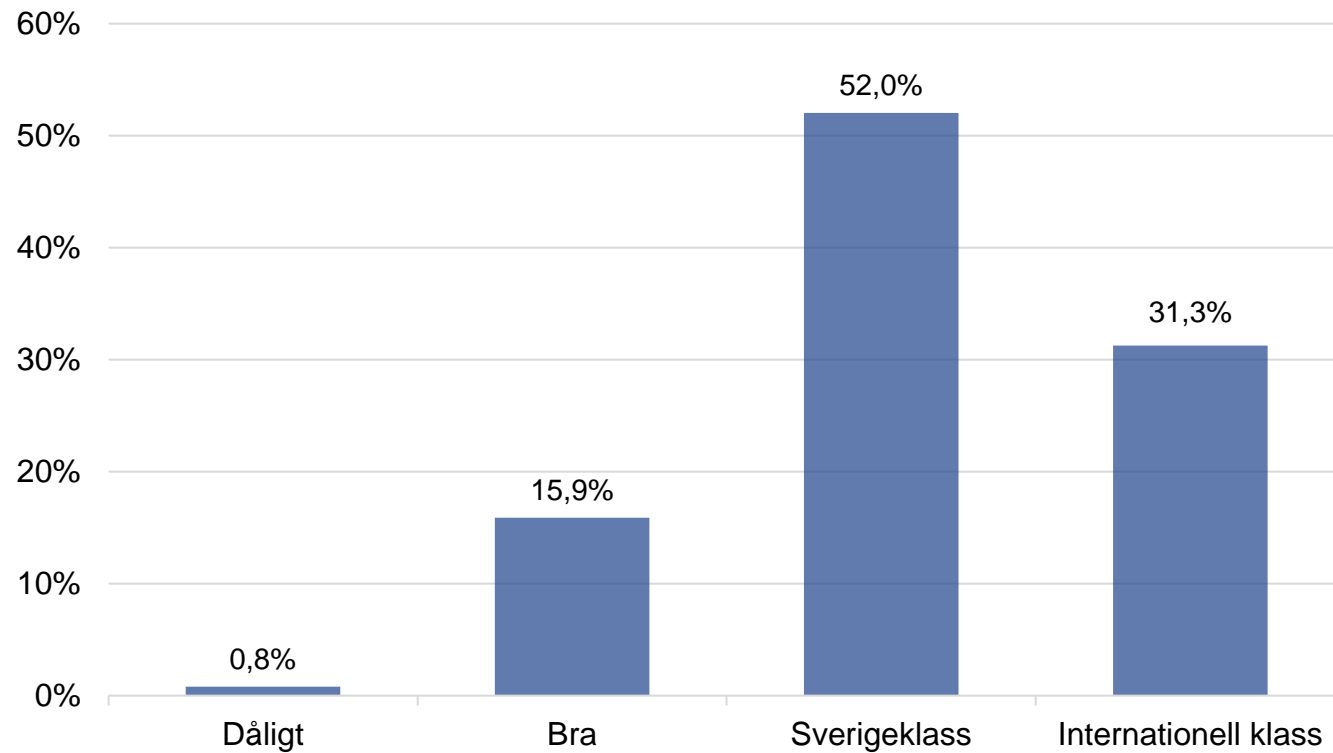
I jämförelse med andra resmål



- Respondenterna fick jämföra destinationerna med andra resmål. Inom Destination Sundsvall blev omdömet "Sverigeklass" för 65 % av respondenterna
- "Sverigeklass" var det vanligaste omdömet även för Höga Kusten, här ser vi dock att en betydligt större andel av respondenterna svarat "Internationell klass."
- Klart fler besökare gav omdömet "Internationell klass" om Höga Kusten än om Destination Sundsvall
- En liten andel, knappt 1 %, av respondenterna gav omdömet "Dåligt" i jämförelse med andra destinationer

Om du jämför vår destination med andra resmål, vilket betyg ger du oss då?

I jämförelse med andra resmål, totalt



Bilaga

En jämförelse med undersökningen 2019 och 2012

Jämförelser mellan 2021, 2019 och 2012 års besöksundersökningar

	2021	2019	2012
Antal intervjusvar	1478	981	949
Fördelning Kvinnor / Män %	58 / 41	52 / 48	58 / 41
Ålder, genomsnitt	48 år	51 år	47 år
Andel parsällskap	41 %	53 %	45 %
Andel barnfamiljer	39 %	25 %	28 %
Andel utländska besökare	4 %	17 %	15 %
Andel dagsbesökare	31 %	32 %	27 %
Genomsnittlig vistelselängd	2,9 (nätter)	3,4 (nätter)	4,7 (dagar)
Andel hotellgäster	31 %	22 %	35 %
Andel förstagångsbesökare i området	26 %	31 %	28 %
Vanligaste besöksanledning	Allmän fritidsresa (60 %)	Allmän fritidsresa (48 %)	Besöka sevärdhet (37 %)
Andel med syfte att besöka släkt/vänner	23 %	17 %	22 %
Helhetsupplevelse, snittbetyg	4,53	4,5 (av 5)	5,3 (av 6)
Andel som absolut skulle rekommendera området till andra	70 % (Ambassadörer)	65 % (Ambassadörer)	63 % ("Ja, säkert")

Jämförelsen ska inte ses som perfekt, eftersom undersökningarna skiljer sig åt i flera avseenden. De viktigaste skillnaderna är:

Metod:

- 2021: Face to face-intervjuer
- 2019: Face to face-intervjuer
- 2012: Pappersenkäter i kombination med webbenkäter

Period för datainsamling:

- 2021: 5/7-4/8
- 2019: 3/7-15/8
- 2012: 25/6-9/9

2021 hade ett något större svarsunderlag än undersökningarna som genomfördes 2019 och 2012; 1 478 svar 2021 jämfört med 981 svar 2019 och 949 svar 2012.

För 2021 och 2019 är det siffrorna för samtliga respondenter som presenteras. För siffrorna från 2012 gäller generellt att det som presenteras är totalsnittet från delbaserna Södra Navet och Norra Navet.

Jämförelser 2021/2019/2012 på destinationsnivå

	2021		2019		2012	
	Dest Sundsvall	Höga Kusten	Dest Sundsvall	Höga Kusten	Norra navet	Södra navet
Antal intervjusvar	450	1028	230	756	413	536
Fördelning Kvinnor / Män %	54 / 46	60 / 39	57 / 43	51 / 49	58 / 40	58 / 41
Ålder, genomsnitt	46 år	49 år	50 år	51 år	49 år	45 år
Andel parsällskap	35 %	43 %	45 %	56 %	49 %	40 %
Andel barnfamiljer	49 %	64 %	27 %	24 %	26 %	30 %
Andel utländska besökare	10 %	2 %	16 %	20 %	19 %	11 %
Andel dagsbesökare	42 %	25 %	46 %	28 %	22 %	32 %
Genomsnittlig vistelselängd	2,2 (nätter)	3,2 (nätter)	3,5 (nätter)	3,4 (nätter)	5,9 (dagar)	3,9 (dagar)
Andel hotellgäster	40 %	28 %	27 %	21 %	20 %	57 %
Andel förstagångsbesökare i området	12 %	32 %	21 %	33 %	35 %	22 %
Vanligaste besöksanledning	Allmän fritidsresa (50 %)	Allmän fritidsresa (62 %)	Allmän fritidsresa (34 %)	Allmän fritidsresa (52 %)	Besöka sevärdhet (55 %)	Besöka sevärdhet (23 %)
Andel med syfte att besöka släkt/vänner	27 %	21 %	32 %	13 %	21 %	22 %
Helhetsupplevelse, snittbetyg	4,47	4,55	4,3 (av 5)	4,6 (av 5)	5,2 (av 6)	5,3 (av 6)
Andel som absolut skulle rekommendera området till andra	64 % (Ambassadörer)	72 % (Ambassadörer)	40 % (Ambassadörer)	72 % (Ambassadörer)	66 % ("Ja, säkert")	61 % ("Ja, säkert")

Kontaktuppgifter, Research One

Rickard Holmberg

0734 – 35 49 36

Rickard.holmberg@researchone.se



Research One AB

Org 559079-8376

www.researchone.se