

**GÆSTETILFREDSHED SOMMER
2015 - VIBORG**

DANSK KYST- OG
NATURTURISME

27. OKT 2015

INDHOLD

| | |
|---|----|
| Overordnet tilfredshed | 5 |
| Tilfredshed med specifikke forhold på feriestedet | 16 |
| Feriestedets specifikke spørgsmål | 36 |
| Respondentprofil | 38 |
| Appendix: NPS åbne svar og andre forslag | 43 |

DATA OG METODE

Data

Data for denne rapport bygger på 301 personlige interviews med danske og udenlandske turister foretaget på feriestedet. Desuden har feriestedet haft mulighed for, via et link, at invitere turister til at deltage i undersøgelsen via internettet. Dette har ingen turister benyttet sig af og datagrundlaget for denne rapport udgøres derfor af 301 danske og udenlandske turister.

Antallet af turister, der har svaret på de enkelte spørgsmål, fremgår af figurerne. Hvor svarene er brudt ned på undergrupper, vises andelen af svar i de enkelte grupper.

Metode

Ved alle spørgsmål, undtagen spørgsmålet om anbefalingsvillighed, er turisterne blevet bedt om at svare på en skala fra 1-5, hvor 1 betyder 'Meget dårligt' og 5 betyder 'Meget godt'. Gennemsnit skal derfor som udgangspunkt ses i forhold til en skala gående fra 1 til 5.

Grundet meget få utilfredse turister er turister der svarer 1, 2 eller 3 samlet i kategorien 'Utilfredse'. Turister der svarer 4 benævnes 'Tilfredse' og turister der har svaret 5 betegnes 'Meget tilfredse'.

Nogle steder er baserne meget små. Generelt skal gennemsnit og fordelinger, der er baseret på mindre end 25-30 svar tages med et forbehold, da disse er meget usikre. Dette skyldes, at resultatet påvirkes relativt meget af de personer, som tilfældigvis har svaret, og hver af deres svar har stor betydning for det samlede resultat. Det anbefales derfor altid at kigge på baserne (indikeret med "N=" ved hver figur) , for at se, hvor stor en gruppe tallene er baseret på.

DATA OG METODE

NPS

Net Promoter Score (NPS) er et mål for, i hvor høj grad turisterne vil anbefale feriestedet til venner eller familie. Anbefalingsspørgsmålet anses som en stærk indikator for kundeloyalitet, uden direkte at måle loyalitet. Kundeloyalitet handler om en kundes (eller turist/besøgende) villighed til at anbefale et produkt – dette tilfælde et feriested – til en anden. Man sætter således noget personligt/socialt på spil, når man giver en anbefaling.

Ved at måle NPS kan man sætte fokus på kernepunkter ift. kundeoplevelsen og få viden om, hvad der ligger bag den oplevede kvalitet af et givent produkt og hvad der har betydning for i hvilken grad man vil anbefale det til andre.

NPS er målt ved spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale feriestedet til en ven eller kollega?" og kunne svare på en skala fra 0 (meget usandsynligt) til 10 (meget sandsynligt).

Turister der svarer 0-6 betragtes som kritikere, turister der svarer 7 eller 8 betragtes som neutrale og turister der svarer 9 eller 10 betragtes som ambassadører. NPS udregnes ved at trække andelen af kritikere fra andelen af ambassadører.

Åbne besvarelser

N ved de åbne besvarelser viser antallet, der blev stillet spørgsmålet. Antallet af udsagn kan være mindre, hvis nogle turister ikke har angivet et svar.

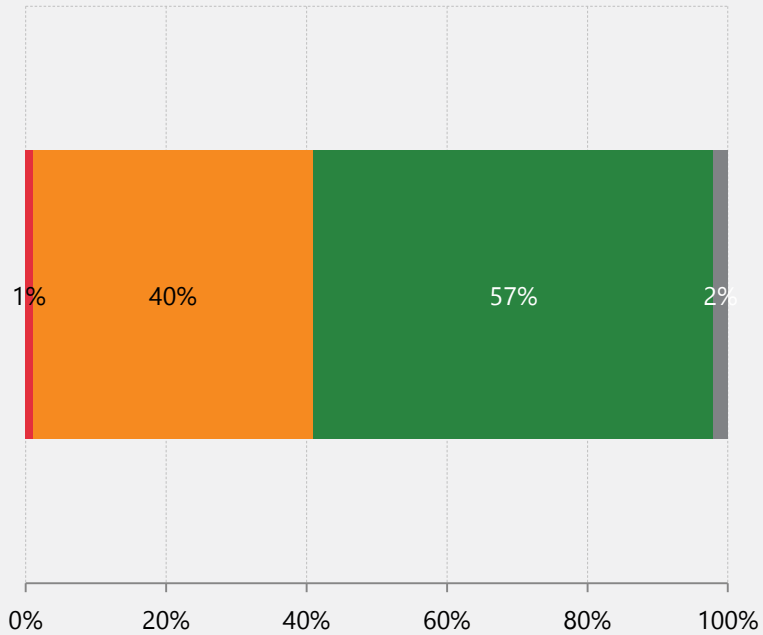
OVERORDNET

TILFREDSHED

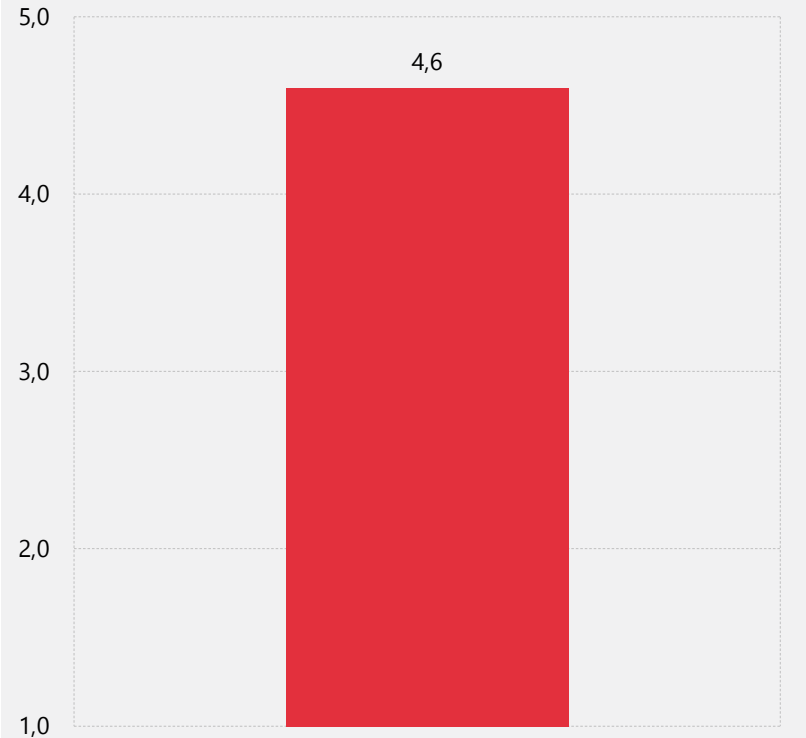
TILFREDSHED MED FERIESTEDET

Hvor tilfreds er du overordnet set med feriestedet som rejsemål?
(N=301)

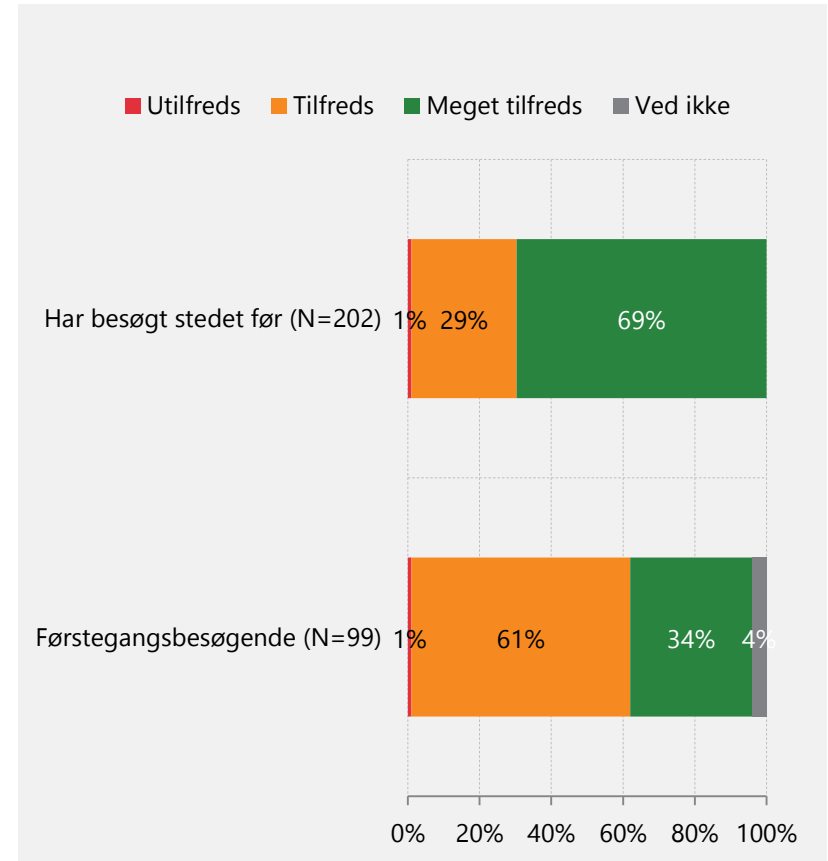
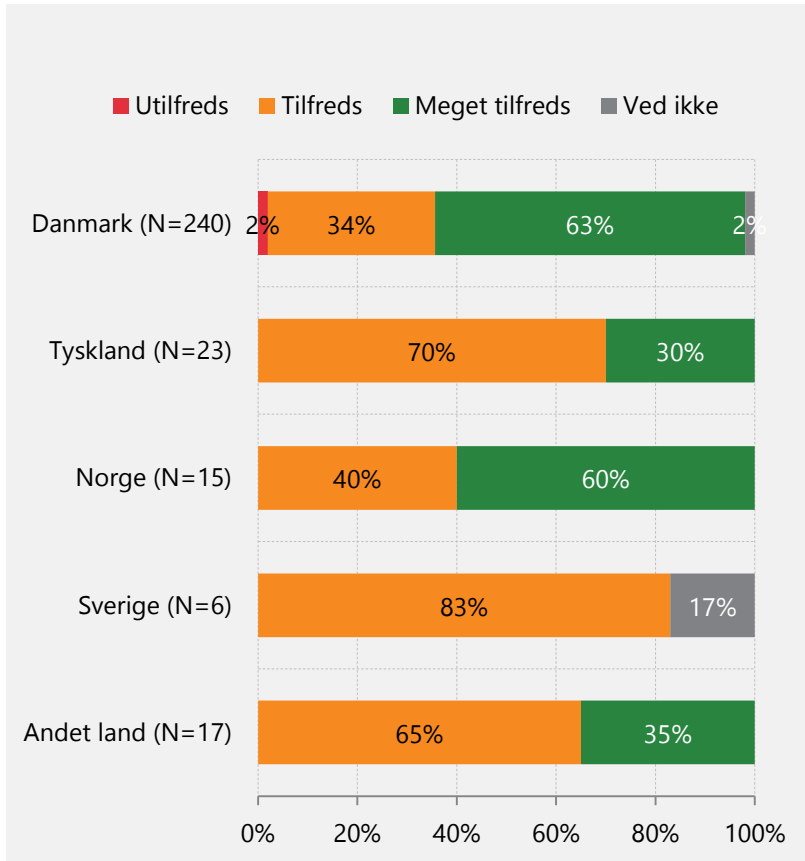
■ Utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds ■ Ved ikke



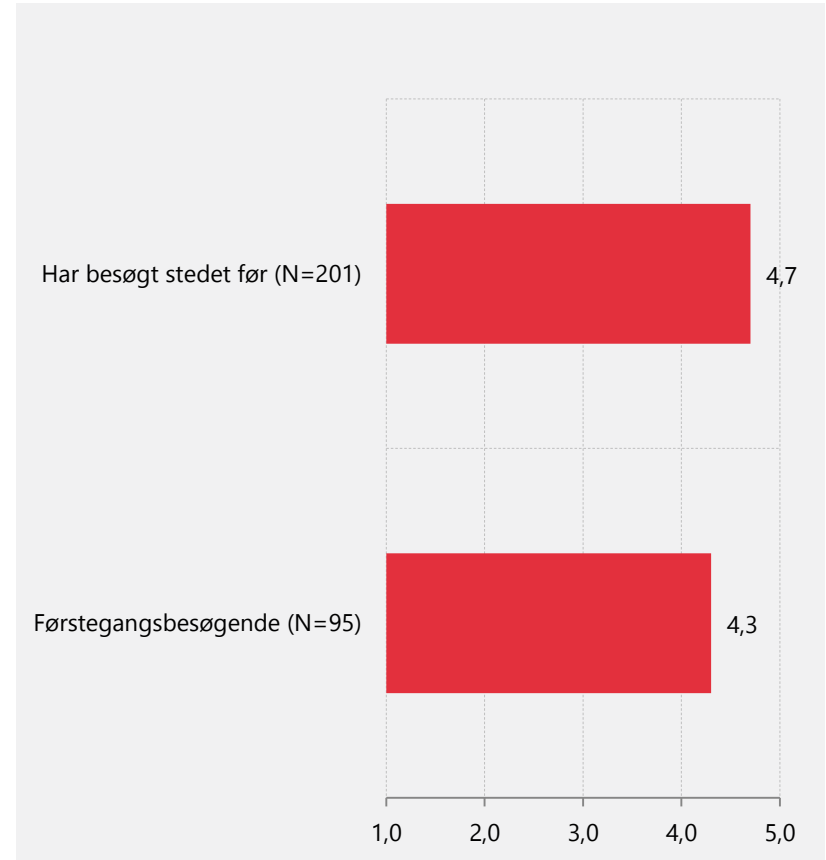
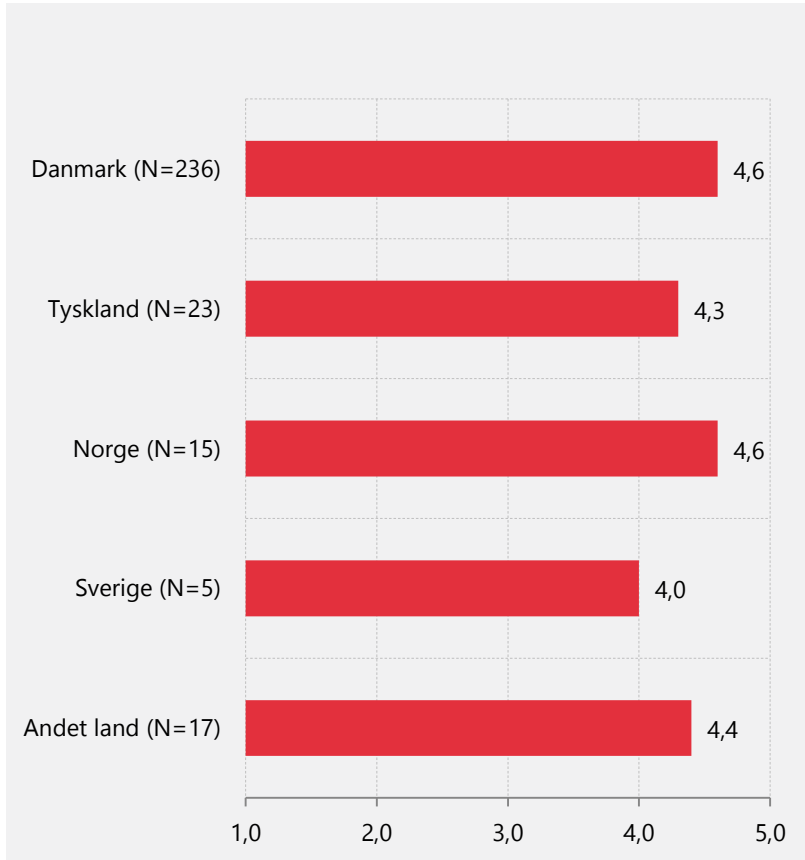
Hvor tilfreds er du overordnet set med [feriested] som rejsemål?



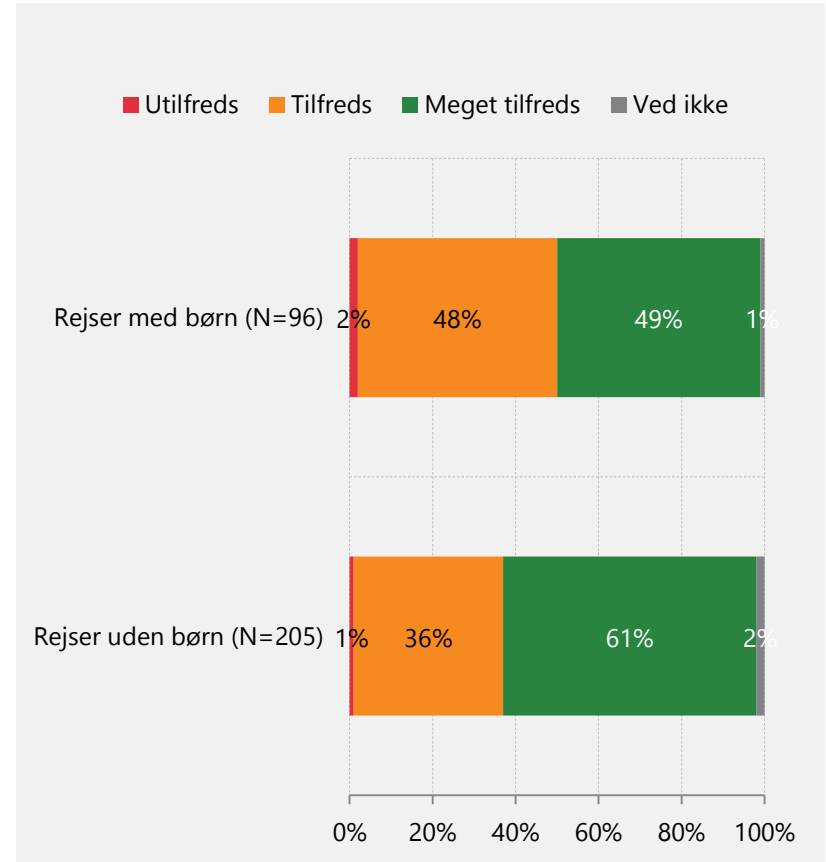
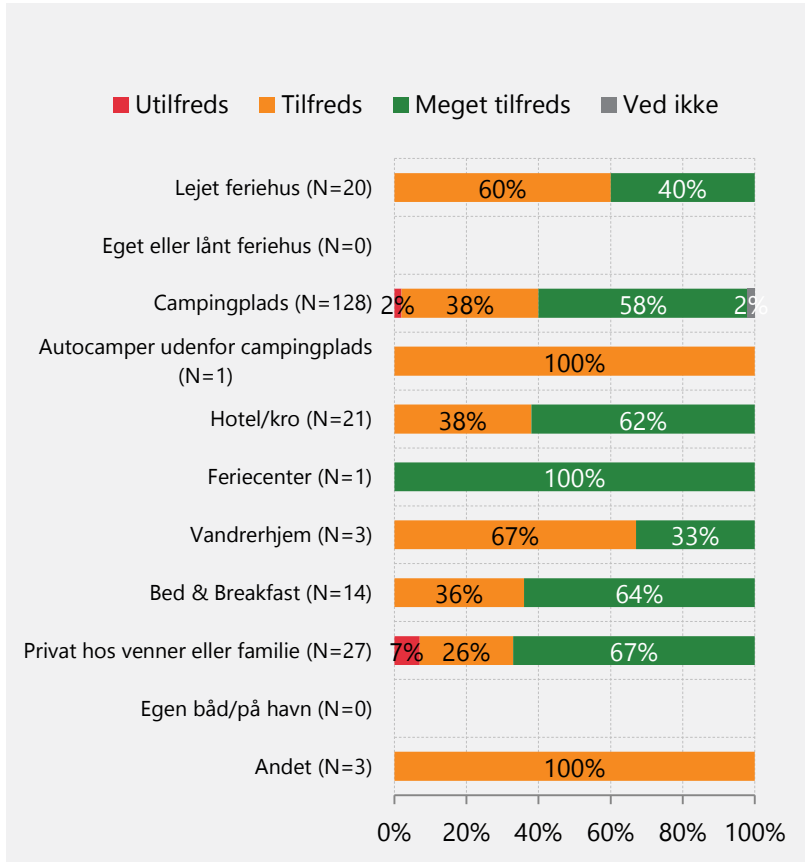
TILFREDSHED MED FERIESTEDET OPDELT PÅ NATIONALITET OG FØRSTEGANGSBESØGENDE



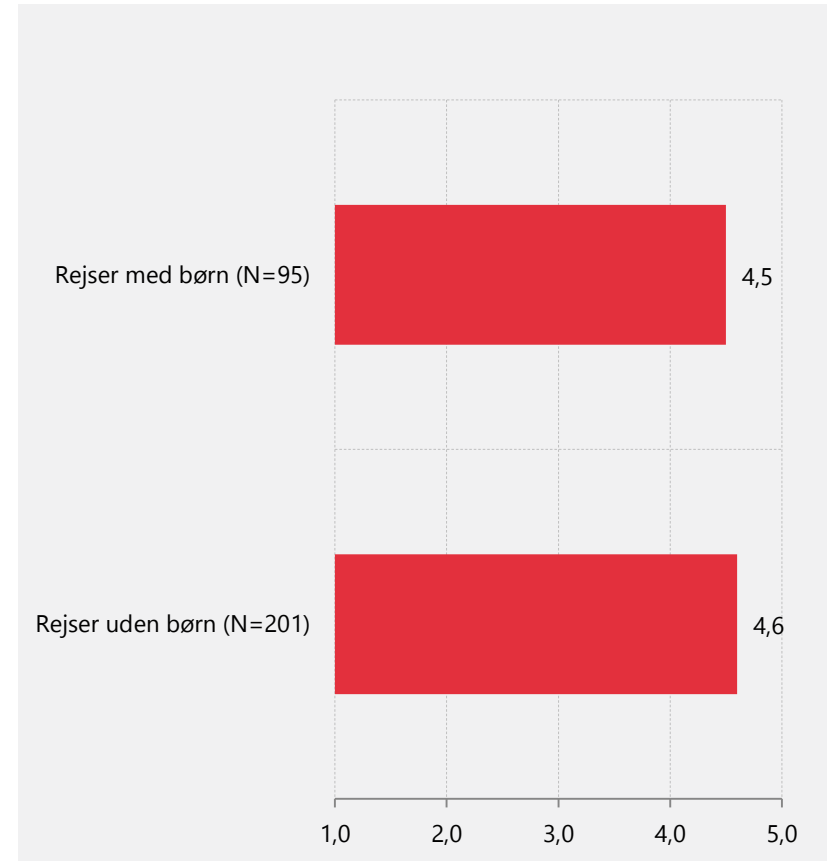
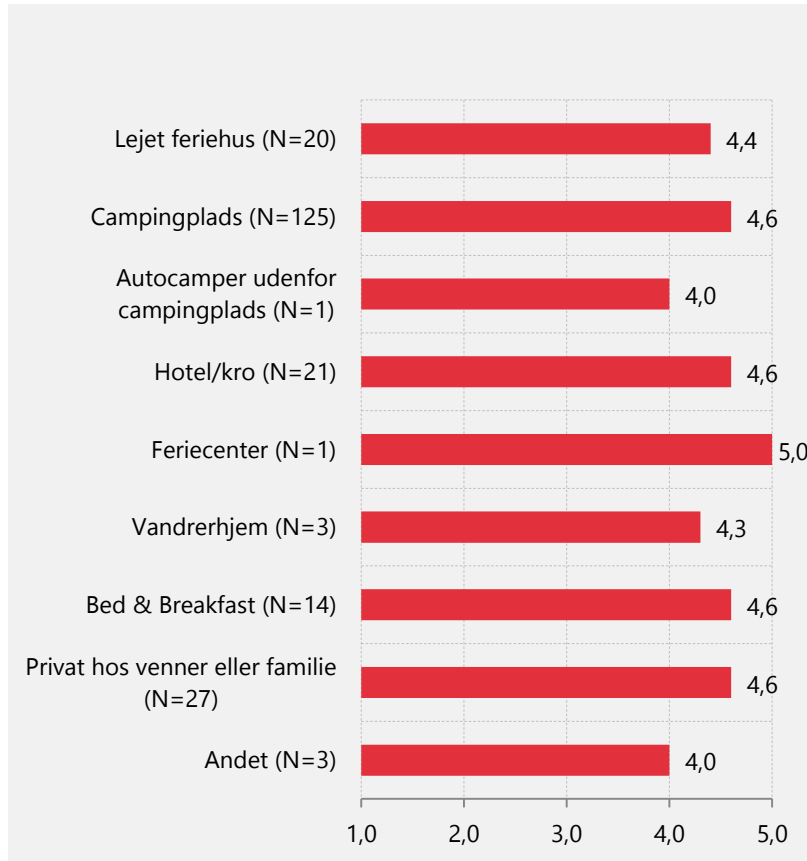
TILFREDSHED MED FERIESTEDET OPDELT PÅ NATIONALITET OG FØRSTEGANGSBESØGENDE



TILFREDSHED MED FERIESTEDET OPDELT PÅ REJSEGRUPPE OG OVERNATNINGSFORM

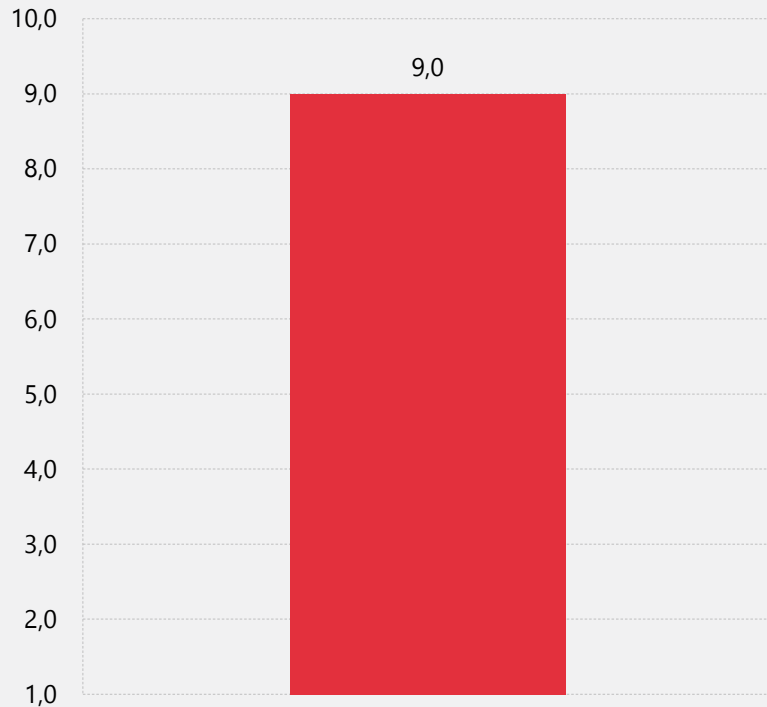


TILFREDSHED MED FERIESTEDET OPDELT PÅ REJSEGRUPPE OG OVERNATNINGSFORM



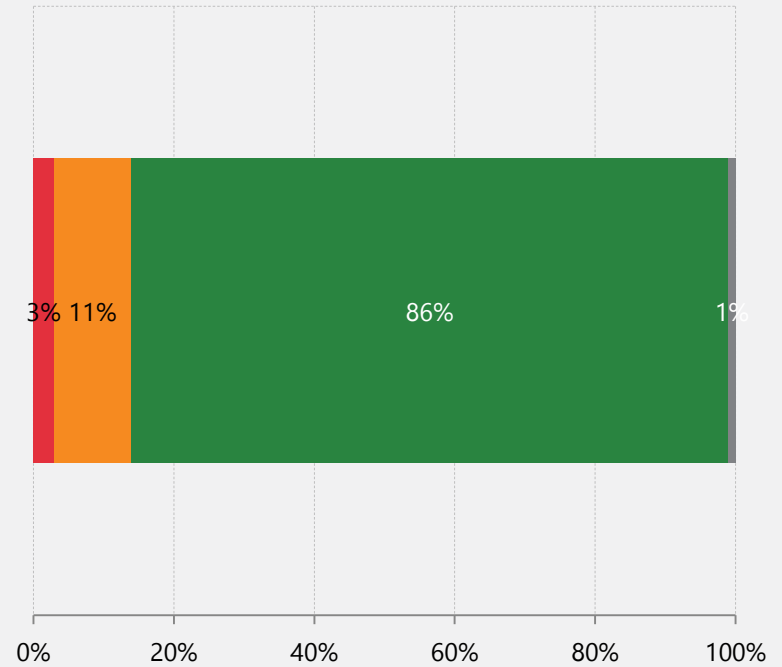
ANBEFALINGSVILLIGHED

Alt i alt, på en skala fra 0 til 10, hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale {#feriested} til en ven eller kollega?
(N=298)

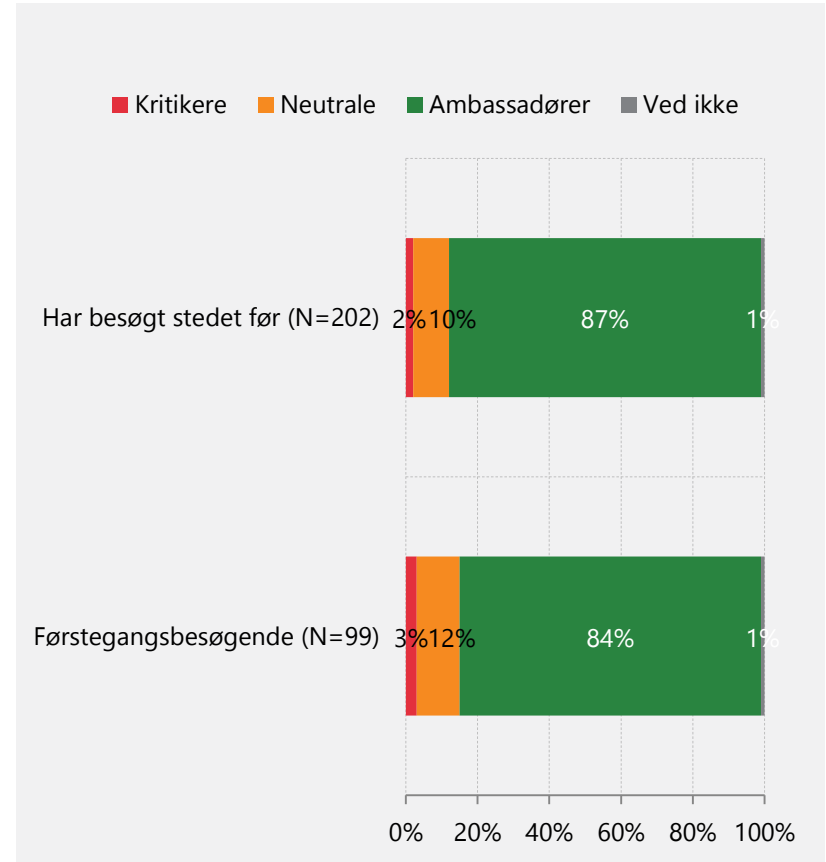
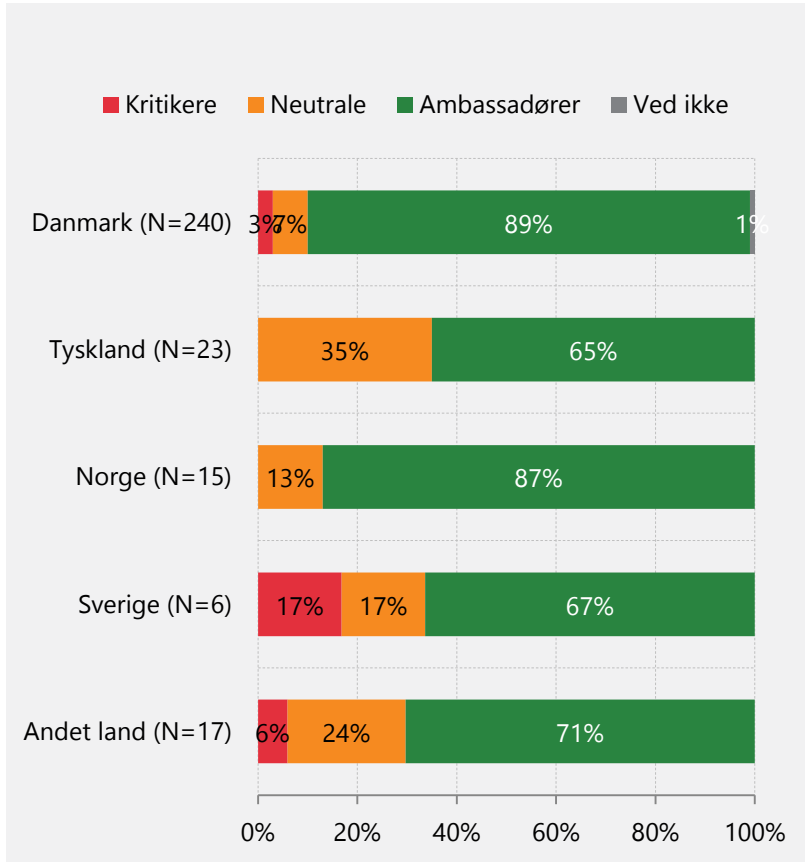


NPS
(N=301)

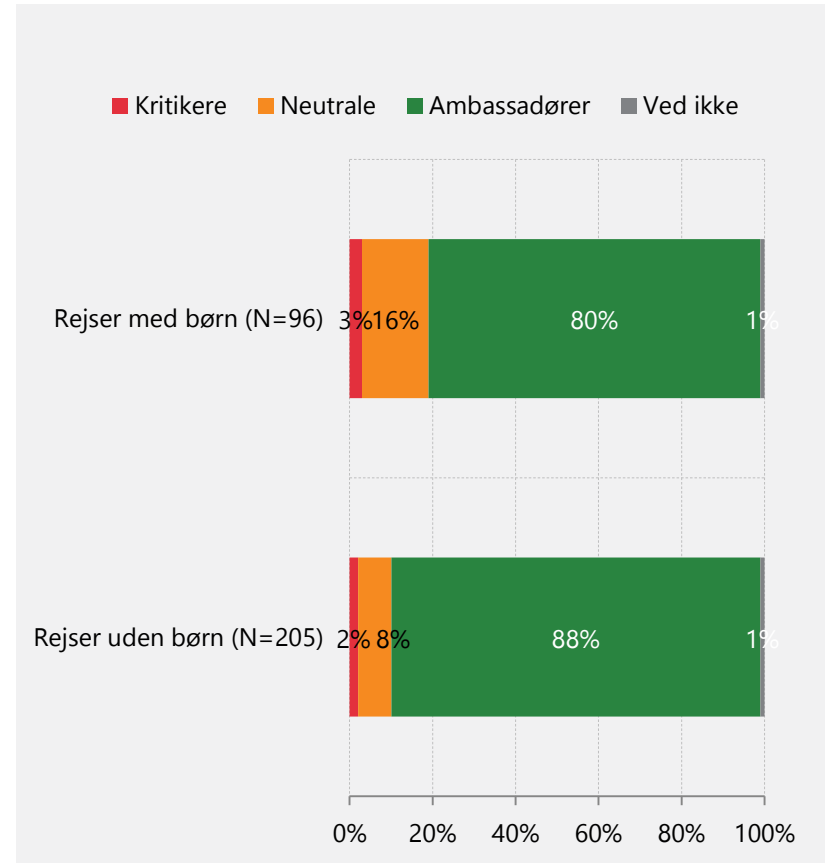
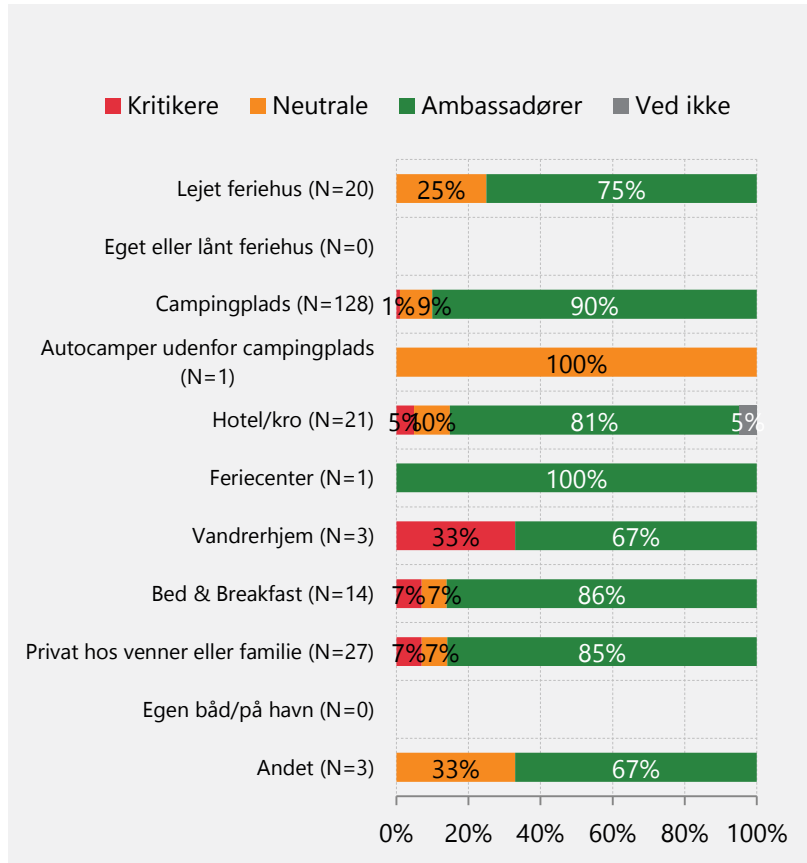
■ Kritikere ■ Neutrale ■ Ambassadører ■ Ved ikke



ANBEFALINGSVILLIGHED OPDELT PÅ NATIONALITET OG FØRSTEGANGSBESØGENDE

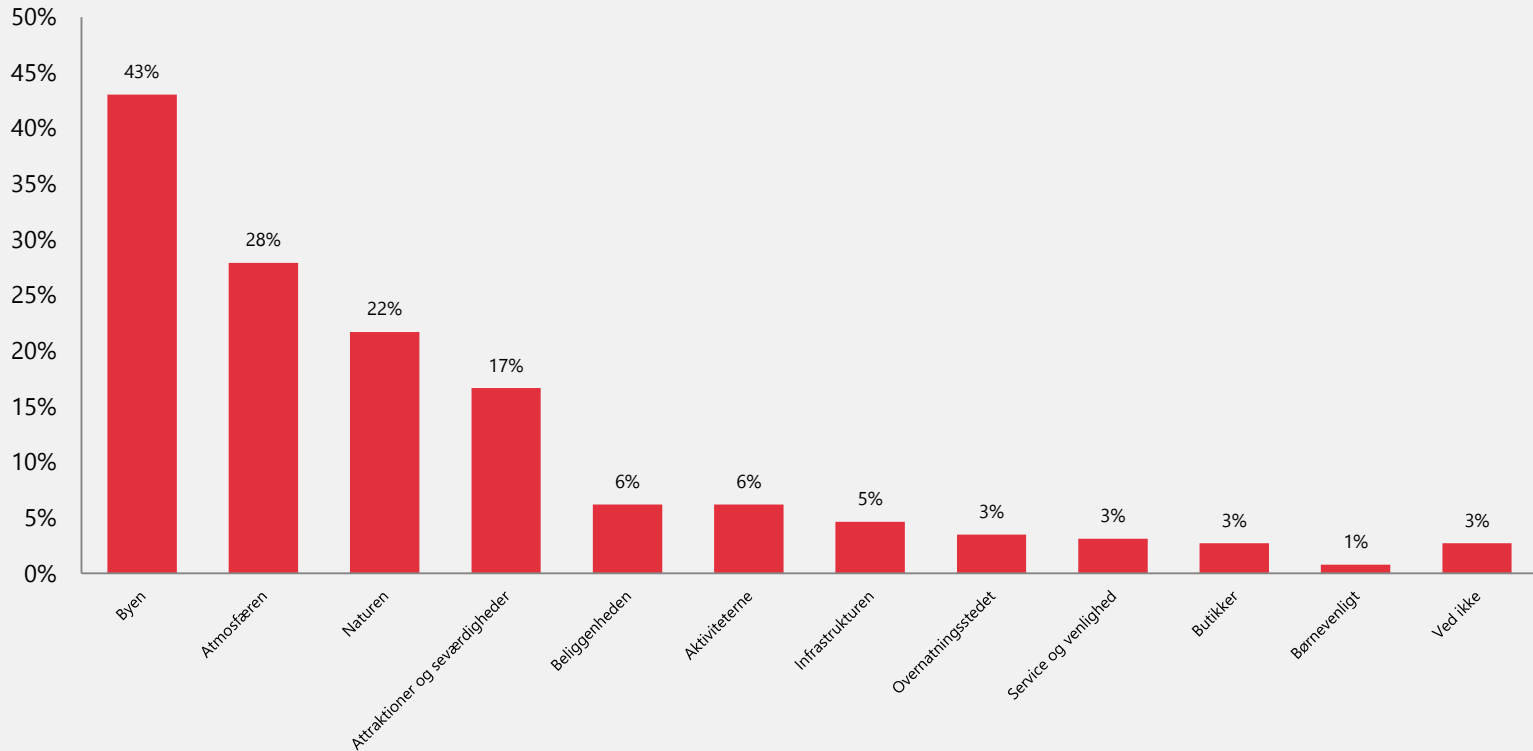


ANBEFALINGSVILLIGHED OPDELT PÅ REJSEGRUPPE OG OVERNATNINGSFORM



ÅRSAGER TIL NPS

Hvad er den primære årsag til, at du vil anbefale feriestedet?- Ambassadører (N=258)

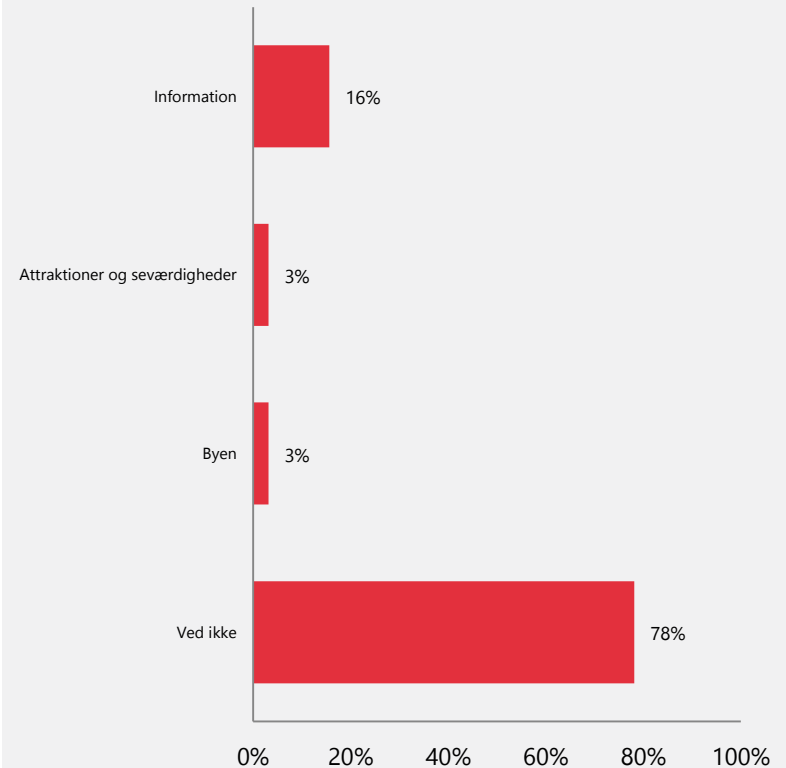


ÅRSAGER TIL NPS

Hvad er den primære årsag til, at du ikke i højere grad vil anbefale feriestedet? – Kritikere (N=8)

- Svært at komme mange steder med hund
- mangler orientering i gangene
- bedre skiltning i gangene
- bedre skiltning

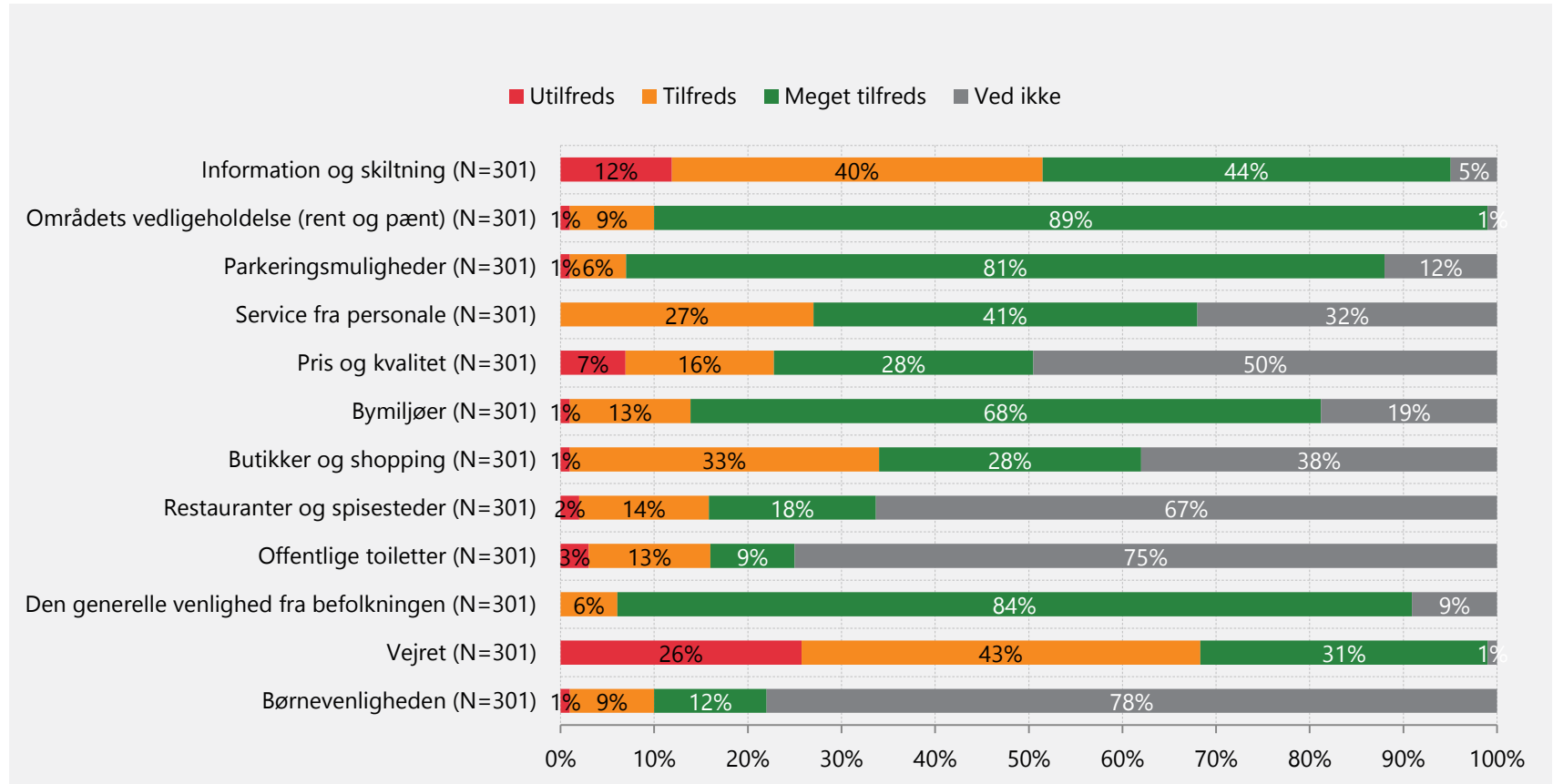
Hvad skulle der til for, at du i højere grad vil anbefale feriestedet? - Neutrale (N=32)



TILFREDSHED MED
SPECIFIKKE FORHOLD PÅ
FERIESTEDET

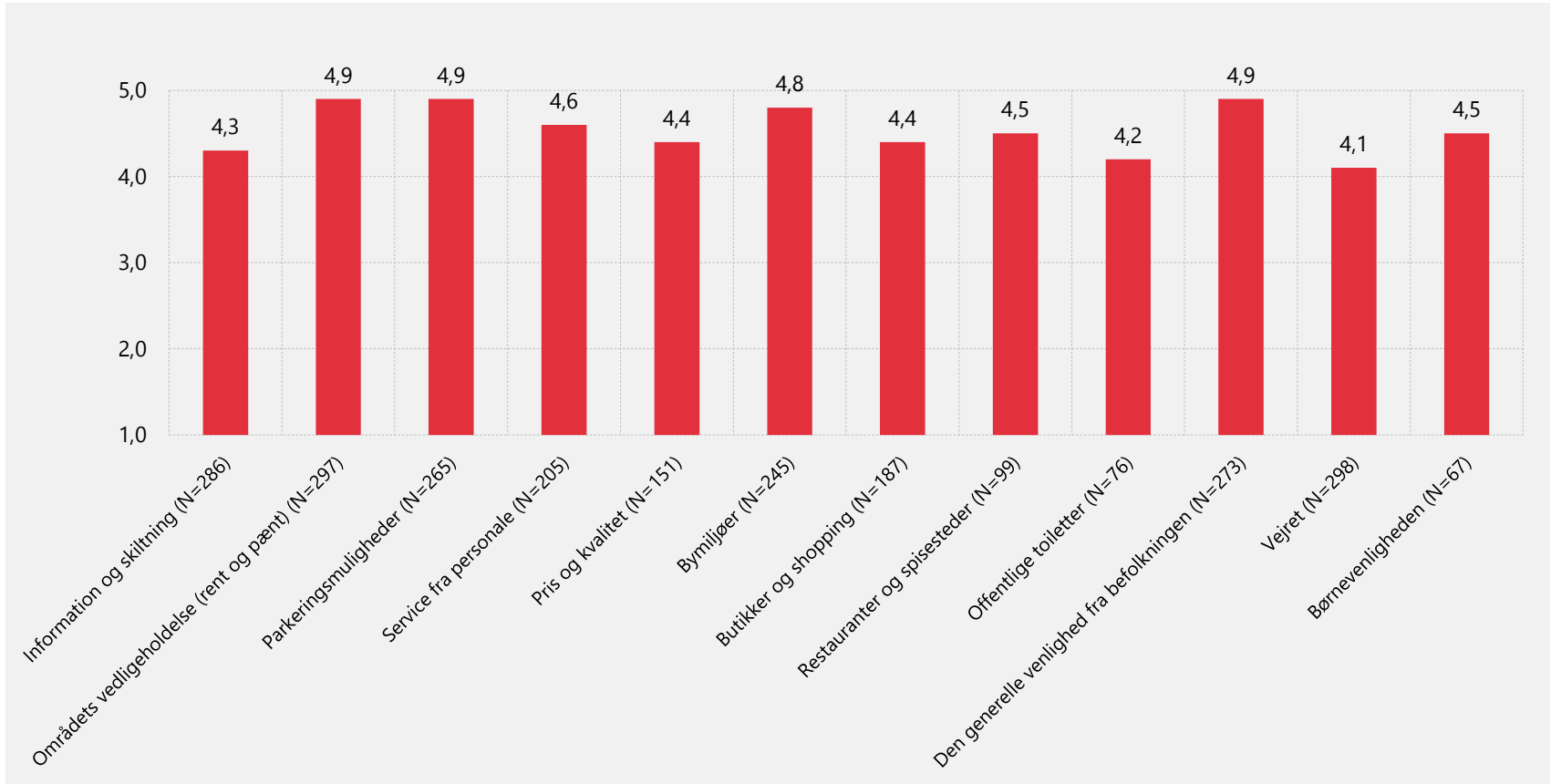
GENERELLE FORHOLD

Hvad er din oplevelse af følgende forhold?

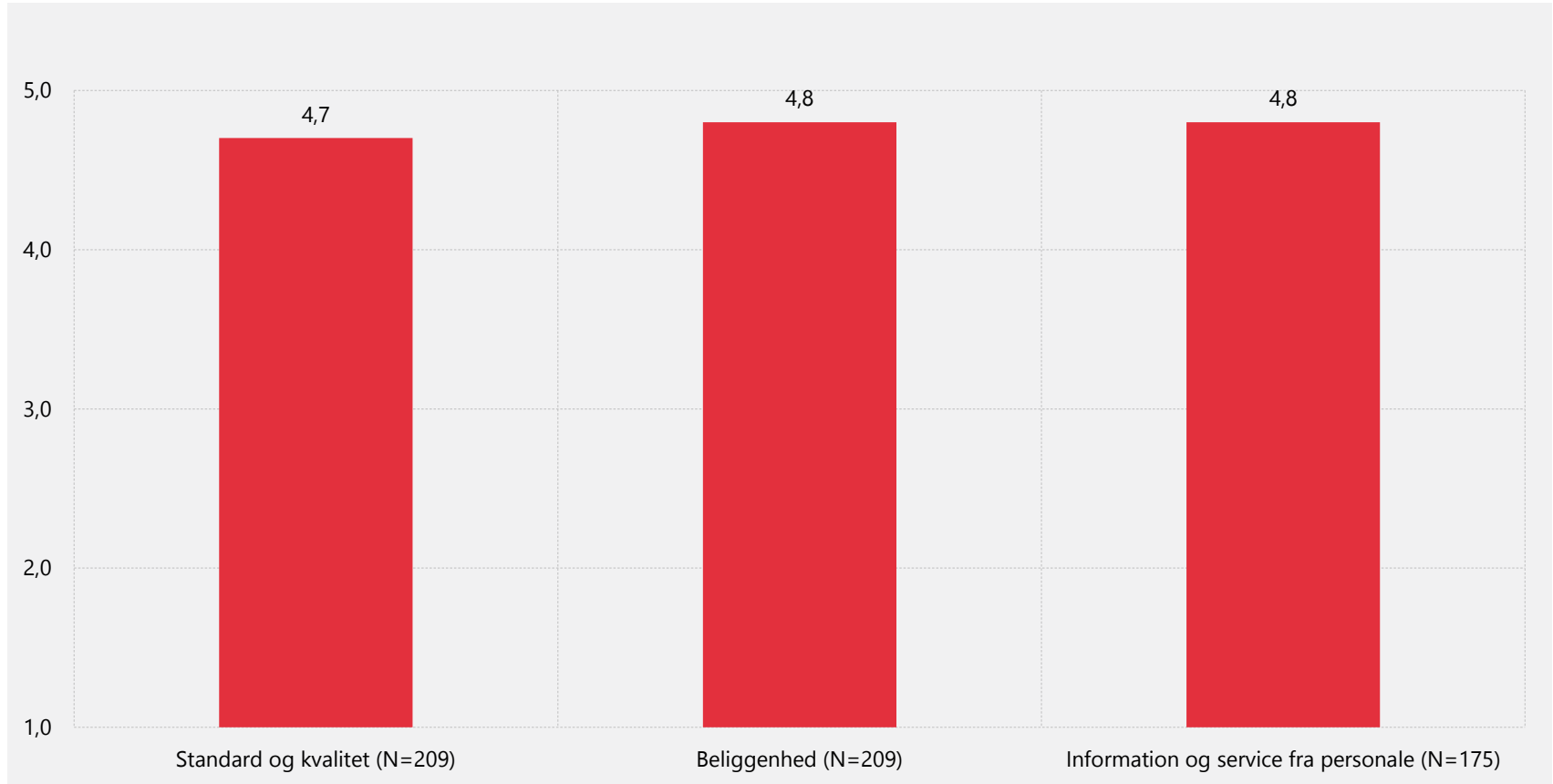


GENERELLE FORHOLD

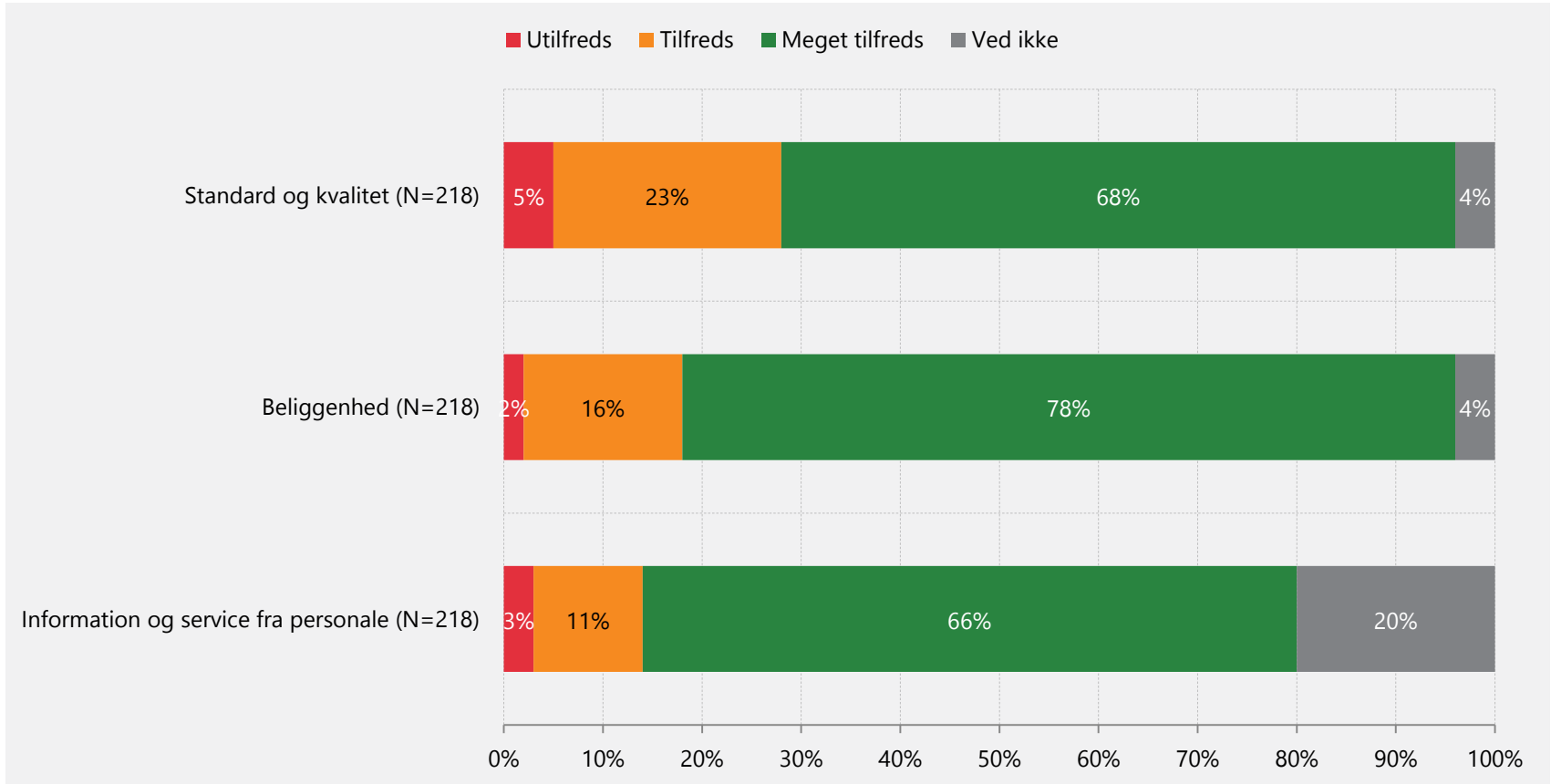
Hvad er din oplevelse af følgende forhold?



OVERNATNINGSTEDET

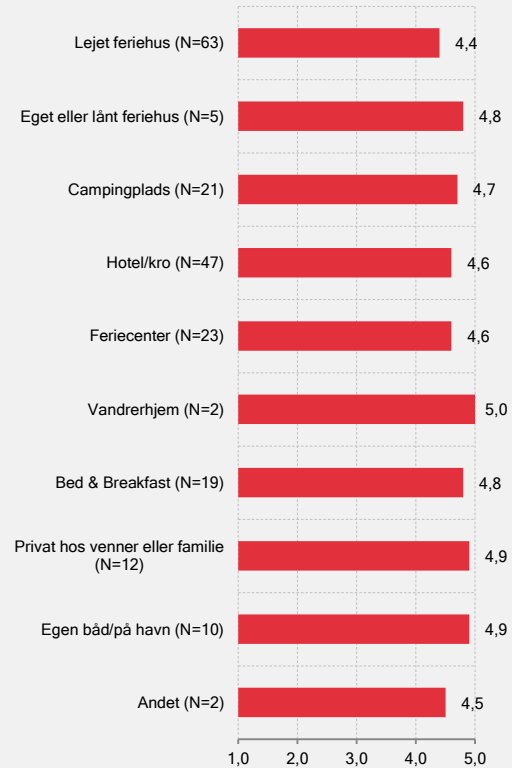


OVERNATNINGSTEDET

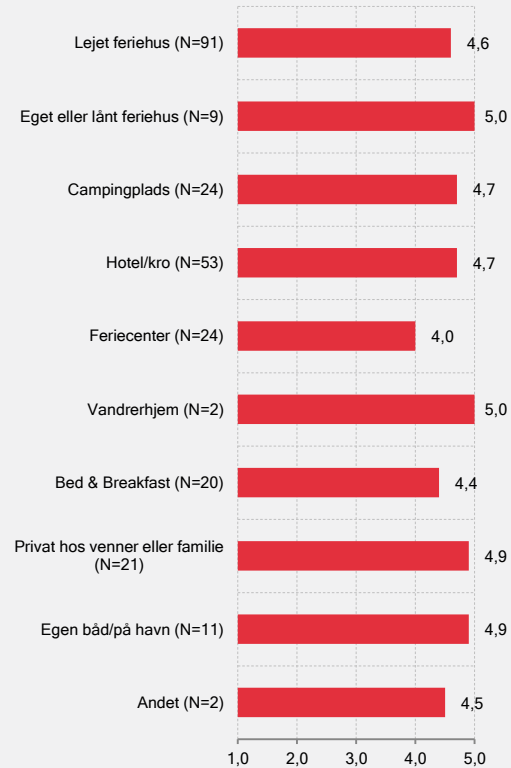


OVERNATNINGSTEDET

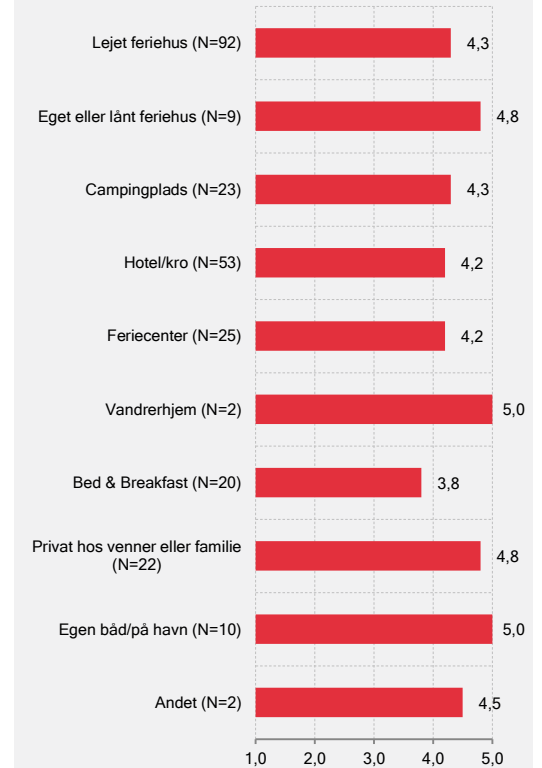
Standard og kvalitet



Beliggenhed

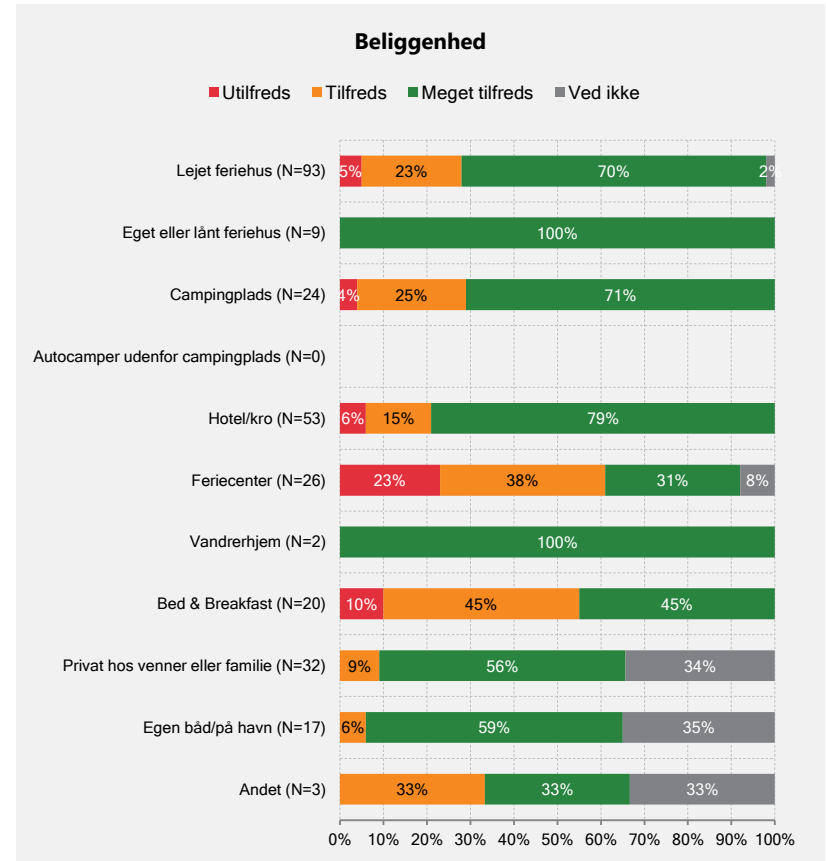
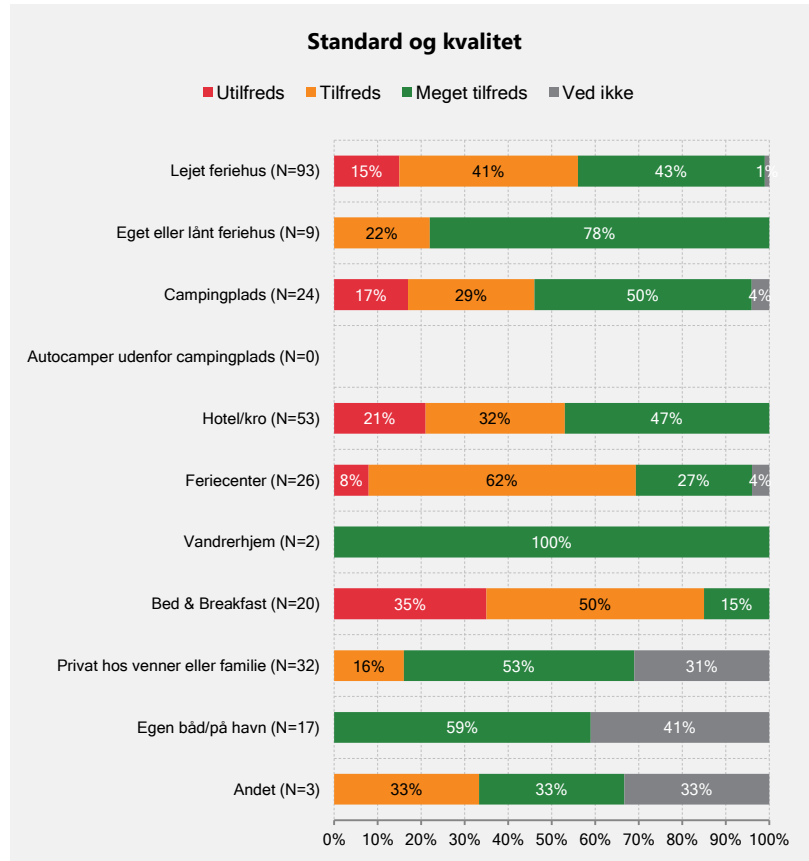


Information og service fra personale



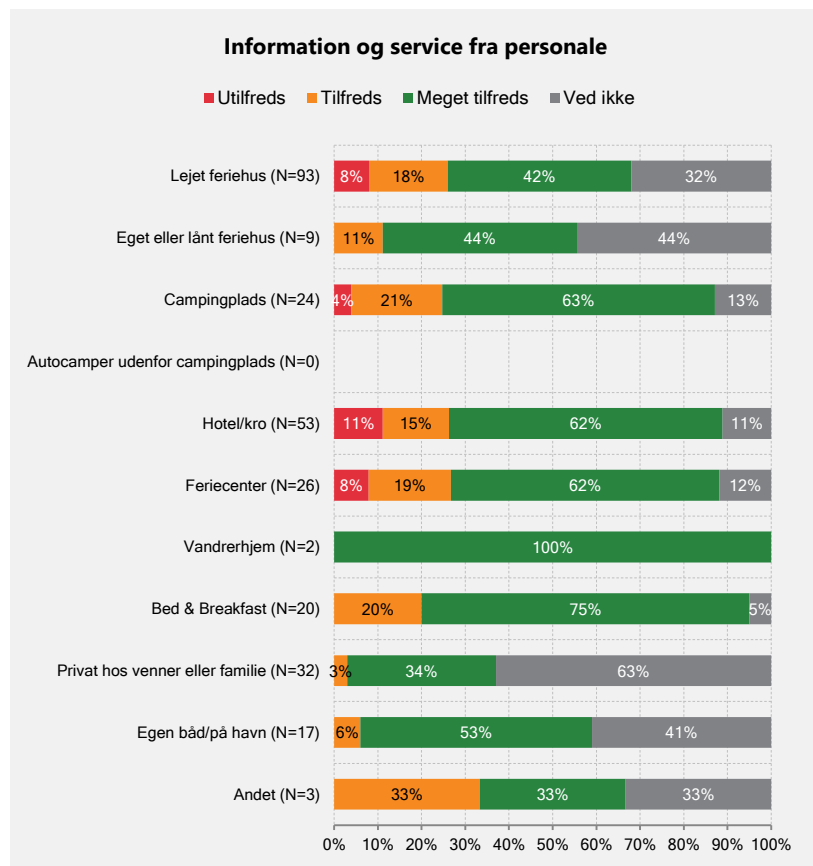
OVERNATINGSSTEDET

Hvad synes du om kvaliteten af dit overnatningssted?



OVERNATINGSSTEDET

Hvad synes du om kvaliteten af dit overnatningssted?

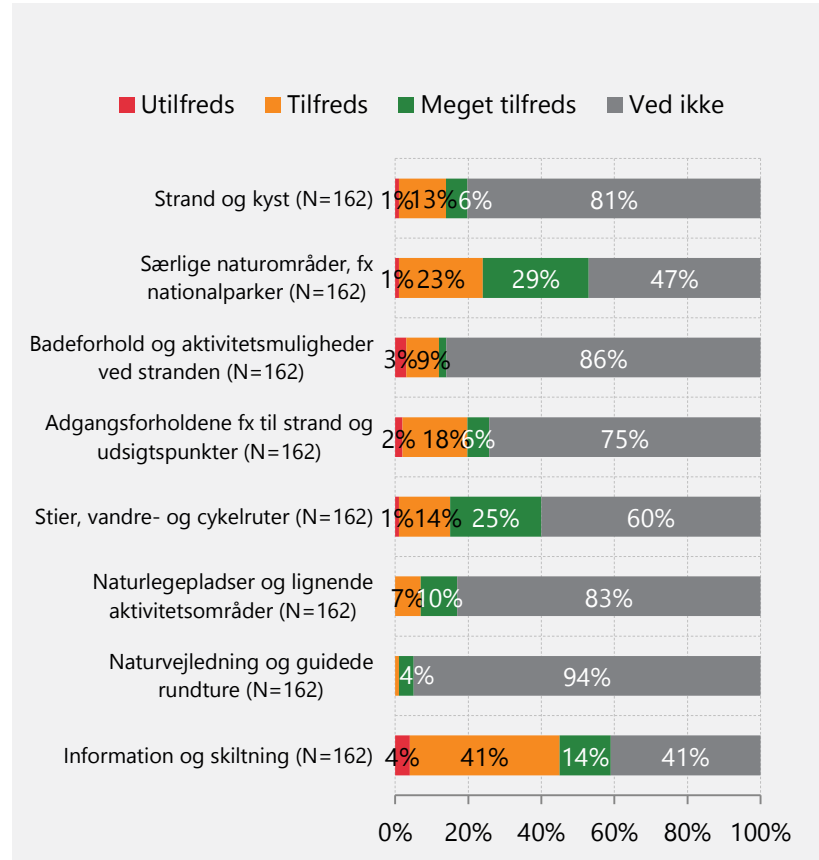
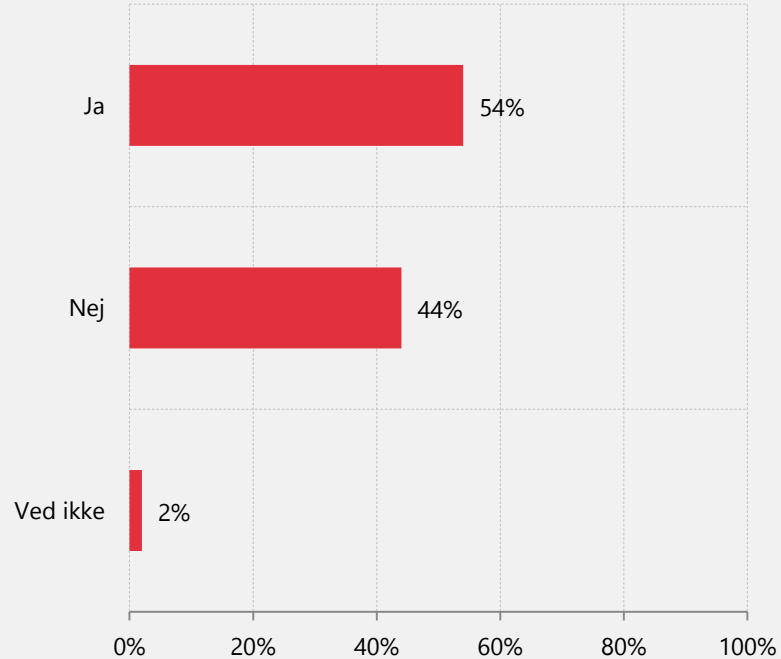


LANDSKAB OG NATUR

Hvad synes du om områdets landskaber og natur?

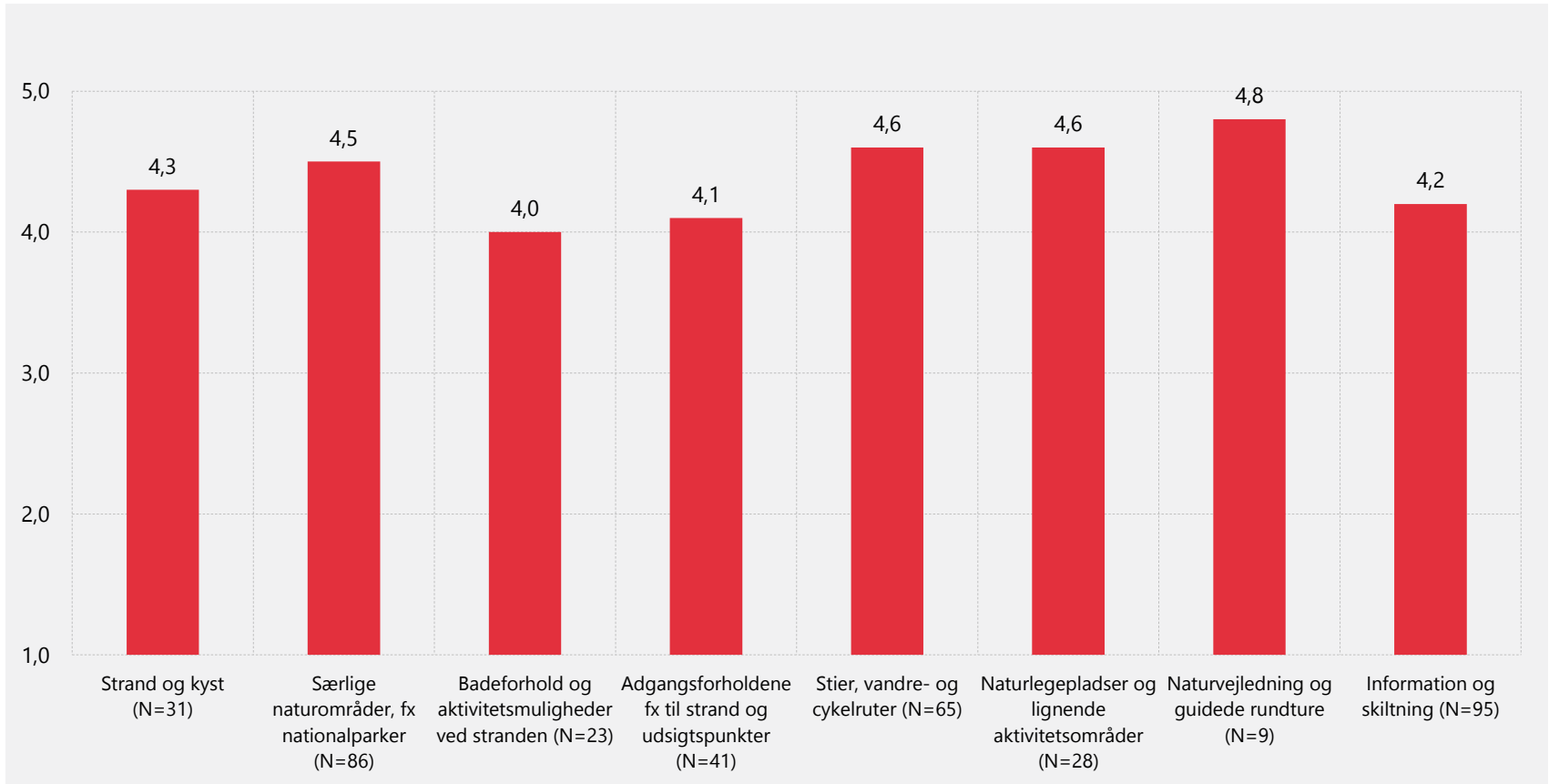
Har du besøgt eller forventer du at besøge naturområder, fx strande, kyst, nationalparker mv. under dit ophold {#feriested}?

(N=301)



LANDSKAB OG NATUR

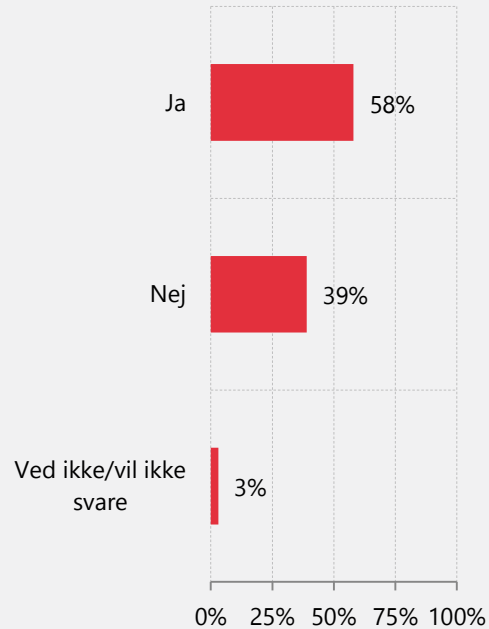
Hvad synes du om områdets landskaber og natur?



OPLEVELSER OG ATTRAKTIONER

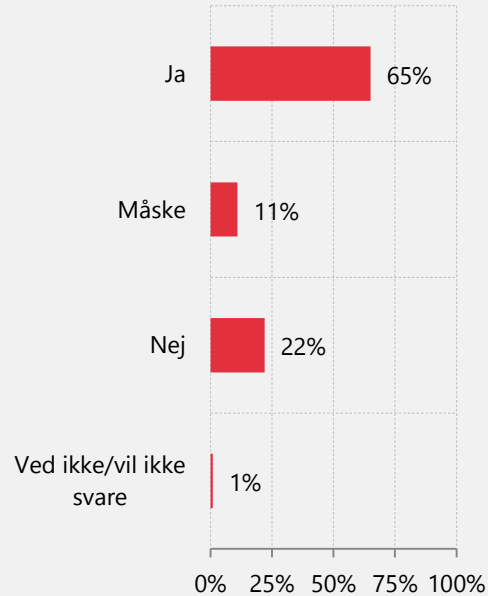
Har du besøgt eller forventer du at besøge attraktioner og oplevelsescentre i eller tæt på {#feriested}?

(N=301)



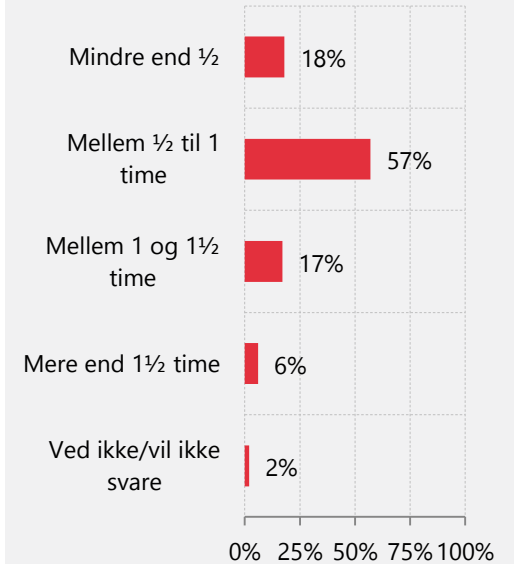
Har du besøgt eller forventer du at besøge kulturattraktioner (dvs. museer, historiske seværdigheder, udstillinger, kulturevents mv.) under dit ophold?

(N=301)



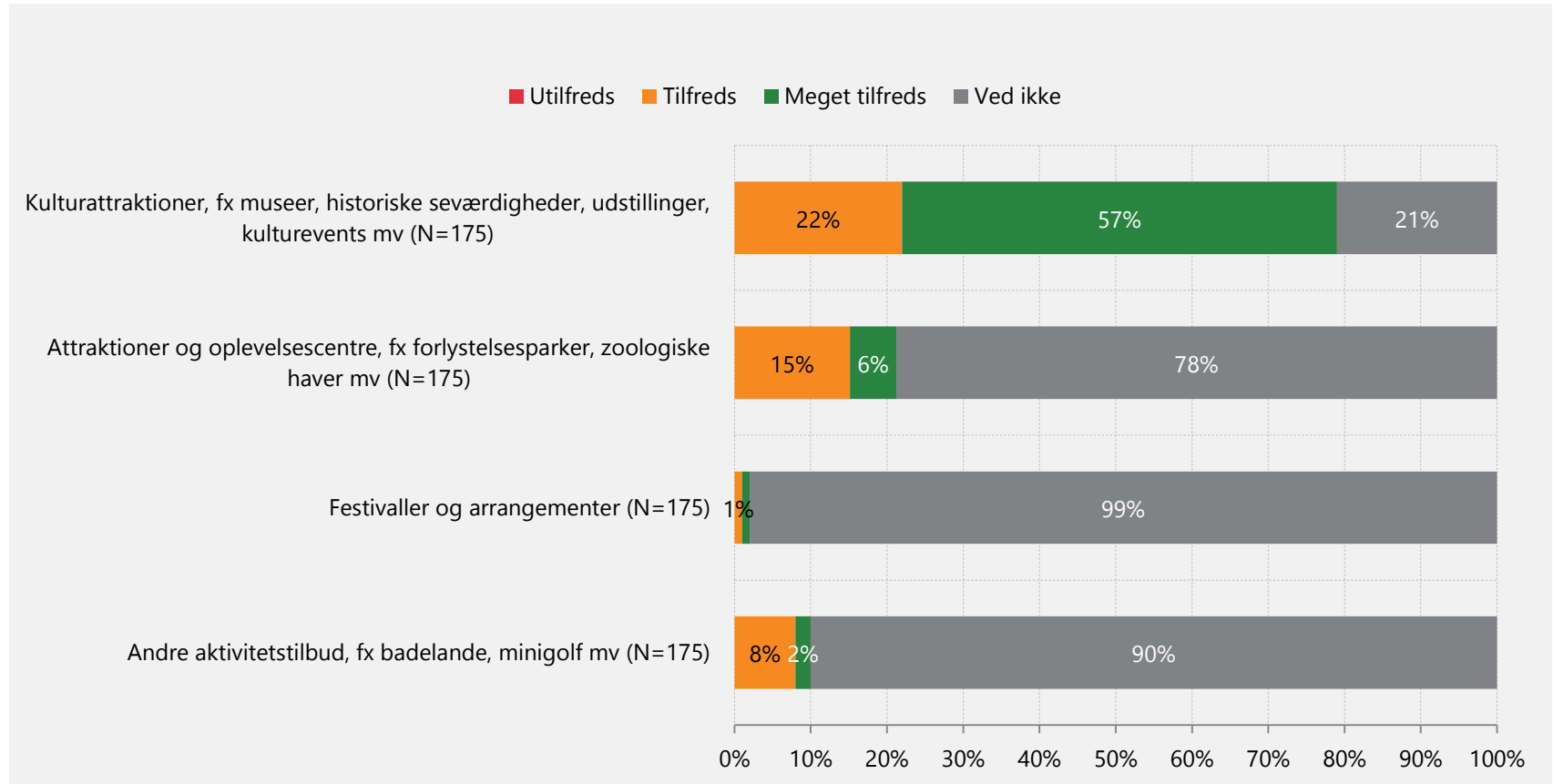
Hvor lang tid er du villig til at bruge på transport for at besøge en kulturattraktion (dvs. museer, historiske seværdigheder, udstillinger, kulturevents mv.) under dit ophold?

(N=230)



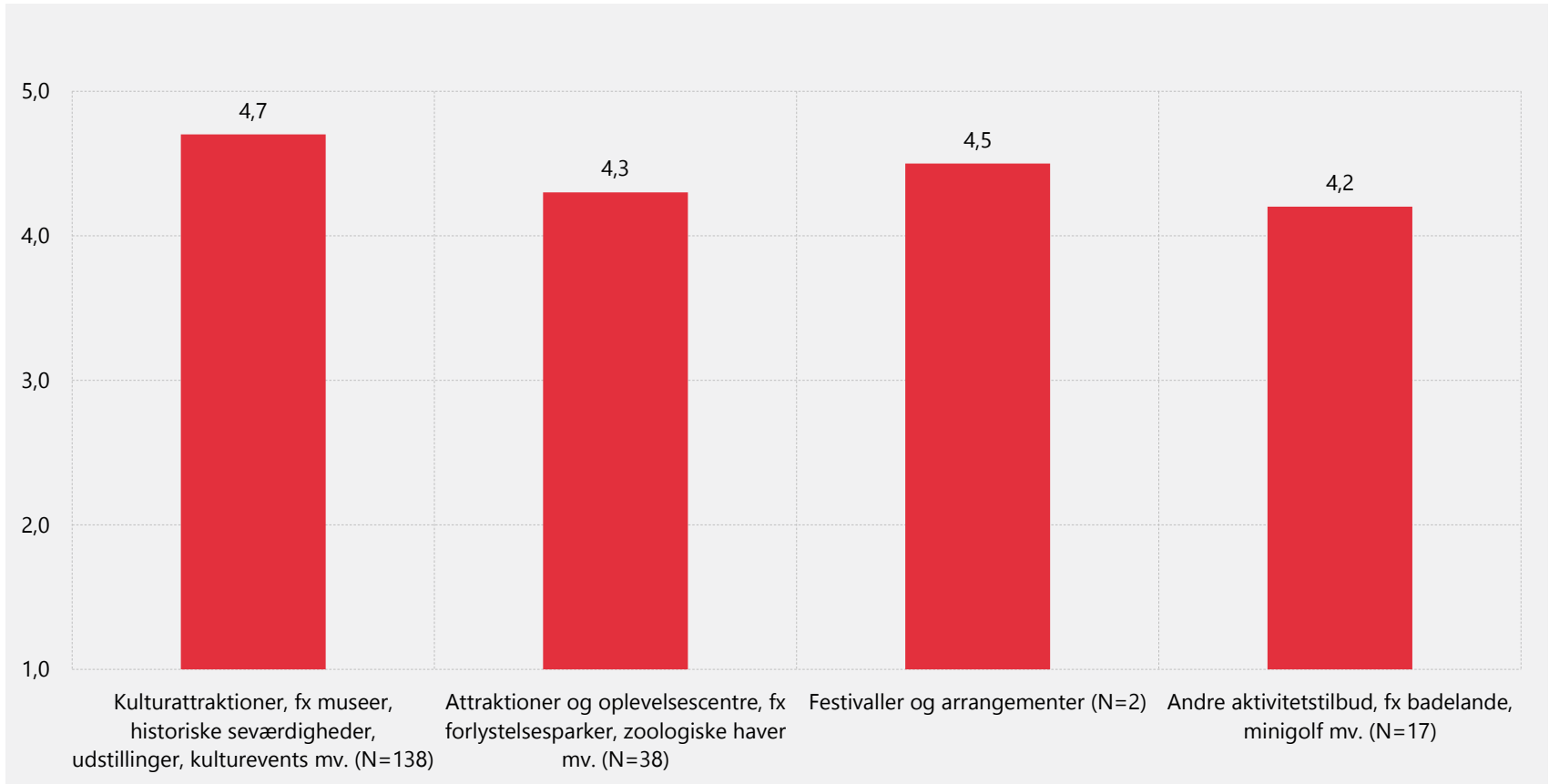
OPLEVELSER OG ATTRAKTIONER

Hvad synes du om områdets oplevelser og attraktioner?



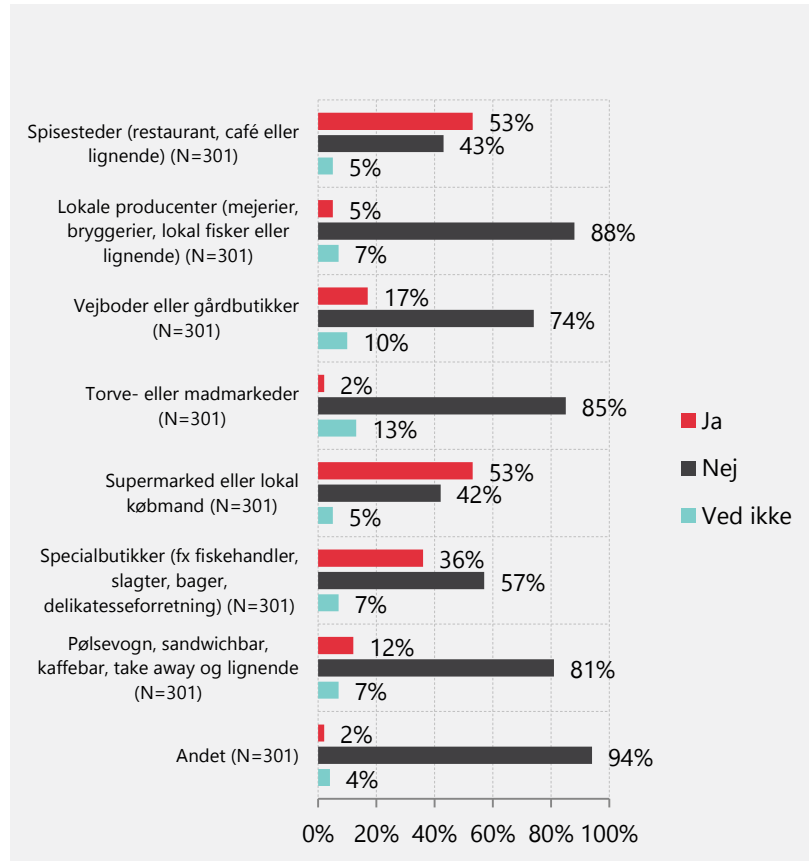
OPLEVELSER OG ATTRAKTIONER

Hvad synes du om områdets oplevelser og attraktioner?



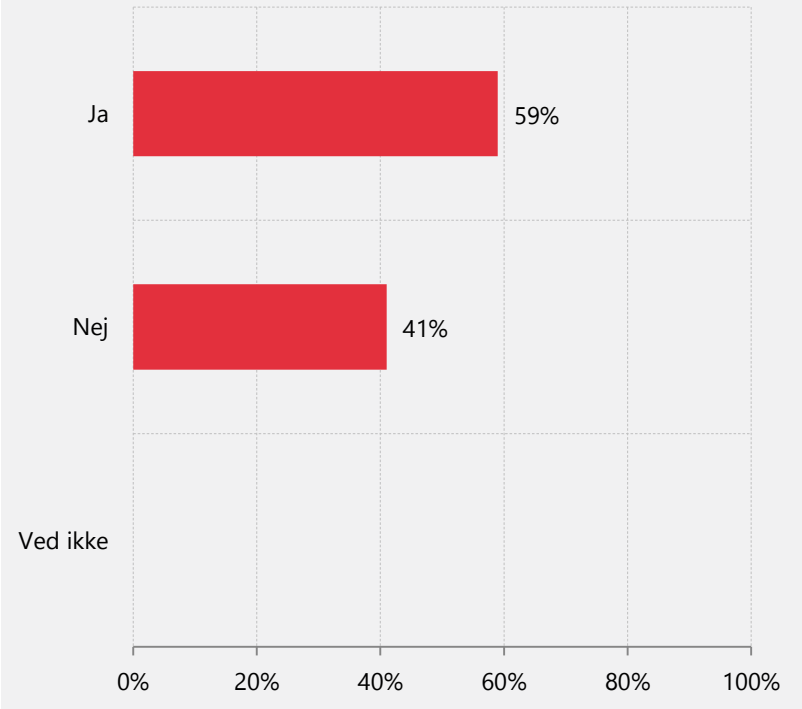
SPISESTEDER

Har du besøgt eller forventer du at besøge spisesteder, butikker eller lignende for at købe mad eller drikke under dit ophold?



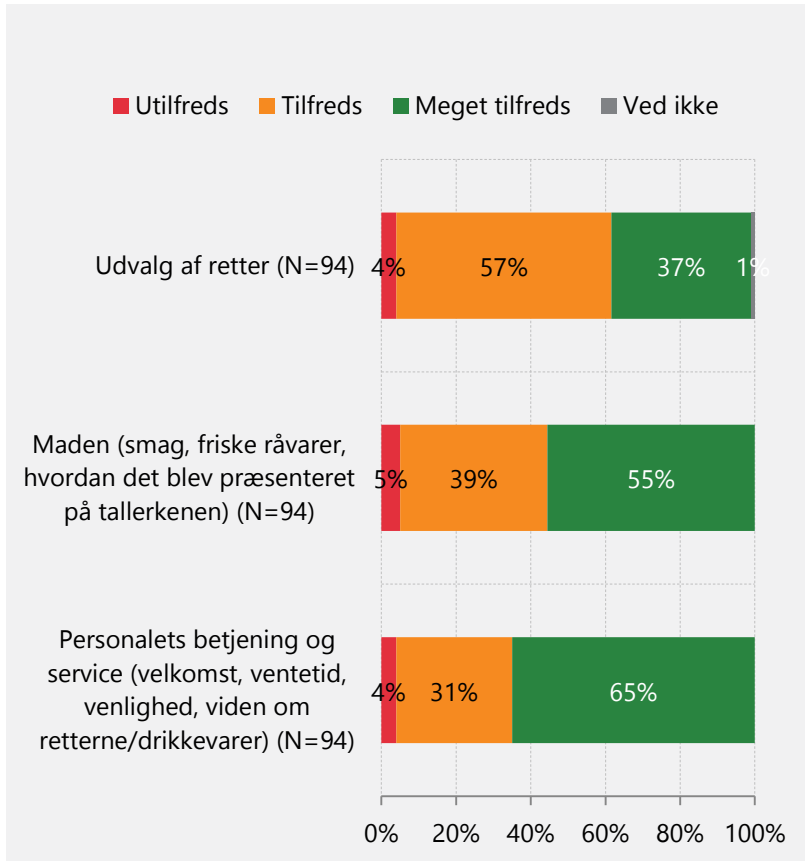
Har du allerede nu spist på en restaurant, café eller lignende under dit ophold?

(N=159)

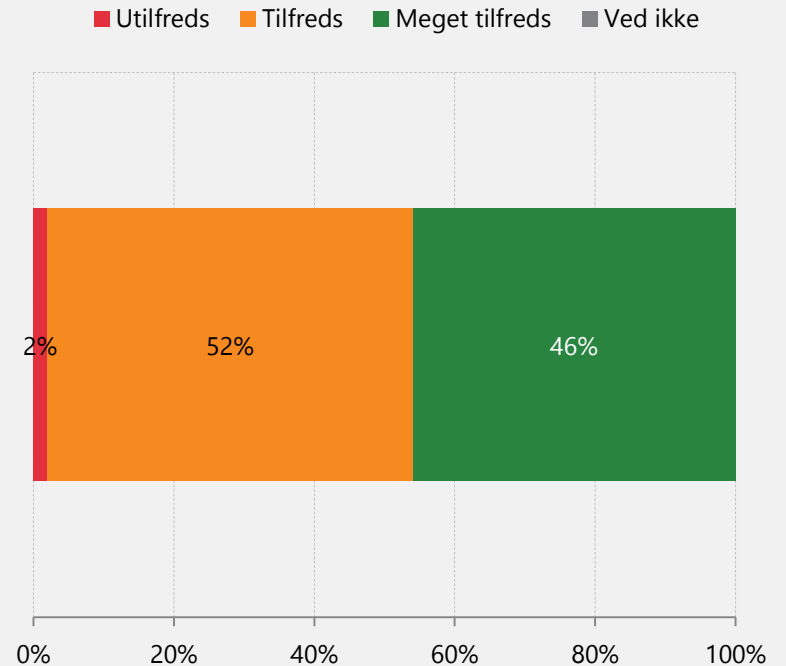


SPISESTEDER

Hvad synes du om besøget på spisestedet?

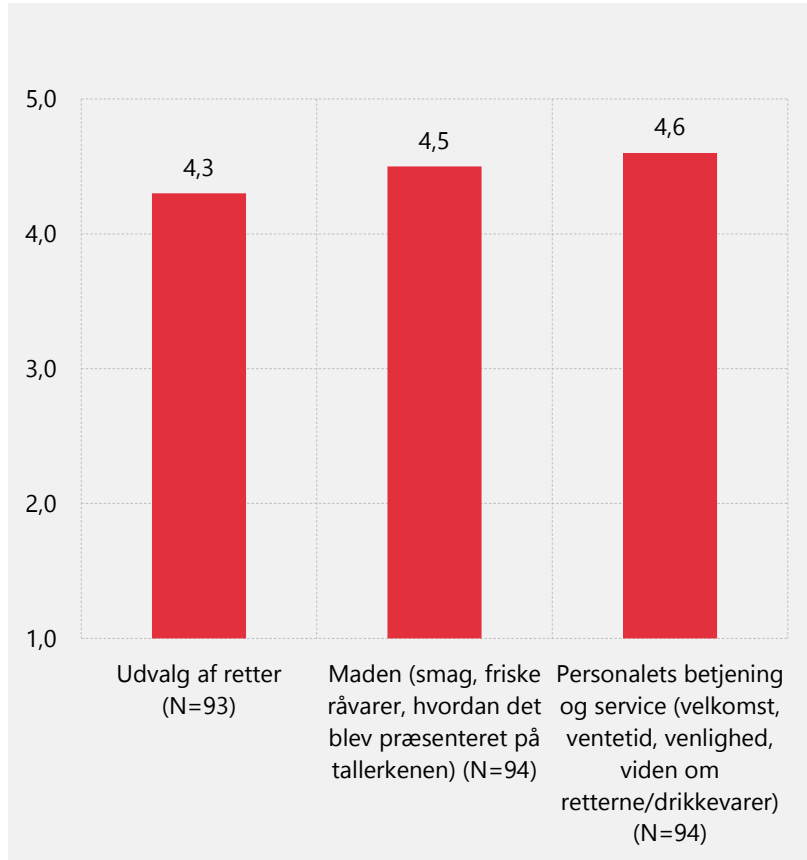


I hvor høj grad blev de forventninger du havde, til besøget på restauranten, cafeen eller lignende sted indfriet?
(N=94)



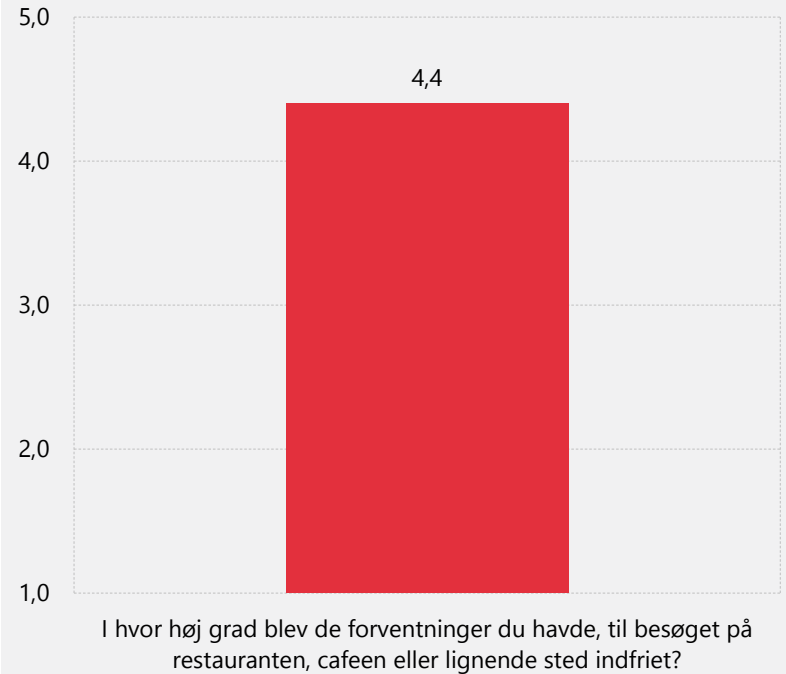
SPISESTEDER

Hvad synes du om besøget på spisestedet?



I hvor høj grad blev de forventninger du havde, til besøget på restauranten, cafeen eller lignende sted indfriet?

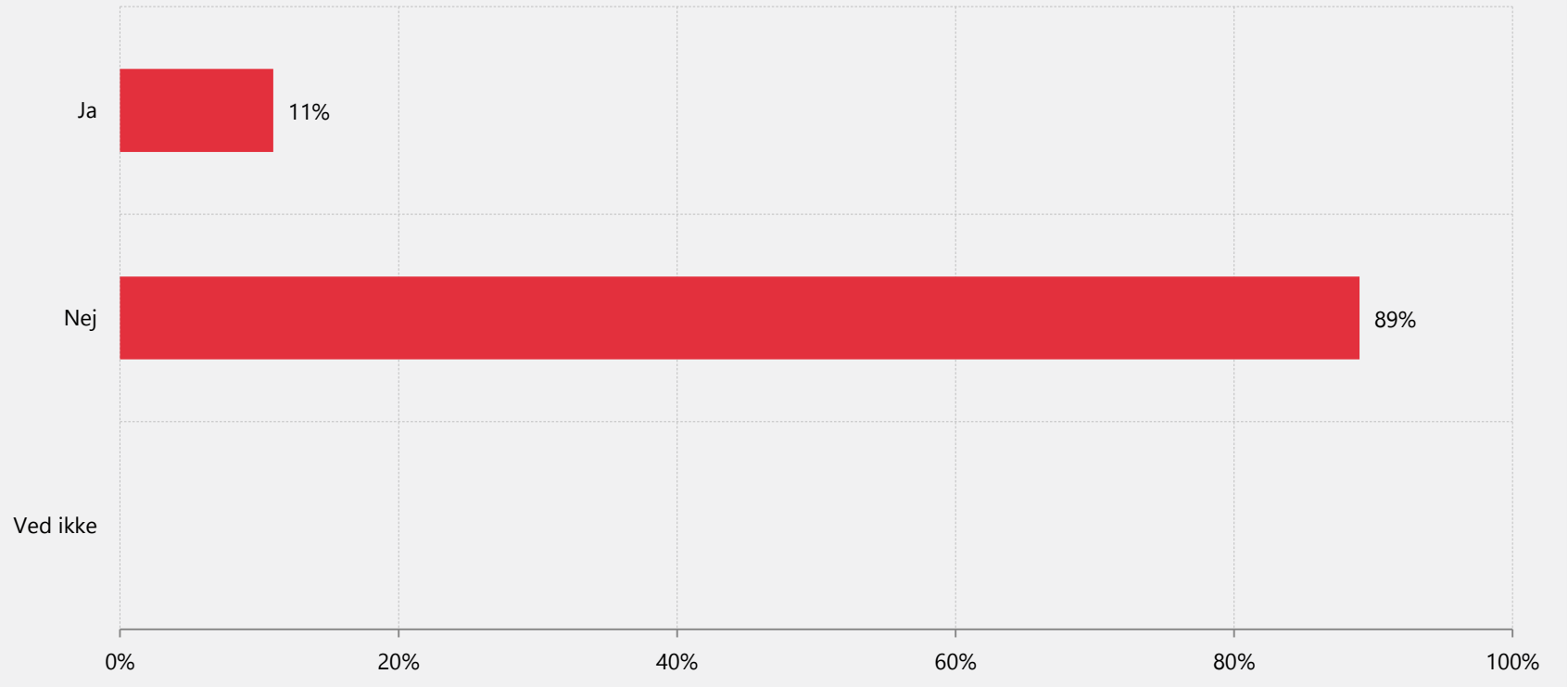
(N=94)



SPORTSAKTIVITETER

Har du dyrket eller forventer du at dyrke sportslige aktiviteter, fx cykling, surfing, vandring, golf, fiskeri mv.?

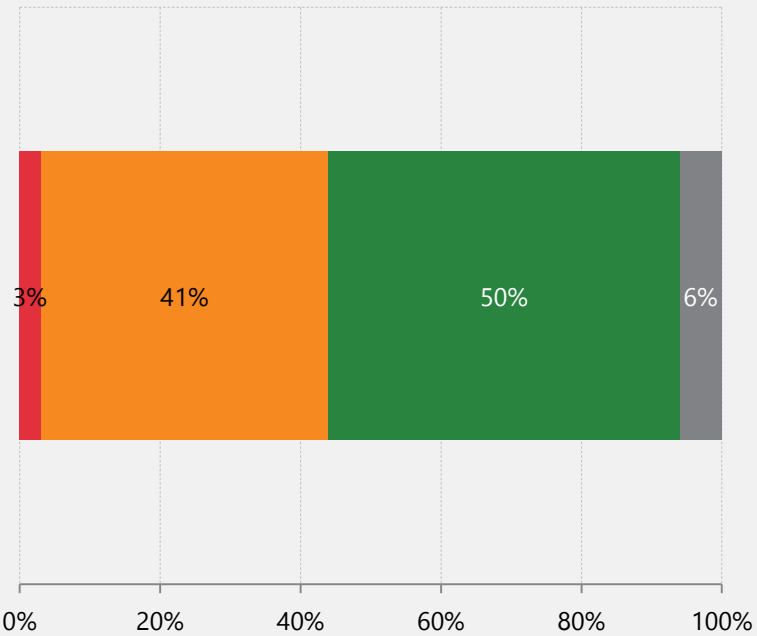
(N=301)



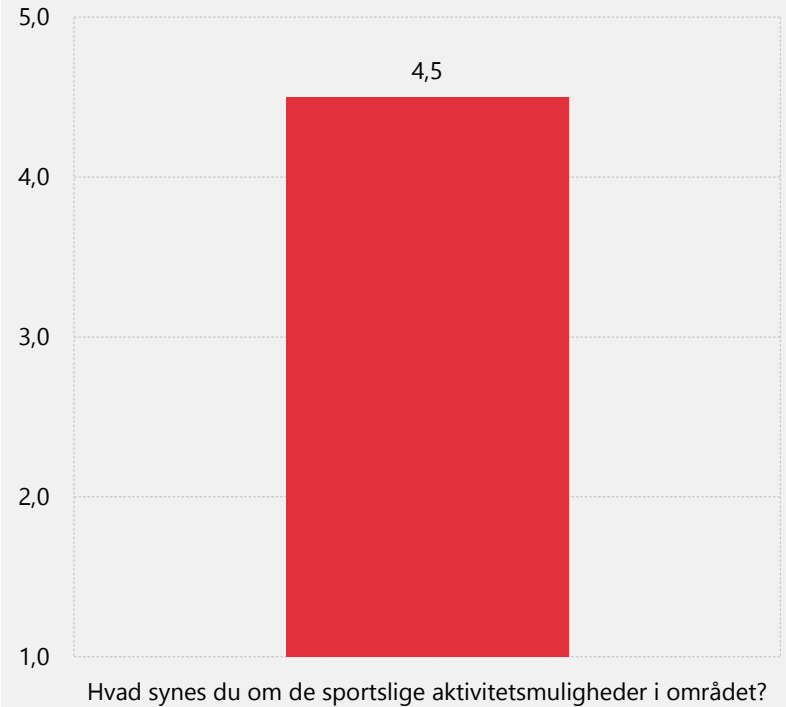
SPORTSAKTIVITETER

Hvad synes du om de sportslige aktivitetsmuligheder i området?
(N=32)

■ Utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds ■ Ved ikke

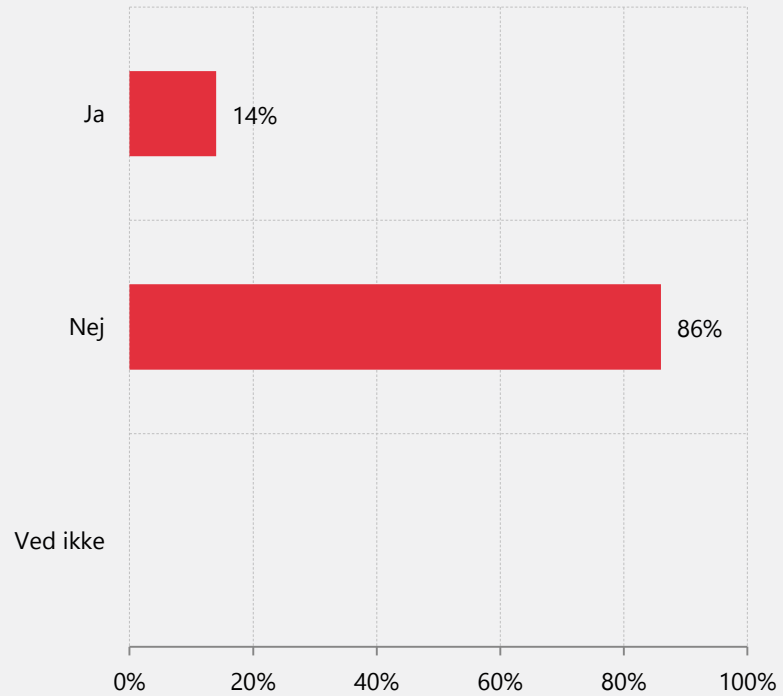


Hvad synes du om de sportslige aktivitetsmuligheder i området?
(N=30)



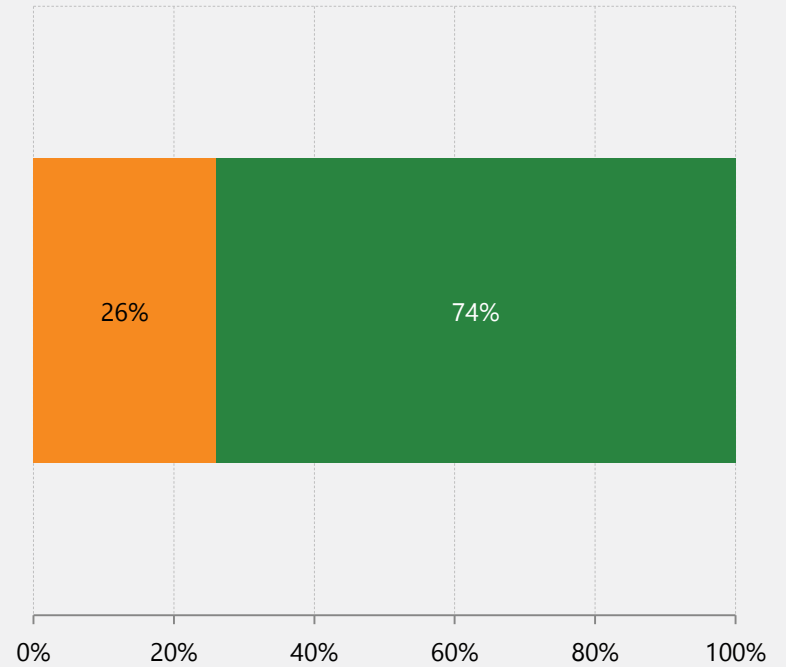
TURISTINFORMATION

Har du benyttet dig af turistinformation under dit ophold?
(N=301)

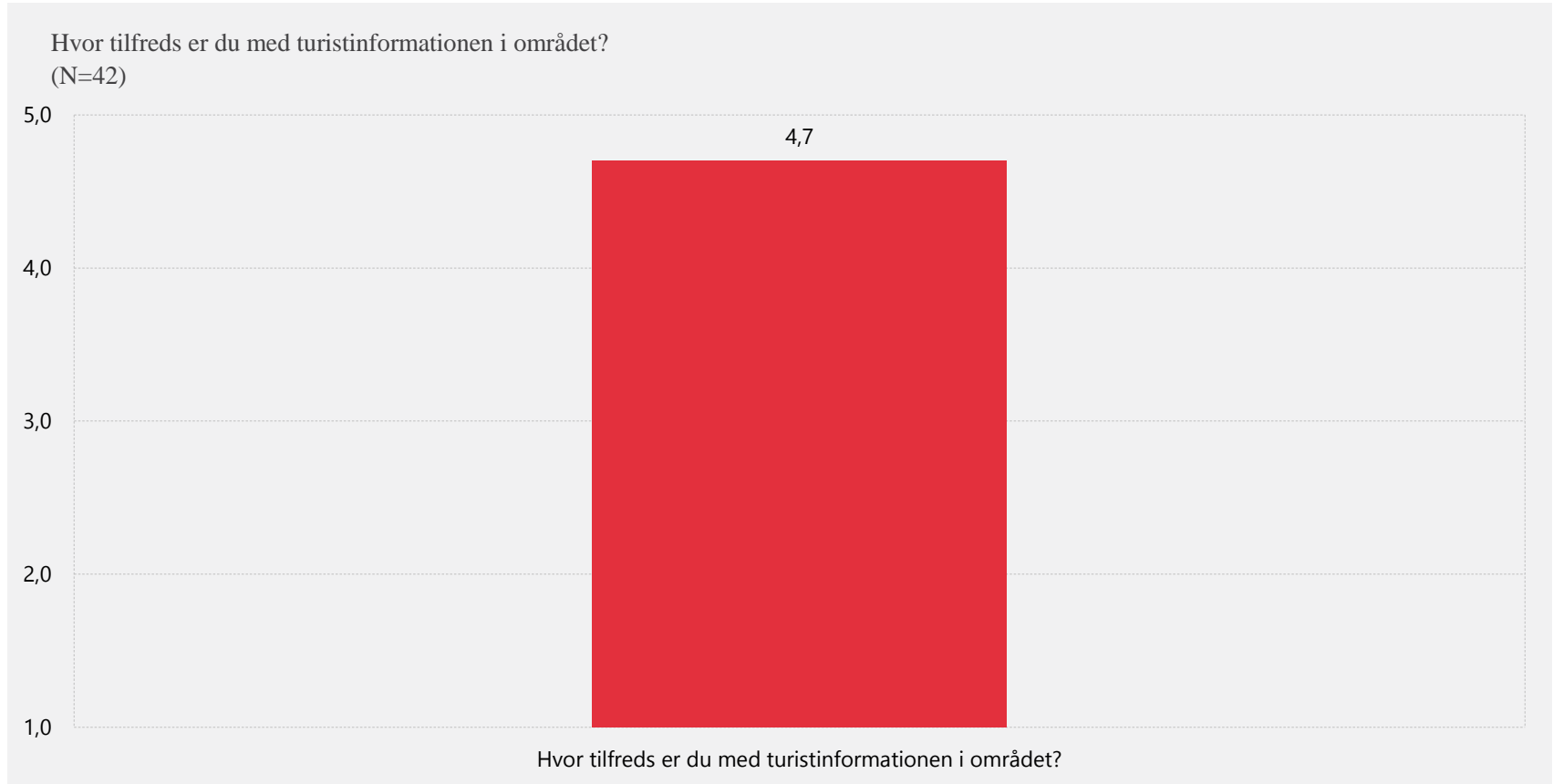


Hvor tilfreds er du med turistinformationen i området?
(N=42)

■ Utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds ■ Ved ikke

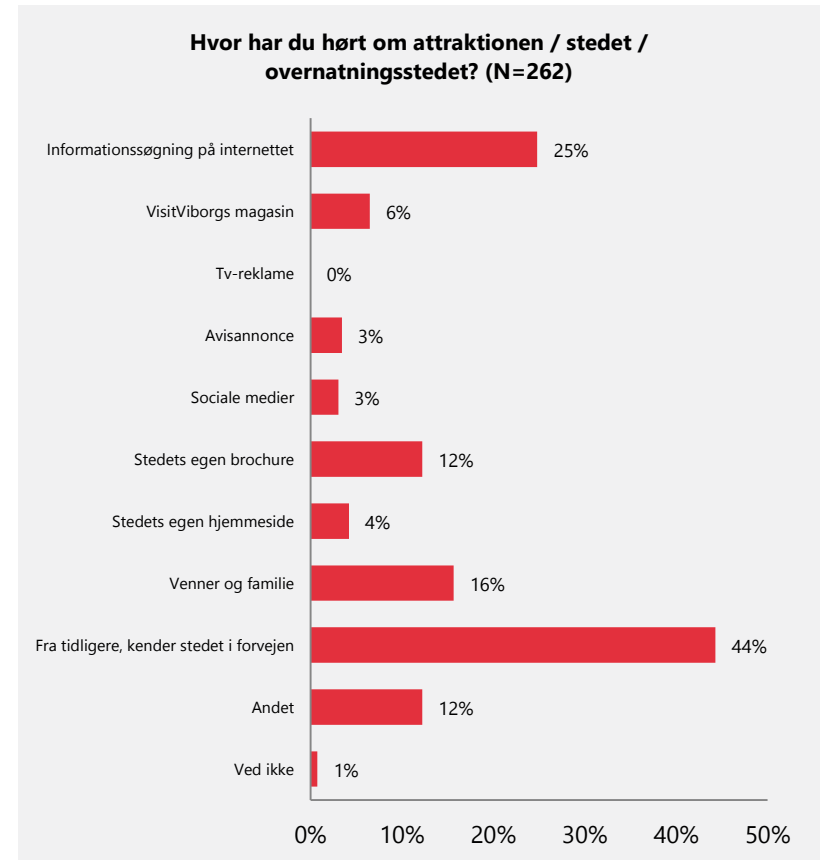
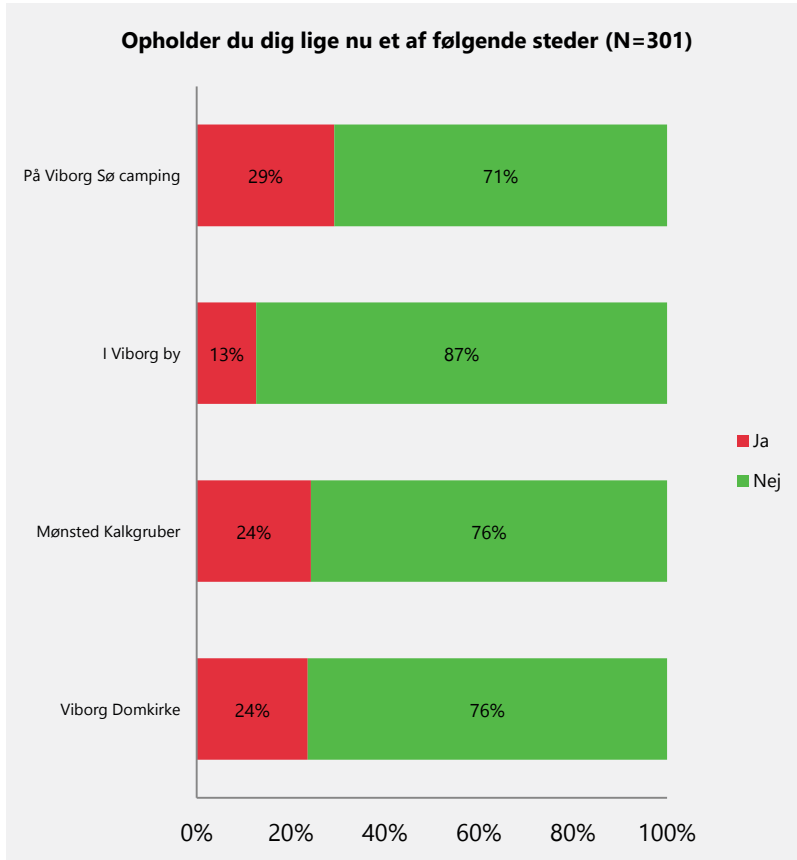


TURISTINFORMATION



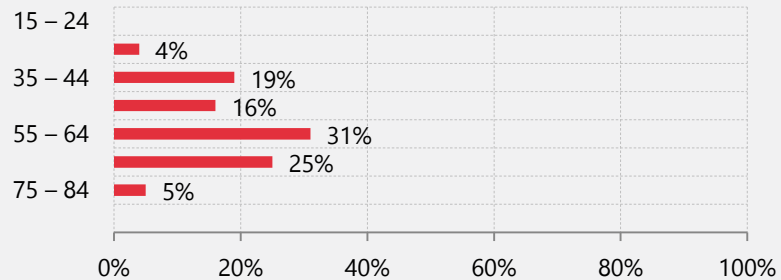
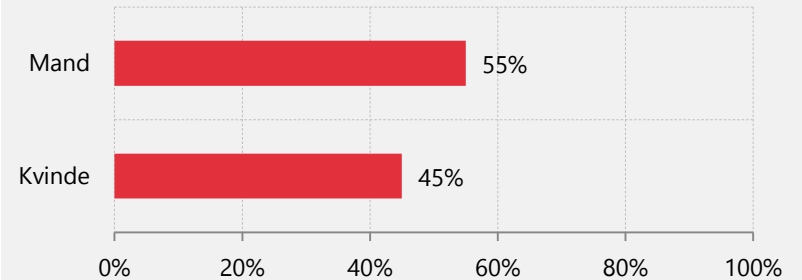
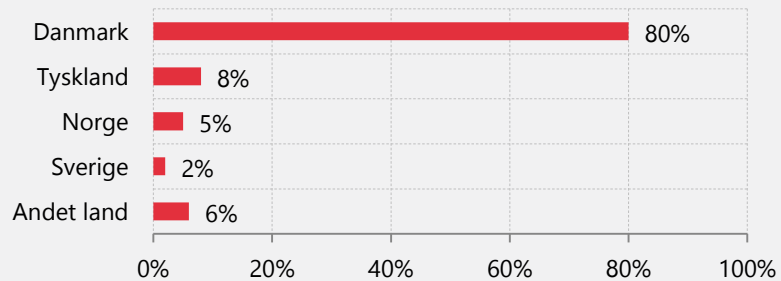
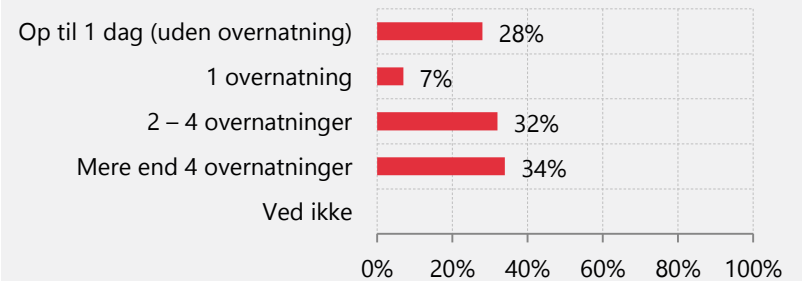
FERIESTEDETS SPECIFIKKE
SPØRGSMÅL

FERIESTEDETS SPECIFIKKE SPØRGSMÅL – VIBORG



RESPONDENT-PROFIL

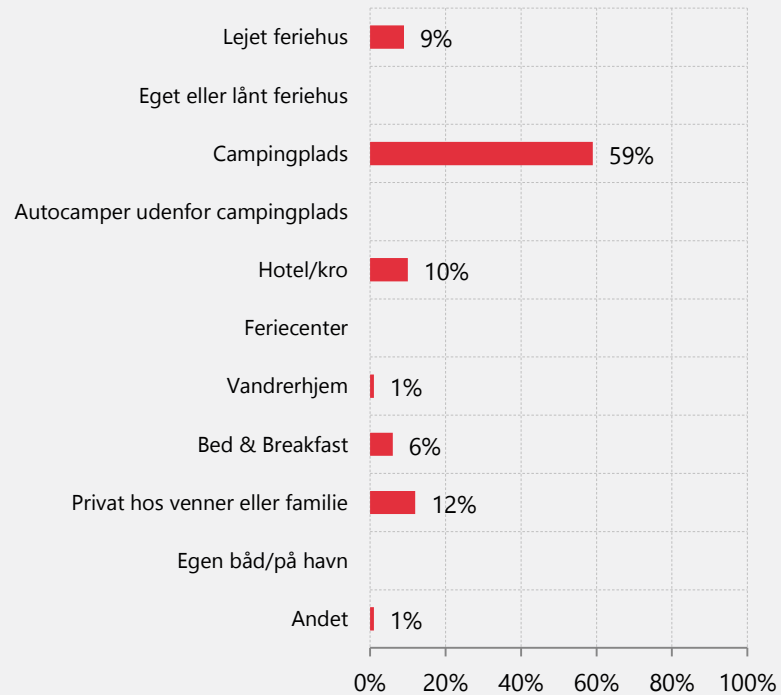
DEMOGRAFI OG VARIGHED

Alder
(N=301)Køn
(N=301)I hvilket land bor du?
(N=301)Hvad er varigheden af dit aktuelle ophold?
(N=301)

OVERNATNING OG FORMÅL

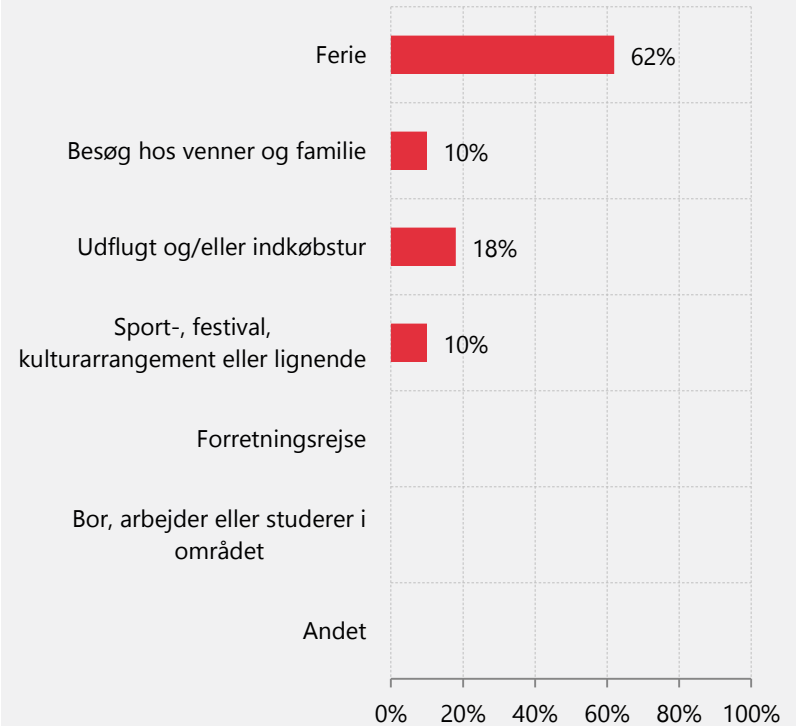
Hvilken overnatningsform har du benyttet i forbindelse med det aktuelle ophold?

(N=218)



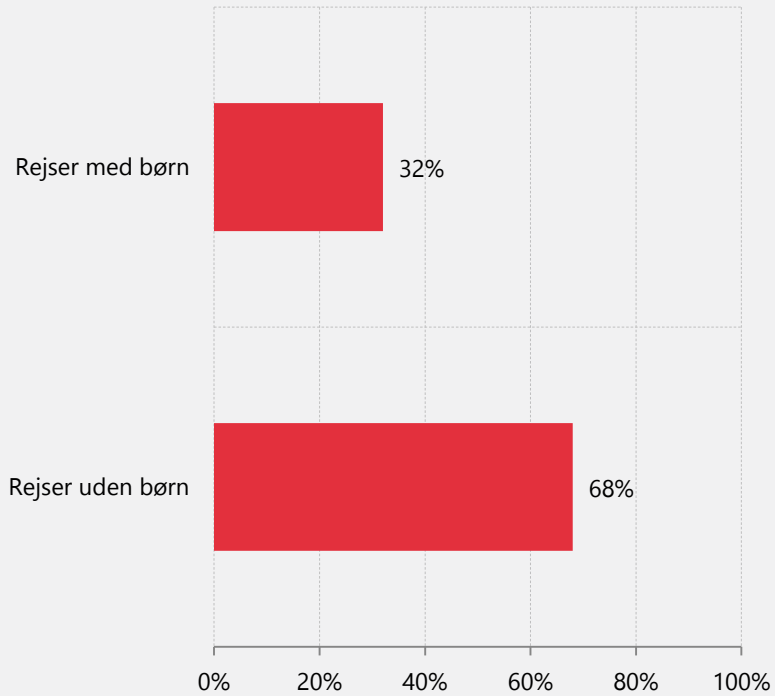
Hvad er formålet med dit ophold?

(N=301)

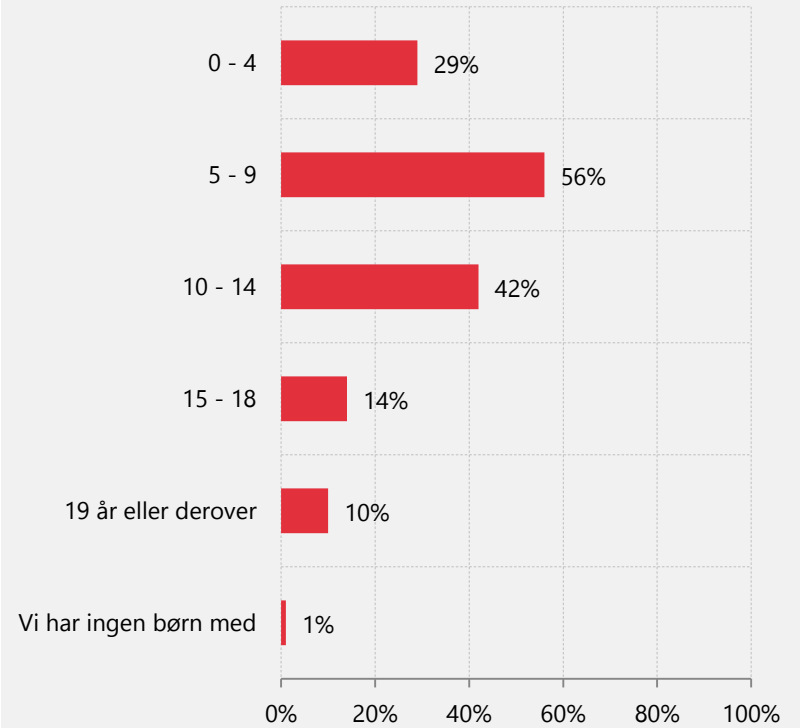


REJSEGRUPPE

Hvilken type af ferie er du på, ud fra de mennesker du rejser sammen med?
(N=301)

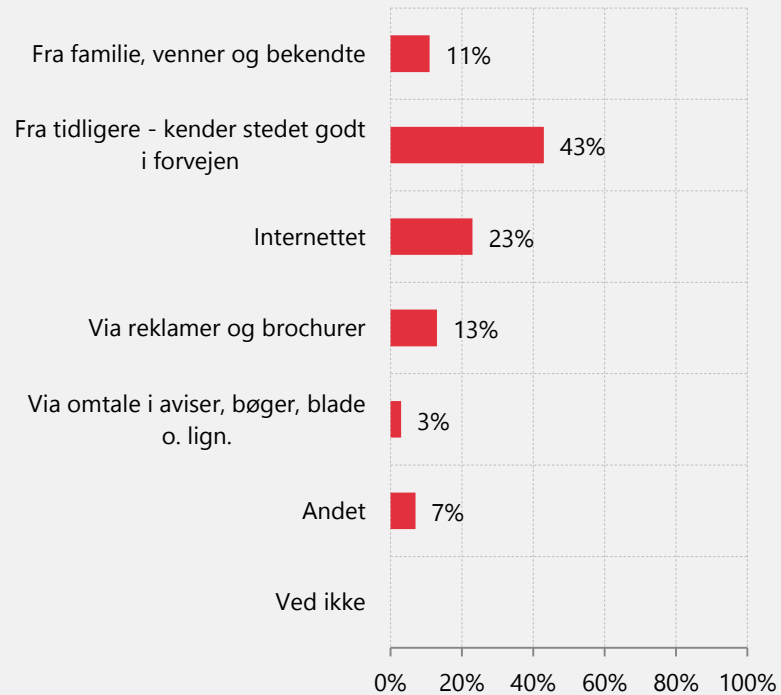


Hvad er barnets/børnenes alder?
(N=96)

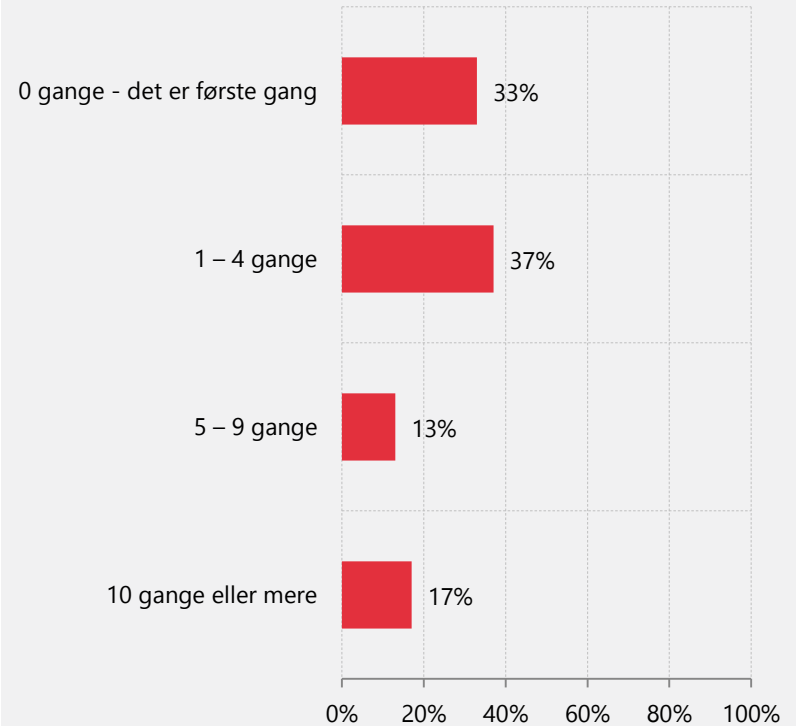


TIDLIGERE BESØG OG KILDE TIL KENDSKAB

Hvorfra har du hørt om feriestedet som ferie- eller udflugtsmål?
(N=301)



Hvor mange gange tidligere har du været på feriestedet?
(N=301)



APPENDIX: NPS ÅBNE
SVAR OG ANDRE
FORSLAG

ÅRSAGER TIL NPS

Hvad skulle der til for, at du i højere grad vil anbefale feriestedet? (Neutrale; N=32)

- Skuffet over byen ikke har gjort mere ud af at Norlak er i byen
- mere orientering i gangene
- mere information i grubberne
- mangler skiltning
- Bedre skiltning i byen
- bedre skiltning
- Bedre belysning ikke så mange huller i gruberne for ganbesværede

ÅRSAGER TIL NPS

Hvad er den primære årsag til, at du vil anbefale feriestedet? (Ambassadører; N=258)

- Vi er meget glade for de forskellige typer af aktiviteter i dette område. Vi vil anbefale det til alle vores venner Og familie i Canada
- venlig befolkning heden
- velholdt by
- udsædvanlig oplevelse
- tæt på alt dejlig by
- Tæt på alt
- Toget sejlturen på søen
- toget multi medie sjov i grubberne
- Toget lys sjov i grubberne
- sønæs domkirken byen
- søen
Bymidten nem at overskue
- Søen naturen historisk byvandring
- Søen domkirken
- søen byen sønæs
- søen byen miljøet
- søen byen befolkningen
- søen ,naturen , bymidten
- syntes det er en god by er født der
- spændene
sted
- spændene anderledes
- spændende sted
- Spændende sted
- spændende sted
- spændende sted
- spændende sted
- spændende sted
- Spændende område minerne
- Spændende område
- spændende natur
- spændende multi medie sjov
- spændende med flagermusene
- spændende inde i grubberne
- Spændende i kalkgrubberne
- Spændende film sjov
- spændende dansk historie
- Spændende by domkirken
- Smukt område gode parkeringsforhold
- smukt område
- smukt og pænt
- smuk natur
- smuk by hærvejen
- smuk by gode parkeringsmuligheder
- skønt land, venlig befolkning og rent
- Skøn natur flink personale
- skøn område og natur
- sjovt sted køre turen med toget
- sjovt sted
- pænt og velholdt
- pæn ren god atmosfære
- Pæn og ren hyggelig by
- Pæn by søen

ÅRSAGER TIL NPS

Hvad er den primære årsag til, at du vil anbefale feriestedet? (Ambassadører)

- positivt helhedsindtryk
- området, byen, naturen, historiske steder
- området omkring søen, byen
- Området omkring søen sønæs
- området omkring søen hyggelig by
- området omkring søen byen
- området omkring søen
- området omkring søen
- området omkring søen
- området grubberne naturen
- natutoplevelse
- Naturen vandreture sønæs
- naturen søerne
- naturen området
- naturen omkring søerne
- naturen omkring søen
- naturen ikke langt til alt
- naturen historisk område
- naturen grubberne
- naturen god campingsplads
- naturen byen alt er tæt på
- naturen byen
- naturen byen
- Naturen alt er tæt på
- naturen
- multi medie sjov
- multi medie film
- mulighed for mange skønne cykelture
- Morten Koch muset
- miljøet gågaden søen
- mange spændende steder
- mange spændend steder
- mange spændend steder
- mange smukke steder
- Mange flotte bygninger
- Landskabet historisk by
- Landet venlige mennesker naturen
- køn by
- kulturen naturen
- kort afstand til alt
- kalkgrubberne er enestående og tilgængelig med toget
- Hærvejstæppet domkirken
- hærvejen historisk by
- Hærvejen
- Hærvejen
- Hyggelig by, gamle huse og gader med brosten
- Hyggelig by liv i byen
- hyggelig by god stemning
- Hyggelig by dejlig gågade
- Hyggelig by altid velkommen i butikkerne
- Hyggelig by

ÅRSAGER TIL NPS

Hvad er den primære årsag til, at du vil anbefale feriestedet? (Ambassadører)

- Historisk by smuk natur
- historisk by
- historisk by
- historisk by
- her er noget får alle
- gågaden domkirken
- Gågaden by miljøet
- gågaden
- gratis parkering
- Godt sted smuk by
- Godt sted at være
- Gode omgivelser
- Gode Cykelstier godt for cykel campister
- god størrelse på byen
- god sportsby
- God sportsby
- God oplevelse for børn
- god information af personalet i kirken
- God information
- God DCU campingplads
- god campingplads
- god bymiljø
- god by miljø
- Gamle bydel tog turen
- gamle bydel naturen
- Gamle bydel domkirken
- gamle by del søerne
- Fordi man har bevaret de gamle bygninger
- flot område
- Flot område
- flot omkring søen og byen
- flot omkring søen
- Flot omkring sæerne Byen
- flot natur sønæs
- Flot med lyssjov spændende sted
- Flot kirke
- flot inde i grotterne
- flot håndbold stævne
- Flot domkirke rolig by
- flot domkirke
- flot domkirke
- Flot by søerne
- flot by og ren
- flot by dejlig naturområde
- flot by
- Flot by
- flink personale
- fin by
- et stykke danmarks historie
- En god by

ÅRSAGER TIL NPS

Hvad er den primære årsag til, at du vil anbefale feriestedet? (Ambassadører)

- elsker stadig at komme til min gamle fødeby
- domkirken, naturen, byen
- domkirken søerne
- domkirken Skovgårds muset
- domkirken området omkring søen
- domkirken naturen
- domkirken mønsted kalkgrubber
- domkirken historisk by
- domkirken gågaden
- domkirken den historiske by
- domkirken den gamle bydel
- Domkirken byen
- Domkirken byen
- domkirken byen
- domkirken
- domkirken
- der er kort afstand mellem byens seværdig heder
- der er alt
- den historiske by domkirken
- Den gamle bydel, mange spændende steder
- den gamle bydel alt er pænt
- den gamle bydel (man bliver ikke færdig med at udforske den)
- den gamle bydel
- Den gamle bydel
- den gamle by alt er pænt og velholdt
- dejligt sted
- dejligt område og natur
- dejligt område
- dejligt område
- dejligt land
- Dejlige cykelture omkring søen
- Dejlige cykelruter
- dejlig sted
- Dejlig rolig campingplads
- dejlig område omkring søen
- dejlig område gratis parkering
- dejlig område
- Dejlig område
- Dejlig naturområde
- dejlig natur søerne
- dejlig natur søen
- dejlig natur flot by
- dejlig natur
- Dejlig natur
- dejlig land smuk natur store strande
- dejlig campingsplads
- Dejlig campingplads tæt på byen
- dejlig campingplads søen
- dejlig by venlig befolkning
- Dejlig by venlig befolkning

ÅRSAGER TIL NPS

Hvad er den primære årsag til, at du vil anbefale feriestedet? (Ambassadører)

- dejlig by og natur
- dejlig by og land flink befolkning
- dejlig by og land
- Dejlig by miljø rent og pænt
- Dejlig by miljø rent og pænt
- dejlig by miljø
- dejlig by miljø
- Dejlig by miljø
- Dejlig by miljø
- dejlig by ikke for stor
- Dejlig by at komme tilbage til
- dejlig by alt er tæt på
- dejlig by alt er pænt
- dejlig by
- dejlig by
- dejlig by
- Dejlig by
- Dejlig by
- dejlig by
- dejlig by
- dejlig by
- dejlig by
- De gamle bygninger musserene
- camping pladsen tæt på byen
- bymiljø mange gode steder
- byen sønæs
- Byen søerne
- Byen området omkring søen
- Byen naturen
- byen naturen
- Byen hærvejen
- Byen har alt det vi har brug for. gode indslag i byen
- byen gode cykelstier
- byen dejlig rolig campingsplads
- byen dejlig område
- Byen dejlig gågade
- byen
- byen
- byen
- byen
- By området historisk by
- beliggenhed skøn natur
- Anderles sted toget
- anderledes sted
- anderledes oplevelse godt sted for børnene
- Alt er tæt på dejlig plads
- alt er tæt på
- alt er tæt på
- abeslut ro
- Området omkring søen

HAR DU ANDRE FORSLAG TIL, HVORDAN FERIESTEDET KAN BLIVE ENDNU BEDRE? (N=301)

- Hvor er turist kontoret?
- dumt sted turist kontoret ligger
- ingen tog
- skilte ved indgangen til grotterne om hvad det er for nogle flagermus man kan se
- mangler skiltning i grubberne
- bedre skiltning
- mangler skiltning omkring Nørresø
- Turist brochure ikke opdateret
- Hvorfor skal bestille guidede rundtur i forvejen
- bedre skiltning i byen
- Hvorfor skal man bestille en guidede rundtur en uge før
- bedre vedligeholdelse af bedene på borgvold
- flere skiltninger til de forskellige seværdig heder
- Bedre system i visit viborg
- bedre adgang til ostelagerne så man ikke skal op ned af samme trappe
- mulighed for at smage på osten
- oplysninger om man må drikke vandet i kalk grubberne
- Dårlig skiltning i forhold ti Norlak
- undre sig overman skal betale 10 kr for at komme i domkirken
- For dårligt at byen ikke har gjort mere ud af at norlak er i byen
- bedre badevand i søen
- bedre skiltning
- hvis man skal besøge attraktioner uden for bymidten, savner vi information på hjemmesiden hvilke bybusser nr.der går der hen
- bedre veje fra århus
- bedre adgang med hund

- bedre skiltning
- bedre skiltning hvor er du
- bedre skiltning hvor er du

EPINION AARHUS

HACK KAMPMANN'S PLADS 1-3 - 8000
AARHUS C
DENMARK
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

EPINION COPENHAGEN

RYESGADE 3F
2200 COPENHAGEN N
DENMARK
T: +45 87 30 95 00
E: TYA@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

EPINION HAMBURG

ERICUSSPITZE 4
20457 HAMBURG
GERMANY
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINIONCONSULTING.DE

EPINION LONDON

AYLESBURY HOUSE, 17-18 AYLESBURY STREET
LONDON, EC1R ODB
UNITED KINGDOM
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

EPINION MALMÖ

ADELGATAN 5
21122 MALMÖ
SWEDEN
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.SE

EPINION NUUK

POSTBOKS 4079
GL-3900 NUUK
GREENLAND
T: +299 54 89 33
E: KUF@EPINION.GL
W: WWW.EPINION.GL

EPINION OSLO

BISKOP GUNNERUS GATE 2
0155 OSLO
NORWAY
T: +47 90 17 18 99
E: SM@EPINION.NO
W: WWW.EPINION.NO

EPINION SAIGON

11TH FL, DINH LE BUILDING,
1 DINH LE, DIST. 4, HCMC
VIETNAM
T: +84 8 38 26 89 89
E: HCMC@EPINION.VN
W: WWW.EPINION.VN

EPINION STAVANGER

KLUBBGATEN 4
4006 STAVANGER
NORWAY
T: +47 90 17 18 99
E: SM@EPINION.NO
W: WWW.EPINION.NO

EPINION VIENNA

HAINBURGERSTRASSE 20/7
1030 VIENNA
AUSTRIA
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINIONCONSULTING.AT
W: WWW.EPINIONCONSULTING.AT

WWW.EPINIONGLOBAL.COM

