



OKTOBER 2021

Brugerundersøgelse af digitale vaner og informationsbehov under ferien blandt danske, tyske og norske turister

HOVEDRESULTATER

Brugerundersøgelsen har til formål at afdække danskernes, nordmændenes og tyskerne digitale vaner og informationsbehov under en ferie. Gennem de seneste år har forbrugernes adfærd ændret sig og udviklingen er blevet accelereret under Covid -19.

Omkring 2/3 af både danskere, nordmænd og tyskere bruger mobile devices til at søge information under deres ferie på websider. Nordmændene er de flittigste brugere. På tværs af nationaliteter er det generelt spisesteder, vejr og overnatningssteder som respondenterne søger efter, mens de er på ferie. Dog ser man også forskelle på tværs af nationaliteter. Eksempelvis er tyskerne mere interesserede i information om shopping og historiske steder og monumenter

I gennemsnit bruger halvdelen af respondenterne apps til at søge information og inspiration på deres ferie. Særligt nordmænd bruger i høj grad apps. Det er særligt apps inden for kategorierne vejr, overnatning og sociale medier.

Af de respondenter, der ikke anvender apps på ferien, svarer over halvdelen at de kan finde tilstrækkelig mængde information på nettet.

FORMÅL MED UNDERSØGELSEN

Denne brugerundersøgelse er udarbejdet i forbindelse med projekt *Vestkysten:Digital*. Formålet med *Vestkysten:Digital* er at eksekvere på udvalgte anbefalinger i den digitale strategi for wayfinding. Den digitale strategi udspringer fra projektet *Wayfinding på Vestkysten*, som er et af initiativerne i Udviklingsplan for Vestkysten.

Én af anbefalingerne i den digitale strategi handler om, at gæsterne bør bruge digitale hjælpemidler til at finde vej til oplevelser på Vestkysten, eksempelvis ved brug af en fælles Vestkyst-app.

Mange eksisterende analyser omhandler gæsternes digitale vaner i planlægningsfasen, altså *inden* ferien. Der manglede dog i høj grad viden om gæsternes digitale vaner og behov, *mens* de er på ferie, og det har denne undersøgelse forsøgt at afdække.

Undersøgelsen har altså til formål at om at afdække hvilke digitale medier og hvilke typer informationer, gæsterne har mens de er på ferie.

Udviklingsplan for Vestkysten

Wayfinding, der binder
kysten sammen

Digital strategi for wayfinding

Vestkysten:Digital

Brugerundersøgelse

METODE OG FORBEHOLD

Indsamling af data gennemført i ugerne 5-6 2021 af Mediacom på vegne af konsortiet der inkluderer Destination Vadehavskysten, Destination Vesterhavet, Destination Nordvestkysten, VisitDenmark og Dansk Kyst- og Naturturisme.

Målgruppen for undersøgelsen er danskere, tyskere* og nordmænd over 18 år, idet det er disse tre nationaliteter der har flest overnatninger på Vestkysten. Der blev sendt ud nationalt repræsentativt på køn, alder og geografi i de forskellige lande. Respondenterne deltog i et online spørgeskema.

Der deltog i alt 3046 personer i undersøgelsen, herunder 1010 fra Tyskland, 1005 fra Danmark og 1031 fra Norge.

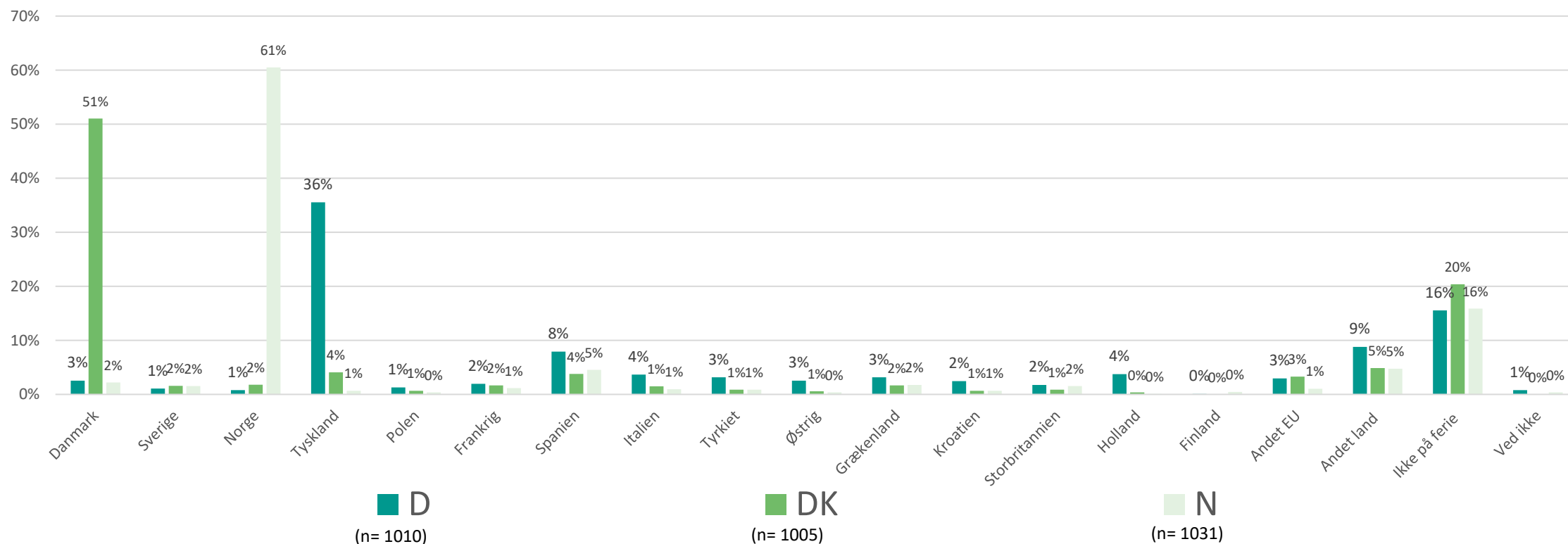
Da hensigten med undersøgelsen er at afdække gæsternes digitale vaner og behov under deres ferie, er deltagerne i undersøgelsen blev bedt om at tænke tilbage på deres seneste ferie i forbindelse med deres besvarelser.

Idet undersøgelsen blev gennemført i løbet af 1. kvartal 2021, var gæsternes seneste ferie ofte i år 2020. Netop 2020 var det første år i covid-19 pandemien, hvor der skete en markant ændring i rejsemønstrene. Mange blev hjemme grundet rejserestriktioner, utryghed mv. mens nogle valgte at tage på ferie i eget hjemland. Dette vil alt andet lige have en påvirkning på resultatet af brugerundersøgelsen.

*På det tyske marked blev der udelukkende inkluderet følgende delstater: Schlesvig-Holstein, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen. Bremen. Berlin.

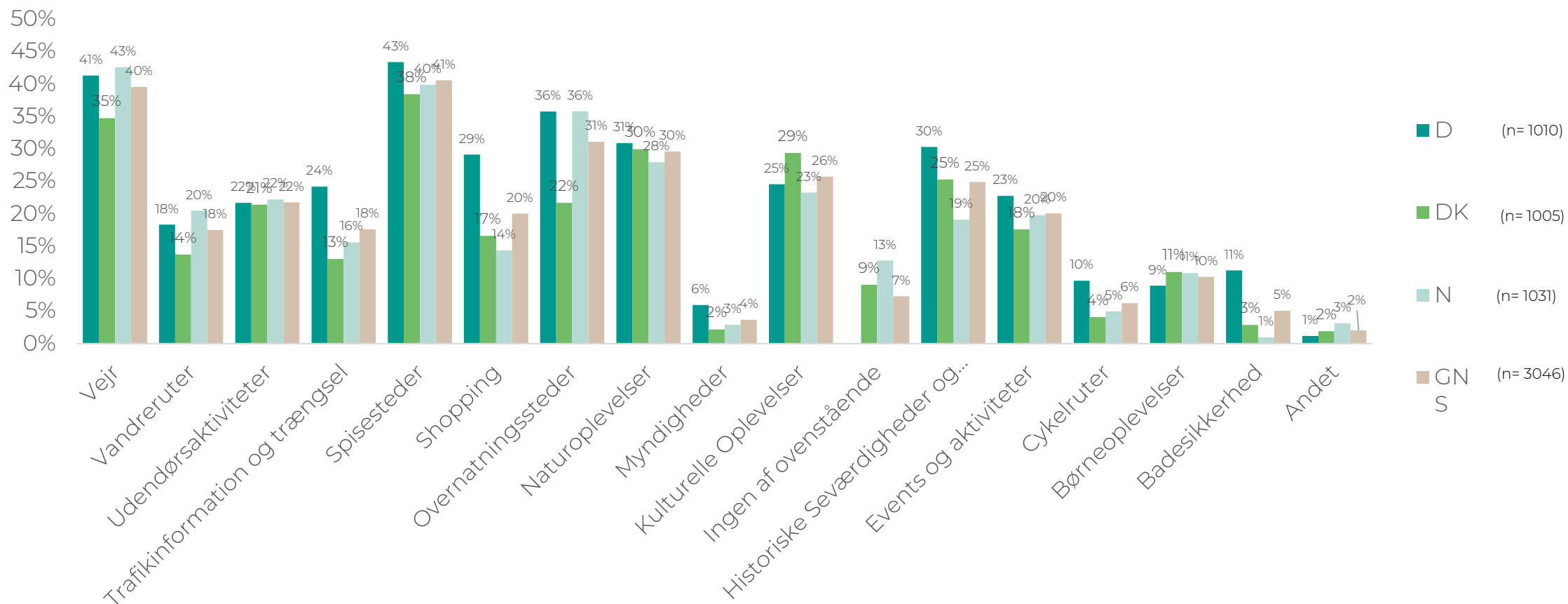
SPG 1: HVILKET LAND VAR DIN PRIMÆRE FERIE

Deltagerne blev bedt om at tænke tilbage på deres sidste ferie. Da undersøgelsen blev lavet i 1. kvartal 2021, lå deres sidste ferie typisk i år 2020, som var meget påvirket af covid-19 pandemien. Derfor er der en stor del af populationen, der ikke var på ferie.



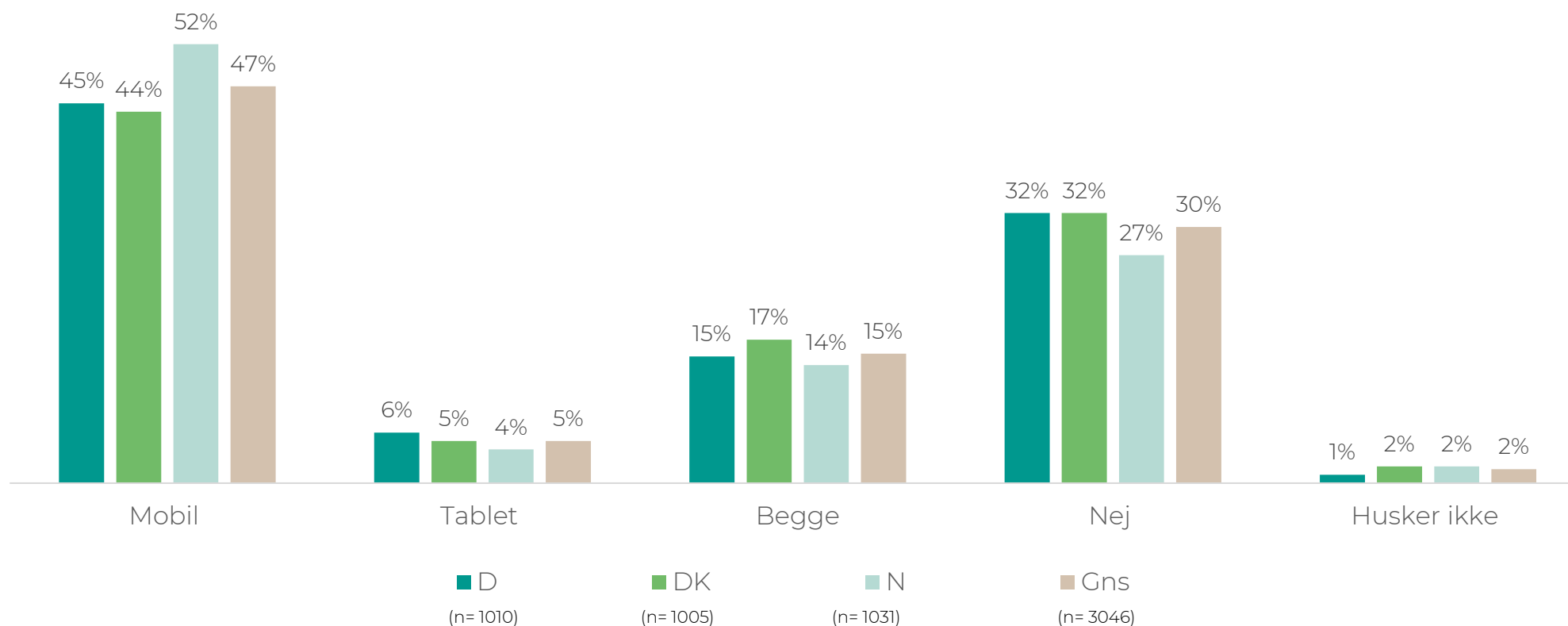
SPG 2: HVILKE FERIERELATEREDE INFORMATIONER SØGTE DU ONLINE PÅ DENNE FERIE ?

Spisesteder, Vejr og dernæst Overnatningssteder samt Naturoplevelser er de informationskategorier som gæsterne søgte mest efter på deres sidste primære ferie. Danskerne søger dog i noget mindre grad information om overnatningssteder i forhold til tyskerne og nordmændene. I stedet søger danskerne i højere grad kulturelle oplevelser, mens tyskerne i højere grad søger information om Shopping, Historiske



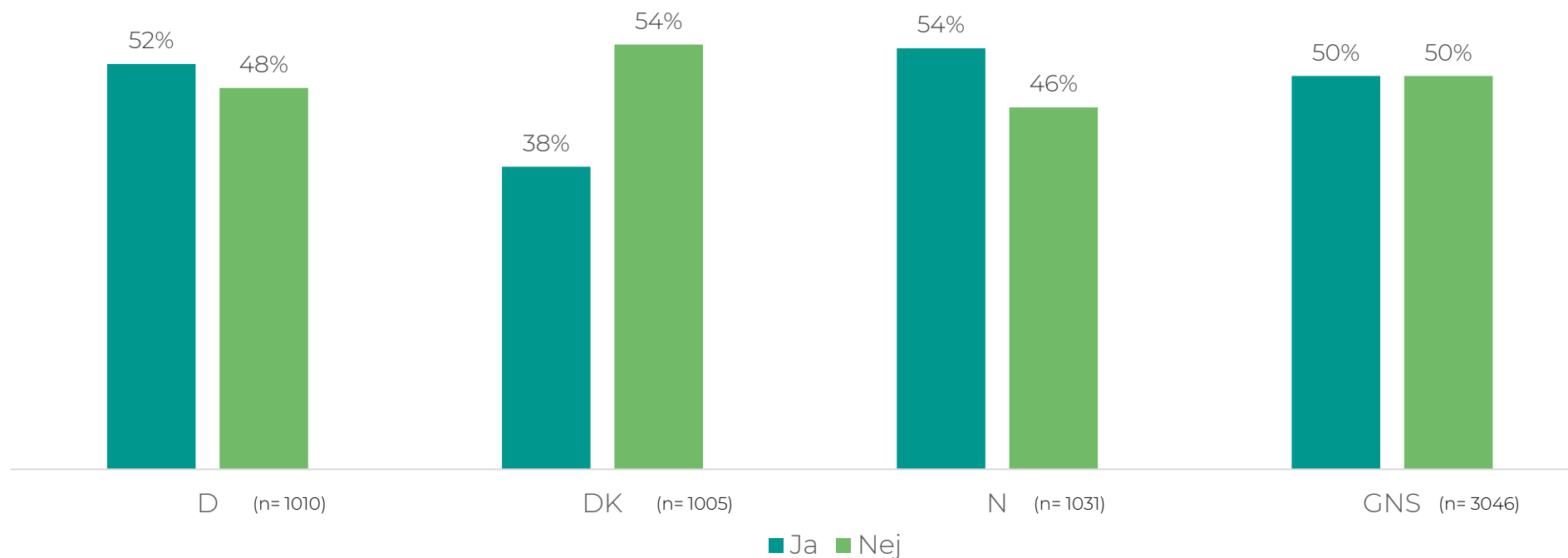
SPG 3: BRUGTE DU DIN MOBILTELEFON ELLER TABLET TIL AT SØGE FERIERELATERET INFORMATION IMENS DU VAR PÅ DENNE FERIE

Omkring 70% af nordmænd, tyskere og danskere bruger mobil og/eller tablet til at søge ferierelateret information mens de var på ferie. Det er især nordmænd, der bruger de digitale platforme, mens lige store andele af danskere og tyskere bruger mobil og/eller tablet.



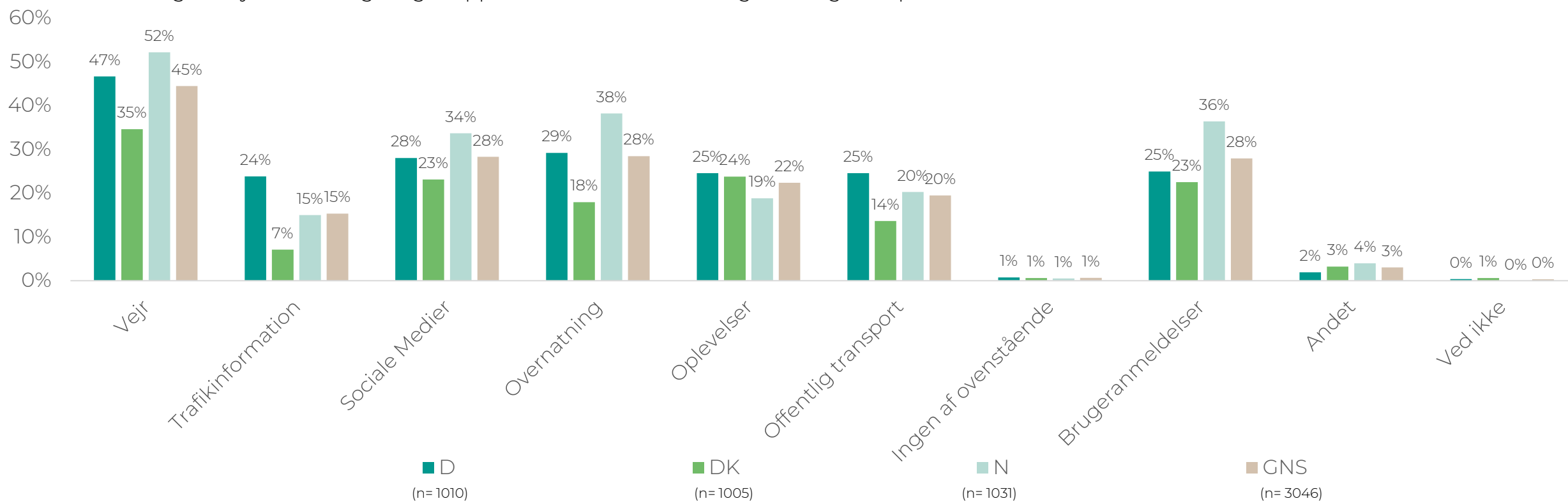
SPG 4: BRUGTE DU EN ELLER FLERE APPS TIL AT SØGE FERIERELATERET INFORMATION?

54% af nordmændene og 52% af tyskerne brugte en eller flere apps til at søge ferierelateret information mens de var på ferie. Til sammenligning var det 38% blandt de danske respondenter. Tyskere og nordmænd bruger altså i højere grad apps end danskerne, når det omhandler ferierelateret information. Da mange af respondenter har holdt ferie i hjemlandet sidste år, kan dette have en indvirkning på behovet for apps.



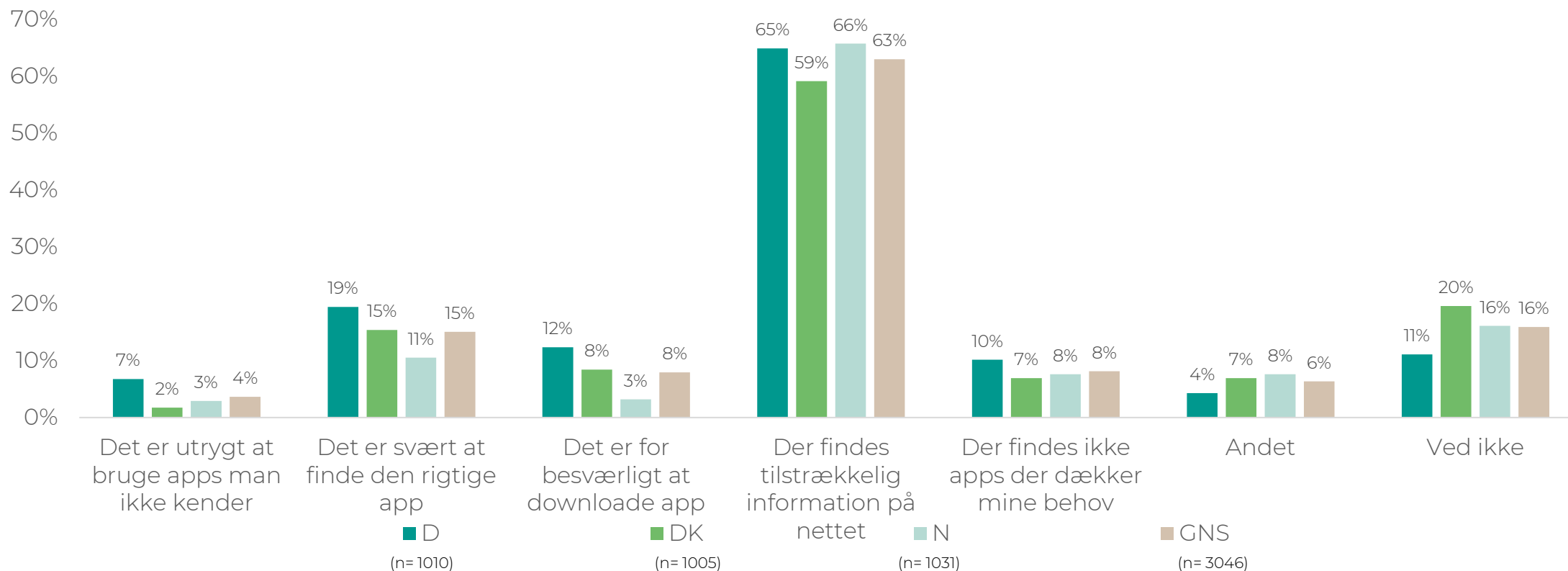
SPG 5: HVILKE APP-KATEGORIER BENYTTET DU TIL AT SØGE INFORMATION/INSPIRATION?

De respondenter, der benyttede apps under ferien, brugte særligt apps for vejret (fx DMI, YR, etc.), dertil også overnatning (fx AirBnB, Booking.com, Hotels.com, etc.), sociale medier (fx Facebook, Instagram, SnapChat, etc.) og brugeranmeldelser (fx Tripadvisor, etc) om end i mindre grad. Tyskerne bruger også apps om trafikinformation og offentlig transport.



SPG 6: HVORFOR BRUGTE DU IKKE APPS?

Mellem 59%-66% af respondenterne angiver, "at der findes tilstrækkelig information på nettet" som årsag til, at de ikke benytter apps. Dette gælder særligt nordmænd og tyskere, som dog også i højere grad end danskere bruger apps. 1/5 af danskerne svarer "ved ikke".



SPG 7. FORESTIL DIG AT DU HAR MULIGHED FOR AT DOWNLOADE EN APP PÅ DIN NÆSTE FERIE, DER INDEHOLDER AL RELEVANT INFORMATION FOR DET OMRÅDE FERIEEN HOLDES. HVAD SKULLE DENNE APP INDEHOLDE FOR AT VÆRE RELEVANT FOR DIG? (SÆT OP TIL TRE KRYDS)

Oplevelser og mulighed for at søge generel information er topprioritet, hvis respondenterne skulle vælge hvilken information en app skulle indeholde for feriedestinationen. Dernæst vurderes vandre- og cykelruter som relevant information. Særligt nordmænd ønsker mulighed for at booke overnatning, hvilket kan hænge sammen med at de højere grad søger efter overnatningsmuligheder, mens de er på ferie. Tyskerne efterspørger i højere grad trafikinformation og liveinformation om antal besøgende på stedet end de andre nationaliteter, mens danskerne i højere grad ønsker finurlige og unikke historier.

