

När gästen kommer till Karlstad levererar besöksnäring och invånare, men vi står långt ner på svenskarnas "Top of mind" vad gäller att resa i Sverige.

Rapport om gästundersökningar i Karlstad
Näringsliv- och turismavdelningen
Kommunledningskontoret, Karlstads kommun
December 2022

Det har varit ett bra år och en fantastisk sommarsäsong. Det känns bra att de svenska gästerna fortsätter att öka och att norrmännen hittat tillbaka till Karlstad. Via undersökningar kan vi också se att besökarna tycker om sitt besök i Karlstad och att det viktiga bemötandet är bra.



En viktig del av vårt arbete handlar om att lära oss om och av de som gästar Karlstad. Vilka är de, var kommer de ifrån och vad tycker de om sitt besök?

Karlstad ska vara ett av de bästa besöksmålen i Sverige och då är värdskap, atmosfär och bemötande av allra största betydelse. Glädjande ser vi att majoriteten, hela 91 procent av gästerna är mycket nöjda eller nöjda med sitt besök i Karlstad. Detta är något vi behöver värna och utveckla.

En viktig del av vårt arbete bygger på att vi vet vilka som gästar Karlstad och vad de tycker. Vi deltar i undersökningen "Resa i Sverige" tillsammans med 45 andra destinationer i Sverige och turismverksamheten har under sommarsäsongen genomfört en gästundersökning med hjälp av Parlametric för att lära oss mer om varför gästerna valt Karlstad, vad de gjorde, vad de tyckte om och vad de saknade.

Resa i Sverige

45 olika städer/platser ingår i undersökningen som genomförts sedan 2018 på uppdrag av Swedish Network of Destination Management Organisations. Resvanor och resebeteende samt vilka resor som gjorts 2022. Det görs också bedömningar av vad som är viktigt i en stad utifrån ett besökarperspektiv. I undersökningsgruppen ingår 7 345 svar.

Sammanfattningsvis så visade undersökningen att trygghet/säkerhet, atmosfär och bemötande anses vara viktigast vid valet av stad/plats att resa till. 65 procent har i undersökningen uppgett att de tycker att det är ganska eller mycket viktigt att tänka klimatsmart vid val av resa och 90 procent anser att det är mycket eller ganska viktigt att resmålet uppfattas som tryggt och säkert.

Stockholm och Göteborg associeras oftast med orden "Resa i Sverige" och i en topp 30 lista kommer Karlstad först på 29:e plats. Även i andra hand dominerar storstäderna, men här kommer Karlstad lite bättre till och hamnar på en 21:a plats.

När det gäller betyg från de som varit i Karlstad så står sig Karlstad väl och har ett högre medelvärde än jämförbara städer, men det är en bit kvar till att hamna topp tre inom de olika betygsområdena. Bäst står vi oss i bemötande, att det är lätt att ta sig runt hos oss och att vi är prisvärda.



Betygsområde	Bästa destination	Betyg	Tredje plats	Betyg	Karlstads resultat	Skillnad till ettan	Skillnad kluster*
Trygg och säker	Höga kusten	4,51	Öland	4,45	3,99	0,52	-0,02
Trevligt bemötande	Öland	4,20	Gotland	4,17	4,12	0,08	0,21
Bra atmosfär	Öland	4,41	Höga kusten	4,29	4,02	0,39	0,14
Utbud av sevärdheter	Stockholm	4,51	Öland	4,33	3,69	0,82	0,03
Prisvärdhet	Kinneulle	3,76	Malmö	3,64	3,60	0,16	0,10
Utbud av mat och dryck	Stockholm	4,62	Malmö	4,34	3,98	0,64	0,24
Utbud av boendialternativ	Stockholm	4,48	Malmö	4,17	3,92	0,56	0,24
Utbud av utflykter	Gotland	4,42	Stockholm	4,34	3,80	0,62	0,06
Utbud av aktiviteter	Stockholm	4,45	Gotland	4,09	3,71	0,74	0,16
Utbud av evenemang	Stockholm	4,45	Gotland	4,15	3,73	0,72	0,21
Utbud av shopping	Stockholm	4,60	Malmö	4,19	3,74	0,86	0,36
Lätt att ta sig runt i	Sigtuna	4,16	Malmö	4,05	4,02	0,14	0,15
Överträffade förväntningar	Höga kusten	3,99	Öland	3,96	3,64	0,35	0,08
Vilja åka tillbaka	Öland	4,56	Orust	4,41	4,05	0,51	0,06

Med kluster menas ett snitt av jämförbara städer. I Karlstads fall är det Jönköping, Örebro, Linköping, Sundsvall, Luleå, Kalmar, Gävle och Växjö.

Vad tyckte gästerna om sitt besök i Karlstad?

”Gillar Karlstad, det är en mysig och vacker stad med nära till vatten och natur men också ett levande centrum”

I den undersökning som Parlametric genomförde åt oss har 598 svarat på frågorna, varav 466 (80 procent) har varit i Karlstad på besök. Syftet med undersökningen är att förstå vad besökare och boende i Karlstads kommun anser om Karlstad som besöksmål. Vad lockade dem till olika besöksmål, vad är bra och vad kan förbättras?

Över hälften, 51 procent, av Karlstads besökare ansåg att vistelsen var mycket bra och 38 procent att vistelsen var ganska bra. Endast två personer uppgav att vistelsen var mycket dålig. Av de som svarat positivt tyckte 58 procent att det är en fin och vacker stad, 23 procent att det finns mycket att se och göra och 15 procent att det är trevliga människor här.

Cirka en fjärdedel kände till Karlstads besöksmål sedan tidigare. De har också fått tips om staden av vänner och familj. Även internet är en god källa till information och här nämns Google, olika sociala medier, resesajter och kommunens egen webb.

63 procent av Karlstadsborna anger att de helst visar upp museer för sina besökare och av dessa är det 50 procent som handlar om Sandgrund Lars Lerin. Hälften av de tillfrågade Karlstadsborna tar upp Mariebergsskogen som ett populärt besöksmål att visa. Annat som nämndes var båtbusarna, promenader längs med älven och restauranger och barer. Majoriteten av Karlstadsborna är positivt inställda till utbudet av nöjesaktiviteter och evenemang. Även i denna fråga tas Mariebergsskogen upp bland topp 5.



Evenemangsundersökningar

Under sommaren genomfördes även besöksundersökningar vid två evenemang: Folksam Grand Prix Karlstad 2022 och Vi som älskar 90-talet Karlstad 2022. Undersökningarna genomfördes genom intervjuer på plats. Karlstad deltar även i en större evenemangsundersökning tillsammans med Kalmar och flera andra kommuner och resultatet av denna kommer senare.

Vid Folksam Grand Prix 2022 intervjuades 280 personer, varav 151 var tillresta. Snittåldern var 46 år och antal övernattande var 26%.

Bedömningar:

Medelbetyg för stämning/atmosfär: 4,09 av 5

Medelbetyg för praktiskt arrangemang: 4,35 av 5

NPS, Net Promoter Score för Karlstad: 49

Vi som älskar 90-talet, Karlstad 2022 intervjuades 211 personer, varav 107 var tillresta. Snittåldern var 38 år och antal övernattande var 63%.

Bedömningar:

Medelbetyg för stämning/atmosfär: 4,07 av 5

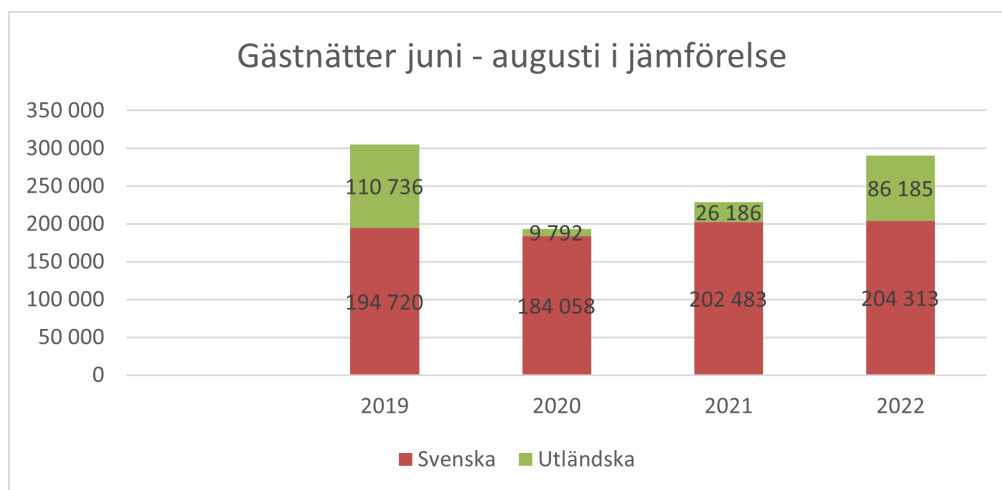
Medelbetyg för praktiskt arrangemang: 3,88 av 5

NPS, Net Promoter Score för Karlstad: 62

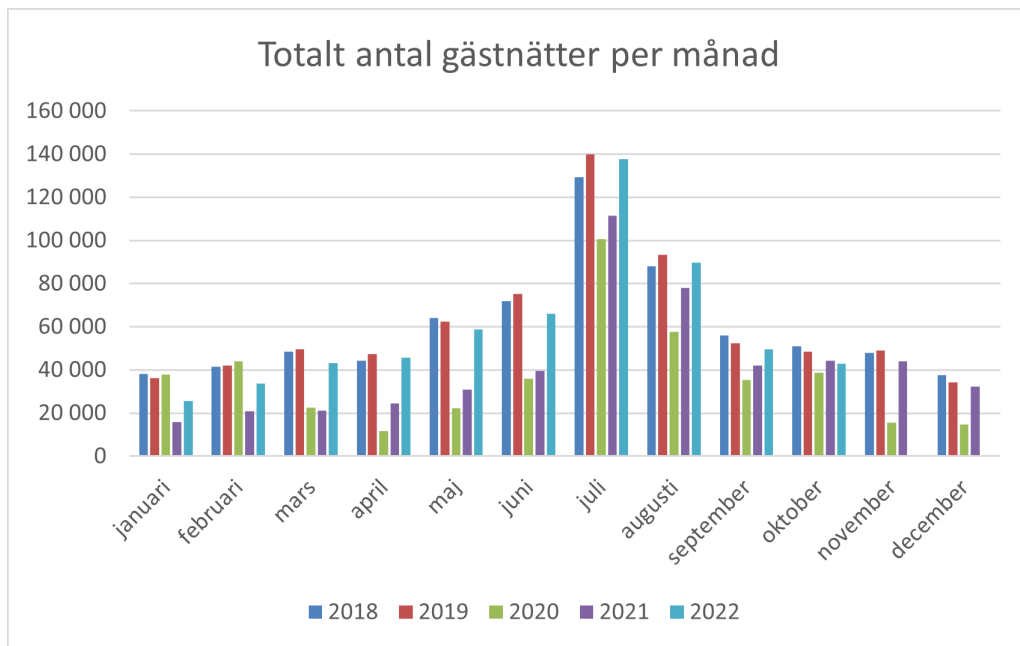
Gästnattstatistik

Det har varit en riktigt bra sommar 2022 och tittar vi på det totala antalet gästnätter under sommarmånaderna juni till och med augusti är vi nästan ikapp 2019 års fina resultat.

Vi hade fler svenska och norska gäster i somras än någonsin tidigare, men de når inte helt upp till 2019 års nivå som också hade en stor andel gäster från Asien.

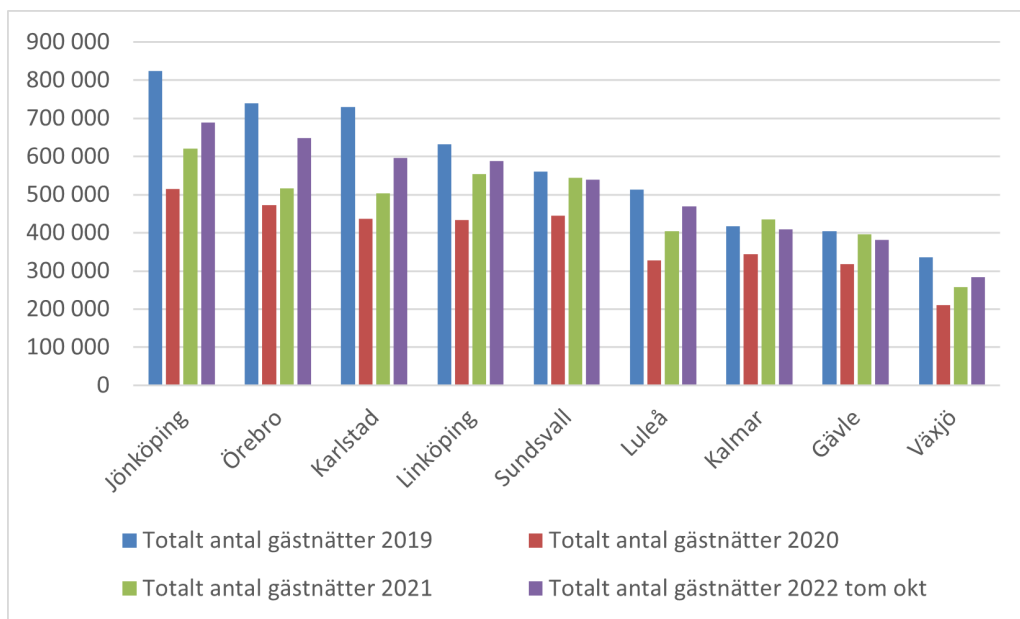


Om vi jämför månad för månad så började året trögt, men därefter har det sett riktigt bra ut. Juli är den riktigt stora besöksmånaden och det vi behöver jobba på framöver är att lyfta fram fler reseanledningar fördelat över året.



Det är ännu enklare att se hur det går när vi jämför oss över tid och viktigt att se hur vi förhåller oss till andra destinationer. Här är en tabell med Karlstad i jämförelse med valda jämförelsekommuner.

Viktigt i sammanhanget är att årets siffror bara sträcker sig till september och den stapeln kommer att öka när vi har resultat från alla årets månader. Tabellen kommer att justeras när årets alla siffror kommit in.





Utmaningar framåt

Det finns ett stort nationellt behov att få fram fler jämförbara undersökningar på lokal nivå som kan hjälpa destinationerna i sin utveckling. Tillväxtverket har fått uppdraget och det fanns extra resurser under pandemin, men nu verkar det ha gått ner till en minimal bas.

Omvärlden förändras ständigt och skapar hela tiden nya förutsättningar. Det ställer stora krav på vår förmåga till nytänkande och att vi tillsammans skapar en destination som snabbt kan byta fokus och ställa om.

Vad satsar vi på 2024?

Turismverksamheten har avtal med Parlametric och Research One även för 2023 och kommer att fortsätta genomföra undersökningar tillsammans med dem.

Tillsammans med näringslivet behöver vi satsa mer på att synas utanför Karlstad och hjälpas åt att behålla och utveckla det fina värdskapet. Vi behöver också tillsammans med besöksnäringen skapa en djupare förståelse för våra marknader och besökare.

För frågor och mer information

Marita Närtell, strateg
Tel 054-540 10 70, marita.nartell@karlstad.se

Maria Westin, turismchef
Tel 054-540 24 65, maria.westin@karlstad.se