



Sammanfattning

Besökarens upplevelse av Stockholm

2 374 intervjuer med svenska och utländska besökare 2022 och 2023

 **Stockholm**
The Capital of Scandinavia

Innehåll

- Om undersökningen
- Besökarna
- Resan till och vistelsen i Stockholm
- Information
- Varför Stockholm?
- Aktiviteter under vistelsen i Stockholm
- Besökarnas bedömning av Stockholm
- Ekonomiska utlägg
- Större målgrupper

Om undersökningen

Om undersökningen

Insamlade svar aug -19 & jun-jul -22



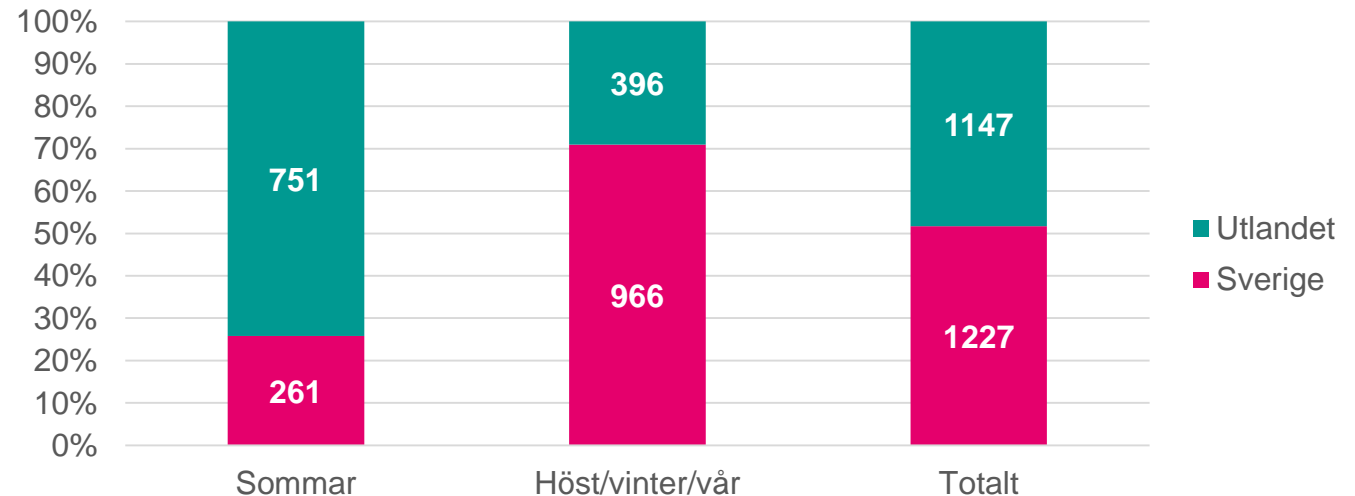
Under sommaren 2022 organiserades insamlingen så att enkäter delades ut till besökare som befann sig på platser i staden där turister ofta vistas. Intervjuerna har då i huvudsak gjorts i innerstaden, vid Kungsträdgården, i Gamla stan, längs kajerna samt vid Stadshuset och centralstationen. På detta sätt har främst privatresenärer fångats upp.

Under resten av året har svaren i huvudsak samlats in inomhus på resecentrum som Arlanda och Centralstationen.

Insamlade svar dec -22 till maj -23



Antal deltagande respondenter och fördelning med hänsyn till säsong och geografi



Övergripande insikter och slutsatser

Om besökarna och vistelsen

De huvudsakliga skillnaderna mellan sommarsäsong och övriga året är:

1. Ännu fler besökare är från Sverige under höst/vinter/vår
2. Fler besökare i affärssyfte

Detta påverkar i sin tur...

- **Resmönster** – Färre förstagångsbesökare, vistelsetiden minskar med 1 dygn, fler åker hit med tåg
- **Aktiviteter på plats** – färre promenerar runt, inte lika mycket museibesökare etc.. Fler åker tunnelbana, pendel och taxi.
- **Genomsnittligt spenderande** – något lägre, framförallt mindre för boende och sightseeing.

Nöjdhet och betyg

Generellt sett är besökare från utlandet mer positiva i sin bedömning av Stockholm. Vilket gör att betygen sjunker något under höst/vinter/vår. Kvaliteter med högst betyg är:

- Kultur och stans utseende (4,5 av 5)
- ...tätt följt av bla.; sevärigheter, lätt att vara sig själv, kollektiva transporter och lätthet att betala

Kvaliteter med lägst betyg:

- Prisvärdhet (3,4), renlighet och trygghet (4) – dras ner av svenska besökare.

Närmare 2 av 3 ger mycket höga betyg utifrån sannolikheten att rekommendera en vän att besöka Stockholm.

- NPS var 64 under sommarmånaderna, 57 inkl. höst/vinter/vår (effekt av fler svenska besökare).

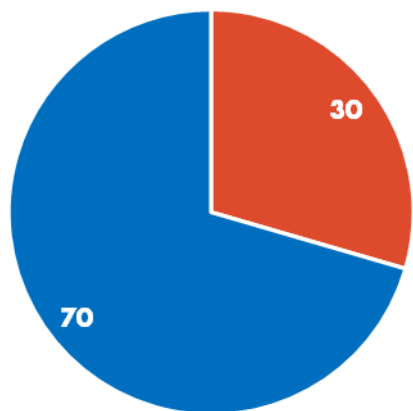
Besökarna

Härifrån kommer besökarna

Svenska besökare kommer främst från folkrika län som Västra Götaland och Skåne. Många är bosatta i närliggande län.

I sammanställningen redovisas svenska besökares svar uppdelat på närliggande län och övriga, där närliggande län utgör knappt en tredjedel. Som närliggande räknas här Uppsala, Södermanland, Östergötland, Gotland, Örebro, Västmanland och Gävleborg.

Svenska besökares boendelän (%)

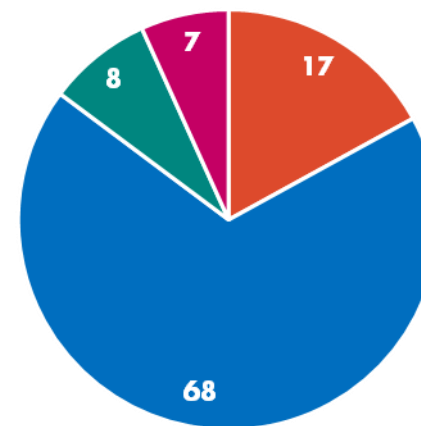


■ Närliggande län ■ Ej närliggande län

Boendelän	%
Västra Götaland	21
Skåne	17
Uppsala	7
Östergötland	6
Södermanland	5
Gävleborg	4
Värmland	4
Västernorrland	4
Västerbotten	4
Halland	4
Örebro	3
Dalarna	3
Norrbottn	3
Västmanland	3
Jönköping	3
Kronoberg	3
Gotland	2
Kalmar	2
Jämtland	2
Blekinge	1
Summa	100

En markant majoritet av intervjuade besökare från andra länder var bosatta i Europa utanför Norden. Nordiska besökare kommer huvudsakligen från Finland. Nordamerika består närmast uteslutande av turister från USA.

Utländska besökares boendeland (%)



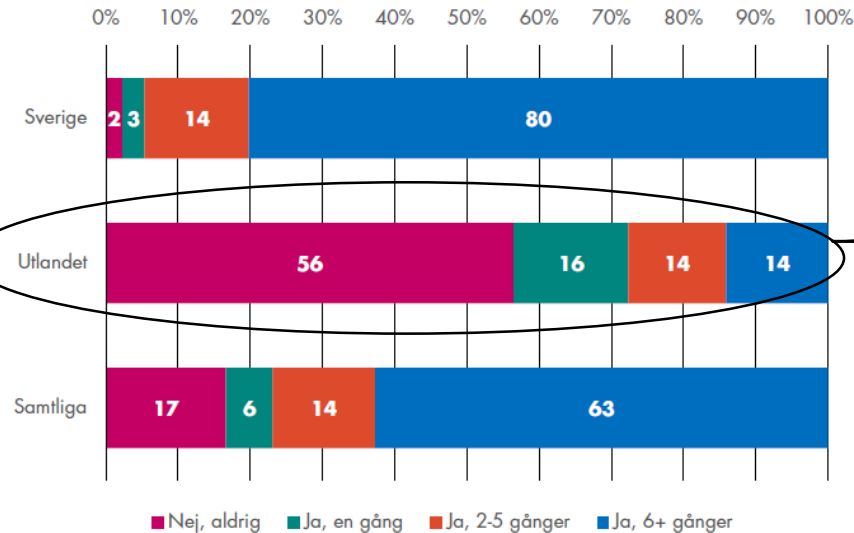
■ Norden ■ Övriga Europa ■ Nordamerika ■ Övriga

Boendeland	%
Tyskland	18
Finland	10
USA	7
Storbritannien	7
Frankrike	6
Italien	5
Spanien	5
Polen	5
Nederländerna	4
Norge	4
Schweiz	4

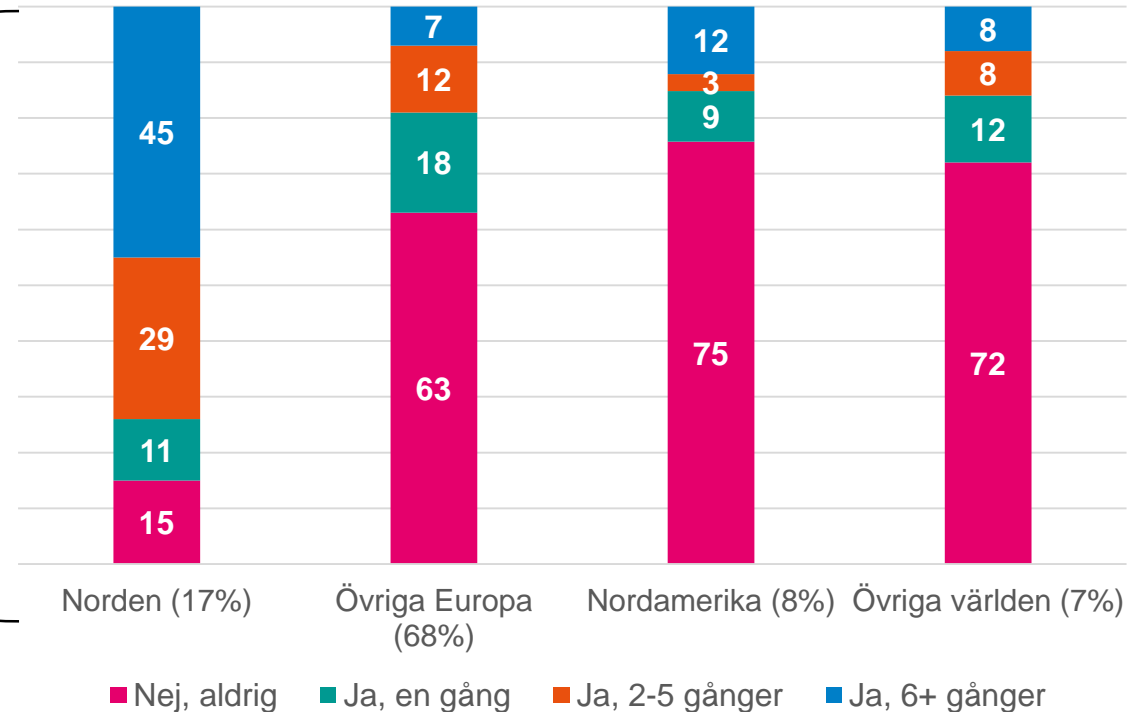
Tidigare besök i Stockholm är naturligt starkt kopplat till avstånd. Fler förstagångsbesökare under sommaren än under resten av året.

- Andelen som besökt Stockholm minst 6 gånger tidigare är överlägset störst bland besökare från Norden, därefter kommer besökare från Nordamerika.
- Andelen som har besökt Stockholm tidigare är något större under höst/vinter/vår än under sommaren – 83% i jämförelse med 75%.

Har du besökt Stockholm tidigare?



Andel besökare från utlandet som besökt Stockholm tidigare



Unga vuxna 21-30 år och den äldsta gruppen 61+ år är enskilt största besökargrupper

- Bland svenska och nordamerikanska besökare är gruppen 61+ särskilt stor.
- Besökarna från Norden utgörs till stor del av individer mellan 21-40 år.
- Unga vuxna i 20-årsåldern utgör en utmärkande stor andel av besökare från Europa exkl. Norden och från kategorin övriga världen.
- Under höst/vinter/vår-månaderna kvarstår andelen besökare som är 61+ år, men andelen yngre besökare, upp till 40 år, ökar. (På bekostnad av gruppen 41-60 år.)
- De generellt sett mest köpstarka, 40-60 åringarna, utgör i sammanhanget en mindre del av besökarna, totalt knappt 30%. De är något mer framträdande bland svenska och nordiska besökare.

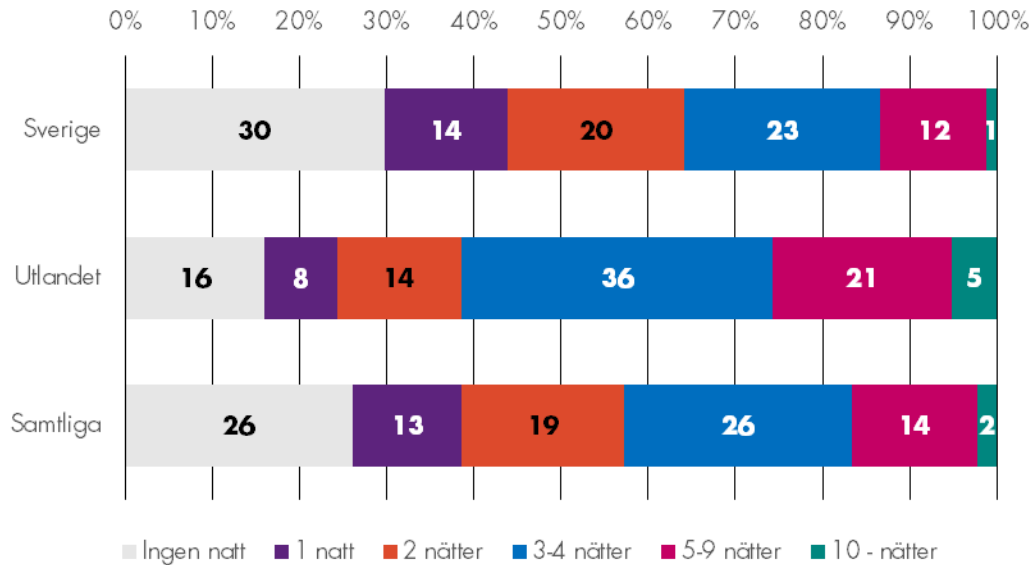
Procentuell åldersfördelning. Totalt, per geografi och säsong

	Totalt	Sverige	Norden	Övriga Europa	Nordamerika	Övriga världen	Sommar	Höst/vinter/vår
15-20 år	11%	10%	10%	13%	9%	12%	10%	11%
21-30 år	25%	21%	23%	41%	23%	37%	23%	26%
31-40 år	16%	15%	22%	17%	16%	21%	14%	17%
41-50 år	14%	15%	18%	11%	15%	13%	17%	13%
51-60 år	15%	16%	14%	10%	12%	8%	17%	14%
61+ år	20%	23%	12%	8%	25%	10%	20%	20%
Totalt	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Resan till Stockholm och vistelsen i staden

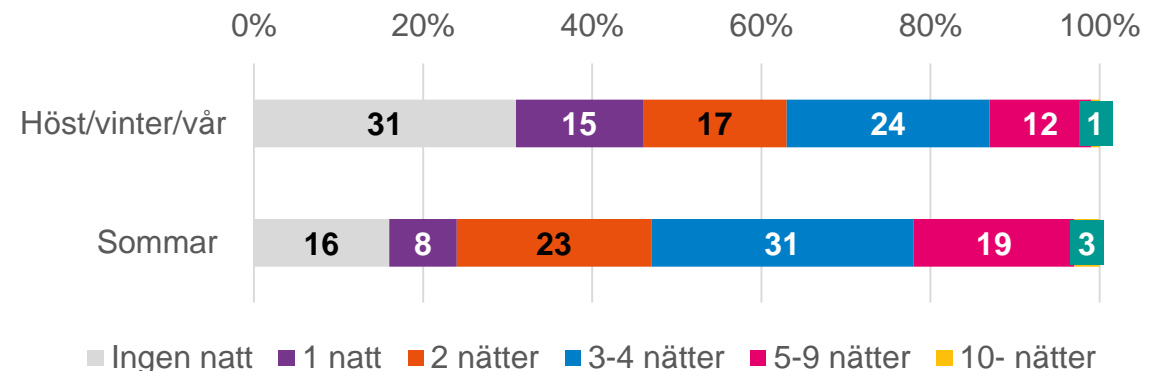
Färre resor i privat syfte under höst/vinter/vår - kortare vistelsetid och betydligt fler reser ensam denna period

Hur många nätter stannar du i Stockholm?



- Vistelsetiden är kopplad till avstånd. De som reser längre stannar längre.
- Av samtliga besökare är det drygt 60% som övernattar minst 2 nätter.
- Enbart bland de som övernattar stannar de flesta mellan 3-4 nätter.
- Vistelsetiden är totalt sett 1 natt längre under sommaren än under resten av året.

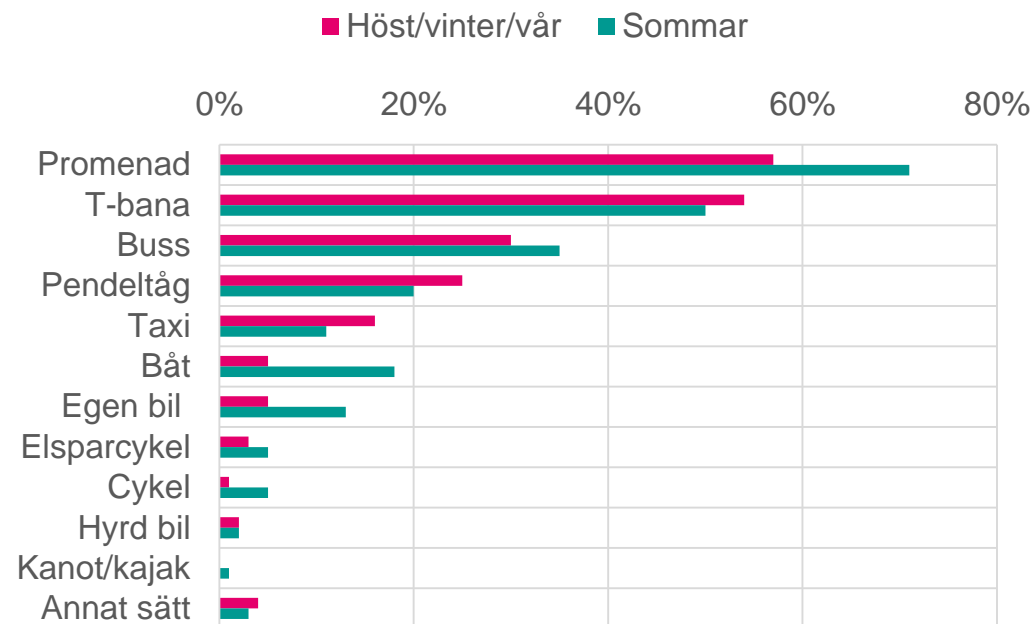
Hur många nätter stannar du i Stockholm?



Resandet till och i Stockholm

- Andelen som åker tåg till Stockholm ökar kraftigt under höst/vinter/vår – främst inom Sverige men även från utlandet. Detta på bekostnad av andelen som tar egen bil.
- Väl i Stockholm är det färre som promenerar under höst/vinter/vår till förmån för framförallt t-bana, pendeltåg och taxi.
- Skillnader i färdmedel under vistelsen kan bl.a. kopplas till att affärsrelaterade resor ökar under höst/vinter/vår.

På vilka sätt tar du dig fram i Stockholm?



Andel % som reser till Stockholm med..		Flyg	Tåg	Buss	Egen bil	Hyrd bil	Färja	Annat	Totalt
Sverige	Närliggande län	4%	71%	13%	12%	3%	5%	1%	100%
	Ej närliggande län	13%	75%	6%	11%	0%	0%	1%	100%
Utland	Norden	33%	25%	6%	8%	7%	38%	1%	100%
	Övriga Europa	71%	25%	10%	6%	2%	5%	3%	100%
	Nordamerika	68%	23%	1%	4%	3%	8%	9%	100%
	Övriga världen	73%	22%	8%	2%	0%	4%	3%	100%
Totalt	Sommar	27%	43%	6%	20%	3%	5%	4%	100%
	Höst/vinter/vår	23%	68%	10%	5%	1%	4%	1%	100%

Ekonomiska utlägg

Ekonomiska utlägg under vistelsen

Enkäten innehöll även en fråga om besökarnas ekonomiska utlägg under vistelsen i Stockholm. Det fanns möjlighet att svara i svenska kronor eller Euro.

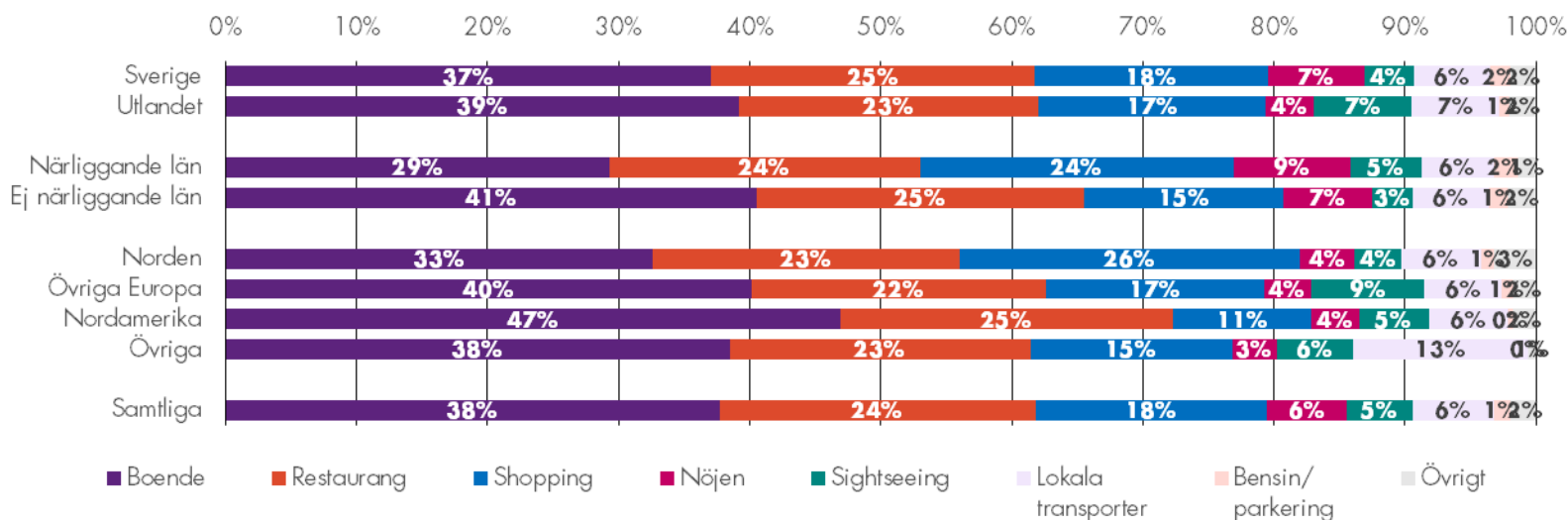
Utländska besökare spenderar i regel mer och stannar längre i samband med besöket. Utomeuropeiska besökare spenderar mest. I genomsnitt spenderade svenskarna 1 800 kr per dygn och utländska närmare 2 600 kr.

Boendet är största utgiftsposten flest, men naturligt nog mest tydligt för långväga besökare.

Restaurangkostnaden utgör ungefär lika stor del av utgifterna för de flesta kategorier. Nöjen utgör en något större del av utläggerna bland inhemska turister.

Under de senaste 24 timmarna av ditt besök i Stockholm, ungefär hur mycket pengar har du lagt ned på följande? SEK per person

	Boende	Restaurang	Shopping	Nöjen	Sightseeing	Lokala transporter	Bensin/parkering	Övrigt	Totalt
Sverige	667	445	321	131	68	106	28	34	1 800
Utlandet	1 009	588	445	95	191	172	20	52	2 573
Närliggande län	494	400	404	151	91	94	30	24	1 687
Ej närliggande län	753	465	283	125	58	109	27	40	1 859
Norden	699	502	557	90	76	130	22	68	2 144
Övriga Europa	994	557	414	88	215	146	21	44	2 477
Nordamerika	1 436	777	323	111	164	183	12	54	3 060
Övriga	1 604	957	640	142	244	557	0	25	4 168
Samtliga	756	483	354	122	101	124	26	39	2 004

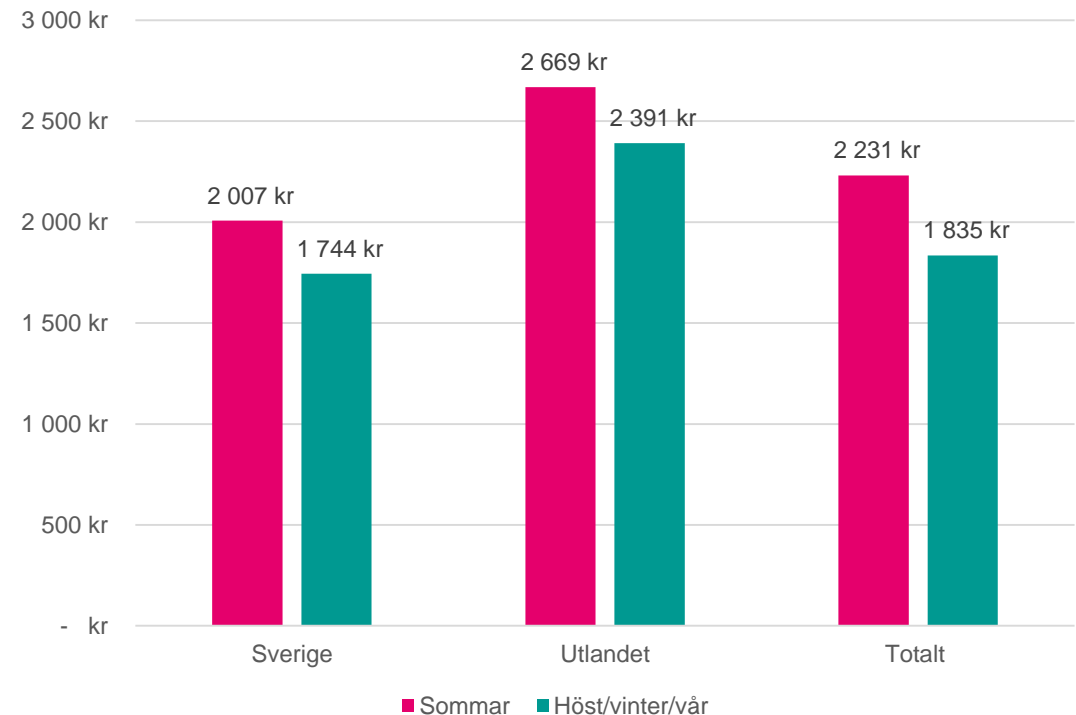


Genomsnittliga utlägg är drygt 20% högre under sommaren än under resten av året.

- Generellt sett spenderar besökarna mer pengar per dygn under sommarmånaderna. Vilket både kan härledas till:
 - Prissättning under högsäsong
 - Fler besöker Stockholm i fritidssyfte (semesterbudget)
 - Att andelen utlandsbesökare ökar under sommaren (som spenderar mer)
- Under sommaren är spenderandet framförallt högre vad gäller boende, sightseeing och bensin/parkering.

OBS! Siffrorna är inte inflationsjusterade, svar för höst/vinter/vår samlades till stor del in när inflationen var som högst, vilket innebär att den reella skillnaden kan vara ännu större mellan sommarn och resten av året.

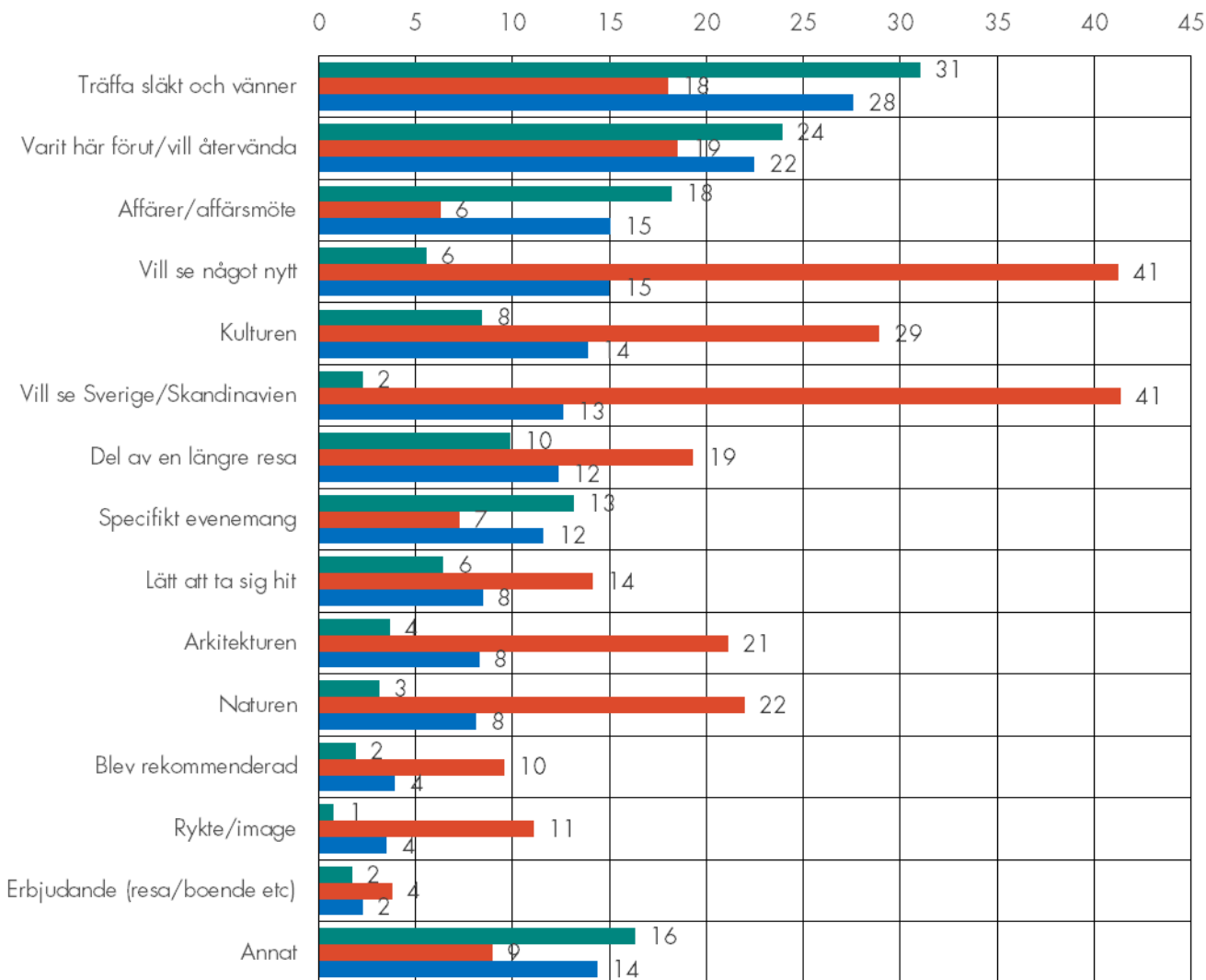
Genomsnittlig spenderande och skillnad mellan sommarn och resten av året



Besökarnas bedömning av Stockholm

Därför valde man att besöka Stockholm

Varför valde du att resa till Stockholm denna gång? (%) Flera svarsalternativ möjliga



Varför befann man sig i Stockholm vid intervjutidpunkten?

Svaren skiljer sig påtagligt mellan inhemska och utländska besökare. Svenskar påtalar ofta att de har varit i Stockholm förut och nu har önskat återvända. Att träffa släkt och vänner som bor här har också varit viktigt för många. Det är även bland inhemska svarande som affärsresenärerna återfinns.

Utländska gäster nämner dels flera orsaker, dels tydligt andra motiv än inhemska besökare. Drygt fyra av tio svarar att de ville se något nytt eller att de önskade se Sverige och Skandinavien. Kultur, natur och arkitektur nämns också av många.

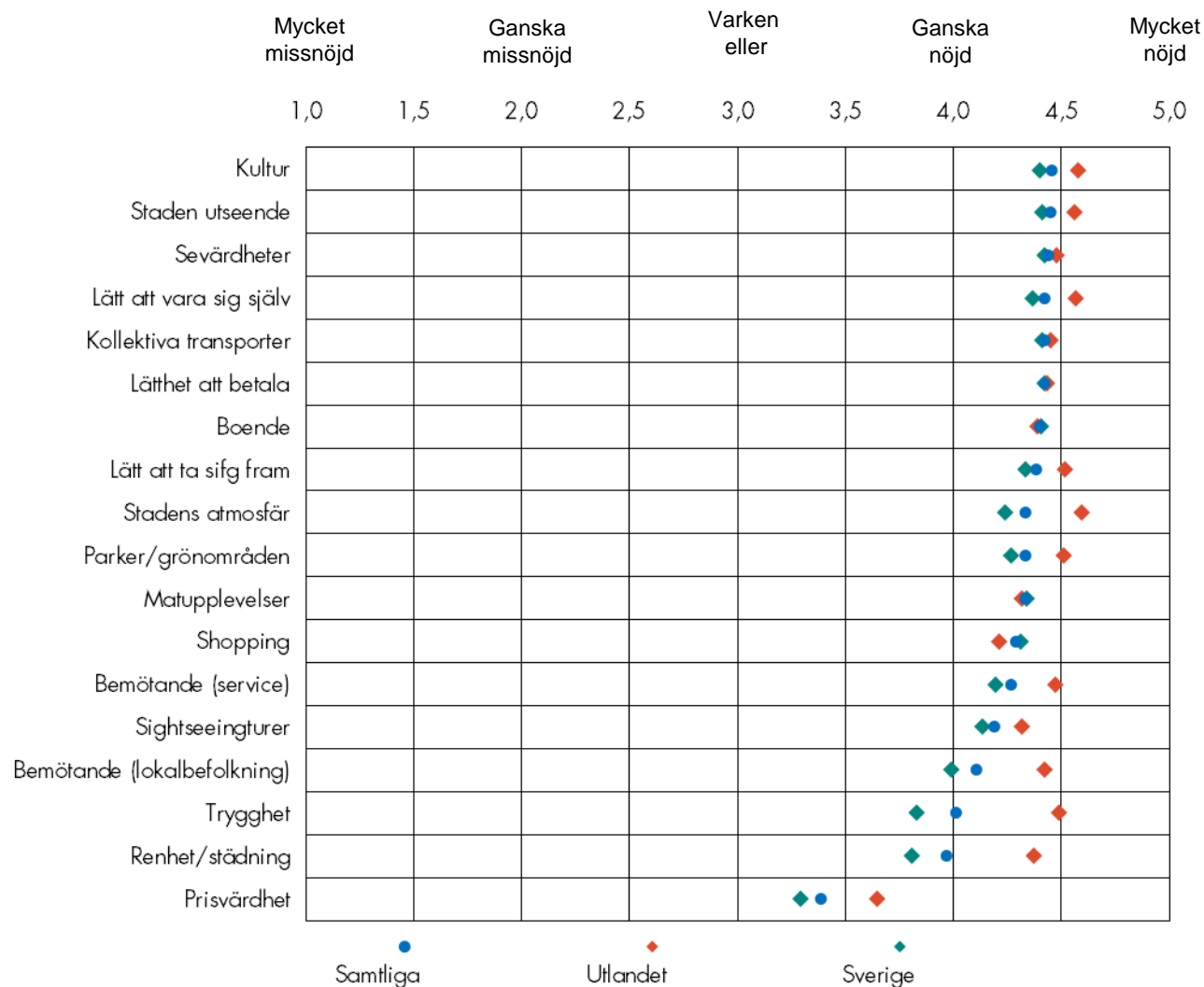
För närmare var femte som rest till Stockholm från utlandet var Stockholm ett resmål av flera på en längre resa.

Fler än var tionde utländsk besökare lyfter fram Stockholms rykte/image, liksom rekommendationer som de har fått från andra.

- Fler affärsrelaterade besök under höst/vinter/vår
- Färre som promenerar runt, shoppar och besöker attraktioner/museer
- ...men lika många som träffar släkt och vänner

Besökarnas bedömning av Stockholm

Är du nöjd med Stockholm när det gäller...? (medelvärde bland dem som kunnat bedöma delfrågan)



Enkäten innehöll en lång lista över önskvärda kvaliteter i staden som de svarande ombads att bedöma med hjälp av en skala som sträckte sig från "mycket missnöjd" till "mycket nöjd".

Få väljer delen av svarskalet med svaga betyg. Det gäller alla aspekter. Medelvärdet ligger mellan de två högsta svarsalternativen för alla delfrågor utom två.

Prisvärdhet är den delfråga som tydligt flest är mer kritiska till. Ändå kan dock omdömet knappast betecknas som lågt.

Generellt är besökare från utlandet mest positiva i sina bedömningar. Särskilt gäller det renhet/städning, trygghet och bemötandet från stockholmarna själva.

Något lägre är utländska turisternas uppskattning av shopping.

- Kultur, stans utseende och sevärdheter ligger i topp 3, tätt följt av "lätt att vara sig själv", kollektiva transporter och lätthet att betala.
- Prisvärdhet, renlighet och trygghet får lägst betyg – dras ner av svenska besökare.
- Under sommaren låg prisvärdhet strax över 3,5 för samtliga – kan vara ett resultat av inflationen
- Generellt sett något mer samlad bild av nöjdheten under sommaren med hänsyn till svenskar/utländska besökare.

Besökarnas bedömning av Stockholm

För de som önskade fanns möjlighet att med egna ord formulera vad de hade uppskattat mest under besöket i Stockholm. På motsvarande sätt kunde ange vad de saknat eller var missnöjda med.

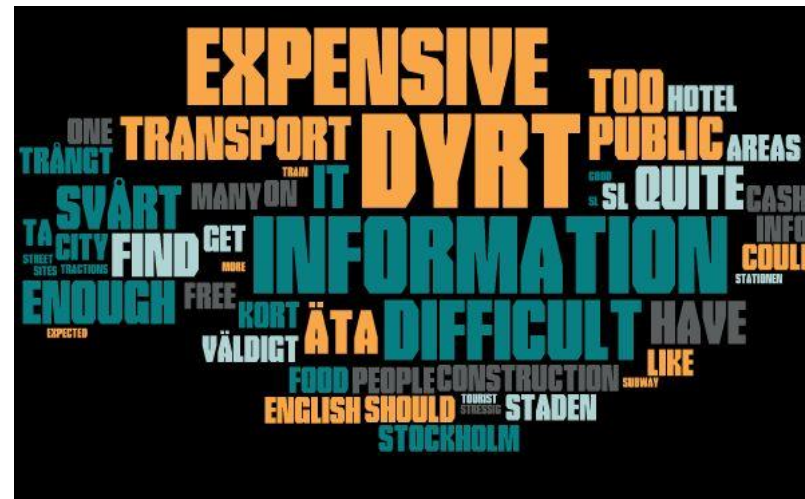
På den positiva sidan lyfter både inhemska och utländska besökare fram:

- Atmosfär, trevligt, vacker stad
 - Särskilda platser
 - God mat
 - Helheten eller allt
 - Lätt att ta sig runt
-
- Svenskar framhåller att de uppskattat att träffa släktingar.
 - Utländska gäster lyfter ofta fram kulturen, bemötandet från stockholmarna och aktiviteter som museibesök eller sightseeingturer.

Uppskattat mest



Sakat eller var missnöjd med

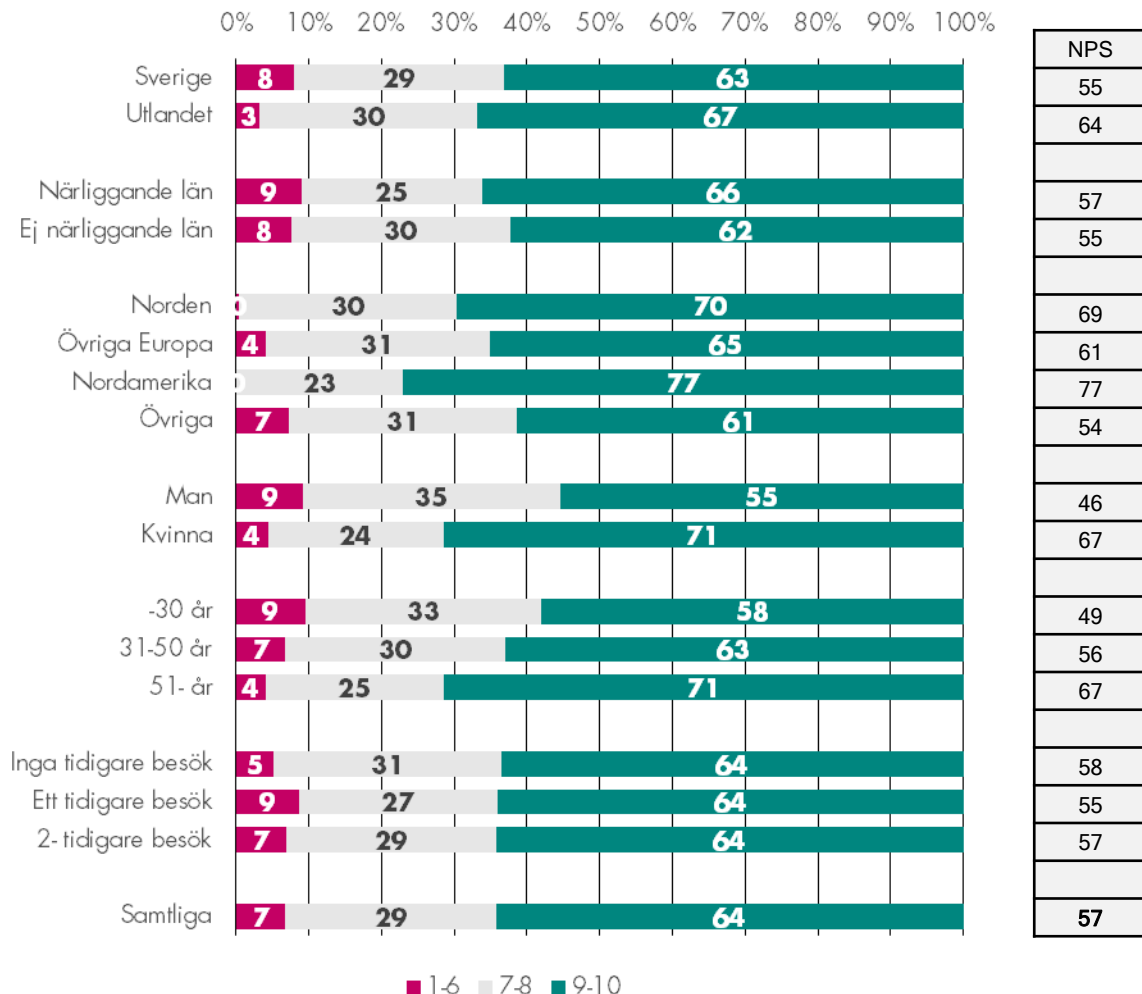


Generellt är det färre synpunkter på negativa upplevelser. Men till sådant som saknas eller som man har varit missnöjd med hör:

- Prisnivån – utländska svar preciserar t ex med höga ölpriser
- Soptunnor och WC
- Lättillgänglig turistinformation

Besökarnas bedömning av Stockholm

På en skala 1-10, hur sannolikt är det att du skulle rekommendera en vän att besöka Stockholm?



Helhetsupplevelsen fångades med en fråga om hur sannolikt det var att man skulle rekommendera en vän att besöka Stockholm. Skalan var en 10-gradig sifferskala.

Om vi räknar svar mellan 1 och 6 som låga, 7 och 8 som medelhöga och 9 och 10 som höga betyg blir fördelningen kraftigt förskjuten mot den allra högsta och mest positiva delen av skalan. Närmare två av tre väljer 9 eller 10 på den tio-gradiga skalan, fler bland utländska besökare och något färre bland svenska svarande.

Mest översvallande är de mest långväga besökarna, från Nordamerika.

En annan iakttagelse är att kvinnor är mer positiva än män. Det ser vi ofta vid liknande undersökningar. I det här fallet är yngre mer kritiska än äldre.

Om NPS: Ett Net Promoter Score räknar andelen som ger höga betyg som ambassadörer och 1-6 som kritiker. Andelen ambassadörer minus andelen kritiker ger ett NPS på 57 för samtliga – 55 för svenska besökare och 64 för utländska.

- NPS var 64 under sommarmånaderna
- Inkl. höst/vinter/vår minskar NPS till 57. Minskningen mellan rapporterna är ungefär lika stor vad gäller svenska och utländska besökare.
- Enskilt störst minskning mellan rapporterna observeras bland besökare från övriga världen, mindre skillnad bland besökare från Norden.