





BAROMETR TURYSTYCZNY LUBLINA 2017

Wybrane wyniki badania

Biostat Sp. z o.o.

 Aleje Jerozolimskie 96, Warszawa 00-807  ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik

PODSTAWOWE INFORMACJE NA TEMAT BADANIA

Barometr Turystyczny Lublina

Projekt, którego istotą jest prowadzenie zintegrowanego systemu monitoringu zjawisk turystycznych w Lublinie. Barometr polega na systematycznym gromadzeniu danych, pochodzących od różnorodnych podmiotów zaangażowanych w tworzenie lubelskiego produktu turystycznego, które w efekcie pozwolą uzyskać wiarygodną informację o stanie turystyki w mieście.

Informacje pozyskiwane były od przewodników turystycznych, pracowników obiektów noclegowych i biur turystycznych oraz turystów odwiedzających miasto.

W toku badania analizowano przede wszystkim dane za okres:
listopad 2016 r. – październik 2017 r.

Biostat Sp. z o.o.

 Aleje Jerozolimskie 96, Warszawa 00-807  ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik

PODSTAWOWE INFORMACJE NA TEMAT BADANIA

Respondenci

Przedstawiciele lubelskich obiektów noclegowych.

Do udziału w badaniu zaproszono wszystkie lubelskie obiekty noclegowe, które znajdowały się na liście CWOH (Centralny Wykaz Obiektów Hotelowych) prowadzonej przez Ministerstwo Sportu i Turystyki oraz w ewidencji tzw. innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie prowadzonej przez Wydział Sportu i Turystyki Urzędu Miasta Lublin.

Przedstawiciele lubelskich biur podróży obsługujących turystykę przyjazdową (touroperatorzy) oraz przewodnicy miejscy.

Dobór respondentów miał charakter celowy i zrealizowany został w oparciu o bazę teleadresową przekazaną przez Zamawiającego badanie.

Turyści odwiedzający Lublin.

Badaniem objęto 363 turystów odwiedzających Lublin. Badanie zrealizowano w trzech falach badania organizowanych co trzy miesiące (minimum 120 wywiadów w jednej fali). Respondenci dobrani zostaną metodą wygodnego doboru próby. Biostat Sp. z o.o.

 Aleje Jerozolimskie 96, Warszawa 00-807  ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik

RUCH OBSŁUGIWANY PRZEZ OBIEKTY NOCLEGOWE

Głównym celem realizowanego badania było ustalenie rzeczywistej liczby turystów odwiedzających Lublin i zatrzymujących się w lubelskich obiektach noclegowych na co najmniej jeden nocleg.

Szacowana liczba turystów, którzy zatrzymali się we wszystkich lubelskich obiektach noclegowych w okresie listopad 2016 r. – październik 2017 r. wyniosła **446 618 osób**.

Pod względem ogółu turystów korzystających z obiektów noclegowych Lublin zajmuje **10 miejsce** wśród wszystkich miast wojewódzkich. Wskaźnik ten najwyższą wartość osiągnął w Warszawie, Krakowie oraz Wrocławiu.

Najwięcej turystów nocowało w Lublinie w:

Październiku 2017 r. – 49 476 osób;

Wrześniu 2017 r. – 48 933 osób;

Czerwcu 2017 r. – 43 476 osób;

Sierpniu 2017 r. – 42 825 osób.

Badanie potwierdza, że najgorszym miesiącem był styczeń 2017, kiedy szacunkowa liczba gości wyniosła 22 318 osób.

Biostat Sp. z o.o.

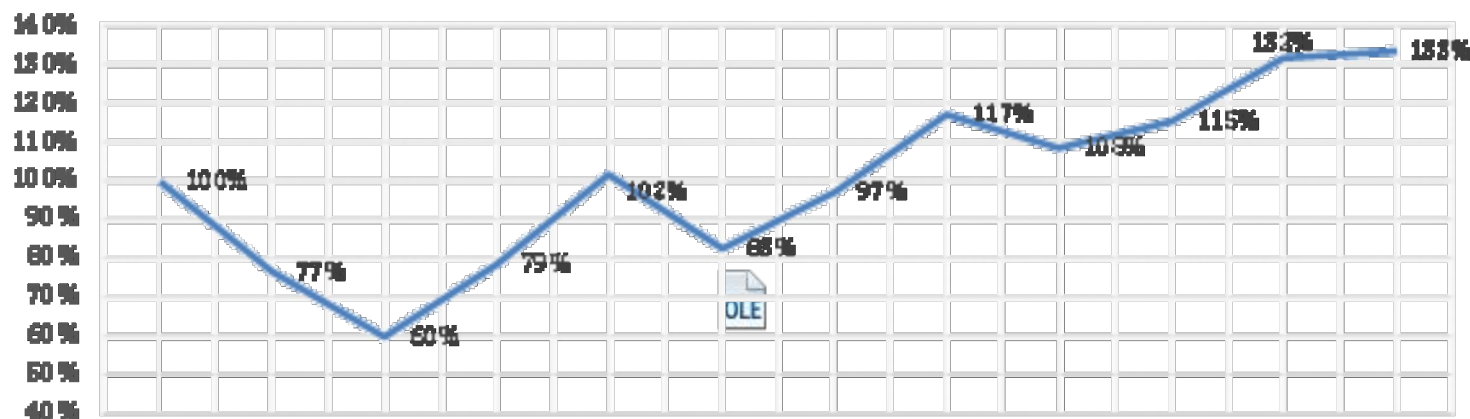
 Aleje Jerozolimskie 96, Warszawa 00-807  ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik

RUCH OBSŁUGIWANY PRZEZ OBIEKTY NOCLEGOWE

Jeżeli za 100% przyjmujemy stan z listopada 2016 r., okazuje się, że w grudniu, styczniu i lutym liczba turystów odwiedzających lubelskie obiekty noclegowe jest zdecydowanie niższa niż we wspomnianym listopadzie, który potraktowano tutaj jako punkt odniesienia

Szacuje się, że począwszy od kwietnia 2017 r. aż do października 2017 r. niemal przez cały okres utrzymywała się tendencja wzrostowa w zakresie liczby sprzedanych noclegów.

Rysunek. Fluktuacja turystów w lubelskich obiektach noclegowych



Biostat Sp. z o.o.

Aleje Jerozolimskie 96, Warszawa 00-807 ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik

RUCH OBSŁUGIWANY PRZEZ OBIEKTY NOCLEGOWE

Odsetek turystów zagranicznych wśród ogółu odwiedzających lubelskie obiekty noclegowe ulegał pewnym wahaniom w ciągu ostatniego roku.

Wysoki odsetek turystów zagranicznych widoczny był w relatywnie dobrych dla ruchu turystycznego miesiącach letnich (czerwiec, lipiec, sierpień), kiedy wynosił od 27% do 29%.

Ogółem turyści zagraniczni odwiedzający Lublin stanowili większość (około 54,5%) turystów zagranicznych odwiedzających całe województwo lubelskie (dane GUS).

Tabela. Fluktuacja turystów zagranicznych w lubelskich obiektach noclegowych – 7 najliczniej reprezentowanych narodowości [% ogółu w danym miesiącu]

Państwo	11. 2016	12. 2016	01. 2017	02. 2017	03. 2017
Ukraina	29,8	29,3	24,3	29,4	28,8



Biostat Sp. z o.o.

Aleje Jerozolimskie 96, Warszawa 00-807 ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik

RUCH OBSŁUGIWANY PRZEZ OBIEKTY NOCLEGOWE

Wyniki badania pierwotnego nie pozostawiają wątpliwości, że Lublin jest atrakcyjny przede wszystkim jako miejsce na wyjazd krótkookresowy. Średnia liczba noclegów rezerwowanych przez gości podczas jednego pobytu w poszczególnych miesiącach oscylowała w okolicy dwóch.

Listopad 2016 r. – 1,9 noclegów;

Grudzień 2016 r. – 2,0 noclegów;

Styczeń 2017 r. – 1,9 noclegów;

Luty 2017 – 2,1 noclegów;

Marzec 2017 r. – 2,3 noclegów;

Kwiecień 2017 r. – 1,9 noclegów;

Maj 2017 r. – 2,1 noclegów;

Czerwiec 2017 r. – 2,8 noclegów;


Lipiec 2017 r. – 2,5 noclegów;

Sierpień 2017 r. – 2,6 noclegów;

Wrzesień 2017 r. – 1,9 noclegów;

Październik 2017 r. – 2,0 noclegów.

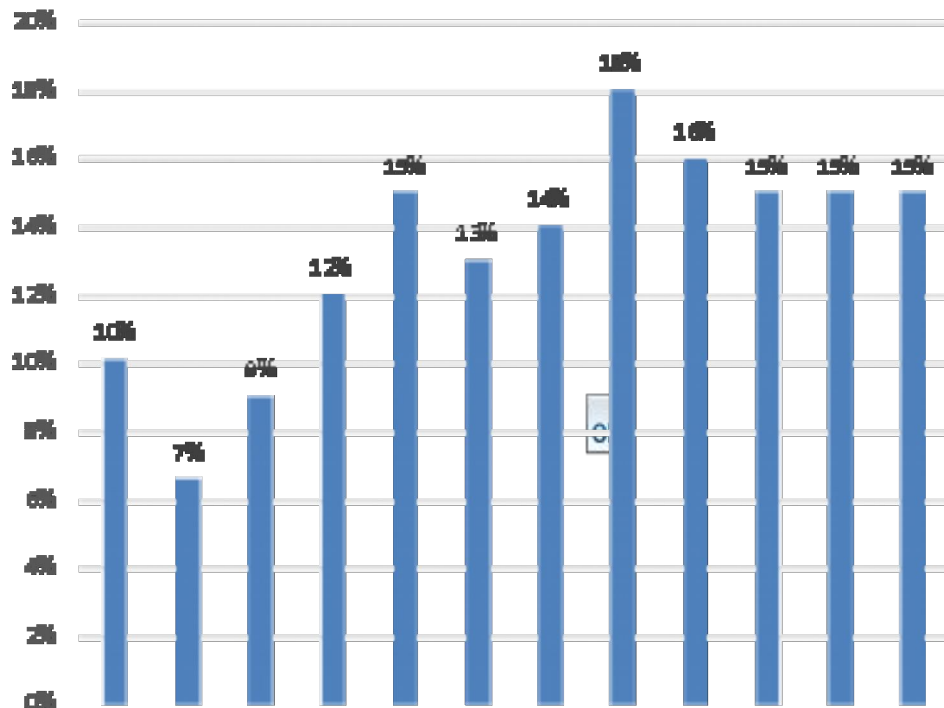
Biostat Sp. z o.o.

 Aleje Jerozolimskie 96, Warszawa 00-807  ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik



RUCH OBSŁUGIWANY PRZEZ OBIEKTY NOCLEGOWE

W trakcie badania ustalono również, że głównym segmentem klientów lubelskich obiektów noclegowych nie są grupy zorganizowane. Średni udział grup zorganizowanych w ogóle zamówionych noclegów nie stanowił zwykle więcej niż 15%.

Rysunek. Średni udział grup zorganizowanych w ogóle zamówionych noclegów w lubelskich obiektach noclegowych



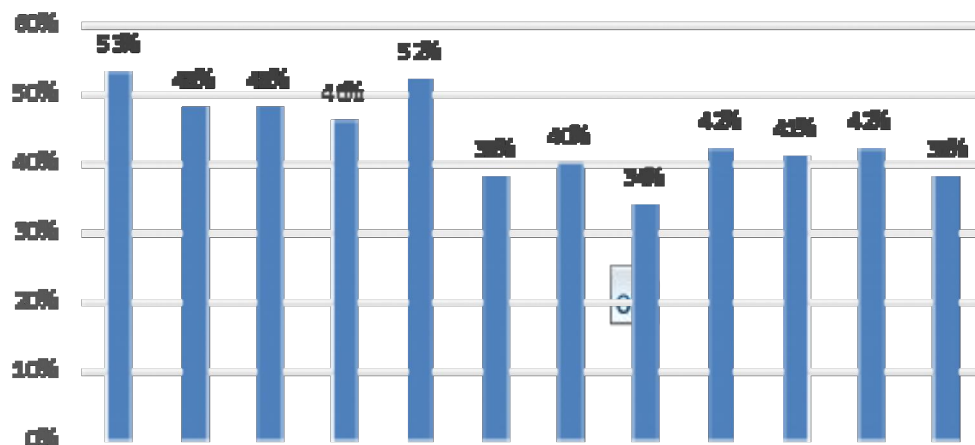
Biostat Sp. z o.o.

 Aleje Jerozolimskie 96, Warszawa 00-807  ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik



RUCH OBSŁUGIWANY PRZEZ OBIEKTY NOCLEGOWE

Zdecydowanie większy udział w ogóle zamówionych noclegów mieli turyści biznesowi. Analiza wyników badania wykazała, że ich udział w ogóle zamówionych noclegów wahał się w granicach 34% (czerwiec 2017 r.) – 53% (listopad 2016 r.).

Rysunek. Średni udział turystów biznesowych w ogóle zamówionych noclegów w lubelskich obiektach noclegowych



Biostat Sp. z o.o.

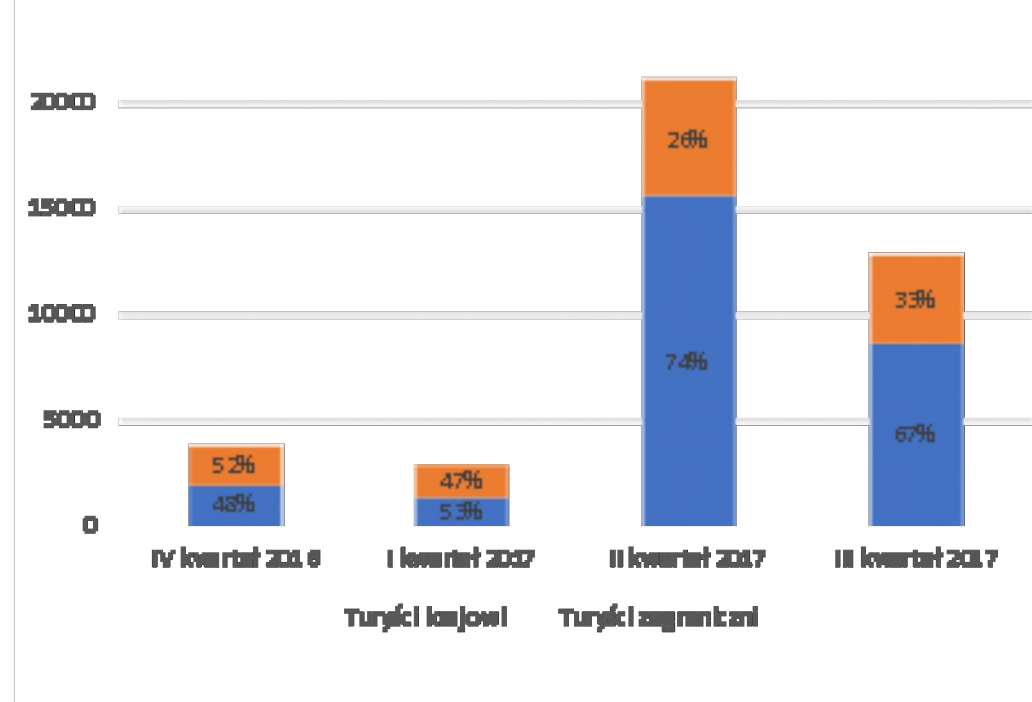
 Aleje Jerozolimskie 96, Warszawa 00-807  ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik

RUCH OBSŁUGIWANY PRZEZ PRZEWODNIKÓW

W ramach zrealizowanego badania przeprowadzone zostały rozmowy z przewodnikami miejskimi oraz touroperatorami. Uzyskane w trakcie badania informacje posłużyły do wstępnego oszacowania zmiany w liczbie turystów odwiedzających Lublin, którzy korzystali z usług przewodników miejskich oraz touroperatorów.

Wyniki badania potwierdzają, że zainteresowanie usługami przewodnickimi lubelskich touroperatorów w okresie ciepłych letnich miesięcy jest co najmniej czterokrotnie wyższe niż zimą.

Rysunek. Fluktuacja liczby turystów zagranicznych i krajowych obsługiwanych przez przewodników miejskich / touroperatorów



Biostat Sp. z o.o.

Aleje Jerozolimskie 96, Warszawa 00-807 ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik

RUCH OBSŁUGIWANY PRZEZ PRZEWODNIKÓW

Wyniki badania w całości potwierdzają, że wraz ze wzrostem ogólnej liczby turystów obsługiwanych przez touroperatorów maleje odsetek turystów zagranicznych. Stąd należy wnioskować, że na wzrost popytu na usługi przewodników i touroperatorów w okresie letnim największy wpływ mają turyści krajowi, których w tym okresie zdecydowanie przybywa.

Badanie pozwoliło również wstępnie określić, z jakich krajów pochodzili turyści grup zorganizowanych zwiedzających stolicę województwa lubelskiego w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Touroperatorzy najczęściej obsługiwali turystów zagranicznych pochodzących z następujących państw:

Rosja – około 16% ogółu obsługiwanych turystów zagranicznych;

Ukraina – 12%;

Izrael – 11%;

Białoruś – 11%;

Francja – 9%;

Wielka Brytania – 8%;

Stany Zjednoczone – 7%;

Niemcy – 5%;

Litwa – 4%;

Włochy – 4%;

Skandynawia (Szwecja, Norwegia) – 2%.

Biostat Sp. z o.o.

 Alceje Jerozolimskie 96, Warszawa 00-807  ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik

RUCH OBSŁUGIWANY PRZEZ PRZEWODNIKÓW

Ustalono także, że przewodnicy miejscy oraz touroperatorzy obsługują najczęściej duże grupy odwiedzających liczące średnio 30 osób (mediana).

Najczęściej wybierana przez turystów tematyka oferty przewodnickiej w ciągu ostatnich 12 miesięcy to:

Stare Miasto i Zamek Lubelski – 68,2% touroperatorów zaliczyło tematykę do najpopularniejszej;



Dziedzictwo żydowskie, wielokulturowość, turystyka sentymentalna, martyrologia – 46,6%;

Turystyka sakralna, obiekty kultu religijnego – 28,4%;

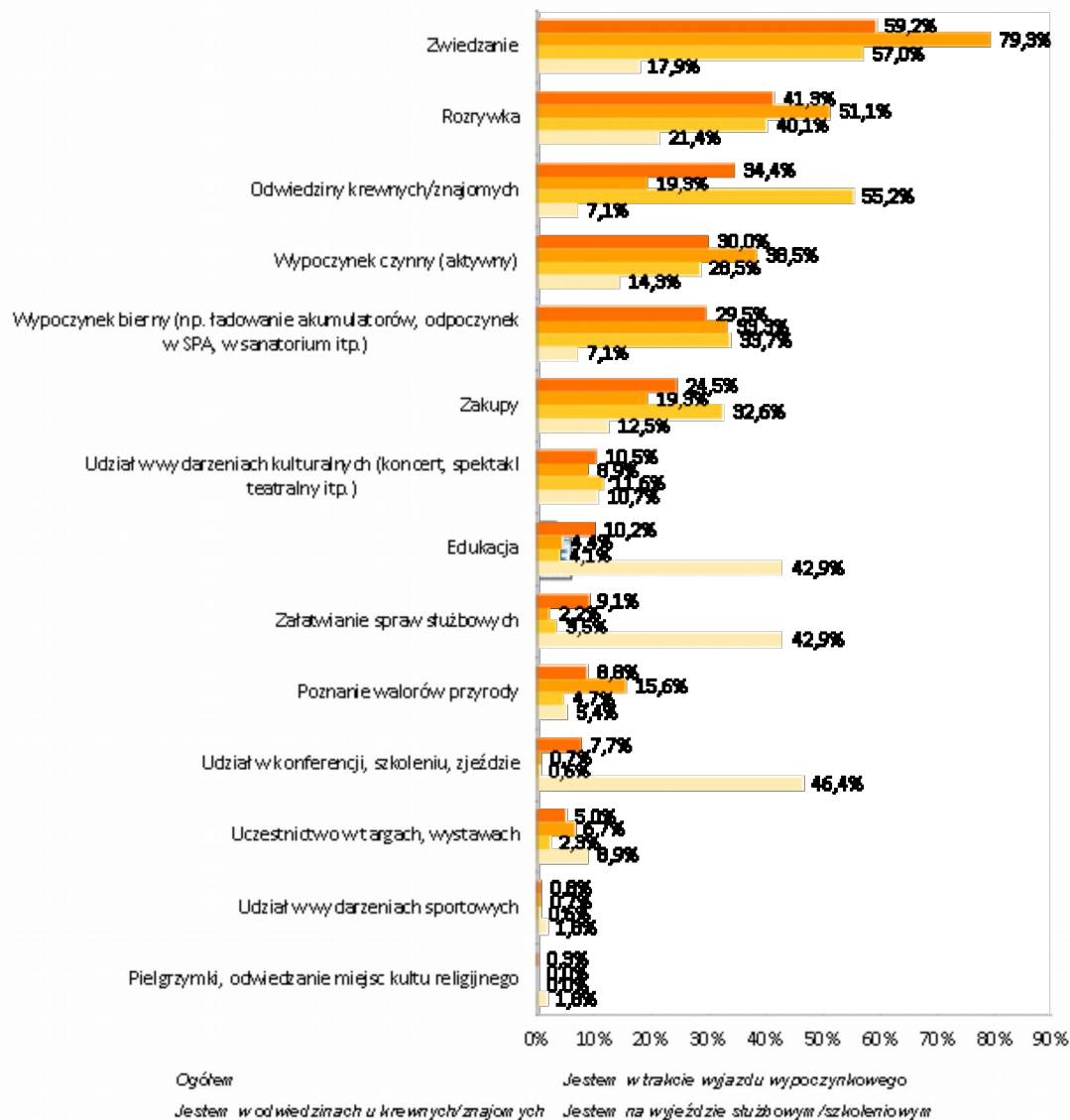
Historia miasta, legendy miejskie, 700-lecie – 27,3%;

Edukacja, historia oświaty i nauki, Katolicki Uniwersytet Lubelski – 5,7%.

Biostat Sp. z o.o.

 Aleje Jerozolimskie 96, Warszawa 00-807  ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik

Rysunek. Motywy przyjazdu turystów do Lublina N=363



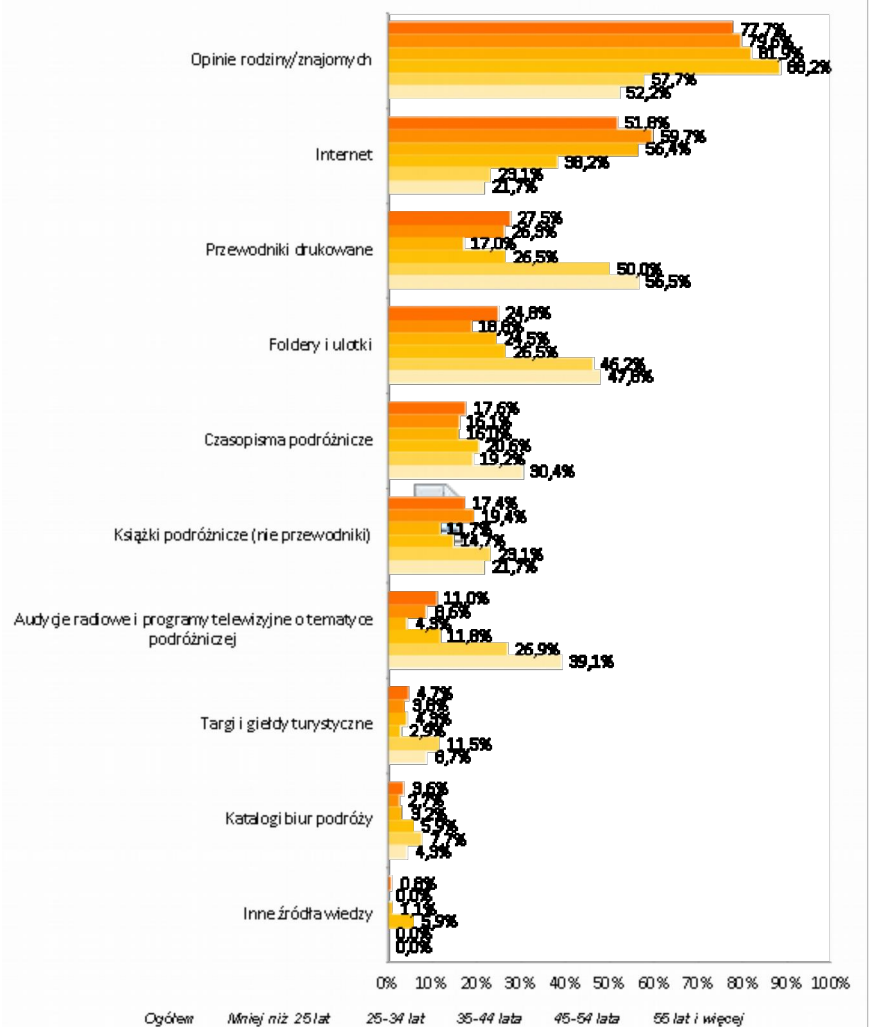
Biostat Sp. z o.o.

MOTYWY PRZYJAZDU

Dla 59,2% badanych głównym motywem wizyty w Lublinie było zwiedzanie. 41,3% przyjechało z myślą o rozrywce. Dla 34,4% podstawowym celem pobytu były odwiedziny krewnych/znajomych. Motywy przyjazdu różnią się znacząco kiedy rozpatruje się je ze względu na charakter podróży. Różnice dostrzegalne są szczególnie w przypadku podróżujących służbowo. Główne motywy tej grupy to edukacja, załatwianie spraw służbowych oraz udział w konferencji/szkoleniu/zjeździe. Mimo to podróżujący służbowo realizują także inne cele, z których najważniejsze to rozrywka i zwiedzanie. Połączenie podróży służbowych z wypoczynkiem wpisuje się w trend turystyki typu bleisure.

ŹRÓDŁA INFORMACJI O OFERCIE MIASTA

Rysunek. Źródła informacji turystów na temat oferty miasta *N=363*



W ramach badania ilościowego zrealizowanego na próbie turystów ustalono z jakich źródeł czerpali oni swoją wiedzę o ofercie turystycznej miasta. Turyści najczęściej bazowali na informacjach pozyskanych od krewnych/przyjaciół (77,7% ogółu) oraz informacjach pochodzących z Internetu (51,8%). Po przewodniki drukowano sięgnęło 27,5% badanych.

W przypadku źródeł internetowych należy uszczegółowić, że 75,5% poszukiwań informacji o Lublinie w ten sposób opierało się na wpisaniu hasła w wyszukiwarkę i wyświetlaniu wybranych lub poleconych serwisów. Ponadto, 27,7% korzystało z informacji zamieszczonych na ogólnopolskich portalach informacyjnych (np. onet.pl), 22,3% korzystających z Internetu odwiedziło internetowe porównywarki i wyszukiwarki ciekawych miejsc (np. TripAdvisor.com), 21,8% czytało blogi osób, które opisywały swoje doświadczenia związane z Lublinem.

Biostat Sp. z o.o.

Aleje Jerozolimskie 96, Warszawa 00-807 ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik

SATYSFAKCJA Z POBYTU

70,5% turystów wyjechało z miasta zachwyconych w odniesieniu do jednego lub kilku aspektów/miejsc. Turystów zdecydowanie najczęściej zachwycało Stare Miasto (28,4% gości wyjechało z Lublina nim zachwyconych). Wśród kolejnych wskazywanych zachwyty znalazły się przede wszystkim:

Zamek Lubelski – 9,9%;

Plac Litewski i pokazy fontann – 8,0%;

Kuchnia lubelska, restauracje, kawiarnie i knajpy – 6,9%;

Atmosfera w mieście, otwartość mieszkańców – 6,6%;

Architektura – 4,1%;

Ogród Saski – 3,3%.

Jakiegokolwiek rozczarowania podczas pobytu w mieście doświadczyło wyłącznie 24,5% badanych. Najczęstsze rozczarowanie miało charakter obiektywny i związane było ze złą pogodą (4,7%). Ponadto:



3,3% turystów wyjechało rozczarowanych stanem komunikacji miejskiej: spóźnienia autobusów, tłokiem w autobusach, brak czystości, brak kultury osobistej współpasażerów;

2,2% turystów wyjechało rozczarowanych stanem dróg, chodników, infrastruktury użytkowej;

1,7% turystów wyjechało rozczarowanych wysokimi cenami w lokalach (restauracjach, kawiarniach, knajpach);

1,7% turystów wyjechało rozczarowanych zakorkowanymi ulicami w mieście.

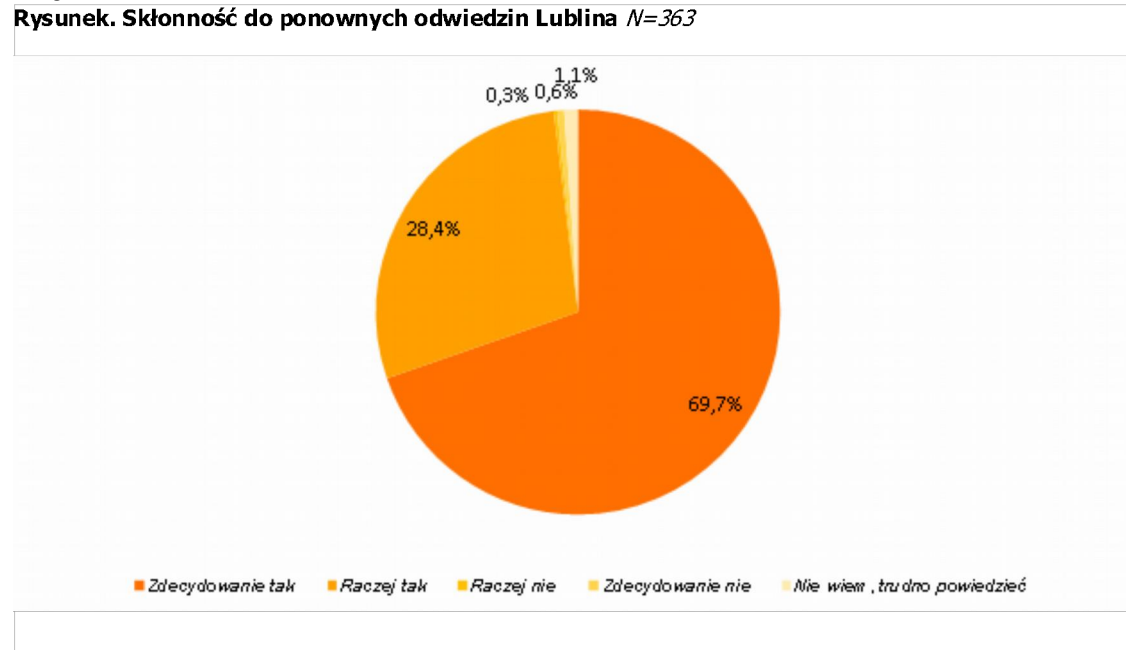
BioStat Sp. z o.o.

 Aleje Jerozolimskie 96, Warszawa 00-807  ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik



SATYSFAKCJA Z POBYTU

Uzupełnieniem powyższych informacji jest wynik analizy wskaźnikowej, gdzie wykorzystano wskaźnik rekomendacji netto (analogiczny do NPS – Net Promoter Score). Zgodnie z jego metodologią każdego turystę poproszono o wskazanie oceny od 0 do 10 w odpowiedzi na pytanie: „na ile prawdopodobne jest, że poleciłbyś swojemu znajomemu Lublin jako miasto atrakcyjne turystycznie”.

W ten sposób zidentyfikowano 42% promotorów marki (oceny 9-10), 41% obojętnych marce (oceny 7-8) oraz 17% krytyków marki (oceny 0-6). **Wskaźnik NPS przyjął zatem wartość 25, co uznać należy za wynik bardzo dobry.**




Biostat Sp. z o.o.

 Aleje Jerozolimskie 96, Warszawa 00-807  ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik



KONTAKT

Biostat Sp. z o.o.


 Warszawa
Aleje Jerozolimskie 96, Warszawa 00-807

 Rybnik
ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik

 +48 22 12 28 025

 +48 32 42 21 707

 +48 668 300 664

 (fax)+48 32 44 08 564

 biuro@biostat.com.pl