

Badanie wpływu Polskiego Bonu Turystycznego na projekt Certyfikat Dobrych Praktyk POT

Raport ARC dla Polskiej Organizacji Turystycznej (POT)

Lipiec 2023

Spis treści

03	Część CAWI
04	Informacje o badaniu
05	Główne wyniki
10	Część CATI
11	Informacje o badaniu
12	Główne wyniki

Część CAWI

Badana próba: Osoby, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy odbyły podróż w celach turystycznych na terenie Polski z przynajmniej 1 noclegiem, za który zapłaciły

Informacje o badaniu część CAWI



Metodologia

- CAWI (Computer Assisted Web Interview), na panelu internetowym będącym własnością ARC (www.epanel.pl).



Próba badawcza

- Osoby, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy odbyły podróż w celach turystycznych na terenie Polski z przynajmniej 1 noclegiem, za który zapłaciły,
 - Całkowita liczebność próby: N=208.



Termin realizacji

23.06 - 27.06.2023



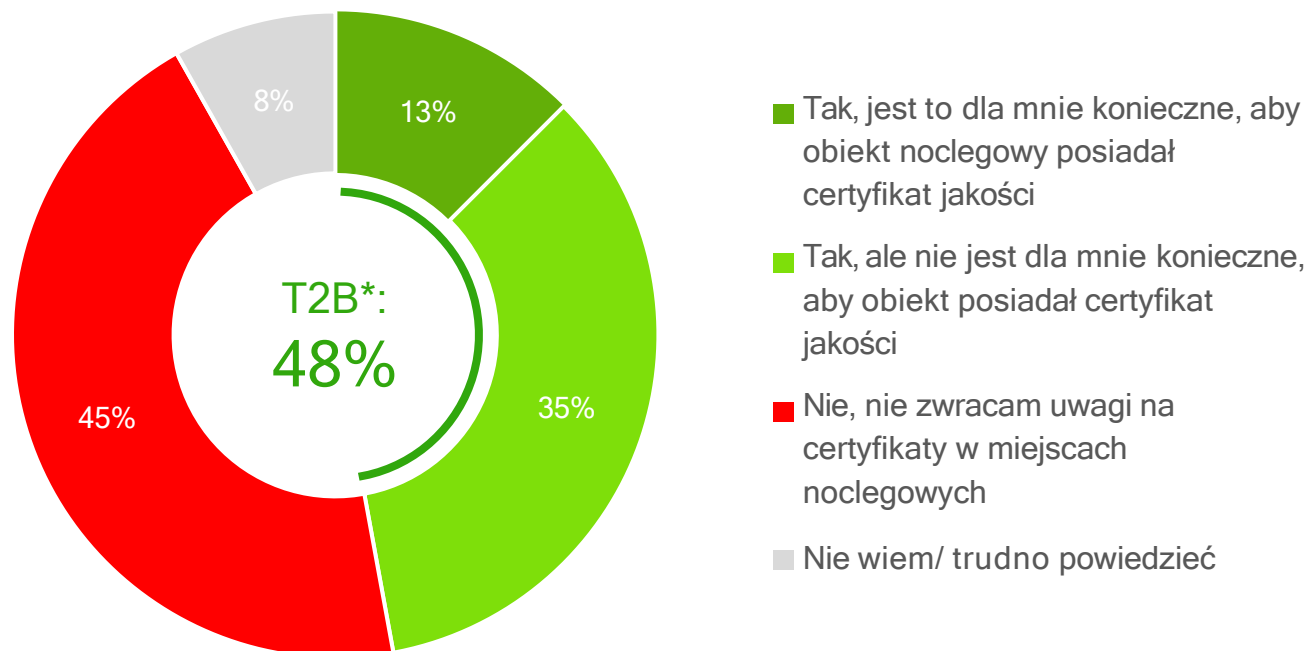
LOI: 4 min



- ✓ Zdania turystów w kwestii certyfikatów nie są do końca jednoznaczne, ale wydaje się, że są one istotnym czynnikiem, który wpływa na podejmowanie decyzji o wyborze miejsc noclegowych.
- ✓ Z tego punktu widzenia ważne wydaje się promowanie Certyfikatu Dobrych Praktyk POT, który jest słabo znany wśród turystów.
- ✓ Wśród osób, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy odbyły podróż w celach turystycznych na terenie Polski z przynajmniej 1 noclegiem za który zapłaciły, niespełna połowa deklaruje, że podczas wyboru miejsca noclegowego zwraca uwagę na to, czy obiekt ten posiada certyfikaty jakości (48%). Dla 13% jest to niezbędny czynnik mający wpływ na podjęcie decyzji o wyborze obiektu, natomiast dla 35% pomimo, że zwracają uwagę na certyfikaty, nie są one konieczne.
- ✓ 45% badanych deklaruje, że w ogóle nie zwraca uwagi na certyfikaty w miejscach noclegowych.
- ✓ Wśród tych, którzy zwracają uwagę na certyfikaty w obiektach noclegowych, 78% deklaruje, że jest dla nich istotne to, przez jaki podmiot zostały one wystawione (dla 21% jest to zdecydowanie ważny aspekt).
- ✓ Osoby podróżujące najczęściej deklarują, że zwracają lub zwróciliby uwagę na odznaczenie w obszarze: obiekt bezpieczny higienicznie (63%). Nieco rzadziej wskazywali na: obiekt ekologiczny (31%) oraz obiekt przystosowany dla rodzin z dziećmi (30%).
- ✓ Wśród podróżujących, najmniejszym zainteresowaniem cieszą się odznaczenia w obszarach: obiekt przystosowany dla osób z niepełnosprawnościami (11%) oraz obiekt przystosowany do organizacji spotkań/szkoleń (10%).
- ✓ Wśród podróżujących, niespełna 1/3 słyszała kiedykolwiek o projekcie Certyfikat Dobrych Praktyk POT, a tylko 9% deklaruje, że wie czego on dotyczy.
- ✓ 59% badanych nigdy nie miała żadnej styczności z projektem Certyfikat Dobrych Praktyk POT.

Znaczenie certyfikatów jakości wśród turystów

Wśród podróżujących, niemal połowa deklaruje, że podczas wyboru miejsca noclegowego zwraca uwagę na to, czy obiekt posiada certyfikat jakości (48%). Dla 13% posiadanie certyfikatu jakości przez obiekt noclegowy jest niezbędne, podczas jego wyboru. Dla 45% turystów nie ma znaczenia, czy wybrany obiekt noclegowy posiada jakiegokolwiek certyfikat jakości.



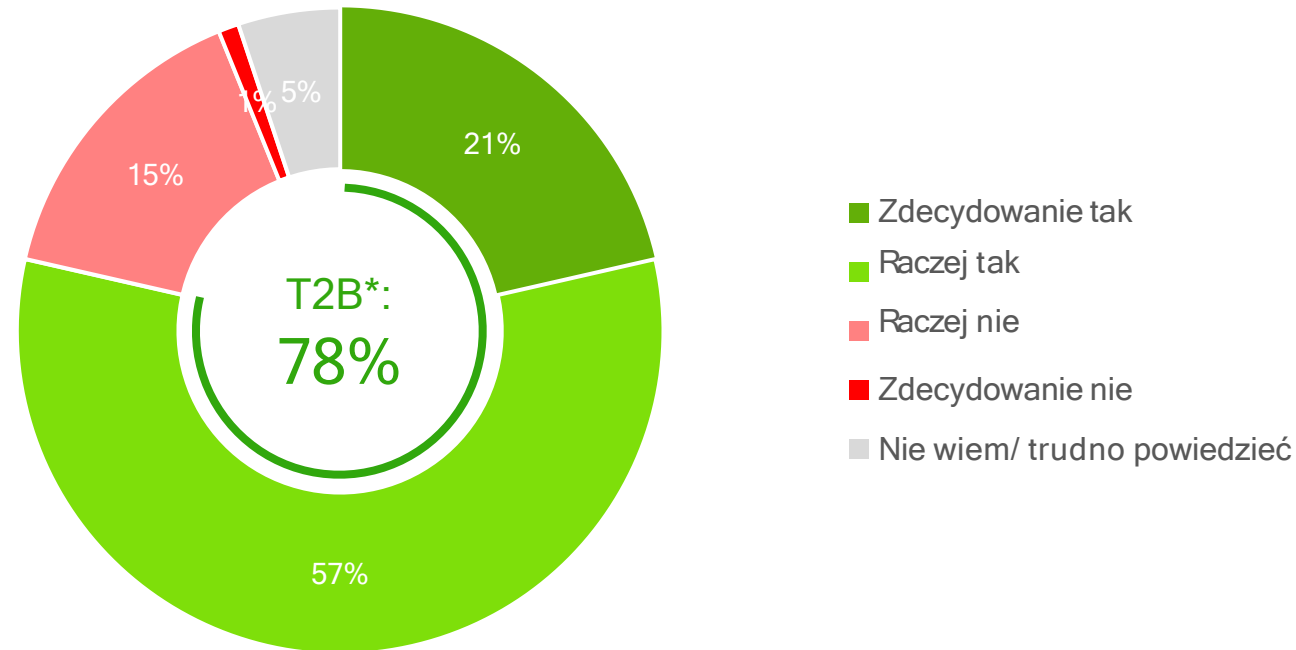
P2. Czy wybierając miejsce noclegowe na wyjazd turystyczny na terenie Polski zwracasz uwagę na to, czy obiekt posiada certyfikat jakości?

Podstawa procentowania: Osoby, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy odbyły podróż w celach turystycznych na terenie Polski z przynajmniej 1 noclegiem, za który zapłaciły, N=208.

*T2B: suma stwierdzeń „tak, jest to dla mnie konieczne, aby obiekt noclegowy posiadał certyfikat jakości” oraz „tak, ale nie jest to dla mnie konieczne, aby obiekt posiadał certyfikat jakości”

Znaczenie podmiotu wydającego certyfikat jakości

Dla ponad $\frac{3}{4}$ turystów zwracających uwagę na posiadane przez obiekty noclegowe certyfikaty jakości ma znaczenie, kto je wystawił. Dla 21% podmiot wydający certyfikat jest zdecydowanie istotny, a dla 57% istotny.



P3. Czy zwracając uwagę na certyfikat jakości w miejscu noclegowym, jest dla Ciebie istotne, kto wydał taki certyfikat (np. instytucja, organizacja, stowarzyszenie, firma, itp.)?

Podstawa procentowania: Osoby, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy odbyły podróż w celach turystycznych na terenie Polski z przynajmniej 1 noclegiem, za który zapłaciły oraz zwracają uwagę na posiadane certyfikaty jakości podczas wyboru miejsca noclegowego, N=98.

*T2B: suma stwierdzeń „zdecydowanie tak” oraz „raczej tak”

Rodzaje certyfikacji o największym znaczeniu wśród turystów



Dla niemal 2/3 turystów, największe znaczenie ma certyfikat dotyczący obiektu bezpiecznego higienicznie (63%).

Rzadziej, wśród niespełna 1/3 turystów, najważniejsze są odznaczenia w obszarze obiektów ekologicznych (31%) oraz obiektów przystosowanych dla rodzin z dziećmi (30%). Wśród badanych turystów najmniejszym znaczeniem cieszą się certyfikaty dotyczące obiektów przystosowanych dla osób z niepełnosprawnościami (11%) oraz obiektów przystosowanych do organizacji spotkań/szkoleń (10%).



P4. Na odznaczenie w jakim obszarze, związane z obiektem, zwraca lub zwróciłby/łaby Pan/i najchętniej uwagę podczas wyboru miejsca noclegowego?

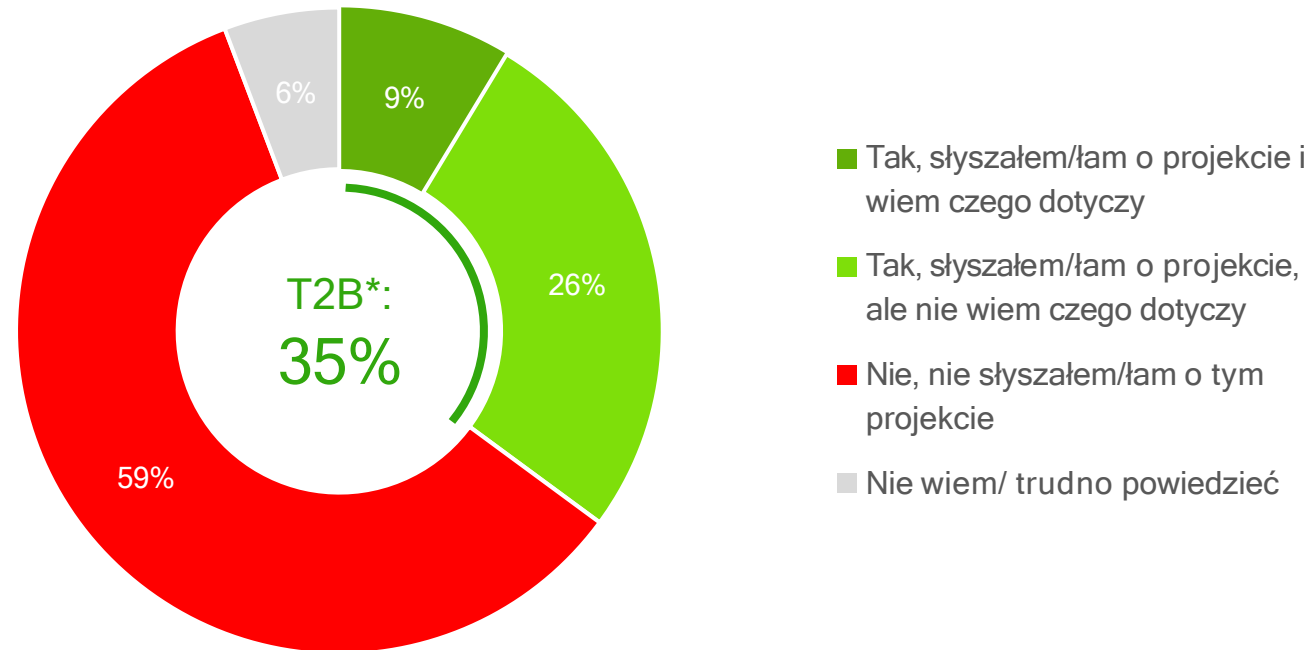
Wybierz maksymalnie 3 obszary.

Podstawa procentowania: Osoby, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy odbyły podróż w celach turystycznych na terenie Polski z przynajmniej

1 noclegiem, za który zapłaciły, N=208.

Znajomość projektu Certyfikat Dobrych Praktyk POT wśród turystów

Niespełna 1/3 turystów słyszała kiedykolwiek o projekcie Certyfikat Dobrych Praktyk POT - 9% badanych słyszało i wie, czego dotyczy projekt, a 26% deklaruje, że tylko o nim słyszało



P5. Czy kiedykolwiek słyszałeś/łaś o projekcie Certyfikat Dobrych Praktyk POT?

Podstawa procentowania: Osoby, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy odbyły podróż w celach turystycznych na terenie Polski z przynajmniej 1 noclegiem, za który zapłaciły, N=208.

*T2B: suma stwierdzeń „tak, słyszałem/łam o projekcie i wiem czego dotyczy” oraz „tak, słyszałem/łam o projekcie, ale nie wiem czego dotyczy”

Część CATI

Badana próba: Osoby zawodowo związane z branżą turystyczną

Informacje o badaniu część CATI



Metodologia

- CATI - wywiady telefoniczne wspomagane komputerowo.
 - Kontakty pozyskane zostały z bazy przekazanej przez Polską Organizację Turystyczną oraz z bazy zakupionej przez ARC z Bisnode



Próba badawcza

- Osoby zawodowo związane z branżą turystyczną:
 - przedstawiciele organizacji/instytucji w branży turystycznej;
 - centra informacji turystycznych/punkty informacji turystycznej;
 - uczelnie wyższe z kierunkiem turystyka lub pokrewnym;
 - urzędy marszałkowskie - departamenty ds. turystyki.
- Całkowita liczebność próby: N=81.



Termin realizacji

23.06 - 27.06.2023

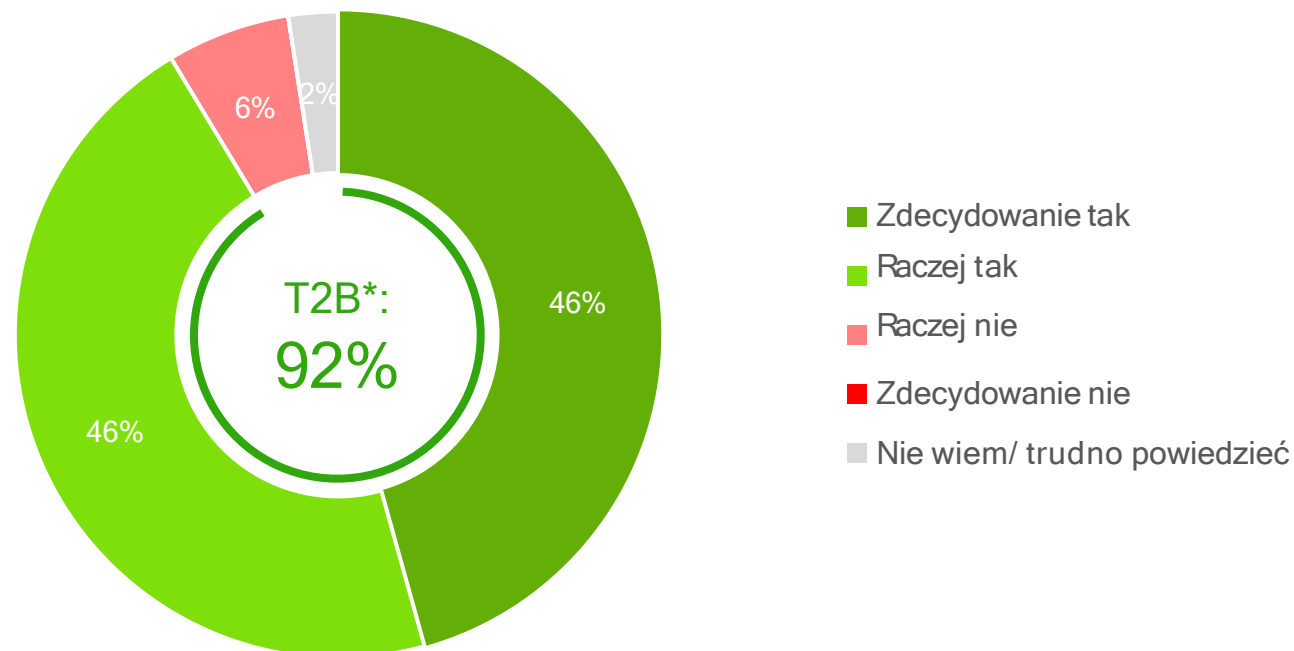


LOI: 7 min

- ✓ Przedstawiciele branży turystycznej uważają, że certyfikaty są potrzebne oraz są istotnym elementem konkurencyjności.
- ✓ Certyfikat Dobrych Praktyk POT jest dobrze oceniany przez tych przedstawicieli branży turystycznej, którzy są świadomi jego istnienia. Warto promować te inicjatywę w szerokim zakresie.
- ✓ Wśród badanych związanych z branżą turystyczną aż 92% jest zdania, że certyfikacja w branży jest potrzebna (w tym 46% uważa, że jest zdecydowanie potrzebna).
- ✓ 66% osób zawodowo związanych z branżą uważa, że turyści zwracają uwagę na certyfikaty jakości podczas podejmowania decyzji dotyczących podróży.
- ✓ Obszar, który według badanych ma największe znaczenie w kwestii certyfikacji dotyczy obiektów przystosowanych dla rodzin z dziećmi (90%), a nieco rzadziej obiektów przystosowanych dla osób z niepełnosprawnościami (74%). 36% stawia na certyfikację obiektów ekologicznych, 2% obiektów bezpiecznych higienicznie, a 23% obiektów przystosowanych do organizacji spotkań lub szkoleń.
- ✓ Najmniejsze znaczenie, zdaniem badanych, ma certyfikacja obiektów w obszarze prozdrowotnym (12%).
- ✓ 59% badanych związanych zawodowo z branżą turystyczną deklaruje, że słyszało o projekcie Certyfikat Dobrych Praktyk POT (w tym 36% wie, czego on dotyczy).
- ✓ 38% osób zawodowo związanych z branżą turystyczną nigdy nie miało styczności z projektem Certyfikat Dobrych Praktyk POT.
- ✓ Wśród tych, którzy wiedzą czego dotyczy projekt Certyfikat Dobrych Praktyk POT większość jest zdania, że realizuje on swój cel (83%).
- ✓ 60% badanych, którzy kiedykolwiek słyszeli o projekcie Certyfikat Dobrych Praktyk POT uważa, że jest on znany w branży turystycznej. Większość z nich (92%) uważa także, że jest on ważny oraz powinien być kontynuowany i rozwijany w kolejnych latach.

Ważność certyfikacji w branży turystycznej

Wśród osób zawodowo związanych z branżą turystyczną aż 92% uważa, że certyfikacja w branży turystycznej jest potrzebna (w tym, niemal połowa uważa, że jest zdecydowanie potrzebna (46%).



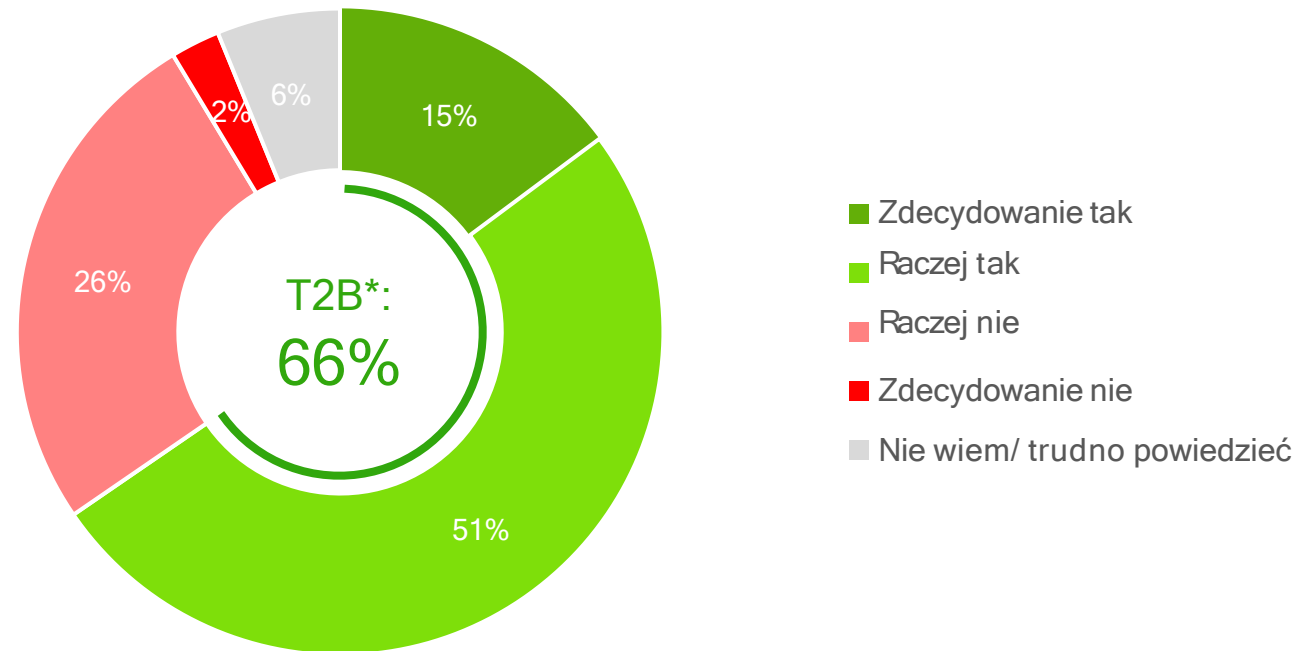
P1. Czy uważa Pan/i, że certyfikacja w branży turystycznej jest potrzebna?

Podstawa procentowania: Osoby zawodowo związane z branżą turystyczną, N=81.

*T2B: suma stwierdzeń „zdecydowanie tak” oraz „raczej tak”

Znaczenie certyfikatów jakości wśród turystów

2/3 badanych uważa, że turyści zwracają uwagę na certyfikaty jakości podczas podejmowania decyzji dotyczących podróży.



P2. Czy według Pana/i, turyści zwracają uwagę na certyfikaty jakości podczas podejmowania decyzji dotyczących podróży?

Podstawa procentowania: Osoby zawodowo związane z branżą turystyczną, N=81.

*T2B: suma stwierdzeń „zdecydowanie tak” oraz „raczej tak”

Rodzaje certyfikacji o największym znaczeniu w branży turystycznej

Badani związani z branżą turystyczną uważają, że największe znaczenie mają certyfikaty związane z przystosowaniem obiektu dla rodzin z dziećmi (90%) oraz z przystosowaniem obiektu dla osób z niepełnosprawnościami (74%). Znacznie rzadziej wskazywane były certyfikaty związane z: obiektami ekologicznymi (36%), bezpiecznymi higienicznie (25%) oraz przystosowanymi do organizacji spotkań/szkoleń (23%).

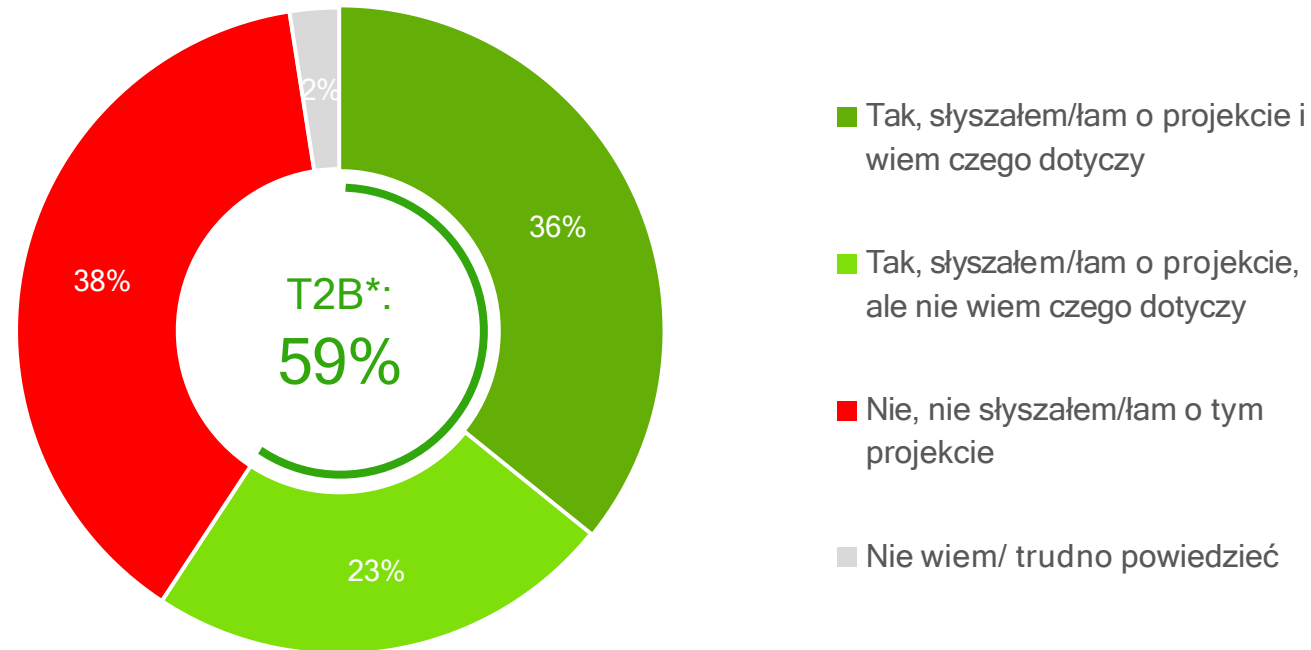


P2a. Jakiego Pana/i zdaniem rodzaje certyfikacji w branży turystycznej mają największe znaczenie? Proszę wybrać maksymalnie 3.

Podstawa procentowania: Osoby zawodowo związane z branżą turystyczną, N=81.

Znajomość projektu Certyfikat Dobrych Praktyk POT

Znajomość projektu Certyfikat Dobrych Praktyk POT przynajmniej ze słyszenia deklaruje 59% badanych, związanych z branżą turystyczną, a 36% twierdzi, że wie czego on dotyczy.



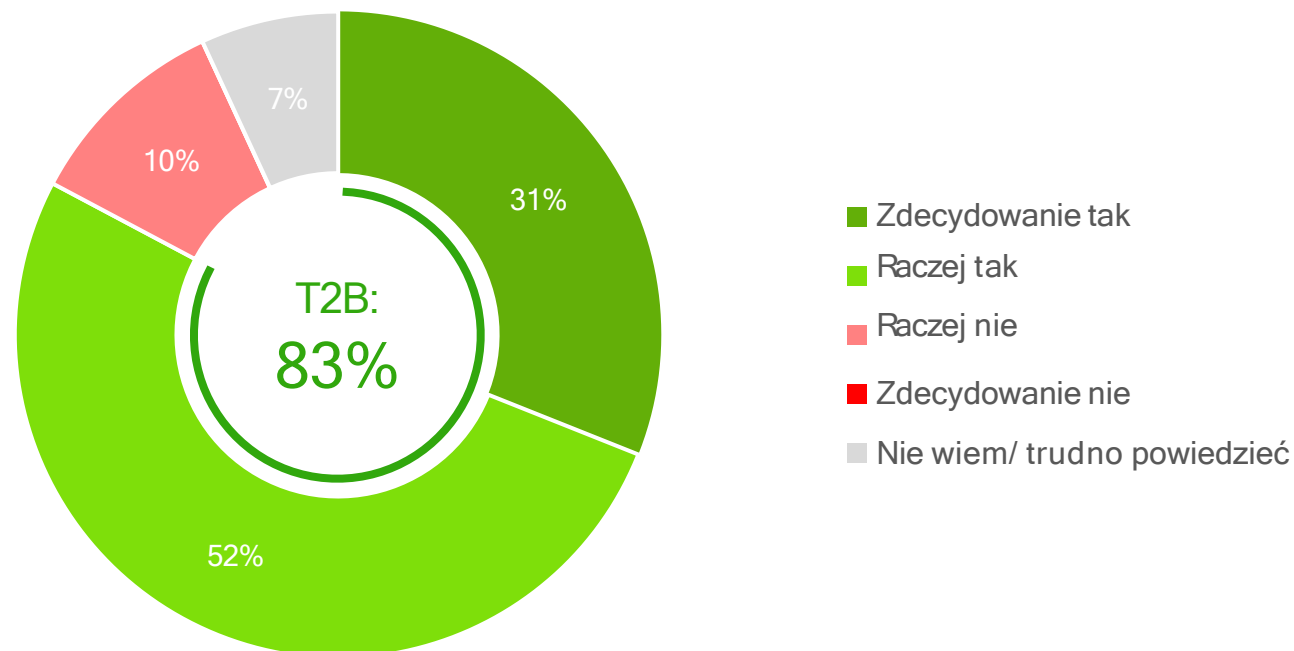
P3. Czy kiedykolwiek słyszał/a Pan/i o projekcie Certyfikat Dobrych Praktyk POT?

Podstawa procentowania: Osoby zawodowo związane z branżą turystyczną, N=81.

*T2B: suma stwierdzeń „tak, słyszałem/łam o projekcie i wiem czego dotyczy” oraz „tak, słyszałem/łam o projekcie, ale nie wiem czego dotyczy”

Realizacja celu projektu Certyfikat Dobrych Praktyk POT

Wśród badanych, którzy wiedzą czego dotyczy projekt Certyfikat Dobrych Praktyk POT, 83% uważa, że realizuje on swój cel, to znaczy wspiera branżę turystyczną oraz promuje przedsiębiorców świadczących usługi turystyczne.



P4. Czy według Pana/i powołany w ramach Polskiego Bonu Turystycznego projekt Certyfikat Dobrych Praktyk POT realizuje swój cel? To znaczy wspiera branżę turystyczną oraz promuje przedsiębiorców świadczących usługi turystyczne.

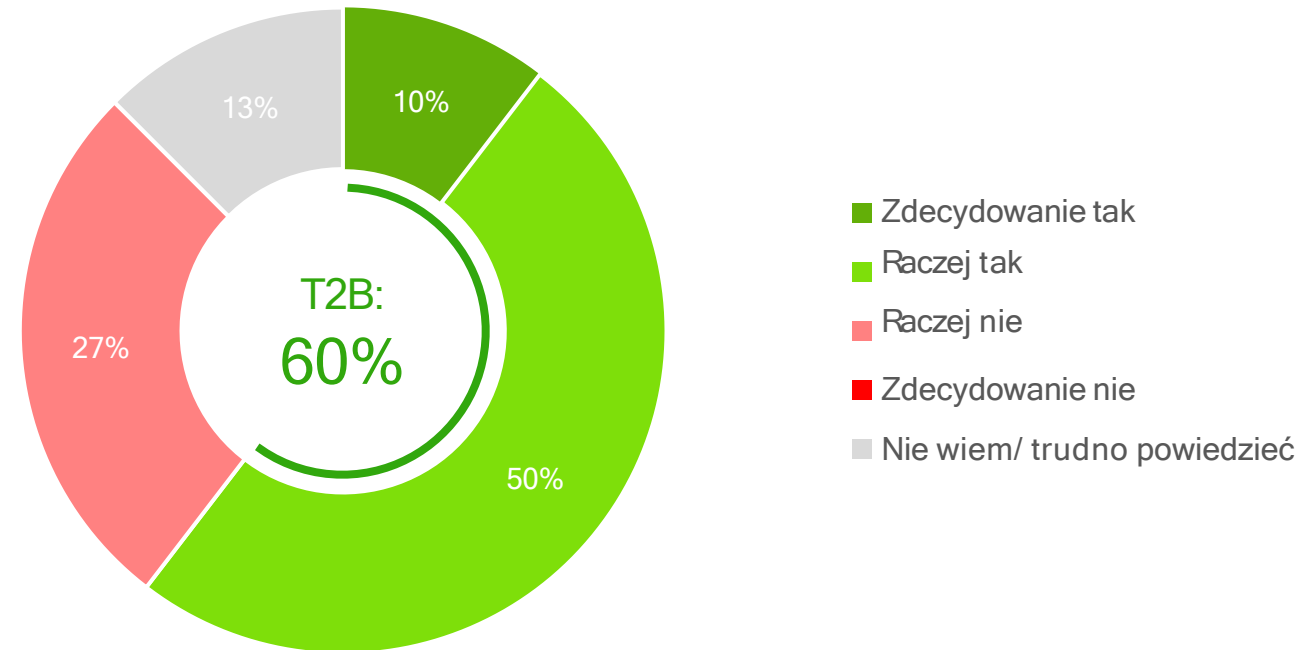
Podstawa procentowania: Osoby zawodowo związane z branżą turystyczną, które kiedykolwiek słyszały o projekcie i wiedzą czego dotyczy., N=29*

*T2B: suma stwierdzeń „zdecydowanie tak” oraz „raczej tak”

Świadomość projektu Certyfikat Dobrych Praktyk POT w branży turystycznej



60% badanych, którzy znają projekt Certyfikat Dobrych Praktyk POT uważa, że jest on znany w branży turystycznej.



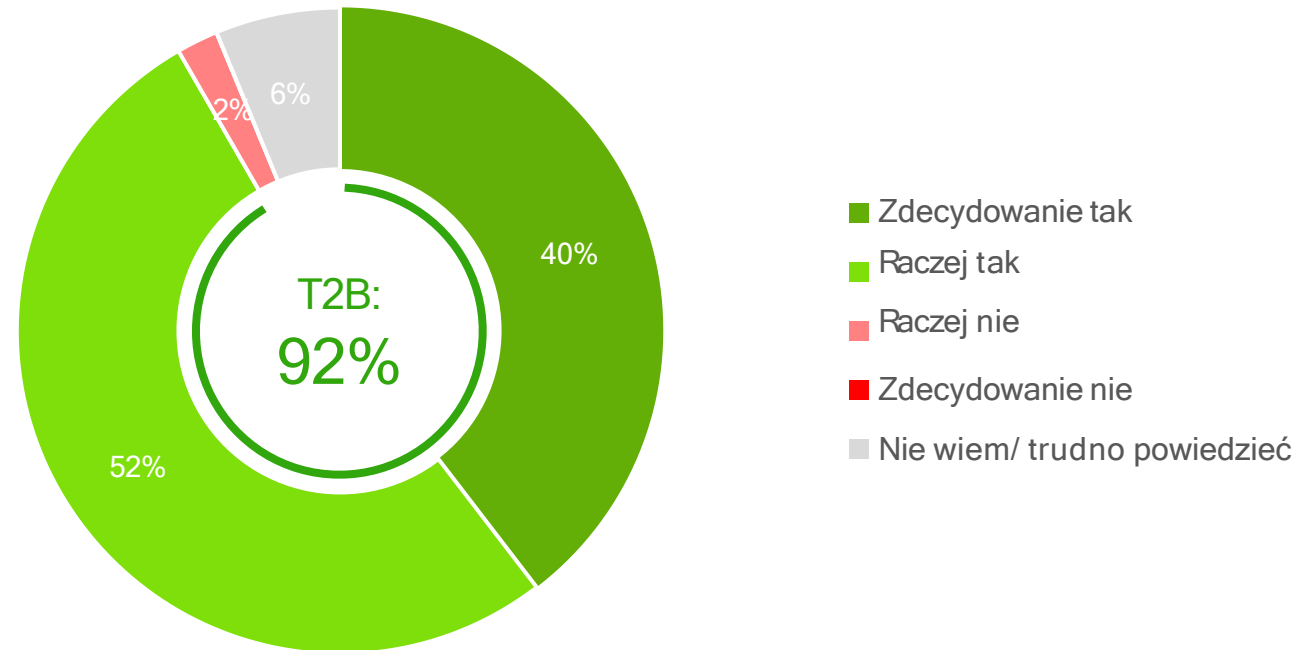
P5. Czy uważa Pan/i, że projekt Certyfikat Dobrych Praktyk POT jest znany w branży turystycznej? To znaczy wśród organizacji/institucji w branży, w centrach lub punktach informacji turystycznych, w urzędach, wśród przedsiębiorców...?

Podstawa procentowania: Osoby zawodowo związane z branżą turystyczną, które kiedykolwiek słyszały o projekcie, N=48.

*T2B: suma stwierdzeń „zdecydowanie tak” oraz „raczej tak”

Znaczenie projektu Certyfikat Dobrych Praktyk POT w branży turystycznej

Wśród osób które słyszały o projekcie Certyfikat Dobrych Praktyk POT większość uważa, że jest on ważny w branży turystycznej oraz powinien być kontynuowany i rozwijany w kolejnych latach (92%).



P6. Czy uważa Pan/i, że projekt Certyfikat Dobrych Praktyk POT jest ważny w branży turystycznej i powinien być kontynuowany oraz rozwijany w kolejnych latach?

Podstawa procentowania: Osoby zawodowo związane z branżą turystyczną, które kiedykolwiek słyszały o projekcie, N=48.

*T2B: suma stwierdzeń „zdecydowanie tak” oraz „raczej tak”

Kierunki rozwoju lub kontynuacji projektu



Badani zapytani o kierunek rozwoju projektu najczęściej mówili o konieczności jego upowszechniania oraz promocji zarówno wśród turystów, jak i wśród branży turystycznej. Sugerują także jasne przedstawienie zasad uczestnictwa programu oraz położenie nacisku na weryfikację obiektów biorących w nim udział.

Upowszechnienie, zwiększenie świadomości istnienia projektu wśród turystów:

- *„Powinien być upowszechniany, jako element promocji krajowego potencjału turystycznego.”*
- *„Zwiększenie świadomości o tym projekcie, promocja w Internecie.”*
- *„Większe promowanie tego projektu wśród turystów, informacje o tym projekcie powinny być: w Internecie na stronach hoteli, na stronie projektu, na stronach instytucji turystycznych.”*

Zwiększenie świadomości istnienia projektu w branży turystycznej oraz klarowność zasad udziału w projekcie:

- *„Polepszanie jakości, certyfikacja powinna być nagłaśniana w mediach. Kadra i pracownicy powinna mieć świadomość istnienia takich projektów. Harmonogram certyfikacji był cykliczny i długoterminowy.”*
- *„W celu szerszej promocji tego projektu, czego dotyczy, jakie ma zasady i w celu poprawienia jeszcze jakości świadczonych usług, promowanie mniejszych ale świetnych firm turystycznych.”*

Weryfikacja obiektów oraz staranność w nadawaniu certyfikatów:

- *„Powinien być rozwijany w kierunku weryfikacji obiektów i właścicieli branż turystycznych.”*
- *„Organ nadający certyfikat, powinien przeprowadzać bardzo dokładną kontrolę, co certyfikuje i miało to odniesienie do rzeczywistości.”*

P7. Jak Pan/i myśli, w jakim kierunku powinien być kontynuowany lub rozwijany projekt Certyfikat Dobrych Praktyk POT w kolejnych latach? Proszę powiedzieć wszystko, co przychodzi Panu/i na myśl.

Podstawa procentowania: Osoby zawodowo związane z branżą turystyczną, które kiedykolwiek słyszały o projekcie oraz uważają, że jest ważny w branży i powinien być kontynuowany/rozwijany, N=44.