

K O
G

Turistų poreikių informacijai apie turizmo išteklius tyrimas. Turistų apklausa

Tyrimo informacija

Tyrimo laikotarpis: 2020 m. lapkričio 27 d. – gruodžio 2 d.

Tyrimas: Turistų poreikių informacijai apie turizmo išteklius tyrimas

Tikslinė grupė:

- ✓ 18-65 metų, bent 3 kartus per 5 metus išvyksta į užsienį į savarankiškai suplanuotą kelionę.
- ✓ Kelionės planavimui ir jos metu naudoja planavimo įrankius (skaitmeninius ar analoginius).
- ✓ Kiekvienos kelionės trukmė - ne mažiau kaip dvi dienos.

Apklausos būdas: Reprezentatyvi apklausa internetu

Apklausų bendrovė: Norstat LT

Tyrimo užsakovas: Viešoji įstaiga „Keliauk Lietuvoje“

Apklausos imtis: 502

K^o G Apibendrinimas (1)

Šis tyrimas yra projekto „Atvykstamojo turizmo skatinimas: viešosios paslaugos kūrimas“ dalis. Jo galutinis tikslas yra sukurti nacionalinę vidinę duomenų bazę, kuria remiantis ateityje bus kuriama viešoji paslauga, skirta užsienio ir Lietuvos turistams. Vidinė duomenų baze naudosis VŠĮ Keliauk Lietuvoje, o reikiamą informaciją reguliariai pateiks atsakingos institucijos.

Pagal tyrimui nustatytus atrankos kriterijus, buvo apklausti Lietuvos gyventojai, kurie per pastaruosius penkerius metus leidosi į savarankiškai organizuotą kelionę. Be to, beveik pusė jų tuo metu keliavo su kelionių agentūra, ketvirtadalis – su draugais, artimaisiais ar pažįstamais, kurie ir organizavo tą kelionę. Kalbant apie kelionių dažnį, daugiau negu pusė tyrimo dalyvių savarankiškai keliavo bent kartą per metus.

KELIONIŲ PLANAVIMAS

- ✓ Planuodami kelionę, tyrimo dalyviai neturi vieno informacijos šaltinio. Dažniausiai naudojamos kelionių planavimo priemonės – viešbučių rezervavimo sistemos (82%), informacijos paieškos varikliai (75%), elektroniniai žemėlapiai (68%), artimų žmonių informacija (64%) bei rekomendacijos ir bilietų pardavimo sistemos (59%). Penktadalis visų keliautojų planuodami kelionę pasitelkia net 10 ir daugiau planavimo priemonių. Dažniausiai (61%) apklaustieji kelionei suplanuoti naudoja 4-9 planavimo priemones/ šaltinius. Tad šaliai, miestui, objektui norint būti pasirenkamam, jis turi būti matomas kuo plačiau.
- ✓ Pačios pagrindinės planavimo priemonės yra dvi:
 - paieškos sistemos (26%) ir
 - viešbučių rezervavimo sistemos (25%).
- ✓ Kelionių planavimo programėlėmis naudoja 36% keliautojų. Dažniau jomis naudojasi jaunesni nei 30 metų keliautojai, vilniečiai, turintys aukščiausias pajamas gyventojai. Šiuo kanalu galima pasiekti tik dalį keliautojų, kurie yra labiau technologiškai išprusę, nebijantys naujovių. Tad reiktų svarstyti, kiek tai šiuo metu būtina.
- ✓ Turizmo platformose (tinklapiuose, programėlėse) siūlomais kelionių maršrutais dažnai ar visada planuodami keliones naudoja 26% keliautojų. Galimai jų naudojimas augs kylant turistų technologiniam raštingumui bei tobulėjant pačioms programėlėms.

K^o G Apibendrinimas (2)

INFORMACIJOS PAIEŠKA

- ✓ Informacijos apie būsimą kelionę ir jos metu dažniausiai ieškoma naudojant:
 - kompiuterį (80% keliautojų),
 - šiek tiek rečiau – mobilųjį telefoną (68%),
 - penktadalis (20%) keliautojų informacijos paieškai siunčiasi mobiliąsias programėles.
- ✓ Nors tikėtina, kad su laiku mobilių programėlių naudojimas augs, šiuo metu jų populiarumas nepadengia visų keliautojų poreikių, tad informacija apie šalį turėtų būti pateikiama visais būdais.
- ✓ Tarp ieškančių informacijos kompiuteriu ar mobiliuoju telefonu, dažniausiai naudojamos interneto svetainių interaktyvios funkcijos – viešbučių rezervavimas ir rezervacijų išsaugojimas (76%), paliktų kitų keliautojų atsiliepimų skaitymas (71%) bei lėktuvų/ traukinių/ autobusų bilietų paieška ir pirkimas (69%). Kitomis funkcijomis naudojama mažiau.
- ✓ Tie, kurie informacijos paieškai siunčiasi mobiliąsias programėles, plačiau išnaudoja interaktyvias jų galimybes, t.y. naudoja daugiau interaktyviųjų funkcijų negu tai daro internetinių puslapių lankytojai. Populiariausios interaktyviosios funkcijos - viešbučių rezervavimas ir rezervacijų išsaugojimas (81%), paliktų kitų keliautojų atsiliepimų skaitymas (73%) bei lėktuvų/ traukinių/ autobusų bilietų paieška ir pirkimas (66%). Besinaudojantys mobiliosiomis programėlėmis, dažniau pasižymi arba išsaugoja programėlėse dominančius objektus (63%), tikrina objektų vertinimą žvaigždutėmis (63%) bei naudoja kitas interaktyvias funkcijas.
- ✓ Turizmo platformose (tinklapiuose, programėlėse) siūlomais kelionių maršrutais dažnai ar visada planuodami keliones naudojami 26% keliautojų. Galimai naudojimas augs kylant turistų technologiniam raštingumui bei tobulėjant pačioms programėlėms.

K^o G Apibendrinimas (3)

KELIONĖS PLANAS

- ✓ Kalbėdami apie kelionės plano sudarymą, keliautojai dažniausiai teigė, jog juos tenkintų vidutinio smulkumo kelionės planas (41%) su pažymėtais norimais aplankyti objektais, viešbučiais. Trečdalis (33%) rinktųsi labai detalių planą, o 25% keliautojų teigimu, jiems užtektų pasižymėti tik norimus aplankyti miestus, vietas ir lankytinus objektus.
- ✓ Nors dažniausiai kelionė yra dėliojama internete (google maps pasižymimos vietos (51%), į mėgstamiausių sąrašą įtraukiamos internetinių puslapių nuorodos(44%)), nemažai žmonių renkasi kelionės planavimą ne tik word / excel programose (34%), tačiau ir popieriuje (41%). Tai kas įprasta, patikima yra sunkiai pakeičiama. Vartotojų įpročiai pereinant prie kelionių planavimo naudojantis tik elektroninėmis priemonėmis užims laiko.

KRYPČIŲ IR OBJEKTŲ PASIRINKIMAS

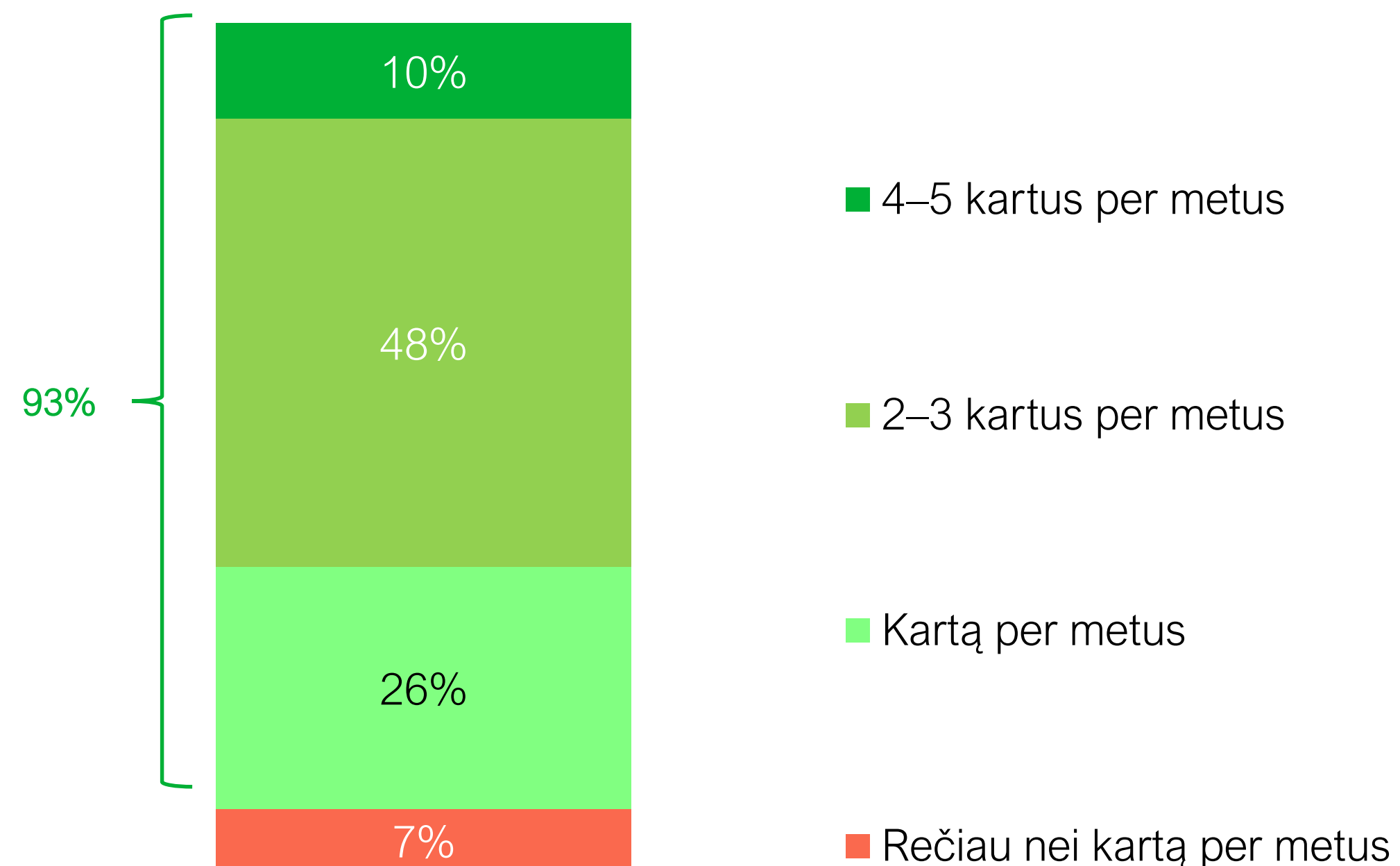
- ✓ Renkantis, kokias vietas aplankyti, svarbiausi yra asmeniniai interesai ir poreikiai (70%), planuojamos kelionės vieta (65%) (atstumas, patogumas) bei kaina (54%). Kaina labiau svarbi jauniems keliautojams.
- ✓ Renkantis lankytinus objektus pasirinktoje kelionės vietoje didžiausią įtaką pasirinkimui daro kitų keliautojų patirtis (jų atsiliepimai, žvaigždutėmis (78%), „like'ais“ pateikiami vertinimai (73%)). Taip pat objektų populiarumas, žinomumas ar priskyrimas TOP lankytinoms vietoms (77%). Mažiausiai pasigendamas būtų vietoje aprašymo pateikiamas automatinis nukreipimas į oficialią objekto svetainę (40%).
- ✓ Norint, kad objektas būtų pasirinktas aplankyti, naudingiausia būtų nurodyti objekto lankymo valandas (93%), vietą žemėlapyje (92%), greta esančius kitus lankytinus objektus (89%), galimybę atsiskaityti banko kortele (83%). Mažiausiai naudos pritraukiant masinį turistų srautą duotą informaciją apie objekto prieinamumą žmonėms su negalia (23%), objekto QR kodas (43%).
- ✓ Grįžus iš kelionės dažniausiai prisimenama, kad keliaujant buvo pasigesta objektų darbo valandų, užimtumo, objektų lankymo kainų, platesnės informacijos, kiek laiko būtų buvę verta skirti vienam ar kitam objektui, informacijos apie šalia esančius objektus, išsamesnės informacijos apie šalies orus, keliavimo sąlygas, nedarbo dienas, šventes.

K O
G

Keliavimo įpročiai

Kelionių į užsienį dažnis

Kl.: Ar dažnai keliaujate į užsienį (įskaitant visų rūšių keliones: darbo, savaitgalines, atostogų?)

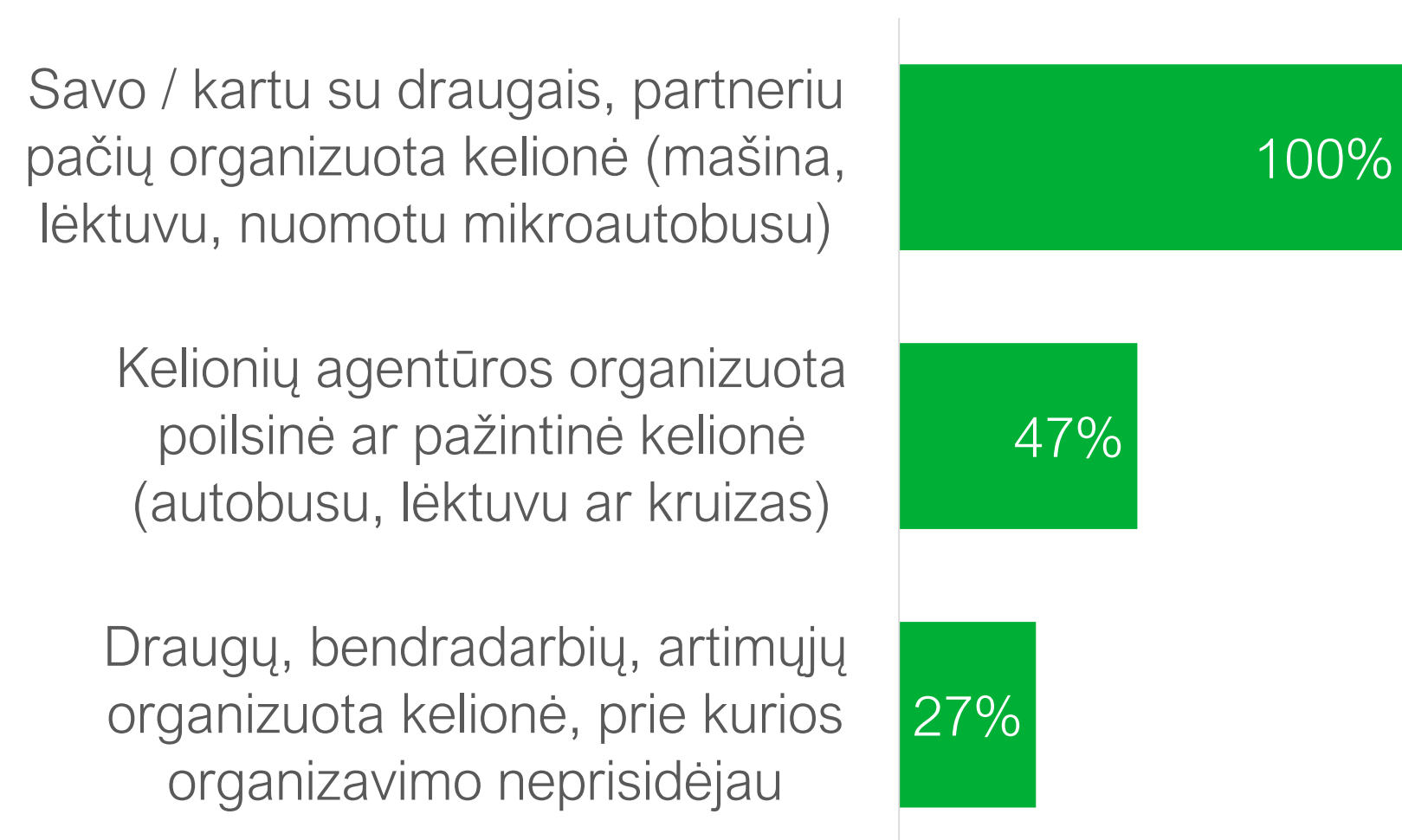


Maždaug pusė tyrimo dalyvių keliauja į užsienį du-tris kartus per metus.

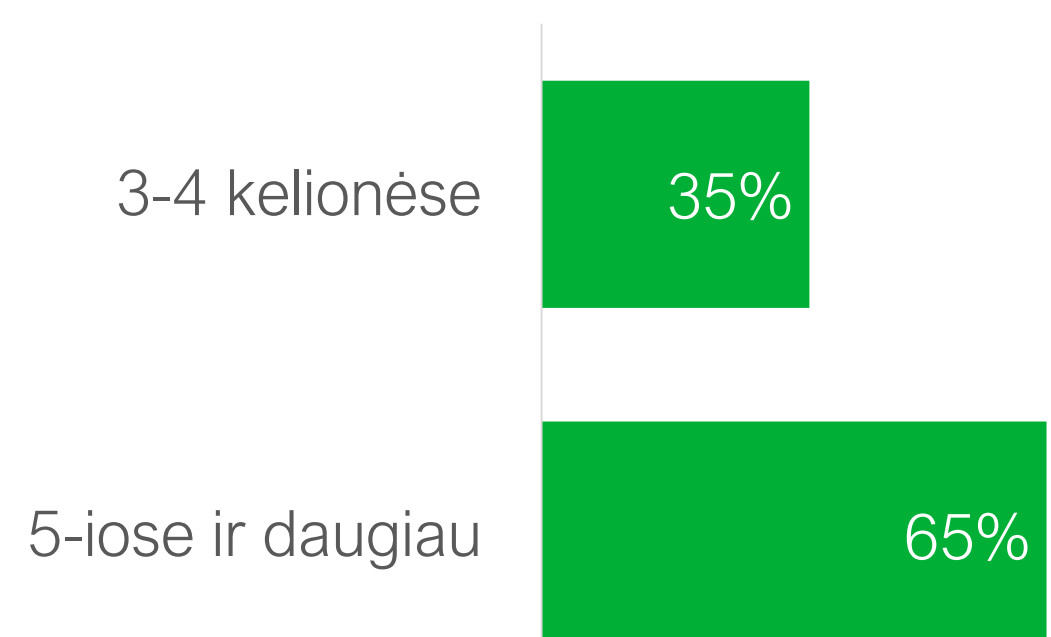
Kas dešimtas tyrimo dalyvis užsienyje lankosi 4-5 kartus per metus.

Kelionių tipai ir skaičius

Kl.: Kokiose kelionėse į užsienį Jūs buvote per paskutinius 5 metus?



Kl.: Keliose savo/ kartu su draugais, partneriu pačių organizuotose kelionėse (nors su viena nakvyne) buvote per paskutinius 5 metus?



Pagal atrankos reikalavimus, visi tyrimo dalyviai per pastaruosius penkerius metus yra išvykę į užsienio kelionę, kurią organizavosi patys. Daugiau negu pusė jų savarankiškai keliavo bent kartą per metus.

Beveik pusė savarankiškų keliautojų leidosi ir į kelionę, kurią jiems organizavo kelionių agentūra, o ketvirtadalis buvo kelionėje, kurią organizavo jų draugai, artimieji ar pažįstami, o patys tyrimo dalyviai prie organizavimo neprisidėjo.

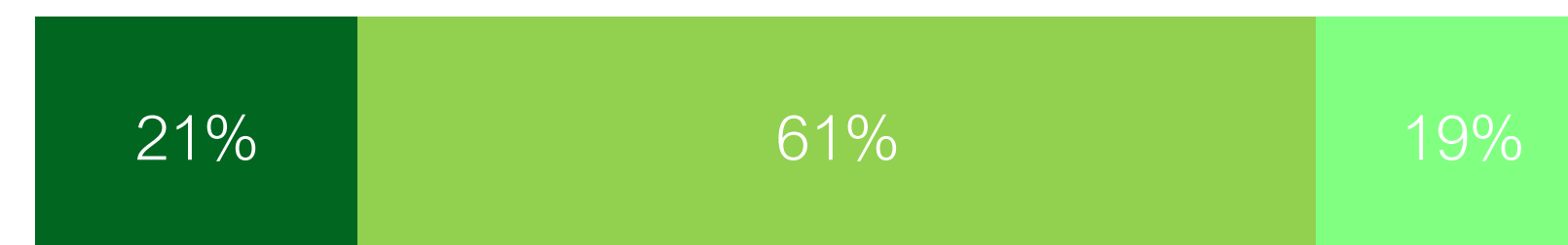
Daugiau kartų (5 ir daugiau) savarankiškai keliavo 41-50 metų amžiaus tyrimo dalyviai.

Priemonės kelionių planavimui

Naudojamos kelionių planavimo priemonės

Kl.: Ar kelionių planavimui naudojatės kuriomis iš šių priemonių?

■ Daug (10+ šaltinių) ■ Vidutiniškai (4-9 šaltiniai) ■ Mažai (1-3 šaltiniai)



Dažniausiai naudojamos kelionių planavimo priemonės – viešbučių rezervavimo sistemos, informacijos paieškos varikliai (google, yahoo ir kiti), elektroniniai žemėlapiai, artimų žmonių informacija bei rekomendacijos ir bilietų pardavimo sistemos. Šiomis priemonėmis naudojosi daugiau negu pusė visų apklaustų savarankiškų keliautojų.

Dažniausiai naudojama 4-9 šaltiniais. Penktadalis visų keliautojų planuodami kelionę pasitelkia net 10 ir daugiau planavimo priemonių.

Viešbučių rezervavimo sistemomis dažniau naudojosi 31-40 metų amžiaus keliautojai. Bilietų pardavimo svetainėse dažniau lankėsi dažniausiai keliaujantys į užsienį (4 kartus per metus ir dažniau). Kelionių planavimo programėlėmis dažniau naudojosi trisdešimtmečiai ir jaunesni keliautojai, vilniečiai, tie, kurių pajamos vienam šeimos nariui viršija 900 Eur. Kelionių agentūrų informacija Lietuvoje dažniau naudojosi vyriausi (50 m. ir vyresni) keliautojai. Keliavę su turizmo agentūromis dažniau naudojosi socialiniais tinklais bei turizmo agentūrų informacija Lietuvoje.

Pagrindinės kelionių planavimo priemonės

Kl.: Kuri priemonė kelionių planavimui Jums yra pagrindinė, pati svarbiausia?

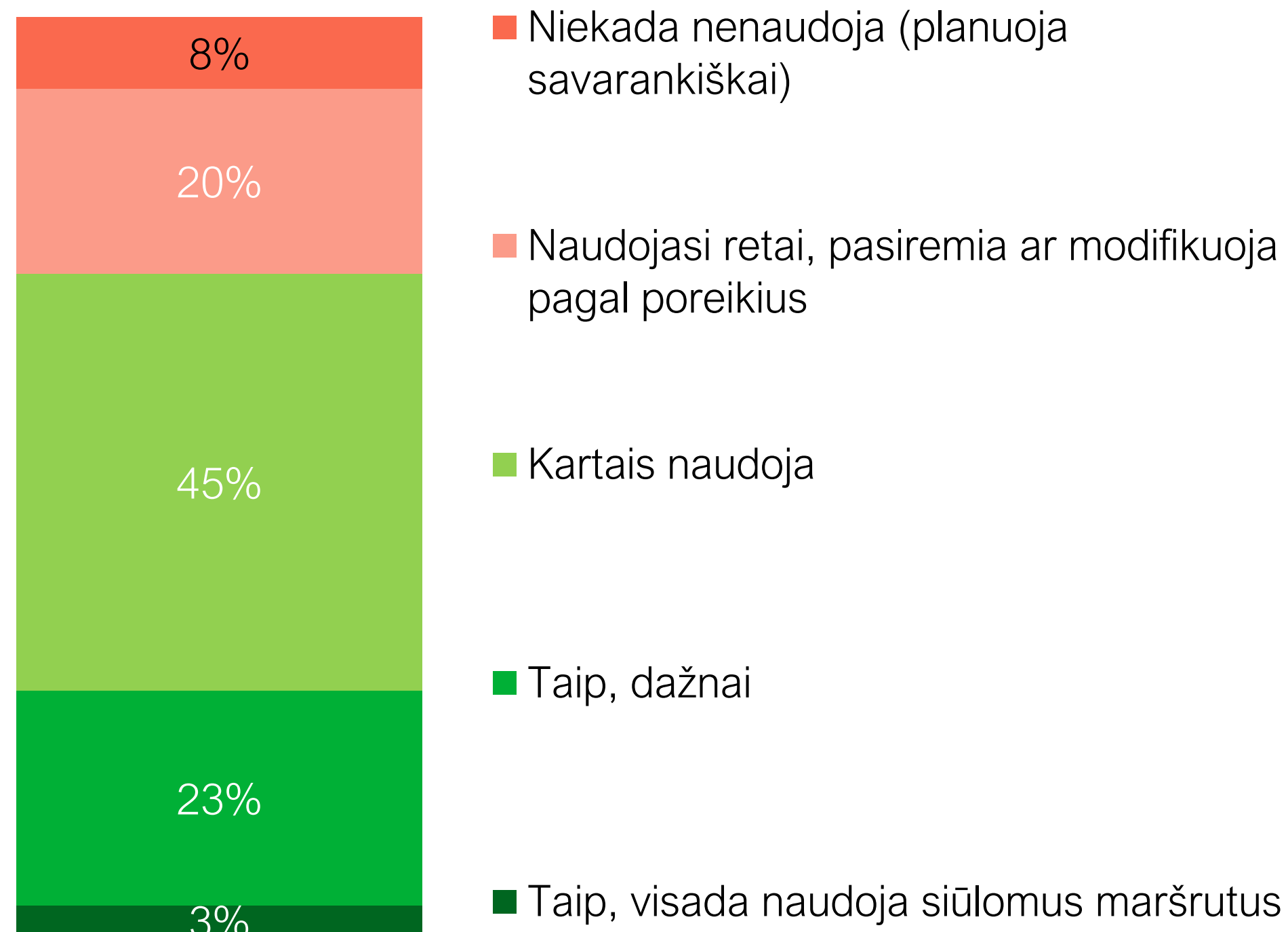


Pagrindinės, svarbiausios kelionių planavimo priemonės yra dvi – paieškos sistemos (google, yahoo ir kt.) bei viešbučių rezervavimo sistemos; kiekviena jų yra pagrindinis planavimo įrankis ketvirtadaliui visų keliautojų.

Paieškos sistemos yra svarbiausia kelionių planavimo priemonė keliautojams, kurie naudojami daugiausia planavimo šaltinių. Kelionių agentūrų Lietuvoje pateikiama informacija dažniau yra svarbiausia vyriausiems keliautojams (51 m. ir vyresniems) bei tiems, kurie šalia savarankiškų kelionių rinkosi keliones su turizmo agentūromis.

Naudojimasis turizmo platformų siūlomais maršrutais

Kl.: Ar esate linkęs remtis turizmo platformose (tinklapiuose, programėlėse) siūlomais kelionių maršrutais?

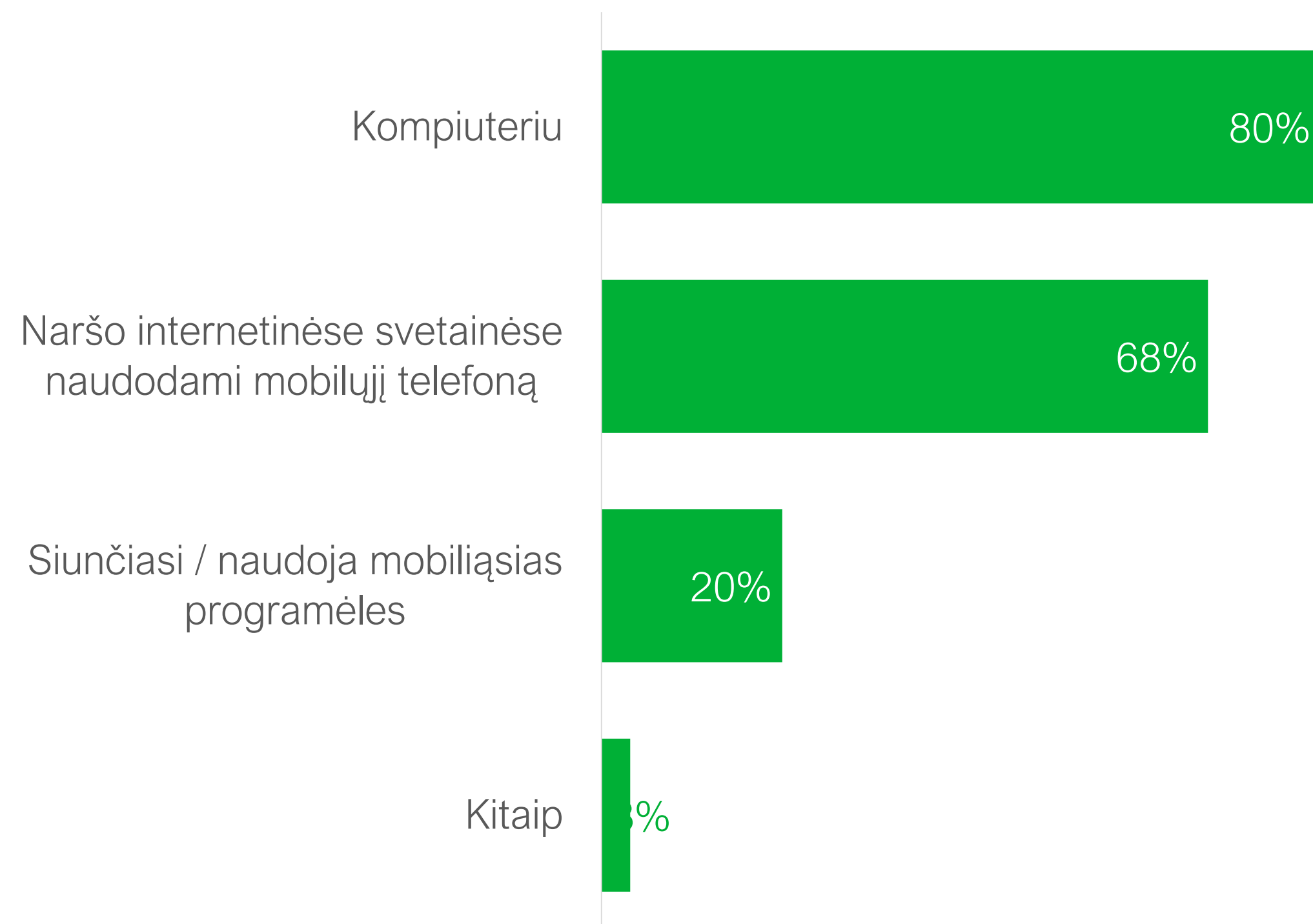


Turizmo platformų siūlomais maršrutais bent kartais naudojasi 72 proc. keliautojų.

Informacijos paieška

Kaip dažniausiai ieško informacijos

Kl.: Kaip dažniausiai ieškote informacijos ruošiantis kelionei ir kelionės metu?



Planuodami kelionę ir jos metu kompiuterį informacijos paieškai pasitelkia 80 proc. keliautojų. Mažesnę dalį – 68 proc. – naudojami mobiliuoju telefonu, o abu įrenginius naudoja pusė (49 proc.) visų keliautojų. Penktadalis apklausos dalyvių informacijos apie kelionę paieškai siunčiasi ir naudoja mobiliąsias programėles.

Kompiuteriu dažniau naudojasi vyrai, vyriausi keliautojai (50m. ir vyresni), naudojantys daugiausia šaltinių informacijos paieškai. Mobiliuoju telefonu dažniau naudojasi 31-40 metų amžiaus keliautojai. Mobiliosiomis aplikacijomis dažniau naudojasi tie, kurie naudoja daugiausiai informacijos šaltinių, dažniausiai keliaujantys į užsienį (4 kartus ir dažniau).

Naudojamos interaktyvios interneto svetainių funkcijos

Kl.: Ar planuodami kelionę naudojate interneto svetainių interaktyvias funkcijas? Kokiomis?



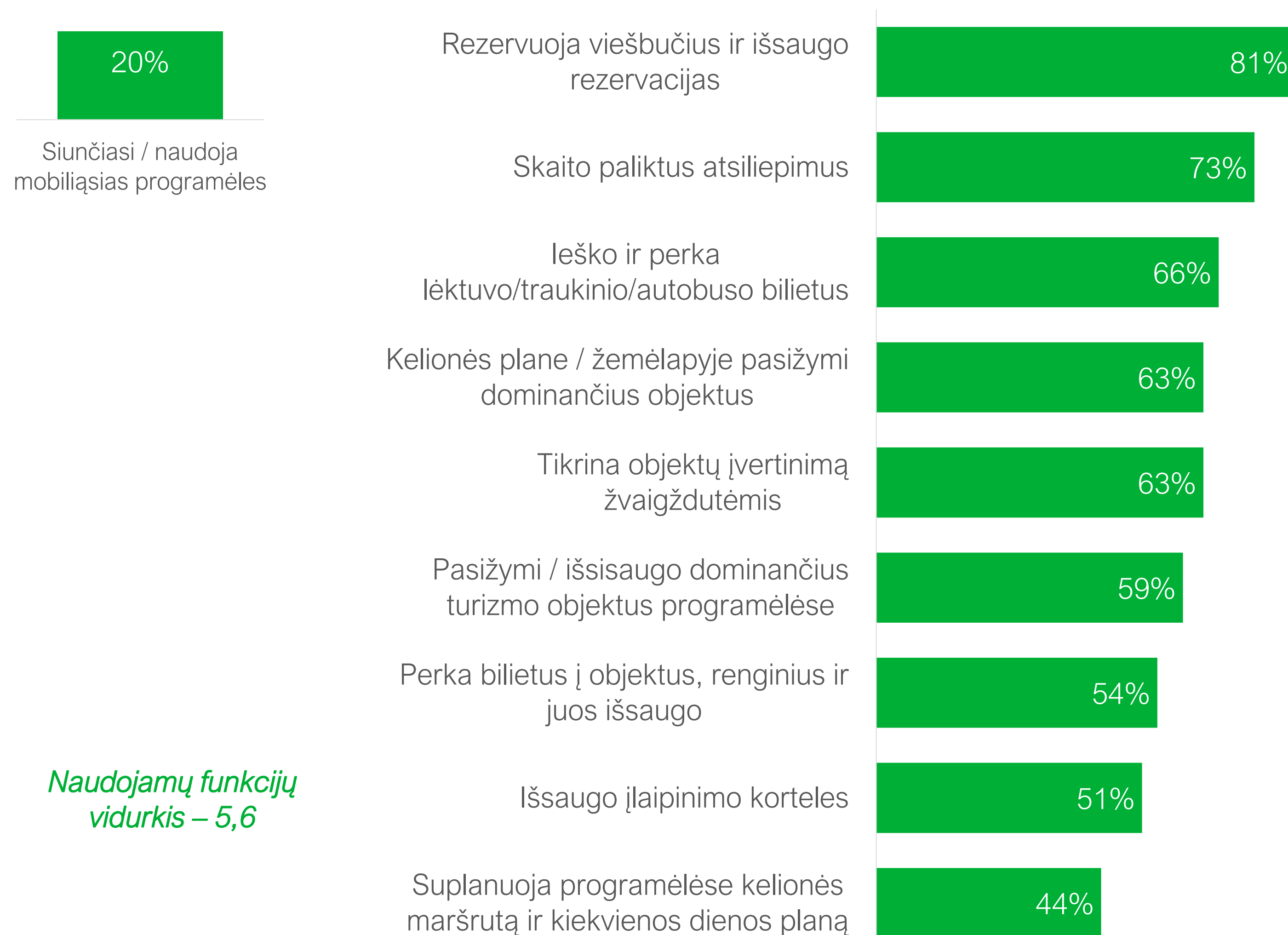
Dažniausiai naudojamos interneto svetainių interaktyvios funkcijos – viešbučių rezervavimas ir rezervacijų išsaugojimas, paliktų kitų keliautojų atsiliepimų skaitymas bei lėktuvų/traukinių/autobusų bilietų paieška ir pirkimas.

Kitų keliautojų paliktus atsiliepimus dažniau skaito 41-50 metų amžiaus keliautojai, asmenys, kurių pajamos vienam šeimos nariui siekia 701-900 Eur.

Bilietų dažniau ieško ir juos perka dažniausiai keliaujantys į užsienį (4 kartus per metus ir dažniau).

Naudojamos interaktyvios programėlių funkcijos

Kl.: Ar planuodami kelionę naudojate interaktyviomis programėlių funkcijomis? Kokiomis?



Besinaudojantys mobiliosiomis aplikacijomis jų interaktyviomis funkcijomis naudojami dažniau nei tai daro naršantys internetinėse svetainėse – jų naudojamų funkcijų vidurkis yra 5,6 (palyginti su 4,4).

Dažniausiai naudojamos funkcijos yra tos pačios kaip besinaudojančių internetinėmis svetainėmis – viešbučių rezervacijomis, kitų paliktų atsiliepimų skaitymas, bilietų paieška ir pirkimas. Daugiau negu pusė mobiliųjų aplikacijų naudotojų programėlėse pasižymi dominančius objektus, tikrina jų įvertinimą žvaigždutėmis, perka bilietus į renginius ar lankytinus objektus.

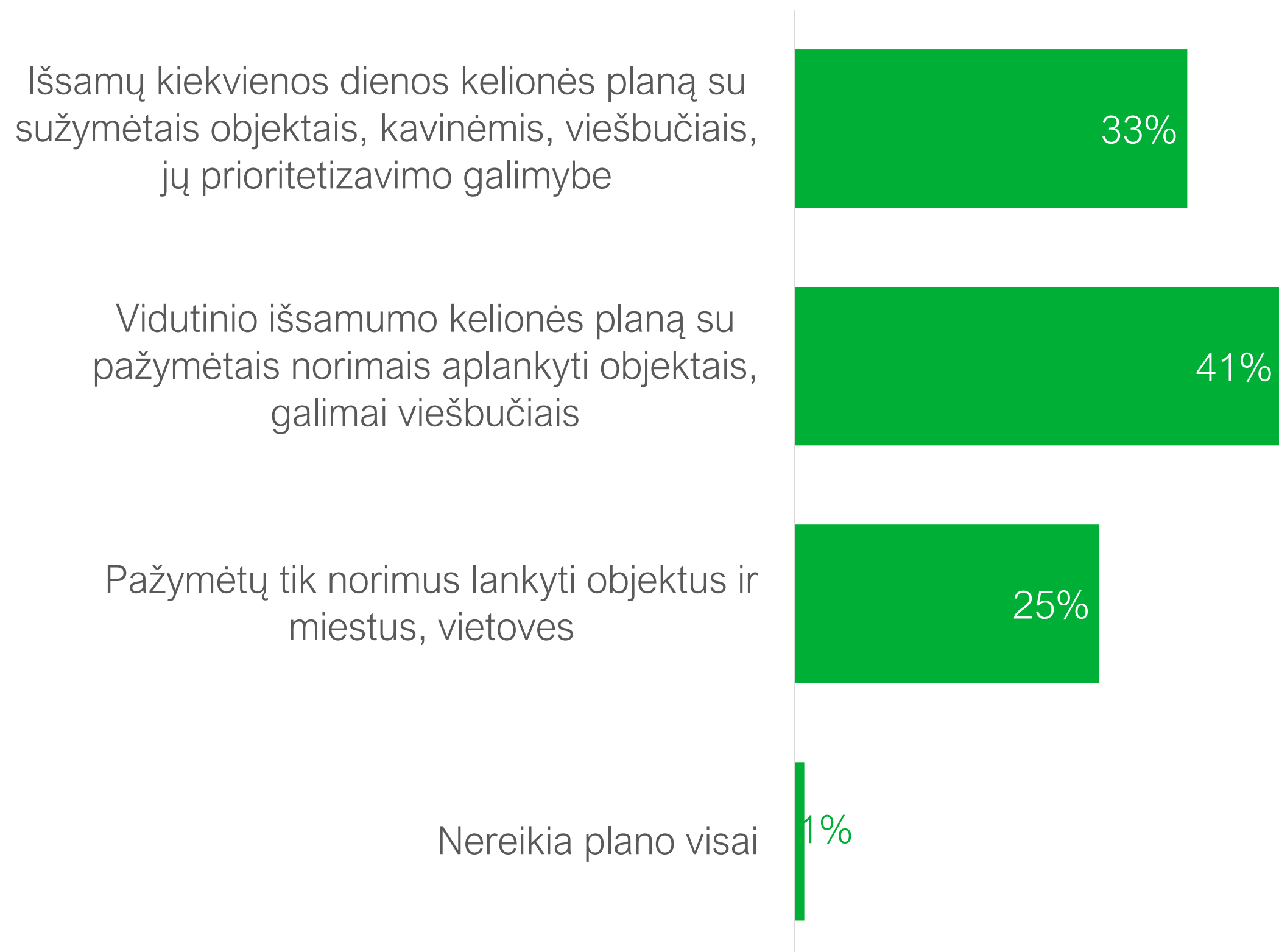
Dominančius objektus kelionės plane/žemėlapyje dažniau pasižymi asmenys, kurių pajamos vienam šeimos nariui yra 501-700 Eur.

K O
G

Kelionės plano sudarymas

Kelionės plano detalumas

Kl.: Kokio detalumo kelionės planą Jūs norėtumėte sudaryti, jei programėlių galimybės ir Jūsų žinios leistų?

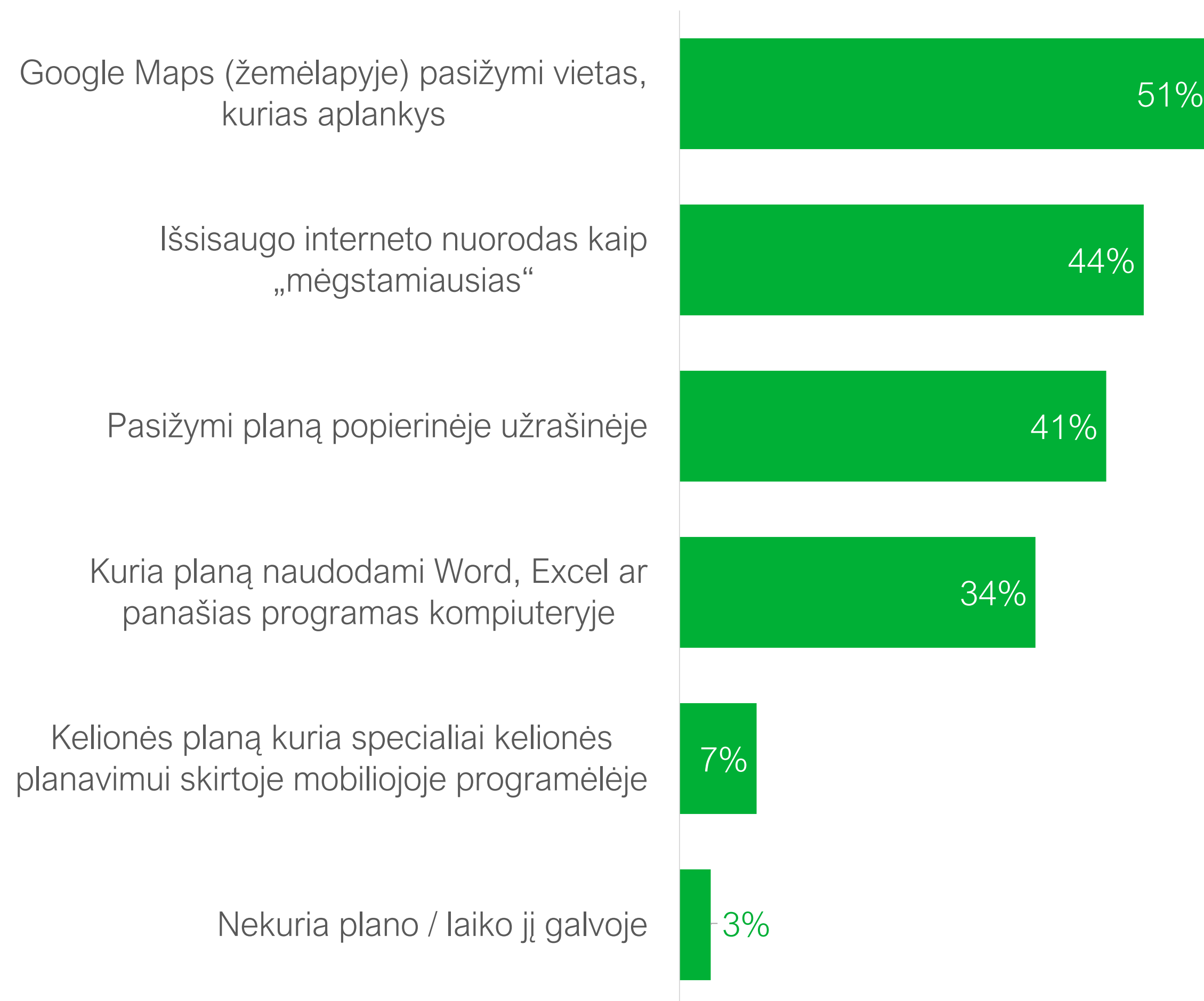


Dažniausiai keliautojus tenkintų vidutinio išsamumo kelionės planas su pažymėtais norimais aplankyti objektais, viešbučiais. Trečdalis rinktųsi labai detalų planą, o 25 proc. keliautojų teigimu, jiems užtektų pasižymėti tik norimus aplankyti miestus, vietas ir lankytinus objektus.

Mažiausiai smulkų planą dažniau norėtų sudaryti vyriausio amžiaus keliautojai (51 m. amžiaus ir vyresni).

Kelionės plano formatas

Kl.: Kokio formato kelionės planą dažniausiai kuriate?



Dažniausiai kelionė yra planuojama internete – Google Maps žemėlapiuose pasižymimos norimos aplankyti vietos, kaip mėgstamiausios išsisaugomos interneto nuorodos.

Visgi nemaža dalis tyrimo dalyvių nurodė, jog kelionės planą pasižymi popieriuje, taip pat kuria planą naudodami MS Office programas kompiuteryje.

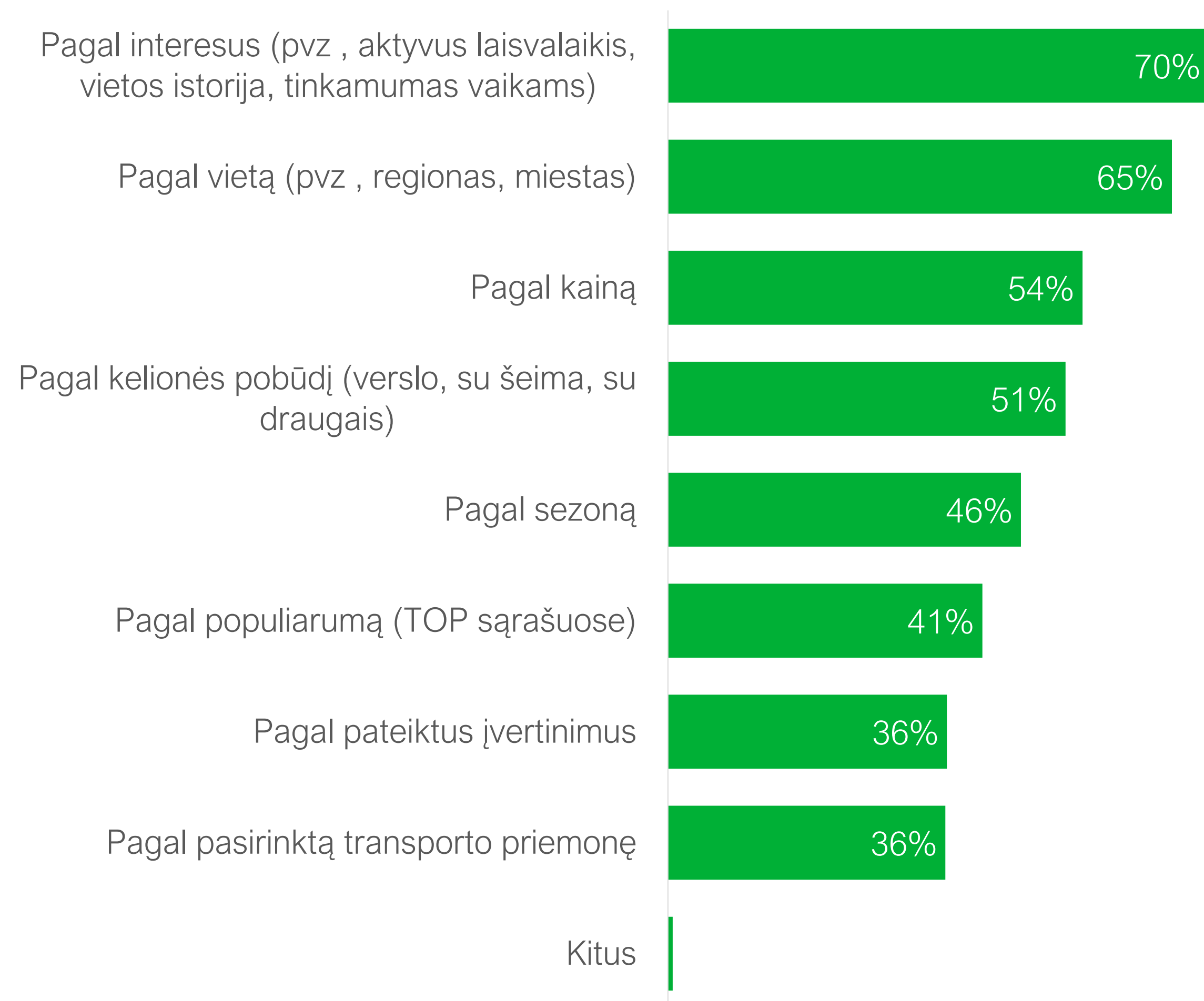
Google Maps kelionės planą dažniau pasižymi Kauno, Klaipėdos, Šiaulių ir Panevėžio miestų gyventojai, tie, kurie planuodami kelionę naudojami mobiliosiomis programėlėmis.

Ant popieriaus planą dažniau pasižymi vyriausi keliautojai (51 m. ir vyresni), o MS Office programas planavimui dažniau naudoja 31-40 m. amžiaus keliautojai.

Lankytinų objektų pasirinkimas

Informacijos atsirinkimo kriterijai

Kl.: Pagal kokius kriterijus dažniausiai atsirenkate informaciją apie turizmo objektus?

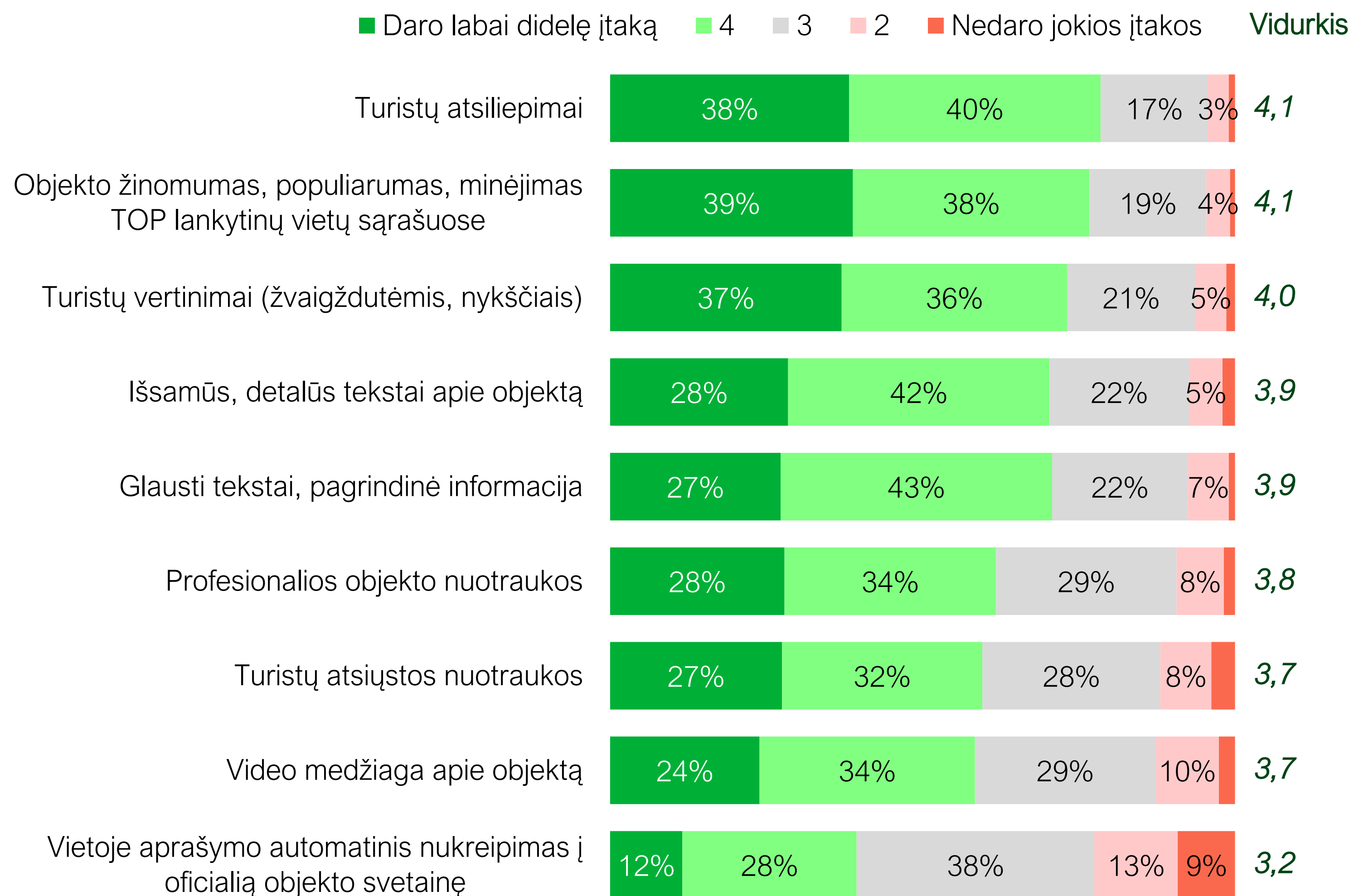


Norimi aplankyti turizmo objektai dažniausiai atsirenkami pagal asmeninius poreikius ir interesus. Taip pat svarbi objektų vieta bei kaina, kelionės pobūdis.

Kaina dažniau svarbi jauniausiems (iki 30 metų) keliautojams.

Pasirinkimo kriterijai

Kl.: Kai renkatės lankytinus objektus, kiek įtakos jums daro šie elementai? Vertinkite pagal 5 balų skalę, kur 1 reiškia „Nedaro jokios įtakos“, o 5 – „Daro labai stiprią teigiamą įtaką“?

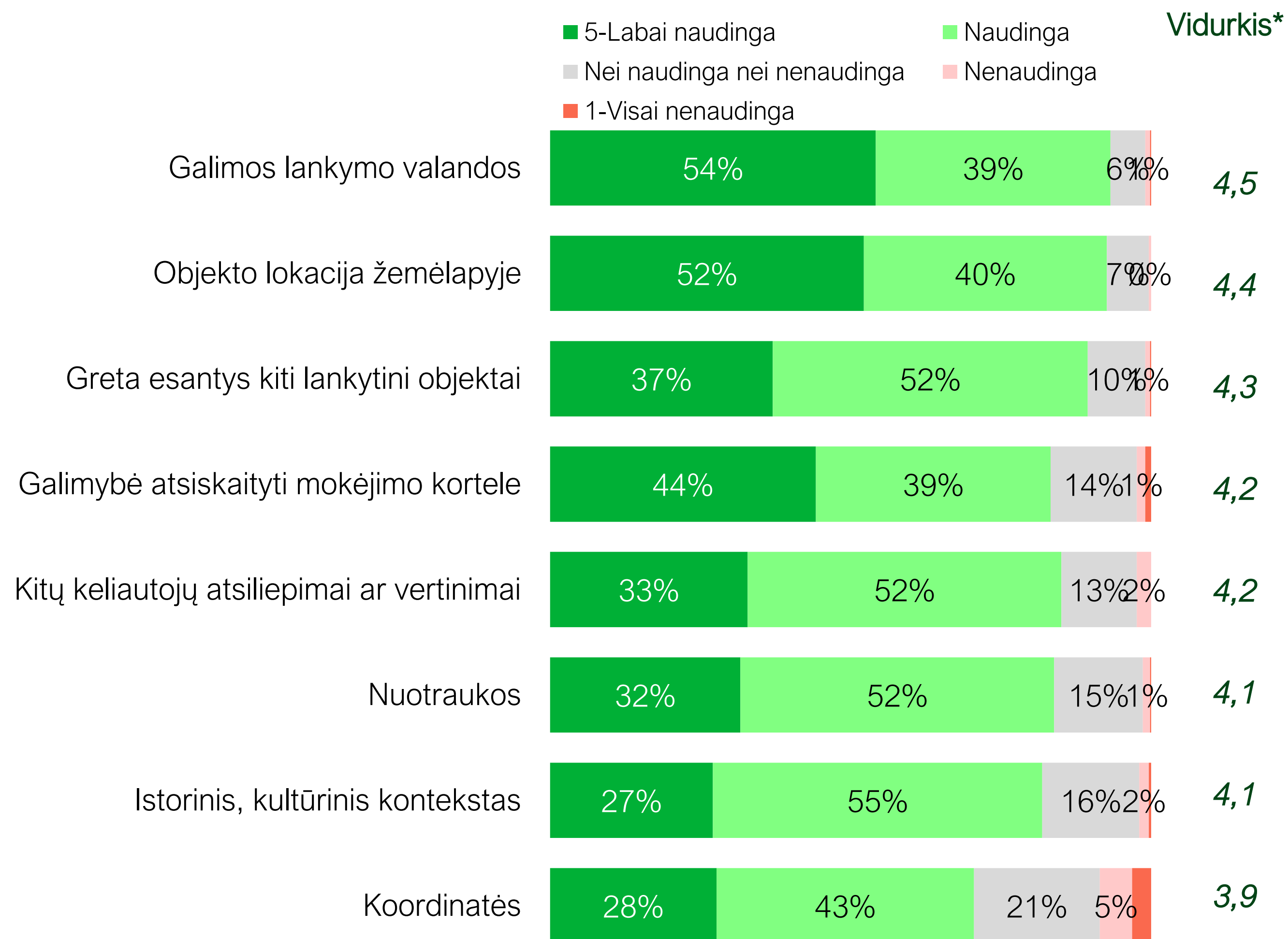


Didžiausią įtaką renkantis lankytinus objektus daro kitų turistų patirtis - jų atsiliepimai, bei žvaigždutėmis, „like‘ais“ pateikiami kitų lankytojų vertinimai. Taip pat svarbus objektų populiarumas, žinomumas ar priskyrimas TOP lankytinoms vietoms, o mažiausiai svarbūs – video medžiaga, nuotraukos bei oficialioje objekto svetainėje pateikiama informacija.

Moterims dažniau negu vyrams įtaką daro kitų turistų pateikti atsiliepimai, vertinimai, taip pat objektų nuotraukos bei nukreipimas į oficialią objekto svetainę.

Informacijos aspektų nauda pasirenkant lankytinus objektus (1)

Kl.: Įsivaizduokite, kad ieškote lankytinų objektų savo kelionei. Kiek Jums būtų naudinga ši informacija, pateikiama prie lankytino objekto?



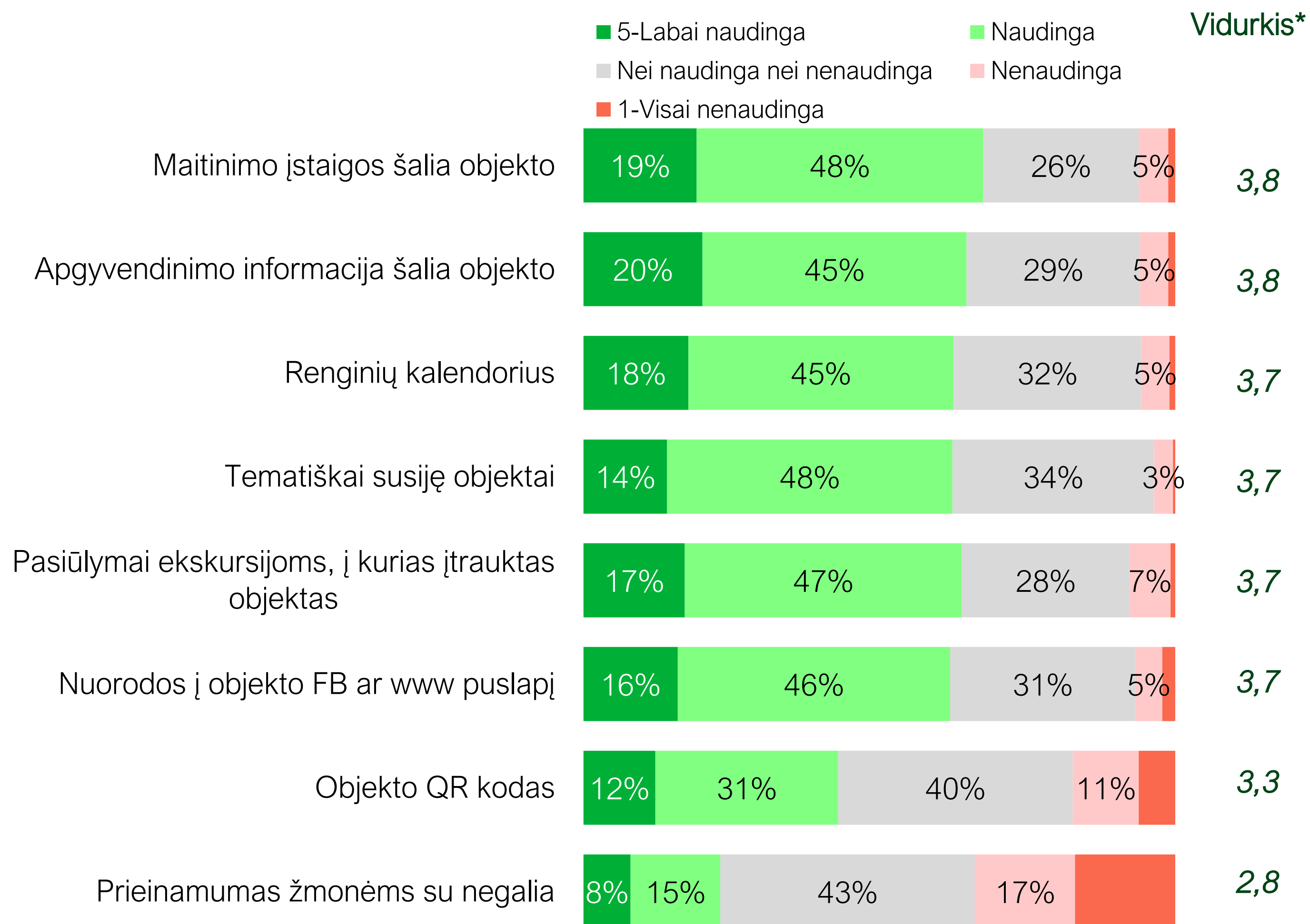
Ieškant lankytinų objektų kelionei, vertingiausia informacija yra susijusi su objekto lankymo valandomis, vieta žemėlapyje, greta esančiais kitais lankytiniais objektais bei galimybe atsiskaityti banko kortele. Daugeliui turistų svarbūs ir kitų lankytojų atsiliepimai, objekto istorija, jo nuotraukos.

Moterims dažniau svarbi informacija apie galimas lankymo valandas, greta esančius kitus objektus, nuotraukos. Jauniausiems (iki 30 metų amžiaus) keliautojams dažniau svarbi informacija apie galimybes atsiskaityti mokėjimo kortele, 31-40 m. amžiaus keliautojams – apie galimas lankymo valandas bei kitų turistų atsiliepimai.

Beveik visi informacijos aspektai svarbesni keliautojams, kurie planuodami naudojami daugiausia šaltinių, bei tiems, kurie dažnai ar visada naudojami turizmo platformų siūlomais kelionių maršrutais.

Informacijos aspektų nauda pasirenkant lankytinus objektus (2)

Kl.: Įsivaizduokite, kad ieškote lankytinų objektų savo kelionei. Kiek Jums būtų naudinga ši informacija, pateikiama prie lankytino objekto?



Mažiausiai svarbi informacija susijusi su objekto prieinamumu žmonėms su negalia, objekto QR kodu ar nuorodos į objekto Facebook paskyrą ar oficialią jo svetainę.

Moterims dažniau svarbi informacija apie maitinimo įstaigas šalia objekto, renginių kalendorius. Informacija apie maitinimo įstaigas taip pat dažniau svarbi jauniausiems (iki 30 metų amžiaus) keliautojams, tematiškai susiję objektai – didžiųjų miestų (išskyrus Vilnių) gyventojams, apgyvendinimo šalia objekto informacija – mažesniųjų miestų gyventojams.

Kokios informacijos trūko – post įvertinimas

Kl.: Kai grįžtate iš kelionės, kokią informaciją pastebite, kurią būtumėte norėję žinoti prieš kelionę?



Lankytino objekto darbo valandos, užimtumas

SEASON TICKETS	
ADULT	£ 34.50
CHILD	£ 26.00
OAP/CARER	£ 26.00
FAMILY (2 + 2)	£ 105.00
FAMILY (2 + 3)	£ 126.00

Apsilankymo objekte kainos, atsiskaitymo būdai



Tikslesnė informacija apie lankytinus objektus - pvz., kiek laiko verta ten praleisti, kaip patogiau nuvažiuoti, detalesnis aprašymas



Daugiau informacijos apie ŠALIA esančius objektus, ypač mažiau žinomus, rekomenduojamus vietinių gyventojų



Smulkesnė informacija apie šalį - orai, keliavimo sąlygos, vietinės šventės ir pan.

K O
G

www.koginstitutas.lt

RINKODAROS IR
KOMUNIKACIJOS
MOKSLŲ INSTITUTAS

Respondentų charakteristikos

