





Wykonawca  
i właściciel  
danych

Polska Organizacja Turystyczna

tematyka  
badania

Badanie satysfakcji turystów krajowych i zagranicznych

Termin  
realizacji

wrzesień-październik 2016

metodologia

Rekrutacja turystów do udziału w badaniu metodą face to face na terenie całej Polski. Wywiady zasadnicze realizowano po powrocie turystów do miejsca zamieszkania - CAWI (badania internetowe)

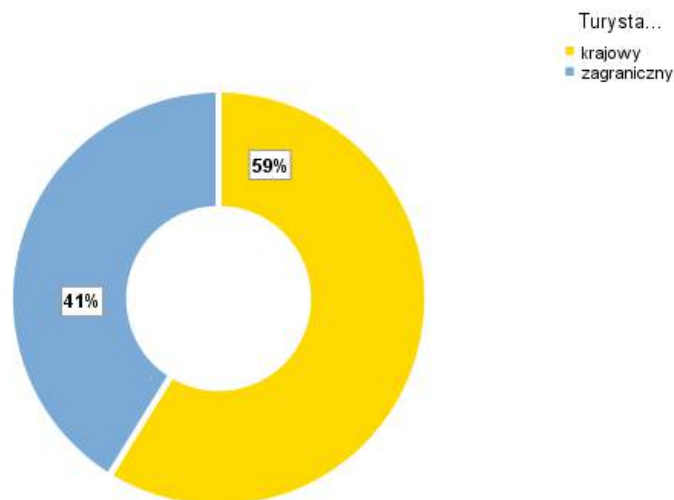
próba

N=221



## Respondenci

Wszyscy respondenci rekrutowani byli do badania podczas wyjazdów turystycznych i wypoczynku w miejscowościach położonych na terenie całej Polski. Większość osób, które po powrocie do miejsca zamieszkania wypełniły ankietę dotyczącą ich podróży stanowili turyści krajowi.

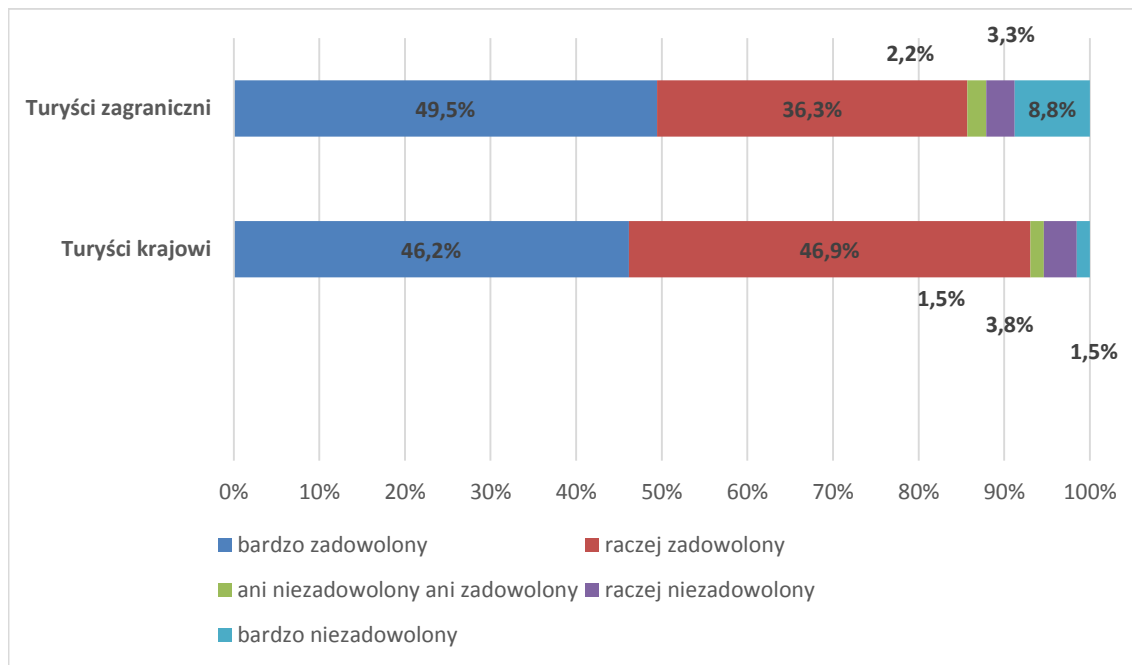


- Większość turystów krajowych jako główny cel swojego pobytu wskazała wypoczynek (70%), kolejno podawano: odwiedziny u krewnych i znajomych (15%) i pobyty służbowe (9%).
- Wśród obcokrajowców najczęściej wskazywanym celem przyjazdu był również wypoczynek, ale wskazała go niespełna połowa badanych (46%). Dalej uplasowały się: odwiedziny u krewnych lub znajomych (20%), przyjazdy w celach służbowych połączone z realizacją celów turystycznych (17%) i cele związane z pielgrzymkami, kuracją czy edukacją (17%).
- Turyści krajowi najczęściej spędzali na wyjeździe 5-8 dni, a co trzeci badany wypoczywał dłużej. Najbardziej popularna długość pobytów turystów zagranicznych to również te wynoszące 4-7 noclegów. Tylko co piąty turysta zagraniczny przebywał w Polsce krócej.

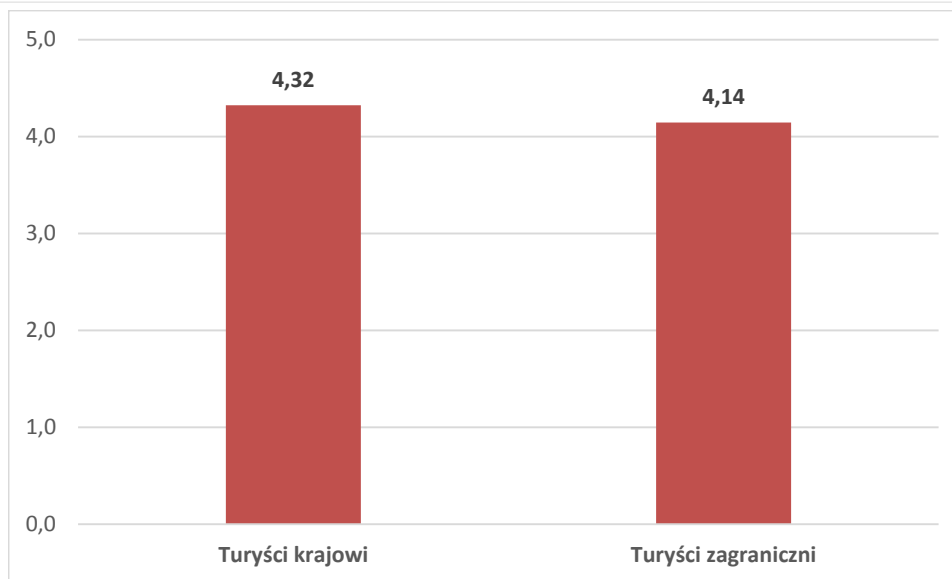


## Satysfakcja

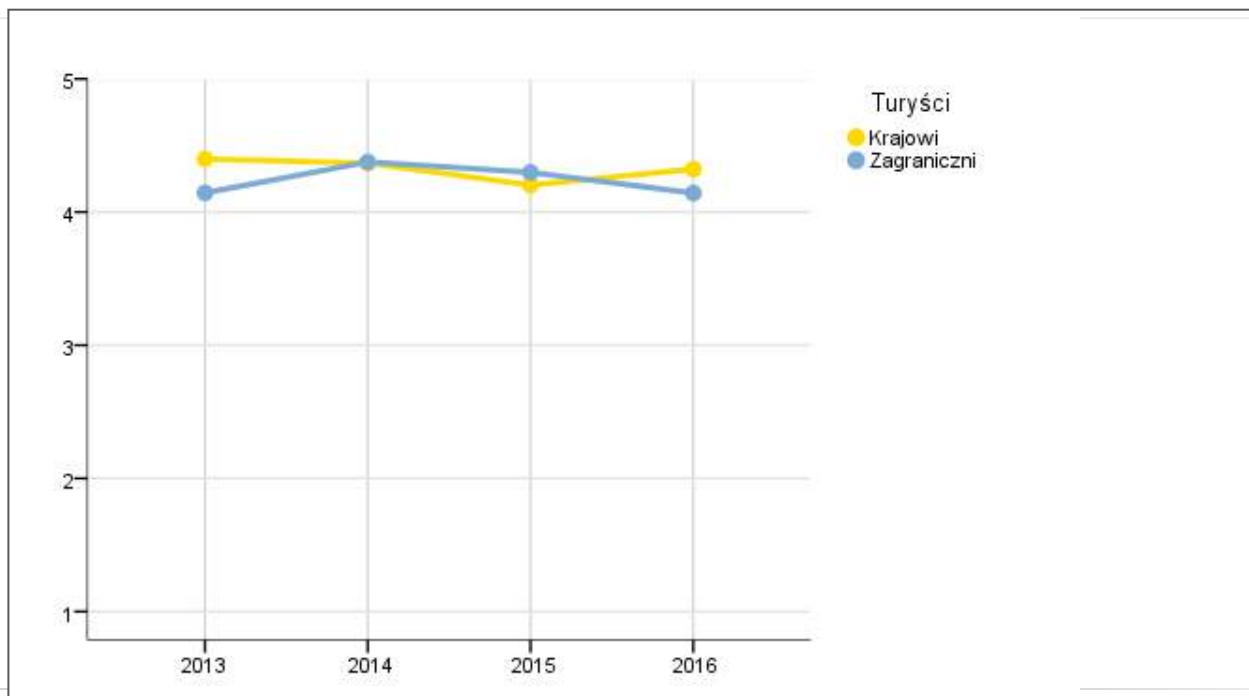
Zdecydowana większość turystów krajowych była zadowolona z wyjazdu turystycznego (93%), niezdecydowani i niezadowoleni stanowili niespełna 7%. Wśród turystów zagranicznych zadowolenie z pobytu w Polsce zadeklarowało blisko 86% badanych.



**Poziom zadowolenia** z podróży po Polsce oceniany był na 5 punktowej skali (od „1” – „bardzo niezadowolony” do „5” – „bardzo zadowolony”). Wśród turystów krajowych najmniej zadowoleni okazali się ci turyści, którzy odwiedzali krewnych lub znajomych (średnia 3,9). Najwyższe średnie zadowolenie z pobytu w całej próbie deklarowały osoby, które podczas podróży łączyły cele służbowe z wypoczynkiem i zwiedzaniem (średni poziom zadowolenia - 4,5 turyści krajowi i 4,4 – turyści zagraniczni).



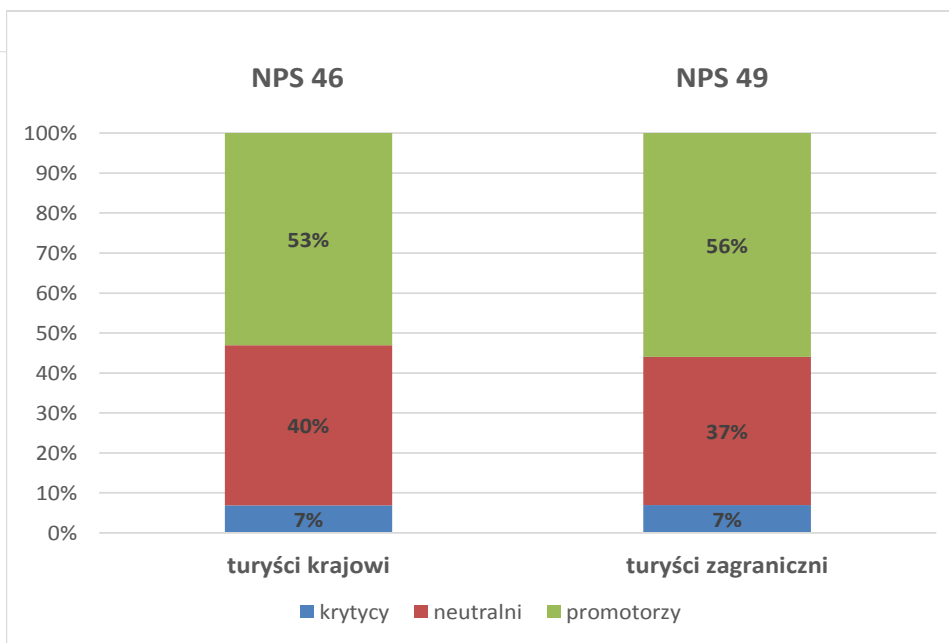
**Poziom zadowolenia** z podróży po Polsce monitorowany jest przez Polską Organizację Turystyczną corocznie. Patrząc na wyniki, można powiedzieć, że średnia satysfakcja od kilku lat utrzymuje się na stałym poziomie. W 2016 roku, w stosunku do roku poprzedniego, zanotowano niewielki wzrost średniego poziomu zadowolenia dla turystów krajowych i nieznaczny spadek poziomu zadowolenia dla turystów zagranicznych.



**Wskaźnik Net Promoter Score (NPS)** - wskaźnik lojalności klientów, pokazujący siłę marki

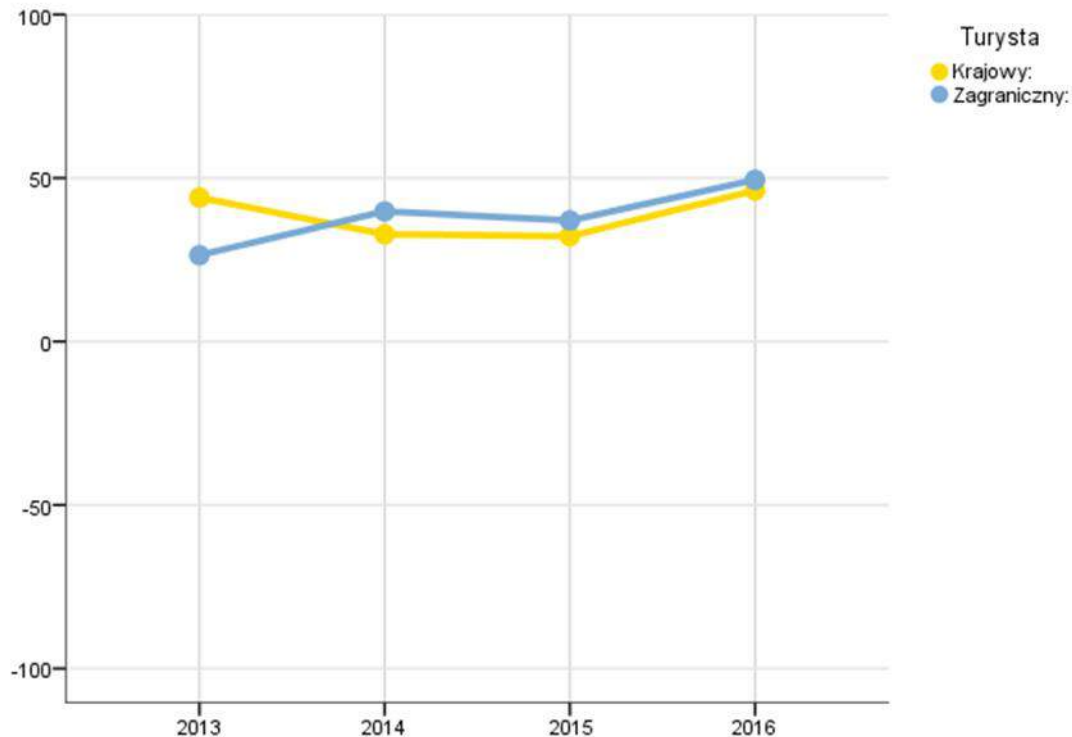
**Pytanie: Na ile prawdopodobne jest, aby polecił(a) Pan/i spędzenie wakacji w Polsce swojemu znajomemu lub przyjacielowi?**

Badani, którzy na skali od 0 do 10, przyznali marce 9 lub 10 punktów są jej Promotorami, a oceniający markę na 0-6 punktów to Krytycy. Obliczając wskaźnik NPS, należy od wartości procentowej Promotorów odjąć wartość procentową Krytyków marki.





W 2016 roku wskaźnik Net Promoter Score (NPS) dla turystów zagranicznych był nieco wyższy niż dla turystów krajowych (49 vs 46). Porównując wartość wskaźnika w corocznych pomiarach satysfakcji turystów krajowych i zagranicznych można powiedzieć, że poziom wskaźnika NPS jest stabilny, z tendencją do niewielkiego wzrostu.

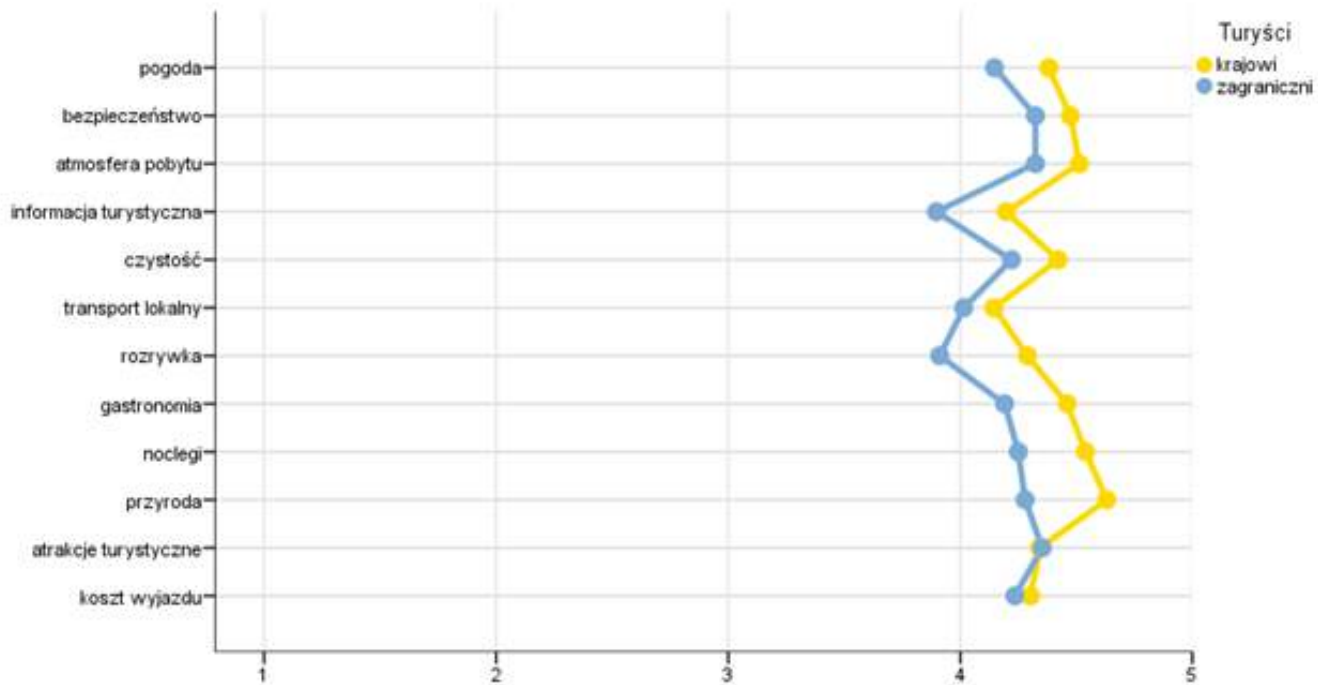




- W 2016 roku turyści krajowi i zagraniczni najbardziej usatysfakcjonowani byli walorami przyrodniczymi Polski. Podobnie jak w poprzednich latach wysoko oceniano również atmosferę pobytu, bezpieczeństwo i czystość. Spośród usług najwyższy poziom zadowolenia generowały noclegi i gastronomia.
- Średnia ocena turystów zagranicznych była zazwyczaj nieco niższa niż krajowych. Wyjątek stanowiły koszty wyjazdu, z których obcokrajowcy byli zadowoleni nieco bardziej niż Polacy.
- Słabsze oceny niż w poprzednim roku uzyskały atrakcje turystyczne a duży spadek, szczególnie w przypadku ocen turystów zagranicznych, odnotowano w przypadku oceny dostępności różnych form rozrywki. Podobnie jak w poprzednich pomiarach satysfakcji, najniższe oceny uzyskały transport lokalny i informacja turystyczna.



## Zadowolenie z poszczególnych aspektów wypoczynku w Polsce w 2016 roku



Zapraszamy do zapoznania się z wynikami innych badań realizowanych przez Polską Organizację Turystyczną <https://www.pot.gov.pl/do-pobrania/l/materialy-do-pobrania/badania-i-analizy>

