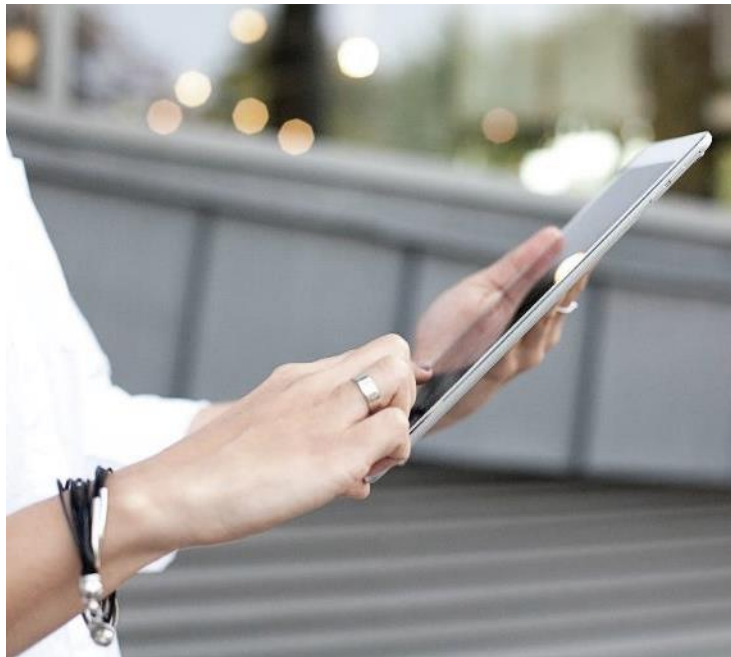
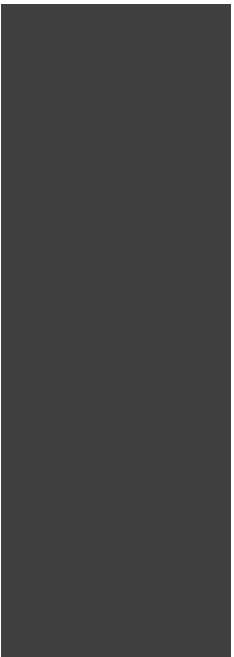
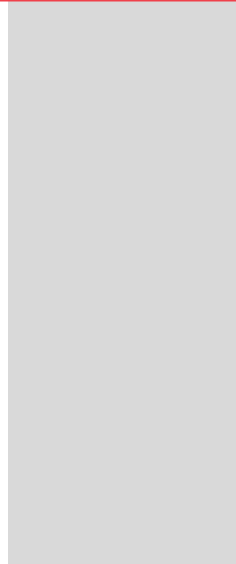




STRUKTURA IN ZADOVOLJSTVO OBISKOVALCEV MARIBORA

Janko Hočevar

aragon | =



RAZISKOVALNI NAČRT

PRESTREZANJE OBISKOVALCEV

METODA	Računalniško podprto osebno anketiranje (CAPI)
VZORČNI OKVIR	Obiskovalci na 5-ih lokacijah v Mestni občini Maribor: <ul style="list-style-type: none"> • TIC Maribor • Hiša Stare trte, Lent • Glavni trg – Poštna ulica • Grajski trg – Slovenska ulica • Spodnja postaja vzpenjače
CILJNA SKUPINA	Osebe stare 15 let in več
VELIKOST VZORCA	N = 960
ČASOVNI OKVIR	5. avgust – 11. avgust 2022 (5 dni, od 10:00 do 20:00)

S kvantitativno raziskavo pridobivamo:

- podatke z uporabo strukturiranega vprašalnika
- podatke na večjem vzorcu, ki jih lahko posplošimo na populacijo
- odgovore na vprašanja tipa "Koliko?"

RAZISKOVALNI NAČRT

CILJI RAZISKAVE

Naročnik želi s pomočjo raziskave preveriti:



STRUKTURA OBISKOVALCEV

Kakšna je struktura obiskovalcev
Mestne občine Maribor?



POTROŠNJA OBISKOVALCEV

Kakšna je potrošnja
obiskovalcev Mestne občine
Maribor po področjih (kultura,
kulinarika, šport, ...)?



ZADOVOLJSTVO OBISKOVALCEV

Kako so uporabniki
storitev/ponudbe na območju
Mestne občine Maribor na
splošno zadovoljni ter kako so
zadovoljni s ponudbo oz.
storitvami?



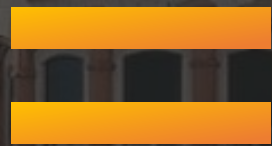
PRIPOROČILO

Kako verjetno bi obiskovalci
priporočili obisk Mestne občine
Maribor bližnjim ?



LOJALNOST

Bi si želeli še kdaj obiskati
Maribor?



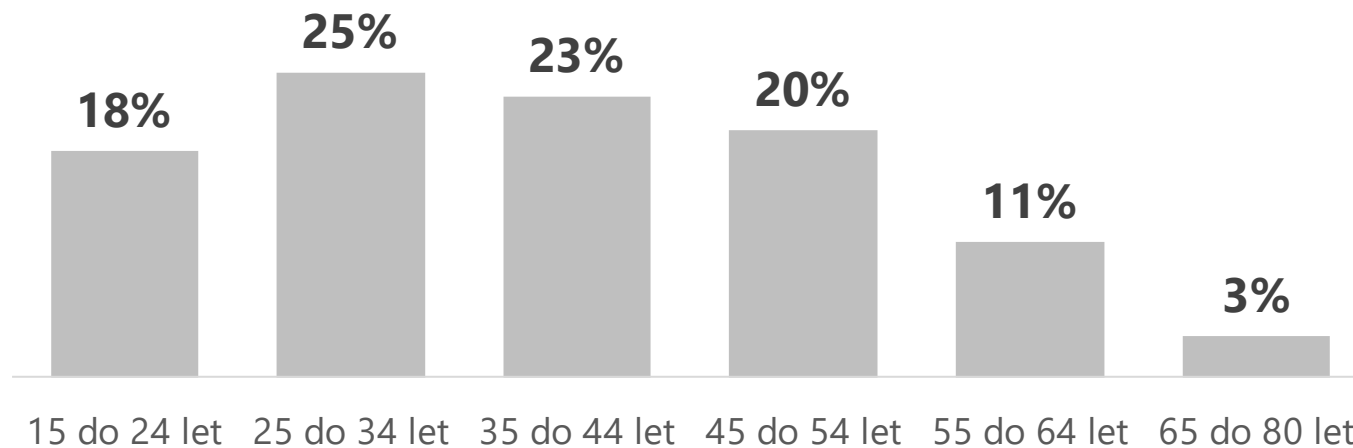
STRUKTURA OBISKOVALCEV

STRUKTURA OBISKOVALCEV

STAROST



Največ obiskovalcev Maribora (68%) je delovno aktivnih, starih od 25 do 54 let. Slaba petina je najmlajših, starih od 15 do 24 let, medtem ko je 14% anketiranih starih 55 let in več.



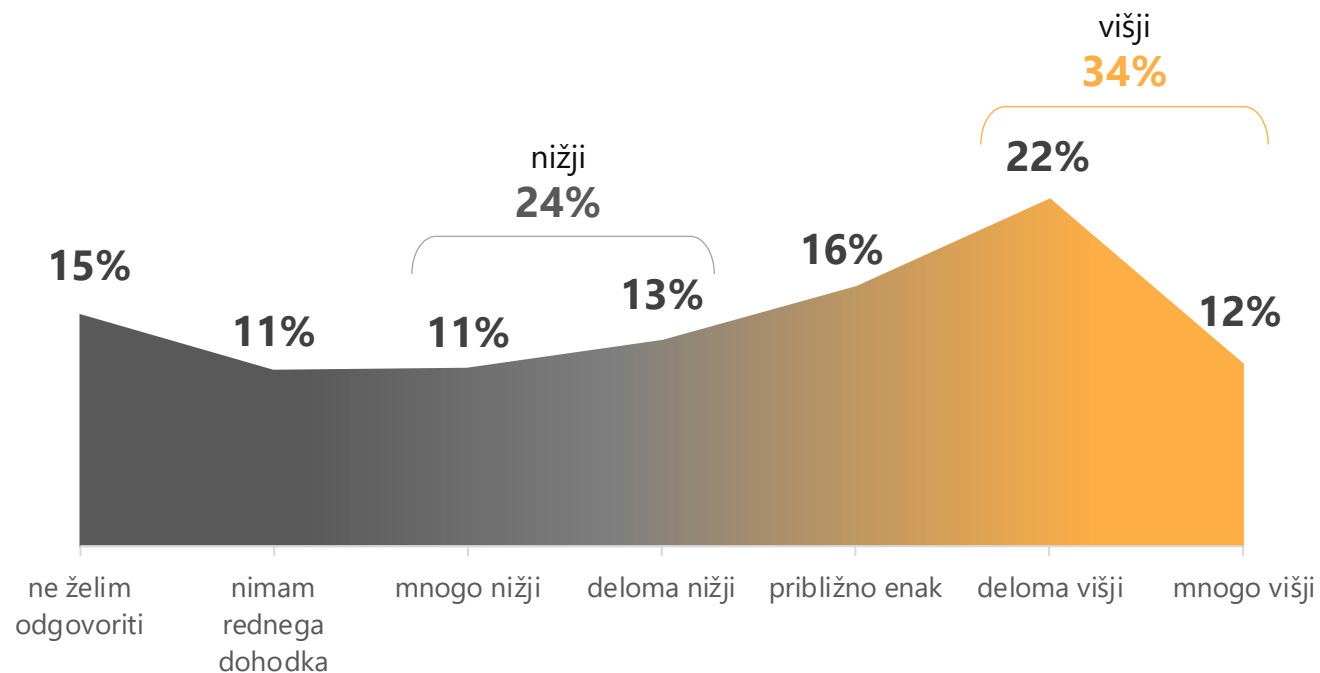
STRUKTURA OBISKOVALCEV

DOHODEK



Tretjina turistov poroča, da je njihov neto dohodek višji od povprečja države, iz katere prihajajo. Četrtna obiskovalcev poroča, da je njihov dohodek nižji, medtem ko ima 16% obiskovalcev povprečni dohodek.

Desetina obiskovalcev nima rednih prihodkov.

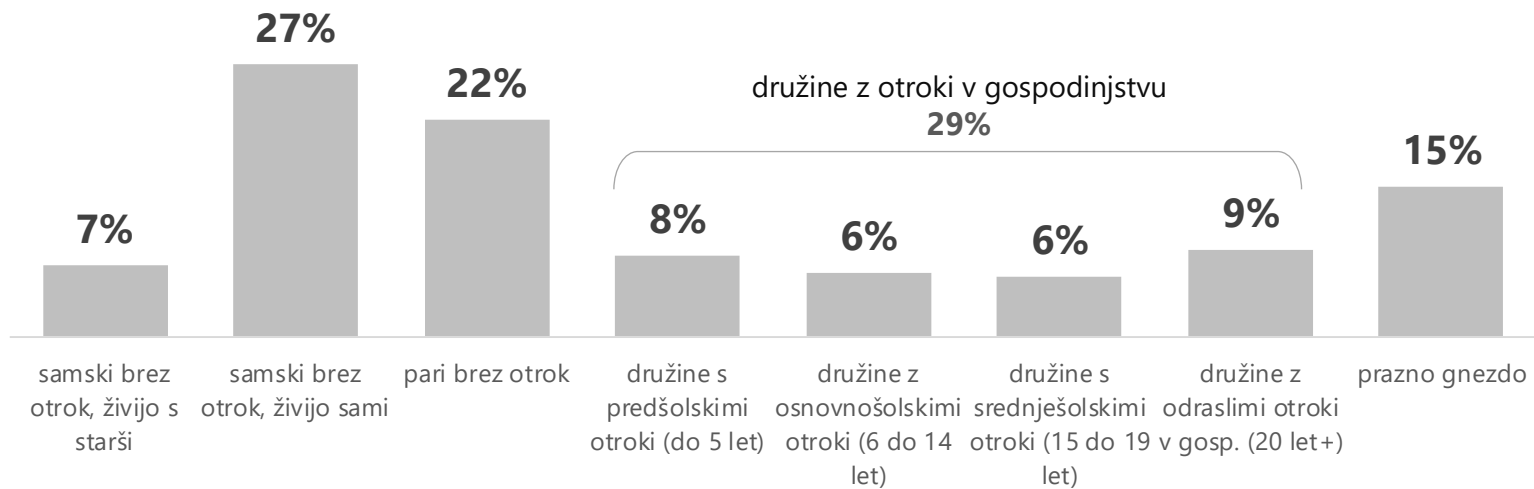


STRUKTURA OBISKOVALCEV ŽIVLJENJSKI CIKEL GOSPODINJSTVA



Največ obiskovalcev Maribora živi v gospodinjstvu z otroki (29%) oz. samske osebe (brez otrok), ki živijo same (27%) in pari brez otrok (22%).

15% obiskovalcev Maribora prihaja iz t.i. praznega gnezda (gospodinjstva, kjer so se otroci že izselili).



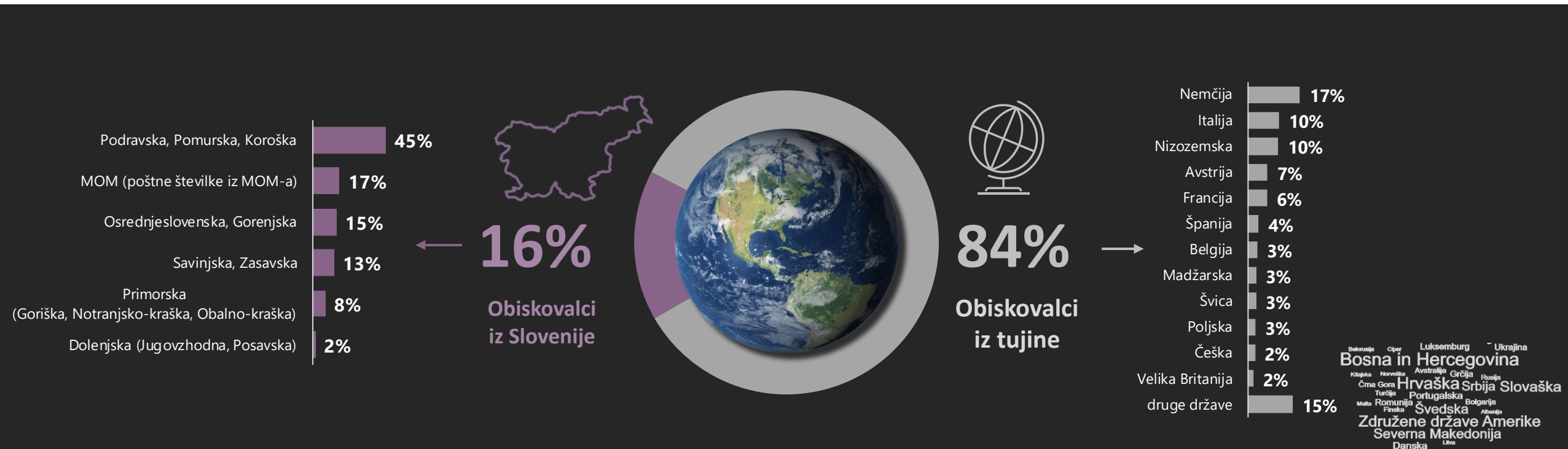
STRUKTURA OBISKOVALCEV

DRŽAVA PREBIVANJA

V Mariboru je največ nemških (17%) ter slovenskih (16%) obiskovalcev.

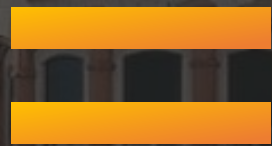
Slovenski obiskovalci v največji meri prihajajo v Maribor iz Štajerske regije (Podravske, Pomurske, Koroške regije).

Tuji obiskovalci pa v največji meri poleg Nemčije prihajajo še iz Italije, Nizozemske, Avstrije, Francije in ostalih (predvsem evropskih) držav.



Q: Na seznamu izberite državo prebivanja.

Q SLO: Vpišite poštno številko vašega kraja prebivanja.



STRUKTURA OBISKA



STRUKTURA OBISKA

OBISK MARIBORA



7 od 10 obiskovalcev je Maribor obiskalo prvič.

PRVIČ
72%

POVRATNIKI
28%



STRUKTURA OBISKA

NAMEN OBISKA



Večina obiskovalcev je Maribor obiskala zasebno, zgolj 6% se v Mariboru zadržuje zaradi poslovnih razlogov.

Zasebni obiskovalci so v Maribor prišli zaradi mestnega oddiha in kulture, medtem ko so poslovni obiskovalci v Maribor v največji meri prišli zaradi obiska poslovnega partnerja oz. izobraževanja, seminarja.

PRIMARNI NAMEN OBISKA



ZASEBNE NARAVE

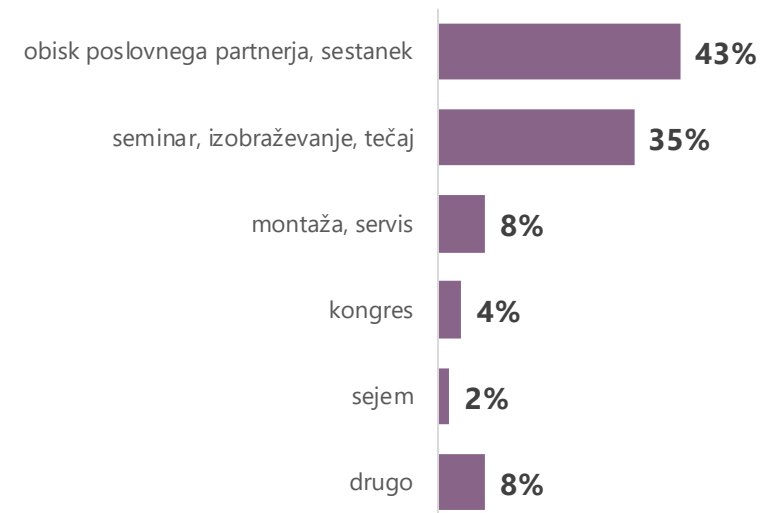
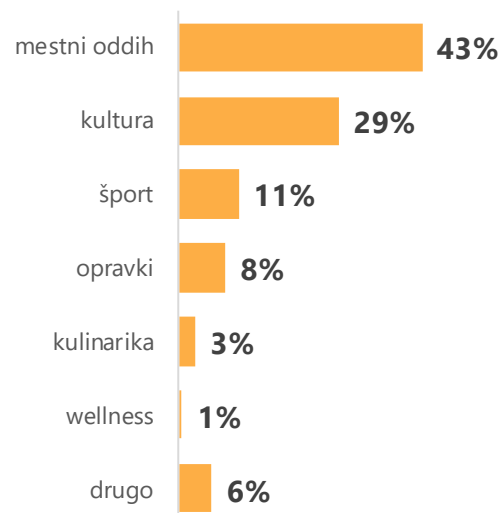
94%



POSLOVNE NARAVE

6%

GLAVNI RAZLOG OBISKA



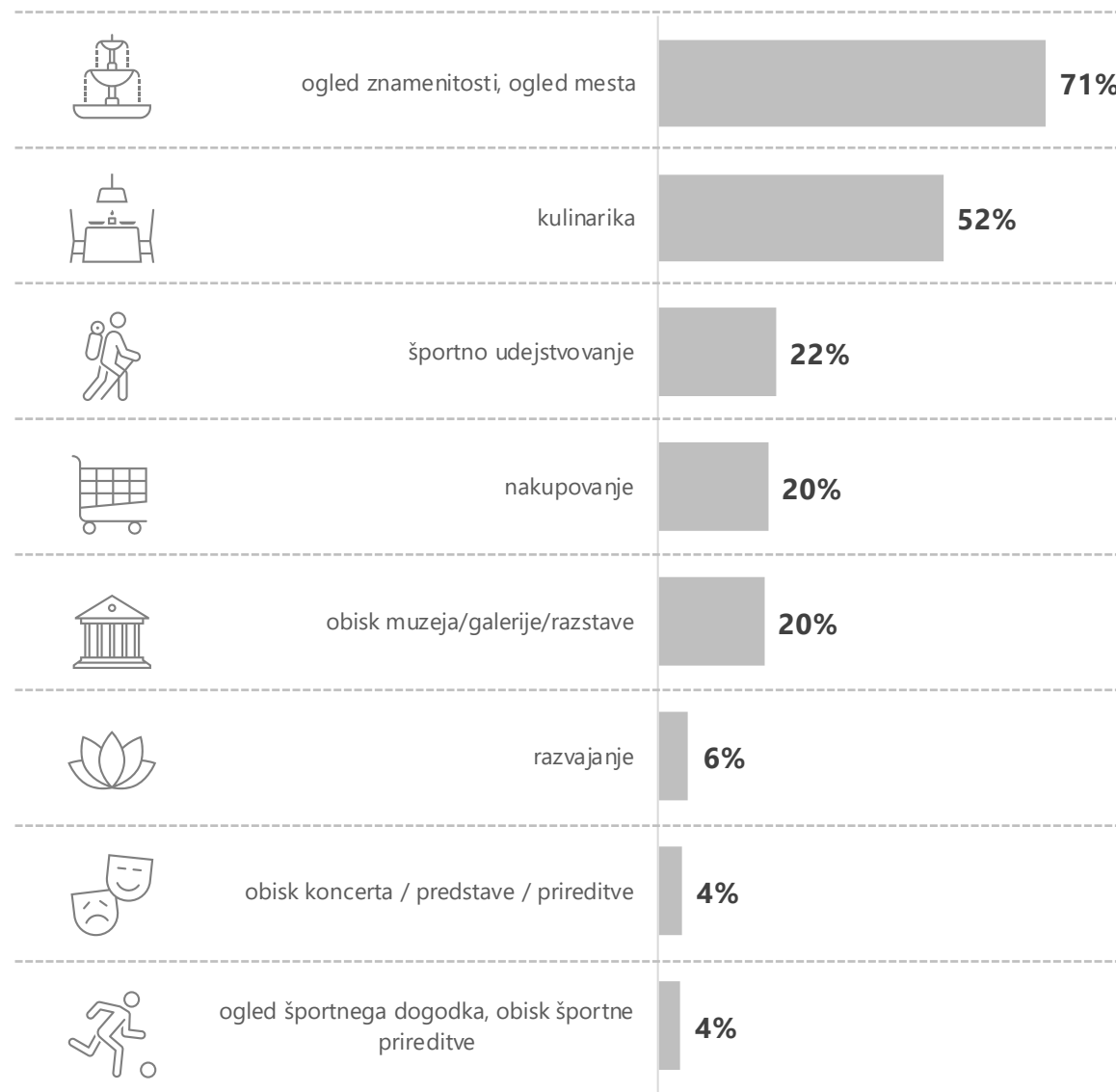
STRUKTURA OBISKA

AKTIVNOSTI MED OBISKOM MARIBORA



Največ obiskovalcev Maribora si med svojim obiskom namerava ogledati mesto in njegove znamenitosti ter uživati v kulinariki.

Petina obiskovalcev se bo tudi športno udeleževala (hribolazenje, kolesarjenje, MTB, adrenalinska doživetja), nakupovala oz. obiskala muzej, galerijo ali razstavo.



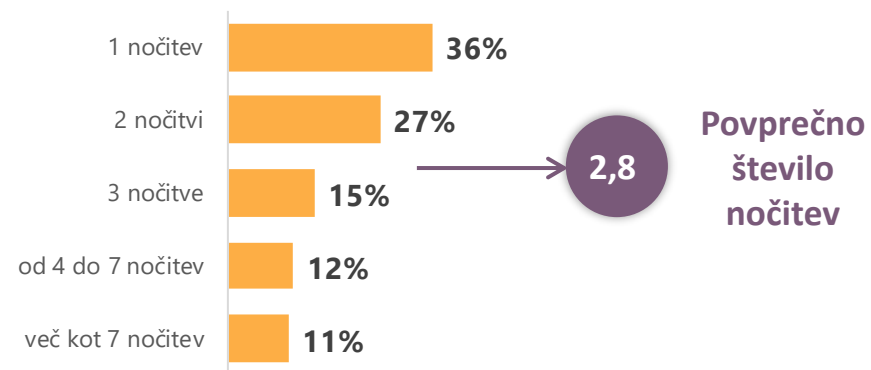
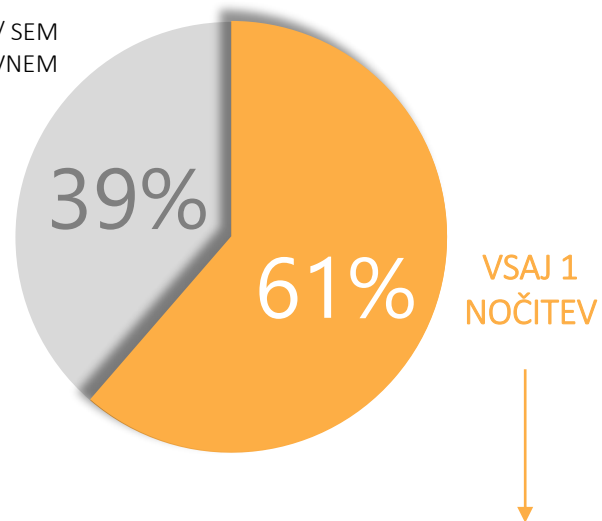
STRUKTURA OBISKA NOČITEV V MARIBORU



6 od 10-ih obiskovalcev bo v Mariboru prenočilo vsaj 1 noč, medtem ko so 4-je od 10ih v Mariboru samo na dnevnem izletu/obisku.

Tisti, ki prenočijo v Mariboru, v povprečju prenočijo približno 3 nočitve.

BREZ NOČITVE / SEM SAMO NA DNEVNEM IZLETU

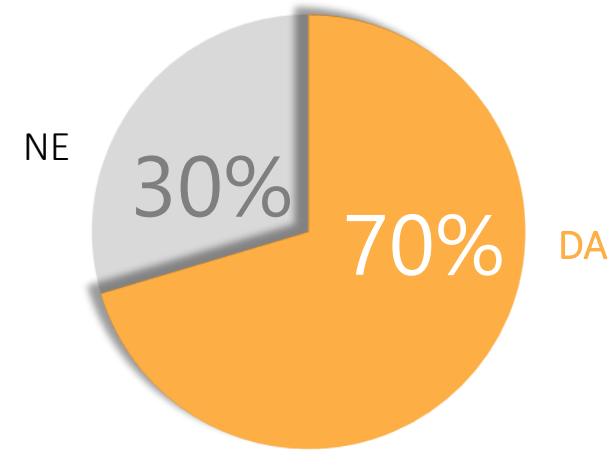


STRUKTURA OBISKA

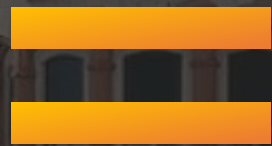
OBISK DRUGIH SLOVENSКИH MEST



7 od 10 obiskovalcev mesta je oz. bo v sklopu tokratnega obiska poleg Maribora obiskalo še katero izmed drugih slovenskih mest.



Q: Si boste v sklopu vašega tokratnega obiska Maribora poleg Maribora ogledali oz. obiskali še druga mesta v Sloveniji (oz. ste si jih že pred prithodom v Maribor)



POTROŠNJA



POTROŠNJA OBISKOVALCEV PO KATEGORIJA na osebo

SKUPNA PORABA
PO KATEGORIJAH NA OSEBO
POVPREČNA VREDNOST



ENODNEVNI OBISKOVALCI

39%



VEČDNEVNI OBISKOVALCI

61%

0 € 50 € 100 € 150 €

0 € 50 € 100 € 150 €



KULINARIKA

(hrana, pijača, lokalne specialitete, ...)

46 €

122 €



KULTURA

(ogled znamenitosti, muzeji, galerije, obisk koncertov, predstav, ...)

41 €

74 €



NAKUPOVANJE

(splošno nakupovanje, turistični spominki, ...)

29 €

65 €



ŠPORT

(ogled športnih dogodkov, športno udejstvovanje, ...)

30 €

36 €



PREVOZ, TRANSPORT

(ladjica, avtobus, taksi, ...)

38 €

28 €

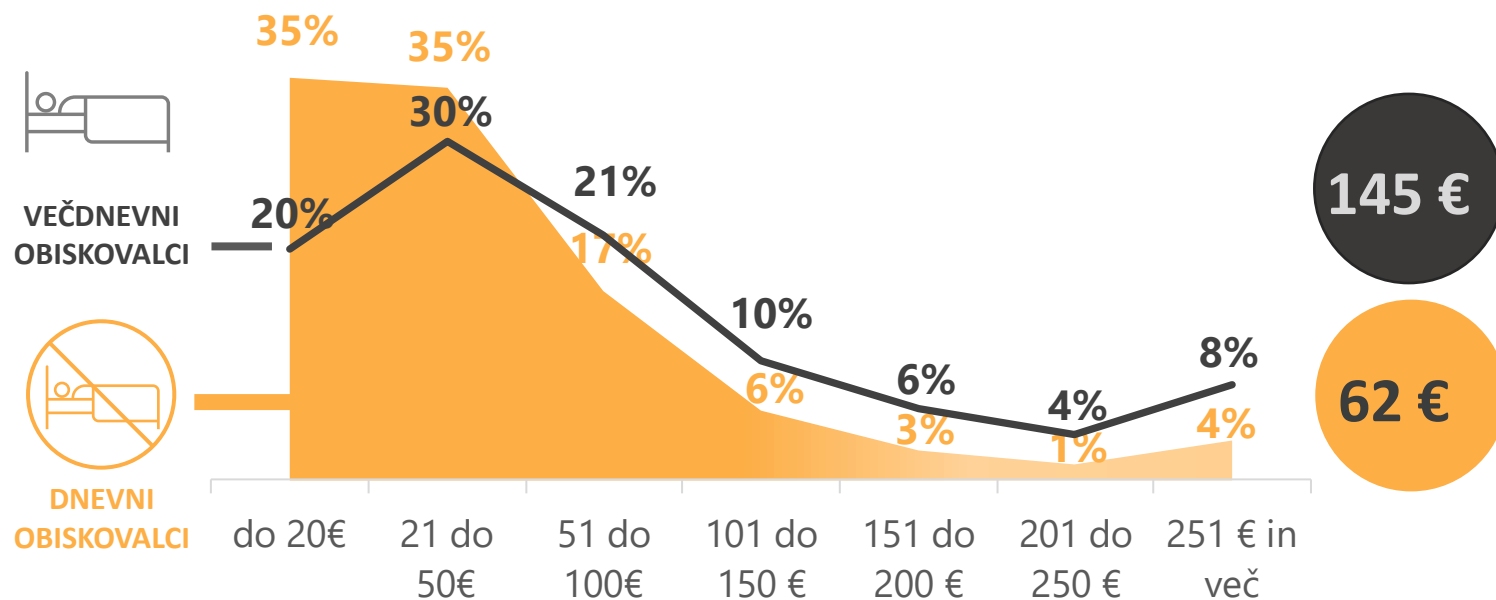
POTROŠNJA

SKUPNA POTROŠNJA OBISKOVALCEV (vseh kategorij skupaj) NA OSEBO



Enodnevni obiskovalci v Mariboru v povprečju skupno za vse aktivnosti (kulinarika, kultura, šport, nakupovanje, prevoz) potrošijo 62 € na osebo, medtem ko večdnevni obiskovalci v Mariboru za vse aktivnosti potrošijo v povprečju 145 € na osebo.

SKUPNA POTROŠNJA NA OSEBO (VSE KATEGORIJE SKUPAJ) POVPREČNA VREDNOST



SKUPNA POTROŠNJA OBISKOVALCEV NA OSEBO



ENODNEVNI OBISKOVALCI

39%



VEČDNEVNI OBISKOVALCI

61%

VSE KATEGORIJE SKUPAJ
POVPREČNA VREDNOST

62 €

145 €



Obiskovalci iz Slovenije



Obiskovalci iz tujine

95 €



50 €

Domači enodnevni obiskovalci Maribora potrošijo bistveno več kot tuji enodnevni obiskovalci.



Obiskovalci iz Slovenije



Obiskovalci iz tujine

129 €

147 €

Tuji večdnevni obiskovalci Maribora potrošijo bistveno več kot domači večdnevni obiskovalci.

POTROŠNJA

POTROŠNJA OBISKOVALCEV ZA NAMESTITEV NA OSEBO

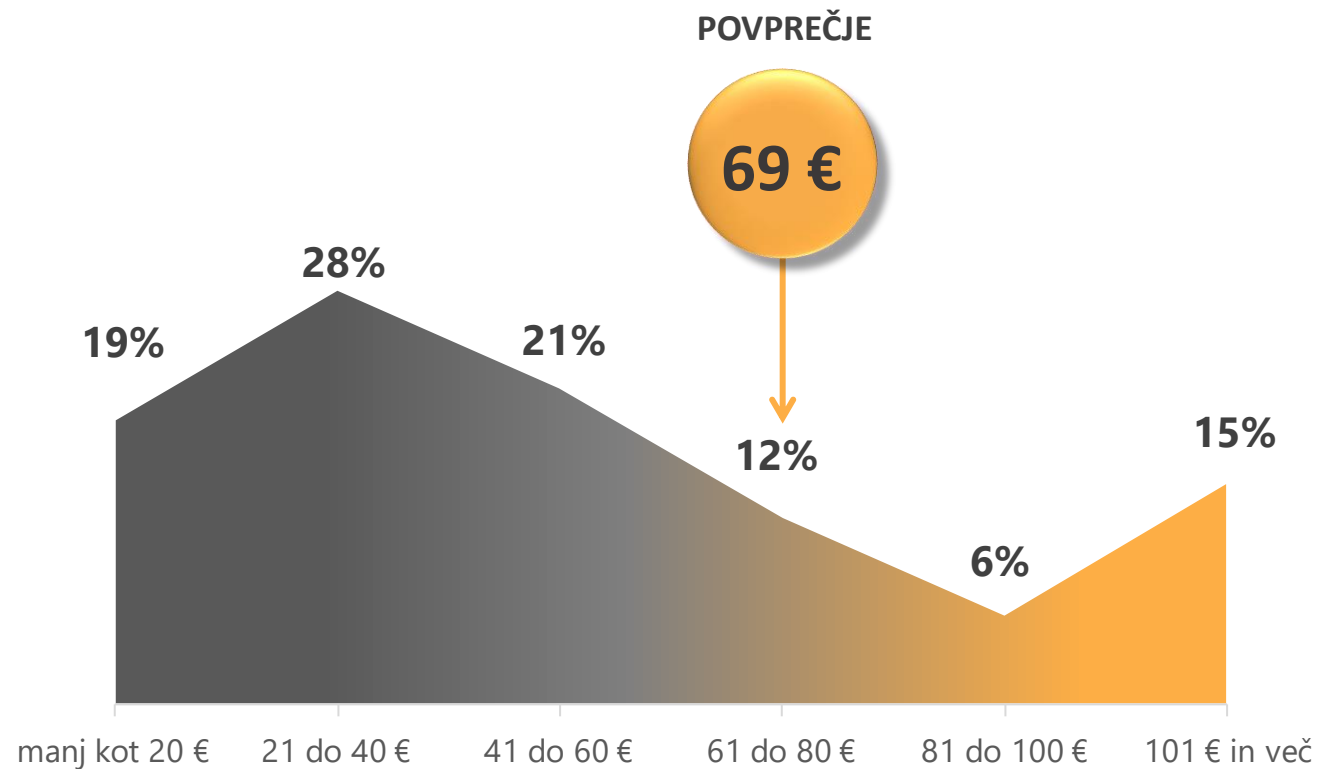


V povprečju obiskovalci Maribora za namestitev namenijo 69 € na osebo.

Tretjina obiskovalcev za namestitev porabi od 41 € do 80 € na osebo, petina porabi več kot 81 € na osebo, slaba polovica (46%) pa porabi za namestitev manj kot 40 € na osebo.

Q: Kakšen pa je znesek, ki ga boste ob tokratnem obisku Maribora namenili za namestitev oz. namestitve?

SKUPNA PORABA ZA NAMESTITEV NA OSEBO



POTROŠNJA OBISKOVALCEV ZA NAMESTITEV NA OSEBO

Obiskovalci Maribora v povprečju za namestitev porabijo 69 € na osebo, pri čemer je razvidno, da domači obiskovalci potrošijo bistveno več za namestitev kot tuji obiskovalci.

Q: Kakšen pa je znesek, ki ga boste ob tokratnem obisku Maribora namenili za namestitev oz. namestitve?

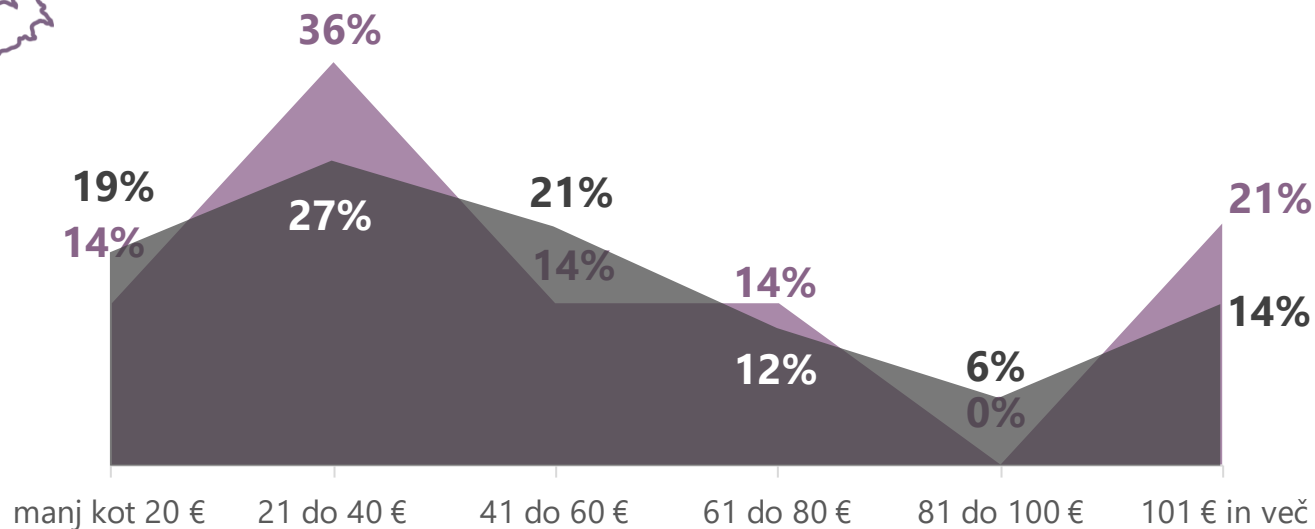
69 €



Obiskovalci iz Slovenije

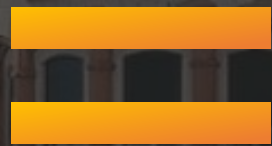


Obiskovalci iz tujine



96 €

68 €



ZADOVOLJSTVO

ZADOVOLJSTVO SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO



Večina obiskovalcev (78%) Maribora je z obiskom mesta v splošnem zadovoljna. 2 od 10 obiskovalcev sta zadovoljstvo ocenila z nevtralnima ocenama 6 oz. 7, medtem ko je zgolj peščica obiskovalcev (2%) z obiskom Maribora nezadovoljna.

Q: V kolikšni meri ste zadovoljni z vašim celotnim obiskom Maribora?



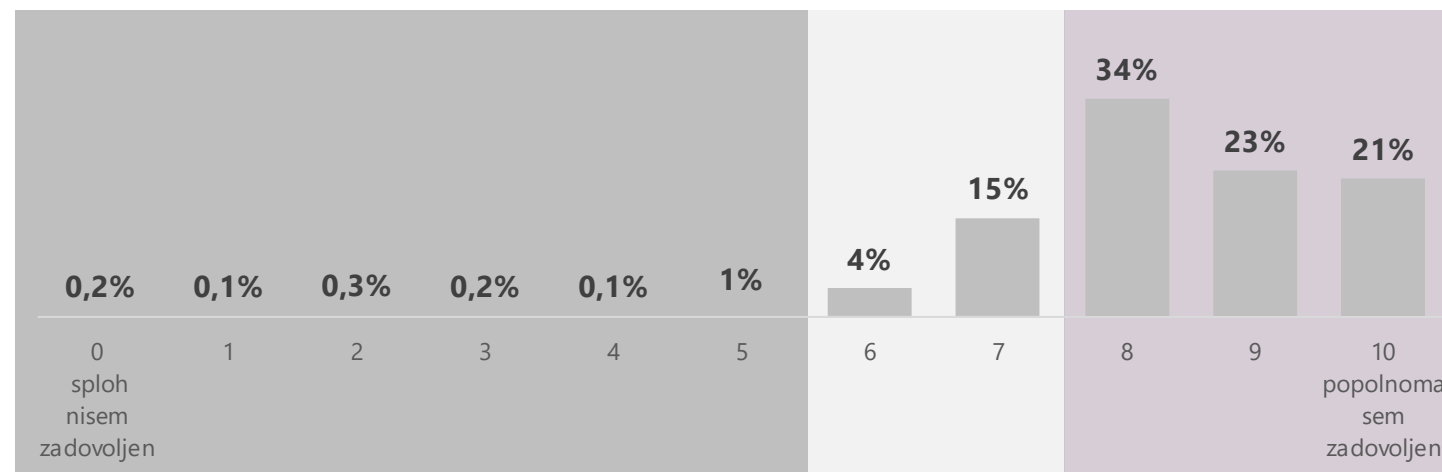
NEZADOVOLJNI
2%
(% ocen 0-5)



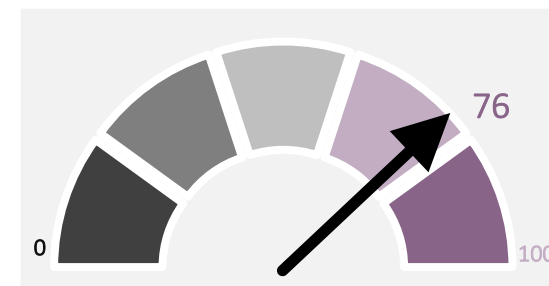
NEVTRALNI
20%
(% ocen 6 in 7)



ZADOVOLJNI
78%
(% ocen 8-10)



INDEX
ZADOVOLJSTVA



INDEX predstavlja razliko v deležu pozitivnih ocen (% ocen 8 do 10) in deležu negativnih ocen (% ocen 0 do 5).



Obiskovalci
iz Slovenije

73



Obiskovalci iz
tujine

76

ZADOVOLJSTVO

ZADOVOLJSTVO S POSAMEZNMIMI KATEGORIJAMI



Največ obiskovalcev Maribora (tri četrtine) je zadovoljnih s **kulinariko** (pozitivne ocene od 8 do 10 – popolnoma zadovoljen). Glede na delež zadovoljnih obiskovalcev sledi **zadovoljstvo z namestitvijo (70%), s športom (66%), nakupi (65%), kulturo in prevozi (oboje po 60%).**

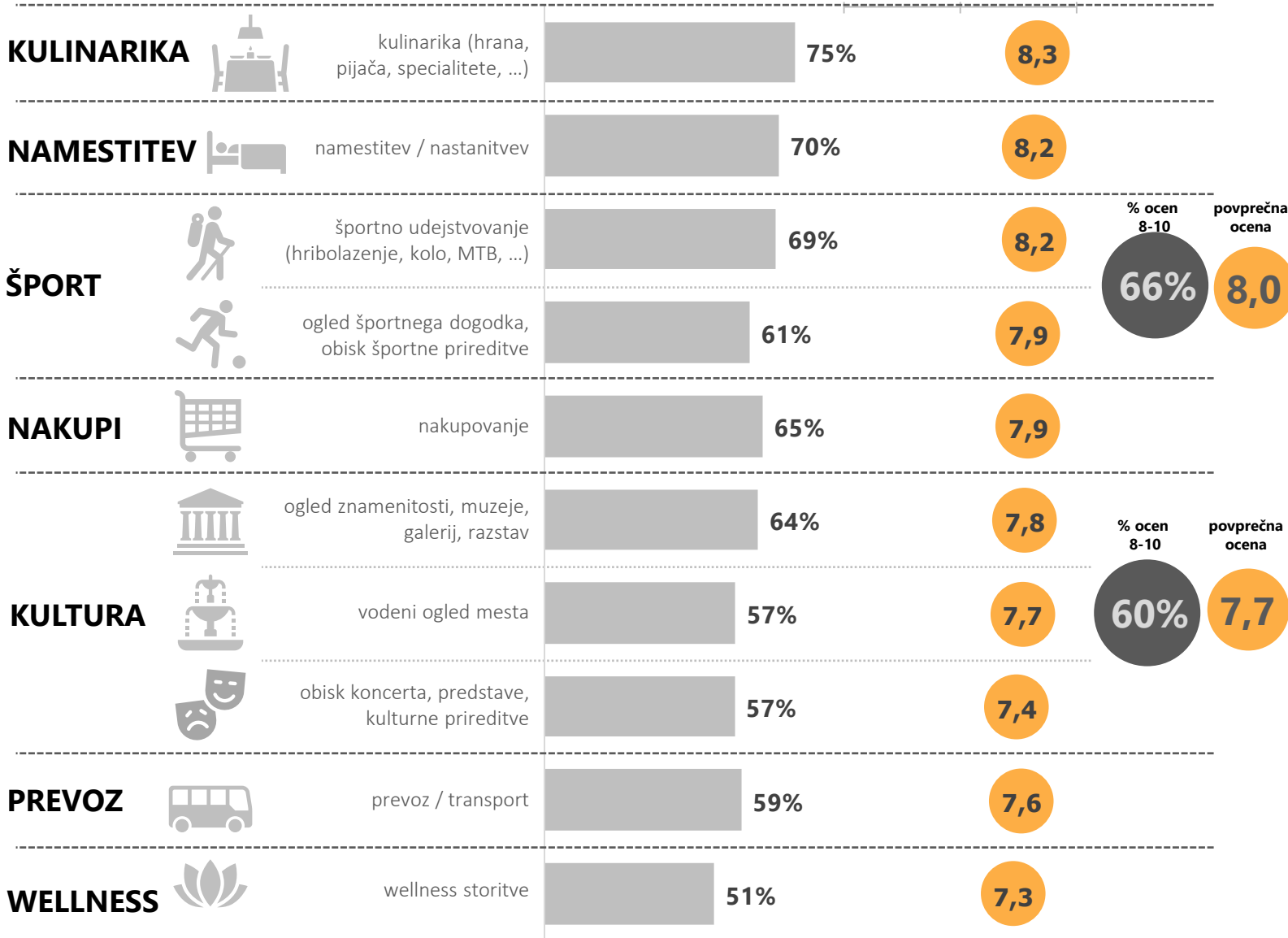
Najmanj obiskovalcev (polovica) je zadovoljnih z **wellness storitvami (50%).**

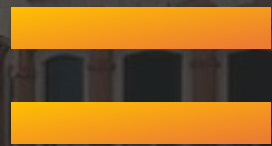
% ocen 8-10



povprečna ocena

0 5 10



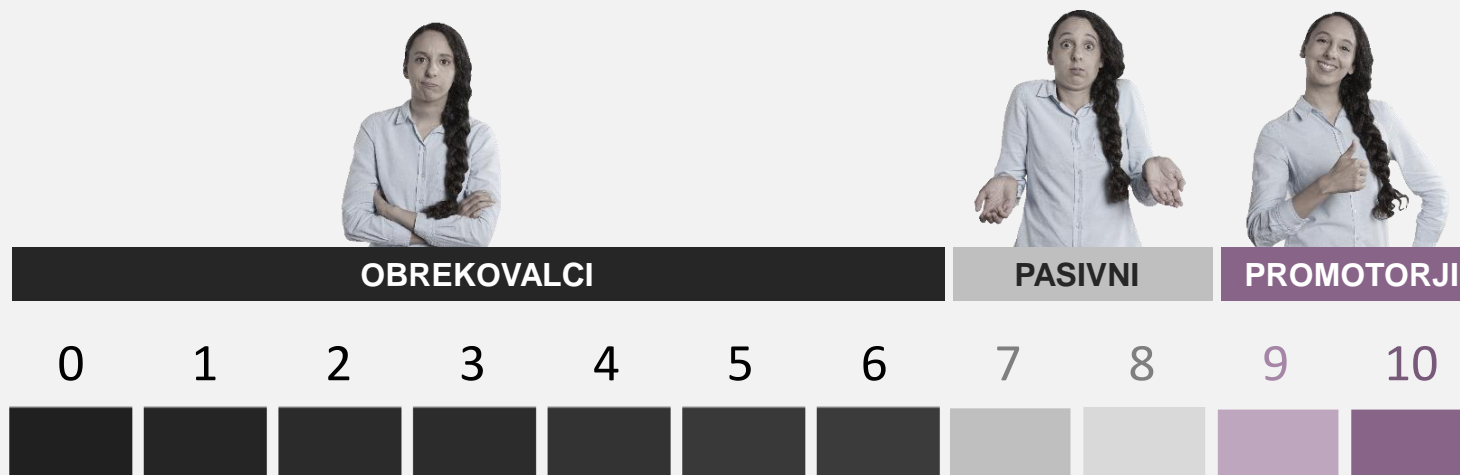


PRIPOROČILO

PRIPOROČILO

V sklopu priporočila smo ocene respondentov združili po meri "Net promoter score", ki jo je v sklopu merjenja lojalnosti leta 2003 uvedel Reichheld ter lahko znaša od -100 do +100. Pozitivno priporočilo (višje od 0) pomeni, da bi blagovno znamko več ljudi priporočilo kot je ne bi, negativen rezultat (nižje od 0) pomeni, da blagovne znamke več ljudi NE BI priporočilo kot bi.

Na lestvici od 0 do 10, kjer 0 pomeni 'zagotovo ne bi priporočil' ter 10 pomeni 'zagotovo bi priporočil', kako verjetno bi svojim prijateljem, znancem, sorodnikom priporočili obisk Maribora?



0 – zagotovo ne bi priporočil

10 – zagotovo bi priporočil



NPS OCENO

dobimo tako, da od % promotorjev odštejemo % obrekovalcev.



—

=



NPS OCENA

PRIPOROČILO

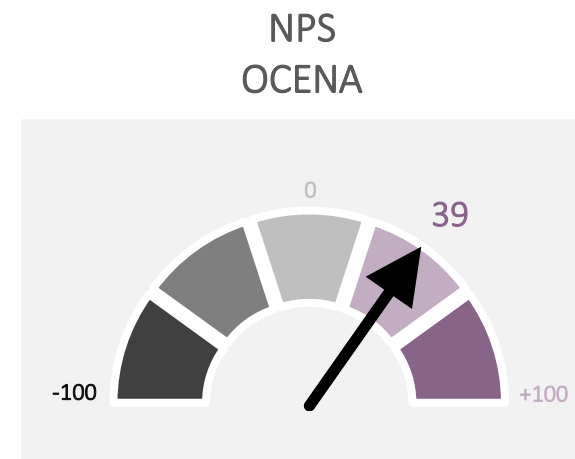
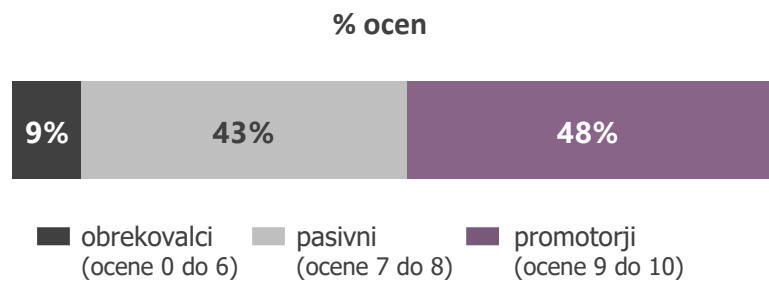
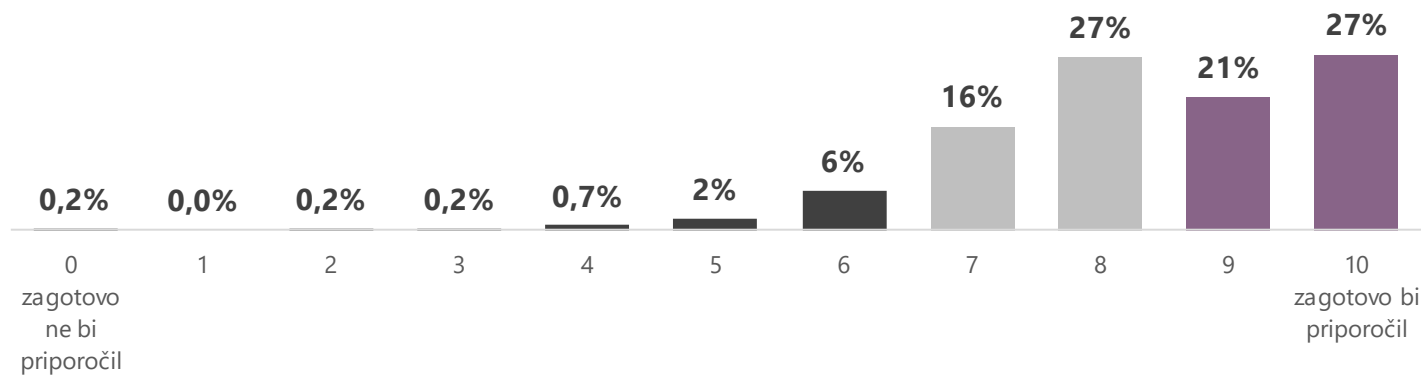
NPS OCENA



48% obiskovalcev Maribora bi obisk priporočilo tudi bližnjim osebam, na drugi strani 9% obiska ne bi priporočilo.

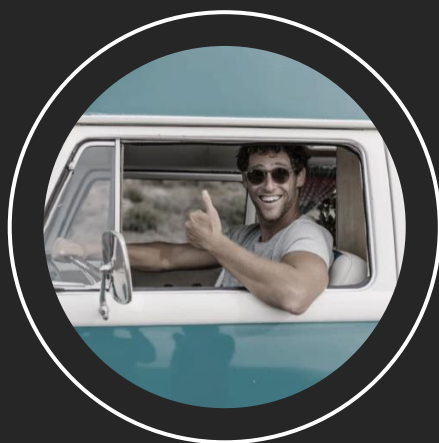
43% obiskovalcev je izbralo oceni 7 in 8 ter se jih kot take uvršča v kategorijo "pasivnežev", ki najverjetneje "dobrega glasu" ne bi širili naprej.

NPS ocena je pozitivna in znaša 39, kar pomeni, da je promotorjev mesta Maribor več kot je t.i. obrekovalcev.



PRIPOROČILO

NPS OCENA Slovenci vs. tujci



Priporočilo je višje med Slovenci, medtem ko so tujci pri priporočilu bolj zadržani – v večji meri izbirajo ocene 7 in 8.

		SLO / TUJCI	
		Slovenci	tujci
PROMOTORJI	48%	63%↑	45%↓
PASIVNI	43%	28%↓	46%↑
OBREKOVALCI	9%	9%	9%

NPS
OCENA



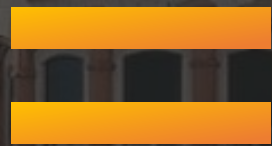
Obiskovalci
iz Slovenije

54



Obiskovalci iz
tujine

36



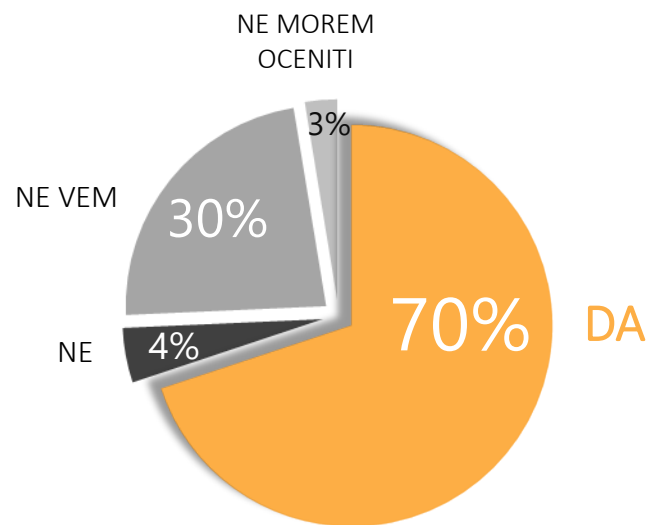
LOJALNOST

LOJALNOST

PONOVNI OBISK MARIBORA



Večina (7 od 10) obiskovalcev Maribora bi si na podlagi celotne izkušnje želela še kdaj vrniti na obisk mesta, medtem ko preostali (30%) o tem še niso odločeni.



Obiskovalci
iz Slovenije

96 %



Obiskovalci iz
tujine

65 %



Ključne ugotovitve

- 📷 Moč je zaznati dobre nastavke za prihodnost.
- 📷 Nakazuje se priložnost povezovanja in sinergije z drugimi mesti oz. bližnjo okolico.
- 📷 Visoko zadovoljstvo generira t.i. “WOM” (! pozor na visok delež sivih con pri tujcih) in lojalnost oz. željo po povratku.
- 📷 V luči slednjega (želje po povratku) je potrebno identificirati - ne samo tisto, kar navdušuje - ampak predvsem tisto, kar mesto Maribor razlikuje od drugih mest s podobno ponudbo.

aragon | = Hvala za pozornost.



Aragon d.o.o.
Ulica 28. maja 49
1000 Ljubljana
Slovenija



info@aragon.si



T: 00386 15 47 17 08



www.aragon.si
www.plusplet.com