

Marketingová kampaň a podpora destinace Orlické hory a Podorlicko – 1. část



ORLICKÉ HORY
A PODORLICKO

Výstup A. Marketingová strategie

A.3 Motivační a monitorovací strategie *část* *Monitorovací strategie*

Zadavatel projektu: Orlické hory a Podorlicko, Panská 1492, 516 01 Rychnov nad Kněžnou

Zhotovitel projektu: Avedon s.r.o., Náměstí 30, 692 01 Mikulov

Řešitel výstupu: OHGS s.r.o., 17. listopadu 1020, 562 01 Ústí nad Orlicí

(c) Avedon, 2012

31.12.2012



Realizováno v rámci projektu Marketingová kampaň a podpora destinace Orlické hory a Podorlicko – 1.část



Investice do vaší budoucnosti
Spolufinancováno Evropskou unií
z Evropského fondu pro regionální rozvoj

OBSAH:

<u>1. ZADÁNÍ</u>	<u>3</u>
<u>2. ANALÝZA</u>	<u>3</u>
<u>3. NÁVRH MONITOROVACÍ STRATEGIE A SYSTÉMU OHP</u>	<u>6</u>

PŘÍLOHY:

- 1.** Mapa rozsahu destinace Orlické hory a Podorlicko
- 2.** Turistické regiony ČR (mapové schéma)
- 3.** Turistické oblasti ČR (mapové schéma)
- 4.** Turistické oblasti ČR – původní členění dle výzkumu CzT 2005 a 2007
- 5.** Vzor dohody o spolupráci mezi CzT a partnerem

1. ZADÁNÍ

Zadání v rámci části A.3 zní následovně:

- o **A. 3 motivační a monitorovací strategie** = analýza a návrh návštěvního, věrnostního a motivačního systému včetně plánu jeho realizace, návrh monitorovacího systému pro zajištění zpětné vazby včetně plánu jeho realizace

A. 3 motivační a monitorovací strategie	
<i>analýza a návrh návštěvního, věrnostního a motivačního systému včetně plánu jeho realizace</i>	05/ 2012 – 10/ 2012
<i>Analýza a návrh monitorovacího systému pro zajištění zpětné vazby včetně plánu jeho realizace</i>	07/ 2012 – 12/ 2012

Předmětem předkládaného výstupu k 31.12.2012 je část, týkající se **monitorovací strategie**.

2. ANALÝZA

V České republice působí několik státních institucí, které mají ve své odpovědnosti a náplni činnosti sběr statistických informací včetně (a nebo) jejich zpracování a interpretaci. Mezi nejvýznamnější z oblasti cestovního ruchu patří:

Český statistický úřad (ČSÚ)

ČSÚ sleduje cestovní ruch v rámci segmentu Obchod, ubytování, stravování a cestovní ruch. Sleduje například údaje po jednotlivých druzích právnických osob z tohoto sektoru, kapacity a výkony hromadných ubytovacích zařízení, cesty za účelem trávení volného času, satelitní účet cestovního ruchu ČR, tvorbu hrubého fixního kapitálu v cestovním ruchu aj.

ČSÚ provádí statistická šetření ze strany nabídky (kapacita a návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení) a ze strany poptávky (šetření v domácnostech o domácím a výjezdovém cestovním ruchu). Údaje o hromadných ubytovacích zařízeních jsou získávány z Registru ubytovacích zařízení, který je aktualizován jednou měsíčně.

ČSÚ pracuje se základním územním rozlišením publikovaných údajů o návštěvnosti hromadných ubytovacích zařízení v ČR na kraje a tzv. turistické regiony (vymezení viz příloha č.2). Tato data jsou uvedena na tomto odkazu:

http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/cru_cr.

Detailnější statistiky v úrovni okresů (území destinace OHP přibližně odpovídá území okresu Rychnov nad Kněžnou a Ústí nad Orlicí), popř. obcí jsou publikovány po zpracování dat za uplynulý kalendářní rok a po jejich povinném ošetření kvůli ochraně individuálních údajů a to ve Veřejné databázi: http://vdb.czso.cz/vdbvo/maklist.jsp?kapitola_id=654&. Zde jsou také údaje sledované po turistických oblastech s tím, že za turistickou oblast Orlické hory a Podorlicko jsou k dispozici údaje pouze za hotely, motely a botely 4 hvězdičky.

Pro potřeby OHP je také možné využít přímo statistické ročenky Královéhradeckého a Pardubického kraje (<http://www.czso.cz/csu/edicniplan.nsf/aktual/ep-1#10a>), které obsahují také údaje až na úroveň turistických oblastí (vymezení viz příloha č.3), například kapacity nebo počty hostů, počty přenocování s rozdělením na rezidenty a nerezidenty. U řady údajů se však setkáme s vyjádřením i.d. (individuální údaj), tedy údaj, který za tak malé území turistické oblasti ČSÚ nezveřejňuje pro jeho nízkou statistickou vypovídací schopnost. K dispozici jsou tak údaje až za vyšší celky, tedy buď za celé kraje (Pardubický a

Královéhradecký) nebo turistické regiony (Královéhradecko a Východní Čechy). Závěr: Údaje ze zdroje ČSÚ jsou co do podrobnosti a vypovídací schopnosti pro území destinace OHP nevýznamné. Údaje ČSÚ lze využít pro sledování trendů a celkového postavení východu Čech oproti zbytku republiky.

Ministerstvo pro místní rozvoj (MMR)

MMR zveřejňuje statistická šetření v cestovním ruchu zaměřené na příjezdy zahraničních návštěvníků, výjezdy občanů ČR do zahraničí a o domácím cestovním ruchu.

Statistická šetření člení do dvou kategorií na Domácí a výjezdový cestovní ruch, který čerpá data z českého statistického úřadu a Příjezdový cestovní ruch slouží ke stanovení celkového odhadu počtu zahraničních návštěvníků v ČR v členění na jednodenní návštěvníky, tranzitující osoby a turisty a odpovídající na otázky, jako jsou důvod a frekvence návštěv, délka pobytu, navštívená místa, spokojenost s návštěvou a struktura výdajů návštěvníků v členění dle země původu. Statistické šetření je zveřejňováno čtvrtletně a je členěno na kraje, kompletní data jsou však k dispozici až rok následující po roce sledovaném.

Statistická data a dokumenty analytického charakteru týkající se údajů o cestovním ruchu jsou k dispozici na <http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Statistiky-Analyzy>. Tyto informace mohou zejména ukázat jaké jsou trendy v domácím, výjezdovém a příjezdovém cestovním ruchu v rámci celé ČR.

Závěr: S ohledem na poskytnutí výsledků po jednotlivých krajích jsou tyto výsledky použitelné pro sledování celkových trendů v cestovním ruchu a postavení východu Čech oproti ostatním částem republiky.

CzechTourism - Česká centrála cestovního ruchu (CzT)

Oddělení výzkumu a analýz CzechTourism na svých internetových stránkách <http://vyzkumy.czechtourism.cz/> prezentuje statistiky o výjezdovém a domácím cestovním ruchu.

Domácí cestovní ruch

CzT provedlo v roce 2005 a 2007 podrobný výzkum domácího cestovního ruchu (letní a zimní sezóna) s interpretací výsledků podle tehdejšího rozdělení turistických oblastí (viz příloha č.4).

Od roku 2010 do roku 2014 provádí CzT výzkum, který z velké části strukturou dotazníku navazuje na předchozí výzkum, jiné je regionální členění vyhodnocení výstupů. Cílem výzkumu je definovat profily českých návštěvníků v turistických regionech České republiky. Projekt je realizován opět vždy ve dvou vlnách ročně (zimní a letní). Vyhodnocení jednotlivých vln je pravidelně zveřejňováno na těchto webových stránkách: <http://monitoring.czechtourism.cz>. Vyhodnocení je zveřejněno podle turistických regionů (jejich členění viz příloha č.1). Destinace OHP je turistickou oblastí č.19 (členění turistických oblastí je patrné z přílohy č.3) a zasahuje do dvou turistických regionů: Královéhradecko (č.11) a Východní Čechy (č.12). To znamená že pro oblast OHP není samostatně CzT zpracováno vyhodnocení, které je zveřejněno pouze po regionech.

Podle metodiky však probíhá primární sběr dat pro každou sezónu tak, že ve vybraných lokalitách vyplní tazatelé komunikací s respondenty 50 dotazníků. Na území OHP se jedná o tyto primární lokality dotazování:

Region č.11 Královéhradecko

Oblast č.1119 Orlické hory a Podorlicko

Lokality dotazování: Deštné v O.h.
Rychnov n.K.
Vamberk
Rokytnice v O.h.
Říčky v O.h. (pouze v zimní sezóně)

Region č.12 Východní Čechy

Oblast č.1219 Orlické hory a Podorlicko

Lokality dotazování: Žamberk
Jablonné n.O.
Lanškroun
Česká Třebová
Letohrad

Na uvedené webové adrese jsou zveřejněny komplexní tabulkové sestavy, ve kterých lze provádět vlastní filtraci dat, jak po jednotlivých otázkách, tak podle území – a to až na úroveň „regionů“ nebo až „lokality“ dotazování“, nikoliv na úroveň „oblastí“.

Závěr: vyhodnocení po turistických regionech (Královéhradecko a Východní Čechy) je pro OHP použitelné pro sledování celkových trendů v cestovním ruchu a postavení východu Čech oproti ostatním částem republiky. Pečlivou a náročnou prací s filtry lze z tabulkových sestav vytěžit cenné informace za turistickou oblast OHP, které mohou sloužit ke sledování OHP a jejího postavení na trhu.

Informační centra (IC) - CzechTourism

Informační centra v Pardubickém a Královéhradeckém kraji sledují pro agenturu CzechTourism svou návštěvnost pomocí jednotného systému monitoringu. Obsluha TIC využívá aplikaci „Systém monitoringu návštěvnosti“ jako terminál pro zadávání informací o počtu a národnosti návštěvníků a typu přijatých dotazů. Kvalita dat bývá někdy postižena velkou vytižeností TIC v sezóně. Tyto zadané informace jsou automaticky odesílány na centrální server, kde jsou dále k dispozici pro statistické účely o využití jednotlivých center. Monitoring návštěvnosti je spuštěn od 1.1.2011. IC si mohou sama kontrolovat návštěvnost podle jednotlivých období a využívat tuto statistiku CZT pro vlastní potřeby. DS OHP může k datům za své území získat přístup, pokud uzavře bezplatnou dohodu dle vzoru v příloze č.5 (předjednáno s manažerkou turistického informačního centra CZT).

Závěr: data jsou po uzavření dohody DS OHP a CZT relativně cenná a využitelná pro sledování návštěvnosti TIC v OHP.

Ministerstvo kultury (MK)

Statistickou službou za oblast kultury delegovalo MK na svoji příspěvkovou organizaci Národní informační středisko pro kulturu (NIPOS), útvar Centrum informací o kultuře (CIK). Předmětem statistiky kultury je zjišťování údajů o činnosti kulturních zařízení zřizovaných MK, dalších orgánů státní správy, krajů, obcí, měst, občanských sdružení dle zákona 83/90 Sb., obecně prospěšných společností, církví, podnikatelských subjektů aj.

Předmětem šetření jsou mimo jiné audiovizuální díla, divadlo, galerie, muzea a památníky, hudební soubory, hvězdárny, planetária a astronomické pozorovatelný, veřejné knihovny a památkové objekty zpřístupněné za vstupné.

Informace ze statistického šetření jsou k dispozici na <http://www.nipos-mk.cz/?cat=27>. NIPOS zveřejňuje data jednou ročně v publikaci „Statistika kultury“, kterou je možné stáhnout z uvedených webových

stránek: <http://new.nipos-mk.cz/?cat=126> . Pro potřeby OHP však jsou tato data v nevyhovujícím formátu a nedostatečné podrobnosti, zejména z důvodu, že souhrnné údaje o počtu návštěvníků jsou zveřejněny pouze po krajích (nikoliv tedy po turistických oblastech nebo objektech).

Ke konkrétním datům mají přístup jednotliví registrovaní zpravodajové (jednotlivé objekty, které svoji návštěvnost registrují). NIPOS zpracovává požadované údaje pro potřeby veřejné správy a státních příspěvkových organizací zdarma, pro ostatní subjekty za hodinovou sazbu 250,- Kč/hodinu.

Závěr: pro OHP by měla smysl pouze data o návštěvnosti zařízení na území OHP, která by DS OHP mohl získat prostřednictvím veřejných subjektů nebo jako placenou službu.

3. NÁVRH MONITOROVACÍ STRATEGIE A SYSTÉMU OHP

Monitorovací systém OHP by měl obecně poskytovat zpětnou vazbu činnosti subjektů a DS OHP a měl by sloužit pro jejich marketingové rozhodování. Měl by proto:

- poskytovat informace
 - i. o trendech v cestovním ruchu
 - ii. o postavení OHP na trhu cestovního ruchu
 - iii. o charakteristice a vývoji cestovního ruchu uvnitř OHP
- být reálný a udržitelný (v delší časové řadě) s ohledem na omezené lidské i finanční kapacity DS OHP a jejich partnerů. Maximálně by měl tedy vycházet z údajů a vyhodnocení zajišťovaných jinými subjekty (MMR, CzT, monitoring TIC pro CzT) nebo v rámci jiných realizovaných aktivit DS OHP (motivační systém). Se speciálním účelově prováděným výzkumem placeným DS OHP tento návrh nepočítá.

Na základě analýzy a výše uvedených požadavků doporučujeme následující monitorovací systém.

A) MONITORING, VYUŽÍVAJÍCÍ DATA SBÍRANÁ JINÝMI SUBJEKTY – SLEDOVÁNÍ TRENDŮ

Pro tyto účely existuje více informačních zdrojů, navrhuje ty nejjednodušší, kde není třeba žádná data zpracovávat a k dispozici jsou hotové výstupy ke stažení a sledování.

MMR

Za plně dostačující považujeme **každoročně** sledovat **ročenku cestovního ruchu**, vydávanou Ministerstvem pro místní rozvoj a agenturou Czechtourism vždy za předchozí rok. Ročenky jsou zveřejňovány na webu MMR zde:

<http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Statistiky-Analyzy/Rocenska-cestovniho-ruch>

Ročenky obsahují přehledné informace o

- a) aktivitách MMR, CzT, programovém financování, mezinárodní spolupráci a vývoji legislativy v oblasti cestovního ruchu,
- b) ale zejména obsahují informace o vývoji cestovního ruchu v ČR. Jedná se o údaje:
 - kapacity hromadných ubytovacích zařízení
 - návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení
 - příjezdový cestovní ruch
 - výjezdový a domácí cestovní ruch
 - zahraniční cestovní ruch ČR – devizové příjmy a výdaje
 - satelitní účet cestovního ruchu České republiky
 - modul zaměstnanosti v cestovním ruchu
 - mezinárodní srovnání

Ročenka obsahuje řadu údajů se specifikací po jednotlivých krajích ČR a vývojové časové řady za více let. Z nich lze odvodit postavení Pardubického a Královéhradeckého v ČR a vývojové trendy (typu počtu přenocování, kapacit jednotlivých druhů zařízení, nárůstu tuzemské dovolené, počtu hostů z jednotlivých zemí apod.).

Ještě **podrobnější informace** ve formě souborů v excelu je možné získat rovněž na webu MMR zde: <http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Statistiky-Analyzy>
Údaje považujeme za účelné.

CzechTourism - výzkum domácího cestovního ruchu

Dále doporučujeme sledovat výsledky výzkumu CzT domácího cestovního ruchu za regiony Východní Čechy a Královéhradecko a za celou ČR (pro srovnání) na této adrese:

<http://monitoring.czechtourism.cz/CzechTourism/zpravy.html>. Zde jsou uvedeny již zpracované zprávy za celé turistické regiony, včetně časových řad. Jsou zde zpracované stejné údaje za dotčené regiony a za celou ČR, jako je doporučeno zpracovat v části B) pro území OHP, takže je zde možné srovnání.

Údaje považujeme za účelné.

B) MONITORING, VYUŽÍVAJÍCÍ DATA SBÍRANÁ JINÝMI SUBJEKTY – INFORMACE O DESTINACI ORLICKÉ HORY A PODORLICKO

Na rozdíl od oddílu A), kde jsou k dispozici již zpracované výstupy, je pro získání dat přesně z území OHP třeba zajistit zpracování dostupných dat speciálně pro území OHP. Zpracování těchto dat navrhujeme provádět **jednou za 2 až 3 roky** prostřednictvím odborných praxí studentů středních a vysokých škol, případně brigádníků, tedy za minimální finanční obnos. Navrhujeme, aby práce vycházely z těchto zdrojů a byly v tomto rozsahu:

CzechTourism - výzkum domácího cestovního ruchu

Navrhujeme sledovat výsledky letních a zimních šetření, a to pro území destinace OHP, tedy se zapojením územního filtru podle místa „lokality dotazování“ (lokality na území POHP jsou uvedeny v kapitole 2). Zdroj: <http://monitoring.czechtourism.cz>. Zajímavé je sledovat odpovědi v rámci všech otázek dotazníkového formuláře. U nejzajímavějších ukazatelů doporučujeme vytvářet vlastní časové řady za destinaci, a to od roku 2010 do roku 2014 (u specifických otázek jako je Q 11 zvlášť pro zimní a letní sezónu), zejména v ukazatelích (zestručněno – plná metodika a dotazník je na citovaném webu):

- jak je Vaše bydliště daleko (Q 2)
- jak dlouhý bude váš pobyt zde (Q 4)
- už jste někdy navštívil/a tento region (Q 5)
- převažující důvod návštěvy (Q 10)
- nejlákavější aktivity (Q 11)
- jak jste spokojena s místem pobytu (Q 13)
- jak hodnotíte služby (Q 15)
- jak hodnotíte infrastrukturu (Q 16)
- jaké informace jste využil/a (Q 19)

Výsledky za destinaci OHP v uvedených ukazatelích dále navrhujeme v časové řadě srovnat s výsledky za konkurenční turistické regiony „Krkonoše a Podkrkonoší“, „Českolipsko a Jizerské hory“ nebo „Střední Morava a Jeseníky“ a s výsledky za celou ČR. Zde jsou výsledky k dispozici jako součást zpracovaných výstupů : <http://monitoring.czechtourism.cz/CzechTourism/zpravy.html>

Údaje považujeme za účelné.

Monitoringu návštěvnosti turistických informačních center

Za účelem možnosti nahlížet do monitoringu návštěvnosti informačních center navrhujeme uzavření bezplatné dohody DS OHP (jako partnera) s agenturou CzechTourism o využívání dat z monitoringu oficiálních turistických informačních center - OTIC (vzor dohody viz příloha č.5). Na základě této dohody obdrží OHP vlastní účet, kterým získá přístup k údajům o návštěvnosti a využívání služeb OTIC v oblasti své působnosti, a to až na úroveň jednotlivých dnů.

Navrhujeme sledovat návštěvnost a služby za jednotlivé měsíce s vyčleněním místních návštěvníků, kteří často převládají, a turistických návštěvníků.

Údaje považujeme za doprovodné a orientační.

Ministerstvo kultury - NIPOS

Navrhujeme, aby DS OHP požádalo veřejné subjekty Pardubický a Královéhradecký kraj o zajištění výsledků návštěvnosti vybraných typů objektů na území OHP prostřednictvím služby NIPOS, která tyto služby pro veřejné subjekty poskytuje zdarma. Vybrané typy objektů:

- muzea a galerie
- památkové objekty s kulturním využitím

Navrhujeme sledovat

Údaje považujeme za účelné.

C) VLASTNÍ MONITORING - PODROBNÉ INFORMACE O OHP

Monitoring v rámci motivačního systému OHP

V případě realizace motivačního systému OHP dle Motivační strategie (10/2012), bude výrazně nejvíce vypovídající zpětná vazba, získaná z tohoto systému. Záleží na zvolení a nastavení systému (probíhá). V případě elektronické návštěvní karty s funkcí personifikace karty by mohl tento systém odpovídat na otázky typu:

- odkud jezdí návštěvníci do OHP (země, obec s následným zpracováním informace po okresech či krajích)
- s jakou četností a opakováním
- na jakou délku pobytu
- v jakém ročním období
- za jakými aktivitami a službami
- případně další údaje (věková struktura, pohlaví, s kým jezdí...)

Statistika by se týkala sítě objektů, zapojených do systému. Pokud však systém v souladu se strategií výhledově směřuje k celému pokrytí území OHP a k pokrytí širokého spektra aktivit a služeb, včetně těch zásadních a stěžejních, měla by tato zpětná poskytovat dosti vypovídající a marketingově velmi důležité informace.

Údaje považujeme za velmi účelné a stěžejní.

Monitoring návštěvnosti webových stránek OHP

Podrobně bude analyzována návštěvnost webu www.mojeorlickehory.cz s využitím nástroje **Google Analytics**.

Frekvence sledování: 1 x za půl roku (podle sezón za měsíce duben až září a říjen až březen).

Generovány budou tyto statistiky návštěvnosti:

- celková návštěvnost (za mobilní i klasickou verzi portálu všech mutací)
- návštěvnost za eshop.mojeorlickehory.cz

- návštěvnost mobilní verze m.Mojeorlickehory.cz (všechny mutace)
- návštěvnost české mutace portálu (mobilní i klasická verze)
- návštěvnost polské mutace goryorlickie.cz (mobilní i klasická verze)
- návštěvnost anglické mutace eaglemountains.cz (mobilní i klasická verze)
- návštěvnost německé mutace adlergebirge.cz (mobilní i klasická verze)
- ostatní statistiky (na dalších stránkách) jsou generovány za všechny mutace a obě verze portálu - celková návštěvnost

Sledovány jsou parametry typu: zobrazení stránek, unikátní zobrazení stránek, průměrná doba na stránce, vstupy, míra okamžitého opuštění a procento odchodů. Zajímavá je také detailní analýza návštěvnosti záznamů o jednotlivých avízovaných akcích nebo jednotlivých rubrik (podstránek), což je úžasný marketingový nástroj.

Způsob monitoringu: v rámci zakázky ROP I. přes dodavatele portálu, následně vlastními silami pracovníky OHP.

D) HODNOCENÍ

Každoročně doporučujeme pracovníkům DS OHP vyhodnocovat získané (prostudované nebo zpracované) informace za účelem zamyšlení se, co pro OHP říkají a jak je využít pro zacílení marketingové kampaně v následujícím období. Tedy v čem destinace OHP za konkurencí zaostává a jak by to šlo řešit, v čem je výjimečná a co je její předností a jak to marketingově využít.

E) problémová častá otázka médií – návštěvnost destinace

Problémovost otázky souvisí s tím, že jediným dlouhodobě relevantním zdrojem je ČSÚ. Ten však nesleduje jednodenní návštěvníky, sleduje pouze návštěvníky s přenocováním, a to metodou popsanou v analýze této strategie, tedy metodou, která je pro velikost území destinace OHP (i celkově vzato) s nízkou vypovídací hodnotou. Odpověď v absolutní hodnotě tedy v podstatě nelze poskytnout. Po spuštění monitorovacího systému by však bylo možné vypracovat vlastní metodiku, jak média v této otázce uspokojit, a to například sledováním četností a trendů návštěvnosti služeb a atraktivit, zapojených do motivačního systému, počtu turistických návštěvníků TIC nebo počtu návštěvníků památek.

Zpracovala: **RNDr. Renata Šedová, OHGS s.r.o.**
17.listopadu 1020, Ústí nad Orlicí
tel. 603 956 870, e-mail sedova@ohgs.cz
www.ohgs.cz

