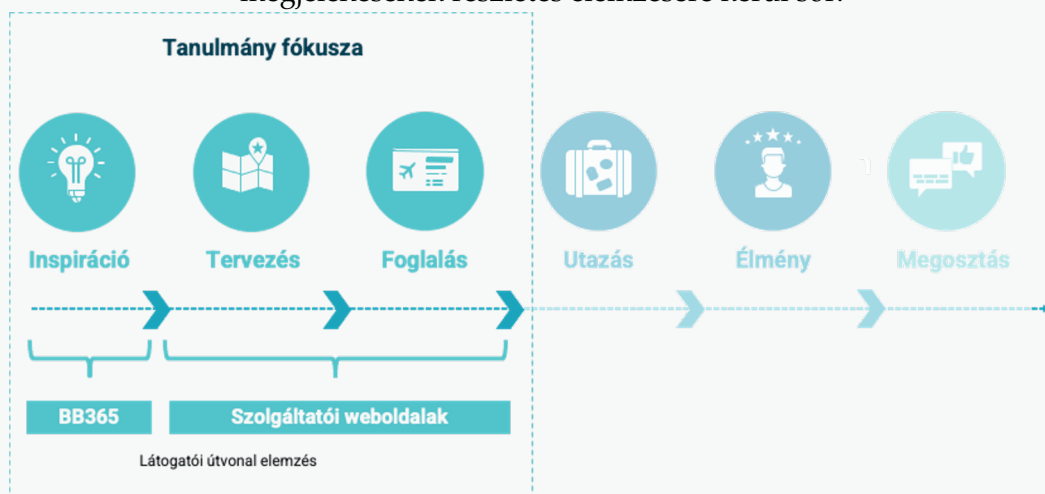


A kutatás célja átfogó képet adni a Balaton desztináció online kínálatáról, láthatóságáról és hozzáférhetőségéről, valamint konkrét javaslatokat adni a digitális megjelenés fejlesztési lehetőségeire.

Jelen kutatás során a BB365 turisztikai gyűjtőoldal és az oldalon található szolgáltatók online megjelenése került vizsgálatra. A több mint 2800 szolgáltató közül, azon kategóriákból kerültek kiválasztásra szolgáltatók, melyek aktívan menedzseltek és a kerékpáros turisták számára elsősorban relevánsak: kerékpárkölcsonzők, vendéglátóhelyek és szálláshelyek. A projektben a BB365 oldal vizsgálata mellett így 1300 szolgáltató online megjelenésének részletes elemzésére kerül sor.



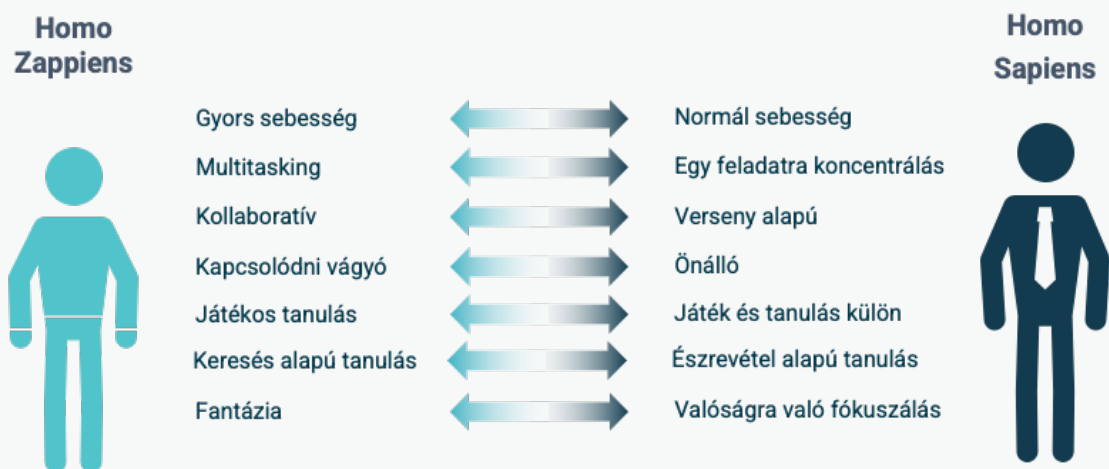
Felmérésre kerülő honlapok száma Minta nagysága kategóriánként

1		Kerékpárbolt, szervíz	25 db	100%
2		Egyéb (magán) szálláshely	200 db	16%
3		Panzió	140 db	100%
4		Kemping	58 db	100%
5		Hotel, szálloda	167 db	100%
6		Reggeliző	5 db	100%
7		Büfé, lángos, hekkes	207 db	100%
8		Bár, kocsmá	112 db	100%
9		Kávézó, cukrászda, fagyizó	155 db	100%
10		Étterem	200 db	42%
11		Gyorsétterem	49 db	100%
Összesen			1318 db	

A BALATON TURISZTIKAI DESZTINÁCIÓ SZOLGÁLTATÓINAK DIGITÁLIS MEGJELENÉSE, FEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEK A DIGITÁLIS TURIZMUS TERÜLETÉN

A XXI. századi életünket alapvetően határozza meg az információ és a technológia térnyerése, a szociológiában ezért jelent meg az információs társadalom fogalma.

A digitális technológia nem csak életünk része, hanem a digitális bennszülöttek (Homo Zappiens) – akik a jövő turistái – jellemzőit és viselkedésüket alapjaiban változtatta meg, melyhez a turisztikai szolgáltatóknak is alkalmazkodnia kell.

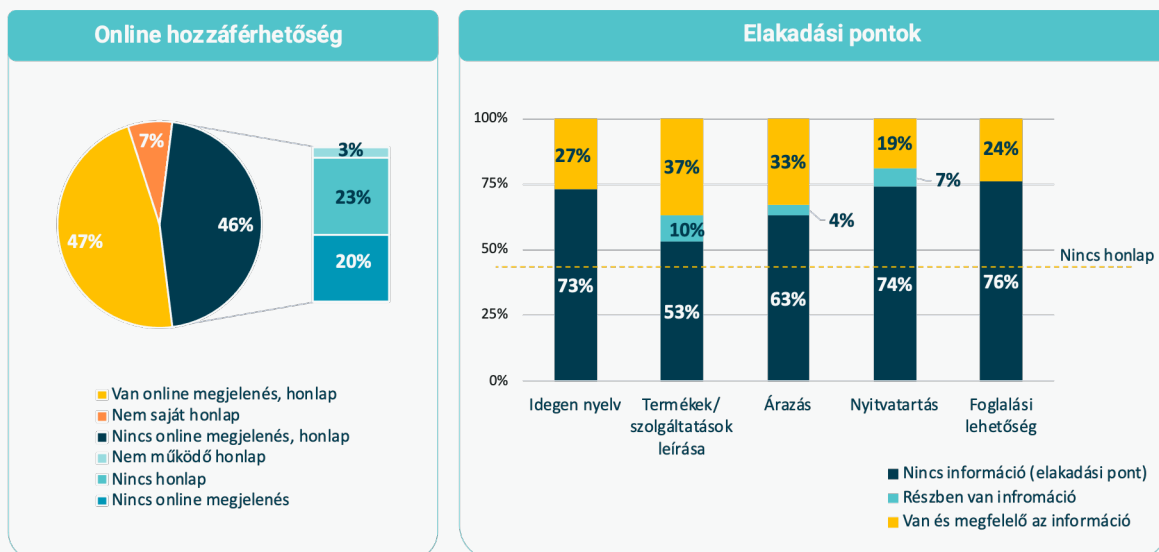


A kínálat szempontjából egy desztináció digitális fejlettségének különböző fázisait különböztethetjük meg. Ezek a fázisok a gyenge digitalizációs szinttől az erős felé haladva a következők:

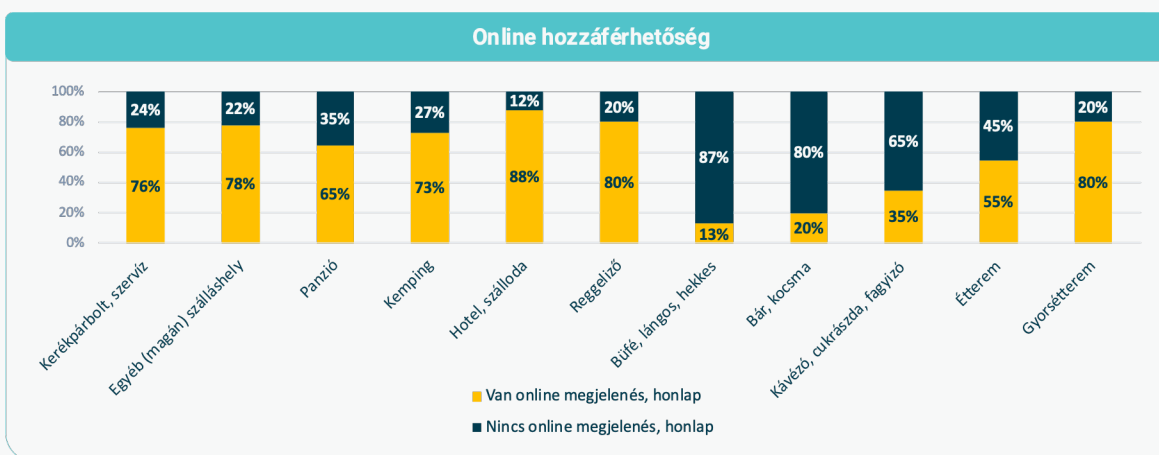


A BALATON TURISZTIKAI DESZTINÁCIÓ SZOLGÁLTATÓINAK DIGITÁLIS MEGJELENÉSE, FEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEK A DIGITÁLIS TURIZMUS TERÜLETÉN

A vizsgált szolgáltatók digitális hozzáférhetőség terén megosztó képet mutatnak, míg a vizsgált szolgáltatók 47%-a rendelkezik saját online megjelenéssel, valamint további 7% rendelkezik online megjelenéssel, csak nem saját felületen, 20% semmilyen online felületen nem jelenik meg, 23%-nak nincs honlapja, 3%-nak pedig nem működő honlapja van.



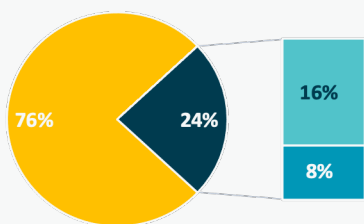
A látogatói útvonalon a leggyakoribb elakadási pont az online foglalási lehetőség hiánya volt (76%), majd a nyitvatartási információk hiánya (74%) és az idegen nyelv hiánya (73%).



Az egyes vizsgált kategóriák között jelentős eltéréseket láthatunk digitális hozzáférhetőség tekintetében: kifejezetten erős online jelenléte van a hotel, szálloda kategória szolgáltatóinak, míg büfé, lángos, hekkés kategória és a bár, kocsmá kategória gyakorlatilag nem létezik az online térben

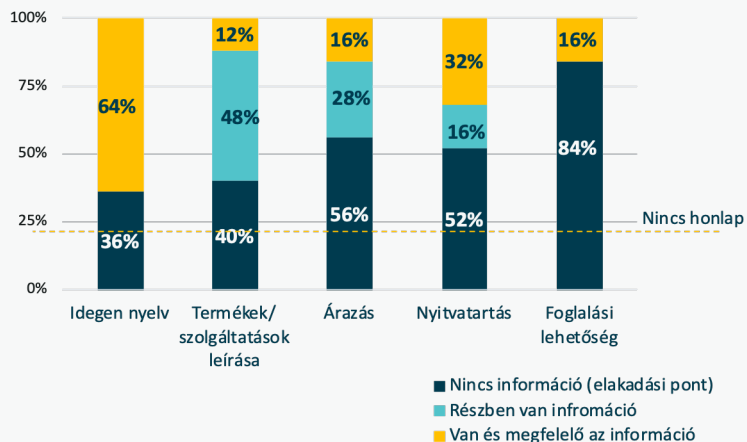
Kerékpárbolt, szervíz kategória - összesítő

Online hozzáférhetőség

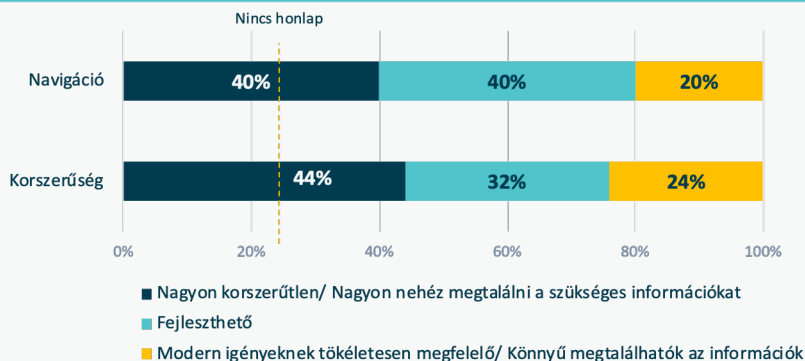


- Van online megjelenés, honlap
- Nincs online megjelenés, honlap
- Nincs honlap
- Nincs online megjelenés

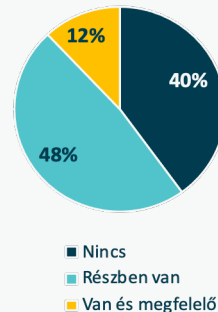
Elakadási pontok



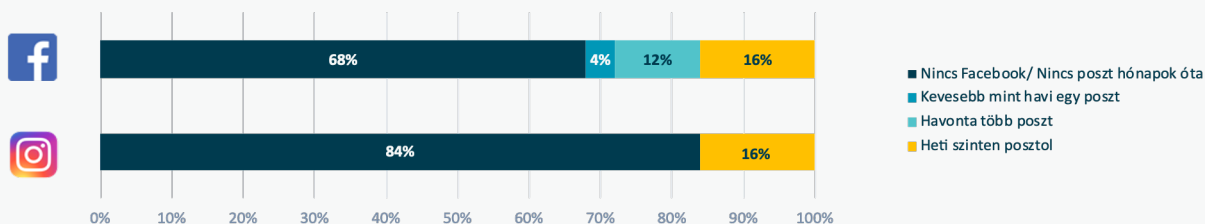
Vizuális megjelenés



Képek/galéria



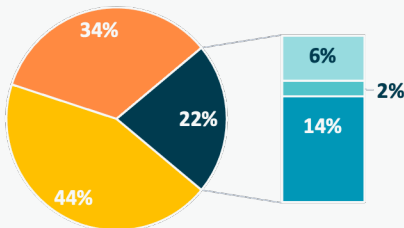
Közösségi média megjelenés



A kategória szolgáltatói közül egy szolgáltató esetében sem tudott a vásárlói tvonal egésze elakadás mentesen megvalósulni.

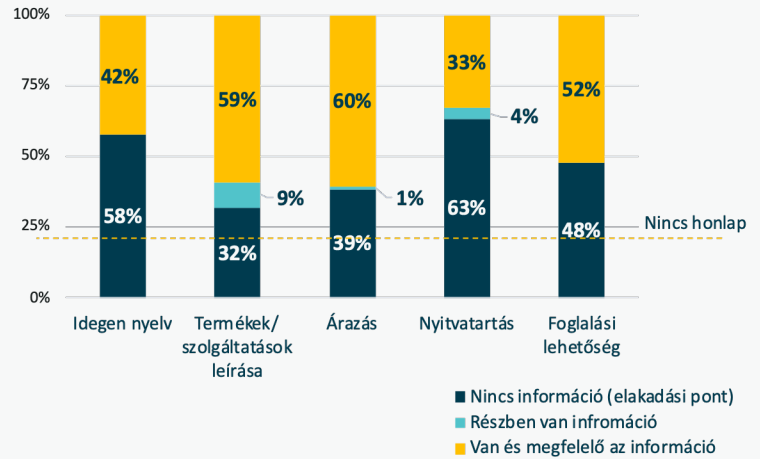
Egyéb (magán) szálláshely kategória - összesítő

Online hozzáférhetőség



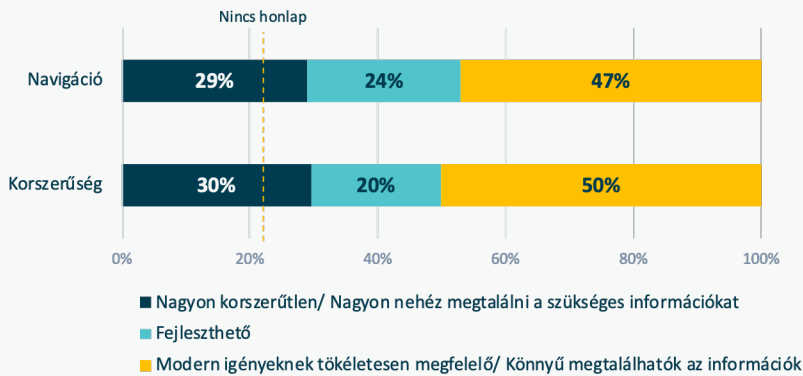
- Van online megjelenés, honlap
- Nem saját honlap
- Nincs online megjelenés, honlap
- Nem működő honlap
- Nincs honlap
- Nincs online megjelenés

Elakadási pontok



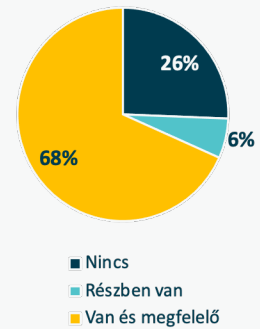
- Nincs információ (elakadási pont)
- Részben van információ
- Van és megfelelő az információ

Vizuális megjelenés



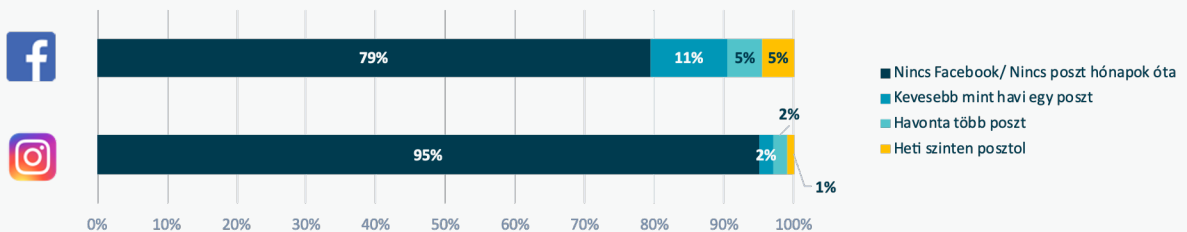
- Nagyon korszerűtlen/ Nagyon nehéz megtalálni a szükséges információkat
- Fejleszthető
- Modern igényeknek tökéletesen megfelelő/ Könnyű megtalálhatók az információk

Képek/ galéria



- Nincs
- Részben van
- Van és megfelelő

Közösségi média megjelenés

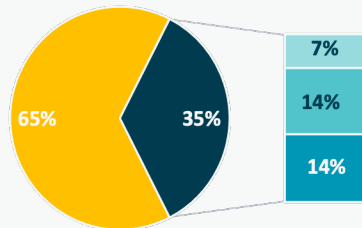


- Nincs Facebook/ Nincs poszt hónapok óta
- Kevesebb mint havi egy poszt
- Havonta több poszt
- Heti szinten posztol

A kategória szolgáltatói közül 43 db szolgáltató esetében tudott a vásárlói útvonal egésze elakadás mentesen megvalósulni, ez a vizsgált szolgáltatók 21,5%-át jelenti.

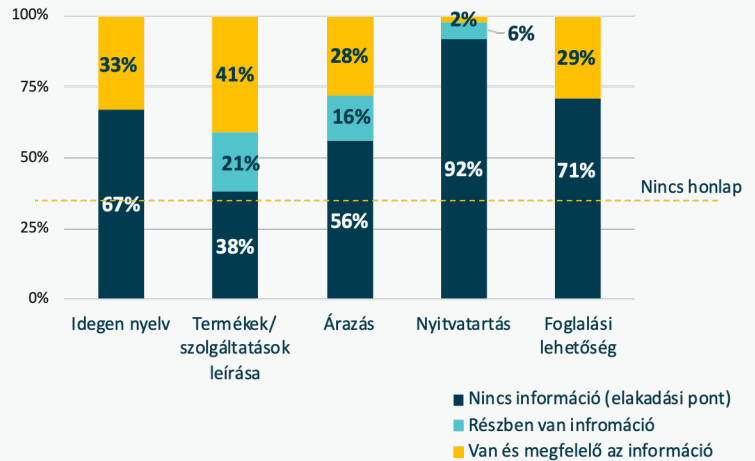
Panzió kategória - összesítő

Online hozzáférhetőség

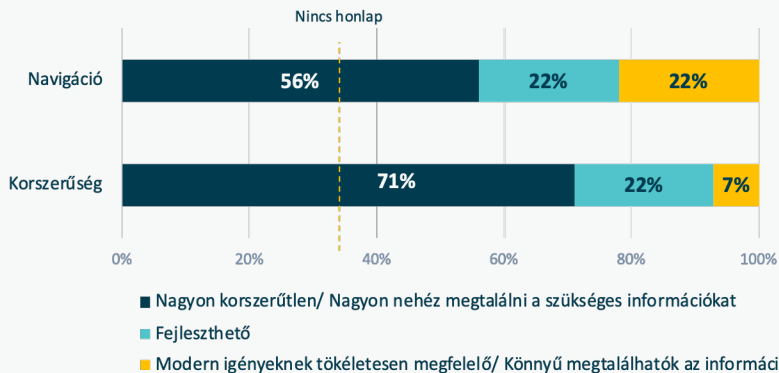


- Van online megjelenés, honlap
- Nincs online megjelenés, honlap
- Nem működő honlap
- Nincs honlap
- Nincs online megjelenés

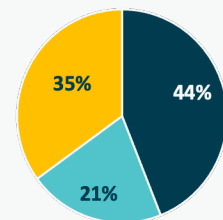
Elakadási pontok



Vizuális megjelenés

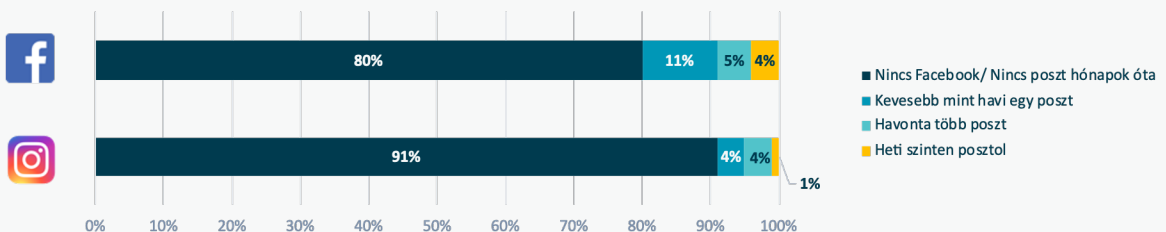


Képek/ galéria



- Nincs
- Részben van
- Van és megfelelő

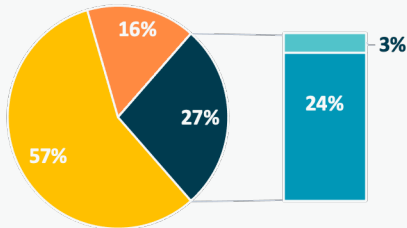
Közösségi média megjelenés



A kategória szolgáltatói közül 5 db szolgáltató esetében tudott a vásárlói útvonal egésze elakadás mentesen megvalósulni, ez mindössze a vizsgált szolgáltatók 3,6%-át jelenti.

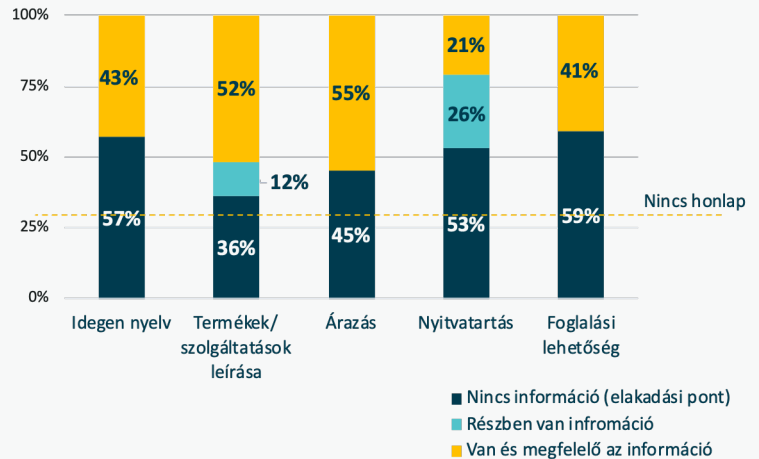
Kemping kategória - összesítő

Online hozzáférhetőség

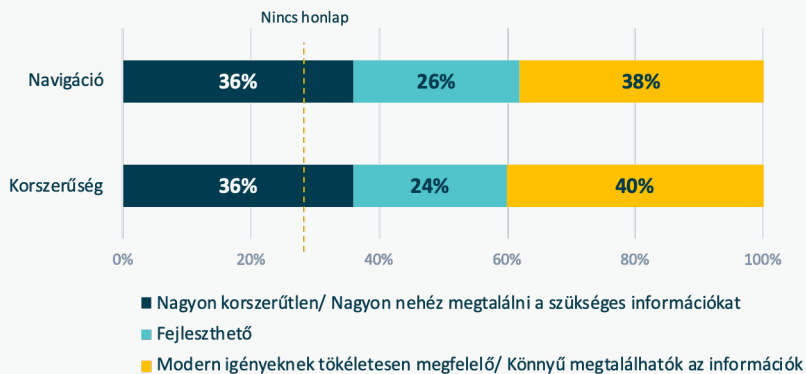


- Van online megjelenés, honlap
- Nem saját honlap
- Nincs online megjelenés, honlap
- Nincs honlap
- Nincs online megjelenés

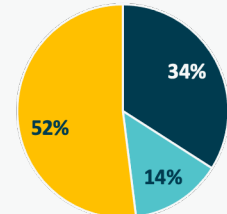
Elakadási pontok



Vizuális megjelenés

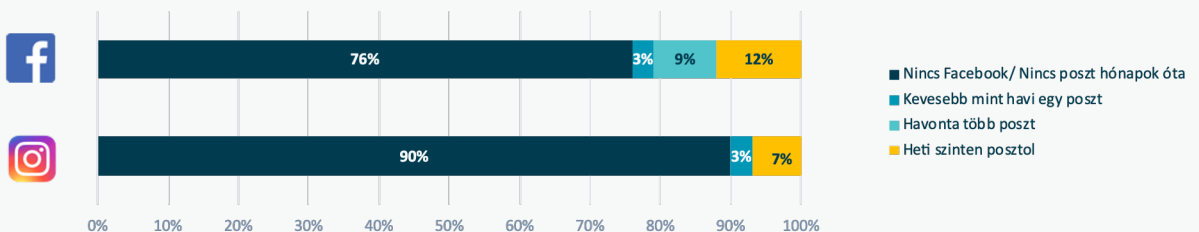


Képek/ galéria



- Nincs
- Részen van
- Van és megfelelő

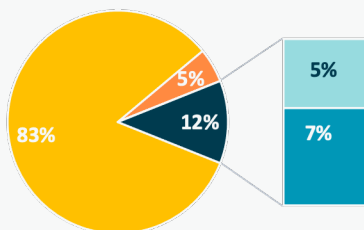
Közösségi média megjelenés



A kategória szolgáltatói közül 15 db szolgáltató esetében tudott a vásárlói útvonal egésze elakadás mentesen megvalósulni, ez a vizsgált szolgáltatók 25,9%-át jelenti.

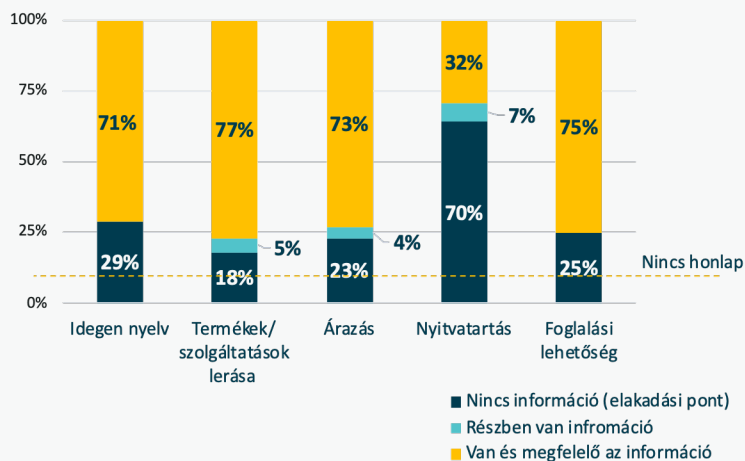
Hotel, szálloda kategória - összesítő

Online hozzáférhetőség

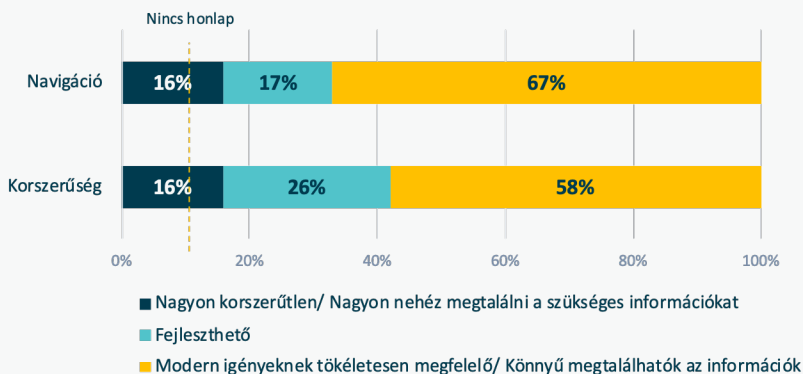


- Van online megjelenés, honlap
- Nem saját honlap
- Nincs online megjelenés, honlap
- Nem működő honlap
- Nincs online megjelenés

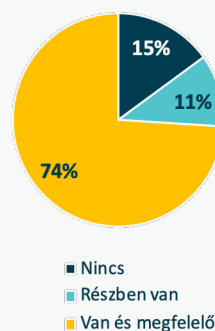
Elakadási pontok



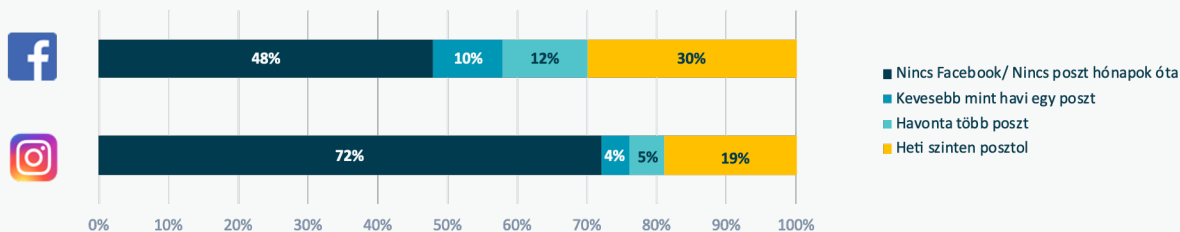
Vizuális megjelenés



Képek/ galéria



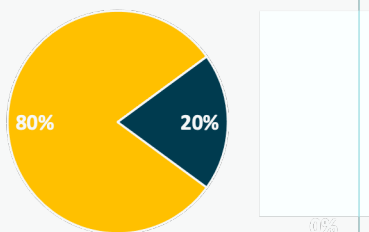
Közösségi média megjelenés



A kategória szolgáltatói közül 38 db szolgáltató esetében tudott a vásárlói útvonal egésze elakadás mentesen megvalósulni, ez a vizsgált szolgáltatók 21,6%-át jelenti.

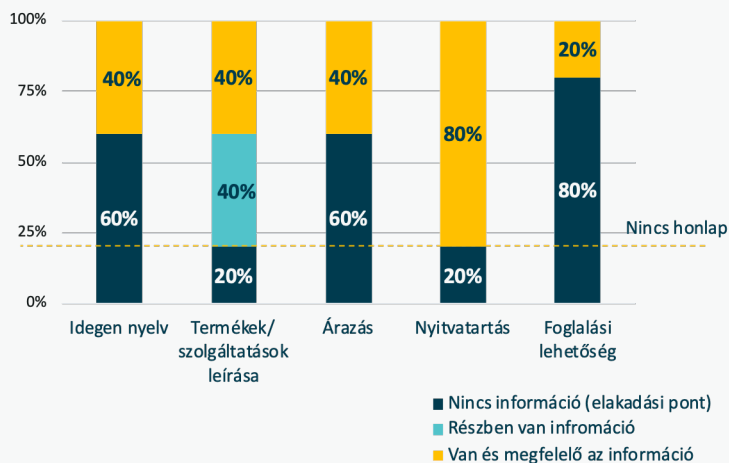
Reggeliző kategória - összesítő

Online hozzáférhetőség

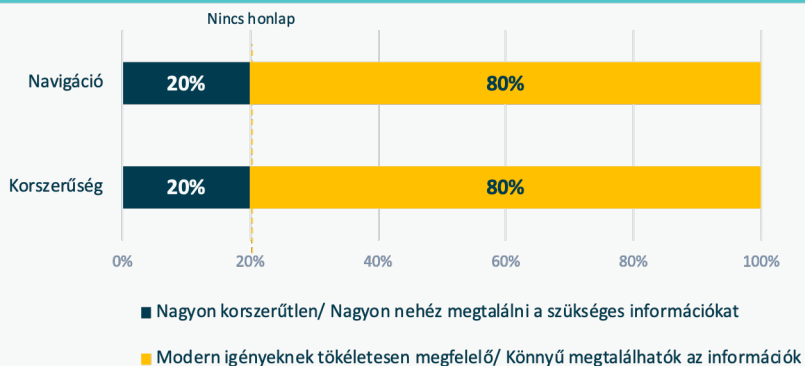


- Van online megjelenés, honlap
- Nincs online megjelenés, honlap

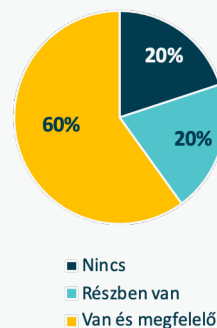
Elakadási pontok



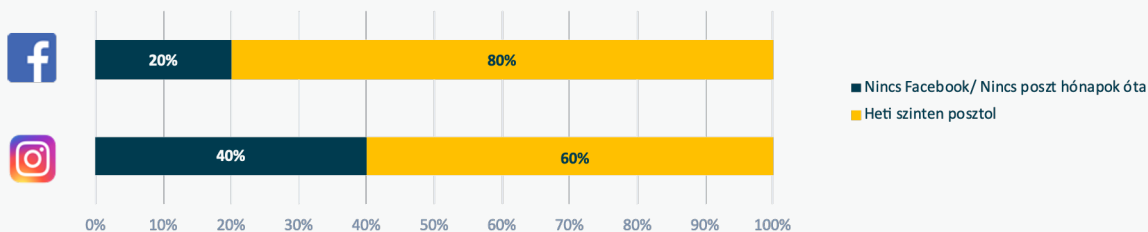
Vizuális megjelenés



Képek/ galéria



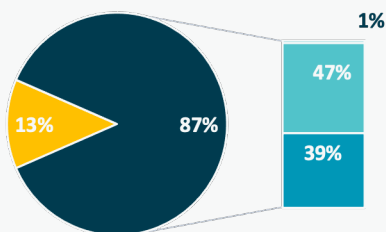
Közösségi média megjelenés



A kategória szolgáltatói közül 1 db szolgáltató esetében tudott a vásárlói útvonal egésze elakadás mentesen megvalósulni, ez a vizsgált szolgáltatók 20%-át jelenti.

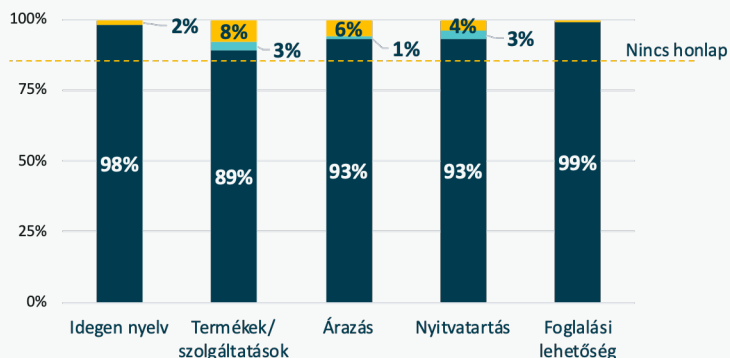
Büfé, lángos, hekkes kategória - összesítő

Online hozzáférhetőség



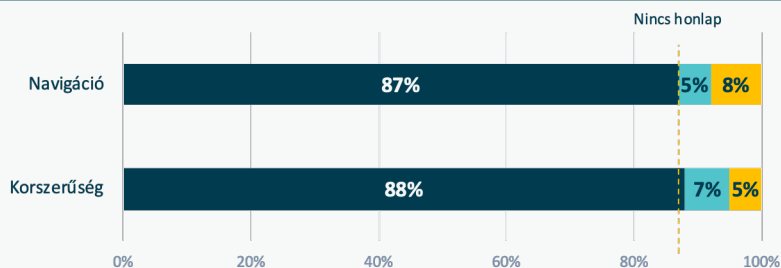
- Van online megjelenés, honlap
- Nincs online megjelenés, honlap
- Nem működő honlap
- Nincs honlap
- Nincs online megjelenés

Elakadási pontok

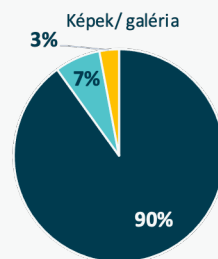


- Nincs információ (elakadási pont)
- Részben van információ
- Van és megfelelő az információ

Vizuális megjelenés

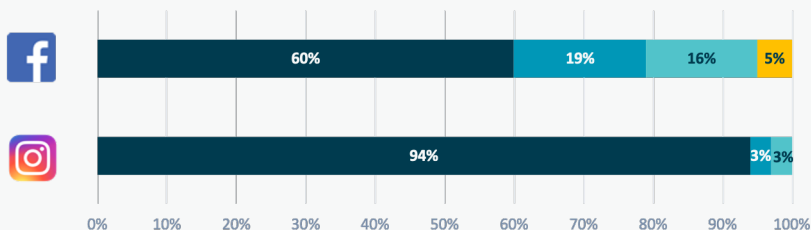


- Nagyon korszerűtlen/ Nagyon nehéz megtalálni a szükséges információkat
- Fejleszthető
- Modern igényeknek tökéletesen megfelelő/ Könnyű megtalálhatók az információk



- Nincs
- Részben van
- Van és megfelelő

Közösségi média megjelenés

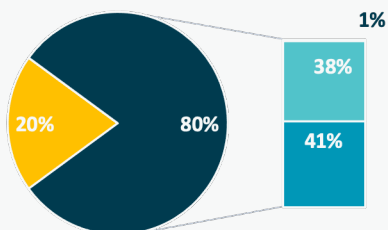


- Nincs Facebook/ Nincs poszt hónapok óta
- Kevesebb mint havi egy poszt
- Havonta több poszt
- Heti szinten posztol

A kategória szolgáltatói közül egy szolgáltató esetében sem tudott a vásárlói útvonal egésze elakadás mentesen megvalósulni.

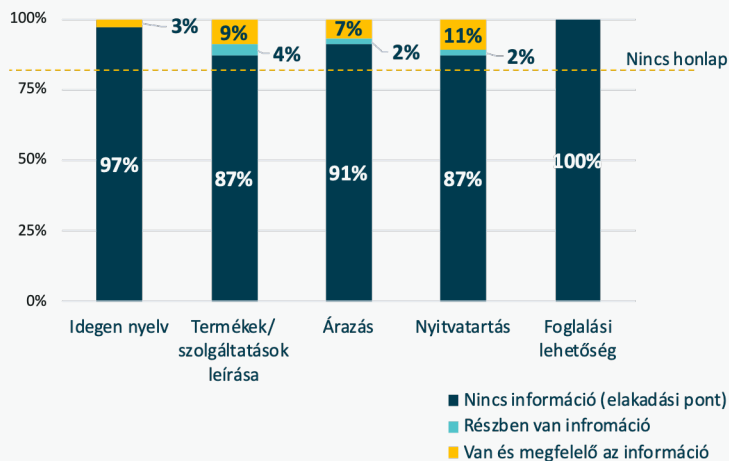
Bár, kocsmák kategória - összesítő

Online hozzáférhetőség

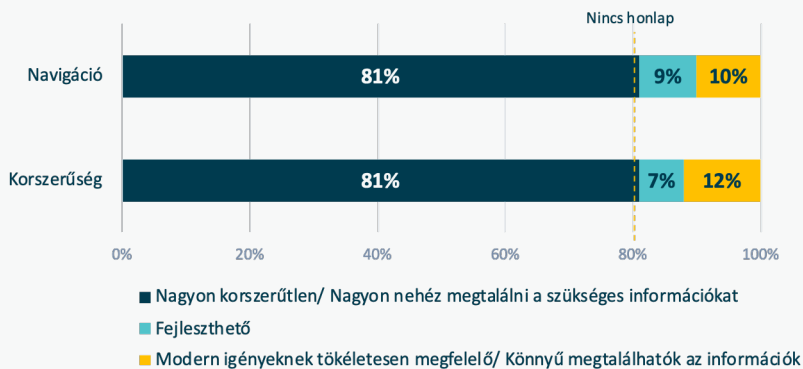


- Van online megjelenés, honlap
- Nincs online megjelenés, honlap
- Nem működő honlap

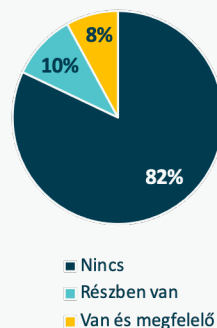
Elakadási pontok



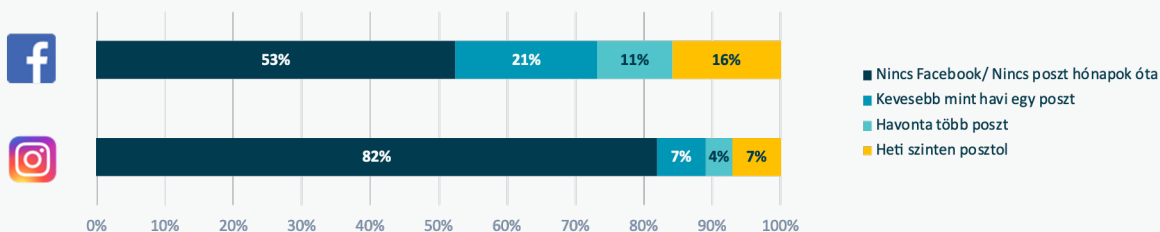
Vizuális megjelenés



Képek/ galéria



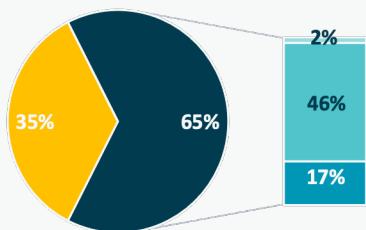
Közösségi média megjelenés



A kategória szolgáltatói közül egy szolgáltató esetében sem tudott a vásárlói útvonal egésze elakadás mentesen megvalósulni.

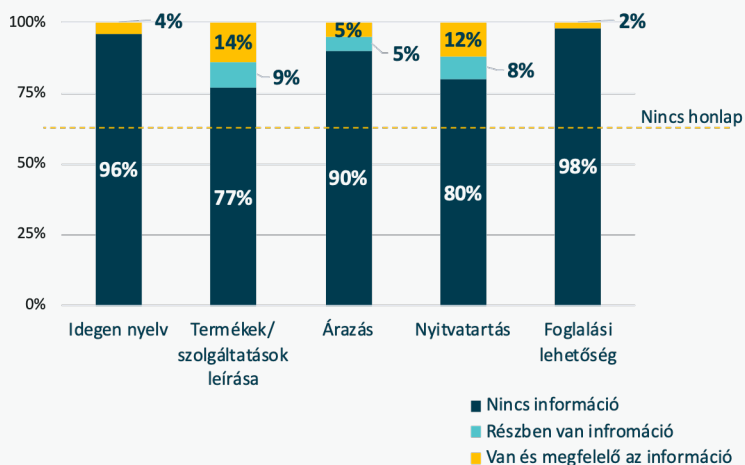
Kávézó, cukrászda, fagyizó kategória - összesítő

Online hozzáférhetőség

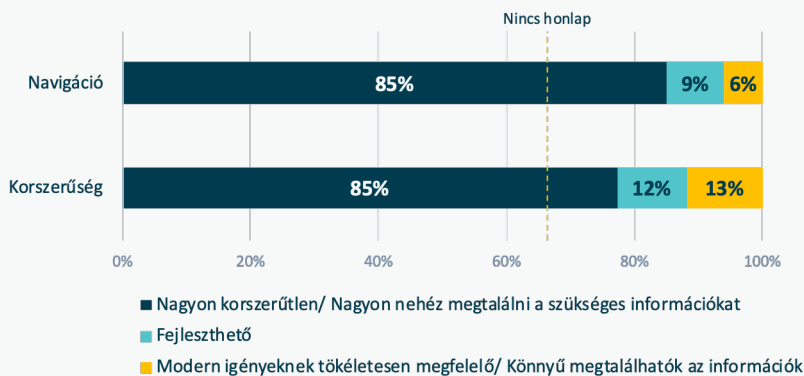


- Van online megjelenés, honlap
- Nincs online megjelenés, honlap
- Nem működő honlap
- Nincs honlap
- Nincs online megjelenés

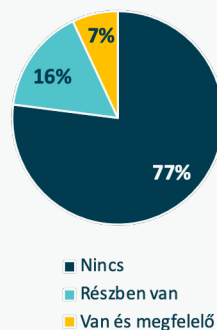
Elakadási pontok



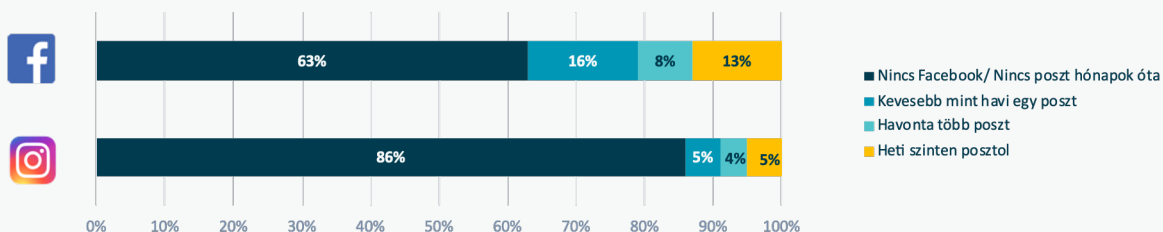
Vizuális megjelenés



Képek/ galéria



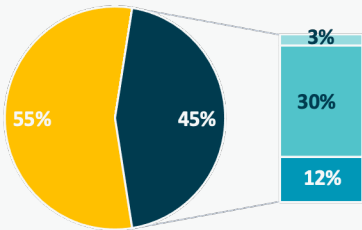
Közösségi média megjelenés



A kategória szolgáltatói közül 1 db szolgáltató esetében tudott a vásárlói útvonal egésze elakadás mentesen megvalósulni, ez a vizsgált szolgáltatók mindössze 0,6%-át jelenti.

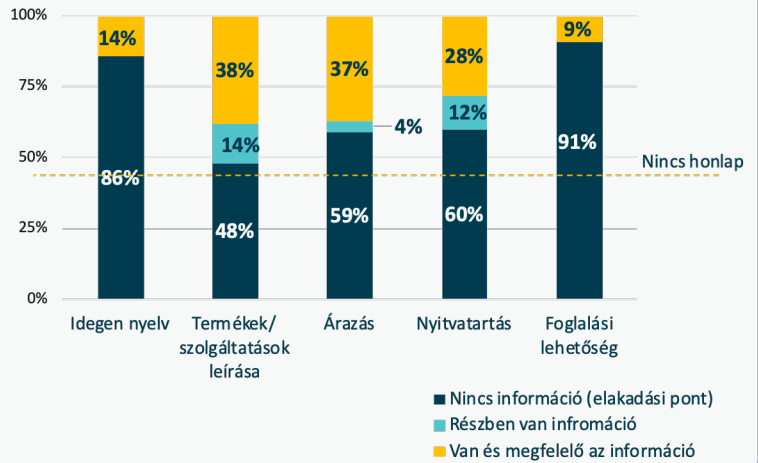
Étterem kategória - összesítő

Online hozzáférhetőség

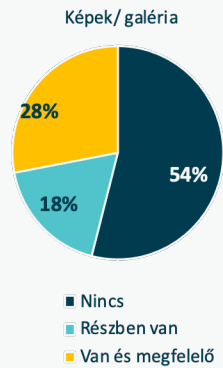
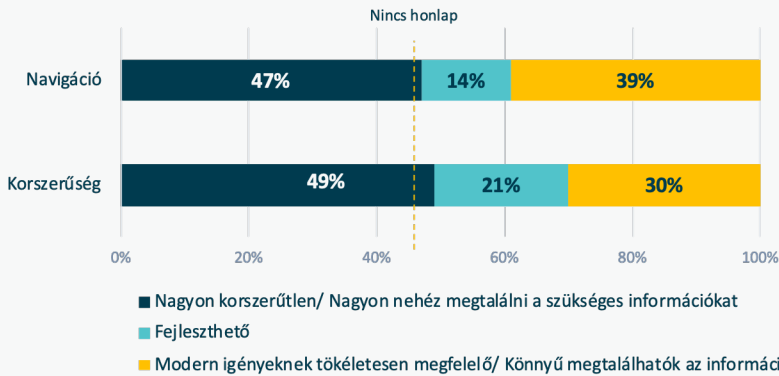


- Van online megjelenés, honlap
- Nincs online megjelenés, honlap
- Nem működő honlap
- Nincs honlap
- Nincs online megjelenés

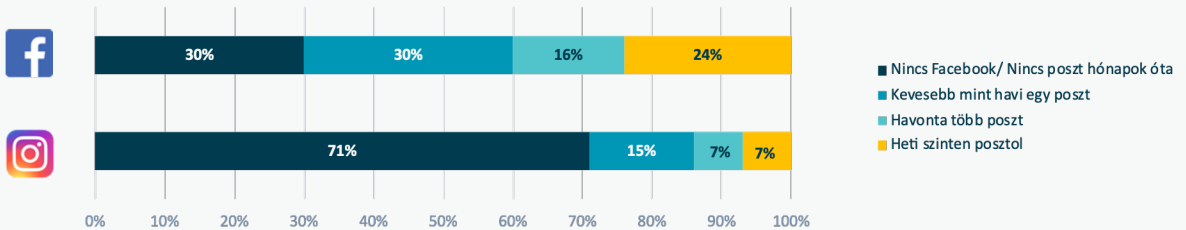
Elakadási pontok



Vizuális megjelenés

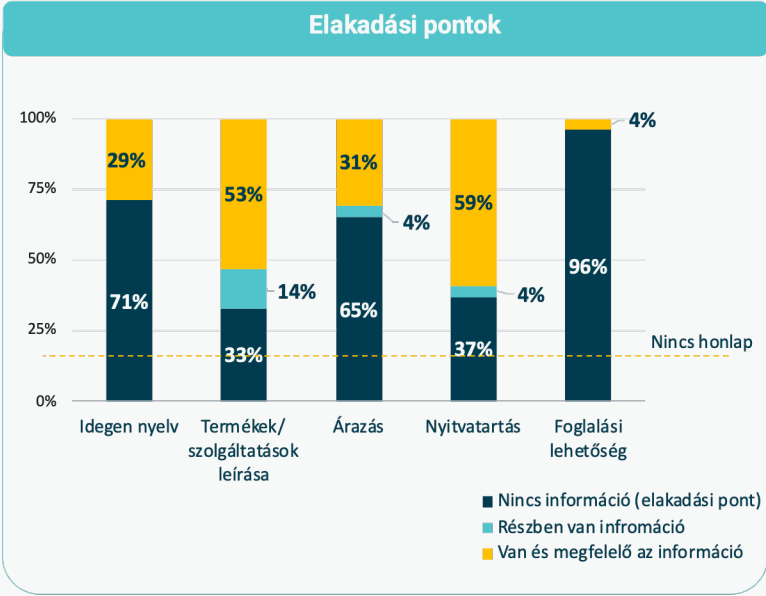
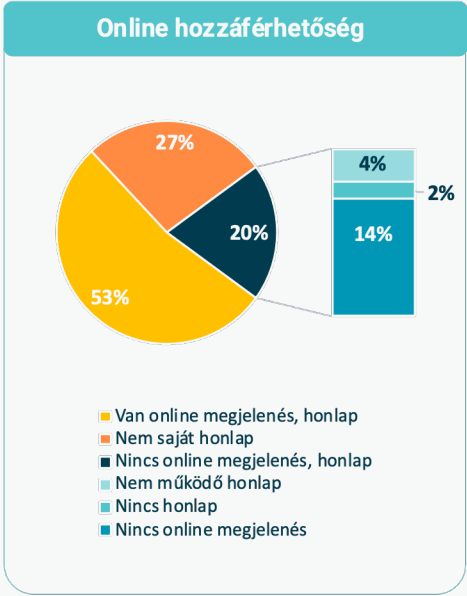


Közösségi média megjelenés

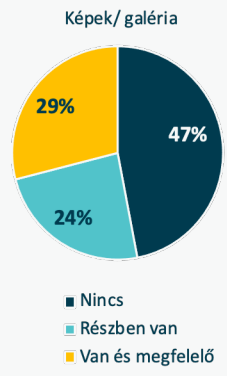
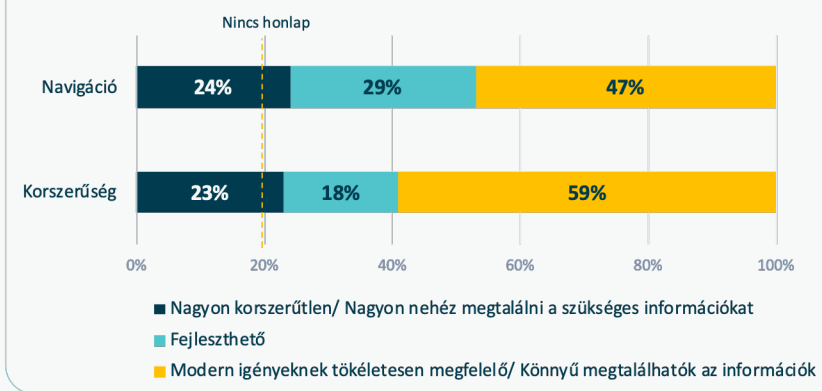


A kategória szolgáltatói közül 3 db szolgáltató esetében tudott a vásárlói útvonal egésze elakadás mentesen megvalósulni, ez a vizsgált szolgáltatók mindössze 1,5%-át jelenti.

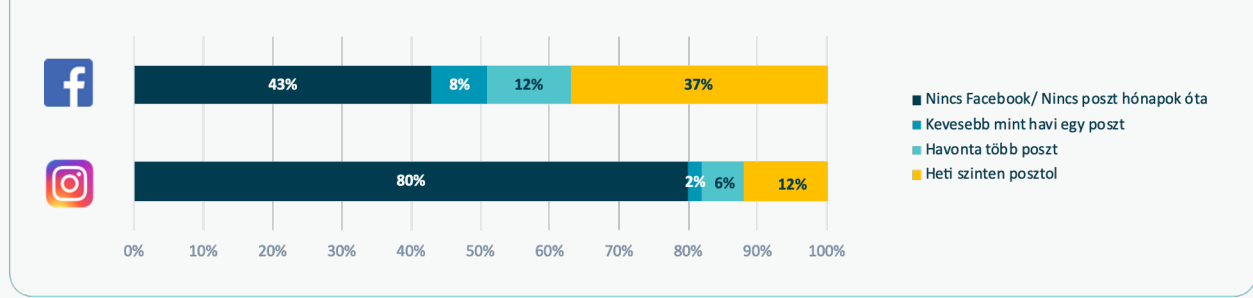
Gyorsétterem kategória - összesítő



Vizuális megjelenés



Közösségi média megjelenés



A kategória szolgáltatói közül 1 db szolgáltató esetében tudott a vásárlói útvonal egésze elakadás mentesen megvalósulni, ez a vizsgált szolgáltatók mindössze 2%-át jelenti.

A BALATON TURISZTIKAI DESZTINÁCIÓ SZOLGÁLTATÓINAK DIGITÁLIS MEGJELENÉSE, FEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEK A DIGITÁLIS TURIZMUS TERÜLETÉN

A desztinációban vizsgált szolgáltatók online hozzáférhetősége rossz, nincs tudatos marketing stratégia az online megjelenés mögött, a vásárlói útvonal a szolgáltatók jelentős részénél több ponton elakad.

P1

Stratégia háttér hiánya

P1.1

Online megjelenésre vonatkozó stratégia nem jellemző

P1.2

Nincs tudatos online vásárlói útvonal kialakítva

P1.3

Balaton imázshoz való hozzájárulás hiánya

P2

Rossz online hozzáférhetőség

P2.1

Egyes kategóriákhoz tartozó szolgáltatók online nem jelennek meg

P2.2

Idegen nyelvű honlapok hiánya

P3

Információ/ funkció hiánya

P3.1

Nyitvatartási információk hiánya

P3.2

Termékek és szolgáltatások bemutatása nem kielégítő

P3.3

Online foglalási rendszer hiánya

P4

Vizuális megjelenés fejleszthető

P4.1

Korszerűtlen honlapok

P4.2

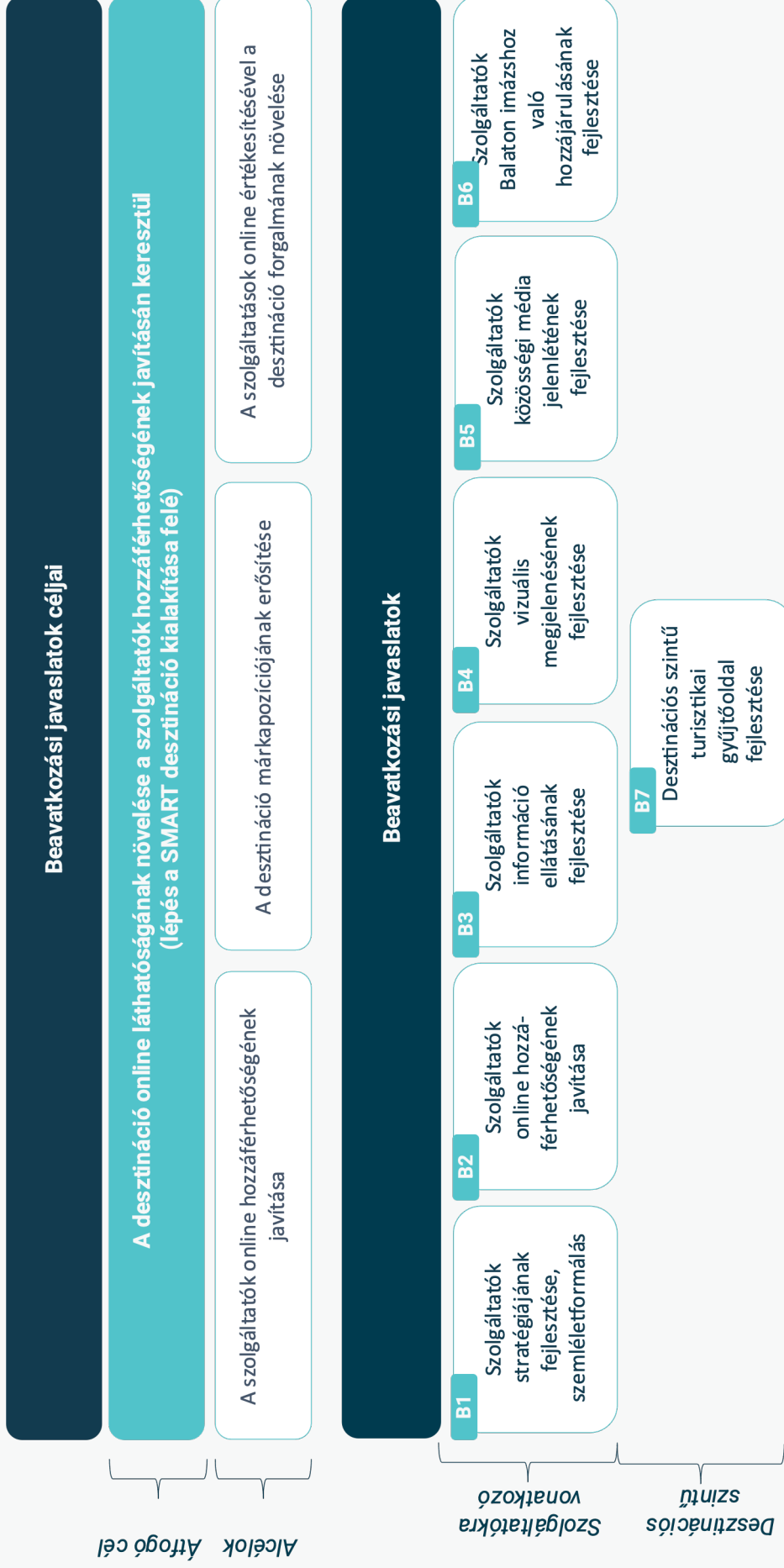
Professionális fotók hiánya

P5

Gyenge közösségi média megjelenés

P5.1

Nem tudatos közösségi média használat



A desztináció online megjelenésének fejlesztéséhez nélkülözhetetlenek az egyedi szolgáltatói szinten megvalósuló beavatkozások. Ennek megfelelően javasoljuk a szolgáltatókat egy pályázati konstrukció keretében támogatni.

Támogatás jogcíme	Projekt maximális elszámolható költsége	Támogatás intenzitása	Javasolt keretösszeg
Csekély összegű (de minimis) támogatás	5 millió Ft	<ul style="list-style-type: none">Maximum a teljes elszámolható költség 70%-a	5 Mrd Ft.

A projektek keretében a következő tevékenységeket javasoljuk támogatásra:

Kötelezően megvalósítandó önállóan támogatható tevékenységek

- Szemléletformáló képzés
- Marketing tevékenység: infokommunikációs fejlesztések
 - Honlapfejlesztés

Választható önállóan nem támogatható tevékenységek

- Marketing tevékenység, infokommunikációs fejlesztések
 - Professzionális fényképek készítése
 - Arculati és grafikai tervezés
 - Termékleírások készítése
 - Imázs film készítése
- Stratégia alkotás
 - Marketing stratégia készítése
 - Stratégia, üzleti terv készítése

A BALATON TURISZTIKAI DESZTINÁCIÓ SZOLGÁLTATÓINAK DIGITÁLIS MEGJELENÉSE,
FEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEK A DIGITÁLIS TURIZMUS TERÜLETÉN

	Hipotézis	Döntés	Tézis
H1	Az utazási szokások megváltoztak a technológia fejlődésével	Igaz	T1 Az utazási folyamat több lépése is áttevődött az online térbe
H2	A szolgáltatók alkalmazkodnak az online információk kereslethez	Hamis	T2 A legtöbb szolgáltató még nem alkalmazkodott az online információk kereslethez
H3	A szolgáltatók aktívan hozzájárulnak a desztináció online márkájához	Hamis	T3 A legtöbb szolgáltató nem járul hozzá aktívan a desztináció márkájához
H4	A szolgáltatók jelentős része nem jelenik meg online	Igaz	T4 A szolgáltatók jelentős része esetében nincs online megjelenés
H5	Az online megjelenéssel rendelkező szolgáltatók tudatosan használják az online a felületeket stratégiai céljaikhoz	Hamis	T5 Az online megjelenéssel rendelkező szolgáltatók SEM használják tudatosan az online felületeket
H6	Nem valósul meg a szolgáltatók többségénél elakadásmentesen az online látogatói útvonal	Igaz	T6 A szolgáltatók többségénél több ponton elakad az online vásárlói útvonal
H7	A szolgáltatókról online elérhető információk elavultak	Részben igaz	T7 Sok szolgáltatóról az online elérhető információ elavult.
H8	A szolgáltatók vizuális megjelenése elavult	Részben igaz	T8 Sok szolgáltató vizuális megjelenése elavult

A kutatás eredményeképpen megállapítható, hogy a desztináció digitalizációs szintje alacsony, a „tradicionális üzleti gyakorlatok” digitalizációs szintből mozdulhat el az „E-Business” fázisba a javasolt beavatkozások megvalósításával. A fejlesztések sikeres megvalósítása révén javulna a szolgáltatók online hozzáférése, erősödne a desztináció márkapozíciója ezeknek köszönhetően pedig a szolgáltatások hatékonyabb online értékesítésével növekednének a desztináció bevételei.