

Aprilie, 2009

CONSILIUL JUDEȚEAN MARAMUREȘ

Studiu privind evaluarea gradului de satisfacție a turiștilor străini din zona Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

SINTEZA PRINCIPALELOR REZULTATE

Secțiunea I

COMPORTAMENTUL DE PETRECERE A SEJURULUI ÎN ZONA TRANSFRONTALIERĂ

Secțiunea II

NIVELUL DE SATISFACȚIE AL TURIȘTILOR

Secțiunea III

OPINIA TURIȘTILOR VIS-A-VIS DE POTENȚIALUL TURISTIC AL ZONEI

Aspecte Metodologice

Tipul studiului: primar, cantitativ;

Universul cercetării: populația de vizitatori străini cazați în una dintre unitățile de primire turistică din regiune în perioada realizării studiului, persoane nerezidente cu vârsta de 18 și peste 18 ani.

Eșantion: 290 turiști, distribuiți pe cele trei județe/regiuni:

- Maramureș – aprox. 203 turiști străini;
- Transcarpathia – aprox. 64 turiști străini;
- Ivano-Frankivsk – aprox. 23 turiști străini;

Procedura de culegere a datelor: face-to-face, interceptat, în cadrul unităților de primire turistică din Maramureș, Transcarpathia și Ivano-Frankivsk;

Instrumentul de culegere a datelor: chestionar structurat, tradus în limbile engleză, franceză și germană, ucraineană, maghiară.

Reprezentativitate: eșantionul este reprezentativ pentru populația de turiști străini din regiunile Maramureș, Transcarpathia și Ivano-Frankivsk; eroarea de reprezentativitate: maxim +/- 3,4%.

Perioada de culegere a datelor:

- Maramureș: 23 martie – 10 aprilie;
- Transcarpathia și Ivano-Frankivsk: 15 – 25 aprilie.

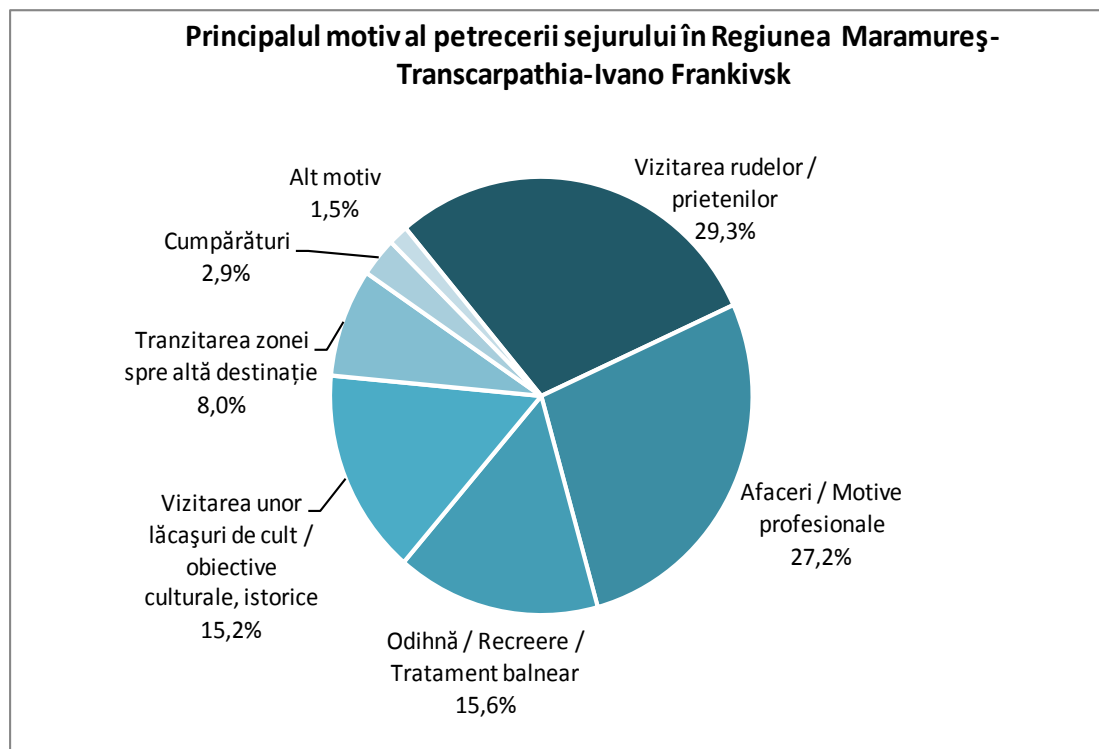
Studiu privind evaluarea gradului de satisfacție a turiștilor străini din zona Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

Secțiunea I

COMPORTAMENTUL DE PETRECERE A SEJURULUI ÎN ZONA TRANSFRONTALIERĂ

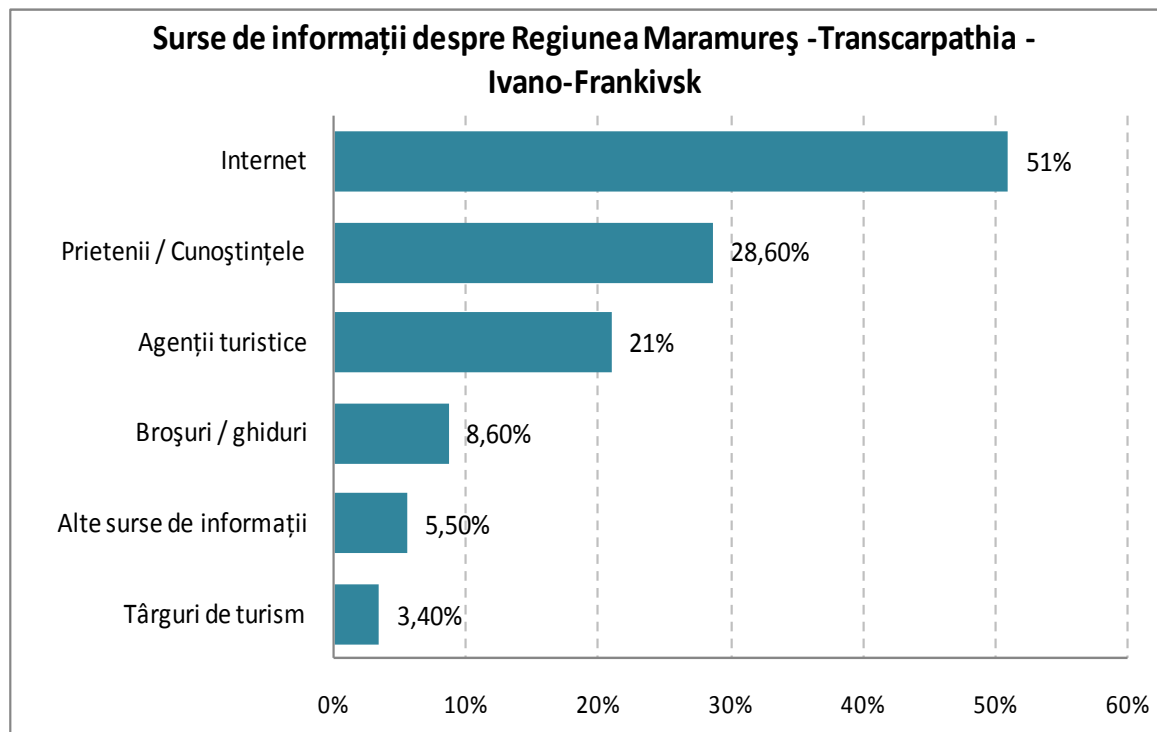
1. Principalul motiv al petrecerii sejurului în regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

N = 290
Valid = 276



2. Surse de informații despre Regiunea Maramureș - Transcarpathia - Ivano Frankivsk

N = 290
Valid = 290



3. Durata propusă a sejurului în Regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

N = 290

Valid = 273

Durata sejurului turistului în regiunea turistică		Statistic
Valid		273
Missing		17
Mean		5,22
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,8
	Upper Bound	5,7
5% Trimmed Mean		4,8
Median		5
Std. Deviation		3,9
Minimum		1
Maximum		32
Range		31

Durata medie a sejurului turiștilor străini care vizitează regiunea Maramureș /Transcarpathia / Ivano Frankivsk este de **5,22 zile**

4. Bugetul mediu alocat pentru petrecerea sejurului în regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

$N = 290$

$Valid = 275$

Bugetul alocat pentru petrecerea sejurului (euro)		Statistic
Valid		275
Missing		15
Mean		787,2
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	700,33
	Upper Bound	874,07
5% Trimmed Mean		714,69
Median		600
Std. Deviation		731,72
Minimum		20
Maximum		3000
Range		2980

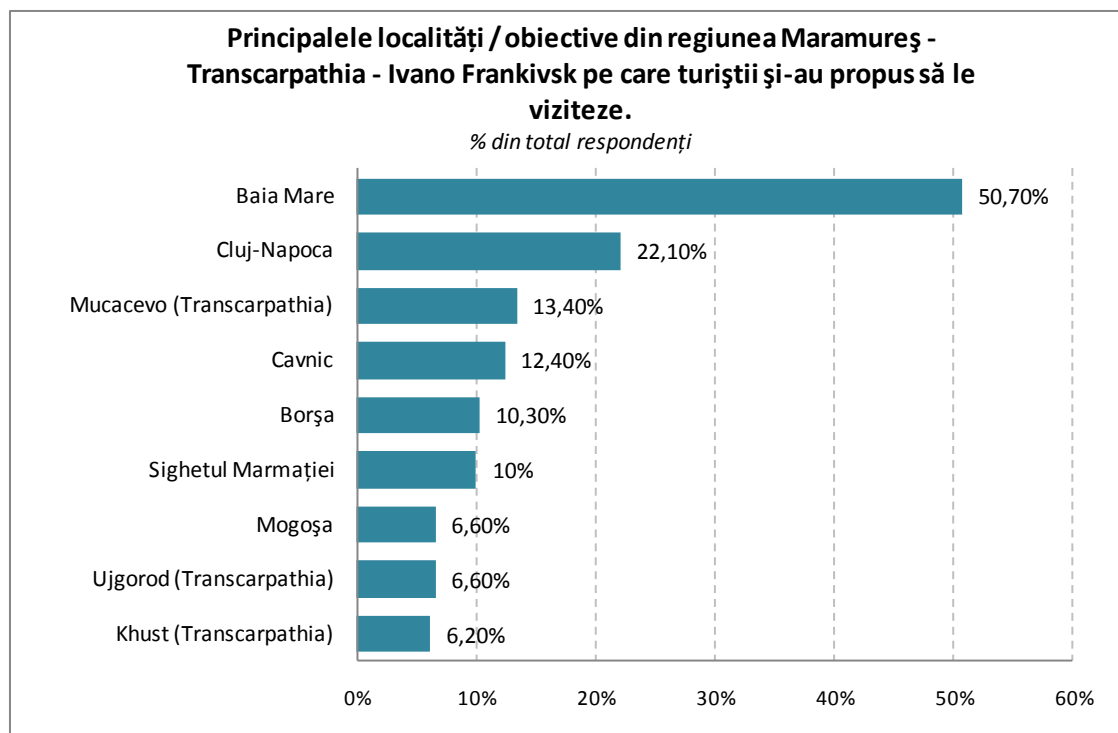
Bugetul mediu alocat de turiștii străini care își petrec sejurul în regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk este de **787,2 €**.

50% din turiștii străini au un buget mediu alocat pentru petrecerea sejurului în regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk de peste 600 €.

Calculând un **buget mediu/zi** al turiștilor străini din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk, acesta se cifrează la **aproximativ 150 €**.

5. Principalele localități / obiective pe care turiștii și-au propus să le viziteze în cadrul sejurului

N = 290
Valid = 275

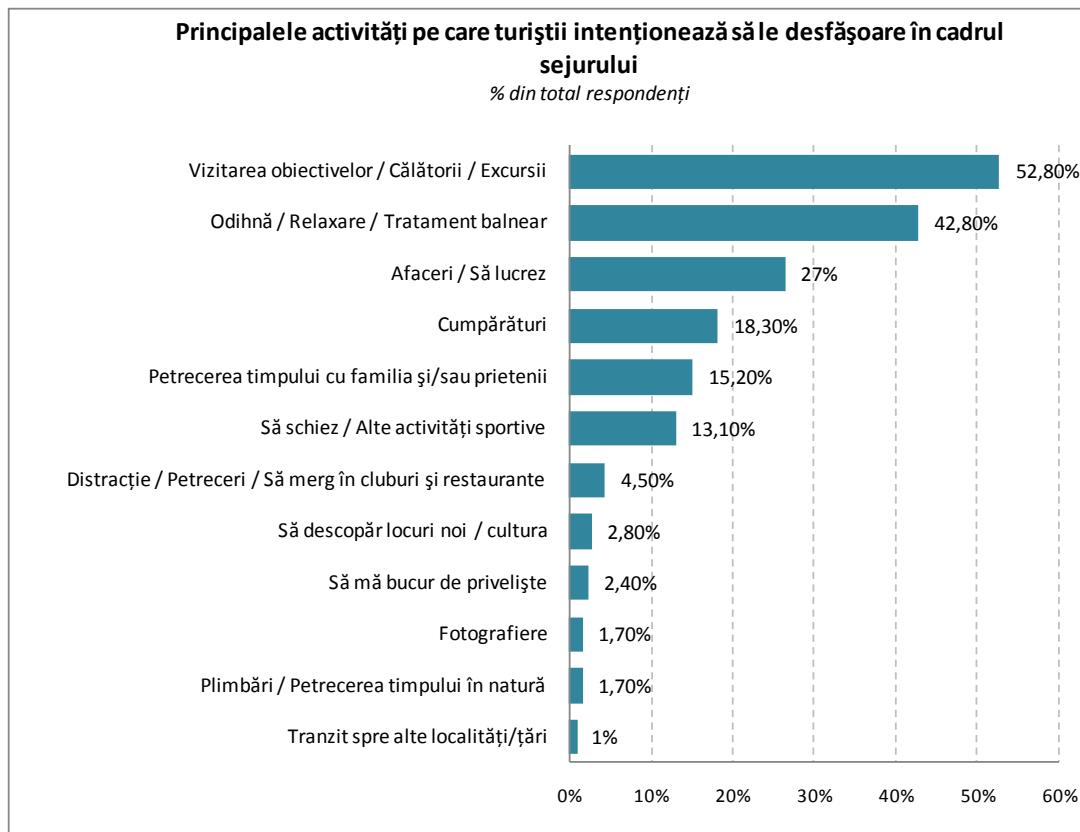


Principalele localități pe care turiștii străini din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk și-au propus să le viziteze în timpul sejurului sunt **Baia Mare** (50,70% din respondenți), **Cluj-Napoca** (22,10% din respondenți), **Mucacevo** (13,4% din respondenți), **Stațiunea Cavnic** (12,4% din respondenți), **Borșa** (10,3% din respondenți), **Sighetul Marmației** (10% din respondenți), **Mogoșa** (6,6% din respondenți), **Ujgorod** (6,6% din respondenți) și **Khust** (6,2% din respondenți).

6. Principalele activități pe care turiștii străini intenționează să le desfășoare în timpul sejurului

N = 290

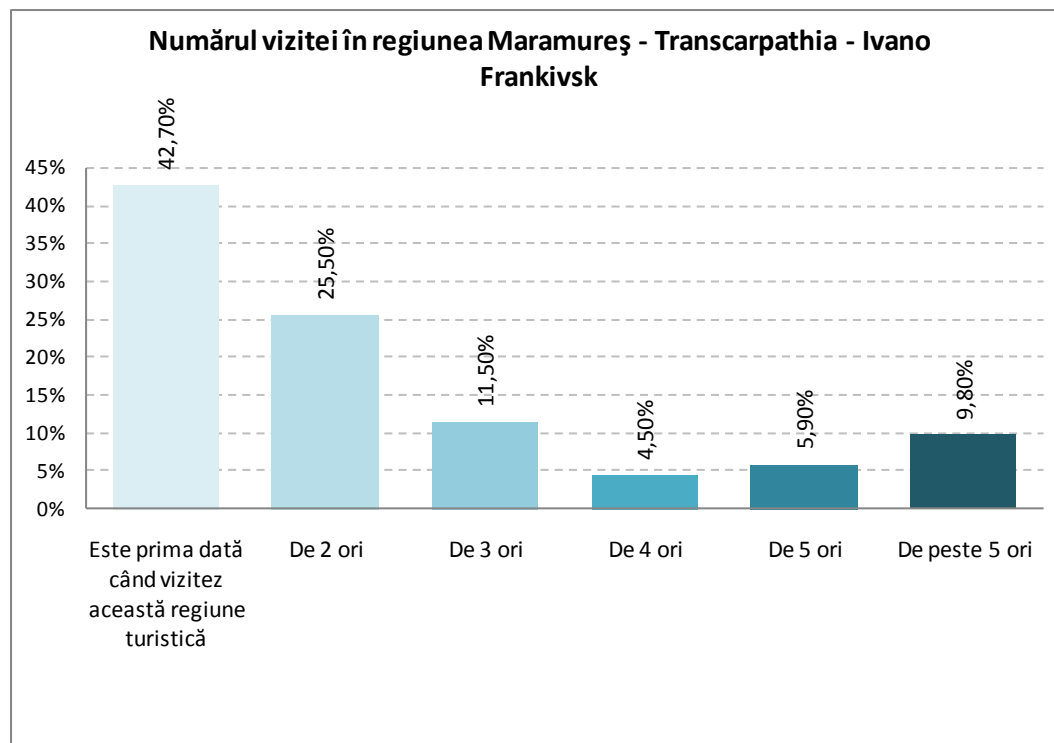
Valid = 286



7. Frecvența de vizitare a zonei Maramureș/Transcarpathia/Ivano Frankivsk

N = 290

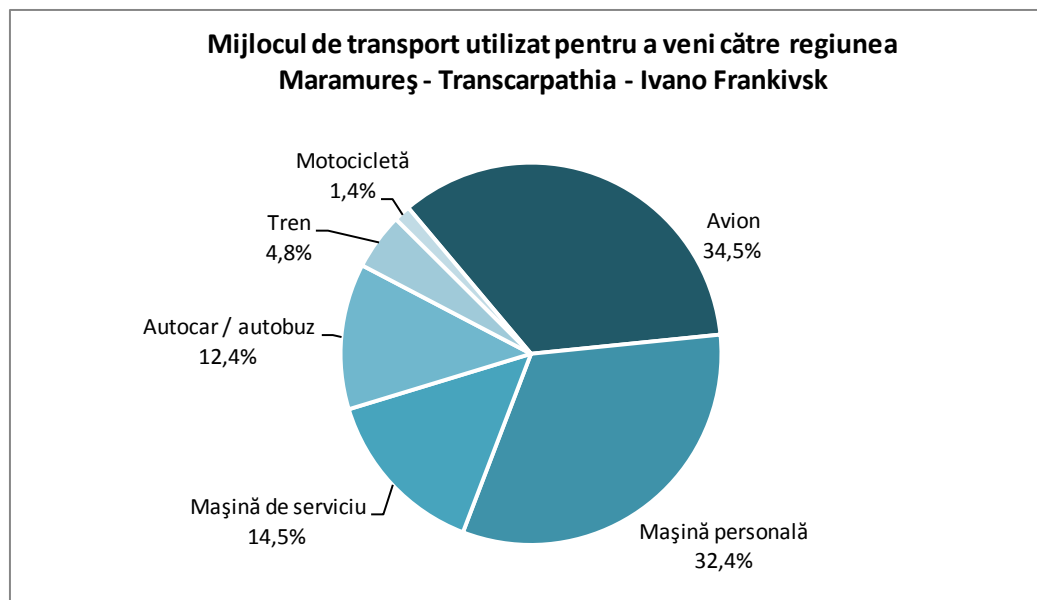
Valid = 286



8. Mijlocul de transport utilizat pentru a vizita regiunea Maramureș /Transcarpathia /Ivano Frankivsk

N = 290

Valid = 286

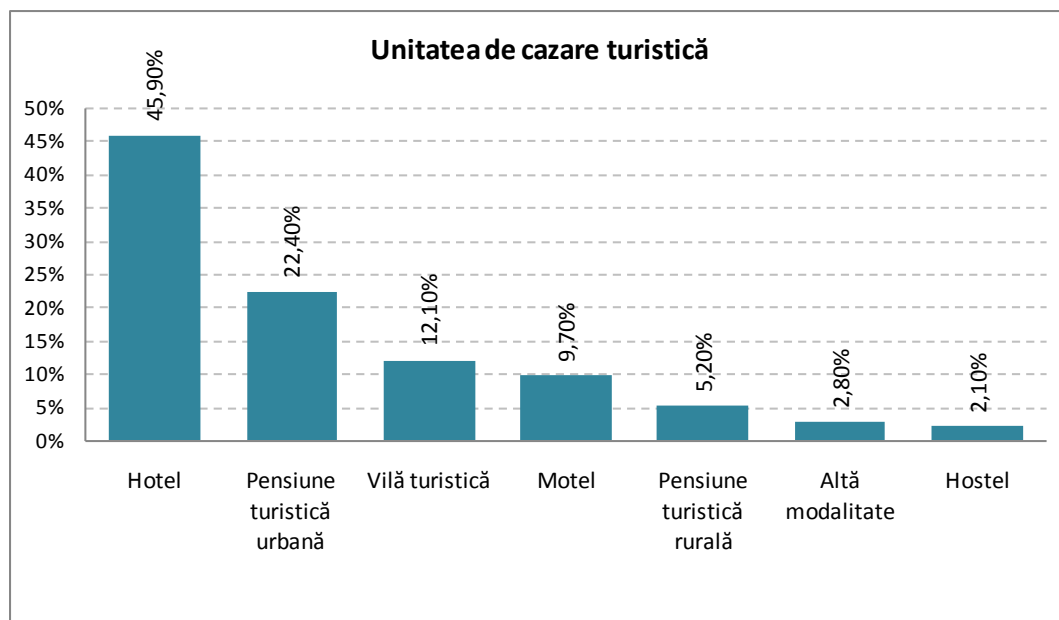


Un procent de **34,50%** din turiștii străini care își petrec sejurul în regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk au venit cu **avionul** în această zonă. **Mașina personală** este utilizată de **32,40%** din turiștii străini ca mijloc de transport către regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk. **14,50%** au venit cu **mașina de serviciu** în regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk, iar **12,40%** au venit cu autocarul / autobuzul. Trenul reprezintă mijlocul de transport către regiunea transfrontalieră pentru **4,80%** din turiștii străini.

9. Unitatea de cazare turistică din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

N = 290

Valid = 290



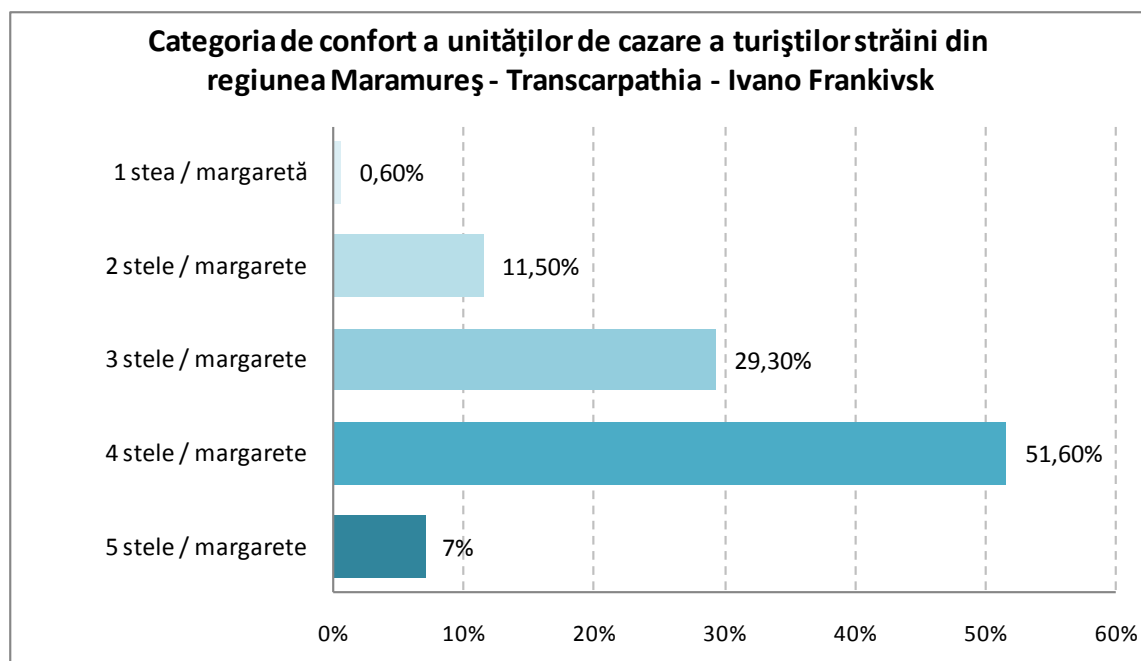
Un procent de 45,90% din turiștii străini din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk s-au cazat în **hotelurile din regiune**. 22,40% din turiștii străini sunt cazați în pensiuni turistice urbane. Un procent de 12,10% din turiștii străini s-au cazat pe durata sejurului în vile turistice, 9,70% în moteluri și 5,20% în pensiuni turistice rurale. 2,10% din turiștii străini din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk s-au cazat în hosteluri.

Alte modalități de cazare utilizate de turiștii străini intervievați sunt: la prieteni, la cunoștințe, la rude sau în campus.

10. Categoria de confort a unităților de cazare a turiștilor străini din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

N = 290

Valid = 153



Un procent de 7% din turiștii străini din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk sunt cazați în structuri de primire turistică de 5 stele.

Majoritatea turiștilor străini din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk (51,60%) sunt cazați în structuri de primire turistică de **4 stele / margarete**.

11,50% din turiști sunt cazați în unități de primire turistică de 2 stele / margarete, iar 29,30% din turiști sunt cazați în unități de primire turistică de 3 stele / margarete.

Aprilie, 2009

CONSILIUL JUDEȚEAN MARAMUREȘ

Studiu privind evaluarea gradului de satisfacție a turiștilor străini din zona Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

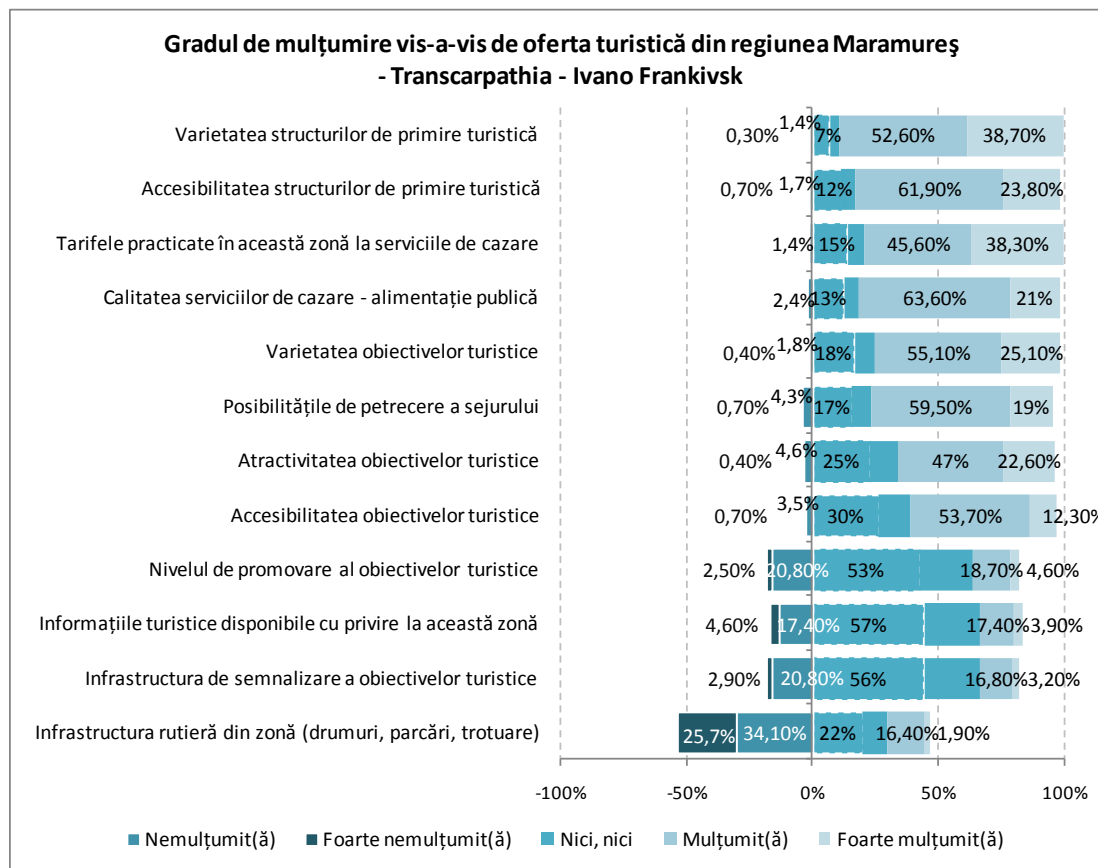
Secțiunea II

NIVELUL DE SATISFACȚIE AL TURIȘTILOR

11. Nivelul de mulțumire vis-a-vis de oferta turistică din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

N = 290
Valid = 282

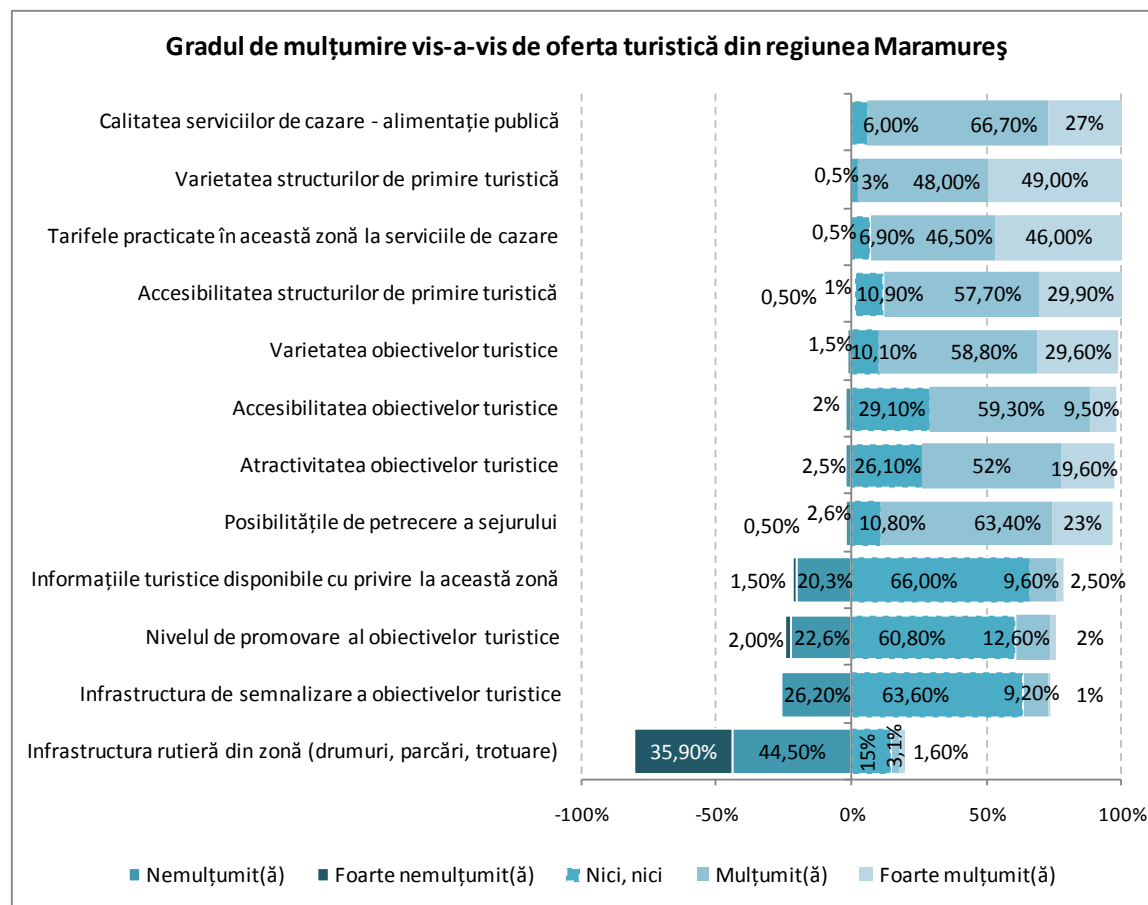
Rezultate generale –
întreaga zonă
transfrontalieră



11.1. Nivelul de mulțumire vis-a-vis de oferta turistică din regiunea Maramureș

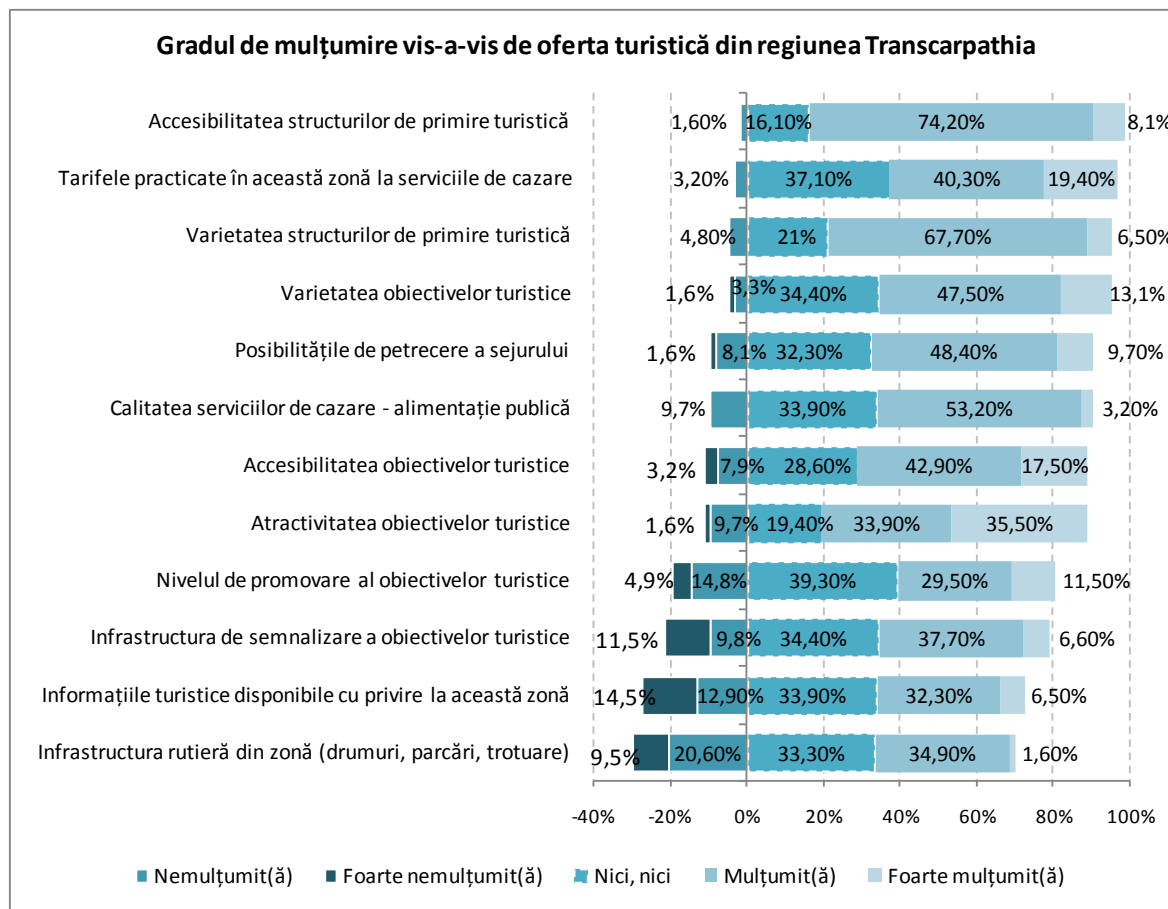
N = 203
Valid = 198

Rezultate generale –
întreaga zonă
transfrontalieră



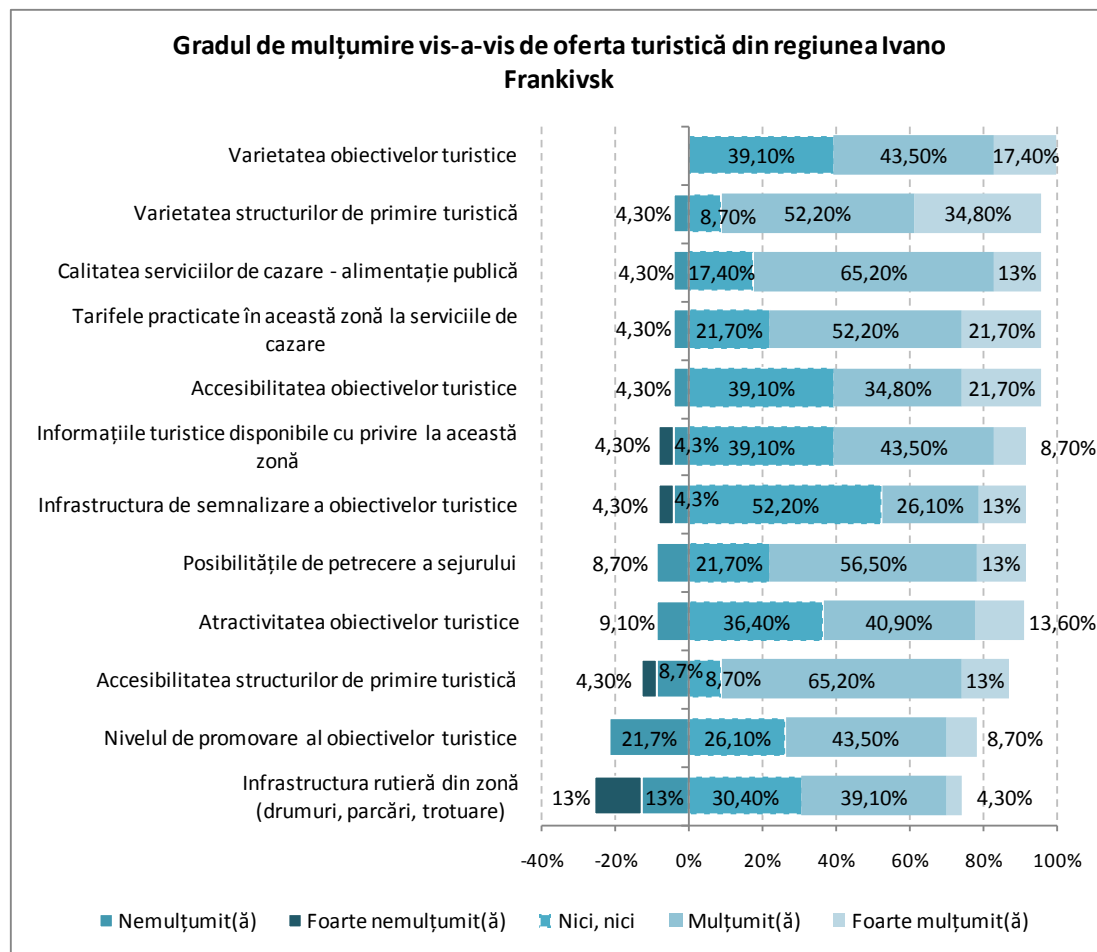
11.2. Nivelul de mulțumire vis-a-vis de oferta turistică din regiunea Transcarpathia

N = 64
Valid = 61



11.3. Nivelul de mulțumire vis-a-vis de oferta turistică din regiunea Ivano Frankivsk

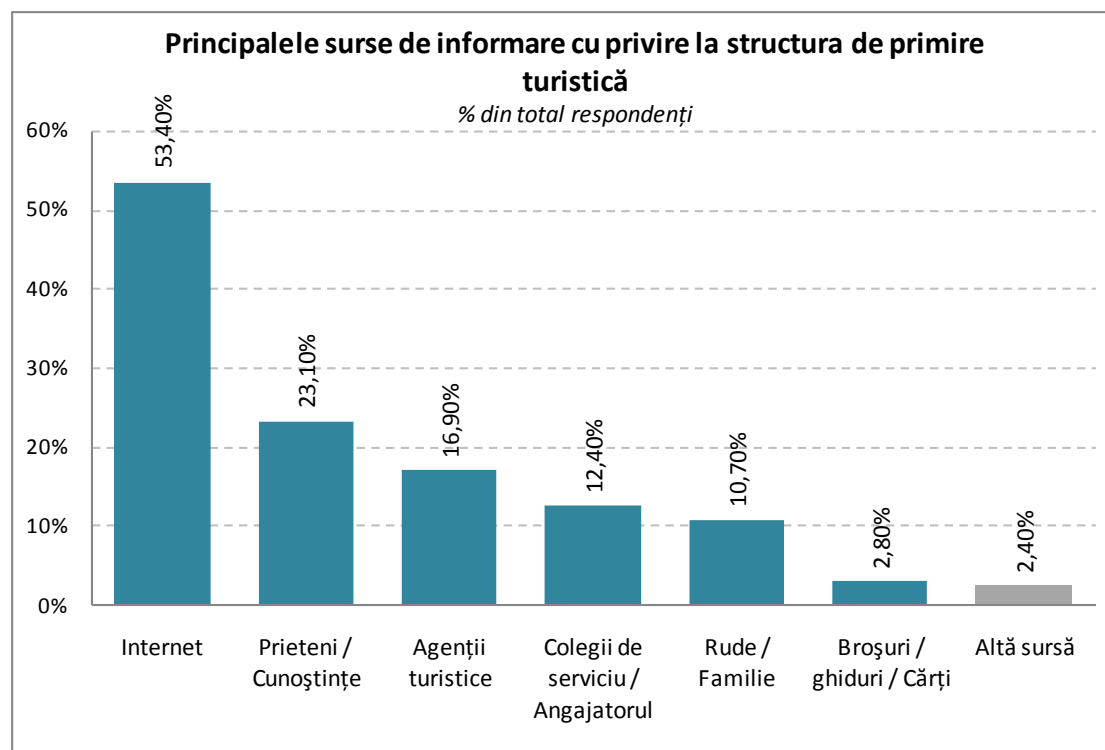
N = 23
Valid = 23



12. Sursele de informare utilizate pentru alegerea structurii de cazare turistică

N = 290

Valid = 282



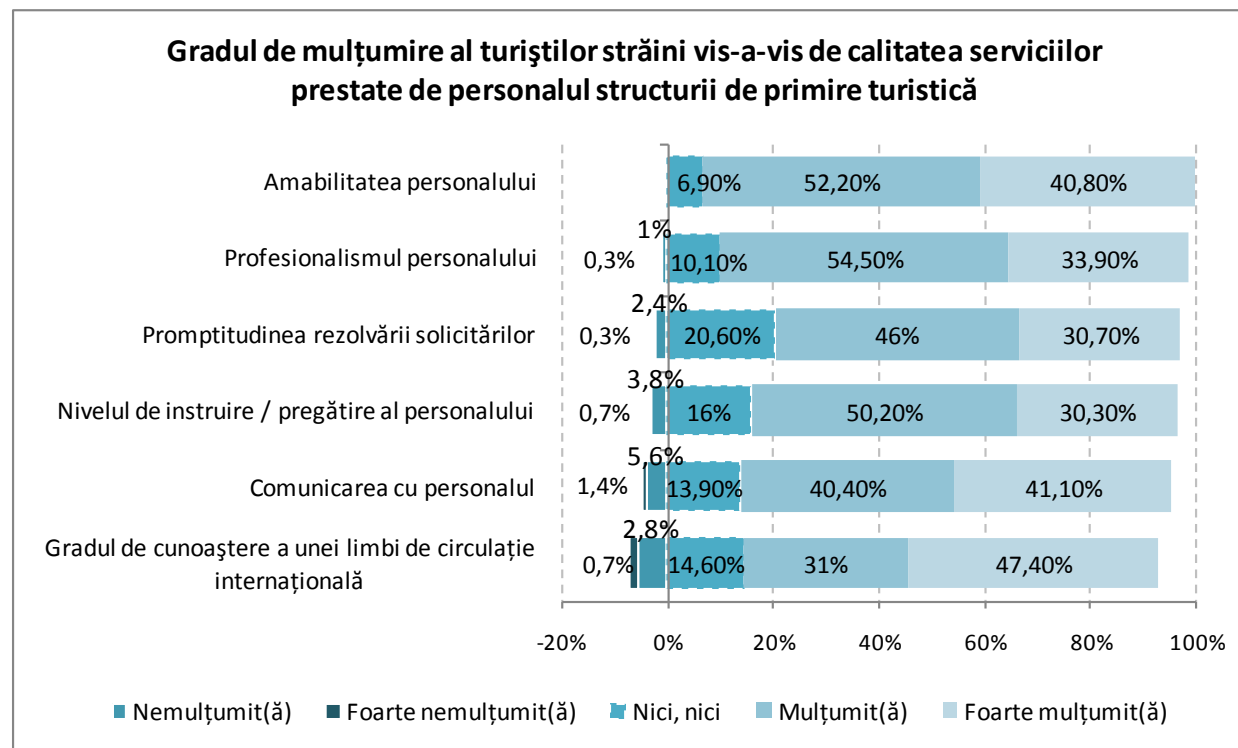
Procentele reprezintă menționările cumulate ale Sursei principale și sursei secundare. Diferența până la 200% reprezintă non-răspunsuri.

13. Gradul de mulțumire vis-a-vis de calitatea serviciilor prestate de personalul structurii de primire turistică Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

N = 290

Valid = 288

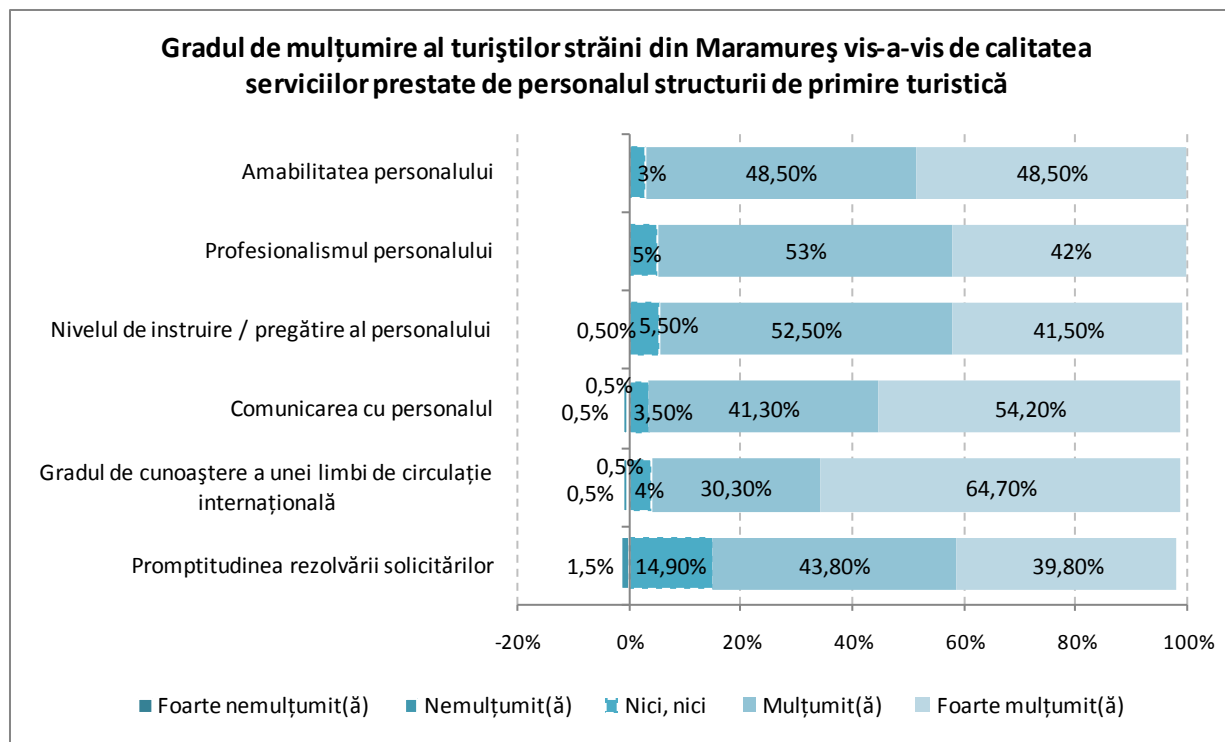
Rezultate generale –
întreaga zonă
transfrontalieră



13.1. Gradul de mulțumire vis-a-vis de calitatea serviciilor prestate de personalul structurii de primire turistică Maramureș

N = 203

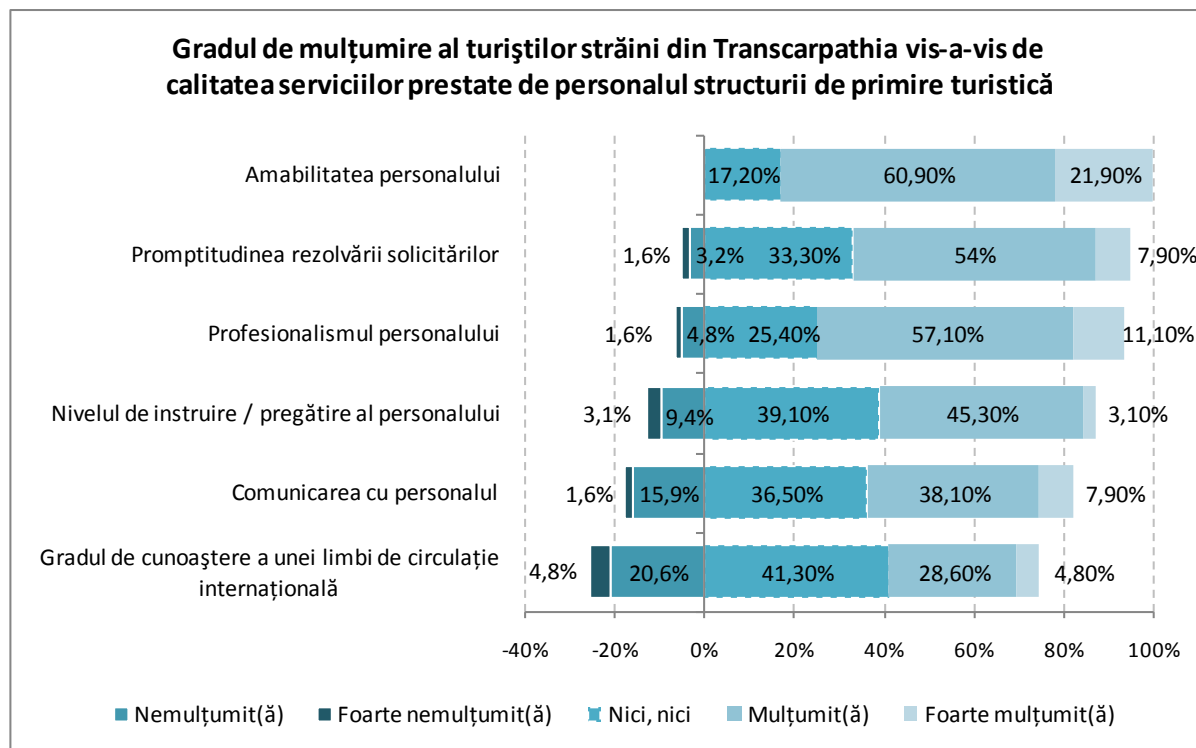
Valid = 201



13.2. Gradul de mulțumire vis-a-vis de calitatea serviciilor prestate de personalul structurii de primire turistică Transcarpathia

N = 64

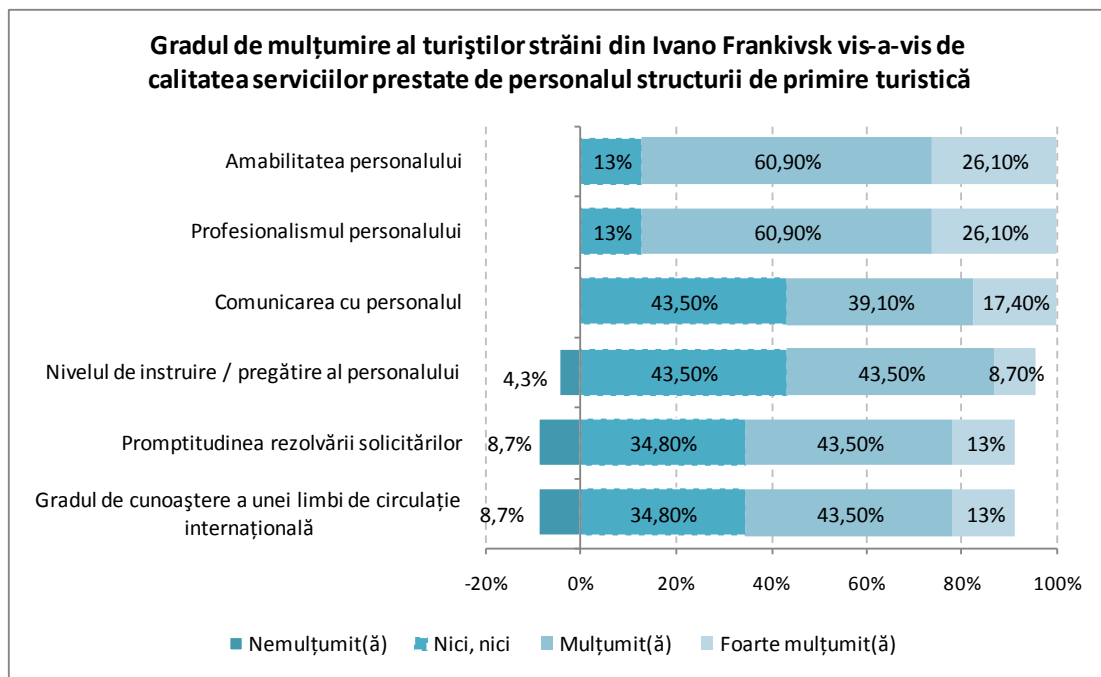
Valid = 64



13.3. Gradul de mulțumire vis-a-vis de calitatea serviciilor prestate de personalul structurii de primire turistică Ivano Frankivsk

N = 23

Valid = 23



Aprilie, 2009

CONSILIUL JUDEȚEAN MARAMUREȘ

Studiu privind evaluarea gradului de satisfacție a turiștilor străini din zona Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

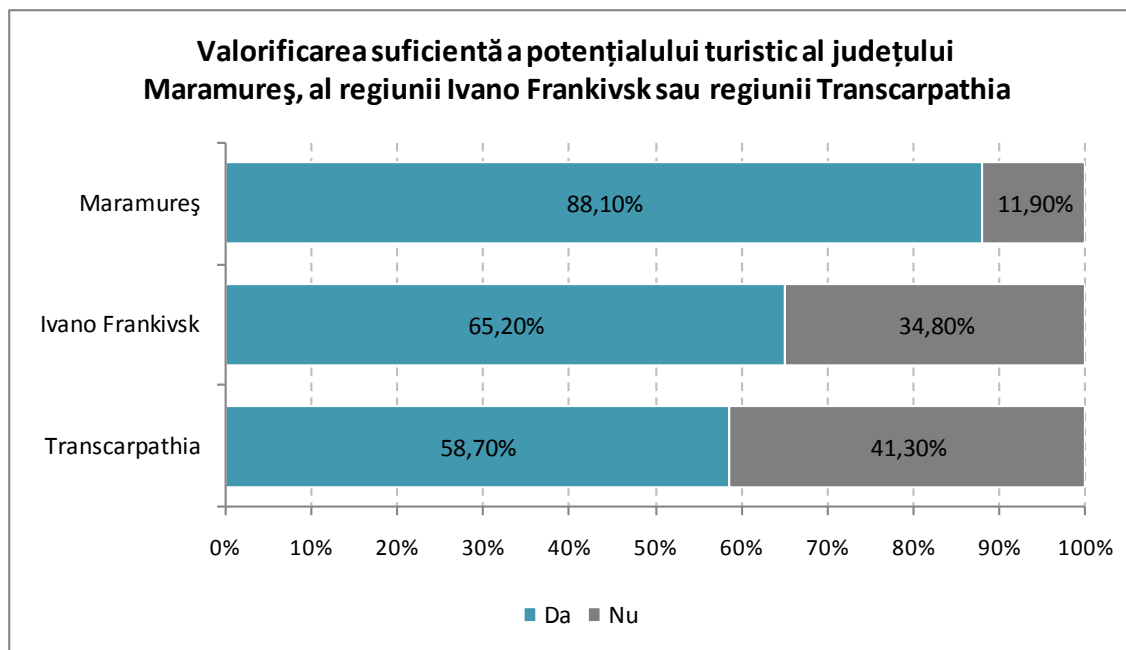
Secțiunea III

OPINIA TURIȘTILOR VIS-A-VIS DE POTENȚIALUL TURISTIC AL ZONEI

14. Percepția asupra gradului de valorificare a potențialului turistic al regiunii Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

N = 290

Valid = 288



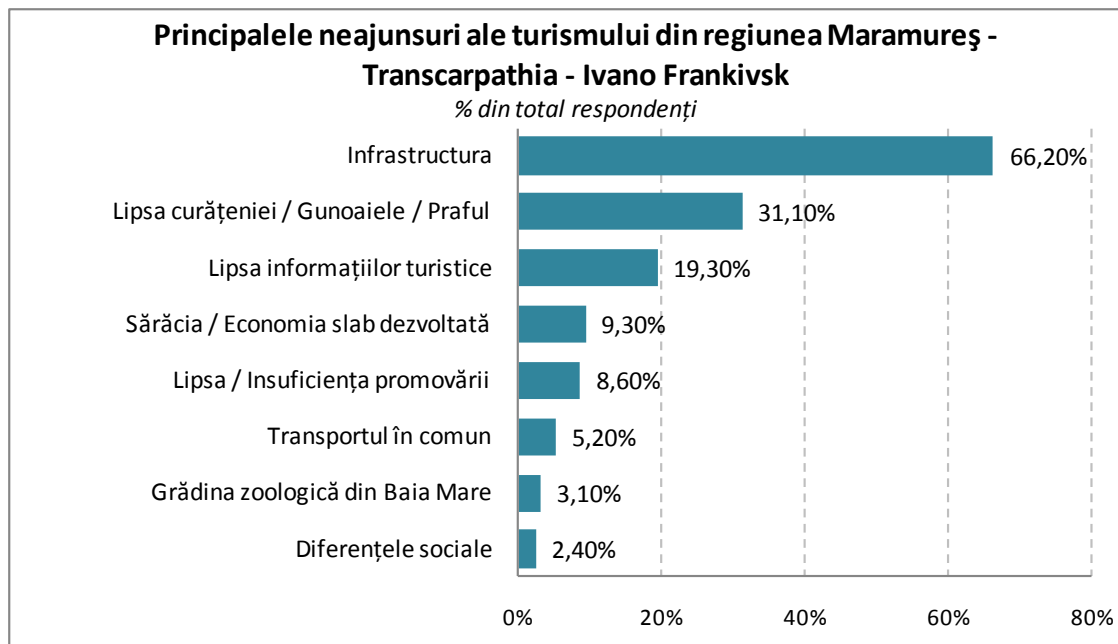
79,90% din turiștii străini din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk consideră că **potențialul turistic al regiunii este suficient valorificat**. Doar **20,10%** din turiștii străini din regiunea transfrontalieră consideră că potențialul turistic al regiunii nu este suficient valorificat.

15. Percepția asupra principalelor neajunsuri ale turismului din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

N = 290

Valid = 260

Întrebare deschisă



Infrastructura reprezintă principalul neajuns al turismului din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk, 66,2% din turiștii străini din acest areal fiind de părere că starea precară a străzilor reprezintă un punct slab la regiunii.

Lipsa curățeniei / Gunoaiele / Praful a fost menționat de 25,20% din turiștii străini, iar 19,30% din turiști acuză o lipsă de informații turistice cu privire la regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk.

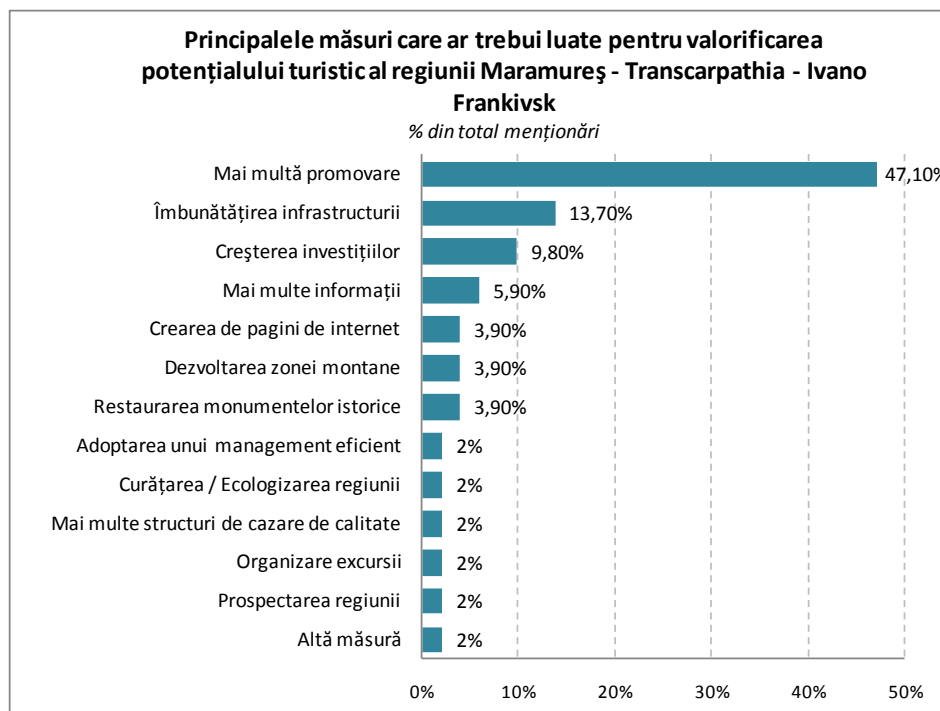
Un alt neajuns la regiunii transfrontaliere este sărăcia / economia slab dezvoltată (9,30%), dar și lipsa / insuficiența promovării (8,60%). 5,2% din turiștii străini din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk consideră că transportul în comun este un punct slab al acestei zone.

16. Percepția asupra principalei măsuri care ar trebui luată pentru valorificarea potențialului turistic al regiunii Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

N = 290

Valid = 51

Întrebare deschisă



Principala măsură care ar trebui luată pentru valorificarea potențialului turistic al regiunii Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk este **promovarea / publicitate** (47,1% din menționări). În 13,7% din cazuri a fost propusă **îmbunătățirea infrastructurii**.

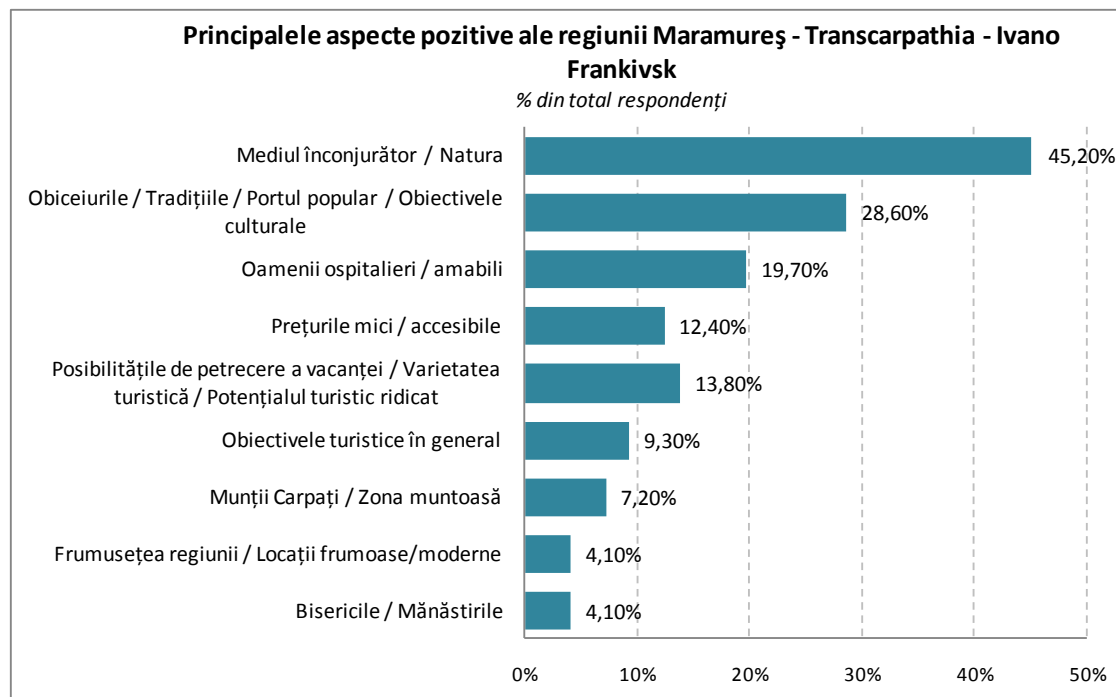
Alte măsuri care ar putea fi adoptate pentru a valorifica potențialul turistică din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk: creșterea investițiilor, oferirea de informații despre regiune, crearea unor pagini web, dezvoltarea zonei montane, restaurarea monumentelor istorice, adoptarea unui management eficient, curățirea zonei, crearea mai multor structuri de primire turistică de calitate, organizarea de excursii sau prospectarea regiunii.

17. Percepția asupra principalele aspecte pozitive ale turismului din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

N = 290

Valid = 266

Întrebare deschisă



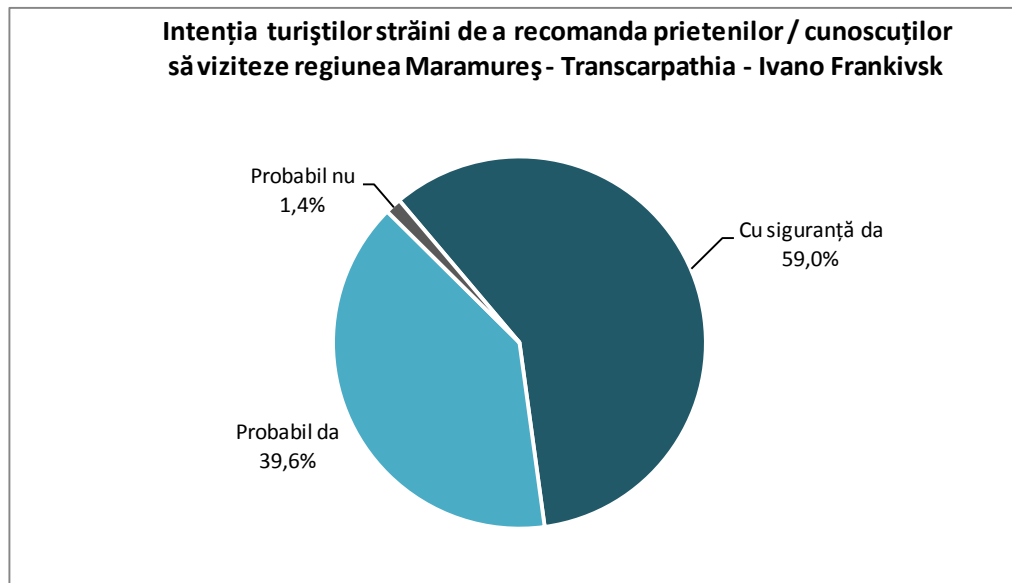
45,20% din turiștii străini intervievați consideră că **mediul înconjurător / natura** reprezintă principalul aspect pozitiv al regiunii. **Cultura regiunii, cu obiceiurile și tradițiile specifice** sunt apreciate de către 29,60% din turiștii străini din regiunea transfrontalieră.

19,70% din respondenți apreciază **ospitalitatea** de care oamenii de regiune dau dovadă.

18. Intenția turiștilor străini de a recomanda prietenilor / cunoșcuților să viziteze regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

N = 290

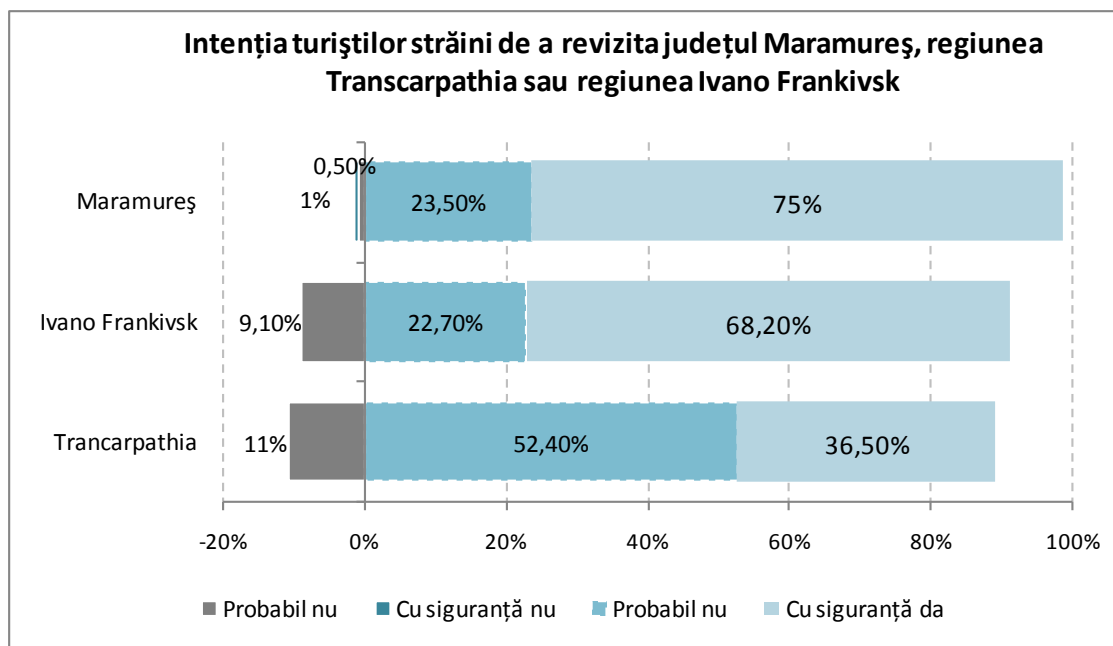
Valid = 285



Un procent de 59% din turiștii străini intervievați au declarat că sigur vor recomanda prietenilor / cunoșcuților să viziteze regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk.

19. Intenția turiștilor străini de a revizita regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

N = 290
Valid = 285



Aproximativ două treimi din turiștii străini din județul Maramureș cu siguranță vor mai vizita acest județ. 23,50% din turiștii străini cazați în acest județ probabil vor revizita această zonă.

9,10% din turiștii străini din Ivano Frankivsk au afirmat că probabil nu vor mai vizita această regiune.

11% din turiștii străini cazați din regiunea Transcarpathia probabil nu vor mai vizita această regiune.

20. Motive de revizitare a zonei Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk

N = 188

Valid = 161

Respondenții care au declarat că în mod sigur vor revizita zona

Intenția de revizita	Motivație	Frecvență	Pondere din respondenți care sigur vor revizita regiunea
Cu siguranță DA	Petrecerea vacanței	42	22,3%
	Afaceri / Motive profesionale	39	20,7%
	Zonă liniștită / Posibilități de relaxare / Confort	11	5,9%
	Petrecerea timpului cu prietenii / familia	9	4,8%
	Pentru călătorii / Obiective turistice	8	4,3%
	Turism de tranzit	8	4,3%
	Cultura regiunii / Tradițiile	7	3,7%
	Frumusețea regiunii	7	3,7%
	Oamenii din regiune / Mănăstirile / Bisericile	6	3,2%
	Pentru cumpărături	5	2,7%
	Tratamente balneare	5	2,7%
	Orașele	3	1,6%
	Distracție	2	1,1%
	Prețuri reduse	2	1,1%
	Mediul înconjurător / Natura	1	0,5%
	Potențialul regiunii	1	0,5%
	Alt motiv	5	2,7%
	Nu știu / Nu răspund	27	14,4%
	Total general	188	100,0%

Concluzii

I. Comportamentul de petrecere a sejurului în zona transfrontalieră

- Principalele motive pentru care turiștii străini își petrec sejurul în regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk sunt **vizitarea rudelor / prietenilor**, realizarea unor **afaceri / motive profesionale, recrearea / tratamentul** sau vizitarea unor lăcașuri de cult / obiective culturale, istorice.
- Principala sursă de informare a turiștilor străini din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk este **internetul** (51%).
- **Durata medie** propusă a sejurului turiștilor străini în regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk este de **5,22 zile** (durata minimă este de 1 zi, iar durata maximă de 32 zile).
- **Bugetul mediu** alocat de turiștii străini care își petrec sejurul în regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk este de **787,2 €**.
- **Principalele localități** pe care turiștii străini din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk și-au propus să le viziteze în timpul sejurului sunt Baia Mare, Cluj-Napoca, Mucacevo, Stațiunea Cavnic, Borșa, Sighetul Marmăției, Mogoșa, Ujgorod și Khust.
- Din totalul turiștilor străini din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk, **42,70% sunt la prima vizită în acest areal**.
- **Principalele mijloace de transport** cu care turiștii străini au venit în regiunea transfrontalieră sunt: **avionul, mașina personală sau mașina de serviciu**.
- Aproape jumătate din turiștii străini din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk sunt **cazați în hoteluri**.
- Majoritatea turiștilor străini din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk (51,60%) sunt cazați în structuri de primire turistică de **4 stele / margarete**.

Concluzii

II. Nivelul de satisfacție al turiștilor

- **Principalele motive de nemulțumire** ale turiștilor străini sunt: infrastructura rutieră, infrastructura de semnalizare a obiectivelor turistice, informațiile turistice disponibile cu privire la zona transfrontalieră și nivelul de promovare al obiectivelor turistice.
- Turiștii străini sunt destul de **mulțumiți de:** varietatea structurilor de primire turistică, accesibilitatea structurilor de primire turistică și tarifele practicate în zonă la serviciile de cazare.
- Principala sursă de informare de unde turiștii străini au aflat de structurile de primire turistică este internetul, 53,40% din respondenți afirmând că au aflat de unitatea de cazare cu ajutorul internetului.
- Motivele principale pentru care turiștii străini au optat pentru structura de primire turistică sunt: motive profesionale / afaceri, prețuri mici / accesibile și mediul înconjurător / natura.
- Turiștii străini din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk sunt, în general, **mulțumiți de calitatea serviciilor prestate de personalul structurii de primire turistică.** La nivelul regiunilor Transcarpathia și Ivano Frankivsk există un grad mai ridicat de nemulțumire al turiștilor vis-a-vis de gradul de cunoaștere a unei limbi de circulație internațională

Concluzii

III. Opinia turiștilor vis-a-vis de potențialul turistic al zonei

- 79,90% din turiștii străini din regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk consideră că potențialul turistic al regiunii este suficient de bine valorificat.
- **Principalele măsuri care ar trebui luate pentru valorificarea potențialului turistic sunt:** promovarea, îmbunătățirea infrastructurii, creșterea investițiilor și oferirea mai multor informații despre regiune.
- Cele mai **atractive obiective turistice** sunt considerate de turiștii străini a fi: Muntii Carpați / Zona muntoasă, bisericile / mănăstirile, mediul înconjurător / natura, satele / mediul rural, Stațiunea Cavnic, Castelele (ex. Castelul din Mucacevo).
- Principalele neajunsuri ale regiunii Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk sunt: infrastructura, lipsa curățeniei / gunoaiele, lipsa informațiilor turistice, sărăcia / economia slab dezvoltată, insuficiența promovării și transportul în comun.
- Principalele aspecte pozitive sunt: mediul înconjurător / natura, obiceiurile / tradițiile / cultura regiunii, oamenii ospitalieri, prețurile mici / accesibile și varietatea turistică / posibilitățile de petrecere a vacanței.
- **Majoritatea turiștilor străini intenționează să recomande prietenilor / cunoscuților să viziteze regiunea transfrontalieră.**
- **Majoritatea turiștilor străini intenționează să mai revină în regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk.**
- Motivațiile turiștilor străini care probabil sau sigur nu vor mai veni să viziteze regiunea Maramureș – Transcarpathia – Ivano Frankivsk sunt: depărtarea de țara de origine, dorința de a vizita și o altă țară, lipsa oportunităților pentru afaceri și existența unei zone sărace cu puternice diferențe sociale.