ტურისტების კვლევა აჭარაში

რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის
ანალიტიკური ანგარიში

ვერსია: 1.0

მომზადებულია
“ეისითი კვლევის” მიერ

სექტემბერი 2011

სარჩევი

1. შესავალი 2

2. კვლევის დიზაინი 3

2.1 თვისებრივი კვლევის მიზანი და ამოცანები 3
2.2 კვლევის მეთოდოლოგია 4
2.2 რაოდენობრივი კვლევის მიზანი და ამოცანები 4
2.3 კვლევის მეთოდოლოგია 4

3. კვლევის ძირითადი მიგნებები 5

4. კვლევის შედეგები 7

4.1 თვისებრივი კვლევის შედეგები 7
4.1.1. აჭარაში არსებული ტურისტული გარემოს შეფასება 7
4.1.2 სამომავლო ხედვები და პრეფერენციები 13
4.2 რაოდენობრივი კვლევის შედეგები 16
4.2.1. ტურისტების სოციო-ეკონომიკური პროფილი 16
4.2.2 ამჟამინდელი ვიზიტი აჭარაში და ინფორმაციის წყაროები 18
4.2.3 ზოგადი პრეფერენციები დასასვენებლი ადგილის შერჩევისას 20
4.2.4 შთაბეჭდილებები აჭარაზე 22
4.2.5 სამომავლო გეგმები 26
4.2.6 დასკვნები 30

1. შესავალი

წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს აჭარაში ტურისტების კვლევის ანალიტიკურ ანგარიშს, რომელიც მომზადებულია "ეისითი კვლევის" მიერ UNDP (United Nations Development Program) - სთვის.

კვლევის შედეგად იდენტიფიცირდა ტურიზმის სფეროში ამჟამად არსებული საჭიროებები/პრობლემები, რაც აჭარის ტურიზმის სააგენტოს დაეხმარება ტურიზმის განვითარების პოლიტიკის დაგეგმვისას სწორი და ადეკვატური გზის არჩევაში.

პროექტის ძირითად ამოცანას წარმოადგენდა აჭარის ტურიზმის სექტორში არსებული პრობლემების იდენტიფიცირება და შესაბამისი რეკომენდაციების შემუშავება აჭარის ტურიზმის დეპარტამენტისათვის, აჭარის ტურიზმის სააგენტოსა და სხვა შესაბამისი პირებისათვის.

ქვემოთ შესაბამის ქვეთავებში წარმოდგენილია კვლევის დიზაინი და კვლევის შედეგები.

2. კვლევის დიზაინი

კვლევის მიზნებიდან გამომდინარე, პროექტის განხორციელების ყველაზე ოპტიმალურ გზად მიჩნეულ იქნა ორი მეთოდის გამოყენება.
კვლევაში გამოყენებულ იქნა როგორც თვისებრივი, ასევე რაოდენობრივი მეთოდი.
კვლევის თვისებრივი კომპონენტში ჩაღრმავებული ინტერვიუები ჩატარდა პირებთან, რომლებიც უშუალო კავშირში არიან აჭარის ტურიზმის განვითარების პოლიტიკის დაგეგმვასთან.
პროექტის ფარგლებში განხორციელდა კვლევის რაოდენობრივი კომპონენტი- აჭარის ზღვისპირა ქალაქებში მყოფი ტურისტების, როგორც შიდა ასევე გარე ვიზიტორების გამოკითხვა.
კვლევის თითეული კომპონენტი აღწერილია ქვემოთ მოცეულ შესაბამის თავებში. პროექტის განხორციელების ტექნიკური დეტალების კი განხილულია ანგარიშის დანართში (იხ.ტექნიკური ანგარიში).

ქვემოთ შესაბამის ქვეთავებში წარმოდგენილია კვლევის დიზაინი და კვლევის შედეგები.

2.1 თვისებრივი კვლევის მიზანი და ამოცანები

კვლევის თვისებრივი კომპონენტის ძირითად ამოცანას წარმოადგენდა აჭარის ტურიზმის ტენდენციებისა და პოტენციალის შეფასება იმ პირების მიერ, ვინც უშუალო შეხებაშია აჭარის ტურიზმის განვითარების პოლიტიკის დაგეგმვასთან.

კვლევის მიზნებიდან გამომდინარე გამოიკვეთა კვლევის კონკრეტული ამოცანები:

- ✓ ტურიზმის სფეროში არსებული გარემოს შეფასება
- ✓ საინფორმაციო წყაროების იდენტიფიცირება
- ✓ სამომავლო ხედვები და პრეფერენციები

2.2 კვლევის მეთოდოლოგია

აჭარის ტურიზმის ტენდენციებისა და პოტენციალის შეფასების კვლევისას, საკვლევ საკითხებზე ინსაიტების მიღების მიზნით, გამოყენებულ იქნა კვლევის ჩაღმავებული ინტერვიუების მეთოდი.

5 ჩაღრმავებული ინტერვიუ ჩატარდა აჭარის ტურიზმის დეპარტამენტის, ტურისტული სააგენტოების წარმომადგენლებთან და სხვა პირებთან, რომლებიც ჩართულნი არიან ტურიზმის განვითარების პროცესში.

ინტერვიუს ხანგრძლივობა დაახლოებით 30 წუთს შეადგენდა, ხოლო საველე სამუშაოები 2011 წლის 15 სექტემბრიდან 20 სექტემბრამდე მიმდინარეობდა.

2.2 რაოდენობრივი კვლევის მიზანი და ამოცანები

კვლევის მოცემული კომპონენტის ძირითადი მიზანი იყო აჭარის ტურიზმის სფეროში არსებული პრობლემების იდენტიფიცირება და შესაბამისი რეკომენდაციების შემუშავება.
კვლევის კონკრეტული ამოცანები იყო:

- ✓ ტურისტების სოციო-დემოგარფიული პროფილის დადგენა
- ✓ დასასვენებელი ადგილების შერჩევისას ზოგადი პრეფერენციების და დასასვენებელი ადგილების შესახებ საინფორმაციო წყაროების დადგენა
- ✓ ტურისტების კმაყოფილების დონის გაზომვა
- ✓ აჭარისადმი სამომავლო გეგმებისა და განზრახვების დადგენა

ინტერვიუს ხანგრძლივობა დაახლოებით 15-20 წუთს შეადგენდა.

2.3 კვლევის მეთოდოლოგია

კვლევა ჩატარდა რაოდენობრივი კვლევის მეთოდის გამოყენებით. კვლევის ფარგლებში გამოიკითხნენ ის ვიზიტორები, რომლებიც კვლევის განხორციელების პერიოდში სტუმრობდნენ აჭარის საკურორტო ადგილებს. ინტერვიუები ჩატარდა პირიპირ ინტერვიუს ტექნიკის გამოყენებით. სულ გამოიკითხა 905 ტურისტი.

შერჩევის მეთოდს წარმოადგენდა სტრატიფიცირებული სისტემური შერჩევა. სტრატიფიკაციის ცვლადად აღებულ იქნა მასობრივი თავშეყრის ადგილები.
შერჩევის საბოლოო ერთეულს ქვეყნის შიდა და გარე ტურისტები წარმოადგენდნენ. კვლევის შედეგების განზოგადების მიზნით განხორციელდა კვლევის შედეგად მიღებული მონაცემთა შეწონვა. შეწონვა განხორციელდა აჭარაში ტურისტების განაწილების მეორადი ინფორმაციის მიხედვით.

3. კვლევის ძირითადი მიგნებები

როგორც თვისებრივმა კვლევამ აჩვენა აჭარაში ტურიზმის განვითარების პროცესი საკმაოდ აქტიურად მიმდინარეობს, რაც ერთი მხრივ ტურისტების, ხოლო მეორე მხრივ, უცხოური ინვესტიციების სიმრავლეზეც მკვეთრად აისახება. აღსანიშნავია, რომ შიდა ტურისტებს აჭარაში ძირითადად ზღვა იზიდავთ, ხოლო უცხოელ ტურისტები ეკოტურიზმით (მაღალმთიანი აჭარა) არიან დაინტერესებულნი. შესაბამისად, აჭარაში აქტიურად მიმდინარეობს მუშაობა ტურიზმის სფეროში სხვადასხვა მიმართულების განვითარების კუთხით, რათა რეგიონი მიმზიდველი იყოს ტურისტებისთვის წლის ნებისმიერ სეზონზე.

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების მიხედვით, აჭარაში სექტემბრის თვეში ჩასულ ტურისტებს შორის ყველაზე მეტი ქალები იყვნენ, ხოლო რაც შეეხება ასაკობრივ ჯგუფებს, გარე ტურისტებს შორის ყველაზე ხშირად აჭარას 25-34 წლამდე ადამიანები სტუმრობენ, ხოლო შიდა ტურისტებიდან აჭარას დაახლოებით ერთნაირი განაწილებით სტუმრობენ ადამიანები 18-24 წლამდე (28%) და 24-35 წლამდე (24%).

სოციალური სტატუსის მიხედვით, აჭარა ერთნაირად საინტერესოა როგორც დაქორწინებული, ასევე ქორწინებაში არ მყოფი ადამიანებისათვის. გარე ტურისტთა 54% დაქორწინებულია, ხოლო შიდა ტურისტთა 47% დაუქორწინებელი.

ვიზიტორთა ნახევარზე მეტი დასაქმებულია (65%), საქმიანობის სფეროების მიხედვით აჭარას დამსაქმებლების (ბიზნესმენების) მხოლოდ 1,80% სტუმრობს, ასევე მცირე პროპორციით არიან წარმოდგენილნი თვითდასაქმებულები და პენსიონერები.

ტურისტების 71,6%–ს აჭარაში ყველაზე მეტად ღირშესანიშნაობების/ბუნების და ლანდშაფტის მონახულება იზიდავს, ვიზიტორთა 51,4 % კი ნებისმიერ გართობისა და დასვენების ადგილებში სიარული.

აჭარას ტურისტები უმეტეს წილად ოჯახის წევრებთან და მეგობრებთან ერთად სტუმრობენ. ტურისტული ჯგუფები საშუალოდ 4 ადამიანისაგან შედგება. ტურისტების მხოლოდ 12% იმოგზაურა ამჯერად მარტომ.
რაც შეეხება განთავსების საშუალებებს, ტურისტები ღამის გასათევად ძირითადად არჩევენ საოჯახო ტიპის სასტუმროებსა და ნათესავის/მეგობრის სახლს (სადაც არ იხდიან ფულს).

ტურისტების უმეტესი ნაწილი დასასვენებელი ადგილებისა და აჭარის შესახებ ინფორმაციას ძირითადად მეგობრებისგან იღებს. ტურისტთა უმეტესობა დასასვენებელი ადგილის შერჩევისას ყველაზე მეტ ყურადღებას აქცევს ზღვის

ფაქტორს, ასევე თანაბარად მნიშვნელოვანია მათთვის უსაფრთხოება და ხელმისაწვდომი ფასი.

ვიზიტორების უმეტესობა უპირატესობას საოჯახო ტიპის სასტუმროს ანიჭებს, რაც სავარაუდოდ განპირობებულია საოჯახო სასტუმროების ხელმისაწვდომი ფასით. ტურისტების მიერ რიგით მეორე არჩეული სასტუმროს ტიპი - საშუალო ფასიანი სასტუმრო - პირდაპირ მიუთითებს სასტუმროს არჩევისას ხელმისაწვდომობის ფაქტორის ზეგავლენაზე.

ტურისტების თითქმის ნახევარს მოსწონს აჭარა და სწორედ ესაა მათი აჭარაში სტუმრობის მიზეზი, ხოლო ვიზიტორთა გარკვეულმა ჯგუფმა აჭარაში დასვენება მეგობრების რჩევის შედეგად გადაწყვიტა.

ტურისტების უმეტესობა თვლის რომ წელს აჭარამ მათი მოლოდინები გაამართლა და შესაბამისად დამსვენებელთა დიდი ნაწილი სრულიად კმაყოფილია აჭარაში სტუმრობით.

დამსვენებელთა ის ჯგუფი, რომლებიც უკმაყოფილოები არიან აჭარაში სტუმრობით მიზეზებს შორის ასახელებენ რემონტით გამოწვეულ ხმაურსა და გადაადგილების საშუალებებს/ტრანსპორტს.

ტურისტების მიერ აჭარაში განმეორებით/მომავალში დაბრუნების ალბათობა საკმაოდ დიდია, ხოლო იმ ძირითად მიზეზთა შორის, რის გამოც ტურისტები სამომავლოდ კიდევ აპირებენ აჭარაში დასვენებას სახელდება სიმპატიები აჭარის ბუნების მიმართ და აჭარაში დასვენების ტრადიცია.

იმ ვიზიტორთა შორის, რომლებიც აჭარაში არ აპირებენ სამომავლოდ დაბრუნებას, ყველაზე პოპულარული ფაქტორია ის, რომ ისინი დასასვენებლად ყოველთვის სხვადასხვა ადგილებს ირჩევენ და ერთნაირად პოპულარულია კურორტის სიძვირე და დაბალი დონის მომსახურება.

ტურისტებთა დიდი ნაწილი აუცილებლად გაუწევდა რეკომენდაციას მეგობარს/ახლობელს დაესვენა აჭარაში.

4. კვლევის შედეგები

4.1 თვისებრივი კვლევის შედეგები

4.1.1. აჭარაში არსებული ტურისტული გარემოს შეფასება

თვისებრივი კვლევის შედეგად ირკვევა, რომ აჭარაში ტურიზმის განვითარების პროცესი დინამიურად მიმდინარეობს. რესპონდენტების აზრით, წარსულთან შედარებით, ბოლო პერიოდში ტურიზმი საკმაოდ მაღალი განვითარების ეტაპებს აღწევს, რაც ერთი მხრივ აჭარის ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესებაზე, ხოლო მეორე მხრივ აჭარაში ტურისტების რაოდენობაზე პოზიტიურად აისახება. რესპონდენტების განცხადებით, ტურიზმის განვითარება აჭარის მნიშვნელოვან პრიორიტეტს წარმოადგენს, შესაბამისად, ამ კუთხით მკვეთრი ცვლილებები შეინიშნება:

- მაღალი კლასის სასტუმროების სიმრავლე
- ბათუმის ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესება
  - ✓ ბულვარის გაზრდა და განახლება
  - ✓ ძველი შენობების, კულტურული დაწესებულებების განახლება
  - ✓ ახალი შენობების და კულტურული ძეგლების მშენებლობა
  - ✓ მიწისქვეშა კომუნიკაციების განახლება - წყალი, კანალიზაცია, გაზი, ელექტროენერგია, ინტერნეტი
- გართობის ობიექტების მატება
- გაჩნდა დეფინიცირებული ტურისტული მომსახურება (მაღალფასიანი და დაბალფასიანი)

აღსანიშნავია, რომ აჭარაში ტურისტების მოზიდვის მიზნით, მარკეტინგული გათვლები და აქცენტები შემდეგ ქვეყნებზე კეთდება: თურქეთი, უკრაინა, ირანი, სომხეთი, აზერბაიჯანი, პოლონეთი, შესაბამისად ჩამოთვლილი ქვეყნებიდან ბათუმში ხორციელდება პირდაპირი ჩარტერული რეისები. ასევე ბათუმში აქტიურად იხსენა ზემოთ ხსენებული ქვეყნების ტურისტული სააგენტოების ფილიალებიც, რაც კიდევ უფრო ზრდის ტურისტების რაოდენობას აჭარაში.

> *"ჩვენს მეზობელ ქვეყნებში უკვე საკმაოდ პოპულარულია აჭარა და საქართველო. ჩვენ არჩეული გვაქვს კონკრეტული ქვეყნები, საიდანაც ველოდებით ტურისტებს... ჩვენ ვიღებთ მონაწილეობას საერთაშორისო ტურისტულ გამოფენებზე, სადაც აჭარის, როგორც ტურისტული რეგიონის და ტურისტული ბრენდის პოპულარიზაციას ვაწარმოებთ, ასევე ვაძლევთ ინფორმაციებს სხვადასხვა უცხოურ ტურისტულ სააგენტოებს და შესაბამისად, მათ მუშაობაზეა დამოკიდებული, რამდენ პაკეტს გაყიდიან და რამდენად მოიზიდავენ ტურისტებს ჩვენს რეგიონში."*
>
> ***[აჭარის კულტურის დეპარტამენტის მარკეტინგის და რეკლამების განყოფილების უფროსი]***

თვისებრივი კვლევის მონაცემებზე დაყრდნობით შეიძლება ითქვას, რომ ადგილობრივი ტურისტებისთვის აჭარა მიმზიდველია როგორც ზღვაზე დასვენების კუთხით, ასევე ბათუმის ინფრასტრუქტურით (სიახლეების ნახვა/გაცნობა), რომელიც საკმაოდ სწრაფი ტემპით ვითარდება. რაც შეეხება უცხოელ ტურისტებს, რესპონდენტების აზრით, ისინი ძირითადად ეკოტურიზმით არიან დაინტერესებულნი (მაღალმთიანი აჭარის მონახულება, კულტურული ღირსშესანიშნაობების გაცნობა). აღსანიშნავია, რომ რესპონდენტების აზრით, ბათუმს ტურისტული მომსახურების კუთხით (ძირითადად საზღვაო ტურიზმი) მეტი გამოცდილება და ტრადიციები გააჩნია, თუმცა მათივე განცხადებით იქიდან გამომდინარე, რომ მაღალმთიანი აჭარის განვითარება მნიშვნელოვან პრიორიტეტს წარმოადგენს, აქტიურად მიმდინარეობს მასზე მუშაობა. ახლო მომავალში იგეგმება სამთო სახთხილამურო კურორტის განვითარება, რაც საშუალებას მისცემს აჭარას მიმზიდველი იყოს ტურისტებისთვის წლის ნებისმიერ მონაკვეთში.

> *"აჭარაში ტურისტული განვითარების კუთხით ყველაზე დიდ წარმატებას მიაღწია რა თქმა უნდა ბათუმმა, იმიტომ, რომ აქ არის კონცენტრირებული სხვა და სხვა სახის ტურისტული მომსახურება და ყველა ქვეყნიდან ჩამოსული ტურისტი აქ ნახავს თავისთვის მიმზიდველ ტურისტულ პროდუქტს."*
>
> ***[აჭარის ტურიზმის დეპარტამენტის თავმჯდომარე]***

თვისებრივი კვლევის მონაწილეთა მიერ ბათუმი დასავლეთ საქართველოს ტურისტულ ცენტრად ხასიათდება, რასაც განაპირობებს ერთი მხრივ მისი ხელასყრელი გეოგრაფიული მდებარეობა (სიახლოვე თურქეთის საზღვართან, ყველა სახის სატრანსპორტო საშუალებების ხელმისაწვდომობა), ხოლო მეორე მხრივ მისი მნიშვნელოვანი რესურსი როგორც საზღვაო ასევე სამთო ტურიზმის მიმართულებით.

კვლევის მონაწილეთა აზრით, აჭარა მეზობელ ქვეყნებთან შედარებით გარკვეულ უპირატესობებს ფლობს ზღვაზე დასვენების კუთხით, კერძოდ მათი განცხადებით თურქეთში ნაკლებად განვითარებულია შავი ზღვის სანაპირო ზოლი, შესაბამისად შავი ზღვის მოყვარულ ტურისტებს აჭარაში შესაძლებლობა ეძლევათ დაისვენონ უსაფრთხოდ და მიიღონ მაღალი დონის მომსახურება.

> *"უპირატესობები ექნება აჭარის მაღალმთიან რეგიონებს, იქიდან გამომდინარე, რომ ახლოს მდებარეობენ ქალაქ ბათუმთან, საერთაშორისო აეროპორტთან და საზღვართან, ადამიანებს ვინც გაჩერდებიან ბათუმში*

რამოდენიმე დღით ეძლევათ შესაძლებლობა მიიღონ განსხვავებული კლიმატი და სრულიად განსხვავებული პროდუქტი მაღალმთიან აჭარაში და ეს არის მისი უპირატესობა საქართველოს სხვა რეგიონებთან შედარებით."

[აჭარის ტურიზმის დეპარტამენტის თავმჯდომარე]

"ჩვენს რეგიონს თუ ავიღებთ და შევადარებთ მაგალითად თურქეთთან მიმართებაში, მოგეხსენებათ თურქეთში შავი ზღვისპირეთი ნაკლებად განვითარებულია ვიდრე ხმელთაშუა ზღვის სანაპიროები და სხვა ქვეყნები რომლებიც ჩვენს შავ ზღვას ესაზღვრება მათთან შედარებით საქართველო და აჭარა იმით გამოირჩევა რომ ტურისტებისთვის არის ძალიან დაცული და უსაფრთხო ატმოსფერო."

[აჭარის ტურიზმის დეპარტამენტის უფროსის მოადგილე]

თვისებრივი კვლევის შედეგად ირკვევა, რომ ტურისტები განსაკუთრებით ინტერესდებიან და იხიბლებიან ქართული კულტურით, ადგილობრივი სტუმართმოყვარეობით, ქართული სამზარეულოთი, რაც რესპონდენტების განცხადებით ხშირად ხდება ტურისტებისთვის განმეორებითი ვიზიტების მიზეზი.

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების მიხედვით, ტურისტების აჭარაში ხელმეორედ დაბრუნების მიზეზებს შორის მოიაზრება ადგილობრივი სტუმართმოყვარეობა/მეგობრული გარემო, მიზეზებს შორის ასევე სახელდება აჭარის ბუნება (უმეტეს წილად გარე ტურისტების მიერ) და განახლებული არქიტექტურა.

თვისებრივი კვლევის შედეგად გამოვლინდა აჭარაში ტურისტული ვიზიტის დაგეგმვამდე ინფორმაციის მიღების სხვადასხვა საშუალებები/წყაროები:

- ინტერნეტი
- მედია საშუალებები (რეკლამები,რეპორტაჟები)
- ახლობლის რჩევა / მათ მიერ გაზიარებული შთაბეჭდილებები
- პირადი გამოცდილება

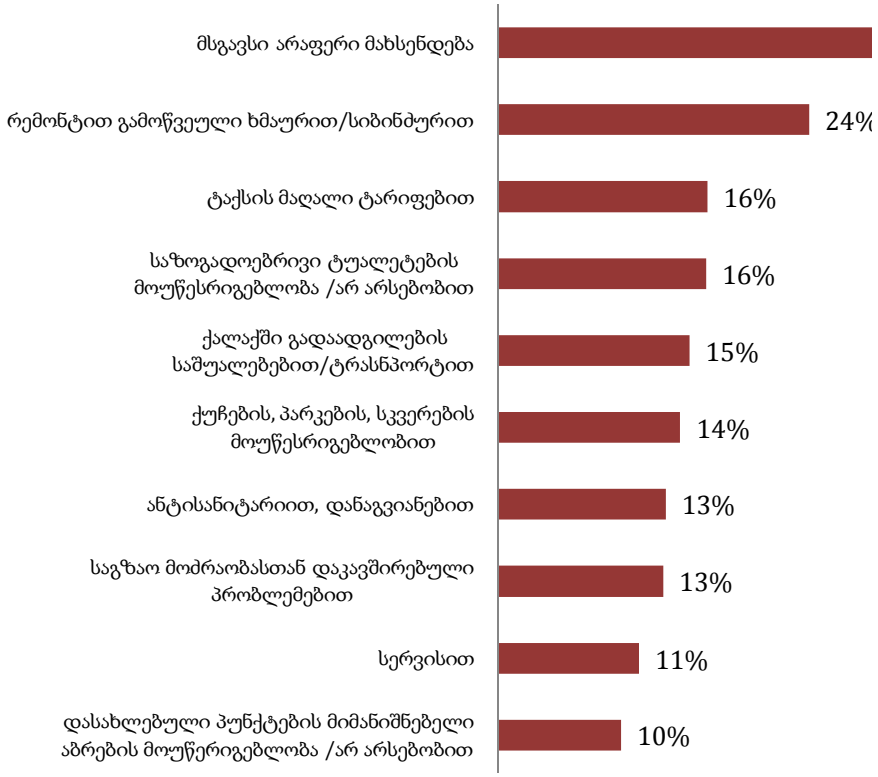
როგორც რაოდენობრივმა კვლევამ აჩვენა აჭარის შესახებ ინფორმაციას ტურისტები ძირითადად მეგობრებისგან იღებენ, წყაროებს შორის ასევე სახელდება პირადი გამოცდილება და ინტერნეტი. მცირე რაოდენობის ტურისტებმა დაასახელეს რადიო/ტელევიზია და ტურისტული სააგენტოები აჭარის შესახებ ინფორმაციის მიღების წყაროდ.

თვისებრივი კვლევის შედეგად გამოვლინდა ტურიზმის სექტორში არსებული კონკრეტული ნაკლოვანებებიც, რაც ჯერ კიდევ განვითარებად მდგომარეობაშია და დახვეწას საჭიროებს:

- სერვისის დაბალი დონე - მომსახურების სფერო რესპონდენტების მიერ ყველაზე პრობლემატურ საკითხად განიხილება, თუმცა მათი განცხადებით აქტიურად მიდის მუშაობა მომსახურების გაუმჯობესებასთან დაკავშირებით (ტურისტულ ობიექტებში ხდება მომსახურე პერსონალის გადამზადება, უცხოელი ექსპერტების მოწვევა და მათი რჩევების გათვალისწინება).

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების მიხედვით, ტურისტების მხოლოდ 11% თვლის სერვისის დაბალ დონეს აჭარის ნაკლოვანებად, რაც ყველაზე ხშირად დასახელებულ ნაკლოვანებებს შორის მეცხრე ადგილზეა. ტურისტთა 31% აჭარაში ვიზიტის დროს რაიმე უკმაყოფილების საბაბს ვერ იხსენებს. ხოლო იმ დამსვენებლებს შორის, ვინც სავარაუდოდ აღარ დაბრუნდება აჭარაში, ერთერთ მიზეზად სწორედ ცუდ მომსახურებას ასახელებს.

გთხოვთ მითხრათ რით ხართ ყველაზე უკმაყოფილო აჭარაში ვიზიტისას? (ზოგადი სურათი)



- ინფრასტრუქტურის სიმცირე, რაც ცხელ სეზონზე ფასების ზრდას განაპირობებს

ინფრასტურქტურითა და გზებით უკმაყოფილება მხოლოდ მცირედი რაოდენობის დასვენებლებმა გამოთქვეს (დაახლოებით 0,7%).

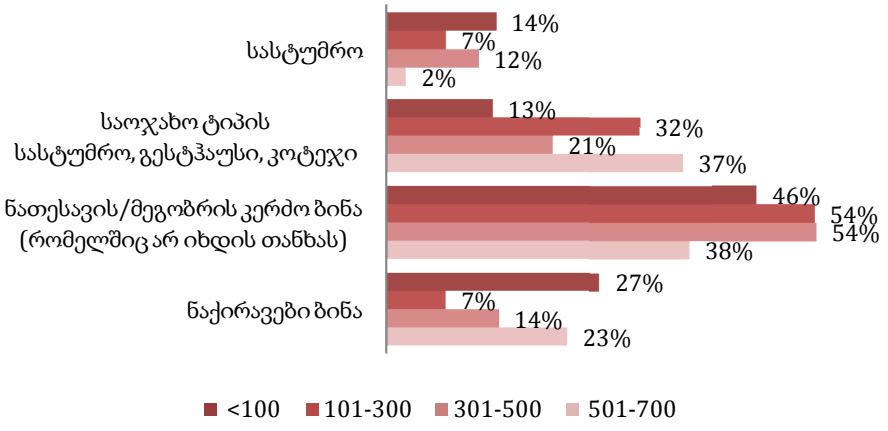
- დაბალფასიანი (ორ-სამ ვარსკვლავიანი) სასტუმროების სიმცირე - თვისებრივი კვლევის შედეგად ირკვევა, რომ აჭარის რეგიონში აქცენტი მაღალი კლასის სასტუმროების მშენებლობაზე კეთდება, თუმცა აჭარაში ჩამოსული ტურისტების უმეტეს პროცენტს საშუალო ფენა წარმოადგენს, რომლებიც უკმაყოფილებას გამოხატავენ საშუალო დონის სასტუმროების სიმცირესთან დაკავშირებით.

რაოდენობრივმა კვლევამ აჩვენა, რომ აჭარაში ჩასულ ტურისტების უმეტესობა საოჯახო ტიპის და საშუალო ფასიან სასტუმროს ანიჭებს უპირატესობას.

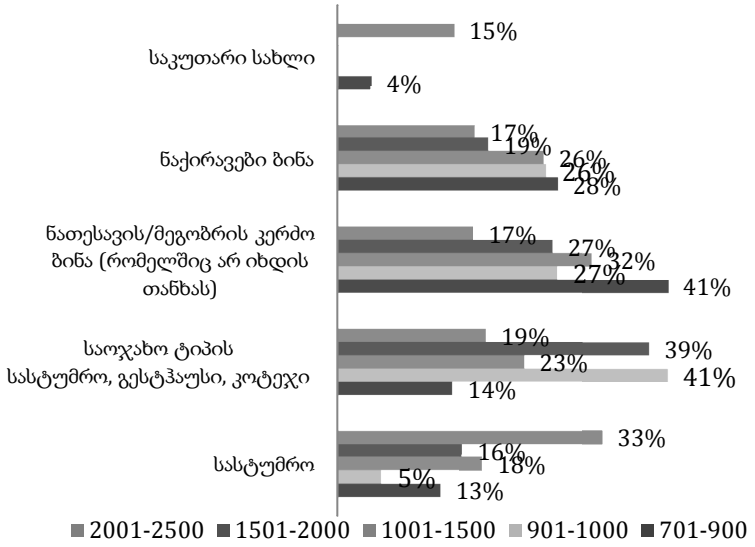
როდესაც საუბარია განთავსების საშუალებებზეც, ტურისტები ძირითადად ირჩევენ საოჯახო ტიპის სასტუმროს, დამსვენებლების ნაწილი ცხოვრობს ნათესავის/მეგობრის კერძო ბინაში (სადაც არ იხდის ფულს). ტურისტების მხოლოდ 20% ირჩევს ღამის გასათევად სასტუმროს, ამ 20% იდან კი მეტი წილი გარე ტურისტებზე მოდის.

გრაფიკები მოცემულია მხოლოდ შიდა ტურისტების ოჯახური შემოსავლების მიხედვით, გარე ტურისტების მსგავს ჭრილში გაანალიზება არ არის მიზანშეწონილი კითხვაზე მწირი ინფორმაციის არსებობს გამო.

გთხოვთ მითხრათ სად ათევდით ღამეს აჭარაში ამჟამინდელი ვიზიტისას? (ოჯახური შემოსავლის კატეგორიის ჭრილი მხოლოდ შიდა ტურისტებისათვის - შემოსავალი 100ზე ქვემოთ 700მდე)

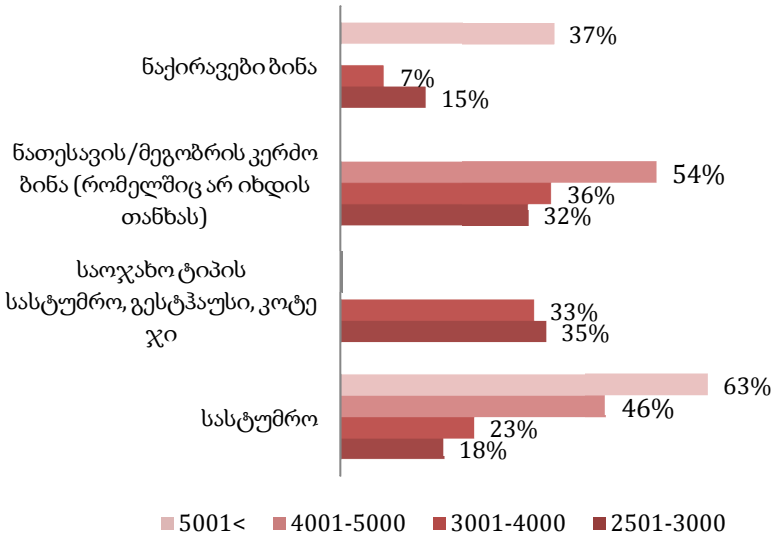


გთხოვთ მითხრათ სად ათევდით ღამეს აჭარაში ამჟამინდელი ვიზიტისას?
(ოჯახური შემოსავლის კატეგორიის ჭრილი მხოლოდ შიდა ტურისტებისათვის - შემოსავალი 701დან 2500მდე)



გთხოვთ მითხრათ სად ათევდით ღამეს აჭარაში ამჟამინდელი ვიზიტისას?

(ოჯახური შემოსავლის კატეგორიის ჭრილი მხოლოდ შიდა ტურისტებისათვის - შემოსავალი 3000დან 5001 ან მეტი)



- განვითარებადი ინფრასტრუქტურა - რესპონდენტების განცხადებით, ქალაქში მუდმივად მიმდინარე სამშენებლო სამუშაოები დისკომფორტს უქმნის ტურისტებს, რაც ხშირად მათი უკმაყოფილების მიზეზი ხდება.

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების მიხედვით, ტურისტების უკმაყოფილებას იწვევს რემონტის გამოწვეული ხმაური და სიბინძურე.

ვიზიტორთა უკმაყოფილებას სხვა ზემოთ ჩამოთვლილ მიზეზებთან ერთად იწვევს საზოგადოებრივი ტუალეტების მოუწესრიგებლობა/არ არსებობა, ქალაქში გადაადგილების საშუალებები და საგზაო მოძრაობასთან დაკავშირებული პრობლემები. მიზეზებს შორის ასევე დასახელდა პარკების, ქუჩების სკვერების მოუწესრიგებლობა, თუმცა ეს იმის ფონზე, რომ ტურისტების კ,აყოფილებას რიგ შემთხვევებში სწორედ ქუჩების, პარკების და სკვერების მოწესრიგებულობა იწვევს.

თვისებრივი კვლევის მონაცემებზე დაყრდნობით შეიძლება ითქვას, რომ აჭარაში, ბოლო პერიოდში, საკმაოდ მნიშვნელოვანი ინვესტიციები განხორციელდა ტურისტულ სექტორში, კერძოდ რესპონდენტების განცხადებით ყველაზე მსხვილი ინვესტიციები მაღალი კლასის სასტუმროების მშენებლობაში განხორციელდა. თვისებრივი კვლევის მონაწილეთა აზრით, აჭარის რეგიონში ინვესტიციების სიხშირეს ერთი მხრივ როგორც ქვეყნის, ასევე რეგიონის გეოპოლიტიკური უსაფრთხოება, ხოლო მეორე მხრივ ხელისუფლების მიერ უცხოელი ინვესტორებისთვის დაწესებული მნიშვნელოვანი შეღავათები განაპირობებს.

"რაც ტურიზმს შეეხება ძირითადად ეს არის სასტუმროებში განხორციელებული ინვესტიციები, რომლებიც არის ძალიან მსხვილი ინვესტიციები და რომლებმაც მოიზიდეს ისეთი ცნობილი სასტუმროების ბრენდები როგორიცაა „შერატონი", „ჰილტონი", „რედისონი" და ა.შ."

[აჭარის ტურიზმის დეპარტამენტის უფროსის მოადგილე]

"ინვესტორებს ხიბლავთ ძირითადად სახელმწიფოს მიერ გატარებული რეფორმები, მაგალითად გადასახადებთან დაკავშირებით, ინვესტორები თავისუფლდებიან რიგი გადასახადებისგან და აქვთ შეღავათიანი პირობები სხვა და სხვა პროცესებთან დაკავშირებით."

[ბათუმის ტურისტული სააგენტოს ორგანიზაციული განყოფილების უფროსი]

"ინფრა–სტრუქტურა ვითარდება, ოღონდ ჩვენ შეიძლება ინფრა–სტრუქტურის მრავალფეროვნებაზე ვილაპარაკოთ, უნდა იყოს მეტი არჩევანი დასვენების სხვადასხვა სექტორში, სხვადასხვა ტიპის სასტუმროები, რესტორნები, კაფეები, ღამის კლუბები, გალერეები და ა.შ."

[აჭარის ტურიზმის დეპარტამენტის უფროსის მოადგილე]

4.1.2 სამომავლო ხედვები და პრეფერენციები

თვისებრივი კვლევის შედეგად ირკვევა, რომ აჭარას დიდი პოტენციალი გააჩნია ტურიზმის სფეროში სხვადასხვა მიმართულებით:

- საზღვაო ტურიზმი
- სამთო-სათხილამურო ტურიზმი
- ეკო და რურალ ტურიზმი
- სათავგადასავლო ტურიზმი
- საკრიუიზო ტურიზმი
- MICE ტურიზმი

რესპონდენტების განცხადებით, ზემოთ ჩამოთვლილი სფეროების განვითარება საკმაოდ მნიშვნელოვან პრიორიტეტად განიხილება, რაც მათი აზრით, ხელს შეუწყობს უცხური ინვესტიციების მოზიდვას და შესაბამისად, მეტი სამუშაო ადგილის შექმნას რეგიონში.

> *"აჭარაში არის პოტენციალი საკრუიზო ტურიზმის განვითარების, რომელზეც ჩვენ აქტიურად ვმუშაობთ, რომ გაიზარდოს საკრუიზო გემების შემოსვლა აჭარაში, ვინაიდან ეს არის ეკონომიურად საკმაოდ საინტერესო მიმართულება... ტურისტები საკრუიზო ხომალდს მოყვებიან ხოლმე, დიდ თანხებს ხარჯავენ სადაც შედიან და ეს ქალაქს ძალიან პოზიტიურად დაეტყობა."*
>
> ***[აჭარის ტურიზმის დეპარტამენტის უფროსის მოადგილე]***

თვისებრივი კვლევის შედეგად ირკვევა, რომ აჭარაში სხვადასხვა ტურისტული მიმართულებების განვითარების მიზნით იგეგმება შემდეგი ეტაპების განხორციელება:

- მსხვილი სასწავლებლების შექმნა აჭარაში - რესპონდენტების აზრით, ეს ხელს შეუწყობს აჭარაში კვალიფიცირებული კადრების გაზრდას.

- სასტუმროების და რესტორნების სტანდარტების შექმნა კანონმდებლობის დონეზე - რესპონდენტების აზრით, ამგვარად გაკონტროლდება ტურისტული მომსახურების ობიექტები, რათა მათ დააკმაყოფილონ საერთაშორისო დონის სტანდარტები მომსახურების კუთხით.

- მაღალი კლასის სასტუმროების და ასევე იაფფასიანი დასვენების ობიექტების შექმნა აჭარაში

- საერთაშორისო ავიაკომპანიების მოზიდვა აჭარაში

აღსანიშნავია, რომ რესპონდენტების აზრით, ზემოთ ჩამოთვლილი ეტაპების განსახორციელებლად აჭარას საკმაოდ მნიშვნელოვანი რესურსი გააჩნია, თუმცა ხელშემშლელ ფაქტორებად კვალიფიცირებული კადრების სიმცირე და ტურისტებისთვის იაფი სატრანსპორტო საშუალებების არ არსებობობა სახელდება.

”სამი კონკრეტული მიმართულება რომელსაც ამ ეტაპზე დავასახელებდი ეს არის აჭარის მაღალმთიანი რეგიონის განვითარება, ეს იქნება საკრუიზო მიმართულებების განვითარება აჭარაში და კონკრეტულად ბათუმი რომ მოვიაზროთ როგორც ცენტრი კონფერენციების, შეხვედრების, გამოფენების და ა.შ.”

[აჭარის ტურიზმის დეპარტამენტის უფროსის მოადგილე]

”სამწუხაროდ ჩვენ ჯერ არ გაგვაჩნია ავიაკომპანიების ქსელები ადგილობრივ აეროპორტებში, მაგრამ 2012 წლიდან იგეგმება რამოდენიმე მათგანთან თანამშრომლობა, ადამიანს უნდა ჰქონდეს საშუალება, რომ რაც შეიძლება შეღავათიან ფასებში ჩამოვიდეს აჭარაში.”

[აჭარის კულტურის დეპარტამენტის წარმომადგენელი]

<u>**დასკვნის სახით შეიძლება ითქვას,**</u> რომ აჭარაში ტურიზმის განვითარების პროცესი საკმაოდ აქტიურად მიმდინარეობს, რაც ერთი მხრივ ტურისტების, ხოლო მეორე მხრივ, უცხოური ინვესტიციების სიმრავლეზეც მკვეთრად აისახება. აღსანიშნავია, რომ შიდა ტურისტებს აჭარაში ძირითადად ზღვა იზიდავთ, ხოლო უცხოელ ტურისტები ეკოტურიზმით (მაღალმთიანი აჭარა) არიან დაინტერესებულნი. შესაბამისად, აჭარაში აქტიურად მიმდინარეობს მუშაობა ტურიზმის სფეროში სხვადასხვა მიმართულების განვითარების კუთხით, რათა რეგიონი მიმზიდველი იყოს ტურისტებისთვის წლის ნებისმიერ სეზონზე.

4.2 რაოდენობრივი კვლევის შედეგები

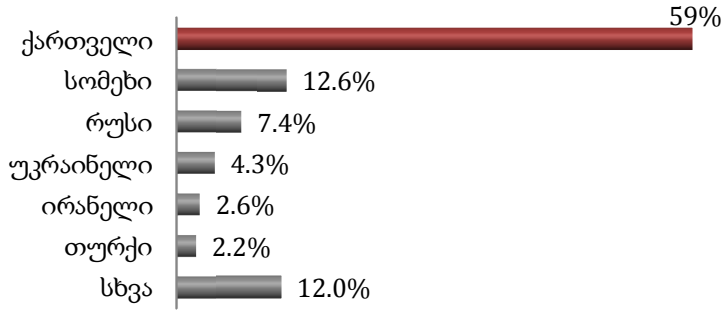
4.2.1. ტურისტების სოციო-ეკონომიკური პროფილი

როგორც უკვე აღინიშნა, რაოდენობრივი კვლევა განხორციელდა 2011 წლის სექტემბრის თვეში, კვლევაში მონაწილეობა მიიღეს აჭარის საკურორტო ადგილებში მყოფმა დამსვენებლებმა. მონაცემთა განზოგადების მიზნით განხორციელდა მონაცემთა შეწონვა. ქვემოთ მოცემულია კვლევის შედეგად მიღებული მონაცემების ინტერპრეტაცია სხვადასხვა ჭრილების მიხედვით.

მაღალი არ გამოპასუხების გამო მიზანშეწონილად არ ჩაითვალა ტურისტების შემოსავლების გაანალიზება.

დამსვენებლები შიდა და გარე ტურისტებად გადანაწილდნენ მათი რეზიდენტობის/მუდმივი საცხოვრებელი ადგილის მიხედვით. ასეთი განაწილებით გარე ტურისტების რიცხვში ერთეულ შემთხვევებში მოხვდნენ ეთნიკურად ქართველი ტურისტებიც, რომლებიც წლების განმავლობაში არ ცხოვრობდნენ საქართველოში. ამიტომ, მიზანშეწონილია თუ ანგარიშის ფარგლებში იმ დამსვებლებს, რომლებიც არ ცხოვრობენ საქართველოს ტერიტორიაზე, ვუწოდებთ გარე ტურისტებს, ხოლო მათ ვინც, ცხოვრობს საქართველოს ტერიტორიაზე (მაგრამ არა აჭარაში) შიდა ტურისტებს.

2011 წლის სექტემბრის თვეში აჭარას სტუმრობდნენ როგორც ეთნიკური ქართველები, ასევე უცხოელები. ტურისტების 59% წარმოშობით ქართველია, ხოლო დანარჩენი ტურისტები სომეხ, რუს, უკრაინელ და სხვა ეროვნებებს მიაკუთვნებენ თავს. როგორც რაოდენობრივი კვლევის მონაცემებმა აჩვენა, გამოკითხვის მიმდინარეობის პერიოდში აჭარაში აზერბაიჯანალი ტურისტები ძალიან მცირე რაოდენობით იყვნენ წარმოდგენილნი (0,4%).



2011 წლის სექტემბრის თვეში აჭარას სტუმრობდნენ როგორც ეთნიკური ქართველები, ასევე უცხოელები. ტურისტების 59% წარმოშობით ქართველია, ხოლო დანარჩენი ტურისტები სომეხ, რუს, უკრაინელ და სხვა ეროვნებებს მიაკუთვნებენ თავს. როგორც რაოდენობრივი კვლევის მონაცემებმა აჩვენა,

გამოკითხვის მიმდინარეობის პერიოდში აჭარაში აზერბაიჯანალი ტურისტები ძალიან მცირე რაოდენობით იყვნენ წარმოდგენილნი (0,4%).

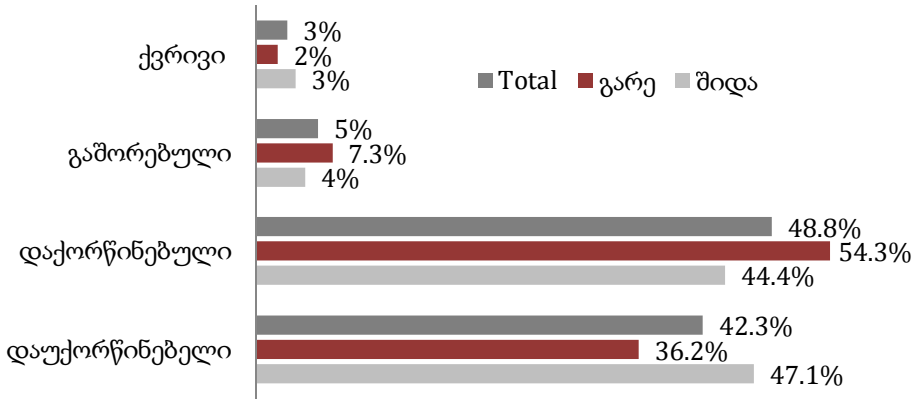
აჭარაში სექტემბრის თვეში ჩასულ ტურისტებს შორის ქალები სჭარბობენ, ისინი აჭარაში ვიზიტორთა დაახლოებით 66% შეადგენენ. ქალთა სიმრავლე შიდა/გარე ტურისტის განანაწილებაში ასე გამოიყურება - შიდა ტურისტებიდან ქალები შეადგნენ 74%, ხოლო გარე ტურისტებს შორის 57%-ს.

რაც შეეხება ასაკობრივ ჯგუფებს, გარე ტურისტებს შორის ყველაზე ხშირად აჭარას 25-34 წლამდე ადამიანები სტუმრობენ, ხოლო შიდა ტურისტებიდან აჭარას დაახლოებით ერთნაირი განაწილებით სტუმრობენ ადამიანები 18-24 წლამდე (28%) და 24-35 წლამდე (24%).

ტურისტებს შორის 24-35 წლამდე ქალები (21%) უფრო მეტად სტუმრობენ აჭარას ვიდრე მამაკაცები (11%).

სოციალური სტატუსის მიხედვით, აჭარა ერთნაირად საინტერესოა როგორც დაქორწინებული, ასევე ქორწინებაში არ მყოფი ადამიანებისათვის. გარე ტურისტთა 54% დაქორწინებულია, ხოლო შიდა ტურისტთა 47,1% დაუქორწინებელი.

რესპონდენტების ოჯახური მდგომარეობა



ვიზიტორთა ნახევარზე მეტი დასაქმებულია (65%), საქმიანობის სფეროების მიხედვით აჭარას დამსაქმებლების (ბიზნესმენების) მხოლოდ 1,80% სტუმრობს, ასევე მცირე პროპორციით არიან წარმოდგენილნი თვითდასაქმებულები და პენსიონერები.

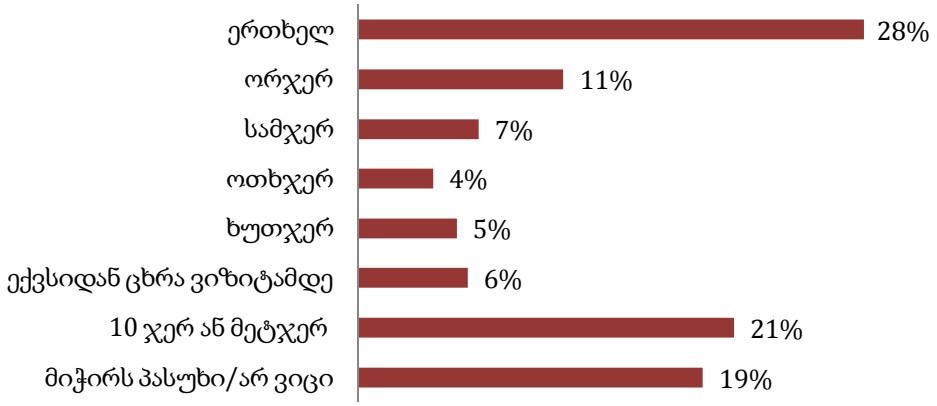
ტურისტთა ძალიან მცირე პროცენტი (1%) ირჩევს აჭარას მკურნალობისა და გაჯანსაღებისათვის, გამოკითხულთა უდიდესი ნაწილი (99%) აჭარაში შვებულების, დასვენების და რეკრეაციის მიზნით სტუმრობს.

4.2.2 ამჟამინდელი ვიზიტი აჭარაში და ინფორმაციის წყაროები

ტურისტების 71,6%–ს აჭარაში ყველაზე მეტად ღირშესანიშნაობების/ბუნების და ლანდშაფტის მონახულება იზიდავს, ვიზიტორთა 51,4 % კი ნებისმიერ გართობისა და დასვენების ადგილებში სიარული.

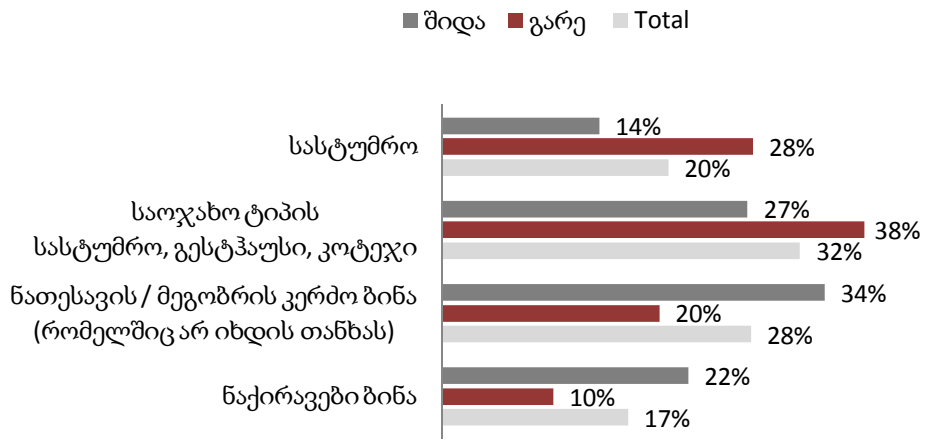
კვლევის თანახმად, შიდა ტურისტებისათვის აჭარაში ცხოვრების მანძილზე სტუმრობის საშუალო მაჩვენებელი 10 ვიზიტია, ხოლო გარე ტურისტებისათვის 3.

გთხოვთ მითხრათ სულ რამდენჯერ ხართ ნამყოფი აჭარაში? (ზოგადი სურათი)



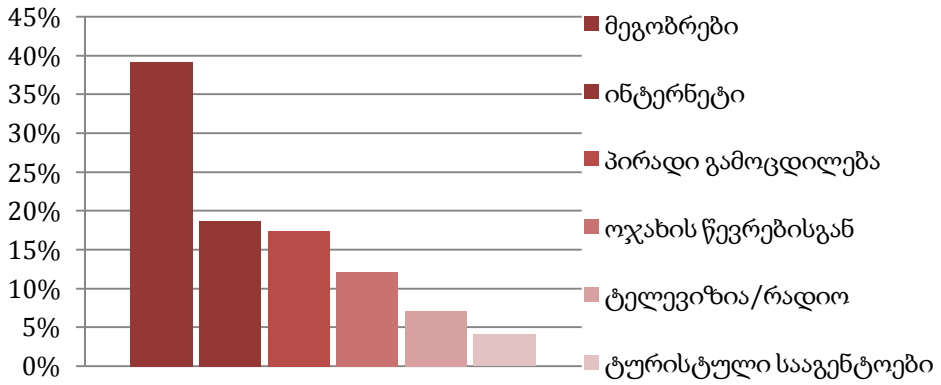
აჭარაში დასასვენებლად ტურისტები უმეტეს წილად ოჯახის წევრებთან (35%) და მეგობრებთან (37%) ერთად იყვნენ ჩამოსულები. ტურისტული ჯგუფები საშუალოდ 4 ადამიანისაგან შედგება. ტურისტების მხოლოდ 12% იმოგზაურა ამჯერზე მარტომ.
რაც შეეხება განთავსების საშუალებებს, ტურისტები ღამის გასათევად ძირითადად არჩევენ საოჯახო ტიპის სასტუმროებსა და ნათესავის/მეგობრის სახლს (სადაც არ იხდიან ფულს).

გთხოვთ მითხრათ სად ათევდით ღამეს აჭარაში ამჟამინდელი ვიზიტისას? (შიდა/გარე ტურისტების ჭრილი და ზოგადი სურათი)



ტურისტების უმეტესი ნაწილი დასასვენებელი ადგილების შესახებ ინფორმაციას ძირითადად მეგობრებისგან იღებს, ინფორმაციის მოპოვების წყარო არ განსხვავდება, როდესაც საუბარია აჭარის შესახებ ინფორმაციის მოპოვებაზე. ვიზიტორთა უმეტესობა ამ წყაროს სხვა წყაროებთან შედარებით ყველაზე პრიორიტეტულადაც მიიჩნევს, განურჩევლად იმისა თუ რაზე იღებს ტურისტი ინფორმაციას, აჭარაზე თუ ზოგადად დასასვენებელი ადგილების შესახებ.

ყველაზე პრიორიტეტული საინფორმაციო წყაროები აჭარაზე



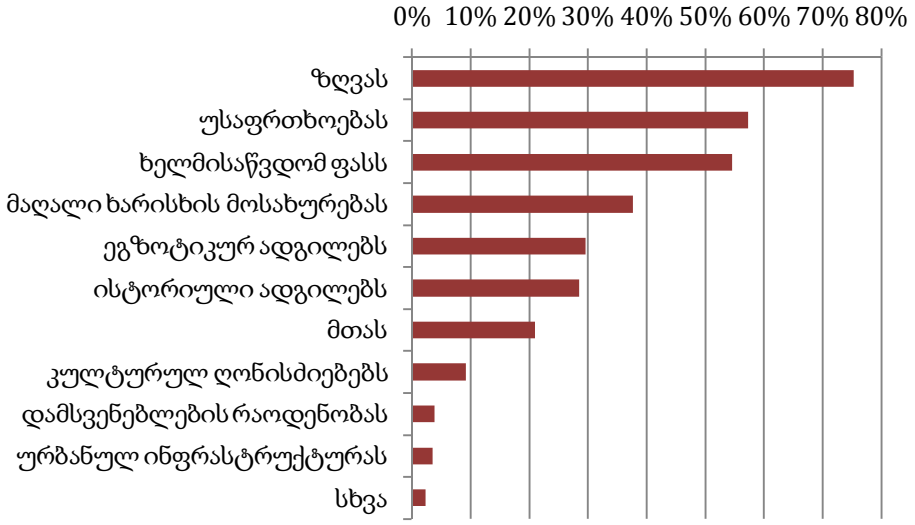
ტურისტთა უმეტესობა არასდროს შესულა აჭარის ტურიზმის ვებ გვერდზე, ხოლო იმ ტურისტების აზრით, ვისაც უსარგებლია ამ ვებ გვერდით, მასზე განთავსებული ინფორმაცია მეტნაკლებად სასარგებლო იყო.

4.2.3 ზოგადი პრეფერენციები დასასვენებლი ადგილის შერჩევისას

გამოკითხულთა უმეტესობა დასასვენებელი ადგილის შერჩევისას ყველაზე მეტ ყურადღებას აქცევს ზღვის ფაქტორს, ასევე თანაბარად მნიშვნელოვანია მათთვის უსაფრთხოება და ხელმისაწვდომი ფასი.

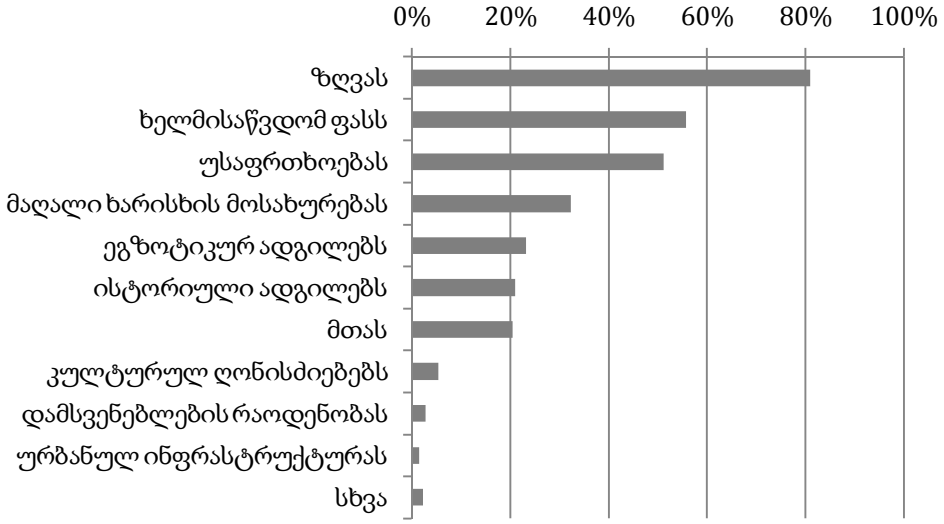
ზოგადად, დასასვენებლი ადგილის შერჩევისას რა კრიტერიუმებს ითვალისწინებთ?

(ზოდაგი სურათი)



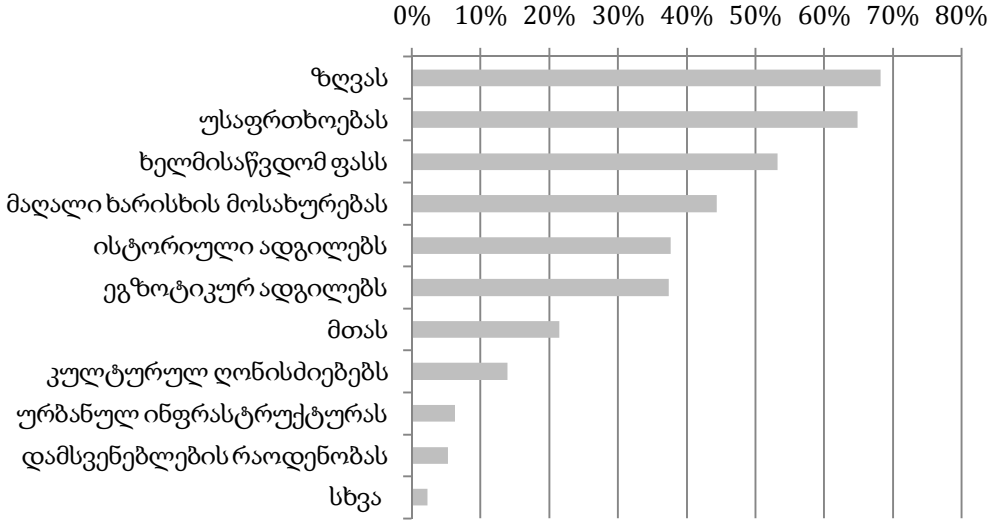
ზოგადად, დასასვენებლი ადგილის შერჩევისას რა კრიტერიუმებს ითვალისწინებთ?

(შიდა ტურისტების ჭრილში)



ზოგადად, დასასვენებლი ადგილის შერჩევისას რა კრიტერიუმებს ითვალისწინებთ?

(გარე ტურისტების ჭრილში)

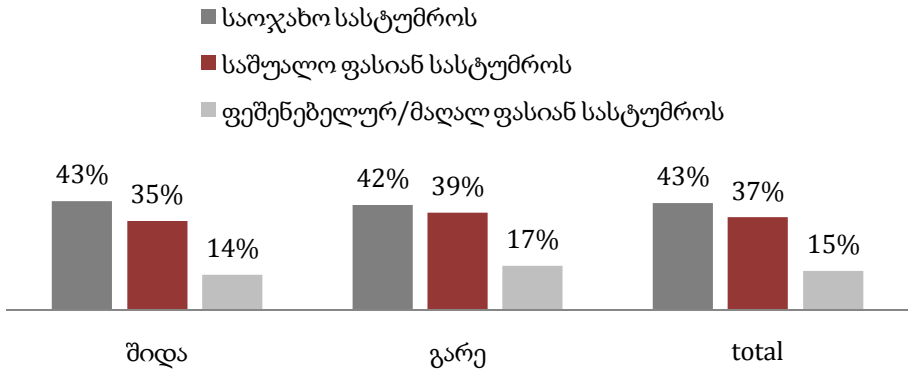


სიტუაცია დიდად არ იცვლება,როდესაც ტურისტები მათთვის ყველაზე პრიორიტეტულ ფაქტორებს ირჩევენ - ზღვა, უსაფრთხოება და ხელმისაწვდომი ფასი დასასვენებელი ადგილის შერჩევისას მათთვის ძირითად პრეფერენციებს წარმოადგენს.

ვიზიტორების უმეტესობა უპირატესობას საოჯახო ტიპის სასტუმროს ანიჭებს, რაც სავარაუდოდ განპირობებულია საოჯახო სასტუმროების ხელმისაწვდომი ფასით. ტურისტების მიერ რიგით მეორე არჩეული სასტუმროს ტიპი - საშუალო ფასიანი სასტუმრო - პირდაპირ მიუთითებს სასტუმროს არჩევისას ხელმისაწვდომობის ფაქტორის ზეგავლენაზე.

გთხოვთ მითხრათ, როგორი ტიპის სასტუმროს ანიჭებთ უპირატესობას?

(შიდა/გარე ტურისტების ჭრილი და ზოგადი სურათი)

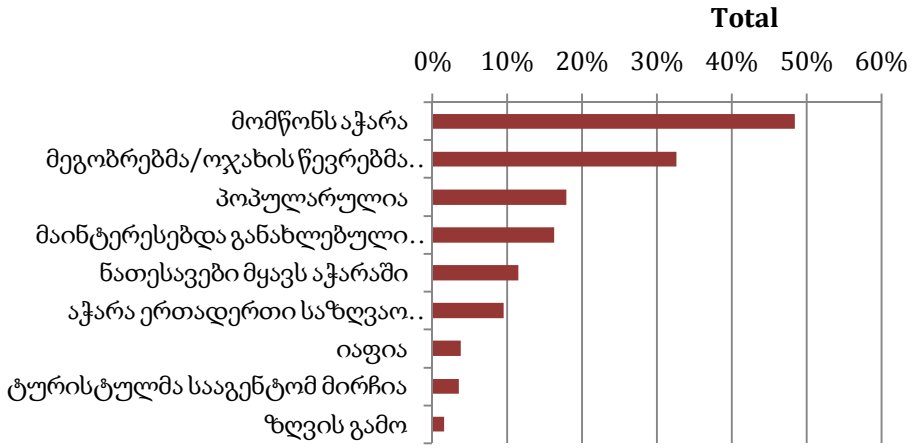


4.2.4 შთაბეჭდილებები აჭარაზე

ტურისტების თითქმის ნახევარი (48%) აჭარისადმი სიმპატიის გამო აღმოჩნდა შავი ზღვის სანაპირო ზოლზე დასასვენებლად. ხოლო ვიზიტორთა გარკვეულმა ჯგუფმა (32%) აჭარაში დასვენება მეგობრების რჩევის შედეგად გადაწყვიტა.

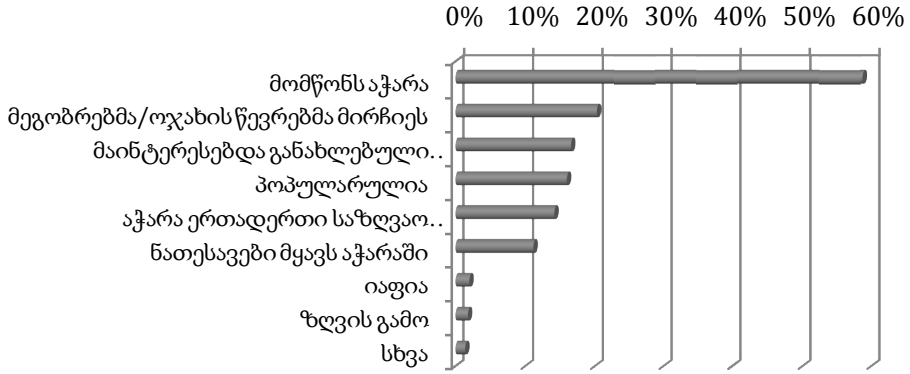
გთხოვთ მითხრათ, რატომ გადაწყვიტეთ აჭარაში დასვენება?

(ზოგადი სურათი)



შიდა ტურისტებს შორის ყველაზე პოპულარული მიზეზი, რატომაც მათ გადაწყვიტეს აჭარაში დასვენება, აჭარის მიმართ სიმპატიებია (მომწონს აჭარა - 59%). შიდა ტურისტებისათვის ასევე მნიშვნელოვანია მეგობრების/ოჯახის წევრების რჩევა, ასევე აჭარაში მიმდინარე რეკონსტრუქციების მიმართ ინტერესი (მაინტერესებდა განახლებული ბათუმის ნახვა - 16%) და აჭარის საკურორტო ადგილების პოპულარობა ქვეყნის შიგნით.

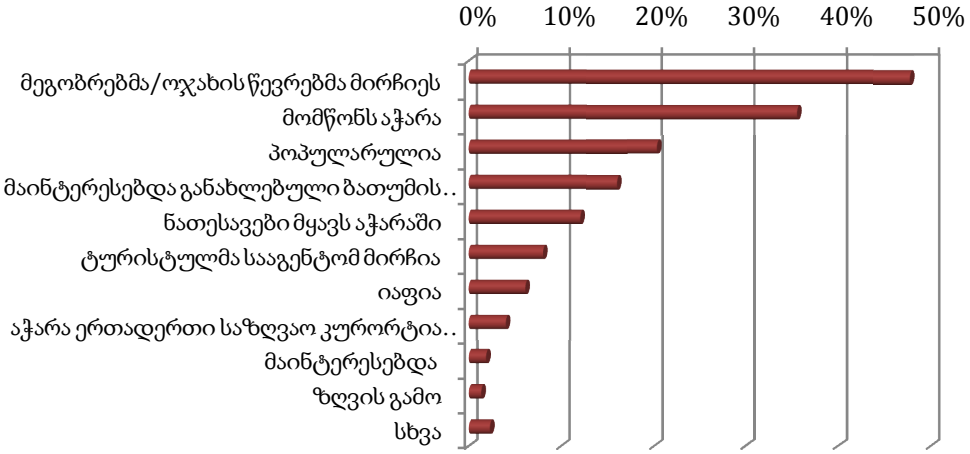
გთხოვთ მითხრათ, რატომ გადაწყვიტეთ აჭარაში დასვენება?
(შიდა ტურისტების ჭრილი)



თუ აჭარაში დასვენების შესახებ გადაწყვეტილებას შიდა/გარე ტურისტის ჭრილში შევხედავთ, დავინახავთ, რომ გარე ტურისტებისათვის გადაწყვეტილების მიღებისას მნიშვნელოვან როლს თამაშობს მეგობრების/ოჯახის წევრების რჩევა, ხოლო ტურისტული სააგენტოების რჩევას გამოკითხულთა მხოლოდ 8% დაეყრდნო.

გთხოვთ მითხრათ, რატომ გადაწყვიტეთ აჭარაში დასვენება?

(გარე ტურისტების ჭრილი)



დასვენებელთა უმეტესობა კითხვაზე, თუ რამდენად გაამართლა აჭარამ მათი იმედები, პასუხობს დადებითად. ტურისტების 68% თვლის, რომ აჭარამ მათი მოლოდინები სრულიად გაამართლა. ტურისტებს შორის ამ კითხვაზე პასუხი უფრო დადებითი მაჩვენებლისკენ იხრება და საშუალო მაჩვენებლად პასუხი „სრულიად გაამართლა“ გვევლინება.

ანალოგიური სიტუაციას ვხვდებით აჭარაში სტუმრობით კმაყოფილების გაზომვის დროსაც. დამსვენებელთა უმეტესობა სრულიად კმაყოფილია აჭარაში სტუმრობით, კმაყოფილების მაჩვენებელი ამ შემთხვევაშიც საკმაოდ მაღალია და მისი საშუალოდ „სრულიად კმაყოფილს“ ნიშნავს.

რაც შეეხება აჭარაში გარკვეული სერვისებით სარგებლობას: გამოკითხულთა დიდი უმრავლესობა (80%) რასაკვირველია, სარგებლობს სანაპირო ზოლით, კაფე ბარით, რესტორნით და სუპერმარკეტებით/ბაზრით.

სანაპირო ზოლი (პლიაჟი)	80%
კაფე ბარი	70%
რესტორანი	53%
სუპერმარკეტები/ბაზარი	46%
სასტუმრო	39%
ტანსაცმლის/აქსესუარების მაღაზიები	20%
ადგილობრივი ტრანსპორტი ქალაქში გადასაადგილებლად	37%
ქალაქის ინფრასტურქტურა	18%
ღამის კლუბი	15%
ატრაქციონები	14%
მუზეუმები	11%
ბათუმი ველო	9%
აუზი	5%
კაზინო	3%
გიდების მომსახურება	1%
კორტები	1%
დელფინარიუმი	0.4%

გარე და შიდა ტურისტებს შორის განურჩევლად პოპულარულია სანაპირო ზოლი, თუმცა განსხვავებულია რესტორნით და კაფე ბარით სარგებლობის მაჩვენებელი. აღმოჩნდა, რომ შიდა ტურისტები შედარებით უფრო ნაკლებად სარგებლობენ რესტორნებით, ვიდრე გარე ტურისტები. შიდა ტურისტები ასევე ნაკლებად სარგებლობენ სასტუმროებით, მაშინ როდესაც გარე ტურისტების 51% სარგებლობს სასტუმროთი.

ვიზიტორები, რომლებიც გარკვეული სერვისის სარგებლობის შემთხვევაში ამავე სერვისს 5 ქულიან სკალაზე აფასებდნენ, ძირითადად მათ ახასიათებდნენ, როგორც ძალიან კარგს ან კარგს. მაგალითად, სანაპირო ზოლით მოსარგებლე დამსვენებლების 45% შეაფასა სანაპირო ზოლი როგორც ძალიან კარგი.

რამდენიმე კრიტერიუმის მიხედვით აფასებდნენ ტურისტები

- სასტუმროებს
- რესტორნებს
- კაფე ბარებს
- ღამის კლუბს

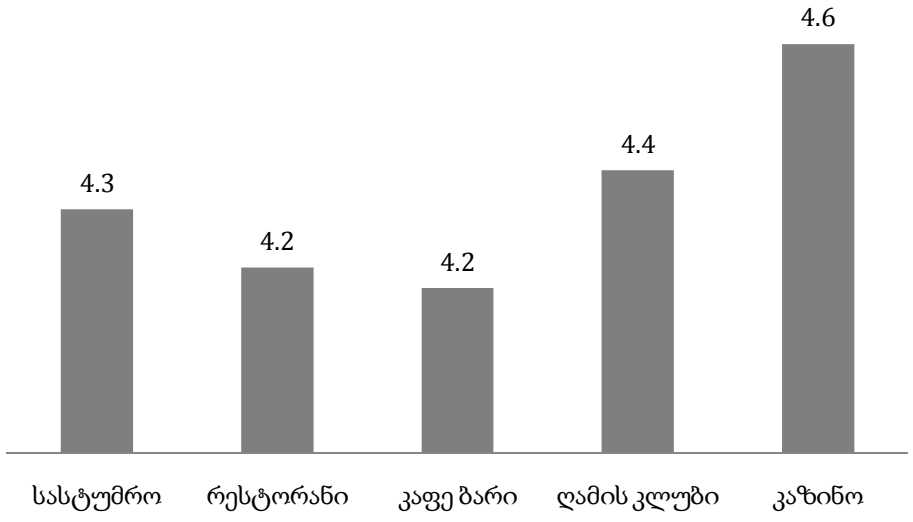
- კაზინოს

დამსვენებელთა ის ჯგუფი, რომელთაც უსარგებლიათ რომელიმე ზემოთ ჩამოთვლილი სერვისით, 5 ქულიან სკალაზე, სადაც 1 ნიშნავს ძალიან ცუდს, ხოლო 5 ძალიან კარგს, აფასებდნენ ამა თუ იმ სერვისის

- ინტერიერს
- ავეჯს
- საკვებს
- პერსონალს
- სისუფთავეს
- სერვისს
- კომფორტს

აღმოჩნდა, რომ ტურისტების ის ნაწილი, ვინც სარგებლობს სასტუმროებით, ძირითადად კმაყოფილია სასტუმროს ზემოთ ჩამოთვლილი კრიტერიუმებით, თითოეული კრიტერიუმის შეფასების მაჩვენებელი საკმაოდ მაღალია და 4-5 ს შორის მერყეობს (4=კარგი, 5= ძალიან კარგი).

ანალოგიური სიტუაციაა სხვა ზემოთ ჩამოთვლილი სერვისების შეფასების დროსაც. ვიზიტორები ზოგადად კმაყოფილები ჩანან იმ პარამეტრების მიხედვით, რომელთაც ისინი აფასებდნენ და თითოეული სერვისისათვის კრიტერიუმების შეფასების მაჩვენებლი ყველა შემთხვევაში საკმაოდ მაღალია.

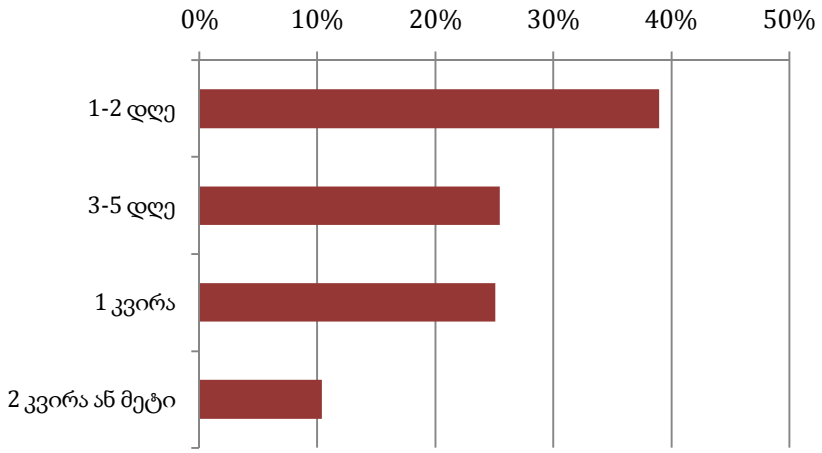


4.2.5 სამომავლო გეგმები

ტურისტების შორის ყველაზე პოპულარული პასუხი კითხვაზე, თუ რამდენ ხანს აპირებდა ის აჭარაში დარჩენას, იყო ერთი ორი დღე.

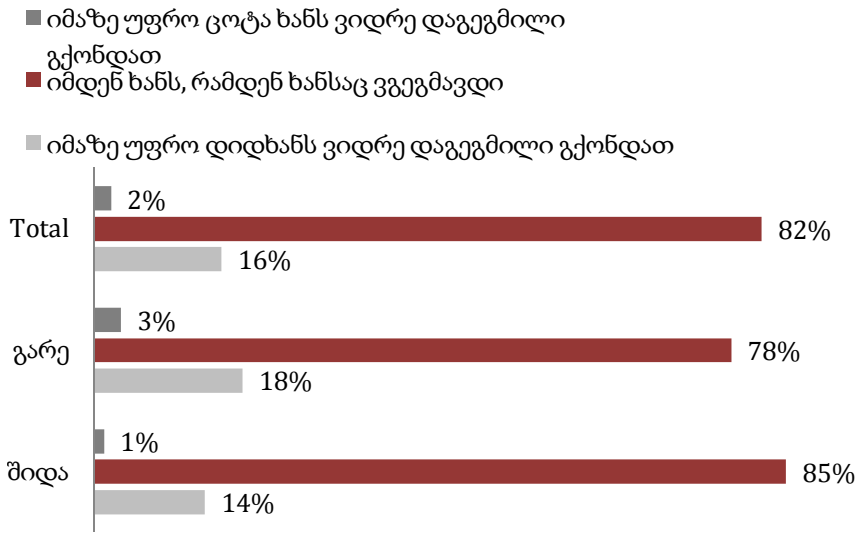
გთხოვთ მითხრათ, რამდენ ხანს აპირებთ კიდევ აჭარაში დარჩენას?

(ზოგადი სურათი)



გთხოვთ მითხრათ თქვენ აჭარაში დარჩით, იმაზე უფრო ცოტა ხანს ვიდრე დაგეგმილი გქონდათ, ზუსტად იმდენ ხანს, იმაზე უფრო დიდხანს ვიდრე გეგმავდით?

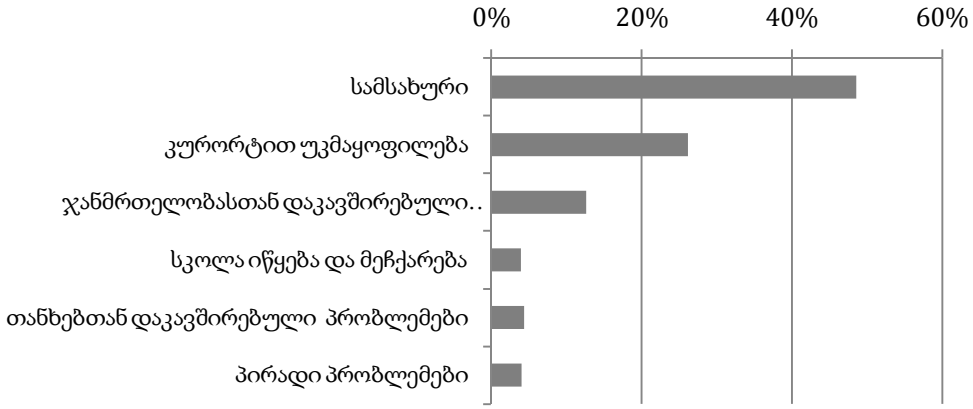
(შიდა/გარე ტურისტის ჭრილი და ზოგადი სურათი)



თუმცა ეს არ მეტყველებს ტურისტთა ნაადრევ გამგზავრებაზე. დამსვებელთა დიდი უმრავლესობა აჭარის ტერიტორიაზე ზუსტად იმდენ ხანს დარჩა, რამდენ ხანსაც დაგეგმილი ჰქონდა. ტურისტების მხოლოდ მცირედმა ნაწილმა (2%) გადაწყვიტა აჭარიდან ნაადრევად გამგზავრება, ხოლო ვიზიტის შეწყვეტის მიზეზად უმეტესად დასახელდა სამსახურის გამო შექმნილი ვითარება.

რა არის თქვენი ნაადრევი გამგზავრების მიზეზი?

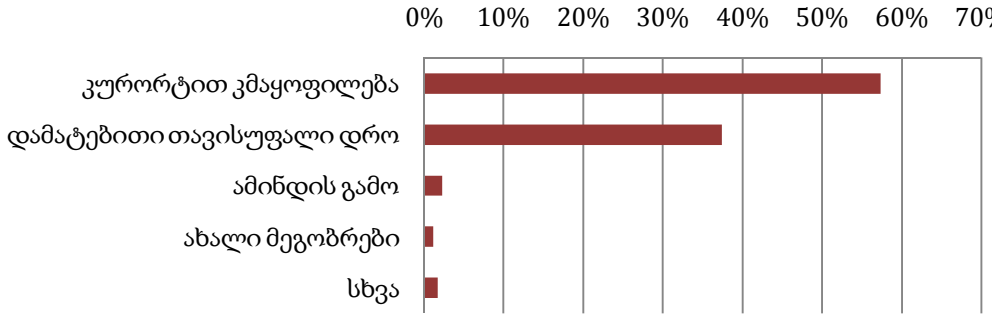
(ზოგადი სურათი)



დამსვენებელთა 16% გადაწყიტა აჭარაში იმაზე უფრო მეტ ხანს დარჩენა, ვიდრე გეგმავდა, ხოლო ვიზიტის გახანგრძლივების ყველაზე პოპულარულ მიზეზად დასახელდა კურორტით კმაყოფილება.

რა არის თქვენი ვიზიტის გახანგრძლივების მიზეზი?

(ზოგადი სურათი)



რაც შეეხება აჭარაში სტუმრობისას ვიზიტორთა შორის კმაყოფილების გამომწვევ ძირითად მიზეზებს, დამსვენებლები უმეტეს წილად კმაყოფილნი არიან ამინდით, განახლებული არქიტექტურით, საკვებით, ქართული კერძებით. აღსანიშნავია, რომ გარე ტურისტების 49% კმაყოფილია ქართული კერძებით.

ტურისტების 30% არ ახსენდება უკმაყოფილების გამომწვევი რაიმე მიზეზი, ხოლო მათ ვისაც ახსენდებათ თუ რითი არიან ყველაზე უკმაყოფილოები აჭარაში სტუმრობისას, ასახელებენ რემონტით გამოწვეულ ხმაურს, გადაადგილების საშუალებებს/ტრანსპორტს, ეს უკანასკნელი გარე ტურისტების 20% აწუხებს, ხოლო შიდა ტურისტების მხოლოდ 10%ს. პრობლემად რჩება საზოგადოებრივი ტუალეტების მოუწესრიგებლობა/არ არსებობა.

ტურისტების მიერ აჭარაში განმეორებით/მომავალში დაბრუნების ალბათობა საკმაოდ დადებითად ფასდება და შესაბამისად საკმაოდ მაღალია მისი მაჩვენებელიც. დამსვენებელთა უმეტესობა (77%) აცხადებს, რომ აჭარაში აუცილებლად დაბრუნდება.

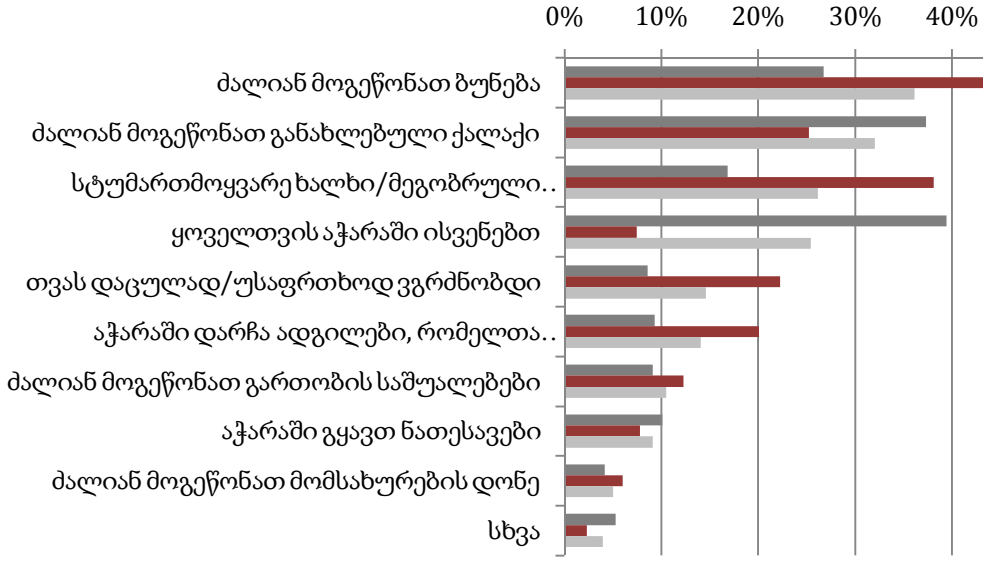
იმ ძირითად მიზეზთა შორის, რის გამოც ტურისტები სამომავლოდ კიდევ აპირებენ აჭარაში დასვენებას სახელდება სიმპატიები აჭარის ბუნების მიმართ (36%). საინტერესოა ამ მაჩვენებლის გაანალიზება შიდა/გარე ტურისტების ჭრილში. შიდა ტურისტების მხოლოდ 29% მოხიბლული აჭარის ბუნებით, მაშინ როდესაც გარე ტურისტების 48% ასახელებს, რომ აჭარაში სამომავლოდ დაბრუნდება რადგან ძალიან მოწონა აჭარის ბუნება.

ერთ ერთ ძირითად მიზეზებს შორის არის ასევე პასუხი „ყოველთვის აჭარაში ვისვენებ“ (26%), რაც გასაკვირი არ იქნება, თუ ვიტყვით, რომ შიდა ტურისტების 40% დაბრუნდება აჭარაში, რადგან ყოველთვის აქ ისვენებს.

სტუმართმოყვარე ხალხითა და გარემოთი კმაყოფილები ძირითადად გარე ტურისტები უფრო არიან (38%), ვიდრე შიდა (17%). აანალოგიური სიტუაციაა მაშინაც, როდესაც ტურისტები ასახელებენ , რომ აჭარაში დაბრუნდებიან რადგან თავს უსაფრთხოდ გრძნობდნენ და აჭარაში დარჩა ადგილებიო, რომელთა მონახულებაც ვერ მოასწრეს. შიდა ტურისტები უფრო ხშირად ასახელებენ ზემოთ ჩამოთვლილ ფაქტორებს, ვიდრე შიდა.

თქვენ აჭარაში დაბრუნდებით რადგან...

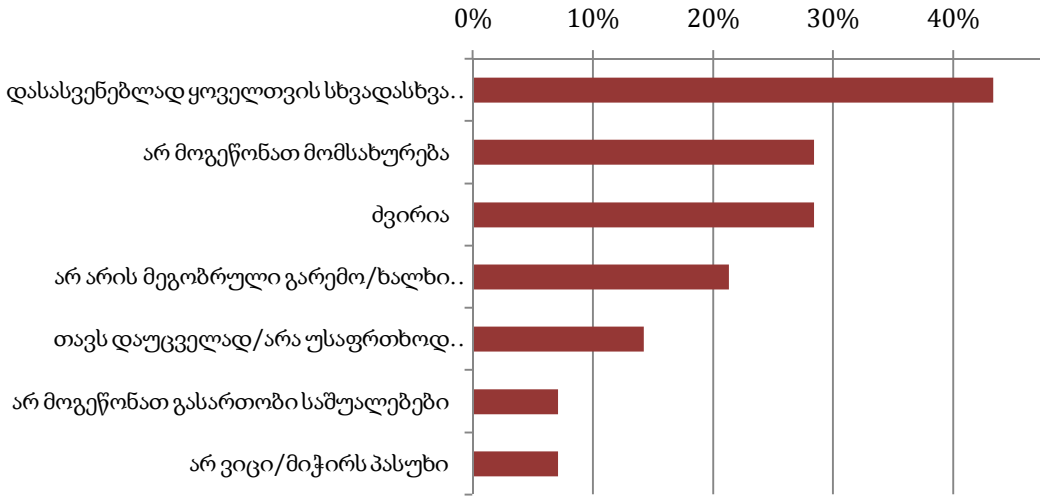
(შიდა/გარე ტურისტის ჭრილი და ზოგადი სურათი)



იმ ვიზიტორთა შორის, რომლებიც აჭარაში არ აპირებენ სამომავლოდ დაბრუნებას, ყველაზე პოპულარული ფაქტორია ის, რომ ისინი დასასვენებლად ყოველთვის სხვადასხვა ადგილებს ირჩევენ და ერთნაირად პოპულარულია კუროტის სიძვირე და დაბალი დონის მომსახურება.

თქვენ აჭარაში არ დაბრუნდებით რადგან...

(ზოგადი სურათი)



დამსვენებელთა ნახევარზე მეტი აუცილებლად ურჩევდა მის მეგობარს ახლობელს აჭარაში დასვენებას. ახლობლისათვის/მეგობრისათვის რეკომენდაციის გაწევა აჭარასთან დაკავშირებით საკმაოდ დადებითია და შესაბამისად მაღალი მაჩვენებელი აქვს (4 = ვურჩევდი).

4.2.6 დასკვნები

დასკვნის სახით შეიძლება ითქვას, რომ აჭარაში ტურისტული ვიზიტით მყოფთა უმრავლესობა კმაყოფილია კურორტით და აჭარამ მათი მოლოდინები სრულიად გაამართლა, მათი განმეორებითი ვიზიტის ალბათობაც, შესაბამისად, დიდია. ხოლო, მათ შორის, ვინც უკმაყოფილებას გამოთქვამს აჭარასთან დაკავშირებით, ამის მიზეზად, ძირითადად რემონტით გამოწვეულ ხმაურსა და დაბალი დონის მომსახურებას ასახელებს, სიძვირე ასევე იმ მიზეზთა შორისაა, რომლებიც ტურისტების არაკეთილგანწყობას იწვევს. ტურისტთა აზრით გაუმართავია ასევე, ქალაქებს შიგნით გადასაადგილებელი სატრანსპორტო საშუალებები.

აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ აჭარაზე ინფორმაციის მოპოვების ძირითადი და პრირიტეტული წყარო არის მეგობრებისგან ინფომაციის მოპოვება, უმეტესობა ტურისტებისა არასდროს ყოფილა აჭარის ტურიზმის ვეგ გვერდზე და სავარაუდოდ, არ იცის მისი არსებობის შესახებ.