



Kérdőíves vendégmegkérdezés eredményei Pécs turisztikai információ ellátottságáról

A felmérés célja, hogy aktuális információkat kapjunk arról, hogy milyen mértékben felel meg a vendégek elvárásainak a város turisztikai információs szolgálata, táblarendszere, a Pécsről szóló tájékoztató kiadványok. Az eredmények segítségünkre lesznek abban, hogy a tanulságok elemzése után tovább javítsuk, bővítsük, korszerűsítsük a városi turisztikai tájékoztatás rendszerét.

A kérdőíves felmérést a Tédéem Pécs Turisztikai Nonprofit Kft. pécsi Tourinform irodája végezte 2010. augusztus 1. és november vége közti időszakban. A kérdőíveket a városban tartózkodó vendégek töltötték ki önkéntesen, a megkérdezés helyszíne Pécs belvárosa volt. A kérdőívre összesen 335 vendég válaszolt (124 férfi és 211 nő).

A kérdésekről:

A kérdések első csoportja a Tourinform irodára és az ott kapott információkra vonatkozott.

A megkérdezettek 78%-a járt a pécsi Tourinform irodában, 39%-uk elégedett, 36%-uk nagyon elégedett volt a munkatársak felkészültségével. A Tourinform iroda információszolgáltatásával a válaszolók 40%-a elégedett, 36%-a nagyon elégedett volt.

A munkatársak nyelvtudásáról az összes válaszadó 20%-a elégedetten, 17%-a nagyon elégedetten nyilatkozott, a magyarul válaszolók (56%) természetesen nem válaszoltak erre a kérdésre.

A válaszadók 22%-a Pécs látnivalóiról, 20%-a általában a programokról érdeklődött, mintegy 11% keresett pécsi kiadványokat, és 12% kereste célzottan a PÉCS2010-es programokat.

A kérdések második csoportja a pécsi információszolgáltatásra és az eligazodásra vonatkozott.

A megkérdezettek 95%-a könnyen eligazodott a városban 5% említett nehézségeket. Információforrásnak legtöbbször a Tourinform irodát említették (30%), ezután következtek a térképek (20%) és a városi térképtáblák (16%), a további válaszadók említették a prospektusokat, útikönyveket (10-10%). Az itt tartózkodók 6%-a használta helyi tájékozódásra az internetet.

Megkérdeztük a turisták véleményét a Tédéem Pécs Turisztikai Nonprofit Kft. által 2010 elején kihelyezésre került turisztikai térképtáblákkal és útbaigazító nyíltáblákkal kapcsolatban is. A válaszadók visszajelzései egyértelműen pozitívak, 75% jól láthatónak ítélte a táblákat, további 7% kevesellte ezeket (többek között a Zsolnay szobor környékén látnának szívesen a táblákat). A táblák tartalmát 35% jónak találta, 32%-uk használta is információforrásként.

A válaszadókról:

Összesen 335 kérdőív került feldolgozásra. A válaszadás nyelve alapján 56% magyarul, 24% angolul és 20% németül válaszolt a kérdésekre.

A magyar vendégek 16%-a Budapestről, 9%-uk Miskolcra érkezett. A válaszadók az alábbi nagyvárosokból érkeztek még: Székesfehérvár, Szeged, Sopron, Szolnok, Debrecen, Békéscsaba, Eger, Gyula.

A külföldi válaszadók az alábbi országokból érkeztek: Anglia, Ausztrália, Ausztria, Belgium, Finnország, Franciaország, Hollandia, Lengyelország, Németország, Olaszország, Skócia, Spanyolország, Svájc, USA.

A válaszadók 22%-a 2-3 napig tartózkodik a városban, 23%- csak 1 napot tölt itt. Feltűnően magas a 4-7 napig tartózkodók aránya (29%), ami annak tudható be, hogy a megkérdezés a PÉCS CANTAT ideje alatt is zajlott és a kórusfesztivál résztvevői 1 hétig maradtak Pécsen.

A megkérdezettek 80%-a egyéni vendég volt, aki családdal, barátokkal érkezett. Érkezésük előtt a vendégek 31%-a barátoktól, ismerőstől tájékozódott Pécsről, további 31%-uk említette az internetet. Az internet használók a www.pecs.hu és a www.pecs2010.hu oldalakat látogatták leginkább. (Pécs turisztikai honlapja a www.iranypecs.hu szeptember elejétől elérhető) Utikönyvekből 20%, prospektusokból 13% tájékozódott.

A felmérésben résztvevők 26%-a szállodában 18%-a panzióban, 19%-a diákszállón (ld. PÉCS CANTAT vendégei) 8%-a pedig rokonoknál, ismerősöknél lakott, ez utóbbiak nem szerepelnek a KSH vendégforgalmi adatai között.

Egyéb „csemegék”:

- Többen dicsérték a Hotel Palatinus mélygarázsában dolgozó őr szolgálatkész és hasznos segítségét a tájékozódásban.
- Jelezték, hogy a pécsi parkolóautomaták nem fogadják el a 200 Ft-os pénzméretet.
- Hiányolták az információs táblákat a külvárosi területeken.
- Javasolták a Mecsekre járó buszjáratok menetrendjének sűrítését.
- Hiányolták az aktuális programokról szóló plakátokat

Összegzés:

A felmérés alapján megállapítható, hogy a Pécsre érkezők elégedettek, nagy részük pedig nagyon elégedett a TÉDÉEM PÉCS Turisztikai Nonprofit Kft. Tourinform irodájának információszolgáltatásával, a munkatársak felkészültségével és nyelvtudásával. A városban 1 éve kihelyezett turisztikai térkép- és nyíltáblák tartalma megfelel a turisták igényeinek, jól látható helyen vannak és sok vendég használja ezeket tájékozódásra, információszerezésre. Fontos lenne további hasonló táblák elhelyezése a vendégek által is megjelölt helyszíneken (pl. Zsolnay szobor).

Készítette:

TÉDÉEM PÉCS Turisztika Kft. Tourinform irodája és Vágvolgyi Réka

Pécs, 2011. január 11.