



**SONDAJ DE OPINIE  
“CALITATEA SERVICIILOR TURISTICE  
ÎN ZONELE RURALE  
DIN REGIUNEA CARPATICĂ”**

Sondajul de opinie a fost realizat în anul 2011, în cadrul proiectului “Armonizarea dezvoltării turismului în zonele rurale din regiunea Carpatică”, de Asociația de Dezvoltare Economică din Ivano-Frankivsk în parteneriat cu Departamentul pentru Turism, Integrare europeană, Relații externe și Investiții din cadrul Administrației Regionale de Stat Ivano – Frankivsk, Fundația Carpatică – Ucraina și Fundația Centrul de Dezvoltare a Întreprinderilor Mici și Mijlocii Maramures (România), cu sprijinul financiar acordat de Uniunea Europeană prin Programul de cooperare transfrontalieră ENPI Ungaria – Slovacia – România – Ucraina, 2007 – 2013. Raportul privind rezultatele sondajului de opinie este prezentat în această publicație.

Scopul proiectului este de a sprijini dezvoltarea socio-economică a comunităților rurale din Euroregiunea Carpatică pe baza punerii în aplicare a unei politici locale eficiente și eficace, dezvoltarea unei industrii turistice proactive și a unor mecanisme de promovare în zonele de frontieră din România și Ucraina.

Scopul principal al cercetării vizează proprietarii de pensiuni și turiștii privind evaluarea calității serviciilor turistice prestate în zonele rurale din regiunea Carpatică (în regiunea Ivano-Frankivsk din Ucraina și județul Maramureș din România) și a modalităților de îmbunătățire a serviciilor oferite. Obiectul cercetării este sistemul de servicii turistice prestate turiștilor în pensiunile rurale existente în zonele rurale din regiunea Carpatică.

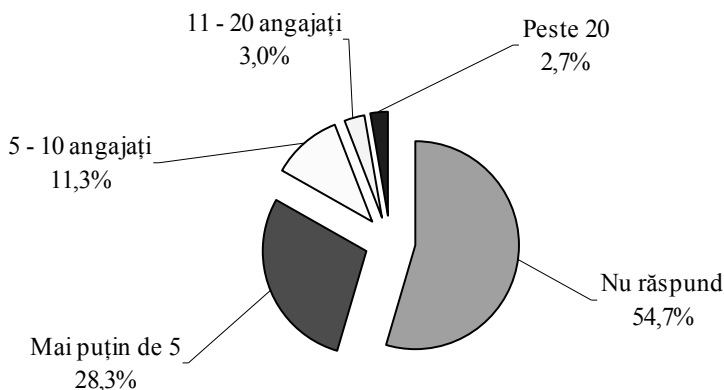
Rezultatele obținute în cadrul sondajului public de opinie al proprietarilor de pensiuni și al turiștilor privind condițiile și calitatea serviciilor turistice în zonele rurale din regiunea Carpatică, vor fi utilizate în dezvoltarea Strategiei de Dezvoltare Rurală în regiunea Carpatică.

# RAPORT BAZAT PE REZULTATELE SONDAJULUI DE OPINIE AL PROPRIETARILOR DE PENSIUNI PRIVIND CONDIȚIILE ȘI CALITATEA SERVICIILOR TURISTICE ÎN ZONELE RURALE DIN REGIUNEA CARPATICĂ ȘI MODALITĂȚI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE ALE ACESTORA

## Detalii privind prelevarea probelor

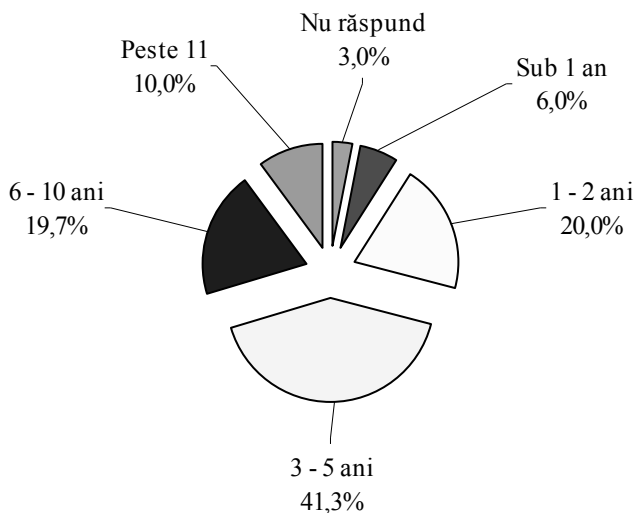
Sondajul a acoperit un număr de 300 de proprietari de pensiuni care operează în mediul rural al regiunii Carpatice (în regiunea Ivano-Frankivsk și în județul Maramureș) precum și furnizarea de servicii în sectorul turistic, fie direct, fie în zone care să-i asigure o bună funcționare.

Majoritatea pensiunilor (54.7% din totalul respondenților) au indicat faptul că nu angajează personal, astfel indicând și lipsa locurilor de muncă în cadrul locației, 28.3% au menționat mai puțin de 5 locuri de muncă, 11.3% dintre unități au indicat prezența a 5–10 locuri de muncă, 3.0% dintre unități au indicat prezența a 11–20 locuri de muncă și 2.7% dintre unități au indicat prezența a 20 locuri de muncă.



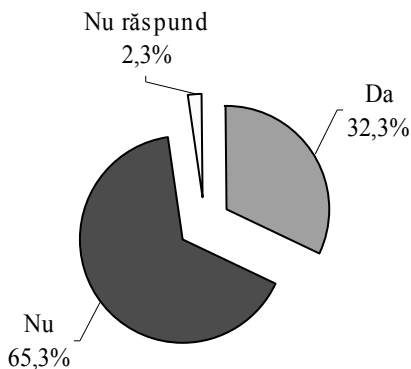
**Diagrama 1. Distribuția respondenților privind numărul de locuri de muncă disponibile în pensiuni, %**

Potrivit sondajului, mai bine de o treime dintre pensiunile din mediul rural funcționează în afaceri de 3 până la 5 ani (41.3% dintre respondenți). 6.0% dintre case funcționează de mai puțin de 1 an, 20.0% – 1–2 ani, iar 19.7% dintre unități operează între 6–10 ani. 10.0% dintre cei chestionați au indicat faptul că ei muncesc de 11 sau mai mulți ani. 3.0% dintre respondenți nu au dat nici un răspuns la această întrebare.



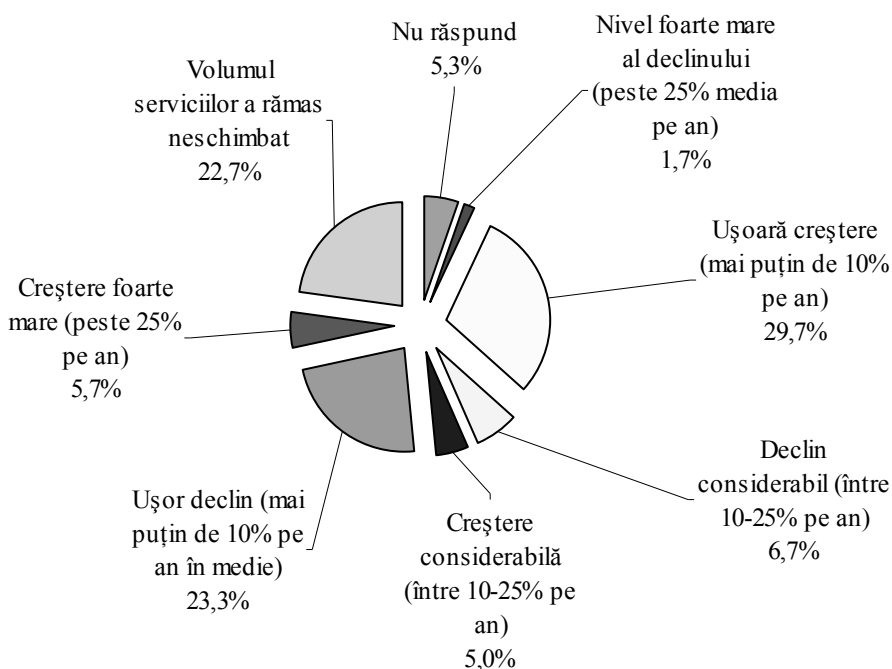
**Diagrama 2. Distribuția respondenților privind numărul de ani de funcționare în domeniul turistic, %**

Majoritatea pensiunilor (65.3%) nu au realizat o certificare (clasificare) independentă a serviciilor pe care le furnizează. 32.3% dintre cei chestionați au indicat faptul că locațiile lor au fost clasificate independent ca pensiuni furnizoare de servicii. 2.3% dintre respondenți nu au dat nici un răspuns la această întrebare.



**Diagrama 3. Distribuția pensiunilor privind disponibilitatea certificării (clasificării) independente a serviciilor furnizate, %**

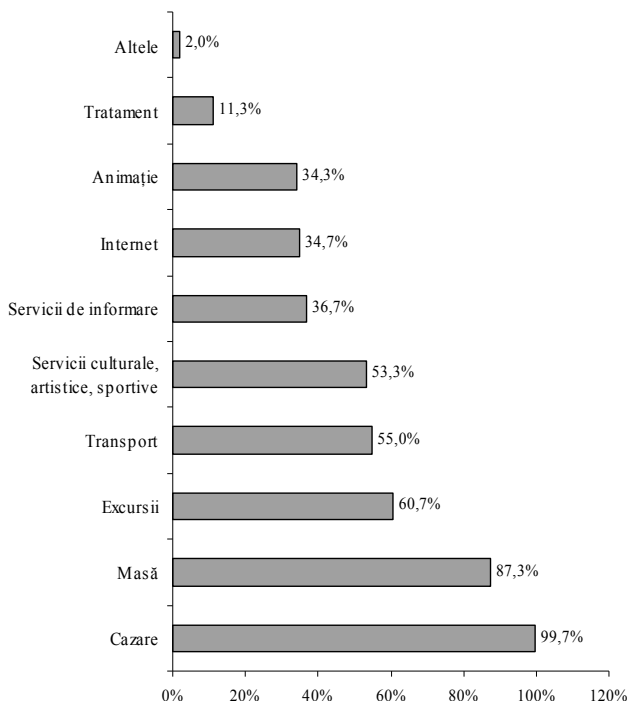
O treime dintre pensiuni (29.7%) au afirmat că în ultimii trei ani volumul serviciilor furnizate a crescut ușor, mai puțin de 10% pe an au observat. 23.3% dintre cei intervievați au menționat un ușor declin al serviciilor (mai puțin de 10% pe an în medie) și 22.7% – au menționat că volumul serviciilor a rămas neschimbat. 6.7% au informat o scădere semnificativă (10–25% pe an). 5.7% dintre cei chestionați au menționat o scădere dramatică a serviciilor furnizate (mai mult de 25% pe an în medie). Creștere semnificativă a serviciilor (între 10–25% pe an) a fost menționată de 5.0% dintre case, iar 1.7% au menționat un nivel ridicat de declin (peste 25% în medie pe an).



**Diagrama 4. Distribuția răspunsurilor la întrebarea "Care este volumul mediu de schimbare în dinamica serviciilor furnizate în cadrul pensiunii în ultimii trei ani?", %**

## Furnizarea serviciilor

Principalele servicii furnizate de către pensiuni sunt cazarea și serviciile recreative (99.7%), servicii de catering (87.3% dintre respondenti), excursiile (60.7%), serviciile de transport (55.0%), servicii culturale, artistice și sportive (53.3%), servicii de informare (36.7%), Internet (34.7%), programe de divertisment (34.3%) și tratament (11.3%).



**Diagrama 5. Distribuția pensiunilor în funcție de serviciile principale pe care le furnizează (%)**

Analiza încrucișată a distribuției respondenților privind volumul de servicii furnizate în ultimii trei ani, în funcție de serviciile furnizate, deși s-au observat unele modificări în cazul pensiunilor furnizoare de alte servicii ca cele de catering și transport, rămâne neschimbat. O ușoară scădere se observă la cele furnizoare de servicii de animație, internet și tratament. Declinul semnificativ al serviciilor îl reprezintă cel al serviciilor de informare.

**Grafic 1**

**Distribuția respondenților privind volumul serviciilor furnizate în ultimii trei ani, în funcție de serviciile furnizate, %**

Precizați principalele servicii furnizate în unitatea d-voastră	Volumul serviciilor furnizate în ultimii trei ani, în funcție de serviciile furnizate (va reflecta creșterea anuală sau declinul)									
	Nu răspund	Nivel foarte mare al declinului (peste 25% media pe an)	Ușoară creștere (mai puțin de 10% pe an)	Declin considerabil (între 10-25% pe an)	Creștere considerabilă (între 10-25% pe an)	Ușor declin (mai puțin de 10% pe an în medie)	Creștere foarte mare (peste 25% pe an)	Volumul serviciilor a rămas neschimbat	Total	
Cazare	4,0%	1,8%	30,7%	8,0%	11,8%	19,7%	1,2%	27,5%	100,0%	
Masă	3,7%	1,4%	30,5%	5,6%	13,4%	18,7%	1,4%	29,1%	100,0%	
Animăție	5,8%	0,8%	27,0%	6,8%	18,6%	16,2%	4,1%	26,3%	100,0%	
Servicii culturale, artistice, sportive	5,1%	0,0%	29,3%	3,9%	17,2%	13,3%	1,6%	32,5%	100,0%	
Transport	2,1%	0,4%	37,7%	3,4%	21,1%	16,0%	2,1%	20,2%	100,0%	
Tratament	4,3%	1,3%	30,0%	3,3%	11,8%	21,0%	1,6%	29,1%	100,0%	
Excursii	2,9%	1,4%	26,1%	14,5%	2,9%	26,1%	2,9%	23,2%	100,0%	
Servicii de informare	5,9%	0,0%	23,5%	11,8%	8,8%	29,4%	5,9%	14,7%	100,0%	
Internet	3,6%	0,0%	33,7%	10,4%	17,9%	21,1%	4,5%	16,3%	100,0%	
Alte servicii	0,0%	0,0%	37,5%	0,0%	0,0%	37,5%	0,0%	25,0%	100,0%	

Rezidenții sunt principalii consumatori ai serviciilor de transport. Turiștii aflați în tranzit folosesc serviciile de cazare, catering și de internet. Turiștii interni sunt principalii consumatori de serviciu de cazare, catering, servicii culturale, artistice și sportive, transport, excursii și internet. Turiștii străini folosesc de obicei serviciile de informare.

**Grafic 2**

***Distribuția respondenților privind serviciile către consumator, în funcție de serviciile furnizate de gospodăria rurală, %***

Principalele servicii furnizate de unitate?	Cine sunt principalii clienți?				
	Localnici	Turiști aflați în tranzit	Turiști din țară	Turiști străini	Total
Cazare	2,3%	18,6%	52,0%	27,2%	100,0%
Masă	2,5%	18,7%	51,1%	27,8%	100,0%
Animație	2,5%	14,9%	51,5%	31,2%	100,0%
Servicii culturale, artistice, sportive	2,2%	15,3%	66,4%	16,2%	100,0%
Transport	21,9%	12,6%	44,9%	20,8%	100,0%
Tratament	1,8%	16,9%	53,0%	28,3%	100,0%
Excursii	3,3%	16,9%	47,1%	32,8%	100,0%
Servicii de informare	5,8%	17,4%	44,9%	31,9%	100,0%
Internet	3,0%	18,4%	46,7%	31,9%	100,0%
Alte servicii	5,6%	30,6%	34,7%	29,2%	100,0%

Principalii clienți ai acelor respondenți care lucrează în turism de mai puțin de 5 ani sunt rezidenți sau turiști din țară. Gospodăriile rurale aflate în sistem de peste 11 ani fac referire și la turiștii străini.

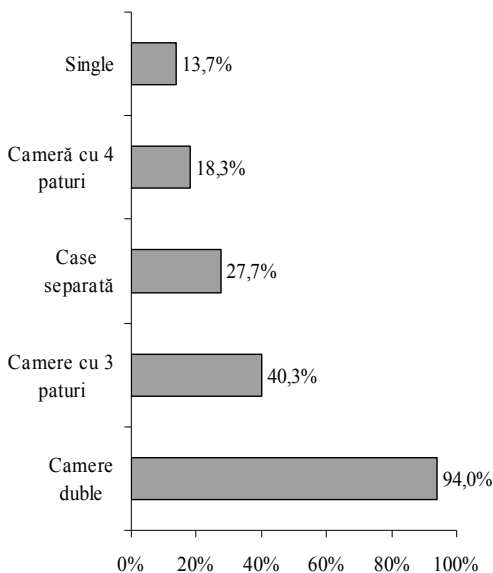


**Grafic 3**

***Distribuția răspunsurilor subiecților chestionați privind principalii consumatori în funcție de perioada implicării în sistemul turistic (business-ul în turism), %***

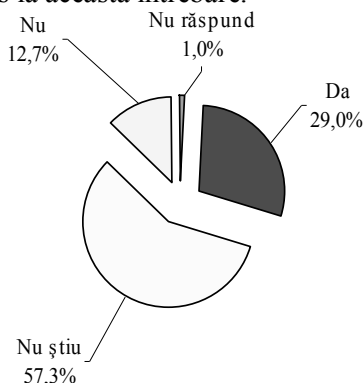
De când sunteți implicați în turism?	Cine sunt principalii clienți?				
	Localnici	Turiști aflați în tranzit	Turiști din țară	Turiști străini	Total
Nu răspund	40,0%	55,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Mai puțin de 1 an	18,9%	40,1%	36,9%	4,1%	100,0%
1 – 2 ani	20,1%	21,1%	36,5%	21,5%	100,0%
3 – 5 ani	22,3%	16,6%	41,1%	19,5%	100,0%
6 – 10 ani	19,0%	15,9%	39,4%	25,9%	100,0%
peste 11 ani	16,3%	8,7%	38,5%	36,6%	100,0%

Despre tipul de cazare – aproape toate gospodăriile oferă turiștilor camere duble 94.0%, 40.3% – triple, 27.7% – o casă separată, 18.3% – camere cu patru paturi și 13.7% – camere single.



***Diagrama 6. Distribuția pensiunilor în funcție de tipul de cazare pe care îl furnizează clienților, %***

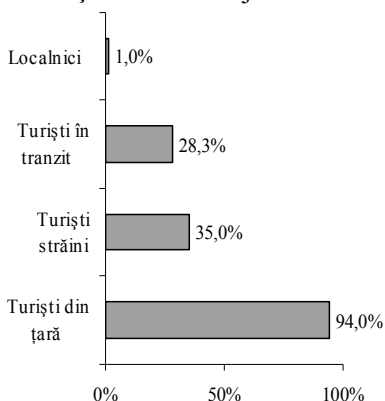
29.0% dintre respondenți și-au planificat să introducă noi servicii. Totuși, mai bine de jumătate dintre cei chestionați (57.3%) nu știau dacă este benefică introducerea unor noi servicii, iar 12.7% nu vor introduce servicii noi. 1.0% – nu au răspuns la această întrebare.



**Diagrama 7. Distribuția pensiunilor bazată pe întrebarea „Vă propuneți să introduceți servicii noi?”, %**

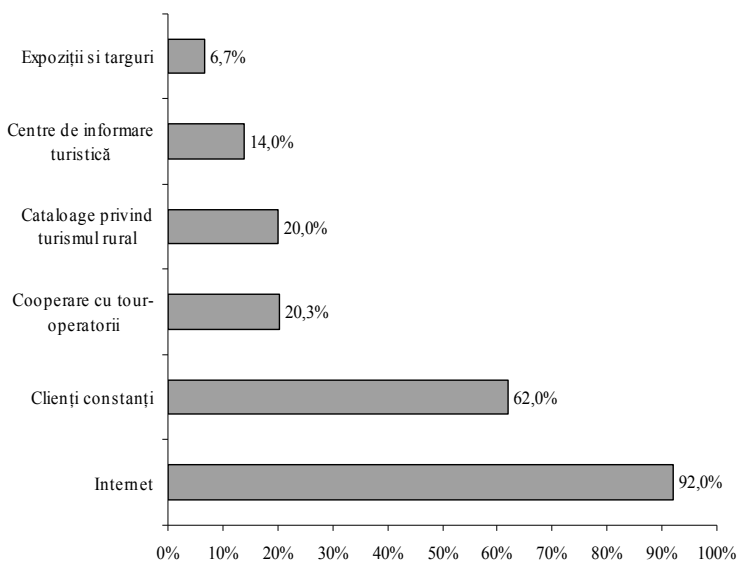
Principalii clienți ai serviciilor turistice furnizate de către pensiunile din mediul rural sunt turiști interni. Acest lucru a fost menționat de 94.0% dintre respondenți.

Reprezentanții a 35.0% dintre pensiuni au menționat prezența turiștilor străini printre clienți, 28.3% – au declarat folosirea serviciilor de către turiștii aflați în tranzit și numai 1.0% dintre cei chestionați au indicat printre clienți rezidenți ai localității de desfășurare a sondajului.



**Diagrama 8. Distribuția răspunsurilor la întrebarea „Cine sunt principalii consumatori ai serviciilor dumneavoastră?”, %**

În ceea ce privește răspunsurile celor chestionați cu privire la canalele de informare de unde obțin informații, reprezentanții pensiunilor din mediul rural au menționat Internetul, ca fiind cel mai eficient canal. Acest canal de informare a fost menționat de către 92.0% dintre respondenți. Clienții care vin în mod regulat în aceeași locație, sunt de asemenea o sursă importantă, acest fapt fiind menționat de către 62.0% dintre respondenți. 20.0% își atrag clienții prin cataloage ale turismului rural, în timp ce 20.3% dintre proprietarii de pensiuni menționează conlucrarea cu agențiile de turism, 14.0% atrag turiștii prin centrele de informare, iar doar 6.7% – prin târguri și expoziții de turism.



**Diagrama 9. Distribuția răspunsurilor la întrebarea „Prin ce canale de informare vă atrageți clienții?”, %**

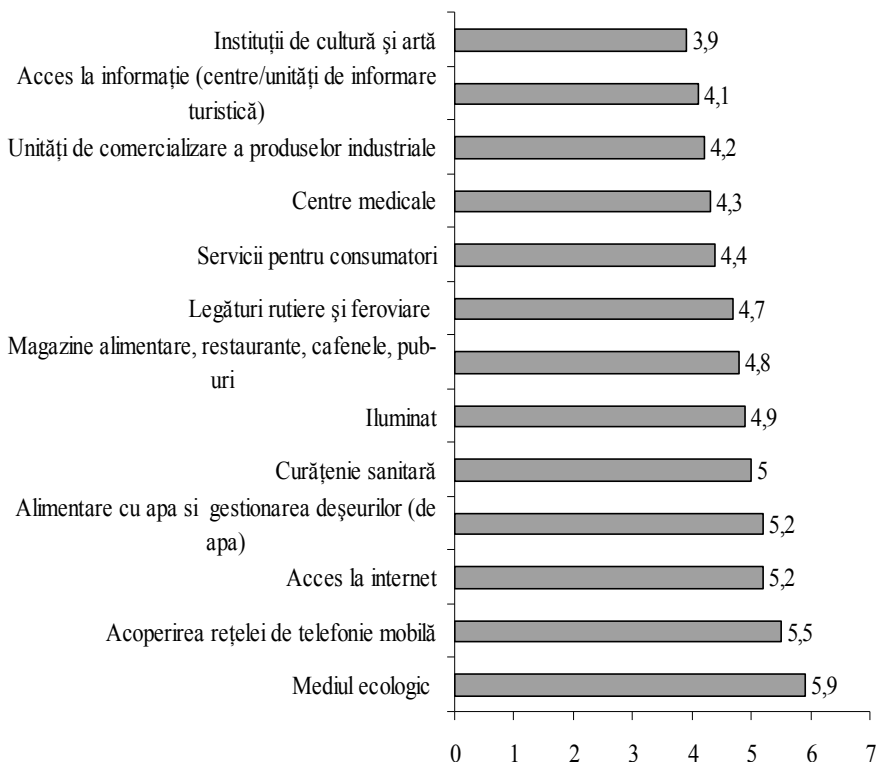
În ceea ce privește distribuția turiștilor, respondenții folosesc canale diferite de informare. Internetul este considerat cel mai eficient mijloc. Pentru furnizarea serviciilor turiștilor interni și străini, respondenții folosesc cataloage despre turismul rural.

***Distribuția răspunsurilor date privind canalele de informare a furnizării serviciilor către consumatori, %***

Modalități de atragere a turiștilor?	Cine sunt principalii clienți??				
	Localnici	Turiști aflați în tranzit	Turiști din țară	Turiști străini	Total
Cataloage privind turismul rural	3,4%	13,5%	45,5%	37,7%	100,0%
Internet	2,9%	18,7%	51,8%	26,7%	100,0%
Cooperare cu tour-operatorii	3,8%	14,2%	44,5%	37,5%	100,0%
Clienți constanți	2,8%	19,2%	48,7%	29,3%	100,0%
Expoziții, târguri	3,9%	17,7%	41,2%	37,3%	100,0%
Centre de informare turistică (NGO)	4,4%	15,6%	44,25%	35,8%	100,0%

### **Evaluarea condițiilor locației**

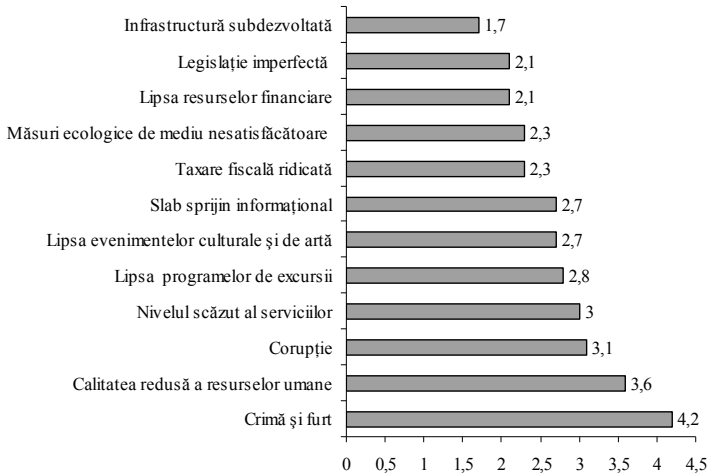
Evaluarea locației folosind o scară de până la 7, cel mai mare scor (5.9) a fost dat de către respondenți mediului înconjurător (ecologic). De asemenea, o evaluare superioară a fost dată acoperirii rețelei de telefonie mobilă 5.5 puncte, alimentarea cu apă și managementul apei reziduale – 5.2 puncte, accesul la internet – 5.2 puncte, salubritate – 5 puncte. Evaluarea satisfăcătoare a avut iluminatul – 4,9 puncte, facilitățile de comercializare a bunurilor de consum, restaurantele, cafenelele, barurile – 4.8 puncte, conexiunile rurale și pe calea ferată. Cel mai mic scor (4.1 puncte) a fost alocat de către respondenți accesului la informare (centre sau unități de informare a turiștilor) și instituțiilor culturale și artistice – 3.9 puncte.



**Diagram 10. Distribuția răspunsurilor în funcție de evaluarea (scorul) așezării**

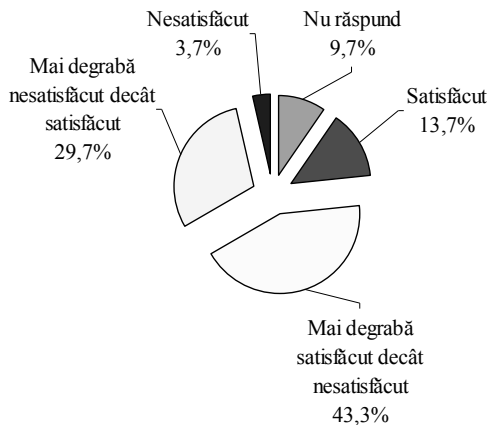
### **Problemele și modul de soluționare a acestora**

Printre cei 5 factori cei mai problematici care împiedică dezvoltarea afacerilor potrivit unei scări de până la 5 puncte (1 – cel mai problematic, 5 – cel mai puțin problematic), respondenții au menționat următoarele: infrastructura proastă – (1.7), lipsa resurselor financiare – (de la 2.1 puncte până la 5), legislație inadecvată – (2.1), taxe foarte mari – (2.3), condiții de mediu necorespunzătoare – (2.3), lipsa activităților culturale și artistice – (2.7), flux de informații necorespunzător – (2.7), lipsa programelor de excursii – (2.8), corupția – (3.1), calificarea forței de muncă – (3.6), crima și furturile – (4.2).



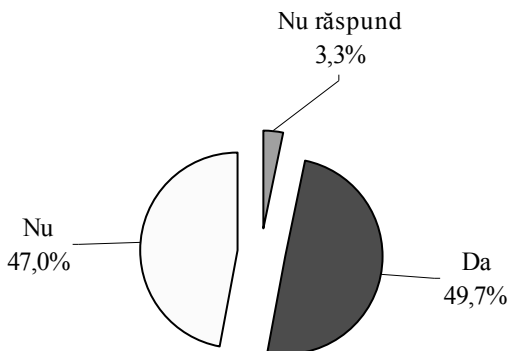
**Diagrama 11. Clasificarea (Rating-ul) celor mai problematici factori care împiedică dezvoltarea (evaluare pe o scară de 5-puncte)**

Protrivit rezultatelor cercetării, 43.3% din totalul respondenților au afirmat că sunt mai degrabă satisfăcuți decât nesatisfăcuți cu sistemul existent în industria de turism. Totuși, 29.7% dintre pensiunile respondente au afirmat că sunt mai degrabă nesatisfăcute decât satisfăcute de sistemul existent. 13.7% au menționat faptul că sunt satisfăcute de sistemul existent, în timp ce 3.7% dintre respondenți sunt nesatisfăcuți.



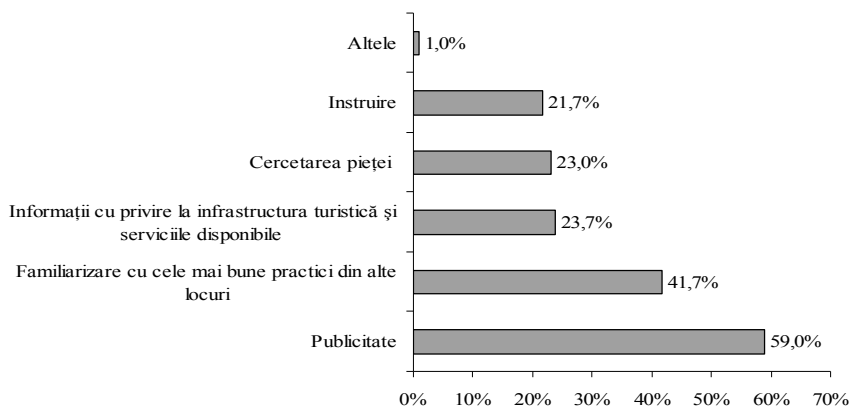
**Diagrama 12. Distribuția răspunsurilor la întrebarea „Sunteți satisfăcuți de sistemul actual de pregătire a resurselor umane din industria turismului?”, %**

Potrivit rezultatelor cercetării, 149 pensuni, sau 49.7% din totalul respondenților, și-au exprimat disponibilitatea de a participa la Școala de vară.



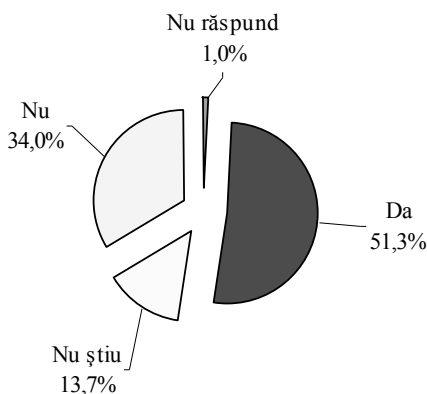
**Diagrama 13. Distribuția răspunsurilor respondenților la întrebarea „Sunteți gata să participați la Școala de Vară de 8 zile?”, %**

Majoritatea pensiunilor din mediul rural chestionate (59.0%) și-au manifestat dorința de a primi asistență în organizarea activităților de promovare. De asemenea, un număr semnificativ de respondenți doresc să fie asistați în învățarea celor mai bune practici (41.7%), 23.7% – informare privind infrastructura în turism și serviciile disponibile, 23.0% – au solicitat asistență în cercetarea pieței, 21.7% – au nevoie de asistență pentru organizarea training-urilor.



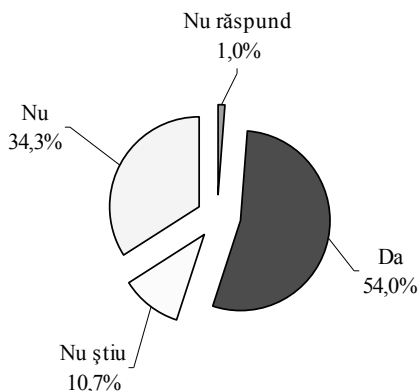
**Diagrama 14. Distribuția răspunsurilor celor chestionați la întrebarea „Ce fel de asistență ați dori să primiți?”, %**

Majoritatea respondenților (51.3%) sunt gata să participe la crearea unui produs turistic comun „Colorful Rural Carpathians”, în timp ce 13.7% dintre respondenți nu s-au hotărât încă privind această problemă.



**Diagrama 15. Distribuția răspunsurilor la întrebarea „Sunteți pregătiți să participați la crearea unui produs turistic comun Colorful Rural Carpathians?”, %**

În ceea ce privește disponibilitatea de a oferi discounturi turiștilor în locațiile lor, sub forma unui Carpathian tourist pass (card turistic), în scopul creșterii numărului de clienți, cele mai multe pensiuni – (54.0%) au răspuns pozitiv, 10.7% nu au răspuns la această întrebare.



**Diagrama 16. Distribuția răspunsurilor la întrebarea „Sunteți gata să oferiți reduceri în cadrul pensiunii d-voastre sub forma unor carduri turistice Carpathian tourist pass în scopul creșterii numărului de clienți?”, %**



## Concluzii și recomandări

1. Sondajul a acoperit un număr de 300 de gospodării, ce funcționează în zona rurală a regiunii Carpatice (în regiunea Ivano-Frankivsk din Ucraina și în județul Maramureș din România) precum și furnizarea de servicii în sectorul turistic, fie direct, fie în zone care să-i asigure o bună funcționare. Majoritatea pensiunilor (54.7% din totalul respondenților) au indicat faptul că nu angajează personal, astfel indicând și lipsa locurilor de muncă în cadrul locației, 28.3% au menționat mai puțin de 5 locuri de muncă, 11.3% dintre unități au indicat prezența a 5-10 locuri de muncă, 3.0% dintre unități au indicat prezența a 11-20 locuri de muncă și 2.7% dintre unități au indicat prezența a 20 locuri de muncă.

2. Potrivit sondajului, mai bine de o treime dintre pensiunile din mediul rural funcționează în afaceri de 3 până la 5 ani (41.3% dintre respondenți). 6.0% dintre pensiuni funcționează de mai puțin de 1 an, 20.0% – 1-2 ani, 19.7% dintre unități operează între 6-10 ani. 10.0% dintre cei chestionați au indicat faptul că ei muncesc de 11 sau mai mulți ani. 3.0% dintre respondenți nu au dat nici un răspuns la această întrebare.

3. Majoritatea pensiunilor (65.3%) nu au realizat o certificare (clasificare) independentă a serviciilor pe care le furnizează. 32.3% dintre cei chestionați au indicat faptul că locațiile lor au fost clasificate independent ca pensiuni furnizoare de servicii. 2.3% dintre respondenți nu au dat nici un răspuns la această întrebare.

4. O treime dintre pensiuni (29.7%) au afirmat că în ultimii trei ani volumul serviciilor furnizate a crescut ușor, mai puțin de 10% pe an au observat. 23.3% dintre cei intervievați au menționat un ușor declin al serviciilor (mai puțin de 10% pe an în medie) și 22.7% – au menționat că volumul serviciilor a rămas neschimbat. 6.7% au informat o scădere semnificativă (10 – 25% pe an). 5.7% dintre cei chestionați au menționat o scădere dramatică a serviciilor furnizate (mai mult de 25% pe an în medie). Creștere semnificativă a serviciilor (între 10 – 25% pe an) a fost menționată de 5.0% dintre proprietari, iar 1.7% au menționat un nivel ridicat de declin (peste 25% în medie pe an).

5. Principalele servicii furnizate de către pensiuni sunt cazarea și serviciile recreative (99.7%), servicii de catering (87.3% dintre respondenți), excursiile

(60.7%), serviciile de transport (55.0%), servicii culturale, artistice și sportive (53.3%), servicii de informare (36.7%), Internet (34.7%), programe de divertisment (34.3%), și tratament (11.3%).

6. Analiza încrucișată a distribuției respondenților privind volumul de servicii furnizate în ultimii trei ani, în funcție de serviciile furnizate, deși s-au observat unele modificări în cazul pensiunilor furnizoare de alte servicii ca cele de catering și transport, rămâne neschimbat. O ușoară scădere de observă la cele furnizoare de servicii de animație, Internet și tratament. Declinul semnificativ al serviciilor îl reprezintă cel al serviciilor de informare.

7. Rezidenții sunt principalii consumatori ai serviciilor de transport. Turiștii aflați în tranzit folosesc serviciile de cazare, catering și de internet. Turiștii interni sunt principalii consumatori de serviciu de cazare, catering, servicii culturale, artistice și sportive, transport, excursii și internet. Turiștii străini folosesc de obicei serviciile de informare.

8. Despre tipul de cazare – aproape toate gospodăriile oferă turiștilor camere duble 94.0%, 40.3% – triple, 27.7% – o casă separată, 18.3% – camere cu patru paturi și 13.7% – camere single.

9. 29.0% dintre respondenți și-au planificat să introducă noi servicii. Totuși, mai bine de jumătate dintre cei chestionați (57.3%) nu știau dacă este benefică introducerea unor noi servicii, iar 12.7% nu vor introduce servicii noi de loc. 1.0% – nu au răspuns la această întrebare.

10. Principalii clienți ai serviciilor turistice furnizate de către pensiunile din mediul rural sunt turiști interni. Acest lucru a fost menționat de 94.0% dintre respondenți. Reprezentanții a 35.0% dintre pensiuni au menționat prezența turiștilor străini printre clienți, 28.3% – au declarat folosirea serviciilor de către turiștii aflați în tranzit și numai 1.0% dintre cei chestionați au indicat printre clienți rezidenți ai localității de desfășurare a sondajului.

11. În ceea ce privește răspunsurile celor chestionați cu privire la canalele de informare de unde obțin informații, reprezentanții pensiunilor din mediul rural au menționat Internetul, ca fiind cel mai eficient canal. Acest canal de informare a fost menționat de către 92.0% dintre respondenți. Clienții care vin în mod regulat în aceeași locație, sunt de asemenea o sursă importantă, acest fapt fiind menționat de către 62.0% dintre respondenți. 20.0% își atrag clienții prin cataloage ale turismului rural, în timp ce 20.3% dintre pensiuni

menționează conlucrarea cu agențiile de turism, 14.0% atrag turiștii prin centrele de informare, iar doar 6.7% – prin târguri și expoziții de turism.

12. În ceea ce privește distribuția turiștilor, respondenții folosesc canale diferite de informare. Internetul este considerat cel mai eficient mijloc. Pentru furnizarea serviciilor turiștilor interni și străini, respondenții folosesc cataloage despre turismul rural.

13. Evaluarea locației folosind o scară de până la 7, cel mai mare scor (5.9) a fost dat de către respondenți mediului înconjurător (ecologic). De asemenea, o evaluare superioară a fost dată acoperirii rețelei de telefonie mobilă 5.5 puncte, alimentarea cu apă și managementul apei reziduale – 5.2 puncte, accesul la internet – 5.2 puncte, salubritate – 5 puncte. Evaluarea satisfăcătoare a avut iluminatul – 4,9 puncte, facilitățile de comercializare a bunurilor de consum, restaurantele, cafenelele, barurile – 4.8 puncte, conexiunile rurale și pe calea ferată. Cel mai mic scor (4.1 puncte) a fost alocat de către respondenți accesului la informare (centre sau unități de informare a turiștilor) și instituțiilor culturale și artistice – 3.9 puncte.

14. Printre cei 5 factori cei mai problematici care împiedică dezvoltarea afacerilor potrivit unei scări de până la 5 puncte (1 – cel mai problematic, 5 – cel mai puțin problematic), respondenții au menționat următoarele: infrastructura proastă – (1.7), lipsa resurselor financiare – (de la 2.1 puncte până la 5), legislație inadecvată – (2.1), taxe foarte mari – (2.3), condiții de mediu necorespunzătoare – (2.3), lipsa activităților culturale și artistice – (2.7), flux de informații necorespunzător – (2.7), lipsa programelor de excursii – (2.8), corupția – (3.1), calificarea forței de muncă – (3.6), crima și furturile – (4.2).

15. Protrivit rezultatelor cercetării, 43.3% din totalul respondenților au afirmat că sunt mai degrabă satisfăcuți decât nesatisfăcuți cu sistemul existent în industria de turism. Totuși, 29.7% dintre pensiunile respondente au afirmat că sunt mai degrabă nesatisfăcute decât satisfăcute de sistemul existent. 13.7% au menționat faptul că sunt satisfăcute de sistemul existent, în timp ce 3.7% dintre respondenți sunt nesatisfăcuți.

16. Potrivit rezultatelor cercetării, 149 proprietari de pensiuni, sau 49.7% din totalul respondenților, și-au exprimat disponibilitatea de a participa la Școala de vară.

17. Majoritatea pensiunilor din mediul rural chestionate (59.0%) și-au manifestat dorința de a primi asistență în organizarea activităților de promovare. De asemenea, un număr semnificativ de respondenți doresc să fie asistați în învățarea celor mai bune practici (41.7%), 23.7% – informare privind infrastructura în turism și serviciile disponibile, 23.0% – au solicitat asistență în cercetarea pieței, 21.7% – au nevoie de asistență pentru organizarea training-urilor.

18. Majoritatea respondenților (51.3%) sunt gata să participe la crearea unui produs turistic comun „Colorful Rural Carpathians”, în timp ce 13.7% dintre respondenți nu s-au hotărât încă privind această problemă.

19. În ceea ce privește disponibilitatea de a oferi discounturi turiștilor în locațiile lor, sub forma unui Carpathian tourist pass (card turistic), în scopul creșterii numărului de clienți, cele mai multe pensiuni – (54.0%) au răspuns pozitiv, 10.7% nu au răspuns la această întrebare.

# RAPORT BAZAT PE REZULTATELE SONDAJULUI DE OPINIE AL TURIȘTILOR CU PRIVIRE LA STAREA ȘI CALITATEA SERVICIILOR TURISTICE DIN ZONA RURALĂ DIN REGIUNEA CARPATICĂ ȘI MODALITĂȚI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE ALE ACESTORA

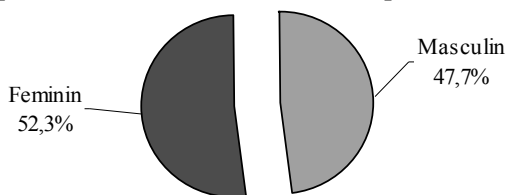
## Detalii privind prelevarea probelor

Sondajul s-a adresat unui număr de 2000 de persoane care au folosit serviciile turistice în timpul șederii în zonele rurale din regiunea țintă.

S-a format un eșantion la întâmplare care să răspundă nevoilor de reprezentativitate și care să reflecte grupuri de vârstă diferite, cu nivele diferite de educație, stare civilă, ocupație și venit.

Dintre persoanele chestionate 52.3% sunt femei, iar 47.7% bărbați.

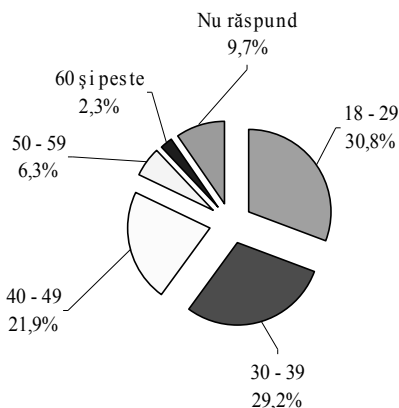
Distribuția respondenților în funcție de sex este prezentată în diagrama 1.



**Diagrama 1. Distribuția respondenților în funcție de sex, %**

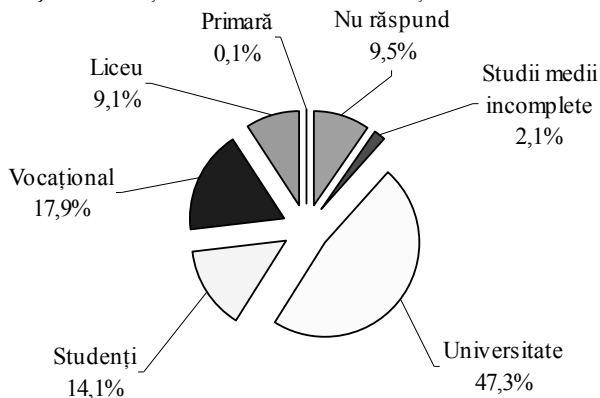
Dintre respondenți, 30.8% – sunt persoane tinere cu vârsta între 18 și 29 de ani; 29.2% – între 30 și 39 de ani; 21.9% – între 40–49 de ani; 6.3% – între 50–59 și 2.3% aflați la vârsta de 60 de ani și peste, iar 9.7% – nu au răspuns la întrebare.

Distribuția respondenților în funcție de categoria de vârstă este prezentată în diagrama 2.



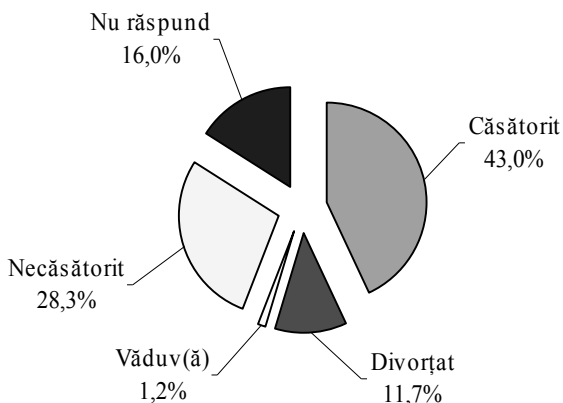
**Diagrama 2. Distribuția respondenților pe categorii de vârstă, %**

Dintre turiștii chestionați, 47.3% au studii superioare, 14.1% – studenți sau cu studii superioare incomplete, 17.9% – au urmat o educație vocațională, 9.1% – dintre respondenți au urmat cursuri liceale, 2.1% dintre respondenți nu au terminat studiile medii, 0.1% – educație primară iar 9.5% dintre respondenți nu și-au menționat nivelul de educație.



**Diagrama 3. Distribuția respondenților pe nivel educațional, %**

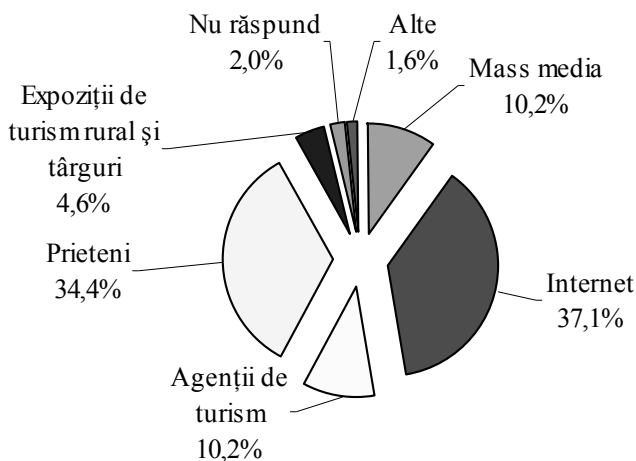
În funcție de starea civilă, 13.0% dintre cetățenii chestionați sunt căsătoriți, 28.3% – necăsătoriți, 11.7% – divorțați, 1.2% – văduvi iar 16.0% dintre respondenți nu și-au menționat starea civilă.



**Diagrama 4. Distribuția respondenților în funcție de starea civilă, %**

## Informații generale privind scopul sejurului în respectiva locație

Potrivit rezultatelor cercetării, principala sursă de informare privind oportunitățile de recreare ale turiștilor o reprezintă Internetul, acest lucru fiind menționat de 37.1% dintre respondenți. Un număr semnificativ de respondenți ascultă feedback-ul prietenilor – 34.4%. 10.2% obțin informații despre diverse oportunități recreative din mass-media, 10.2% se folosesc de serviciile agențiilor de turism, 4.6% dintre respondenți obținând informații în timpul vizitelor la expoziții și târguri de turism rural.



**Diagrama 5 – Distribuția respondenților în funcție de sursa de informare asupra oportunităților de odihnă în mediul rural, %**

Indiferent de vârsta respondenților, sursa principală de informare o reprezintă prietenii și Internetul. Printre respondenții cu vârste între 40 și 59 de ani, există un procent semnificativ al celor care primesc informații și din media sau agenții de turism.

**Grafic 1*****Distribuția respondenților privind sursa de informare asupra oportunităților de odihnă în zona rurală în funcție de vârstă, %***

Sursa de informare unde ați aflat despre posibilitatea de a vizita acest loc		Nu răspund	Mass media	Internet	Agenții de turism	Prieteni	Expoziții de turism rural și târguri	Total
Vârsta	Nu răspund	0,1%	1,4%	1,3%	2,5%	2,7%	0,6%	9,7%
	18-29	0,7%	1,4%	11,0%	1,2%	17,4%	0,6%	30,8%
	30-39	0,5%	2,6%	13,5%	3,2%	9,6%	0,6%	29,2%
	40-49	0,3%	3,7%	8,9%	2,6%	3,1%	2,3%	21,9%
	50-59	0,4%	0,9%	2,5%	0,5%	1,5%	0,5%	6,3%
	60 și peste	0,1%	0,3%	0,7%	0,3%	0,2%	0,6%	2,3%
	Total	2,0%	10,2%	37,1%	10,2%	34,4%	4,6%	100,0%

Se poate stabili o legătură certă între modul de primire a informației și educația respondentului. Marea majoritate a respondenților cu studii superioare finalizate sau incomplete, precum și a celor cu studii vocaționale, își caută informațiile pe Internet și își ascultă prietenii. Oamenii cu o educație primară obțin informații din media.

**Grafic 2*****Distribuția respondenților privind sursa de informare asupra oportunităților de odihnă în zona rurală în funcție de nivelul de educație, %***

Sursa de informare unde ați aflat despre posibilitatea de a vizita acest loc		Nu răspund	Mass media	Internet	Agenții de turism	Prieteni	Expoziții de turism rural și târguri	Total
Educația	Nu răspund	1,0%	0,5%	3,3%	0,7%	3,7%	0,3%	9,5%
	Universitate	0,7%	1,6%	25,1%	1,3%	18,2%	2,1%	47,3%
	Studenti	0,2%	1,4%	4,9%	0,5%	6,8%	0,3%	14,1%
	Vocațional	0,0%	3,7%	2,6%	4,5%	4,3%	0,5%	17,9%
	Liceu	0,1%	1,9%	2,1%	4,2%	1,2%	0,3%	9,1%
	Primară	0,0%	1,8%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	2,1%
	Total	2,0%	10,2%	37,1%	10,2%	34,4%	4,6%	100,0%

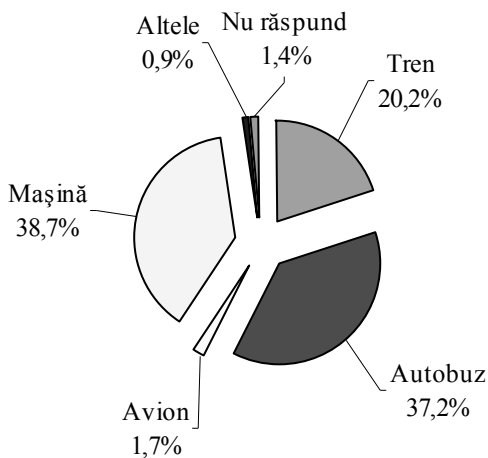
Persoanele căsătorite, precum și cei singuri, mai degrabă se bazează pe opiniile prietenilor sau pe Internet, chiar dacă persoanele singure mai folosesc de asemenea și serviciile agențiilor de turism.



**Distribuția respondenților privind sursa de informare asupra oportunităților de odihnă în zona rurală în funcție de starea civilă %**

Sursa de informare unde ați aflat despre posibilitatea de a vizita acest loc		Nu răspund	Mass media	Internet	Agenții de turism	Prieteni	Expoziții de turism rural și târguri	Total
Starea civilă	Nu răspund	0,1%	2,4%	8,5%	1,0%	2,0%	1,7%	15,9%
	Căsătorit	0,7%	3,5%	19,0%	2,6%	14,5%	1,6%	44,5%
	Divorțat	0,6%	3,3%	2,4%	0,8%	4,4%	0,2%	11,7%
	Văduv (ă)	0,3%	0,2%	0,3%	0,1%	0,2%	0,1%	1,2%
	Necăsătorit	0,5%	1,0%	6,9%	5,7%	13,0%	1,0%	28,2%
	Total	2,0%	10,2%	37,1%	10,2%	34,4%	4,6%	100,0%

Cei mai mulți turiști vin în zona rurală cu mașina, (38.7%), 37.2% – cu autobuzul și 20.2% – cu trenul. Un număr mic de respondenți afirmă că vin cu avionul (1.7%).



**Diagrama 6. Distribuția respondenților în funcție de mijlocul de transport ales pentru a june la destinație, %**

Indiferent de vârstă, cei mai mulți respondenți ajung la destinație cu autobuzul sau mașina. Persoanele cu vârste între 18 și 49 de ani preferă trenurile, în timp ce serviciile aviatice sunt folosite de persoane având vârste între 40–49 de ani.

**Grafic 4*****Distribuția respondenților în funcție de mijlocul de transport ales pentru ajungerea la destinație și în funcție de vârstă, %***

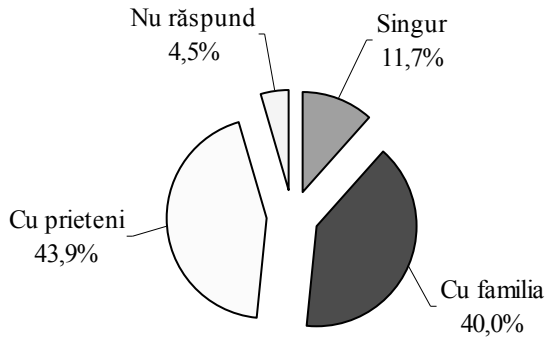
Mijlocul de transport utilizat pentru a ajunge la destinația dorită		Nu răspund	Tren	Autobuz	Avion	Autoturism	Altul	Total
Vârsta	Nu răspund	0,0%	2,8%	3,4%	0,1%	3,0%	0,4%	9,7%
	18-29	0,4%	7,1%	16,9%	0,5%	5,8%	0,2%	30,8%
	30-39	0,4%	3,7%	10,6%	0,5%	13,9%	0,2%	29,2%
	40-49	0,2%	4,4%	4,1%	0,6%	12,6%	0,0%	21,9%
	50-59	0,4%	1,9%	1,6%	0,1%	2,3%	0,1%	6,3%
	60 și peste	0,1%	0,3%	0,6%	0,1%	1,3%	0,0%	2,3%
	Total	1,4%	20,2%	37,2%	1,7%	38,7%	0,9%	100,0%

Persoanele cu familii, de cele mai multe ori folosesc mașinile, dar și trenurile sau autobuzele, cei singuri preferând mașinile sau autobuzele.

**Grafic 5*****Distribuția respondenților în funcție de mijlocul de transport ales pentru ajungerea la destinație și în funcție de starea civilă, %***

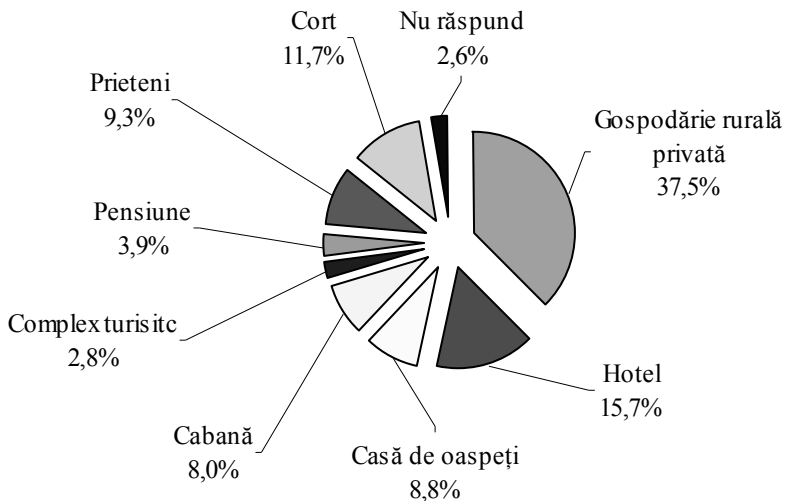
Mijlocul de transport utilizat pentru a ajunge la destinația dorită		Nu răspund	Tren	Autobuz	Avion	Autoturism	Altul	Total
Starea civilă	Nu răspund	0,1%	3,0%	8,5%	0,2%	3,9%	0,2%	16,0%
	Căsătorit	0,4%	7,2%	15,4%	1,0%	20,3%	0,3%	44,5%
	Divorțat	0,3%	2,0%	3,6%	0,2%	5,6%	0,1%	11,7%
	Văduv (ă)	0,1%	0,4%	0,3%	0,1%	0,2%	0,2%	1,2%
	Necăsătorit	0,5%	7,6%	9,7%	0,3%	9,8%	0,1%	28,2%
	Total	1,4%	19,2%	36,5%	1,8%	39,9%	1,2%	100,0%

Aproape jumătate (43.9%) dintre respondenți au afirmat că au venit să se odihnească împreună cu prietenii, 40.0% – au venit cu familia, 11.7% – singuri.



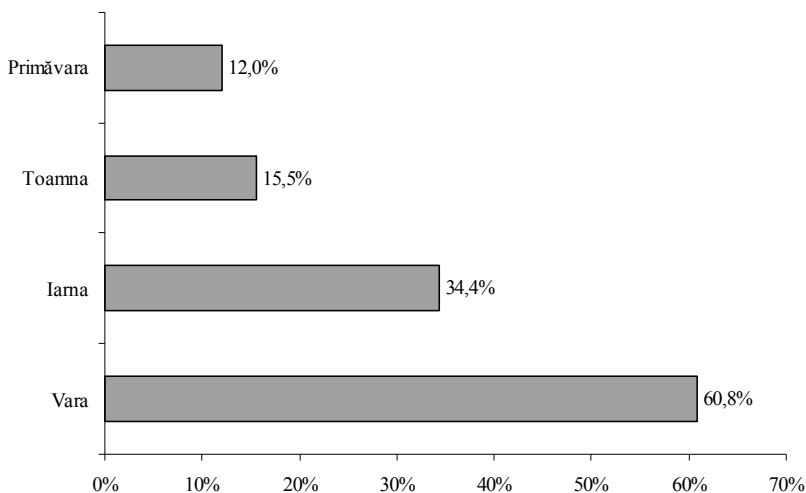
**Diagrama 7. Distribuția respondenților privind răspunsul la întrebarea „Cu cine ați venit în vacanță?”, %**

Potrivit sondajului, 37.5% dintre turiști s-au cazat într-o gospodărie rurală privată. Ceilalți respondenți au indicat faptul că au stat în hoteluri (15.7%), case de oaspeți (8.8%), cabane (8.0%), complexe turistice 2.8%, pensiuni (3.9%), în fermele prietenilor – 9.3% și în cortul propriu – 11.7%.



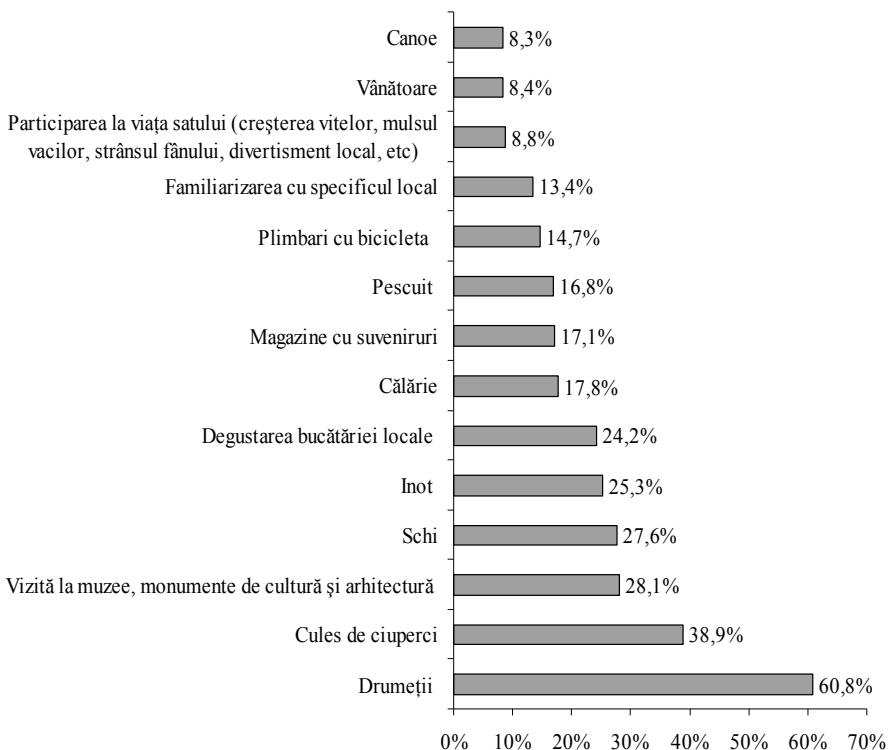
**Diagrama 8. Distribuția respondenților privind răspunsul la întrebarea „În ce fel de locație v-ați cazat?”, %**

Cei mai mulți dintre respondenți preferă o vacanță de vară. Acest lucru a fost indicat de 60.8% dintre respondenți; 34.4% dintre turiști preferă vacanța de iarnă. Un număr mic de chestionați se odihnesc în afara sezonului turistic, respectiv: 15.5% toamna și 12.0% primăvara.



**Diagrama 9. Distribuția respondenților în funcție de anotimpul de concediu, %**

În funcție de modul de relaxare, majoritatea respondenților preferă drumețiile (60.8%). Fiecare al treilea chestionat preferă culesul ciupercilor și fructelor de pădure (38.9%), vizitarea muzeelor, monumentelor culturale și arhitecturale (28.1%) sau schiatul (27.6%). Fiecare al patrulea și al cincilea preferă înotul (25.3%), sau degustarea mâncărurilor tradiționale (24.2%). 17.8% sunt atrași de călărie, piețe de suveniruri (17.1%), în timp ce 16.8% preferă pescuitul. Un număr mic de turiști preferă ciclismul (14.7%). 8.3% dintre respondenți preferă plimbatul cu bărcile, 8.8% doresc să se familiarizeze cu caracteristicile vieții la țară, iar 8.4% preferă vânătoarea.



**Diagrama 10. Distribuția respondenților conform modalității de relaxare, %**

Toți respondenții, indiferent de vârstă, au menționat vânătoarea, culesul ciupercilor și al fructelor de pădure, vizitarea piețelor de suveniruri, schiatul, vizitarea muzeelor, monumentelor culturale și arhitecturale, pescuitul, ca modalități principale de relaxare în regiunea Carpatică. Printre persoanele tinere cu vârste cuprinse între 18–29 de ani, cele mai populare sunt călăritul și traseele pentru practicarea ciclismului. Turiștii cu vârsta între 30–39 de ani preferă degustarea bucatelor locale sau vânătoarea. Respondenții cu vârste de 60 de ani și peste 60 de ani sunt mai interesați de particularitățile științelor rurale tradiționale.

***Distribuția respondenților conform modalității preferate de relaxare în funcție de vârstă, %***

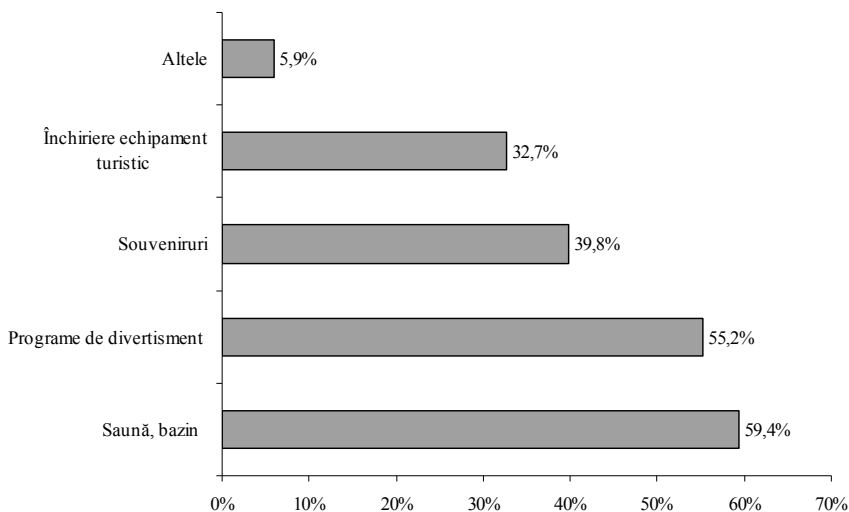
Cum doriți să vă petreceți timpul liber?	Vârsta						Total
	Nu raspund	18-29	30-39	40-49	50-59	60 și peste	
Vizită la muzee, monumente de cultură și arhitectură	7,6%	26,0%	29,9%	21,9%	12,8%	1,9%	100,0%
Degustarea bucătăriei locale	4,2%	31,0%	33,4%	18,3%	11,9%	1,4%	100,0%
Magazine cu suveniruri	7,7%	27,7%	30,3%	21,2%	11,9%	1,3%	100,0%
Pescuit	5,5%	31,6%	31,2%	19,4%	10,8%	1,6%	100,0%
Înot	5,9%	32,6%	29,2%	18,6%	11,9%	1,8%	100,0%
Călărie	3,0%	44,2%	33,6%	14,3%	5,0%	0,0%	100,0%
Vânătoare	5,3%	25,6%	33,5%	20,9%	11,1%	3,7%	100,0%
Cules de ciuperci	7,8%	30,5%	29,8%	19,7%	10,8%	1,5%	100,0%
Drumeții	7,2%	33,7%	28,6%	20,1%	8,9%	1,6%	100,0%
Plimbări cu bicicleta	4,6%	42,6%	32,8%	14,9%	4,6%	0,5%	100,0%
Canoe	6,5%	37,1%	26,4%	18,1%	11,0%	1,1%	100,0%
Schi	7,8%	27,7%	29,6%	20,4%	13,0%	1,7%	100,0%
Familiarizarea cu specificul local	6,6%	30,3%	28,0%	22,3%	10,6%	2,3%	100,0%
Participarea la viața satului	1,5%	37,0%	34,2%	16,4%	6,8%	4,1%	100,0%

Nu a fost depistată nici o legătură între petrecerea concediului de odihnă în zonele rurale și starea civilă a persoanelor. Cu toate acestea, trebuie menționat că respondenții căsătoriți preferă vânătoarea, piețele de suveniruri, în timp ce turiștii necăsătoriți preferă călăria.

**Grafic 7*****Distribuția respondenților conform modalității preferate de relaxare în funcție de starea civilă, %***

Cum doriți să vă petreceți timpul liber?	Starea civilă					
	Nu răspund	Căsătorit	Divorțat	Văduv (ă)	Necăsătorit	Total
Vizită la muzee, monumente de cultură și arhitectură	14,4%	45,8%	10,7%	1,0%	28,2%	100,0%
Degustarea bucătăriei locale	13,2%	46,5%	12,7%	0,8%	26,8%	100,0%
Magazine cu suveniruri	15,9%	47,2%	12,2%	0,8%	25,0%	100,0%
Pescuit	14,7%	46,4%	10,5%	1,1%	27,3%	100,0%
Înot	13,4%	45,4%	9,6%	1,0%	30,6%	100,0%
Călărie	11,6%	45,2%	11,0%	0,8%	31,4%	100,0%
Vânătoare	12,4%	50,9%	12,3%	3,6%	20,9%	100,0%
Cules de ciuperci	14,3%	44,0%	10,9%	1,0%	29,8%	100,0%
Drumeții	13,2%	42,6%	12,8%	0,6%	30,8%	100,0%
Plimbări cu bicicleta	17,3%	42,1%	11,7%	1,5%	27,4%	100,0%
Canoe	16,3%	38,3%	8,8%	0,5%	36,1%	100,0%
Schi	12,9%	44,1%	16,3%	0,9%	22,3%	100,0%
Familiarizarea cu specificul local	14,3%	44,3%	11,2%	0,6%	29,6%	100,0%
Participarea la viața satului	13,0%	44,6%	11,2%	2,6%	30,0%	100,0%

Mai mult de jumătate dintre turiști sunt gata să cheltuiască mai mulți bani pe servicii ca sauna și piscina (59.4%), sau activități distractiv-recreative (55.2%). De asemenea, respondenții au indicat și suvenirurile (39.8%), închirierea de echipament turistic (32.7%), altele (5.9%).



**Diagrama 11. Distribuția respondenților privind răspunsul la întrebarea „Pentru ce servicii sunteți gata să cheltuiți suplimentar?”, %**

Nu s-a observat nici o dependență între vârsta sau starea civilă a respondenților și dorința de a cheltui suplimentar. Persoanele cu vârste între 30 – 49 de ani sunt de acord să cheltuiască suplimentar pe suveniruri. Persoanele între 18 – 39 de ani preferă să cheltuiască bani pe servicii de saună și piscină, cât și pentru distracție. Respondenții de peste 60 de ani ar cheltui suplimentar mai degrabă pentru echipamente turistice.

**Grafic 8**

**Distribuția respondenților privind răspunsul la întrebarea „Pentru ce servicii sunteți gata să cheltuiți suplimentar?”, în funcție de vârstă, %**

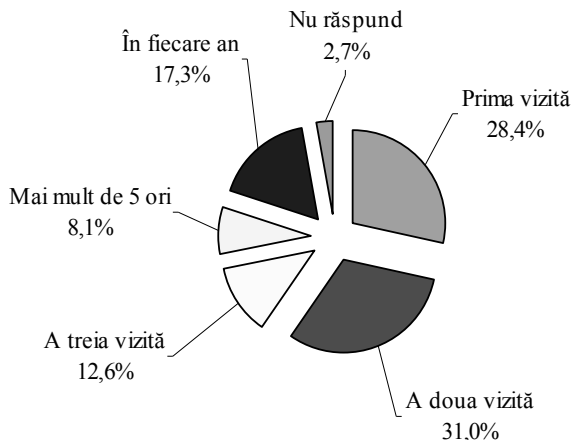
Pentru ce sunteți gata să cheltuiți suplimentar?	Vârsta						Total
	Nu răspund	18-29	30-39	40-49	50-59	60 și peste	
Sauna, înot	10,4%	39,3%	32,9%	12,7%	4,8%	0,4%	100,0%
Închiriere echipament turistic	7,3%	27,5%	33,2%	21,6%	8,7%	1,9%	100,0%
Suveniruri	7,9%	29,3%	27,7%	22,1%	11,5%	1,6%	100,0%
Programe de divertisment	6,5%	32,6%	30,1%	20,0%	9,5%	1,5%	100,0%



**Distribuția respondenților privind răspunsul la întrebarea „Pentru ce servicii sunteți gata să cheltuiți suplimentar?”, în funcție de starea civilă, %**

Pentru ce sunteți gata să cheltuiți suplimentar?	Starea civilă					Total
	Nu răspund	Căsătorit	Divorțat	Văduv (ă)	Necăsătorit	
Saună, înot	22,6%	43,3%	9,9%	0,6%	24,5%	100,0%
Închiriere echipament turistic	14,7%	45,9%	13,5%	0,5%	26,1%	100,0%
Suveniruri	14,5%	45,4%	12,1%	1,1%	26,6%	100,0%
Programe de divertisment	15,3%	49,7%	10,7%	1,0%	29,0%	100,0%

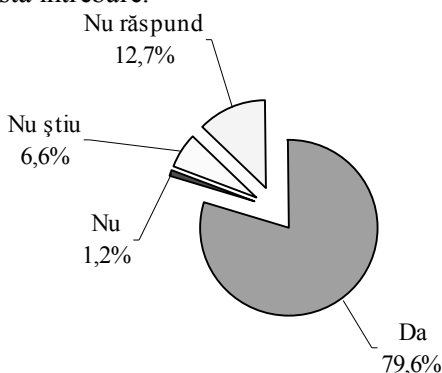
Aproape fiecare al treilea respondent a răspuns că a fost pentru prima dată în vizită în regiunea Carpatică (28.4%), (31.0%) – a doua oară. 12.6% dintre respondenți erau la a treia vizită, 8.1% au venit pentru odihnă de mai mult de 5 ori și 17.3% – vizitează locația anual. 2.7% dintre respondenți nu au dorit să răspundă la întrebare.



**Diagrama 12. Distribuția respondenților în funcție de numărul de vizite în regiunea Carpatică, %**

Majoritatea respondenților au indicat faptul că vor reveni în regiunea Carpatică (79.6%). 1.2% dintre cei chestionați nu se vor mai întoarce în zonă,

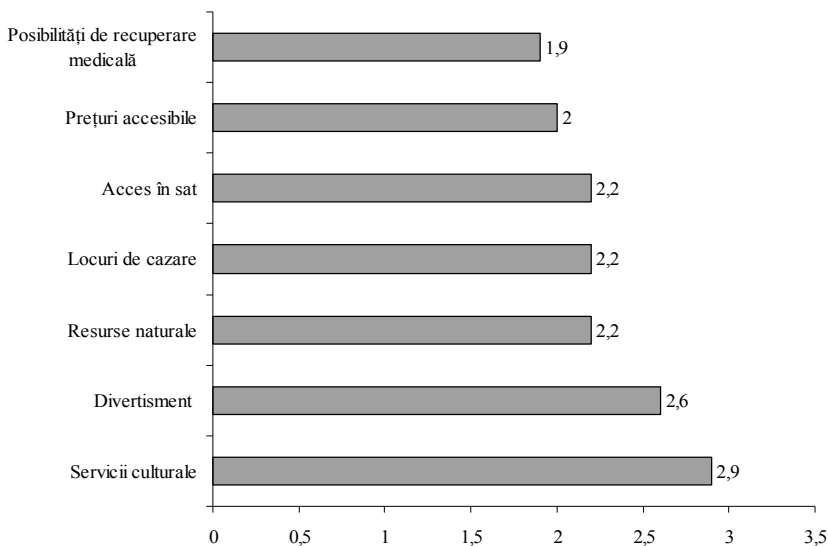
6.6% – nu erau deciziși dacă se vor mai întoarce sau nu în zonă, iar 12.7% – nu au răspuns la această întrebare.



**Diagrama 13. Distribuția respondenților privind răspunsul la întrebarea „Intenționați să vizitați locația din nou?”, %**

### Calitatea serviciilor furnizate în zona rurală a regiunii Carpatice

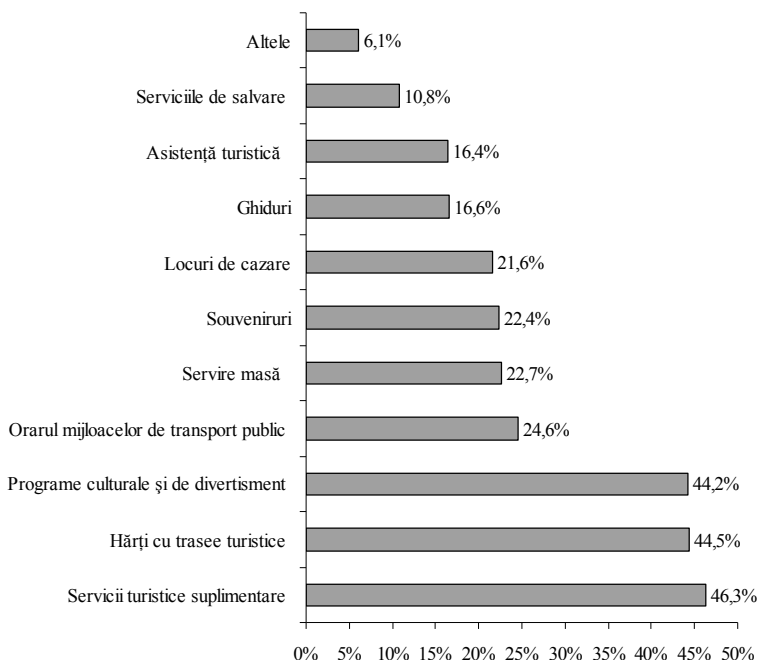
În ceea ce privește evaluarea calității serviciilor turistice din zonele rurale ale regiunii Carpatice (de la punctaj 1 însemnând – "foarte bine" la punctaj 5 – "foarte rău"), turiștii au evaluat locațiile în general, pozitiv:



**Diagrama 14. Evaluarea odihnei în zona rurală a regiunii Carpatice**

Posibilitatea îmbunătățirii stării de sănătate a fost cea mai apreciată, având scorul de 1.9; prețurile accesibile au avut un scor de 1.9. Cel mai mic punctaj a fost atribuit distracției – 2.6 și serviciilor culturale – 2.9.

În ceea ce privește sursele de informații, respondenții nu au posibilitatea de a-și planifica activități viitoare sau în timpul vacanței; astfel, mai mult de jumătate dintre cei chestionați indicând lipsa informațiilor despre servicii turistice suplimentare (46.3%), hărți ale traseelor turistice (44.4%), lipsa informațiilor despre activitățile culturale și de entertainment (44.2%). O mare parte dintre respondenți au menționat lipsa orarelor mijloacelor de transport în comun (24.6%), serviciilor de catering (22.7%), lipsa informațiilor privind suvenirurile (22.4%), facilitățile de cazare (21.6%). De asemenea respondenții au menționat și lipsa informațiilor privind serviciile de ghizi și conducători de traseu. Un număr mic de subiecți au menționat lipsa informațiilor privind echipajele de salvare, sau alte servicii.



**Diagrama 15. Distribuția respondenților privind răspunsul la întrebarea "Ce informații vă lipsesc pentru a vă planifica sejurul și /sau activități în timpul sejurului?", %**

Toți respondenții, indiferent de vârstă și stare civilă, s-au plâns de lipsa informațiilor privind evenimentele culturale și de divertisment, alți turiști și hărți cu trasee turistice. Respondenții cu vârste între 18–39 de ani s-au plâns și de absența informațiilor privind ghizii și liderii grupurilor, precum și lipsa posibilităților de folosire a serviciilor de catering.

**Grafic 10**

***Distribuția respondenților privind răspunsul la întrebarea  
"Ce informații vă lipsesc pentru a vă planifica sejurul și /sau  
activitățile în timpul sejurului?", în funcție de vârstă %***

Ce informații vă lipsesc pentru a vă planifica sejurul și /sau activitățile în timpul sejurului?	Vârsta						Total
	Nu răspund	18-29	30-39	40-49	50-59	60 și peste	
Hărți cu trasee turistice	6,8%	31,5%	27,6%	17,4%	10,4%	1,8%	100,0%
Ghiduri turistice	7,4%	23,7%	28,8%	20,5%	12,4%	1,4%	100,0%
Asistență turistică	6,0%	30,9%	32,3%	21,0%	8,6%	1,4%	100,0%
Locuri de cazare	7,9%	22,3%	27,2%	20,2%	10,6%	1,3%	100,0%
Servire masă	4,0%	39,4%	36,2%	14,1%	4,6%	0,6%	100,0%
Servicii turistice suplimentare	3,2%	41,8%	33,0%	15,0%	4,6%	0,6%	100,0%
Orarul mijloacelor de transport	7,6%	34,8%	26,4%	19,4%	10,9%	1,1%	100,0%
Servicii de salvare	7,8%	28,0%	26,2%	22,6%	14,2%	1,3%	100,0%
Programe culturale și de divertisment	6,5%	28,8%	30,2%	23,5%	9,5%	1,5%	100,0%
Souveniruri	6,2%	38,0%	34,4%	17,7%	3,6%	0,3%	100,0%
Altele	7,3%	9,0%	13,7%	13,1%	9,0%	1,5%	100,0%

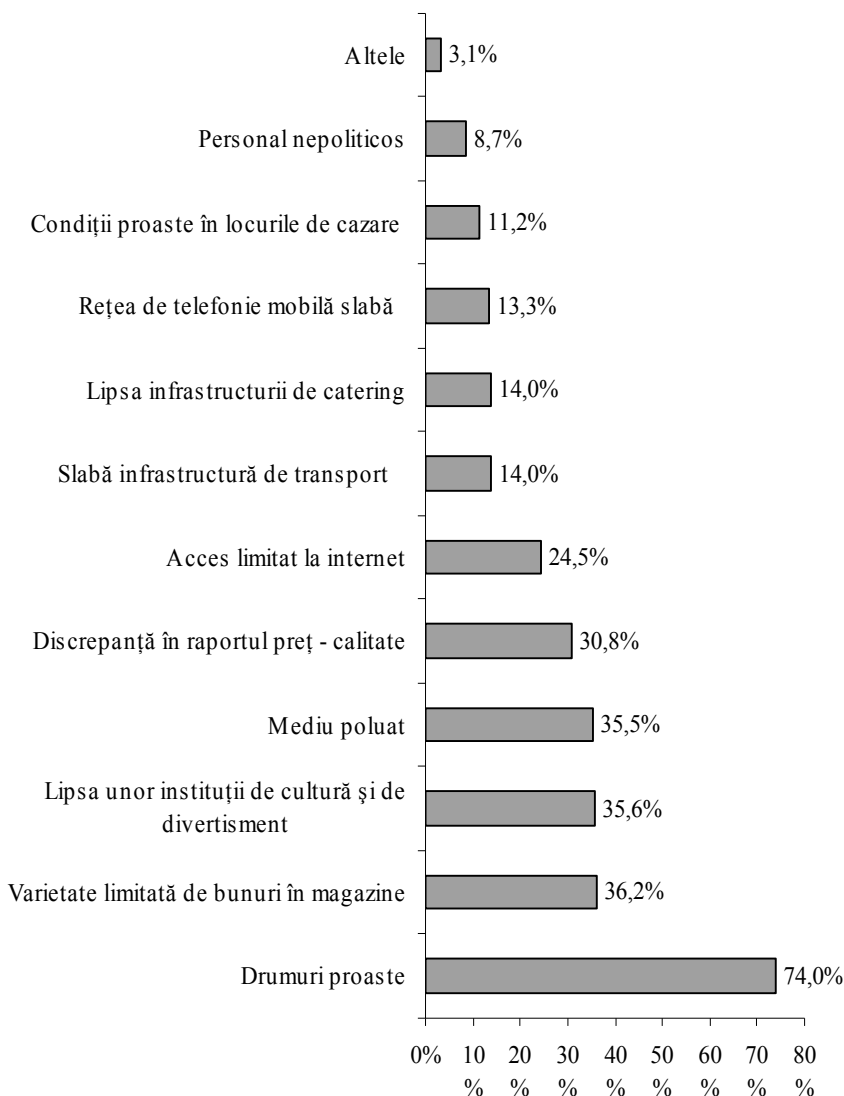
Absența informațiilor privind serviciile turistice suplimentare, evenimentele culturale și de divertisment, au fost menționate de către turiștii căsătoriți (familii). Turiștii necăsătoriți duc lipsă de informații privind serviciile de salvare și suvenirurile.

**Distribuția respondenților privind răspunsul la întrebarea  
"Ce informații vă lipsesc pentru a vă planifica sejurul și /sau activități în  
timpul sejurului?", în funcție de starea civilă, %**

Ce informații vă lipsesc pentru a vă planifica sejurul și /sau activități în timpul sejurului?	Starea civilă					
	Nu răspund	Căsătorit	Divorțat	Văduv (ă)	Necăsătorit	Total
Hărți cu trasee turistice	15,8%	43,6%	10,4%	1,4%	27,6%	100,0%
Ghiduri turistice	17,3%	42,1%	10,9%	1,1%	22,7%	100,0%
Asistență turistică	14,4%	46,0%	14,4%	1,6%	23,8%	100,0%
Locuri de cazare	14,6%	39,1%	16,4%	1,6%	17,8%	100,0%
Servire masă	12,9%	48,1%	11,8%	1,8%	25,5%	100,0%
Servicii turistice suplimentare	12,4%	45,1%	10,4%	1,5%	28,7%	100,0%
Orarul mijloacelor de transport	12,1%	47,2%	11,6%	1,6%	27,0%	100,0%
Servicii de salvare	15,2%	44,7%	10,1%	1,4%	29,5%	100,0%
Programe culturale și de divertisment	13,9%	46,3%	13,2%	0,5%	26,0%	100,0%
Souveniruri	17,6%	41,1%	13,5%	2,1%	25,4%	100,0%
Altele	13,1%	22,6%	6,7%	0,5%	10,1%	100,0%

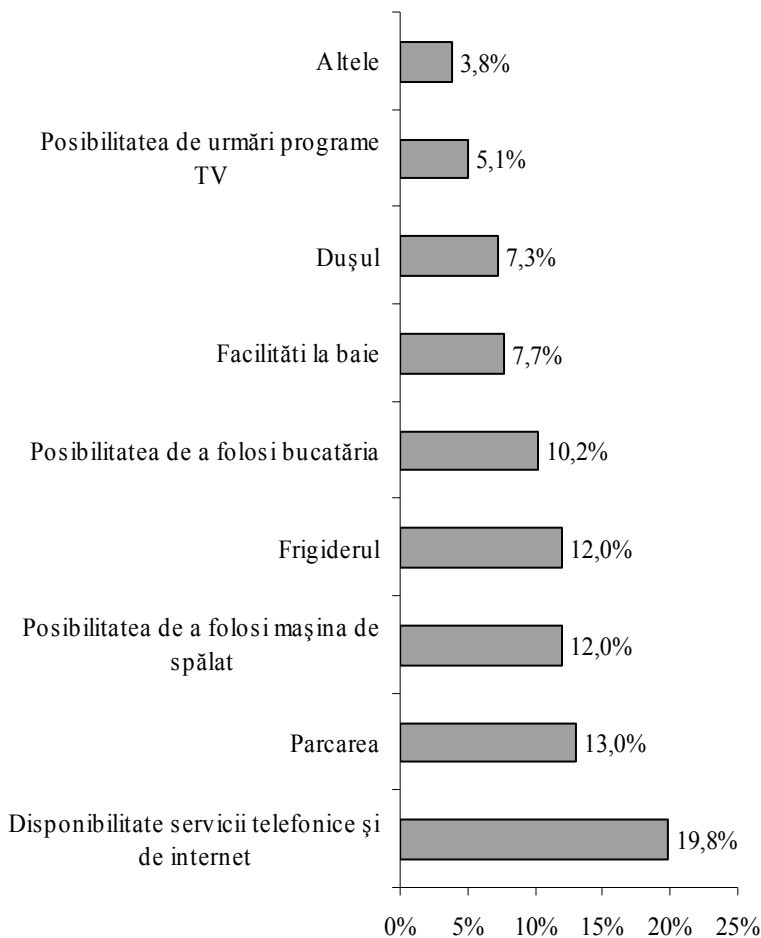
Dintre problemele cu care s-au confruntat turiștii aflați în vacanța în regiunea Carpatică, cei mai mulți subiecți au menționat drumurile proaste (74.0%). Mai mult de o treime dintre cei chestionați au menționat sortimentele limitate de bunuri din magazine (36.2%), lipsa spațiilor destinate evenimentelor culturale și de divertisment (35.6%), mediu poluat (35.5%), precum și discrepanța dintre prețuri și calitatea serviciilor (30.8%). Fiecare al patrulea respondent a observat accesul limitat la Internet (24.5%). De asemenea, respondenții au observat transportul subdezvoltat (14.0%), lipsa unităților de catering (14.0%), indisponibilitatea rețelei de telefonie mobilă

(13.3%), condiții slabe la facilitățile de cazare (11.2%) și personal antipatic (8.7%).



**Diagrama 16. Distribuția respondenților în funcție de problemele cu care s-au confruntat în timpul șederii în zona rurală, %**

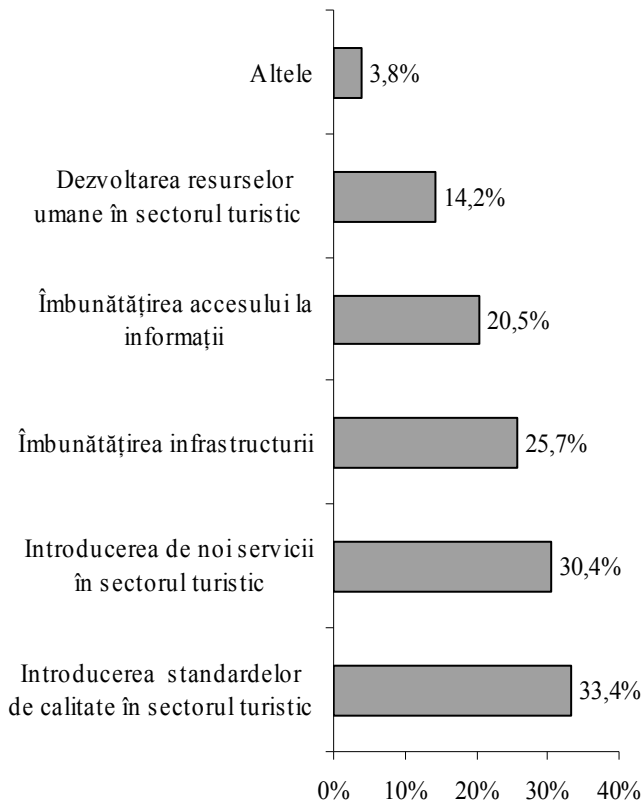
Dintre serviciile cu probleme, lipsa acestora cauzând cele mai mari neplăceri, turiștii chestionați au menționat următoarele: buna funcționare a rețelei de telefonie mobilă, lipsa accesului la Internet (19.8%), lipsa spațiilor de parcare (13.0%), lipsa frigiderelor (12.0%), lipsa spațiilor de spălat (12.0%), posibilitatea folosirii bucătăriei (10.2%), baie în casă (7.7%), lipsa dușului sau a vanei (7.3%), posibilitatea de a urmări programele TV (5.1%) și altele (3.8%).



**Diagrama 17. Distribuția respondenților privind răspunsul la întrebarea "Lipsa cărui serviciu v-a creat cel mai mare disconfort în locul de cazare?", %**

## Modalități de furnizare a serviciilor în zona rurală a regiunii Carpatice

În timpul sondajului, respondenții și-au exprimat o serie de recomandări privind posibilitățile de recreere în zona rurală din regiunea Carpatică.



**Diagrama 18. Distribuția răspunsurilor subiecților privind posibilitățile de îmbunătățire a sejurului turiștilor în zona rurală din regiunea Carpatică, %**

În mod special, respondenții au menționat următoarele: introducerea standardelor naționale de calitate în turismul rural (33.4%), introducerea de noi servicii în sectorul turistic (30.4%), îmbunătățirea infrastructurii turistice (25.7%), îmbunătățirea fluxului de informații (20.5%), îmbunătățirea pregătirii resurselor umane pentru sectorul turistic (14.2%), și altele (3.8%).



## Concluzii și propuneri

1. Sondajul s-a realizat pe un eșantion de 2000 de persoane care folosesc serviciile turistice în timpul sejurului în zona rurală din regiune. Dintre respondenți 52.3% sunt femei, iar 47.7% sunt bărbați.

2. Dintre respondenți, 30.8% – sunt persoane tinere cu vârsta între 18 și 29 de ani; 29.1% – între 30 și 39 de ani; 21.9% – între 40-49 de ani; 6.3% – între 50-59 și 2, 3% aflați la vârsta de 60 de ani și peste, iar 9.7% – nu au răspuns la întrebare.

3. Dintre turiștii chestionați, 47.3% au studii superioare, 14.1% – nu și-au finalizat studiile superioare, 17.9% au absolvit studii vocaționale, 9.1% au absolvit studiile medii, 0.1% – studii primare, 9.5% dintre respondenți nu au menționat studiile pe care le au.

4. Din punct de vedere al stării civile, 43.0% dintre cetățenii chestionați sunt căsătoriți, 28.2% – singuri; 11.7% – divorțați, 1.2% – văduvi.

5. Potrivit rezultatelor cercetării, principala sursă de informații despre oportunitățile recreaționale ale turiștilor o reprezintă Internetul, acest lucru fiind menționat de 37.1% dintre cei chestionați. Un număr semnificativ de turiști ascultă feedback-ul prietenilor 34.4%. 10.2% obțin informații privind posibilitățile de petrecere a timpului liber din media, 10.2% dintre respondenți folosesc serviciile agențiilor de turism, iar 4.6% obțin informații în timpul unor vizite la expoziții și târguri de turism rural.

6. Indiferent de vârsta celor chestionați, principala sursă de informație o reprezintă Internetul și feedback-ul prietenilor. Printre respondenții cu vârsta cuprinsă între 40 – 59 de ani, există un procent semnificativ al celor care primesc informații din media și agenții de turism. Se poate trasa o relație între modul de obținere al informației și educația respondenților. Marea majoritate a respondenților cu studii superioare finalizate, incomplete sau cu studii vocaționale, își caută informațiile necesare pe Internet sau își ascultă prietenii. Persoanele cu educație primară obțin informații din media. Persoanele căsătorite, precum și cele necăsătorite dintre respondenți se bazează mai degrabă pe sfatul prietenilor și pe Internet, cu toate că cei necăsătoriți mai apelează și la serviciile agențiilor de turism.

7. Cei mai mulți vizitatori vin în zona rurală cu mașina (38.7%), 37.2% – cu autobuzul și 20.2% – cu trenul. Un număr mic de respondenți afirmă că vin cu avionul (1.7%).

8. Indiferent de vârstă, cei mai mulți subiecți ajung la destinație cu autobuzul sau cu mașina. Persoanele cu vârsta între 18 – 49 de ani preferă

trenurile în timp ce serviciile aeriene sunt folosite mai degrabă de persoane având vârsta între 40 – 49 de ani. Persoanele care au familie preferă să folosească mașina, de asemenea trenurile sau autobuzele, în timp ce persoanele necăsătorite preferă mașinile și autobuzele.

9. Aproape jumătate dintre respondenți au spus că au venit în concediu cu prietenii (43.9%), 40.0% – familia, 11.7% – singuri.

10. Potrivit sondajului, 37.5% dintre turiști s-au cazat într-o gospodărie privată. Ceilalți respondenți au indicat faptul că s-au cazat în hoteluri (15.7%), case de oaspeți (8.8%), cabane (8.0%), complexe turistice – 2.8%, pensiuni (3.9%), ferma prietenilor (casa prietenilor) – 9.3% și în cortul propriu – 11.7%.

11. Cei mai mulți dintre cei chestionați preferă vacanțele de vară. Acest lucru a fost menționat de 60.8% dintre respondenți. 34.4% dintre turiști preferă vacanța de iarnă. Un număr mic de respondenți se cazează în extra sezon, și anume: 15.5% toamna și 12.0% primăvara.

12. Din punct de vedere al relaxării, majoritatea persoanelor chestionate preferă drumeția (60.8%). Fiecare al treilea respondent preferă culesul ciupercilor și al fructelor de pădure (38.9%), vizitarea muzeelor, a monumentelor culturale și arhitecturale (28.1%) și schiatul (27.6%). Fiecare al patrulea și al cincilea preferă înotul (25.3%) și degustarea bucătăriei locale (24.2%). 17.8% sunt atrași de călărie, piețele de suveniruri (17.1%), 16.8% dintre turiști preferă pescuitul. Un număr mic de turiști preferă ciclismul (14.7%). 8.3% dintre chestionați preferă bărcile, 8.8% preferă familiarizarea cu trăsăturile specifice vieții la țară și 8.4% preferă vânătoarea.

13. Toți respondenții, indiferent de vârstă, au menționat drumețiile, culesul ciupercilor și al fructelor de pădure, vizitarea piețelor de suveniruri, schiul, vizitarea muzeelor, a monumentelor culturale și arhitecturale, pescuitul, ca principale avantaje ale vacanțelor în regiunea Carpatică. Dintre persoanele tinere cu vârste între 18 și 29 de ani cel mai popular este considerat călăritul și ciclismul. Turiștii cu vârsta cuprinsă între 30-39 preferă degustarea bucătăriei locale și vânătoarea. Persoanele chestionate cu vârsta de 60 și peste, sunt interesate de particularitățile științei rurale tradiționale. Nu a fost depistată nici o legătură clară de dependență între petrecerea timpului liber în zona rurală și starea civilă a turiștilor. Totuși, ar trebui menționat faptul că respondenții căsătoriți preferă vânătoarea și piețele de suveniruri, în timp ce cei singuri preferă călăria.

14. Mai mult de jumătate dintre turiști sunt gata să cheltuiască suplimentar pentru servicii ca: sauna, bazinul de înot (59.4%), activități de divertisment

(55.2%). De asemenea, respondenții indică suvenirurile (39.8%), închirierea echipamentului turistic (32.7%), și altele (5.9%).

15. Nu s-a observat nici o dependență între vârstă sau stare civilă în ceea ce privește disponibilitatea turiștilor de a cheltui suplimentar. Persoanele cu vârste între 30-49 sunt de acord să cheltuiască suplimentar pe suveniruri. Persoanele cu vârsta între 18-39 de ani preferă să cheltuiască pe servicii de saună și bazin de înot, precum și pe servicii de divertisment. Persoanele chestionate de 60 de ani și peste ar cheltui mai degrabă pe închirierea de echipamente turistice.

16. Aproape fiecare al treilea respondent a răspuns că este pentru prima dată în vizită în regiunea Carpatică (28.4%), (31.0%) – a doua oară. 12.6% dintre cei chestionați au venit a treia, 8.1% – au venit pentru odihnă mai mult de 5 ori și 17.3% – vizitează locația anual. 2.7% nu au reușit să răspundă la această întrebare.

17. Cei mai mulți respondenți au indicat faptul că vor reveni pentru vacanță în regiunea Carpatică (79.6%). 1.2% dintre cei chestionați nu vor mai reveni în zonă, 6.6% – dintre ei nu știu dacă se vor mai întoarce în zonă, și 12.7% – nu au răspuns la această întrebare.

18. Privitor la evaluarea calității serviciilor turistice din zona rurală a regiunii Carpatice (de la punctajul 1 – "foarte bine" la 5 – "foarte rău"), turiștii au evaluat în general pozitiv locațiile: posibilitatea îmbunătățirii stării de sănătate a obținut cel mai mare scor – 1.9; prețurile accesibile a obținut un punctaj de 1.9. Cel mai mic punctaj a fost atribuit activităților de divertisment – 2.6 și serviciilor culturale – 2.9.

19. În ceea ce privește informațiile de care duc lipsă turiștii pentru planificarea vacanței sau în timpul sejurului, mai bine de jumătate au indicat lipsa informațiilor privind serviciile turistice suplimentare (46.3%), hărțile traseelor turistice (44.4%), lipsa informațiilor privind activitățile culturale și de divertisment (44.2%). O mare parte a celor chestionați au menționat lipsa programelor de funcționare a transportului în comun (24.6%), unităților de catering (22.7%), lipsa informațiilor despre suveniruri (22.4%), facilități de cazare (21.6%). De asemenea, turiștii au menționat lipsa informațiilor despre ghizi și lideri de grup. Un număr mic de respondenți au menționat lipsa informațiilor privind echipele de salvare și alte servicii.

20. Toți respondenții, indiferent de vârstă și stare civilă, s-au plâns de lipsa informațiilor culturale și a activităților de divertisment, lipsa hărților cu trasee turistice. Persoanele chestionate cu vârsta între 18-39 de ani s-au plâns de

lipsa informațiilor despre ghizi și lideri, precum și de lipsa serviciilor de catering.

21. Absența informațiilor privind serviciile turistice suplimentare, precum și lipsa manifestărilor culturale și de divertisment au fost menționate de către persoanele căsătorite. Turiștii necăsătoriți duc lipsă de informații privind serviciul de salvare și suveniruri.

22. Dintre problemele cu care s-au confruntat turiștii în zona Carpatică, mai mulți respondenți (74.0%) au menționat drumurile proaste. Peste o treime dintre aceștia au menționat sortimentele limitate de bunuri din magazine (36.2%), lipsa unor spații destinate evenimentelor culturale și de divertisment (35.6%), mediu poluat (35.5%), precum și discrepanța dintre preț și calitatea serviciilor (30.8%). Fiecare al patrulea respondent a remarcat accesul limitat la Internet (24.5%). De asemenea, s-au mai observat probleme legate de subdezvoltarea sistemului de comunicații (14.0%), lipsa unităților de catering (14.0%), indisponibilitatea rețelei de telefonie mobilă (13.3%), condiții proaste la facilitățile de cazare (11.2%) și personal antipatic (8.7%).

23. Dintre serviciile a căror lipsă provoacă cele mai mari neplăceri, turiștii intervievați au menționat următoarele: lipsa acoperirii rețelei de telefonie mobilă, acces limitat la Internet (19.8 %), lipsa spațiilor de parcare (13.0%), lipsa frigiderelor (12.0%), posibilitatea folosiri mașinii de spălat (12.0%), posibilitatea de a folosi bucătăria (10.2%), baie în casă (7.7% ), lipsa dușului și a vanei (7.3%), posibilitatea de vizionare la TV (5.1%) și altele (3.8%).

24. În timpul sondajului, respondenții și-au exprimat o serie de recomandări privind îmbunătățirea calității vacanței în mediul rural din regiunea Carpatică. În mod special, respondenții au menționat următoarele: introducerea standardelor naționale de calitate în turismul rural (33.4%), introducerea de noi servicii în sectorul turistic (30.4%), îmbunătățirea infrastructurii turistice (25.7%), îmbunătățirea fluxului de informații (20.5%), îmbunătățirea pregătirii resurselor umane pentru sectorul turistic (14.2%), și altele (3.8%).