ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტი

აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკა

შიდა ტურიზმის კვლევა აჭარაში

ბათუმი, აჭარა, საქართველო
ოქტომბერი, 2012

სარჩევი

1 აბსტრაქტი 2

2 კვლევის დიზაინი 3

3 თვისობრივი კვლევის მიზანი და ამოცანები 3

4 თვისობრივი კვლევის მეთოდოლოგია 3

5 თვისობრივი კვლევის ანალიზი 3

6 რაოდენობრივი კვლევის მიზანი და ამოცანები 5

7 რაოდენობრივი კვლევის მეთოდოლოგია 5

8 რაოდენობრივი კვლევის ანალიზი 5

9 დასკვნა 8

1. აბსტრაქტი

ბოლო 3 წლის აჭარის ტურიზმის სტატისტიკის[1] მონაცემების პირველი სამი კვარტალის შედეგების შედარება გვაჩვენებს, რომ შეინიშნება შიდა ტურისტების რაოდენობის ზრდის შემდეგი ხასიათი: 2009/10 – 43%, 2010/11 - 19% და 2011/12 - 2.5%. ამიტომ, ზემოაღნიშნული სურათიდან გამომდინარე აჭარის ა. რ. ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტმა ჩაატარა კვლევა შიდა ტურიზმის განვითარებისთვის ხელისშემშლელი ფაქტორების დადგენის მიზნით.

[1] აჭარის ა. რ. ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტი *1990-2011 წლებში ჩამოსულ ტურისტთა რაოდენობა (http://tourismadjara.ge/new/admin/editor/uploads/files/visitors_1990-2010.pdf) და 2012 წელს შემოსულ ტურისტთა რაოდენობა თვეების მიხედვით (http://tourismadjara.ge/new/admin/editor/uploads/files/statis.ianvar-noemberi2012.pdf)*

2. კვლევის დიზაინი

კვლევის მიზნებიდან გამომდინარე, პროექტის განხორციელების ყველაზე ოპტიმალურ გზად მიჩნეულ იქნა ორი მეთოდის გამოყენება: თვისობრივი და რაოდენობრივი

კვლევის თვისობრივ კომპონენტში ჩაღრმავებული ინტერვიუები ჩატარდა საქართველოს მასშტაბით ტურისტული სააგენტოების პერსონალთან, რომლებიც უშუალო კონტაქტში არიან შიდა ტურისტებთან.

პროექტის ფარგლებში განხორციელდა კვლევის რაოდენობრივი კომპონენტი, რომელშიც მონაწილეობა მიიღო იმ პოტენციულმა შიდა ტურისტებმა, რომლებსაც წელს აჭარაში არ დაუსვენიათ.

3. თვისობრივი კვლევის მიზანი და ამოცანები

კვლევის თვისობრივი კომპონენტის ძირითად მიზანს წარმოადგენდა აჭარის რეგიონის კონკურეტუნარიანობის დადგენა შიდა და გარე ტურისტულ ბაზარზე, იმ ფაქტორების შესწავლა, რის გამოც ტურისტებმა უპირატესობა მიანიჭეს სხვა კურორტ(ებ)ს ან ვერსად ვერ შეძლეს გამგზავრება დასასვენებლად.

კვლევის მიზნებიდან გამომდინარე გამოიკვეთა კვლევის კონკრეტული ამოცანები:

- ☑ რეგიონის კონკურეტნუნარიანობის შეფასება,
- ☑ შიდა ტურისტთა ინტერესის განსაზღვრა რეგიონის მიმართ,
- ☑ შიდა ტურისტთა კმაყოფილების დონის განსაზღვრა.

4. თვისობრივი კვლევის მეთოდოლოგია

თვისობრივი კვლევის მეთოდი გახლდათ სატელოფონო ინტერვიუითი, რომელიც 39 ტურისტული სააგენტოს პერსონალთან ჩატარდა.

ინტერვიუს ხანგრძლივობა დაახლოებით 10 წუთს შეადგენდა, ხოლო საველე სამუშაოები 2012 წლის 14 სექტემბრიდან 17 სექტემბრამდე მიმდინარეობდა.

5. თვისობრივი კვლევის ანალიზი

5.1 რეგიონის კონკურეტნუნარიანობის ანალიზი

თვისობრივი კვლევის შედეგების მიხედვით გაირკვა, რომ განსხვავებული მიზეზები ამოძრავებთ ქვეყნის შიგნით და საზღვარგარეთ მოგზაურ ტურისტებს.

ისინი, ვინც უპირატესობას ანიჭებენ ქვეყნის გარეთ მოგზაურობას, ძირათადად ორიენტირებულები არიან შემდეგ ქვეყნებზე: თურქეთი, ეგვიპტე და ესპანეთი. ყველაზე დიდი მოთხოვნა კი თურქეთის ზღვისპირა ქალაქებზე მოდის, სადაც ფიქსირდება შემდეგი სახის კონკურეტული უპირატესობები ჩვენს რეგიონთან შედარებისას:

- აჭარაში განთავსების ობიექტების უმეტესობას ახასიათებთ მომსახურება მხოლოდ ერთჯერადი კვებით, რაშიც დიდ კონკურენციას უწევს თურქეთი All Inclusive-ის მომსახურებით,
- რეგიონში კვებისა და განთავსების ობიექტებზე სიძვირეა, რადგან მიღებული მომსახურება სრულიად არ შეესაბამება ფასს,
- თურქეთში გართობის სახეობათა მეტი მრავალფეროვნებით გამოირჩევა,
- აჭარაში ტურ-პაკეტით მოგზაურობა უფრო ძვირი ჯდება ვიდრე თურქეთში,
- შიდა ტურისტთა გარკვეული ნაწილი უპირატესობას ანიჭებს ქვიშიან პლაჟებს.

რაც შეეხება ევროპაში მოგზაურებს, მათ ურჩევნიათ დახარჯონ ცოტა უფრო მეტი და დაისვენონ ფასთან შესაბამის გარემოში, ვიდრე დახარჯონ ფული ბათუმში და მიიღო ნაკლები სიამოვნება.

შიდა ტურისტები, რომლებსაც ქვეყნის შიგნით ურჩევნიათ დასვენება და მოგზაურობა, უპირატესობას ანიჭებენ მაღალმთიან კურორტებს, მათ შორის ყველაზე დიდი მოთხოვნა ყაზბეგზე, სვანეთსა და თუშეთზეა. ფაქტობრივ მიზეზებად ფიქსირდება შემდეგი:

- განუვითარებელია მთიანი აჭარის ინფრასტრუქტურა;
- ინფორმაციის ნაკლებობაა სოფლად ტურიზმის, მთიანი აჭარის შესახებ.

5.2 რეგიონის მიმართ ინტერესის არსებობის ანალიზი

აღნიშნული ამოცანა მიზნად ისახავდა, გამოკითხულ რესპოდენტთა ინტერესის შესწავლას რეგიონის მიმართ, რომელ საკურორტო ქალაქებს ანიჭებენ უპირატესობას აჭარაში და როგორია ამ არჩევანის მიმართ მოთხოვნა. შედეგობრივად გაირკვა, რომ აჭარაში დასვენება შიდა ტურისტებისთვის ასოცირდება მხოლოდ ბათუმთან, ქობულეთთან, გონიოსთან, კვარიათთან და სარფთან. უცხოელი ტურისტებისგან განსხვავებით, შიდა ტურისტები აჭარაში მოგზაურობას ინდივიდუალურად გეგმავენ, რაც ზღვაზე დასვენების მსურველთათვის ტურ-პაკეტების მაღალი ფასები, ხოლო სოფლად ტურიზმის მოყვარულთათვის მთიანი აჭარის ტურისტული შესაძლებლობებისა და აქტივობების შესახებ ინფორმაციის არ ქონა განაპირობებს.

5.3 კმაყოფილების დონის განმსაზღვრელი ფაქტორების ანალიზი

ექსპერტული შეფასების მიხედვით შიდა ტურისტთა კმაყოფილების დონის განმსაზღვრელ ფაქტორთა პირამიდა შემდეგნაირად გამოიყურება:

დიაგრამა 1

რეგიონში, კერძოდ კი ზღვისპირა ქალაქებში, მომსახურების მსგავსი დონე განთავსების და კვების ობიექტებში, რომელთაც არ გააჩნიათ შესაბამისი ხარისხი ფასების მიმართებასთან, რაც შიდა ტურისტებში იწვევს სიძვირის განცდას. აღნიშნული პრობლემის მოგვარებისათვის საჭიროა საბაზრო კონკურენციის გაზრდა და სახელმწიფო პოლიტიკის განსაზღვრა მომსახურების სფეროს რეგულირების კუთხით (მაგ. სასტუმროების და რესტორნების კატეგორიზაციის ოფიციალური სისტემის დამკვიდრება).

აუცილებელია პლაჟების დაცვის პოლიტიკის განსაზღვრა. შესაძლებელია ჩატარდეს კვლევა, რომლითაც გაირკვევა ყველაზე მაღალი სიხშირით დაფიქსირებული ნარჩენების სია პლაჟზე და შემდგომ მოხდეს მარტივი, თუნდაც მცირე ზომის ურნების განთავსება პლაჟებზე; მაგ. სიგარეტისთვის, ქილებისთვის და ა.შ.

ტრანსპორტირება აჭარამდე დიდ დროს მოითხოვს, განსაკუთრებით დედაქალაქიდან, საიდანაც ყველაზე დიდი მაჩვენებელი ფიქსირდება რეგიონში ჩამოსულ შიდა ტურისტებს შორის, შიდა ავია ხაზებზე ფრენის ფასები კი ძვირია. შიდა ტურიზმის გააქტიურებისათვის აუცილებელია ტრანსპორტირების პრობლემების მოგვარება.

სერვისთან დაკავშირებული პრობლემები პირდაპირპროპორციულია ფასისა და ხარისხის შეუსაბამობის საკითხთან. ბუნდოვანია სასტუმროს დონის დადგენა კლასიფიკაციის აღმნიშვნელი ნიშნის (მაგ. ვარსკვლავების) გარეშე. რეგიონში განთავსების ობიექტებზე ფასების კონტროლის გაწევა თავისუფალი ბაზრით ვერ, ხოლო შესაბამისი მონიტორნგის სამსახურის არ არსებობის გამო არ ხერხდება. ამიტომ, კლიენტი რომელიც ფულს იხდის სასტუმროს ნომერში ვერ ღებულობს პირადი მოლოდინის შესაბამის სერვისს, რაც იწვევს სერვისის დაბალი დონის განცდის ჩამოყალიბებას.

შენიშვნები ფიქსირდება ასევე კვების ობიექტებში არსებული ფასის მიმართ, რომელიც საჭიროებს შესაბამის შესწავლას და კონკრეტული მიზეზების დადგენას: მფლობელების მიერ ხელოვნურად გაზრდილი ფასები, დაურეგურილებელი ფასები სასურსათო ბაზარზე ან სხვა.

6. რაოდენობრივი კვლევის მიზანი და ამოცანები

რაოდენობრივი კვლევის ძირათი მიზანი იყო იმ შიდა ტურისტთა პროფილის დადგენა, ვინც არ/ვერ გაემგზავრა დასასვენებლად აჭარაში 2012 წელს, ასევე იმ ფაქტორთა წონის განსაზღვრა რის გამოც შიდა ტურისტებმა უარი თქვეს რეგიონში დასვენებაზე.

კვლევის კონკრეტული ამოცანები იყო:

- ☑ პოტენციურ შიდა ტურისტთა დემოგრაფიული პროფილის განსაზღვრა,
- ☑ რეგიონში არსებული ტურისტული სერვისებისა და მათი განმსაზღვრელი ფაქტორების მიმართ კმაყოფილების დონის განსაზღვრა.

7. რაოდენობრივი კვლევის მეთოდოლოგია

რაოდენობრივ კვლევაში სულ მონაწილეობა მიიღო 196 რესპოდენტმა, რისთვისაც გამოყენებული იქნა სატელოფონო ინტერვიუს და ონლაინ გამოკითხვის მეთოდები.

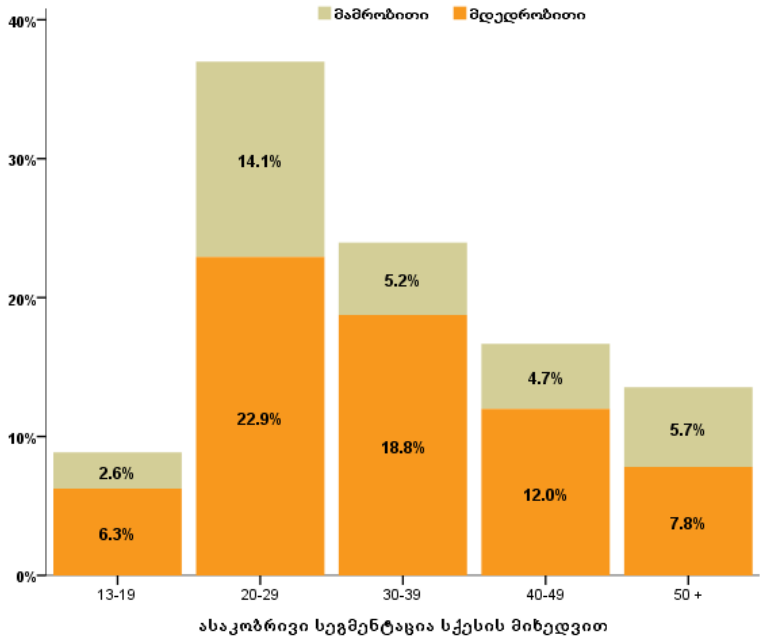
სატელეფონო ინტერვიუს ხანგრძლივობა დაახლოებით 5 წუთი გრძელდებოდა. რაოდენობრივი კვლევის საერთო საველე სამუშაოები 2012 წლის 13 სექტემბრიდან 13 ოქტომბრამდე მიმდინარეობდა.

8. რაოდენობრივი კვლევის ანალიზი

8.1 პოტენციულ ტურისტთა პროფილის ანალიზი

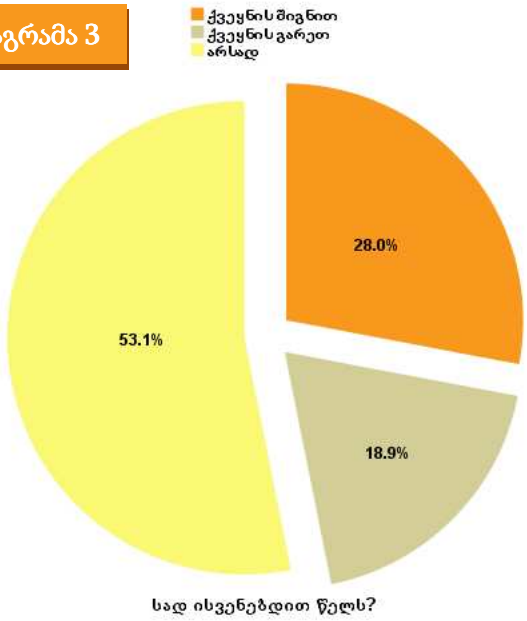
აჭარის შიდა ტურიზმის კვლევაში, რესპოდენტთა დემოგრაფიული ინფორმაციის ანალიზის მიხედვით (დიაგრამა 2), გამოკითხული რესპოდენტთა 37% 20-29 ასაკობრივ ჯგუფს მიეკუთვნება, მათგან 14.1% მამრობითი, ხოლო 22.9% მდედრობითი სქესის წარმომადგენლები იყვნენ. სქესობრივი დიფერენციაციის მიხედვით, სულ 32.3% მამარობითი და 67.7% მდედრობითი რესპოდენტი დაფიქსირდა.

დიაგრამა 2



თუ განვიხილავთ ექსპერტული მოსაზრების შედეგებს (დიაგრამა 1), რომელსაც ასევე ემატება თვით რესპოდენტთა მიერ მოწოდებული ინფორმაცია (დიაგრამა 6) და თუ მოვახდენთ მათ შეჯამებას, მაშინ ნათელი ხდება, რომ ფასისა და ხარისხის შეუსაბამობა, რომელსაც შიდა ტურისტები „ძვირ დასვენებას“ უწოდებენ, არის სწორედ ის ფაქტორია, რამაც განაპირობა რეგიონში შიდა ტურისტთა კლება.

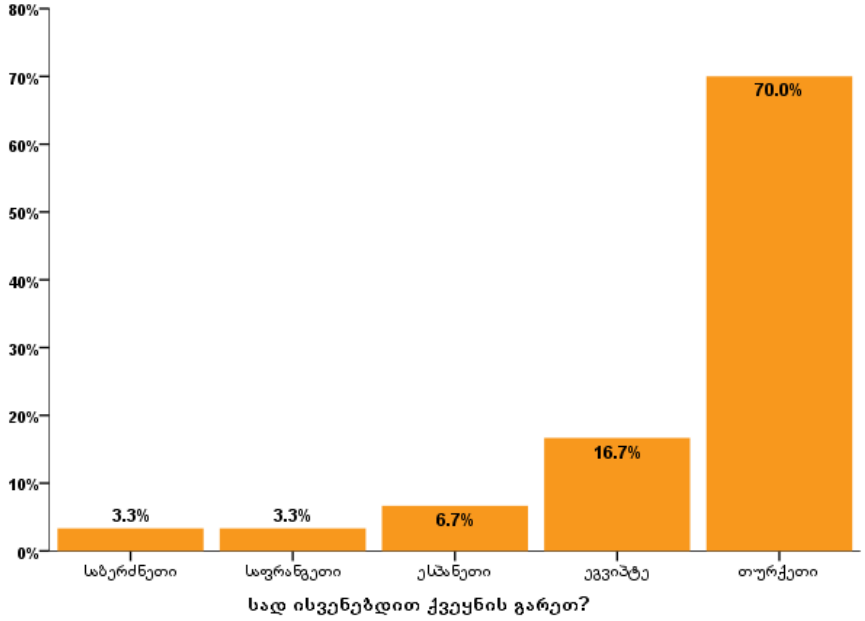
დიაგრამა 3



რესპოდენტთა 28%-მა დასვენება არჩია ქვეყნის შიგნით, ხოლო 18.9%-მა ქვეყნის გარეთ (დიაგრამა 3). მნიშვნელოვნად საჭიროა, ასევე ყურადღება გამახვილდეს იმ 53.1%-იან სეგმენტზე, რომლიც არ/ვერ გაემგზავრა დასასვენებლად. უნდა მოხდეს მათი მიზეზების დადგენა, თუ რომელი იყო მათთვის პირველხარისხოვანი მნიშვნელობის ფაქტორი, დაბალი ეკონომიკური მდგომარეობა თუ თავისუფალი დროის არ ქონა. შედეგად, შესაძლებელი გახდება შემდგომი ფოკუსირება ამ პოტენციული კლიენტთა ნაკადის მოზიდვაზე მოხდეს.

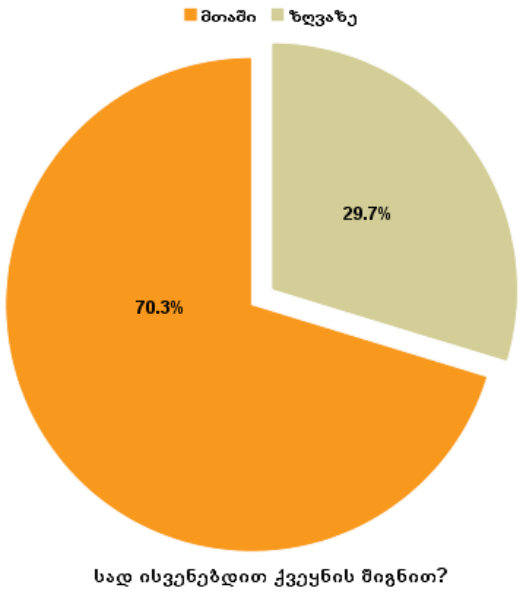
შიდა ტურისტების,რომლებიც 2012 წელს საზღვარგარეთ გაემგზავრენ დასასვენებლად, 70% ისვენებდა თურქეთის ზღვისპირა ქალაქებში (დიაგრამა 4), რომლებიც საკმაო დიდ კონკურენციას უწევენ ჩვენს რეგიონს. ვიზიტის მთავარ ფაქტორებად დაბალი ფასები და ზღვაზე გართობის სახეობათა მრავალფეროვანება ფიქსირდება.

დიაგრამა 4



შიდა ტურისტები, რომლებმაც ქვეყნის შიგნით არჩიეს დასვენება, უპირატესობა მიანიჭეს მთიან კურორტებს (70.3%). აჭარის რეგიონს გააჩნია მნიშვნელოვანი ტურისტული კურორტები, რომელიც საჭიროებს რეკლამირებას, ინფორმაციის გავრცელებას მათ შესახებ, რათა მოხდეს პოტენციული ტურისტის მოზიდვა რეგიონის მთიან კურორტებზე.

დიაგრამა 5

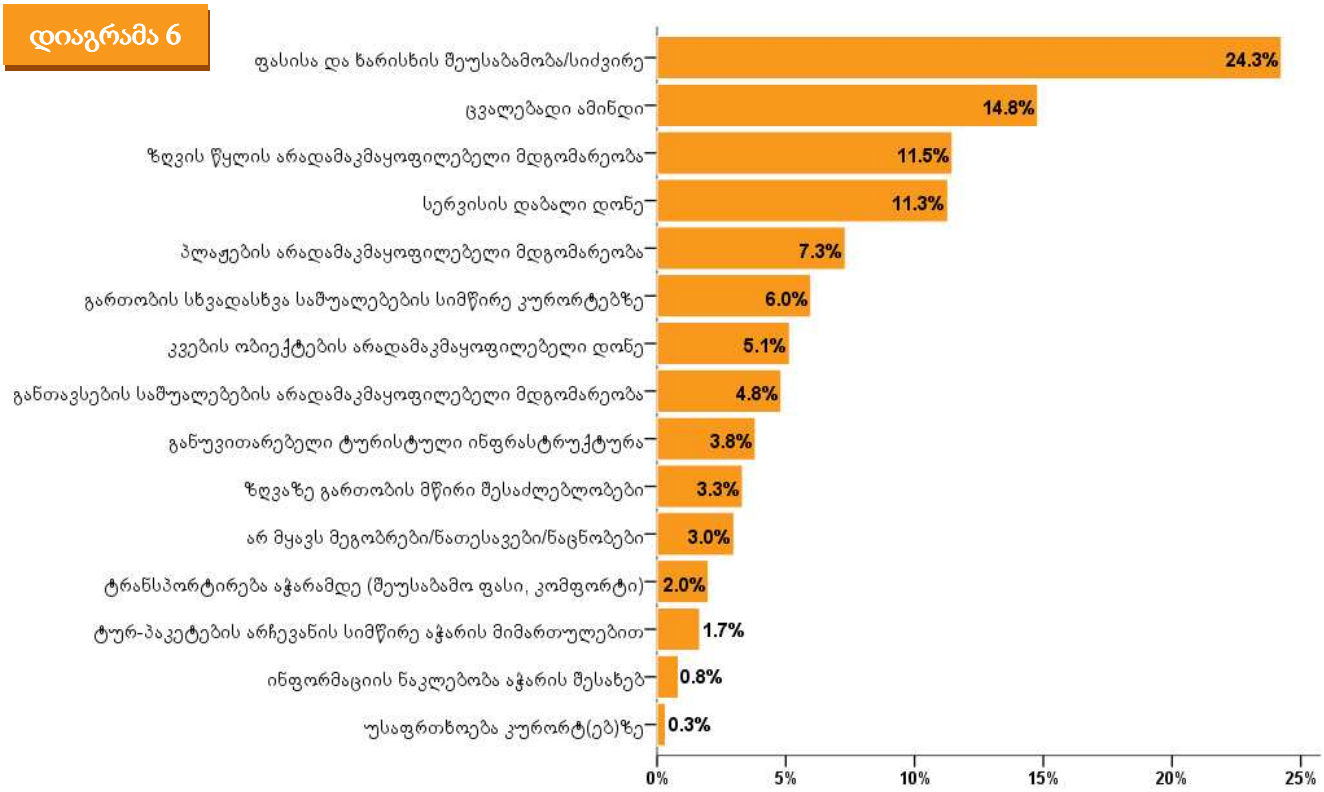


8.2 კმაყოფილების დონის განმსაზღვრელი ფაქტორების ანალიზი

რაოდენობრივი კვლევის მეორად ამოცანას წარმოადგენდა რესპოდენტთა კმაყოფილების დონის განსაზღვრას რეგიონში არსებული ტურისტული სერვისეებისა და კონკრეტული ფაქტორების მიმართ. შედეგობრივი ანალიზი მიახლოებითად მსგავსია უკვე აღნიშნული ექსპერტული გამოკითხვის შედეგებისა (დიაგრამა 1). შიდა ტურისტთა 24.3%-ის აზრით აჭარის რეგიონში

დასვენებისათვის ხელისშემშლელ პირველად ფაქტორს ფასისა და ხარისხის შეუსაბამობა ანუ სიძვირე წარმოადგენს (დიაგრამა 6), მეორეხარისხოვან ფაქტორად არახელსაყრელ გარემო პირობებს თვლიან (14.8%), თანაბრად შეიძლება გავანაწილოთ მესამეხარისხოვანი პრობლემაზე ზღვის წყლის არადამაკმაყოფილებელი მდგომარეობა (11.5%) და სერვისის დაბალი დონე (11.3%), რადგან მათი პროცენტული მაჩვენებლები თითქმის ერთმანეთის ტოლია.

დიაგრამა 6



რატომ თქვით უარი წელს აჭარაში დასვენებაზე

9. დასკვნა

ცხადია, რომ რეგიონში არსებული დაბალი ხარისხის სერვისი და მაღალი ფასები იწვევს სიძვირის განცდას, ამიტომ ტურისტმა დაიწყო დასვენებისთვის ალტერნატიული ადგილის ძიება. შიდა ტურისტთა ერთი ნაწილის არჩევანი თურქეთის იაფფასიან ტურ-პაკეტებზე შეჩერდა, რომელიც მეტი კონკურენტუნარიანობით გამოირჩევა ვიდრე ჩვენი რეგიონი, კერძოდ კი საზღვაო დასვენების ტურიზმის სეგმენტში, ხოლო მეორე ნაწილმა მთაში დასვენება არჩია ზაფხულის სეზონზე. აღნიშნული პრობლემის მოსაგვარებლად შესაძლებელია დაიგეგმოს ორი ქმედება:

- ☑ შიდა ტურისტთა მეტი ინფორმირება აჭარაში სამთო/სოფლად ტურიზმის შესახებ,
- ☑ საბაზრო კონკურენციის გაზრდა და სახელმწიფო პოლიტიკის განსაზღვრა მომსახურების სფეროს რეგულირების კუთხით (მაგ. სასტუმროების და რესტორნების კატეგორიზაციის ოფიციალური სისტემის დამკვიდრება).

ასაღნიშნავია ასევე ის ფაქტიც, რომ გამოკითხულ რესპოდენტთა ნახევარზე მეტმა ვერსად ვერ ან არ დაისვენა, რომლებიც რეგიონისთვის წარმოადგენენ პოტენციურ კლიენტებს, ამიტომ საჭიროა იაფფასიანი ჰოსტელებისა და საოჯახო ტიპის სახლების შესახებ მათი ინფორმირება, შესაძლებელია მათი რეგისტრაცია და ჯგუფური მიღება ზაფხულის სეზონზე რეგიონის ზღვისპირა ქალაქებში თუ მთიანეთში.