

DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI NÁVŠTĚVNÍKŮ

Dotazníky byly k dispozici návštěvníkům Regionálního turistického informačního centra Turnov v období **červenec – září 2018**.

Dotazníky vyplnilo **80 osob** – 50 českých návštěvníků a 27 zahraničních návštěvníků, 3 svůj původ nevyplnili.

Čeští návštěvníci:

Složení českých návštěvníků – návštěvníci byli z 13 krajů – tedy ze všech krajů republiky kromě 1 (Karlovarský kraj). Nejvíce návštěvníků bylo z Libereckého kraje, z Prahy a dále z Jihomoravského a Moravskoslezského kraje.

Pořadí	Kraj	Počet
1.	Liberecký	8
2.	Praha	6
3.	Jihomoravský	5
3.	Moravskoslezský	5
4.	Vysočina	4
5.	Středočeský	3
5.	Ústecký	3
5.	Plzeňský	3
6.	Pardubický	2
6.	Olomoucký	2
6.	Zlínský	2
7.	Královéhradecký	1
7.	Jihočeský	1





Délka pobytu – z dotazníkového šetření vyplývá, že nejvíce návštěvníků zavítá do Turnova pouze na výlet v rámci jednoho dne - 56,8 %. Na 5-7 dní zde bylo 27,3 % z dotazovaných, na více než 7 dní - 6,8 % a na 2-4 dny – 4,5 %.

Méně než 1 den	8
1 den	17
2 dny	1
4 dny	1
5 dní	1
6 dní	2

7 dní	9
10 dní	2
14 dní	1
Místní obyvatel	2

Spokojenost návštěvníků –

Z dotazníkového šetření je zřejmé, že návštěvníci jsou se službami, nabídkou i vybavením infocentra spokojeni. 91,8 % dotazovaných návštěvníků uvedlo, že jsou se službami infocentra velmi spokojeni, 89,8 % je velmi spokojeno i s nabídkou a vybavením infocentra. Co se týká spokojenosti s městem Turnov a pocitu z jeho návštěvy, zde uvedlo 75,5 % návštěvníků, že jsou velmi spokojeni a 18,4 %, že jsou spokojeni s výhradami.

				
Spokojenost se službami infocentra	45	3	0	1
Spokojenost s vybavením a nabídkou infocentra	44	4	1	0
Pocit / spokojenost s návštěvou města Turnova	37	9	2	1

Hodnocení a připomínky návštěvníků –

S čím byli návštěvníci spokojeni?

Slovní vyjádření návštěvníků hodnotí velice kladně služby informačního centra. Nejčastěji je oceňována ochota a vstřícnost pracovníků informačního centra. („milý, ochotný, příjemný personál“, „nejlepší IC“). Návštěvníci si cení pomoci pracovníků IC, jejich tipů na výlety a zodpovězení všech dotazů. Kladně je hodnoceno množství propagačních materiálů, výborně připravených informací a uceleného přehledu.

V letošním horkém létě uvítali návštěvníci také klimatizaci v informačním centru. ☺

Návštěvníkům se v Turnově líbí a oceňují krásné okolí. Kladně je hodnocena nabídka sportovišť, letní kino a dobré kavárny.

Co návštěvníkům vadí nebo chybí?

Nejčastěji návštěvníkům Turnova vadí frekventovaná silnice procházející centrem města, velký provoz v centru a zápach z hnojených polí.

Jeden návštěvník z dotazovaných postrádal možnost platit kartou v informačním centru (jednalo se však o provizní prodej z předprodejních terminálů, který nelze z ekonomických důvodů realizovat).

Dotazník vyplnil i jeden místní obyvatel, který by uvítal v Turnově pěší zóny, více zeleně v centru a více akcí týkajících se místní tradice kamenářství (návrat akce „Kámen a šperk v Českém ráji“). Dále navrhuje zkulturnění a oživení terminálu u ČD.

Zahraníční návštěvníci:

Zahraníční návštěvníci vyplnili 27 dotazníků a pocházeli z 16 různých zemí světa. Nejčastěji se jednalo o návštěvníky z Evropy (82,8 %), několik návštěvníků však bylo také z Ameriky (severní i jižní) a z Austrálie. Nejvíce zahraničních návštěvníků, kteří se dotazníkového šetření zúčastnili, bylo z Nizozemí (27,6 %), z Německa a Dánska (10,3 %) a dále z USA a Velké Británie (6,9 %).

Pořadí	Země	Počet
1.	Nizozemí	8
2.	Německo	3
2.	Dánsko	3
3.	USA	2
3.	Velká Británie	2
4.	Slovensko	1
4.	Švédsko	1
4.	Rusko	1
4.	Francie	1
4.	Belgie	1
4.	Kanada	1
4.	Španělsko	1
4.	Rumunsko	1
4.	Venezuela	1
4.	Austrálie	1
4.	Itálie	1





Délka pobytu – z dotazníkového šetření vyplývá, že nejvíce zahraničních návštěvníků stráví v Turnově 2-4 dny – 37 % a 22,2 % návštěvníků zavítá do Turnova pouze v rámci jednoho dne. Na 5-7 dní zde bylo 11,1 % z dotazovaných, na více než 7 dní také 11,1 % (všichni byli z Nizozemí a uvedli délku pobytu 14 dní). Je zde velká pravděpodobnost, že více zahraničních návštěvníků uvádělo celkovou délku pobytu v regionu, nikoli v rámci města Turnov.

Méně než 1 den	1
1 den	5
2 dny	4
3 dny	6
5 dní	2
7 dní	1
14 dní	3

Spokojenost zahraničních návštěvníků –

Z dotazníkového šetření je zřejmé, že také zahraniční návštěvníci jsou se službami, nabídkou i vybavením infocentra spokojeni. 92,6 % dotazovaných návštěvníků uvedlo, že jsou se službami infocentra velmi spokojeni, 81,5 % je velmi spokojeno i s nabídkou a vybavením infocentra.

Co se týká spokojenosti s městem Turnov a pocitu z jeho návštěvy, zde uvedlo 64 % návštěvníků, že jsou velmi spokojeni a 28 %, že jsou spokojeni s výhradami. Všechny negativní hlasy pocházely od návštěvníka z Ruska, bohužel nebyl uveden důvod nespokojenosti.

				
Spokojenost se službami infocentra	25	0	1	1
Spokojenost s vybavením a nabídkou infocentra	22	4	0	1
Pocit / spokojenost s návštěvou města Turnova	16	7	1	1

Hodnocení a připomínky zahraničních návštěvníků –

S čím byli zahraniční návštěvníci spokojeni?

Zahraníční návštěvníci nejvíce oceňovali dobrou práci pracovníků informačního centra. Chválili perfektní angličtinu, kvalitní informace, ochotu a pomoc personálu. Oceňovali zodpovězení všech otázek. Návštěvníkům se líbili skvělé trasy pro pěší.

Co zahraničním návštěvníkům vadilo?

Zahraníčním návštěvníkům nejvíce vadily práce na silnici a objížďka v hlavní turistické sezóně.