

K O

G

RINKODAROS IR
KOMUNIKACIJOS
MOKSLŲ INSTITUTAS

Anykščių rajono turizmo paslaugų vartotojų elgsenos ir poreikių tyrimas

Klientas: Anykščių rajono savivaldybės administracija

2023 kovas

Tyrimo rezultatų apibendrinimas ir rekomendacijos

Anykščių lankytojo ir turisto pagrindinės charakteristikos

- Dauguma (69%) Lietuvos gyventojų Anykščiuose / jų apylinkėse per pastaruosius metus lankėsi be nakvynės, 26% - su nakvyne. Pastarieji yra dažnesni lankytojai, 74% jų atvyksta čia mažiausiai bent 2 kartus per metus.
- Dažniausiai Anykščiai nėra alternatyva ilgesnėms išvykoms (daugiau nei 3 nakvynėms). Populiariausios vietos apsistoti su nakvyne yra privačių asmenų nuomojami apartamentai, būstas (28%), viešbutis (21%), sveikatingumo ar SPA centras (19%), kaimo turizmo sodybos (13%). Paprastai lankytojai atvyksta su sutuoktiniu/ partneriu.
- Anykščius / jų apylinkes lankančių gyventojų, tiek su nakvyne, tiek ir be, profiliai didžiąją dalimi panašūs, išskyrus, kad su nakvyne per pastaruosius metus reikšmingai dažniau lankėsi TOP3 didžiųjų Lietuvos miestų gyventojai (52%) bei kurių vidutinės šeimos nario pajamos siekia 1201 EUR/ mėn. ir daugiau. Tokių pajamų gyventojai rečiau lankosi be nakvynės. Su nakvyne rečiau lankėsi vyresnio amžiaus (55-74 m.) gyventojai.
- Į Anykščius atvykstančių gyventojų interesų spektras platus. Dažniausiai atvyksta besidomintys pramogomis ir laisvalaikiu (68%), skiriantys dėmesį šeimai ir santykiams (54%). Rečiausiai - lankytojai, besidomintys technologijomis, mokslu ar karjera ir finansais. Atvykstantys be nakvynės kiek dažniau domisi istorija ir paveldu.
- Vertinant į Anykščius atvykstančių asmenų pagrindines charakteristikas bei atsižvelgiant, kad siekiama skatinti naudotis dar neišbandytais turizmo produktais, rekomenduotina apgalvoti veiksmus kaip:
 - dienos lankytojus pritraukti išbandyti galimybes apsilankyti su nakvyne išryškinant jų interesus atitinkantį turinį su akcentu istoriniam paveldui bei įsivertinus, kad tai gali būti susiję ir su finansiniais aspektais;
 - lankytojus su nakvyne skatinti atvykti ilgesniam laikotarpiui nei 1-2 nakvynėms formuojant nuomonę, kad tai galimai vieta poilsiui ir pramogoms ilgojo savaitgalio išvykų ar atostogų laikotarpiu.



Tyrimo rezultatų apibendrinimas ir rekomendacijos

Anykščių įvaizdis ir jo išskirtinumas

- Anykščiai / jų apylinkės dažniausiai asocijuojami su unikaliu kraštovaizdžiu (56%), įspūdingomis turistinėmis vietomis (41%), gausiu kultūriniu, istoriniu paveldu (40%), vieta dienos vizitui (37%), unikaliais teminiais maršrutais (36%) ar ramiam poilsiui skirta vieta (36%).
- Kalbant apie įvaizdį, Anykščiai, lyginant su Molėtais, Ignalina, Zarasais ar Druskininkais ir Birštonu, juos lankančių asmenų nuomone, labiausiai išsiskiria unikaliais teminiais maršrutais bei gausiu kultūriniu, istoriniu paveldu. Nors tam tikrais įvaizdžio atributais Anykščiai dalijasi su Molėtais, Zarasais ar Ignalina, visgi Anykščiams priskiriamos asociacijos varijuoja priklausomai nuo juos lankančių asmenų interesų ir tipo (su nakvyne ar be), bendrai lankytojų profilis rezonuoja su Anykščių įvaizdžiu.
- Vertinant atributus, kuriais Anykščiai dalinasi su kitomis vietovėmis, rekomenduotina stiprinti Anykščių įvaizdžio unikalumą bei atitinkamai koncentruotis į tas savybes, kurios atitinka strategiškai formuojamą Anykščių identitetą.

Anykščių lankytojų ir turistų preferencijos/ lankytinos vietos

- Per pastaruosius metus gyventojai į Anykščius dažniausiai vyko norėdami pamatyti gamtos objektus ir aplankyti pažintinius takus (58%) ar kultūros objektus (40%). Toliau rikiuojasi aktyvus ar ramus poilsis gamtoje. Sprendimui atvykti lemiamą įtaką dažniausiai turi gamtos paveldo prieinamumas (55%), vietos įvaizdis (40%) bei kultūrinio paveldo objektai (34%). Kaina nėra tarp pagrindinių faktorių.

Informacijos paieška ir kelionės planavimas

- Atvykstantys į Anykščius tiek su nakvyne, tiek ir be, planuodami kelionę dažniausiai naudojami internetinės paieškos sistema (60%) bei draugų, kolegų ir artimųjų pasakojimais/ rekomendacijomis (48%). Trečdalis atsižvelgia į objekto žinomumą/ buvimą lankytinų vietų sąrašuose (34%).
- Išskyrus Google paiešką keliaujančių į Anykščius beveik nepasiekia miesto turizmo informacijos šaltiniai. Todėl oficialioms vietinio turizmo svetainėms rekomenduotina tapti kiek įmanoma geriau randamomis per minėtą paiešką. Bendrai, siekiant didinti Anykščių patrauklumą, skatinti norą keliauti, reikalinga naudoti daug ir įvairių informacijos kanalų. Taip pat, aktyviai prižiūrėti ir laiku atnaujinti turizmo informacijos centrų teikiamą informaciją.



Tyrimo rezultatų apibendrinimas ir rekomendacijos

Lūkesčiai veikloms, turistiniams objektams, miestui

- Lankytojų lūkesčiai Anykščiams yra patenkinti. Labiausiai tenkina gamtos objektų prieinamumas (5,2 balai iš 6), lankytinų objektų darbo laikas (5,1 balas), bendra infrastruktūra (5,1 balas), informacijos pakankamumas (5,1 balas) ar aktyvaus poilsio infrastruktūra (5,0 balai). Taip pat gyventojai patenkinti ir paslaugų, pritaikytų šeimoms su vaikais, pasirinkimu ar turizmo informacijos bei lankytojų centro aptarnavimo kokybe (5,0 balai).
- Kiek mažiau Anykščių lankytojus tenkina aptarnavimas vietoje, kur paprastai apsistoja; edukacinių užsiėmimų ar pramogų pasiūla; turistinių ir kitų lankytinų vietų pritaikymas turintiems negalią ar vyresnio amžiaus žmonėms, vaikų vežimėliams (4,9 balai iš 6). Panašiai ir su lankytinų objektų kaina, restoranų ir kavinių maisto ar apgyvendinimo paslaugų kainos ir kokybės santykiu, sveikatinimo paslaugų pasirinkimu.
- Norint užtikrinti geresnę lankytojų patirtį, rekomenduotina peržiūrėti edukacinių užsiėmimų ar pramogų bei sveikatinimo paslaugų pasiūlą, turistinių ir kitų vietų adaptavimą atliepiant visų poreikius. Nors lūkestis egzistuoja ir kainai, pastebėtina, kad tai nėra pirminis faktorius apsisprendžiant atvykti.

Anykščių / jų apylinkių NPS indeksas

- 55% Lietuvos gyventojų, kurie per pastaruosius kelerius metus lankėsi Anykščiuose ir jų apylinkėse, apsilankymą būtų linkę rekomenduoti ir kitiems. Anykščių NPS indeksas siekia 43 punktus. Toks rezultatas vertintinas kaip labai geras bei rodo lankytojų pasitenkinimą ir tai, jog gerbėjų yra daugiau nei atmetėjų - kritikų.
- Siekiant gerinti Anykščių patrauklumą, galima stengtis didinti NPS ir tyrimų būdu šį rodiklį stebėti periodiškais laiko tarpais.



Tyrimo rekomendacijos

- **Ką matuoti**

Anykščių rajono turizmo paslaugų vartotojų elgsenos ir poreikių apklausos metu ištyrus esamą situaciją bei atsižvelgiant į išryškėjusias tendencijas, rekomenduojama rezultatus naudoti kaip kontekstą ir gaires kitiems tyrimams.

Siūlytina atlikti detalesnį Anykščių lankytinų vietų patrauklumo vertinimo ir/ar lankytojų poreikių tyrimus taip pat įvertinant motyvus bei barjerus lankymuisi su nakvyne vs. be nakvynės, ištiriant psichografinį lankytojų portretą, remiantis statistinės analizės metodais atliekant lankytojų segmentaciją.

- **Galimas būdas apklausti, imties dydis, apklausos trukmė**

CAWI internetinė apklausa.

Ne mažiau 1000 Anykščių lankytojų įvertinant, kad lankytojų su nakvyne grupės dydis būtų pakankamas detalesnei statistinei duomenų analizei.

Interviu trukmė apie 15 min.

- **Papildomi reikalavimai ir galimos tolimesnės perspektyvos kryptys**

Atliktų tyrimų pagrindu siūlytina išsiskirti indikatorius, kuriuos apklausų būdu būtų galima matuoti periodiškai ir stebėti situaciją vertinant pokyčius.

Informacija, priklausomai nuo situacijos, galėtų būti stebima kas tam tikrą laiko periodą (pvz., kas ketvirtį) ją sisteminant ir lyginant. Keliant palyginamumo reikalavimą, turėtų būti išlaikomi tie patys metodologiniai principai.





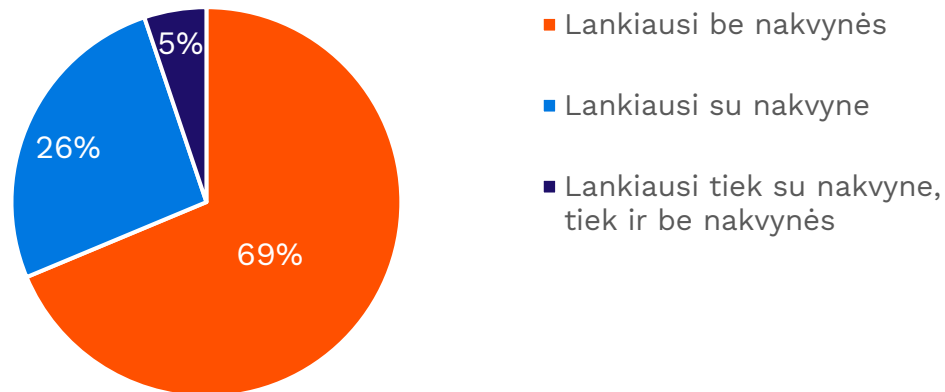
Anykščių lankytojo ir turisto pagrindinės charakteristikos

Anykščių* lankytojo tipas ir lankymosi dažnis

Ar per pastaruosius 2 metus (nuo 2021 m. vasario iki dabar) lankėtės Anykščiuose ir / ar Anykščių apylinkėse (su nakvyne arba be jos)?

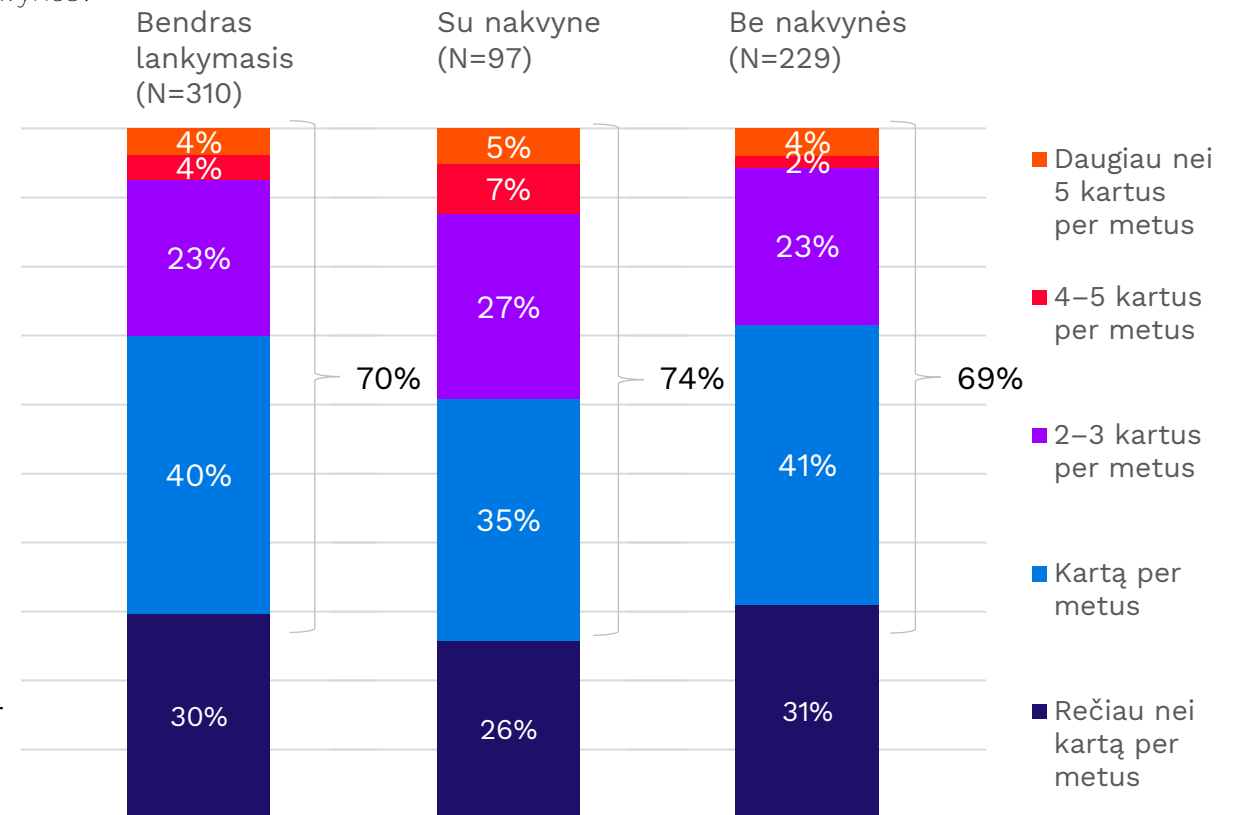
Kaip dažnai per pastaruosius 2 metus Anykščiuose / jo apylinkėse lankėtės su nakvyne?

Kaip dažnai per pastaruosius 2 metus Anykščiuose / jo apylinkėse lankėtės be nakvynės?



Dauguma (69%) Lietuvos gyventojų Anykščiuose lankosi be nakvynės, ketvirtadalis atvyksta su nakvyne.

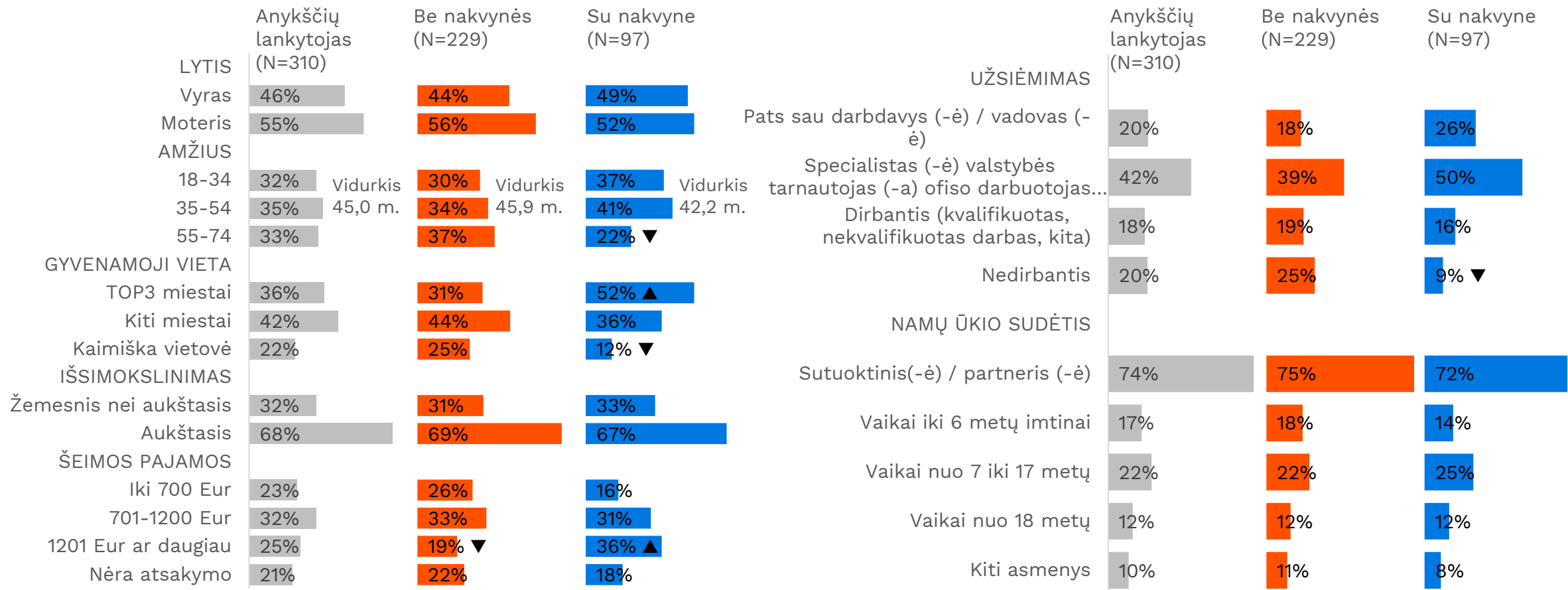
70% Anykščių lankytojų, kurie čia lankosi tiek su nakvyne, tiek ir be jos, per pastaruosius kelis metus Anykščiuose lankėsi bent kartą per metus ir daugiau. Tie, kurie atvyksta su nakvyne, jie yra kiek dažnesni Anykščių lankytojai (74% lankėsi bent kartą per metus ir daugiau), nei tie, kurie atvyksta be nakvynės (69% lankėsi bent kartą per metus ir daugiau).



*Tyrimo ataskaitoje Anykščių miestui ir/ar jo apylinkėms vartojamas trumpinys - Anykščiai

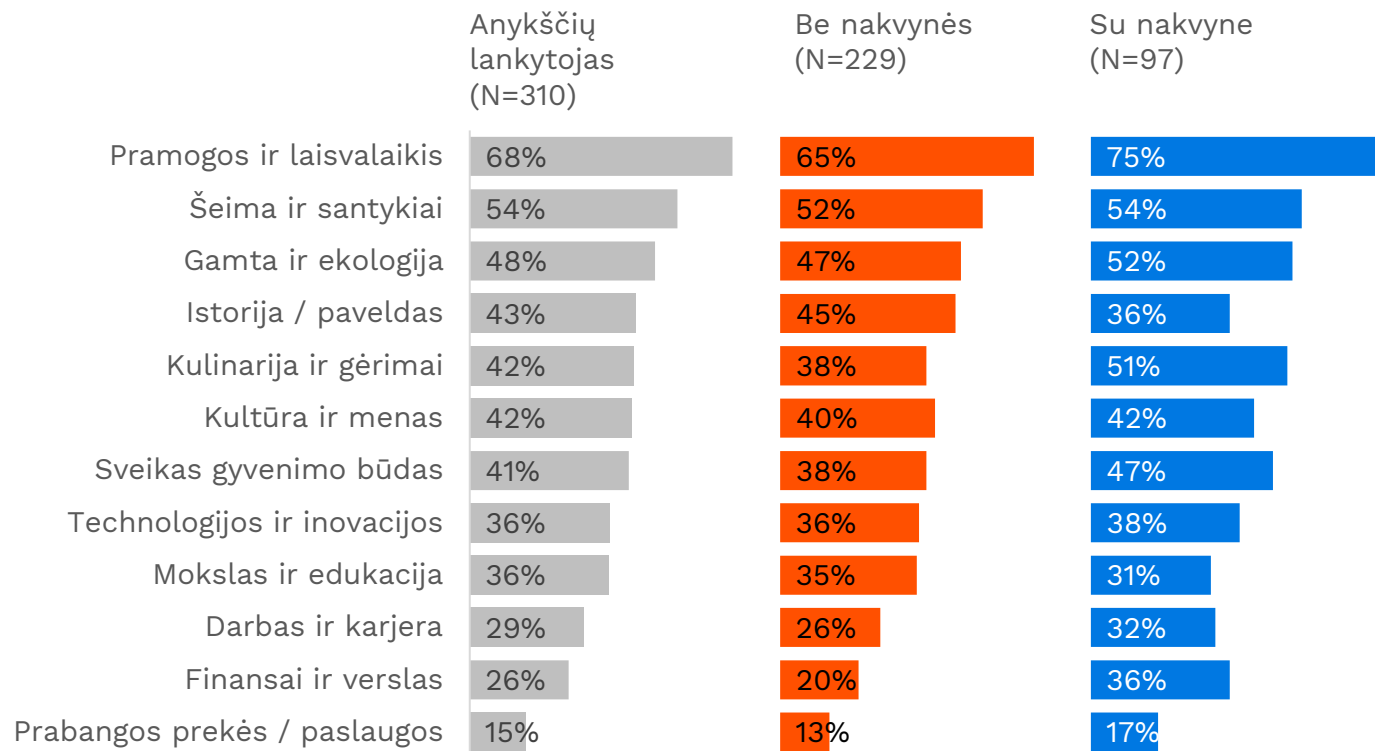
Bazė: visi respondentai (N=310)

Anykščių lankytojo demografinis profilis



Anykščiuose besilankiusių gyventojų, tiek su nakvyne, tiek ir be nakvynės, profiliai tarpusavyje iš esmės yra panašūs. Išskyrus tai, kad su nakvyne reikšmingai dažniau per pastaruosius metus atvyko TOP3 didžiųjų Lietuvos miestų gyventojai (52%) bei tie, kurių vidutinės vienos šeimos nario pajamos mėnesiui siekia 1201 EUR ir daugiau. Rečiau su nakvyne lankėsi vyresnio amžiaus (55-74 m.) grupės atstovai bei nedirbantys asmenys.

Anykščių lankytojo profilis pagal interesus



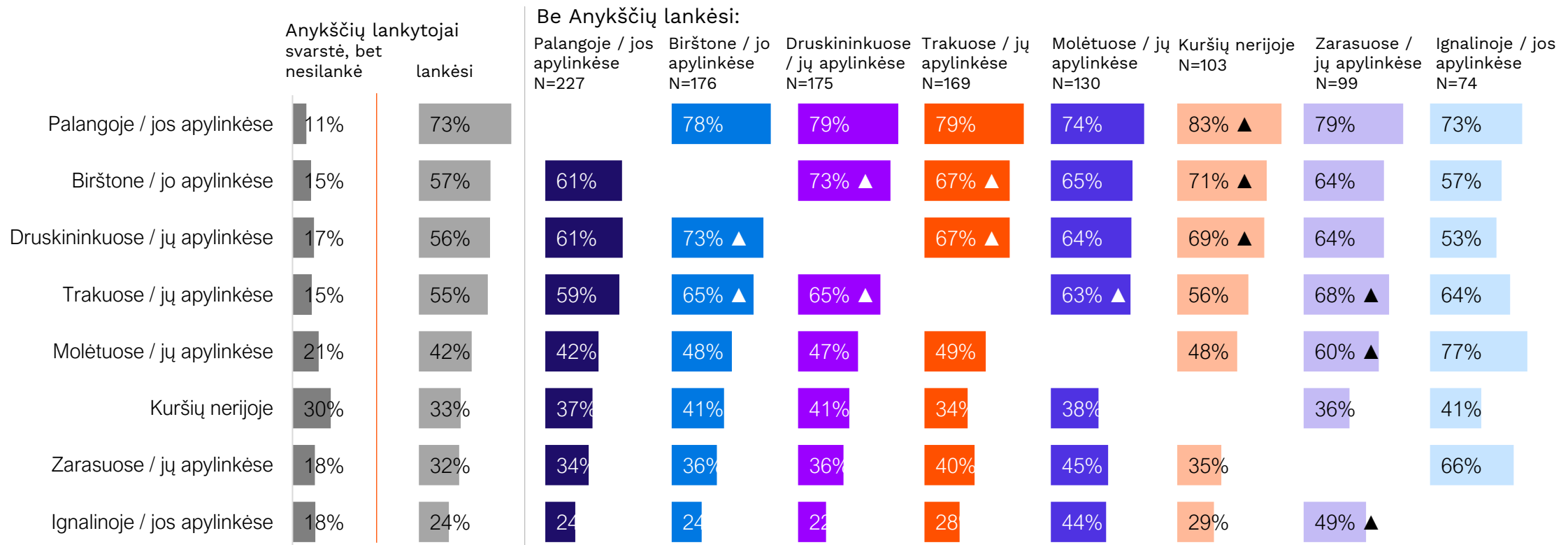
Į Anykščius atvykstančių lankytojų interesų spektras – platus. Dažniausiai būdingas interesas pramogoms ir laisvalaikiui (68%) bei dėmesys šeimai ir santykiams (54%), kas siejasi su noru atsipalaiduoti ir socialiniu emociniu gerbūviu.

Mažiausiai atvyksta lankytojų, turinčių susidomėjimą technologijomis, mokslu ar su išreikštu dėmesiu karjerai bei finansams.

Pagal lankytojo tipą (su nakvyne ar be) kiek skiriasi ir interesai – tie, kurie atvyksta **be nakvynės**, tarp jų kiek daugiau yra besidominčių istorija ir paveldu, o tų, kurie atvyksta **su nakvyne**, jų interesų laukas platus (mažiausiai čia yra besidominčių istorija ir paveldu ar mokslu).

Anykščių lankytojo kitos lankomos vietos

Kuriose dar iš nurodytų vietų Lietuvoje svarstėte lankytis ar lankėtės (įskaitant keliones tiek su nakvyne, tiek ir be nakvynės) per pastaruosius 2 metus?



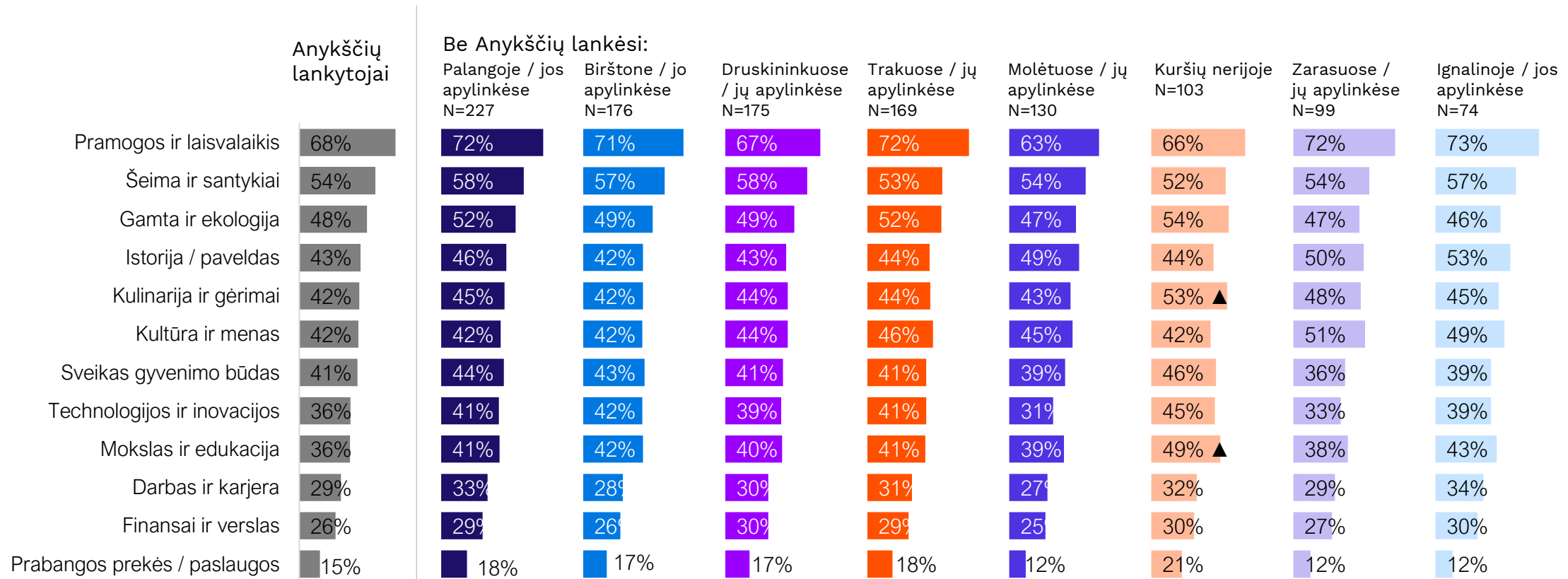
Anykščių lankytojai per pastaruosius 2 metus be Anykščių dažniausiai lankėsi Palangoje/ jos apylinkėse (73%), Birštone / jo apylinkėse (57%), Druskininkuose / jų apylinkėse (56%), Trakuose / jų apylinkėse (55%). Kaip dažniausiai svarstyta vietovė išsiskiria Kuršių nerija.

Tie, Anykščių lankytojai, kurie lankėsi Birštone, taip pat dažniau lankėsi ir Druskininkuose bei Trakuose (taip pat ir atvirkščiai). Tie, kurie lankėsi Molėtuose, - taip pat dažniau lankėsi ir Trakuose. Kuršių nerijos lankytojai, reikšmingai dažniau lankėsi Palangoje, Birštone, Druskininkuose. Zarasų lankytojai – Trakuose, Molėtuose ir Ignalinoje.

Bazė: visi respondentai (N=310)

▼ Reikšmė statistiškai reikšmingai mažesnė nei tarp visų respondentų (95% tikimybė)
▲ Reikšmė statistiškai reikšmingai didesnė nei tarp visų respondentų (95% tikimybė)

Anykščių lankytojo lankomos vietos pagal interesų profilius



Anykščių lankytojų, per pastaruosius kelis metus besilankusių ir kitose kurortinėse Lietuvos vietose, profilis pagal interesus reikšmingai nesiskiria, išskyrus tuos, kurie lankėsi ir Kuršių nerijoje. Pastarųjų interesų profilyje reikšmingai dažniau dominuoja domėjimasis kulinarija bei gėrimais ar mokslu bei edukacija.

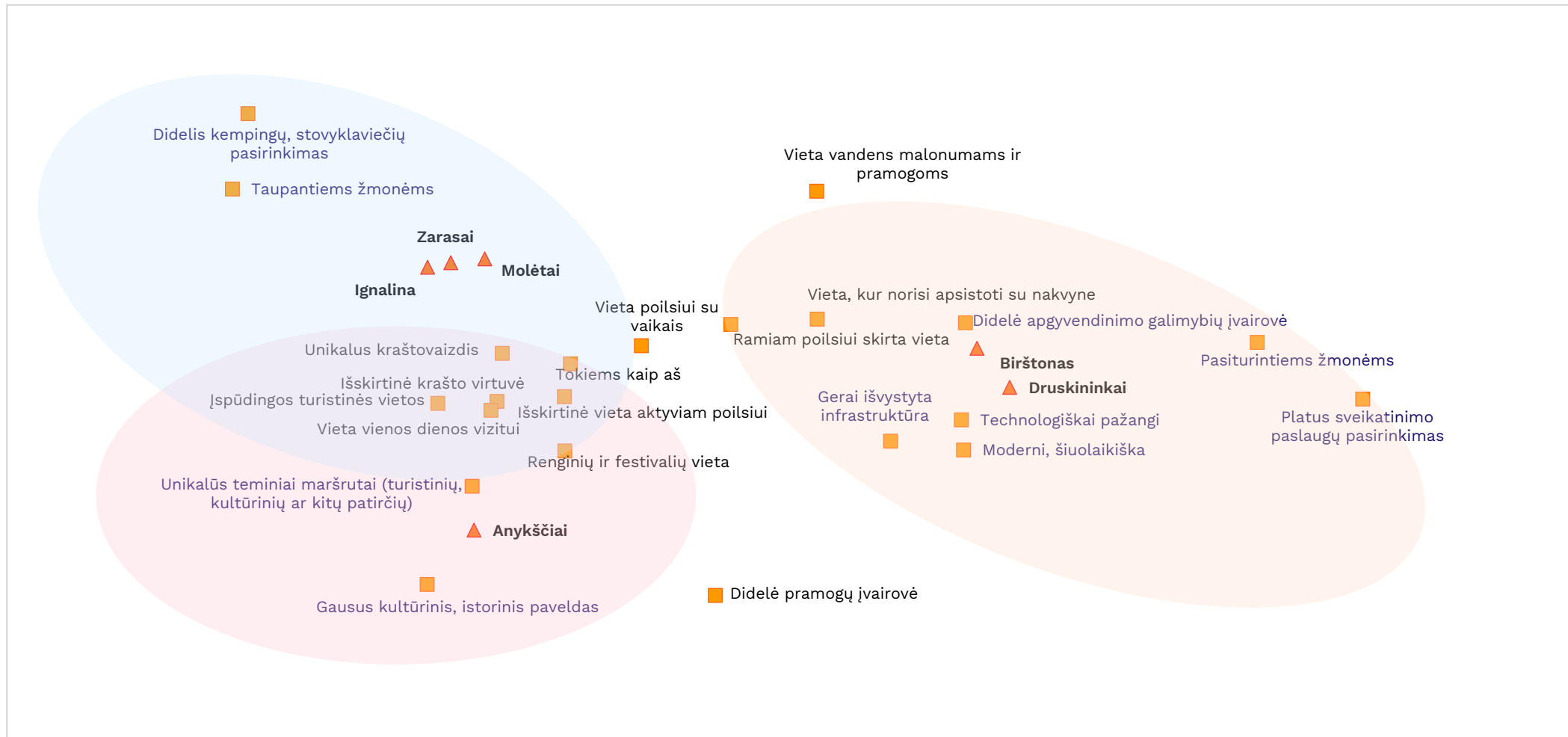


**Anykščių ir
kitų Lietuvos
rekreacinių
vietovių
įvaizdis ir jo
išskirtinumas**

Įvaizdžio žemėlapis

(angl. Correspondence map)

Žemėlapis - apima vietovių ryšių ir jų sąsajų su įvairiomis savybėmis analizę. Vietovės stipriausiai siejamos su arčiausiai jų esančiais atributais žemėlapyje. Jei vietovių pozicijos yra arti viena kitos, vadinasi, jos turi panašų įvaizdį arba atributų profilį rinkoje.



Anykščių vertinimas

Kurioms vietovėms labiausiai tinka žemiau minimi apibūdinimai? Jūs galite priskirti apibūdinimą vienai, kelioms arba nei vienai vietovei.

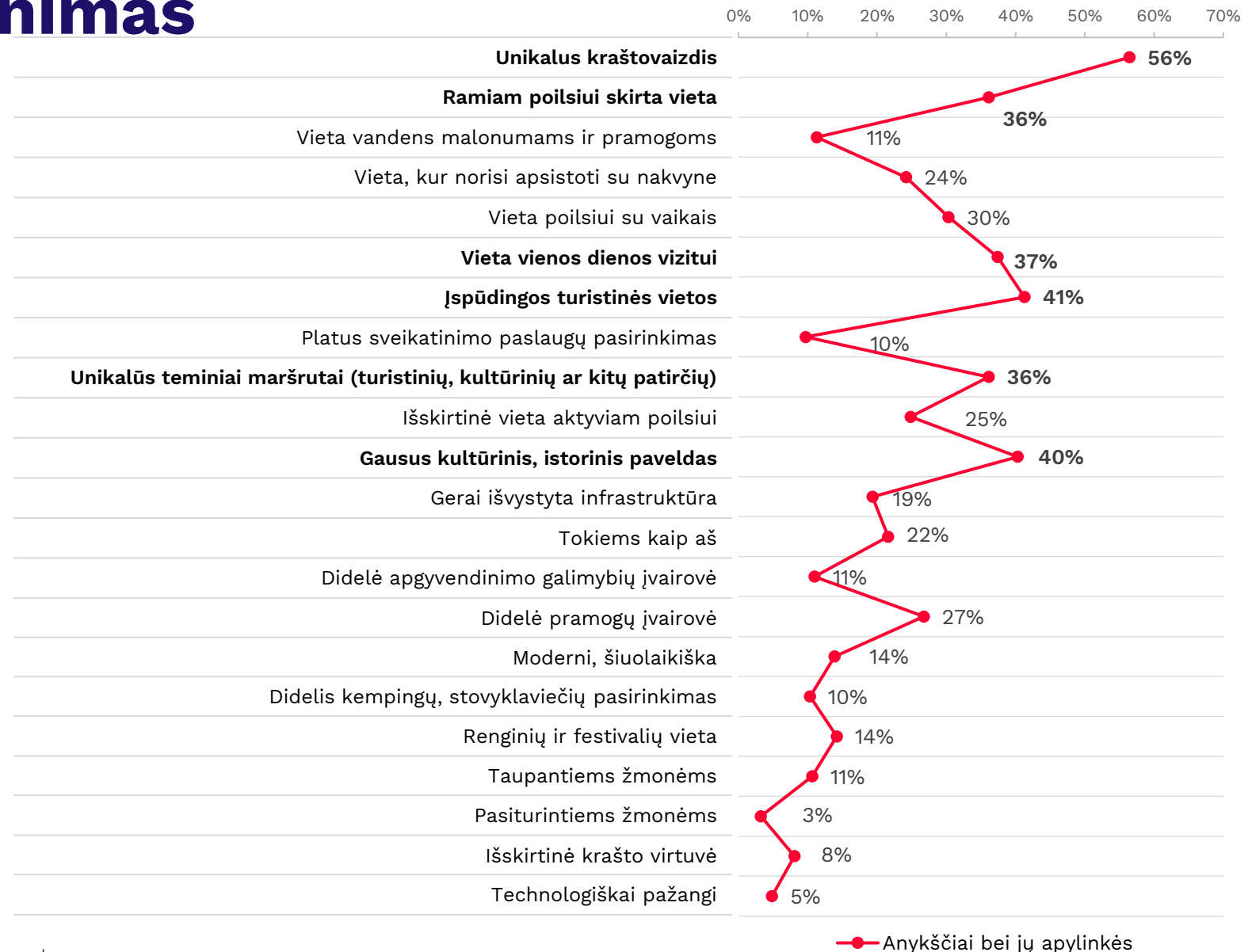
Vyriausio amžiaus tyrimo dalyviams (55 m. ir vyresniems) Anykščiai / jų apylinkės asocijuojasi su unikaliu kraštovaizdžiu (72%). 45–54 m. gyventojai juos apibūdina kaip vietą, kur norisi apsistoti su nakvyne (38%).

Tie, kurie atvyksta čia su nakvyne, mini pramogų įvairovę (37%) bei Anykščius sieja su renginių ir festivalių vieta (23%). Turintys vaikų juos apibūdina kaip vietą poilsiui su vaikais (44%).

Anykščių lankytojai, kurie domisi sveiku gyvenimu būdu, dažniausiai juos sieja su išskirtine krašto virtuve (15%); kurie turi interesą darbui / karjerai – kaip vietą poilsiui su vaikais (45%); kurie domisi mokslu ir edukacija – kaip modernią ir šiuolaikišką vietovę (22%).

Bazė: visi respondentai (N=310)

Atributai išdėstyti nuo svarbiausio iki mažiausiai svarbaus



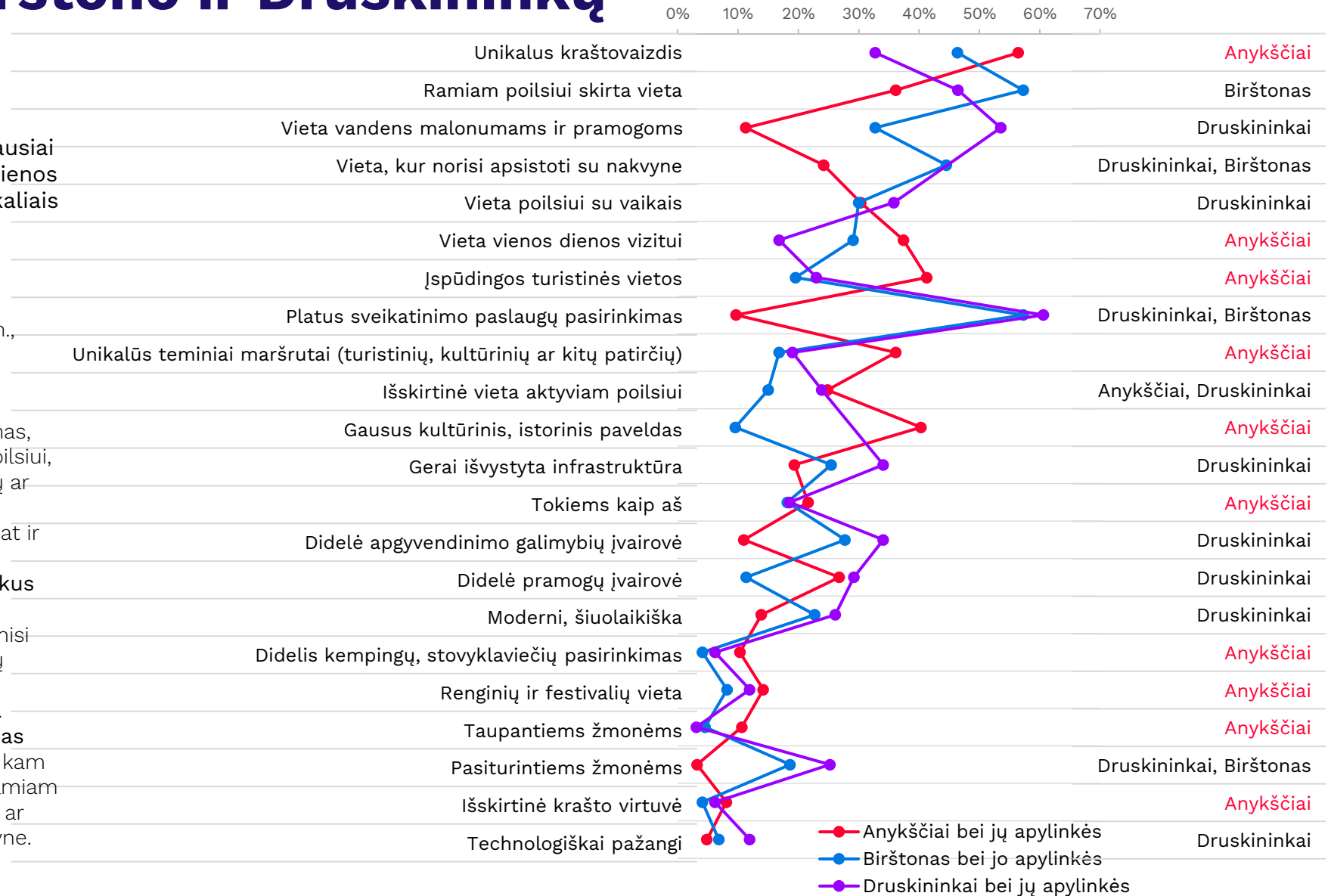
Anykščių vs. Birštono ir Druskininkų vertinimas

Lyginant su Birštonu ir Druskininkais, Anykščiai tyrimo dalyvių vertinimu daugiausiai skiriasi kraštovaizdžio unikalumu, vieta dienos vizitams ar turistinėmis vietomis bei unikaliais teminiais maršrutais, taip pat kultūriniu, istoriniu paveldu ir pan.

18-34 m. Anykščių lankytojai **Druskininkus** apibūdina kaip vietą ramiam poilsiui, 35-54 m., kaip vietą poilsiui su vaikais ar technologškai pažangią vietą, o 55-74 m. išskiria unikalų kraštovaizdį, modernią ir šiuolaikišką vietą. Turintiems 701-1200 EUR/mėn. šeimos pajamas, **Druskininkai** – tai išskirtinė vieta aktyviam poilsiui, o **Birštonas** – dienos vizitui. Turintiems, vaikų ar kurių interesų lauke šeima ir santykiai, **Druskininkai** – vieta poilsiui su vaikais, taip pat ir Birštonas. Tie, kurie domisi kultūra ir menais, **Druskininkus** sieja su ramiu poilsiu; kuriems rūpi sveikas gyvenimo būdas – su aktyviu poilsiu; kas domisi gamta ir ekologija – su sveikatinimo paslaugų pasirinkimu, didele apgyvendinimo galimybių įvairove, vieta, kur norisi apsistoti su nakvyne. Kas domisi istorija ir paveldu – tiems **Birštonas** pasižymi įspūdingomis turistinėmis vietomis, kam aktualu pramogos ar laisvalaikis – tai vieta ramiam laisvalaikiui, kieno akiratyje gamta ir ekologija ar kulinarija ir gėrimai – vieta, apsistoti su nakvyne.

Bazė: visi respondentai (N=310)

Atributai išdėstyti nuo svarbiausio iki mažiausiai svarbaus



Anykščių vs. Zarasų, Ignalinos ir Molėtų vertinimas

Lyginant su Zarasais, Ignalina bei Molėtais, Anykščiai jų lankytojų dažniau apibūdinami kaip ženkliausiai išsiskiriantys įspūdingomis turistinėmis vietomis, unikaliais teminiais maršrutais, gausiu istoriniu kultūriniu paveldu, didele pramogų įvairove ir kt.

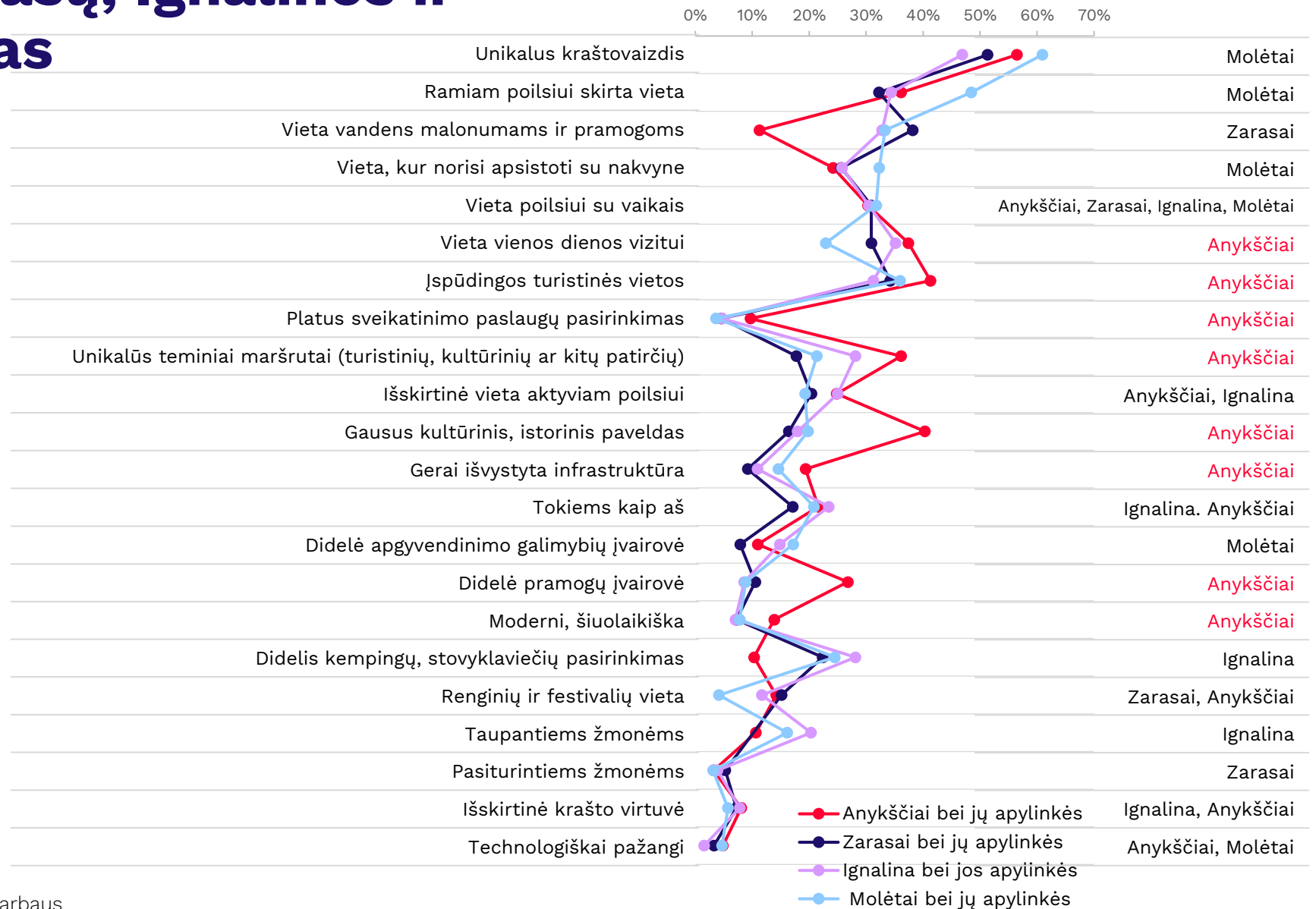
Vyresnių (55–74 m.) respondentų Ignalina bei Molėtai asocijuojami su įspūdingomis turistinėmis vietomis.

Tie gyventojai, kurie domisi gamta ir ekologija, Ignaliną reikšmingai dažniau apibūdina kaip vietą ramiam poilsiui, pasižyminčią įspūdingomis turistinėmis vietomis ar unikaliu kraštovaizdžiu. Panašiai, jų nuomone, ir Molėtai – išsiskiria įspūdingomis turistinėmis vietomis bei unikaliu kraštovaizdžiu.

Besidominčių istorija ar paveldu nuomone, Molėtai yra tokiems kaip jie, o kurių interesų lauke šeima ir santykiai – tai vieta poilsiui su vaikais.

Bazė: visi respondentai (N=310)

Atributai išdėstyti nuo svarbiausio iki mažiausio svarbaus



VIETOVĖS ĮVAIZDŽIO ATRIBUTAS	LYDERIS
Unikalus kraštovaizdis	Molėtai, Anykščiai, Zarasai
Ramiam poilsiui skirta vieta	Birštonas
Vieta vandens malonumams ir pramogoms	Druskininkai, Zarasai
Vieta, kur norisi apsistoti su nakvyne	Druskininkai, Birštonas
Vieta poilsiui su vaikais	Druskininkai, Molėtai
Vieta vienos dienos vizitui	Anykščiai, Ignalina
Įspūdingos turistinės vietos	Anykščiai, Molėtai, Zarasai, Ignalina
Platus sveikatinimo paslaugų pasirinkimas	Druskininkai, Birštonas
Unikalūs teminiai maršrutai (turistinių, kultūrinių ar kt. patirčių)	Anykščiai
Išskirtinė vieta aktyviam poilsiui	Anykščiai, Ignalina, Druskininkai
Gausus kultūrinis, istorinis paveldas	Anykščiai
Gerai išvystyta infrastruktūra	Druskininkai
Tokiems kaip aš	Anykščiai, Ignalina, Molėtai
Didelė apgyvendinimo galimybių įvairovė	Druskininkai, Birštonas
Didelė pramogų įvairovė	Druskininkai, Anykščiai
Moderni, šiuolaikiška	Druskininkai, Birštonas
Didelis kempingų, stovyklaviečių pasirinkimas	Ignalina, Molėtai, Zarasai
Renginių ir festivalių vieta	Zarasai, Anykščiai
Taupantiems žmonėms	Ignalina, Zarasai
Pasiturintiems žmonėms	Druskininkai, Birštonas
Išskirtinė krašto virtuvė	Anykščiai, Ignalina, Zarasai
Technologiškai pažangi	Druskininkai





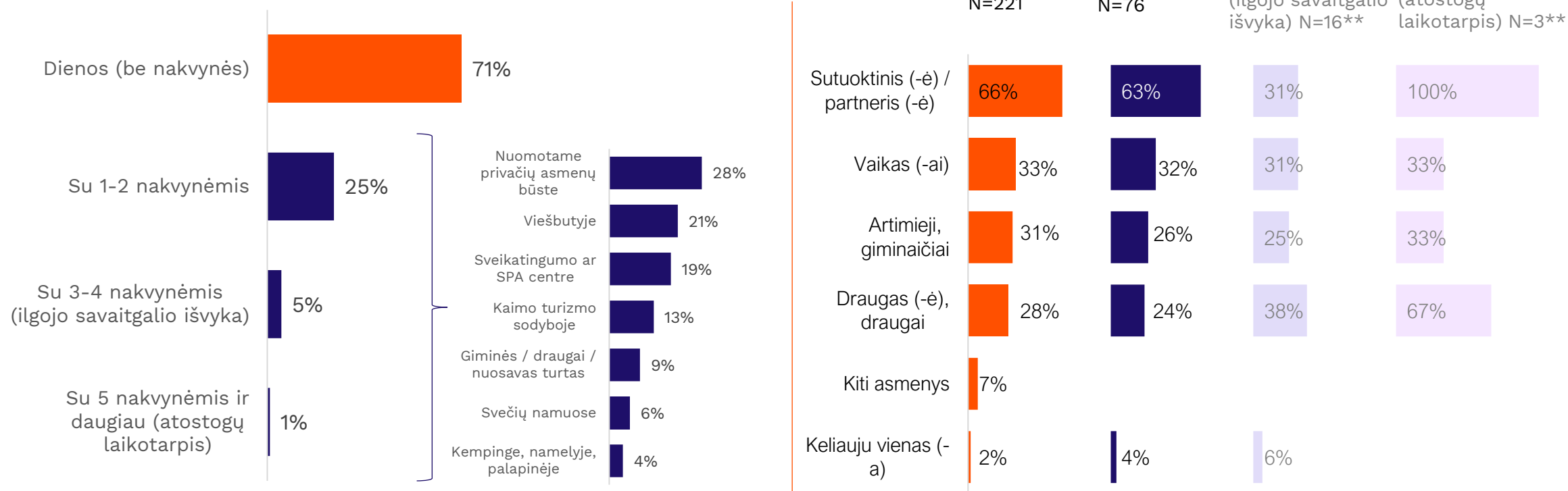
Informacijos paieška bei kelionės planavimas

Kelionių į Anykščius tipas ir būdas

Kokio tipo išvykų į Anykščius ar jo apylinkes per šį laikotarpį turėjote daugiausiai?

Kas įprastai keliauja į šio tipo išvykas kartu su Jumis?

Kur įprastai apsistojate kelionės į Anykščius / jo apylinkes metu?*



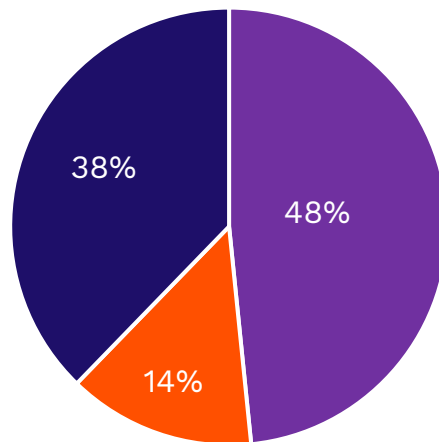
Per pastaruosius 2 metus į Anykščius dauguma lankytojų (71%) atvyko dienos išvykoms, ketvirtadalis – su keliomis (1-2) nakvynėmis. Pastebėtina, kad Anykščiai nėra alternatyva ilgesnėms išvykoms ar atostogoms. Populiariausios vietos apsistoti su nakvyne yra privačių asmenų nuomjami apartamentai, būstas (28%), viešbutis (21%), sveikatingumo ar SPA centras (19%), kaimo turizmo sodyba (13%). Dažniausiai lankytojai čia atvyksta su sutuoktiniu/ partneriu bei vaikais, dienos išvykoms – drauge ir su kitais artimaisiais.

Bazė: visi respondentai (N=310). **Per maža imtis apibendrinimams bei išvadoms.

*Bazė: respondentai, per pastaruosius kelis metus į Anykščius atvykę su nakvyne (N=97)

Kelionės į Anykščius organizavimas

Kas atsakingas už kelionių į Anykščius ar jo apylinkes planavimą ir / ar organizavimą?



- Jūs asmeniškai
- Kiti asmenys
- Planuojate / organizuojate Jūs drauge su kitais asmenimis

Didžioji dauguma gyventojų (86%), atvykstančių į Anykščius yra įsitraukę į šios kelionės planavimą ar organizavimą:

- apie pusę (48%) atvykstančių keliones planuoja ir organizuoja patys;
- beveik du penktadaliai (38%) tai atlieka drauge su kitais asmenimis.

Lietuvos gyventojai, kurie per pastaruosius kelis metus Anykščiuose lankėsi bent du kartus per metus ir dažniau (63%) ar atvyko čia su nakvyne (59%), paprastai patys ir planavo kelionę.

Kelionės planavimo priemonės

Planuodami kelionę, kuriomis naudojotės priemonėmis iš žemiau nurodytų? Pažymėkite visus šaltinius, iš kurių jus pasiekė informacija ar kur patys ieškojote informacijos prieš vykdami į Anykščius ar jo apylinkes



Planuodami keliones Anykščių lankytojai bei turistai dažniausiai naudojasi internetinės paieškos sistema (60%) bei draugų, kolegų ir artimųjų pasakojimais/ rekomendacijomis (48%).

Apie trečdalį gyventojų atsižvelgia į objekto žinomumą/ buvimą lankytinų vietų sąrašuose (34%) ar naudojasi socialiniais tinklais (29%).

Apie ketvirtadalį naudojasi nakvynės vietų rezervavimo sistema (26%), internetinėmis svetainėmis su spec. pasiūlymais, pvz., Beta.lt, Makalius.lt (25%) ar miesto turizmo informacijos centro svetaine (23%).

25-34 m. tyrimo dalyviai (43%), TOP3 miestų gyventojai (37%) ar turinys aukštas pajamas (1201 EUR/ mėn. vidutiniškai vienam šeimos nariui ir daugiau; 45%) reikšmingai dažniau naudojasi nakvynės vietų rezervavimo sistema. Taip pat ir tie, kurie Anykščiuose lankosi su nakvyne (49%).

Dirbantys patys sau asmenys, vadovai dažniau žiūri internetines svetaines su specialiais pasiūlymais (38%). Žemesnių pajamų gyventojai (iki 700 EUR/ mėn. vidutiniškai vienam šeimos nariui) remiasi draugų ar artimųjų bei pažįstamų rekomendacijomis (66%).

Besidomintys gamta ir ekologija – reikšmingai dažniau naudojasi draugų bei artimųjų rekomendacijomis (59%) ar objekto minėjimu lankytiniuose sąrašuose (43%). Panašiai ir besidomintys technologijomis ir inovacijomis – lankytiniais sąrašais (47%), internetine paieška (77%) bei nakvynės vietų rezervavimo sistema (37%). Pastarąją dažniausiai naudojasi ir tie, kurių interesai apima finansus, verslą (43%) ar darbą, karjerą (41%).



Anykščių lankytojų ir turistų preferencijos

Lankytni objektai Anykščiuose

Nurodykite pagrindines priežastis, dėl kurių per pastaruosius 2 metus lankėtės Anykščiuose ar jo apylinkėse?



Vyrauja dvi pagrindinės priežastys, kodėl per pastaruosius kelis metus Lietuvos gyventojai lankėsi Anykščiuose – tai:

- **gamtos objektų lankymas ir pažintiniai takai** (apžvalgos aikštelės, Anykščių šilelio pažintinis takas, angelų kelias ir pan.), ką minėjo 58% tyrimo dalyvių bei
- **kultūros objektų lankymas** (muziejai, dvarai, paminklai, piliakalniai), dėl ko lankėsi 40% gyventojų.

Trečioje vietoje be giminių lankymo, rikiuojasi **aktyvus** (22%) ir **ramus** (19%) **poilsis gamtoje**.

Vyrai reikšmingai dažniau čia lankėsi darbo reikalais, 55 m. ir vyresni gyventojai – dėl kultūros objektų. Taip pat ir turintys vaikų (ypač 7-17 m.) gyventojai (24%). Tapačiai kultūros objektų lankymas (50%) buvo būdingas ir besidomintiems istorija, paveldu.

Atvykstantys su nakvyne dažniausiai vizitavo dėl aktyvių pramogų (26%), lankėsi restoranuose, kavinėse (28%) ar aplankė artimuosius (30%). Dažni Anykščių lankytojai, kurie lankėsi bent 2 kartus per metus ir dažniau – taip pat vizitavo artimuosius/ gimines (35%), dalyvavo kultūriniuose renginiuose (28%), lankėsi restoranuose ar kavinėse (27%), bei atvyko dėl uždaro vandens pramogų (22%).

Sprendimą atvykti į Anykščius lemiantys faktoriai

Kas turėjo įtakos Jūsų sprendimui atvykti į Anykščius / jo apylinkes? Galimi keli atsakymo variantai



Sprendimui atvykti į Anykščius lemiamą įtaką dažniausiai turi **gamtos paveldo prieinamumas (55%)**, **vietos įvaizdis (40%)** bei **kultūrinio paveldo objektai (34%)**.

Penktadalis minėjo **bendrą infrastruktūrą (23%)**, **edukacinių užsiėmimų ir pramogų pasiūlą (22%)** ar Anykščius kaip **vietą esančią netoli lankytojų gyvenamosios vietos (21%)**.

Kaina nėra dominuojantis faktorius.

55 m. bei vyresnių gyventojų sprendimui reikšmingai dažniau įtakos turi kultūros paveldo objektai (45%). Mažesnes vidutines šeimas nariui tenkančias pajamas turintys asmenys (iki 700 EUR/ mėn.) nurodo gamtos paveldo prieinamumą (69%).

Besilankantys su nakvyne dažniau išskiria apgyvendinimo paslaugų kainas (20%) bei sveikatinimo paslaugų pasirinkimą (19%). Tie, kurie Anykščiuose lankosi 2 kartus per metus ir dažniau – vandens pramogų galimybes (24%) bei sveikatinimo paslaugų pasirinkimą (20%).

Anykščių lankytojai, kurie per pastaruosius metus lankėsi Trakuose / jų apylinkėse reikšmingai dažniau tarp faktorių minėjo Anykščių įvaizdį (49%), o kurie lankėsi Ignalinoje / jos apylinkėse – švarą ir tvarką (29%).

Gyventojai, kurių interesų lauke dominuoja kultūra ir menas dažniausiai išskiria kultūros objektus (47%), kaip sprendimą lemiantį faktorių, panašiai ir tie, kurie domisi istorija / paveldu bei mini vietos įvaizdį (51%). Kurie domisi gamta ir ekologija – be kultūros paveldo objektų (43%), vardina vietos įvaizdį (49%) bei švarą ir tvarką (25%).

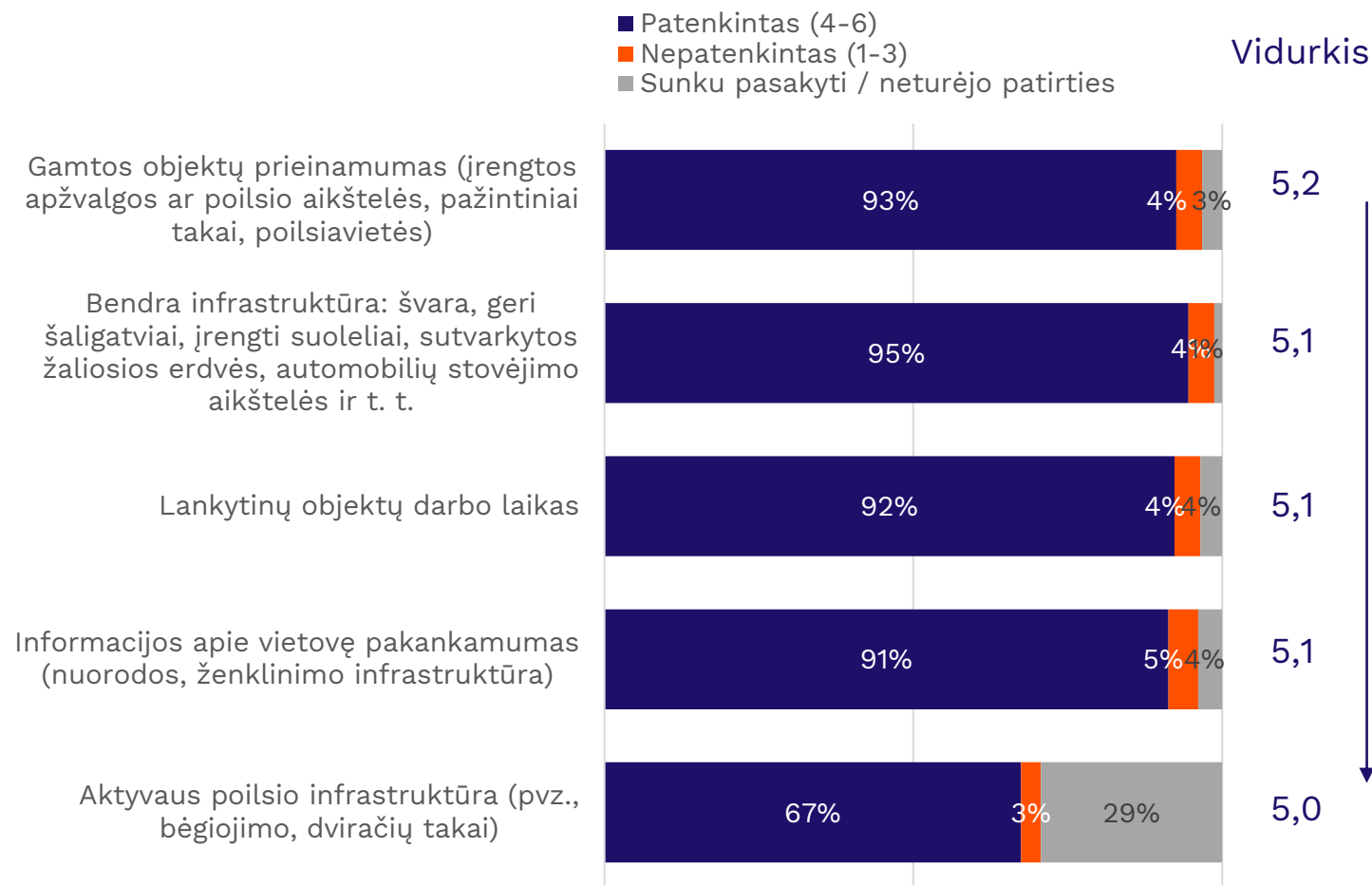
Bazė: asmeniškai atsakingi už kelionių planavimą ar jas organizuojantys drauge su kitais asmenimis (N=267)



**Lūkesčiai
veikloms,
turistiniams
objektams,
miestui**

Anykščių lankytojų ir turistų lūkesčiai I

Prisiminkite savo paskutinę kelionę į Anykščius. Kiek esate tuo patenkintas (-a)/ nepatenkintas (-a)?

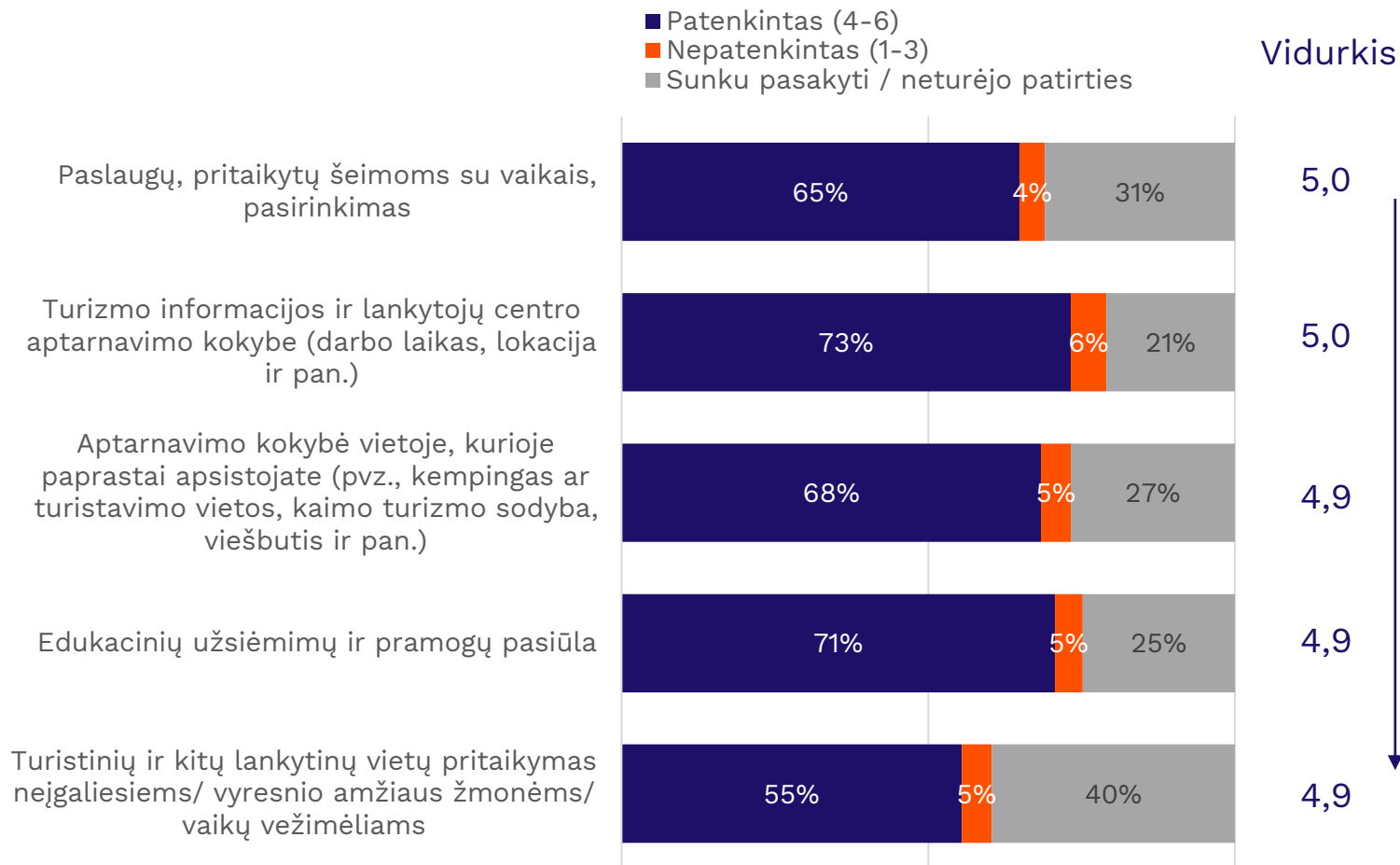


Anykščiai / jų apylinkės patenkina lankytojų lūkesčius tiek dėl **gamtos objektų prieinamumo** (5,2 balai iš 6 galimų), tiek ir dėl **bendros infrastruktūros** (5,1 balas) ar **lankytinų objektų darbo laiko** (5,1 balas), **informacijos apie vietovę pakankamumo** (5,1 balas) ar **aktyvaus poilsio infrastruktūros** (5,0 balai).

Aktyvaus poilsio infrastruktūra reikšmingai dažniau patenkinti didžiųjų miestų gyventojai, tie, kurie čia atvysta su nakvyne bei tarp kurių interesų dominuoja darbas ir karjera. 55 m. ir vyresni - dažniau minėjo, kad jiems sunku pasakyti ar neturi patirties, kad galėtų vertinti aktyvaus poilsio infrastruktūrą.

Anykščių lankytojų ir turistų lūkesčiai II

Prisiminkite savo paskutinę kelionę į Anykščius. Kiek esate tuo patenkintas (-a)/ nepatenkintas (-a)?



Lietuvos gyventojai, kurie per pastaruosius metus lankėsi Anykščiuose, yra patenkinti **paslaugų, pritaikytų šeimoms su vaikais, pasirinkimu** (5,0 balai iš 6 galimų). Taip pat ir **turizmo informacijos bei lankytojų centro aptarnavimo kokybe** (5,0 balai).

Nors Anykščių lankytojai patenkinti ir kitais aspektais, kaip aptarnavimo kokybe vietoje, kur paprastai apsistojate, edukacinių užsiėmimų ar pramogų pasiūla, turistinių ir kitų lankytinų vietų pritaikymu skirtingiems poreikiams, visgi visa tai nors ir neženkliai, bet vertinta kiek žemesniu vidutiniu balu (4,9).

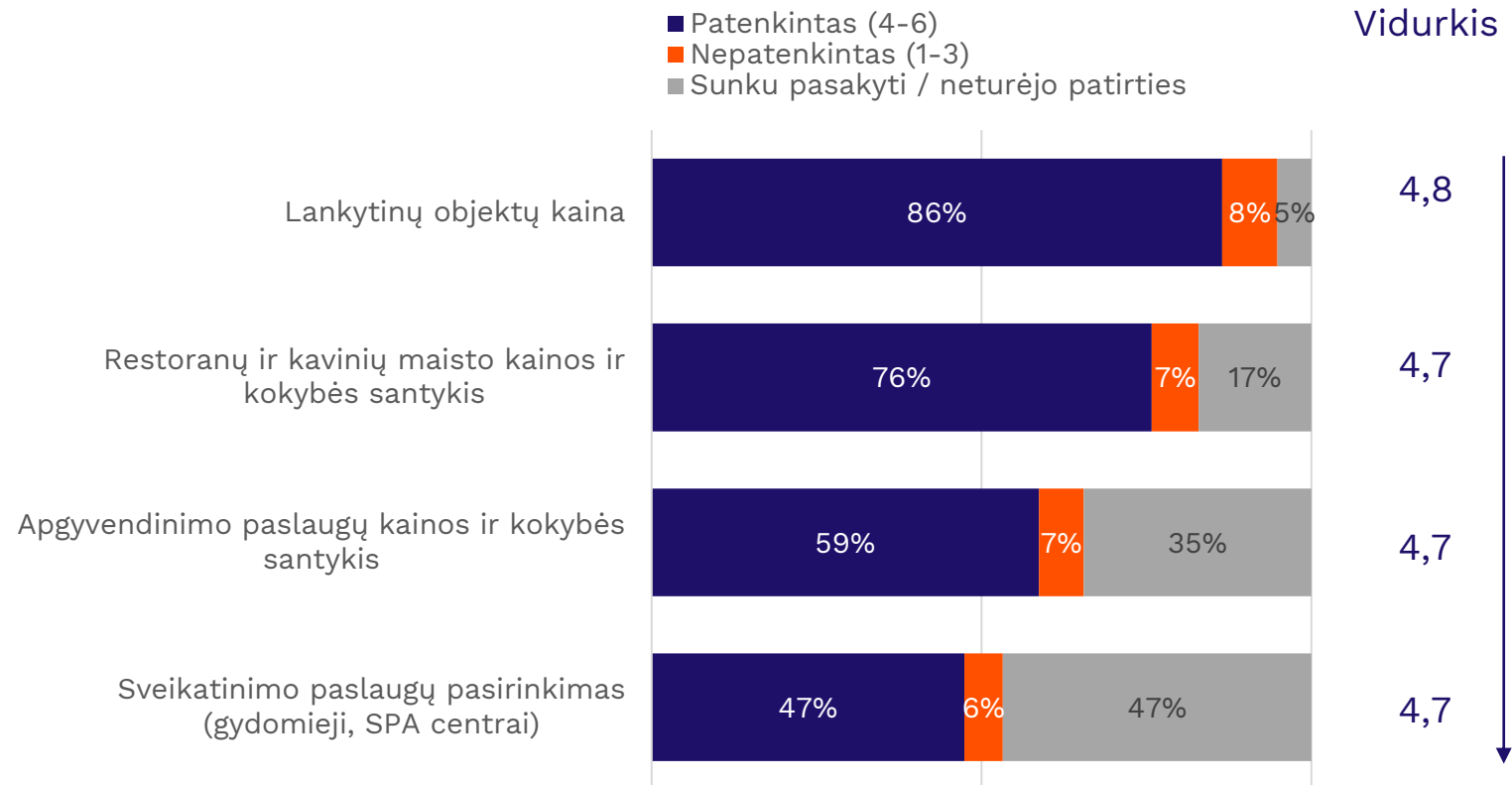
Paslaugų, pritaikytų šeimoms su vaikais, pasirinkimu reikšmingai dažniau patenkinti 35-44 m. amžiaus gyventojai (80%), taip pat tie, kurie turi vaikus (81%) ir ypač iki 6 metų.

Turizmo informacijos bei lankytojų centro aptarnavimo kokybė dažniau patenkinti mažesnių miestų gyventojai (82%).

Edukacinių užsiėmimų ir pramogų pasiūlos įvairovė dažniausiai patenkinti miestų atstovai (79%), dirbantys asmenys (86%), ar kurie Anykščiuose lankosi 2 kartus per metus ir dažniau (84%). Taip pat ir tie, kurių interesų lauke dėmesys tenka darbui ir karjerai (81%). Turistinių ir kitų lankytinų vietų pritaikymu neįgaliesiems/ vyresnio amžiaus žmonėms/ vaikų vežimėliams dažniausiai patenkinti, kurie į Anykščius atvyksta su nakvyne (66%) ar turi vaikų iki 6 metų (75%).

Anykščių lankytojų ir turistų lūkesčiai III

Prisiminkite savo paskutinę kelionę į Anykščius. Kiek esate tuo patenkintas (-a)/ nepatenkintas (-a)?



Anykščių lankytojai ir turistai, nors ir patenkinti tiek lankytinų objektų kaina, tiek restoranų ir kavinių maisto ar apgyvendinimo paslaugų kainos ir kokybės santykiu bei sveikatinimo paslaugų pasirinkimu, visgi visi šie aspektai turi didžiausią nepatenkintų Anykščių lankytojų dalį (6-8%) tarp visų apklausoje vertintų aspektų.

Restoranų ir kavinių maisto kainos ir kokybės santykiu reikšmingai rečiau patenkinti gyventojai, kurių vidutinės pajamos šeimos nariui siekia iki 700 EUR/ mėn. (63%). Apgyvendinimo paslaugų kainos ir kokybės santykiu reikšmingai dažniau patenkinti TOP4 miestų gyventojai (73%) ar tie, kurie Anykščiuose lankosi 2 kartus per metus ir dažniau (72%). Sveikatinimo paslaugų pasirinkimu (gydomieji, SPA centrai) rečiau patenkinti 45-54 m. gyventojai ir dažniau patenkinti tie, kurie čia atvyksta su nakvyne (58%) ar kurie Anykščiuose lankosi (tiek su nakvyne, tiek ir be) bent 2 kartus per metus ir dažniau (63%).

Anykščių rekomendavimas (NPS indeksas)

NPS (NET PROMOTER SCORE) INDEKSAS leidžia įvertinti Anykščių lankytojų ir turistų pasitenkinimą, kiek jie yra linkę rekomenduoti apsilankymą Anykščiuose kitiems asmenims – savo draugams, kolegoms ar pažįstamiems ir pan.

Gyventojai suskirstomi į tris kategorijas pagal atsakymą į klausimą:

„Kiek tikėtina, kad apsilankymą Anykščiuose / jo apylinkėse būtumėte linkę rekomenduoti kitiems skalėje nuo 0 iki 10, kai 0 reiškia tikrai nerekomenduočiau, o 10 tikrai rekomenduočiau“

NPS INDEKSO SKAIČIAVIMAS:



NPS TIPAI:

0 – 6 – KRITIKAI/ ATMETĖJAI (DETRACTORS). Skleidžia negatyvią informaciją apie Anykščius. Jų požiūris bei kritika kenkia Anykščių reputacijai, apsunkina įvaizdžio formavimą ir gali priešišškai nuteikti naujus lankytojus.

7 – 8 – PASYVIEJI (PASSIVES). Patenkinti, bet Anykščiams meilės nejaučia. Neigiamos patirties atvejai gali juos lengvai paversti Kritikais/ Atmetėjais.

9 – 10 – GERBĖJAI (PROMOTERS). Jie gerai atsiliepia apie Anykščius, lengvai paveikūs. Tokie lankytojai atlaidūs pasitaikantiems nesklandumams.

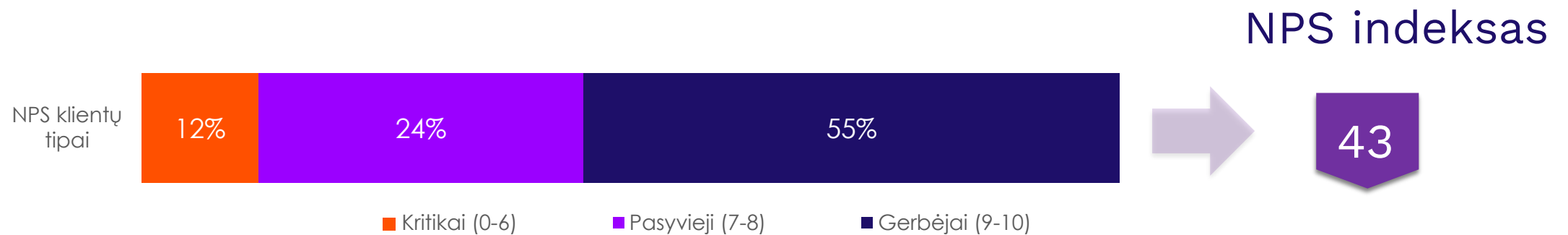
KOKS NPS INDEKSAS YRA GERAS?

Daugelis šaltinių rekomenduoja NPS indeksą lyginti su istoriniais duomenimis ir / ar tiesioginiais konkurentais. Todėl daugelis NPS tyrimus atliekančių įmonių laikosi gana plačių NPS vertinimo rėžių:



Anykščių rekomendavimas (NPS indeksas)

Kiek tikėtina, kad apsilankymą Anykščiuose / jo apylinkėse būtumėte linkę rekomenduoti kitiems?

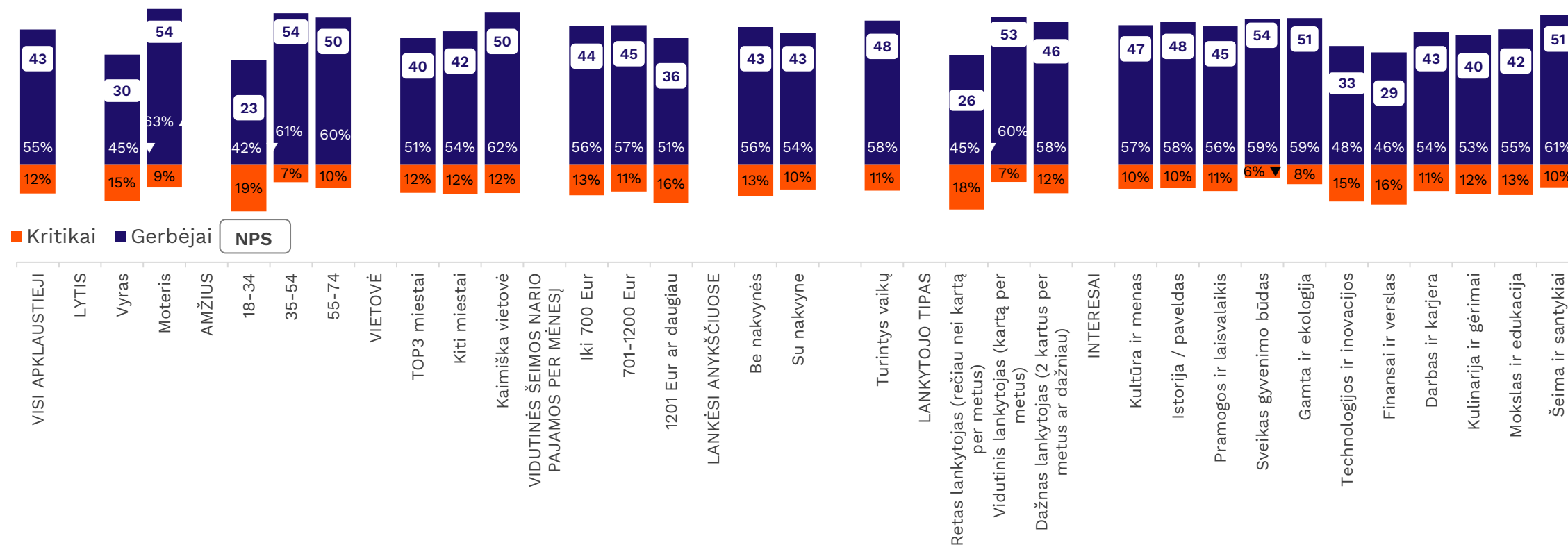


55% Lietuvos gyventojų, kurie per pastaruosius kelerius metus lankėsi Anykščiuose ir jų apylinkėse, apsilankymą būtų linkę rekomenduoti ir kitiems. 12% yra kritikų/ atmetėjų, kurie nėra linkę apsilankymo šiose apylinkėse rekomenduoti draugams, pažįstamiems ir kitiems. Ketvirtadalis laikosi neutralios pozicijos.

Anykščių NPS indeksas siekia 43 punktus. Toks rezultatas vertintinas kaip labai geras.

Anykščių rekomendavimas (NPS indeksas) pagal skirtingas lankytojų grupes

Moterys, dažniau nei vyrai ar jauniausio amžiaus (18-34 m.) tyrimo dalyviai, yra linkusios rekomenduoti apsilankymą Anykščiuose / jų apylinkėse. Reikšmingai rečiau apsilankymą rekomenduotų reti lankytojai, kurie Anykščiuose / jų apylinkėse lankosi rečiau nei kartą per metus. Žiūrint pagal Anykščių lankytojų ir turistų interesus, reikšmingai mažiau Anykščių kritikų yra tarp tų, kuriuos domina sveikas gyvenimo būdas.



Bazè: visi respondentai (N=310)

▼ Reikšmė statistiškai reikšmingai mažesnė nei tarp visų respondentų (95% tikimybė)

▲ Reikšmė statistiškai reikšmingai didesnė nei tarp visų respondentų (95% tikimybė)

Informacija apie tyrimą



TYRIMO TRUKMĖ

Pradžia: 2023-02-08

Pabaiga: 2023-02-14



TYRIMO IMTIS

N: 310 (reprezentatyvios kvotos pagal lytį, amžių, gyvenamąją vietą)

METODAS

WEB



DĖL TYRIMO KREIPTIS:

Jurgita Čyžiūtė

Tyrimų ir įžvalgų projektų vadovė
jurgita.cyziute@koginstitutas.lt



TIKSLINĖ GRUPĖ

Lietuvos gyventojai (18-74 m.), per paskutinius 1-2 metus bent kartą lankęsi Anykščiuose ir Anykščių rajone (išskyrus Anykščių miesto ir rajono gyventojus)

INTERNETO PANELIS

