

Социологическое исследование на тему:

Оценка качества туристических услуг и  
потребительских предпочтений в сфере туризма  
на территории Красноярского края

*Аналитический отчет*

## Содержание:

<b>1.</b>	<b>Описание исследования.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Социально-демографический портрет опрошенных .....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>Основные результаты исследования .....</b>	<b>8</b>
3.1.	<i>Предпочитаемые типы и места отдыха .....</i>	<i>8</i>
3.1.	<i>Мотивация: причины выбора места и условия удовлетворенности.....</i>	<i>20</i>
3.2.	<i>Осведомленность о туристических событиях .....</i>	<i>22</i>
3.3.	<i>Используемые источники информации .....</i>	<i>23</i>
3.4.	<i>Оценки сайта <a href="http://visitsiberia.info">visitsiberia.info</a> .....</i>	<i>25</i>
<b>4.</b>	<b>Основные выводы и рекомендации.....</b>	<b>27</b>
<b>5.</b>	<b>Приложение. Бланк анкеты .....</b>	<b>28</b>

## 1. Описание исследования

Цель исследования: получение показателей по удовлетворенности населения качеством услуг в сфере въездного и внутреннего туризма на территории Красноярского края.

Задачи исследования:

- Определение уровня спроса на услуги въездного и внутреннего туризма на территории Красноярского края;
- Определение степени удовлетворенности жителей Красноярского края разнообразием и качеством услуг в сфере въездного и внутреннего туризма, оказываемых на территории Красноярского края;
- Выявление и измерение предпочтений респондентов в отношении туристских маршрутов, достопримечательностей, культурно-массовых событий на территории Красноярского края;
- Определение степени осведомленности респондентов о туристско-рекреационных ресурсах Красноярского края;
- Определение степени широты и уровня качества информации о туристских ресурсах края, массовых туристских событиях, поддерживаемых и представленных в рамках информационной кампании министерства спорта, туризма и молодежной политики Красноярского края.

Методология проведения опроса:

- Опрос проводился методом личного интервью face-to-face.
- Согласно условиям технического задания анкета была предоставлена Заказчиком исследования и доработана совместно с Исполнителем.
- Тип выборочной совокупности – квотная (по полу, возрасту респондентов, типу населенного пункта).
- Объем выборочной совокупности для исследования после контроля и выбраковки составил 1001 человек.
- Территориальная структура выборки:
  - г. Красноярск (701 человек);
  - г. Ачинск (100 человек);
  - г. Канск (100 человек);
  - г. Минусинск (100 человек).

Использованные методы контроля качества исследования (в соответствии с кодексом ESOMAR<sup>1</sup>):

- Полевой контроль
  - Контроль присутствия интервьюера на рабочем месте
  - Контроль качества проведения интервью (наблюдение)
- «Кабинетный» контроль
  - Контроль соответствия выборки квотам
  - Визуальный контроль полноты заполнения анкеты
  - Логический контроль заполнения анкет (соблюдение правил перехода от вопроса к вопросу, полноценные ответы на открытые вопросы, отсутствие противоречий в ответах, отсутствие стереотипных и односложных ответов, например, ответ на все вопросы «полностью согласен»)
- Выборочный телефонный обзвон в размере 20% от выборочной совокупности (в работу принимаются только те анкеты, в которых респондент указал свое имя и контактный телефон для проверки)
  - Установление факта интервью, его продолжительности
  - Контроль правильности занесения ответов на некоторые вопросы

Полевые работы выполнялись в период с 10 декабря 2012 по 21 декабря 2012. Всего на проекте было задействовано:

- 41 интервьюер
- 7 контроллеров
- 3 оператора ПК
- 1 менеджер-проекта
- 1 аналитик

---

<sup>1</sup> Кодекс ESOMAR – международный кодекс маркетинговых исследований, принятый Международной торговой палатой и Европейским обществом по изучению общественного мнения и маркетинга (ESOMAR) в 1976 году. Кодекс считается общепринятым стандартом работы для профессиональных участников рынка маркетинговых услуг.

## 2. Социально-демографический портрет опрошенных

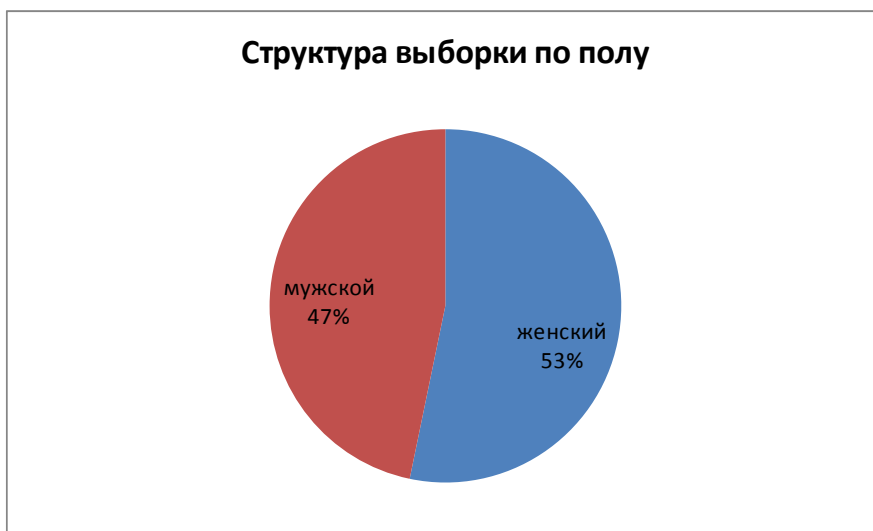
Включение респондента в выборку происходило с учетом принятых возрастных ограничений – от 18 до 55 лет. При этом в выборку включались представители всех возрастных групп пропорционально структуре населения Красноярского края.

Рисунок 1.



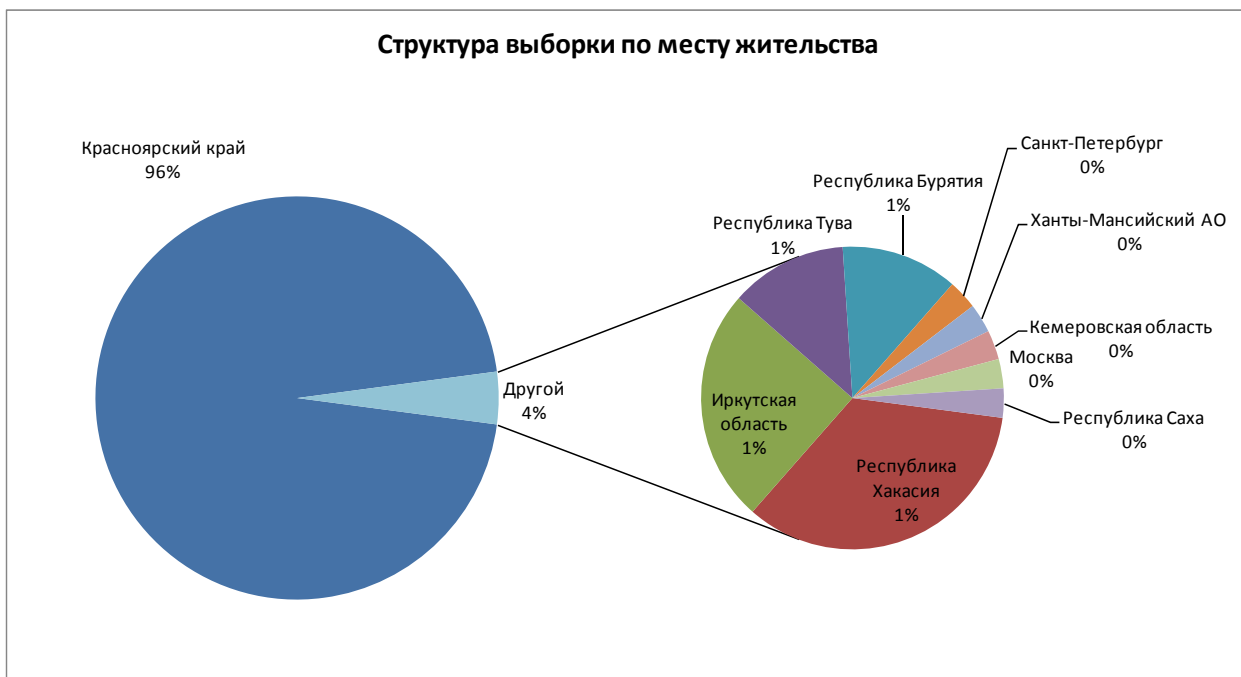
Гендерная структура выборки также соответствует параметрам генеральной совокупности.

Рисунок 2.



Хотя опрос проводился на территории Красноярского края, место проживания респондентов не имело решающего значения. В результате оказалось, что 96% опрошенных являются жителями края, оставшиеся 4% - , в основном, жители соседних регионов – Хакасии, Иркутской области, Тувы, Бурятии.

Рисунок 3.



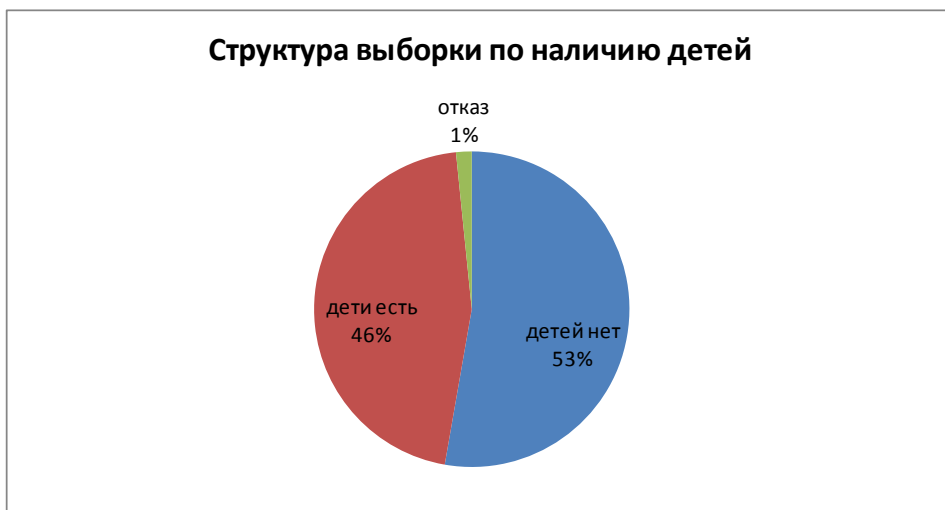
В выборке представлены респонденты с самым разным образованием. Большинство из них имеют высшее или среднее образование. Существенная часть респондентов оказалось с неоконченным высшим образованием.

Рисунок 4.



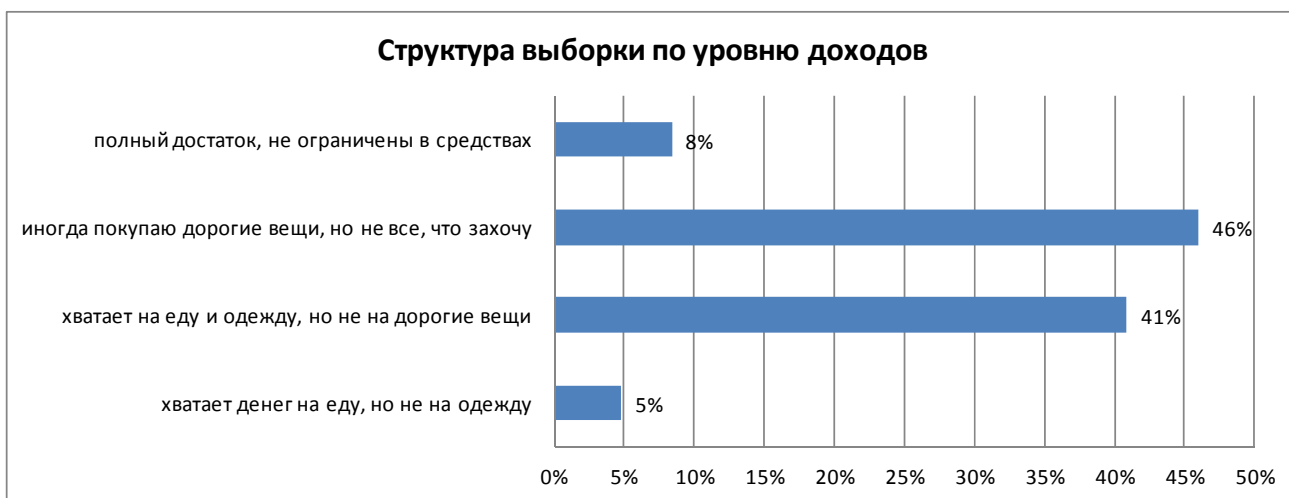
Респонденты имеющие и не имеющие детей представлены в выборке примерно в равных пропорциях.

Рисунок 5.



По уровню доходов в выборку вошли все группы респондентов кроме малоимущих (тех, кому не хватает денег даже на питание). При этом, как можно увидеть на диаграмме, большая часть опрошенных имеет средний уровень доходов, тогда как самые бедные и самые богатые представлены в меньшинстве. Похожую структуру по доходам имеет и генеральная совокупность.

Рисунок 6.



### 3. Основные результаты исследования

#### 3.1. Предпочитаемые типы и места отдыха

Большая часть опрошенных предпочитает отдыхать в пределах Красноярского края, причем самостоятельно без обращения в туристические компании. На одном уровне популярности оказались такие способы отдыха как самостоятельный отдых в России и отдых за рубежом по путевке. Следующим по популярности стал самостоятельный отдых за рубежом и наименее популярными способами отдыха оказались путешествия по путевкам по России или Красноярскому краю.

Рисунок 7.

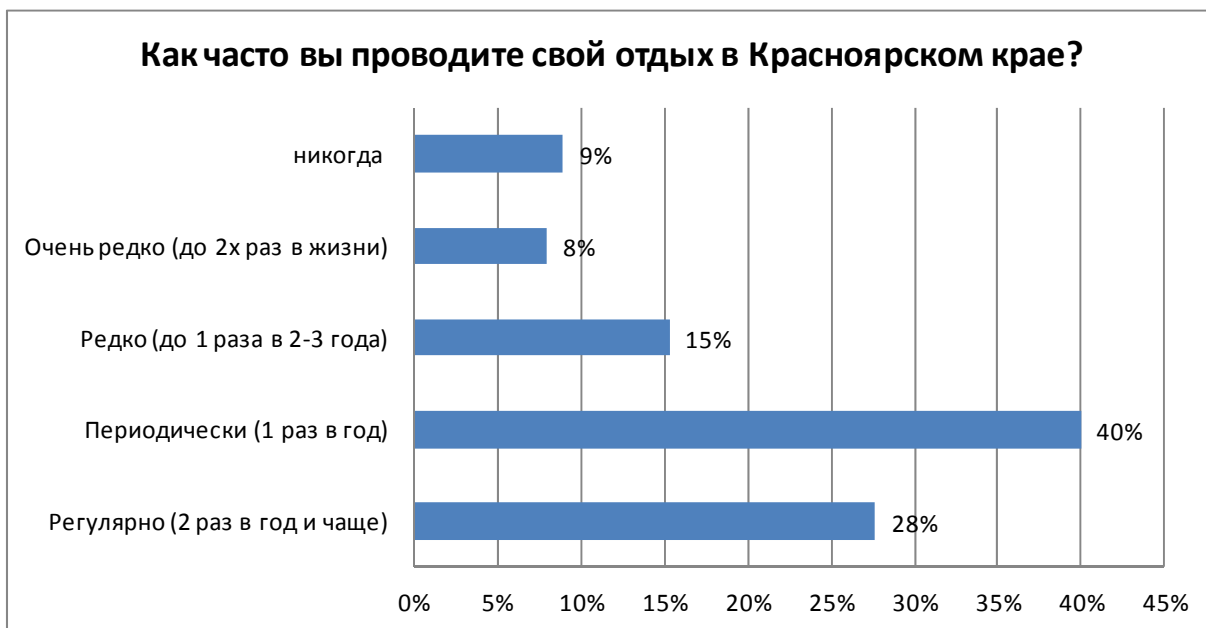


Подавляющее большинство опрошенных (около 70%) отдыхает в Красноярском крае достаточно регулярно – 1-2 раз в год. Надо отметить, что в эту группу также вошли те, кого трудно отнести к категории туристов – например, те, кто предпочитает проводить отдых с семьей на даче или приезжает в гости в деревню к родителям.

В выборку также вошли те, кто избегает отдыхать в Красноярском крае по причинам, которые мы выясним далее. Доля тех, кто ответил, что никогда или почти никогда не отдыхает в Красноярском крае составила 17% (данные респонденты опрашивались по укороченной анкете – им не задавалась большая часть вопросов о предпочитаемых местах отдыха, достопримечательностях и туристических событиях).



Рисунок 8.



Вопрос о зимних новогодних каникулах был уточняющим и дополнял вопрос о предпочитаемом способе отдыха – рисунок 7. Поскольку исследование проводилось в декабре 2012, результаты этого вопроса нужно относить на январь 2012. Как видно из диаграммы подавляющее большинство провели каникулы в пределах края и лишь 17% совершили поездки по России или за рубеж.

Рисунок 9.



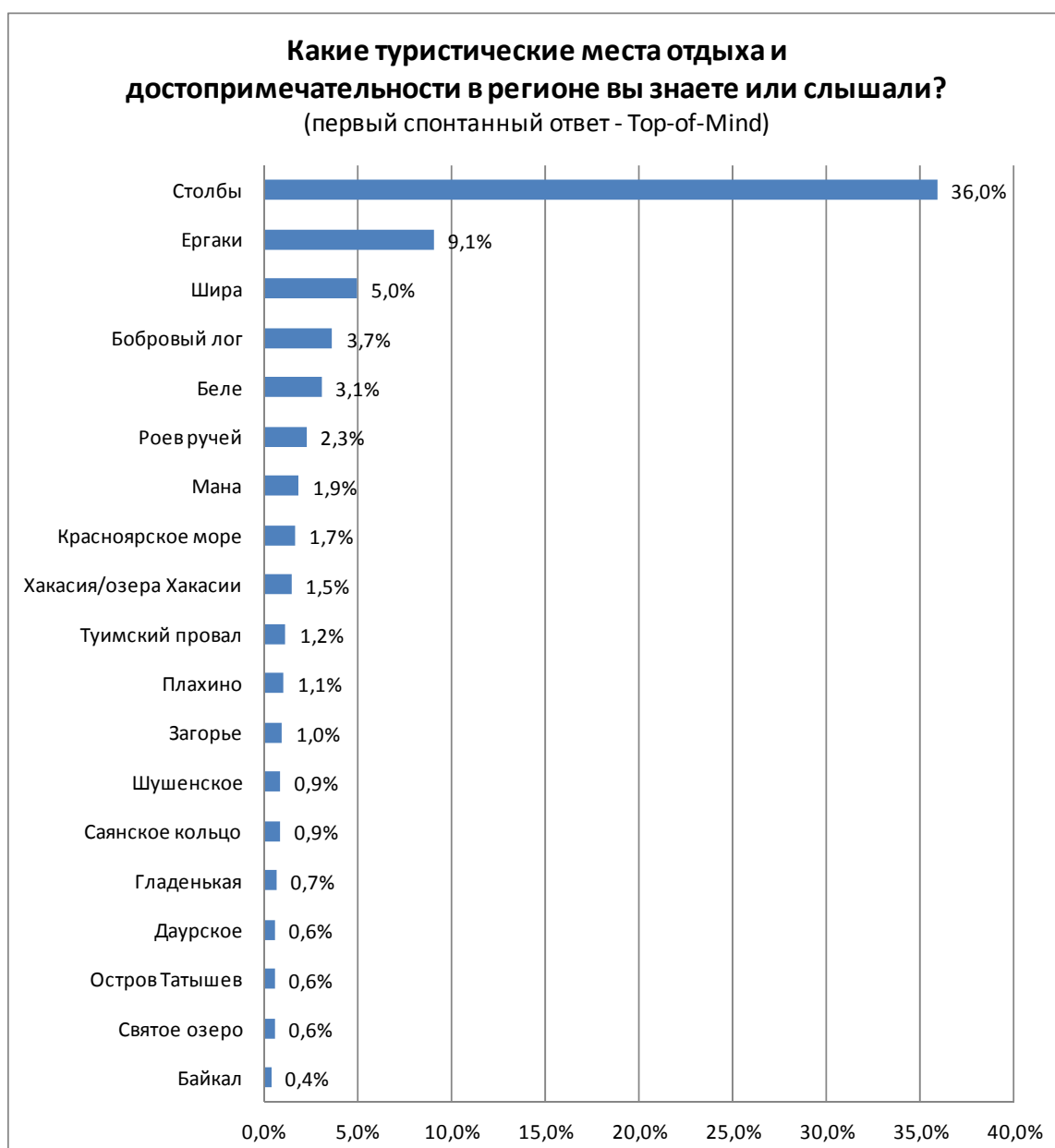
Анализ наиболее популярных мест отдыха начнем с выявления так называемых ответов top-of-mind – это те места отдыха, которые были названы респондентами первыми по порядку и которые вспомнились респондентам спонтанно без подсказки интервьюера.

Top-of-mind ответы отражают то, насколько сильно и прочно находится в памяти респондента тот или иной объект или достопримечательность.

Как можно увидеть из диаграммы, такое место отдыха как заповедник «Столбы» с большим отрывом опережает по популярности все остальные места. Разница между ответом «Столбы» и следующим ответом «Ергаки» составляет почти 4 раза. Это однако не значит, что Столбы в 4 раза более посещаемое место, а значит лишь то, что Столбы в 4 раза легче вспоминаются при ответе на данный вопрос. Иными словами, заповедник «Столбы» – это типичный стереотипный вариант ответа.

Третьим по популярности вариантом ответа является курорт озеро Шира (Хакасия). В сумме все упомянутые в опросе озера Хакасии в рейтинге top-of-mind набрали около 10%. В этом отношении результат близлежащих пляжей – Маны и Красноярского моря – выглядит более чем скромно – всего лишь 1,7-1,9%.

Рисунок 10



Дальнейший анализ популярности мест отдыха проводится в разрезе трех взаимосвязанных вопросов:

- 1) Вспомните, пожалуйста, где и когда вы отдыхали в регионе последние 2 раза? (вопрос №10 анкеты)
- 2) Какие туристические места отдыха и достопримечательности в регионе вы знаете или слышали? (вопрос №16 анкеты)
- 3) Назовите 3 основных места для отдыха в регионе, которые нравятся больше всего именно Вам? (вопрос №17 анкеты)

Рейтинг наиболее популярных мест отдыха представлен в табличной форме и ранжирован по вопросу №10 – «последние два места отдыха в крае». Как видно из таблицы, первые строчки рейтинга (за исключением заповедника «Столбы» и парка «Ергаки») занимают места пляжного отдыха: Шира, Красноярское море, Мана, Озера Хакасии, Парное, Убей, Кан, Тагарское, Маслеево, Учум и т.д. Зимний отдых представлен горнолыжными комплексами «Бобровый лог», «Гладенькая» и др. Места историко-культурного туризма встречаются в рейтинге очень редко. Наиболее популярным местом историко-культурного туризма является Шушенское (23-я позиция), причем данное место опередило в рейтинге даже Красноярск (26-я позиция). Следующее в рейтинге крупное место культурного отдыха также находится в Шушенском – фестиваль «Саянское кольцо» (39-я позиция).

Сравнение посещаемости места, осведомленности о месте и эмоциональной привязанности к месту также дает интересную пищу для размышлений. Например, несмотря на то, что по посещаемости «Бобровый лог» находится на 7-й позиции, тем не менее по эмоциональной привязанности он находится на 2-м месте. С Красноярским водохранилищем ситуация обратная – по посещаемости на 3-м месте, а по «любви» – на 5-м. Это позволяет сделать следующий вывод – более высокая инфраструктурная оснащенность, более высокий уровень сервиса повышает удовлетворенность туриста и вызывает в душе сильный эмоциональный отпечаток, но не всегда приводит к более высокой посещаемости.

Данный рейтинг включает более 330 мест отдыха, названных респондентами. Мы специально не стали обобщать и укрупнять места отдыха, соединяя между собой отдельные позиции для того, чтобы можно было оценить посещаемость того или иного озера, реки или базы отдыха. В дальнейшем при необходимости можно сделать обобщение и провести анализ:

- либо по укрупненным объектам – например «Озера Хакасии», «Курорты Красноярского моря» (включив туда такие ответы как «Даурское», «Краснотуранск», «Новоселово» и т.д.),
- либо по районам и муниципальным округам – например «Объекты Красноярска» или «Объекты Минусинского района».

Таблица 1. Рейтинг мест отдыха и достопримечательностей по мнению респондентов

№	Названия мест	«ПОСЕЩАЕМОСТЬ» Отдыхал в крае последние два раза (№10)		«ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ» Слышал или знаю (№16)		«ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ПРИВЯЗАННОСТЬ» Любимое место (№17)	
		тыс.чел.	доля	тыс.чел.	доля	тыс.чел.	доля
1	Столбы	65,3	14,1%	618,3	81,1%	265,7	34,9%
2	Шира	57,4	12,4%	246,5	32,3%	98,6	12,9%
3	Красноярское море	51,9	11,2%	175,5	23,0%	76,0	10,0%
4	Беле	40,3	8,7%	162,9	21,4%	74,4	9,8%
5	Мана	37,0	8,0%	155,4	20,4%	67,7	8,9%
6	Ергаки	35,2	7,6%	215,6	28,3%	76,9	10,1%
7	Бобровый лог	33,8	7,3%	222,3	29,2%	111,1	14,6%
8	Хакасия/озера Хакасии	21,3	4,6%	98,6	12,9%	34,3	4,5%
9	Парное	14,8	3,2%	61,0	8,0%	18,4	2,4%
10	Роев ручей	11,6	2,5%	126,2	16,6%	59,3	7,8%
11	Убей	10,2	2,2%	25,9	3,4%	6,7	0,9%
12	Кан	6,9	1,5%	18,4	2,4%	9,2	1,2%
13	Тагарское	6,9	1,5%	26,7	3,5%	16,7	2,2%
14	Маслеево	6,9	1,5%	29,2	3,8%	13,4	1,8%
15	Учум	6,5	1,4%	43,5	5,7%	11,7	1,5%
16	Дача/деревня	6,5	1,4%	11,7	1,5%	5,8	0,8%
17	Минусинский район	6,0	1,3%	18,4	2,4%	5,0	0,7%
18	Даурское	6,0	1,3%	20,1	2,6%	10,0	1,3%
19	Святое озеро	6,0	1,3%	28,4	3,7%	20,1	2,6%
20	Гладенькая	5,6	1,2%	28,4	3,7%	13,4	1,8%
21	Остров Татышев	5,1	1,1%	33,4	4,4%	23,4	3,1%
22	Байкал	5,1	1,1%	17,5	2,3%	4,2	0,5%
23	Шушенское	5,1	1,1%	34,3	4,5%	8,4	1,1%
24	Ангара	5,1	1,1%	10,9	1,4%	1,7	0,2%
25	Загорье	5,1	1,1%	30,1	3,9%	4,2	0,5%
26	Красноярск	4,6	1,0%	10,0	1,3%	0,0	0,0%
27	Парк Горького	4,6	1,0%	12,5	1,6%	11,7	1,5%
28	Николаевская сопка	4,2	0,9%	24,2	3,2%	14,2	1,9%
29	Тус	4,2	0,9%	23,4	3,1%	12,5	1,6%
30	Чулым	4,2	0,9%	16,7	2,2%	13,4	1,8%
31	Бузим	4,2	0,9%	29,2	3,8%	11,7	1,5%
32	Плахино	4,2	0,9%	23,4	3,1%	15,9	2,1%
33	Улуг-Коль	4,2	0,9%	16,7	2,2%	5,0	0,7%
34	Абанские озера	4,2	0,9%	7,5	1,0%	0,0	0,0%
35	Железногорск	3,7	0,8%	7,5	1,0%	0,8	0,1%
36	Манский плес	3,7	0,8%	12,5	1,6%	3,3	0,4%
37	Пионерское озеро	3,2	0,7%	13,4	1,8%	5,8	0,8%
38	Озера Края	3,2	0,7%	11,7	1,5%	7,5	1,0%
39	Саянское кольцо	3,2	0,7%	17,5	2,3%	5,0	0,7%
40	Бирюса	3,2	0,7%	13,4	1,8%	7,5	1,0%
41	Новый путь	3,2	0,7%	10,0	1,3%	3,3	0,4%

42	Дома	2,8	0,6%	5,0	0,7%	0,0	0,0%
43	Горная Саланга	2,8	0,6%	10,9	1,4%	3,3	0,4%
44	Комаровские пороги р.Кан	2,8	0,6%	11,7	1,5%	7,5	1,0%
45	В лес за город	2,3	0,5%	4,2	0,5%	0,0	0,0%
46	Енисей	2,3	0,5%	9,2	1,2%	3,3	0,4%
47	Польное озеро	2,3	0,5%	4,2	0,5%	0,0	0,0%
48	База отдыха Белая корона	2,3	0,5%	7,5	1,0%	3,3	0,4%
49	Круглое	2,3	0,5%	4,2	0,5%	1,7	0,2%
50	Озеро Мясокомбината	2,3	0,5%	4,2	0,5%	0,0	0,0%
51	Саяно-Шушенская ГЭС	1,9	0,4%	13,4	1,8%	0,0	0,0%
52	Дикое	1,9	0,4%	5,0	0,7%	0,8	0,1%
53	База отдыха Хутор-Экстрим	1,9	0,4%	13,4	1,8%	5,0	0,7%
54	Остров Отдыха	1,9	0,4%	11,7	1,5%	7,5	1,0%
55	Санаторий Сосновый Бор	1,9	0,4%	3,3	0,4%	0,0	0,0%
56	База отдыха на р.Мана	1,9	0,4%	3,3	0,4%	0,8	0,1%
57	Алтай	1,9	0,4%	10,0	1,3%	3,3	0,4%
58	Кызыкуль	1,9	0,4%	13,4	1,8%	7,5	1,0%
59	Усть-Каспа	1,9	0,4%	13,4	1,8%	5,8	0,8%
60	Шпагино	1,9	0,4%	3,3	0,4%	0,0	0,0%
61	Санаторий п.Тесь	1,9	0,4%	3,3	0,4%	0,0	0,0%
62	Элита	1,9	0,4%	3,3	0,4%	0,0	0,0%
63	Саяны	1,4	0,3%	11,7	1,5%	3,3	0,4%
64	Пещеры	1,4	0,3%	13,4	1,8%	5,0	0,7%
65	Шерегеш	1,4	0,3%	4,2	0,5%	0,8	0,1%
66	Красноярское загорье	1,4	0,3%	5,0	0,7%	0,0	0,0%
67	Рыбалка	1,4	0,3%	3,3	0,4%	0,0	0,0%
68	Ачинск	1,4	0,3%	2,5	0,3%	0,0	0,0%
69	Базаиха	1,4	0,3%	9,2	1,2%	2,5	0,3%
70	Луговское	1,4	0,3%	2,5	0,3%	1,7	0,2%
71	Песчанка	1,4	0,3%	6,7	0,9%	3,3	0,4%
72	Бархатово	1,4	0,3%	2,5	0,3%	2,5	0,3%
73	Приисковый	1,4	0,3%	2,5	0,3%	0,0	0,0%
74	Назарово	1,4	0,3%	2,5	0,3%	0,8	0,1%
75	Ачинский район	1,4	0,3%	2,5	0,3%	0,0	0,0%
76	Дивногорск	1,4	0,3%	9,2	1,2%	7,5	1,0%
77	Иланские озера	1,4	0,3%	3,3	0,4%	0,0	0,0%
78	Борус	1,4	0,3%	5,8	0,8%	2,5	0,3%
79	Айдашки	1,4	0,3%	4,2	0,5%	0,0	0,0%
80	Агул Ирбейский р-н	1,4	0,3%	3,3	0,4%	3,3	0,4%
81	Канск	1,4	0,3%	2,5	0,3%	0,0	0,0%
82	База отдыха Мираж	1,4	0,3%	5,8	0,8%	2,5	0,3%
83	Ближайший лес	1,4	0,3%	2,5	0,3%	3,3	0,4%
84	Кызыл	0,9	0,2%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
85	Краеведческий музей	0,9	0,2%	10,0	1,3%	2,5	0,3%
86	База отдыха Сосна	0,9	0,2%	2,5	0,3%	0,8	0,1%
87	Дус-холь	0,9	0,2%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
88	Шарыповские озера	0,9	0,2%	2,5	0,3%	2,5	0,3%

89	Лугавское	0,9	0,2%	2,5	0,3%	0,0	0,0%
90	Сисим	0,9	0,2%	3,3	0,4%	0,0	0,0%
91	База отдыха Азарт	0,9	0,2%	4,2	0,5%	2,5	0,3%
92	Большое	0,9	0,2%	4,2	0,5%	4,2	0,5%
93	Кизир	0,9	0,2%	3,3	0,4%	1,7	0,2%
94	Черногорск	0,9	0,2%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
95	Енисейская ярмарка	0,9	0,2%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
96	ДСОЛ Шапочка	0,9	0,2%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
97	Красноярский край	0,9	0,2%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
98	Водопады	0,9	0,2%	4,2	0,5%	0,0	0,0%
99	Приморск	0,9	0,2%	2,5	0,3%	0,0	0,0%
100	Солнечный	0,9	0,2%	4,2	0,5%	1,7	0,2%
101	База отдыха Раухова Мельница	0,9	0,2%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
102	Овсянка	0,9	0,2%	4,2	0,5%	0,0	0,0%
103	Арбай	0,9	0,2%	1,7	0,2%	0,8	0,1%
104	Инголь	0,9	0,2%	5,0	0,7%	2,5	0,3%
105	Санаторий в Шушенском	0,9	0,2%	1,7	0,2%	0,8	0,1%
106	Балахтинский район	0,9	0,2%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
107	Новоселово	0,9	0,2%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
108	Бальзам	0,9	0,2%	5,0	0,7%	0,8	0,1%
109	Жемчужный	0,9	0,2%	2,5	0,3%	0,8	0,1%
110	Омск	0,9	0,2%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
111	Саяногорск	0,9	0,2%	1,7	0,2%	0,8	0,1%
112	Шунет	0,9	0,2%	5,8	0,8%	4,2	0,5%
113	Ашколь	0,9	0,2%	1,7	0,2%	1,7	0,2%
114	Зеленогорск	0,9	0,2%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
115	Береть	0,9	0,2%	2,5	0,3%	0,8	0,1%
116	Караульная база СибГТУ	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
117	Детский лагерь Ёлочка	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
118	Тарайка	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
119	Бурятия	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
120	Санаторий Водолей	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
121	Бюза	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
122	Снежная долина	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
123	Лагерь Барс	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
124	Туристическая база Миндерла	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
125	Лагерь Таежный	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
126	Барнаул	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
127	Лебяжье	0,5	0,1%	1,7	0,2%	0,8	0,1%
128	Гуляевские пороги, курагиский район	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
129	Большая Мурта	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
130	Сватиково	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
131	Вечерницы	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
132	База отдыха Сокол	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
133	Лыжна	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
134	Тува	0,5	0,1%	1,7	0,2%	0,8	0,1%

135	Малая Минуса	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
136	Двуречное	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
137	Малый	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
138	База отдыха Зеленые горки	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
139	Мамотовская протока	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
140	Куртак	0,5	0,1%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
141	База отдыха Казачий курень	0,5	0,1%	3,3	0,4%	1,7	0,2%
142	База отдыха	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
143	Александровка	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
144	Саян	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
145	Емельяново	0,5	0,1%	2,5	0,3%	0,8	0,1%
146	Кача	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
147	База отдыха Крас Эйр	0,5	0,1%	0,8	0,1%	1,7	0,2%
148	Аршан	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
149	Мокруша	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
150	Сосновоборск	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
151	Монастырское	0,5	0,1%	5,8	0,8%	0,8	0,1%
152	Богумайский водопад	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
153	Власьево	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
154	Таскино	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
155	База отдыха Маяк	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
156	Турбаза Курагино	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
157	Никольское грязные игры	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
158	Краснотуранск	0,5	0,1%	1,7	0,2%	2,5	0,3%
159	Новокузнецк	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
160	Утиное	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
161	Енисейск	0,5	0,1%	2,5	0,3%	5,0	0,7%
162	Дивная	0,5	0,1%	2,5	0,3%	1,7	0,2%
163	Новочено	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
164	Богучаны	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
165	Бирилюссы	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
166	Шумиха	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
167	Большой Улуй	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
168	Каменный городок	0,5	0,1%	4,2	0,5%	1,7	0,2%
169	Оздоровительный лагерь Елочка	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
170	Санаторий Металлург	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
171	Оздоров. лагерь Солнечный	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
172	Санаторий Солнечный	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
173	Озера в Канске	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
174	Сарбаголь	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
175	Озера за Солнечным	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
176	Канский видеофестиваль	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
177	Ермаковское озеро	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
178	Саяно-Шушенское море	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
179	Озеро в Зеленогорске	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
180	Далай Красноярского края	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
181	Ермолаевский затон	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%

182	База отдыха Савушнин Хуторок	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
183	Белык	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
184	Слюдяные озера	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
185	Бородино	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
186	Комплексный центр Жарки	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
187	Горнолыжная база	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
188	Сосновый бор	0,5	0,1%	14,2	1,9%	7,5	1,0%
189	Охотничий домик Манский	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
190	Сухобузимо	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
191	Оя	0,5	0,1%	1,7	0,2%	1,7	0,2%
192	Тайга	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
193	База отдыха на Енисее	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
194	Тасеевский район	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
195	Горнолыж. база в Железногорске	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
196	Тесь	0,5	0,1%	2,5	0,3%	1,7	0,2%
197	Зеленые горки	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
198	Туманный	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
199	Золотое кольцо	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
200	Турбаза Эхо	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
201	Игарка	0,5	0,1%	2,5	0,3%	0,8	0,1%
202	База отдыха Такмак	0,5	0,1%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
203	Пискуновка	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
204	Убинское	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
205	База под Железногорском	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
206	Красноярская ГЭС	0,5	0,1%	25,9	3,4%	10,0	1,3%
207	По городам	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
208	Детский лагерь в Сосновоборске	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
209	Иконский залив	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
210	Черная сопка	0,5	0,1%	7,5	1,0%	0,8	0,1%
211	Горы	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
212	Чишна	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
213	Гренада	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
214	Шалаболинская писаница	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
215	Протока Малютово	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
216	Южные озера	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
217	Рейнголь	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
218	Кузнецово плато	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
219	Родничок	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
220	Курагинский район	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
221	Иткуль	0,5	0,1%	5,8	0,8%	3,3	0,4%
222	Кучердаевка	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
223	Кавказское	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
224	База отдыха Калтанная бухта	0,5	0,1%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
225	Круиз по Енисею	0,5	0,1%	3,3	0,4%	0,8	0,1%
226	Торгашинский	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
227	Колесниково	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
228	Норильск	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%

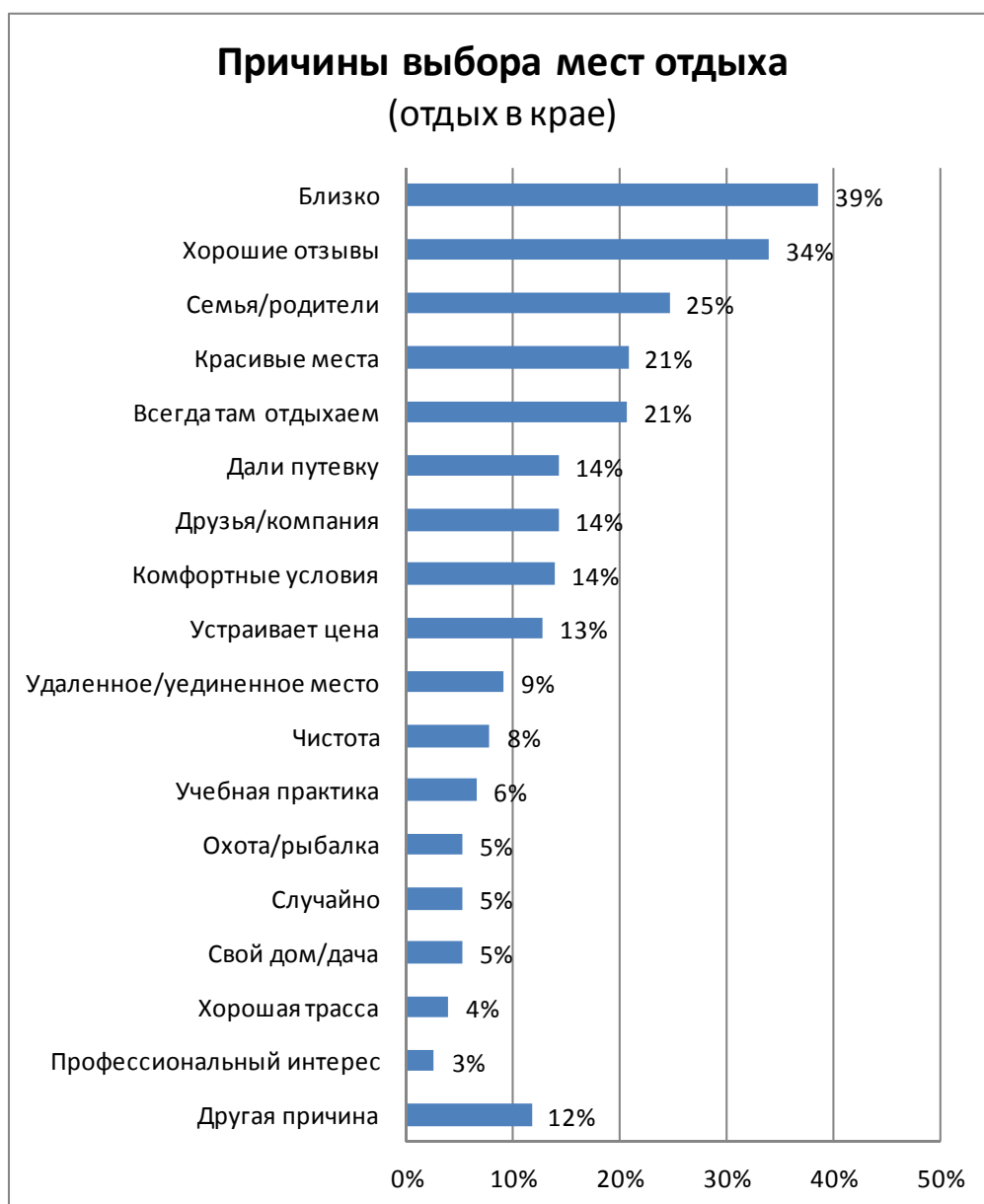


229	Красноярские камни	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
230	Музей вечной мерзлоты	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
231	Красноярские музеи	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
232	Арадан	0,0	0,0%	1,7	0,2%	0,8	0,1%
233	Красноярские озера	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
234	Центрально-Сибирский заповедник	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
235	Красноярский зоопарк	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
236	Дольмены в Тыве	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
237	Плато Путорана	0,0	0,0%	2,5	0,3%	0,8	0,1%
238	Телай	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
239	Астафьевка	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
240	Казыр	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
241	База отдыха Висячий камень	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
242	Караколы	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
243	Белое	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
244	Ханкуль	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
245	Привал странников	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
246	Дзержинское	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
247	Веселые горки	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
248	Академгородок	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
249	Красные камни	0,0	0,0%	3,3	0,4%	3,3	0,4%
250	Яхт-клуб Адмирал	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
251	Красный хребет	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
252	Театр Оперы и Балета	0,0	0,0%	1,7	0,2%	1,7	0,2%
253	Пясино	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
254	Музей Сурикова	0,0	0,0%	3,3	0,4%	0,0	0,0%
255	Белокуриха	0,0	0,0%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
256	Мультипарк	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
257	Висячий камень	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
258	Турбаза в Дивногорске	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
259	База отдыха Дивная	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
260	Большой салбыкский курган	0,0	0,0%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
261	База отдыха Дом рыбака	0,0	0,0%	6,7	0,9%	1,7	0,2%
262	Уймень	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
263	Рыбное	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
264	Катки	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
265	Санаторий Бальзам	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
266	Царь гора	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
267	Водопады в Канске	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
268	Чаша	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
269	Жарки	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
270	Кодинск	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
271	Водораздельная пещера	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
272	Бородинские пещеры	0,0	0,0%	4,2	0,5%	0,0	0,0%
273	Восточные Саяны	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
274	Шуваевское море	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
275	Кызыльские озера	0,0	0,0%	1,7	0,2%	0,0	0,0%

276	Дом Ленина	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
277	Лавать	0,0	0,0%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
278	Барсучья нора	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
279	Жуков пруд	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
280	Музей Коржиновского	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
281	Бий-хем	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
282	Театр Пушкина	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
283	Лама	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
284	Тепсей	0,0	0,0%	3,3	0,4%	0,0	0,0%
285	Заимка	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
286	Тиберкуль	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
287	Саяно-Шушенский заповедник	0,0	0,0%	3,3	0,4%	0,0	0,0%
288	Триумфальная арка	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
289	Ледяная гора	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
290	Туимский провал	0,0	0,0%	22,6	3,0%	1,7	0,2%
291	Ледяные пещеры	0,0	0,0%	5,8	0,8%	0,8	0,1%
292	Тунгусский заповедник	0,0	0,0%	10,9	1,4%	0,0	0,0%
293	Лесосибирск	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
294	Напольное	0,0	0,0%	0,0	0,0%	2,5	0,3%
295	База отдыха Салют	0,0	0,0%	1,7	0,2%	2,5	0,3%
296	Алим	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
297	Горно-Алтайск	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
298	База отдых Надежда	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
299	Золотая подкова	0,0	0,0%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
300	Ужур	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
301	Лыжная база	0,0	0,0%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
302	Боровое	0,0	0,0%	1,7	0,2%	0,8	0,1%
303	Смотровая площадка	0,0	0,0%	9,2	1,2%	3,3	0,4%
304	Караульная пещера	0,0	0,0%	2,5	0,3%	0,8	0,1%
305	База отдыха Дружба	0,0	0,0%	2,5	0,3%	0,8	0,1%
306	Арки	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
307	Соленое	0,0	0,0%	1,7	0,2%	5,0	0,7%
308	Храм в Лесосибирске	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
309	Зыковская гора вулкан	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
310	Царь-рыба	0,0	0,0%	5,0	0,7%	0,0	0,0%
311	Горнолыжная база Азарт	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
312	Часовня на Покровской горе	0,0	0,0%	14,2	1,9%	2,5	0,3%
313	Идринское	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
314	Кеть	0,0	0,0%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
315	Спящий саян	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
316	КИЦ	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
317	Становое	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
318	Шавлинские	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
319	Степной Баджей	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
320	Ойские озера	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
321	База отдыха Ермаки	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
322	Шилинские озёра	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%

323	Сундуки	0,0	0,0%	14,2	1,9%	0,0	0,0%
324	Бражное	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,8	0,1%
325	Горный Алтай	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
326	Красная площадь	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
327	База отдыха Тагачун	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
328	Памятник Сталина	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
329	Таежный	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%
330	Парк флоры и фауны	0,0	0,0%	1,7	0,2%	0,0	0,0%
331	Афонтовская гора	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
332	(пусто)	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
333	Таймырский заповедник	0,0	0,0%	0,8	0,1%	0,0	0,0%
334	Абканские озера	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,8	0,1%

Рисунок 11.



### 3.1. Мотивация: причины выбора места и условия удовлетворенности

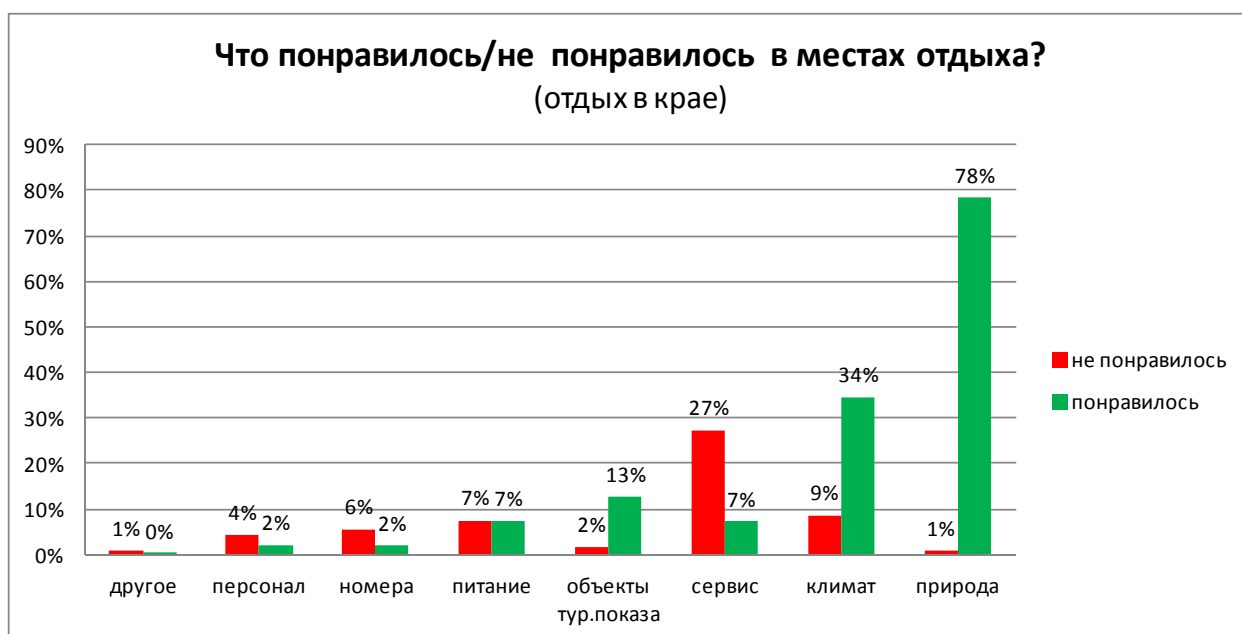
Анализ диаграммы на Рис. 11 подтверждает мысль, сформулированную ранее – определяющими факторами являются близость объекта, нежели его «приятность». То есть значимость рациональных причин опережает значимость эмоциональных причин.

Еще один важный вывод – часто место отдыха выбирается не на основе характеристик самого места, а на основе того, что там находятся родители или туда едут друзья. Иными словами для респондентов часто бывает важнее не само место, а компания.

Очень важную роль играет привычка – ответ «Всегда там отдыхаем» выбрали 21% опрошенных. Также примечательно, что такие факторы как «Цена» и «Комфорт» находятся где-то в середине рейтинга, хотя казалось бы должны быть в самом его верху.

Анализ факторов удовлетворенности местом отдыха можно сделать на основе следующей диаграммы. Бросается в глаза тот факт, что по таким факторам как «природа», «климат», «объекты тур.показа» число довольных превосходит число недовольных. В то время как по таким факторам как «сервис», «номера» и «персонал», наоборот, число недовольных выше числа довольных. Низкая удовлетворенность факторами, на которые может влиять человек и высокая удовлетворенность человеко-независимыми факторами говорит, во-первых, о неразвитости туристической индустрии в крае, а во-вторых, о высоком ее потенциале в перспективе.

Рисунок 12.



Следующая диаграмма подтверждает вывод о низком уровне развития туристической индустрии в Красноярском крае – почти 30% опрошенных остались недовольны уровнем сервиса, и 55% считают его удовлетворительным. Полностью довольны лишь 5% респондентов, что конечно же очень низкий результат.

Рисунок 13.



Основной причиной недовольства являются цены, а точнее их несоответствие предлагаемому качеству отдыха. Второй по значимости причиной недовольства является сервис – в этом нет ничего удивительного. А то, что на третьем месте по уровню недовольства является недостаток информации в сфере туризма – вот это очень интересный факт. Это говорит о том, что существует возможность относительно легко и быстро сократить число недовольных на 11,1%, если улучшить эффективность коммуникаций в сфере туризма.

Рисунок 14. Рейтинг проблем туристического обслуживания в Красноярском крае по мнению респондентов

Названия	Доля
Цены (высокие цены / несоответствие цен и качества)	31,9%
Сервис (нет / плохой / нет культуры обслуживания / незаинтересованность в клиентах)	28,2%
Затрудняюсь ответить	27,5%
Нет информации и рекламы о туристических объектах	11,1%
Мусор	9,1%
Персонал (неквалифицированный / неопытный / необученный / некультурный)	7,7%
Нет выбора / мало мест / направлений / некуда ехать	5,9%
Климатические условия	5,1%
Плохие дороги/нет дорог	5,0%
Нет удобств / инфраструктуры / обустройства/оснащения	4,7%
Удаленность/сложно добраться /транспорт	4,0%
Нет туризма/плохо развит/не налажен	4,0%
Нет /мало экскурсий /развлечений /неорганизованный досуг	2,6%
Номера (плохие/некомфортные/необустроенные)	2,3%
Плохая экология	2,2%
Питание (нет / плохое)	2,2%
Недостаточное финансирование	1,1%
Сами туристы (неприличные /нетрезвые /невоспитанные)	0,9%
Другие единичные причины (131 ответ)	14,4%

Следующей проблемой туризма в крае является «Мусор». Очень многие жалуются с одной стороны на отсутствие уборки территории, с другой – на бескультурье отдыхающих и пресловутый русский менталитет.

Очень много претензий к персоналу. Число тех, кто считает, что персонал, задействованный в сфере туризма в крае, либо неквалифицирован, либо не достаточно опытен, либо невежлив, в сумме составляет почти 8%.

Среди остальных причин были названы – дороги (5%), отсутствие туристической инфраструктуры и необустроенность территорий (туалеты, точки питания, магазины, пункты проката и сервиса, развлекательные заведения) (5%), удаленность объекта, длительное время на дорогу либо сложности с транспортом (4%) и так далее. Встречались также те, кто считает, что в крае туризма как такового вообще нет (4%), не вдаваясь в подробности того, чего именно им не хватает.

### 3.2. Осведомленность о туристических событиях

Следующий блок вопросов был посвящен изучению популярности среди населения важных событий, которые создают туристический поток в то или иное место. При этом здесь анализ также состоит из двух частей: сначала приводятся ответы top-of-mind – то есть первые спонтанные ответы, названные респондентами без подсказки, а затем дается общий рейтинг всех событий, выбранных респондентами по заранее подготовленному списку событий.

Таблица 2. Рейтинг туристических событий Top-of-Mind

Названия	Доля	Названия	Доля
Саянское кольцо	53,3%	фестиваль на Манском Плесе	0,4%
Канский видеофестиваль	8,7%	Сухая мана	0,4%
День туризма	4,4%	Кросс наций	0,4%
Фестиваль Зеленый	3,9%	Форум "Бирюса"	0,4%
Мир Сибири	3,5%	Куртак	0,4%
Высоцкий и Сибирь	3,1%	Енисей-2013	0,4%
Енисейская августовская ярмарка	2,6%	Парад 1 мая	0,4%
День минусинского помидора	2,6%	Заезды на велосипедах	0,4%
Стартуют все	2,2%	Подготовка к Универсиаде	0,4%
Опэн Эйр на Мане	1,7%	Фестиваль рока Белые крылья	0,4%
Манское нашествие	1,7%	Рок-фестиваль	0,4%
Манский карнавал	1,3%	Шира Дэнс	0,4%
Енисейская уха	1,3%	Лыжные соревнования	0,4%
Красноярск поет Высоцкого	1,3%	Ярмарка мира	0,4%
Взятие снежного городка	0,9%	семейный день на о.Татышева	0,4%
Ярмарка картин	0,4%	международный карнавал	0,4%
		<b>Общий итог</b>	<b>100,0%</b>

Как видно из таблицы top-of-mind с большим отрывом лидирует фестиваль «Саянское кольцо» (53%). Это событие вне конкуренции – большинство называют его самым первым из всех. Следовательно это название прочно засело в сознании как самое типичное и стереотипное (но не обязательно самое посещаемое) событие в сфере туризма в крае.

Причем респонденты до сих пор называют это фестиваль прежним именем, в то время как новое имя – «Мир Сибири» – пока не вошло в широкий обиход (3,5%).

Обращает на себя внимание тот факт, что большая часть названных событий относится к Красноярскому краю. Лишь в самом конце рейтинга встречается «Шира Дэнс» в Хакасии. Отчасти это можно объяснить тем, что событийный туризм в основном носит локальный характер, поэтому не стоит ожидать большого количества посетителей события из других регионов.

Далее анализируются ответы на вопрос о популярных событиях, полученные при помощи выбора респондентом из ограниченного списка событий. В результате опроса события выстроились в той же последовательности, что и в top-of-mind – сначала Саянское кольцо, затем Канский фестиваль, затем Высоцкий на Мане, затем Минусинский помидор, Взятие снежного городка и так далее. Лишь праздник Енисейской ухи опустился в конец рейтинга, что говорит о низкой осведомленности об этом событии. Также стоит обратить внимание, что Конно-спортивный праздник в Новоселово не был упомянут никем в таблице событий top-of-mind.

**Таблица 3. Осведомленность о туристических событиях с подсказкой**

Названия	Доля
Мир Сибири (Саянское кольцо)	24%
Канский видеофестиваль	11%
Высоцкий и Сибирь	10%
День минусинского помидора	9%
Взятие снежного городка	9%
Манский карнавал	8%
День туризма	6%
Грязные игры	5%
Конно-спортивный праздник в Новоселово	5%
Енисейская августовская ярмарка	4%
Выставка "Енисей"	4%
Енисейская уха	3%
Общий итог	100%

### **3.3. Используемые источники информации**

Из диаграммы видно, что самым популярным источником информации является так называемое «сарафанное радио» - то есть отзывы и рекомендации друзей, родственников, коллег и знакомых. Из других исследований известно также, что данный канал информации считается самым достойным доверия из всех.

Среди средств массовой информации наименее используемым источником информации о туризме является радио, наиболее используемым интернет.

Рисунок 15.

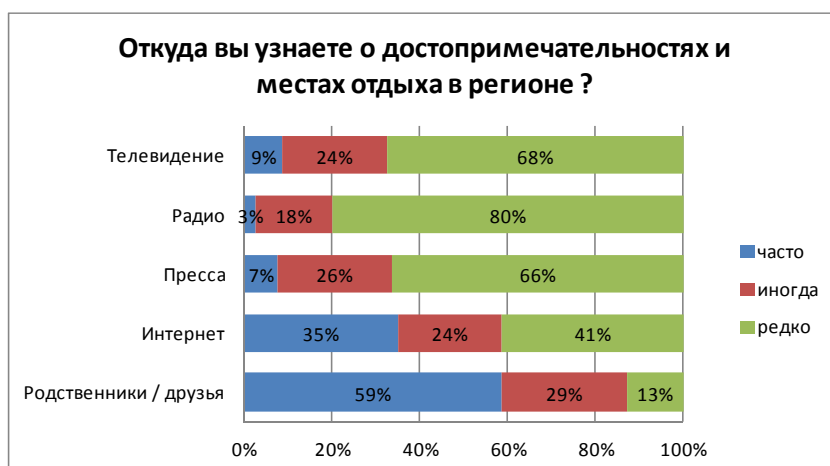


Таблица 4. Сайты с информацией о туристических местах и событиях в регионе (первые три названных сайта)

Названия	доля	Названия	доля
vk.com	18,3%	bing	0,1%
yandex.ru	7,0%	минусинск.рф	0,1%
google.ru	4,5%	bobrovlog.ru	0,1%
поисковики/нет особого сайта	3,7%	visitsiberia.info	0,1%
mail.ru	2,3%	risk.ru	0,1%
newslab.ru	1,9%	prima-tv.ru	0,1%
turizm.ngs24.ru	1,3%	russtadiscoveri.ru	0,1%
sibnovosti.ru	1,2%	Красмама	0,1%
twitter.com	1,1%	salanga.ru	0,1%
stolby.ru	0,8%	новости красноярска	0,1%
не помню/не пользуюсь	0,7%	biglion.ru	0,1%
tamtamtravel.ru	0,6%	vipgcom	0,1%
redom.ru	0,5%	sibterra.ru	0,1%
krasrocks.ru	0,4%	kraisport.ru	0,1%
rambler.ru	0,4%	afisha.ru	0,1%
facebook.com	0,3%	афиша_Красноярск	0,1%
tochkastranovki.ru	0,3%	dnitter	0,1%
discovery.ru	0,3%	r19.ru	0,1%
pegast.ru	0,3%	takmaktravel.ru	0,1%
drom.ru	0,2%	Инстаграм	0,1%
Википедия	0,2%	domnaden.ru	0,1%
выгода.py	0,2%	Красноярск.py	0,1%
altai.ru	0,2%	kgs.ru	0,1%
krasnoyarsk-turizm.ru	0,2%	galatur.ru	0,1%
ngs.ru	0,2%	travel-siberia.ru	0,1%
sibturizm.ru	0,2%	kras.vipgeo.ru	0,1%
nigma.ru	0,1%	turstory.ru	0,1%
гид по городам	0,1%	24auto.ru	0,1%
fouraut.ru	0,1%	region24.net	0,1%
		Общий итог	100,0%



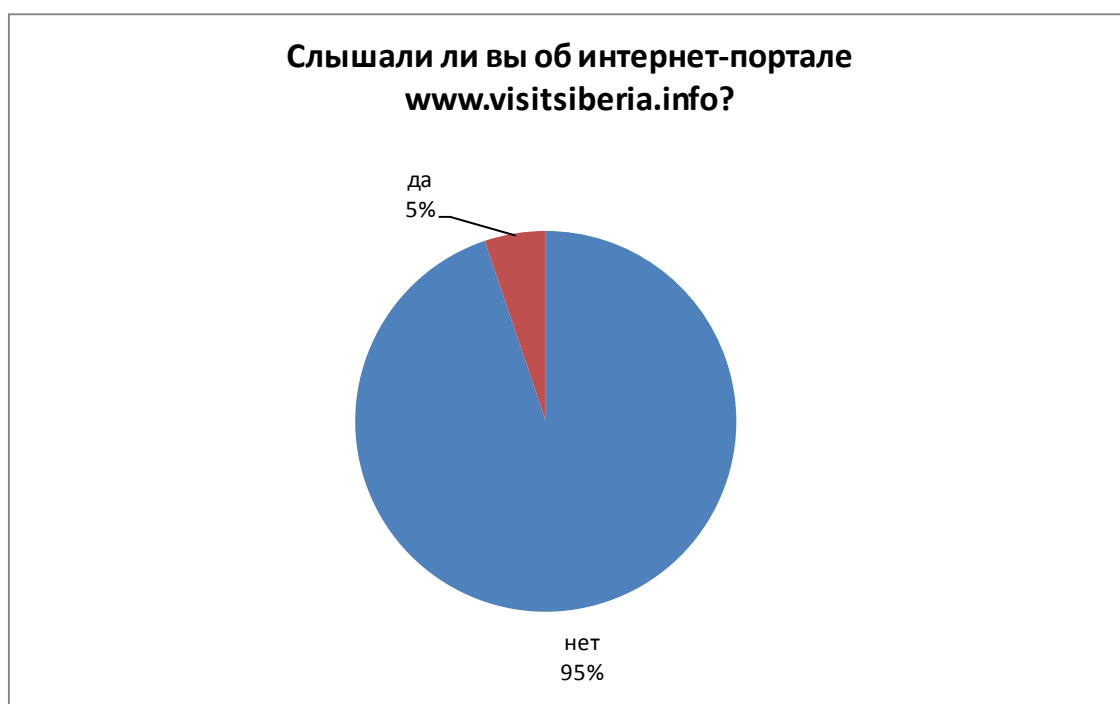
Что касается наиболее популярных интернет-сайтов о туризме, то судя по приведенной таблице, таких просто нет. Это объясняется сформировавшимися стандартами поведения в интернете – большинство не заходит на конкретные сайты, а просто ищет нужную информацию в поисковиках и переходит по полученным ссылкам.

Тем не менее, 0,1% или 1 человек из 1000 вспомнил сайт [visitsiberia.info](http://visitsiberia.info), причем вспомнил его сам, без подсказки интервьюера. Это в 13 раз меньше, чем результат наиболее популярного специализированного сайта о туризме [turizm.ngs24.ru](http://turizm.ngs24.ru).

### 3.4. Оценки сайта [visitsiberia.info](http://visitsiberia.info)

Несмотря на низкий результат спонтанного вспоминания сайта [visitsiberia.info](http://visitsiberia.info), при подсказке интервьюера около 5% респондентов или 50 человек из 1000 смогли вспомнить, что пользовались этим сайтом.

Рисунок 16.



При оценке сайта [visitsiberia.info](http://visitsiberia.info) по пятибалльной шкале респонденты в основном ставили «пятерки», «четверки» или «тройки». Лишь очень немногие ставили сайту низкие оценки. Наиболее высоко оценили дизайн и удобство, чуть хуже – полноту информации.

Рисунок 17.

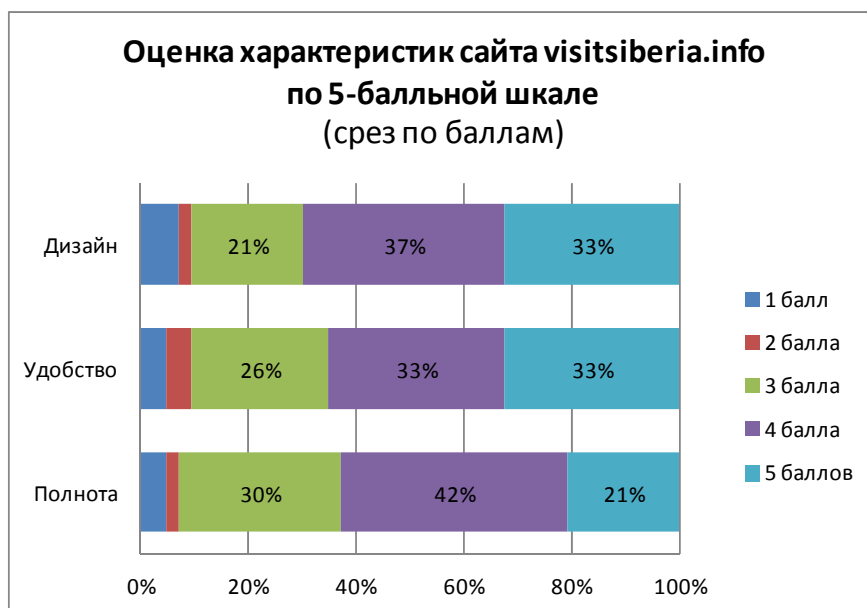
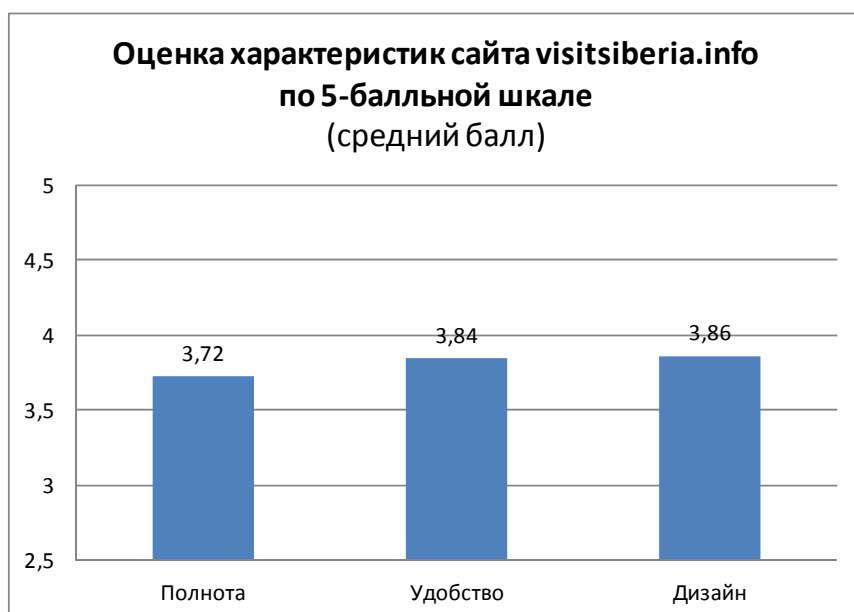


Рисунок 18.



#### 4. Основные выводы и рекомендации

Исследование показало, что подавляющее большинство опрошенных предпочитает отдых в Красноярском крае, причем отдых самостоятельный, без помощи турагентств. Учитывая темпы автомобилизации населения, можно прогнозировать, что доля таких «диких» туристов будет ежегодно прирастать на 5-10%.

Основное направление в туризме – рекреационное. Это всё, что связано с пляжным отдыхом, сплавами или посещением горнолыжных курортов. Историко-культурный туризм, различные познавательные, обучающие туры пользуются в десятки раз меньшим спросом, нежели отдых на озерах или водохранилищах.

Обобщая результаты исследования, можно утверждать, что для развития того или иного туристического места желательно, но не обязательно наличие в нем интересных достопримечательностей. Достаточно того, чтобы это место: 1) было близко расположено, 2) было красивым и живописным, 3) имело хорошие подъездные пути, 4) имело обустроенные пляжи со всей сервисной инфраструктурой и 5) было безусловно чистым и незамусоренным.

Часть проблем можно решить только в долгосрочной перспективе – например, улучшить дорожную сеть, решить проблему инфраструктуры, обеспечить индустрию профессиональными кадрами. Другую часть проблем можно снять достаточно оперативно:

- решить проблему мусора, иначе в «горячий» сезон Красноярскому краю угрожает превращение в мусорную свалку. Особенно тяжелая ситуация складывается на «диких» пляжах Красноярского водохранилища, Маны, на озерах Маслеево, Тагарское, Плахино, озерах Шарыповского района (Большое, Малое, Круглое, Инголь и др.).
- наладить информационный обмен как между участниками рынка, так и между ними и потребителями. Возможные каналы коммуникации: интернет-портал, колл-центр в летний период, печатные туристические каталоги, справочники и др. При этом нужно учитывать, что такие средства распространения информации о туристических ресурсах как телевидение, радио, пресса малоэффективны. Основной акцент необходимо сделать на интернете.

В целом по мнению респондентов сайт [visitsiberia.info](http://visitsiberia.info) получился удачным. Он имеет относительно высокие оценки по показателям удобства и дизайна, хотя полнота информации на сайте пока недостаточна. Учитывая то, что подавляющее большинство населения не пользуется специальными сайтами, а ищет информацию через поисковики, крайне необходимо провести СЕО-оптимизацию сайта с тем, чтобы ссылки на него выдавались на первой странице поисковых результатов по таким ключевым словам как «отдых в Сибири / Красноярском крае», «туры / туризм в Сибири/ Красноярском крае», «озера Сибири / Красноярского края». При этом важно не превратиться в рекламный справочник турфирм, как это произошло с сайтом [turizm.ngs24.ru](http://turizm.ngs24.ru). По характеру сайт [visitsiberia.info](http://visitsiberia.info) должен быть более справочно-энциклопедическим, больше похожим на Википедию, чем на интернет-магазин.

## 5. Приложение. Бланк анкеты

АНКЕТА № \_\_\_\_\_

Населенный пункт \_\_\_\_\_ Дата опроса \_\_\_\_\_ ФИО интервьюера \_\_\_\_\_

Здравствуйте! По поручению Правительства Красноярского края проводится социологический опрос о развитии туризма в нашем крае. Исследование выявляет наиболее популярные и интересные для населения туристические маршруты, а также насколько жители края довольны уровнем сервиса. Просим вас ответить на несколько вопросов:

1. В какой диапазон по возрасту вы попадаете? (зачитайте подходящие диапазоны)

18 – 25 лет	26 – 35 лет	36 – 45 лет	46 -55 лет
-------------	-------------	-------------	------------

2. Пол (записать, не спрашивая):

женский	мужской
---------	---------

3. Где вы проживаете постоянно?

В Красноярском крае	За пределами края (Какой регион? _____)
---------------------	---

4. Ваше образование?

начальное	среднее	Неоконченное высшее	высшее
-----------	---------	---------------------	--------

5. Есть ли у вас дети?

Дети есть	Детей нет
-----------	-----------

6. Не могли бы вы оценить ваш уровень жизни по следующей шкале? (зачитайте варианты ответа и предложите респонденту выбрать)

не хватает денег на еду <b>Завершите интервью!</b>	хватает на еду, но не на одежду	хватает на еду и одежду, но не на дорогие вещи	иногда покупаю дорогие вещи, но не все, что захочу	полный достаток, не ограничены в средствах
--	---------------------------------	--	--	--

7. Как вы предпочитаете отдыхать во время каникул или отпуска (более 3 дней)?

Оцените, пожалуйста, варианты ответов оцените по 5-балльной шкале.

Самостоятельное путешествие за границу	
Отдых за границей по путевке	
Самостоятельное путешествие по России	
Отдых по путевке в России	
Самостоятельное путешествие по Красноярскому краю	
Отдых по путевке в Красноярском крае	
Другое (что именно?)	

8. Как часто вы проводите свой отдых в Красноярском крае? (один ответ)

Никогда <b>Пропустите вопр. №15, 16, 17</b>	Очень редко (не более 2 раз за всю жизнь) <b>Пропустите вопр. №9</b>	Редко (не чаще 1 раза в 2-3 года) <b>Пропустите вопр. №9</b>	Периодически (в среднем 1 раз в год) <b>Пропустите вопр. №9</b>	Регулярно (2 раз в год и чаще) <b>Пропустите вопр. №9</b>
--	---	---	--	--

9. Где вы провели зимние новогодние каникулы? (один ответ)

Путешествие за границу
Путешествие по России
Путешествие по Красноярскому краю
Был дома
Другое (укажите, что именно?)

10. Вспомните, пожалуйста, где и когда вы отдыхали в регионе последние 2 раза?

год	месяц	место

11. Почему вы выбрали именно эти места? (возможно несколько ответов)

Близко	Хорошие отзывы знакомых	Комфортные условия	Устраивает цена	Всегда там отдыхаем
Другая причина (укажите, что именно?)				

12. Опишите подробнее, что вам больше всего ПОНРАВИЛОСЬ в этих местах? (несколько ответов)

Климат	Природа	Сервис	Питание	Номера	Персонал
Объекты тур.показа	Другое (укажите, что именно?)				

13. Что вам больше всего НЕ ПОНРАВИЛОСЬ в этих местах? (возможно несколько ответов)

Климат	Природа	Сервис	Питание	Номера	Персонал
Объекты тур.показа	Другое (укажите, что именно?)				

14. На ваш взгляд, каковы 3 основные проблемы туристического обслуживания в регионе?

--	--	--

15. (только для отдыхающих в крае): Какие туристических события, проходящие в регионе вы знаете?

a. Первое названное событие (без подсказки) \_\_\_\_\_

b. Остальные события (зачитайте вслух)

Фестиваль народной культуры «Взятие снежного городка»
Конно-спортивный праздник в п. Новоселово
Международная туристическая выставка «Енисей-2013»
Сибирский трофи-рейд «Грязные игры»
Спортивно - туристский праздник «Манский карнавал»
Фестиваль этнической музыки и ремёсел «Мир Сибири» (быв. «Саянское кольцо»)
Праздник «Енисейской ухи»
Фестиваль авторской песни «Высоцкий и Сибирь»
Енисейская августовская ярмарка
День минусинского помидора
Международный Канский видео фестиваль
Спортивно-туристский праздник «День туризма»

16. (только для отдыхающих в крае): Какие туристические места отдыха и достопримечательности в регионе вы знаете или слышали?

a. Первое названное место \_\_\_\_\_

b. Остальные названные места (запишите первые 3)

--	--	--

17. (только для отдыхающих в крае): Назовите 3 основных места для отдыха в регионе, которые нравятся больше всего именно Вам?

--	--	--

18. Откуда вы узнаете о достопримечательностях и местах отдыха в регионе и как часто вы о них слышите? (возможно несколько ответов)

Телепередачи радио	Редко	Иногда	Часто
Газеты и журналы	Редко	Иногда	Часто
интернет	Редко	Иногда	Часто
Родственники, друзья и знакомые	Редко	Иногда	Часто
Другой источник (какой?)	Редко	Иногда	Часто

19. Из каких интернет-сайтов вы получаете информацию о туристических местах и событиях в регионе? (запишите первые 3 названных сайта)

--	--	--

20. Слышали ли вы об интернет-портале www.visitsiberia.info ? («визит сибиря точка инфо»)

Да	Нет – Пропустите вопр.№21
----	---------------------------

21. Оцените следующие характеристики этого портала по 5-балльной шкале:

Полнота информации	
Удобство поиска и навигация	
Дизайн	

22. Оцените уровень развития туристических услуг в Красноярском крае в целом (один ответ)

Сервис везде очень плохой	Сервис везде достаточно плохой, но есть улучшения	Сервис средний, где-то хуже, где-то лучше	Сервис хороший	Сервис отличный
---------------------------	---	---	----------------	-----------------

23. В заключении не могли бы вы оставить ваш номер телефона (мобильный или стационарный)? Это нужно, чтобы мой руководитель мог вам позвонить и проверить качество моей работы. (если респондент не дает телефон, записать e-mail или ник соц.сети)  
Тел. \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_ Ник в соц. сети \_\_\_\_\_

24. А как к вам можно обращаться? \_\_\_\_\_

*Благодарю вас! Всего доброго!*