

**Pirmreizējs pētījums par vietējo iedzīvotāju un  
tūristu apmierinātību ar tūrisma pakalpojumiem  
Jūrmalas pilsētā**

**Pasūtītājs: Jūrmalas pilsētas dome**

**Izpildītājs: SIA „B & V projekti”**

## SATURA RĀDĪTĀJS

1. VISPĀRĒJĀ INFORMĀCIJA PAR PĒTĪJUMU UN TEHNISKĀ ATSKAITE.....	3
2. APTAUJAS REZULTĀTU ANALĪZE.....	4
2.1. VISPĀRĒJĀ INFORMĀCIJA.....	4
2.2. TRANSPORTA INFRASTRUKTŪRAS (PAKALPOJUMU) ANALĪZE.....	7
2.3. NAKTSMĪTŅU PAKALPOJUMU ANALĪZE.....	11
2.4. ĒDINĀŠANAS PAKALPOJUMU ANALĪZE.....	13
2.5. IZKLAIDES UN ATPŪTAS IESPĒJU ANALĪZE.....	17
2.6. VIEDOKLIS PAR PILSĒTU KOPUMĀ.....	22
3. SECINĀJUMI.....	26
PIELIKUMI.....	28
I APTAUJĀ IZMANTOTĀ ANKETA	
II DATU TABULAS	

## 1. VISPĀRĒJĀ INFORMĀCIJA PAR PĒTĪJUMU UN TEHNISKĀ ATSKAITE

SIA „B & V projekti” pēc Jūrmalas pilsētas domes pasūtījuma veica pirmreizēju pētījumu par vietējo iedzīvotāju un tūristu apmierinātību ar tūrisma pakalpojumiem Jūrmalas pilsētā, kā ietvaros tika veikta aptauja ar mērķi noskaidrot:

- Jūrmalas pilsētas iedzīvotāju un tūristu viedokli par pilsētu;
- pozitīvās un negatīvās iezīmes kopējā pilsētas tēlā, tūrisma objektos, sniegtajos pakalpojumos un tūrisma infrastruktūrai kopumā;
- kopējo viedokli par servisa un apkalpošanas kvalitātes līmeni un atbilstību tā cenai Jūrmalas pilsētā;
- viedokli par atpūtas iespējām un piedāvājumiem tūristiem Jūrmalas pilsētā rudens, ziemas un pavasara mēnešos.

Aptaujas veikšanai tika izmantota anketa 4 valodās (latviešu, krievu, angļu, vācu), kas sastāvēja no 7 jautājumu blokiem (skat. pielikumā).

Aptaujas tika veiktas Jūrmalas pilsētā, vietās ar lielu apmeklētāju/ tūristu intensitāti, piemēram, Jomas iela, Majoru stacija, Līvu Akvaparks, pludmale, lielākās viesnīcas, kā arī citās Jūrmalas pilsētas daļās.

**Aptaujas laiks un vieta:** 14.08.2008 – 14.09.2008, Jūrmalas pilsēta

**Pētījuma mērķa grupa (ģenerālais kopums):** vietējie iedzīvotāji un tūristi

**Plānotais izlases apjoms:** 1000 respondenti

**Sasniegtais izlases apjoms:** 1004 respondenti

**Kopumā uzrunātie respondenti:** 1623 personas

**Aptaujātāju skaits:** 7

**Izlases metode:** nejaušā izlase

**Aptaujas metode:** ielu aptaujas un aptaujas tūrisma pakalpojumu sniegšanas vietās

**Galvenās problēmas aptaujas veikšanā:**

- ielu aptauju veikšanai nepiemēroti laika apstākļi;
- respondentu (ārvalstu tūristu) maz pavadītais laiks pilsētā;
- respondentu valodu prasmes;
- respondentu (vietējo iedzīvotāju) salīdzinoši liels atteikumu skaits.

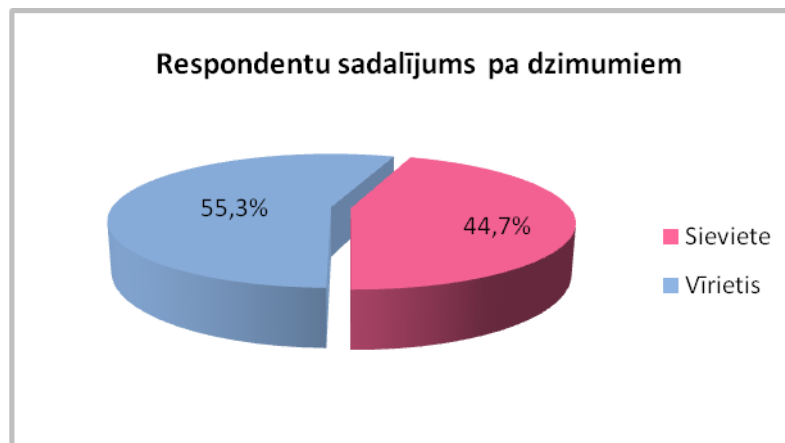
## 2. APTAUJAS REZULTĀTU ANALĪZE

### 2.1. VISPĀRĒJĀ INFORMĀCIJA

Kopumā mēneša laikā tika aptaujāti 1004 respondenti, kas iedalāmi 3 respondentu grupās – Jūrmalas iedzīvotāji, tūristi no Latvijas un tūristi no ārvalstīm. Attiecīgi aptaujas analīze jautājumos, kur viedoklis dažādu faktoru dēļ varētu būt ievērojami atšķirīgs, ir veikta iepriekš minēto 3 grupu griezumā.

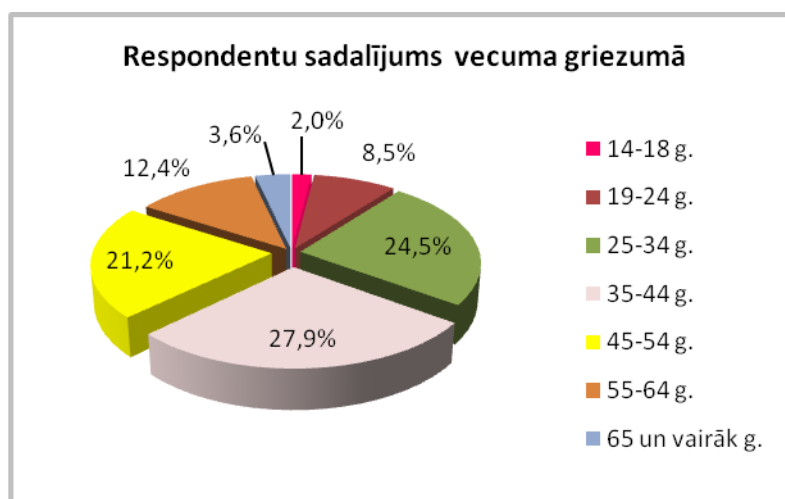
No kopējā respondentu skaita 55,3 % bija vīrieši un 44,7% – sievietes, attiecīgi 555 un 449 personas (Grafiks Nr.1).

Grafiks Nr.1.



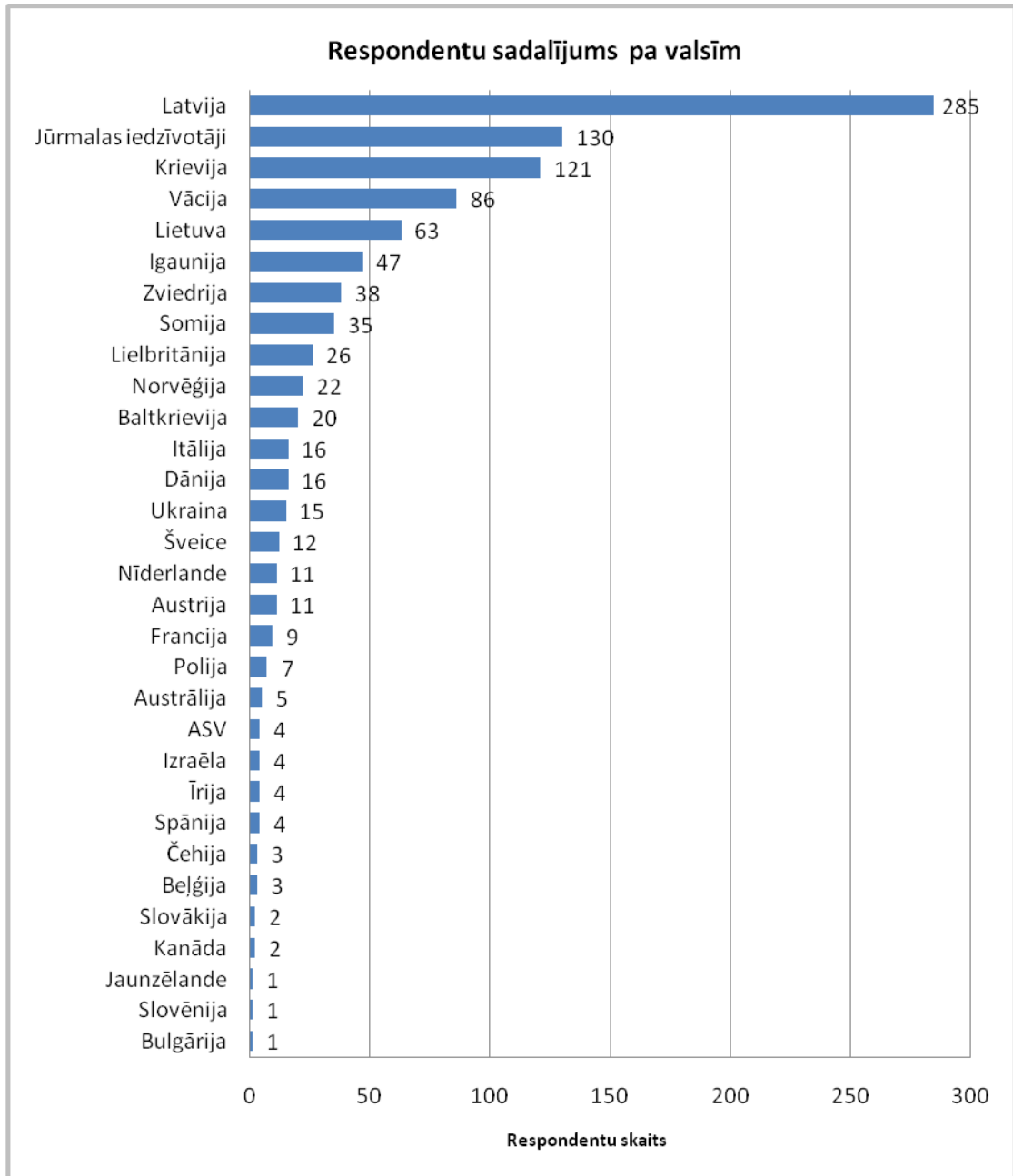
Grafiks Nr.2 parāda, ka lielākā daļa no aptaujātajiem ir vecuma grupā 35-44 gadi (27,9%), kurā respondenti bija visatsaucīgākie, tai seko 25-34 gadi (24,5%), bet trešā ir 45-54 gadi (21,2%). Salīdzinoši zems respondences līmenis pārējās vecuma grupās izskaidrojams ar atpūtas baudīšanu (jauniešu vecuma grupās), savukārt vecuma grupā 65 un vairāk gadi pārsvarā uzrunāti jutās noguruši.

Grafiks Nr.2.



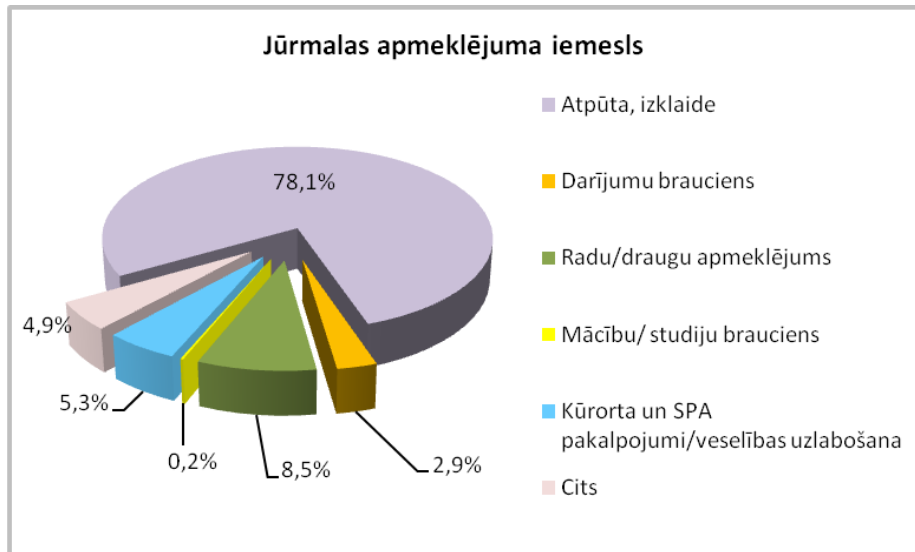
Salīdzinot sadalījumu pa valstīm, redzams, ka kopumā aptaujāti respondenti no 30 valstīm t.sk. Latvijas (Grafiks Nr.3). Lielāko daļu no tiem veido ārvalstu tūristi (58,7%), kur pirmajās trīs vietās ierindojas attiecīgi Krievija (12,1%), Vācija (8,6%), Lietuva (6,3%). No Latvijas tika aptaujāti 285 tūristi (28,4%), bet no Jūrmalas – 130 iedzīvotāji (12,9%).

Grafiks Nr.3.



Atbildot uz jautājumu par Jūrmalas apmeklējuma iemeslu, 78,1% kā atbildi norādīja atpūtu un izklaidi. Kā nākamais biežāk minētais iemesls ir radu/ draugu apmeklējums (8,5%), bet kā Jūrmalas apmeklējuma iemeslu, lai izmantotu kūrorta un SPA pakalpojumus, kā arī uzlabotu veselību, norādījuši 5,3% respondentu (Grafiks Nr.4). Pie citiem Jūrmalas apmeklējuma iemesliem ir norādīti, piemēram, *konferences apmeklējums, caurbraucot un pastāvīgs darbs*. Jāatzīmē, ka šajā jautājumā bija iespējamas vairākas atbildes.

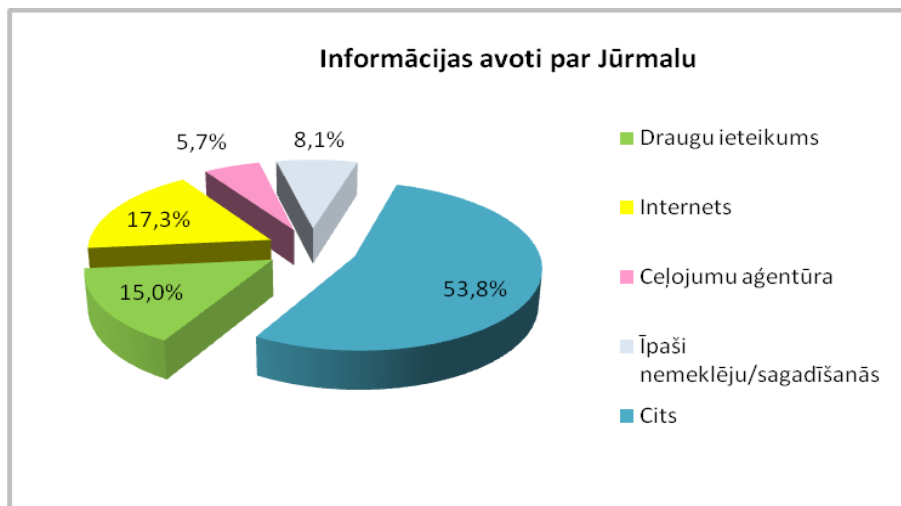
Grafiks Nr.4.\*



\* Jūrmalas iedzīvotāji nav iekļauti

Norādot atbildi uz jautājumu, kā respondents ieguvis informāciju par Jūrmalu, lielākā daļa (53,8%) pie citiem atbilžu veidiem minēja, ka pilsēta ir vienkārši zināma vai arī agrāk jau apmeklējuši, ko pārsvarā norādīja tūristi no Latvijas un kaimiņvalstīm. Kā izrādās, internets ir otrs izplatītākais informācijas avots, ar kura palīdzību respondenti ieguvuši informāciju par Jūrmalas pilsētu. Bet pēc draugu ieteikuma un sagādīšanās pēc Jūrmalu ir apmeklējuši attiecīgi 15,3% un 8,1%, tikai 5,7% par pilsētu uzzinājuši no ceļojumu aģentūrām (Grafiks Nr.5).

Grafiks Nr.5.\*



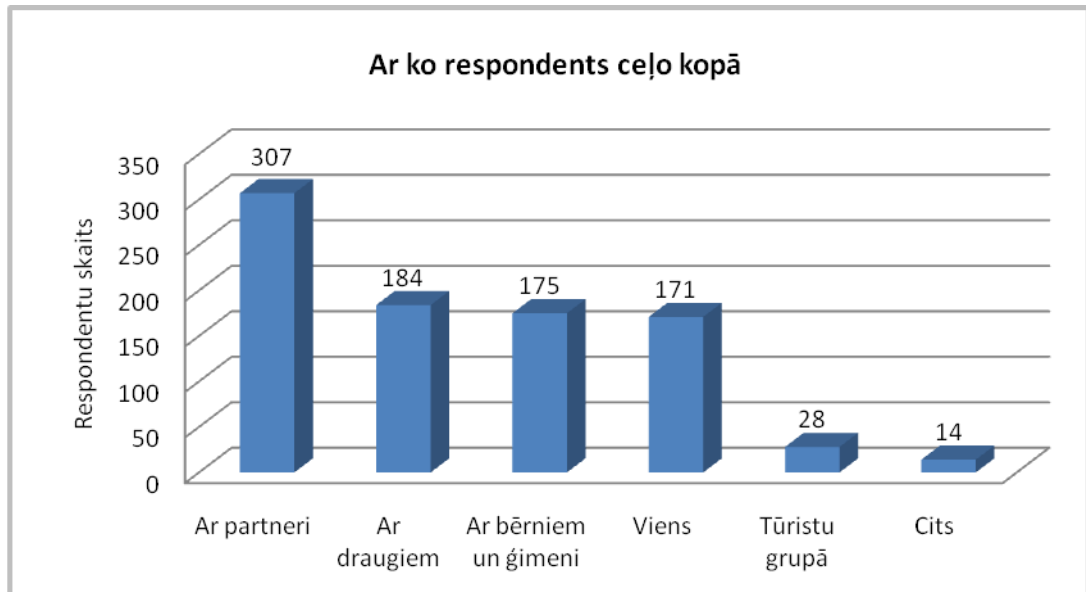
\* Jūrmalas iedzīvotāji nav iekļauti

Vērtējot respondentu uzturēšanās ilgumu Jūrmalā, jāsecina, ka pilsēta pārsvarā tiek apmeklēta uz 1 dienu, ko minēja vairāk kā puse no Latvijas un ārvalstu tūristiem. Kā nākamo biežāko – 3 līdz 4 dienu uzturēšanos pilsētā norādīja 98 respondenti.

Salīdzinot datus par respondentu ceļabiedriem, grafiks Nr.6 parāda, ka 34,9% no aptaujātajiem tūristiem Jūrmalu apmeklējuši ar partneri, gandrīz vienāds apmeklējuma biežums ir bijis respondentiem, kuri pilsētā viesojušies vienatnē un ar bērniem un ģimeni, attiecīgi 19,5% un 19,9%. Nedaudz vairāk kā piektā daļa (20,9%) Jūrmalu ir apmeklējuši draugu lokā. Pie cita atbilžu

varianta biežāk nosauktajiem jāpiemin apmeklējums ar māsu, brāli, brālēnu u.c. radniekiem, kā arī kolēģi un darījumu partneri.

Grafiks Nr.6.\*



\* Jūrmalas iedzīvotāji nav iekļauti

## 2.2. TRANSPORTA INFRASTRUKTŪRAS (PAKALPOJUMU) ANALĪZE

Veicot analīzi par transporta pakalpojumiem, bez kopējās grupas tika izdalītas 3 respondentu grupas, kā rezultātā situācijas novērtējums ir sniegts Jūrmalas iedzīvotāju, tūristu no ārvalstīm un tūristu no Latvijas griezumā. Ņemot vērā katras respondentu grupas vajadzības un saskarsmes biežumu ar attiecīgo pakalpojumu Jūrmalas pilsētā ikdienā, iepriekšminētais dalījums palīdzēs objektīvāk novērtēt izmantošanas pamatotību un pakalpojuma kvalitāti.

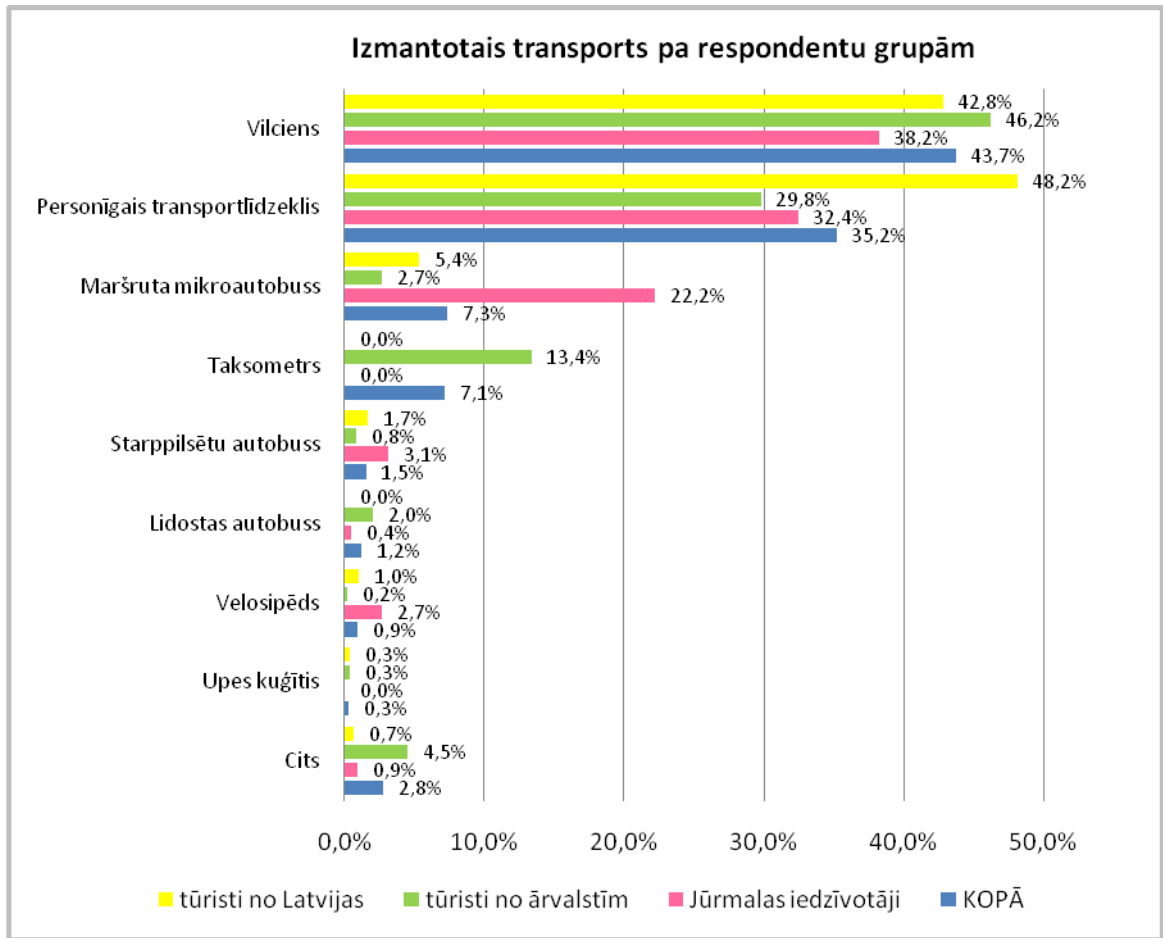
Kopumā iecienītākais pārvietošanās līdzeklis no/ uz Jūrmalu ir pasažieru vilciens (43,7%), tam seko personīgais transports (35,2%), bet salīdzinoši mazāk respondentu pārvietojas ar maršruta mikroautobusu (7,3%). Ļoti maz, vērtējot kopumā, tiek izmantots tāds transports kā upes kuģītis, velosipēds, lidostas autobuss, kuri katrs atsevišķi nepārsniedz 1,5% barjeru (Grafiks Nr.7).

No aptaujātajiem Jūrmalas iedzīvotājiem jāsecina, ka tie galvenokārt pārvietojas ar pasažieru vilcienu (38,2%) un personīgo transportu (32,4%), kā arī aptuveni 1/5 daļa (22,2%) izmanto maršruta mikroautobusus. Šajā respondentu grupā, salīdzinot ar pārējām divām grupām, starppilsētu autobusu pakalpojumi ir atzītākie.

Ārvalstu tūristi no respondentiem bija vienīgā grupa, kuri bija izmantojuši taksometra pakalpojumus (13,4%), galvenokārt, lai nokļūtu uz viesnīcu Jūrmalā. Bet arī šajā grupā dominē pasažieru vilciens ar 46,2% un personīgais transports ar 29,8%.

Pie citiem papildus atbilžu variantiem, pārsvarā tūristi no ārvalstīm, minēja tādu transportu kā tūristu autobusu, nomas auto un speciāli organizētu transportu kādam izbraucienam vai pasākumam.

Grafiks Nr.7.



Gandrīz puse no respondentiem grupā Latvijas tūristi (48,2%) izvēlas personīgo transportu, nedaudz mazāk (42,8%) priekšroku dod pasažieru vilciena pakalpojumiem. Vismazāk šajā grupā izmantots bija upes kuģītis (0,3%), savukārt ar lidostas autobusu uz Jūrmalu pārvietojies nebija neviens no Latvijas tūristiem.

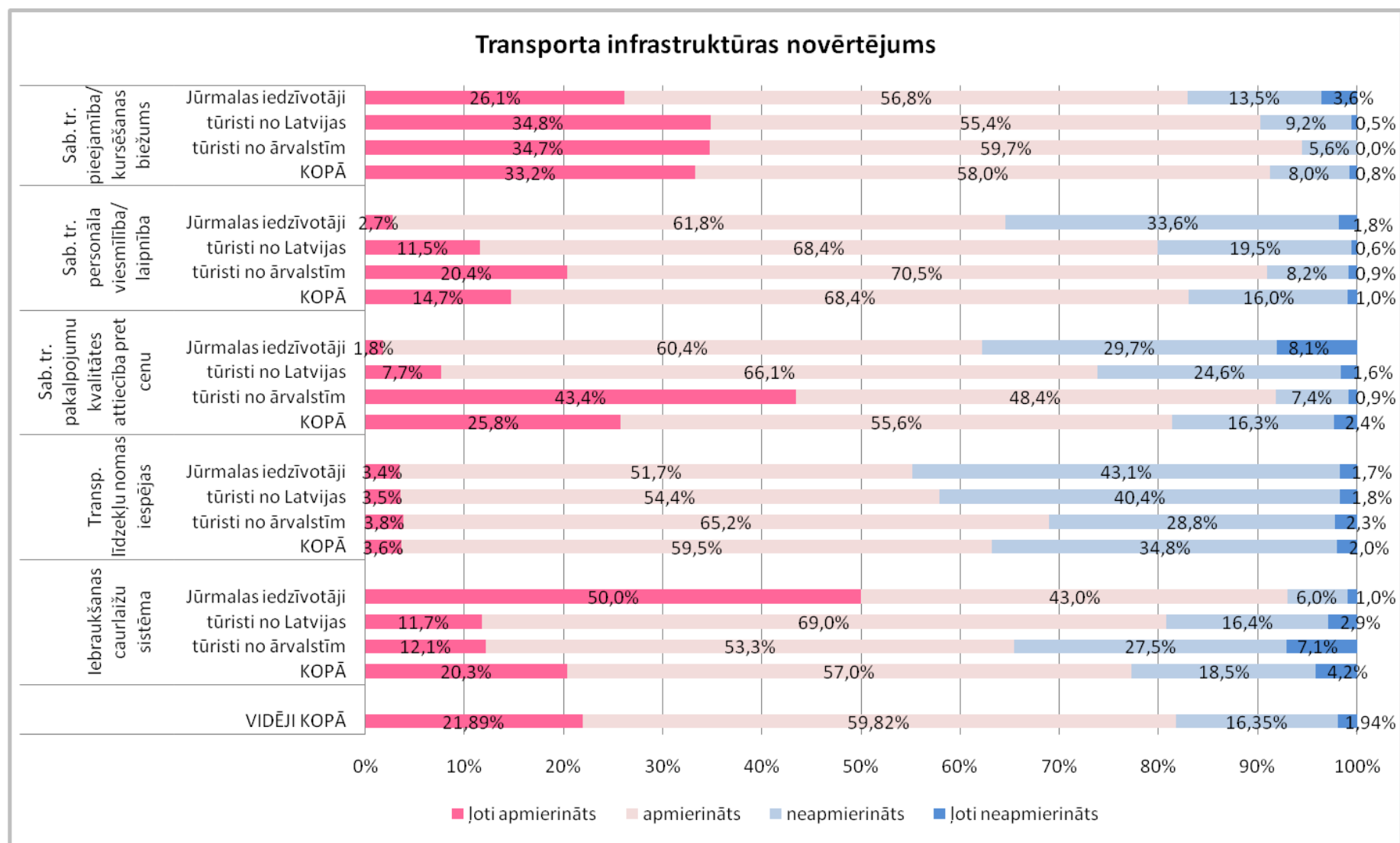
Novērtējot sabiedriskā transporta pakalpojumus un citus ar transporta infrastruktūru saistītos jautājumus, tika salīdzināts viedoklis kopumā un 3 iepriekšminētajās grupās (Grafiks Nr.8). Šo vērtējumu sniedza vidēji nedaudz vairāk kā puse no visa respondentu skaita.

Salīdzinot iegūtos datus no vērtējumu sniegušajiem respondentiem par sabiedriskā transporta pieejamību un kursēšanas biežumu, redzams, ka viedoklis pa grupām ir samērā līdzīgs. Vērtējot kopumā, ļoti apmierināti ir 33,2%, apmierināti – 58%, bet neapmierināti un ļoti neapmierināti ir kopumā 8,08%. Vispozitīvākie vērtējumi ir grupās tūristi no Latvijas un ārvalstīm, no kuriem attiecīgi 34,8% un 34,7% ir ļoti apmierināti ar sabiedriskā transporta pieejamību un kursēšanu. Savukārt visvairāk neapmierinātu un ļoti neapmierinātu pakalpojuma saņēmēju ir grupā Jūrmalas iedzīvotāji (13,5% un 3,6%).

Ar sabiedriskā transporta personāla laipnību kopumā 14,7% respondentu ir ļoti apmierināti, 68,4% – apmierināti, 16% – neapmierināti, bet 1% – pavisam neapmierināts. Visaugstākais sabiedriskā transporta personāla novērtējums ir ārvalstu tūristu vidū, 20,4% ir ļoti apmierināti, toties viszemākais novērtējums ir aptaujāto Jūrmalas iedzīvotāju vidū, kur 33,6% ir neapmierināti, bet 1,8% ļoti neapmierināti.



Grafiks Nr.8.

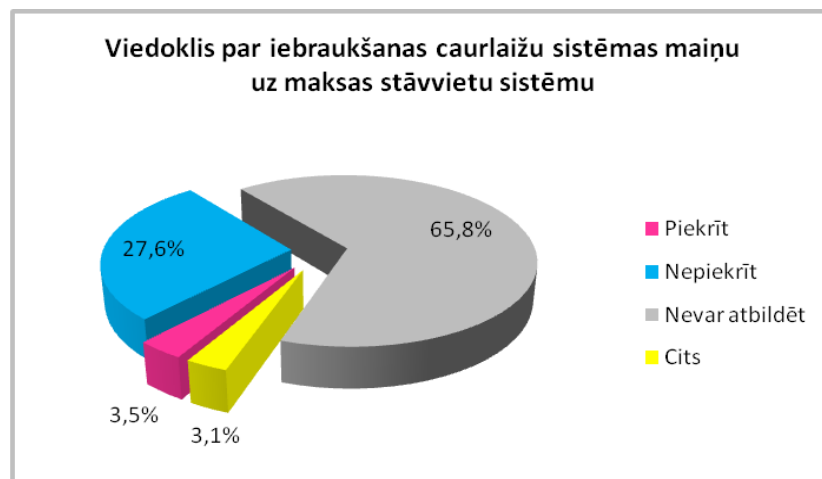


No vērtējumu sniegušajiem respondentiem kopumā vairāk kā puse (55,6%) ir apmierināti ar sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitātes attiecību pret cenu, bet neapmierināti ir 16,3%. Šajā sadaļā redzama arī būtiska atšķirība starp Jūrmalas iedzīvotājiem, kuri gandrīz trešā daļa (29,7%) nav apmierināti ar cenas kvalitātes attiecību (tikai 1,8% ļoti apmierināti) un ārvalstu tūristiem, kuru vidū 43,4% ir ļoti apmierināti ar cenas atbilstību kvalitātei.

Kopumā 59,5% ir apmierināti ar transporta (t.sk. velosipēdu, ūdens transporta u.c.) nomas iespējām Jūrmalā, neapmierināti un ļoti neapmierināti ir attiecīgi 34,8% un 2%. Kā redzams grafikā Nr.8 arī respondentu grupu vidū novērtējums īpaši neatšķiras un arī šajā vērtējuma kategorijā pozitīvu iespaidu un novērtējumu vairāk sniedza ārvalstu tūristi, kuru vidū kopā 69% ir apmierināti un ļoti apmierināti.

No respondentiem, kas varēja novērtēt iebraukšanas caurlaižu sistēmu, maliet vairāk kā puse (57%) ir apmierināti, 20,3% ir ļoti apmierināti, kas skaidrojams ar augsto novērtējuma līmeni Jūrmalas iedzīvotāju vidū (50%) un tikai 4,2% ir ļoti neapmierināti ar pastāvošo iebraukšanas kārtību. Visaugstākie radītāji neapmierinātības ziņā bija ārvalstu tūristu vidū, kuri gandrīz trešā daļa (27,5%) bija neapmierināti un 7,1% ļoti neapmierināti ar iebraukšanas caurlaidēm, kas galvenokārt tika skaidrots ar nepietiekamo informāciju un norādēm.

Grafiks Nr.9.



Grafiks Nr.9 parāda, ka vairums no respondentiem (65,8%) dažādu apstākļu dēļ nevar viennozīmīgi izteikt savu viedokli par iebraukšanas caurlaižu sistēmas maiņu uz pilsētas maksas stāvvietu sistēmu. Pastāvošo kārtību vēlētos atstāt 27,6% respondentu un tikai 3,5% labāk izvēlētos maksas stāvvietu caurlaides vietā. Pie citiem atbilžu variantiem tika nosaukta, piemēram, īstermiņa caurlaides ieviešana, sākot no 2 dienām, kā arī caurlaides atcelšana nesezonā.

No kvalitatīvajiem novērtējumiem kā pozitīvais respondentu vidū visbiežāk tika minēts sabiedriskā transporta (īpaši vilciena) kursēšanas biežums, dažādība sabiedriskajam transportam, ārvalstu tūristu vidū vispozitīvāk novērtēts tika cenu līmenis un salīdzinoši ērta nokļūšana no/uz Jūrmalu ar vilcienu, bet vietējie tūristi bieži norādīja uz bezmaksas stāvvietām Jūrmalas pilsētā.

Pie negatīvajiem novērtējumiem Jūrmalas iedzīvotāji min novecojušu sabiedrisko transportu, braukšanas maksas sadārdzināšanos, ielu slikto stāvokli, kā arī mazo maršrutu skaitu agri no rītiem un vēlu vakaros. Savukārt ārvalstu tūristi nav apmierināti ar informāciju un norādēm par iebraukšanas caurlaidēm, informāciju par vilcienu maršrutiem un stacijām, kā arī ielu stāvokli.

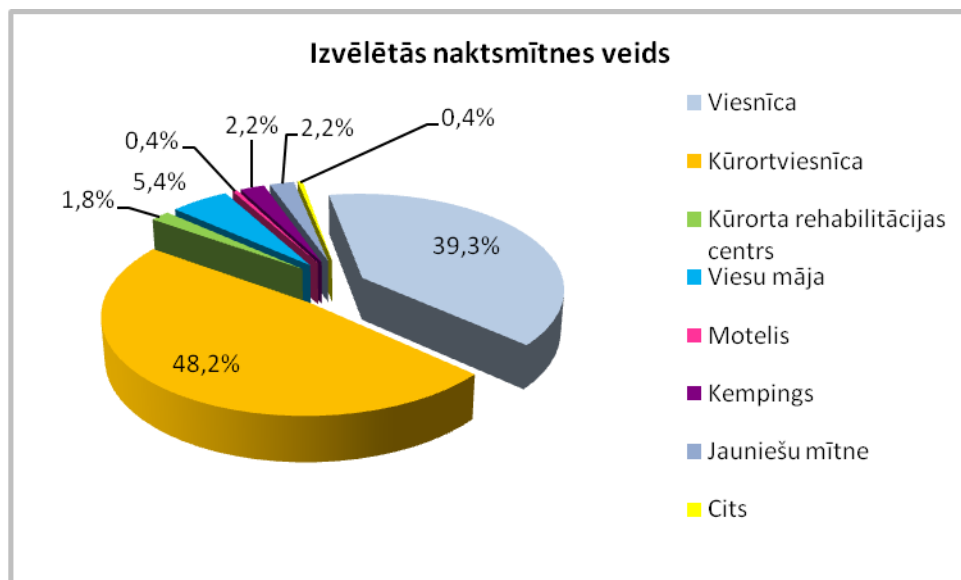
Tūristi no Latvijas negatīvi vērtē zemo pieejamību bezmaksas stāvvietām brīvdienās vasaras sezonā, sabiedriskā transporta cenas, kā arī gājēju ietvju nepiemērotību (atsevišķās ielās), lai pārvietotos ar ratiņiem.

Salīdzinot kopējos datus respondentu grupām un novērtētajām pakalpojumu kategorijām, jāsecina, ka respondenti tomēr ir apmierināti ar transporta infrastruktūru Jūrmalā - 21,9% ir ļoti apmierināti un 59,8% ir apmierināti, neapmierināti ir 16,4% un ļoti neapmierināti – 1,9%.

### 2.3. NAKTSMĪTŅU PAKALPOJUMU ANALĪZE

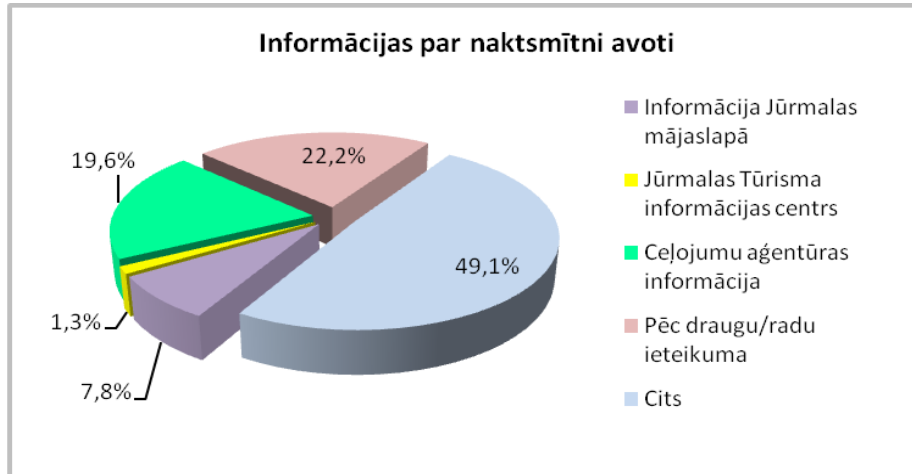
No aptaujātajiem respondentiem naktsmītņu pakalpojumus Jūrmalā ir izmantojuši 22,3% aptaujātie. Gandrīz puse (48,2%) naktsmītnes izmantojušo respondentu izvēlējušies kūrortviesnīcu pakalpojumus, viesnīcās nakšņojuši 39,3% aptaujāto, kam seko salīdzinoši neliela daļa (5,4%), kas nakšņojusi viesu mājās (Grafiks Nr.10). Jāpiemin, ka aptauja tika veikta arī divās lielākajās Jūrmalas kūrortviesnīcās un vienā viesnīcā, kas, iespējams, ietekmēja kūrortviesnīcu un viesnīcu proporcionālo pārsvaru pār pārējiem naktsmītņu veidiem.

Grafiks Nr.10.



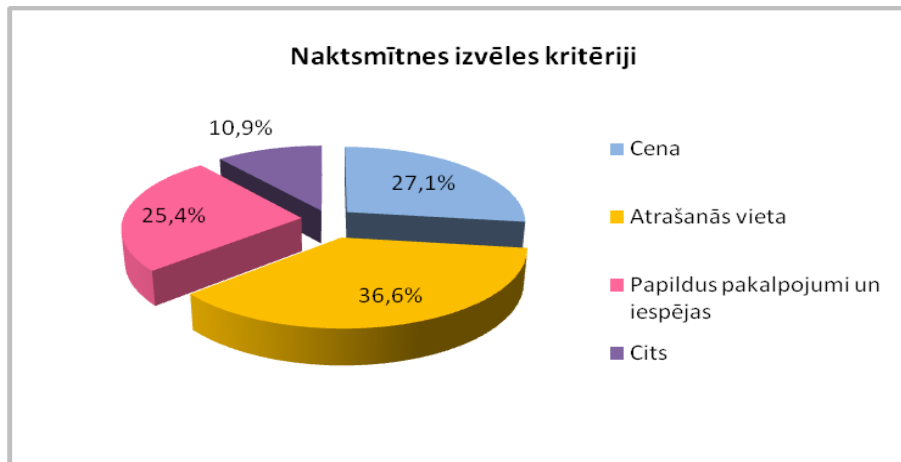
No radiem vai draugiem informāciju par naktsmītni ieguvuši 22,4% naktsmītnes izmantojušo respondentu, savukārt gandrīz piektā daļa (19,7%) vadījies no ceļojumu aģentūru sniegtās informācijas (Grafiks Nr.11). Gandrīz puse (48,2%) no naktsmītnes izmantojušajiem respondentiem izvēlējušies citu atbilstošu variantu, visbiežāk kā informācijas avotu norādot internetu, iepriekšēju apmeklējumu, kā arī, ka informāciju par naktsmītņu pakalpojumiem nav meklējuši, jo tos noorganizējis kāds cits (piemēram, konferenču, semināru organizētāji). Naktsmītni iepriekš rezervējuši ir 96,4% naktsmītnes izmantojušo respondentu.

Grafiks Nr.11.



Apskatot grafiku Nr.12 redzam, ka par svarīgāko kritēriju naktsmītnes izvēlei, Jūrmalā nakšņojošie respondenti atzinuši naktsmītnes atrašanās vietu (36,6%). Šim kritērijam seko cena un papildus pakalpojumi un iespējas ar attiecīgi 27,1% un 25,4%. Kā cits atbilžu variants, ko izvēlējušies 10,9%, tika minēta iepriekšēja (pozitīva) pieredze, kā arī tas, ka naktsmītņi nav izvēlējušies paši, bet to darījis kāds cits (piem., konferenču, semināru organizētāji). Jāpiemin, ka šajā jautājumā tika pieļauti vairāki atbilžu varianti.

Grafiks Nr.12.

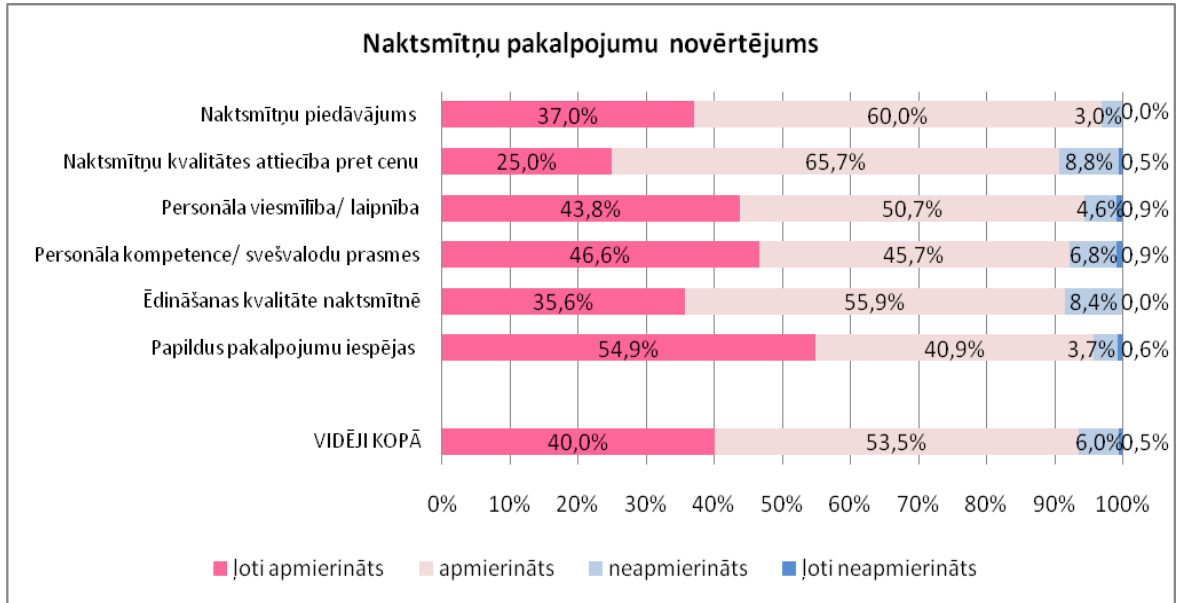


Vidēji novērtējumu Jūrmalas naktsmītņu pakalpojumiem snieguši 90,8% naktsmītnes izmantojušo respondentu. Grafikā Nr. 13 redzams, ka naktsmītņu pakalpojumi novērtēti pārsvarā pozitīvi un ļoti pozitīvi. Ļoti neapmierināto respondentu daļa visās novērtējuma kategorijās ir niecīga – zem 1 procenta.

Naktsmītnes izmantojušie respondenti visapmierinātākie ir ar Jūrmalas naktsmītņu piedāvātajām papildus pakalpojumu iespējām, kas ietver trenāžieru zāli, baseinu, dažādas procedūras, kā skaitā SPA pakalpojumus (ļoti apmierināti – 54,9%, apmierināti – 40,9%).

Nemot vērā, ka naktsmītņu pakalpojumus izmantojušo respondentu skaitu veido galvenokārt tūristi no ārvalstīm, ar naktsmītņu kvalitātes attiecību pret cenu neapmierinātie respondenti veido salīdzinoši nelielu daļu – 8,8%. Šajā kategorijā – naktsmītņu kvalitātes attiecība pret cenu – ir arī vismazākā ļoti apmierināto respondentu proporcija – 25%.

Grafiks Nr.13.



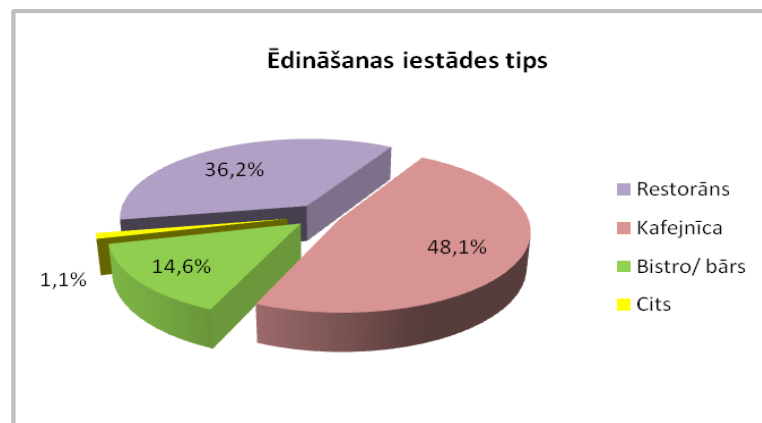
Kā pozitīvas iezīmes saistībā ar naktsmītņu pakalpojumiem Jūrmalā respondenti min servisa un apkalpošanas līmeni, SPA pakalpojumu kvalitāti, plašo naktsmītņu piedāvājumu. Savukārt kā negatīvas iezīmes visbiežāk tika minēta ēdināšanas kvalitāte (vienveidīgs ēdiens, brokastošana laiks), neatsaucīgs personāls, cenu kāpums, kā arī tas, ka Jūrmalā ir tikai viena piecvaigžņu viesnīca.

Apskatot naktsmītņu pakalpojumu novērtējumu visās kategorijās kopumā, varam secināt, ka naktsmītņu pakalpojumi ir novērtēti kopumā pozitīvi – ļoti apmierināti ar naktsmītņu pakalpojumiem ir vidēji 40%, apmierināti – 53,5%, savukārt neapmierināti ir vidēji 6%, bet ļoti neapmierināti – tikai 0,5%.

#### 2.4. ĒDINĀŠANAS PAKALPOJUMU ANALĪZE

Vairāk kā divas trešdaļas respondentu (69,7%) ir ieturējušas maltīti Jūrmalā. Proporcionāli lielākā daļa (48,1%) no respondentiem maltītei bija izvēlējušies kafejnīcas tipa ēdināšanas iestādi. Restorānu pakalpojumus izmantojuši 36,2% no maltīti ieturējušajiem respondentiem, savukārt bistro vai bāru izvēlējušies 14,6% respondentu (Grafiks Nr.14).

Grafiks Nr.14.



Novērtējumu par ēdināšanas pakalpojumiem Jūrmalā vidēji snieguši 95,7% maltīti ieturējušo respondentu. Grafikā Nr.15 redzams novērtējuma procentuālais sadalījums kopumā, kā arī respondentu grupu griezumā.

Iespējas ieturēt maltīti ir novērtējuši visi 100% respondentu, kas ieturējuši Jūrmalā maltīti. Kopumā ar iespējām ieturēt maltīti ļoti apmierināti ir 50,4% respondentu un 45,3% – apmierināti. Neapmierinātu respondentu šajā kategorijā ir tikai 4,1% no vērtējumu sniegušajiem. Grupu griezumā visnegatīvāk iespējas ieturēt maltīti ir novērtējuši Jūrmalas iedzīvotāji – 7,9% neapmierināto. Arī ļoti apmierināto proporcija šajā kategorijā Jūrmalas iedzīvotāju vidū ir mazākā (40,2%), savukārt tūristi no ārvalstīm iespējas ieturēt maltīti ir vērtējuši visatzinīgāk – ļoti apmierināti ir vairāk kā puse respondentu – 56,8%, bet apmierināti – 40,5%.

Ēdienu un dzērienu kvalitātes vērtējumā kopumā, kā arī grupu dalījumā dominē atbilde *apmierināts*, ko kopumā izvēlējušies 74,1% respondentu, savukārt grupu griezumā visvairāk ļoti apmierināto ir tūristu no ārvalstīm vidū (24,5%). Viskritiskāk ēdienu un dzērienu kvalitāti novērtējuši Jūrmalas iedzīvotāju grupas respondenti – kopā neapmierināti un ļoti neapmierināti ir 11,8% – tikpat, cik ļoti apmierināto.

Kopumā no vērtējumu sniegušajiem respondentiem ļoti apmierināti ar ēdināšanas pakalpojumu attiecību pret cenu ir 21,1%, bet apmierināti – 46,6%, tātad kopumā pozitīvi kvalitātes un cenu attiecību ir novērtējuši 67,8%, tomēr šajā kategorijā ir vērojama vislielākā negatīvo vērtējumu proporcija no visām – neapmierināti un ļoti neapmierināti ar ēdināšanas pakalpojumu kvalitātes attiecību pret cenu ir attiecīgi 28,7% un 3,7%. Turklāt ir redzamas lielas atšķirības grupu griezumā – piemēram, no Jūrmalas iedzīvotāju grupas ar kvalitātes un cenas attiecību ļoti apmierināti ir tikai 2,4% respondentu, kamēr no ārvalstu tūristu grupas – 32,7%. Tādējādi pozitīvu vērtējumu (ļoti apmierināti un apmierināti) šajā kategorijā nesniedz pat puse Jūrmalas iedzīvotāju grupas respondentu (kopā 45,3%). Neapmierināti ar cenas un kvalitātes attiecību ēdināšanas jomā ir 48% Jūrmalas iedzīvotāju un 40,7% tūristu no Latvijas, ļoti neapmierināto – attiecīgi 8,7% un 6,6%, kamēr no vērtējumu sniegušajiem ārvalstu tūristiem ļoti neapmierināto ir maz – 1%. Šie rādītāji ir izskaidrojami ar izdalīto grupu salīdzinoši atšķirīgo pirktspējas līmeni, kā arī ēdināšanas pakalpojumu izmantošanas biežumu un mērķi.

Ēdināšanas uzņēmumu personāla viesmīlība un laipnība kopumā novērtēta pozitīvi (ļoti apmierināti – 25%, apmierināti – 62,4%). Arī šajā sadaļā vērojama citās kategorijās redzamā tendence – salīdzinoši Jūrmalas iedzīvotāju grupa personāla viesmīlību un laipnību vērtējusi viskritiskāk (ļoti apmierināti – 11,8%), bet tūristi no ārvalstīm – vispozitīvāk (ļoti apmierināti – 31,7%).

Līdzīgi personāla viesmīlībai un laipnībai respondenti ir novērtējuši personāla svešvalodu prasmes. Arī šajā kategorijā kopumā ļoti apmierināti ir 25% vērtējumu sniegušo respondentu. Negatīvi personāla svešvalodas prasmes ir vērtējuši 12,3% (neapmierināti - 11,6%, ļoti neapmierināti – 0,7%). Pārējie vērtējumu sniegušie respondenti (62,6%) ar personāla svešvalodu prasmēm ir apmierināti. Grupu griezumā vērojamas līdzīgas vērtējumu proporcijas kā kopējā vērtējumā, vienīgi šajā kategorijā visnelielāko ļoti apmierināto respondentu skaitu grupu griezumā veido tūristi no Latvijas – 11,9%.

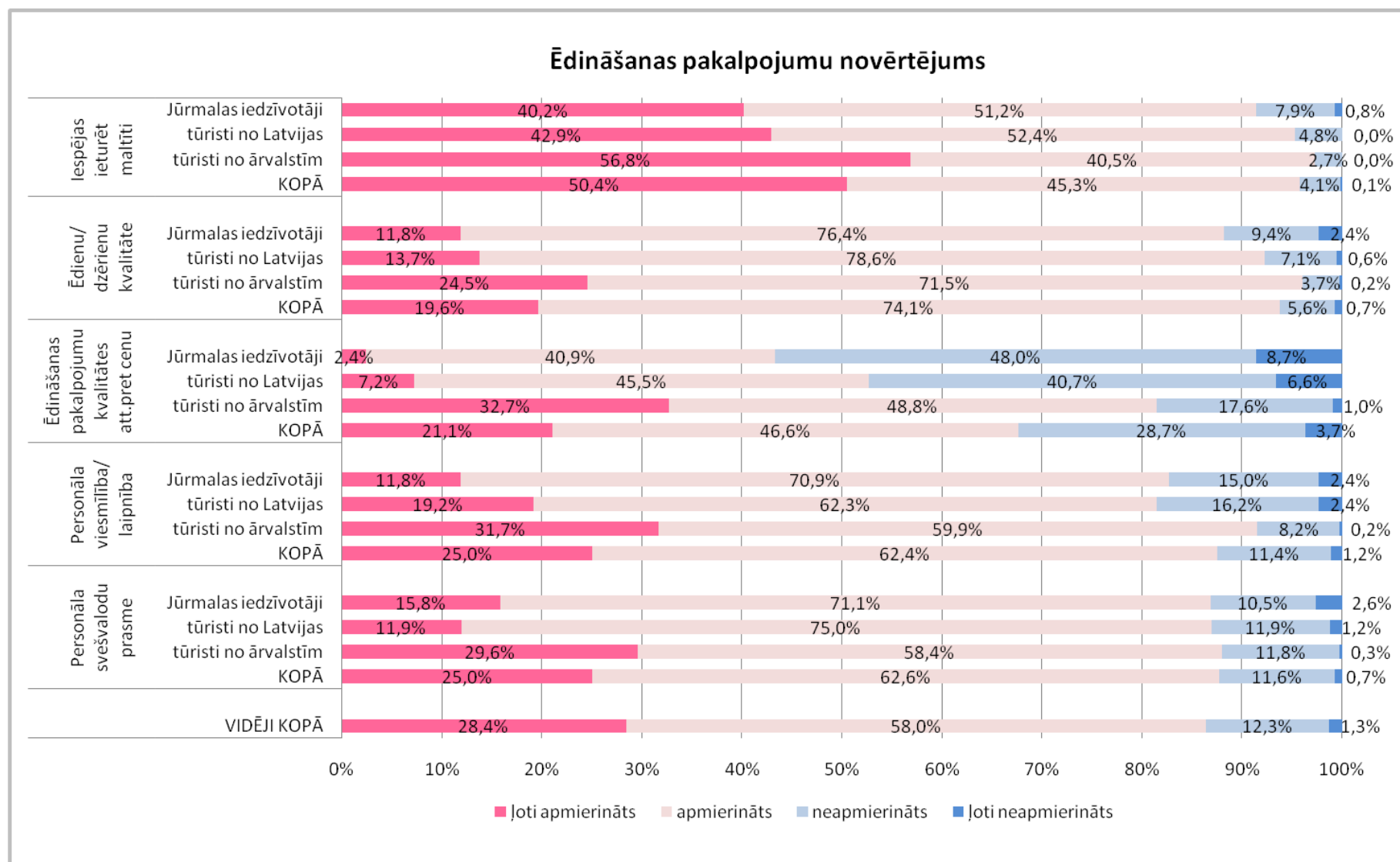
Izvērtējot respondentu sniegtās atbildes par pozitīvajām iezīmēm saistībā ar ēdināšanas pakalpojumiem Jūrmalā, var secināt, ka kopumā visu grupu respondenti atzinīgi vērtē iespējas ieturēt Jūrmalā maltīti, it īpaši uzsverot izvēles iespējas Majoros, Jomas ielā, iespēju ieturēt maltīti

svaigā gaisā. Tāpat pozitīvi ir vērtēta iespēja izvēlēties dažādu virtuvju ēdienus, tomēr negatīvi tiek vērtēts latviešu tradicionālās virtuves piedāvājuma trūkums. Lai gan ēdināšanas iestāžu izvēles iespējas Majoros ir plašas un tiek vērtētas pozitīvi, tajā pat laikā negatīvi tiek vērtēta šo ēdināšanas iespēju izteiktā koncentrēšanās Jūrmalas pilsētas centrā un nelielās izvēles iespējas citās pilsētas daļās, kā arī nesezonā.

Daļa respondentu, galvenokārt Jūrmalas iedzīvotāji un tūristi no Latvijas, norāda uz nepieciešamību pēc vidēja līmeņa ēstuvēm Jūrmalā. Saistībā ar cenu un kvalitātes attiecību, kā arī apkalpošanas līmeni un personāla laipnību viedokļi atšķiras, kā arī tiek norādīts, ka šie faktori ir atkarīgi no izvēlētas ēdināšanas iestādes.

Izvērtējot visās kategorijās sniegtos vērtējumus, varam secināt, ka vidēji ēdināšanas pakalpojumus Jūrmalā pozitīvi vērtē 86,4% respondentu, no tiem 28,4% ir ļoti apmierināti, bet 58% – apmierināti, savukārt 12,3% no vērtējumu sniegušajiem respondentiem ar ēdināšanas pakalpojumiem nav apmierināti, bet pavisam neapmierināti ir 1,3% respondentu.

Grafiks Nr.15.





## 2.5. IZKLAIDES UN ATPŪTAS IESPĒJU ANALĪZE

Izklaides un atpūtas iespējas no 1004 respondentiem ir varējuši un vēlējušies novērtēt gandrīz divas trešdaļas aptaujāto. Gandrīz visi respondenti ir varējuši novērtēt pludmali un pastaigu vietas, bet vismazāk novērtējumu saņēmts par naktsklubu kategoriju.

Kā jau iepriekš minēts, arī šajā jomā novērtējumi ir salīdzināti kopumā, Jūrmalas iedzīvotāju griezumā, ārvalstu tūristu un vietējo tūristu griezumā (Grafiks Nr.16 un Nr.17).

Aktīvās atpūtas iespējas ir novērtētas ļoti labi un līdzīgi visu grupu vidū, bet kopumā 21,5% ar iespējām ir ļoti apmierināti, 65% ir apmierināti, 13,1% ir neapmierināti un tikai 0,4% ļoti neapmierināti.

Izvērtējot iegūtos rezultātus par pludmali redzams, ka visās respondentu grupās vērtējumi pārsvarā ir pozitīvi – *apmierināts* vai *ļoti apmierināts*, kopējā griezumā sasniedzot pat 44,9% ļoti apmierinātu respondentu. Jūrmalas iedzīvotāju vidū pastāvošā neapmierinātība (10,2%) izskaidrojama ar bieži minēto nepietiekamo kārtības uzturēšanas līmeni pludmalē un atsevišķu atpūtnieku grupu izturēšanos, ko visprecīzāk parasti spēj novērtēt vietējie iedzīvotāji. Bet ļoti neapmierināts nav neviens no respondentiem.

No visiem respondentiem, kuri ir atbildējuši par muzeju piedāvājumu, 63,7% ar piedāvājumu ir apmierināti, bet 30,9% nav apmierināti, savukārt ārvalstu tūristu vidū visvairāk ir ļoti apmierinātu (4,3%) un ļoti neapmierinātu (2,6%) apmeklētāju.

Respondentu viedoklis, kuri ir apmeklējuši vēstures un arhitektūras apskates objektus kopumā ir vairāk pozitīvs kā negatīvs, no tiem vairāk kā divas trešdaļas (69,3%) ir apmierināti ar piedāvājumu un redzēto un 15,6% ir pat ļoti apmierināti. Neapmierināti ar piedāvājumu ir 14,3% aptaujāto.

Uz jautājumu: „Kā vērtējat naktsklubu piedāvājumu un nakts izklaides Jūrmalā?” vislielākā daļa no saņemtajām atbildēm ir negatīvas, jo neapmierināti ir 60%, bet ļoti neapmierināti 26,7% vērtējumu sniegušo respondentu. Kā izrādās ar naktsdzīvi Jūrmalā apmierināta ir tikai neliela daļa respondentu (11,3%). Visaugstākais neapmierinātības līmenis ir Jūrmalas iedzīvotāju un Latvijas tūristu vidū, kur attiecīgi grupu griezumā ļoti neapmierināti ir 32,8% un 30,4%, bez tam lielākais atbilstošs īpatsvars veidojas no šo respondentu grupu vērtējumiem.

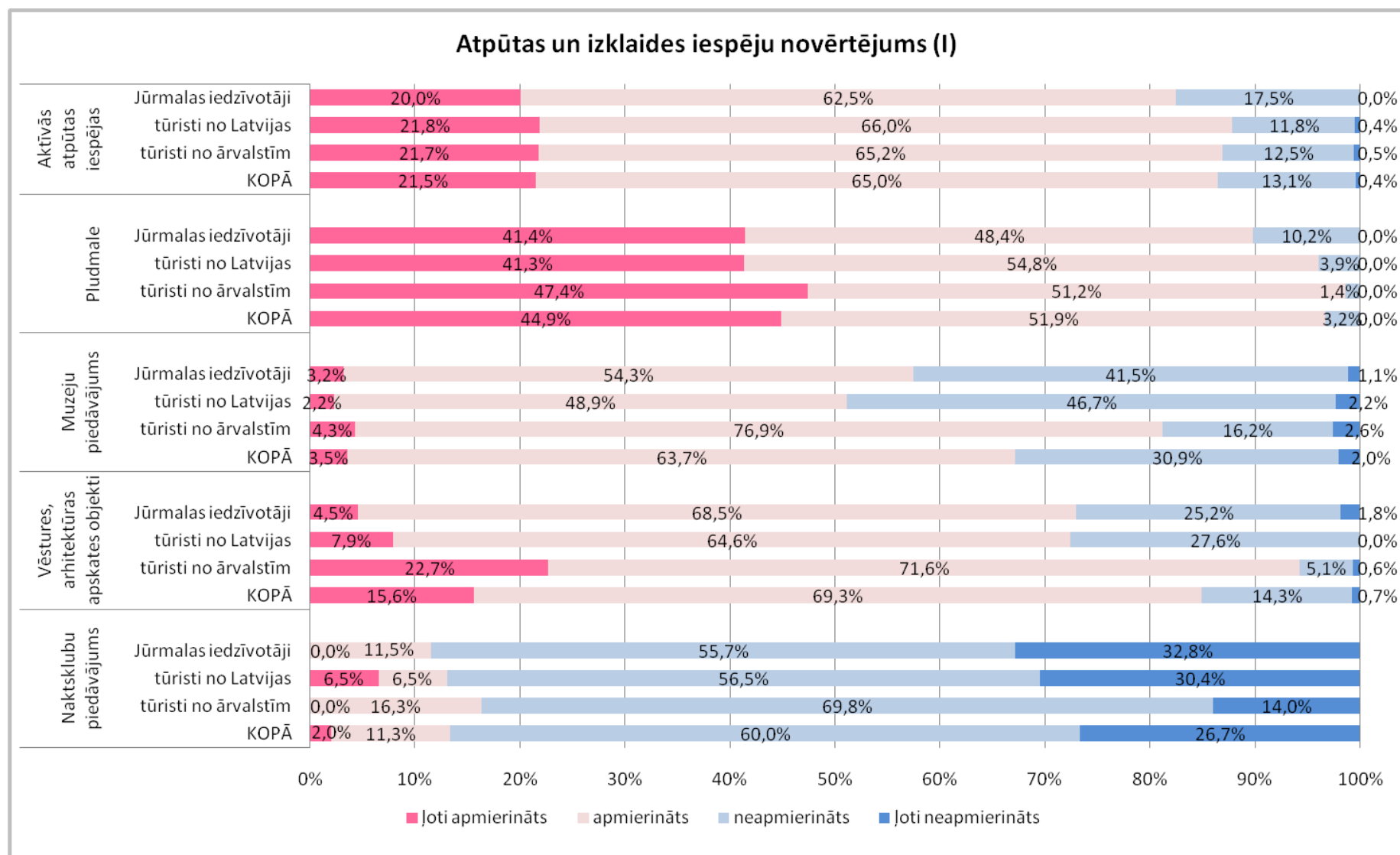
Runājot par grafiku Nr.17, jāuzsver, ka visvairāk novērtējumu no respondentiem tika saņemts par pastaigu vietām, pasākumiem pilsētā vasaras sezonā un izklaides iespējām ģimenēm ar bērniem. Pārējās kategorijās vērtējumu sniedza nedaudz mazāk par pusi no kopējā respondentu skaita.

Vērtējumi par pastaigu vietām pārsvarā bija pozitīvi un, skatoties kopumā, iekļaujas gandrīz tikai novērtējuma līmeņos ļoti apmierināts (48,4%) un apmierināts (49,7%).

Izklaides iespējas ģimenēm ar bērniem pamatoti ir novērtētas augstu ar kopējo apmierinātības rādītāju tuvu 100% (ļoti apmierināti 26,3% un apmierināti 66,5%). Viedoklis grupu griezumā nav īpaši atšķirīgs, bet augstākie novērtējumi ir ārvalstu tūristiem, kurus izklaides iespējas ģimenēm ar bērniem ir priecējušas visvairāk.

Krasas viedokļu atšķirības parādās pie jautājumiem par pasākumiem pilsētā vasaras sezonā un citās sezonās. Ja ar vasaras sezonas pasākumiem pilsētā kopumā 38,7% atbildējušo ir ļoti apmierināti, tad par citām sezonām šis novērtējums sasniedz tikai 3%, bet šajā gadījumā jāņem vērā fakts, ka daudzi no respondentiem par citām sezonām, kā tikai vasaru, vērtējumu sniegt nevarēja.

Grafiks Nr.16.



Iedzīvotāju grupu griezumā visaugstākais rādītājs – ļoti apmierināts ar pasākumiem vasarā (57,8%) ir Jūrmalas iedzīvotājiem, tam seko tūristi no Latvijas (46,7%). Neapmierinātības līmenis tūristu grupu griezumā ir niecīgs un tas nepārsniedz 2,6% robežu, kas ir redzama Latvijas tūristu vidū.

Pasākumi pilsētā citās sezonās, pārsvarā to neesamības dēļ, ir novērtēti negatīvi, jo 66% un 10,4% ir attiecīgi neapmierināti un ļoti neapmierināti. Interesants ir novērtējums tūristu grupu griezumā, kur tūristu no ārvalstīm vidū apmierinātības līmenis sasniedz 42,4%, bet Jūrmalas iedzīvotāju un Latvijas tūristu vidū tas sasniedz tikai 19,7% un 14,2%.

Par izklaides iespējām ne vasaras sezonā kopumā respondentu domas dalās gandrīz vienādās daļās starp apmierinātību (41,8%) un neapmierinātību (47,7%). Šajā gadījumā noteicošie faktori ir konkrētam respondentam zināmais izklaides jomā Jūrmalā, vēlmes, kā arī finansiālais stāvoklis. Turklāt arī izklaides jēdziens katram respondentam ir savādāks. Visaugstākais neapmierinātības līmenis valda Latvijas tūristu vidū (58,2%), bet visvairāk apmierināto ir starp ārvalstu tūristiem (60,4%), kuri pārsvarā uz Jūrmalu nesezonā dodas ar konkrētu atpūtas/izklaides mērķi.

Kā parāda grafiks Nr.17 vidēji kopumā atpūtas un izklaides iespējas no respondentiem pozitīvi novērtē 82,2% (28% un 54,2%), bet negatīvi 17,9% (15,5% un 2,4%).

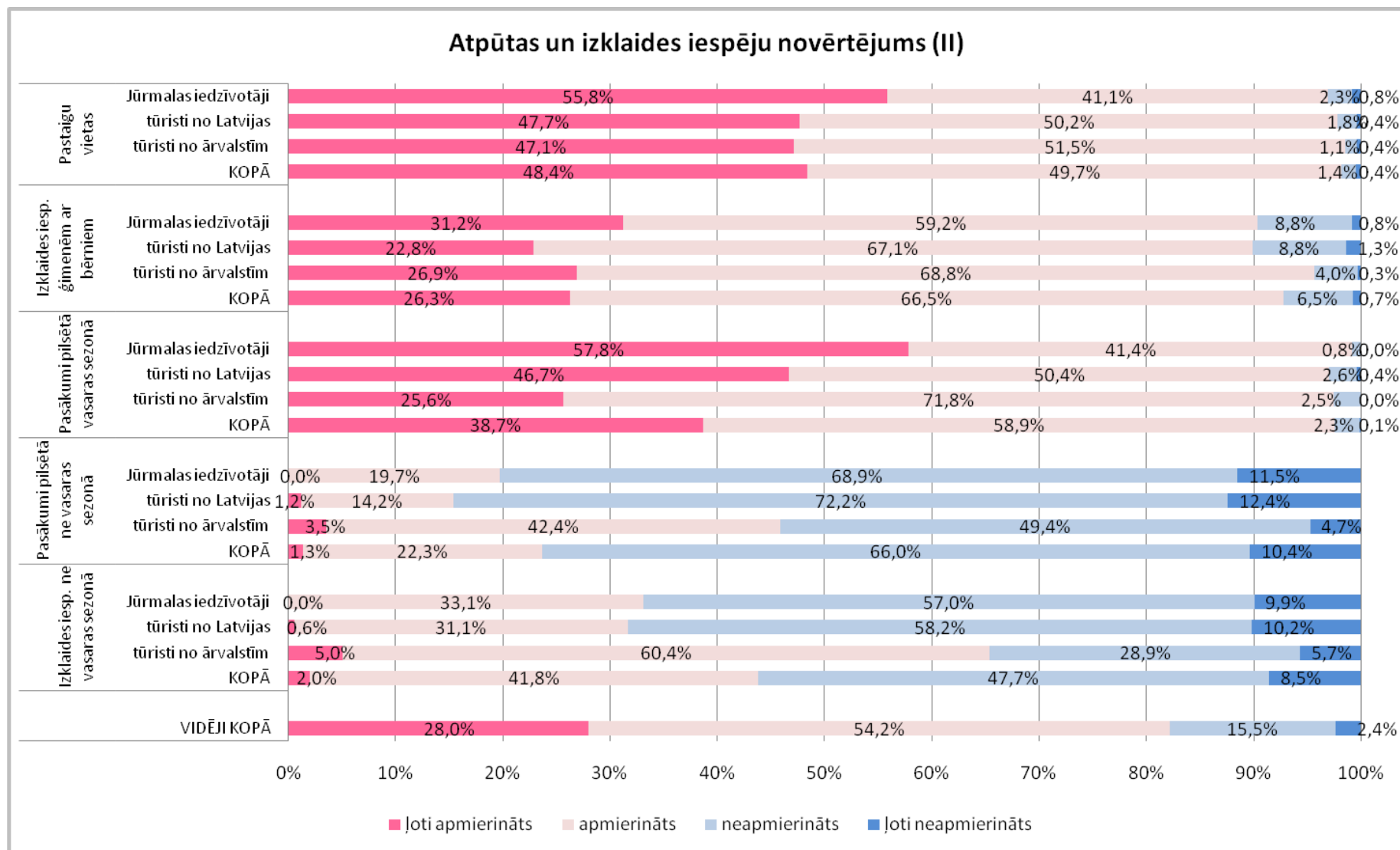
Starp pozitīvajiem kritērijiem atpūtas un izklaides iespējām Jūrmalā visbiežāk ir nosaukta pludmale, Līvu Akvaparks un Dzintaru mežaparks. Respondenti uzskata, ka vasarā ir plaša izvēle kultūras pasākumiem (koncerti, festivāli, u.c. pasākumi uz Jomas ielas), kā arī sezonā iespējami dažādi atpūtas veidi visa vecuma interesentiem. Ārvalstu tūristi salīdzinoši bieži pie atpūtas iespējām norādīja uz sakoptām pastaigu vietām un apkārtējo arhitektūru, bet daļa tūristu no Latvijas uzskata, ka pilsēta ar katru gadu paliek sakoptāka.

Pie negatīvajām iezīmēm tiek minēts pludmales labiekārtotības līmenis (maz tualetu, netīras ģērbšanās kabīnes, nepieciešams vairāk laukumu bērniem, kas nodalīti no aktīvās atpūtas zonas, ārvalstu tūristi bieži norāda, ka nav kur noskalot rokas/ kājas), turklāt daļa no respondentiem - vietējiem iedzīvotājiem nav apmierināti ar kārtības uzturēšanas līmeni pludmales teritorijā. Nepietiekamais nakts atpūtas piedāvājums visbiežāk tiek kritizēts no vietējiem iedzīvotājiem un Latvijas tūristiem. Liela daļa respondentu atzīst, ka nesezonā praktiski nav apmeklējama pasākumu. Pēc daudzu respondentu domām pilsētai vajadzētu censties novērst situāciju, kad grausti mijas ar lepnām savrupmājām, liekot īpašniekiem renovēt savus īpašumus.

Atpūtas iespējas tūristiem citos gadalaikos varēja novērtēt tikai tie kopumā uzrunātie respondenti, kuri jau attiecīgajā gadalaikā bija apmeklējuši Jūrmalu un arī pastāvīgie iedzīvotāji. Šī daļa no 1004 respondentiem veidoja nedaudz mazāk par pusi (47,2%).

No grafikā Nr.18 izdalītajiem gadalaikiem, visvairāk (50,6%) aptaujāto spēja novērtēt iespējas rudens mēnešos. Augstākie apmierinātības rādītāji redzami ārvalstu tūristu grupā (61,2% apmierināti) un (15,4% ļoti apmierināti), kas izskaidrojams jau ar iepriekš minēto tendenci, ka lielākā daļa ārvalstu tūristu nesezonā uz Jūrmalu brauc ar konkrētu atpūtas/ izklaides mērķi, piemēram, SPA pakalpojumi, veselības uzlabošana rehabilitācijas centros u.c. Visaugstākā kritika pastāv aptaujāto Jūrmalas iedzīvotāju vidū, no kuriem 41,1% uzskata, ka piedāvājums tūristiem rudens mēnešos ir neapmierinošs.

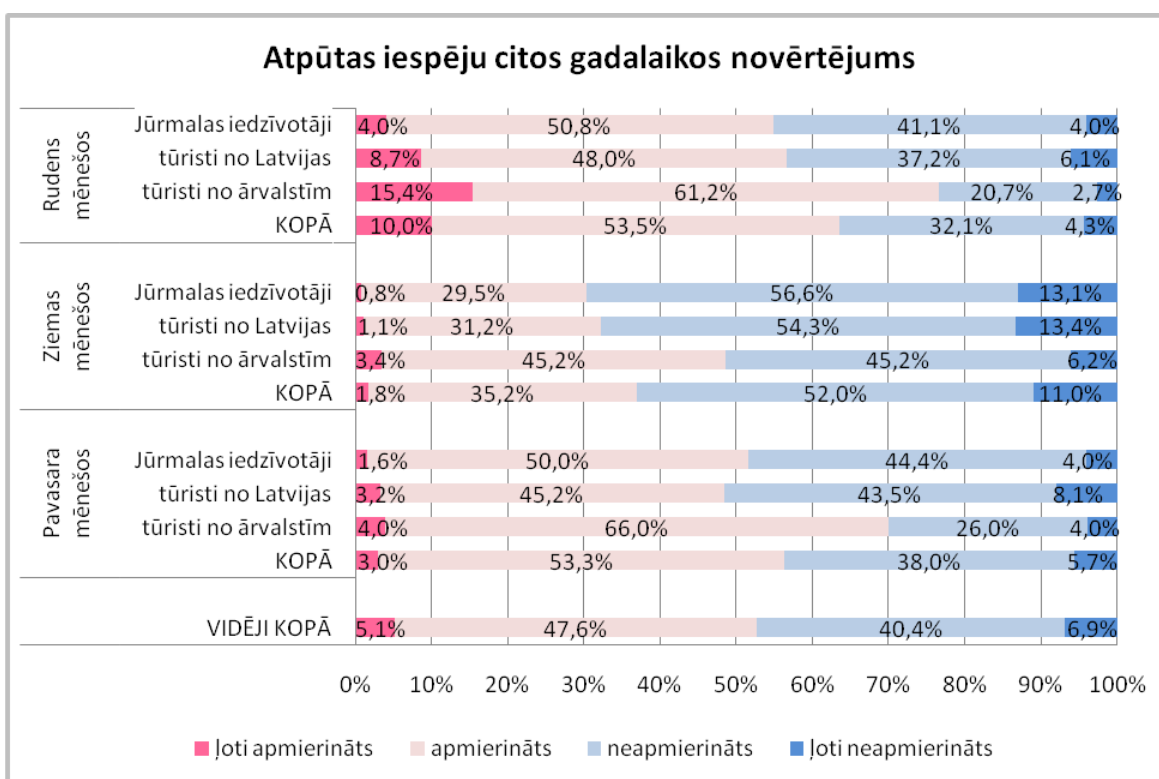
Grafiks Nr.17.



Iespējas ziemas mēnešos kopumā ir novērtētas visnegatīvāk, jo tikai nedaudz vairāk par trešo daļu (35,2%) no vērtējumu sniegušajiem respondentiem ir apmierināti ar iespējām, bet pavisam neliela daļa (1,8%) ļoti apmierināti. Savukārt kopumā 52% ir neapmierināti un 11% pat ļoti neapmierināti ar atpūtas iespējām tūristiem.

Atpūtas iespēju novērtējums pavasara mēnešiem ir līdzīgs kā rudenim, proti, lielākā daļa (53,3%) kopumā ir apmierināti ar piedāvājumu, bet 38% ir neapmierināti.

Grafiks Nr.18.



Izvērtējot kvalitatīvās atbildes, tika noskaidrots, ka respondenti visās grupās ir līdzīgās domās, piemēram, kā pozitīvos faktorus atpūtai nesezonā minot Līvu Akvaparku, SPA procedūras, baseinu apmeklējumu, kā arī iespēju doties veselīgā pastaigā gar jūru vai vienkārši izbaudīt atpūtu mierīgā pilsētā. Savukārt negatīvie novērtējumi pārsvarā norādīja uz zemo iespēju līmeni, kā arī pilnīgi neattīstītu ziemas sezonas tūrismu.

Salīdzinot kopējos datus respondentu grupās, ir redzams, ka aptaujātie ar atpūtas iespēju piedāvājumu rudens, ziemas un pavasara mēnešos ir apmierināti tikai daļēji - tikai 5,1% ir ļoti apmierināti un 47,6% ir apmierināti, bet 40,4% ir neapmierināti un ļoti neapmierināti ir 6,9%. Galvenokārt uzmanība tādējādi būtu jāpievērš ziemas mēnešiem, kur vērtējumi ir visnegatīvākie visās respondentu grupās.

## 2.6. VIEDOKLIS PAR PILSĒTU KOPUMĀ

Vērtējumu par pilsētu vidēji ir snieguši 91% aptaujāto, turklāt pilsētas sakoptību ir novērtējuši visi aptaujātie. Grafikā Nr.19 redzams vērtējumu sniegušo respondentu atbilžu procentuāls sadalījums pa kategorijām, kā arī respondentu grupu griezumā.

Pilsētas sakoptību respondenti novērtējuši kopumā pozitīvi – 42,4% respondentu ir ļoti apmierināti, bet 53,3% – apmierināti. Neapmierināti ar sakoptību pilsētā ir vien 4,2% aptaujāto, bet ļoti neapmierināto respondentu proporcija ir pavisam niecīga – 0,1%. Respondentu grupu griezumā vērtējumu proporcijas ir līdzīgas visu respondentu vērtējumam kopumā, taču īpaši izceļams ir ārvalstu tūristu novērtējums – 51,6% ļoti apmierinātu un 46,7% apmierinātu ārvalstu tūristu grupas respondentu, turklāt šajā grupā nav neviena respondenta, kas ar pilsētas sakoptību būtu ļoti neapmierināts. Arī neviens no Jūrmalas iedzīvotāju grupas respondentiem nav novērtējis pilsētas sakoptību kā ļoti neapmierinošu, tomēr šajā kategorijā Jūrmalas iedzīvotāju grupā ir lielākais neapmierināto respondentu skaits – 11,5 %.

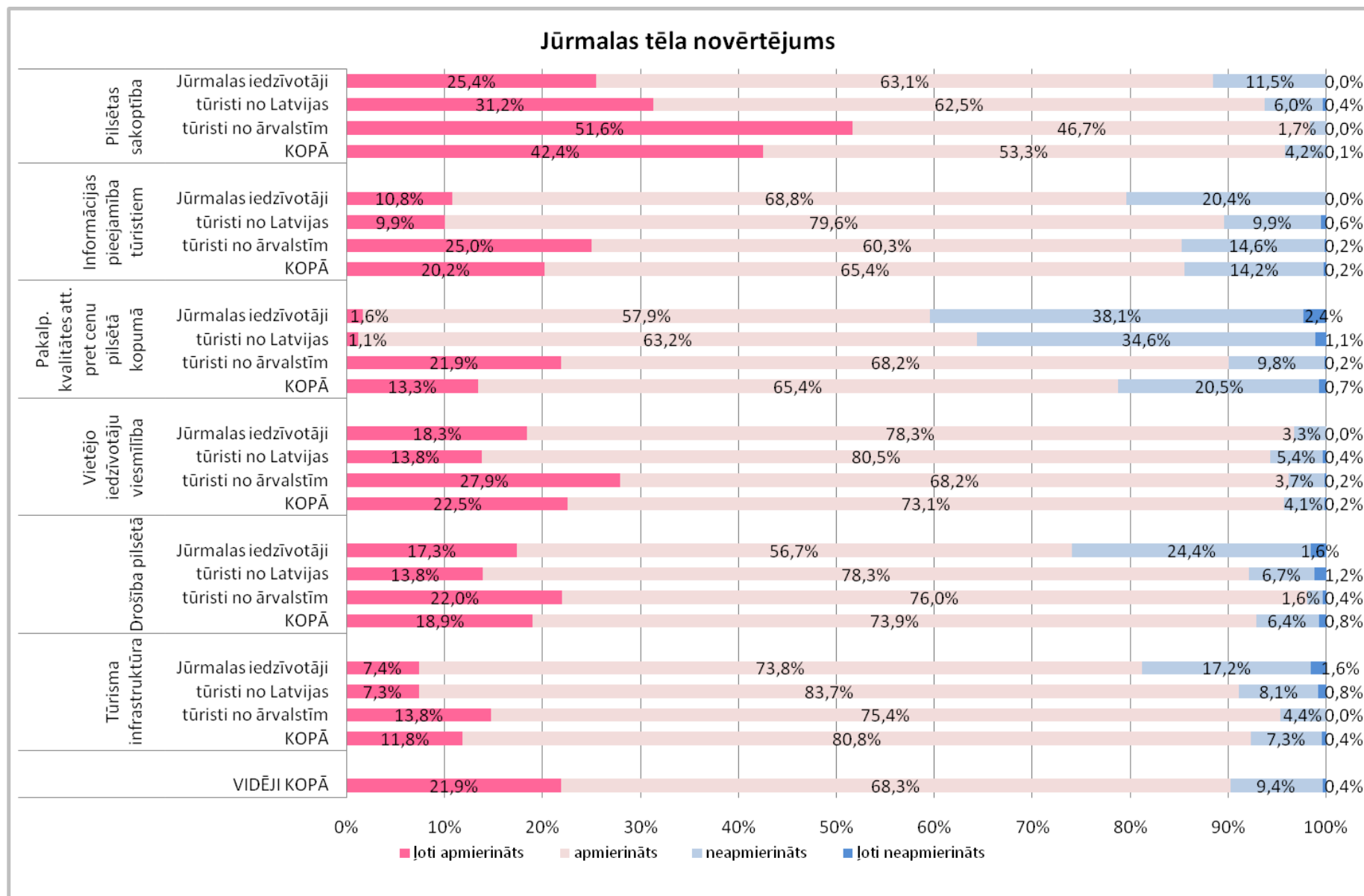
Izvērtējot respondentu sniegtās kvalitatīvās atbildes saistībā ar pilsētas kopējo tēlu, liela daļa Jūrmalas iedzīvotāju minēja, ka ir apmierināti ar pilsētas sakoptību tās centrā, taču pārējo pilsētas daļu sakoptība nav apmierinoša.

Informācijas pieejamību tūristiem respondenti kopumā novērtējuši pozitīvi. No vērtējumu sniegušajiem respondentiem 20,2% ar informācijas pieejamību ir ļoti apmierināti, bet 62,5% - apmierināti. Šajā kategorijā negatīvu vērtējumu snieguši ir 14,4%, no tiem – 14,2% – neapmierināti, bet ļoti neapmierināto ir tikai 0,2%. Tūristu no ārvalstīm vērtējums par informācijas pieejamību maz atšķiras no vērtējuma kopumā – pozitīvi to novērtējuši 85,3%, atšķirības ir ļoti apmierināto respondentu proporcijā – to šajā kategorijā ārvalstu tūristu grupā ir par aptuveni 5% vairāk nekā vērtējot kopumā – 25%. Tomēr tūristi no ārvalstīm kā negatīvu iezīmi kopējā pilsētas tēlā min nepietiekamo norāžu daudzumu pilsētā, kā arī informācijas angļu valodā trūkumu, piemēram, Majoru dzelzceļa stacijā.

Lielas atšķirības respondentu grupu griezumā ir vērtējumā par pakalpojumu kvalitātes attiecību pret cenu pilsētā kopumā. Tūristu no ārvalstīm, kas šajā kategorijā snieguši vērtējumu *ļoti apmierināts* ir 21,9%, bet šādu vērtējumu snieguši salīdzinoši ļoti neliela daļa gan tūristu no Latvijas, gan Jūrmalas iedzīvotāju, attiecīgi 1,1% un 1,6% vērtējumu sniegušo respondentu. Vērtējot kopumā šajā kategorijā ļoti apmierināti ar kvalitātes attiecību pret cenu ir 13,3%. Apmierināto respondentu skaits svārstās no 57,9% Jūrmalas iedzīvotāju grupā līdz 68,2% ārvalstu tūristu grupā. Šajā kategorijā grupu griezumā ievērojamas atšķirības vērojamas arī neapmierināto respondentu īpatsvarā. Ja ārvalstu tūristu grupā neapmierināto ir 9,8%, tad ar pakalpojumu kvalitātes attiecību pret cenu pilsētā kopumā nav apmierināti 38,1% Jūrmalas iedzīvotāju un 34,6% tūristu no Latvijas.

Vietējo iedzīvotāju viesmīlību ir spējuši novērtēt 89,3% no visiem respondentiem. No vērtējumu sniegušajiem respondentiem 95,6% vietējo iedzīvotāju viesmīlību vērtē pozitīvi (ļoti apmierināti - 22,5%, apmierināti – 73,1%). Vērtējums respondentu grupu griezumā īpaši neatšķiras no kopējā novērtējuma, atšķirības ir vienīgi ļoti apmierināto respondentu īpatsvarā, piemēram, ļoti apmierināti ar vietējo iedzīvotāju viesmīlību ir 27,9% tūristu no ārvalstīm, kamēr no Latvijas tūristu grupas – 13,8%. Neapmierināto un ļoti neapmierināto proporcija no vērtējumu sniegušajiem respondentiem šajā kategorijā bija attiecīgi 4,1% un 0,2%.

Grafiks Nr.19.



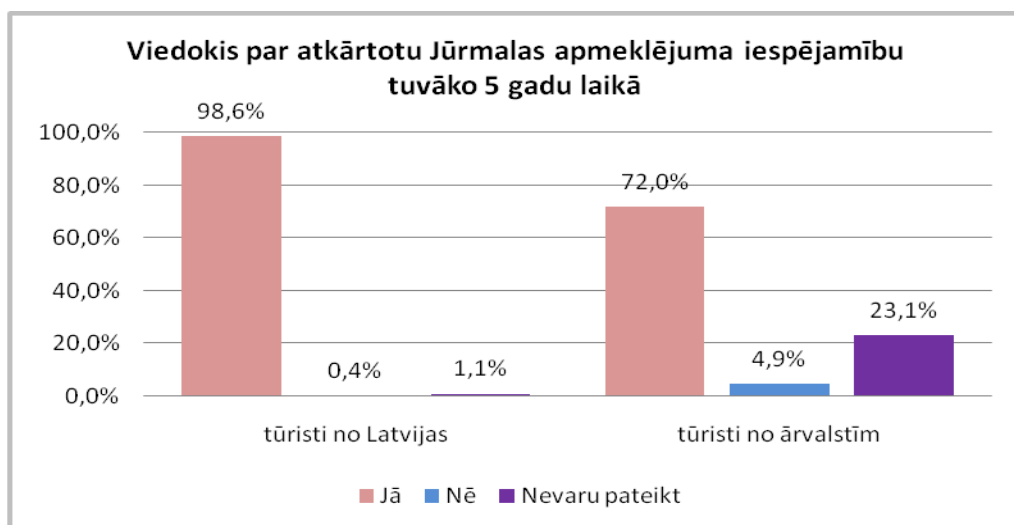
Ar drošību pilsētā ir apmierināti 73,9% un ļoti apmierināti – 18,9% vērtējumu sniegušo respondentu. Neapmierināti šajā kategorijā ir 6,4% respondentu, bet pavisam neapmierināto ir 0,8%. Respondentu grupu griezumā redzams, ka izceļas neapmierināto respondentu īpatsvars Jūrmalas iedzīvotāju vidū – 24,4% neapmierinātu respondentu un 1,6% - ļoti neapmierinātu. Apmierināta ar drošību pilsētā ir vairāk kā puse – 56,7%. Citu respondentu grupu vērtējums būtiski neatšķiras no kopējā vērtējuma proporcijām.

Arī vērtējot tūrisma infrastruktūru Jūrmalas iedzīvotāji respondentu grupu griezumā ir bijuši viskritiskākie. Ar Jūrmalas tūrisma infrastruktūru nav apmierināti 17,2% Jūrmalas iedzīvotāju, kamēr no ārvalstu tūristu grupas šādu novērtējumu devuši 4,4%, bet kopējais neapmierināto rādītājs šajā kategorijā ir 7,3% respondentu. Tomēr gan novērtējumā kopumā, gan pa griezumiem, dominē apmierināto respondentu īpatsvars – tūristiem no ārvalstīm – 75,4%, tūristiem no Latvijas – 83,7%, bet no Jūrmalas iedzīvotājiem ar tūrisma infrastruktūru apmierināto respondentu ir 73,8%.

Jūrmalas tēls kopumā ir novērtēts pozitīvi – vidēji 21,9% respondentu ir bijuši ļoti apmierināti, 68,3% – apmierināti, 9,4% respondentu ar pilsētas tēlu kopumā bija neapmierināti, bet ļoti neapmierināto bija tikai 0,4%.

Kā pozitīvas iezīmes pilsētas kopējā tēlā respondenti minēja pilsētas centru – Majorus, Jomas ielas sakoptību. Atzinīgi tika novērtēta pludmale, kā arī kūrorta tradīcijas un atpūtas iespējas, baudot piejūras atmosfēru. Tomēr liela daļa respondentu norādīja uz to, ka pilsētā trūkst labierīcību, soliņu un atkritumu urnu. Tūristi no ārvalstīm atzinīgi novērtēja koka arhitektūru, tomēr norādīja, ka pilsētas centrā ir arī ļoti daudz nerestaurētu un nekoptu ēku. Arī pilsētas atmosfēra un miers tūristiem no ārvalstīm šķiet pozitīvs un pievilcīgs aspekts. Jūrmalas iedzīvotāji par pozitīvu uzskata pilsētas nemitīgo izaugsmi un attīstību, taču norāda arī uz pārlietu lielo koncentrēšanos uz pilsētas centra – Majoru – attīstību un pārējo Jūrmalas daļu atstāšanu novārtā. Savukārt tūristi no Latvijas par Jūrmalas trumpi uzskata nelielo attālumu no Rīgas, kā arī ērtās nokļūšanas iespējas pilsētā, kas Jūrmalu padara par pievilcīgu atpūtas un atvaļinājumu pilsētu. Tomēr tūristi no Latvijas uzsver, ka Jūrmalas negatīvā iezīme ir sezonālitate un vairumam respondentu Jūrmala šķiet piemērota izklaidei un atpūtai tikai vasaras sezonā.

Grafiks Nr.20.\*



\*Jūrmalas iedzīvotāji nav iekļauti



Gandrīz visi (98,6%) tūristi no Latvijas pieļauj iespēju atkārtoti apmeklēt Jūrmalu tuvāko piecu gadu laikā. Ārvalstu tūristu vidū šādu iespēju pieļauj 72%, kamēr 23,1% nevar sniegt viennozīmīgu atbildi uz šādu jautājumu, bet 4,9% apgalvoja, ka tuvāko piecu gadu laikā, visticamāk, Jūrmalu vēlreiz neapmeklēs.

### 3. SECINĀJUMI

#### Jūrmalas pilsētas iedzīvotāju un tūristu viedoklis par pilsētu

- Lielākā respondentu daļa uzskata, ka Jūrmalas pilsēta ir sakopta, no ārvalstu tūristiem ar pilsētas sakoptību 51,6% ir pat ļoti apmierināti un 46,7% ir apmierināti.
- Jūrmalas iedzīvotāji uzskata, ka būtu jāpievērš lielāka uzmanība pilsētas daļu sakopšanai un attīstīšanai, kas atrodas ārpus centra, piemēram, Ķemeri.
- Informācijas pieejamība tūristiem pilsētā kopumā ir novērtēta pozitīvi (82,7% ļoti apmierināti un apmierināti), bet tūristi no ārvalstīm vēlas, lai pilsētā būtu vairāk informācijas angļu valodā un norādes sabiedriskā transporta pieturas vietās.
- Pilsētas vietējo iedzīvotāju viesmīlība un attieksme ir novērtēta ļoti pozitīvi, izņemot atsevišķus gadījumus, kad tūrists nav saņēmis vajadzīgo informāciju vai kā citādi nav varējis sapraties.
- Drošības līmenis pilsētā pēc respondentu domām ir pietiekams, tikai Jūrmalas iedzīvotāji to novērtē viskritiskāk – 26% vērtējumu ir negatīvi.
- Kopumā 93,3% aptaujāto Jūrmalas tūrisma infrastruktūru novērtē pozitīvi.

#### Pozitīvās un negatīvās iezīmes kopējā pilsētas tēlā, tūrisma objektos, sniegtajos pakalpojumos un tūrisma infrastruktūrai kopumā

- Kā pozitīvās iezīmes Jūrmalas tēlā pārsvarā tiek saskatītas ar kūrortu un tā tradīcijām saistītās iespējas – atpūta pludmalē, veselības uzlabošana, sakopta pilsētvide u.c., bet Jūrmalas pilsētas iedzīvotāji pilsētā pozitīvi novērtē tās attīstību. Turklāt arī pilsētas ģeogrāfiskais novietojums tuvu galvaspilsētai ir tūristus piesaistošs faktors.
- Pilsētas vizuālā tēla uzlabošanai būtu nepieciešams savest kārtībā nerenovētās ēkas tūristu apmeklētākajās vietās.
- Novērtējot tūrisma objektus, respondenti pārsvarā norādīja uz plašajām atpūtas iespējām un pieejamību vasarā, piemēram, Līvu Akvaparks, Dzintaru mežaparks, pasākumi Jomas ielā, kā arī atpūta pludmalē.
- Pie negatīvajām iezīmēm tika norādīts uz pludmales labiekārtības līmeni un kārtības uzturēšanu nepietiekamā līmenī, kas pēc vietējo iedzīvotāju domām būtu jāuzlabo.
- Pēc respondentu domām Majoros ir ļoti plašas izvēles iespējas ieturēt maltīti, turklāt ir pieejams dažādu virtuvju piedāvājums.
- Pie nosacīti negatīvajām iezīmēm aptaujātie minēja salīdzinoši nelielās iespējas ieturēt maltīti citās Jūrmalas daļās, kā arī tradicionālās latviešu virtuves trūkumu.
- Naktsmītņu pakalpojumi tiek novērtēti pārsvarā pozitīvi, īpaši to piedāvājums un papildus pieejamie SPA pakalpojumi, savukārt kā negatīvas iezīmes nereti respondenti norādīja uz cenu kāpumu un naktsmītnēs piedāvāto brokastu vienveidību.
- Sabiedriskā transporta dažādība nokļūšanai no/ uz Jūrmalu tūrisma infrastruktūrai Jūrmalā ir uzskatāma par lielu priekšrocību.

- Bet, apkopojot respondentu viedokļus, ir redzams, ka tūrisma infrastruktūras tālākai attīstīšanai ir jādomā par sezonālās jautājumu, jo pašlaik lielākā daļa respondentu Jūrmalu redz tikai kā vasaras pilsētu.

#### **Kopējais viedoklis par servisa un apkalpošanas kvalitātes līmeni un atbilstību tā cenai Jūrmalas pilsētā**

- Ņemot vērā, ka par naktsmītnēm pārsvarā viedokli izteica tūristi, iegūtie dati liecina, ka kopējais apmierinātības līmenis ar servisu un cenām ir augsts, neskatoties uz nelielas respondentu daļas negatīvo pieredzi.
- Ēdināšanas pakalpojumu kvalitātes attiecība pret cenu Jūrmalas pilsētā no vietējo iedzīvotāju un Latvijas tūristu puses ir novērtēta viskritiskāk, bet kopumā negatīvi to novērtējuši 32,4% respondentu. Līdzīga situācija ir arī ar personāla viesmīlību, ko vispozitīvāk vērtē ārvalstu tūristi.
- Pēc respondentu domām kopumā Jūrmalu nevarētu uzskatīt par dārgu pilsētu (78,7% pozitīvu novērtējumu par kvalitātes attiecību pret cenu), bet kā rāda iegūtie dati, Latvijas iedzīvotāju vidū salīdzinoši ar ārvalstu tūristu viedokli pastāv ievērojami lielāka neapmierinātība ar cenām.

#### **Viedoklis par atpūtas iespējām un piedāvājumiem tūristiem Jūrmalas pilsētā rudens, ziemas un pavasara mēnešos**

- No respondentiem-tūristiem, kas varēja novērtēt atpūtas iespējas rudens, ziemas un pavasara mēnešos, liela daļa Jūrmalu apmeklēja ar mērķi, piemēram, izmantot SPA pakalpojumus, uzlabot veselību u.c., tādēļ šie vērtējumi ir ļoti pozitīvi.
- Viedoklis kopumā parāda, ka minētajos gadalaikos iespēju ir maz un tās koncentrētas tikai iekštelpās, piemēram, daudzu respondentu pieminētais Līvu Akvaparks.
- Iespējas ziemas mēnešos ir novērtētas visnegatīvāk, jo Jūrmalā nav attīstīta ziemas tūrisma infrastruktūra.

## **PIELIKUMI**

I Aptaujā izmantotā anketa

II Datu tabulas