

EZ AZ ELŐTERJESZTÉS A KÉPVISELŐ-TESTÜLET ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

Előterjesztés Mórahalom Városi Önkormányzat Képviselő-testülete részére

Előterjesztő:

Nógrádi Zoltán polgármester

Iktatószám:

MH/4606/2024

Ügyintéző/Témafelelős:

Balog László/ Balogh-Stampf Mariann

Tárgy:

Tájékoztatás és intézkedési terv lakossági és turisztikai elégedettségmérés kapcsán 2024

Véleményező bizottság:

Pénzügyi és Városfejlesztési Bizottság

Mellékletek:

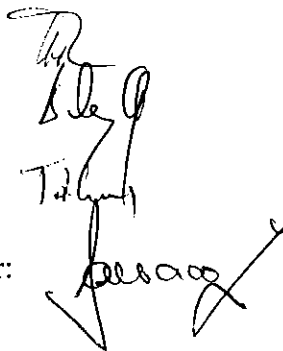
1. Lakossági kérdőív összefoglalás
2. Vendéglégedettségi kérdőív összefoglalás
3. Intézkedési terv

Jegyző:

Kabinet:

Pénzügy:

Polgármester:



EZ AZ ELŐTERJESZTÉS A KÉPVISELŐ-TESTÜLET ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

Előterjesztés Mórahalom Városi Önkormányzat Képviselő-testülete részére

Tisztelt Képviselő-testület!

A Móra-Tourist Nonprofit Kft, mint helyi TDM szervezet 2024-ben lakossági és turisztikai elégedettségmérést végzett.

A lakossági felmérés 2024.05.03. és 2024.06.10. között zajlott, a kitöltés online kérdőív-ként történt. Nyugdíjasok esetében személyes megkérdezéssel került kiegészítésre az online beérkezett mintaszám, mely összesen 200 kitöltést jelentett. A kérdések a lakosság turisztikai „attitűdjét” vizsgálták, azaz azt, hogy hogy vélekedik a lakosság a turizmus jelenlétéről, pozitívnak, vagy negatívnak érzékeli, illetve hol vannak olyan beavatkozást igénylő pontok, melyek a lakosok számára zavaróak. A felmérés indokoltságát az adja, hogy a fejlett turizmus irányítás és döntési mechanizmus tőlünk nyugatra – főleg Ausztriát tekintjük ilyen szempontból mintának – már alapvetőnek tekinti, hogy a turisztikai fejlesztések csak a lakosság érdekeinek figyelembevételével történjenek, azok elsősorban a lakosság „jóllétét” szolgálják. A felmérés módszertana és kérdéssora a kilencedik éve rendszeresen végzett turisztikai felméréssel összhangban került összeállításra.

A turisztikai felmérés 2024.07.29. és 2024.08.10. között zajlott, szintén online kérdőívvel, de minden esetben személyes megkérdezéssel.

A minta reprezentativitáshoz minimum 200 db lekérdezés volt a cél, a ténylegesen elért kitöltésszám 281 db lett.

A felmérés fő helyszíne a Szent Erzsébet Mórahalmi Gyógyfürdő területe volt (a megkérdezések 70,8%-a), a több napos vendégek megszólítása érdekében viszont a kereskedelmi szálláshelyek vendégei körében is történt felmérés: a Colosseum Hotelben (6%), az Elixír Hotelben (2,8%) és a Thermál Panzióban (0,7%). További helyszínként szolgált még az Ezer Év Parkja (19,6%).

A lekérdezések kizárólag magyar nyelven történtek, de Szerbia területéről érkezett vendégek véleménye is szerepel közöttük. 2024-ben kiegészítő témaként a vendégek fenntarthatósághoz való hozzáállása szerepelt.

A két kérdőívezés értékelésének összefoglalását jelen előterjesztés melléklete tartalmazza.

Az értékelésben felmerült kritikus pontokra részletes intézkedési terv készült, mely szintén jelen előterjesztés mellékleteként található.

Kérjük a Tisztelt Képviselő Testületet a beszámoló és az intézkedési terv elfogadására.

Balog László/ Balogh-Stampf Mariann

EZ AZ ELŐTERJESZTÉS A KÉPVISELŐ-TESTÜLET ÁLLÁSPONTJÁT NEM TÜKRÖZI

Előterjesztés Mórahalom Városi Önkormányzat Képviselő-testülete részére

H a t á r o z a t - i j a v a s l a t

1./ Mórahalom Városi Önkormányzat Képviselő-testülete megtárgyalta a „**Tájékoztatás és intézkedési terv lakossági és turisztikai elégedettségmérés kapcsán 2024**” tárgyú előterjesztést és az abban foglalt tájékoztatást elfogadja.

2./ Mórahalom Városi Önkormányzat Képviselő-testülete az elégedettségméréshez kapcsolódó melléklet intézkedési tervet elfogadja és felhívja a Polgármestert annak végrehajtására.

Határidő: 2025. június 30.

Felelős: Nógrádi Zoltán polgármester

Beszámolásra: 2025. 07. havi KT

Erről értesítést kap:

1./ Mórahalom város polgármestere,

2./ Mórahalom város jegyzője,

3./ Móra-Tourist Nonprofit Kft. ügyvezetője,

4./ Irattár

2024-ES LAKOSSÁGI TURISZTIKAI KÉRDŐÍV MÓRA-TOURIST NONPROFIT KFT.

ÖSSZEFOGLALÓ



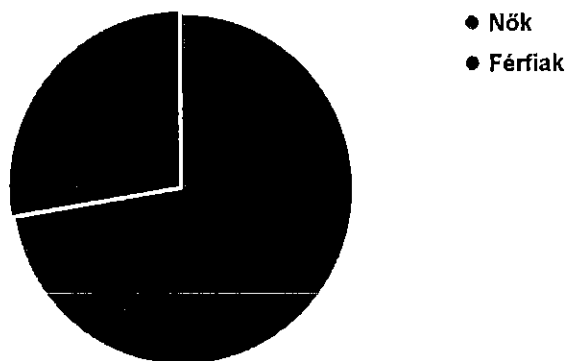
*Leggyakoribb válaszok arra kérdésre, hogy a helyieknek mi a véleménye Mórahalom
jövőképeiről*

A kitöltés 2024.05.03 és 2024.06.10 között zajlott. 200-an töltötték ki, a kitöltés online kérdőívként történt, nyugdíjasok esetében személyes megkérdezéssel került kiegészítésre az online beérkezett mintaszám.

A lakossági kérdőív során gyűjtött adatok alapján az alábbiakban összefoglaljuk a legfontosabb megállapításokat.

A kérdőívet kitöltők életkorának eloszlása némileg eltér az előre meghatározott arányoktól, a **30-39 éves korosztály eléggé felülreprezentált**. Ennek oka valószínűleg az, hogy a kérdőívet a kitöltők online érték el, kivéve azokat, akiket a Nyugdíjas Klubban személyesen kérdeztek meg. Ugyanakkor a különböző korosztályok kitöltési arányában törekedtünk a település korfájának összetételét tükrözni. Ennek pontos kimutatását az alábbi táblázat szemlélteti.

Kérdőívet kitöltők eloszlása nemek szerint



Kérdőívet kitöltők eloszlása életkor szerint

Korosztályok	Mórahalmi lakosság arány 20 év alattiak nélkül korigálva (%)	200 kitöltés esetén ennyi kitöltésre van szükség	Kitöltések száma	Kitöltések aránya (%)	Eltérés (%)
20 év alattiak*			7	3,5	
20–29 éves	12,79	26	20	9,84	-2,95
30–39 éves	15,72	31	59	29,53	13,81
40–49 éves	19,98	40	47	23,32	-3,34
50–59 éves	16,24	32	38	19,17	-2,93
60–69 éves	16,20	32	25	12,44	-3,76
70–79 éves	12,29	25	9	4,66	-7,63
80 év felettiek	6,78	14	2	1,04	-5,74
Összesen	100,00	200	200	100,00	

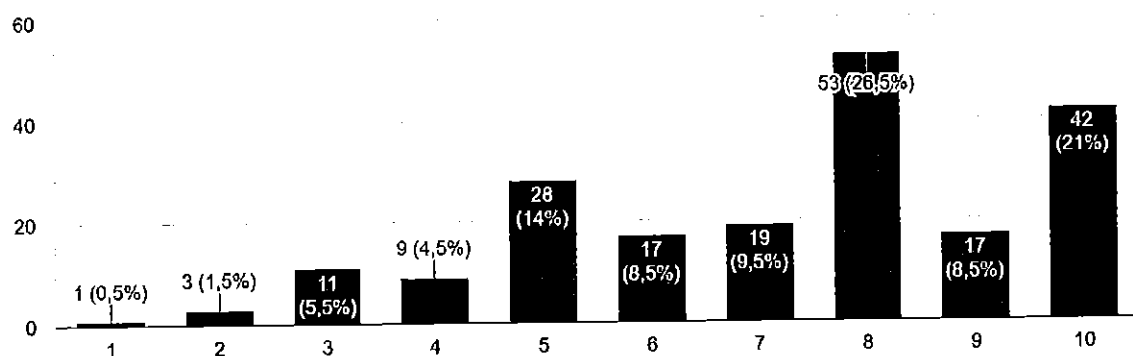
Mórahalmi lakosok és a kitöltők koreloszlása

A kitöltők döntő többsége (~85%) Mórahalmon lakik, ezek nagyjából háromnegyede itt is dolgozik. Egy nagyon pozitív fejlemény, hogy **a válaszadóknak mindössze 2%-a jelezte, hogy egyáltalán nem kíséri figyelemmel a város turisztikai életét.** Nagy potenciál van a helyiekkel való együttműködésre a település idegenforgalmának fejlesztésében. Erre a kérdőív célirányosan is kitért azt kérdezve, hogy a válaszadók hajlandóak lennének-e részt venni Mórahalom turizmusában akár szolgáltatóként vagy bármilyen más munkatársként. Az összes válaszadó 10%-a jelzett vissza úgy, hogy részt venne, ráadásul segítség sem szükséges számukra. Ha ezt kivetítjük a teljes lakosságra, akkor látszik, hogy **szép számmal vannak a városban olyanok, akik hozzá tudnának járulni a helyi turizmus fejlődéséhez,** róluk egy külön kimutatás is készült. Ez alapján a TDM szervezet felvette a kapcsolatot a pozitív választ adó személyekkel.

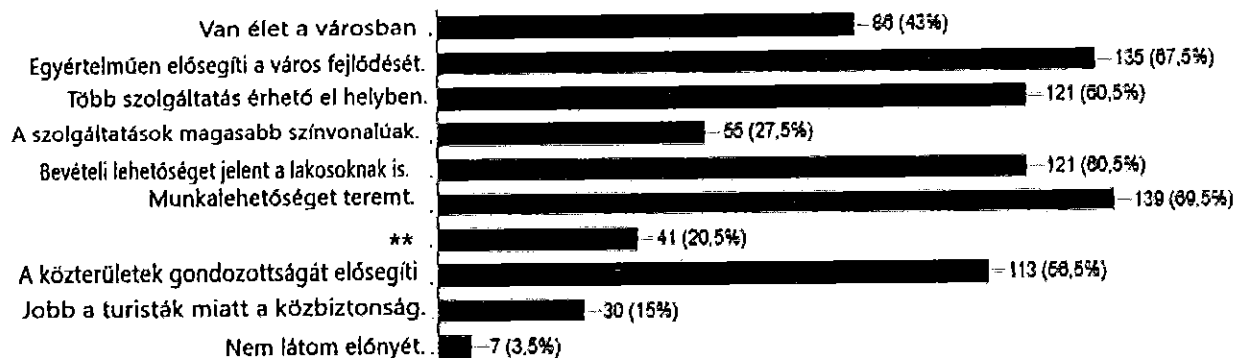
Ez azért is lehetséges, mivel egyértelműen kimondható, hogy **a lakosság többsége a turizmus hatásait pozitívnak tekinti mind a város szolgáltatási repertoárjára, mind saját életminőségükre nézve.** Mindemellett azonban ki kell emelni, hogy az emberek kevesebb, mint harmada gondolja szilárdan, hogy a helyi turizmus nélkülözhetetlen a szolgáltatások nélkül. Ennek oka valószínűleg az, hogy a lakosok által használt szolgáltatásokra vonatkozó kérdésben a két legnépszerűbb válasz a rendezvények, illetve az éttermek voltak. Ezek valóban olyan dolgok, amik inkább a helyiek számára vonzóak és a turistákra kevésbé támaszkodnak

8. Mennyire érzi erősnek a turizmus hatását a saját életminőségére a településen (akár pozitív, akár negatív irányban)?

200 válasz

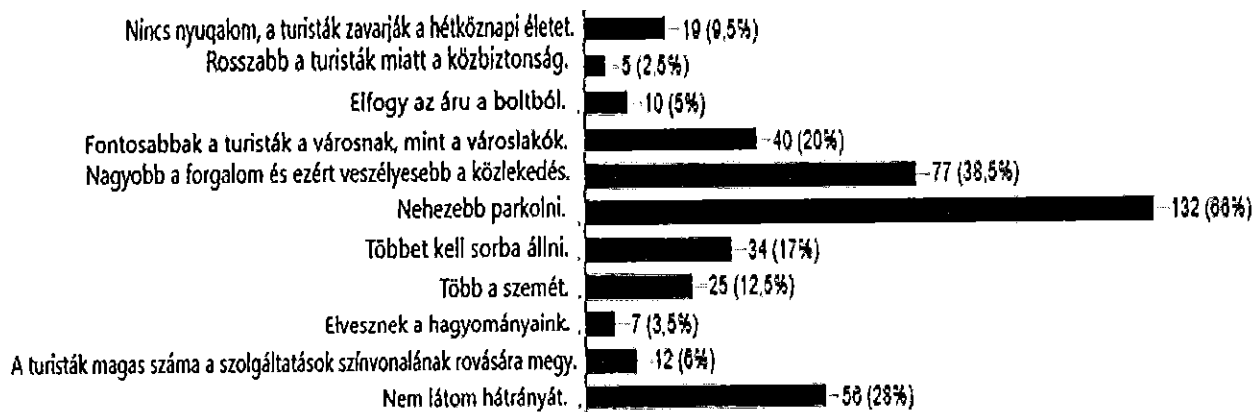


Ezt a jó, illetve rossz véleményt árnyalando, a válaszadóknak konkrét példákat megjelölve kellett a turizmus pozitív és negatív hatásait megnevezni. Újból ki kell emelni, hogy sokan (88%) gondolják úgy, hogy a helyi szolgáltatások száma és színvonala is magasabb a turizmus miatt. A **negatívumokon belül a legmeghatározóbbak mindenképpen a nagy forgalommal kapcsolatos problémák.** Ezek közül a parkolási nehézségek az, amit az emberek kétharmada hátrányosnak talál.

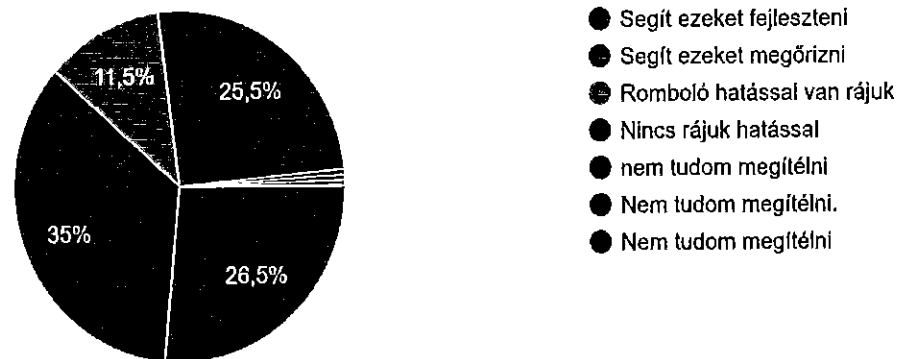


** Olyan helyeken járok nap mint nap, amiért mások pénzt áldoznak, hogy megtehessek

A negatív hatások kapcsán a nagy autóforgalom okozta veszélyeket is megnevezte az emberek majdnem 40%-a. Ezek alapján kijelenthető, hogy az autóforgalom kezelésével, illetve elvezetésével a városnak foglalkoznia kell.



15. Véleménye szerint milyen hatással van a turizmus Mórahalom helyi kultúrájára és örökségére, a lakosok összetartozás érzésére? (több választ is megjelölhet)



A válaszadók 65%-a ajánlaná a Szent Erzsébet Gyógyfürdőt, ezzel messze ez a legnépszerűbb célpont a helyiek számára is. A második legtöbbet ajánlott látnivaló a bivalyrezervátum, ezt az emberek 22,5%-a említette. Ennek a kérdésnek a rejtett célja az is volt, hogy a helyiek mennyire vannak tisztában a különböző attrakciókkal, a fürdőn kívül mennyire tudnak más látványosságot ajánlani

Lakosok véleménye az alábbi állításokról (5- egyetérték vele, 1 -Nem értek vele egyet)	
Ajánlanám a települést a rokonaimnak, barátaimnak.]	4,1
Segítőkézs vagyok a turistákkal szemben.	4,5
Büszke vagyok arra, hogy a lakóhelyemre szívesen jönnek a turisták, mert ez azt jelenti, hogy külső szemmel vonzó	4,4
Vendégszerető vagyok	4,4
[Véleményem szerint a helyi közösségnek előnyös a turizmus és az ide érkező vendégek.	4,1
Örülök, hogy a közvetlen közelemben részt tudok venni aktív szabadidős programokon	4
Örülök, ha turisták érkeznek a településre	4
Számomra előnyös Mórahalom idegenforgalma és az ide látogató turisták.]	3,6
Nem több turistára lenne szükség, hanem több itt is éjszakázó turistára.	3,2
Nem foglalkozom a turistákkal	2,7
Jó lenne, ha főszezonban (június-szeptember) a jelenleginél több turista nem érkezne ide.	2,6
Túl sok a turista a városban	2,5
Idegessítenek a turisták	1,9
A turisták jelenléte rossz a városnak.	1,9
Konfliktusba szoktam keveredni a turistákkal.	1,6

A helyieknek a kérdőívben értékelniük kellett különböző állításoknak az alapján, hogy mennyire értenek velük egyet, ez alapján az alábbi ábrán szerepelnek az eredmények. Itt az alacsony értékelés nem feltétlenül negatívum, tekintve, hogy az állítások sem minden esetben pozitívak.

A rendezvények és programok hirdetésével, az azokról való tájékoztatással kapcsolatban diverzifikált eredmény született. A lakosok értékelése alapján **kimagasló a Mórahalom város honlapja, Facebook és a Tükörkép**, tehát ezekről a platformokról informálódnak legtöbbet. A legalacsonyabb értékelést a Képűjság (3,9) és a Móránét TV (4,1) kapta, bár ezek az értékek is jónak tekinthetők az 5 pontos skálán. Az Instagramról pedig a többség még nem hallott, vagy még nem vette igénybe, illetve a Képűjság esetében is magas a „nem használók” aránya. A város programjainak tájékoztatásával kapcsolatban több kritikát is megfogalmaztak a válaszadók. Egy többször említett probléma, hogy egyesek csak az események megtörténte

után értesülnek azok létezéséről. Egy kitöltő említette, hogy előfordul, hogy a Tükörkép havilapban olyan eseményeket hirdetnek, amik már lezajlottak, mire az újság megjelenik, egy másik szerint hirdetés hiányában a Facebook oldalon csak az események utólagos beszámolóit lehet olvasni. Emellett többen hiányolnak szórólapokat, hirdető táblákat a boltok és egyéb szolgáltatási helyek területéről

	Értékelés	Nem hallott róla/Nem próbálta (200 válaszból)	200 válasznak hány százaléka
Mórahalom város honlapján (morahalom.hu)	4,4	22	11%
Facebook	4,4	22	11%
Instagramon	4,0	97	48,50%
Tükörképben	4,3	26	13%
Móranet televízióban	4,1	70	35%
Képijságon	4,1	64	32%
Plakátokon	4,1	19	9,50%
Egyéb felületeken	4,1	76	38%

2023-ban a turisták elégedettségmérésén is mértük a szolgáltatások minőségét, melyet a helyi lakosok 2024-es mérésének értékeivel összevetve is bemutatunk. A szolgáltatások elégedettségi indexe a lakosok esetében összességében 4,02 lett az 5-ből. Ez a 2023-as látogatók véleményeiből mért indexnél (4,7 az 5-ből) jóval alacsonyabb. A 2023-as turisztikai elégedettségi kérdőívhez hasonlóan 2024-ben a lakossági turisztikai kérdőívben is a környezet tisztasága (4,58) és a közbiztonság (4,53) kapta a legjobb értékelést. A legrosszabb véleménnyel a parkolási lehetőségekről (3,33) és a helyi bevásárlási lehetőségekről (3,36) voltak a lakosok. Feltűnően negatívak a vélemények a Szent János-tó szabadtéri strandjáról (3,54) viszont itt nagyon magas volt azok aránya (41%), akik még nem látogattak el a strandra. Megemlítendő továbbá, hogy a vendéglátóhelyek közül kiemelten alacsony értékeléssel rendelkezik a Dolce Vita cukrászda (3,46). A többi hasonló létesítmény általában legalább 0,5 ponttal magasabb eredményt ért el. Az is kiderült, hogy a lakosok kevésbé elégedettek a szolgáltatások ár/érték arányával (3,72), mint a turisták (4,44). Általánosságban a helyspecifikus látnivalókról vannak a legmagasabb értékelésű véleménnyel (Gyógyfürdő- 4,4; Gyógyászat- 4,31; Lovasszínház- 4,36), míg az általánosabb intézmények (éttermek, egyéb vendéglátó létesítmények) jobban megosztották a kitöltőket.

A 2024-es Lakossági Turisztikai Kérdőívben véleményezett szolgáltatások elégedettségi indexe		A 2023-as Turisztikai Vendéglégedettségi Kérdőív elégedettségi indexe
Körményezeti tisztaság	4,38	4,89
Közbiztonság	4,33	4,86
Szent János-tó Mórahalmon Gyógyfürdő	4,40	4,86
Parkosított területek nagysága, rendezettsége	4,38	4,84
Parkolási és szabadidős szolgáltatások	4,36	4,71
Gyógyászati szolgáltatások	4,31	-
Elektronikus városnéző BUBA-busz	4,28	4,73
Bivaly Bowling Club&Bár	4,27	4,73
Uszoda	4,25	-
Varga Csárda	4,13	4,62
Nagyvázsonyi-tó és Bivalyrezervátum	4,13	4,39
Szoki Pizzéria	4,07	4,25
Enyedi István Lovasközpont (lovaglás)	4,04	-
Ezer Év Parkja	4,02	4,62
Récshegy	3,95	4,48
Kulturális és egyéb szabadidős programok, rendezvények	3,93	4,56
Vanília Bitterem és Cukrászda	3,92	4,67
4-es Vendéglő	3,84	4,33
Teniszpark	3,83	-
Kerékpárkölcsönzés	3,76	4,63
Szolgáltatások ár/érték aránya	3,72	4,44
Szent János-tó (szabadtéri strand)	3,54	-
Dolce Vita Cukrászda	3,46	4,59
Helyi bevásárlási lehetőségek	3,36	4,57
Parkolási lehetőségek	3,33	4,52
Teljes elégedettségi index	4,02	4,62

Elégedettségi index

A „*” jelölt szolgáltatásokat a 2024-es adatok szerint a válaszadók legalább 50%-a nem ismeri, vagy még nem vette igénybe ezelőtt

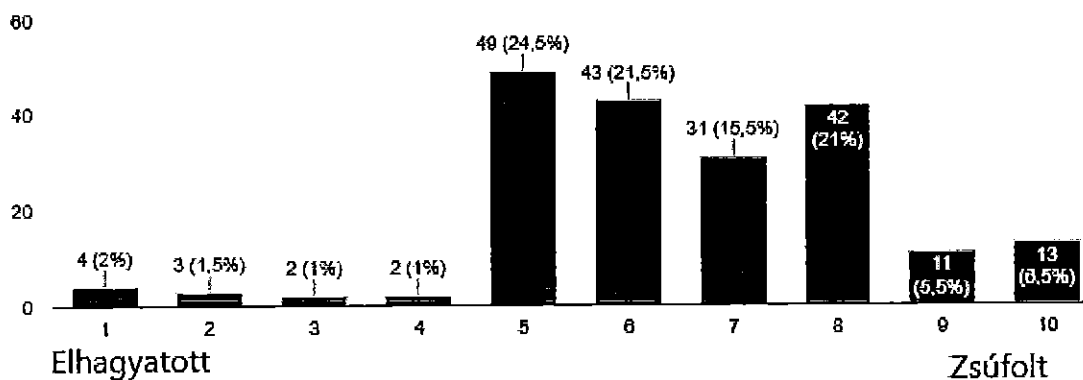
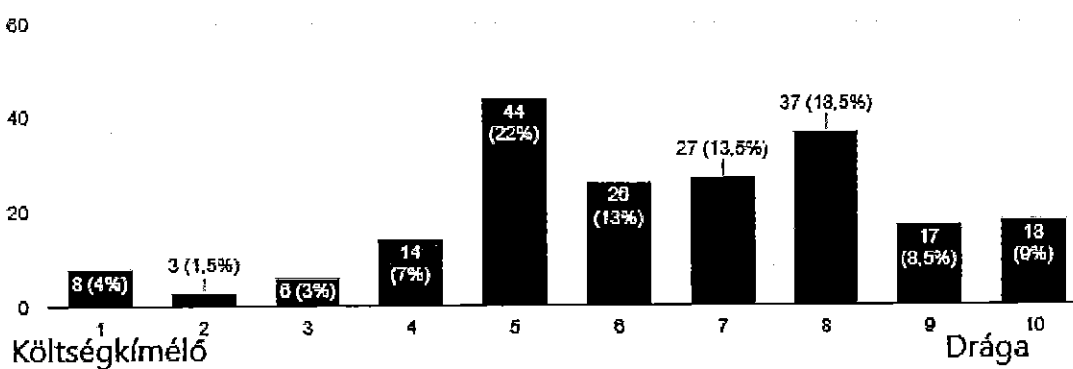
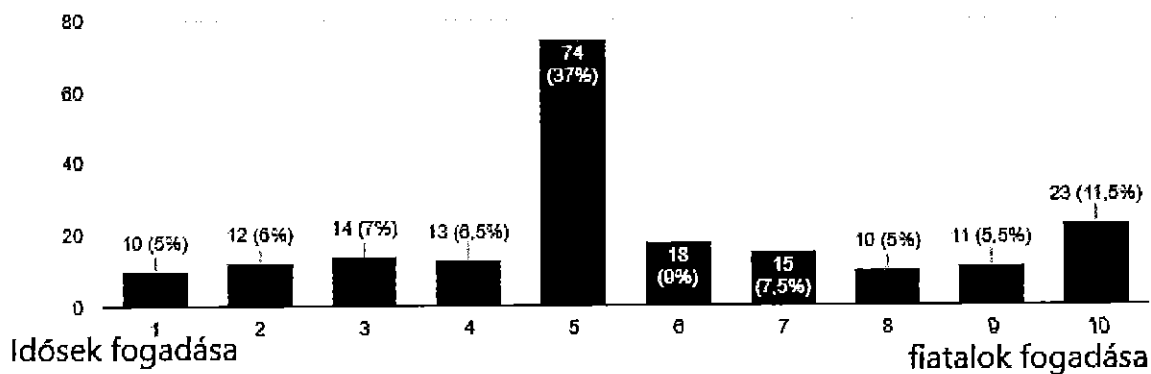
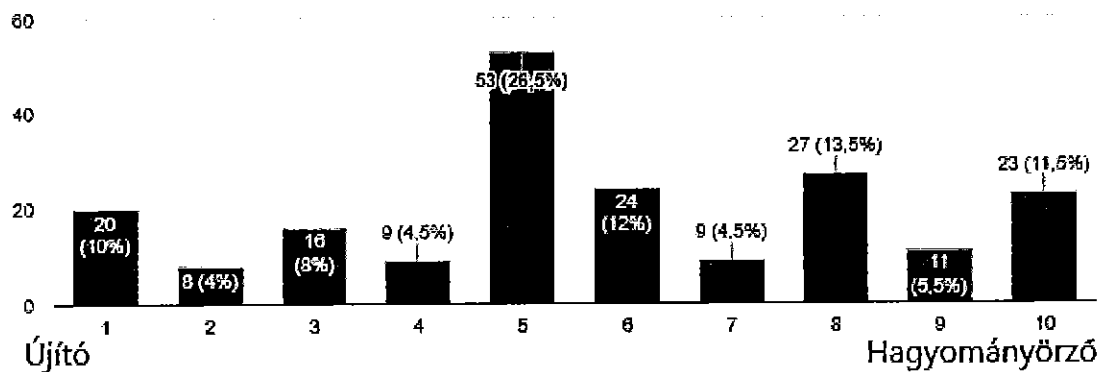
Elmondható, hogy a 2024-es lakossági kérdőív elégedettségi indexei általánosan 0,4-0,5-tel a 2023-as turisztikai kérdőív elégedettségi indexei alatt vannak. Viszont ha ezt figyelembe is vesszük, akkor is vannak olyan esetek, ahol a különbség ennél jóval nagyobb.

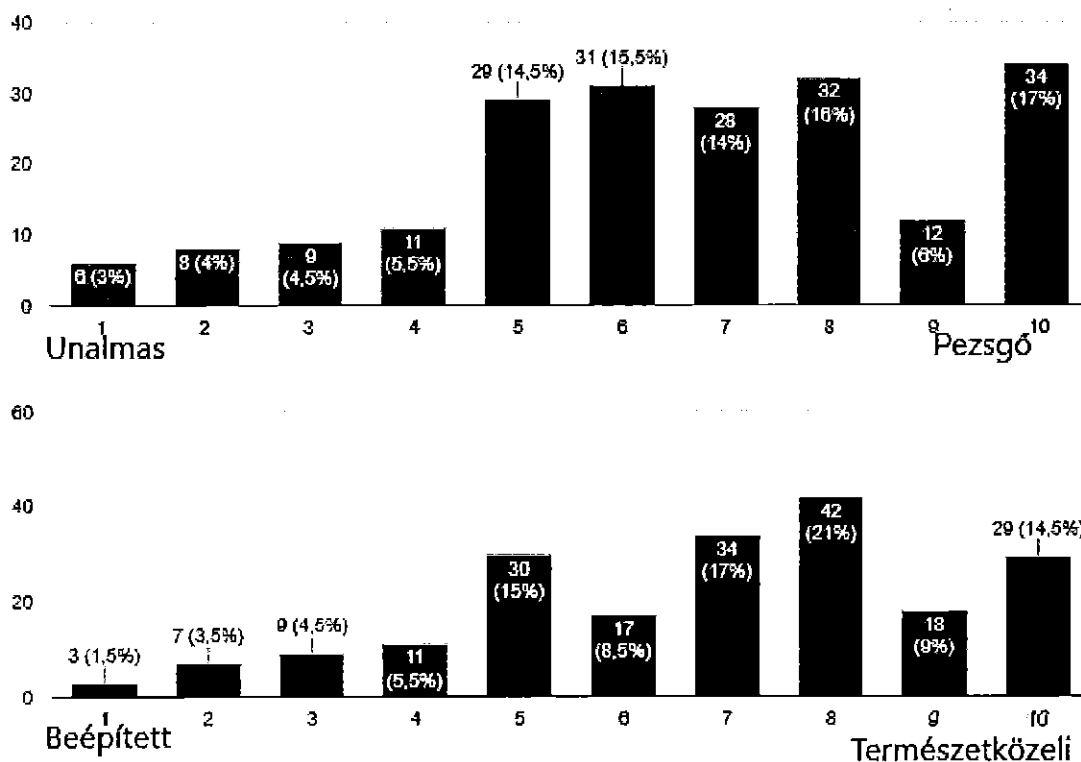
A különböző éttermi és cukrászdai szolgáltatásoknál is **kirívó eltérés van a turisták és helyiek véleménye között**, ez amiatt lehet, mivel vélhetően a helyiek **rendszeresen vagy legalább is gyakrabban fordulnak meg ezeken a helyeken**, így nagyobb rálátásuk van, valamint komplexebb képük is. Érdekes, hogy a **Szoki pizzéria kapta a legalacsonyabb értékelést** a Mórahalmon kívüliektől, amit a helyiek viszont közepesen magas értékelést adtak neki. A

parkolási lehetőség nagyon eltérő, még a turisták egy viszonylag magas értékelést (4,52) adtak, addig a helyieknél ez a legalacsonyabb értékkel bíró (3,33) városi szolgáltatást, erre az lehet az oka, hogy **jobbára az idelátogatók veszik igényben a központi a parkolóhelyeket**, egyrészt az utóbbi csoport direkt a belvárosba érkezik, másrészt több időt is töltenek el. **Hasonlóan nagy eltérés van még a Dolce Vita Cukrászda esetében is**, a nyitott válaszolhatási lehetőségeknél sok panasz érkezett a cukrászda minőségére, amit talán a turisták nem érzékelnek annyira. **Fontos még kiemelni a szolgáltatások ár/érték arányainak értékelésének különbségeit is**. Ezt a turisták sokkal jobbnak találták (4,44), mint a helyi lakosok (3,72). Ez abból adódhat, hogy aki nyaralni érkezik, az valószínűleg jobban **megengedheti magának**, hogy több pénzt költsön és ezért nem zavarják annyira a magasabb árak. Vagy nagyobb rálátása van a máshol elérhető árakra és ehhez képest turistaként nem tartja drágának a várost.

Ezzel együtt az is kiderült, hogy melyek azok a helyek, amik kevésbé érdeklik az lakosokat. A sportkomplexumok közül **a válaszadók számottevő része (35-50%) nem használja sem az uszodát, sem a teniszpályát, sem a lovasközpontot**

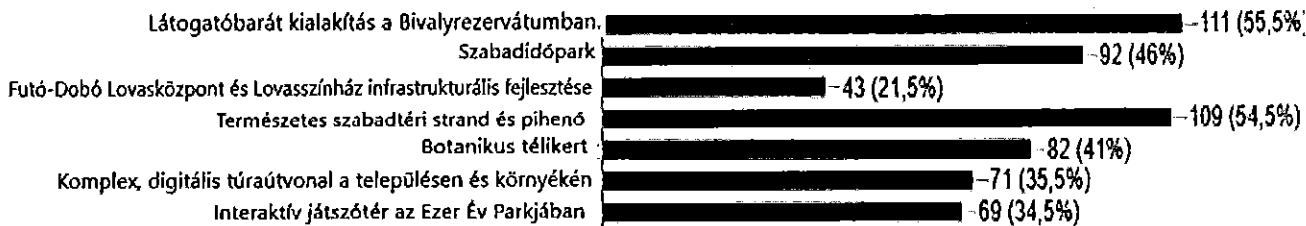
A lakosok véleménye a városról elég dinamikus és kiegyensúlyozott, amit a válaszok is prezentálnak. Egyaránt gondolják újjítónak és hagyományörzőnek, fiatalok és idősök számára is kedvezőnek és beépítettnek és természetközelinek. Ezenfelül jobbára vonzónak, vidámnak, biztonságosnak, gondozottnak és könnyen megközelíthetőnek. Mindemellett a lakosok 69,5%-a úgy véli, hogy egy nyugodt kisváros, fejlett turizmussal.





Leggyakoribb válaszok arra kérdésre, hogy a helyieknek mi a véleménye Mórahalom jövőképéről

A kérdőív végén lakossági igények felmérésére is sor került. A kitöltőknek példákat kellett adniuk arra, hogy Mórahalom milyen újításokkal/fejlesztésekkel lehetne vonzóbb, milyen szolgáltatásokat, programlehetőségeket hiányolnak a településről.



Fejlesztések, amiket a helyiek szeretnének

Volt néhány válasz, ami rengetegszer előfordult. A leggyakoribb egy nagyobb áruház (név szerint Lidl vagy Aldi) létesülése, ami abból is fakadhat, hogy **a helyiek többsége drágának, vagy átlagosnál drágábbnak tartja a város szolgáltatásait.** Lehet, hogy ezt sok lakos előnyösnek tartaná, ugyanakkor egy nagy külföldi áruházlánc megjelenése Mórahalmon nagy eséllyel magával hozná a helyi kisboltok és egyéb kereskedelmi magánvállalkozások ellehetetlenülését. Sokan szeretnék a jelenlegi programlehetőségek fejlesztését is. Erre példák az intézmények gyerekbarátabbá tétele, a játszóterek korszerűsítése, illetve interaktívvá tétele. **A gyerekbarátabb környezet vonzza a családokat, ami a turizmust is nagyban élénkítheti,** a kalandparkokat is ehhez kapcsolódóan javasolták a kitöltők, a legtöbbet az Ezer Év Parkjához kötötték. Az a válaszlehetőség is gyakran előfordult, hogy a fiatalok számára minimális szórakozási lehetőség van és hiányolják azokat az eseményeket, amelyek csábítóak lennének ennek a korosztálynak is, a válaszadók között előkerült az Áruház épülete, amely szerintük megfelelő lenne egy ilyen célú fejlesztés megvalósításához. **Ha több ilyen típusú létesítmény lenne, akkor az közép és idősebb korúak mellett a fiatalok is jönnének, tekintve, hogy az éjszakai élet vonzaná a fiatalokat, hogy a szüleikkel tartsanak egy típusú üdülésre.**



Leggyakoribb válaszok arra kérdésre, hogy a helyiek mit hiányolnak leginkább a városból

Hiányosságokhoz kapcsolódó vélemények (összesen 98 darab):

58 válasz tartalmazta: **Helyi élelmiszerboltok drágasága** és egy külföldi szupermarket hiánya

30 válaszban szerepelt: **Közlekedési problémák** (nehéz parkolás, zsúfolt belváros, veszélyes közlekedés a külföldiek miatt)

14 válasz tartalmazta: Cukrászdák, Éttermek nem megfelelő színvonala (leginkább Dolce Vita, Rétesház, fagyizók hiánya)

14 válaszban szerepel kritika a **Turisztikai létesítményekkel szemben**, ezek kigyűjtve az alábbiak:

„Bivalyrezervátum: nincsenek kiengedve a bivalyok, gyalogosan nem biztonságos a kilátó-istálló közötti út”

„Fürdő zsúfoltság, olykor a tisztaság kiszolgáló egységek alacsony színvonala (büfé) éttermek alacsony színvonalúak sajnos”

„Fürdővel, és a kapcsolódó helyek szolgáltatásai: az erős klórszag ellenére van a tisztasággal probléma, illetve alacsony munkabékekről lehet hallani; vendéglátó egységek drágák”

„A fürdő jegyárait a turisták miatt emelték, viszont a színvonal ugyanaz maradt.”

„A Nagyszéksós-tó és Bivalyrezervátumnál nincs semmi program/szolgáltatás, nehezen körbejárható.”

10 válaszban: **Közösségi élet hiányossága** (Főleg az éjszakai élet hiánya, Idősebb korosztály élvezzi a prioritást)

5 válaszban: **Zöldebb Mórahalom kell**

4 válaszban: **Edzőterem hiánya belvárosból**

Összességében kijelenthető, hogy Mórahalom lakosságának nagy része nem bánja a turistákat, sőt a turizmust egy nagyon fontos fejlesztő erőnek tekintik, ami nagyban hozzájárul a város élhetővé tételéhez, illetve a már kialakított jó körülmények fenntartásához. Az itt lakók többsége a folyamatos fejlődést és szépülést képzei el Mórahalom jövőbeli városképének, de vannak olyan hiányosságok is, amik gyakran előfordultak a válaszokban: szupermarket, szórakozóhely, játszóház és minőségi kávézó és cukrászda hiánya, valamint több játszótér és zöldterület.

2023-AS TURISZTIKAI VENDÉGELEGEDETTTSÉGI KÉRDŐÍV MÓRA-TOURIST NONPROFIT KFT.

ÖSSZEFOGLALÓ

A vendéglegeedettség kérdőív során gyűjtött adatok alapján az alábbiakban összefoglaljuk a legfontosabb megállapításokat.

A település előre meghatározott célcsoportjainak megoszlása viszonylag a valóságot tükrözi, annak befolyásoltsága mögött csak a kérdezőbiztosok általi véletlenszerű megkérdezés, illetve az előre meghatározott időintervallum áll.

Továbbra is **a gyermekkel Mórahalomra érkező családok és nyugdíjasok azok, akik a legnagyobb számban megfordulnak a településen**, ez a két csoport turisták 66,6%-át képezte az idei felmérés során. Őket a gyermek nélkül érkező középkorúak követik 17,1%-os illetve a 30 év alatti fiatalok követik 16,4% aránnyal.

2024-ban a Magyarországon lakó megkérdezettek közül Csongrád-Csanád vármegyéből érkeztek a legtöbben (34%). Második helyen áll Bács-Kiskun egyaránt 13%-al, Budapest és Pest vármegye 10%-al. Tekintettel arra, hogy a felmérés során sokan válaszolták azt, hogy csak 1 napos utazást tettek, és korábbi személyes tapasztalatai miatt látogattak vissza, általánosságban elmondhatjuk azt, hogy a településtől 1-2 órás útnyi távolságra lakó vendégeink fejében kialakult kép Mórahalomról pozitív.

Az együtt érkezők kapcsán az összesített adat alapján legnagyobb arányban 2-en jönnek (38,1%). Gyermekkel utazók között az 1 (18,9%) és 2 (16,7%) gyermekesek vannak legtöbben.

Azt, hogy a **turistákat milyen úton érjük el**, nehéz feladat elé állíthat minket, ugyanis sokan az ismerőseivel, barátaival ötletelnek, vagy azok ajánlásai alapján választanak úticélt. Így első sorban arra kell koncentrálni, hogy az ide érkező vendégek itt tartózkodása alatt tudjunk olyan élményt nyújtani, és olyan minőségi szolgáltatásokat kínálni, amelyek továbbra is pozitív visszajelzést mutat majd számunkra.

Az utazási döntés 3 legfontosabb motivációja a felmérés szerint az ide érkező vendégek körében a Fürdő (73,3%), a megfizethetőség (70,1%) és a megközelíthetőség (54,8%). Rögtön ezeket követi a gasztronómia (49,5%-al), a természeti környezet és a biztonság.

A felmérés több pontján igazolódott be, hogy a Fürdő az az elem, amivel a leginkább elégedettek a vendégek. Az attrakciók értékelésénél 4,96 pontot kapott. Szerepelt még kiemelt motivációként a természeti környezet, melyhez illeszthető a zöldfelületek hangsúlya a vendégek elégedettségében, mely szintén több ponton visszaköszön.

A visszatérő vendégek aránya 2024-ben 79%, és 21%, aki most jár itt először. A tavalyi kérdőív válaszadói között 15% volt az először itt tartózkodók aránya. Külön megnéztük, hogy az először nálunk járó vendégek milyen arányban töltenek itt vendégszákát, ez az arány 32%, azaz az először hozzánk érkezők 68%-a egy napos vendég. Ez magasabb, mint a teljes mintában az egynapos vendégek aránya, mely 60,1%.

A megkérdezettek az internetes lehetőségek kapcsán 48%-ra hatnak az interneten látott

reklámok, 35,2% a közösségi médiából inspirálódik. Már van 8,2%, aki a TIKTOK-ot is megjelölte, tavaly ez az arány még csak 2,7% volt.

Az elégedettségi index az idei évben 4,79-es lett, amely a tavalyi évi elégedettségi indexnél (4,70) magasabb. A legmagasabb értéket a **Környezet tisztasága** (4,95), a **Parkosított területek nagysága, rendezettsége** (4,93) és a **Család- és kisgyermekbarát szolgáltatások** (4,92) kapta.

Az értékelésben legalacsonyabb – ugyanakkor önmagában minden esetben 4-es feletti értékkel szerepel a **Szolgáltatások ár/érték aránya** (4,37), a **Parkolási lehetőségek** (4,55) és a **Szálláshelyek** (4,68).

Az attrakciók tekintetében azt a következtetést vonhatjuk le, hogy a vendégek a fő attrakción (Fürdő) kívül kevés egyéb szolgáltatást próbálnak ki. Előremutató lehet, hogy a legfontosabb attrakcióink, a Patkó Lovas és Szabadtéri Színház, a Bivalyrezervátum és az Ezer Év Parkja kapcsán már a vendégek több, mint 1/3-a rendelkezett tapasztalattal és értékelte. Az értékelésből a leginkább meglepő érték az Adria Fagyizó, mely eredmény azt sugallja, hogy a vendégeink számára az ár meghatározóbb, mint a minőség. **Az attrakciók elégedettségi indexe 4,68.**

Arra a kérdésre, hogy „Számít-e Önnek, hogy a nyaralásának helyszínén fenntartható/környezetbarát szolgáltatásokat talál?” meglepően kevesen válaszoltak NEM-el, csupán a megkérdezettek 9,9%-a, azaz **a válaszadók 62,6%-ának számít a környezeti tudatosság.** Ebből következően javasolható, hogy a marketing kommunikációban minél többet hangsúlyozzuk a település fenntarthatósági törekvéseit.

Intézkedési tervhez érdemes figyelembe venni az alábbi tényezőket:

- Nőtt a TikTok-on tájékozódók száma, ha erősíteni akarjuk, elengedhetetlen a folyamatos videótartalom készítése
- Gasztronómia – egyre fontosabb tényező a vendégek körében, folyamatosan figyeljünk rá.
- Többször előkerült a fürdőre vonatkozóan, hogy drága.
- a Lovas színház felé több közúti lámpa is lehetne mert este mikor sétálnak vissza akkor vaksötét van. Megjelent még hiányként, hogy a Volánbusznak lehetne a közelben megállója.
- Fenntarthatósági eredményekre, intézkedésekre érdemes nagyobb hangsúlyt fektetni a kommunikációban.

Feladat	Felelős	Határidő	Státusz	Megjegyzés
Általános Intézkedések				
Képviselői testületi anyagot készíteni	Balogh-Stampf Mariann	Novemberi K.T. ülés		
Aranyszőm önkéntes program meghirdetése	Molnár András	2025 március		
Parkolóhely bővítés lehetőségeinek átgondolása	Balog László	2025 április		József Attila utcai játszótérnél, Barmos György tér felújítása, Petőfi Sándor u. társasház környéke, Széchenyi ház udvarának fejlesztése, Colosseum parkoló használhatósága Elixír vendégeknek
Parkoló óra beszerzése	Molnár András	-	Elvégezve	
Komolyabb fellépés a tilosban parkolók ügyében	Rendészek	folyamatos		
Kültéri kukák kihelyezése a belvárosba, javaslat a bővítések helye	Rendészek	2025 január		
Hamutartóval rendelkező kukák beszerzése az utcákra	Rendészek	2025 február		
Kültéri lámpák kihelyezése a Móradosb kőút mentén az 55-ös út	Balog László	március		
Lovasszínház gyalogos és kerékpáros forgalomnak ezt az útvonalat kommunikálni				
Fürdőben kiór helyett más végyszer használatára az energetikai pályázatban van megoldás	Balog László	2025 június		
Kommunikációs Intézkedések				
Tükörcép kapcsán előzetes egyeztetés Polgármester úrral, lehetővé erősíteni az előzetes programajánló tartalmát	Molnár András	folyamatos		
Buszmegállónál található hirdetőablákhoz kulcsot másolni a Turisztikai Irodának, több plakátot kitenni	Aranyszőm Rendezvényház/Móra-Tourist	-	Elvégezve	
Placnál és a Hunor Coop-nál található hirdetőablák zárttá tétele	Balog László	2025 március		
Szolgáltatás fejlesztés intézkedések				
Uszoda: Egyesülettel egyeztetni pálya elkerítéséről további vendégeknek	Ménészkei Kiss Nimród	2025 január		
Futó Dobó Lovasközpont szolgáltatás fejlesztése	Balog László	2025 június		
Patkó Lovas Színházban a gyerekdarabok ne tartalmazzanak erotikus, illetve aktuálpolitikai utalásokat.	Balog László	2025 június		
Intézmények gyermek barátta tétele: minden intézményről javaslat szükséges, MTU dokumentum Balogh-Stampf Marianntól	Minden intézmény	2024 december		
Szabadtéri fitness parkhoz erőnléti edző heti/havi 1 alkalommal	Piti Gergő	2025 június		
Szórakoztató negyed kialakítása-> erről külön kulturális-turisztikai egyeztetés	Nógrádi Zoltán	2025 május		
Javaslat készíti: Cukrárszda az Erzsébet kávézó alsó szintjére	Nógrádi Zoltán, Goda Gábor	2025 június		
Több fedett kerékpártároló elhelyezése	Balog László	2025 május		TOP-os aktív turisztikai pályázatban szerepel
Vendégvélemények megküldése a szolgáltatóknak	Sümegi Vanessza	2024 december		
Teniszpálya: Lendület Sportegyesülettel egyeztetni a pálya használat és kommunikálás kérdéséről, több érdeklődő van a pálya iránt	Nógrádi Zoltán	2025 január		
Mindenmentes étteremmel felvenni a kapcsolatot salátabár ügyét	Nógrádi Zoltán	2025 január		
Kerékpárszervíz facebook bejegyzés	Tandi Barbara	Elvégezve		
Szabadtéri Strand plázs kialakítása	Balog László	2025 május		
Budapest kampány	Berta Zsolt	2025 március		
Fenntarthatósági marketing kampány	Balogh-Stampf Mariann	2025 március		
Fürdőben internet működésének ellenőrzése	Farkas Gábor	2024 december		
Vanilla reklámozása: fűdő előtti hirdető táblán, áruház oldalán	Berta Zsolt	2025 március		
Coffee Trieste: sövény helyén teraszt kialakítani	Balog László	2025 március		
Városi kerékpárköcsönzésre javaslat	Balogh-Stampf Mariann	2025 március		
Promotálni a városi kerékpárhálózat kiépülését	Tandi Barbara	Elvégezve		