



# Ghid pentru realizarea instrumentului de monitorizare turistică pentru destinația Municipiul Brașov

## **Autori:**

Jamil Benabdallah

Bogdan Papuc

Andrei Blumer

## **Un material realizat de:**



## **În cadrul proiectului:**

Creșterea capacității de management durabil a destinației turistice Brașov la nivelul județului și al municipiului, cu o durată de 14 luni, de la 31 august 2022 până la 30 octombrie 2023, cod SIPOCA: 151424.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

## Cuprins

I.	Introducere .....	- 2 -
II.	Metodologie pentru monitorizarea turistică .....	- 3 -
1.	Puncte de realizare a interviurilor .....	- 4 -
2.	Perioade .....	- 4 -
3.	Desfășurarea monitorizării și eșantionarea .....	- 5 -
III.	Chestionar de interviu .....	- 6 -
IV.	Sistemul informatic de colectare a datelor .....	- 21 -
1.	Prezentarea generală a sistemului informatic .....	- 21 -
2.	Aplicație WEB .....	- 21 -
2.1	Aplicație web - Administrator .....	- 22 -
2.2	Aplicație web - Coordonator .....	- 25 -
3.	Aplicație mobilă .....	- 26 -
4.	Servicii web .....	- 28 -
5.	API .....	- 29 -
6.	Baza de date – structura datelor .....	- 33 -
V.	Colectarea datelor .....	- 40 -
VI.	Buget estimativ .....	- 42 -
VII.	Concluzii .....	- 44 -



## I. Introducere

Acest ghid este elaborat spre a fi folosit la nivelul destinației turistice Municipiul Brașov, pe baza experienței Asociației de Ecoturism din România (AER) în monitorizarea a șapte destinații de ecoturism începând cu anul 2017. Cu toate că experiența practică în implementarea metodelor descrise în acest manual se bazează pe monitorizarea unei destinații de ecoturism, metodele și etapele descrise pot fi utilizate și pentru monitorizarea cu succes a destinației de turism Municipiul Brașov, acestea fiind valabile indiferent de profilul destinației.

Astfel, această abordare este o premieră pentru România pentru o monitorizare integrată a unor destinații turistice și reprezintă un prim pas în abordarea unui management de destinație profesionist.

Acest sistem a apărut ca urmare a nevoii de informații reale în fundamentarea deciziilor de management și de marketing la nivelul unei destinații turistice. În lipsa unui astfel de set de informații, deciziile se iau fără o fundamentare corectă și există riscul major ca acestea să nu producă rezultatele așteptate, iar resursele financiare să fie risipite.

În momentul de față setul de date statistice din turism este destul de limitat și se bazează doar pe cifrele furnizate de Institutul Național de Statistică, dar care au o relevanță serios afectată de faptul că structurile turistice mici și foarte mici nu raportează către INS, precum și de zona gri din acest domeniu. Față de datele de la INS, se mai pot adăuga așa numitele *big data*, adică date de la operatorii de telefonie mobilă, de la compania de transport public, de pe platformele sociale, platformele de rezervări sau datele trimise voluntar de către operatorii economici către diverse sisteme de analiză. Totodată, studiile provenite din programul Destinația Anului sunt și ele concludente și pot fi adăugate ca potențial instrument de analiză a evoluției destinației.

Instrumentul de monitorizare propus prin actualul document este un studiu cantitativ, bazat pe colectare de date direct de la turiști, prin intermediul unui chestionar. Acest studiu reprezintă o cercetare de sine stătătoare, indiferent de accesul la seturile de date mai sus-menționate. Plusul de informații și valoare adus de un astfel de instrument constă în colectarea, analizarea și interpretarea informațiile provenite direct de la turiștii aflați deja în destinație, astfel putând descoperi profilul actual al destinației, gradul de satisfacție și tipologia de consum a destinației. Aceste trei rezultate fundamentale pentru un management de destinație profesionist nu pot fi obținute prin colectarea de date și studiile anterior menționate. .

Acest ghid este conceput pentru a oferi toate detaliile necesare implementării unui astfel de sistem de monitorizare turistică bazat pe chestionare adresate turiștilor la nivelul destinației turistice Municipiul Brașov și include deja metodologia de colectare a datelor, chestionarul, specificațiile tehnice pentru sistemul informatic și bugetul estimativ.

## II. Metodologie pentru monitorizarea turistică

Metodologia utilizată pentru acest tip de monitorizare se bazează pe un studiu cantitativ, realizat prin intermediul sondării opiniei turiștilor aflați deja în vizită în Brașov. Preluarea de date se va realiza de către operatori de interviuri, ce vor folosi ca suport pentru interviu o aplicație digitală, care prin completarea răspunsurilor turiștilor de către operatorii din interviu generează o bază de date. Această bază de date, ulterior, va face obiectul analizei cantitative statistice, făcând posibilă interpretarea rezultatelor.

Colectarea de date prin intermediul chestionarului ține cont de tipologia de experiențe oferită de întreaga destinație, distribuite atât spațial, cât și temporal. Astfel, s-a utilizat conceptul de turism elaborat tot în cadrul proiectului actual, care a definit patru zone turistice identificate la nivelul UAT Brașov. Aceste zone turistice sunt identificate pe baza experienței de vizitare și a ofertei și infrastructurii turistice, specifice fiecărei zone:

1. Zona Centrului vechi
2. Zona alternativă/periferică
3. Zona Poiana Brașov
4. Zona verde (Tâmpa – Postăvaru).

Din punct de vedere temporal, destinația Brașov are o vizitare aproape continuă de-a lungul anului. Din acest motiv, s-a ales o distribuție a interviurilor pe parcursul celor patru sezoane pentru a capta o paletă cât mai completă de tipologii de vizitare și profiluri de turiști. Acest fapt, coroborat cu distribuția spațială a punctelor de interviuri, va genera o relevanță ridicată a rezultatelor.

Monitorizarea va include un pachet de bază, la nivelul municipiului Brașov și pachete opționale cu cercetări complementare pentru Poiana Brașov, Zona Verde și hotelurile din Poiana Brașov.

De ce sunt necesare cercetările complementare?

- Municipiul Brașov acoperă un teritoriu foarte mare, cu o diversitate mare a tipurilor de experiență și a tipurilor de utilizatori.
- Zona Verde și Poiana Brașov sunt folosite intens și de către localnici, fapt ce are un impact asupra experienței de vizitare și aduce propriile provocări de management.
- În cazul Poienii Brașov, trebuie avut în vedere și faptul că marile complexuri hoteliere imprimă un anumit tip de experiență, în care oaspeții sunt încurajați să petreacă cât mai mult timp în interior. Acest lucru, coroborat și cu faptul că opțiunile de petrecere a timpului liber în stațiune încă sunt limitate, conduce la nevoia realizării unei cercetări doar la nivelul hotelurilor, în funcție de tipologia acestora (mici și mari).
- Pentru aceste cercetări suplimentare este necesară realizarea unor chestionare suplimentare, în funcție de obiectivele cercetării.

## 1. Puncte de realizare a interviurilor

Pentru realizarea interviurilor, s-au identificat acele puncte cu o concentrare mai mare de vizitatori, specifice fiecărei zone turistice. Astfel, punctele de interviuri au fost alese în vecinătatea unor obiective turistice sau alt tip de infrastructură de vizitare sau acces, toate având un flux mare de vizitare.

### Zona 1: Centrul vechi:

- Piața Sfatului
- Biserica Neagră
- Piața Unirii
- Strada Sforii

### Zona 2: Zona periferică:

- Noua (Zoo + Parc Aventura)
- Paradisul Acvatic
- Gară
- Coresi Mall

### Zona 3: Poiana Brașov:

- Telecabină (una din cele două) și telegondolă dacă e deschisă;
- Pe trotuarul din susul bisericii de lemn;
- Centrul de agrement (la intrare);
- Drumul de acces spre Șura Dacilor.

### Zona 4: Zona verde:

- Tâmpa (vârf – stația superioară a telecabinei);
- Băncuța de la intersecția traseului spre Poiana Brașov cu Valea Cetății;
- Pietrele lui Solomon;
- Bariera din partea superioară a Drumului Galben (Poiana Brașov);
- Drumul Roșu (Drumul Vechi);
- Cabana Postăvaru.

## 2. Perioade

Interviurile vor fi realizate în fiecare anotimp, conform perioadelor prezentate în tabel. În fiecare punct de interviu, pentru fiecare anotimp, se vor colecta date în patru zile (sfârșit de săptămână și mijloc de săptămână). Totodată, pentru a mări relevanța rezultatelor, se vor colecta un minim de 200 de chestionare în fiecare punct de interviuri, ajungând la un număr minim de 3840 de chestionare.

Vara	Iulie + august
Toamna	Septembrie (după începerea școlii) + octombrie

Iarna	Decembrie (înainte de Crăciun) + februarie
Primăvara	Martie + mai

16 zile de monitorizare X 18 locuri = 288 de zile de monitorizare

Zona	Nr. puncte de colectare	Nr. zile / an	Total zile / zonă	Nr chestionare / zi / punct	Total chestionare / zonă
1	4	16	64	20	1280
2	4	16	64	15	960 <sup>1</sup>
3	4	16	64	10	640
4	6	16	96	10	960
Total chestionare (aceasta este o valoare minimă)					3840

### 3. Desfășurarea monitorizării și eșantionarea

- Pentru pachetul de bază se vor intervieva cei din afara zonei metropolitane;
- Pentru pachetele opționale pentru Zona Verde și Poiana Brașov se vor intervieva și localnicii;
- Chestionarele din zone diferite se cumulează între ele doar ca procente;
- Chestionarele trebuie realizate în aceeași zi doar la nivelul fiecărei zone. Astfel, pentru realizarea cercetării va fi nevoie de mai puțini operatori de interviu, aceștia lucrând alternativ pe mai multe zone.
- Alegerea persoanelor intervievate se va realiza după un algoritm independent, cu o metodologie care va elimina alegerea preferențială a operatorului de interviu și totodată va uniformiza eșantionarea pe parcursul întregii zile de interviu.

---

<sup>1</sup> Minim 200 de chestionare pentru fiecare punct.

### III. Chestionar de interviu

Nume operator: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

#### 1. Cât de des veniți în Brașov în scop turistic

	De bifat (răspuns unic)
1	Prima oară în Brașov
2	O dată pe an
3	De mai multe ori pe an
4	O dată la câțiva ani
5	Nu răspund

#### 2. Durata sejurului în Brașov:

	De bifat (răspuns unic)
1	O zi fără nici o noapte de cazare
2	1-2 nopți
3	3-4 nopți
4	5 nopți
5	Mai mult de 5 nopți
6	nu știu/nu răspund

#### 3. Dacă stați peste noapte în destinație, unde înnoptați?

	De bifat (alegere multiplă)
	Centrul istoric, inclusiv Șchei

	(în această categorie intră și Centrul Civic și străzile Lungă, de Mijloc, Mihai Viteazu, Aurel Vlaicu, până la granița cu cartierul Bartolomeu).
	Zona periferică
	Poiana Brașov
	Localitățile din jurul Brașovului
	Altele _____
	Nu se aplică

#### 4. Ce tip de cazare utilizați în Brașov?

	De bifat (alegere multiplă)
	Hotel
	Pensiune / camere de închiriat
	Reședință secundară
	La prieteni / rude
	Nu se aplică
	Nu răspund

#### 5. Ce canal ați folosit pentru a rezerva cazarea?

	De bifat (răspuns unic)
1	booking.com
2	travlocals.com
3	Sharing economy (AirBNB, etc.)
4	Website-ul cazării
5	Diferite site-uri (tourist-informator.info, infopensiuni.ro etc)
6	Telefon/email în urma consultării unui material despre destinație
7	Telefon/email în urma informației printr-un prieten/cunoștință/vizită anterioară



8	Altele
9	Nu se aplică

6. Dacă v-ați rezervat cazarea, cu cât timp înainte ați făcut-o?

	De bifat (răspuns unic)
1	Nu am rezervat cazarea
2	Am rezervat în aceeași zi
3	Am rezervat cu 1-2 de zile înainte
4	Am rezervat cu 3-7 de zile înainte
5	Am rezervat cu 8-30 de zile înainte
6	Am rezervat cu mai mult de 30 de zile înainte
7	Nu se aplică
8	Nu răspund

7. Ați venit special pentru atracțiile din destinație sau sunteți în circuit prin RO?

	De bifat (răspuns unic)
1	Circuit turistic prin România
2	Călătorie dedicată destinației municipiului Brașov
3	În trecere/tranzit
4	Nu răspund

8. Scopul principal al vizitei

	De bifat (răspuns unic)
1	Eveniment: _____
2	Evadare de weekend
3	Cicloturism
4	Schi
5	Reședință secundară

6	Team building
7	Vizitarea sudului Transilvaniei
8	Vizită la prieteni / rude
9	Altele

9. Cum ați ajuns în destinație?

	De bifat (răspuns unic)
1	Tren
2	Transport public auto
3	Mașină personală / motocicletă
4	Autostop
5	Autocar (prin agenție de turism)
6	Avion
7	Nu răspund

10. Care este principalul canal de informare folosit despre destinația municipiul Brașov?

	De bifat (răspuns unic)
1	Site Internet, blog, care?
2	Rețele de socializare
3	Cunoșteam destinația deja
4	De la cunoștințe
5	Agenție de turism
6	Publicații tipărite (ghid turistic, carte, ziare, reviste)
7	Altele:.....

11. Ce activități ați făcut sau veți face în timpul vizitei actuale?

	De bifat (alegere multiplă)
	Vizitarea Centrului istoric
	Participarea la evenimente

	Vizitarea muzeelor / Care: .....
	Drumeție
	Cicloturism
	Schi
	Vizitarea atracțiilor din împrejurimile Brașovului
	Cumpărături
	Altele:.....

12. Ce atracții ați/veți vizita în Brașov?

	De bifat (alegere multiplă)
	Muzeul de istorie
	Muzeul de artă
	Muzeul de etnografie
	Prima școală românească
	Muzeul civilizației urbane
	Muzeul Amintirilor din Comunism
	Biserica Neagră
	Grădina Zoologică
	Aventura Parc
	Mall-uri
	Alte atracții din destinație: _____
	Alte atracții din apropierea destinației: _____

13. Ce servicii/produse ați utilizat sau veți utiliza în Brașov?

	De bifat (alegere multiplă)
	Bilete de acces la atracții
	Cazare

	Combustibil
	Închiriere echipamente sportive
	Produse alimentare din magazin
	Restaurant
	Servicii de transport
	Suveniruri / produse de artizanat
	Tururi ghidate local
	Altele:.....

14. Cât estimați că sunt cheltuielile în medie pe zi / persoană în Brașov (cazare, transport, mâncare etc.)?

	De bifat (răspuns unic)
1	Sub 100 RON / 20 EUR
	101 - 250 RON / 21 – 50 EUR
4	251 - 500 RON / 50 – 100 EUR
5	Mai mult de 500 RON / 100 EUR
6	Nu știu/nu răspund

15. Faceți parte dintr-un program sau nu? Programul, în accepțiunea studiului, este organizat de o persoană fizică sau juridică din afara grupului.

Da - 1	a) 2-5 persoane	1
	b) 6-10 persoane	2
	c) 11-15 persoane	3
	d) mai mult de 15	4
Nu - 0		

16. Structura grupului cu care vizitați:

	De bifat (răspuns unic)
--	-------------------------

Individual - 1		
În cuplu/familie (fără copii) - 2		
Familie cu copii - 3	a) 2-5 pers.	1
	b) 6-10 pers.	2
	c) 11-15 pers.	3
	d) mai mult de 15	4
Cu prietenii, colegi - 4	a) 2-5 pers.	1
	b) 6-10 pers.	2
	c) 11-15 pers.	3
	d) mai mult de 15	4
Seniori cu nepoți - 5	a) 2-5 pers.	1
	b) 6-10 pers.	2
	c) 11-15 pers.	3
	d) mai mult de 15	4
Alta - 6		
Nu răspund - 7		

#### 17. Satisfacția pe diferite elemente/aspecte

	Grad de satisfacție					
	Excelent	Bun	Așa și așa	Slab	Foarte slab	Nu se aplică

Curățenie în spații publice locuite	5	4	3	2	1	99
Aspectul spațiului natural	5	4	3	2	1	99
Transportul public urban	5	4	3	2	1	99
Semnalizare atracții	5	4	3	2	1	99
Parcare	5	4	3	2	1	99
Cazare	5	4	3	2	1	99
Masă	5	4	3	2	1	99
Ghid	5	4	3	2	1	99
Centre de închiriere echipament (ex. schi, biciclete)	5	4	3	2	1	99
Centre/Puncte de informare	5	4	3	2	1	99
Calitate trasee (marcare, podețe etc.)	5	4	3	2	1	99
Suveniruri	5	4	3	2	1	99
Materiale de Informare turistică (hărți, pliante, centre de informare și vizitare)	5	4	3	2	1	99
Impresia generală calitate/preț						

18. Dacă timpul și situația financiară v-ar permite, v-ați întoarce:

	<b>De bifat (răspuns unic)</b>
--	--------------------------------

1	peste o săptămână
2	în alt anotimp
3	anul următor
4	în câțiva ani
5	Niciodată
6	Nu știu/ nu răspund

#### 19. Vârsta

	De bifat (răspuns unic)
1	Sub 18
2	18-29
3	30-50
4	51-65
5	65+

#### 20. Grupuri socio-profesionale

	De bifat (răspuns unic)
1	În câmpul muncii
2	Pensionar
3	Fără activitate profesională
4	Studenti
5	Elevi
6	Altele
7	Nu răspund

#### 21. Nivel educațional (ultimul absolvit)

	De bifat (răspuns unic)
--	-------------------------

1	Învățământ obligatoriu (8 clase)
2	Liceu
3	Școala profesională
4	Facultate și post (master, doctorat, etc.)
5	Nu răspund

## 22. Venit personal

	De bifat (răspuns unic)
1	Sub 1.500 RON / 300 EUR
2	Între 1.501 și 3.000 RON / 300 și 600 EUR
3	Între 3.001 și 5.000 RON / 600 și 1.000 EUR
4	Între 5.001 și 10.000 RON / 1.000 și 2.000 EUR
5	Peste 10.000 RON / 2.000 EUR
6	Nu răspund

## 23. Cetățenie (dacă aveți mai mult decât una, specificați prima cetățenie dobândită)

Cetățenie	De bifat (răspuns unic)
Română - 1	
Străini - 2	Austria - 1
	Belgia - 2
	Bulgaria - 3
	Cehia - 4
	Danemarca - 5
	Elveția - 6
	Franța - 7
	Germania - 8
	Grecia - 9



	Irlanda - 10
	Israel - 11
	Italia - 12
	Luxemburg - 13
	Marea Britanie - 14
	Moldova - 15
	Norvegia - 16
	Olanda - 17
	Polonia - 18
	Slovacia - 19
	Spania - 20
	Suedia - 21
	Ucraina - 22
	Ungaria - 23
	SUA - 24
	Alte țări: _____ - 25

#### 24. Rezidența

	De bifat (răspuns unic)
în străinătate - 1	Austria - 1
	Belgia - 2
	Bulgaria - 3
	Cehia - 4
	Danemarca - 5
	Elveția - 6
	Franța - 7

	Germania - 8
	Grecia - 9
	Irlanda - 10
	Israel - 11
	Italia - 12
	Luxemburg - 13
	Marea Britanie - 14
	Moldova - 15
	Norvegia - 16
	Olanda - 17
	Polonia - 18
	Slovacia - 19
	Spania - 20
	Suedia - 21
	Ucraina - 22
	Ungaria - 23
	SUA - 24
	Alte țări: _____ - 25
În România (județ) - 2	Alba - 1
	Arad - 2
	Argeș - 3
	Bacău - 4
	Bihor - 5
	Bistrița-Năsăud - 6
	Botoșani - 7

	Brăila - 8
	Brașov - 9
	București - 10
	Buzău - 11
	Călărași - 12
	Caraș-Severin - 13
	Cluj - 14
	Constanța - 15
	Covasna - 16
	Dâmbovița - 17
	Dolj - 18
	Galați - 19
	Giurgiu - 20
	Gorj - 21
	Harghita - 22
	Hunedoara - 23
	Ialomița - 24
	Iași - 25
	Ilfov - 26
	Maramureș - 27
	Mehedinți - 28
	Mureș - 29
	Neamț - 30
	Olt - 31
	Prahova - 32
	Sălaj - 33

	Satu Mare - 34
	Sibiu - 35
	Suceava - 36
	Teleorman - 37
	Timiș - 38
	Tulcea - 39
	Vaslui - 40
	Vâlcea - 41
	Vrancea - 42

25. Dacă locuiți în afara țării, cum ați intrat în RO?

	De bifat (răspuns unic)	
1	Cu mașina	
2	Cu avion	
	Arad	1
	Bacău	2
	Brașov	3
	București	4
	Cluj	5
	Constanța	6
	Craiova	7
	Iași	8
	Oradea	9
	Sibiu	10
	Suceava	11
	Târgu Mureș	12

	Timișoara	13	
3	Cu trenul		
4	Cu bicicleta		
5	Cu autostopul		
6	Altul (care?) _____		
7	Nu se aplică		
8	Nu răspund		

26. Ați venit pentru prima dată în România?

1	Da
2	Nu
3	Nu se aplică

27. Locație

	De bifat (răspuns unic)
1	Zona 1: Centrul vechi
2	Zona 2: Zona periferică
3	Zona 3: Poiana Brașov
4	Zona 4: Zona verde

## IV. Sistemul informatic de colectare a datelor

### 1. Prezentarea generală a sistemului informatic

Acest sistem informatic este format din:

- **aplicație web** pentru administrarea unei platforme de sondaje  
O interfață web intuitivă și ușor de utilizat, concepută pentru administrarea, gestionarea unei platforme de sondaje și analiza rezultatelor sondajelor. Aceasta permite utilizatorilor să creeze, să editeze și să monitorizeze sondajele, să vizualizeze răspunsurile și să genereze rapoarte.
- **pagină web** pentru a descărca o aplicație mobilă  
O pagină web dedicată unde utilizatorii pot accesa și descărca ușor și instant o aplicație mobilă pe dispozitivele mobile. Aceasta servește drept punct de intrare pentru ca operatorii de sondaje să înceapă colectarea datelor.
- **aplicație mobilă** pentru operatori de sondaje  
O aplicație mobilă bogată în funcții, adaptată pentru operatori, pentru a introduce eficient datele din interviuri pe teren în zone acoperite sau neacoperite de rețeaua telefonică. Aceasta facilitează introducerea răspunsurilor chestionarelor, stocarea datelor și trimiterea acestora pentru analize ulterioare.
- **API și servicii web** pentru a comunica cu baza de date  
Un set de API-uri și servicii web care permit o comunicare perfectă între aplicația web, aplicația mobilă și baza de date. Aceste API-uri facilitează schimbul, recuperarea și sincronizarea datelor, asigurând actualizări în timp real.
- **bază de date MySQL**  
Un sistem de baze de date MySQL robust și relațional, care servește drept coloana vertebrală a sistemului informatic. Acesta stochează chestionarele de sondaj, răspunsurile, datele utilizatorilor și alte informații relevante într-o manieră structurată.
- **Suport pentru mai multe limbi**  
O caracteristică centrată pe utilizator, care permite ca chestionarul de interviu să fie accesat și utilizat în mai multe limbi (română și engleză), îmbunătățind ușurința de utilizare pentru operatori ca bază pentru interviu.

Împreună, aceste componente vor crea un sistem informatic cuprinzător și integrat care simplifică întregul proces de sondare, de la administrarea și colectarea datelor până la stocare, analiză și raportare. Acest sistem va asigura eficiența, acuratețea și accesibilitatea pentru toate părțile implicate în campaniile de sondaj.

### 2. Aplicație WEB

Tehnologii	PHP JAVASCRIPT JQUERY BOOTSAP HTML
------------	--

	CSS
Server	SERVER UBUNTU SAU DEBIAN
Server Web	APACHE SAU NGINX
Furnizor de cloud	OVH

## 2.1 Aplicație web- Administrator

### 2.1.1 Identificarea prin login și parolă

Aplicația va utiliza un mecanism de autentificare și de parolă pentru controlul accesului. Autentificarea utilizatorilor este facilitată prin introducerea credențialelor, care implică completarea unui formular care conține câmpuri pentru numele de utilizator și parola. În urma unei autentificări reușite, utilizatorii sunt redirecționați către paginile conturilor lor respective. Pentru a asigura încheierea sigură a sesiunilor active, este prevăzută o opțiune de deconectare. Accentul principal al acestui sistem este pus pe stabilirea unui proces de conectare care să fie atât sigur, cât și ușor de utilizat.

### 2.1.2 Destinație-OMD

Administratorilor li se acordă acces exclusiv pentru a gestiona destinațiile implicate în campaniile de sondare prin intermediul aplicației web dedicate. Acest lucru garantează că numai personalul autorizat poate efectua acțiuni legate de datele actorilor respectivi. Sunt evidențiate următoarele caracteristici și funcționalități:

**Lista destinațiilor:** La conectare, administratorilor li se prezintă o listă a destinațiilor existente, care afișează detalii cheie, cum ar fi numele destinațiilor, locațiile și informațiile de contact.

**Detalii despre destinație:** După un clic pe numele unei destinații, administratorii pot vizualiza în detaliu informațiile actorilor respectivi, inclusiv adresa, codul poștal, orașul, țara, telefonul mobil și adresa de e-mail.

**Butoane de acțiune:** În cadrul paginii de detalii despre o destinație, administratorii au acces la butoane de acțiune distincte, adaptate pentru o gestionare a conturilor respective:

- **Edițați compania:** Un buton care permite administratorilor să editeze și să actualizeze detaliile destinației, inclusiv adresa, informațiile de contact și alte câmpuri relevante.
- **Ștergeți Compania:** Acest buton inițiază procesul de eliminare a unei destinații. Administratorii își vor confirma intenția înainte de a finaliza eliminarea.
- **Adăugați o nouă destinație:** Administratorii pot crea noi profiluri direct prin apăsarea acestui buton, ghidându-i prin procesul de introducere a datelor.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

**Securitatea și integritatea datelor:** Aplicația web garantează că numai administratorii autentificați cu permisiuni corespunzătoare pot accesa și efectua aceste acțiuni de gestionare, protejând securitatea și integritatea datelor.

**Urmărirea activității:** Un jurnal de activitate înregistrează toate acțiunile de gestionare a destinației efectuate de administratori, oferind o pistă de audit pentru responsabilitate și urmărire.

Punând accentul pe autentificarea administratorului, controlul accesului și funcționalitățile specializate de gestionare, aplicația web garantează că numai persoanele autorizate pot gestiona procesul. Acest lucru sporește securitatea datelor, minimizează erorile și eficientizează procesul administrativ în cadrul site-ului web.

### 2.1.3. Utilizatori

Aplicația web oferă administratorilor control exclusiv asupra gestionării utilizatorilor printr-o interfață ușor de utilizat. Printre principalele funcționalități se numără:

**Prezentare generală a utilizatorului:** La conectare, administratorilor li se prezintă o imagine de ansamblu a utilizatorilor existenți, afișând informații precum numele, prenumele, rolurile și destinațiile asociate.

**Pagina cu detalii despre utilizator:** Dacă faceți clic pe numele unui utilizator, administratorii vor accesa o pagină de detalii dedicată, care oferă informații complete despre utilizator.

**Butoane de acțiune:** În cadrul paginii de detalii despre utilizator, administratorii au acces la butoane de acțiune specifice concepute pentru gestionarea eficientă a utilizatorilor:

- **Editare utilizator:** Un buton care permite administratorilor să editeze și să actualizeze detaliile utilizatorului, inclusiv numele, prenumele, numele de utilizator, login-ul, parola, e-mailul, rolul și destinația asociată.
- **Remove User (Eliminare utilizator):** Acest buton inițiază procesul de eliminare a unui utilizator. Administratorii vor confirma acțiunea înainte de ștergerea finală.
- **Add New User (Adăugare utilizator nou):** Administratorii pot crea noi profiluri de utilizatori făcând clic pe acest buton, ghidându-i prin introducerea datelor de utilizator.

**Căutare:** Aplicația include funcția de căutare pentru a ajuta administratorii să localizeze rapid anumiți utilizatori în funcție de diverse criterii.

**Sortarea utilizatorilor:** Administratorii pot sorta lista de utilizatori în funcție de diferite criterii, cum ar fi numele de familie, prenumele, rolul sau destinația asociată. Acest lucru ajută la localizarea și organizarea rapidă a datelor utilizatorilor.

**Securitatea și integritatea datelor:** Aplicația web garantează că numai administratorii autentificați cu permisiuni corespunzătoare pot accesa și efectua acțiuni de gestionare a utilizatorilor, menținând securitatea și integritatea datelor.

**Urmărirea activității:** Un jurnal de activitate înregistrează toate acțiunile de gestionare a utilizatorilor efectuate de administratori, oferind o pistă de audit cuprinzătoare în scopuri de responsabilitate și urmărire.





#### 2.1.4 Rolul utilizatorilor

există roluri distincte ale utilizatorilor care determină capacitățile și responsabilitățile acestora:

**Administrator:** Administratorii exercită un control complet asupra întregului sistem. Responsabilitățile lor cuprind gestionarea utilizatorilor, administrarea chestionarelor și supravegherea întregului sistem. Administratorii pot crea, modifica și șterge profiluri de utilizatori, pot gestiona chestionare și pot asigura buna funcționare a aplicației.

**Coordonator:** Coordonatorii au un rol esențial în supravegherea anumitor domenii de activitate. Responsabilitățile lor se axează pe gestionarea sondajelor în cadrul domeniului de aplicare desemnat. Coordonatorii pot accesa și vizualiza sondajele din destinațiile lor, pot exporta datele sondajelor în format XLS pentru analiză și pot utiliza un buton de ștergere pentru a gestiona relevanța sondajelor.

**Utilizator:** Utilizatorii au un rol concentrat, axat în principal pe participarea la sondaj. Responsabilitățile lor se limitează la descărcarea aplicației mobile, la utilizarea acesteia pentru a descărca sondaje și la completarea sondajelor în conformitate cu orientările date. Utilizatorii contribuie cu date esențiale prin introducerea răspunsurilor la sondaje, ajutând la colectarea și analiza datelor.

Aceste roluri distincte vor asigura un flux de lucru organizat și eficient în cadrul sistemului. Administratorii supraveghează funcționarea sistemului, coordonatorii gestionează sondajele destinațiilor respective, iar utilizatorii participă activ la colectarea datelor. Prin atribuirea unor responsabilități specifice pe baza rolurilor utilizatorilor, sistemul își optimizează funcționalitatea și experiența utilizatorilor, menținând în același timp integritatea și securitatea datelor.

#### 2.1.5 Monitorizarea

Monitorizarea și log-urile (inregistrările) oferă o evidență completă a activităților sistemului și a interacțiunilor utilizatorilor. Fiecare intrare include detalii esențiale, cum ar fi data și ora evenimentului, identificarea utilizatorului, numele utilizatorului, grupul de utilizatori, identificarea destinației, numele destinației, acțiunea specifică efectuată, starea rezultatului acesteia și adresa IPv4 asociată.

Aceste jurnale de log-uri oferă informații valoroase despre utilizarea sistemului, comportamentul utilizatorilor și succesul sau starea diverselor acțiuni, contribuind la o administrare și o analiză eficientă a sistemului.

#### 2.1.6 Gestionarea sondajelor

**Adăugare sondaj:** utilizatorul poate crea un nou sondaj;

**Actualizarea sondajului:** Sondajul existent poate fi modificat.

**Ștergeți sondajul:** Sondajul nedorit poate fi șters.

**Gestionarea întrebărilor și răspunsurilor la sondaj**



Aceasta presupune formularea unor întrebări care să rezume esența sondajului. Aceste întrebări pot fi echipate cu opțiuni cu alegere multiplă, permițând participanților să selecteze din răspunsuri predefinite, căsuțe de selectare, butoane radio, liste sau text liber.

Utilizatorul poate efectua operațiuni esențiale asupra întrebărilor și răspunsurilor la sondaj:

**Adăugați o întrebare:** Administratorii pot crea noi întrebări pentru sondaje, definind conținutul și tipul de răspuns.

**Actualizarea întrebărilor:** Întrebările existente pot fi modificate, permițând ajustarea formulării sau a opțiunilor de răspuns.

**Ștergeți întrebarea:** Întrebările nedorite pot fi eliminate

**Adăugați răspuns:** Pentru întrebările cu alegere multiplă, administratorii pot adăuga noi opțiuni de răspuns.

**Actualizare răspuns:** Răspunsurile existente pot fi editate, asigurând acuratețea și alinierea la obiectivele sondajului.

**Stergere răspuns :** Opțiunile de răspuns care nu mai sunt necesare pot fi șterse.

## 2.2 Aplicație web - Coordonator

### 2.2.1. Identificare

Aplicația va utiliza un mecanism de autentificare și parolă pentru controlul accesului.

Autentificarea utilizatorului este facilitată prin introducerea credențialelor, care implică completarea unui formular care conține câmpuri pentru numele de utilizator și parola.

În urma unei autentificări reușite, utilizatorii sunt redirecționați către paginile conturilor lor respective.

Pentru a asigura încheierea sigură a sesiunilor active, este prevăzută o opțiune de deconectare.

Acest sistem pune accentul în primul rând pe stabilirea unui proces de conectare care să fie atât sigur, cât și ușor de utilizat.

### 2.2.2 Lista de sondaje cu filtru și sortare pe coloane

Interfața prezintă o listă cuprinzătoare de sondaje, echipată cu un set de filtre și cu posibilitatea de a sorta coloanele, asigurând o gestionare eficientă a datelor. Sunt incluse următoarele atribute cheie:

1. **Numărul chestionarului:** Fiecare sondaj este identificat printr-un număr unic, ceea ce facilitează recunoașterea și organizarea.
2. **Numele chestionarului:** Numele chestionarului oferă un context și facilitează identificarea rapidă a scopului sau a subiectului anchetei.
3. **Utilizator:** Acest câmp afișează utilizatorul asociat cu fiecare sondaj, permițându-vă să urmăriți proprietatea și contribuțiile la sondaj.

4. **Durata:** Durata indică timpul luat de fiecare operator pentru a finaliza fiecare sondaj, permițând evaluarea complexității sondajului și a implicării operatorilor de sondare.
5. **GPS:** sunt afișate coordonatele geografice (GPS) asociate sondajelor, ceea ce ajută la analiza sau cartografierea bazată pe locație.
6. **Trimiți data:** Data de trimitere arată când a fost finalizat fiecare sondaj, permițând urmărirea și analiza cronologică.

Experiența utilizatorului este îmbogățită în continuare cu următoarele funcționalități:

- **Butonul de ștergere:** Un buton de ștergere oferă mijloacele de a elimina sondajele nedorite din listă, facilitând astfel gestionarea datelor înainte de exportarea lor.
- **Exportați anchete în format XLS:** Utilizatorii pot exporta datele sondajului în format Excel (XLS), permițând o integrare perfectă cu alte instrumente și platforme de analiza a răspunsurilor.

Această interfață bogată în funcții asigură o gestionare simplificată a sondajelor, permițând utilizatorilor să navigheze, să analizeze și să manipuleze fără efort datele sondajelor în funcție de cerințele lor.

### 3. Aplicație mobilă

Tehnologii	JAVA SAU KOTLIN SQLITE
Sistemul de operare al telefonului	ANDROID 8.0
Serviciul	GPS SINCRONIZARE MANUALĂ

#### 3.1 Autentificarea

Utilizatorii se conectează cu credențialele lor pentru a accesa funcțiile aplicației.

#### 3.2 Descărcarea sondajului

Sondajele sunt descărcate de pe server în baza de date SQLite a aplicației pentru utilizare offline.

#### 3.3 Selecția sondajului

Utilizatorii aleg un anumit sondaj din lista disponibilă, preluată din baza de date SQLite.



### **3.4 Contribuția la sondaj**

Utilizatorii introduc datele sondajului în conformitate cu chestionarul ales. Datele sunt stocate în baza de date SQLite.

### **3.5 Salvarea sondajului**

Datele introduse în sondaj sunt stocate local în baza de date SQLite de pe dispozitivul mobil.

### **3.6 Prezentarea sondajului**

Utilizatorii pot trimite unul sau mai multe sondaje completate. Datele trimise sunt procesate și marcate ca fiind trimise în baza de date SQLite.

### **3.7 Istoricul depunerii**

Aplicația păstrează o evidență a sondajelor trimise în baza de date SQLite, inclusiv marcasele de timp și detaliile relevante.

### **3.8 Sincronizare manuală**

Utilizatorii inițiază sincronizarea atunci când sunt online. Aplicația trimite datele de sondaj neexpediate către server și actualizează în mod corespunzător baza de date SQLite.

### **3.9 Managementul intrării sondajelor offline**

Utilizatorii pot continua să introducă datele sondajului chiar și fără o conexiune la internet. Baza de date SQLite gestionează stocarea locală a datelor, cu sincronizare manuală atunci când este online.

Această aplicație mobilă Android, care utilizează o bază de date SQLite cu sincronizare manuală, permite utilizatorilor să gestioneze în mod eficient colectarea datelor de sondaj. Cu suport pentru introducerea datelor offline și sincronizare controlată, utilizatorii pot introduce, salva și trimite fără probleme informații despre sondaje, după cum este necesar.

### 3.10 Logout

Utilizatorii se pot deconecta din aplicație în mod sigur.

## 4. Servicii web

Tehnologii	PHP
Server	SERVER UBUNTU SAU DEBIAN
Server Web	APACHE SAU NGINX
Furnizor de cloud	OVH

### 4.1 Autentificarea

Punct final: `/api/auth`

Metoda: POST

Se ocupă de autentificarea utilizatorilor. Utilizatorii furnizează credențiale (nume de utilizator și parolă) pentru a primi un token de autentificare.

### 4.2 Descărcarea sondajului

Punct final: `/api/surveys`

Metoda: GET

Preia sondaje de pe server pentru a fi stocate în baza de date SQLite a aplicației pentru utilizare offline.

### 4.3 Contribuția la sondaj

Punct final: `/api/surveys/:surveyId/responses`

Metoda: POST

Descriere: Permite utilizatorilor să introducă răspunsurile la sondaj în conformitate cu chestionarul selectat. Datele sunt trimise pe server pentru stocare.



#### 4.4 Istoricul depunerii

Punct final: `/api/surveys/:surveyId/history`

Metoda: GET

Obține un istoric al sondajelor trimise, inclusiv marcasele de timp și detaliile relevante.

#### 4.5 Sincronizare manuală

Punct final: `/api/sync`

Metoda: POST

Inițiază sincronizarea manuală. Aplicația trimite răspunsurile la sondaj netrimise către server pentru procesare și actualizează baza de date SQLite locală.

### 5. API

Tehnologii	<b>PHP</b>
Server	<b>SERVER UBUNTU SAU DEBIAN</b>
Server Web	<b>APACHE SAU NGINX</b>
Furnizor de cloud	<b>OVH</b>

#### 5.1 Autentificarea

Punct final: `/api/auth`

Metoda: POST

Gestionează autentificarea utilizatorului cu credențiale de conectare (nume de utilizator și parolă).

#### 5.2 Destinație

Punct final: `/api/companies`

Metoda: GET

Obține o listă de destinație existente cu detalii cheie.



Endpoint: `/api/companies/:companyId`

Metoda: GET

Obține informații detaliate despre o anumită destinație.

Endpoint: `/api/companies/:companyId`

Metoda: PUT

Permite administratorilor să editeze și să actualizeze detaliile destinației.

Endpoint: `/api/companies/:companyId`

Metoda: DELETE

Inițiază procesul de ștergere a unei destinații.

Punct final: `/api/companies`

Metoda: POST

Permite administratorilor să creeze noi profiluri de destinații.

### 5.3 Utilizatori

Punct final: `/api/users`

Metoda: GET

Obține o listă de utilizatori existenți cu informații cheie.

Punct final: `/api/users/:userId`

Metoda: GET

Obține informații complete despre utilizator.

Punct final: `/api/users/:userId`

Metoda: PUT

Permite administratorilor să editeze și să actualizeze detaliile utilizatorului.



Punct final: `/api/users/:userId`

Metoda: DELETE

Inițiază procesul de eliminare a unui utilizator.

Punct final: `/api/users`

Metoda: POST

Permite administratorilor să creeze noi profiluri de utilizator.

#### **5.4 Roluri de utilizator**

Punct final: `/api/user-roles`

Metoda: GET

Preia o listă de roluri de utilizator disponibile.

#### **5.5 Monitorizare și jurnale**

Punct final: `/api/logs`

Metoda: GET

Preia jurnalele activităților sistemului și ale interacțiunilor utilizatorilor.

#### **5.6 Managementul sondajelor**

Punct final: `/api/surveys`

Metoda: POST

Permite utilizatorilor să creeze noi sondaje.

Punct final: `/api/surveys/:surveyId`

Metoda: PUT

Permite actualizarea sondajelor existente.

Punct final: `/api/surveys/:surveyId`

Metoda: DELETE





Inițiază procesul de ștergere a unui sondaj.

### 5.7 Gestionarea întrebărilor și răspunsurilor la sondaj

Punct final: `/api/surveys/:surveyId/questions`

Metoda: POST

Permite utilizatorilor să adauge noi întrebări la sondaje.

Endpoint: `/api/surveys/:surveyId/questions/:questionId`

Metoda: PUT

Permite actualizarea întrebărilor existente.

Endpoint: `/api/surveys/:surveyId/questions/:questionId`

Metoda: DELETE

Inițiază procesul de ștergere a unei întrebări.

Endpoint: `/api/surveys/:surveyId/questions/:questionId/answers`

Metoda: POST

Permite utilizatorilor să adauge noi răspunsuri la întrebări.

Endpoint: `/api/surveys/:surveyId/questions/:questionId/answers/:answerId`

Metoda: PUT

Permite actualizarea răspunsurilor existente.

Endpoint: `/api/surveys/:surveyId/questions/:questionId/answers/:answerId`

Metoda: DELETE

Inițiază procesul de ștergere a unui răspuns.

## 6. Baza de date – structura datelor

Tehnologii	<b>MYSQL</b>
Furnizor de cloud	<b>OVH</b>

### Cont

Coloana	Tip
idCompte	int(11)
nom	varchar(60)
num	varchar(24)
montant	int(11)

### Campanie

Coloana	Tip
id_campanie	int(11)
nume_campanie	varchar(255)
campanie_activă	tinyint(1)
id_utilizator_campanie	varchar(255)
campanie_data_creaire_creație	datetime
campanie_data_debutului	datetime
campanie_data_fin	datetime
campanie_data_modificare	datetime

### Chestionar\_campanie

Coloana	Tip
campaign_questionnaire_id	int(11)
id_campanie	int(11)

quest_id	int(11)
----------	---------

### Categoria

Coloana	Tip
cat_id	int(11)
cat_name	varchar(20)

### Destinația

Coloana	Tip
compa_id	int(11)
nume_companie	varchar(100)
compa_adresa	varchar(255)
compa_zipcode	varchar(50)
compa_city	varchar(75)
compa_country	varchar(50)
compa_landline	varchar(30)
compa_mobile_phone	varchar(30)
compa_mail	varchar(50)

### Monitor

Coloana	Tip
mon_id	int(11)
mon_user_id	int(11)
mon_user_infos	varchar(100)
mon_user_group	varchar(20)

mon_user_compa_id	int(11)
mon_user_compa_name	varchar(100)
mon_action	varchar(30)
mon_infos	varchar(100)
mon_ipv4	varchar(15)
mon_date_c	datetime

### Interogare

Coloana	Tip
query_id	int(11)
nume_interogare	varchar(255)
query_name_ro	varchar(255)
comentariu_interogare	varchar(500)
număr_interogare	varchar(6)
tip_interogare	int(11)
query_quest_id	int(11)
query_order	int(11)

### Întrebare\_răspuns

Coloana	Tip
query_answer_id	int(11)
query_answer_title	varchar(255)
query_answer_title_ro	varchar(255)
query_answer_query_query_id	int(11)
tip_interogare_răspuns	int(11)
query_answer_type_content	int(11)

query_answer_parent_id	int(11)
interogare_răspuns_cu_text	int(11)
ordine_răspuns_interogare	int(11)

### Query\_combo

Coloana	Tip
combo_id	int(11)
combo_name	varchar(100)

### Query\_combo\_content

Coloana	Tip
cont_id	int(11)
cont_combo_id	int(11)
cont_valoare	varchar(100)
cont_num	int(11)

### Chestionar

Coloana	Tip
quest_id	int(11)
quest_name	varchar(255)
quest_enabled	tinyint(1)
quest_date	datetime
quest_user_id	int(11)
quest_park_id	int(11)

### Informații\_răspunsuri\_curent\_postate\_prin\_telefon

Coloana	Tip
qd_id	int(11)
qd_quest_number	varchar(20)
qd_canceled	tinyint(4)
qd_cancellation_comment	varchar(255)
qd_date_start	datetime
qd_date_end	datetime
qd_duration_second	int(11)
qd_gps_lat	dublu
qd_gps_lon	dublu
qd_user_id	int(11)
qd_date_c	datetime

#### Întrebare\_răspuns\_postat\_prin\_telefon

Coloana	Tip
p_id	int(11)
quest_id	int(11)
quest_number	varchar(20)
query_id	int(11)
combo_id	int(11)
interogare_cu_text	text
răspuns_id	int(11)
answer_combo_id	int(11)
răspuns_combo_text	text
quest_date_edit	int(11)

user_id	int(11)
data_c	datetime

### Răspunsul\_utilizator\_cercetare

Coloana	Tip
quest_user_answer_id	int(11)
quest_user_answer_quest_quest_id	int(11)
quest_user_answer_query_id	int(11)
quest_user_answer_quest_user_answer_query_answer_id	int(11)
quest_user_answer_user_id	int(11)
quest_user_answer_client_id	int(11)
quest_user_answer_creation_date	datetime
quest_user_answer_sending_date	datetime

### Surv\_questionar

Coloana	Tip
quest_id	int(11)
quest_name	varchar(255)
quest_enabled	tinyint(1)
quest_date	datetime
quest_user_id	int(11)
quest_park_id	int(11)

### Utilizatori

Coloana	Tip
---------	-----

usr_id	int(11)
usr_name	varchar(50)
nume_prenume_utilizator	varchar(50)
usr_login	varchar(30)
usr_pass	varchar(20)
usr_mail	varchar(50)
usr_group_id	int(11)
usr_delete	tinyint(4)
usr_date_c	datetime
usr_date_u	datetime
usr_compa_id	int(11)

#### Utilizator\_destinație\_link

Coloana	Tip
ucl_id	int(11)
ucl_usr_id	int(11)
ucl_company_id	int(11)

#### Log\_ident

Coloana	Tip
log_id	int(11)
log_login	varchar(30)
log_pass	varchar(20)
log_date_c	datetime





## V. Colectarea datelor

Procesul de colectare al datelor presupune mai multe etape, fiecare foarte importantă pentru succesul procesului de monitorizare turistică. Mai jos sunt detaliate etapele ce trebuie parcurse după realizarea și testarea chestionarului, alegerea metodei de aplicare a chestionarului și realizarea metodologiei.

### 1. Identificarea și selectarea operatorilor de interviu

Această etapă este importantă deoarece cooptarea unor operatori de interviu entuziaști și dedicați acestui studiu poate crește calitatea interviurilor. Este de dorit ca operatorii să aibă calități de comunicare deschisă cu oamenii, să nu fie timizi și să cunoască deja destinația foarte bine. Totodată se recomandă ca fiecare punct de monitorizare să aibă permanent cel puțin două persoane dedicate.

### 2. Instruirea operatorilor de interviuri

Operatorii de interviu trebuie să fie instruiți astfel încât să înțeleagă necesitatea acestei monitorizări și rolul lor crucial în colectarea de informații relevante destinației. Operatorii reprezintă interfața cu vizitatorii în procesul de colectare al datelor, iar rolul lor este esențial în acest proces deoarece vor asigura într-o bună măsură relevanța datelor colectate. Operatorii trebuie să dobândească cunoștințele practice atât despre folosirea aplicației mobile, cât și despre cum trebuie interpretate întrebările și răspunsurile din chestionar, dar și să aibă o foarte bună cunoaștere a destinației. Totodată, ei trebuie să aibă excelente abilități de comunicare necesare în abordarea persoanelor pentru realizarea interviurilor.

### 3. Colectarea datelor din teren

Datele se vor colecta conform metodologiei stabilite, indiferent de condițiile meteo. Odată stabilite perioadele de colectare a datelor din teren, trebuie avut în vedere deplasarea în teren a operatorilor. Prezența în teren trebuie să fie independentă de condițiile meteo. Totuși, în cazul unei situații meteorologice extrem de nefavorabile, coordonatorul poate amâna ziua de colectare și se va stabili o altă dată, dar similară ca specific (ex. sezon/extrasezon, weekend/non-weekend).

Este recomandat ca operatorii de interviu să aibă elemente de identificare (șapcă, tricou inscripționat, ecusoane etc.), să se prezinte și să spună ce fel de studiu fac și pentru cine colectează datele.

### 4. Monitorizarea colectării datelor și ajustarea sistemului

Este important să existe cel puțin o persoană delegată care să coordoneze și să monitorizeze dacă survin probleme sau disfuncționalități în sistemul de colectare al datelor în timp real. De asemenea, rolul acestei persoane este să se asigure că se respectă în tocmă metodologia de colectare și că nu



există erori în procesul de încărcare a datelor în baza de date (proces ce se face automat prin intermediul aplicației).

## **5. Realizarea bazei de date**

Baza de date se va realiza automat, conform specificațiilor tehnice din cadrul acestui document. Este important ca după fiecare etapă de colectare a datelor să se realizeze o analiză a rezultatelor obținute prin verificarea răspunsurilor din întrebările de control. Dacă se înregistrează neconcordanțe, se va încerca identificarea motivului apariției acestora și remedierea lor. De regulă, apariția neconcordanțelor ține doar de operatorul de interviu, respectiv de cât de bine este pregătit în operarea aplicației, cât de bine cunoaște destinația și cât de atent este la răspunsurile pe care le primește de la persoana interviuată.

## **6. Prelucrarea bazei de date de către un specialist**

Această prelucrare de date se va face folosind unul dintre programele dedicate pentru prelucrarea statistică a datelor. Pentru acest lucru este necesar cooptarea sau contactarea unui specialist în analiza datelor statistice ce va realiza operaționalizarea și prelucrarea bazei de date, astfel încât să fie gata pentru a intra în faza de analiză.

## **7. Analiza univariată și bivariată a datelor**

Analiza univariată a datelor se va realiza pornind de la întrebările din chestionar, unde se vor analiza procentual apartenența respondenților pe diversele categorii studiate. Apoi, se va trece în faza unei analize mai elaborate, în care diversele tipuri de întrebări cu răspunsurile aferente se vor încruși cu alte răspunsuri și vor genera rezultate ce necesită o interpretare adecvată.

## **8. Interpretarea rezultatelor și formularea concluziilor**

Rezultatele tehnice din urma analizării datelor vor trebui să fie interpretate. Fără o interpretare adecvată a acestor rezultate tot efortul depus până în această fază poate fi irosit. Din acest motiv, interpretarea datelor trebuie realizată de un specialist în turism care cunoaște foarte bine destinația.

## **9. Diseminare și discutarea rezultatelor**

Odată ce concluziile s-au formulat este de dorit ca ele să fie diseminate partenerilor la nivel de destinație și să facă obiectul unor discuții de analizare a situației. În cadrul acestei faze partenerii își pot aduce contribuțiile proprii la interpretarea datelor.

## VI. Buget estimativ

În realizarea bugetului estimativ au fost luate în calcul costuri maxime pentru soluțiile propuse. Mai exact, acestea includ:

- Un total de 288 zi/om pentru operatorii de interviu. Acest număr mare de zile/om asigură un număr de aproximativ de 3840 de interviuri realizate pe perioada cercetării, la o medie cuprinsă între 10 și 20 de interviuri / punct / zi (mai multe detalii la secțiunea Metodologie pentru monitorizarea turistică).
- Numărul mare de interviuri va permite ca la nivelul fiecărei zone să se poată face o tipologie a vizitatorilor și a modului în care este folosită zona respectivă. Având în vedere diversitatea foarte mare de experiențe la nivelul destinației Municipiul Brașov, considerăm că este deosebit de important ca această analiză să se poată face la nivelul fiecărei zone, iar în anumite cazuri chiar la nivelul fiecărui punct de colectare. Spre exemplu, la nivelul Zonei Periferice, cele 4 puncte de colectare sunt extrem de eterogene și fiecare în parte are nevoie de o analiză privind tipologia vizitatorilor și modul în care zona / punctul este folosit.
- Sistemul informatic va permite colectarea datelor inclusiv în zone fără semnal (spre exemplu, Pietrele lui Solomon), dar și urmărirea geolocalizată a colectării datelor.
- Coordonarea întregului proces de colectare al datelor de către o persoană dedicată. Aceasta va fi responsabilă de întregul proces de colectare al datelor, începând de la identificarea și pregătirea operatorilor de interviu și până la identificarea și remedierea problemelor survenite.

Nr. crt.	Tip cost	Unit. de măsură	Nr. unit.	Cost unitar	Total (Lei)
1	Operator de interviu	zi/om	288	695,75	200.376
2	Dezvoltare sistem informatic	contract	1	126.500	126.500
3	Coordonator	lună	14	12.650	177.100
4	Prelucrare primară bază de date	zi/om	5	2.530	12.650
5	Analiza statistică	contract	1	18.975	18.975
6	Interpretarea rezultatelor / raport	contract	1	37.950	37.950
	<b>TOTAL</b>				<b>573.551</b>

Cu toate că valoarea totală a costurilor aplicării unui astfel de sistem de monitorizare poate părea mare la prima vedere, beneficiile sunt ne-egalabile cu alt fel de monitorizare. Aplicarea unui astfel de sistem de monitorizare trebuie inclusă într-un plan multianual de monitorizare, astfel încât la un interval de 2-3 ani să poată fi repetat sub aceeași metodologie pentru ca informațiile furnizate să poată fi comparabile și implicit să se vadă eficacitatea investițiilor în produse turistice, infrastructură, satisfacție, marketing și promovare.

Pentru scăderea costurilor necesare aplicării instrumentului de monitorizare, Primăria Municipiului Brașov sau Organizația de Management a Destinației Municipiul Brașov pot avea în vedere următoarele soluții:



- Adoptarea unei soluții existente pentru realizarea chestionarelor și colectarea datelor, dar această variantă vine cu câteva dezavantaje: timp suplimentar pentru cercetarea și testarea soluțiilor existente pentru identificarea celei mai bune variante și eliminarea posibilității urmării geolocalizate a procesului de colectare al datelor.
- Realizarea unui parteneriat cu Universitatea Transilvania prin care universitatea își poate asuma anumite activități (dezvoltarea sistemului informatic, analiză statistică etc.).
- Scăderea numărului de zile/om, dar acest lucru vine la pachet cu dezavantaje legate de faptul că nu se va mai putea realiza profilul vizitatorilor și al experienței la nivelul fiecărei zone.
- Realizarea acestei monitorizări pe etape, ce constă în perioade de timp mai limitate (de exemplu, sezonul cald / sezonul rece).

În concluzie, bugetul prezentat este unul maximal, ce acoperă patru sezoane, în toate cele patru zone turistice ale Brașovului. În funcție de resursele financiare, acest studiu poate fi modulat pe sezoane sau zone turistice și poate fi realizat în parteneriat și cu alte instituții și organizații (ex. Universitatea sau ONG-uri) interesate în aplicarea unei astfel de metode de colectare și analiză de date.



## VII. Concluzii

Ghidul pentru realizarea unui sistem de monitorizare turistică pentru Municipiul Brașov reprezintă o resursă valoroasă pentru dezvoltarea și gestionarea durabilă a destinației. Acest document este fundamentat pe experiența SC Détente Consultants S.R.L și a Asociației de Ecoturism din România (AER) în monitorizarea destinațiilor de ecoturism și aduce o contribuție semnificativă la abordarea profesionistă a managementului destinațiilor turistice.

Nevoia de date reale pentru fundamentarea deciziilor de management și de marketing la nivelul destinațiilor turistice este bine conturată în ghid. Acest aspect devine crucial într-un mediu în care deciziile nefundamentate riscă să ducă la risipirea resurselor financiare și așa limitate. Ghidul subliniază faptul că datele existente în prezent în domeniul turismului sunt limitate și, în multe cazuri, inadecvate pentru a oferi o imagine completă și precisă, adusă la zi a destinației turistice.

Prin intermediul acestui ghid, municipiul Brașov poate beneficia de o metodologie de colectare a datelor, un chestionar bine definit, specificații tehnice pentru sistemul informatic și o estimare bugetară realistă. Aceste resurse oferă un cadru solid pentru implementarea unui sistem de monitorizare turistică eficient și adaptat la nevoile specifice ale destinației. Este important de menționat că un astfel de sistem de monitorizare trebuie să fie completat cu date despre indicatorii de performanță ai destinației: gradul mediu de încărcare și durata medie de sejur, date ce trebuie să vină din zona unităților de cazare de pe raza municipiului Brașov.

În concluzie, ghidul prezentat reprezintă un instrument valoros pentru profesioniștii din domeniul turismului, pentru autoritățile locale și implicit pentru Organizația de management a destinației. Prin implementarea acestui sistem, destinația turistică Municipiul Brașov poate lua decizii mai informate, eficiente și sustenabile, contribuind astfel la dezvoltarea armonioasă a turismului la nivel local pe toate componentele sale: dezvoltare de produs, infrastructură, calitatea serviciilor, mobilitate, marketing și promovare.