

## 1. UVOD

### 1.1. CILJEVI ZADACI I SADRŽAJ ISTRAŽIVANJA

U okviru projekta "Turistička regionalizacija u globalnim procesima" koji je prihvaćen od strane Ministarstva znanosti i tehnologije, a koji je povjeren FTHM Opatija, tim istraživača sa svojim konzultantima iz inozemstva postavio je ambiciozne ali realne ciljeve istraživanja koji imaju svoje teorijsko ali i vrlo praktično značenje. Cilj istraživanja je odgovoriti na pitanje uspješnog upravljanja turističkom regijom i njezinim destinacijama na slučaju Kvarnera.

Globalizacija je postala temeljni megatrend svjetskog razvitka. U tome se kontekstu mijenja i priroda svjetske turističke industrije za koju se već danas tvrdi da je vodeća svjetska industrija. Globalni trend svjetskog turističkog tržišta fokusiran je na potrošačke preferencije koje se pak iz dana u dan mijenjaju uslijed brzih tehnoloških, kulturnih i gospodarskih promjena.

Opći cilj istraživanja je pravilna turistička regionalizacija kojom stvaramo pretpostavke za razvoj destinacijskog turizma, temeljenog na «ciljnom turističkom produktu», standardima kvalitete i izvješćivanja.

Svrha je istraživanja udovoljiti zahtjevima globalnog turističkog tržišta koje nameće potrebu da se prostorna regionalizacija temelji na komparativnim prednostima određene destinacije, ponuđene tržištu kroz turistički produkt visoke kvalitete.

Turistička regija prostorno i sadržajno mora usmjeravati i objedinjavati ciljeve i zadatke turističkih mjesta kao samostalnih razvojnih jedinica. Sadašnji ustroj turističkih regija to nije do kraja omogućavao što je rezultiralo ekonomski i ekološki konfliktnim razvojnim opcijama. Umjesto ciljnog turističkog produkta dominiralo je svaštarenje s jednoličnom turističkom ponudom, a rezultat je nedostatak destinacijskog identiteta. Optimalno prostorno strukturiranje uključuje otklanjanje ovih nedostataka te će se na modelu turističke regije Kvarnera unutar Primorsko goranske županije ova regija koja ima izuzetne pretpostavke za pravilnu valorizaciju i komparativne prednosti priobalnih, otočnih i gorskih predjela, razraditi kao model za uspješno upravljanje turističkom ponudom. Ovaj projekt kao i projekt Master /glavni/ plan razvoja turizma Primorsko goranske županije, kojeg je nosilac Sveučilište u Rijeci sa glavnim timom istraživača sa Fakulteta za turistički i hotelski menadžment Opatija, su dva temeljna dokumenta koja se oslanjaju na terenska istraživanja i koja moraju ponuditi odgovore na početno postavljene ciljeve i svrhu projekta "Turistička regionalizacija u globalnim procesima". Isto tako projekt Glavni plan razvoja turizma Primorsko-goranske županije se naslanja na ovaj projekt i ovo istraživanje posebno u njenoj prvoj fazi. Zato ovo

istraživanje ima teorijsko ali i veliko praktično značenje. Razradom modela relevantnih činitelja od značaja za turističku regionalizaciju, daje se znanstveni doprinos sagledavanju ove problematike u uvjetima prisutnih procesa na globalnom turističkom tržištu. Primjena ovih spoznaja u praksi daje mogućnost veće učinkovitosti turističkog djelovanja na svim razinama turističkog organiziranja i to: 1. za razinu turističkog mjesta osigurava se relevantna dokumentacijska podloga za odlučivanje o investicijskim, komunalnim i drugim projektima, a u cilju osiguranja boljeg asortimana i više kvalitete ponude. 2. za razinu regije Kvarner osigurava se znanstvena podloga tumačenja drugačijeg pristupa u organiziranju turističke regije te ustrojavanju subjekata koji čine sadržaj turističke ponude i turističku nadgradnju. 3. za nacionalnu razinu ovo istraživanje osigurava podlogu za preispitivanje cijelog sustava organiziranosti lokalne samouprave te sustava turističkih zajednica, s ciljem da se administrativno-politička pozornost skrene na stvarne ekonomske učinke.

Ova faza istraživanja daje odgovore na pitanja asortimana ponude na modelu turističke regije Kvarner i njegovih destinacija. Analizirana je konkurentnost "turističkog produkta", te posebno primjena načela održivog razvoja turizma, kao i mjera ekološkog razvoja u turističkoj regiji.

Primjena spoznaja do kojih se došlo istraživanjem u praksi daje mogućnost veće učinkovitosti turističkog djelovanja na svim razinama turističkog organiziranja.

Strateške smjernice (spominjemo samo najvažnije) koje bi mogli u analiziranoj destinaciji Kvarner definirati kao:

- osiguranje ekološke ravnoteže na obali i otocima,
- podizanje kvalitete ponude,
- najvažniji projekti s visokim prioritetima mogli bi na nivou turizma Kvarnera kao destinacije definirati kao:
  - Projekt – poboljšanje kvalitete,
  - Projekt – zaštita okoliša – očuvanje okoline,
  - Projekt – restriktivna politika namjene prostora,
  - Projekt – forsiranje koncepcije razvoja ponude turističkih mjesta,
  - Projekt – razvoj menadžmenta turističke destinacije.

U okviru ovih ciljeva, strateških smjernica i prioriteta, a koji se odnose na Kvarner, istraživanje koje je provedeno u ovoj fazi, temelji se na sljedećim hipotezama:

- Kvaliteta ponude u konkretnoj turističkoj destinaciji se pogoršava – poboljšava?
- Zaštita i očuvanje okoliša u destinaciji se provodi / ne provodi prema zacrtanim ciljevima?
- Restriktivna politika namjene prostora se provodi / ne provodi prema zacrtanim ciljevima?
- Postojeća turistička regionalizacija uvažava / ne uvažava komparativne prednosti destinacije, te je postojeća turistička regionalizacija u okviru globalnih procesa ne prihvatljiva / prihvatljiva?
- Turistička zajednica ima/nema izgrađen sustav transparentnosti informiranja i kontrole?

Prva faza istraživanja obuhvaća snimak postojećeg stanja u turističkim destinacijama Kvarnera unutar PGŽ analizom na četiri razine i to:

- Turisti,
- Stanovništvo,
- Iznajmljivači soba i apartmana,
- Menadžment turističke destinacije.

Što se želi dobiti anketnim istraživanjem?

Kod turista:

- Ocjena ponude turističke destinacije,
- Motivi dolaska turista,
- Učestalost vraćanja u destinaciju;

Kod menadžmenta turističke destinacije:

- Ocjena ponude turističke destinacije od strane menadžmenta,
- Obrazovna i starosna struktura menadžmenta,
- Odnos menadžmenta tur. destinacije prema strateškim razvojnim dokumentima destinacije,
- Ocjena vlastitog stava prema nekim pojavama u destinaciji,
- Odnos menadžmenta prema pojavama u okruženju vezanim na prihvatni potencijal kao i ekološka ograničenja;

Kod stanovništva:

- Stav prema turističkoj ponudi destinacije,
- Stav prema turizmu u destinaciji,
- Stav prema pojavama u okruženju vezanim na prihvatni potencijal i ekološka ograničenja;

Kod iznajmljivača soba i apartmana:

- Ocjena ponude turističke destinacije,
- Stav prema turizmu u destinaciji,
- Postotak vraćanja starih gostiju,

- Stav iznajmljivača prema pojavama u okruženju vezanim na prihvatni potencijal i ekološka ograničenja.

Ovo istraživanje i njegovi rezultati su neophodna osnova za nastavak istraživanja na projektima kao što su:

- Master /glavni/ plan razvoja turizma PGŽ,
- + Čovjek, ključ uspjeha /dio projekta "Volim Hrvatsku",
- Turistička regionalizacija u globalnim procesima – II. faza – nastavak istraživanja.

Naš cilj je da se ovakvim istraživanjem, u kojem je definirano područje istraživanja i utvrđeni su prioriteti, dinamika i načini suradnje s nosiocima turističke politike, stvori solidna osnova za komparativnu analizu svake turističke destinacije u prostoru i vremenu tj. da se svaka destinacija može usporediti s ostalim destinacijama, ali i svake godine i sa samom sobom

Cilj je stvoriti čvršću spregu između menadžmenta turističke destinacije kao korisnika tekućih informacija i Fakulteta za turistički i hotelski menadžment koji provodi ovo primijenjeno istraživanje da pomogne u praktičnim životnim pitanjima te pomogne unapređenju postojeće prakse kao i da analizom prakse stvori solidne osnove za svoja teorijska uopćavanja i daljnja istraživanja.

U ovakvom zajedničkom poslu stvara se nužan partnerski odnos u:

- definiranju ciljeva,
- istraživanju,
- valorizaciji ostvarenih rezultata.

Postavljenim ciljevima prilagođeni si i struktura i sadržaj ove faze istraživanja "Ocjene turističke ponude Kvarnera i njegovih destinacija". Tako osim ovog uvodnog dijela, ovaj izvještaj o rezultatima istraživanja obuhvaća Rezultate empirijskog istraživanja o turističkoj ponudi Kvarnera i njegovih destinacija na sve četiri razine sudionika turističke ponude i to turista, stanovništva, iznajmljivača soba i apartmana i turističkog menadžmenta. Svako poglavlje je strukturirano prema gore postavljenim ciljevima, a sadržajno je obrađeno i elaborirano sve što je značajno za ponudu destinacije Kvarner kao cjelinu i jasno naznačeno i sve specifično svake destinacije posebno. Svi rezultati istraživanja sadržani su u tablicama u Prilogu. Uz tekst i deskriptivni dio izvučeni su odgovarajući grafikoni i dijelovi tablica, koji upućuju čitatelja na razmišljanje i potrebu daljnjih istraživanja, a posebno konkretnog operativnog djelovanja na terenu vezanih na upravljanje turističkom destinacijom. Na kraju je izvršena komparativna analiza elemenata turističke ponude svih promatranih razina i dani zaključci istraživanja.

## 1.2. METODE I INSTRUMENTI ISTRAŽIVANJA

Glavni cilj istraživanja projekta "Turistička regionalizacija u globalnim procesima" je dobivanje pouzdanih i aktualnih osnovnih kvantitativnih i kvalitativnih informacija o stavovima turista, stanovništva, iznajmljivača i turističkog menadžmenta o turističkoj ponudi Kvarnera i njegovih destinacija. Dobiveni rezultati istraživanja pomoći će u utvrđivanju obilježja turističke ponude destinacije, te kontinuiranom praćenju trendova u duljem vremenskom razdoblju.

Osnovni instrument prikupljanja podataka u ovom istraživanju bili su upitnici, tiskani na jednom arku papira, i to na hrvatskom, engleskom, njemačkom i talijanskom jeziku. Pripremljene su četiri različite vrste upitnika i to za turiste, stanovništvo, iznajmljivače i turistički menadžment. Prvi dio upitnika sadrži pitanja specifična za pojedinu grupu ispitanika, dok je drugi dio upitnika (ispitivanje zadovoljstva elementima turističke ponude) istovjetan za sve grupe ispitanika, kako bi se temeljem odgovora izradila komparativna analiza zadovoljstva elementima turističke ponude za Kvarner i pojedine destinacije.

U prikupljanju podataka korištena je većim dijelom metoda osobnog intervjuiranja, a manjim dijelom metoda samopopunjavanja anketnog upitnika. Terenski dio ispitivanja, anketiranje ispitanika, proveli su posebno instruirani studenti Fakulteta za turistički i hotelski menadžment Opatija. U istraživanju je učestvovalo 80 anketara. Svaki od anketara dobio je posebne upute u kojima su bile naznačene kvote ispitanika po vrstama anketa, destinacijama, nacionalnostima i vrsti smještajnog kapaciteta.

Anketiranje stanovništva, iznajmljivača i turističkog menadžmenta se odvijalo u razdoblju od 15. svibnja do 15. srpnja 2003. godine, dok se anketiranje turista odvijalo u razdoblju od 15. lipnja do 15. rujna 2003.godine. Ispitivanje turista je na taj način obuhvatilo, osim sezonskih mjeseci (srpanj i kolovoz), još i predsezonsko i posezonsko razdoblje (lipanj i rujan).

Istraživanje je provedeno u deset destinacija Kvarnera i to: Novom Vinodolskom, Opatiji, Lovranu, Rijeci, Rabu, Baški, Ičićima, Mošćeničkoj Dragi, Loparu i Gorskom Kotaru (Delnice, Fužine, Lokve).

### 1.3. OBILJEŽJA STATISTIČKOG UZORKA I NAČIN OBRADE PODATAKA

#### 1.3.1. Istraživanje stavova turista

U istraživanju se koristio stratificirani slučajni uzorak. Okvir za izbor uzorka predstavljao je turistički promet (broj dolazaka turista) u destinacijama Kvarnera u istom razdoblju (lipanj - rujan) 2002. godine (Izvor: Mjesečni podaci Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske). Stratifikacija je provedena prema destinacijama, vrstama smještajnih objekata i zemljama porijekla turista. Uzorkom su bile obuhvaćene četiri vrste smještajnih kapaciteta (hoteli, turistička naselja, kampovi i privatni smještaj) u kojima se ostvarilo 95% turističkog prometa Primorsko goranske županije, u razdoblju lipanj-rujan 2002. godine.

Zbog neravnomjernog udjela promatranih 10 destinacija u ukupno ostvarenom turističkom prometu, a s ciljem da se dobiju reprezentativni podaci, veličina uzorka za svaku destinaciju određena je tako, da osigurava reprezentativnost rezultata na razini destinacije (0,1% dolazaka od ukupnog broja dolazaka turista u destinaciju, osim za Rijeku 0,05%). Unutar destinacija uzorak je bio proporcionalno raspoređen prema vrstama smještajnih objekata i zemljama porijekla turista, uz osiguravanje minimalnog broja ispitanika po pojedinom stratumu.

Uzorak je obuhvatio ukupno 10 destinacija Kvarnera. Destinacije u kojima je izvršeno anketiranje ostvarile su ukupno 45% ukupnog turističkog prometa promatranog područja u razdoblju lipanj – rujan 2002. godine.

Planirana veličina uzorka iznosila je 910 ispitanika. Tijekom anketiranja prikupljeno je 813 pravilno ispunjenih upitnika, što predstavlja 89% povrata. Cjelokupna obrada i analiza podataka izvršena je na uzorku od 813 ispitanika.

Tablica 1-1. **Mjesto ispitivanja turista**

Mjesto ispitivanja	%
Novi Vinodolski	10,0
Opatija	25,4
Lovran	9,9
Rijeka	4,4
Rab	23,7
Baška	6,9
Ičići	1,5
Mošćenička Draga	8,7
Lopar	7,8
Gorski Kotar	1,7
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>

### 1.3.2. Istraživanje stavova stanovništva

U istraživanju se koristio stratificirani slučajni uzorak. Okvir za izbor uzorka predstavljao je broj stanovnika u 2002. godini u destinacijama Kvarnera (Izvor: Podaci Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske). Uzorak je obuhvatio ukupno 10 destinacija Kvarnera.

Zbog neravnomjernog udjela promatranih 10 destinacija u ukupnom broju stanovnika u Primorsko goranskoj županiji, a s ciljem da se dobiju reprezentativni podaci, veličina uzorka za svaku destinaciju određena je tako, da osigurava reprezentativnost rezultata na razini destinacije (1,5% od ukupnog broja stanovnika, osim za Rijeku 0,1%).

Planirana veličina uzorka iznosila je 775 ispitanika. Tijekom anketiranja prikupljeno je 750 pravilno ispunjenih upitnika, što predstavlja 97% povrata. Cjelokupna obrada i analiza podataka izvršena je na uzorku od 750 ispitanika.

Tablica 1-2. **Mjesto ispitivanja stanovništva**

Mjesto ispitivanja	%
Novi Vinodolski	12,3
Opatija	23,7
Lovran	9,2
Rijeka	18,1
Rab	16,9
Baška	3,2
Ičići	1,3
Mošćenička Draga	2,8
Lopar	2,8
Gorski Kotar	9,6
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>

### 1.3.3. Istraživanje stavova iznajmljivača

U istraživanju se koristio stratificirani slučajni uzorak. Odabir veličine uzorka vršio se prema evidencijama iznajmljivača za 2002.godinu. Istraživanje se izvršilo u 9 destinacija i prikupljeno je ukupno 245 anketa. Kriterij za definiranje veličine uzorka u destinaciji definiran je kao 10% od ukupnog broja evidentiranih iznajmljivača (Izvor: Podaci dobiveni od Turističkih zajednica). Ispitivanje nije vršeno u gradu Rijeci zbog malog broja registriranih iznajmljivača.

Planirana veličina uzorka iznosila je 260 ispitanika. Tijekom anketiranja prikupljeno je 245 pravilno ispunjenih upitnika, što predstavlja 94% povrata.

**Tablica 1-3.** Mjesto ispitivanja iznajmljivača

Mjesto ispitivanja	%
Novi Vinodolski	24,5
Opatija	16,7
Lovran	9,8
Rab	18,0
Baška	9,4
Ičići	2,0
Mošćenička Draga	6,1
Lopar	9,4
Gorski Kotar	4,1
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>

#### 1.3.4. Istraživanje stavova turističkog menadžmenta

Tijekom srpnja i kolovoza 2003. godine izvršeno je anketiranje turističkog menadžmenta u destinacijama Kvarnera. Anketirani su članovi Vijeća Turističkih zajednica i članovi Gradskog poglavarstva (metodom osobnog intervjua), te direktori hotela (metoda prikupljanja poštom). Ukupno je prikupljeno 86 upitnika.

Radi bolje i kvalitetnije analize dobivenih podataka, anketni upitnici su grupirani i interpretirani u okviru četiri grupe: Crikveničko vinodolska rivijera, Opatijska rivijera, Rijeka i otoci. Udjeli pojedinih područja u ukupnom broju prikupljenih anketa prikazuje sljedeća tablica.

**Tablica 1-4.** Mjesto ispitivanja turističkog menadžmenta

Mjesto ispitivanja	%
Crikveničko vinodolska rivijera	15,1
Opatijska rivijera	44,2
Rijeka	17,4
Otoci	23,3
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>

Popunjeni anketni upitnici su tijekom šifriranja prolazili kontrolu. Za unos podataka, kao i za cjelokupnu obradu i analizu prikupljenih podataka, koristio se programski paket SPSS (verzija 10.0).