

ZADOVOLJSTVO TURISTA BORAVKOM U GRADU DUBROVNIKU
- rezultati ankete iz 1999. godine
TOURIST'S SATISFACTION ABOUT THEIR STAY IN THE CITY OF DUBROVNIK
- polling results from 1999.

UDK 796.5(949.713DUBROVNIK)

Stručni članak
Professional paper

Sažetak

Zadovoljstvo turista za pojedinu destinaciju je proces koji se kontinuirano mijenja. Turistički promet na dubrovačkom području "zaustavljen" je Domovinskim ratom 1991. godine.

Anketno istraživanje koje je provedeno na području grada Dubrovnika u 1999. godini o razini zadovoljstva turista boravkom, ukazuje da je destinacija visoko tržišno aktualna.

Ključne su riječi: struktura turista, potrošnja i zadovoljstvo ponudom.

Summary

Tourists' satisfaction about a certain destination is a process continually changed. Tourist trade in the Dubrovnik region was held up by Croatian War of Independence in 1991.

Polling research carried out in the city region in 1999. concerning tourists' satisfaction about their stay suggests the destination to be of topical market interest.

Key words: The structure of tourists, consumption and satisfaction by the offer.

1. Uvod
Introduction

Pitanje razvoja turizma grada Dubrovnika zaokuplja brojne čimbenike. Poznato je da je slabiji interes turista za dubrovačku regiju u cjelini otpočelo sredinom devedestih godina, a Domovinskim je ratom naprosto turizam "zaustavljen".

U posljednjih desetak godina, čekajući ponovno uključivanje dubrovačkog područja na turističko tržište, dogodile su se brojne promjene u turističkom

proizvodu. Te je promjene potrebno spoznati i što prije ugraditi u turistički proizvod grada Dubrovnika. Jedan od skromnih napora i ideja da se dobije odgovor na neka neriješena pitanja je i ova anketa. To je najbrži i najuspješniji način dobivanja informacije o zadovoljstvu turista.

Anketu je provela **TURISTIČKA ZAJEDNICA GRADA DUBROVNIKA**. Rezultati ovdje prikazani obrađeni su iz ankete za 1999. godinu. Anketirano je ukupno 396 ispitanika, od čega je nevažećih 37 ili oko 10%. U anketu je uključeno 30 zemalja (Austrija, Australija, Bosna i Hercegovina, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Holandija, Hong-Kong, Italija, Izrael, Jugoslavija, Kanada, Norveška, Novi Zeland, Njemačka, Pakistan, Peru, Rumunjska, Rusija, SAD, Sj. Irska, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska, Švicarska, V. Britanija i Hrvatska.).

Većina turista, njih 72%, žive u gradovima iznad 100 000 stanovika. Prema socijalnim obilježjima struktura turista koji su boravili u 1999. godini je različita:

- 65% su zaposleni,
- 20% su umirovljenici
- 15% su mladi studenti i sl.

Mora se napomenuti da je ovaj materijal prvi rezultat provedene ankete iz 1999. godine. On sadrži sve globalne pokazatelje provedenog istraživanja i predstavlja dobru podlogu za poduzimanje daljnjih potrebnih aktivnosti za poboljšanje kvalitete boravka u gradu Dubrovniku.

2. Rezultati ankete
Polling results

Spoznajom najvažnijih struktura turista i turizma na području grada Dubrovnika dobila su se bitna obilježja turističke ponude i kvalitete u 1999. godini.

*Dr. sci. Lukša Lucijanović, Veleučilište u Dubrovniku

**Dr. sci. Antonije Đukić, Veleučilište u Dubrovniku

Kako je anketa sadržavala više obilježja učinjena je njihova klasifikacija i to prema:

1. socijalno-demografskim pokazateljima;
2. putničkim;
3. marketinškim.

U prvu skupinu pokazatelja uključeni su spol i starost turista, dužina boravka i potrošnja. Na putničku kategoriju se odnosi učestalost posjeta turista i njegova posjeta Hrvatskoj. U treću kategoriju, marketinšku, odnose se ostali pokazatelji, koji su prikazani u tablici 1.

Tablica 1 Prikaz najvažnijih obilježja strukture turista i turizma u gradu Dubrovniku u 1999. godini
Table 1. Illustration of outstanding characteristics of the structure of tourists in Dubrovnik in 1999.

Prosječna starost turista (u godinama)	46,3
Prosječan broj dana boravka turista (broj dana)	4,7
Prosječna izvanpan. potrošnja po 1 danu (u \$)	6,6
Prvi put posjetili Dubrovnik (%)	50,2
Prije Dubrovnik posjetili Hrvatsku (%)	73,1
Izjavili da će se ponovo vratiti u Dubrovnik (%)	55,7
Zadovoljni vodičem (publikacija) Dubrovnik (%)	81,6
Doputovali zrakoplovom (%)	57,8

Utvrdivši opće ukupne rezultate pojedinih struktura u prethodnoj tablici može se zaključiti da se radi o vrlo složenom turističkom procesu na području grada Dubrovnik. Obilježja turističkih kretanja u 1999. godini imaju sljedeće zajedničke osobine:

- prevladavaju turisti srednje dobi;
- destinacija se nije prestrukturirala u gradski turizam jer je odstupanje od prosječnog boravka turista u europskim gradovima znatno;
- niska razina izvanpansionske potrošnje;
- razmjerno visok stupanj posjeta prvi put u destinaciji. Vjerojatno se radi o alocentričnom tipu turista što se ne može dovoljno zaključiti iz ankete;
- razmjerno visoko zadovoljstvo gostiju koji se namjeravaju vratiti u Dubrovnik;
- visoki stupanj korištenja zrakoplovom prilikom dolaska u destinaciju, posebno jer je znatan broj turista iz gravitirajućeg područja bivše države, odnosno iz Bosne i Hercegovine i Slovenije.

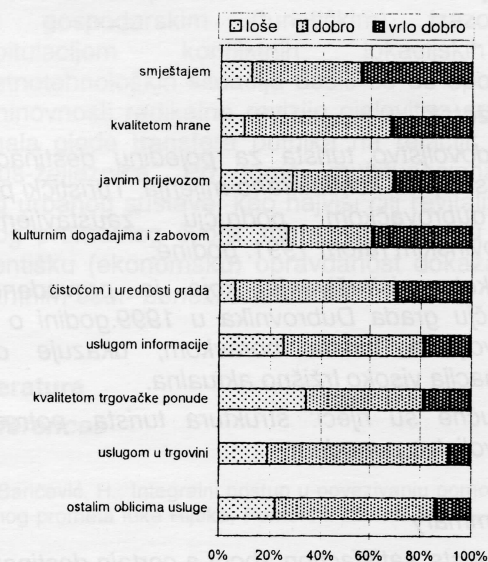
Navedeni opći rezultati ankete imaju važan udio u procesima koji se formiraju u turističkoj destinaciji.

U turističkim anketama uobičajena su istraživanja koja ukazuju na razinu zadovoljstva turista u destinaciji. Ta su istraživanja obavljena u ovoj anketi. Za to je izabrano devet kategorija ili aspekata ponude. Turist je za svaku pojedinu kategoriju ponude iskazao zadovoljstvo na tri razine:

1. loše;
2. dobro;
3. vrlo dobro.

Ova opća kategorija ispitivanja zadovoljstva turista u destinaciji upotpunila je ovo istraživanje, i kao takva rasvijelila je bitne, za nas neke od već poznatih problema, kao i neke od manje poznatih ili nepoznatih. Ti su rezultati prikazani u sljedećem dijagramu.

Zorno prikazivanje zadovoljstva prilikom boravka u 1999. godini ukazuje da je zadovoljstvo različito u pojedinim kategorijama. Ono se kreće od prihvatljivog do izrazito neprihvatljivog. Kod većine kategorija ponude uočeno je da se zadovoljstvo turista kreće u granicama prihvatljivosti, makar kod većine aspekata ponude. One neprihvatljive, koje su ovdje prikazane teško je generalizirati. I pored toga, potrebno je istaknuti da je nezadovoljstvo najviše izraženo kvalitetom trgovovačke ponude, javnim prijevozom, a što je najzanimljivije, čak i kulturnim događajima i uslugama.

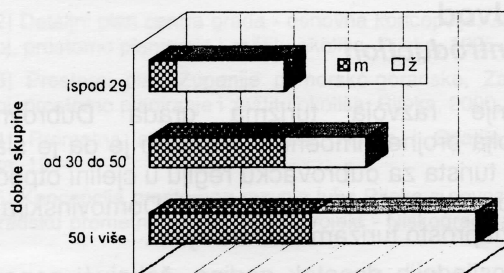


Slika 1. Prikaz razine zadovoljstva turista pojedinim aspektima ponude u gradu Dubrovniku u 1999. godini

Figure 1. Illustration giving tourists' satisfaction about certain aspects of the City's offer in 1999.

Radi potpunijeg uvida u ovo istraživanje obavljena je sljedeća detaljna analiza:

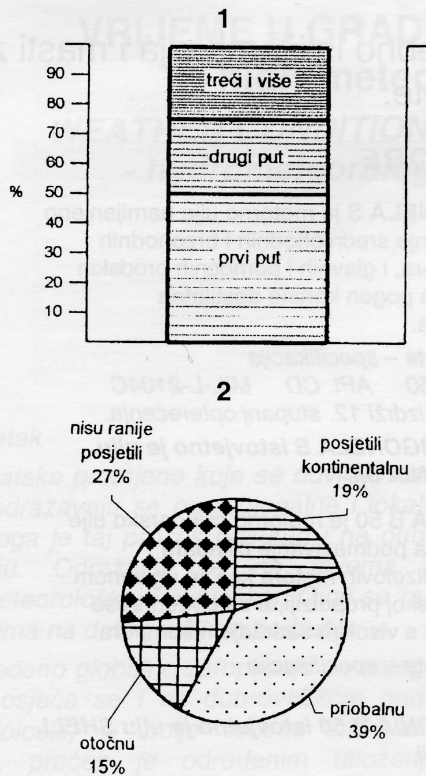
- demografska
- migracijska
- struktura potrošnje



Slika 2. Prikaz starosne i spolne strukture turista u 1999. godini

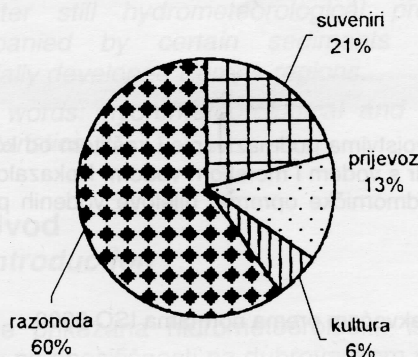
Figure 2. The chart of age and sex structure of the tourists in 1999.

Ova prva kategorija ukazuje da je većina turista koji su posjetili grad Dubrovnik u srednjoj dobi. Čak njih 48% su iznad pedeset godina starosti, dok je mlađa generacija zastupljena s 20%. A kad se diferencira prema spolu, vidi se da u mlađoj generaciji prevladavaju žene.



Slika 3. Struktura dolaska turista u grad Dubrovniku: 1 - prema broju dolazaka i 2 - prema posjetu drugih područja u Hrvatskoj u 1999. godini
Figure 3. The structure of tourists' arrival at the City of Dubrovnik: 1 - following the number of arrivals; 2 - following the visits of other areas in Croatia in 1999.

Drugo obilježje turista u 1999. godini je to da ih je oko 50% ranije boravilo u Dubrovniku, dok je onih koji su se vratili po treći put oko 20%. Također, većina turista, njih 73%, pored grada Dubrovnika posjetili su i druge dijelove Hrvatske.



Slika 4. Struktura turista prema izvanpansionskoj potrošnji u gradu Dubrovniku u 1999. godini
Figure 4. The tourists' structure following extra consumption in Dunbrovnik in 1999.

Struktura izvanpansionske potrošnje koja je ovdje prikazana, ukazuje da su turisti koji su boravili u 1999. godini manje platežne sposobnosti. Kategorija rasonode, koja je u strukturi potrošnje čak 60%, najviše se odnosi na posjetu lokala, dakle ugostiteljskih objekata. Iz ankete se ne može razaznati udio u potrošnji u restoranima, iako se iz iskustva može zaključiti da je ova kategorija potrošnje najviše zastupljena.

U strukturi potrošnje posebno iznenađuje vrlo mali, najmanji, udio za kulturu.

3. Zaključak Conclusion

Iz rezultata istraživanja koja su ovdje prikazana dobile su se korisne informacije o određenim procesima koji se pojavljuju na dubrovačkom području.

Rezultati ankete upućuju na zaključak da su ovakva istraživanja vrlo korisna te da ih je potrebno nastaviti, proširiti na nove turističke procese, promjene tržišnih zahtjeva i na projekciju turizma u 21. stoljeću. U svezi s tim mogu se utvrditi sljedeće aktivnosti:

1. izrada monitoringa razvoja turizma na dubrovačkom području i određivanje granica i parametara monitoringa;

2. izraditi GIS sustav, te isti prilagoditi različitim potrebama praćenja razvoja i izrade smjernica za oblikovanje turističkog proizvoda;

3. donositi godišnje programe turističkih istraživanja;

4. usklađivati razvoj turizma grada Dubrovnika s razvojem urbanog turizma u Europi.

Ovim bi se dobila dobra osnova za donošenje politike razvoja koja danas nije dovoljno definirana.

Literatura References

[1] Alzua, A., Leary, T., Morrison, A. (1998) Cultural and Heritage Tourism: Inedifying niches for international travelers, *The Journal of Tourism Studies*, 9(2), 2-12.

[2] Borg, V., Costa, P., Gotti, G. (1996) TOURISM IN EUROPEAN HERITAGE CITIES, *Annals of Tourism Research*, 23(2). 306-321.

[3] Collins, A. (1999) TOURISM DEVELOPMENT AND NATURAL CAPITAL, *Annals of Tourism Research*, 26(1), 98-108.

Rukopis primljen: 8.5.2000.