

Istraživanje interpretacije baštine s aspekta zadovoljstva posjetitelja

Heritage interpretation research from the visitor satisfaction viewpoint

¹Sanja Raspor Janković, ²Marino Milčetić
^{1,2}Veleučilište u Rijeci, Trpimirova 2/V, Rijeka
e-mail: ¹sraspor@veleri.hr, ²mmilcetic@veleri.hr

Sažetak: *Kulturni turizam preko interpretacije baštine predstavlja poveznicu između kulture, turizma i svakodnevnoga života. Ujedno, interpretacija baštine prepoznata je kao važan alat u stvaranju konkurentskih turističkih proizvoda i usluga temeljenih na kulturi i prirodi, što omogućava destinacijama kreiranje atraktivne turističke ponude. Cilj ovoga rada bio je istražiti zadovoljstvo posjetitelja ponudom interpretacijskoga centra. U tu su svrhu prikupljeni primarni podaci tehnikom anketiranja. Rezultati ukazuju na pozitivnu percepciju elemenata ponude u promatranom interpretacijskom centru, što dovodi do visoke razine ukupnoga zadovoljstva posjetitelja. Pri tome značajnu ulogu imaju osoblje te raznovrsni sadržaji i aktivnosti u centru. Rezultati ovoga istraživanja mogu pomoći menadžerima kulturnih i baštinskih ustanova u postizanju ciljeva koji se odnose na povećanje stupnja zadovoljstva posjetitelja i njihovu pozitivnu namjeru ponašanja. Također, rad nudi smjernice za buduća istraživanja.*

Ključne riječi: *zadovoljstvo posjetitelja, interpretacija baštine, kulturni turizam, turizam baštine, interpretacijski centar*

Abstract: *Cultural tourism through the heritage interpretation represents a link between culture, tourism and everyday life. In addition, heritage interpretation is recognized as an important tool in creating competitive tourist products and services based on culture and nature, which enables destinations to create an attractive tourist offer. The aim of this paper was to explore visitor satisfaction with the offer of the interpretation centre. For this purpose, primary data were collected using questionnaires. The results indicate a positive perception of the elements of the offer in the observed interpretation centre, which leads to a high level of overall visitor satisfaction. Staff, as well as various exhibition elements and activities in the centre have an important role in this. The results of this research can help managers of cultural and heritage institutions in achieving goals related to enhancing the level of visitor satisfaction and their positive behavioural intention. Additionally, the paper offers guidelines for future research.*

Key words: *visitor satisfaction, heritage interpretation, cultural tourism, heritage tourism, interpretation centre*

1. Uvod

Bogata i raznovrsna prirodna i kulturna baština važno je obilježje Republike Hrvatske kao turističke destinacije. To potvrđuju i rezultati istraživanja TOMAS Hrvatska, prema kojima su motivi vezani uz prirodu i kulturne znamenitosti jedni od najvažnijih razloga dolaska turista u Republiku Hrvatsku (Institut za turizam, 2023.). Osim toga, u Strategiji razvoja turizma (NN 2/2023) upravo je baština, njena valorizacija i prezentacija, prepoznata kao važan aspekt razvoja održivoga, inovativnoga i otpornoga turizma, a kulturni turizam kao potencijal i jedan od budućih strateških turističkih proizvoda.

Važnu ulogu u kreiranju takvoga proizvoda nemaju samo zaštićena prirodna područja, materijalna i nematerijalna kulturna baština koja je stavljena u turističku funkciju, već i ustanove u kulturi koje svojim djelovanjem pridonose prepoznatljivosti i očuvanju prirodnih i kulturnih ljepota, autentičnosti, te očuvanju tradicijskih vrijednosti. U takve se ustanove najčešće ubrajaju muzeji, a u novije vrijeme i interpretacijski centri.

Dosadašnja istraživanja o zadovoljstvu posjetitelja u kontekstu interpretacije baštine često su provedena na primjeru znamenitosti koje su proglašene svjetskom kulturnom baštinom, ili na primjeru muzeja, dok u postojećoj literaturi nedostaju takva istraživanja na primjeru interpretacijskih centara. Također, Aziz i Herzig (2019.) naglašavaju da je osim ukupnoga zadovoljstva i doživljaja potrebno istražiti pojedine elemente koji pridonose zadovoljstvu posjetitelja. Stoga je svrha ovoga rada upravo istražiti zadovoljstvo posjetitelja elementima ponude u interpretacijskom centru, te tako proširiti postojeće spoznaje o navedenoj temi.

2. Interpretacija baštine i zadovoljstvo posjetitelja

Sve veći interes za očuvanjem i prezentacijom baštine, ali i porast broja turista i posjetitelja u turističkim destinacijama koje na dolazak motiviraju učenje i upoznavanje povijesti i kulture nekoga područja, utječu na razvoj kulturnoga turizma općenito, te specifično turizma baštine, kao posebnoga oblika turizma. Pri tome važnu ulogu imaju i specijalizirane ustanove kao što su muzeji i interpretacijski centri, koje osim kulturnih, postaju turističke atrakcije, te ujedno imaju vrijednost i za lokalnu zajednicu.

Interpretacijski centri informiraju, interpretiraju i educiraju o baštini i kulturi na stručan način u manje formalnom okruženju u usporedbi s muzejima, koji baštinu interpretiraju primarno putem zbirki. Perinčić (2022.) definira interpretacijski centar kao sadržaj o baštini smješten u zgradi ili na otvorenome, gdje se baštinski objekti samo tumače, a posjetitelje se upućuje na njihovo daljnje otkrivanje, kao i otkrivanje cijeloga kulturnoga i prirodnoga krajobraza destinacije. Slično, Piñol (2011.) u ključne zadaće interpretacijskoga centra ubraja predstavljanje prirodne i/ili kulturne baštine tako da nije potreban izravan dodir s resursom, zbog čega između ostaloga, takve ustanove imaju i obrazovnu ulogu.

Prema tome, interpretacijski centri nadilaze ulogu ustanova u kulturi i predstavljaju potencijal za razvoj atraktivnoga turističkoga proizvoda. Putem njih se baština vrednuje i

predstavlja na stručan i zanimljiv način, te se stvara kvalitetan sadržaj namijenjen kako lokalnom stanovništvu tako i ostalim posjetiteljima tj. turistima. Interpretacijski centri su mjesta susreta turističkih i kulturnih sadržaja u vidu interpretacije i očuvanja baštine, te prenošenja znanja o baštini, kao i prepoznavanja važnosti i vrijednosti baštine u široj javnosti.

Kako bi takve ustanove privukle posjetitelje, trebaju kreirati sadržaje i ponuditi usluge koje zadovoljavaju potrebe i želje posjetitelja, obogaćuju njihovo iskustvo, te proširuju znanje. Prema Moreno-Melgarejo et al. (2020.), značajnu ulogu u postizanju tog cilja ima upravo interpretacija baštine. Interpretacija baštine ima za cilj educirati posjetitelje, pružiti im ugodan i zabavan doživljaj, te povećati njihovo poštivanje baštine. Nowacki (2021.) navodi da interpretacija baštine podrazumijeva edukaciju u smislu informiranja posjetitelja o prirodnoj i kulturnoj baštini nekog područja. Nastoji potaknuti emocije, obogatiti doživljaj i aktivno uključiti posjetitelje u upoznavanje baštinskih sadržaja.

Osim toga, dosadašnja istraživanja pokazuju kako je zadovoljstvo posjetitelja važan prediktor pozitivnoga ponašanja posjetitelja ustanova u kulturi, u smislu njihove lojalnosti i pozitivne usmene predaje tj. preporuke samoga objekta i sadržaja koji se u njemu interpretira (npr., Preko et al., 2020.; Nongsiej i Buhphang, 2024.). Zbog toga je istraživanje zadovoljstva posjetitelja važan dio upravljanja kulturnim i baštinskim sadržajima.

Općenito, zadovoljstvo klijenta može se povezati s pojedinim elementom proizvoda ili usluge ili ga se može sagledavati kao ukupnu ocjenu proizvoda ili usluge (Oliver, 1997). Primjerice, Aziz i Herzig (2019) navode da na zadovoljstvo posjetitelja svjetske kulturne baštine najviše utječe interpretacija, nakon čega slijede sadržaji i zaposlenici, fizički izgled, te dostupnost znamenitosti. Nadalje, u kontekstu kulturnoga turizma i specifično turizma baštine, zadovoljstvo turista predstavlja njihovu ukupnu ocjenu posjeta kulturnim (baštinskim) lokalitetima (Nguyen i Cheung, 2016). Temeljeno na ovim spoznajama, u ovom se radu zadovoljstvo posjetitelja promatra s aspekta ocjene pojedinoga elementa interpretacije baštine i ocjene ukupno doživljenje ponude u interpretacijskom centru.

3. Metodološki okvir

Cilj ovoga istraživanja je utvrditi stupanj zadovoljstva posjetitelja ponudom interpretacijskoga centra.

U tu je svrhu kreiran anketni upitnik koji se sastoji od tri dijela. Prvi dio obuhvaća pitanja o zadovoljstvu pojedinim elementom ponude (postav, osoblje, prateći sadržaji), te pitanje o ukupnom zadovoljstvu posjetitelja. Stupanj zadovoljstva ocjenjuje se Likertovom ljestvicom u rasponu od „vrlo nezadovoljan/na“ (ocjena 1) do „vrlo zadovoljan/na“ (ocjena 5). Drugi dio sadrži pitanje o preferiranom elementu tj. sadržaju u interpretacijskom centru. Treći dio upitnika uključuje demografske varijable koje se odnose na spol, dob, mjesto stanovanja, stupanj obrazovanja, ekonomski status, broj posjeta centru i način posjeta centru.

Istraživanje je provedeno na primjeru Interpretacijskog centra DUBoak u Malinskoj na otoku Krku koji ima ulogu očuvanja i promoviranja lokalne kulturne i pomorske baštine. Multimedijски postav podijeljen je na dvije veće tematske cjeline, dubašljanske šume i

tradicijska plovila.

Podatci su prikupljeni tehnikom anketiranja u *online* obliku i u samom interpretacijskom centru. *Online* anketa objavljena je u lokalnim grupama na društvenim mrežama. U interpretacijskom centru anketa je distribuirana na kraju razgledavanja onim posjetiteljima koji su izrazili spremnost sudjelovati u istraživanju. Prikupljeno je 98 ispravno ispunjenih upitnika.

Prikupljeni podatci analizirani su metodama deskriptivne statističke analize. Značajke uzorka opisane su izračunavanjem relativnih brojeva strukture, dok su zadovoljstvo pojedinim elementima ponude i ukupno zadovoljstvo posjetitelja interpretacijskoga centra analizirani izračunavanjem aritmetičke sredine i standardne devijacije.

4. Rezultati istraživanja

Rezultati istraživanja predstavljani su u tri dijela. Na početku je opisan uzorak ispitanika. Nakon toga slijede rezultati analize zadovoljstva posjetitelja ponudom interpretacijskog centra. Na kraju su sažeti odgovori o preferiranom elementu ponude.

4.1. Značajke uzorka

Uzorak čini 62,2 % žena i 37,8 % muškaraca, prosječne dobi 39,5 godina. Većina ispitanika je zaposlena (62,2 %). Uzorak također čini 23,5 % ispitanika u statusu studenta, te 11,2 % umirovljenika. Ispitanici su najčešće ostvarili srednji (49 %) i visoki (49 %) stupanj obrazovanja. S obzirom na mjesto stanovanja, većina ispitanika (62,2 %) su posjetitelji tj. turisti, dok je 37,8 % ispitanika lokalno stanovništvo.

Osim toga, u pogledu načina posjeta interpretacijskom centru, 64,3 % ispitanika centar je posjetilo po prvi puta, najčešće s obitelji (39,8 %) i u društvu prijatelja (29,6 %).

4.2. Analiza zadovoljstva posjetitelja ponudom interpretacijskoga centra

U nastavku su sažeto prikazani rezultati deskriptivne statističke analize zadovoljstva posjetitelja ponudom interpretacijskoga centra.

Tablica 1: Deskriptivna analiza zadovoljstva posjetitelja ponudom interpretacijskoga centra

Elementi ponude	Prosječna ocjena	Standardna devijacija
Sadržaji i aktivnosti	4,53	0,629
Prikaz i interpretacija baštine	4,46	0,706
Informacije o pojedinim elementima postava	4,45	0,801
Prilagođenost različitim dobnim skupinama	4,31	0,817
Ponuda suvenira	3,99	0,979
Stručnost osoblja	4,63	0,724
Ljubaznost osoblja	4,66	0,717
Cijena ulaznice	4,18	0,889

Elementi ponude	Prosječna ocjena	Standardna devijacija
Lokacija centra	4,57	0,812
Ukupno zadovoljstvo	4,50	0,790

Napomena: prosječne ocjene su u rasponu od 1 („vrlo nezadovoljan/na“) do 5 („vrlo zadovoljan/na“)

Izvor: Autori

Prema rezultatima koje prikazuje Tablica 1 može se zaključiti kako su ispitanici zadovoljni ili vrlo zadovoljni pojedinim elementima ponude interpretacijskoga centra. Najzadovoljniji su ljubaznošću osoblja, dok su najmanje zadovoljni ponudom suvenira. Osim toga, niti jedan element ponude nije ocijenjen negativno.

Najviši stupanj zadovoljstva („vrlo zadovoljan“) ispitanici su iskazali za ljubaznost i stručnost osoblja, lokaciju centra te sadržaje i aktivnosti u centru. Ujedno, ispitanici su zadovoljni prikazom i interpretacijom baštine, informacijama o pojedinim elementima postava, prilagođenošću različitim dobnim skupinama, cijenom ulaznice te ponudom suvenira.

Prosječna ocjena ukupnoga zadovoljstva također pokazuje visok stupanj zadovoljstva, te se može zaključiti kako su ispitanici vrlo zadovoljni ukupnom ponudom i uslugama u interpretacijskom centru.

4.3. Preferirani element interpretacije baštine

U ovom dijelu rada sažeto su prikazani odgovori posjetitelja na otvoreno pitanje o tome s čime su bili najzadovoljniji tijekom posjeta interpretacijskom centru.

Analizom dobivenih odgovora utvrđeno je da su ispitanici posebno isticali prikaz i način interpretacije baštine, osoblje (njihovu stručnost, ljubaznost), interaktivne i multimedijske sadržaje (npr., VR naočale, interaktivni ekrani), radionice koje organizira centar, autohtone suvenire, te izgled centra.

Prema tome, na zadovoljstvo posjetitelja utječu dodirljivi i nedodirljivi elementi postava u interpretacijskom centru. Posebno je dojmrljiva kombinacija koja naglašava ulogu zaposlenika i korištenje suvremene tehnologije koja baštinu interpretira na interaktivan, kreativan i poučan način.

5. Zaključak

Interpretacijski centri predstavljaju način na koji se u destinaciju mogu privući posjetitelji koje zanima baština, bilo kulturna, bilo prirodna, te mogu postati važan turistički proizvod, ali i preduvjet za razvoj sadržaja održivoga, cjelogodišnjega turizma. Iz toga proizlazi da interpretacijski centri nemaju samo kulturnu i obrazovnu funkciju, već i turističku, koja podrazumijeva poticanje na korištenje proizvoda tj. otkrivanje posebnosti mjesta u kojemu se interpretacijski centar nalazi.

Kako bi se povećala privlačnost samoga objekta i sadržaja koji se u njemu interpretira, te privukli posjetitelji, potrebno je poznavati faktore koji dovode do pozitivnih stavova posjetitelja.

Rezultati provedenoga istraživanja ukazuju na izuzetno pozitivnu percepciju elemenata

ponude u promatranom interpretacijskom centru, što dovodi do visoke razine ukupnoga zadovoljstva posjetitelja. Konkretno, rezultati upućuju na važnu ulogu zaposlenika, lokacije centra, te samog postava tj. načina interpretacije baštine u postizanju visoke razine zadovoljstva posjetitelja. U tom smislu, stručnost i ljubaznost osoblja, te raznovrsnost sadržaja, prikaza, aktivnosti i informacija s kojima se interpretira baština na edukativan ali i zabavan način bitni su elementi kojima menadžment treba pridavati posebnu pažnju prilikom kreiranja sadržaja u interpretacijskom centru.

Osim toga, rezultati ukazuju i na manje nedostatke koji se odnose na cijenu ulaznice i ponudu suvenira, prema kojima su ispitanici izrazili nešto nižu razinu zadovoljstva u usporedbi s ostalim elementima, iako je ta razina i dalje zadovoljavajuća. Ove elemente ponude menadžment ne treba zanemariti. Naime, cijena ulaznice svakako treba biti popraćena visokom razinom ponude tj. usluga u centru, kako bi ona bila opravdana i kako bi se umanjio eventualno negativni efekt koji percepcija o cijeni može imati na ukupno zadovoljstvo cjelokupnim doživljajem u interpretacijskom centru. S druge strane, pažnja posjetitelja usmjerena je i na ponudu suvenira, zbog čega tom elementu treba pridavati sve veću pažnju. U tom bi smislu menadžment trebao voditi računa o raznovrsnosti, originalnosti, autohtonosti i pristupačnosti suvenira koji se nude u centru i koji posjetiteljima predstavljaju opipljivu uspomenu na zadovoljavajuće iskustvo u interpretacijskom centru.

Rezultati ovoga istraživanja pružaju bolji uvid u razumijevanje posjetitelja, njihovih preferencija tj. stavova prema pojedinom elementu usluge tj. postava u interpretacijskom centru. Ujedno predstavljaju polazište za buduća istraživanja koja bi trebalo temeljiti na većem uzorku zbog bolje mogućnosti generalizacije rezultata, te usmjeriti na detaljnije istraživanje utjecaja koje motivi dolaska, karakteristike posjetitelja, te pojedini elementi ponude tj. interpretacije baštine imaju na zadovoljstvo posjetitelja i njihove namjere ponašanja.

Literatura

1. Aziz, H.; Herzig, P. (2019). „Visitor Satisfaction at UNESCO World Heritage Sites: The Case of the Oasis of Bahla and Land of Frankincense in the Sultanate of Oman“, *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels, Alexandria University*, Vol. 16(1), 17-47
2. Institut za turizam (2023). TOMAS Hrvatska 2022./2023. – Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj. Zagreb, Institut za turizam
3. Nguyen, T. H. H.; Cheung, C. (2016). „Chinese heritage tourists to heritage sites: what are the effects of heritage motivation and perceived authenticity on satisfaction?“, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, DOI: 10.1080/10941665.2015.1125377
4. Nongsiej, P.; Buhphang, I. (2024). „Učinak iskustvenih čimbenika posjetitelja na zadovoljstvo i namjeru ponašanja: studija slučaja Muzeja autohtone kulture Don Bosco u Shillongu“, *Acta turistica*, Vol. 36(1), 37-66, DOI: <https://doi.org/10.22598/at/2023.36.1.37>

5. Nowacki, M. (2021). „Heritage Interpretation and Sustainable Development: A Systematic Literature Review“, *Sustainability*, 13, 4383. <https://doi.org/10.3390/su13084383>
6. Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York, McGraw-Hill.
7. Perinčić, T. (2022). „Muzeji versus interpretacijski centri“, *Informatica museologica*, No. 53, 46-53
8. Piñol, C. M. (2011). „Novi obrazac kulturnih ustanova: primjer Katalonskog centra za interpretaciju romanike“, *Informatica museologica*, No. 42 (1-4), 20-25.
9. Preko, A., Gyepi-Grbrah, T. F.; Arkorful, H.; Quansah, F. (2020). „Museum experience and satisfaction: moderating role of visiting experience“, *International Hospitality Review*, Vol. 34(2), 203-220
10. Strategija razvoja održivog turizma do 2030. godine (NN 2/2023)