

institutzaturizam 



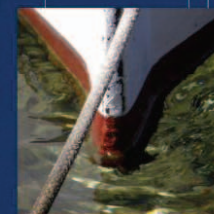
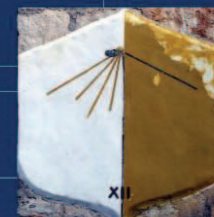
Ministarstvo turizma
REPUBLIKE HRVATSKE


Sanda Čorak
Zrinka Marušić
i suradnici

CroTOUR '11
Zagreb, ožujak 2011.

2010
ljetno
Tomas

stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj



institutzaturizam 

TOMAS Ljeto

ISTRAŽIVANJE

- ✓ Kvantitativno
- ✓ Reprezentativno
- ✓ Kontinuirano

KORISTI

- ✓ Vertikalna i horizontalna analiza
- ✓ Pretpostavka strateškog upravljanja

RAZVOJ

- ✓ Širenje istraživanja
- ✓ Prilagođavanje promjenama potražnje

METODA ISTRAŽIVANJA

Metoda/instrument prikupljanja podataka

⇒ **Osobni intervju/upitnik**

Obuhvat

⇒ **7 primorskih županija, komercijalni oblici smještaja (hotel, naselje, kamp, privatni smještaj), lipanj do rujan 2010.**

Ispitanik/lokacije

⇒ **Domaći i inozemni turisti (21 zemlja porijekla), 85 mjesta**

Veličina i dizajn uzorka

⇒ **4.973 ispitanika**

⇒ **Stratificirani slučajni uzorak**

⇒ **Reprezentativan prema županijama, zemljama porijekla i vrsti smještaja**

Analiza podataka

⇒ **Ponderiranje rezultata fizičkim prometom u 2010.**

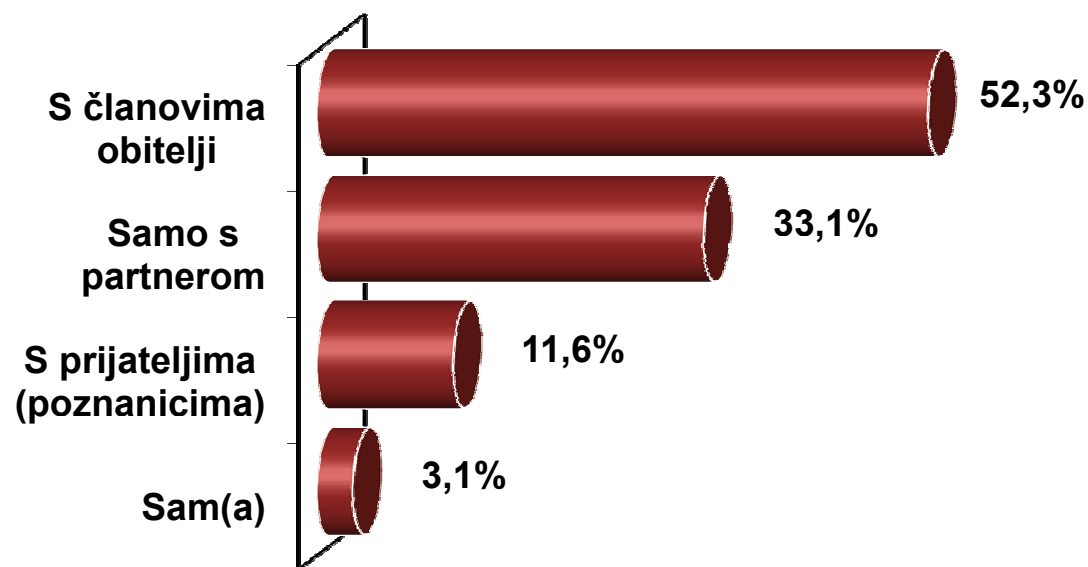
PRIKAZ REZULTATA ISTRAŽIVANJA

- **Profil turista**
- **Motivacija i priprema putovanja**
- **Aktivnosti u destinaciji**
- **Zadovoljstvo ponudom**
- **Potrošnja u destinaciji**

PROFIL TURISTA

	TOMAS Ljeto 2010.	TOMAS 2007 - 2010
Prosječna dob	41 godina Većina gostiju srednje životne dobi (56% u dobi od 30 do 49 godina) Jedna četvrtina starijih od 50 Jedna petina mlađih od 30	→ Minimalni porast s 40,6 na 41,4 godine → Stabilni udio srednje dobi
Obrazovanje	30% više obrazovanje 30% fakultetsko obrazovanje	→ Nema
Mjesto stalnog boravka	70% iz gradova s više od 10.000 stanovnika	→ Porast gostiju iz ruralnih područja i manjih gradova
Mjesečna primanja kućanstva	47% do 2 tisuće eura mjesečno 36% između 2 i 3 tisuće eura mjesečno 17% iznad 3 tisuće eura mjesečno	→ Nema

PRATNJA NA PUTOVANJU



Obiteljski dolazak dominantan

S partnerom češće od prosjeka dolaze:

- Nizozemci, Britanci, Austrijanci i Rusi
- Gosti hotela i kampova

TOMAS
2007-2010

→ Povećanje obiteljskog dolaska s 47% na 52%

UČESTALOST DOLASKA U HRVATSKU

Učestalost dolaska inozemnih gostiju u Hrvatsku	%
Prvi posjet	14,0
Drugi posjet	12,7
3 do 5 posjeta	34,1
6 i više posjeta	39,2

**Dominiraju vjerni gosti
(73% s više od 2 posjeta)**

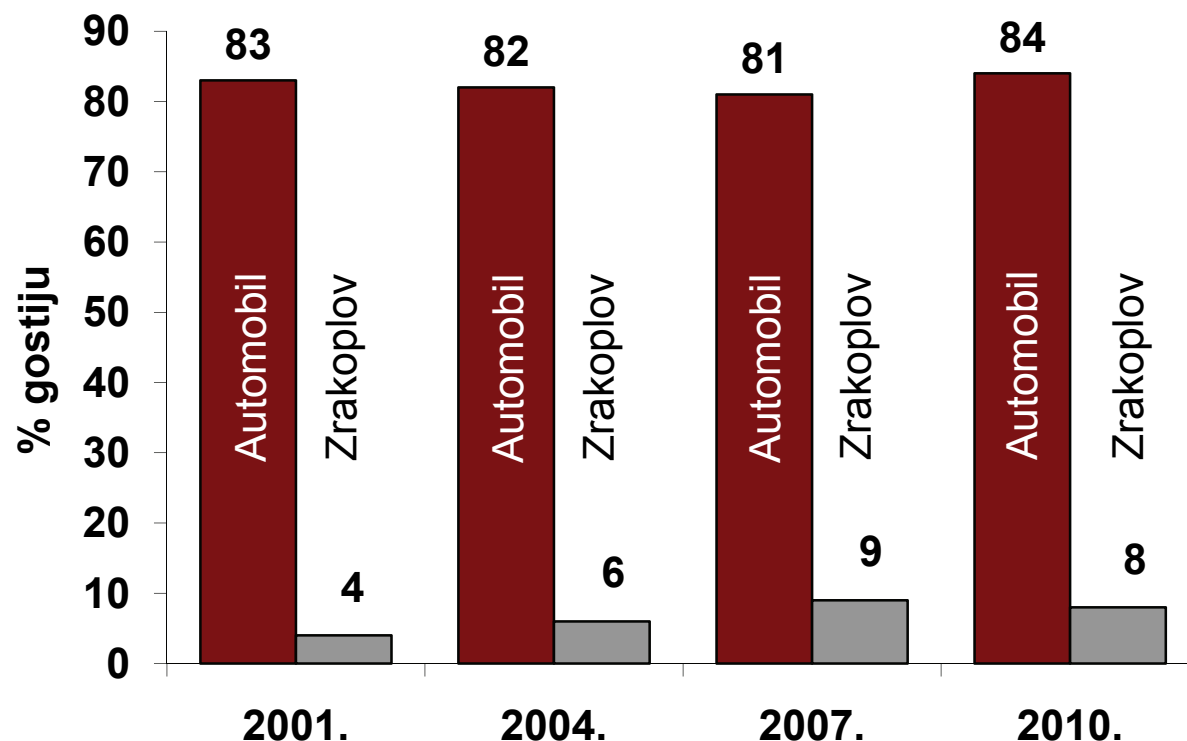
Najveći udio 'novih' gostiju među:

- Britancima (47%), Rusima (41%) i Francuzima (37%)
- Gostima hotela (22%)

**TOMAS
2007-2010**

→ Raste udio 'vjernih' gostiju sa 60% na 73%

PRIJEVOZNO SREDSTVO – TOMAS TREND



Automobilski prijevoz dominantan

Svaki drugi gost koji dolazi redovnim letom koristi usluge niskotarifnih prijevoznika

TOMAS
2007-2010

- ➔ Porast dolazaka osobnim automobilom
- ➔ Raste korištenje niskotarifnih zračnih prijevoznika

MOTIVACIJA

	%
1. Pasivni odmor, opuštanje	75
2. Zabava	44
3. Nova iskustva i doživljaji	25
4. Gastronomija	22
5. Upoznavanje prirodnih ljepota	21
6. VFR	9
7. Sport, rekreacija	8
8. Kulturne znamenitosti/događanja	7
9. Zdravstveni razlozi	5

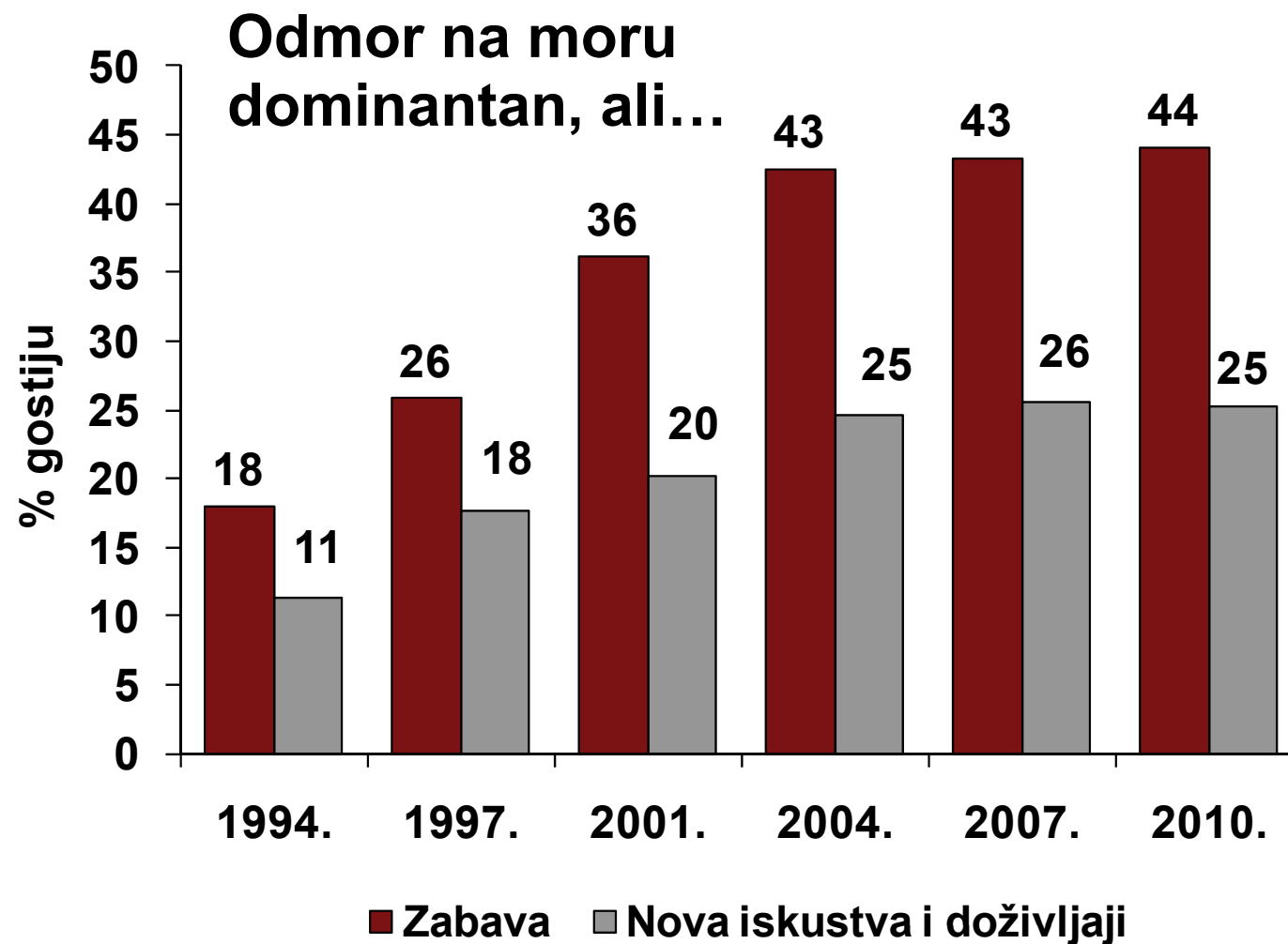
Odmor na moru dominantan

- Aktivni odmor - Francuzi i Slovenci
- Zabava - Talijani
- Kultura - Rusi i Britanci

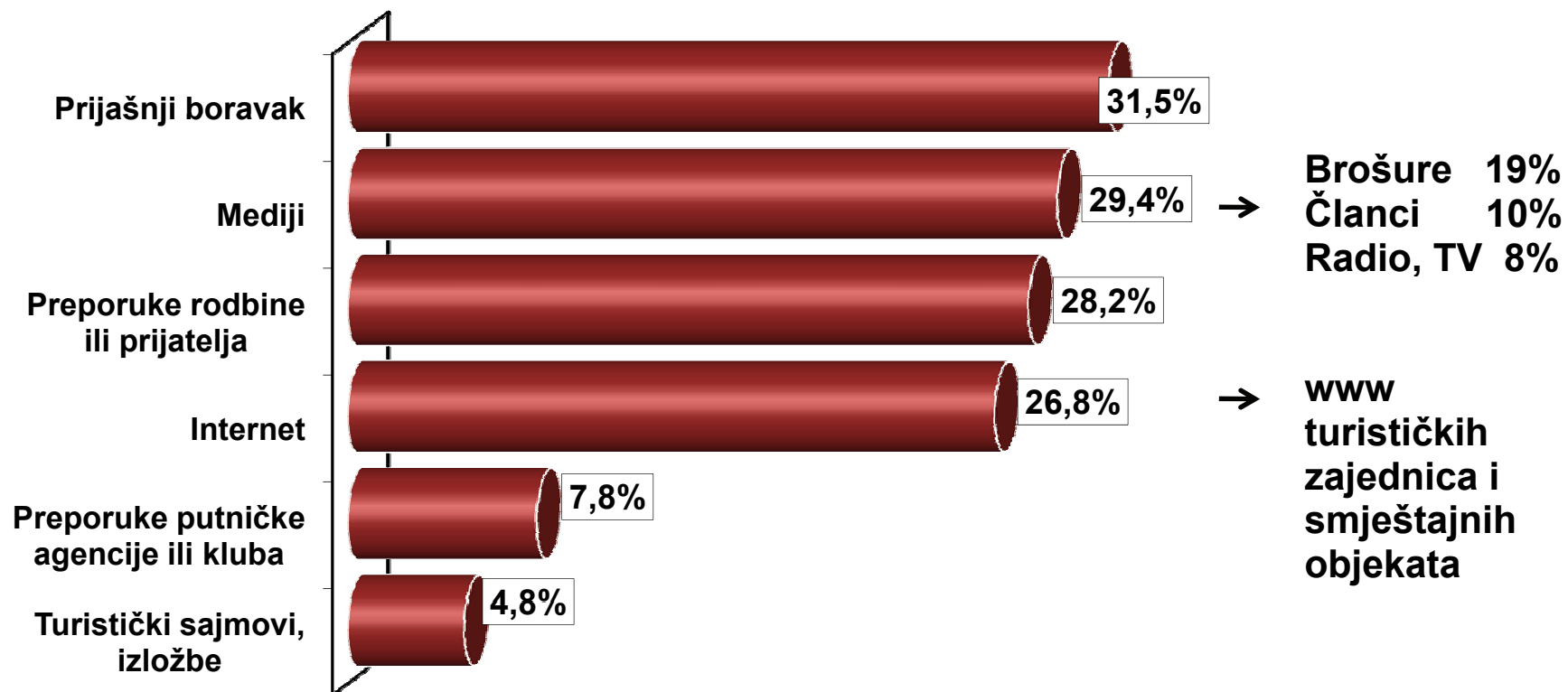
TOMAS
2007-2010

- Porast pasivnog odmora (62% na 75%)
- Porast gastronomije (20% na 22%)
- Blagi pad dolazaka motiviranih prirodnim ljepotama, kulturom, sportom

MOTIVACIJA – TOMAS TREND



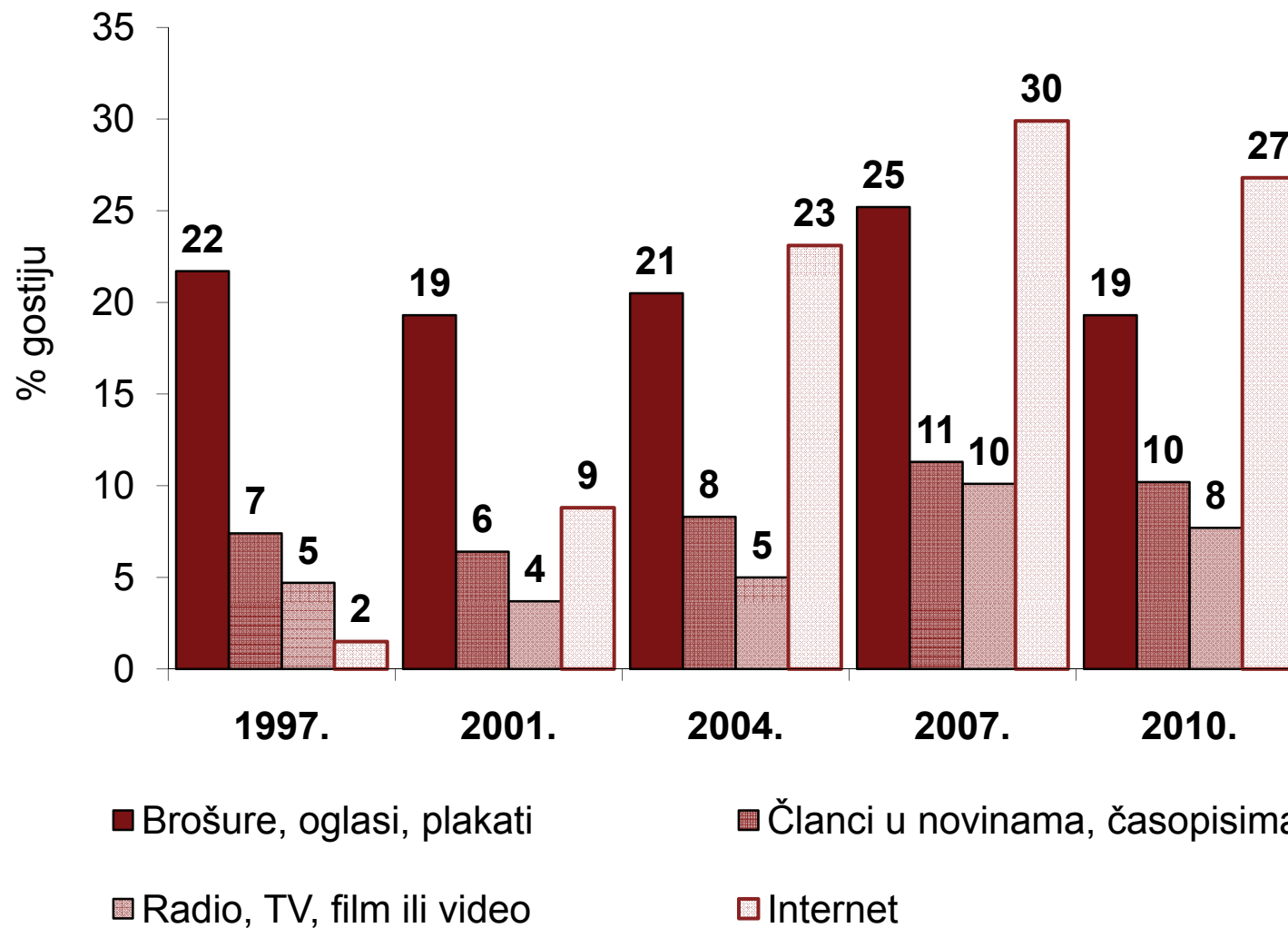
IZVORI INFORMACIJA



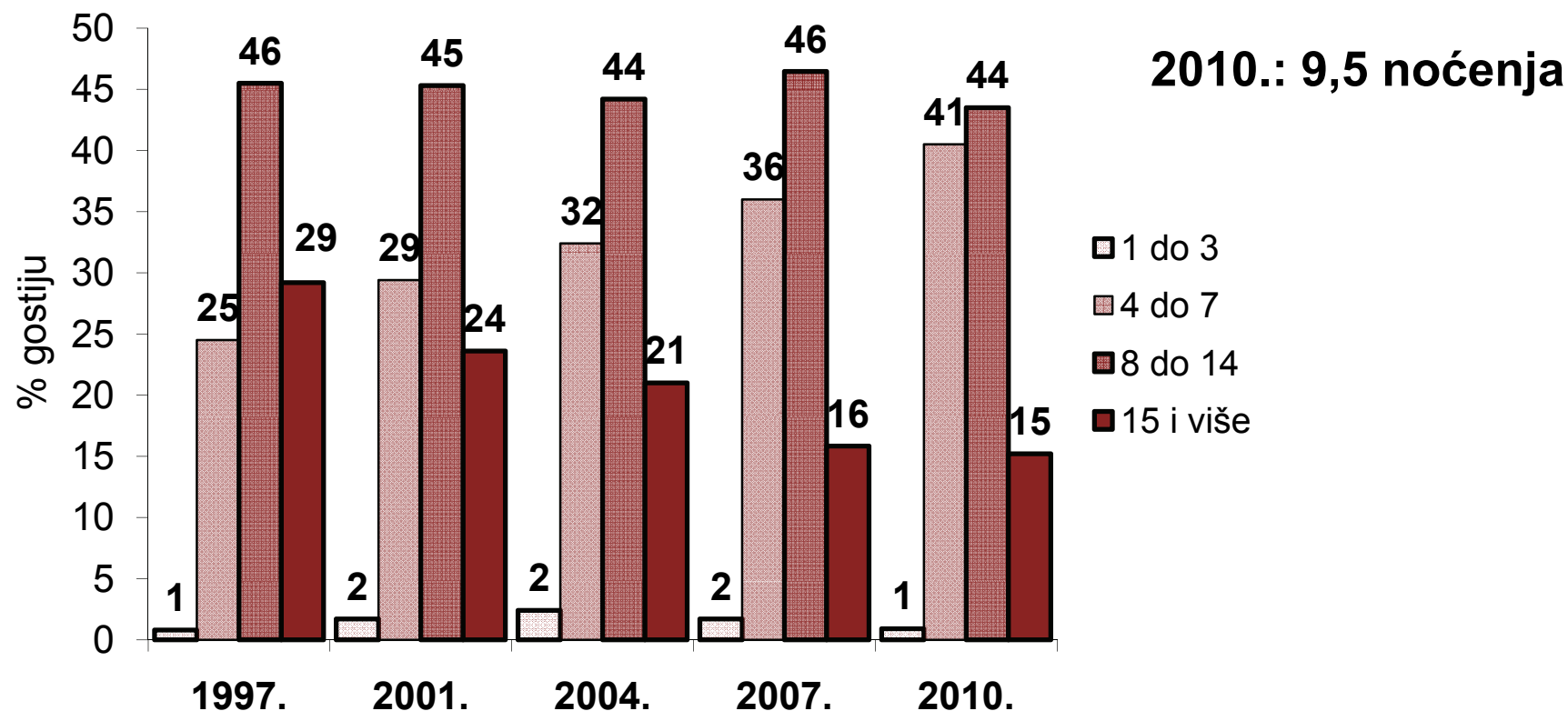
TOMAS
2007-2010

- Rast važnosti prijašnjeg boravka
- Blagi pad važnosti ostalih izvora

IZVORI INFORMACIJA – TOMAS TREND



DULJINA BORAVKA – TOMAS TREND



TOMAS
2007-2010

- Povećanje udjela boravaka od 4 do 7 noćenja
- Smanjenje udjela boravaka od 11 do 14 noćenja

AKTIVNOSTI U DESTINACIJI

Više od 70% gostiju:

- Pliva i kupa se
 - Odlazi u slastičarnice, 'kafiće', restorane
 - Odlazi u kupnju
 - Odlazi na šetnje u prirodi
-

Između 50% i 70% gostiju:

- Posjećuje lokalne zabave
 - Razgledava znamenitosti
-

Između 30% i 50% gostiju:

- Posjećuje nacionalne parkove
 - Odlazi na ples ili u disco
 - Posjećuje koncerte, muzeje i izložbe
 - Bavi se sportovima na vodi, ronjenjem
 - Koristi zdravstveno-rekreacijske/wellness programe
-

TOMAS
2007-2010

- Gosti pasivniji; okreću se uslugama koje se ne naplaćuju
- Pada sudjelovanje u gotovo svim ostalim aktivnostima

STUPANJ ZADOVOLJSTVA

Vrlo visok

Ljepota prirode i krajolika
Pogodnost za provođenje obiteljskog odmora
Ukupni boravak +
Ljubaznost osoblja u smještajnom objektu +
Kvaliteta hrane izvan smještajnog objekta +
Osobna sigurnost +
Gostoljubivost lokalnog stanovništva +
Kvaliteta hrane u smještajnom objektu +

24 od 28 elemenata!

Visok

Pogodnost za kratki odmor
Slikovitost i uređenost mjesta +
Komfor smještaja
Kvaliteta usluga u smještajnom objektu
Bogatstvo gastronomske ponude u mjestu
Čistoća plaža
Ekološka očuvanost
Kvaliteta informacija u destinaciji +
'Vrijednost za novac' gastronomske ponude
'Vrijednost za novac' smještaja
Ponuda organiziranih izleta u okolicu +
Bogatstvo sportskih sadržaja +
Prometna dostupnost mjesta +
Prezentacija kulturne baštine ++
Kvaliteta označavanja znamenitosti ++
Bogatstvo sadržaja za zabavu ++

STUPANJ ZADOVOLJSTVA

Srednji

Raznolikost kulturnih manifestacija +

Opremljenost i uređenost plaža

Mogućnost za kupnju

Kvaliteta lokalnog prijevoza +

TOMAS
2007-2010

- Gosti zadovoljniji većinom elemenata
- I dalje najlošije ocijenjeni elementi ponude destinacije

USPOREDBA S KONKURENCIJOM

Prednosti u odnosu na Hrvatsku

ŠPANJOLSKA

Većina elemenata ponude, posebice zabava, sport, rekreacija, kupnja, informacije

FRANCUSKA

Imidž, prometna dostupnost, smještajna i ugostiteljska ponuda te razni sadržaji destinacije

ITALIJA

Zabava i kupnja

CRNA GORA

Zabava

GRČKA

Kvaliteta i raznolikost ugostiteljske ponude, prezentacija kulturne baštine, zabava i kupnja

TURSKA

Zabava i kupnja; 'vrijednost za novac'

USPOREDBA S KONKURENCIJOM

Prednosti

Ljepota krajolika
Ekološka očuvanost
Čistoća mjesta
Sigurnost
Gostoljubivost

Nedostaci

Zabava
Sport i rekreacija
Mogućnosti za kupnju

TOMAS
2007-2010

→ Odnos prednosti i nedostataka bez promjena

POTROŠNJA U DESTINACIJI

Prosječna dnevna potrošnja po osobi

	€	%	
UKUPNO	58,00	100	
Smještaj	28,62		} UGOSTITELJSTVO
Hrana u objektu	5,27	74	
Hrana izvan objekta	6,43		
Piće	2,65		
Kupnja	7,92	14	
Sport i zabava	1,40		
Kultura	0,66		
Zabava	2,68	12	
Izleti	1,44		
Ostalo	0,94		

POTROŠNJA U DESTINACIJI

Prosječna dnevna potrošnja po osobi u €

Britanci	126	Hoteli	100
Rusi	118	Turistička naselja	74
Francuzi	107	Kampovi	47
Nizozemci	63	Privatni smještaj	43
Talijani	67		
Austrijanci	63		
Nijemci	58		

POTROŠNJA U DESTINACIJI

**TOMAS
2007-2010**

- 4,5% veća prosječna dnevna potrošnja (u eurima, u tekućim cijenama)
- Izdaci za ugostiteljske usluge: + 13%
- Izdaci za kupnju: - 17%
- Izdaci za ostale usluge: - 11%
- **Struktura prosječne dnevne potrošnje u 2010.:**
 - Udio izdataka za usluge ugostiteljstva povećan za 6 postotnih bodova
 - Udio izdataka za kupnju smanjen je za 4 postotna boda, a ostalih usluga za 2 postotna boda

TOMAS LJETO 2010.

- Povećanje zadovoljstva boravkom
- Povratak 'vjernih' gostiju, smanjen udio 'novih' gostiju
- Povećanje obiteljskih dolazaka
- Smanjena potražnja za dodatnim aktivnostima u destinaciji
- Povećanje prosječne dnevne potrošnje
 - Raste udio potrošnje na ugostiteljske usluge
 - Smanjenje udjela potrošnje na izvanugostiteljske usluge

TOMAS
2007-2010

- Odras gospodarske krize na emitivnim područjima
- Turistička ponuda zadržala korak s konkurencijom

Hvala na pozornosti!



Institut za turizam
Vrhovec 5, 10000 Zagreb

Tel: 01 3909 666

Fax: 01 3909 667

Email: sanda.corak@iztzg.hr

Web: www.iztzg.hr