

Naziv istraživanja: TOMAS Zagreb 2005. - Stavovi i potrošnja turista i posjetitelja Zagreba u 2005. godini

JcXjH^'GUbXU cfU

Naručitelj:

Turistička zajednica grada Zagreba

Izvođač: Institut za turizam

Cilj istraživanja:

Istraživanje *Stavovi i potrošnja turista i posjetitelja Zagreba* predstavlja jedno od serije TOMAS istraživanja koje Institut za turizam provodi kontinuirano od 1987. godine. Osnovni cilj istraživanja je prikupiti pouzdane i aktualne kvalitativne i kvantitativne podatke o turističkoj potražnji grada Zagreba, osigurati usporedivost s prethodnim TOMAS istraživanjima i kontinuirano pratiti obilježja turističke potražnje u Zagrebu. Sadržaj istraživanja definiran je na temelju prethodnih TOMAS istraživanja i na temelju preporuka European City Tourism, a obuhvaća sociodemografske podatke o gostu, motivaciju za dolazak, obilježja putovanja i boravka u Zagrebu, troškove boravka te stavove o ponudi, odnosno stupanj zadovoljstva ponudom Zagreba.

Prostorni obuhvat:

Grad Zagreb

Vremenski obuhvat:

kolovoz-listopad 2005.

Metodologija istraživanja:

U 2005. godini istraživanje se provodilo metodom osobnog intervjua na uzorku od 1.245 ispitanika u 21 hotelu i na 17 lokacija u gradu na kojima se gosti zadržavaju u većem broju, u razdoblju od kolovoza do listopada. Istraživanjem su obuhvaćeni turisti (gosti koji su ostvarili barem jedno noćenje u gradu) i posjetitelji (gosti koji borave manje od jednog dana i nisu ostvarili noćenje u gradu).

SAŽETAK

<p>TOMAS - ZAGREB 2005</p>	<ul style="list-style-type: none"> Istraživanje stavova i potrošnje turista i posjetitelja Zagreba u 2005. godini koje je provedeno za potrebe Turističke zajednice Grada
<p>Trendovi turističke potražnje u Zagrebu</p>	<ul style="list-style-type: none"> Godine 2005. u Zagrebu su ostvarene 934 tisuće noćenja. Zagreb bilježi najbrži rast turističkih noćenja u regiji (stopa rasta turističkih noćenja u Zagrebu u razdoblju 2001.-2005. iznosi 9,5%). Vodeća zagrebačka inozemna tržišta su Njemačka, Italija, SAD, Francuska, Austrija, Velika Britanija te Bosna i Hercegovina. U usporedbi s 2003. godinom u Zagrebu su značajnije povećana noćenja turista iz Španjolske, Švedske, Srbije i Crne Gore te Francuske, zatim iz prekomorskih zemalja, najviše iz Novog Zelanda, Australije i Japana. U hotelima se ostvaruje gotovo tri četvrtine (73%) ukupnih turističkih noćenja u Gradu Zagrebu. Izrazit je trend povećanja noćenja u zagrebačkim hotelima, koja su povećana za oko 20 postotnih poena u odnosu na njihov udio iz 2003. godine (u hotelima se 2003. godine ostvarilo 52% ukupnih turističkih noćenja). Glavnina smještajne komercijalne ponude Zagreba koncentrirana je u hotelima (54% od ukupno raspoloživih 9.854 stalnih postelja). U odnosu na 2003. godinu povećan je udio hotelskog smještaja u ukupnom broju stalnih postelja za 13,5 postotnih poena. Hoteli kategorizirani s 5 zvjezdica i 4 zvjezdice čine danas 31% smještajne ponude Zagreba.
<p>REZULTATI ISTRAŽIVANJA</p>	
<p>Sociodemografski profil turista i posjetitelja</p>	<ul style="list-style-type: none"> Domaći gosti su pojedinačno najzastupljenije tržište među turistima koji odsjedaju kod prijatelja i rodbine (33%), među jednodnevnim posjetiteljima (29%) te u hotelima (21%). Kod prijatelja ili rodbine u najvećoj mjeri su boravili turisti iz Njemačke (14%), BiH (8%), Srbije i Crne Gore (7%) i Slovenije (5%). Među jednodnevnim posjetiteljima osim domaćih dominiraju gosti iz Slovenije, Austrije i Italije. Prosječna dob turista i posjetitelja Zagreba kreće se od 26 godina za goste smještene u hostelu do 39 godina za hotelske goste.
<p>Motivacija za dolazak</p>	<ul style="list-style-type: none"> Primarni motiv posjeta za hotelske goste su poslovne obveze (33%), a slijede nova iskustva i doživljaji, zabava i kratki odmor u gradu, te upoznavanje kulturnih znamenitosti. Gosti hostela posjećuju Zagreb primarno zbog novih iskustava i doživljaja, a oni u privatnom smještaju zbog kratkog odmora u gradu, novih iskustava i doživljaja, zabave i upoznavanja kulturnih znamenitosti. Goste koji odsjedaju kod rodbine ili prijatelja motivira, osim same posjete rodbini i prijateljima, zabava i kratki odmor u gradu, a jednodnevni posjetitelji najčešće dolaze zbog kratkog odmora u gradu, u okviru kružnog putovanja ili u tranzitu. Učestali posjeti Zagrebu karakteristični su za goste koji su odsjeli kod rodbine ili prijatelja (56% gostiju posjetilo je Zagreb više od šest puta) te za jednodnevne posjetitelje; najveći broj gostiju u prvom posjetu Zagrebu zabilježen je među gostima smještenim u hostelu (67%), privatnom smještaju (57%) i hotelu (37%).

<p>Izvori informacija</p>	<ul style="list-style-type: none"> Najvažniji izvor informacija za goste u svim komercijalnim smještajnim kapacitetima i za jednodnevne posjetitelje bio je Internet (57% gostiju u hostelu, 41% gostiju u hotelu, 43% gostiju u privatnom smještaju i 32% jednodnevnih posjetitelja prikupljalo je informacije o Zagrebu putem Interneta).
<p>Obilježja putovanja</p>	<ul style="list-style-type: none"> Samostalno organizirano putovanje dominantan je način organizacije putovanja za goste u svim smještajnim objektima. Gosti u hotelu češće od prosjeka dolaze posredstvom putničke agencije (30%). U zagrebačke hotele, hostele i u jednodnevnu posjetu, gosti najčešće dolaze u pratnji prijatelja ili poznanika. U privatni smještaj gosti najčešće dolaze samo s partnerom ili u pratnji prijatelja ili poznanika, a u posjet rodbini ili prijateljima u najvećem broju slučajeva dolaze sami. Najveći broj gostiju u hotelima i u privatnom smještaju doputovao je u Zagreb zrakoplovom. Prijevoz vlakom dominantan je kada je riječ o gostima u hostelu, a jednodnevni posjetitelji i gosti koji odsjedaju kod rodbine ili prijatelja najčešće dolaze automobilom.
<p>Obilježja boravka u Zagrebu</p>	<ul style="list-style-type: none"> Najmanje noćenja u prosjeku ostvaruju anketirani hotelski gosti (3,6) i gosti hostela (4,4), dok gosti u privatnom smještaju i oni kod rodbine i prijatelja, u Zagrebu ostvaruju u prosjeku između šest i sedam noćenja. Prosječna duljina boravka jednodnevnih posjetitelja iznosi 9,3 sata. I turisti i posjetitelji Zagreba najčešće posjećuju najuži centar Grada, uključujući Trg bana Jelačića, Donji grad, Gornji grad i Katedralu. Katedralu i tržnicu Dolac u najvećem broju obilaze gosti u posjetu rodbini i prijateljima, koji češće od ostalih gostiju odlaze i na Sljeme i Medvedgrad, u posjet Maksimiru, Mirogoju, Jarunu i okolici Zagreba. Muzeji koje turisti Zagreba najčešće posjećuju su Muzej Mimara, Muzej za umjetnost i obrt, Muzej grada Zagreba te Klovićevi dvori. Jednodnevni posjetitelji u značajno manjem broju posjećuju zagrebačke muzeje, a jedan od glavnih razloga je nedostatak vremena. Turisti u Zagrebu često posjećuju zagrebačke restorane, kavane i kafiće. Izdvajaju se hotelski gosti kod kojih čak 80% tijekom boravka odlazi u neki od restorana.
<p>Zadovoljstvo ponudom u Zagrebu</p>	<ul style="list-style-type: none"> Za većinu elemenata koji se odnose na hotelski smještaj, uključujući komfor smještaja, kvalitetu usluge i kvalitetu gastronomske ponude u hotelu i opskrbljenost hotela turističkim brošurama o Zagrebu, gosti su iskazali srednji stupanj zadovoljstva. Visok stupanj zadovoljstva iskazali su za element - ljubaznost osoblja u hotelima. Sve elemente hotelskog smještaja znatno su bolje ocijenili gosti u hotelima s 4 i 5 zvjezdica. Gosti Zagreba bili su izrazito nezadovoljni elementima gradske infrastrukture (prometna organizacija, označavanje i obilježavanje, kvaliteta informacija). Gosti percipiraju Zagreb kao pogodno odredište za kratki odmor, a zadovoljstvo su iskazali i slikovitošću Zagreba. Među najlošije ocijenjenim elementima su ponuda suvenira, raznolikost uličnih događanja i mogućnosti za kupnju. Osobnom sigurnošću u Zagrebu gosti su izrazito zadovoljni. Dok su zadovoljstvo gosti iskazali i gostoljubivošću domaćeg stanovništva, ljubaznost osoblja javnih službi nije dobila visoke ocjene.

Potrošnja turista i posjetitelja u Zagrebu	<ul style="list-style-type: none"> Hotelski gosti imali su u prosjeku najveće dnevne troškove tijekom boravka u Zagrebu, u iznosu od oko 147 eura. Najveći dio te prosječne dnevne potrošnje odnosio se na troškove smještaja, ugostiteljske usluge i kupnju. Gosti u privatnom smještaju trošili su u prosjeku oko 53 eura dnevno, gosti hostela oko 50 eura, gosti kod rodbine i prijatelja oko 32 eura, a oko 29 eura dnevno trošili su jednodnevni posjetitelji.
METODOLOGIJA	
Ciljevi istraživanja	<ul style="list-style-type: none"> Prikupiti pouzdane i aktualne kvalitativne i kvantitativne podatke o turističkoj potražnji Zagreba. Osigurati usporedivost s prethodnim TOMAS istraživanjima i kontinuirano pratiti obilježja turističke potražnje Zagreba.
Prostorni i vremenski obuhvat	<ul style="list-style-type: none"> Grad Zagreb Kolovoz - listopad 2005. godine
Sadržaj istraživanja	<ul style="list-style-type: none"> Definiran na osnovu prethodnih TOMAS - ZAGREB istraživanja i na temelju preporuka European City Tourism. Obuhvaća sociodemografske podatke o gostima Zagreba, motivaciju za dolazak, obilježja putovanja i boravka u Zagrebu, zadovoljstvo ponudom u Zagrebu i potrošnju tijekom boravka u Zagrebu.
Instrument istraživanja	<ul style="list-style-type: none"> Upitnik
Metoda prikupljanja podataka	<ul style="list-style-type: none"> Osobni intervju Lokacije anketiranja: 21 zagrebački hotel i 17 lokacija u gradu na kojima se gosti Zagreba zadržavaju u većem broju, uključujući i lokacije različitih događanja.
Populacija	<ul style="list-style-type: none"> Turisti (gosti Zagreba koji su ostvarili barem jedno noćenje u gradu) i posjetitelji (gosti koji su boravili manje od jednog dana i nisu ostvarili noćenje u gradu).
Uzorak – veličina	<ul style="list-style-type: none"> 1245 ispitanika (350 ispitanika u hotelima i 895 ispitanika na lokacijama).
Uzorak - dizajn	<ul style="list-style-type: none"> Anketiranje u hotelima: stratificirani slučajni uzorak s obzirom na kategoriju hotela i zemlju porijekla gostiju; alokacija uzorka na hotele proporcionalna prometu pojedinih kategorija. Anketiranje na lokacijama u Zagrebu: kvotni uzorak.
Ponderiranje	<ul style="list-style-type: none"> Izvršeno je ponderiranje rezultata istraživanja za hotelske goste; težine su definirane na osnovu ostvarenog prometa u zagrebačkim hotelima u razdoblju kolovoz - listopad 2005. godine, prema zemljama porijekla.
Prikaz rezultata	<ul style="list-style-type: none"> Sva obilježja turističke potražnje prikazana za pet segmenata gostiju: hotelske goste, goste u hostelima, goste u privatnom smještaju, goste u posjetu rodbini i prijateljima i jednodnevne posjetitelje.
	<ul style="list-style-type: none"> Rezultati za hotelske goste prikazani su prema glavnim zemljama porijekla i kategoriji hotelskog smještaja; rezultati za goste u posjetu rodbini i prijateljima i jednodnevne posjetitelje prikazani su posebno za domaće i inozemne goste.