

Region Bjelasice i Komova Anketiranje gostiju Ljeto 2005

Pozadina

Tokom ljetnje sezone 2005 sprovedeno je istraživanje o zadovoljstvu posjetilaca regionalnom turističkom ponudom u regionu Bjelasice i Komova (opštine Kolašin, Bijelo Polje, Berane, Andrijevica i Mojkovac i NP Biogradska Gora).

Cilj ovog istraživanja je bio da se dobiju relevantne informacije o profilu gostiju, prepoznaju koji su zahtjevi bitni za njih u odlučivanju da posjete region i da se ocijeni njihovo zadovoljstvo turističkom ponudom.

Informacije dobijene ovim istraživanjem bitne su za fokusirani razvoj proizvoda i marketinga u turizmu.

Ovo istraživanje je sprovedeno od strane projekta Austrijsko – Crnogorsko partnerstvo za Bjelasicu i Komove u saradnji sa CEED (Centar za preduzetništvo i ekonomski razvoj)

Metodologija

Deset dana, vikendima u Julu, Avgustu i Septembru napravljeno je preko 300 intervjuja na reprezentativnom uzorku.

Bazirane na dostupnim statističkim podacima definisane su kvote za uzorak: broj intervjuja po opštini, mjesto porijekla (Crna Gora 40%, Srbija 30%, ostale nacionalnosti 30%), balansirana polna distribucija. U okviru ovih kvota posjetioci su ispitivani koristeći metodologiju slučajnog uzorka.

Upitnik je bio sastavljen od 34 pitanja (uključujući demografska pitanja).

Rezultati istraživanja

Ko su gosti u regionu Bjelasica i Komovi

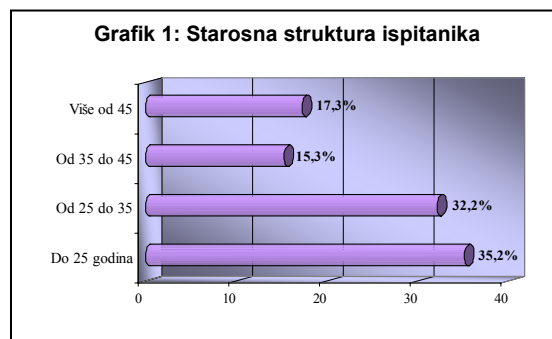
Porijeklo gostiju: Kvota za porijeklo ispitanika je bila definisana (CG 40%, Srbija 30%, ostali 30%). Među ostalim stranim posjetiocima većina je bila iz Češke republike (17,3%), Francuske i Velike Britanije (9,2% svaka), i iz Danske, Makedonije i Ukrajine (8,0% svaka).

Posmatrajući bliže posjetioce iz Srbije i inostranstva otkriva se da polovina od njih ima veoma bliske veze sa regionom (imaju sopstvenu kuću ili odsijedaju u kućama prijatelja /rođaka tokom odmora).

Godine i društveni status: Većina ispitanika bila je prilično mlada (67,5% do 35 godina). U prosjeku strani turisti su naznatno stariji.

Više od pola ispitanika završili su srednju školu ili višu školu i većina su zaposleni (za obje kategorije 54%).

Trećina gostiju dolaze sa porodicom, uključujući djecu do 14 godina (CG 40% Srbija i ostali 30% svaki).





Zašto gosti dolaze?

Izvor informacija: Sabirajući prvi, drugi i treće rangirani izvor informacija koji turisti koriste da bi se informisali o regionu B i K pokazuje se da turisti poznaju region veoma dobro.

Kada gledamo “prave” internacionalne turiste¹ izvori informacija su (ponderisane vrijednosti):

- | | |
|---|-------|
| 1. Informacije i preporuke prijatelja/rođaka | 26.8% |
| 2. Putnička literatura/vodiči | 25.3% |
| 3. Internet | 14.9% |
| 4. Savjeti/katalozi tour operatora | 13.4% |
| 5. Časopisi i brošure iz regiona | 10.5% |
| 6. Informacije iz turističke kancelarije u svom gradu | 9.1% |

1., 2. i 3. rangirani izvori informacija		%
1.	Poznajem region	64.9
2.	Informacije i preporuke prijatelja/rođaka	49.2
3.	Imam vikendicu ovdje	16.4
4.	Časopisi i brošure iz regiona	10.8
5.	Putnička literatura/vodiči	9.5
6.	Posjeta sajma/izložbi	7.9
7.	Savjeti/katalozi tour operatora	7.5
8.	Izveštaji/Reklame u medijima	4.3
9.	Internet	4.3
10.	Informacije iz turističke kancelarije u svom gradu	3.9
11.	Nešto drugo	2.0

Razlozi za dolazak: većina turista odlučuje se za dolazak u region BiK zbog ljepote regiona i njihovih ličnih veza.

1. 2. 3. rangirani razlozi za dolazak		%
1	Pejzaž, priroda	63
2	Prijatelji/rođaci žive ovdje	52.1
3	Čist vazduh, zdravo okruženje	45.2
4	Zato što ovdje dolazimo svake godine	33.1
5	Nacionalni Park	32.8
6	Dobri uslovi za bavljenje sportom	19.7
7	Iskusiti nešto novo	13.4
8	Jer je blizu tranzitnih puteva	5.9
9	Prilično je jeftino	3.6
10	Nešto drugo	3
11	Prilično je blizu moje kuće	1.6

Lijepi pejzaži i zdravo okruženje su najvažniji za strane turiste, dok su prijatelji i rođaci glavni razlozi za posjetioce iz Srbije i Crne Gore da dođu i borave u regionu. Najvažniji faktor za “prave” strane turiste su lijepi predjeli, Nacionalni Park i čist vazduh. S druge strane, strani turisti koji poznaju region naglašavaju to što im prijatelji žive ovdje i naviku da dolaze svake godine kao glavne razloge što dolaze iz godine u godinu.

¹“pravi” strani turisti: oni koji ne odsijedaju u svojoj vikendici ili u kući prijatelja ili rođaka

Koliko dugo i gdje turisti borave u regionu

78% turista ostaje u regionu preko noći (22% dnevni posjetioци). Ova cifra o dužini ostanu gostiju u regionu mijenja se u odnosu na mesto porijekla (Crna Gora 73%, Srbija 79% Stranci 85%).

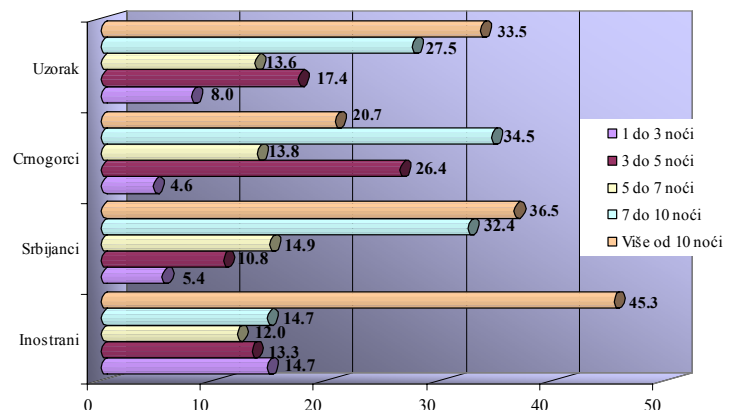
Posjetioци koji spavaju u regionu u prosjeku ostaju 9,3 dana.

U zavisnosti od tipa smještaja ovaj prosjek se mijenja. Gosti ostaju duže u svojim kućama (12,1 noći) i sa prijateljima (10 noći) dok turisti ostaju kraće u hotelima (8,2 noći), privatni smještaj (7,7 noći) i u iznajmljenim kućama (7,4 noći).

Crnogorci ostaju uglavnom između 3 i 10 noći dok veliki broj Srbijanaca i stranih posjetilaca ostaju duže od sedam ili čak više od deset dana.

Gotovo polovina stranih posjetilaca ostaje duže od 10 noći u regionu. Podjelom ove grupe u zavisnosti od tipa smještaja primjećuju se bitne razlike:

Broj noćenja po porijeklu gostiju:



Noćenja stranih turista

Broj noći	Odsijedaju u sopstvenoj kući ili kući rođaka/prijatelja (%)	Ostali tip smještaja (%)
1 - 3	7.5	22.8
3 - 5	5.0	22.8
5 - 7	2.5	22.8
7 - 10	22.5	5.7
10 i više	62.5	25.9

Strani posjetioци koji imaju sopstvenu kuću ili ostaju kod rođaka ostaju primijetno duže.

Kako su turisti zadovoljni sa smještajem i restoranima u regionu B i K?

Smještaj: Generalno gosti su veoma zadovoljni svim aspektima kvaliteta njihovog smještaja (Kvalitet usluge, Kvalitet doručka, Slobodno vrijeme/zabava, Kvalitet soba, Cijene). 87% gostiju ocjenjuje kvalitet smještaja kao veoma dobar (52%) ili dobar (35%).

Restorani: Gosti su takođe veoma zadovoljni sa gastronomskom ponudom. 93% njih ocjenjuje kvalitet restorana kao veoma dobar (67%) ili dobar (26%).



“Kvalitet hrane” i “Ponuda tradicionalnih domaćih proizvoda” ocijenjeni su najbolje (ocjene 4.57 i 4.55, respektivno). Slijede “Kvalitet restorana (infrastruktura)” (4,42), “Kvalitet usluge” (4,30) i “Cijene” (4,09)².

Za unapređenje gastronomske ponude gosti predlažu, “bolje ponuda regionalnih specijaliteta” (posebno strani gosti) i “niže cijene” (uglavnom posjetioci iz Crne Gore i Srbije). Osim toga bilo je sugestija koje se tiču “higijenskih uslova” i “bolje poznavanje stranih jezika od strane osoblja” (uglavnom strani gosti).

Kako se turistima sviđa turistička ponuda u regionu B i K?

Turisti su bili pitani da ocijene važnost i stvarni kvalitet regionalne ponude za slobodno vrijeme³. Tabela koja slijedi pokazuje dobijene rezultate:

Ocjene važnost i kvalitet turističke ponude

<i>Moguće aktivnosti</i>	<i>važnost</i>	<i>kvalitet</i>
1. Relaksacija/ljepota/zdravlje	4.67	4.51
2. Ponuda javnog transporta	4.50	3.19
3. Raspoloživost informacija za posjetioce	4.42	3.38
4. Označenost znamenitosti, restorana, hotela, ski centara...	4.40	3.64
5. Kvalitet puteva	4.38	2.61
6. Lokalni restorani	4.35	4.09
7. Posjeta kulturnim ponudama, muzejima, izložbama	4.33	3.45
8. Rafting	4.26	4.14
9. Muzički događaji, pozorište, festivali	4.21	3.17
10. Setnje kroz obližnja sela	4.19	3.90
11. Planinarenje, osvajanje vrhova	4.17	3.94
12. Džogiranje, trčanje	4.11	3.90
13. Biciklizam	4.04	3.59
14. Diskoteke, barovi	3.99	3.79
15. Kupovina (uključujući i stvari za dnevnu potrošnju)	3.98	3.69
16. Večernji događaji	3.86	3.15
17. Osvajanje kanjona	3.77	3.26
18. Ostale sportske aktivnosti (paraglajding,...)	3.74	2.65
19. Ribolov	3.69	3.59
20. Jahanje	3.56	2.01
21. Planinski biciklizam	3.48	2.64
22. Program za loše vrijeme	3.31	2.27
23. Kulturna ponuda (i to: filmske predstave, večeri poezije, ...)	3.30	-
24. Lov	3.26	3.04
25. Program za djecu	3.19	2.10

Relaksacija/ljepota/zdravlje, Ponuda javnog transporta i Raspoloživost informacija za posjetioce prepoznati su kao najvažniji. U cilju pronalazjenja najurgentnije oblasti za poboljšanje turističke ponude napravljeno je ukrštanje između važnosti i ocjene kvaliteta. Najveća razlika između velike važnosti i trenutnog kvaliteta prepoznata je kod aspekata: Kvalitet puteva, Jahanje, Ponuda javnog transporta, Ostale

² Ocjene za procjenu kvaliteta rangirane su od 5-veoma dobro, 4-dobro, 3-srednje, 2-prije loše nego dobro 1-veoma loše

³ Ocjene za procjenu važnosti od 5-veoma visoka, 4-visoka, 3-srednje, 2-mala, 1-veoma mala



sportske aktivnosti (paraglajding,...), Program za djecu, Raspoloživost informacija za posjetioce, Kulturni događaji i Program za loše vrijeme

Veliki broj ispitanika (60.0%) dao je sugestije za poboljšanje relevantnih aspekata ponude. Svaki drugi od njih sugerisao je poboljšanje puteva i svaki peti sugerisao je za pravljenje više i boljih informacija dostupnih o ponudi za slobodno vrijeme i o samom regionu.

Važnost Nacionalnog Parka

95% svih turista u regionu zna za Nacionalni Park Biogradska Gora (Crna Gora 98.4%, Srbija 92.6%, Stranci 86.4%).

Posmatranje divljine je omiljeni izbor Crnogoraca i Stranih turista starosti do 35 godina.

Posjetioci bi voljeli da obavljaju sledeće aktivnosti u NP		%
1.	Posmatranje divljine	73.1
2.	Šetnja i planinarenje	66.6
3.	Kampovanje	42.3
4.	Šetnja i planinarenje	22.6
5.	Foto safari	18.4
6.	Planinski biciklizam	13.1
7.	Nešto drugo	4.3
8.	Naučne posjete	3.6

Koliko novca turisti troše za smještaj i hranu?

Potrošnja za smještaj i hranu po osobi, za jedan dan

Euro	Svi gosti (%)	Gosti koji ne odsijedaju u sopstvenoj kući ili kući rođaka i prijatelja (%)
0-10	26,8	10,9
11-20	43,3	19,6
21-30	15,1	26,1
30 i više	4,8	43,5

Posjetioci iz Crne Gore i Srbije uglavnom troše manje od 10€ dnevno (32% i 30% respektivno) kao i oni koji odsijedaju u kući prijatelja/rođaka (29%). Oko trećine stranih posjetilaca potroše od 11€ do 20€ dnevno.

Kada se isključe posjetioci koji ostaju u sopstvenim kućama ili kod prijatelja / rođaka prosječna potrošnja je mnogo veća.

Zadovoljstvo odmorom u regionu Bjelasica i Komovi

Zadovoljstvo: Posjetioci su generalno veoma zadovoljni (80,8%) ilipretežno zadovoljni (18,5%) svojim odmorom u regionu Bjelasica i Komovi.

Zadovoljstvo turističkom ponudom izražena je takođe i činjenicom da bi veliki broj posjetilaca (84.0%) preporučio region Bjelasica i Komovi svojoj porodici i prijateljima kao turističku destinaciju.

Žalbe: Jedna trećina posjetilaca izrazila je žalbe koje se tiču njihovog odmora u regionu Bjelasica i Komovi: 29.1% od njih pomenulo je loše vrijeme, i 27.2% pomenulo je loše puteve kao i loš zabavno/kulturni program.

Pozitivna iskustva: Više od jedne četvrtine (26%) ispitanika pomenulo je upoznavanje novih prijatelja kao najpozitivnije iskustvo tokom odmora u B i K regionu. Ovo je praćeno uživanjem u prirodi i planinarenjem (18% i 12%, respektivno).



Neki zaključci

Puno gostiju poznaje region Bjelasica i Komovi veoma dobro i imaju jake veze sa regionom.

Takođe polovina gostiju iz Srbije i Inostranstva dolaze u region i odsijedaju u sopstvenoj kući ili kući rodaka ili prijatelja.

Ljetnji gosti ostaju relativno duže u regionu.

Nacionalni Park Biogradska Gora poznaju svi segmenti gostiju i on je važna turistička atrakcija u regionu. Gosti su generalno veoma zadovoljni kvalitetom regionalne turističke ponude (Smještaj, Restorani, ponuda za slobodno vrijeme)

U svakom slučaju potrebno je poboljšanje turističke ponude:

- **smještaj:** poboljšanje kvaliteta standardnih soba i kupatila (posebno u privatnom smještaju) i obezbeđivanje ponude za slobodno vrijeme (stoni tenis, strijele, sauna, dječja igrališta, prostorije za igru za kišne dane) u smještaju i okolo smještaja,
- **restorani:** gosti predlažu “bolja ponuda regionalnih specijaliteta” (posebno strani gosti) i “niže cijene” (uglavnom posjetioci iz Crne Gore i Srbije). Osim toga bilo je sugestija koje se tiču “higijenskih uslova” i “bolje poznavanje stranih jezika od strane osoblja” (uglavnom strani gosti), kao i menije prevedene na više jezika prema kampanji “Godina dobre hrane”;
- **ponuda za slobodno vrijeme:** pružanje više informacija turistima kako bi se mogli bolje informisati o tome šta je ponudno u regionu (brošure, publikacije, bilteni);
- Poboljšanje kvaliteta puteva, razvoj ponude jahanja, poboljšanje javnog i taxi transporta kroz region, upoznavane i razvoj ostalih sportskih aktivnosti (streličarstvo, paraglajding ...), razvoj bolje ponude i programa za djecu, više kulturnih događaja i pravljenje programa za loše vrijeme.

Kontakti

Lokalna projektna kancelarija - Kolašin

Gorica Bojić,
Tatjana Drakula Medenica
Kolašin, Trg Borca 2
Tel +381-(0)81-860 670;
Fax +381-(0)81-860 672
e-mail: office@bjelasica-komovi.cg.yu
www.bjelasica-komovi.cg.yu