

# TURISTIČKA ORGANIZACIJA HERCEG NOVI

## - ANKETA TURISTA 2006 -



### UVODNE NAPOMENE

Turistička organizacija Herceg Novi (nekada Turistički savez, Turističko - informativni centar) je ove godine po 42. put radila Anketu turista. Kako organizaciono tako i finansijski Organizacija je i ove godine Anketu radila samostalno. Jedini novitet ove godine u načinu rada na Anketi je bio taj da su Anketu na terenu radili studenti Fakulteta za turizam i hotelijerstvo iz Kotora u okviru svoje redovne prakse. Kompletnu obradu na terenu uradjenog materijala, racunski dio i pripremu ovog završnog materijala uradila je, naravno, stručna služba Turisticke organizacije Herceg Novi.

Kao i svih prethodnih godina Anketa je radjena na manje-više ustaljen način. Anketari su radili na terenu u direktnom kontaktu sa gostima-turistima koje su anketirali na dva osnovna načina: ili gost sam ispunjava (uz dodatna uputstva anketara) svoj anketni listić ili anketar ispituje gosta-turistu i njegove odgovore unosi u anketni listić - sve na mjestu anketiranja. Anketiranje je, uglavnom, obavljano na plažama na području citave Opštine, ali je jedan manji dio Ankete uradjen i u mnogobrojnim kavicima, restoranima, hotelima i u gradu ili na Šetalištu.

Najveći dio posla na terenu je obavljen uglavnom u julu i avgustu, kao i svake godine, ali je ipak jedan manji dio rada na terenu obavljen u septembru, ponovo uglavnom na gradskom području (Herceg Novi i Igalo).

Što se tice anketnog listića ove godine smo izvršili neke manje izmjene, ustvari na osnovu iskustava iz proteklih godina u ocjenjivacki dio listića uvrstili smo dva nova pitanja: Pored već postojećeg pitanja "o uredjenosti i opremljenosti plaža" uvrstili smo i novo pitanje "**Kako je uredjena plaža na kojoj ste anketirani**" (uglavnom iz dva razloga: na ovaj način, sa dva pitanja, doćemo sasvim sigurno mnogo realniju ukupnu prosječnu ocjenu za uredjenost plaža i kupališta, a novo pitanje će bolje poslužiti za ocjenu plaža i kupališta u okviru akcije "Biramo najbolje u hercegovskom turizmu"). Drugo novo pitanje je "**Da li ste zadovoljni ponudom noćnih izlazaka za mlade**" najviše iz razloga što je već godinama postotak mladih (do 35 godina) po podacima iz ove Ankete uvijek blizu 70%, što znači da mladi gosti na našoj Rivijeri preovladjuju, a isti godinama najviše primjedbi imaju na kvalitet noćnog života i posebno na vrijeme do kada su otvoreni razni ugostiteljski objekti - pa smo smatrali da i ovom pitanju trebamo u Anketi posvetiti više pažnje).

Prateći reakcije anketiranih turista u ovogodišnjoj Anketi došli smo do zaključka da je uvrštenje ovih pitanja bilo opravdano jer nije bilo kontra reakcija, a nije bilo ni reakcija u smislu da je anketni listić, dodavanjem dva nova pitanja, postao opširan.

Gore navedeno znači da sada u anketnom listiću pitanja od 2 do 15 predstavljaju ocjenjivacki dio listica što znači da smo bazu ocjena za dobijanje ukupne prosječne ocjene naše turističke ponude proširili.

Inače, odgovori na data pitanja se i dalje vrednuju na isti način: odgovor "vrlo zadovoljan" donosi 5 poena, odgovor "zadovoljan" 3 poena i odgovor "nezadovoljan" donosi 1 poen.

### **ANKETNI UZORAK**

Na području cijele hercegovačke opštine ove godine je ukupno anketirano 2.009 gostiju-turista.

Ova broj anketiranih gostiju-turista pokazuje, na prvom mjestu, da smo planirano i uradili - planirali smo da se u ovogodišnjoj Anketi uradi anketni uzorak od 2.000 anketiranih gostiju-turista, plan u broju anketiranih je premašen za 0,8%.

Uporedbe radi ukupan broj anketiranih turista (2.009) je za 33,3% veći nego prošle godine, kada je anketirano ukupno 1.507. turista.

Na osnovu višegodišnjeg iskustva u radu na ovoj Anketi smatramo da je ovaj broj od cca. 2.000 anketiranih sasvim dovoljan za neko dogledno vrijeme i da ga ne treba povećavati.

U nekoliko narednih tabela dajemo strukturu ukupnog anketnog uzorka po neocjenjivackim pitanjima iz anketnog listica, a iza tih tabela slijede i rezultati na nivou citave Opštine i pojedinačno po svim osnovnim lokalitetima na kojima je radjena Anketa.

<b>ANKETIRANI GOSTI PO VRSTI SMJEŠTAJA (u %)</b>	<b>2004.</b>	<b>2005.</b>	<b>2006.</b>
HOTELI	19,5	20,5	<b>27</b>
DOMACINSTVA	60	60,5	<b>52</b>
ODMARALIŠTA	3,5	4	<b>3</b>
AUTO-KAMPOVI	1	2,5	<b>1,5</b>
VIKEND STAN-KUCA	14	10,5	<b>11,5</b>
DRUGA VRSTA SMJEŠTAJA	2	2	<b>5</b>

<b>ANKETIRANI GOSTI PO RAZLOGU DOLASKA NA LJETOVANJE (u %)</b>	2004.	2005.	<b>2006.</b>
TURISTICKA PONUDA GRADA	12	9	<b>9</b>
AMBIJENT GRADA I OKOLINE	13	19,5	<b>18</b>
KULTURNE MANIFESTACIJE	5	3,5	<b>1,5</b>
ZABAVNO-SPORTSKE MANIFESTACIJE	3	2,5	<b>2,5</b>
NISKE CIJENE	3	5	<b>3</b>
PRETHODNI DOLASCI	23,5	24,5	<b>20</b>
PRIJATELJSKI I DRUGI SLICNI ODNOSI	24	20,5	<b>19</b>
VIKEND STAN-KUCA	7	6	<b>7,5</b>
ZDRAVSTVENI RAZLOZI	4	5,5	<b>6</b>
DRUGI RAZLOZI	5,5	4	<b>13,5</b>

<b>ANKETIRANI GOSTI PO BROJU DOLAZAKA (u %)</b>	2004.	2005.	<b>2006.</b>
PRVI PUT	23,5	27	<b>24</b>
2 - 5 PUTA	47,5	44,5	<b>48,5</b>
5 - 10 PUTA	14	13	<b>14,5</b>
PREKO 10 PUTA	15	15,5	<b>13</b>

<b>ANKETIRANI GOSTI PO SREDSTVU DOLASKA (u %)</b>	2004.	2005.	<b>2006.</b>
SVOJIM VOZILOM	40,5	44	<b>44</b>
AUTOBUSOM	40,5	28,5	<b>35,5</b>
AVIONOM	14,5	12,5	<b>13,5</b>
VOZOM	2,5	3,5	<b>4</b>
BRODOM	0,5	0,5	<b>0,5</b>
NA DRUGI NACIN	1,5	1	<b>2,5</b>

<b>ANKETIRANI GOSTI PO STAROSNOJ DOBI (u %)</b>	2004.	2005.	<b>2006.</b>
DO 24 GODINE	32,5	28,5	<b>23,5</b>
OD 25 DO 34 GODINE	32	23,5	<b>29</b>
OD 35 DO 44 GODINE	20	20	<b>22,5</b>
OD 45 DO 54 GODINE	11	12,5	<b>15</b>
OD 55 DO 64 GODINE	3	4,5	<b>8</b>
PREKO 64 GODINE	1,5	1	<b>2</b>

<b>ANKETIRANI GOSTI PO NACINU DOLASKA (u %)</b>	2004.	2005.	<b>2006.</b>
INDIVIDUALNO	79,5	82	<b>85,5</b>
POSREDSTVOM ORGANIZATORA PUTOVANJA	20,5	18	<b>14,5</b>

<b>ANKETIRANI GOSTI PO GRADOVIMA IZ KOJIH DOLAZE (u %)</b>	2004.	2005.	<b>2006.</b>
BEOGRAD	17,3	18	<b>10,5</b>
NOVI SAD	6,2	6,2	<b>4,3</b>
PODGORICA	1,7	2,65	<b>3,5</b>
NIKŠIĆ	1,5	1,5	<b>2,2</b>
BANJA LUKA	3	2,5	<b>1,9</b>
NIŠ	-	-	<b>1,7</b>
SARAJEVO	1,5	2	<b>1</b>
KRAGUJEVAC	-	1,4	<b>1</b>
KRALJEVO	-	-	<b>0,8</b>
SMEDEREVO	1	1,35	<b>0,7</b>
ŠABAC	-	-	<b>0,7</b>

<b>POSTOTAK DAVANJA ODGOVORA NA PITANJA (u %)</b>	2004.	2005.	<b>2006.</b>
KVALITET SMJEŠTAJA	82	86	<b>87</b>
KVALITET RADA OSOBLJA	78	84	<b>82,5</b>
KVALITET HRANE	76	80	<b>80,5</b>

KVALITET USLUGE	98	87	<b>99</b>
RAD TRGOVINE	99	98,5	<b>99,5</b>
CISTOCA GRADA-MJESTA	99,5	98,5	<b>100</b>
UREDJENOST PLAŽA	99	98,5	<b>100</b>
UREDJENOST PLAŽE NA KOJOJ JE GOST ANKETIRAN	-	-	<b>99</b>
KULTURNO-ZABAVNI PROGRAM	97	95,5	<b>98,5</b>
NOCNI IZLASCII ZA MLADE	-	-	<b>97,5</b>
ORGANIZACIJA IZLETA	94	93	<b>94,5</b>
RAD PUTNICKIH AGENCIJA	55	56,5	<b>61,5</b>
ORGANIZACIJA SAOBRACAJA	94,5	95	<b>98,5</b>
RADNO VRIJEME	98	95	<b>99,5</b>
VRSTA SMJEŠTAJA	99,5	99	<b>99</b>
PO KOJI PUT DOLAZI NA LJETOVANJE	98,5	97	<b>98,5</b>
VRSTA PREVOZNOG SREDSTVA	99	98,5	<b>98,5</b>
PONOVNI DOLAZAK	97,5	97,5	<b>98</b>
STAROSNA DOB GOSTIJU	98,5	100	<b>99,5</b>
POSJETA IZLETIŠTIMA	89,5	91	<b>96,5</b>
NACIN DOLASKA NA LJETOVANJE	98	97	<b>97</b>
DATE PISMENE PRIMJEDBE	62,5	48,5	<b>32,5</b>

### **HERCEG NOVI (OPŠTINA UKUPNO)**

Na području citave hercegnovske opštine ove je godine ukupno anketirano ukupno 2.009 gostiju, što je za 33,3% više nego prošle godine.

<b>P I T A N J E</b>	2004.	2005.	<b>2006.</b>
Kvalitet smještaja	3,65	3,70	<b>4,00</b>
Kvalitet rada osoblja	3,925	4,00	<b>4,05</b>
Kvalitet hrane u ugostiteljskim objektima	3,70	3,70	<b>3,95</b>
Kvalitet usluge u ugostiteljskim objektima	3,45	3,55	<b>3,65</b>
Kvalitet rada u trgovini	3,65	3,80	<b>3,70</b>
Cistoca grada - mjesta	3,50	3,45	<b>3,70</b>
Uredjenost i opremljenost plaža i kupališta	3,05	3,25	<b>3,375</b>

Uredjenost plaže na kojoj je gost anketiran	-	-	<b>3,375</b>
Kvalitet kulturno-zabavnih programa	3,05	3,05	<b>3,25</b>
Ponuda nocnih izlazaka za mlade	-	-	<b>3,20</b>
Organizacija i programi izleta	3,30	3,20	<b>3,50</b>
Kvalitet rada putnickih agencija i turist-biroa	3,275	3,15	<b>3,30</b>
Organizacija saobracaja	2,95	2,75	<b>3,05</b>
Radno vrijeme ugostiteljskih i drugih objekata	3,40	3,65	<b>3,60</b>
<b>UKUPNA PROSJEKNA OCJENA</b>	<b>3,40</b>	<b>3,425</b>	<b>3,575</b>

Na pitanje da li ce ponovo doci na ljetovanje u našu Opštinu anketirani gosti su dali sljedece odgovore: (u %)

DA	56	63,5	<b>58,5</b>
MOŽDA	40	32	<b>36,5</b>
NE	4	4,5	<b>4</b>

## **K O M E N T A R**

Uz uvodnu napomenu da smo ove godine anketirali znacajno veci broj turista nego ijedne godine dosada (33,3% više nego prošle godine), osnovna i najznacajnija ocjena iz ovogodišnje ankete da je ukupna prosjecna ocjena koju su anketirani turisti (3,575) dali našoj ukupnoj turistickoj ponudi daleko najbolja u posljednjih dvadesetak godina. Bolja je za 0,15 od prošlogodišnje što je po kriterijuma ocjenjivanja u ovoj anketi veliki napredak.

Po svim segmentima ponude, ili bolje receno pitanjima iz anketnog listica (osim "kvaliteta rada u trgovini" i "radno vrijeme") dobijene su bolje ocjene nego prošle godine, cak je i "organizacija saobracaja", po prvi put u petnaestak godina od kada je kao pitanje uvrštena u anketni listic, dobila pozitivnu ocjenu.

Kvalitet smještaja i kvalitet rada osoblja su dobili prosjecne ocjene iznad 4 i to je, takodje, po prvi put u posljednjih dvadesetak godina da dvije kategorije ponude imaju ocjenu iznad 4.

Izuzetno je važno da jedna od osnovnih kategorija djelatnosti koja podržava ukupnu ocjenu turisticke ponude, cistoca grada-mjesta i ove godine ima izuzetno visoku ocjenu 3,70 (veca za 0,25 od prošlogodišnje) što je jedna od najvećih ocjena ove kategorije od kada traje anketa, i što ukazuje na stabilno održavanje ovog segmenta u proteklih 5-6

godina, a posebno što je ova ocjena propracena velikim brojem pismenih pohvala na način rada JP "Cistoca".

Slično bi se moglo govoriti i o kategoriji "plaža", čija je ocjena, također, ove godine značajno bolja od prošlogodišnje, a i uvođenje novog pitanja ("kako je gost zadovoljan sa uređenošću plaže na kojoj je anketiran") nam je pokazalo da gosti ocjenjuju da imamo značajan broj dobro uređenih i opremljenih plaža i kupališta. Iz primjedbi bi se moglo reći da su nam "dobre" plaže, čak i "preopremljene" jer gosti imaju veliki broj primjedbi na "previše neudobnih ležaljki na plažama".

Što se tiče namjera anketiranih gostiju o ponovnom dolasku na ljetovanje na našu Rivijeru, nešto je smanjen postotak onih koji sigurno dolaze (za 5%), ali je mnogo značajnije da nije povećan broj onih koji su odlučili da ne dodju ponovo iduće godine.

V.D. DIREKTORA  
Bogdan Kocetanovic