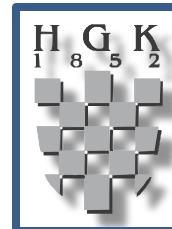


# TURISTIČKI CVIJET – KVALITETA ZA HRVATSKU



DESTqual METODA KONTROLE KVALITETE  
ZA TURISTIČKA ODREDIŠTA



# POSLOVNI MODEL

HGK, HRT i Institut društvenih znanosti Ivo Pilar sklopili su 2006. ugovor o suradnji kako bi ostvarili nacionalni projekt osvješćivanja odgovornosti za konkurenčki razvoj hrvatskoga turizma.

Emisija *Boje turizma* u produkciji HRT-a i Akcija *Turistički cvijet – kvaliteta za Hrvatsku* u organizaciji HGK-a čine poluge suradnje.

**DESTqual** metoda kontrole kvalitete u turističkim odredištima istraživački je dio Akcije *Turistički cvijet – kvaliteta za Hrvatsku*.

# NOVA KONKURENTSKA STVARNOST



# TRADICIONALNA KONKURENCIJA

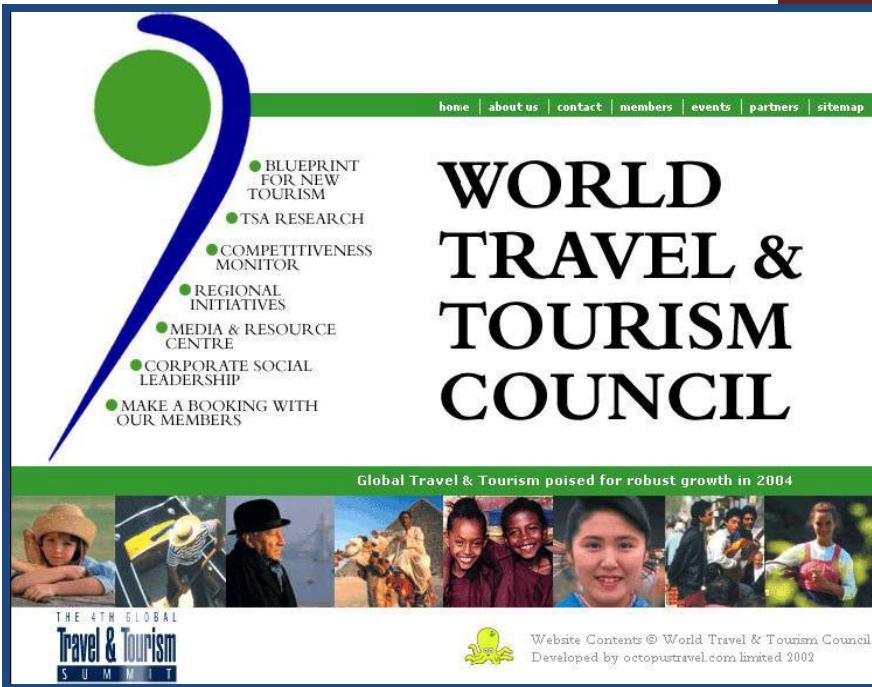


# NOVA KONKURENCIJA

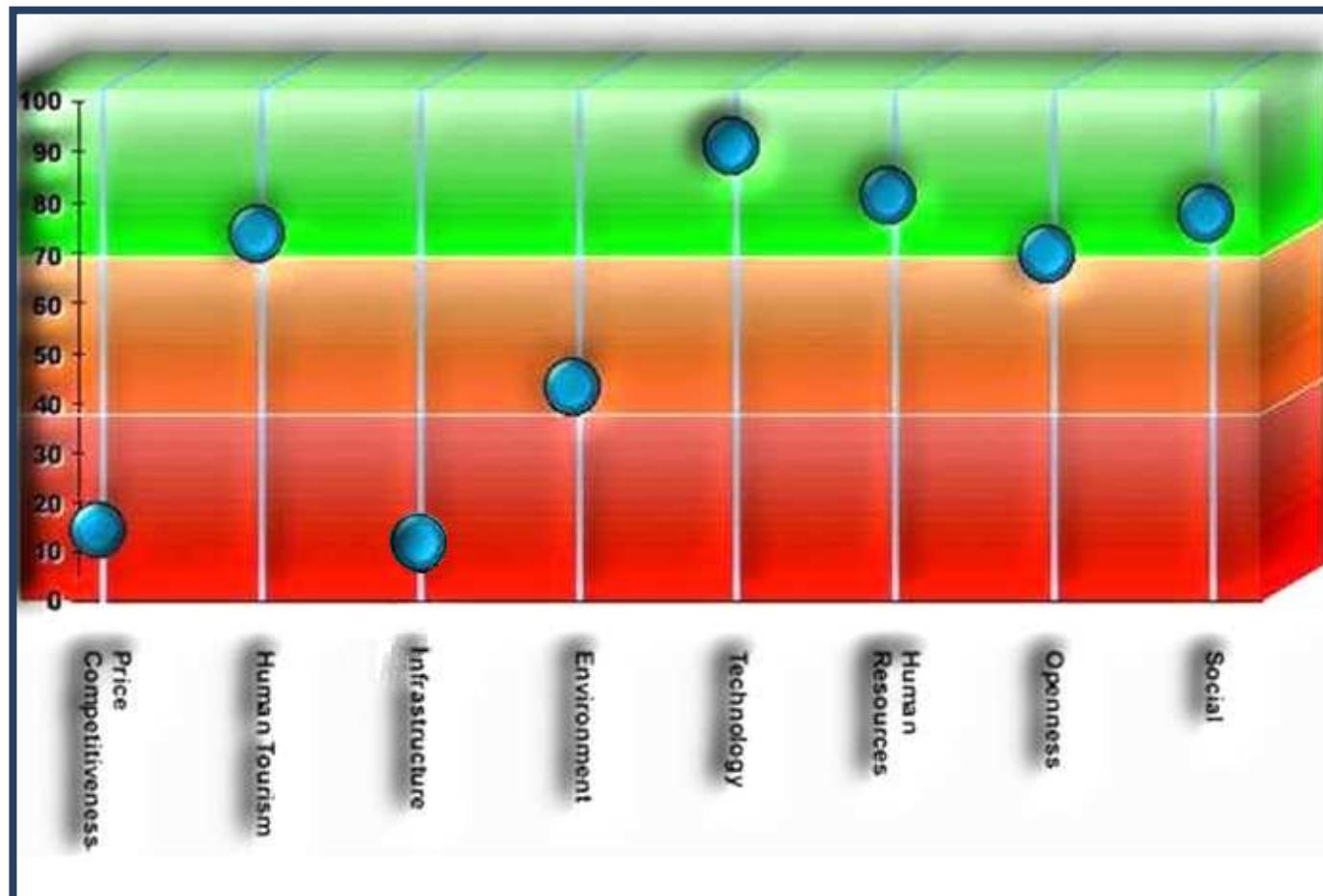


# WTTC – INDIKATORI KONKURENTNOSTI

- Cjenovna konkurentnost
- Humani turizam
- Infrastruktura
- Okoliš
- Tehnologija
- Ljudski resursi
- Otvorenost
- Društveni uvjeti



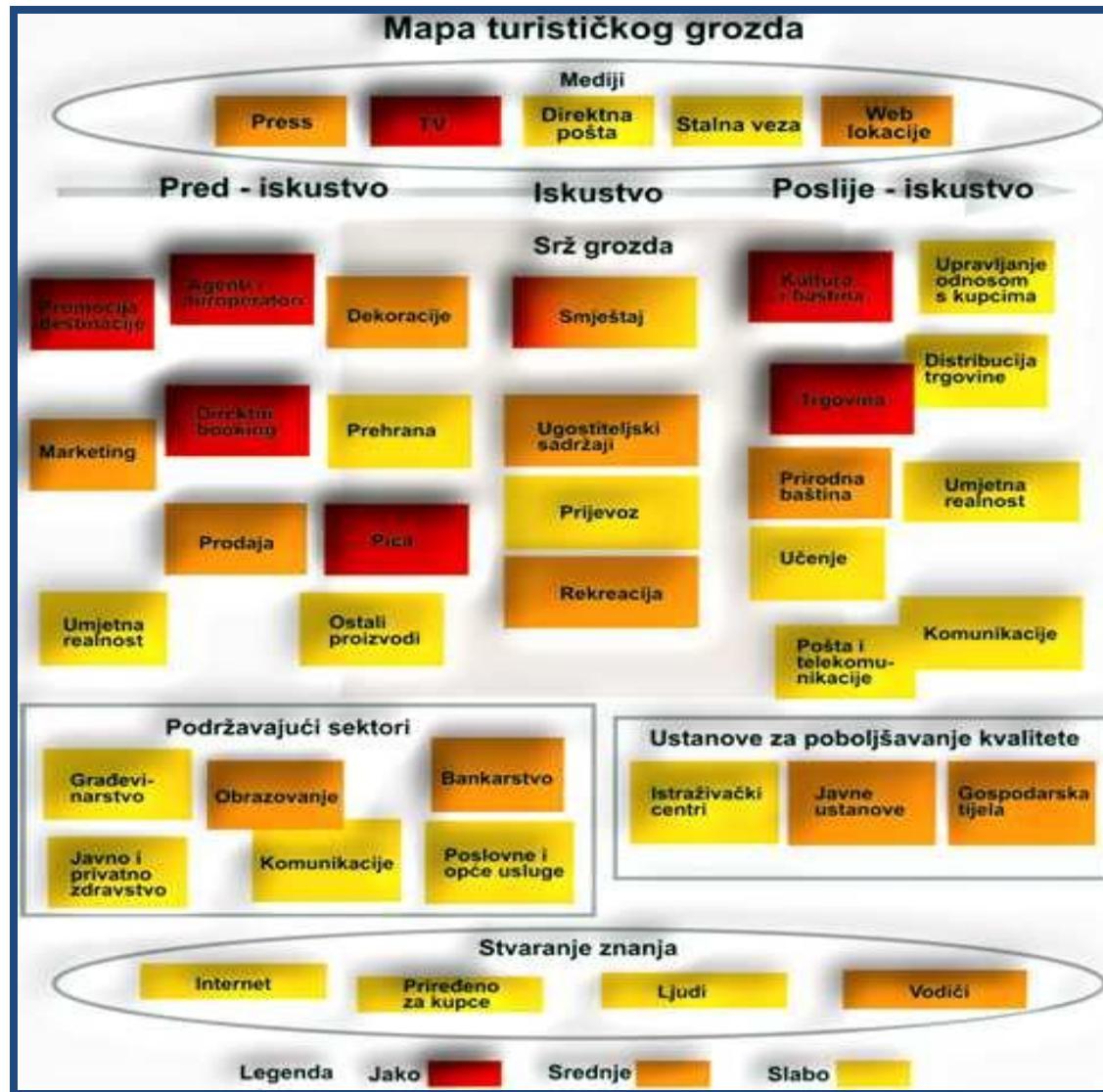
# DIJAGRAM KONKURENTNOSTI



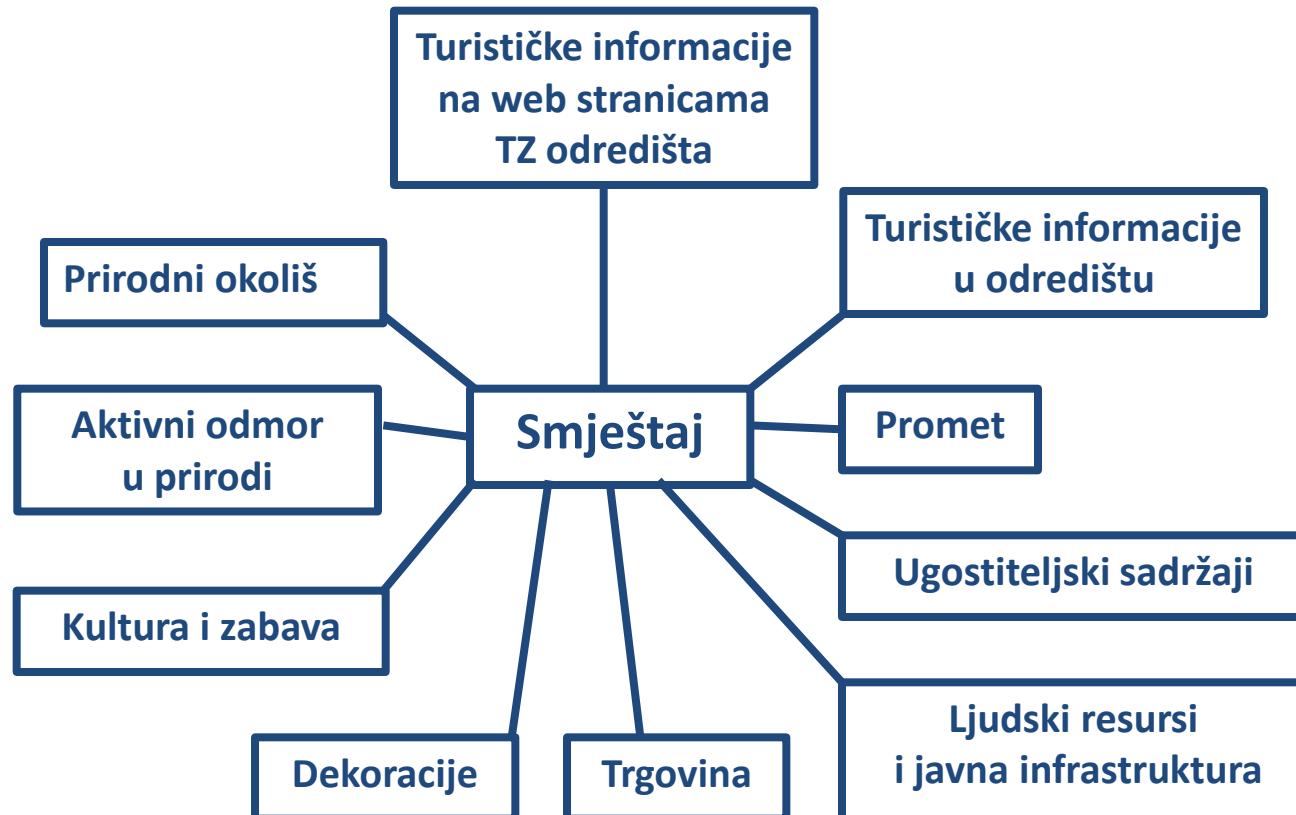
Izvor: *Travel and Tourism Competitiveness Monitor*,  
EU Presidency Conference: Charting Tourism Success,  
Dublin, Ireland.

Autor: Ufi Ibrahim, Vice President, Corporate  
Development, WTTC, 5. travnja 2004.

# TEORIJA ODREDIŠTA



# KONSTRUKT



# PROTOKOL ZA OCJENJIVANJE

## Akcija Turistički cvijet - Kvaliteta za Hrvatsku 2009.



Ime i prezime ocjenjivača: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Naziv destinacije: \_\_\_\_\_

Kategorija destinacije - nazvati Turističku zajednicu (zaokružite):

A (više od 10000 ležaja) B (od 5000 do 9999 ležaja) C (do 4999 ležaja)

Lokacija destinacije (zaokružite): a) more b) kontinent c) toplice

Elementi za ocjenjivanje razvrstani su u 11 skupina, a ocjene su na skali od 1 do 5. Ocjena je prazna zraca element koji se ocjenjuje nije uopće prisutan u destinaciji. U svim destinacijama se ocjenjuju svi elementi bez obzira na kategoriju destinacije.

I. TURISTIČKE INFORMACIJE – web stranice TZ destinacije		OCJENE				
a) Raznovrsnost informacija web stranice		0	1	2	3	4 5
b) Tehnički kapacitet web stranice		0	1	2	3	4 5
c) Višejezičnost web stranice		0	1	2	3	4 5
II. TURISTIČKE INFORMACIJE – u destinaciji						
a) Profesionalnost informatora		0	1	2	3	4 5
b) Dostupnost informacija		0	1	2	3	4 5
c) Kvalitet informacija u tiskanim publikacijama iz susjeda TZ		0	1	2	3	4 5
d) Raznovrsnost ponude turističkih tura i izleta		0	1	2	3	4 5
e) Fizička dostupnost lokalnog ureda TZ invalidima		0	1			
III. SMJEŠTAJ						
a) Primjerenošć smještaj lokalitetu destinacije		0	1	2	3	4 5
b) Primjerenošć smještaj kategoriji destinacije		0	1	2	3	4 5
c) Reprezentativnost glavnog vrtelskog objekta u centru destinacije		0	1	2	3	4 5
d) Reprezentativnost restorana hotela		0	1	2	3	4 5
e) Reprezentativnost privatnog smještaja		0	1	2	3	4 5
IV. PROMET						
a) Pisanje prometa u mirovanju - parking		0	1	2	3	4 5
b) Regulacija prometa u kontaktnim pješačkim zonama		0	1	2	3	4 5
c) Prometna signalizacija		0	1	2	3	4 5
d) Priagodenost pješačke zone potrebama invalida		0	1	2		
V. UGOSTITELJSKI SADRŽAJI						
a) Dojam o ugostiteljskim objektima		0	1	2	3	4 5
b) Raznovrsnost ugostiteljske ponude		0	1	2	3	4 5
c) Kultura posluge hrane (couvert)		0	1	2	3	4 5

VI. LIJUDSKI RESURSI I JAVNA INFRASTRUKTURA		OCJENE				
a) Dojam o javnoj infrastrukturi		0	1	2	3	4 5
b) Dojam o autobusnom kolodvoru/stajalištu ili pristaništu		0	1	2	3	4 5
c) Dojam o javnim WC-ima		0	1	2	3	4 5
d) Opći dojam o destinaciji		1	2	3	4	5
e) Gostoljubivost turističkih djelatnika		0	1	2	3	4 5
f) Gostoljubivost lokalnog stanovništva		0	1	2	3	4 5
VII. TRGOVINI						
a) Mogućnosti kupovine u destinaciji		0	1	2	3	4 5
b) Ponuda suvenira		0	1	2	3	4 5
c) Ugodaj u trgovinama		0	1	2	3	4 5
VIII. DEKORACIJE						
a) Čistoća destinacije		1	2	3	4	5
b) Uređenost fasada		1	2	3	4	5
c) Urbana galanterija		1	2	3	4	5
d) Znakovi		0	1	2	3	4 5
IX. KULTURA I ZABAVA						
a) Dojam o spomeniku		0	1	2	3	4 5
b) Dojam o sakralnom objektu		0	1	2	3	4 5
c) Dojam o povijesnom objektu		0	1	2	3	4 5
d) Dojam o kulturnim i zabavnim sadržajima		0	1	2	3	4 5
e) Dojam o noćnom životu		0	1	2	3	4 5
X. AKTIVNO ODMARANJE U PRIRODI						
a) Raznovrsnost rekreativnih aktivnosti i sportova		1	2	3	4	5
b) Dojam o glavnom rekreativnom resursu za aktivno odmaranje		0	1	2	3	4 5
c) Mogućnost pristupa glavnom prirodnim resursu osobama s invaliditetom		0	1	2		
XI. PRIRODNI OKOLIŠ						
a) Uređenost i očuvanje prirodnog okoliša u destinaciji		0	1	2	3	4 5
b) Održavanje i očuvanje prirodnog okoliša u blizini destinacije		0	1	2	3	4 5

# DESTqual METODA KONTROLE KVALITETE ZA TURISTIČKA ODREDIŠTA

- koristan i važan alat za razvoj učinkovite turističke strategije, temeljene na objektivnim činjenicama
- pruža izravan uvid u istinsku kvalitetu ponude
- osigurava vrijedne povratne informacije za upravljanje kvalitetom ponude
- omogućava usporedbu obilježja među odredištima i analizu promjena kroz vrijeme
- suci-opažači, prema unaprijed jasno definiranim kriterijima, detaljno i objektivno mjere kvalitetu ponude u turističkim odredištima

# EDUKACIJA SUDACA

Posebna pažnja pridana je ozbiljnoj selekciji, edukaciji i treningu sudaca, kako bi bili:

- dobro uvježbani za kontroliranje subjektivnosti u opažanju (ocjenjivanju)
- detaljno upoznati s aspektima koje promatraju i standardima u odnosu na koje ih ocjenjuju

U istraživanju *Turistički cvijet – kvaliteta za Hrvatsku* sudjeluje tim od 30 sudaca. Tim je formiran 2006. godine, a svi su suci tijekom 2006. i 2007. godine prošli temeljitu edukaciju.

Svake godine suci prolaze dodatni trening, a po završetku terena organizira se *debriefing* sastanak.

Svako turističko odredište ocjenjuju po dva suca. Tijekom godina, suci se rotiraju po odredištima kako bi se izbjeglo zasićenje. Novi suci uvijek rade u pratnji iskusnijih sudaca - mentora.

# DIMENZIJE KONSTRUKTA

## 1. Turističke informacije – web stranice TZ odredišta (ilustracije)

**Turistička zajednica [REDACTED] - Hrvatska**

Hrvatska [hrc] [eng] [das]

KONTAKT I LOKACIJA

Početna [REDACTED]  
Slike [REDACTED]  
Forum [REDACTED]  
Kontakt i lokacija [REDACTED]

*Kontakt i lokacija*

Turistička zajednica općine [REDACTED] - Hrvatska

© Tempestas.org

Primjer web stranice TZ-a s relativno oskudnim i nedovoljno raznovrsnim informacijama.

TURISTIČKA ZAJEDNICA GRADA

HOME INTERAKTIVNA KARTA SMJEŠTAJ GASTRO VODIĆ AKTIVNI OD MOR OSTALI SADRŽAJI MULTIMEDIJA TIC KONTAKT

Home Traži

Informacije  
Kako doći do nas  
Grad [REDACTED]  
Povijest  
Prirodne znamenitosti  
Svjetlosti [REDACTED]  
Turistička zajednica

Jeste li znali?  
... da su [REDACTED] 2006. godine prvi u Hrvatskoj, Europi i svijetu postavili spomenik turizmu u čast!

Tečajna lista  
1.00 GBP 8.05 HRK  
1.00 EUR 7.31 HRK  
1.00 USD 4.85 HRK

Temperatura mora  
23 °C

Meteo karta

Vremenska prognoza

Grad [REDACTED] - slikoviti gradić zadivljujuće ljepote koji živi od turizma i za turizam, grad mladosti, kulture, sporta i zabave. Dobitnik raznih priznanja za uspjehe u turizmu.

Planina [REDACTED] - pred Varmu je veličanstveni dar prirode - monumentalno Blato u svojoj impresivnoj veličini i ljepoti što se uzdiže iz biserinog mora makarskog probala.

Smještaj [REDACTED] - imedju brojnjog hotelskog i privatnog smještaja ono što će u potpunosti zadovoljiti Vaše potrebe.

Gastro vodić [REDACTED] - Brojni restorani koji će Vaše nepre iznenaditi specifičnom kombinacijom mediteranskih jela tipičnom za ovo podneblje.

Aktivni odmor [REDACTED] - Ako ste željni avanture i atraktivnih sportskih izazova onda je [REDACTED] pravo mjesto za Vaš odmor.

Novosti  
PON, 03. kolovoza  
PON, 03. kolovoza

Gastronomika ponuda

Torta "Makarana"

Anketa  
Što nedostaje našoj turističkoj ponudi?  
 kulturne manifestacije  
 noćni život  
 uređenje plaže

Glasaj Rezultati

Dobrodošli! Welcom!

Primjer web stranice TZ bogate korisnim i raznovrsnim informacijama.

# DIMENZIJE KONSTRUKTA

## 2. Turističke informacije u odredištu (ilustracije)



Primjer turističkih informatora u središtu grada



Primjer info-pulta u središtu odredišta s informatorima koji informiraju turiste o gradu i okolini



Primjer info-pulta u središtu odredišta s turističkim i ostalim informacijama



Primjer informatora u pokretu i u luci

# DIMENZIJE KONSTRUKTA

## 3. Smještaj (ilustracije)

Primjer privatnog smještaja  
koji vodi lošoj ocjeni  
(divlja gradnja)



Imaju li objekti privatnog smještaja  
jasno istaknuta kategorizaciju

Primjer pogleda prema rivi, *genius loci*

# DIMENZIJE KONSTRUKTA

## 4. Promet (ilustracije)



Primjer loše riješenog prometa u mirovanju.  
Parkirana vozila ometaju promet i pristup resursima, kapacitet parkinga znatno ispod potreba destinacije.



Primjer dobro riješenog prometa u mirovanju.  
Uređeno parkiralište s rampom i naplatom, na kojem rade službene osobe.

# DIMENZIJE KONSTRUKTA

## 5. Ugostiteljski sadržaji (ilustracije)



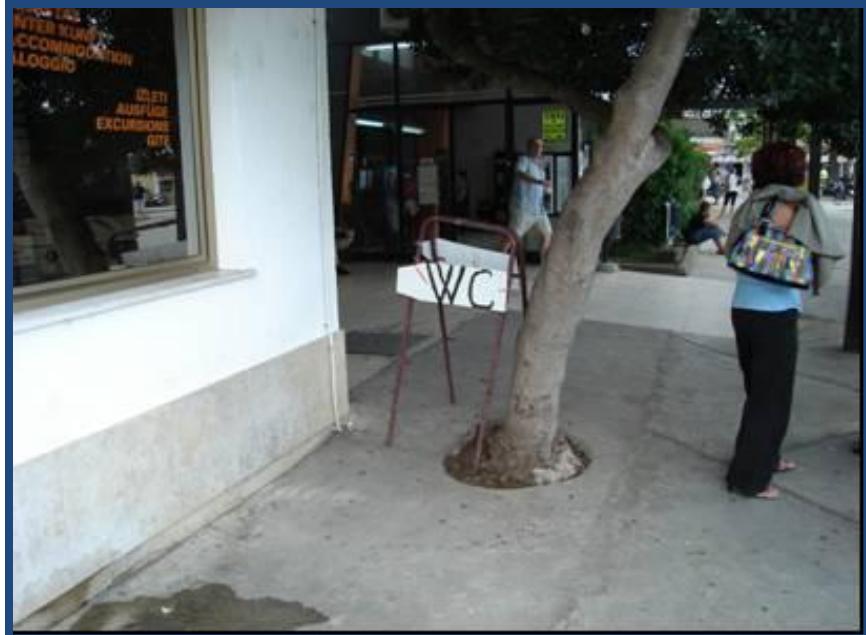
Primjer zapuštenog ugostiteljskog objekta:  
zatvoren, napušten, zatrpan smećem.



Primjer uređenog, dobro  
održavanog i ambijentalno  
prilagođenog ugostiteljskog  
objekta.

# DIMENZIJE KONSTRUKTA

## 6. Ljudski resursi i javna infrastruktura (ilustracije)



Primjer oznake za javni WC.  
Ovakav prizor umanjuje ocjenu  
općeg dojma (ružno, neuređeno,  
u suprotnosti s receptivnom  
funkcijom odredišta).

Primjer dobrog općeg  
dojma: lijepo uređeno,  
organizirano, oku ugodno;  
naseljske karakteristike u  
suglasju s receptivnim  
karakteristikama  
odredišta.



# DIMENZIJE KONSTRUKTA

## 7. Trgovina (ilustracije)

Primjer autohtonih i originalnih suvenira primjerenih lokalitetu



Primjer bogate ponude neoriginalnih suvenira

# DIMENZIJE KONSTRUKTA

## 8. Dekoracije (ilustracije)

Primjer neadekvatnog  
zbrinjavanja otpada



Primjer adekvatnog zbrinjavanja otpada

# DIMENZIJE KONSTRUKTA

## 9. Kultura i zabava (ilustracije)

Primjer dobro održavanog spomenika



Primjer zapuštenog spomenika



# DIMENZIJE KONSTRUKTA

## 10. Aktivno odmaranje u prirodi (ilustracije)

Primjer uređene, održavane,  
čiste i pristupačne plaže sa svom  
potrebnom infrastrukturom

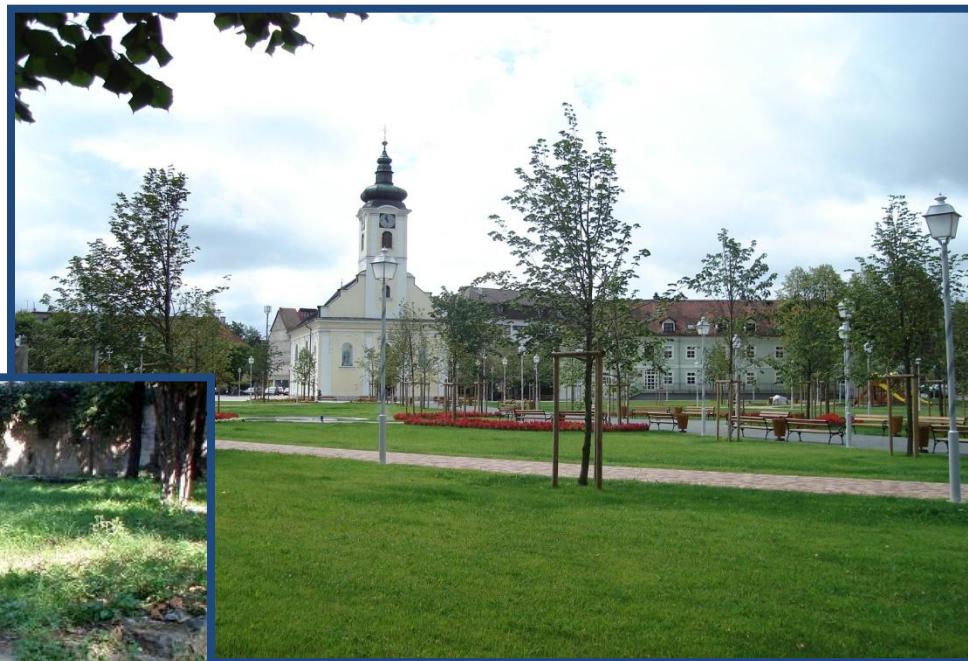


Primjer zapuštene, onečišćene  
i nepristupačne plaže

# DIMENZIJE KONSTRUKTA

## 11. Prirodni okoliš (ilustracije)

Primjer osmišljenog pristupa  
uređivanju krajobraza u odredištu  
te usklađene i njegovane  
autohtone hortikulture



Primjer zapuštene i neodržavane  
urbane vegetacije

# TURISTIČKI CVIJET – KVALITETA ZA HRVATSKU



Pregled odabralih rezultata istraživanja  
2007. – 2012.

# Distribucija i vrsta destinacija

Izdvojene kontinuirano ocjenjivanje destinacije 2007.–2012.

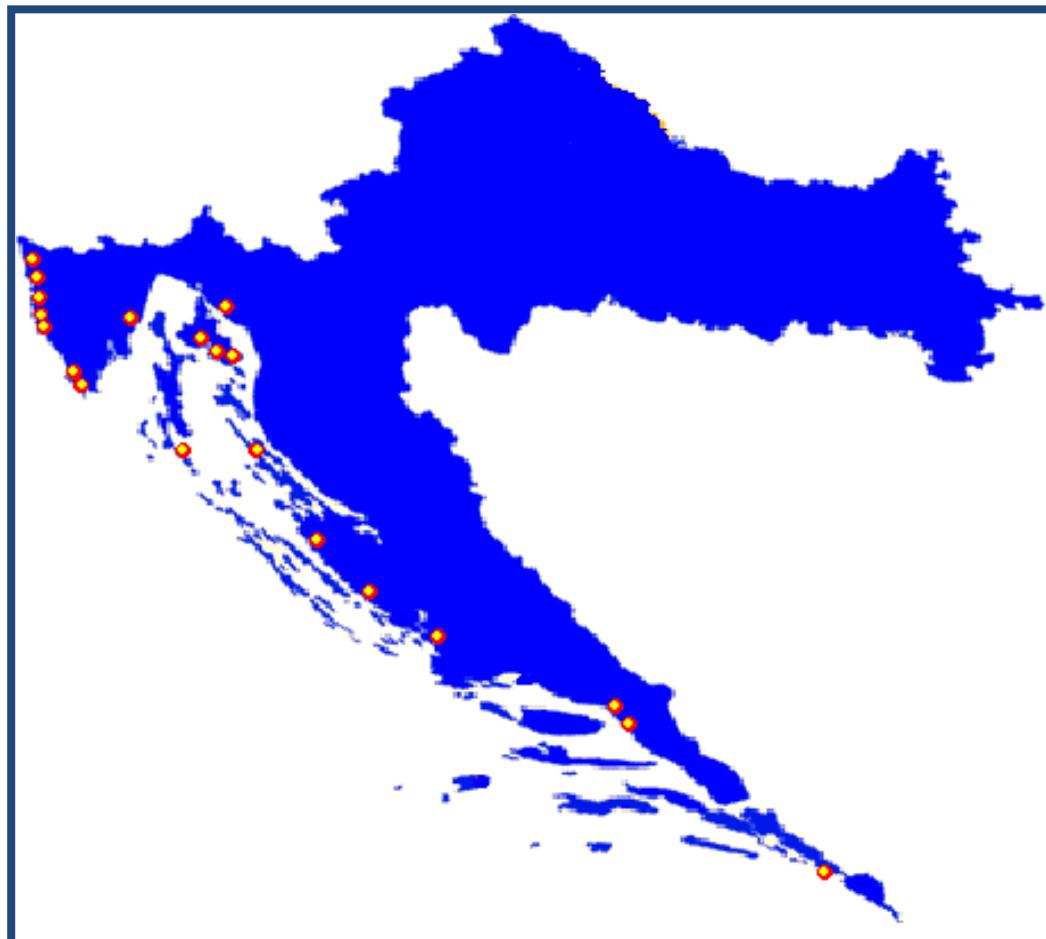
	Broj destinacija
Regije	Središnja Hrvatska
	Slavonija
	Istra
	Kvarner i Lika
	Dalmacija
Vrsta destinacija	Uz more
	U unutrašnjosti
	Toplice
Ukupno	68

# DESTINACIJE UZ MORE

Kategorija A

## 20 destinacija

Baška, Baška Voda,  
Biograd na Moru,  
Crikvenica, Dubrovnik,  
Krk, Makarska, Mali  
Lošinj, Medulin, Novalja,  
Novigrad, Poreč, Pula,  
Punat, Rabac, Rovinj,  
Umag, Vodice, Vrsar,  
Zadar

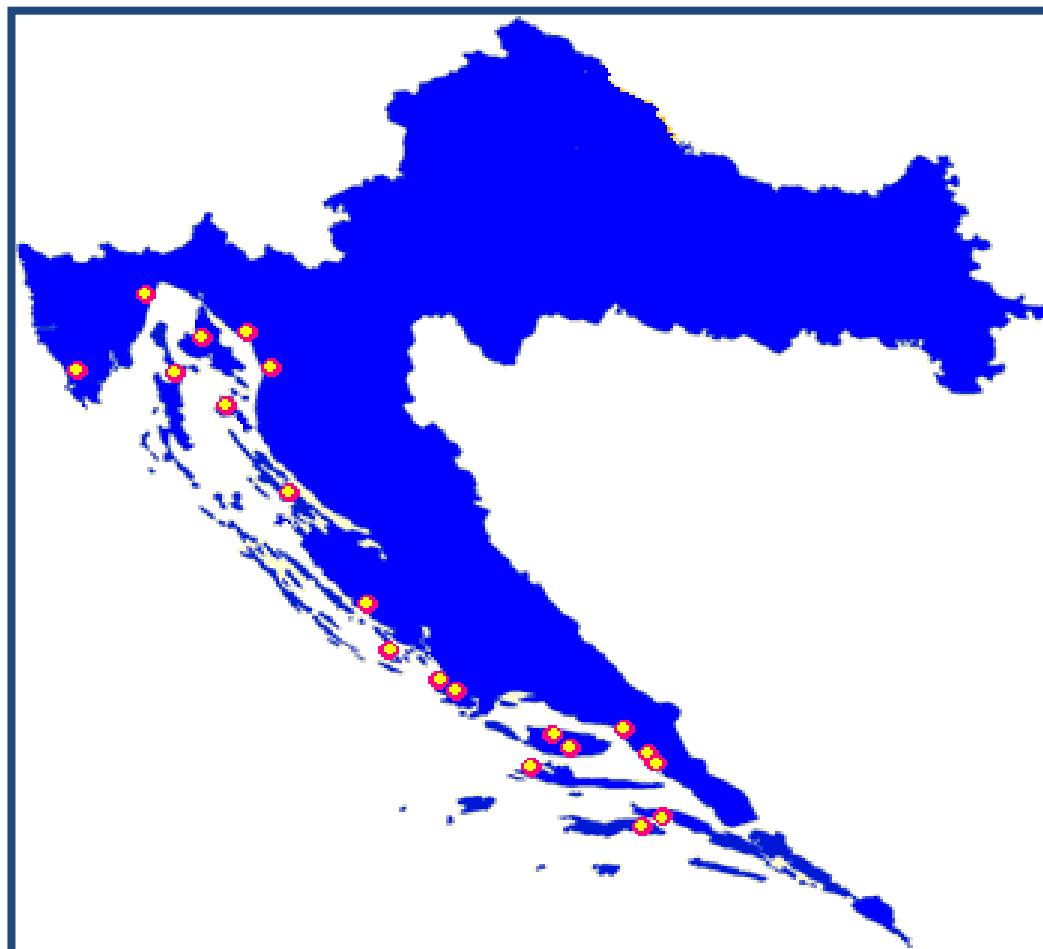


# DESTINACIJE UZ MORE

Kategorija B

## 20 destinacija

Bol, Brela, Cres, Fažana,  
Hvar, Korčula, Lopar,  
Malinska, Murter, Novi  
Vinodolski, Opatija,  
Orebić, Pag, Pakoštane,  
Podgora, Primošten,  
Rogoznica, Senj, Supetar,  
Tučepi

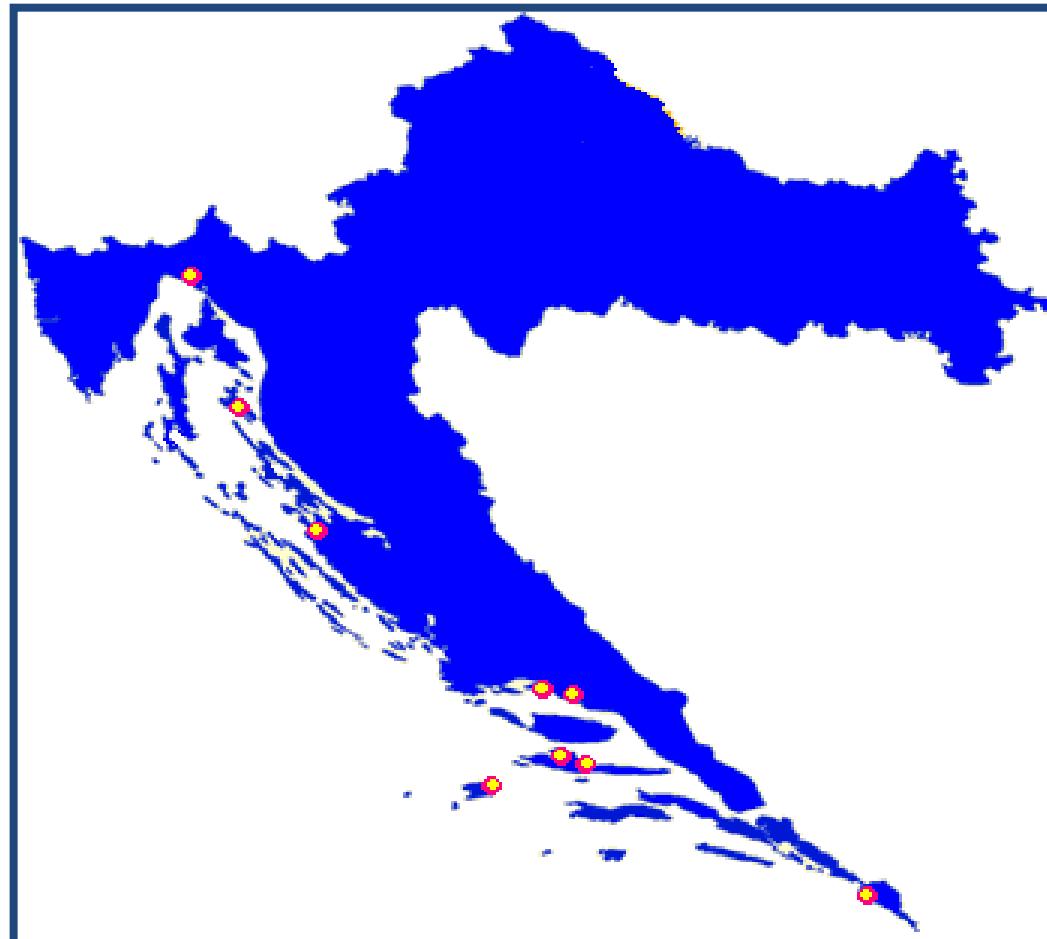


# DESTINACIJE UZ MORE

Kategorija C

9 destinacija

Cavtat, Jelsa, Nin, Omiš,  
Rab, Rijeka, Split, Stari  
Grad, Vis



# DESTINACIJE U UNUTRAŠNJOSTI

Unutrašnjost i toplice

## UNUTRAŠNJOST 14 destinacija

Delnice, Đakovo, Fužine,  
Karlovac, Osijek, Plitvice,  
Požega, Samobor, Sinj,  
Slavonski Brod, Varaždin,  
Vinkovci, Vukovar, Zagreb

## TOPLICE 5 destinacija

Bizovačke toplice,  
Krapinske toplice,  
Stubičke toplice, Tuheljske  
toplice, Varaždinske  
toplice



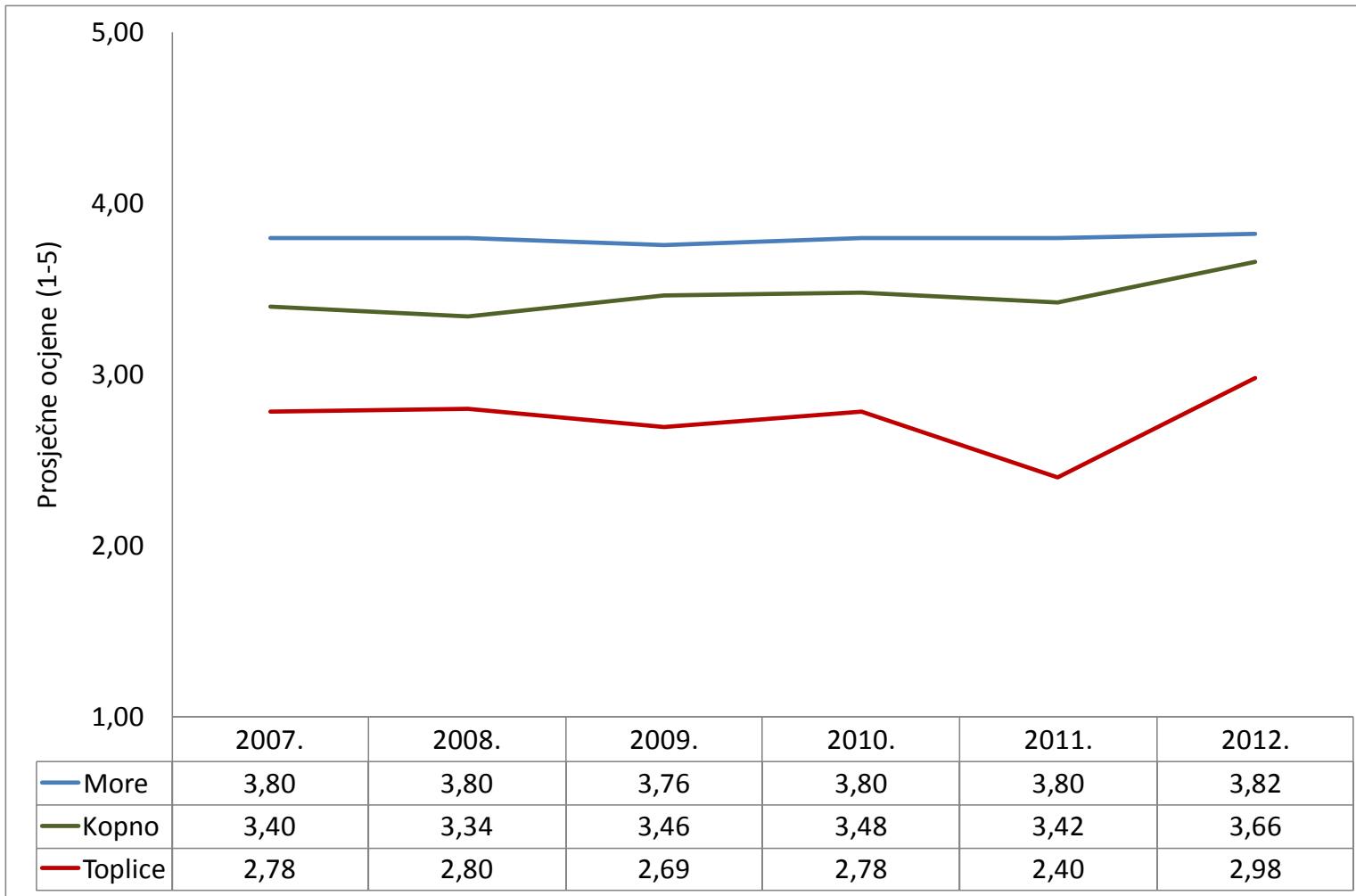
# Dimenzijsko ocjenjivanje

Izdvojene konstantne dimenzijske 2007.-2012.

Dimenzijsko ocjenjivanje	Raspon ocjena
Turističke informacije na web stranicama TZ destinacije	1 - 5
Turističke informacije u destinaciji	1 - 5
Smještaj	1 - 5
Promet	1 - 5
Ugostiteljski sadržaji	1 - 5
Ljudski resursi i javna infrastruktura	1 - 5
Trgovina	1 - 5
Dekoracije	1 - 5
Kultura i zabava	1 - 5
Aktivni odmor u prirodi	1 - 5
Prirodni okoliš	1 - 5

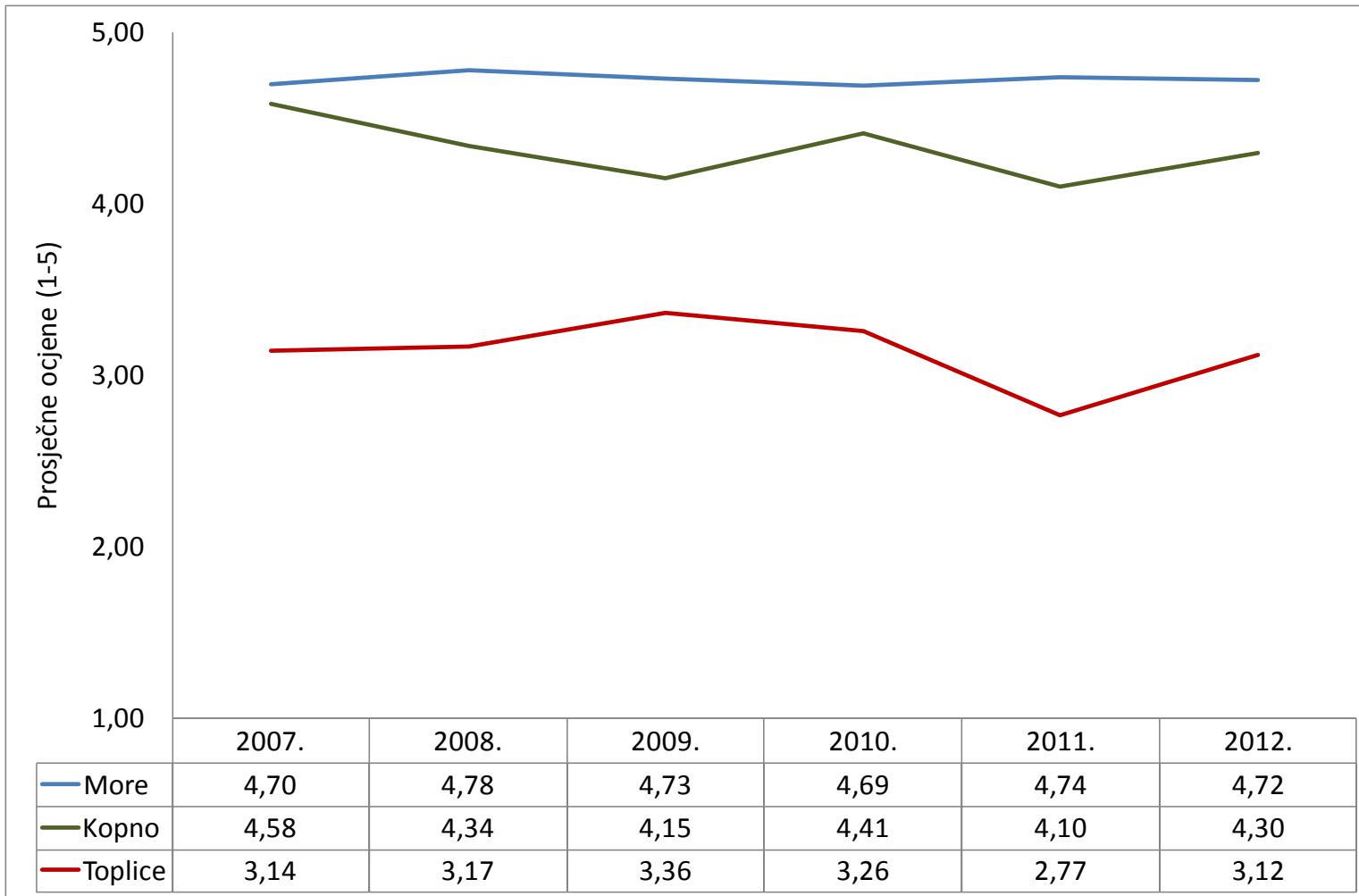
# Pregled odabralih rezultata istraživanja 2007.–2012.

## Prosječne ocjene destinacija 2007.–2012.



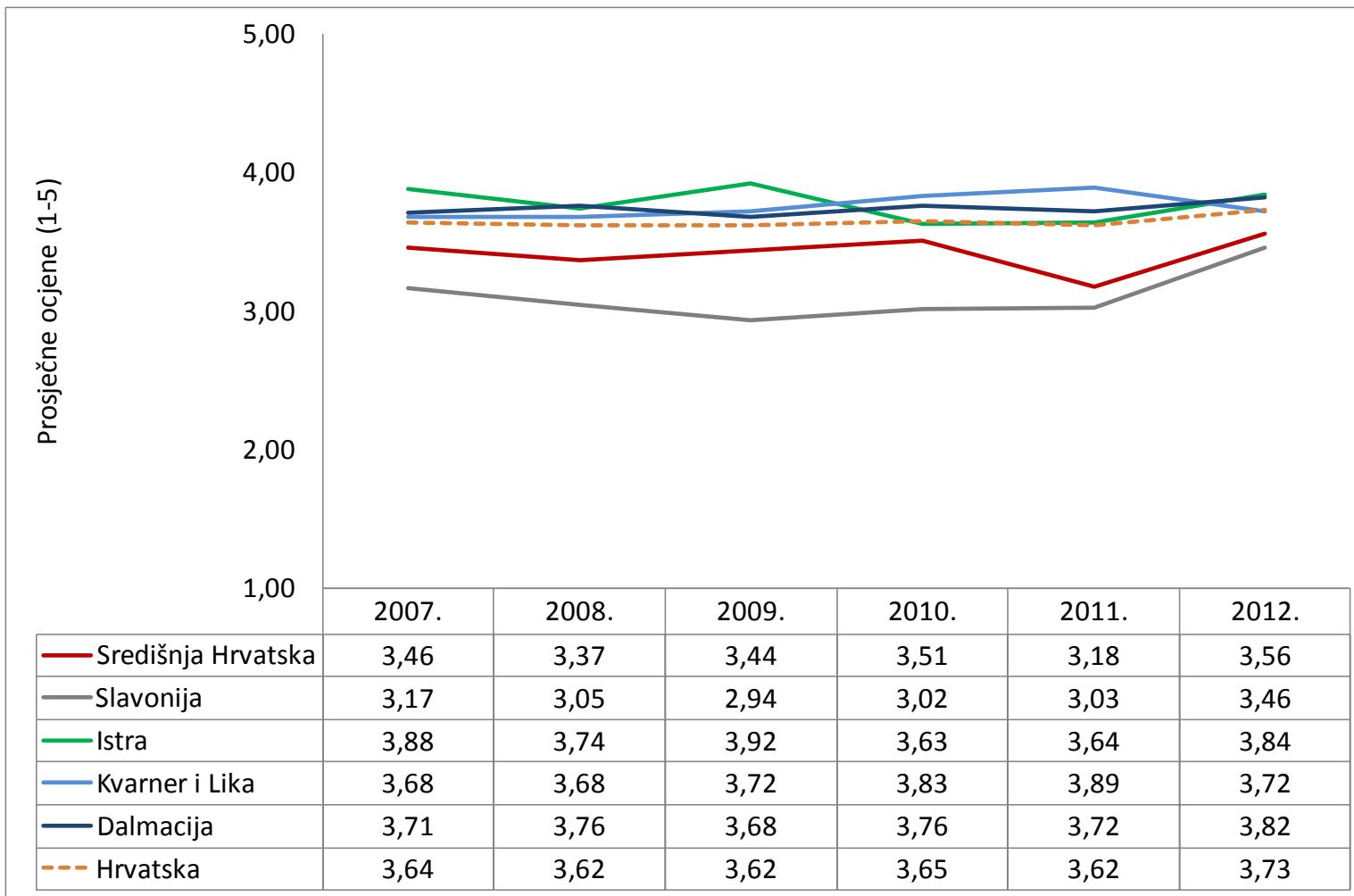
# Pregled odabralih rezultata istraživanja 2007.–2012.

## Najbolje ocijenjene turističke destinacije 2007.–2012.



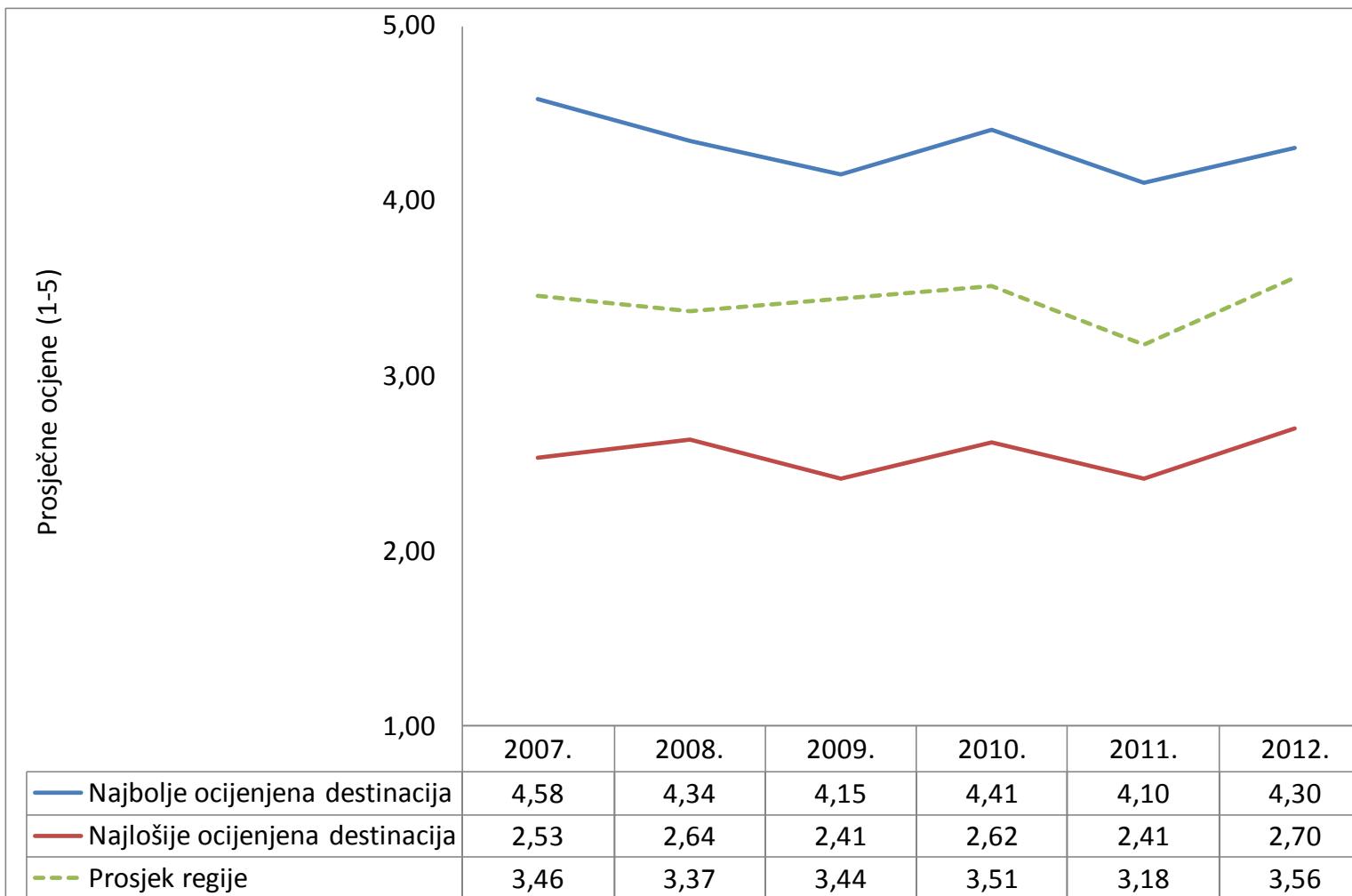
# Pregled odabralih rezultata istraživanja 2007.–2012.

## Prosječne ocjene turističkih destinacija po regijama 2007.–2012.



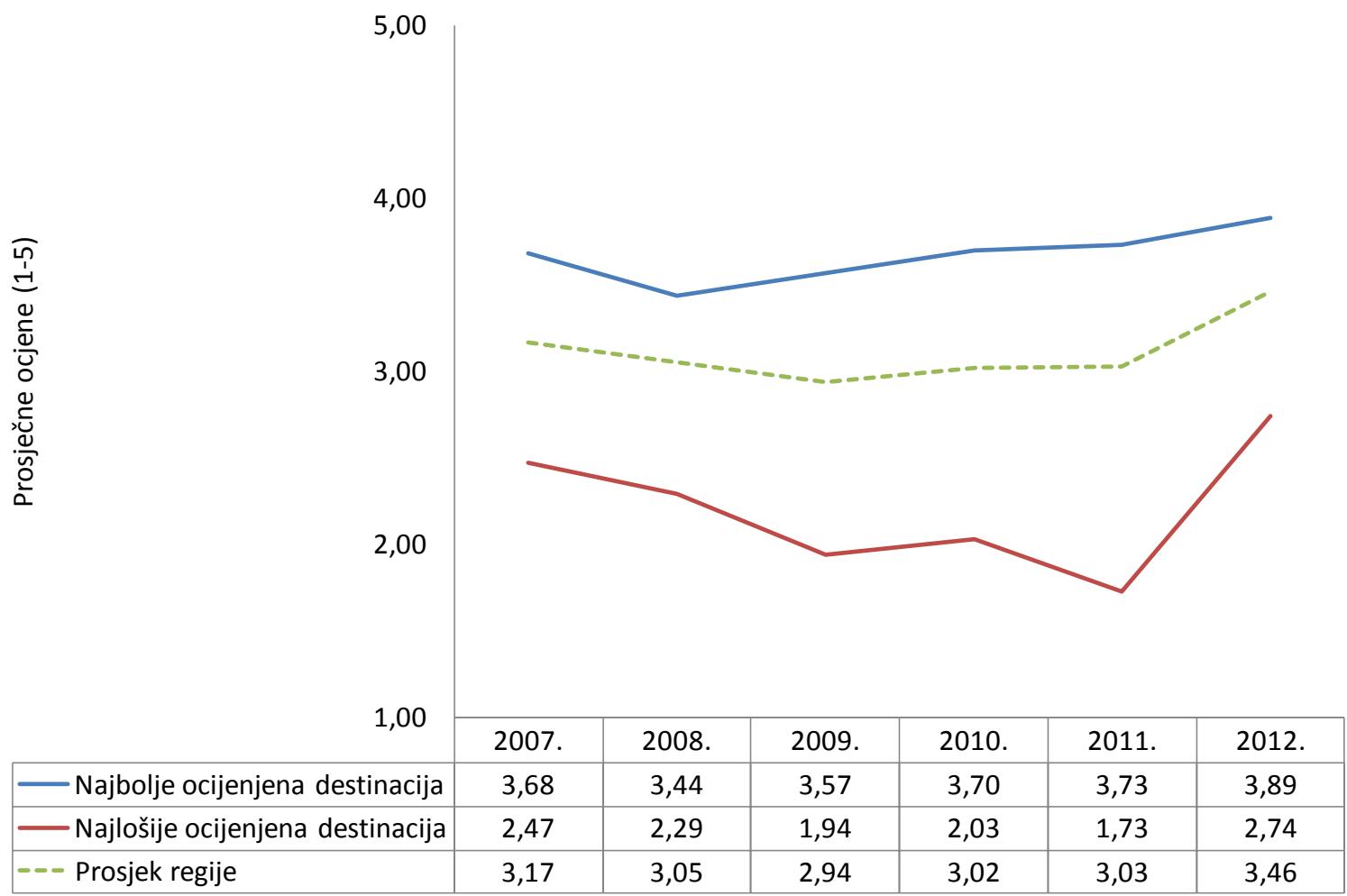
# Pregled odabralih rezultata istraživanja 2007.–2012.

Regionalni kvalitativni raspon: SREDIŠNJA HRVATSKA 2007.–2012.



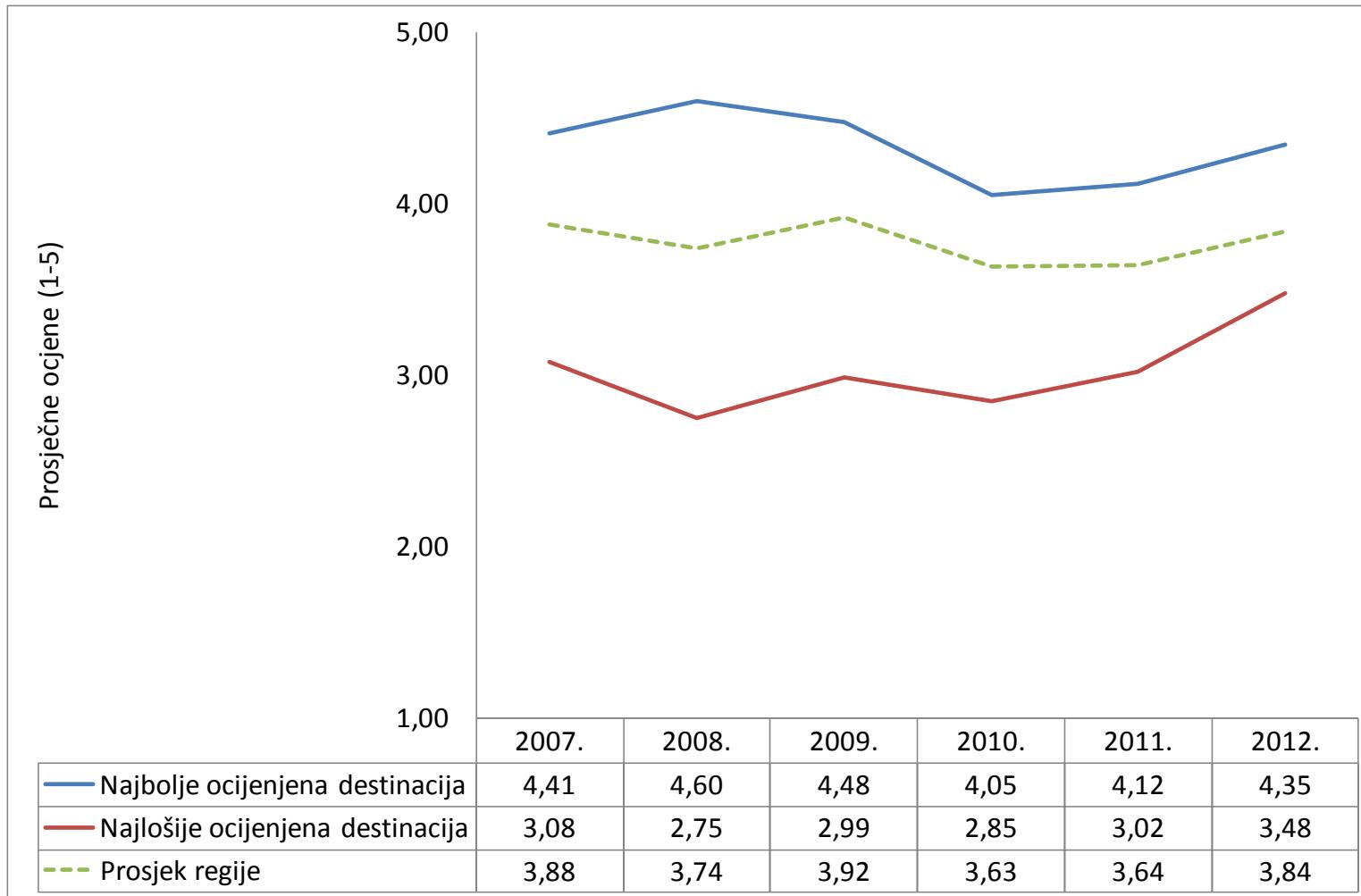
# Pregled odabralih rezultata istraživanja 2007.–2012.

## Regionalni kvalitativni raspon: SLAVONIJA 2007.–2012.



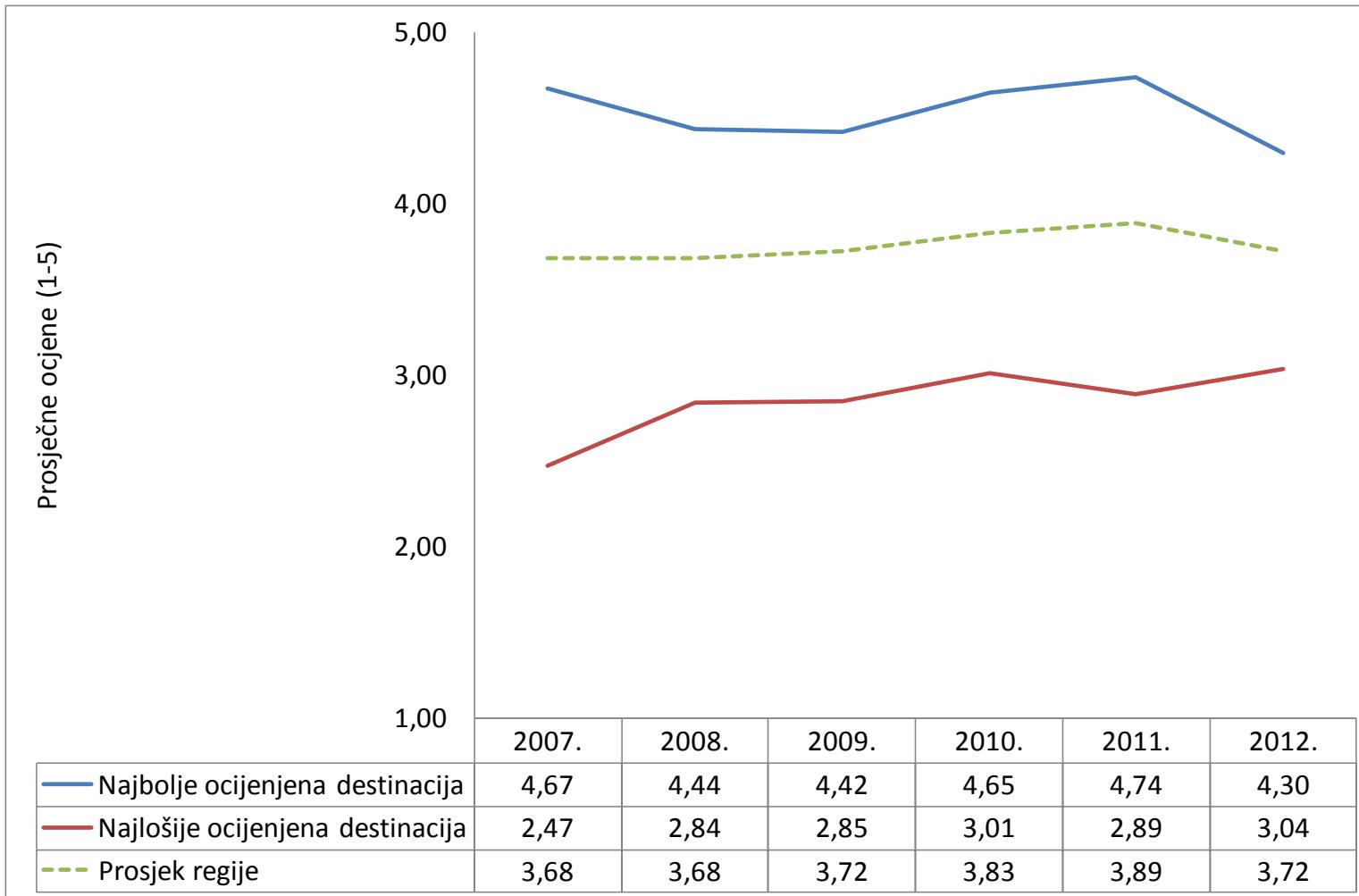
# Pregled odabralih rezultata istraživanja 2007.–2012.

## Regionalni kvalitativni raspon: ISTRA 2007.–2012.



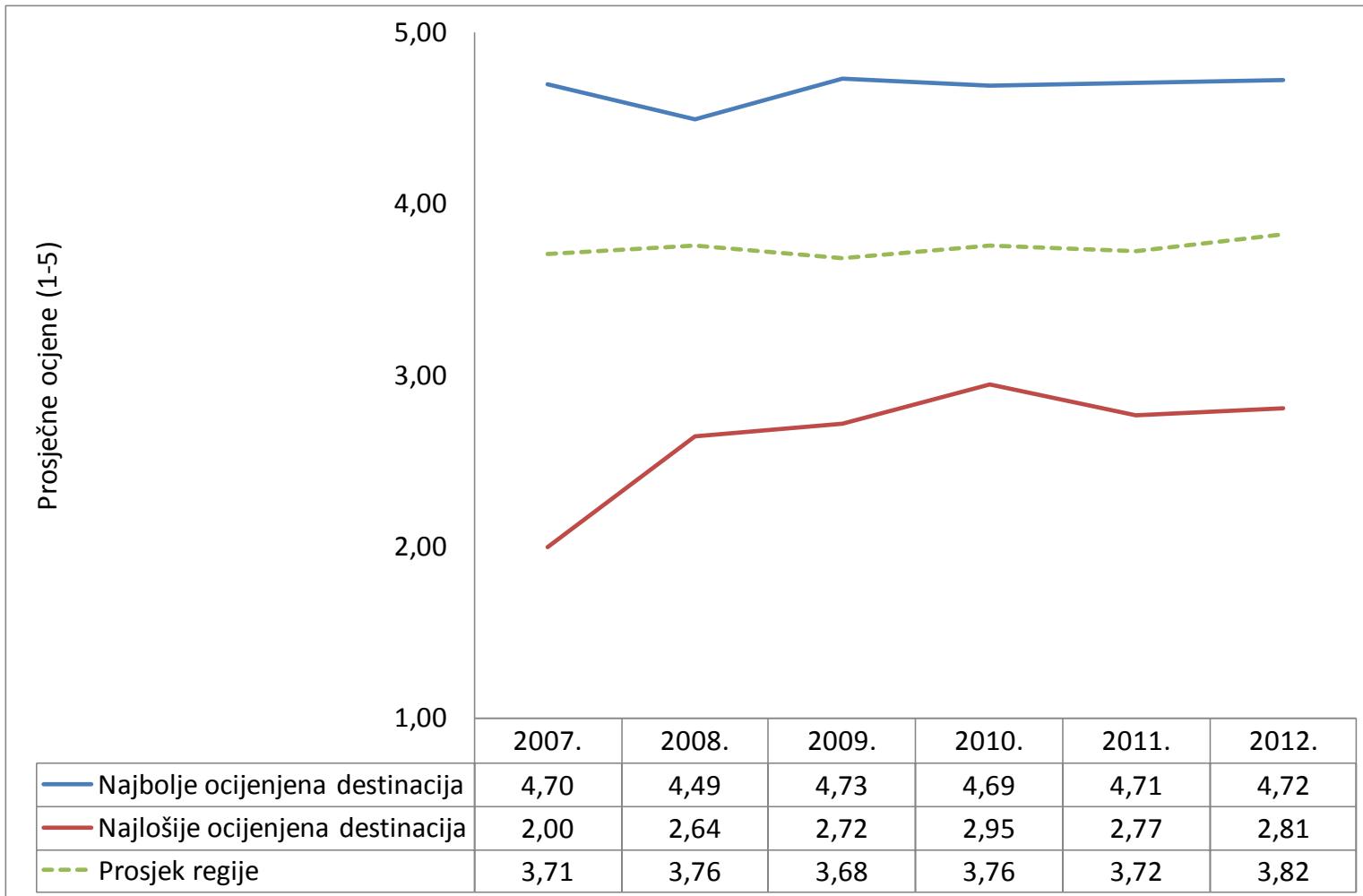
# Pregled odabralih rezultata istraživanja 2007.–2012.

Regionalni kvalitativni raspon: KVARNER I LIKA 2007.–2012.



# Pregled odabralih rezultata istraživanja 2007.–2012.

## Regionalni kvalitativni raspon: DALMACIJA 2007.–2012.



# Regionalne platforme konkurentnosti

## SREDIŠNJA HRVATSKA

Najbolje ocijenjene dimenzije u vodećim destinacijama 2007.–2012.

DIMENZIJE	GODINE					
	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.
Turističke informacije na web stranicama TZ destinacije	4,17	3,00	3,33	3,67	4,00	5,00
Turističke informacije u destinaciji	4,63	4,13	4,00	4,88	3,75	4,50
Smještaj	3,60	3,50	2,87	3,30	3,00	4,50
Promet	4,83	4,67	4,33	4,67	4,50	3,67
Ugostiteljski sadržaji	5,00	4,75	4,56	4,67	3,83	5,00
Ljudski resursi i javna infrastruktura	4,17	4,00	4,17	4,42	4,00	3,83
Trgovina	4,67	4,67	4,67	4,67	4,50	4,67
Dekoracije	4,88	5,00	4,25	4,75	4,63	4,67
Kultura i zabava	4,88	4,75	4,60	4,50	4,40	3,50
Aktivni odmor u prirodi	4,75	4,50	4,34	4,50	4,25	4,00
Prirodni okoliš	4,75	4,75	4,50	4,50	4,25	4,00
Prosjek vodeće destinacije	4,58	4,34	4,15	4,41	4,10	4,30
Prosjek regije	3,46	3,37	3,44	3,51	3,18	3,56

DESTINACIJE  
Karlovac  
Krapinske toplice  
Samobor  
Stubičke toplice  
Tuheljske toplice  
Varaždin  
Varaždinske toplice  
Zagreb

# Regionalne platforme konkurentnosti

SLAVONIJA  
Najbolje ocijenjene dimenzije u vodećim destinacijama 2007.–2012.

DESTINACIJE  
Bizovačke toplice  
Đakovo  
Osijek  
Požega  
Slavonski Brod  
Vinkovci  
Vukovar

DIMENZIJE	GODINE					
	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.
Turističke informacije na web stranicama TZ destinacije	3,83	3,00	2,89	3,33	3,33	3,00
Turističke informacije u destinaciji	4,00	3,43	4,08	4,13	3,75	4,00
Smještaj	3,30	2,94	3,27	2,60	2,90	4,38
Promet	3,83	3,67	3,55	3,67	4,17	4,50
Ugostiteljski sadržaji	4,00	3,50	4,11	3,67	3,83	3,83
Ljudski resursi i javna infrastruktura	3,17	3,28	3,39	4,00	4,00	4,08
Trgovina	4,67	3,77	4,44	3,83	3,83	4,00
Dekoracije	3,25	3,33	3,42	3,75	3,88	4,00
Kultura i zabava	3,38	3,75	3,27	4,00	3,60	3,70
Aktivni odmor u prirodi	3,75	3,70	3,33	3,25	3,50	3,25
Prirodni okoliš	3,25	3,50	3,50	4,50	4,25	4,00
Prosjek vodeće destinacije	3,68	3,44	3,57	3,70	3,73	3,89
Prosjek regije	3,17	3,05	2,94	3,02	3,03	3,46

# Regionalne platforme konkurentnosti

ISTRA  
Najbolje ocijenjene dimenzije u vodećim destinacijama 2007.–2012.

DESTINACIJE  
Fažana  
Medulin  
Novigrad  
Poreč  
Pula  
Rabac  
Rovinj  
Umag  
Vrsar

DIMENZIJE	GODINE					
	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.
Turističke informacije na web stranicama TZ destinacije	4,67	4,67	4,55	4,00	5,00	5,00
Turističke informacije u destinaciji	4,38	4,38	4,50	3,88	3,88	4,13
Smještaj	4,40	4,60	4,80	4,40	4,20	4,30
Promet	3,33	4,67	4,22	4,67	4,83	5,00
Ugostiteljski sadržaji	4,75	4,00	4,56	2,83	3,67	3,67
Ljudski resursi i javna infrastruktura	4,08	4,08	4,22	3,67	3,25	3,67
Trgovina	4,00	4,50	4,67	3,83	3,83	4,00
Dekoracije	4,38	5,00	4,59	3,88	4,13	4,38
Kultura i zabava	4,75	5,00	4,00	4,10	3,80	4,20
Aktivni odmor u prirodi	5,00	4,75	4,67	4,25	4,50	5,00
Prirodni okoliš	4,75	5,00	4,50	5,00	4,25	4,50
Prosjek vodeće destinacije	4,41	4,60	4,48	4,05	4,12	4,35
Prosjek regije	3,88	3,74	3,92	3,63	3,64	3,84

# Regionalne platforme konkurentnosti

## KVARNER I LIKA

Najbolje ocijenjene dimenzije u vodećim destinacijama 2007.–2012.

DIMENZIJE	GODINE					
	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.
Turističke informacije na web stranicama TZ destinacije	4,17	3,67	4,44	4,50	5,00	4,17
Turističke informacije u destinaciji	4,75	4,50	3,84	4,38	4,75	4,38
Smještaj	4,60	4,50	4,60	4,40	4,60	4,10
Promet	5,00	4,50	4,44	4,67	5,00	5,00
Ugostiteljski sadržaji	4,75	4,75	4,44	4,33	4,50	3,50
Ljudski resursi i javna infrastruktura	4,50	4,08	4,18	4,83	4,67	4,50
Trgovina	4,67	4,50	4,67	5,00	4,50	4,50
Dekoracije	4,88	4,50	4,75	5,00	4,75	4,50
Kultura i zabava	4,00	4,88	4,80	4,80	4,60	4,40
Aktivni odmor u prirodi	5,00	4,25	3,50	4,75	4,75	4,25
Prirodni okoliš	5,00	4,75	4,84	4,50	5,00	4,00
Prosjek vodeće destinacije	4,67	4,44	4,42	4,65	4,74	4,30
Prosjek regije	3,68	3,68	3,72	3,83	3,89	3,72

DESTINACIJE  
Baška  
Cres  
Crikvenica  
Delnice  
Fužine  
Krk  
Lopar  
Mali Lošinj  
Malinska  
Novalja  
Novi Vinodolski  
Opatija  
Plitvice  
Punat  
Rab  
Rijeka  
Senj

# Regionalne platforme konkurentnosti

DALMACIJA  
Najbolje ocijenjene dimenzije u vodećim destinacijama 2007.–2012.

DIMENZIJE	GODINE					
	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.
Turističke informacije na web stranicama TZ destinacije	4,67	4,67	4,67	4,67	4,83	4,17
Turističke informacije u destinaciji	4,63	4,38	4,25	4,50	4,75	4,50
Smještaj	4,80	4,60	4,87	4,70	5,00	4,80
Promet	4,50	4,33	4,89	4,67	4,33	5,00
Ugostiteljski sadržaji	5,00	4,75	5,00	4,50	4,33	4,33
Ljudski resursi i javna infrastruktura	4,67	4,58	4,56	4,33	4,67	4,42
Trgovina	5,00	4,50	4,89	5,00	5,00	5,00
Dekoracije	4,88	4,38	5,00	4,63	4,75	4,88
Kultura i zabava	4,50	4,00	4,20	4,60	4,60	4,80
Aktivni odmor u prirodi	4,50	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00
Prirodni okoliš	4,50	4,50	4,67	5,00	4,50	5,00
Prosjek vodeće destinacije	4,70	4,49	4,73	4,69	4,71	4,72
Prosjek regije	3,71	3,76	3,68	3,76	3,72	3,82

DESTINACIJE  
Baška Voda  
Biograd na Moru  
Bol  
Brela  
Cavtat  
Dubrovnik  
Hvar  
Jelsa  
Korčula  
Makarska  
Murter  
Nin  
Omiš  
Orebić  
Pag  
Pakoštane  
Podgora  
Primošten  
Rogoznica  
Sinj  
Split  
Stan Grad  
Šupetar  
Tučepi  
Vis  
Vodice  
Zadar

# Regionalni deficit konkurentnosti

## SREDIŠNJA HRVATSKA

Najlošije ocijenjene dimenzije u vodećim destinacijama 2007.–2012.

DIMENZIJE	GODINE					
	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.
Turističke informacije na web stranicama TZ destinacije	4,17	3,00	3,33	3,67	4,00	5,00
Turističke informacije u destinaciji	4,63	4,13	4,00	4,88	3,75	4,50
Smještaj	3,60	3,50	2,87	3,30	3,00	4,50
Promet	4,83	4,67	4,33	4,67	4,50	3,67
Ugostiteljski sadržaji	5,00	4,75	4,56	4,67	3,83	5,00
Ljudski resursi i javna infrastruktura	4,17	4,00	4,17	4,42	4,00	3,83
Trgovina	4,67	4,67	4,67	4,67	4,50	4,67
Dekoracije	4,88	5,00	4,25	4,75	4,63	4,67
Kultura i zabava	4,88	4,75	4,60	4,50	4,40	3,50
Aktivni odmor u prirodi	4,75	4,50	4,34	4,50	4,25	4,00
Prirodni okoliš	4,75	4,75	4,50	4,50	4,25	4,00
Prosjek vodeće destinacije	4,58	4,34	4,15	4,41	4,10	4,30
Prosjek regije	3,46	3,37	3,44	3,51	3,18	3,56

DESTINACIJE  
Karlovac  
Krapinske toplice  
Samobor  
Stubičke toplice  
Tuheljske toplice  
Varaždin  
Varaždinske toplice  
Zagreb

# Regionalni deficit konkurentnosti

Najlošije ocijenjene dimenzije u vodećim destinacijama 2007.–2012.

## SLAVONIJA

DESTINACIJE  
Bizovačke toplice  
Đakovo  
Osijek  
Požega  
Slavonski Brod  
Vinkovci  
Vukovar

DIMENZIJE	GODINE					
	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.
Turističke informacije na web stranicama TZ destinacije	3,83	3,00	2,89	3,33	3,33	3,00
Turističke informacije u destinaciji	4,00	3,43	4,08	4,13	3,75	4,00
Smještaj	3,30	2,94	3,27	2,60	2,90	4,38
Promet	3,83	3,67	3,55	3,67	4,17	4,50
Ugostiteljski sadržaji	4,00	3,50	4,11	3,67	3,83	3,83
Ljudski resursi i javna infrastruktura	3,17	3,28	3,39	4,00	4,00	4,08
Trgovina	4,67	3,77	4,44	3,83	3,83	4,00
Dekoracije	3,25	3,33	3,42	3,75	3,88	4,00
Kultura i zabava	3,38	3,75	3,27	4,00	3,60	3,70
Aktivni odmor u prirodi	3,75	3,70	3,33	3,25	3,50	3,25
Prirodni okoliš	3,25	3,50	3,50	4,50	4,25	4,00
Prosjek vodeće destinacije	3,68	3,44	3,57	3,70	3,73	3,89
Prosjek regije	3,17	3,05	2,94	3,02	3,03	3,46

# Regionalni deficit konkurentnosti

Najlošije ocijenjene dimenzije u vodećim destinacijama 2007.–2012.

ISTRA

DESTINACIJE  
Fažana  
Medulin  
Novigrad  
Poreč  
Pula  
Rabac  
Rovinj  
Umag  
Vrsar

DIMENZIJE	GODINE					
	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.
Turističke informacije na web stranicama TZ destinacije	4,67	4,67	4,55	4,00	5,00	5,00
Turističke informacije u destinaciji	4,38	4,38	4,50	3,88	3,88	4,13
Smještaj	4,40	4,60	4,80	4,40	4,20	4,30
Promet	3,33	4,67	4,22	4,67	4,83	5,00
Ugostiteljski sadržaji	4,75	4,00	4,56	2,83	3,67	3,67
Ljudski resursi i javna infrastruktura	4,08	4,08	4,22	3,67	3,25	3,67
Trgovina	4,00	4,50	4,67	3,83	3,83	4,00
Dekoracije	4,38	5,00	4,59	3,88	4,13	4,38
Kultura i zabava	4,75	5,00	4,00	4,10	3,80	4,20
Aktivni odmor u prirodi	5,00	4,75	4,67	4,25	4,50	5,00
Prirodni okoliš	4,75	5,00	4,50	5,00	4,25	4,50
Prosjek vodeće destinacije	4,41	4,60	4,48	4,05	4,12	4,35
Prosjek regije	3,88	3,74	3,92	3,63	3,64	3,84

# Regionalni deficit konkurentnosti

KVARNER I LIKA

Najlošije ocijenjene dimenzije u vodećim destinacijama 2007.–2012.

DIMENZIJE	GODINE					
	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.
Turističke informacije na web stranicama TZ destinacije	4,17	3,67	4,44	4,50	5,00	4,17
Turističke informacije u destinaciji	4,75	4,50	3,84	4,38	4,75	4,38
Smještaj	4,60	4,50	4,60	4,40	4,60	4,10
Promet	5,00	4,50	4,44	4,67	5,00	5,00
Ugostiteljski sadržaji	4,75	4,75	4,44	4,33	4,50	3,50
Ljudski resursi i javna infrastruktura	4,50	4,08	4,28	4,83	4,67	4,50
Trgovina	4,67	4,50	4,67	5,00	4,50	4,50
Dekoracije	4,88	4,50	4,75	5,00	4,75	4,50
Kultura i zabava	4,00	4,88	4,80	4,80	4,60	4,40
Aktivni odmor u prirodi	5,00	4,25	3,50	4,75	4,75	4,25
Prirodni okoliš	5,00	4,75	4,84	4,50	5,00	4,00
Prosjek vodeće destinacije	4,67	4,44	4,42	4,65	4,74	4,30
Prosjek regije	3,68	3,68	3,72	3,83	3,89	3,72

DESTINACIJE  
Baška  
Cres  
Crikvenica  
Delnice  
Fužine  
Krk  
Lopar  
Mali Lošinj  
Malinska  
Novalja  
Novi Vinodolski  
Opatija  
Plitvice  
Punat  
Rab  
Rijeka  
Senj

# Regionalni deficit konkurentnosti

DALMACIJA  
Najlošije ocijenjene dimenzije u vodećim destinacijama 2007.–2012.

DIMENZIJE	GODINE					
	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.
Turističke informacije na web stranicama TZ destinacije	4,67	4,67	4,67	4,67	4,83	4,17
Turističke informacije u destinaciji	4,63	4,38	4,25	4,50	4,75	4,50
Smještaj	4,80	4,60	4,87	4,70	5,00	4,80
Promet	4,50	4,33	4,89	4,67	4,33	5,00
Ugostiteljski sadržaji	5,00	4,75	5,00	4,50	4,33	4,33
Ljudski resursi i javna infrastruktura	4,67	4,58	4,56	4,33	4,67	4,42
Trgovina	5,00	4,50	4,89	5,00	5,00	5,00
Dekoracije	4,88	4,38	5,00	4,63	4,75	4,88
Kultura i zabava	4,50	4,00	4,20	4,60	4,60	4,80
Aktivni odmor u prirodi	4,50	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00
Prirodni okoliš	4,50	4,50	4,67	5,00	4,50	5,00
Prosjek vodeće destinacije	4,70	4,49	4,73	4,69	4,71	4,72
Prosjek regije	3,71	3,76	3,68	3,76	3,72	3,82

DESTINACIJE  
Baška Voda  
Biograd na Moru  
Bol  
Brela  
Cavtat  
Dubrovnik  
Hvar  
Jelsa  
Korčula  
Makarska  
Murter  
Nin  
Omiš  
Orebić  
Pag  
Pakoštane  
Podgora  
Primošten  
Rogoznica  
Sinj  
Split  
Stari Grad  
Supetar  
Tučepi  
Vis  
Vodice  
Zadar

# REZULTATI PROJEKTA

## Akcija *Turistički cvijet – kvaliteta za Hrvatsku*

Mjesta “puanja” kvalitete vrijednosnog lanca turističke ponude (*status quo* 2012.)



Socijalna netrpeljivost



Odnos prema baštini



Zapušten ruralni prostor



Uzurpacija zajedničkih dobara

# REZULTATI PROJEKTA

## Akcija *Turistički cvijet – kvaliteta za Hrvatsku*

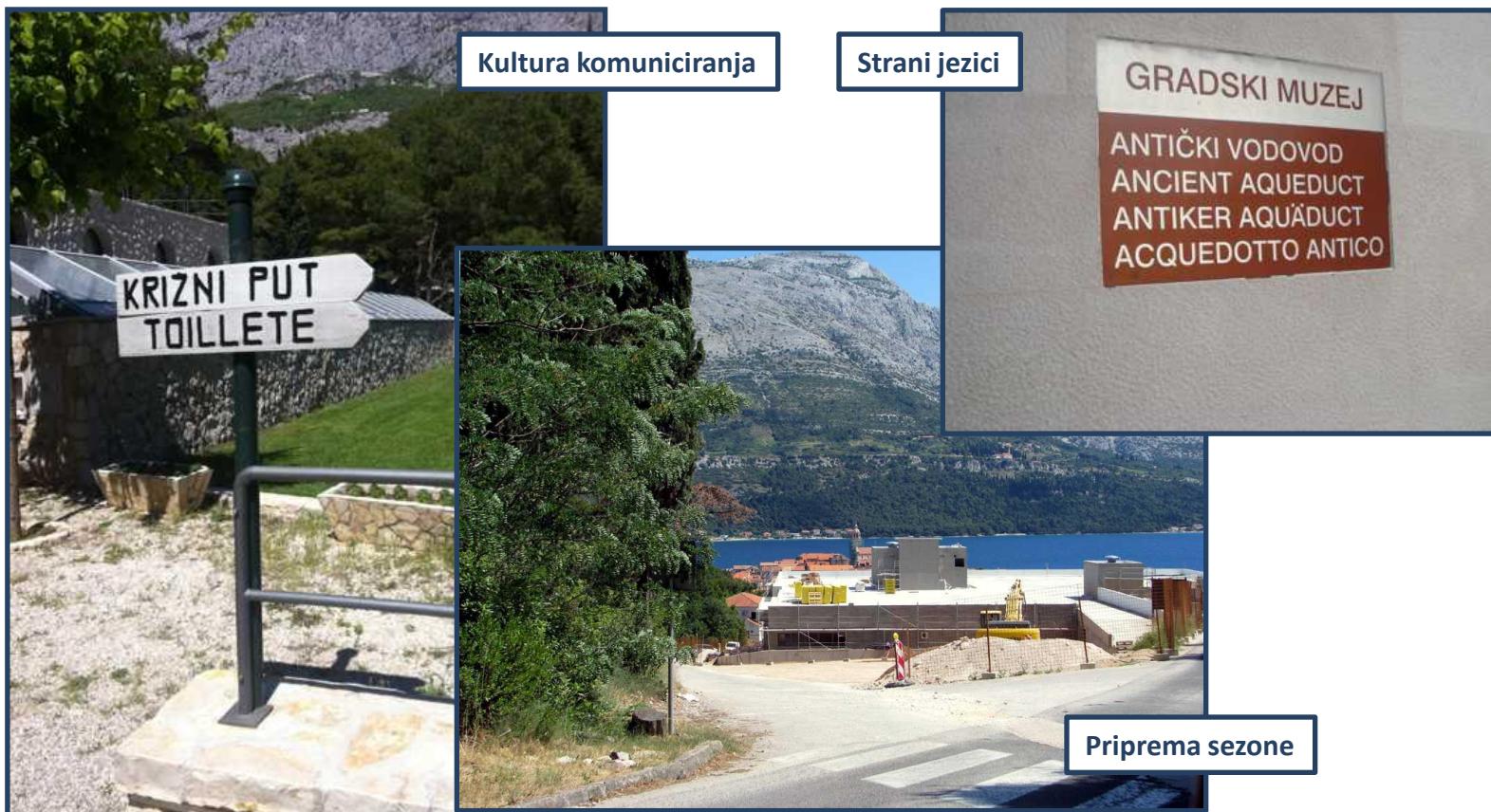
Mjesta “puanja” kvalitete vrijednosnog lanca turističke ponude (*status quo* 2012.)



# REZULTATI PROJEKTA

## Akcija *Turistički cvijet – kvaliteta za Hrvatsku*

Mjesta “puanja” kvalitete vrijednosnog lanca turističke ponude (*status quo* 2012.)



# REZULTATI PROJEKTA

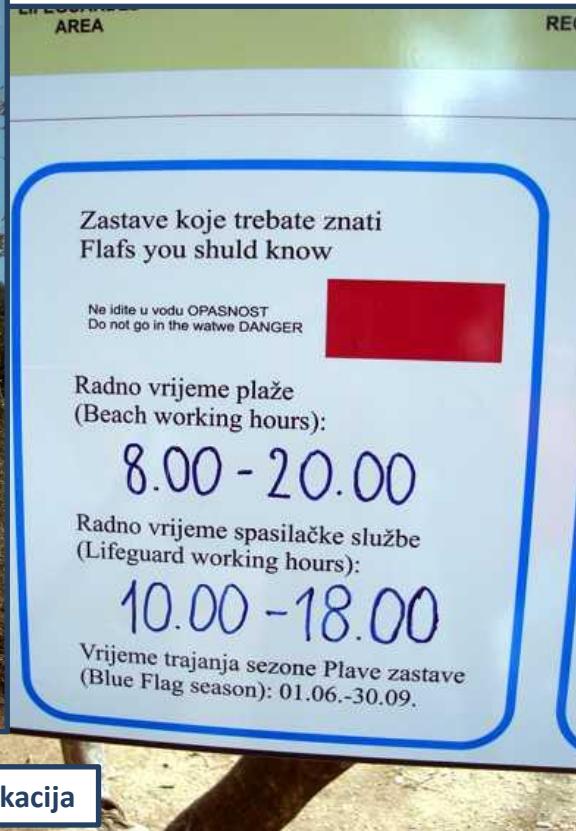
## Akcija *Turistički cvijet – kvaliteta za Hrvatsku*

Mjesta “puanja” kvalitete vrijednosnog lanca turističke ponude (*status quo* 2012.)

Tehnička kultura



Kaotična komunikacija



# POTREBE ZA PROŠIRENJEM ISTRAŽIVANJA

## Anketa među turistima

### SADRŽAJ ANKETE

Turisti bi ocjenjivali:

1. važnost svakog indikatora koji ocjenjuju suci (npr. dojam o kulturnim i zabavnim sadržajima) i
2. zadovoljstvo svakim od elemenata (npr. zadovoljstvo glavnim rekreativnim resursom – na moru glavnom plažom u destinaciji).

Anketom bi se prikupile i:

- informacije o općem zadovoljstvu odredištem
- pokazatelji o potrošnji
- pokazatelji o sociodemografskim obilježjima turista.

### ANKETA MOŽE ODOGOVORITI NA SLJEDEĆA PITANJA...

1. Uočavaju li turisti elemente koji se ocjenjuju u projektu?
2. Koliko ih smatraju važnim za ocjenu odredišta?
3. Poklapa li se na razini pojedinog odredišta prosječna ocjena turista s prosječnom ocjenom sudaca?
4. Koliko svaki od obuhvaćenih elemenata ili cjelina u korištenom instrumentu pridonosi:
  - subjektivnom općem zadovoljstvu turista
  - mogućoj preporuci odredišta kao poželjnog turističkog mjesta
  - namjeri ponovnog dolaska u to odredište
  - potrošnji turista.

# POTREBE ZA PROŠIRENJEM ISTRAŽIVANJA

## Anketa među turistima

**Anketa među turistima** predstavlja empirijsku provjeru teorijsko-metodološke osnove projekta.

**Ona je empirijska osnova za:**

- moguće promjene opsega i sadržaja korištenog instrumenta
- pridavanje različite težine (ponderiranjem) pojedinim elementima pri računanju ukupnih ocjena
- poboljšanja metodologije i veće povjerenje u rezultate, odnosno utemeljeno ukazivanje na moguće dosege i ograničenja nalaza utvrđenih projektom.

# OPĆI ZAKLJUČCI

1. Kvaliteta turističke ponude u odredištima Istre i Dalmacije u prosjeku se izjednačila u razdoblju od 2007. do 2012. godine.
2. Kontinentalne turističke destinacije znatno zaostaju kvalitetom turističke ponude za priobalnim destinacijama.
3. Kvaliteta turističke ponude u Središnjoj Hrvatskoj u prosjeku je kontinuirano bolja od kvalitete turističke ponude u Slavoniji.

# Regionalne specifičnosti kvalitativne dinamike turističke ponude

- SREDIŠNJA HRVATSKA: Interval između najbolje i najlošije ocijenjene destinacije kontinuiran je i ne pokazuje objektivnu tendenciju smanjivanja.
- SLAVONIJA: Interval između najbolje i najlošije ocijenjene destinacije kontinuiran je i pokazuje tendenciju produbljivanja. Rast kvalitete registriran 2012. ne može se objektivirati.
- ISTRA: Interval između najbolje i najlošije ocijenjene destinacije se smanjuje. Rast kvalitete u promatranom razdoblju uočava se u oba tipa destinacija.
- KVARNER I LIKA: Interval između najbolje i najlošije ocijenjene destinacije smanjuje se na način da kvaliteta najbolje ocijenjene destinacije pada, a kvaliteta najlošije ocijenjene destinacije raste.
- DALMACIJA: Interval između najbolje i najlošije ocijenjene destinacije isprva se smanjuje, a potom se zadržava postojana i zabrinjavajuća razlika u intervalu između najbolje i najlošije ocijenjene destinacije.

# Regionalne platforme konkurentnosti

- SREDIŠNJA HRVATSKA: Konkurentnost se realizira u nesržnim turističkim elementima ponude – trgovina, dekoracije, kultura i zabava.
- SLAVONIJA: Uglavnom ne postoji konkurentski grozd (*cluster*) – naznake konkurentnosti u dimenzijama ugostiteljstva, trgovine, prirodnog okoliša i prometa.
- ISTRA: Apsolutna razina konkurentnosti u pet dimenzija ponude – turističke informacije na web stranicama TZ destinacije, promet, kultura i zabava, aktivni odmor u prirodi, prirodni okoliš.
- KVARNER I LIKA: Apsolutna razina konkurentnosti u pet dimenzija ponude – promet, trgovina, dekoracije, kultura i zabava, prirodni okoliš.
- DALMACIJA: Apsolutna razina konkurentnosti u četiri dimenzije ponude – ugostiteljski sadržaji, trgovina, aktivni odmor u prirodi, prirodni okoliš.

# Regionalni deficiti konkurentnosti

- SREDIŠNJA HRVATSKA: Smještaj.
- SLAVONIJA: Smještaj, turističke informacije na web stranicama, aktivni odmor u prirodi.
- ISTRA: Ugostiteljski sadržaji i ljudski resursi te javna infrastruktura.
- KVARNER I LIKA: Turističke informacije u destinaciji, ugostiteljski sadržaji.
- DALMACIJA: Promet, kultura i zabava.

# HVALA NA POZORNOSTI!

## PROJEKTNI TIM

Dr. sc. Saša Poljanec-Borić  
(voditeljica projekta)

Dr. sc. Ivo Turk  
(zamjenik voditeljice projekta)

30 znanstvenika  
Instituta društvenih znanosti Ivo Pilar

## KONZULTANTI

Prof. dr. sc. Vlado Šakić  
Prof. dr. sc. Ivan Rogić

## POSEBNI SURADNICI

Prof. dr. sc. Renata Franc  
Dr. sc. Ivana Ferić  
Dr. sc. Ines Sabotić  
Dr. sc. Ines Sučić  
Juraj Perković, prof.  
Stanko Rihtar, prof.