

## Primerjava kakovosti storitev štirih slovenskih destinacij in kaj se lahko iz nje naučimo

dr. Vesna Žabkar

DMS, 43. Marketinški fokus, 15.4.2010

## Turistična destinacija

**Splet turističnih proizvodov na nekem geografskem območju (mestu, pokrajini, državi), ki jih turisti doživljajo kot celovito izkušnjo in tolmačijo glede na svoje kulturno ozadje, namen obiska, pretekle izkušnje (Buhalis, 2000)**

- Različni deležniki z delno nasprotujočimi si interesi
- Vsi prispevajo k splošnemu zadovoljstvu gostov

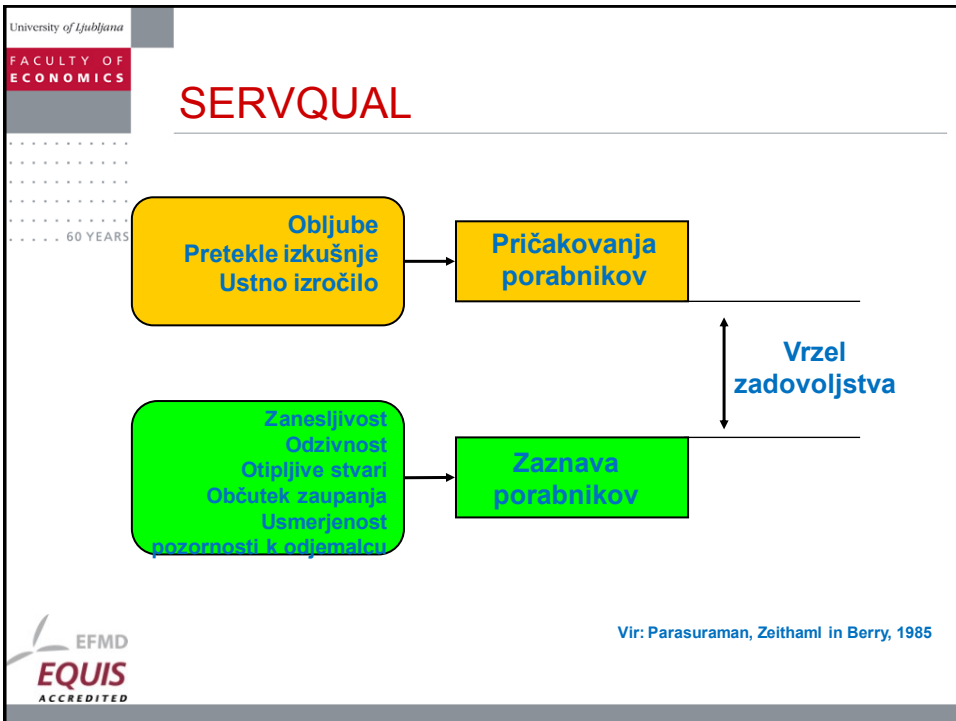
## Management turistične destinacije

**Vsestranski strateški pristop za doseganje konkurenčnosti turistične destinacije na globalnem trgu, na katerem glavno vlogo predstavljajo turisti s svojim povpraševanjem po integralnih turističnih produktih turistične destinacije.**

• Vir: Razvoj turističnih destinacij, Ministrstvo za gospodarstvo

## Zaznana kakovost v turizmu





University of Ljubljana  
FACULTY OF ECONOMICS

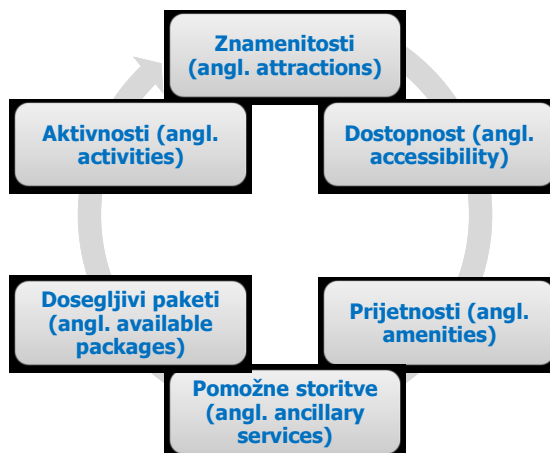
## Zaznana kakovost v turizmu

60 YEARS

**Značilnosti storitev kot osnova za ocenjevanje kakovosti turističnih proizvodov**

EFMD  
**EQUIS**  
ACCREDITED

## 4 A oz. 6 A



## Zaznana kakovost destinacije

Dostopnost turističnega kraja

Čistoča turističnega kraja

Raznovrstnost kulturne dediščine (npr. arhitektura, tradicija in običaji)

Kakovost namestitve (hotel, motel, apartma)

Gostoljubnost domačega prebivalstva

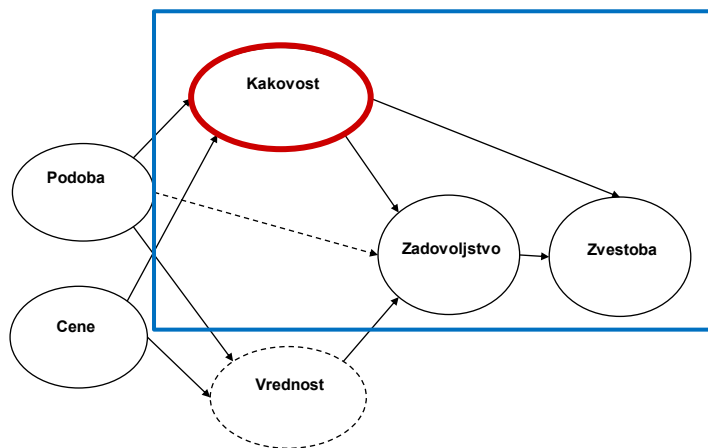
Ponudba zabave in nočno življenje

Možnost za počitek

Razpoložljivost športne infrastrukture in rekreacijskih dejavnosti

Zdraviliška ponudba.

## Aplikativni raziskovalni projekt: merjenje zadovoljstva turistov



## Metodologija raziskovalnega projekta

**Preverjanje metodologije v strokovnih in znanstvenih krogih**

**Raziskava na štirih izbranih destinacijah (n=1056)**

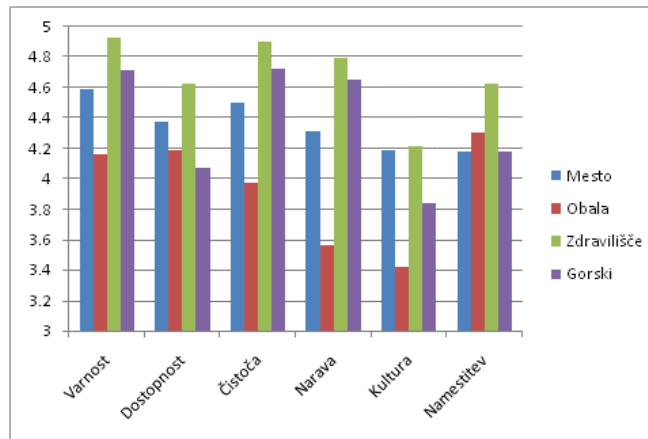
**Struktura vzorca (kvote po nacionalnosti) usklajena s strukturo turistov po podatkih pretekle turistične sezone**

**Anketiranje v treh valovih:**

- 1. pilotska faza (n=50) v Ljubljani v 4 jezikih (družba Valicon)
- 2. v predsezoni (maj/junij) ter
- 3. v glavni poletni sezoni (julij/avgust).

**Izbor destinacij in faz merjenja usklajen s sofinancerjem (MG).**

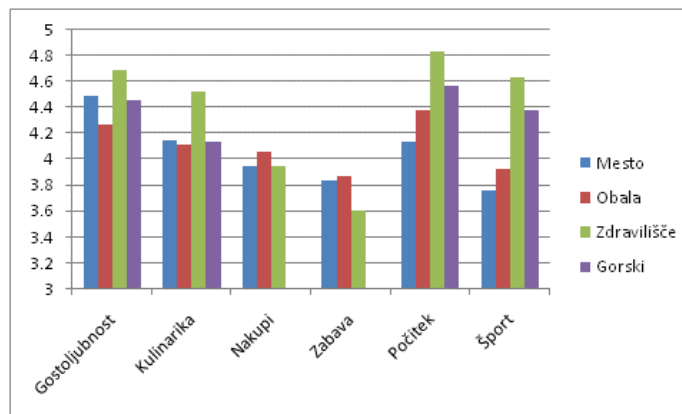
## Zaznana kakovost v štirih destinacijah



Lestvica: 1 = se sploh ne strinjam, 5 = se popolnoma strinjam

Mesto: n=445, Obala: n = 411, Zdravilišče: n = 100, Gorski: n =100

## Zaznana kakovost v štirih destinacijah /2



1 = se sploh ne strinjam, 5 = se popolnoma strinjam

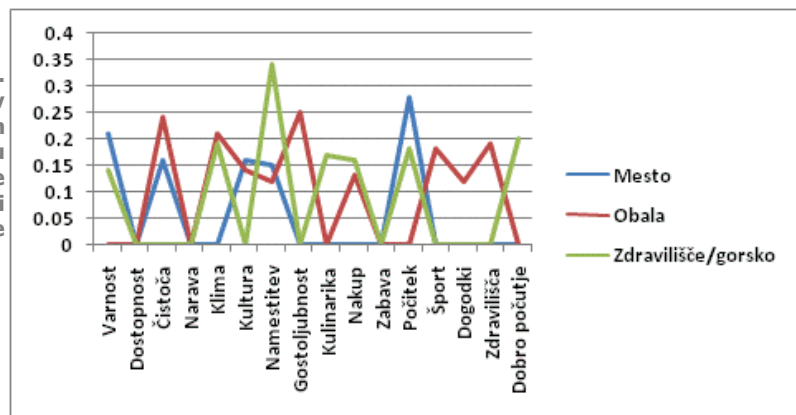
mesto: n=445, obala: n = 411, zdravilišče: n = 100, gorski: n =100

## Struktura vzorca po destinacijah

Spremenljivka	MESTO	OBMORSKI KRAJ	ZDRAVILIŠČE - gorski
<b>DRŽAVA</b>	Slovenija 1% Italija 12% Nemčija 13% Avstrija 6% VB 11% ZDA 8% Francija 7% Hrvaška 2%	Slovenija 30% Italija 27% Nemčija 13% Avstrija 13% VB 3% ZDA 1% Hrvaška 1%	Slovenija 60% Italija 2% Nemčija 10% Avstrija 10% Srbija 7% ZDA 1% Hrvaška 10%
<b>STAROST</b>	15 – 29: 27% 30 – 39: 23% 40 – 59: 32% 60 – 85: 18%	15 – 29: 25% 30 – 39: 28% 40 – 59: 30% 60 – 85: 17%	15 – 29: 20% 30 – 39: 20% 40 – 59: 30% 60 – 85: 30%

Standard.  
uteži v  
formativnem  
modelu  
zaznane  
kakovosti  
destinacije

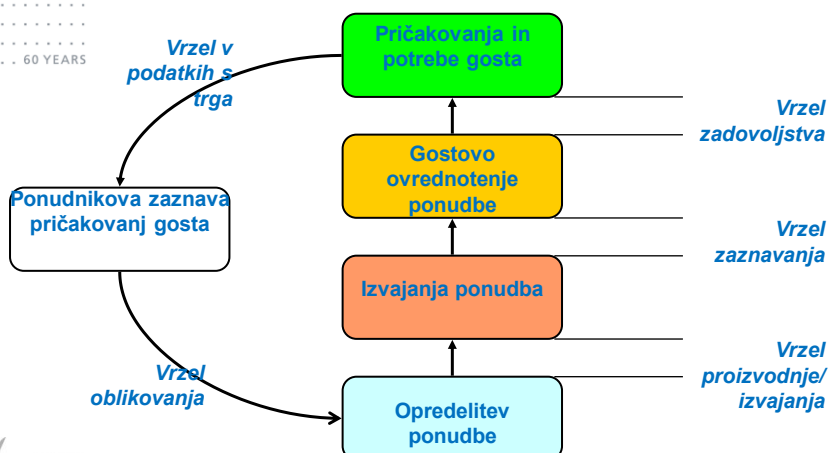
## Značilnosti, ki pomembno določajo zaznano kakovost destinacije



## Priporočila na podlagi projekta

- ✿ Pomembne značilnosti destinacij močno kontekstualne
- ✿ Merjenje kakovosti storitev v destinaciji v skladu s posebnostmi ponudbe destinacije (6 A)
- ✿ Vpliv na raven zaznane kakovosti

## Analiza vrzeli v kakovosti



Vir: Po Parasuraman, Zeithaml in Berry, 1985



## Priporočila na podlagi projekta

- ✿ **Medsebojna odvisnost turističnih ponudnikov v destinaciji glede ocene kakovosti pri gostih**
- ✿ **Pomen celovitega pogleda na zaznano kakovost storitev v destinaciji**
- ✿ **Ključen vpliv kakovosti na zadovoljstvo turistov in na uspeh trženja destinacije kot celote.**

## Ukrepi turistične politike

### **MG: Razvoj turističnih destinacij**

- 1. : Nadgradnja modela organiziranosti slovenskega turizma**
- 2. : Identifikacija turističnih destinacij Slovenije**
- 3. : Identifikacija omejitev za razvoj managementa turističnih destinacij**
- 4. : Usposabljanje za področje managementa turističnih destinacij**