

IZVJEŠTAJ – ANALIZA ZADOVOLJSTVA TURISTA U ZAGREBAČKOJ ŽUPANIJI

Turistička zajednica Zagrebačke županije



Sadržaj

Popis slika	III
1. PRIMARNO ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA I STAVOVA TURISTA U ZAGREBAČKOJ ŽUPANIJI - IZVJEŠTAJ.....	4
1.1. Zadovoljstvo turista u Zagrebačkoj županiji – rezultati analize i zaključci.....	4
Prilog 1. Zadovoljstvo turista u Zagrebačkoj županiji – tablični prikaz rezultata.....	16
Socio-demografske varijable (distribucija frekvencija i postotci)	16
Razlozi posjete	18
Analiza zadovoljstva ponudom na turističkoj destinaciji.....	19

Popis slika

Slika 1. Dobna struktura ispitanika - turisti	4
Slika 2. Spolna struktura ispitanika - turisti.....	4
Slika 3. Obrazovna struktura ispitanika - turisti	5
Slika 4. Korištenje društvenih platformi - turisti	5
Slika 5. Broj noćenja u destinaciji - turisti	5
Slika 6. Prosječni mjesečni prihod kućanstva - turisti.....	6
Slika 7. Spremnost na dnevnu potrošnju - turisti.....	6
Slika 8. Korištenje prijevoznih sredstava - turisti	6
Slika 9. Vrsta odmora - turisti	7
Slika 10. Broj posjeta - turisti	7
Slika 11. Planiranje novog posjeta - turisti	7
Slika 12. Preporuka destinacije - turisti	7
Slika 13. Odabrani smještaj - turisti	8
Slika 14. Izvor informacije o destinaciji - turisti.....	8
Slika 15. Preporuke preko interneta - turisti	8
Slika 16. Razlozi posjete - turisti.....	9
Slika 17. Ocjena zadovoljstva onim što nudi turistička destinacija - turisti.....	10
Slika 18. Zadovoljstvo ponudom turističke destinacije, Visoko vs. dobna struktura - turisti.....	12
Slika 19. Zadovoljstvo ponudom turističke destinacije, Nisko vs. dobna struktura - turisti	12
Slika 20. Zadovoljstvo ponudom turističke destinacije, Visoko vs. obrazovanje - turisti.....	13
Slika 21. Zadovoljstvo ponudom turističke destinacije, Nisko vs. obrazovanje - turisti.....	13
Slika 22. Zadovoljstvo ponudom turističke destinacije, Visoko vs. spol - turisti.....	14
Slika 23. Zadovoljstvo ponudom turističke destinacije, Nisko vs. spol - turisti.....	14

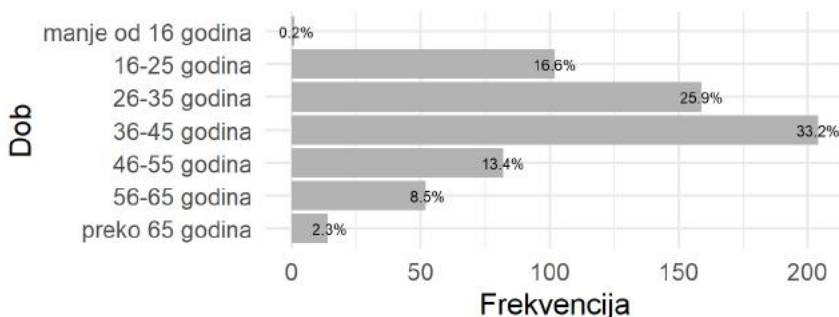
1. PRIMARNO ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA I STAVOVA TURISTA U ZAGREBAČKOJ ŽUPANIJI - IZVJEŠTAJ

1.1. Zadovoljstvo turista u Zagrebačkoj županiji – rezultati analize i zaključci

Provedeni Upitnik o zadovoljstvu turista u Zagrebačkoj županiji se sastoji od 18 pitanja. U nastavku se analiziraju rezultati upitnika opisno i kroz grafičke prikaze, a tablični prikazi rezultata upitnika dani su Prilogom 1.

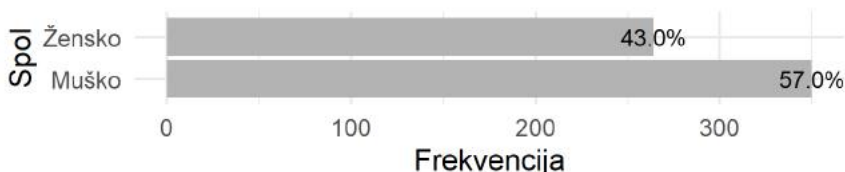
Od ukupno 614 ispitanika, turista, gotovo ih je 100% domaćih turista, što je i očekivano s obzirom na jezičnu barijeru. Od njih 614, većinom su se odazvali turisti mlađe životne dobi, tako ih je najviše bilo u rasponu od 36 do 45 godina (33,2%), zatim u rasponu između 26 i 35 godina 25,9%, te u rasponu između 16 i 25 godina (16,6%). Drugim riječima, gotovo 60% ispitanika je životne dobi između 26 i 45 godina. Navedeno je i razumljivo s obzirom da se radilo o online upitniku, te upitniku provođenom putem društvenih mreža.

Slika 1. Dobna struktura ispitanika - turisti



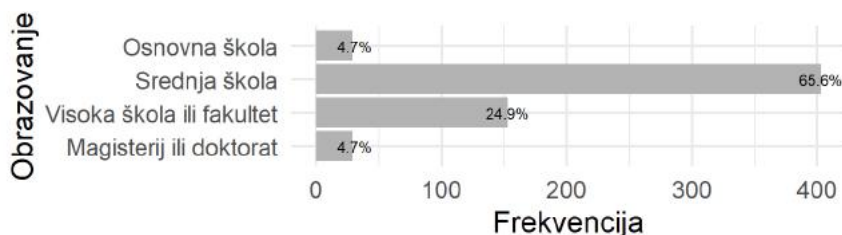
Što se tiče spolne strukture ispitanika, od ukupnog broja ispitanika, 57% je muškaraca te 43% žena.

Slika 2. Spolna struktura ispitanika - turisti



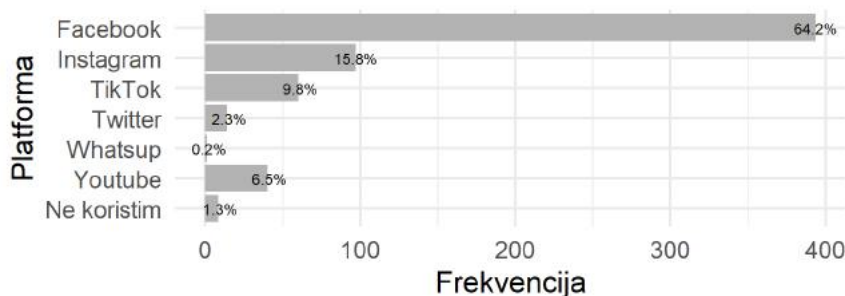
Što se tiče obrazovne strukture, gotovo 66% ispitanika ima srednju školu, a gotovo 25% visoku školu ili fakultet.

Slika 3. Obrazovna struktura ispitanika - turisti



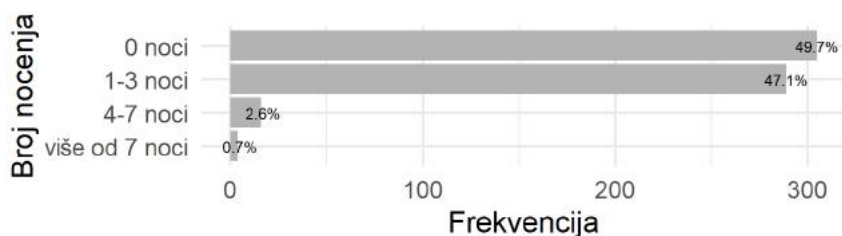
Vrlo zanimljivo pitanje, s više aspekata odnosilo se na korištenje društvenih platformi od strane turista. Navedeno pitanje je zanimljivo formirajući profil prosječnog turista Zagrebačke županije, ali imajući na umu i buduće potencijalne promotivne aktivnosti kojima bi se ciljali turisti značajki iz upitnika. Preko 64% ispitanika najviše koristi Facebook, zatim slijedi Instagram s gotovo 16%, TikTok s gotovo 10% i Youtube s gotovo 7%.

Slika 4. Korištenje društvenih platformi - turisti



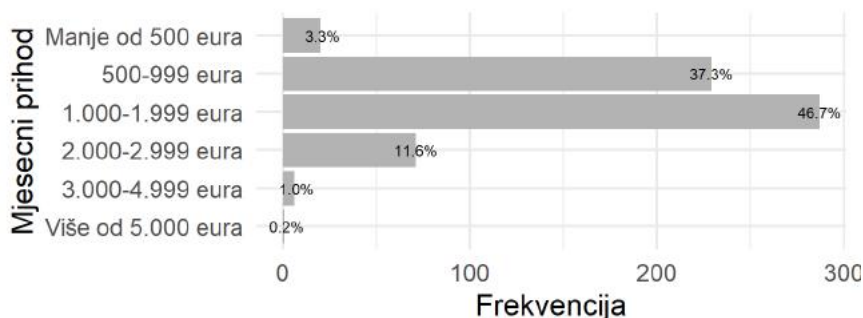
Na pitanje o broju noćenja provedenih u destinaciji ili koji se planiraju provesti u destinaciji Zagrebačke županije, gotovo 50% turista je odgovorio da nije noćilo niti planira noćiti, a broj noćenja od 1 do 3 noći izabralo je 47% turista. Odgovor ne začuđuje jer se pretežito radi o domaćim turistima koji idu na dnevne izlete ili posjete kulturnim i drugim događanjima, odnosno uživati u gastronomskoj ponudi Zagrebačke županije, vraćajući se noćiti u svoje domove, pretežito Grad Zagreb.

Slika 5. Broj noćenja u destinaciji - turisti



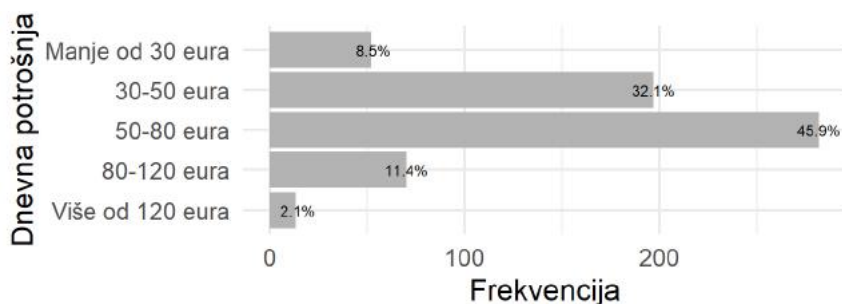
Nadalje, većinom se radi o turistima prosječnog mjesečnog prihoda kućanstva od 1.000 do 1.999 EUR (gotovo 47%) te od 500-999 EUR (37%).

Slika 6. Prosječni mjesečni prihod kućanstva - turisti



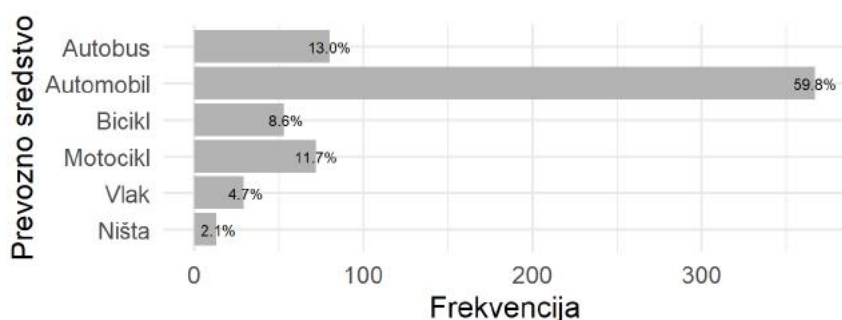
Gotovo 46% tih turista spremno je dnevno na godišnjem odmoru potrošiti između 50 i 80 EUR, a 32% njih između 30 i 50 EUR.

Slika 7. Spremnost na dnevnu potrošnju - turisti



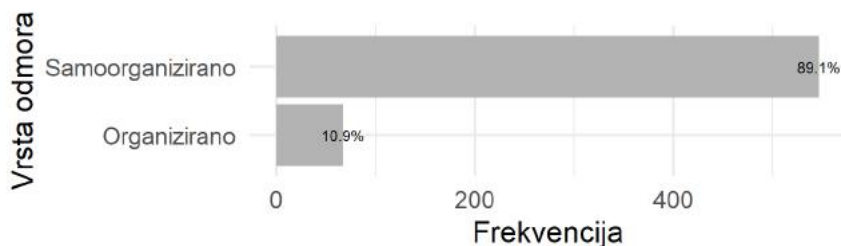
U Zagrebačku županiju većina turista stigla je automobilom (gotovo 60%). Zatim po zastupljenosti kao prijevozna sredstva do destinacije slijede autobus sa 13% i motocikl s gotovo 12%. Bicikl je zastupljen s gotovo 9%, a vlak s gotovo 5%.

Slika 8. Korištenje prijevoznih sredstava - turisti



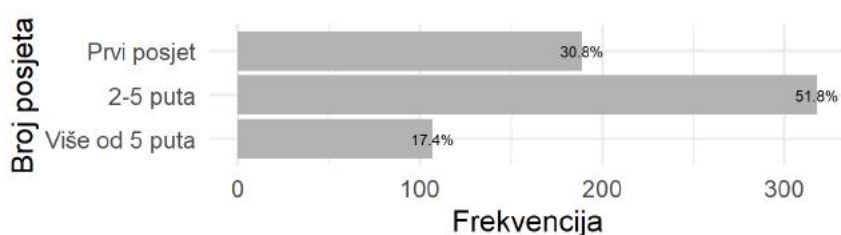
Očekivano, gotovo 90% turista dolazi u vlastitoj organizaciji odmora.

Slika 9. Vrsta odmora - turisti



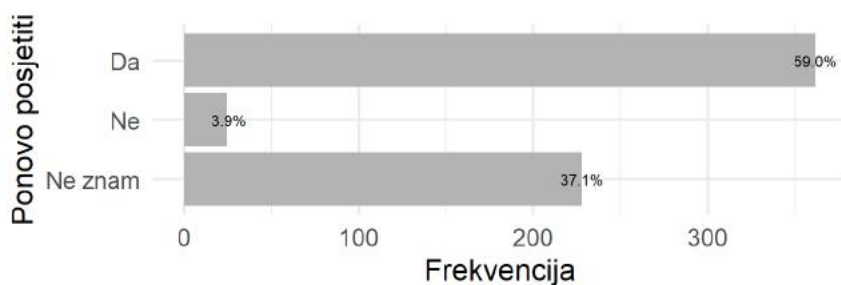
Većina ispitanika posjetila je Zagrebačku županiju 2 do 5 puta (gotovo 52%), a samo jednom gotovo 31%. Više od 5 puta Zagrebačku županiju je posjetilo 17% ispitanika.

Slika 10. Broj posjeta - turisti



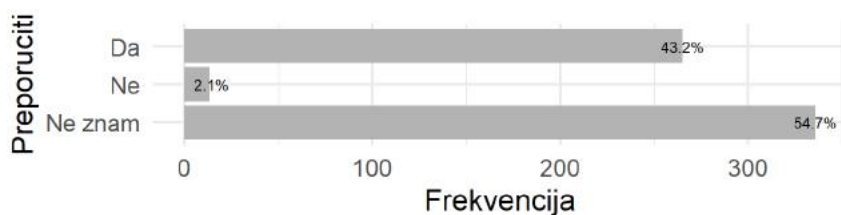
Ohrabrujuće je što 59% turista planira ponovno posjetiti Zagrebačku županiju. Neodlučnih je preko 37% ispitanika. Upravo oni predstavljaju prostor i potrebu za dodatnim unapređenjem kvalitete usluge, kao i provedbu ciljanih promotivnih aktivnosti.

Slika 11. Planiranje novog posjeta - turisti



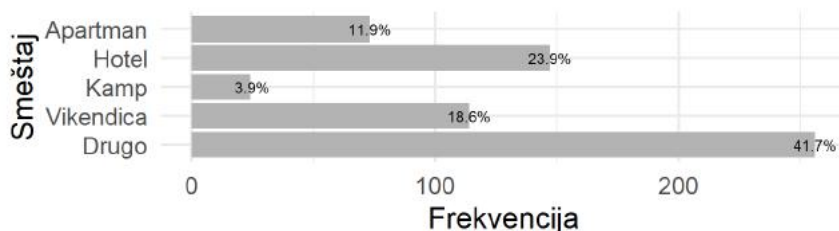
Od ukupnog broja ispitanika, preko 43% bi preporučilo destinaciju Zagrebačke županije, a gotovo 55% ispitanika je neodlučno što također ukazuje na prostor unapređenja kvalitete turizma u destinaciji.

Slika 12. Preporuka destinacije - turisti



Od onih turista koji su noćili, njih gotovo 24% je odabralo hotelski smještaj, dok je svoje vikendice koristilo preko 18% ispitanika. Na apartmanski smještaj odlučilo se gotovo 12% ispitanika, dok je preko 41% ispitanika za smještaj odabralo druge pružatelje, pretpostavlja se većinom obiteljska poljoprivredna gospodarstva.

Slika 13. Odabrani smještaj - turisti



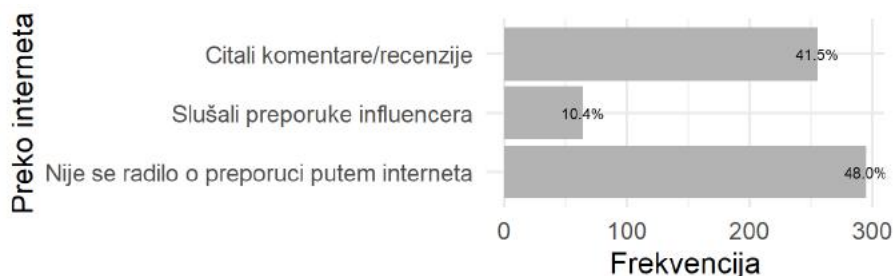
Većina turista dobila je preporuku od strane obitelji/prijatelja da posjeti destinaciju Zagrebačke županije (preko 50%), dok je gotovo 37% turista došlo do preporuke, odnosno informacija putem interneta, a ni 10% od strane turističkih agencija.

Slika 14. Izvor informacije o destinaciji - turisti



Kada se radilo o preporukama preko interneta, najviše se radilo o čitanju komentara drugih turista, odnosno recenzija (skoro 42%).

Slika 15. Preporuke preko interneta - turisti

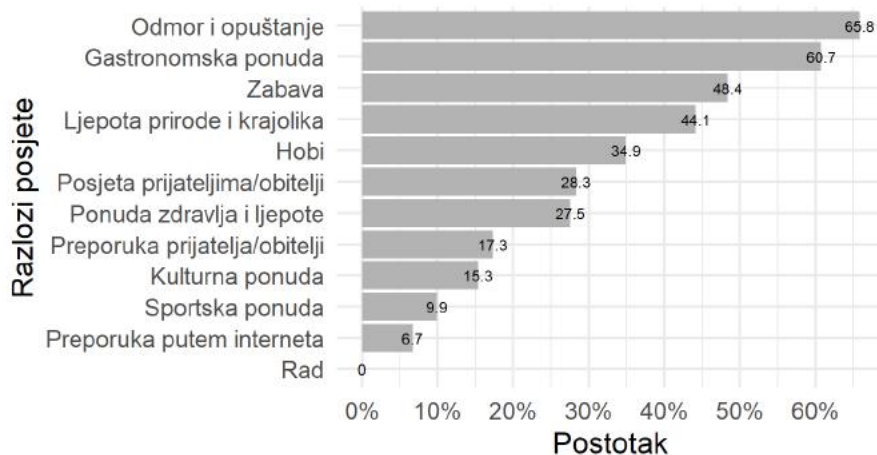


Najvažniji razlozi posjete Zagrebačkoj županiji prema odgovorima ispitanika bili su redom:

1. Odmor i opuštanje
2. Gastronomska ponuda.

Zatim slijede zabava i ljepota prirode i krajolika. Skreće se pažnja da su u ovom pitanju ispitanici mogli birati više od jedne opcije te je zbroj postotaka posljedično veći od 100%.

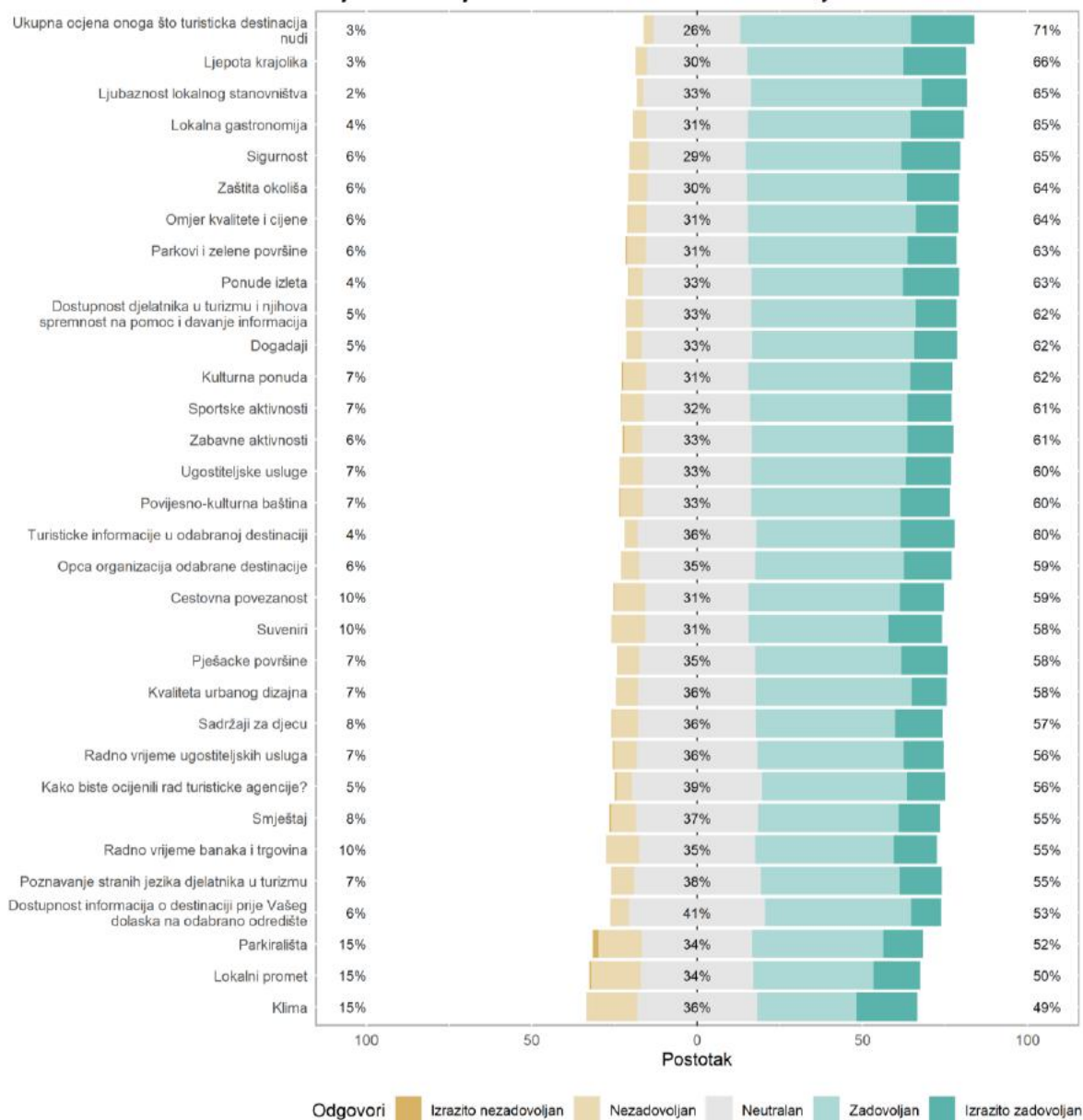
Slika 16. Razlozi posjete - turisti



Kako je detaljno prikazano u Prilogu 1., analiza zadovoljstva turista ponudom Zagrebačke županije uz pomoć Likertove skale, od 1 do 5, dala je zanimljive rezultate. Zadovoljstvo ponudom grupirano je u tri skupine Nisko, Neutralno i Visoko:

- **Nisko** predstavlja zbroj postotnih iznosa onih koji su odgovorili "Izrazito nezadovoljan" i "Nezadovoljan"
- **Neutralno** je postotak onih ispitanika koji su odgovorili "Neutralno"
- **Visoko** je zbroj postotnih iznosa onih koji su odgovorili "Izrazito zadovoljan" i "Zadovoljan".

Slika 17. Ocjena zadovoljstva onim što nudi turistička destinacija - turisti



Turisti su bili najzadovoljniji sljedećom ponudom Zagrebačke županije (top 5 ponuda iz kategorije Visoko):

1. Ljepota krajolika
2. Ljubaznost lokalnog stanovništva
3. Lokalna gastronomija
4. Sigurnost
5. Zaštita okoliša.

Turisti su bili najnezadovoljniji sljedećom ponudom Zagrebačke županije (top 5 ponuda iz kategorije Nisko):

1. Lokalni promet
2. Klima
3. Parkirališta
4. Suveniri
5. Radno vrijeme banaka i trgovina.

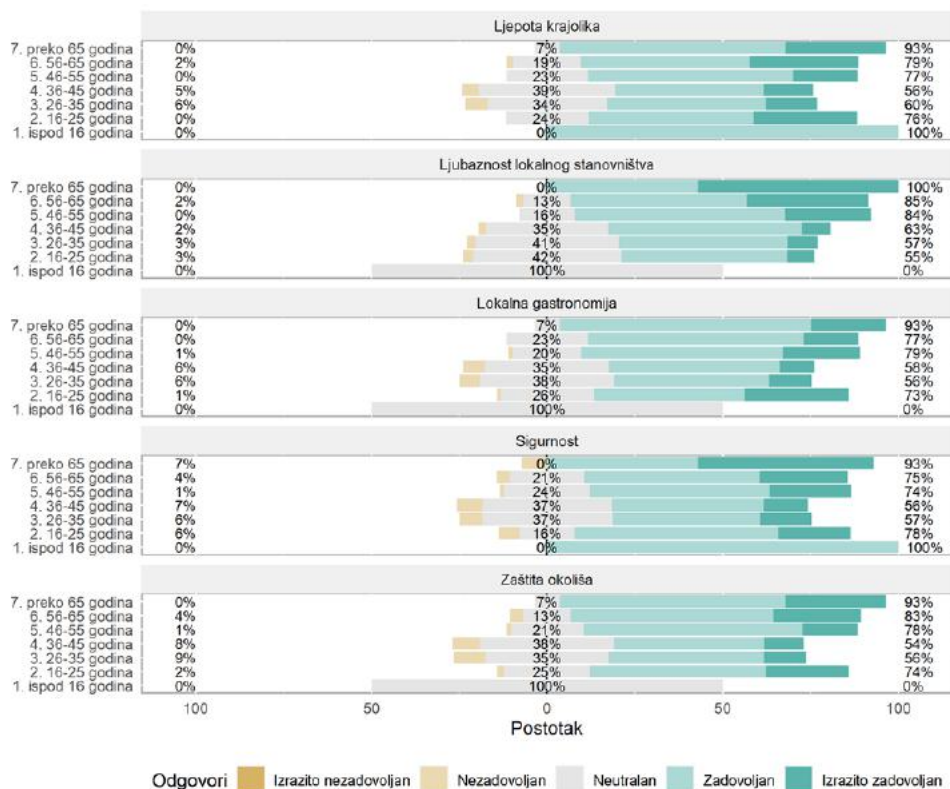
Osim rangiranja po kategorijama Visoko i Nisko, izrađeno je rangiranje po srednjoj vrijednosti te po standardnoj devijaciji.

Rangiranje prema srednjoj vrijednosti daje skoro identičan raspored ponuda na turističkoj destinaciji kao i u slučaju top 5 onih ponuda na turističkoj destinaciji s kojima su ispitanici bili "Izrazito nezadovoljni" i "Nezadovoljni" (kategorija Nisko) te ponuda na turističkoj destinaciji s kojima su ispitanici bili "Izrazito zadovoljni" i "Zadovoljni" (kategorija Visoko).

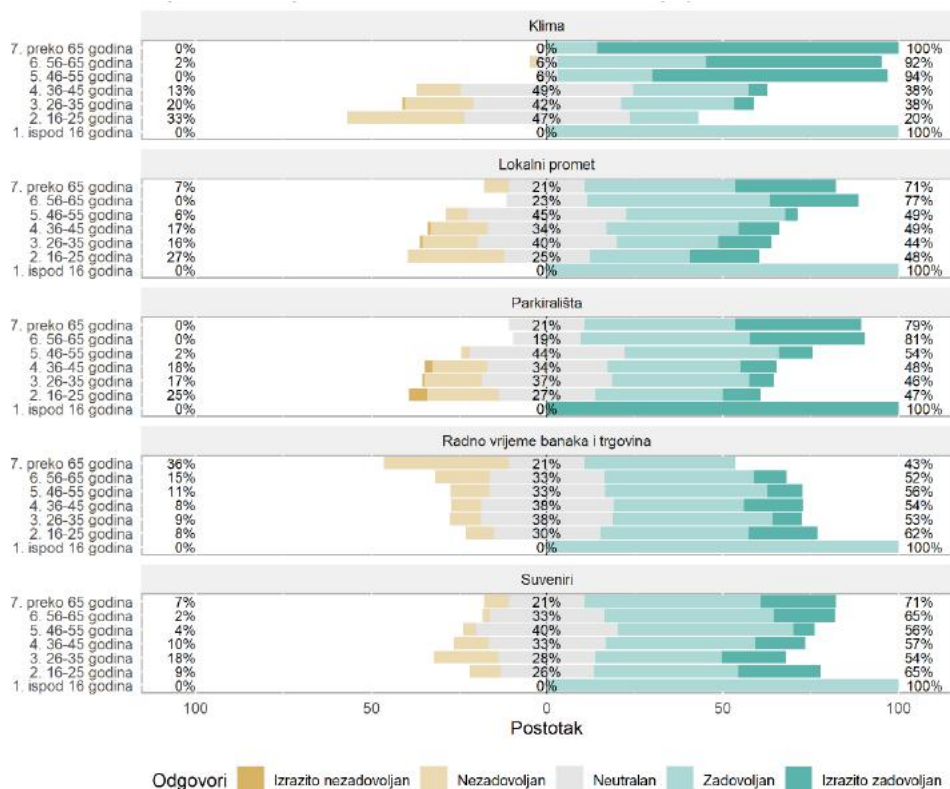
Rangiranje prema standardnoj devijaciji ukazuje na one ponude u turističkoj destinaciji kod kojih su ispitanici pokazali neslaganje u većoj mjeri. Drugim riječima, viša vrijednost standardne devijacije znači da su odgovori ispitanika u većoj mjeri varirali od ekstremno negativne do ekstremno pozitivne razine zadovoljstva s određenom ponudom u turističkoj destinaciji. Primjerice, u slučaju "Klime" veliki broj ispitanika je odgovorio sa "Izrazito nezadovoljan" i "Izrazito zadovoljan". U suprotnom slučaju kada je u pitanju "Ljubaznost lokalnog stanovništva" odgovori ispitanika su pokazale varijacije manje razine. S obzirom da je srednja vrijednost u ovom slučaju bila visoka, to znači da je većina ispitanika odgovorila s "Izrazito zadovoljan" i "Zadovoljan". Detaljno rangiranje dano je u Prilogu 1.

Osim rangiranja po utvrđenim kategorijama, odnosno parametrima, rađena su i brojna ukrštavanja varijabli, od kojih se u nastavku prikazuju rezultati prema dobi, spolu i obrazovanju. Pokušao se dati odgovor na pitanje postoji li povezanost primjerice, spola, dobi i obrazovanja turista s jedne strane te turističke ponude iz kategorija Visoko i Nisko, s druge strane.

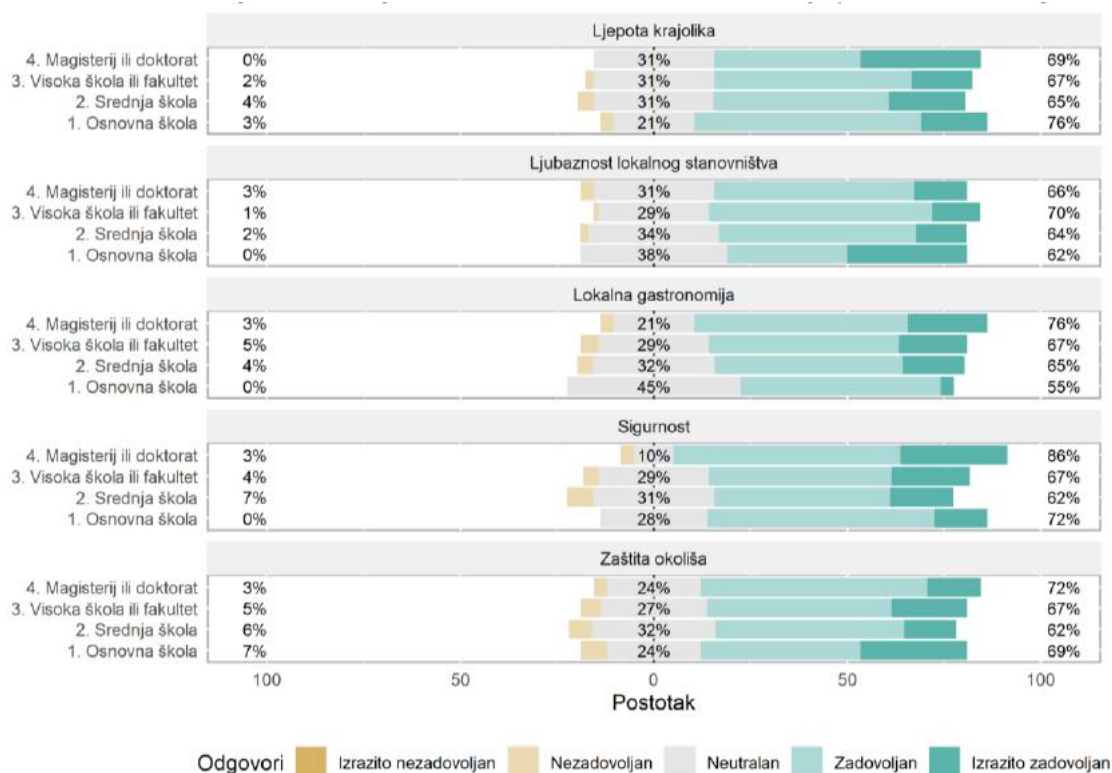
Slika 18. Zadovoljstvo ponudom turističke destinacije, Visoko vs. dobna struktura - turisti



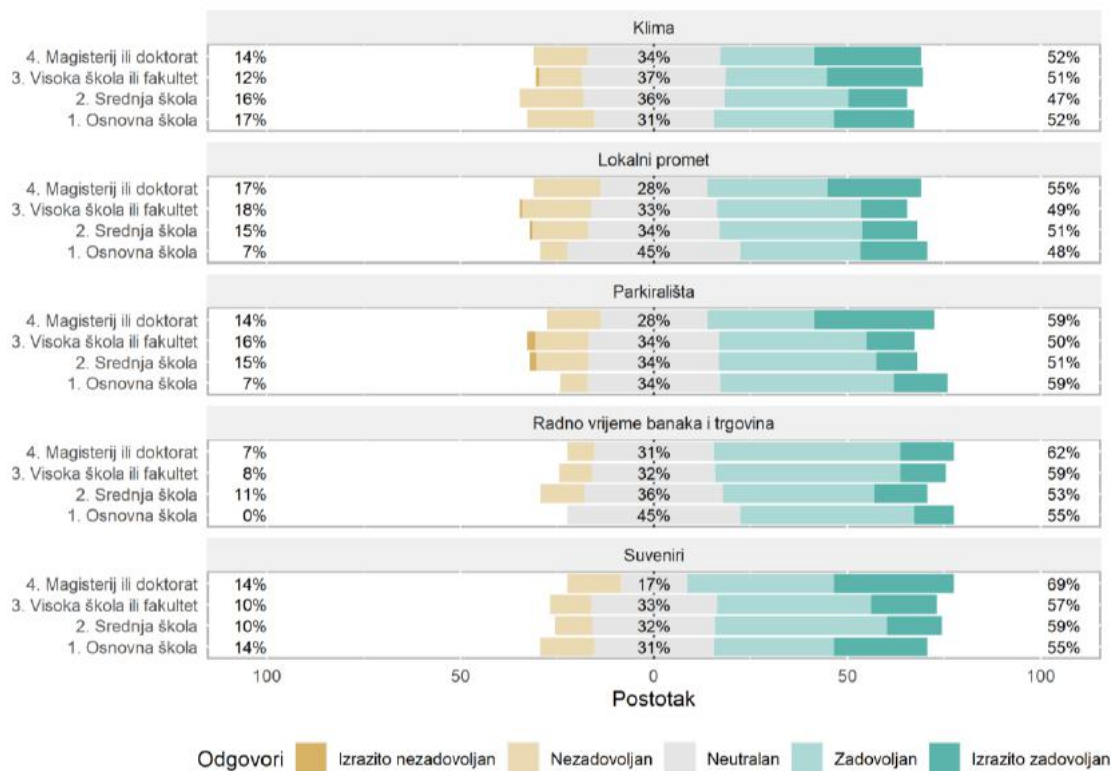
Slika 19. Zadovoljstvo ponudom turističke destinacije, Nisko vs. dobna struktura - turisti



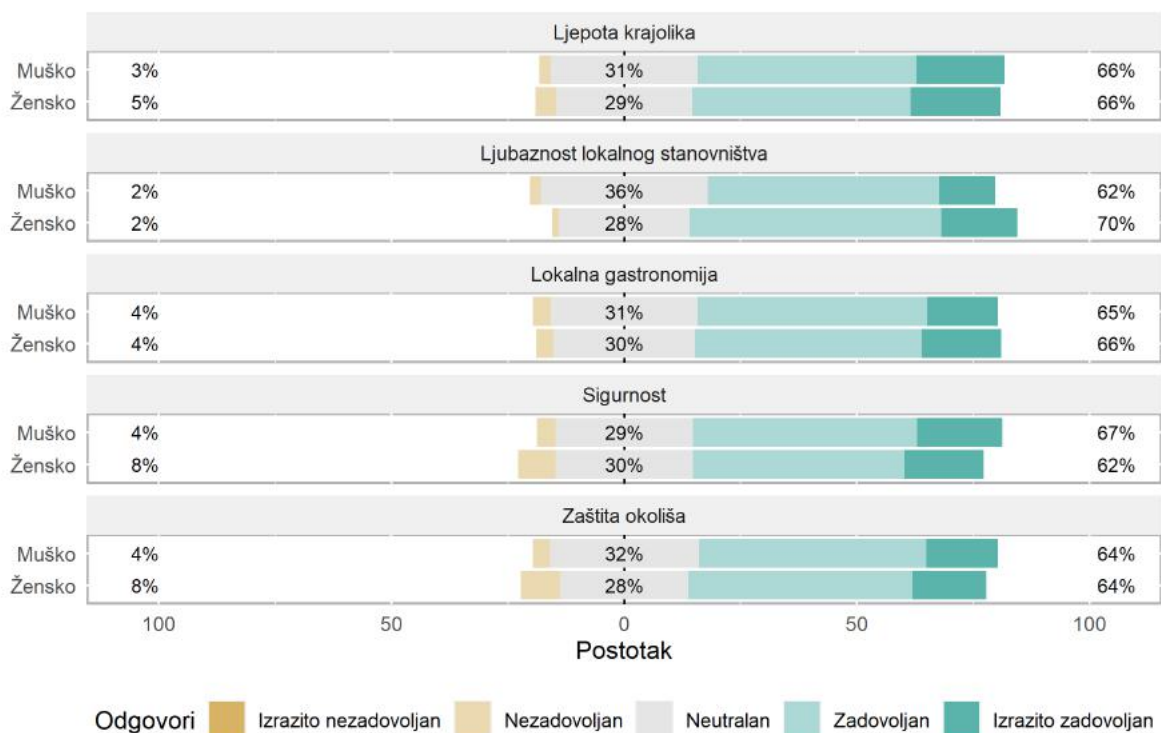
Slika 20. Zadovoljstvo ponudom turističke destinacije, Visoko vs. obrazovanje - turisti



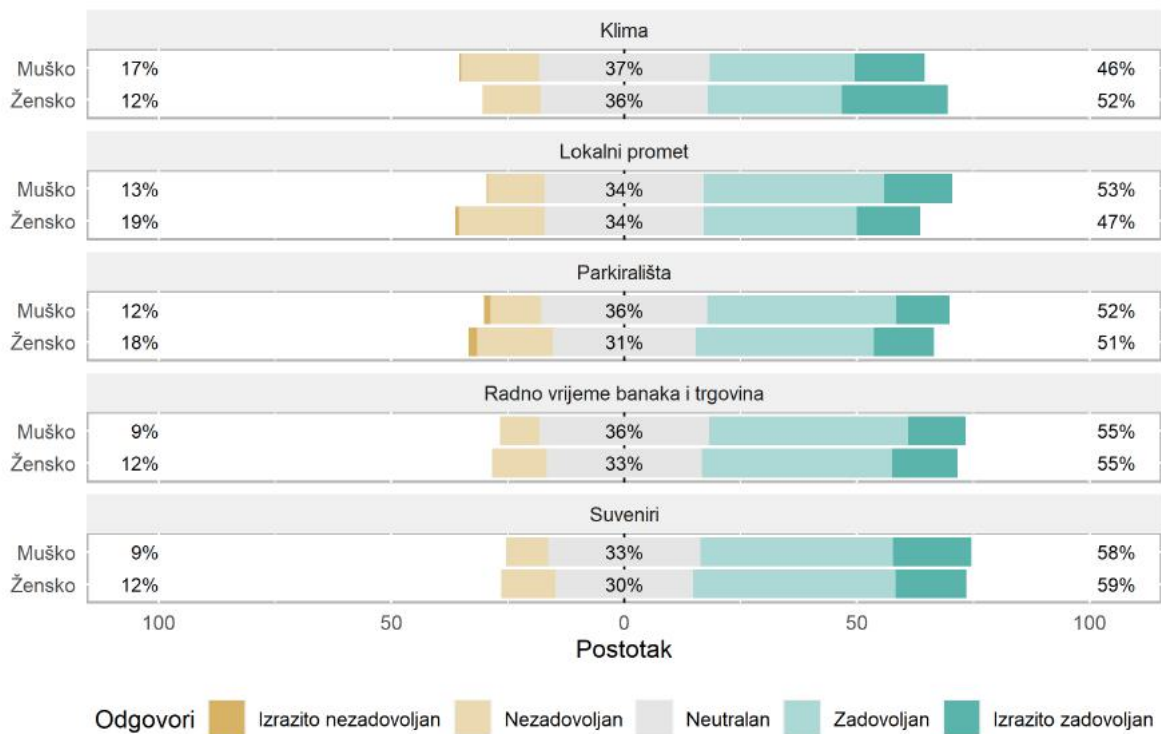
Slika 21. Zadovoljstvo ponudom turističke destinacije, Nisko vs. obrazovanje - turisti



Slika 22. Zadovoljstvo ponudom turističke destinacije, Visoko vs. spol - turisti



Slika 23. Zadovoljstvo ponudom turističke destinacije, Nisko vs. spol - turisti





Temeljem provedenog istraživanja zadovoljstva turista Zagrebačke županije, može se zaključiti sljedeće:

- Turisti većinom pripadaju dobnoj skupini od 36 do 45 godina starosti, odnosno od 26 do 45 godina starosti
- Većina turista ima završenu srednju školu, odnosno visoku školu ili fakultet
- Gotovo svi turisti koriste društvene mreže (99%), od kojih su najzastupljeniji Facebook, Instagram i TikTok
- Više od polovice turista nije nikada noćilo u Zagrebačkoj županiji niti to planira (jednodnevni turisti)
- Od turista koji su noćili, većinom se radi o kratkim noćenjima (1-3 noći)
- Turisti koji su noćili većinom su noćili na OPG-ovima, manji broj u hotelima i vlastitim vikendicama
- Polovica turista ima prosječne mjesečne prihode kućanstva od 1.000 do 1.999 EUR a trećina od 500-999 EUR
- Polovica turista spremno je dnevno na godišnjem odmoru potrošiti između 50 i 80 EUR, a trećina između 30 i 50 EUR
- U Zagrebačku županiju turisti većinom stižu automobilom, a manjim dijelom autobusom, motociklom i biciklom
- Gotovo svi turisti u Zagrebačku županiju dolaze u vlastitoj organizaciji (90%)
- Više od polovice turista Zagrebačku županiju je posjetilo do sada 2 do 5 puta, a preko 5 puta njih 17%
- Većina turista planira preporučiti destinaciju Zagrebačke županije za posjet, te ju ponovno posjetiti
- Preko 50% turista dobilo je preporuku od strane obitelji/prijatelja da posjeti destinaciju Zagrebačke županije, dok je gotovo 37% turista došlo do preporuke, odnosno informacija putem interneta, a ni 10% od strane turističkih agencija
- U slučaju kada se radilo o preporukama preko interneta, najviše se radilo o čitanju komentara drugih turista, odnosno recenzija
- Najvažniji razlozi posjete Zagrebačkoj županiji bili su redom: odmor i opuštanje, gastronomska ponuda, a zatim slijede zabava i ljepota prirode i krajolika
- Turisti su najzadovoljniji sljedećom ponudom Zagrebačke županije, redom: ljepota krajolika, ljubaznost lokalnog stanovništva, lokalna gastronomija, sigurnost, zaštita okoliša
- Turisti su najnezadovoljniji sljedećom ponudom Zagrebačke županije, redom: lokalni promet, klima, parkirališta, suveniri, radno vrijeme banaka i trgovina.

Rezultati provedenog istraživanja služe za usmjeravanje aktivnosti dionika u sektoru turizma na privlačenje novih i zadržavanje postojećih turista, ciljanje promotivnih aktivnosti te kao smjernica za ulaganja u potrebnu infrastrukturu u turizmu i sveobuhvatne aktivnosti potrebne za unapređenje kvalitete turističkog proizvoda Zagrebačke županije koji bi ispunio, odnosno premašio očekivanja turista.

Prilog 1. Zadovoljstvo turista u Zagrebačkoj županiji – tablični prikaz rezultata

Socio-demografske varijable (distribucija frekvencija i postotci)

Dob	Frekvencija	Postotak
manje od 16 godina	1	0.2
16-25 godina	102	16.6
26-35 godina	159	25.9
36-45 godina	204	33.2
46-55 godina	82	13.4
56-65 godina	52	8.5
preko 65 godina	14	2.3
TOTAL	614	100.0
Spol	Frekvencija	Postotak
Žensko	264	43.0
Muško	350	57.0
TOTAL	614	100.0
Obrazovanje	Frekvencija	Postotak
Osnovna škola	29	4.7
Srednja škola	403	65.6
Visoka škola ili fakultet	153	24.9
Magisterij ili doktorat	29	4.7
TOTAL	614	100
Platforma	Frekvencija	Postotak
Facebook	394	64.2
Instagram	97	15.8
TikTok	60	9.8
Twitter	14	2.3
WhatsApp	1	0.2
Youtube	40	6.5
Ne koristim	8	1.3
TOTAL	614	100.0
Broj noćenja	Frekvencija	Postotak
0 noći	305	49.7
1-3 noći	289	47.1
4-7 noći	16	2.6
više od 7 noći	4	0.7
TOTAL	614	100
Mjesečni prihod	Frekvencija	Postotak
Manje od 500 EUR	20	3.3
500-999 EUR	229	37.3
1.000-1.999 EUR	287	46.7
2.000-2.999 EUR	71	11.6
3.000-4.999 EUR	6	1.0
Više od 5.000 EUR	1	0.2
TOTAL	614	100.0
Dnevna potrošnja	Frekvencija	Postotak
Manje od 30 EUR	52	8.5
30-50 EUR	197	32.1
50-80 EUR	282	45.9
80-120 EUR	70	11.4
Više od 120 EUR	13	2.1
TOTAL	614	100.0
Prijevozno sredstvo	Frekvencija	Postotak
Autobus	80	13.0
Automobil	367	59.8



Bicikl	53	8.6		
Motocikl	72	11.7		
Vlak	29	4.7		
Ništa	13	2.1		
TOTAL	614	100.0		
Vrsta odmora	Frekvencija	Postotak		
Samoorganizirano	547	89.1		
Organizirano	67	10.9		
TOTAL	614	100.0		
Koliko puta posjetili	Frekvencija	Postotak		
Prvi posjet	189	30.8		
2-5 puta	318	51.8		
Više od 5 puta	107	17.4		
TOTAL	614	100.0		
Ponovo posjetiti	Frekvencija	Postotak		
Da	362	59.0		
Ne	24	3.9		
Ne znam	228	37.1		
TOTAL	614	100.0		
Preporučili	Frekvencija	Postotak		
Da	265	43.2		
Ne	13	2.1		
Ne znam	336	54.7		
TOTAL	614	100.0		
Smještaj	Frekvencija	Postotak		
Apartman	73	11.9		
Hotel	147	23.9		
Kamp	24	3.9		
Vikendica	114	18.6		
Drugo	256	41.7		
TOTAL	614	100.0		
Čuli za destinaciju	Frekvencija	Postotak		
Preporuka od strane prijatelja/obitelji	308	50.2		
Preporuka/informacija na internetu	226	36.8		
Sajam turizma	22	3.6		
Turistička agencija	58	9.5		
TOTAL	614	100.0		
Ako preko interneta	Frekvencija	Postotak	Frekvencija	Postotak
Čitali komentare/recenzije	255	41.5	255	79.9
Slušali preporuke influencera	64	10.4	64	20.1
Nije se radilo o preporuci putem interneta	295	48.0		
TOTAL	614	100	319	100.0

Razlozi posjete

Razlozi posjeta	Frekvencija	Postotak
Odmor i opuštanje	404	65.8
Gastronomska ponuda	373	60.7
Zabava	297	48.4
Ljepota prirode i krajolika	271	44.1
Hobi	214	34.9
Posjeta prijateljima/obitelji	174	28.3
Ponuda zdravlja i ljepote	169	27.5
Preporuka prijatelja/obitelji	106	17.3
Kulturna ponuda	94	15.3
Sportska ponuda	61	9.9
Preporuka putem interneta	41	6.7
Rad	0	0.0

Napomena: Ispitanici su mogli u odgovorima birati više od jedne opcije te je zbroj postotaka posljedično veći od 100%

Analiza zadovoljstva ponudom na turističkoj destinaciji

(Postotak onih koji su zadovoljni, odnosno nezadovoljni ponudom, srednja vrijednost i standardna devijacija)

ID	Zadovoljstvo onim što nudi turistička destinacija	Nisko	Neutralno	Visoko	Srednja vrijednost	Standardna devijacija
1	Klima	15.1	36.3	48.5	3.53	0.95
2	Ljubaznost lokalnog stanovništva	2.0	32.6	65.5	3.78	0.68
3	Ako je vaš dolazak organizirala turistička agencija, kako biste ocijenili njihov rad?	5.2	39.3	55.5	3.63	0.74
4	Poznavanje stranih jezika djelatnika u turizmu	6.8	38.4	54.7	3.61	0.78
5	Cestovna povezanost	9.6	31.4	59.0	3.63	0.83
6	Lokalni promet	15.5	34.0	50.5	3.51	0.91
7	Parkirališta	14.8	33.6	51.6	3.49	0.91
8	Dostupnost informacija o destinaciji prije Vašeg dolaska na odabrano odredište	5.7	41.2	53.1	3.56	0.72
9	Dostupnost djelatnika u turizmu i njihova spremnost na pomoć i davanje informacija	5.2	32.7	62.1	3.69	0.75
10	Turističke informacije u odabranoj destinaciji	4.1	35.8	60.1	3.72	0.78
11	Događaji	4.7	33.4	61.9	3.70	0.74
12	Suveniri	10.3	31.3	58.5	3.65	0.87
13	Opća organizacija odabrane destinacije	5.5	35.2	59.3	3.68	0.78
14	Kvaliteta urbanog dizajna	6.7	35.7	57.7	3.62	0.75
15	Pješačke površine	6.7	35.2	58.1	3.65	0.79
16	Parkovi i zelene površine	6.0	31.1	62.9	3.72	0.77
17	Povijesno-kulturna baština	7.2	32.7	60.1	3.67	0.81
18	Ljepota krajolika	3.4	30.5	66.1	3.83	0.77
19	Zaštita okoliša	5.7	30.1	64.2	3.74	0.78
20	Sadržaji za djecu	8.0	35.5	56.5	3.64	0.82
21	Sigurnost	5.7	29.5	64.8	3.78	0.79
22	Radno vrijeme banaka i trgovina	9.9	35.0	55.0	3.60	0.83
23	Radno vrijeme ugostiteljskih usluga	7.2	36.5	56.4	3.62	0.79
24	Smještaj	8.0	37.0	55.0	3.61	0.80
25	Ugostiteljske usluge	7.0	32.7	60.3	3.68	0.78
26	Kulturna ponuda	7.2	31.1	61.7	3.68	0.77
27	Zabavne aktivnosti	5.9	33.2	60.9	3.69	0.77
28	Sportske aktivnosti	7.0	32.1	60.9	3.68	0.78
29	Ponude izleta	4.2	33.1	62.7	3.76	0.78
30	Lokalna gastronomija	3.9	30.9	65.1	3.78	0.74
31	Omjer kvalitete i cijene	5.5	30.8	63.7	3.71	0.75
32	Ukupna ocjena onoga što turistička destinacija nudi	3.1	26.1	70.8	3.87	0.75

Napomena: **Nisko** predstavlja zbroj postotnih iznosa onih koji su odgovorili "Izrazito nezadovoljan" i "Nezadovoljan". **Neutralno** je postotak onih ispitanika koji su odgovorili "Neutralno". **Visoko** je zbroj postotnih iznosa onih koji su odgovorili "Izrazito zadovoljan" i "Zadovoljan".



Rangirano prema kategoriji *Visoko*

ID	Zadovoljstvo onim što nudi turistička destinacija	Nisko	Neutralno	Visoko	Srednja vrijednost	Standardna devijacija
32	Ukupna ocjena onoga što turistička destinacija nudi	3.1	26.1	70.8	3.87	0.75
18	Ljepota krajolika	3.4	30.5	66.1	3.83	0.77
2	Ljubaznost lokalnog stanovništva	2.0	32.6	65.5	3.78	0.68
30	Lokalna gastronomija	3.9	30.9	65.1	3.78	0.74
21	Sigurnost	5.7	29.5	64.8	3.78	0.79
19	Zaštita okoliša	5.7	30.1	64.2	3.74	0.78
31	Omjer kvalitete i cijene	5.5	30.8	63.7	3.71	0.75
16	Parkovi i zelene površine	6.0	31.1	62.9	3.72	0.77
29	Ponude izleta	4.2	33.1	62.7	3.76	0.78
9	Dostupnost djelatnika u turizmu i njihova spremnost na pomoć i davanje informacija	5.2	32.7	62.1	3.69	0.75
11	Događaji	4.7	33.4	61.9	3.70	0.74
26	Kulturna ponuda	7.2	31.1	61.7	3.68	0.77
27	Zabavne aktivnosti	5.9	33.2	60.9	3.69	0.77
28	Sportske aktivnosti	7.0	32.1	60.9	3.68	0.78
25	Ugostiteljske usluge	7.0	32.7	60.3	3.68	0.78
10	Turističke informacije u odabranoj destinaciji	4.1	35.8	60.1	3.72	0.78
17	Povijesno-kulturna baština	7.2	32.7	60.1	3.67	0.81
13	Opća organizacija odabrane destinacije	5.5	35.2	59.3	3.68	0.78
5	Cestovna povezanost	9.6	31.4	59.0	3.63	0.83
12	Suveniri	10.3	31.3	58.5	3.65	0.87
15	Pješačke površine	6.7	35.2	58.1	3.65	0.79
14	Kvaliteta urbanog dizajna	6.7	35.7	57.7	3.62	0.75
20	Sadržaji za djecu	8.0	35.5	56.5	3.64	0.82
23	Radno vrijeme ugostiteljskih usluga	7.2	36.5	56.4	3.62	0.79
3	Ako je vaš dolazak organizirala turistička agencija, kako biste ocijenili njihov rad?	5.2	39.3	55.5	3.63	0.74
24	Smještaj	8.0	37.0	55.0	3.61	0.80
22	Radno vrijeme banaka i trgovina	9.9	35.0	55.0	3.60	0.83
4	Poznavanje stranih jezika djelatnika u turizmu	6.8	38.4	54.7	3.61	0.78
8	Dostupnost informacija o destinaciji prije Vašeg dolaska na odabrano odredište	5.7	41.2	53.1	3.56	0.72
7	Parkirališta	14.8	33.6	51.6	3.49	0.91
6	Lokalni promet	15.5	34.0	50.5	3.51	0.91
1	Klima	15.1	36.3	48.5	3.53	0.95

Rangirano prema kategoriji *Nisko*

ID	Zadovoljstvo onim što nudi turistička destinacija	Nisko	Neutralno	Visoko	Srednja vrijednost	Standardna devijacija
6	Lokalni promet	15.5	34.0	50.5	3.51	0.91
1	Klima	15.1	36.3	48.5	3.53	0.95
7	Parkirališta	14.8	33.6	51.6	3.49	0.91
12	Suveniri	10.3	31.3	58.5	3.65	0.87
22	Radno vrijeme banaka i trgovina	9.9	35.0	55.0	3.60	0.83
5	Cestovna povezanost	9.6	31.4	59.0	3.63	0.83
20	Sadržaji za djecu	8.0	35.5	56.5	3.64	0.82
24	Smještaj	8.0	37.0	55.0	3.61	0.80
17	Povijesno-kulturna baština	7.2	32.7	60.1	3.67	0.81
23	Radno vrijeme ugostiteljskih usluga	7.2	36.5	56.4	3.62	0.79
26	Kulturna ponuda	7.2	31.1	61.7	3.68	0.77
25	Ugostiteljske usluge	7.0	32.7	60.3	3.68	0.78
28	Sportske aktivnosti	7.0	32.1	60.9	3.68	0.78
4	Poznavanje stranih jezika djelatnika u turizmu	6.8	38.4	54.7	3.61	0.78
14	Kvaliteta urbanog dizajna	6.7	35.7	57.7	3.62	0.75
15	Pješačke površine	6.7	35.2	58.1	3.65	0.79
16	Parkovi i zelene površine	6.0	31.1	62.9	3.72	0.77
27	Zabavne aktivnosti	5.9	33.2	60.9	3.69	0.77
8	Dostupnost informacija o destinaciji prije Vašeg dolaska na odabrano odredište	5.7	41.2	53.1	3.56	0.72
19	Zaštita okoliša	5.7	30.1	64.2	3.74	0.78
21	Sigurnost	5.7	29.5	64.8	3.78	0.79
13	Opća organizacija odabrane destinacije	5.5	35.2	59.3	3.68	0.78
31	Omjer kvalitete i cijene	5.5	30.8	63.7	3.71	0.75
3	Ako je vaš dolazak organizirala turistička agencija, kako biste ocijenili njihov rad?	5.2	39.3	55.5	3.63	0.74
9	Dostupnost djelatnika u turizmu i njihova spremnost na pomoć i davanje informacija	5.2	32.7	62.1	3.69	0.75
11	Događaji	4.7	33.4	61.9	3.70	0.74
29	Ponude izleta	4.2	33.1	62.7	3.76	0.78
10	Turističke informacije u odabranoj destinaciji	4.1	35.8	60.1	3.72	0.78
30	Lokalna gastronomija	3.9	30.9	65.1	3.78	0.74
18	Ljepota krajolika	3.4	30.5	66.1	3.83	0.77
32	Ukupna ocjena onoga što turistička destinacija nudi	3.1	26.1	70.8	3.87	0.75
2	Ljubaznost lokalnog stanovništva	2.0	32.6	65.5	3.78	0.68

Rangirano prema *Srednjoj vrijednosti*

ID	Zadovoljstvo onim što nudi turistička destinacija	Nisko	Neutralno	Visoko	Srednja vrijednost	Standardna devijacija
32	Ukupna ocjena onoga što turistička destinacija nudi	3.1	26.1	70.8	3.87	0.75
18	Ljepota krajolika	3.4	30.5	66.1	3.83	0.77
2	Ljubaznost lokalnog stanovništva	2.0	32.6	65.5	3.78	0.68
30	Lokalna gastronomija	3.9	30.9	65.1	3.78	0.74
21	Sigurnost	5.7	29.5	64.8	3.78	0.79
29	Ponude izleta	4.2	33.1	62.7	3.76	0.78
19	Zaštita okoliša	5.7	30.1	64.2	3.74	0.78
10	Turističke informacije u odabranoj destinaciji	4.1	35.8	60.1	3.72	0.78
16	Parkovi i zelene površine	6.0	31.1	62.9	3.72	0.77
31	Omjer kvalitete i cijene	5.5	30.8	63.7	3.71	0.75
11	Događaji	4.7	33.4	61.9	3.70	0.74
9	Dostupnost djelatnika u turizmu i njihova spremnost na pomoć i davanje informacija	5.2	32.7	62.1	3.69	0.75
27	Zabavne aktivnosti	5.9	33.2	60.9	3.69	0.77
13	Opća organizacija odabrane destinacije	5.5	35.2	59.3	3.68	0.78
26	Kulturna ponuda	7.2	31.1	61.7	3.68	0.77
28	Sportske aktivnosti	7.0	32.1	60.9	3.68	0.78
25	Ugostiteljske usluge	7.0	32.7	60.3	3.68	0.78
17	Povijesno-kulturna baština	7.2	32.7	60.1	3.67	0.81
15	Pješačke površine	6.7	35.2	58.1	3.65	0.79
12	Suveniri	10.3	31.3	58.5	3.65	0.87
20	Sadržaji za djecu	8.0	35.5	56.5	3.64	0.82
5	Cestovna povezanost	9.6	31.4	59.0	3.63	0.83
3	Ako je vaš dolazak organizirala turistička agencija, kako biste ocijenili njihov rad?	5.2	39.3	55.5	3.63	0.74
14	Kvaliteta urbanog dizajna	6.7	35.7	57.7	3.62	0.75
23	Radno vrijeme ugostiteljskih usluga	7.2	36.5	56.4	3.62	0.79
4	Poznavanje stranih jezika djelatnika u turizmu	6.8	38.4	54.7	3.61	0.78
24	Smještaj	8.0	37.0	55.0	3.61	0.80
22	Radno vrijeme banaka i trgovina	9.9	35.0	55.0	3.60	0.83
8	Dostupnost informacija o destinaciji prije Vašeg dolaska na odabrano odredište	5.7	41.2	53.1	3.56	0.72
1	Klima	15.1	36.3	48.5	3.53	0.95
6	Lokalni promet	15.5	34.0	50.5	3.51	0.91
7	Parkirališta	14.8	33.6	51.6	3.49	0.91

Rangirano prema *Standardnoj devijaciji*



ID	Zadovoljstvo onim što nudi turistička destinacija	Nisko	Neutralno	Visoko	Srednja vrijednost	Standardna devijacija
1	Klima	15.1	36.3	48.5	3.53	0.95
6	Lokalni promet	15.5	34.0	50.5	3.51	0.91
7	Parkirališta	14.8	33.6	51.6	3.49	0.91
12	Suveniri	10.3	31.3	58.5	3.65	0.87
22	Radno vrijeme banaka i trgovina	9.9	35.0	55.0	3.60	0.83
5	Cestovna povezanost	9.6	31.4	59.0	3.63	0.83
20	Sadržaji za djecu	8.0	35.5	56.5	3.64	0.82
17	Povijesno-kulturna baština	7.2	32.7	60.1	3.67	0.81
24	Smještaj	8.0	37.0	55.0	3.61	0.80
21	Sigurnost	5.7	29.5	64.8	3.78	0.79
23	Radno vrijeme ugostiteljskih usluga	7.2	36.5	56.4	3.62	0.79
15	Pješačke površine	6.7	35.2	58.1	3.65	0.79
25	Ugostiteljske usluge	7.0	32.7	60.3	3.68	0.78
29	Ponude izleta	4.2	33.1	62.7	3.76	0.78
10	Turističke informacije u odabranoj destinaciji	4.1	35.8	60.1	3.72	0.78
4	Poznavanje stranih jezika djelatnika u turizmu	6.8	38.4	54.7	3.61	0.78
13	Opća organizacija odabrane destinacije	5.5	35.2	59.3	3.68	0.78
28	Sportske aktivnosti	7.0	32.1	60.9	3.68	0.78
19	Zaštita okoliša	5.7	30.1	64.2	3.74	0.78
16	Parkovi i zelene površine	6.0	31.1	62.9	3.72	0.77
18	Ljepota krajolika	3.4	30.5	66.1	3.83	0.77
26	Kulturna ponuda	7.2	31.1	61.7	3.68	0.77
27	Zabavne aktivnosti	5.9	33.2	60.9	3.69	0.77
14	Kvaliteta urbanog dizajna	6.7	35.7	57.7	3.62	0.75
9	Dostupnost djelatnika u turizmu i njihova spremnost na pomoć i davanje informacija	5.2	32.7	62.1	3.69	0.75
32	Ukupna ocjena onoga što turistička destinacija nudi	3.1	26.1	70.8	3.87	0.75
31	Omjer kvalitete i cijene	5.5	30.8	63.7	3.71	0.75
3	Ako je vaš dolazak organizirala turistička agencija, kako biste ocijenili njihov rad?	5.2	39.3	55.5	3.63	0.74
30	Lokalna gastronomija	3.9	30.9	65.1	3.78	0.74
11	Događaji	4.7	33.4	61.9	3.70	0.74
8	Dostupnost informacija o destinaciji prije Vašeg dolaska na odabrano odredište	5.7	41.2	53.1	3.56	0.72
2	Ljubaznost lokalnog stanovništva	2.0	32.6	65.5	3.78	0.68