

1 UVOD

Ova je publikacija rezultat rada na projektu „Turistička regionalizacija u globalnim procesima“, prihvaćenog od strane Ministarstva znanosti i tehnologije a realiziranog naporima istraživača Fakulteta za turistički i hotelski menadžment (FTHM) Opatija. U pristupu istraživanju su postavljeni ambiciozni, ali i realno ostvarivi ciljevi, čija se realizacija prepoznaje kroz zadatke vezane za traženje odgovora na mnogobrojna pitanja usmjerena na stvaranje pretpostavki za uspješno upravljanje turističkim destinacijama u okviru Primorsko-Goranske županije, koja je na turističkom tržištu prepoznatljiva kao turistička destinacija Kvarner, a koja na nacionalnom planu ostvaruje 23% turističkog prometa.

Ovo je istraživanje temeljeno na suvremenim teorijskim spoznajama uz uvažavanje utjecaja globalizacije, kao temeljnog megatrenda, čiji je utjecaj posebno prepoznatljiv u turizmu i hotelskoj industriji, koje tendiraju postati vodećom svjetskom industrijom. Globalni trend svjetskog turističkog tržišta fokusiran je na potrošačke preferencije, koje treba sagledati u kontekstu prilagođavanja brzim tehnološkim, kulturnim i gospodarskim promjenama, kako bi se upravo tim promjenama te potrebama i željama gostiju prilagodila turistička ponuda na užem i širem planu.

S ovih je polazišta i definiran opći cilj ovog istraživanja, a to je osigurati u procesu turističke regionalizacije takve prostorne, resursne i ekonomske okvire u kojima će se moći sagledati «ciljni turistički proizvod destinacije», njegova struktura i kvaliteta. U razradi pojedinačnih ciljeva pošlo se od zahtjeva globalnog turističkog tržišta, uvažavalo se povijesno i kulturno nasljeđe destinacije, a u cilju osiguranja realnih pretpostavki sustavnog unapređenja turističke ponude Kvarnera kao ciljne destinacije.

Naglasak je bio na sagledavanju značajki turističke destinacije Kvarner kao cjelovite turističke regije, koja prostorno i sadržajno mora usmjeravati i objedinjavati ciljeve i zadatke užih turističkih destinacija u svom sastavu (od turističkih mjesta do sub-regija), a kao samostalnih razvojnih jedinica koje čine jedinstvo različitosti toliko naglašenih upravo za ovu turističku regiju. Ovo je utoliko značajnije, pošto u tom području nema čvrstih uzora. Naime, sadašnji ustroj turističkih regija to nije do kraja omogućavao, što je rezultiralo ekonomski i ekološki konfliktnim razvojnim opcijama. Umjesto ciljnog turističkog proizvoda, dominiralo je svaštarenje s jednoličnom turističkom ponudom, čiji je rezultat bio, nedostatak destinacijskog identiteta. Optimizacija u ovom području nalaže otklanjanje temeljnih nedostataka prisutnih u dosadašnjem pristupu, a s ciljem da se turistička destinacija Kvarner (unutar granica Primorsko-goranske županije) pravilno valorizira, uz uvažavanje svih njenih komparativnih prednosti, temeljenih na resursima koje nude priobalni, otočni i gorski predjeli ove raznolike i interesantne regije.

Rezultate ovog istraživanja treba sagledavati u kontekstu polazišta koja su definirana Glavnim planom razvoja turizma Primorsko-goranske županije iz 2005. godine (Sveučilište u Rijeci), ali i ranije publiciranih rezultata prve faze istraživanja na ovom projektu (Turistička regionalizacija u globalnim procesima iz 2003. godine). U istraživanju koje je na terenu provedeno u ljeto 2005. i 2006. godine, uvažavali su se i rezultati srodnih istraživanja na ovom području a s ciljem da se stvore pretpostavke za oblikovanje modela, temeljem kojeg će se u praksi osigurati pretpostavke za uspješno upravljanje turističkom ponudom u novim tržišnim uvjetima. U tom kontekstu se ovo istraživanje treba sagledati i kao veoma značajan segment u procesu monitoringa, definiranog Glavnim planom razvoja turizma Primorsko goranske županije, jer se osiguravaju pretpostavke za sustavnu ocjenu dostignute razine asortimana i kvalitete turističke ponude ove turističke destinacije, kao detekciju područja u kojima se ista treba kretati i sustavno unapređivati.

Upravo se u navedenim okvirima treba sagledati teorijski doprinos i praktično značenje ovog istraživanja za turistički razvoj općenito, a posebno za područje turističke destinacije Kvarner. To znači kako je primjena ovih spoznaja moguća i potrebna u praksi turističkog razvoja, jer ukazuje područja i realne mogućnosti djelovanja na unapređenju turističke ponude, što uključuje i djelovanje u još nedovoljno sagledanim okvirima turističkog organiziranja, a s ciljem da se stvori hijerarhija odnosa:

1. od razine turističkog mjesta, općine, grada ili sub-regije, na kojoj razini treba osigurati temeljne pretpostavke i relevantnu dokumentacijsku podlogu za poslovno odlučivanje o asortimanu i kvaliteti ponude, kao i o nužnim investicijskim, organizacijskim, kadrovskim i drugim zahvatima, koji će doprinijeti oblikovanju lokalne ponude, primjerene specifičnostima tog lokaliteta uz naglasak na ponudu koja će predstavljati novu vrijednost
2. preko razine turističke regije Kvarner kao cjeline, koja mora objediniti jedinstvo različitosti u oblikovanju prepoznatljivog „turističkog proizvoda“ s kojim će se izlaziti na turističko tržište, ali i da se stvore pretpostavke za upravljanje turističkom ponudom po načelima TQM-a, uz uvažavanje visokih ekoloških standarda, uz primjenu znanstvenih metoda i tehnika, temeljeno na visokom stupnju informatizacije i sposobnim kadrovima, čije se djelovanje treba temeljiti i u najprimjerenijem obliku organizacijskog ustroja destinacijskog menadžmenta (DMS, DMO...), kojeg će konsenzusom prihvatiti sve relevantne lokalne strukture.
3. do nacionalne i međunarodne razine, obzirom da rezultati ovog istraživanja osiguravaju podlogu za preispitivanje cijelog sustava upravljanja turističkom destinacijom i kvalitetom turističke ponude.

U drugoj fazi istraživanja su se slijedila neka temeljna načela prethodne faze, ali su uvaženi i svi prijedlozi za poboljšanje, na koje su ukazali recenzenti prethodnog istraživanja, ali i njihovi korisnici. Dakle, rezultati koji se u ovoj publikaciji prezentiraju, trebaju korisnicima pomoći u traženju odgovora o tome koji je dostignuti asortiman i kvaliteta ponude turističke destinacije Kvarner, njenih sub-regija i turističkih mjesta kao najniže razine turističke destinacije u okviru Primorsko-goranske županije, pri čemu će se provesti relevantne usporedbe rezultatima istraživanja iz 2003. godine. Uz detaljnu analizu elemenata turističke ponude sagledanih očima turista, stanovništva i turističkog menadžmenta, poseban je akcent stavljen na elemente kroz koje se može ocijeniti dostignuti stupanj konkurentnosti ponuđenog «turističkog proizvoda», a promatrano s pozicija načela održivog razvoja turizma i mjera koje treba poduzimati da bi se postojeće stanje uskladilo sa zahtjevima platežno sposobne potražnje. U okviru ciljeva, strateških smjernica i prioriteta ovog istraživanja, naglasak je stavljen na slijedeće uporišne točke:

- Kvaliteta ponude pojedine turističke destinacije se pogoršava / poboljšava?
- Zaštita i očuvanje okoliša u pojedinoj turističkoj destinaciji se provodi / ne provodi prema zacrtanim ciljevima?
- Restriktivna politika namjene prostora se provodi / ne provodi prema zacrtanim ciljevima?
- Postojeća turistička regionalizacija uvažava/ ne uvažava komparativne prednosti destinacije, te je postojeća turistička regionalizacija u okviru globalnih procesa ne prihvatljiva / prihvatljiva?
- Turistička zajednica ima / nema izgrađen sustav transparentnosti informiranja i kontrole?

Kako su polazišta temeljena na realnim problemima i suvremenim trendovima, rezultati ovog istraživanja trebaju korisnicima uz teorijsku podlogu, pružiti i relevantne praktične odgovore, čime će se osigurati viši stupanj učinkovitosti u turističkom djelovanju na svim razinama turističkog organiziranja od turističkog mjesta, preko turističke regije do nacionalne razine, a temeljeno na relevantnoj dokumentacijskoj podlozi u funkciji osiguranja boljeg asortimana i više kvalitete ponude kao prioritetu, s posebnim naglaskom na osiguranje ekološke ravnoteže na obali, otocima i u zaleđu. U definiranju strateških smjernica daljnjeg razvoja turističke destinacije Kvarner, nužno je na ovim polazištima poticati i srodna daljnja istraživanja, te uvažavati njihove rezultate, a minimalno na slijedećim područjima:

- Unapređenje sustava kvalitete turističke ponude
- Zaštita i unapređenje okoliša i poticanje eko-ponude
- Promicanje mjera restriktivne politike u namjeni prostora
- Projekti koji nose novu vrijednost u ponudi turističke destinacije

- Izbor modela i ustroj destinacijskog menadžmenta

Rezultati druge faze istraživanja se temelje na anketnom istraživanju reprezentativnog uzorka velikog broja turističkih mjesta, razvrstanih u sub-regije (Crikveničko-vinodolska rivijera, Opatijska rivijera, Otoci, Rijeka i riječki prsten, Gorski kotar), a s ciljem da se ocjene svi relevantni segmenti ponude na svim hijerarhijskim razinama turističke destinacije Kvarner. Anketnim upitnikom su obuhvaćene slijedeće ciljne skupine:

- TURISTI
- STANOVNIŠTVO
- TURISTIČKI MENADŽMENT

Ovo se istraživanje razlikuje u odnosu na prethodno, što više nisu kao posebna ciljana skupina obuhvaćeni IZNAJMLJIVAČI soba i apartmana (preporuka recenzenta), već su ovisno o poziciji u turističkoj ponudi razvrstani ili u kategoriju stanovništvo ili u kategoriju menadžment. Sve su ciljne skupine ispunjavale isti anketni upitnik, kojim se željelo ocijeniti njihov odnos prema istim elementima turističke ponude, no ujedno je svaka ciljna skupina imala mogućnost ispunjavanja posebnog upitnika u kojem je na specifičan način izrazila svoju poziciju u turističkoj ponudi destinacije i svoje osobne stavove.

- a. Kod TURISTA:
 - Karakteristike ciljnih korisnika turističke ponude Kvarnera
 - Motivi i način njihova dolaska
 - Učestalost vraćanja u destinaciju
 - Ocjena asortimana i kvalitete turističke ponude....
- b. Kod STANOVNIŠTVA:
 - Stav prema turizmu u destinaciji
 - Stav prema pojavama u okruženju od značaja za turizam
 - Stav prema razvoju turizma destinacije
 - Ocjena asortimana i kvalitete turističke ponude....
- c. Kod TURISTIČKOG MENADŽMENTA:
 - Obrazovna i starosna struktura menadžmenta
 - Uloga u turističkoj ponudi destinacije
 - Ocjena pojava u okruženju od značaja za turizam Kvarnera
 - Ocjena stanja i mogućnosti boljeg upravljanja destinacijom
 - Ocjena asortimana i kvalitete turističke ponude....
 -

Rezultati ovog istraživanja bi trebali potaknuti nositelje turističke politike na nove pravce turističkog reguliranja i djelovanja, obzirom da predstavljaju solidnu osnovu za sagledavanje veza i odnosa u hijerarhiji turističkih destinacija Kvarnera (ispitivane turističke destinacije se mogu uspoređivati sa srodnima) ali i sa ostvarenim vlastitim rezultatima u prethodnom razdoblju (istraživanje prve faze iz 2003. godine). Na ovaj je način osigurana dokumentacijska osnovica i za daljnja istraživanja koja će se provoditi u turističkoj destinaciji Kvarner.

Copyright of *Tourism & Hospitality Management* is the property of *Tourism & Hospitality Management* and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.