



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Ekonomist
Modul: Organizator podjetništva in trženja

**ZADOVOLJSTVO TURISTOV S TURISTIČNO
PONUDBO NA OBMOČJU OBČINE CERKLJE NA
GORENJSKEM**

Mentor: Lovro Dretnik, prof. mat., spec.
Lektorica: Marcela Krt

Kandidatka: Jerneja Novak

Kranj, februar 2020

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju Lovru Dretniku, prof. mat., spec., za usmerjanje, pomoč in čas, ki mi ga je posvetil.

Zahvaljujem se tudi lektorici Marceli Krt, prof. slo., ki je mojo diplomsko nalogo jezikovno in slovnično pregledala.

Posebne zahvale gredo moji družini, še posebno očetu in mami, ki sta mi omogočila študij in mi z vsem potrpljenjem stala ob strani in me spodbujala.

IZJAVA

Študentka Jerneja Novak izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Lovra Dretnika, prof. mat., spec.

Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Turizem v Sloveniji zadnja leta pridobiva na pomembnosti. Slovenija predstavlja eno izmed bolj priljubljenih neodkritih dežel za tuje kot tudi domače turiste. Tega se zaveda tudi Občina Cerklje na Gorenjskem, zato je ustanovila Turistično informacijski center Cerklje na Gorenjskem (TIC).

Turistična ponudba v Občini Cerklje na Gorenjskem je iz leta v leto bolj pestra. Veliko je naravnih danosti, kulturno-zgodovinskih znamenitosti, predvsem pa ne manjka dobre kulinarike. K dobremu promoviranju pripomore tudi TIC. Turistične točke se med seboj lepo prepletajo in s tem omogočajo večjo obiskanost pri ponudnikih ter s ciljanjem na različne starostne skupine še podkrepijo zanimanje. Prednosti TIC-a so, da spremlja aktivnosti na področju turizma v lokalnem okolju. Na podlagi zbranih statističnih podatkov lahko preverimo zadovoljstvo strank z obstoječim stanjem in lokalnim ponudnikom ponudimo nove usmeritve v lokalnem turizmu.

V diplomski nalogi smo v teoretičnem delu predstavili poglede različnih avtorjev na pojem turizem, predstavili smo Turistično informacijski center Cerklje na Gorenjskem; njegovo zgodovino in s čim se ukvarja danes, obravnavali merjenje kakovosti storitev ter zadovoljstvo in nezadovoljstvo potrošnikov. V praktičnem delu pa smo s pomočjo anketnega vprašalnika izdelali analizo zadovoljstva uporabnikov turističnih storitev in na podlagi dobljenih rezultatov predlagali možnost izboljšav in nove turistične programe.

KLJUČNE BESEDE

- Turizem
- Turistično informacijski center Cerklje na Gorenjskem
- Kakovost storitev
- Zadovoljstvo potrošnikov
- Nezadovoljstvo potrošnikov

ABSTRACT

Tourism in Slovenia has been gaining importance in recent years. Slovenia is one of the more popular undiscovered countries for foreign as well as domestic tourists. The Municipality of Cerklje na Gorenjskem is also aware of this fact and has therefore established the Tourist Information Centre Cerklje na Gorenjskem (TIC).

The tourist offer in the Municipality Cerklje na Gorenjskem is more diverse from year to year. There are many natural features, cultural and historical sites, and above all, there is no shortage of good cuisine. TIC also contributes to good promotion. The tourist spots can be nicely intertwined, thus providing more traffic to the providers and furthering the interest by targeting different age groups. The advantages of the TIC are that it monitors tourism activities in the local environment. Based on the statistics collected, we can check customer satisfaction with the existing situation and offer new directions to local tourism providers in local tourism.

In the thesis, in the theoretical part we presented the views of different authors on the concept of tourism, we presented the Tourist Information Centre Cerklje na Gorenjskem; its history and what it deals with today, we dealt with measuring service quality and consumer satisfaction and dissatisfaction. In the practical part, an analysis of the satisfaction of users of tourist services was made with the help of a survey questionnaire and on the basis of the obtained results we proposed the possibility of improvements and new tourist programmes.

KEYWORDS

- Tourism
- Tourist Information Centre Cerklje na Gorenjskem (TIC)
- Quality of service
- Customers' satisfaction
- Customers' dissatisfaction

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	Predstavitev problema.....	1
1.2	Cilji naloge	1
1.3	Predstavitev okolja	2
1.4	Predpostavke IN omejitve	2
1.5	Metode dela	2
2	TURIZEM.....	3
2.1	Definicije turizma.....	3
3	PREDSTAVITEV TURISTIČNO INFORMACIJSKEGA CENTRA CERKLJE NA GORENJSKEM.....	4
3.1	Zgodovina	4
3.1.1	Petrovčeva hiša	4
3.1.2	Rekonstrukcija	5
3.2	Dejavnosti, s katerimi se turistično informacijski center Cerklje na Gorenjskem ukvarja.....	6
4	MERJENJE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV TURISTIČNIH STORITEV	8
4.1	Kakovost storitev.....	8
4.2	Dimenzije kakovosti storitev	9
4.3	Merjenje kakovosti storitev	10
4.4	Zadovoljstvo in nezadovoljstvo potrošnikov.....	11
4.5	Metode merjenja uporabnikovega zadovoljstva	12
4.6	Kakovost turističnih storitev in ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov storitev	12
5	RAZISKAVA.....	13
5.1	Priprava, izvedba ankete in potek raziskovanja.....	13
5.2	Rezultati raziskave in interpretacija	14
5.3	Izbor aktivnosti po starostnih skupinah.....	28
5.3.1	Predlogi glede na dobljene rezultate anketnega vprašalnika	34
6	ZAKLJUČKI.....	35
7	LITERATURA IN VIRI	36
	PRILOGA – ANKETNI VPRAŠALNIK.....	37

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Struktura anketirancev po spolu (Lastni vir).....	14
Graf 2: Starost (Lastni vir).....	15
Graf 3: Pogostost obiska (Lastni vir).....	16
Graf 4: Dejavniki zadovoljstva porabnikov storitev (Lastni vir).....	17
Graf 5: Zadovoljstvo s prijaznostjo zaposlenih (Lastni vir).....	18
Graf 6: Zadovoljstvo s strokovnim znanjem zaposlenih (Lastni vir).....	19
Graf 7: Zadovoljstvo z urejenostjo prostorov TIC-a (Lastni vir).....	20
Graf 8: Zadovoljstvo s ponudbo izdelkov lokalnih prebivalcev (Lastni vir).....	22
Graf 9: Zadovoljstvo z uporabnostjo informacij in storitev na TIC-u (Lastni vir).....	23
Graf 10: Zadovoljstvo s ponudbo brezplačnega strokovnega gradiva in letakov (Lastni vir).....	24
Graf 11: Katero izmed naštetih dejavnosti bi izbrali na dan obiska v Občini Cerklje na Gorenjskem? (Lastni vir).....	25
Graf 12: Katero izmed naštetih kulturnih znamenitosti bi si najraje ogledali na dan obiska v Občini Cerklje na Gorenjskem? (Lastni vir).....	26
Graf 13: Katero izmed naštetih kulinaričnih možnosti bi izbrali na dan obiska Občine Cerklje na Gorenjskem? (Lastni vir).....	28

KAZALO SLIK

Slika 1: Tabla v obliki občinskega grba z napisom pred Petrovčevo hišo (Lastni vir).6	
Slika 2: Petrovčeva hiša (Lastni vir).....	7

KAZALO TABEL

Tabela 1: Pet dimenzij kakovosti in njihov pomen (Vir: Možina, Tavčar, Zupančič. 2012, str. 195).....	10
Tabela 2: Struktura anketirancev po spolu (Lastni vir).....	14
Tabela 3: Starost anketirancev (Lastni vir).....	15
Tabela 4: Pogostost obiska (Lastni vir).....	16
Tabela 5: Ocene zadovoljstva porabnikov storitev (Lastni vir).....	17
Tabela 6: Zadovoljstvo s prijaznostjo zaposlenih (Lastni vir).....	18
Tabela 7: Zadovoljstvo s strokovnim znanjem zaposlenih (Lastni vir).....	19
Tabela 8: Zadovoljstvo z urejenostjo prostorov TIC-a (Lastni vir).....	20
Tabela 9: Zadovoljstvo s ponudbo izbranih izdelkov lokalnih prebivalcev (Lastni vir).....	21
Tabela 10: Zadovoljstvo z uporabnostjo informacij in storitev na TIC-u (Lastni vir).....	22
Tabela 11: Zadovoljstvo s ponudbo brezplačnega strokovnega gradiva in letakov (Lastni vir).....	23

Tabela 12: Katero izmed naštetih dejavnosti bi izbrali na dan obiska v Občini Cerklje na Gorenjskem? (Lastni vir)	25
Tabela 13: Katero izmed naštetih kulturnih znamenitosti bi si najraje ogledali na dan obiska v Občini Cerklje na Gorenjskem? (Lastni vir).....	26
Tabela 14: Katero izmed naštetih kulinarčnih možnosti bi izbrali na dan obiska Občine Cerklje na Gorenjskem? (Lastni vir)	27
Tabela 15: Izbor dejavnosti, ogleda kulturnih znamenitosti in kulinarčnih možnosti anketirancev do 20 let (Lastni vir).....	29
Tabela 16: Izbor dejavnosti, ogleda kulturnih znamenitosti in kulinarčnih možnosti anketirancev od 20 do 35 let (Lastni vir).	30
Tabela 17: Izbor dejavnosti, ogleda kulturnih znamenitosti in kulinarčnih možnosti anketirancev od 35 do 50 let (Lastni vir).	31
Tabela 18: Izbor dejavnosti, ogleda kulturnih znamenitosti in kulinarčnih možnosti anketirancev od 50 do 65 let (Lastni vir).	32
Tabela 19: Izbor dejavnosti, ogleda kulturnih znamenitosti in kulinarčnih možnosti anketirancev nad 65 let (Lastni vir).....	33

KRATICE IN AKRONIMI

TIC – Turistično informacijski center

1 UVOD

V diplomski nalogi bomo raziskovali zadovoljstvo turistov lokalnega okolja s turistično ponudbo in storitvami na Turistično informacijskem centru Cerklje na Gorenjskem. Preverili bomo, če so potrebne izboljšave in jih predlagali.

V teoretičnem delu bomo opisali TIC Cerklje na Gorenjskem; njegovo zgodovino in s čim se ukvarja danes, potem pa se bomo osredotočili na teorijo o merjenju kakovosti storitev in zadovoljstva uporabnikov storitev.

V zadnjem delu pa bomo izdelali raziskavo na podlagi anketnega vprašalnika in predstavili rezultate. Iz anketnega vprašalnika bomo izvedeli, kako so lokalni prebivalci kot turisti zadovoljni s turistično ponudbo in storitvami na TIC-u ter katere aktivnosti na območju Občine Cerklje na Gorenjskem so za določeno starostno skupino najbolj ustrezne.

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Turizem v Sloveniji zadnja leta pridobiva na pomembnosti. Slovenija predstavlja eno izmed bolj priljubljenih neodkritih dežel tako za tuje kot tudi domače turiste. Tega se zaveda tudi Občina Cerklje na Gorenjskem, zato je ustanovila Turistično informacijski center Cerklje na Gorenjskem (TIC).

Turistična ponudba v Občini Cerklje na Gorenjskem je iz leta v leto bolj pestra. Veliko je naravnih danosti, kulturno-zgodovinskih znamenitosti, predvsem pa ne manjka dobre kulinarike. K dobremu promoviranju pripomore tudi TIC. Turistične točke se med seboj lahko lepo prepletajo in s tem omogočajo večjo obiskanost pri ponudnikih, s ciljanjem na različne starostne skupine pa zanimanje še podkrepijo. Prednosti TIC-a so, da spremlja aktivnosti na področju turizma v lokalnem okolju. Na podlagi zbranih statističnih podatkov lahko preverimo zadovoljstvo strank z obstoječim stanjem in lokalnim ponudnikom ponudimo nove usmeritve v lokalnem turizmu.

1.2 CILJI NALOGE

V diplomski nalogi bomo analizirati podatke o zadovoljstvu ponujenih storitev v TIC-u in na podlagi pridobljenih rezultatov predlagali nove programe za različne ciljne skupine.

Cilji diplomske naloge so:

- pregledati strokovno literaturo o zadovoljstvu storitev,

- s pomočjo analize anketnih rezultatov preveriti obstoječe stanje,
- glede na pridobljene rezultate predlagati nove programe.

1.3 PREDSTAVITEV OKOLJA

»Zavod za turizem in TIC se nahajata v obnovljeni Petrovčevi hiši, po domače Pr' Petrovc. V njej so tudi muzej, galerija in knjižnica. Namenjen je turistom in drugim obiskovalcem ter vsem prebivalcem Cerklj na Gorenjskem. V turistično informacijskem centru najdete vse potrebne informacije o gostinstvu, kulturi, športu in turizmu v Cerkljah na Gorenjskem. V centru so vam na voljo različni brezplačni katalogi, namenjeni gostom za aktivno doživljanje prostega časa ali za spoznavanje kulturne dediščine tako v Cerkljah na Gorenjskem kot njegovi okolici. V centru je urejen tudi kotiček z lokalnimi izdelki domače in umetnostne obrti. Turistično informacijski center skrbi tudi za razvoj in promocijo turizma, organizacijo dogodkov in delavnic ter ima poslanstvo tudi v povezovanju turističnih delavcev« (Zavod za turizem Cerklje, 2019)

V Turistično informacijskem centru sta zaposleni dve osebi: direktor centra in turistična informatorka. Glede na povpraševanje pa se lahko najame tudi turistične vodiče (vsi so iz lokalnega okolja), kateri imajo opravljene izpite za turistično vodenje.

V zadnjem času je poudarek oglaševanja preko spletnega medija, se pravi preko spletne strani zavoda kot tudi preko ostalih lokalnih spletnih strani.

1.4 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

V diplomski nalogi predpostavljamo, da so stranke načeloma zadovoljne s ponujenimi storitvami, osebjem in prostorom v turistično informacijskem centru, bi pa z dobrodoščilo sprejeli nekaj sprememb in izboljšav na tem področju. Zadevo bomo preverili z anketnim vprašalnikom in na podlagi tega prišli do ustreznih rešitev.

Pomembno je, da bodo zbrani podatki pri anketiranju kakovostni, kar pomeni, da bodo anketo rešili tisti kandidati, ki so vsaj enkrat že obiskali turistično informacijski center, oziroma so seznanjeni s ponujenimi storitvami, ki jih center ponuja. Za jasnejšo končno sliko in lažje podajanje predlogov za izboljšave je v anketnem vprašalniku potrebno zajeti čim širšo populacijo.

1.5 METODE DELA

V diplomski nalogi bomo uporabili tri metode: opisno metodo, s katero bomo opisali obstoječe stanje in zgodovino TIC-a; metodo združevanj, kjer bomo primerjali mnenja raznih avtorjev in metodo anketiranja. Anketni vprašalnik bo anonimen in

zaprtega tipa. Anketiranci bodo obiskovalci TIC-a v obdobju anketiranja in ostali prebivalci Občine Cerklje na Gorenjskem, ki so vsaj enkrat že obiskali TIC. Dobljene podatke bomo analizirali in povezali v prakso.

2 TURIZEM

»Turizem kot sestavljena družbena in ekonomska dejavnost je klasičen primer dejavnosti, ki tako od zaposlenih kot od stalnih prebivalcev, pa seveda tudi od turistov zahteva obsežno splošno razgledanost, in sicer ne samo o določenem turističnem objektu ali turističnem kraju oziroma območju, temveč tudi o številnih pojavih, procesih in dejavnostih, ki na prvi pogled s turizmom niso povezane« (Dr. Planina J., 1996, str. 3).

Turizem je relativno nova gospodarska panoga, katere ni enostavno definirati. Spodaj si bomo pogledali, kako pojem turizem razlagajo različni avtorji.

2.1 DEFINICIJE TURIZMA

Guyer-Freuler E (1895) pravi: »Turizem v modernem smislu je pojav novega časa, ki temelji na povečani potrebi po oddihu in spremembi zraka, na povečanem in gojenem smislu za pokrajinske lepote, veselje in užitek v prosti naravi, posebno pa je pogojen s povečano mešanico narodov in slojev človeške družbe kot posledico razvoja trgovine, industrije in obrti ter izpopolnitve prevoznih sredstev« (Dr. Planina J, 1996, str. 22, 23).

Bormann A (1931) pravi: »Turizem je skupni pojem za potovanja, ki se podzemajo z namenom oddiha, zabave, poklicnega udejstvovanja ali iz posebnih vzrokov, pogosto zaradi posebnih prireditev ali dogodkov, in pri katerih je odsotnost iz stalnega bivališča samo prehodna, seveda pa je pri poklicnem potovanju izvzeta vožnja na delovno mesto« (Dr. Planina J, 1996, str. 23).

Bendscheidt W. (1933) pravi: »Turizem je skupnost mirnih odnosov med ljudmi, ki se začasno zadržujejo v nekem kraju, a tam niso stalno naseljeni, ter domačini« (Dr. Planina J, 1996, str. 23).

Römer O.L. (1947) pravi: »O turizmu govorimo takrat, ko potrošnik del svojih dohodkov porabi za počitnice in potovanje kot tudi za zadovoljitev drugih osebnih potreb, ki zahtevajo začasno menjavo kraja, ne da bi obstajala kaka zveza med dohodki, namenjenimi v ta namen, in pridobivanje teh dohodkov« (Dr. Planina J, 1996, str. 24).

Kaspar C. (1991) pravi: »Turizem je celota odnosov in pojavov, ki nastanejo zaradi potovanja in bivanja oseb, za katere kraj zadrževanja ni niti glavno in stalno bivališče niti kraj zaposlitve« (Dr. Planina J, 1996, str. 25).

3 PREDSTAVITEV TURISTIČNO INFORMACIJSKEGA CENTRA CERKLJE NA GORENJSKEM

3.1 ZGODOVINA

3.1.1 PETROVČEVA HIŠA

Petrovčeva hiša je bila vse do sredine 18. stoletja manjša lesena kmečka hiša. To je bilo obdobje, ko so na Gorenjskem izginjale stare lesene in pollesene hiše, gradnjo v lesu so ohranjali le še mali kmetje in kajžarji. Takrat so Petrovčevo hišo povečali, tako da je postala mogočna zidana hiša z bogatim pročeljem in freskami. Hiša je postajala zgovorna priča o načinu življenja in mišljenja premožnejših kmečkih ljudi. Izražala je rodovno samozavest in ne majhno premoženje svojih lastnikov. Sredi 19. stoletja je hiša dobila današnjo podobo, kar dokumentira letnica 1863, vklesana nad portalom. Takrat so se njeni lastniki začeli ukvarjati z gostilniško dejavnostjo. Po prvi svetovni vojni je bila gostilna znana daleč naokoli, dobro upoštevana in obiskana. Obstoja že od l. 1863.« Njen takratni lastnik je bil Andrej Murnik, rojen v Adergasu, ki se je ukvarjal z lesno trgovino in bil dolgoletni cerkljanski župan (Zavod za turizem Cerklje, 2019).

Čeprav zgodovina življenja gospodarjev hiše in drugih stanovalcev kmetije še ni dokončno raziskana, je bilo prvotno domače ime kmetije Pr' Tolmajnar', saj je tu gospodaril Jurij Tomajnar, po poklicu furman (prevoznik). S prihodom železnice je furmanstvo začelo upadati, zato je bil prisiljen domačijo prodati na dražbi. Prodana je bila okoli leta 1865 Petrovcu – Janezu Zamljenu iz Cerkelj. Z nakupom domačije se je na nekdanjo Tomajnerjevo domačijo preneslo tudi domače ime novega lastnika. Novi gospodar Janez Zamljen ni imel moških potomcev. Domača hči se je poročila z Andrejem Murnikom iz Adergasa, ki je bil spreten podjetnik 19. stoletja, saj se je poleg kmetovanja ukvarjal še z lesno trgovino, gostilniško dejavnostjo, vinsko trgovino, prevozništvom, postal pa je tudi cerkljanski župan. Danes Pr' Petrovc', nekoč pa v stanovanjsko-obrtni hiši, v kateri je bila do druge svetovne vojne tudi gostilna, delujejo turistični informacijski center, galerija, muzej in knjižnica (Zavod za turizem Cerklje, 2019).

V večini vaških gostiln je bila oprema prostora za goste zelo preprosta. Navadno so bile ob oknih klopi s podolgovatimi mizami, na drugi strani mizica za posodo in poleg nje škafor za pomivanje. Ob steni v zidu je bila omarica za žganje, premožnejše, kot je

bila Petrovčeva, so imele tudi vzdano omarico za steklovino. Razen morda nekaj družinskih fotografij, nabožnih slik in bohkovega kota na stenah ni bilo ničesar. Mize niso bile pogrnjene, v kotu je bil pljuvalnik, napolnjen z žaganjem ali peskom. Okna so zvečer zastirali z zagrinjali. Boljše gostilne so imele navadno dva prostora: za vsakodnevne goste in posebno sobo za boljše goste, navadno večerne ali nedeljske goste. Tak prostor je bil imenitnejši, oprema lepša, na oknih zavese, na stenah slike (tisk) z lovskimi in drugimi prizori. Ob steni je bila kredenca za steklovino, pred njo pa miza ali šank za točenje pijače. Gostilniška omara za steklovino, prte in druge drobne gostilniške predmete, ki so jo uporabljali v prvi polovici 20. stoletja, je primer lepše in kakovostnejše gostilniške opreme (Zavod za turizem Cerklje, 2019).

3.1.2 REKONSTRUKCIJA

Občina Cerklje na Gorenjskem se je v okviru Operativnega programa krepitve regionalnih razvojnih potencialov za obdobje 2007–2013, razvojne prioritete Razvoj regij, za prednostne usmeritve Regionalni razvojni programi odločila za obnovo in rekonstrukcijo kulturno spomeniško zaščitene stavbe – profane stavbne dediščine. Domačijo, zgrajeno iz kamnitih in opečnih zidov, katere začetki v prvotni zasnovi segajo pred 18. stoletje, in pripadajoče zemljišče je Občina Cerklje na Gorenjskem odkupila od zadnjega lastnika. Hiša je bila odkupljena v letih 2006–2007, da se v njej uredijo dejavnosti širšega družbenega pomena. Projekt je delno financirala Evropska unija, in sicer iz Evropskega sklada za regionalni razvoj. Celotna vrednost projekta (Rekonstrukcija in sprememba namembnosti Petrovčeve domačije) je znašala približno 1,3 milijona evrov (od tega je Občina Cerklje vložila 514.323 evrov, prejela pa je 842.214 evrov evropskih sredstev). Pri rekonstrukciji nekdanje podobe hiše je sodeloval Zavod za varstvo kulturne dediščine Slovenije, Organizacijska enota Kranj. Gorenjski muzej se je pridružil projektu za oživitev življenjskega utripa hiše kot vaške gostilne ter pri postavitvi arheološko-etnološke zbirke. Projektno dokumentacijo obnove domačije je pripravil Mega Team, d. o. o. iz Britofa, izvedlo pa Cestno podjetje iz Kranja (Zavod za turizem Cerklje, 2019).



*Slika 1: Tabla v obliki občinskega grba z napisom pred Petrovčevo hišo
(Lastni vir).*

Objekt je bil predan svojemu namenu oktobra 2009. Občina Cerklje na Gorenjskem je celotni objekt namenila javni uporabi, v katerem se nahaja Knjižnica Cerklje, Turistično informacijski center Cerklje na Gorenjskem, razstavnih atelje (galerija) in muzejsko razstavnih prostori.

3.2 DEJAVNOSTI, S KATERIMI SE TURISTIČNO INFORMACIJSKI CENTER CERKLJE NA GORENJSKEM UKVARJA

Turistično informacijski centri (TIC) so izredno pomemben dejavnik v celotnem procesu spodbujanja turističnega dogajanja in so nasploh bistvenega pomena za promocijo turistične ponudbe (Visit Postojna, 2018).

TIC se nahaja v središču Cerkelj, nasproti Osnovne šole Davorina Jenka Cerklje, Krvavška cesta 1b, v obnovljeni Petrovčevi hiši. Obišče se ga lahko v času uradnih ur, od ponedeljka do petka, od 8. do 16 ure, dosegljiv pa je tudi na elektronski naslov ali telefon. Kadarkoli se lahko dostopi na njihovo spletno stran, katera postreže z vsemi željenimi informacijami.



*Slika 2: Petrovčeva hiša
(Lastni vir).*

Namen TIC-a je v prvi vrsti promocija območja Občine Cerklje na Gorenjskem. Tukaj se pozanimamo o možnostih, kam vse lahko v Cerkljah gremo. Veliko je kulturnih znamenitosti, kot so sakralne stavbe, profane stavbe, spomeniki, spominska znamenja in spominski park. Ljubitelji narave se z veseljem ustavijo ob ribnikih, kjer je pestra rastlinska in živalska biotska raznovrstnost. Zelo veliko je pohodnih poti, nekatere so tudi tematske in zanimive za otroke. Adrenalinski navdušenci ob obisku Cerkelj na Gorenjskem ne bodo razočarani, saj je v bližini priljubljena gora z vsemi svojimi dejavnostmi, kot so padalstvo, adrenalinski park, gorsko kolesarjenje in pozimi smučišče. Kar se tiče kulinarike pa ne moremo zanemariti dobrih ponudb širom celotne občine.

Kot omenjeno TIC skrbi za promocijo naravnih in kulturnih znamenitosti ter aktivnosti in kulinarike, ki jih lahko doživimo na temu območju. Pomembno vlogo ima tudi pri promoviranju možnih nastanitev širom občine. Zaradi bližine osrednje slovenskega mednarodnega letališča, Krvavca in cvetenja turizma na splošno, je vsako leto več nastanitev. Nastanitev je možna v hotelih, apartmajih, kmečkih turizmih, brunarici, hostlu ali celo na gradu.

V TIC-u je na voljo brezplačen promocijski material, kot so Turistična karta Občine Cerklje na Gorenjskem, Katalog aktivnosti in znamenitosti, Katalog namestitev in druge brošure, vezane na to področje in širše. Nekaj promocijskega materiala se nanaša na Gorenjsko regijo ali na celotno Slovenijo.

TIC podpira izdelke lokalnih prebivalcev, nekaj teh je tudi naprodaj, predvsem avtohtonih izdelkov domače obrti. To so razni glineni in kovani izdelki, domači med, čaji in zelišča, knjige domačih avtorjev, magneti in razglednice s podobami Cerklj na Gorenjskem in drugo.

TIC beleži statistiko obiska v sami poslovalnici, beleži pa tudi statistiko obiska drugih obratov v lokalnem okolju. Na koncu leta izdela poročilo za jasnejšo sliko stanja in nenehnih možnosti izboljšav.

Pomembno vlogo ima pri informiranju različnih dogodkov po občini. Organizatorji podajo TIC-u informacije o dogodku in ta jih objavi na svoji spletni strani, na spletni strani Občine Cerklje na Gorenjskem, ter po elektronski pošti pošlje obvestilo o prihajajočih dogodkih vsem prebivalcem in tudi tistim, ki so naročeni na e-novice. Vsak mesec za zbrane dogodke TIC izdela koledar v slovenščini in angleščini, katerega izobesi na vidno mesto v Petrovčevi hiši.

TIC je organizator raznih večjih in manjših dogodkov ter razstav različnih tematik, ki se vrstijo čez celo leto. Zelo priljubljeni so Rokov sejem, kateri se iz leta v leto širi, Naj pridelek, Miklavžev sejem, razstava jaslic, Velikonočni sejem, razstave raznih društev, itd.

Skrbi tudi za urejenost prostorov Petrovčeve hiše in okolice okoli nje.

4 MERJENJE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV TURISTIČNIH STORITEV

4.1 KAKOVOST STORITEV

Storitve imajo zaradi svojih posebnih značilnosti specifične načine vrednotenja in merjenja kakovosti, katere se razlikujejo od vrednotenja izdelka.

Te posebne značilnosti so:

- **neoprijemljivost**,
- **neločljivost** porabe storitev od njihove proizvodnje,
- **spremenljivost** kakovosti (storitve težko standardiziramo),
- **pokvarljivost** – nemožnost hranjenja, skladiščenja storitev,

- **nelastništvo** (storitve lahko samo najamemo, oziroma plačamo njihovo uporabo) (Možina, Tavčar, Zupančič, 2012, str. 192).

Kakovost storitve je težje opredeliti kot kakovost izdelka, zato je posledično tudi težje meriti kakovost storitve kot pa kakovost izdelka, ker:

- kakovost izdelka lahko ocenimo po tehničnih značilnostih, kakovost storitve pa lahko ocenimo predvsem na podlagi izvedbe storitve, izvajalca in okolja, v katerem se storitev izvaja,
- je kakovost storitve odvisna od pričakovanj stranke v primerjavi z zaznavanjem dejanske izvedbe storitve,
- kakovost storitve stranke ocenjujejo tudi glede na postopek izvedbe storitve in ne samo glede na stanje po izvedbi storitve.

Lahko rečemo, da kakovost ustvari zadovoljstvo pri posamezniku. Poleg pričakovanj potrošnika je kakovost vzrok za nastanek zadovoljstva z določeno storitvijo. V praksi se večkrat zasledi, da se pojem kakovost zamenjuje z zadovoljstvom ali pa se predpostavlja, da je kakovost izdelka ali storitve sama po sebi dovolj za zadovoljstvo potrošnika (Možina, Tavčar, Zupančič, 2012, str. 192–193).

Kakovost se mora odražati pri vsaki dejavnosti podjetja, ne le v izdelkih podjetja. Leonardo A. Morgan iz podjetja General Electric je dejal: »Ne ukvarjamo se le s kakovostjo izdelka, ampak tudi s kakovostjo naše tržne komunikacije, storitev, literature, ki spremlja izdelek, s kakovostjo dobave in podpore, ki jo ponudimo po nakupu, itd.« (Kotler, 1996, str. 57).

4.2 DIMENZIJE KAKOVOSTI STORITEV

Raziskovalci so sprva s preučevanjem literature odkrili deset dimenzij, katere določajo kakovost storitve ali izdelka, ko pa so te dimenzije merili pri potrošnikih, so prišli do zaključka, da lahko potrošnik razlikuje le med petimi (Možina, Tavčar, Zupančič, 2012, str. 193).

Pet dimenzij kakovosti storitev	Pomen
Urejenost	<ul style="list-style-type: none"> Videz fizičnega okolja, opreme, naprav, zaposlenih in komunikacijskih naprav.
Zanesljivost	<ul style="list-style-type: none"> Sposobnost, da obljubljeni storitve izvedemo zanesljivo in točno.
Odzivnost	<ul style="list-style-type: none"> Pripravljenost pomagati porabnikom in jim zagotoviti takojšnje storitve.
Zagotavljanje	<ul style="list-style-type: none"> Pomeni, da imajo zaposleni, ki opravljajo določeno storitev, ustrezna znanja in usposobljenost. Poleg tega morajo biti vljudni, prijazni in prepričljivi, potrošnikom pa morajo vzbujati zaupanje in varnost.
Vživljanje	<ul style="list-style-type: none"> Dostopnost storitev in možnosti stikov (tako fizično, komunikacijsko, storitveno kot tudi dostopnost vodilnih oseb, če je potrebno). Sprotno informiranje porabnikov v jeziku, ki ga razumejo in mu prisluhnejo. Prizadevanje, da bi poznali porabnike in njihove potrebe.

*Tabela 1: Pet dimenzij kakovosti in njihov pomen
(Vir: Možina, Tavčar, Zupančič. 2012, str. 195).*

4.3 MERJENJE KAKOVOSTI STORITEV

Merjenje kakovosti storitev daje povratne informacije o zaznavanju kakovosti storitev s strani potrošnikov. Pomembne so tako za zaposlene, ki delajo s strankami, kot tudi za vodstvo podjetja.

Kot omenjeno, imajo storitve določene lastnosti, ki jih je težko določiti, zato potrošniki pri storitvah ocenjujejo kakovost na osnovi značilnosti tistih sestavnih storitev, za katere imajo občutek, da so kvalificirane za njihovo ocenjevanje. Tako se npr. turistično storitev na turističnih informacijskih centrih ocenjuje na osnovi kakovosti podanih informacij, prijaznosti osebja, urejenosti prostorov itd.

Pri merjenju kakovosti se je potrebno vprašati: Kako dobro? Kakovost vključuje zadovoljstvo potrošnikov in primernost namenu. Merimo npr. ustreznost storitev za javni sektor kot tudi skladnost s tehničnimi merili. Da je merilo ustrezno, mora biti primerno interesom potrošnikov, razumljivo, pregledno, sledljivo in popolno. Ko

merimo proces, se pri merjenju kakovosti vprašamo: Kako dobro so delovale kontrole v procesu? Ko merimo zmogljivosti, se vprašamo: Kakšno raven storitev in pogojev za življenje državljanov dosega javno podjetje? V javnih podjetjih npr. ugotavljajo, da se želena kakovost s strani javnosti ne da dosežati le z uporabo kvantitativnih meril in da je za njeno doseganje potrebna usmerjenost k potrošniku in merjenju t. i. mehke kakovosti, kar pa je težavna naloga (Možina, Tavčar, Zupančič, 2012, str. 197, 198–199).

4.4 ZADOVOLJSTVO IN NEZADOVOLJSTVO POTROŠNIKOV

Zadovoljstvo potrošnikov je zelo pomembno, ker se bo zadovoljen potrošnik najverjetneje odločil za ponovni nakup oziroma storitev, veliko manjša verjetnost pa je, da se za ponovni nakup oziroma storitev odloči nezadovoljni kupec. Občutno dražje je pridobiti nove kupce, kot pa obdržati stare. Nenazadnje zadovoljni potrošniki širijo pozitivne informacije o podjetju.

Interes vsakega ponudnika je, da pridobi stranko za dlje časa, vendar pa mora vseeno priti do prvega nakupa. Tako imamo dve fazi: najprej spodbujamo zaupanje strank in jih s tem pritegnemo, v drugi fazi pa z uresničitvijo obljubljenega stranko tudi pridobimo. Ponudnik na ta način dolgoročno vpliva na to, da mu stranke vedno bolj zaupajo, kar pripelje do večje verjetnosti, da bodo stranke postale stalne, zadovoljne in vračajoče.

Dva vidika pomembnosti zadovoljstva potrošnikov za nepridobitne organizacije:

- Vidik stroke: Strokovni sodelavci morajo ob upoštevanju zakonodaje, internih predpisov in morebitnih certifikatov kakovosti delovati tako, da v največji možni meri zadovoljijo potrošnika, saj bo le zadovoljen imel pozitivno mnenje o podjetju.
- Vidik politike: Ob upoštevanju dejstva, da so potrošniki tudi volivci, lahko sklepamo, da je večja verjetnost, da bodo ponovno volili obstoječe vodstvo zadovoljni potrošniki kakor pa nezadovoljni.

Zadovoljstvo potrošnika je posledica ponakupnega potrošnikovega vrednotenja, ko le-ta zavestno ali podzavestno primerja znano kakovost izdelka ali storitve in pričakovano kakovost. Nezadovoljstvo izhaja iz tega, da pričakovanja niso izpolnjena, zadovoljstvo pa iz tega, da so pričakovanja izpolnjena.

Zadovoljstvo je, preprosto povedano, rezultat uporabnikove ocene na podlagi primerjave svoje zaznave s pričakovanjem. Če se porabnikove zaznave, izkušnje in rezultati storitve skladajo s pričakovanjem, bo s storitvijo zelo zadovoljen, če že ne navdušen; če pa storitev ne doseže pričakovanj, bo potrošnik nezadovoljen, celo razočaran. Razumevanje, kako usmerjati porabnikove zaznave rezultatov storitev,

omogoča storitvenemu podjetju, da doseže želeno raven zadovoljstva (Možina, Tavčar, Zupančič, 2012, str. 204–205).

4.5 METODE MERJENJA PORABNIKOVEGA ZADOVOLJSTVA

Obstajajo številne metode za merjenje zadovoljstva potrošnikov, katere lahko razvrstimo po izvoru podatkov in po objektivnosti oziroma subjektivnosti meril. Po izvoru podatkov je mogoče razvrstiti metode merjenja zadovoljstva na:

- interni izvor podatkov: analiza podatkov servisne službe, analiza pritožb kupcev, analiza stroškov garancijskih popravil, analiza sklepanja poslov, analiza odnosov osebja s kupci, neformalni razgovori z zaposlenimi, skupinski intervju z zaposlenimi,
- eksterni izvor podatkov: anketiranje kupcev, opazovanje kupcev na prodajnem mestu, metoda razvoja dimenzij kakovosti, metoda kritičnih dogodkov, skupinski intervju s kupci, primerjanje s konkurenti.

Podjetje, ki meri zadovoljstvo uporabnikov, potrebuje merila za ugotavljanje zadovoljstva porabnikov. Rojšek (1998, str. 23) navaja merila, s katerimi lahko na hiter in preprost način izmerimo zadovoljstvo porabnikov:

- pritožbe, oziroma število pritožb: delež storitev, za katere so podane pritožbe v celotnem številu storitev,
- zahteve, naslovljene na posamezni sektor: težave in pritožbe, s katerimi se porabniki obračajo na posamezni sektor, njihova vsebina, število in delež v celotnem obsegu storitev,
- intenzivnost potrebe po storitvi: kako pogosto in v kakšnem obsegu se uporablja določena storitev,
- zanesljivost: v kakšni meri uspe podjetju izpolnjevati dogovorjene roke in obljube (Možina, Tavčar, Zupančič, 2012, str. 208–209).

4.6 KAKOVOST TURISTIČNIH STORITEV IN UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA PORABNIKOV STORITEV

Osrednji del na področju turističnih storitev predstavlja njihovo izvajanje. Od uspešnosti, cene, kakovosti in pravočasnosti izvedene turistične storitve je odvisno zadovoljstvo naročnika oziroma porabnika. Seveda pa mora biti prisotno tudi zadovoljstvo izvajalca. Pri izvajanju storitev moramo poznati značilnosti storitev, saj je prav od njih v končni fazi odvisna kakovost in s tem v zvezi zadovoljstvo uporabnika. Predvsem moramo poznati temeljne značilnosti izvajanja storitev; pomembne pa so tudi dodatne storitve, s katerimi osrečimo kupca. Po opravljenih storitvah moramo oceniti zadovoljstvo kupcev, izvajalcev in managerjev, ki so

sodelovali pri izvajanju storitev. Kakovost storitve je veliko težje ugotavljati oziroma ocenjevati kot kakovost izdelka. Kakovost izdelka ocenjujemo po tehničnih značilnostih, pri storitvah pa se mora porabnik zadovoljiti z videzom in urejenostjo zaposlenih, opremo izvajalca storitve itd. Lahko rečemo, da je kakovost storitev v veliki meri odvisna od pričakovanja porabnika v primerjavi z zaznavanjem dejanske izvedbe storitve. V veliko primerih porabnik ocenjuje kakovost glede na izvajanje storitve. Mnoga storitvena podjetja, ki so prežeta in predana filozofiji kakovosti, uspešno tržijo svoje storitve. Veliko porabnikov turističnih storitev ocenjuje kakovost izvedene storitve na podlagi izkušenj, ki jih pridobijo takrat, ko so soočeni s storitvijo (Jesenko, Kiereta, 2003).

Med izvajalci in porabniki storitev so zanimivi zlasti naslednji dejavniki, ki vplivajo na soočenje s storitvijo: cilji, pričakovanja, komunikacije, stališča, osebnost, razumevanje, dostop do informacij in sposobnost ocene trenutne situacije. Pri porabnikih pa obstajajo tudi pomembne razlike glede njihovega ocenjevanja kakovosti storitev, pri čemer je pomembno, da razlikujemo:

- iskano kakovost: tiste lastnosti, ki jih porabnik lahko ovrednoti pred nakupom,
- izkustveno kakovost: kakovost, ki jo občutimo šele ob nakupu,
- kakovost zaupanja: kakovost, ki jo uporabnik težko oceni tudi po uporabi (Jesenko, Kiereta, 2003).

5 RAZISKAVA

5.1 PRIPRAVA, IZVEDBA ANKETE IN POTEK RAZISKOVANJA

Uporabili bomo anonimni anketni vprašalnik, sestavljen iz sedmih vprašanj.

Anketni vprašalnik smo razdelili 50 obiskovalcem TIC-a in lokalnim prebivalcem. V prvem delu smo zbrali demografske podatke, v drugem delu vprašanja o zadovoljstvu storitve, v tretjem delu pa bomo pridobili informacije o željenih dejavnostih in destinacijah.

Anketne vprašalnike bomo obdelali s pomočjo programskega orodja Microsoft Excel 2013. Zbrane podatke bomo vnesli v že naprej pripravljeno tabelo in jih tako pripravili za nadaljnjo obravnavo.

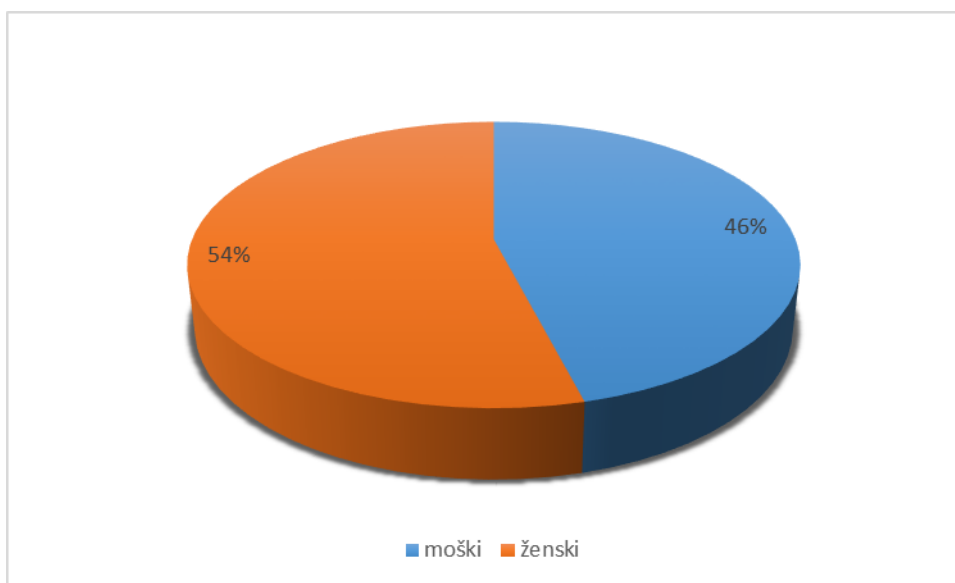
5.2 REZULTATI RAZISKAVE IN INTERPRETACIJA

1. Anketiranci po spolu

Prvo vprašanje anketnega vprašalnika se je nanašalo na spol anketirancev. Iz Tabele 2 in Grafa 1 je razvidno, da je od 50 anketirancev anketo izpolnilo 23 oseb moškega spola, kar predstavlja 46 % in 28 oseb ženskega spola, kar predstavlja 54 % anketirancev.

	Spol	Odstotek (v %)
Moški	23	46
Ženski	28	54
Skupaj	50	100

Tabela 2: Struktura anketirancev po spolu
(Lastni vir).



Graf 1: Struktura anketirancev po spolu
(Lastni vir).

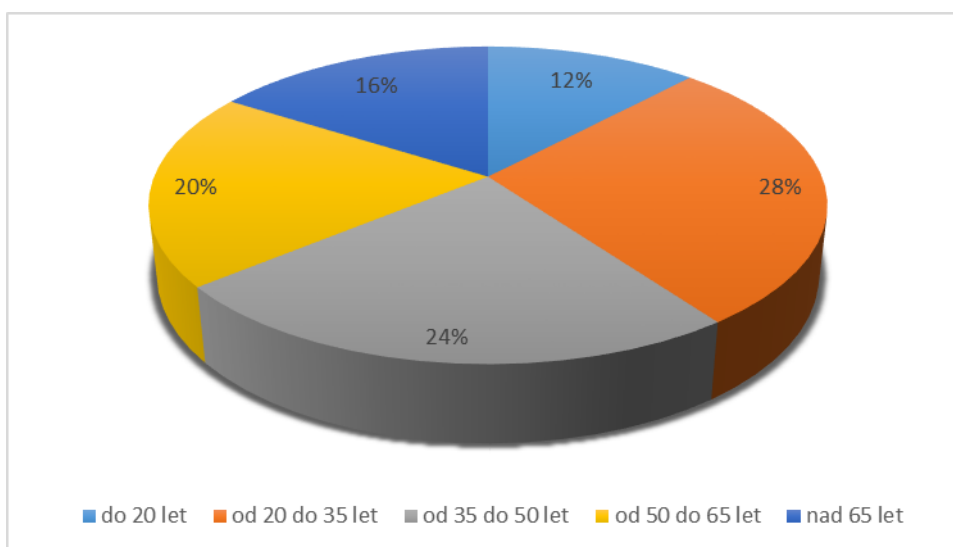
2. Starost anketirancev

Drugo vprašanje na anketnem vprašalniku se je navezovalo na starostno strukturo anketirancev. Anketirance smo razdelili v pet frekvenčnih razredov. Tabela 3 in Graf 2 nam pokažeta, da je bilo največ anketiranih v starostni skupini od 20 do 35 let, in sicer 14, kar predstavlja 28 % anketirancev. Sledijo skupina od 35 do 50 let z 9 anketiranci, kar predstavlja 24 %, skupina od 50 do 65 let z 10 anketiranci, kar

predstavlja 20 %, skupina nad 65 let z 8 anketiranci, kar predstavlja 16 % in skupina nad 20 let s 6 anketiranci, kar predstavlja 12 %.

	Starost	Odstotek (v %)
do 20 let	6	12
od 20 do 35 let	14	28
od 35 do 50 let	12	24
od 50 do 65 let	10	20
nad 65 let	8	16
Skupaj	50	100

*Tabela 3: Starost anketirancev
(Lastni vir).*



*Graf 2: Starost
(Lastni vir).*

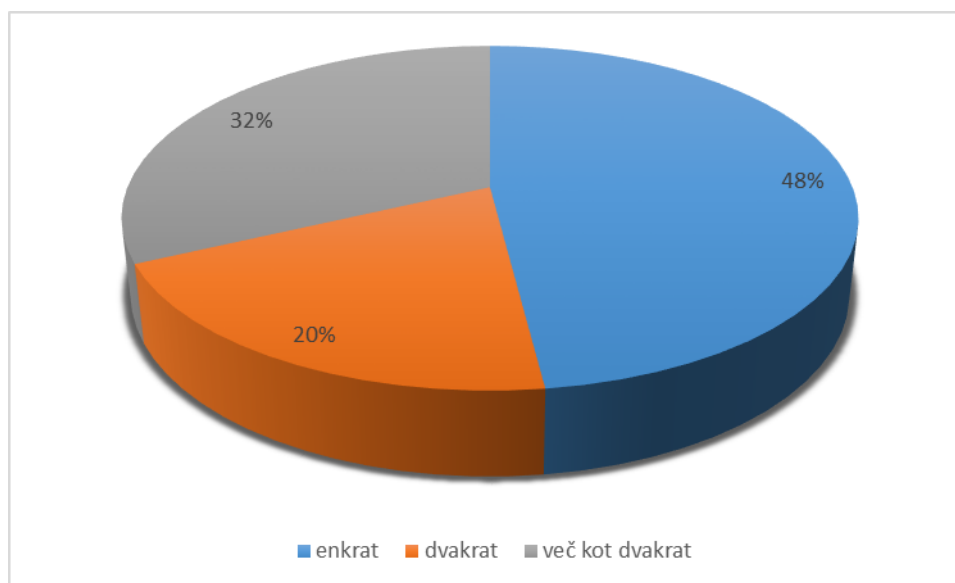
3. Pogostost obiska

Tretje vprašanje v anketnem vprašalniku se je nanašalo na pogostost obiska anketirancev v TIC-u. Iz Tabele 4 in Grafa 3 lahko razberemo, da je 24 anketirancev, kar predstavlja 48 % že vsaj enkrat obiskalo TIC. Sledijo anketiranci, kateri so TIC obiskali več kot dvakrat, teh je 16, kar predstavlja 32 %, nazadnje pa so anketiranci, kateri so TIC obiskali dvakrat, teh je 10, kar predstavlja 20 %.

52 % vseh anketirancev se je vrnilo na TIC, zaradi česar ocenjujemo, da jim je lokacija zanimiva in da bi se za takšne anketirance še posebej potrudili s kakšno posebno ponudbo.

	Pogostost obiska	Odstotek (v %)
enkrat	24	48
dvakrat	10	20
več kot dvakrat	16	32
Skupaj	50	100

Tabela 4: Pogostost obiska
(Lastni vir).



Graf 3: Pogostost obiska
(Lastni vir).

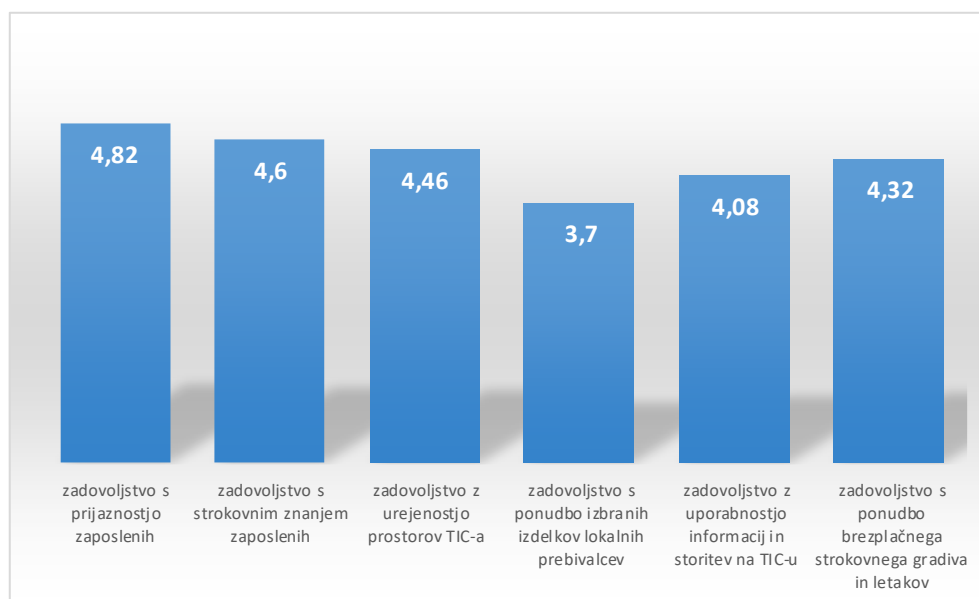
4. Zadovoljstvo porabnikov storitev

Tabela 5 prikazuje zadovoljstvo porabnikov storitev različnih dejavnikov. Najvišja možna ocena je 5. Iz tabele lahko razberemo, da je zadovoljstvo s prijaznostjo zaposlenih najbolje ocenjen dejavnik, njegovo povprečje je 4,82. Lahko rečemo, da se zaposleni trudijo narediti dober vtis na stranke. Na drugem mestu je zadovoljstvo s strokovnim znanjem zaposlenih s povprečjem 4,6. Zelo pomembno je, da so zaposleni dobro strokovno podkovani in glede na pridobljene rezultate anketnega vprašalnika lahko to tudi potrdimo. Na tretjem mestu je zadovoljstvo z urejenostjo prostorov, s povprečjem 4,46. Tudi urejenost prostorov lahko močno vpliva na zadovoljstvo uporabnikov storitev. TIC se lahko pohvali z zelo avtentično poslovalnico, saj v njej med drugimi najdemo krušno peč in regal za kozarce, katera pritegneta pozornost in dajeta občutek domačnosti. Četrto mesto pripada zadovoljstvu s ponudbo brezplačnega strokovnega gradiva in letakov, s povprečjem

4,32. Na TIC-u je na voljo kar nekaj strokovnega gradiva, katerega bi bilo potrebno bolj pogosto posodobiti. Na petem mestu je zadovoljstvo z uporabnostjo informacij in storitev, s povprečjem 4,08. Veliko storitev bi bilo tudi potrebno obnoviti, posodobiti in izboljšati. Zadnje mesto pa pripada zadovoljstvu s ponudbo izbranih izdelkov lokalnih prebivalcev, s povprečjem 3,7. Pri tem dejavniku opazimo občutno nižjo oceno glede na ostale dejavnike. V Cerkljah in okolici je veliko obrtnikov z izdelki, katere bi lahko še uvrstili v ponudbo za prodajo in promocijo.

Dejavniki zadovoljstva porabnikov storitev	Aritmetična sredina
zadovoljstvo s prijaznostjo zaposlenih	4,82
zadovoljstvo s strokovnim znanjem zaposlenih	4,6
zadovoljstvo z urejenostjo prostorov TIC-a	4,46
zadovoljstvo s ponudbo izbranih izdelkov lokalnih prebivalcev	3,7
zadovoljstvo z uporabnostjo informacij in storitev na TIC-u	4,08
zadovoljstvo s ponudbo brezplačnega strokovnega gradiva in letakov	4,32

*Tabela 5: Ocene zadovoljstva porabnikov storitev
(Lastni vir).*



*Graf 4: Dejavniki zadovoljstva porabnikov storitev
(Lastni vir).*

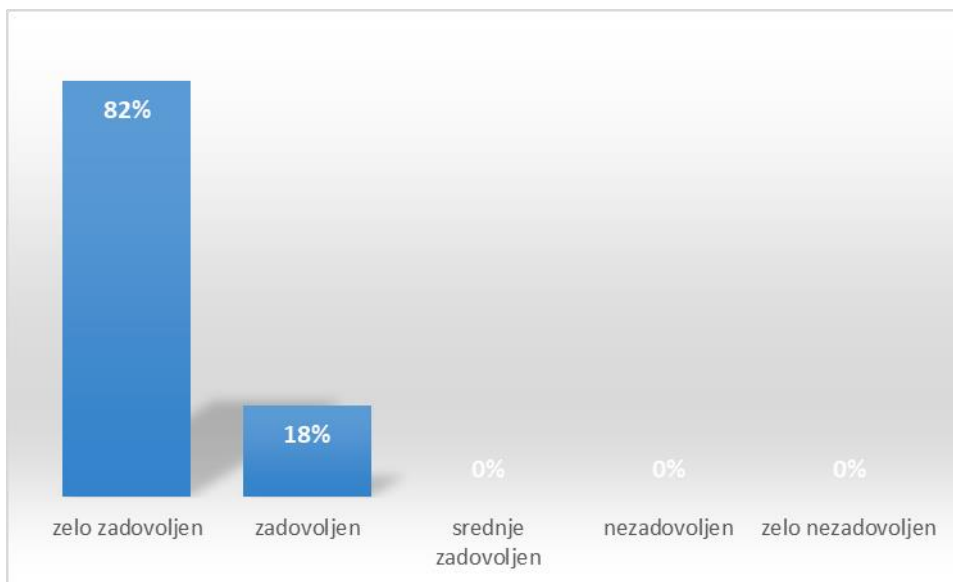
- **Zadovoljstvo s prijaznostjo zaposlenih**

Iz Tabele 6 in Grafa 5 lahko razberemo, da je 41 anketirancev, kar predstavlja 82 %, zelo zadovoljnih s prijaznostjo zaposlenih, 9 anketirancev, kar predstavlja 18 % je zadovoljnih, srednje zadovoljnih, nezadovoljnih in zelo nezadovoljnih anketirancev ni.

Zbrani podatki nam povedo, da je velika večina anketirancev zelo zadovoljnih s prijaznostjo zaposlenih, nekaj jih je zadovoljnih, kar nam pove, da imajo zaposleni dober pristop z obiskovalci in da v tej smeri lahko nadaljujejo.

	Zadovoljstvo s prijaznostjo zaposlenih	Odstotek (v %)
zelo zadovoljen	41	82
zadovoljen	9	18
srednje zadovoljen	0	0
nezadovoljen	0	0
zelo nezadovoljen	0	0
Skupaj	50	100

*Tabela 6: Zadovoljstvo s prijaznostjo zaposlenih
(Lastni vir).*



*Graf 5: Zadovoljstvo s prijaznostjo zaposlenih
(Lastni vir).*

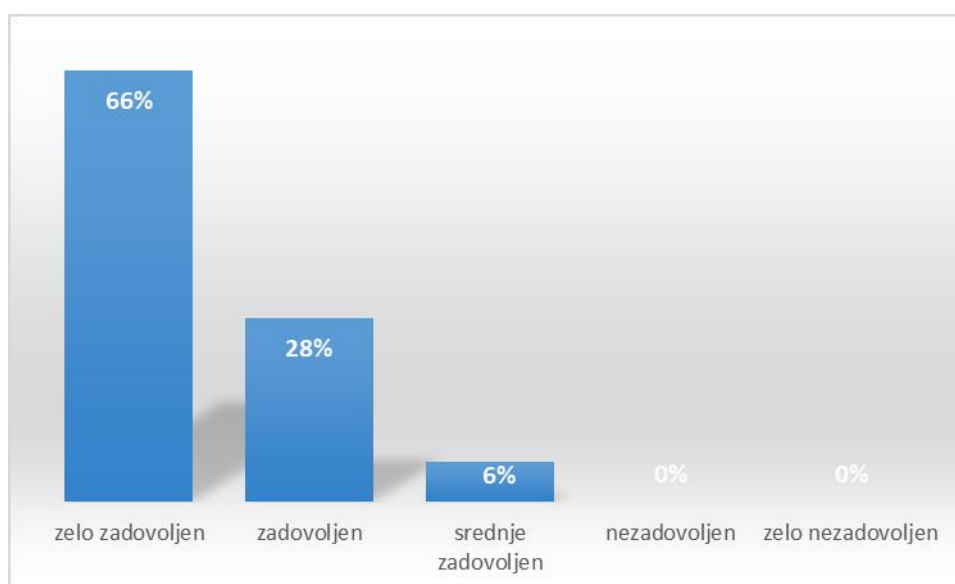
- **Zadovoljstvo s strokovnim znanjem zaposlenih**

Iz tabele 7 in Grafa 6 lahko razberemo, da je 33 anketirancev, kar predstavlja 66 %, zelo zadovoljnih s strokovnim znanjem zaposlenih, 14 anketirancev, kar predstavlja 28 % je zadovoljnih, 3 anketiranci, kar predstavlja 6 % je srednje zadovoljnih, nezadovoljnih in zelo nezadovoljnih anketirancev ni.

Zbrani podatki nam povedo, da je večina anketirancev zelo zadovoljnih s strokovnim znanjem zaposlenih, nekaj jih je zadovoljnih in srednje zadovoljnih. Zelo pomembno je, da so zaposleni ustrezno strokovno podkovani, kar iz zbranih podatkov lahko potrdimo. Za še boljše rezultate pa bi lahko predlagali dodatno izobraževanje zaposlenih.

	Zadovoljstvo s strokovnim znanjem zaposlenih	Odstotek (v %)
zelo zadovoljen	33	66
zadovoljen	14	28
srednje zadovoljen	3	6
nezadovoljen	0	0
zelo nezadovoljen	0	0
Skupaj	50	100

Tabela 7: Zadovoljstvo s strokovnim znanjem zaposlenih (Lastni vir).



Graf 6: Zadovoljstvo s strokovnim znanjem zaposlenih (Lastni vir).

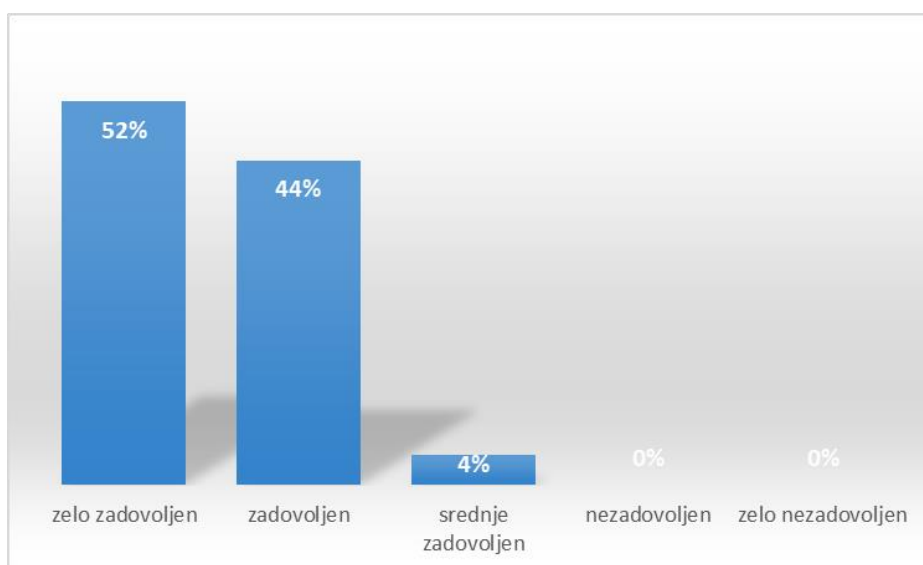
- **Zadovoljstvo z urejenostjo prostorov TIC-a**

Iz tabele 8 in Grafa 7 lahko razberemo, da je 26 anketirancev, kar predstavlja 52 %, zelo zadovoljnih z urejenostjo prostorov TIC-a, 22 anketirancev, kar predstavlja 44 % je zadovoljnih, 2 anketirancev, kar predstavlja 4 % je srednje zadovoljnih, nezadovoljnih in zelo nezadovoljnih anketirancev ni.

Zbrani podatki nam povedo, da je večina anketirancev zelo zadovoljnih z urejenostjo prostorov na TIC-u, tesno jim sledijo zadovoljni anketiranci, nekaj je tudi srednje zadovoljnih. Urejenost prostorov lahko močno vpliva na zadovoljstvo uporabnikov storitev. TIC se lahko pohvali z zelo avtentično poslovalnico, saj v njej med drugim najdemo krušno peč in regal za kozarce, katera pritegneta pozornost in dajeta občutek domačnosti. Vseeno pa bi lahko doprinesli s še kakšno malenkostjo in morebitno drugačno postavitvijo rekvizitov (letakov in prodajnih izdelkov) za še boljši vtis, ko stopimo v poslovalnico.

	Zadovoljstvo z urejenostjo prostorov TIC-a	Odstotek (v %)
zelo zadovoljen	26	52
zadovoljen	22	44
srednje zadovoljen	2	4
nezadovoljen	0	0
zelo nezadovoljen	0	0
Skupaj	50	100

*Tabela 8: Zadovoljstvo z urejenostjo prostorov TIC-a
(Lastni vir).*



*Graf 7: Zadovoljstvo z urejenostjo prostorov TIC-a
(Lastni vir).*

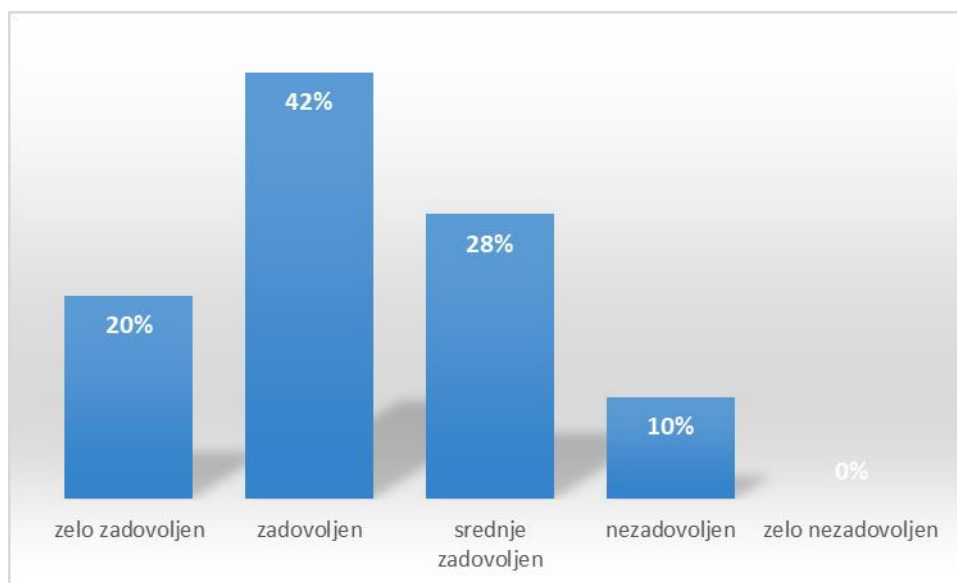
- **Zadovoljstvo s ponudbo izbranih izdelkov lokalnih prebivalcev**

Iz tabele 9 in Grafa 8 lahko razberemo, da je 10 anketirancev, kar predstavlja 20 %, zelo zadovoljnih s ponudbo izbranih izdelkov lokalnih prebivalcev, 21 anketirancev, kar predstavlja 42 % je zadovoljnih, 14 anketirancev, kar predstavlja 28 % je srednje zadovoljnih, 5 anketirancev, kar predstavlja 10 % je nezadovoljnih, zelo nezadovoljnih anketirancev ni.

Zbrani podatki nam povedo, da je večina anketirancev zadovoljnih s ponudbo izbranih izdelkov lokalnih prebivalcev. Veliko je srednje zadovoljnih, nezanemarljiv delež anketirancev pa je nezadovoljnih, iz česar sklepamo, da je potrebno marsikaj spremeniti. Glede na število domačih obrtnikov v Občini Cerklje na Gorenjskem je na TIC-u zelo malo ponudbe domače obrti. Potrebno bi bilo vključiti več obrtnikov v samo ponudbo, saj bi s tem naredili uslugo in dobro reklamo tako TIC-u kot tudi samim obrtnikom.

	Zadovoljstvo s ponudbo izbranih izdelkov lokalnih prebivalcev	Odstotek (v %)
zelo zadovoljen	10	20
zadovoljen	21	42
srednje zadovoljen	14	28
nezadovoljen	5	10
zelo nezadovoljen	0	0
Skupaj	50	100

Tabela 9: Zadovoljstvo s ponudbo izbranih izdelkov lokalnih prebivalcev (Lastni vir).



Graf 8: Zadovoljstvo s ponudbo izdelkov lokalnih prebivalcev
(Lastni vir).

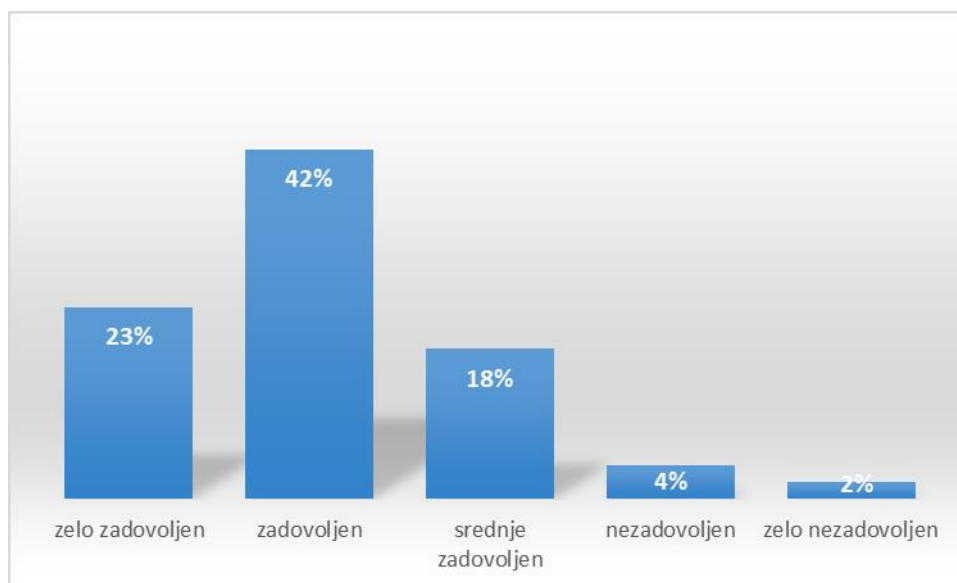
- **Zadovoljstvo z uporabnostjo informacij in storitev na TIC-u**

Iz tabele 10 in Grafa 9 lahko razberemo, da je 117 anketirancev, kar predstavlja 23 %, zelo zadovoljnih z uporabnostjo informacij in storitev TIC-a, 21 anketirancev, kar predstavlja 42 % je zadovoljnih, 9 anketirancev, kar predstavlja 18 % je srednje zadovoljnih, 2 anketiranca, kar predstavlja 4 % sta nezadovoljna, 1 anketiranec, kar predstavlja 2 % pa je zelo nezadovoljen.

Zbrani podatki nam povedo, da je večina anketirancev zadovoljnih z uporabnostjo informacij in storitev na TIC-u. Veliko anketirancev je zelo zadovoljnih in srednje zadovoljnih, nikakor pa ne moremo zanemariti nezadovoljnih in zelo nezadovoljnih anketirancev, četudi ne predstavljajo velik delež vseh anketiranih. Dobro bi bilo, da bi razširili količino informacij, saj se večkrat zgodi, da za določene zadeve ni ustreznih informacij, pa bi morale biti.

	Zadovoljstvo z uporabnostjo informacij in storitev na TIC-u	Odstotek (v %)
zelo zadovoljen	17	23
zadovoljen	21	42
srednje zadovoljen	9	18
nezadovoljen	2	4
zelo nezadovoljen	1	2
Skupaj	50	100

Tabela 10: Zadovoljstvo z uporabnostjo informacij in storitev na TIC-u
(Lastni vir).



Graf 9: Zadovoljstvo z uporabnostjo informacij in storitev na TIC-u
(Lastni vir).

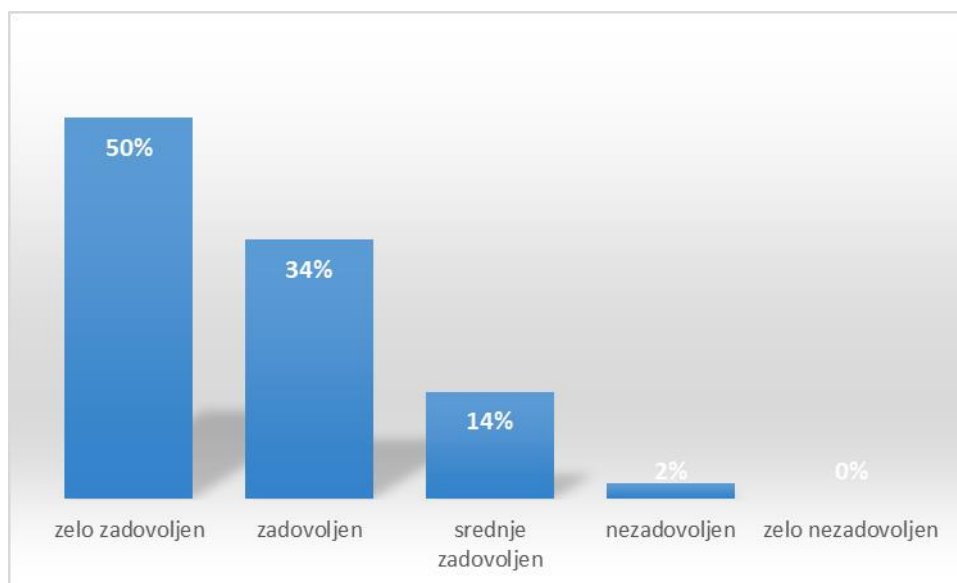
- **Zadovoljstvo s ponudbo brezplačnega strokovnega gradiva in letakov**

Iz tabele 11 in Grafa 10 lahko razberemo, da je 25 anketirancev, kar predstavlja 50 %, zelo zadovoljnih s ponudbo brezplačnega strokovnega gradiva in letakov, 17 anketirancev, kar predstavlja 34 % je zadovoljnih, 7 anketirancev, kar predstavlja 14 % je srednje zadovoljnih, 1 anketiranec, kar predstavlja 2 % je nezadovoljen, zelo nezadovoljnih anketirancev ni.

Zbrani podatki nam povedo, da je večina anketirancev zelo zadovoljnih s ponudbo brezplačnega strokovnega gradiva in letakov. Veliko je tudi zadovoljnih in srednje zadovoljnih, med njimi pa je tudi nezadovoljen anketiranec. Gradivo na TIC-u bi lahko bolj pogosto posodabljali, saj se stanje v občini veš čas spreminja, veliko stvari pa bi lahko tudi dodali.

	Zadovoljstvo s ponudbo brezplačnega strokovnega gradiva in letakov	Odstotek (v %)
zelo zadovoljen	25	50
zadovoljen	17	34
srednje zadovoljen	7	14
nezadovoljen	1	2
zelo nezadovoljen	0	0
Skupaj	50	100

Tabela 11: Zadovoljstvo s ponudbo brezplačnega strokovnega gradiva in letakov
(Lastni vir).



Graf 10: Zadovoljstvo s ponudbo brezplačnega strokovnega gradiva in letakov (Lastni vir).

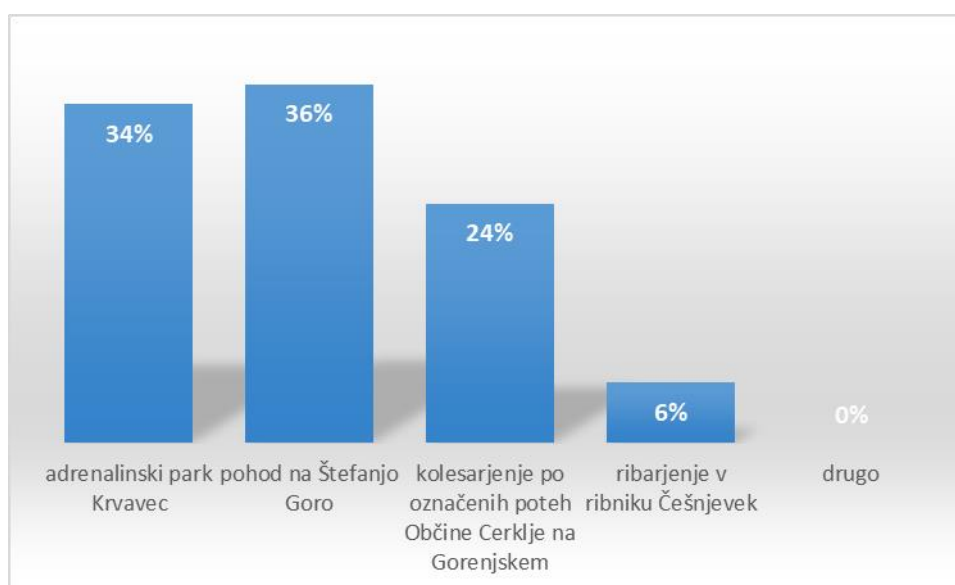
5. Katero izmed naštetih dejavnosti bi izbrali na dan obiska v Občini Cerklje na Gorenjskem?

Iz tabele 12 in Grafa 11 lahko razberemo, da bi na dan obiska Občine Cerklje na Gorenjskem dejavnost adrenalinski park Krvavec izbralo 17 anketirancev, kar predstavlja 34 %, pohod na Štefanjo goro bi izbralo 18 anketirancev, kar predstavlja 36 %, kolesarjenje po označenih poteh Občine Cerklje na Gorenjskem bi izbralo 12 anketirancev, kar predstavlja 24 %, ribarjenje v ribniku Češnjevke bi izbrali 3 anketiranci, kar predstavlja 6 % anketiranih, za drugo možnost pa se anketiranci niso odločili.

Sklepamo lahko, da so adrenalinski športi in pohodništvo zelo priljubljene dejavnosti v Občini Cerklje na Gorenjskem, saj skupno predstavljajo kar 70 % vseh anketirancev. K temu pripomorejo urejene označene poti, prav tako tudi urejen adrenalinski park na Krvavcu.

	Katero izmed naštetih dejavnosti bi izbrali na dan obiska v Občini Cerklje na Gorenjskem?	Odstotek (v %)
adrenalinski park Krvavec	17	34
pohod na Štefanjo Goro	18	36
kolesarjenje po označenih poteh Občine Cerklje na Gorenjskem	12	24
ribarjenje v ribniku Češnjevok	3	6
drugo	0	0
Skupaj	50	100

Tabela 12: Katero izmed naštetih dejavnosti bi izbrali na dan obiska v Občini Cerklje na Gorenjskem? (Lastni vir)



Graf 11: Katero izmed naštetih dejavnosti bi izbrali na dan obiska v Občini Cerklje na Gorenjskem? (Lastni vir)

6. Katero izmed naštetih kulturnih znamenitosti bi si najraje ogledali na dan obiska v Občini Cerklje na Gorenjskem?

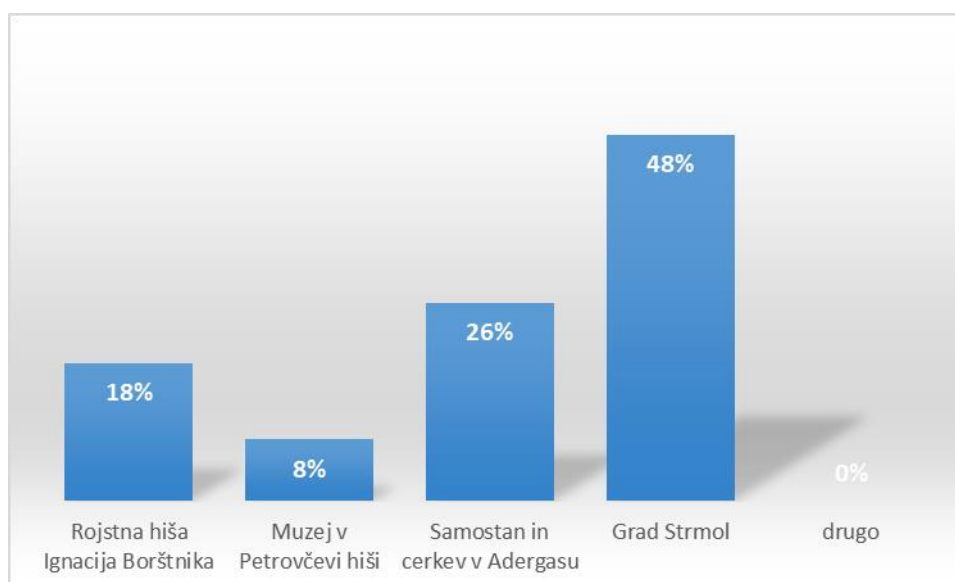
Iz tabele 13 in Grafa 12 lahko razberemo, da bi na dan obiska Občine Cerklje na Gorenjskem kulturno znamenitost Rojstno hišo Ignacija Borštnika izbralo 9 anketirancev, kar predstavlja 18 %, Muzej v Petrovčevi hiši bi izbrali 4 anketiranci,

kar predstavlja 8 %, samostan in cerkev v Adergasu bi izbralo 13 anketirancev, kar predstavlja 26 %, Grad Strmol bi izbralo 24 anketirancev, kar predstavlja 48 % vseh anketiranih, za drugo možnost pa se anketiranci niso odločili.

Ne preseneča, da je obisk Gradu Strmol izbrala velika večina anketirancev, saj je grad priča pestrega zgodovinskega dogajanja. Okolica je lepo urejena, tako da zlahka privabi sprehajalce, vse več parov pa se tudi odloči, da bo Grad Strmol njihova odlična destinacija za poroko.

	Katero izmed naštetih kulturnih znamenitosti bi si najraje ogledali na dan obiska v Občini Cerklje na Gorenjskem?	Odstotek (v %)
Rojstna hiša Ignacija Borštnika	9	18
Muzej v Petrovčevi hiši	4	8
Samostan in cerkev v Adergasu	13	26
Grad Strmol	24	48
drugo	0	0
Skupaj	50	100

Tabela 13: Katero izmed naštetih kulturnih znamenitosti bi si najraje ogledali na dan obiska v Občini Cerklje na Gorenjskem? (Lastni vir)



Graf 12: Katero izmed naštetih kulturnih znamenitosti bi si najraje ogledali na dan obiska v Občini Cerklje na Gorenjskem? (Lastni vir)

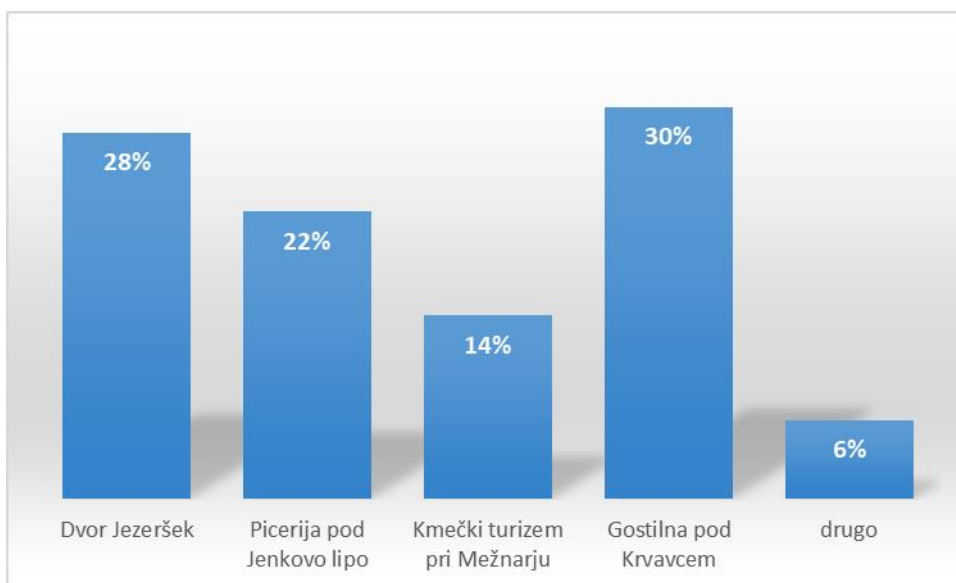
7. Katero izmed naštetih kulinaričnih možnosti bi izbrali na dan obiska Občine Cerklje na Gorenjskem?

Iz tabele 14 in Grafa 13 lahko razberemo, da bi na dan obiska Občine Cerklje na Gorenjskem kulinarično možnost Dvor Jezeršek izbralo 14 anketirancev, kar predstavlja 28 %, Picerijo Pod Jenkovo lipo bi izbralo 11 anketirancev, kar predstavlja 22 %, Kmečki turizem pri Mežnarju bi izbralo 7 anketirancev, kar predstavlja 14 %, Gostilno pod Krvavcem bi izbralo 15 anketirancev, kar predstavlja 30 %, drugo možnost pa so izbrali 3 anketiranci, kar predstavlja 6 % vseh anketiranih. Vsi 3 anketiranci bi kot kulinarično možnost izbrali Domačijo Vodnik.

Lahko sklepamo, da se ljudje vse bolj odločajo za obisk restavracij, katere ponudijo kvalitetno hrano s profesionalno postrežbo. Te lastnosti lahko pripišemo Dvoru Jezeršek in Gostilni pod Krvavcem.

	Katero izmed naštetih kulinaričnih možnosti bi izbrali na dan obiska Občine Cerklje na Gorenjskem?	Odstotek (v %)
Dvor Jezeršek	14	28
Picerija pod Jenkovo lipo	11	22
Kmečki turizem pri Mežnarju	7	14
Gostilna pod Krvavcem	15	30
drugo	3	6
Skupaj	50	100

*Tabela 14: Katero izmed naštetih kulinaričnih možnosti bi izbrali na dan obiska Občine Cerklje na Gorenjskem?
(Lastni vir)*



Graf 13: Katero izmed naštetih kulinarčnih možnosti bi izbrali na dan obiska Občine Cerklje na Gorenjskem?
(Lastni vir)

5.3 IZBOR AKTIVNOSTI PO STAROSTNIH SKUPINAH

- **Anketiranci do 20 let**

Iz tabele 15 lahko razberemo, da so se anketiranci v starostni skupini do 20 let v veliki večini (83 %) odločili za dejavnost adrenalinski park Krvavec, za ogled kulturne znamenitosti so vsi izbrali Grad Strmol (100 %), za kulinarčno možnost pa so izbrali Picerijo Pod Jenkovo lipo (83 %).

Zbrani podatki povedo, da so anketiranci do 20 let po večini najbolj navdušeni nad adrenalinskimi dejavnostmi, da si radi ogledajo kar je najbolj znanega v kraju in da se najraje ustavijo na kakšnem kosu pice, saj jim to ne predstavlja prevelikih stroškov.

	Anketiranci do 20 let	Odstotek (v %)
adrenalinski park Krvavec	5	83
pohod na Štefanjo Goro	1	17
kolesarjenje po označenih poteh občine Cerklje na Gorenjskem	0	0
ribarjenje v ribniku Češnjevok	0	0
drugo	0	0
Skupaj	6	100
Rojstna hiša Ignacija Borštnika	0	0
Muzej v Petrovčevi hiši	0	0
Samostan in cerkev v Adergasu	0	0
Grad Strmol	6	100
drugo	0	0
Skupaj	6	100
Dvor Jezeršek	1	17
Picerija pod Jenkovo lipo	5	83
Kmečki turizem pri Mežnarju	0	0
Gostilna pod Krvavcem	0	0
drugo	0	0
Skupaj	6	100

Tabela 15: Izbor dejavnosti, ogleda kulturnih znamenitosti in kulinaričnih možnosti anketirancev do 20 let (Lastni vir).

- **Anketiranci od 20 do 35 let**

Iz tabele 16 lahko razberemo, da so se anketiranci v starostni skupini od 20 do 35 let odločili za dejavnost adrenalinski park Krvavec (50 %), za ogled kulturne znamenitosti so si izbrali Grad Strmol (57 %), za kulinarično možnost pa so izbrali Dvor Jezeršek (50 %).

Zbrani podatki povedo, da so anketiranci v starostni skupini od 20 do 35 let navdušeni nad adrenalinskimi dejavnostmi, a so drugi odgovori že bližje najbolj priljubljenemu, radi si ogledajo kar je v kraju zelo znano, a se zanimajo tudi za druge možnosti, najraje pa se razvajajo v prestižnih restavracijah in poskusijo kaj novega,

saj cena ne predstavlja več tako velike ovire kot pri anketirancih v starostni skupini do 20 let.

	Anketiranci od 20 do 35 let	Odstotek (v %)
adrenalinski park Krvavec	7	50
pohod na Štefanjo Goro	3	21
kolesarjenje po označenih poteh Občine Cerklje na Gorenjskem	4	29
ribarjenje v ribniku Češnjevok	0	0
drugo	0	0
Skupaj	14	100
Rojstna hiša Ignacija Borštnika	2	14
Muzej v Petrovčevi hiši	1	7
Samostan in cerkev v Adergasu	3	21
Grad Strmol	8	57
drugo	0	0
Skupaj	14	100
Dvor Jezeršek	7	50
Picerija pod Jenkovo lipo	3	21
Kmečki turizem pri Mežnarju	0	0
Gostilna pod Krvavcem	3	21
drugo	1	7
Skupaj	14	100

Tabela 16: Izbor dejavnosti, ogleda kulturnih znamenitosti in kulinaričnih možnosti anketirancev od 20 do 35 let (Lastni vir).

- **Anketiranci od 35 do 50 let**

Iz tabele 17 lahko razberemo, da so se anketiranci v starostni skupini od 35 do 50 let odločili za adrenalinski park Krvavec (33 %) in koledarjenje po označenih poteh Občine Cerklje na Gorenjskem (33 %), za ogled kulturne znamenitosti so izbrali Grad Strmol (50 %), za kulinarično možnost pa so izbrali Gostilno pod Krvavcem (42 %).

Zbrani podatki povedo da so se anketiranci v starosti skupini od 35 do 50 let odločili za vse dejavnosti skoraj enakomerno, torej se v tej starostni skupini zanimajo za vse ponujene dejavnosti. Ogled Gradu Strmol še vedno prevladuje, a mu dokaj tesno sledita samostan in cerkev v Adergasu, nekaj zanimanja je tudi za Rojstno hišo Ignacija Borštnika. Lahko rečemo, da so interesi za ogled znamenitosti dokaj razgibani, glede kulinarčne možnosti pa tudi najraje posežejo po bolj prestižnih restavracijah kot sta Gostilna pod Krvavcem in Dvor Jezeršek.

	Anketiranci od 35 do 50 let	Odstotek (v %)
adrenalinski park Krvavec	4	33
pohod na Štefanjo Goro	3	25
kolesarjenje po označenih poteh Občine Cerklje na Gorenjskem	4	33
ribarjenje v ribniku Češnjevok	1	8
drugo	0	0
Skupaj	12	100
Rojstna hiša Ignacija Borštnika	2	16
Muzej v Petrovčevi hiši	0	0
Samostan in cerkev v Adergasu	4	33
Grad Strmol	6	50
drugo	0	0
Skupaj	12	100
Dvor Jezeršek	4	33
Picerija pod Jenkovo lipo	1	8
Kmečki turizem pri Mežnarju	1	8
Gostilna pod Krvavcem	5	42
drugo	1	8
Skupaj	12	100

*Tabela 17: Izbor dejavnosti, ogleda kulturnih znamenitosti in kulinarčnih možnosti anketirancev od 35 do 50 let
(Lastni vir).*

- **Anketiranci od 50 do 65 let**

Iz tabele 18 lahko razberemo, da so se anketiranci v starostni skupini od 50 do 65 let odločili za dejavnost pohod na Štefanjo Goro (50 %), za ogled kulturne znamenitosti sta enako število izborov dobila Muzej v Petrovčevi hiši (30 %) in Grad Strmol (30 %), za kulinarično možnost pa so izbrali Gostilno pod Krvavcem (50 %).

Zbrani podatki povedo, da se anketiranci v starostni skupini od 50 do 65 let najraje odločijo za bolj umirjene dejavnosti, največ se jih je odločilo za pohod na Štefanjo Goro, za ogled kulturne znamenitosti se jih večina zanima za Muzej v Petrovčevi hiši in Grad Strmol, a tudi ostali znamenitosti ne ostajata daleč zadaj v izboru, za kulinarično možnost pa si najraje izberejo Gostilno pod Krvavcem, saj jim najverjetneje ustreza pestra ponudba, dobra postrežba in prijeten ambient.

	Anketiranci od 50 do 65 let	Odstotek (v %)
adrenalinski park Krvavec	1	10
pohod na Štefanjo Goro	5	50
kolesarjenje po označenih poteh Občine Cerklje na Gorenjskem	2	20
ribarjenje v ribniku Češnjevok	2	20
drugo	0	0
Skupaj	10	100
Rojstna hiša Ignacija Borštnika	2	20
Muzej v Petrovčevi hiši	3	30
Samostan in cerkev v Adergasu	2	20
Grad Strmol	3	30
drugo	0	0
Skupaj	10	100
Dvor Jezeršek	2	20
Picerija pod Jenkovo lipo	2	20
Kmečki turizem pri Mežnarju	1	10
Gostilna pod Krvavcem	5	50
drugo	0	0
Skupaj	10	100

Tabela 18: Izbor dejavnosti, ogleda kulturnih znamenitosti in kulinaričnih možnosti anketirancev od 50 do 65 let (Lastni vir).

- **Anketiranci nad 65 let**

Iz tabele 19 lahko razberemo, da so se anketiranci v starostni skupini nad 65 let odločili za dejavnost pohod na Štefanjo Goro (63 %), za ogled kulturne znamenitosti so izbrali samostan in Cerkev v Adergasu (50 %), za kulinarično možnost pa so izbrali Kmečki turizem pri Mežnarju (63 %).

Zbrani podatki povedo, da se anketiranci v starostni skupini nad 65 let najraje poslužujejo pohodov, v tem primeru pohod na Štefanjo Goro, blizu jim je tudi kolesarjenje, za ogled kulturne znamenitosti so si v večini izbrali samostan in cerkev v Adergasu, temu tesno sledi Rojstna hiša Ignacija Borštnika, za kulinarično možnost pa jim je najbolj všeč Kmečki turizem pri Mežnarju. Slednji se nahaja na Štefanji Gori, tako da se lahko poleg pohoda še dobro okrepečajo na izbrani kulinarski destinaciji.

	Anketiranci nad 65 let	Odstotek (v %)
adrenalinski park Krvavec	0	0
pohod na Štefanjo Goro	5	63
kolesarjenje po označenih poteh Občine Cerklje na Gorenjskem	3	38
ribarjenje v ribniku Češnjevok	0	0
drugo	0	0
Skupaj	8	100
Rojstna hiša Ignacija Borštnika	3	38
Muzej v Petrovčevi hiši	0	0
Samostan in cerkev v Adergasu	4	50
Grad Strmol	1	13
drugo	0	0
Skupaj	8	100
Dvor Jezeršek	0	0
Picerija pod Jenkovo lipo	0	0
Kmečki turizem pri Mežnarju	5	63
Gostilna pod Krvavcem	2	25
drugo	1	13
Skupaj	8	100

*Tabela 19: Izbor dejavnosti, ogleda kulturnih znamenitosti in kulinarskih možnosti anketirancev nad 65 let
(Lastni vir).*

5.3.1 PREDLOGI GLEDE NA DOBLJENE REZULTATE ANKETNEGA VPRSAŠALNIKA

Kot rečeno so obiskovalci načeloma zadovoljni s storitvami na TIC-u. Glede na dobljene rezultate iz anketnega vprašalnika pa lahko predlagamo nove programe in jih potem podamo obiskovalcem TIC-a. Pogledali si bomo raziskavo – Izbor aktivnosti po starostnih skupinah.

V starostni skupini do 20 let so anketiranci za dejavnost izbrali adrenalinski park Krvavec, za ogled znamenitosti Grad Strmol, za kulinarično možnost pa so izbrali Picerijo Pod Jenkovo lipo.

V starostni skupini od 20 do 35 let so anketiranci za dejavnost izbrali adrenalinski park Krvavec, za ogled znamenitosti Grad Strmol, za kulinarično možnost pa so izbrali Dvor Jezeršek.

V starostni skupini od 35 do 50 let so anketiranci za dejavnost izbrali adrenalinski park Krvavec in kolesarjenje po označenih poteh Občine Cerklje na Gorenjskem, za ogled znamenitosti Grad Strmol, za kulinarično možnost pa so izbrali Dvor Jezeršek.

V starostni skupini od 50 do 65 let so anketiranci za dejavnost izbrali pohod na Štefanjo Goro, za ogled znamenitosti Muzej v Petrovčevi hiši in Grad Strmol, za kulinarično možnost pa so izbrali Gostilno pod Krvavcem.

V starostni skupini nad 65 so anketiranci za dejavnost izbrali pohod na Štefanjo Goro, za znamenitost Samostan in cerkev v Adergasu, za kulinarično možnost pa so izbrali Kmečki turizem pri Mežnarju.

Glede na dobljene rezultate bomo predlagali 3 programe za dan obiska Občine Cerklje na Gorenjskem, in sicer:

- za mlajše (do 20 let): adrenalinski park Krvavec, Grad Strmol in Picerija pod Jenkovo lipo,
- za odrasle (od 20 do 65 let): kolesarjenje po poteh Občine Cerklje na Gorenjskem, Grad Strmol in Dvor Jezeršek,
- za starejše (nad 65 let): pohod na Štefanjo Goro, Samostan in cerkev v Adergasu in Kmečki turizem pri Mežnarju.

Program vsake starostne skupine vključuje naravne lepote občine, kulturno zgodovinske znamenitosti in gostinsko ponudbo s poudarkom na lokalni kulinariki.

6 ZAKLJUČKI

Namen diplomske naloge je bil preveriti obstoječe stanje TIC-a Cerklje na Gorenjskem. V anketnem vprašalniku nas je zanimalo, kako so obiskovalci zadovoljni s prijaznostjo in strokovnim znanjem zaposlenih, urejenostjo prostorov TIC-a, ponudbo izbranih izdelkov lokalnih prebivalcev, uporabnostjo informacij in storitev na TIC-u ter s ponudbo brezplačnega gradiva in letakov. Ugotovili smo, da so obiskovalci zadovoljni z obstoječim stanjem. Nekoliko večja razlika glede na ostale komponente se je pokazala le pri zadovoljstvu s ponudbo izbranih izdelkov lokalnih prebivalcev. Tam bi predlagali osvežitev in povečanje obsega ponudbe.

Zadnji del anketnega vprašalnika pa je bil sestavljen iz treh vprašanj in sicer tako, da so anketiranci izbrali eno izmed želenih možnosti za aktivnost na dan obiska Občine Cerklje na Gorenjskem. Dobljene rezultate pa smo potem ločili po starostnih skupinah in na podlagi tega predlagali 3 nove programe, kateri bi bili najbolj pisani na kožo določeni starostni skupini ljudi.

Rezultate raziskave bomo posredovali zaposlenim na TIC-u. S tem si bodo lahko pomagali ustvariti oziroma potrditi sliko obstoječega stanja, hitreje izvajati izboljšave in ustvariti nove programe. S tem bi lahko pridobili več porabnikov storitev in pripomogli k še večji promociji samega kraja, kar je tudi prvotni namen TIC-a.

7 LITERATURA IN VIRI

Dr. Planina, J. (1996). *Uvod v turizem*. Portorož: Visoka šola za hotelirstvo in turizem Portorož.

Jesenko, J., Kiereta, I. (2003). *Kadrovski management v turizmu in vloga managerskega kadra*. Kranj: Moderna organizacija.

Kotler, P. (1996). *Marketing Management, Trženjsko upravljanje*. Ljubljana: Slovenska knjiga.

Možina, S., Tavčar, M., Zupancič, V. (2012). *Vedenje potrošnikov in tržnikov*. Maribor: Založba Pivec.

Interno gradivo Zavoda za turizem Cerklje (2016). Aktivnosti.

Interno gradivo Zavoda za turizem Cerklje (2016). Turistična karta.

Interno gradivo Zavoda za turizem Cerklje (2016). Znamenitosti in aktivnosti.

Visit Postojna (2018). Turistično informacijski centri ključni za uspeh turizma. Dosegljivo na naslovu: <http://www.visit-postojna.si/si/novice/2018/01/161-TURISTICNO-INFORMACIJSKI-CENTRI-KLJUCNI-ZA-USPEH-TURIZMA>. Dostopno: 2. 9. 2019.

Zavod za turizem Cerklje (2019). Brošure. Dosegljivo na naslovu: <https://www.visitcerklje.si/sl/informacije/brosure>. Dostopno: 9. 9. 2019.

Zavod za turizem Cerklje (2019). Kam v Cerkljah?. Dosegljivo na naslovu: <https://www.visitcerklje.si/sl/kam-v-cerkljah>. Dostopno: 12. 9. 2019.

Zavod za turizem Cerklje (2019). Pr Petrovc. Dosegljivo na naslovu: <https://www.visitcerklje.si/sl/kam-v-cerkljah/kulturne-znamenitosti/profane-stavbe/pr-petrovc>. Dostopno: 9. 9. 2019.

Zavod za turizem Cerklje (2019). Zavod za turizem – TIC. Dosegljivo na naslovu: <https://www.visitcerklje.si/sl/informacije/zavod-za-turizem-tic>. Dostopno: 8. 9. 2019.

PRILOGA – ANKETNI VPRAŠALNIK

Pozdravljeni,

moje ime je Jerneja Novak. Sem študentka Višje strokovne šole B&B v Kranju in pripravljam diplomsko nalogo z naslovom Zadovoljstvo turistov s turistično ponudbo na območju Občine Cerklje na Gorenjskem. Namen naloge je raziskati, kako so obiskovalci Turistično informacijskega centra Cerklje na Gorenjskem zadovoljni s ponudbo in storitvami ter ponuditi/predstavitimožne izboljšave na tem področju.

Anketa je anonimna, zbrani podatki pa bodo obravnavani strogo zaupno in uporabljeni izključno za pripravo te diplomske naloge.

1. Označite spol

- a) moški
- b) ženski

2. V katero starostno skupino spadate?

- a) do 20 let
- b) od 20 do 35 let
- c) od 35 do 50 let
- d) od 50 do 65
- e) nad 65

3. Kolikokrat ste že obiskali TIC Cerklje na Gorenjskem?

- a) enkrat
- b) dvakrat
- c) več kot dvakrat

4. Obkrožite številko, ki najbolj potrjuje vaše mnenje: 1 – zelo nezadovoljen, 2 – nezadovoljen, 3 – srednje zadovoljen, 4 – zadovoljen, 5 – zelo zadovoljen

Ste zadovoljni s prijaznostjo zaposlenih?	1	2	3	4	5
Ste zadovoljni s strokovnim znanjem zaposlenih?	1	2	3	4	5

Ste zadovoljni z urejenostjo prostorov TIC-a?	1	2	3	4	5
Ste zadovoljni s ponudbo izbranih izdelkov lokalnih prebivalcev?	1	2	3	4	5
Ste zadovoljni z uporabnostjo informacij in storitev na TIC-u?	1	2	3	4	5
Ste zadovoljni s ponudbo brezplačnega strokovnega gradiva in letakov?	1	2	3	4	5

5. Katero izmed naštetih dejavnosti bi izbrali na dan obiska v Občini Cerklje na Gorenjskem?

- a) adrenalinski park Krvavec
 - b) pohod na Štefanjo Goro
 - c) kolesarjenje po označenih poteh Občine Cerklje na Gorenjskem
 - d) ribarjenje v ribniku Češnjevke
 - e)
- drugo _____
- _____

6. Katero izmed naštetih kulturnih znamenitosti bi si najraje ogledali na dan obiska v Občini Cerklje na Gorenjskem?

- a) Rojstna hiša Ignacija Borštnika
 - b) Muzej v Petrovčevi hiši
 - c) Samostan in Cerkev v Adergasu
 - d) Grad Strmol
 - e)
- drugo _____
- _____

7. Katero izmed naštetih kulinaričnih možnosti bi zbrali na dan obiska Občine Cerklje na Gorenjskem?

- a) Dvor Jezeršek
 - b) Picerija Pod Jenkovo lipo
 - c) Kmečki turizem Pri Mežnarju
 - d) Gostilna pod Krvavcem
 - e)
- drugo _____
- _____
-

Za vaše sodelovanje se vam iskreno zahvaljujem.

Jerneja Novak