

Rezultati istraživanja stavova i ponašanja domaćih i stranih turista u Novom Sadu u prvom talasu u decembru 2019. i periodu jul - oktobar 2020

Istraživanje realizovao:

**ProPozitiv**

Za:

Turističku organizaciju grada Novog Sada



**Туристичка  
организација Града  
Новог Сада**

## SADRŽAJ

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. METODOLOGIJA .....                                                       | 3  |
| 1.1 Upitnik i način prikupljanja podataka.....                              | 3  |
| 1.2 Statistika lokacije istraživanja.....                                   | 4  |
| KARAKTERISTIKE TURISTA .....                                                | 5  |
| 2.1 Demografska struktura turista .....                                     | 5  |
| 2.2 Odakle su strani turisti koji su posetili Novi Sad u 2019. i 2012.....  | 7  |
| 2.3 Odakle su domaći turisti koji su posetili Novi Sad u 2019. i 2020. .... | 10 |
| 2. MOTIVI I KARAKTERISTIKE PUTOVANJA .....                                  | 12 |
| 3.1 Jednodnevna ili višednevna poseta.....                                  | 12 |
| 3.2 Saputnici .....                                                         | 14 |
| 3. SMEŠTAJ U NOVOM SADU .....                                               | 15 |
| 4. IZVORI INFORMISANJA O NOVOM SADU KAO TURISTIČKOJ DESTINACIJI .....       | 23 |
| 5. PREPORUKE I UTISCI .....                                                 | 24 |
| 6. KLJUČNI NALAZI .....                                                     | 25 |

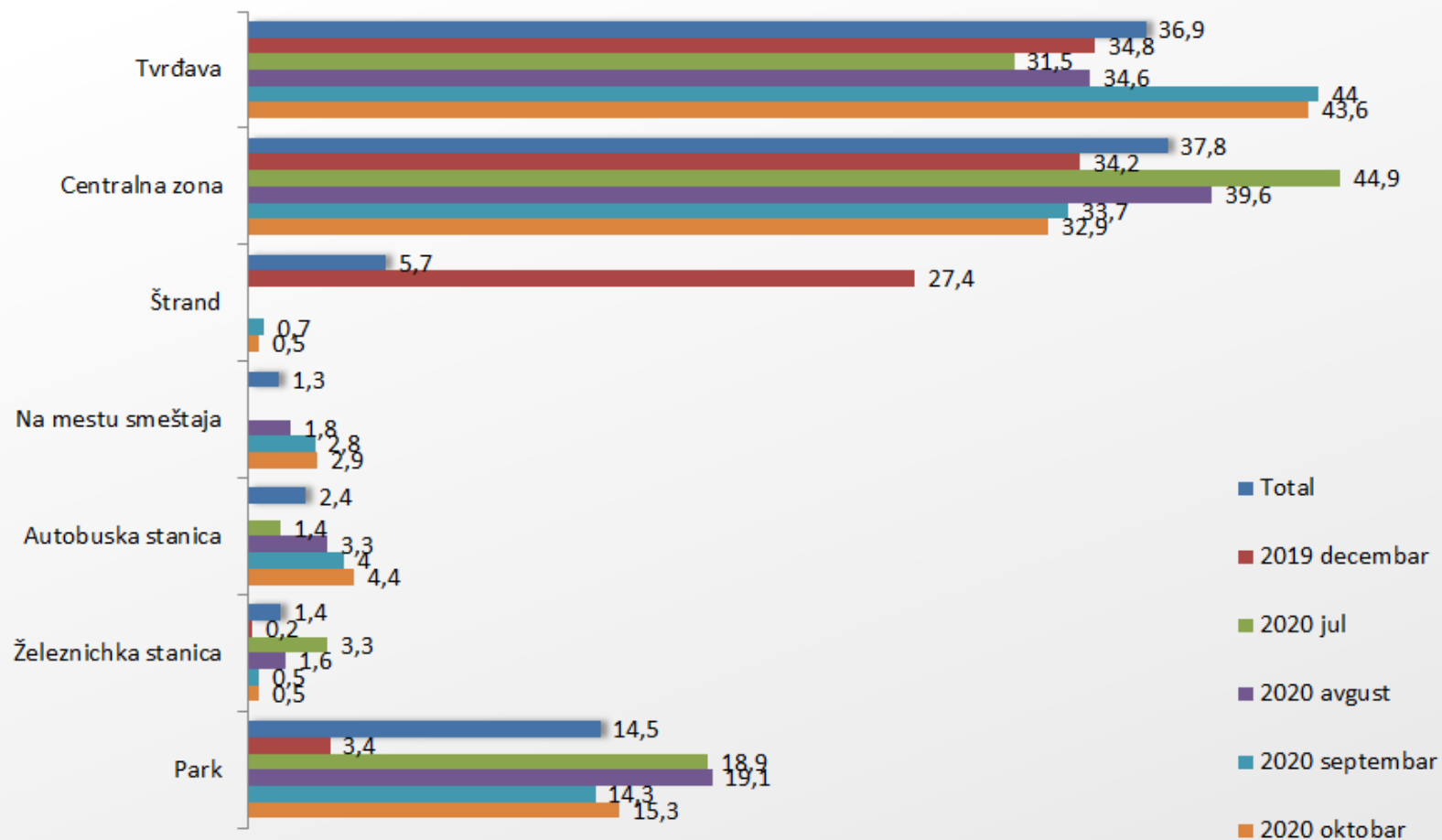
## 1. METODOLOGIJA

### 1.1 Upitnik i način prikupljanja podataka

- Upitnik je formulisan na osnovu zahteva Turističke organizacije grada Novog Sada, uz finalno odobrenje svih pitanja od strane Turističke organizacije grada Novog Sada
- Način anketiranja je “licem u lice” (Face to Face (F2F)), na ulici, uz spontano prepoznavanje stranaca i slučajnost izbora ispitanika
- Ukupan uzorak: 2498 turista (1600 domaćih i 898 stranih turista)
  - Prva etapa: na osnovu kvota prema statistici turista iz 2019. u odnosu na poreklo turista (zemlju iz koje dolaze)
  - Druga etapa: spontano prepoznavanje domaćih i stranih turista i slučajnost izbora ispitanika
- Lokacije istraživanja: Centralna zona, tvrđava, železnička stanica, park, autobuska stanica, na mestu smeštaja, i Štrand. (Videti u produžetku grafički prikaz u odeljku: 1.2 Statistika lokacija istraživanja)
- Anketiranje je obavljeno u, decembru 2019, u julu, avgustu septembru i oktobru 2020. u više različitih termina, na početku, sredinom i kraju navedenih meseci.
- Kreiranje SPSS maske i šifriranje otvorenih odgovora za pojedinačne mesečne izveštaje u narednom mesecu, za prethodni mesec
- Obrada podataka i kreiranje tabelarnog izveštaja za pojedinačne mesece sprovedena je u narednom mesecu, za prethodni mesec

## 1.2 Statistika lokacije istraživanja

### LOKACIJA ISTRAŽIVANJA TOTAL

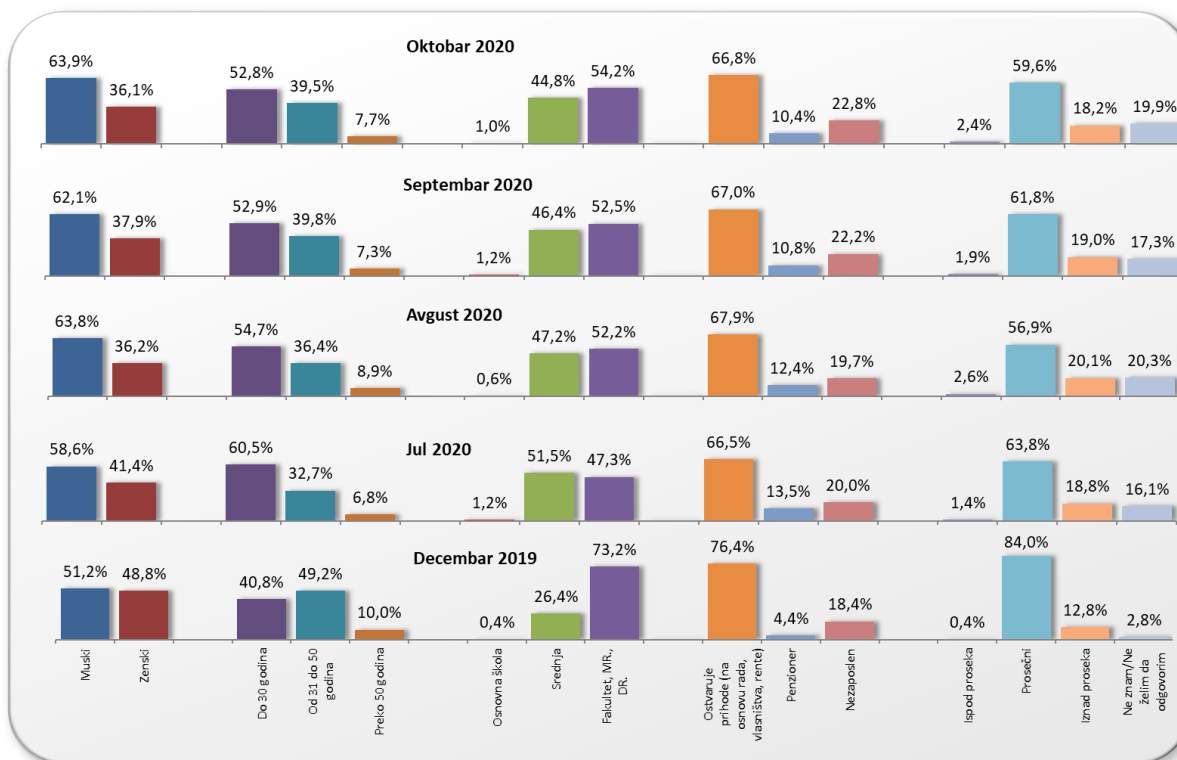


## KARAKTERISTIKE TURISTA

### 2.1 Demografska struktura turista

Generalno, posmatrano za svih pet talasa istraživanja, na nivou demografskih karakteristika svih turista, i domaćih i stranih, u uzorku postoji: značajna razlika po polu za sve talase osim istraživanja u decembru 2020. U julskom istraživanju muškaraca je 58,69% a žena 41,4; u avgustu 63,8 muškaraca i 36,2% žena; septembarska distribucija je 62,1% muškaraca i 37,9% žena; i u oktobru je bilo 63,9% muškaraca i 36,1% žena. Evidentno je da je pandemija više uticala na putovanje ženske populacije. Po starosnoj distribuciji dominiraju turisti starosti do 30 godina, koji osim u prvom

#### DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE DONOSIOCA ODLUKA SVI TURISTI



talasu decembar 2019 čine preko polovine turista u svakom talasu. U decembru 2019 sturista navedene starosti je 40,8%; u julu 60,5%; u avgustu 54,7%; u septembru 52,9% i na kraju u oktobru 52,8%. Vidimo da je najmlađi deo populacije bio najpokretljiviji u ovim vremenima kada vlada virus Kovid 19.

U svim mesecima osim u julu medju turistima je najveći udeo visoko obrazovanih: u decembru 2019 73,2%; u avgustu 52,2%; u septembru 52,5%; i oktobru 54,2%. Jedino je u julu 2020 najveći udeo srednješkolaca 51,5%

Kad je reč o poređenju demografske strukture domaćih i stranih turista, iako u decembru 2019 postoji ujednačenost prema polu, da bi u svim narednim talasima sve veći bio udeo muških turista u odnosu na žene. Ta razlika je najočiglednije izražena u aprilskom i oktobarskom talasu gde je ide i do 40% u korist muške populacije. U avgustu je kod stranih turista bilo 70% muškaraca i 30% žena a u oktobru 68% muškaraca i 32% žena

#### DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE DONOSIOCA ODLUKA DOMAĆI TURISTI



#### DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE DONOSIOCA ODLUKA STRANI TURISTI



Po starosti, starosna grupa do 30 godina najzastupljenija i kod domaćih i kod stranih turista u svim talasima, s tim što je razlika u korist te starosne grupacije najizraženija bila u julu tog meseca je udeo turista do 30 godina starosti među domaćim turistima bio 60,1% a kod stranih 61.7%.

Kad je reč o obrazovnoj strukturi između domaćih i stranih turista, među stranim turistima se beleži značajno veći broj onih sa višim i visokim obrazovanjem nego kada je reč o domaćim turistima. Dok je u istraživanju među stranim turistima u proseku bilo oko 2/3 njih sa višim i visokim obrazovanjem (63%), među domaćim turistima je zabeleženo oko 51% ovaj broj bi bio znatno manji da u decembru 2019 udeo visoko obrazovanih turista među domaćim turistima nije bio 73,2% njih sa višim i visokim obrazovanjem, što znači da su među domaćim turistima dominantni oni sa srednjim obrazovanjem (54,3%). Posmatrano po talasima

istraživanja, može se primetiti da je u zimskom periodu (prvom talasu istraživanja) u strukturu turista po obrazovanju, generalno, i među domaćim i među stranim turistima, nešto više visokoobrazovanih nego što je to slučaj u letnjoj sezoni (drugi talas istraživanja).

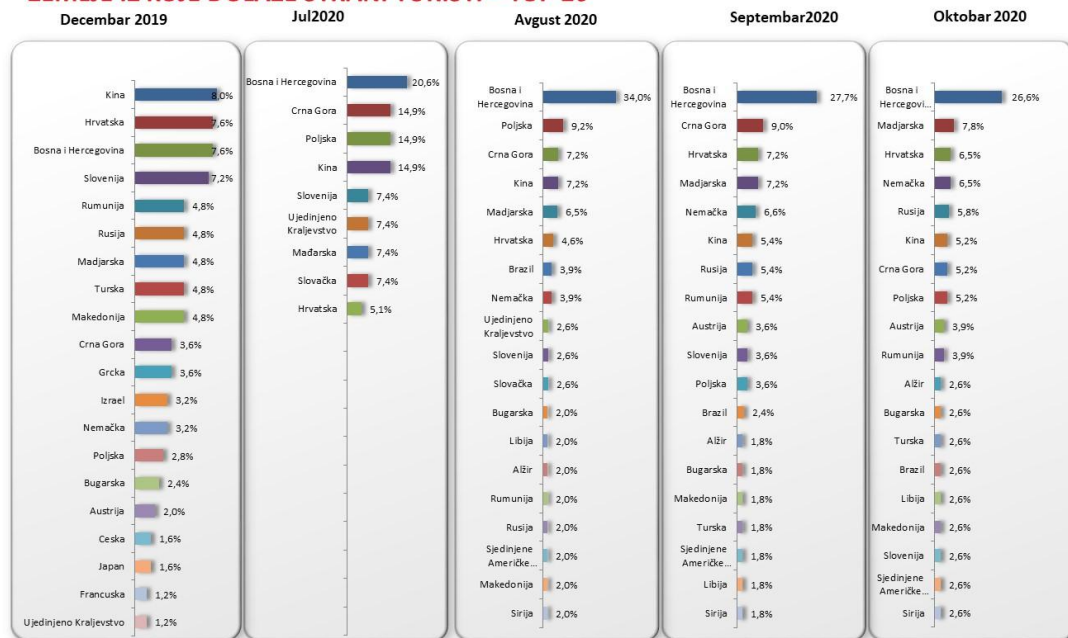
Dakle, pri izradi komunikacione strategije prema turistima u Novom Sadu treba imati u vidu visok nivo obrazovanja stranih turista, ali i činjenicu da je obrazovna struktura domaćih turista u Novom Sadu takođe značajno iznad obrazovne strukture opšte populacije u Srbiji, u kojoj je, prema poslednjem popisu iz 2011. svega 17% više i visoko obrazovanih, 50% punoletnih građana ima završenu srednju školu, a čak 33% njih je sa osnovnom i nižom od osnovne škole.

Izvesne razlike između stranih i domaćih turista koji su posetili Novi Sad u periodu novembar 2018. - septembar 2019. postoje i kada je reč o radno socijalnom statusu. Naime, dok se u populaciji stranih turista u proseku 71,7% njih izjašnjava da ostvaruje lični prihod, među domaćim turistima prihod ostvaruje 63,8% njih.

Treba još naglasiti da je među stranim turistima 65,2% onih koji samoprocenjuju prihode svog domaćinstva (u zemlji iz koje dolaze) kao prosečne, a da je 32,5% onih koji prihode svog domaćinstva procenjuju kao iznad prosečne. S druge strane, 65,5% domaćih turista samoprocenjuju prihode svog domaćinstva kao prosečne, a tek 19,5% smatra da su prihodi njihovog domaćinstva iznad prosečni.

## 2.2 Odakle su strani turisti koji su posetili Novi Sad u 2019. i 2012.

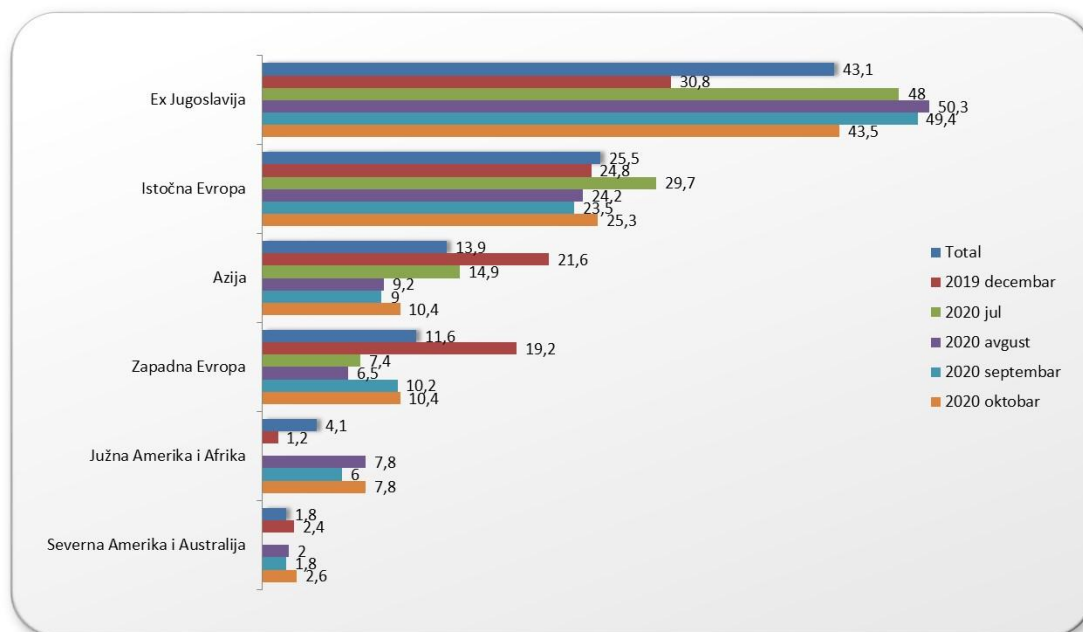
### ZEMLJE IZ KOJE DOLAZE STRANI TURISTI – TOP 20



Kad je reč o stranim turistima, rezultata istraživanja može se zaključiti da je u decembru 2019 najveći broj turista iz stranih zemalja bio iz Kine 8% sledi Hrvatska 7.6% i Bosna i Hercegovina 7,6. U julu 2020, najveći broj stranih turista dolazio je iz Bosne i Hercegovine 20,6%, Crne Gore 14,9% i Poljske 14,9%. To je mesec u kome je bila relativno sužena disperzija turista po zemljama. U Avgustu i dalje dominiraju turisti iz BiH 34%, slede Poljaci 9,2% i Crnogorci 7,2%. I u septembru i u oktobru vodeće mesto među stranim turistima zadržavaju posetioци iz BiH 27,7% septembar i 26,6% oktobar. U septembru su na drugom mestu Crnogorci 9,0% i na trećem turisti iz Hrvatske 7,2%. U oktobru se na drugom su se pojavili

turisti iz Mađarske 7,8% a na trećem ponovo turisti iz Hrvatske 6,5%.

### ZEMLJE IZ KOJE DOLAZE STRANI TURISTI – REGIONI

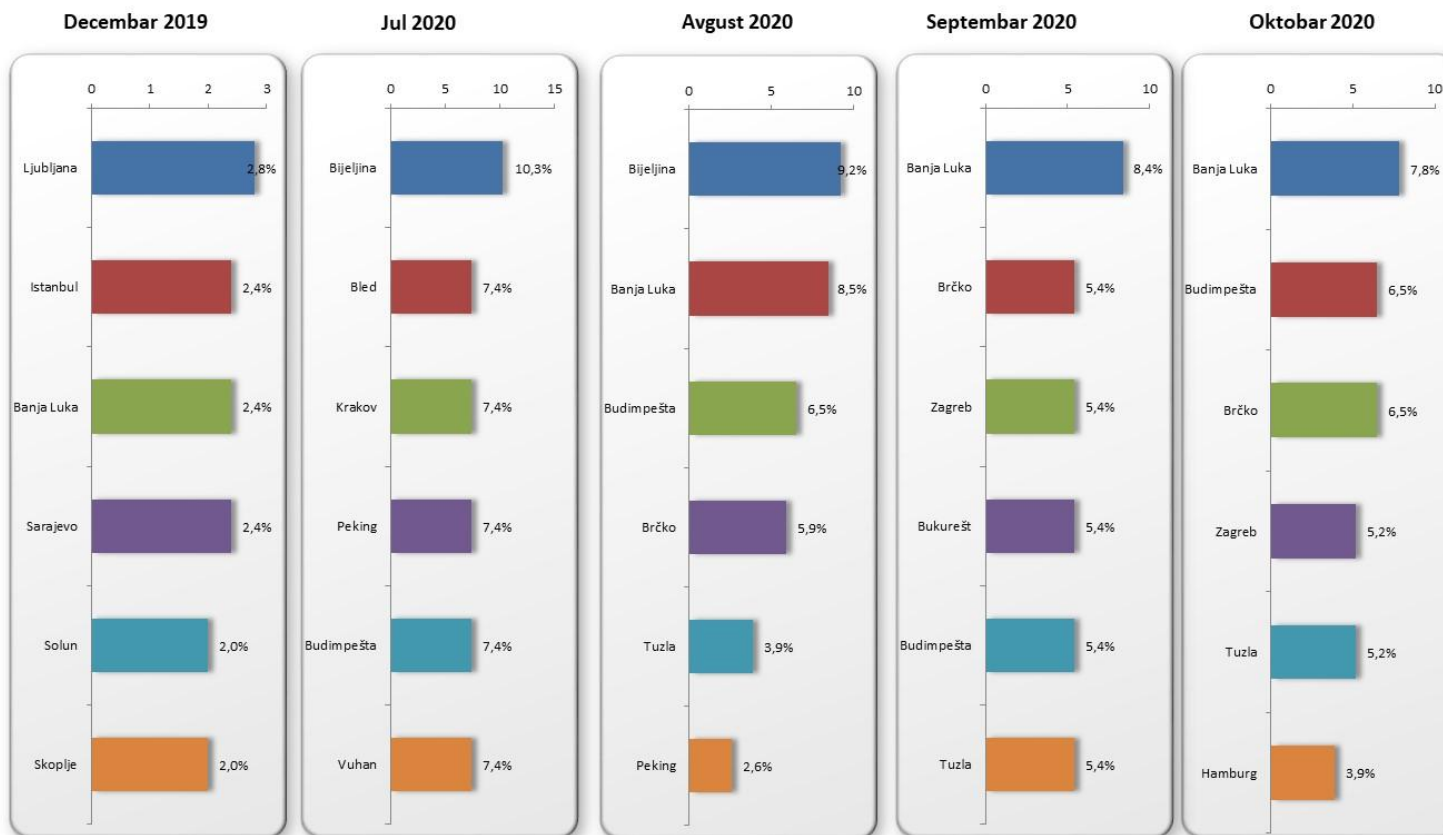


Posmatrano po regionu odakle dolaze strani turisti, na osnovu ukupnih rezultata istraživanja, može se zaključiti da je nešto više od dve petine iz Ex Jugoslavije 43,1%, iz Istočne Evrope dolazi 25,5% od svih stranih turista, iz Zapadne Evrope 11,6%. Iz Azije dolazi 13,9% Broj turista iz Severne Amerike i Australije je 1,8%. Iz Južne Amerike i Afrike prema navedenoj regionalizaciji porekla turista, dolazi 4,1% od svih stranih turista.

Kad je reč o sezonskim trendovima, odnosno razlikama u istraživačkim nalazima za sprovedene talase istraživanja, evidentno je da je udeo stranih turista iz Ex YU zemalja najizraženiji bio u avgustu s tim da najmanji udeo u julu teba posmatrati kroz prizmu pandemije Kovida 19. Iz Zapadne Evrope i zemalja Azije najveći broj turista je zabeležen u decembru 2019. Jul mesec je specifičan zbog značajnog udela turista iz Istočne evrope 29,7%. Ne

računajući turiste iz Ex Jugoslavije turisti iz Istočne Evrope imali su najmanje sezonske oscilacije

## GRADOVI IZ KOJIH DOLAZE STRANI TURISTI - TOP 6

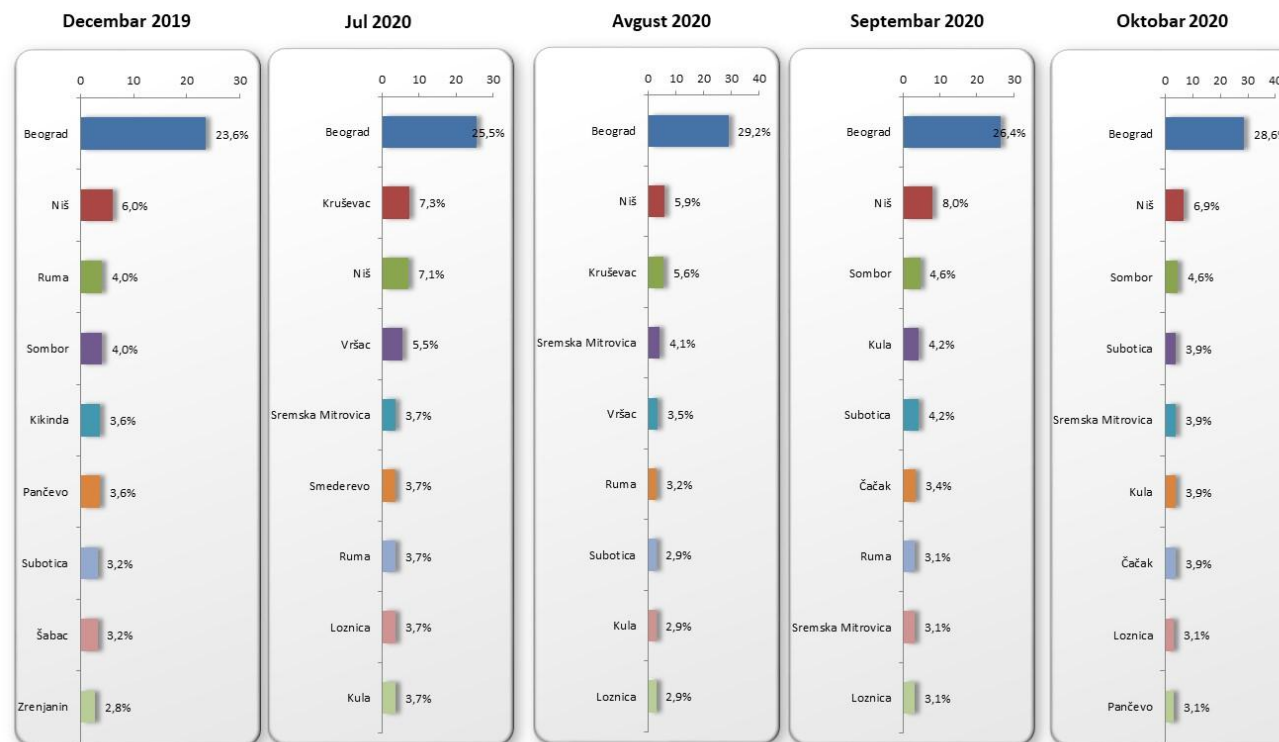


Kad je reč o gradovima odakle dolaze strani turisti, iz rezultata istraživanja vidi se da su najmnogobrojniji turisti iz Ljubljane 2,8%, Bijeljine 10,3% i Bijeljine u avgustu 9,2%, Banja luka u septembru (2,0%), Banja Luke 8,4%, i oktobru

Od Gradova van Ex Jugoslovenskih prostora među prva tri su Istanbul u decembru 2019 2,4%, Krakov u julu 2020 7,4%, Budimpešta u avgustu 2020 6,5% i Budimpešta u oktobru 2020 6,5%.

### 2.3 Odakle su domaći turisti koji su posetili Novi Sad u 2019. i 2020.

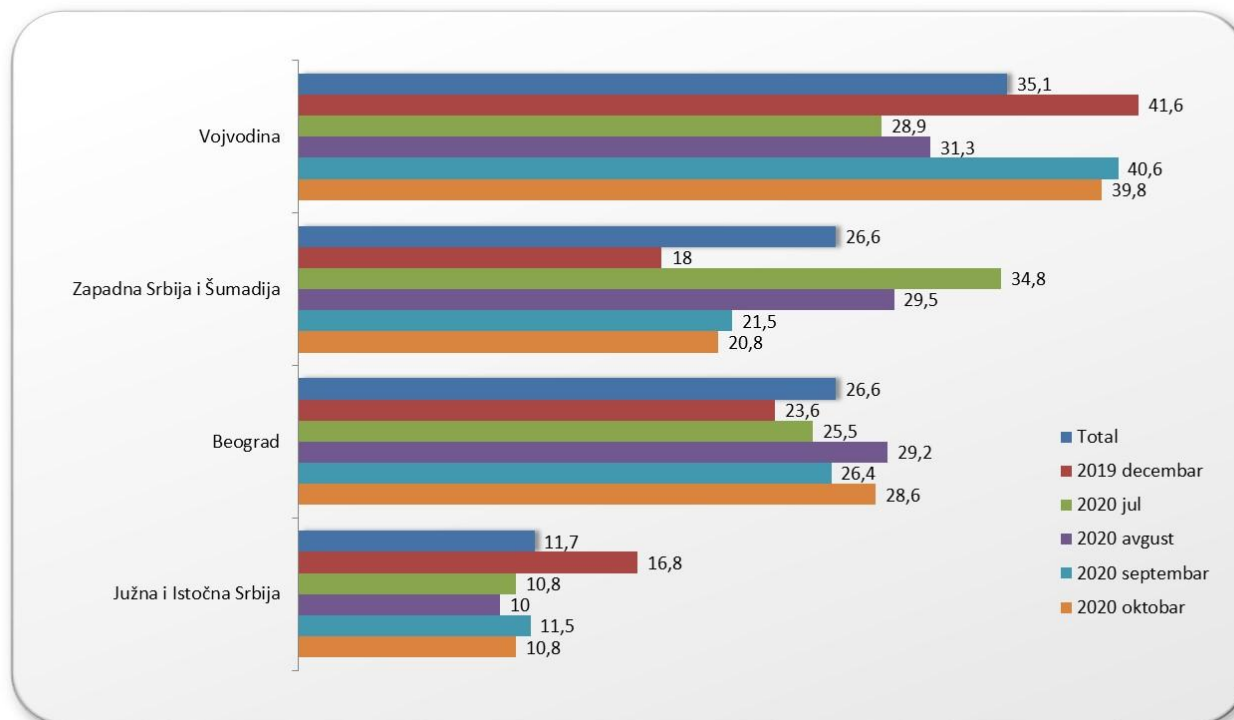
#### GRADOVI IZ KOJIH DOLAZE DOMAĆI TURISTI - TOP 9



Kad je reč o domaćim turistima, iz ukupnih rezultata istraživanja zaključujemo da je oko jedne četvrtine njih iz Beograda u decembru 23,6%, u julu 25,5%, u avgustu 29,5%, u septembru 26,4% i u oktobru 28,6%

Na drugom mestu je u svim mesecima Niš osim u julu kada je na drugom mestu Kruševac.

## REGIONI IZ KOJIH DOLAZE DOMAĆI TURISTI



Najveći broj turista gledano regionalno je iz Vojvodine 35,1%, slede Beograd i zapadna Srbija Šumadija 26,6% i Južna i Istočna Srbija 11,7%. Vojvođana je najviše bilo u decembru 2019 41,6% turista iz Zapadne Srbije i Šumadije u julu 2020 34,8%. Beograđani su najviše posećivali Novi Sad u oktobru 2020 28,6% i turisti iz Južne i Istočne Srbije najviše su bili prisutni u decembru 2019 16,8%.

## 2. MOTIVI I KARAKTERISTIKE PUTOVANJA

### 3.1 Jednodnevna ili višednevna poseta

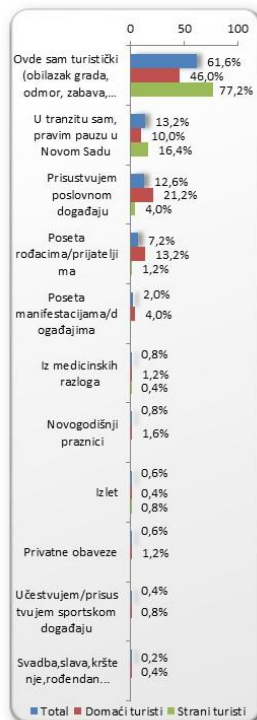
Osim u avgustu 2020 većina turista je u jednodnevnoj poseti Novom Sadu. U avgustu je 56% turista noćilo u Novom Sadu. Domaći turisti su u većoj meri zastupljeni kada se govori o višednevnim posetama i noćenjima u Novom Sadu, i to može se govoriti da od broja turista koji noće u Novom Sadu dve trećine je domaćih turista.

### JEDNODNEVNA ILI VIŠEDNEVNA POSETA?



## RAZLOG VAŠE SADAŠNJE POSETE

Decembar 2019



Jul 2020



Avgust 2020



Septembar 2020



Oktobar 2020

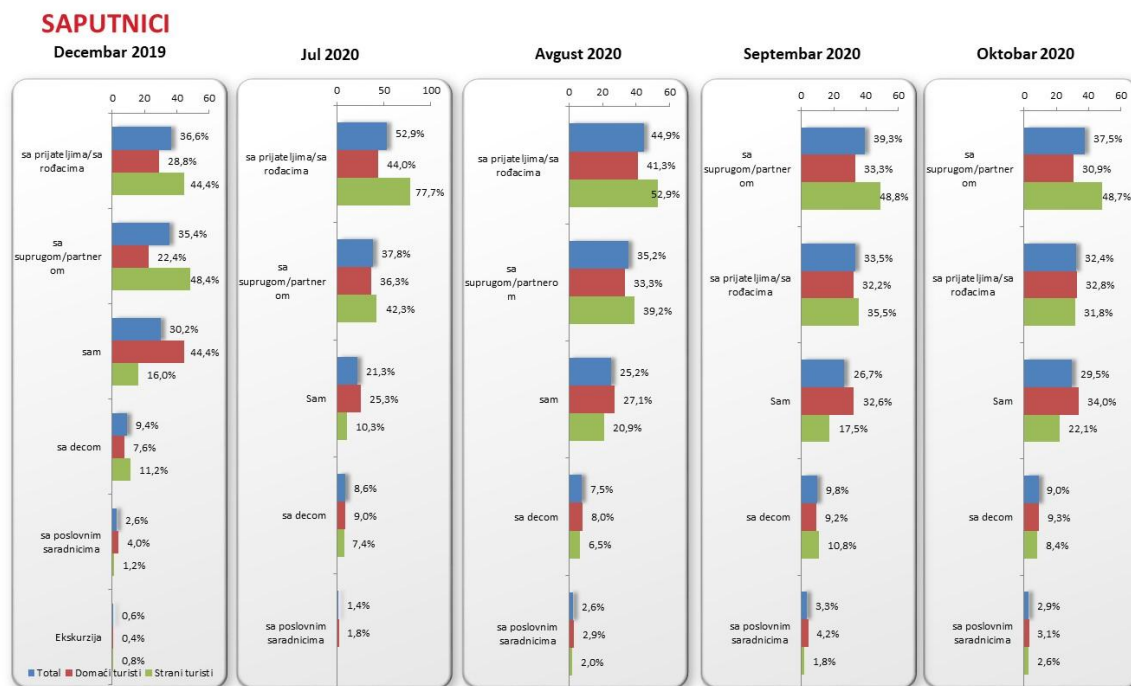


Najčešći razlozi posete Novom Sadu su turistički preko polovine turista u svakom mesecu to navodi kao razlog. Taj razlog je češće navođen kod stranih turista. Evidentno je da je zbog pandemije i letnjih meseci mali udeo poslovnih događaja naveden kao razlog boravka u Novom Sadu. Zanimljivo je navesti da je poseta rođacima i prijateljima razlog koji je ujednačeno prisutan i kod domaćih i kod stranih turista.

### 3.2 Saputnici

Najveći broj turista je u Novi Sad došao sa prijateljima i rođacima. Najviše saputnika tog tipa bilo je u julu 2020 52,9%. Prijatelji i rođaci su u nešto većem obimu saputnici stranih turista. Primera radi rođaci i prijatelji su u skoro 80% slučajeva bili saputnici stranim turistima u julu 2020. Generalno možemo reći da trećina

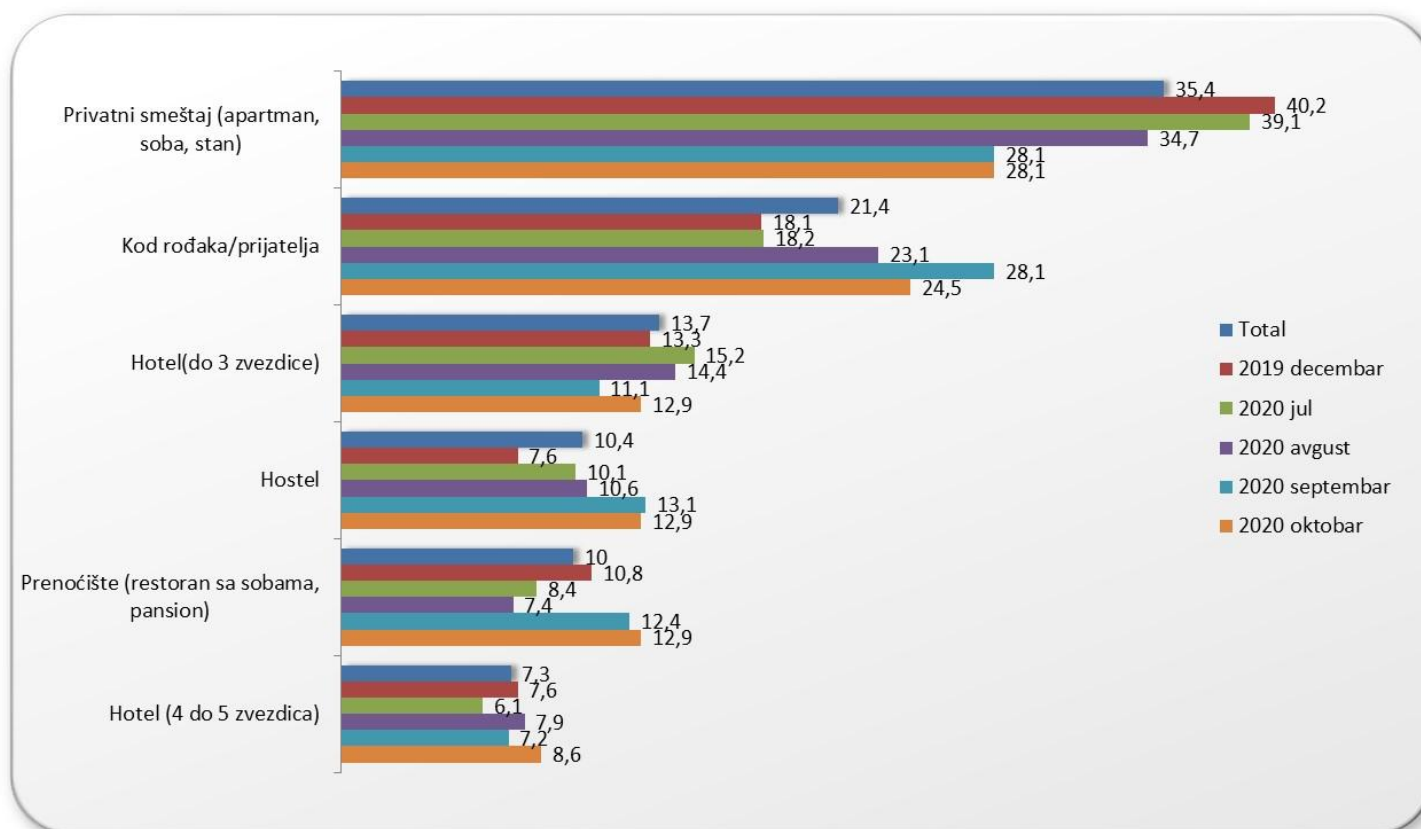
turista putuje sa suprugom ili partnerom. Domaći turisti češće putuju sami. U decembru 2019. 44,4% domaćih turista je samostalno posetilo Novi Sad.



Na osnovu ukupnih nalaza za prvi i drugi talas istraživanja, može se reći da strani turisti u proseku dolaze u nešto većim grupama; Tako, dok je prosečan broj saputnika u slučaju stranih turista 3,5, u slučaju domaćih turista prosečan broj saputnika je 2,7.

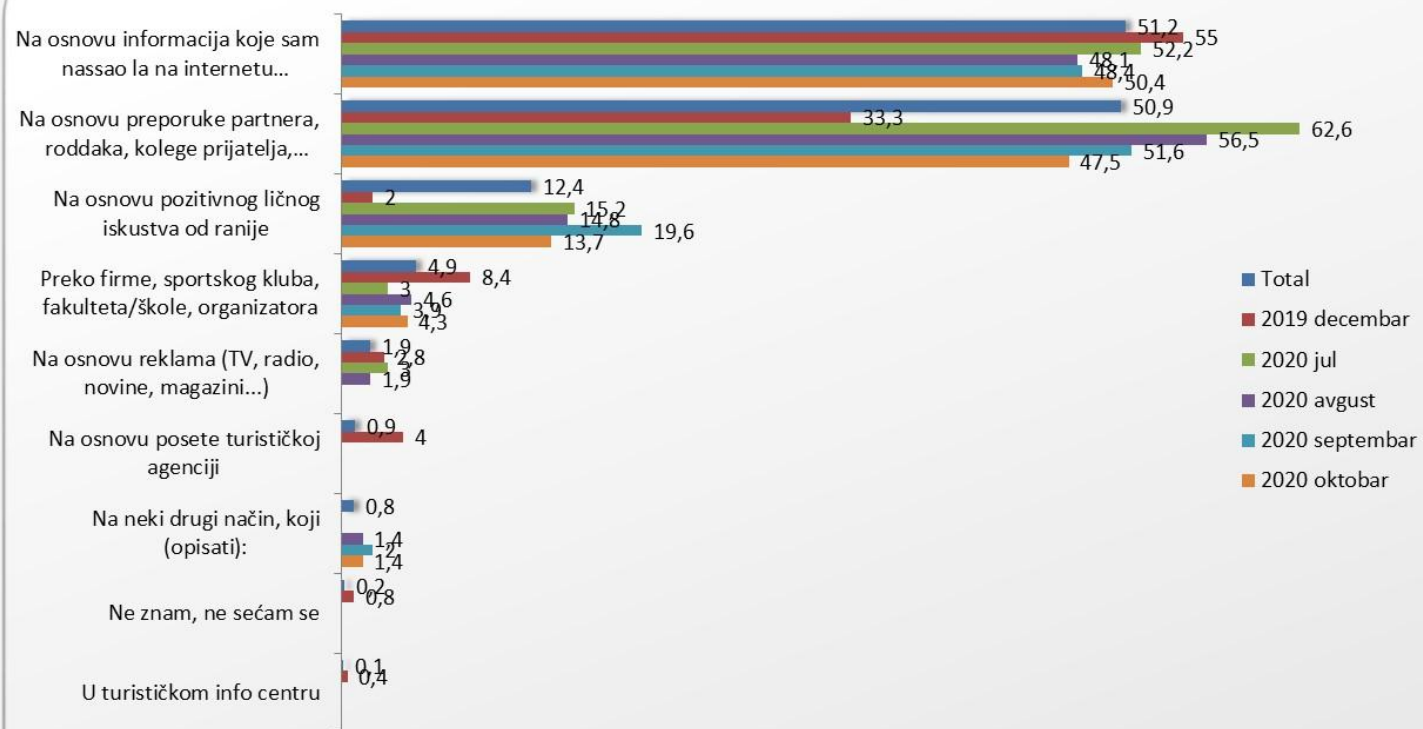
Domaći turisti u zimskoj sezoni imaju nešto manje saputnika nego u letnjoj zimi 2,6 saputnika a leti 2,8. Strani turisti u zimskoj sezoni imaju 3,4 saputnika u proseku a u letnjoj 3,5.

### 3. SMEŠTAJ U NOVOM SADU



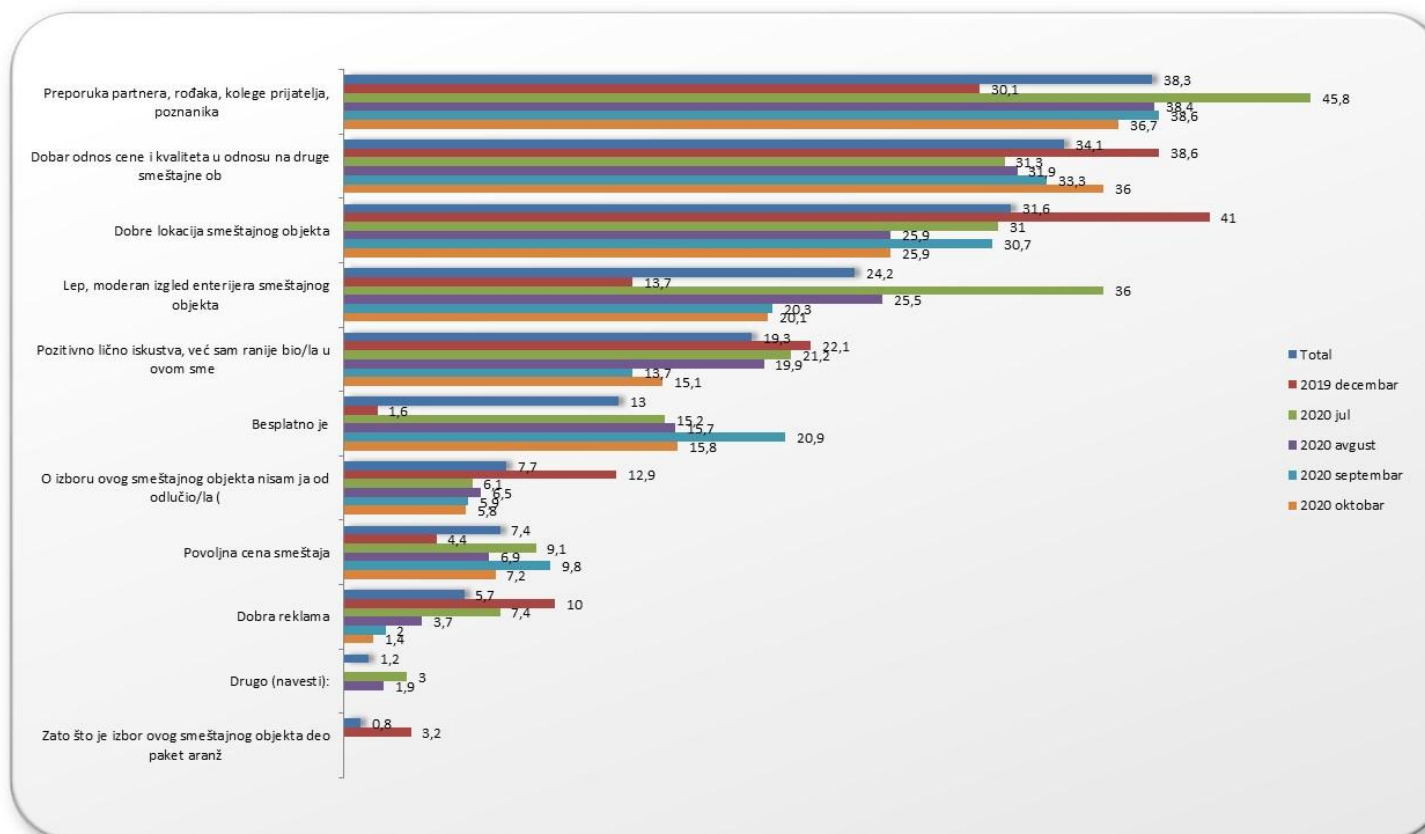
Ako se izdvoje samo turisti koji su u višednevnoj poseti Novom Sadu, uočava se da je trećina turista orijentisan na privatni smeštaj: 35,4% Privatni smeštaj je najprisutniji u decembru 2019. 40,2%. Rođaci i prijatelji dominiraju u septembru 2020. 28,1%. Hoteli su najzastupljeniji u julu 2020. 15,2%.

## KAKO STE SAZNALI ZA SMEŠTAJNI OBJEKT



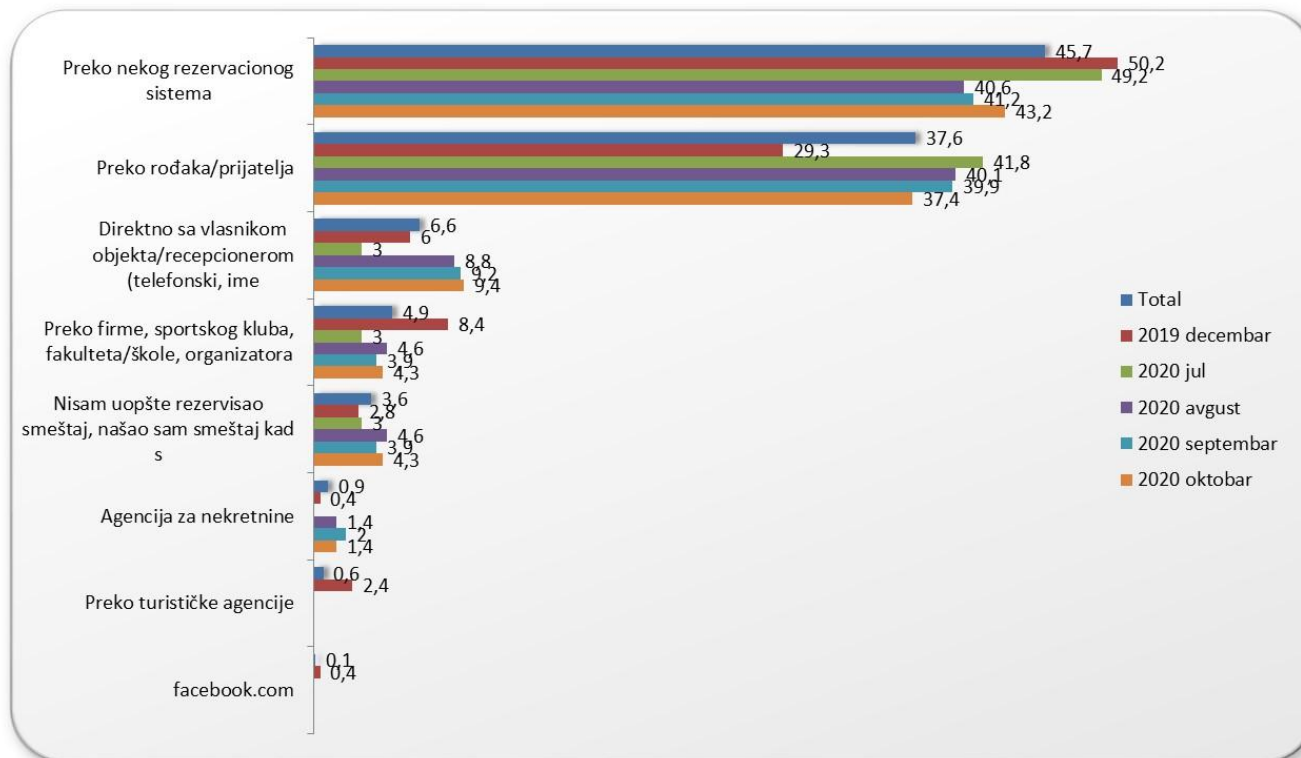
Nadpolovični broj turista 51,2% informacije o smeštaju je našao na internetu. Na osnovu preporuke partnera rođaka smeštaj je našlo 50,9% turista. Preporuke rođaka i prijatelja su najzastupljenije u julu 2020. Gde je dve trećine turista tako saznalo za smeštaj.

## ZAŠTO STE SE ODLUČILI ZA TAJ OBJEKT?



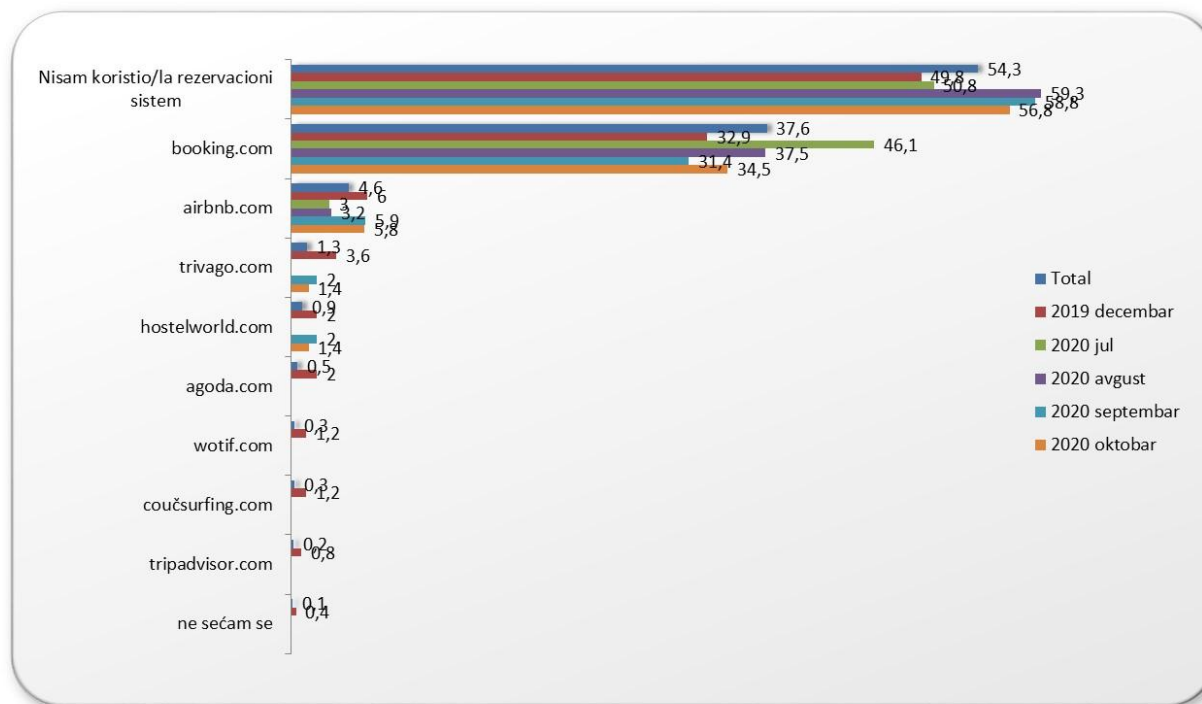
Najveći broj turista se za objekat smeštaja odlučio na osnovu preporuke partnera rođaka i sl. 38,3%. Naredni razlog donošenja odluke je dobar odnos cene i kvaliteta 34,1%. Sledi dobra lokacija 31,6%, lep i moderan enterijer 24,2%, pozitivno lično iskustvo 19,3%.

## NAČIN REZERVACIJE SMEŠTAJA



Blizu polovine turista 45,7% smeštaj je rezervisala preko nekog rezervacionog sistema. Prijatelji i rođaci su rezervisali smeštaj za 37,6% turista. U direktnom razgovoru sa direktorom recepcionerom smeštaj je rezervisalo 6,6% posetilaca Novog Sada. Zanimljivo mali broj turista je rezervaciju napravio preko turističke agencije

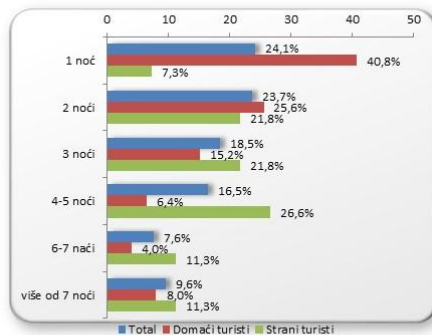
## REZERVACIONI SISTEM SMEŠTAJA



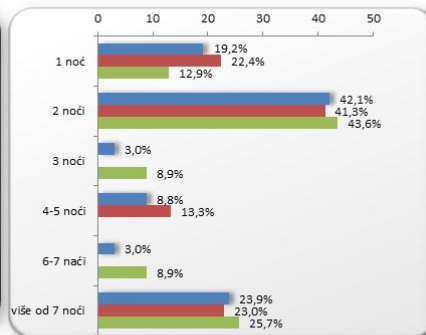
Kad je reč o najčešće korišćenim sajtovima za izbor smeštaja, posmatrano na nivou ukupnih nalaza oni koji koriste internet sajtove za izbor smeštaja u Novom Sadu najčešće navode da su koristili “booking.com”, koji je u ovu svrhu koristilo nešto više od trećine turista 37,6% koji su u višednevnoj poseti Novom Sadu, na drugom mesto je sajt “airbnb.com” sa učešćem od 4,6%.

## BROJ NOĆENJA– PO INTERVALIMA

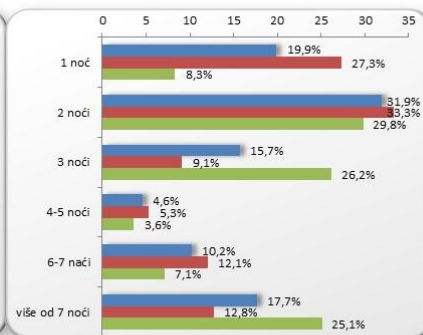
Decembar 2019



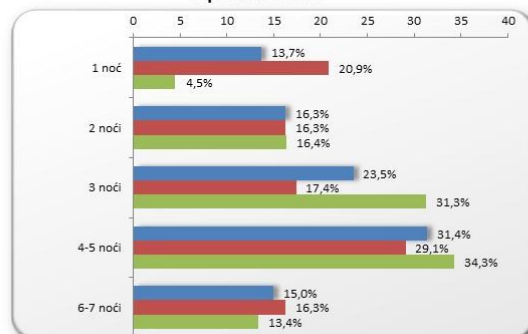
Jul 2020



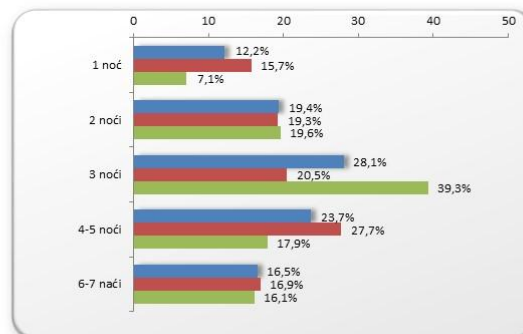
Av gust 2020



Septembar 2020



Oktobar 2020

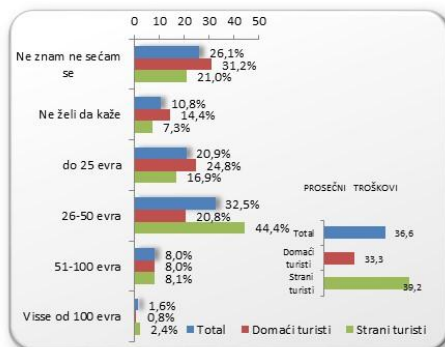


U decembru 2019 40,8% domaćih turista je imalo jedno noćenje u julu 2020 41,3% domaćih turista je imalo dva noćenja. Dva noćenja su kod domaćih turista najzastupljenija i u avgustu 33,3%. U oktobru i septembru najprisutnija su tri noćenja 20,5% i 17,4%.

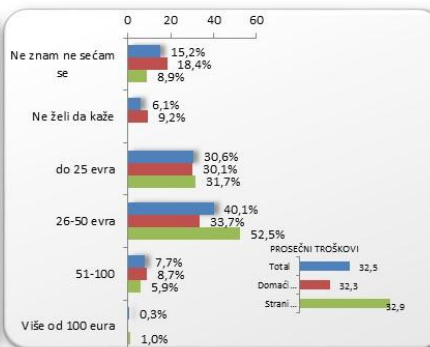
Strani turisti su u decembru 2019 najčešće imali 4-5 noćenja, u julu 2020 dva noćenja 43,6%, u avgustu takođe dva noćenja 29,8%, u septembru 4-5 noćenja 34,3% i u oktobru 2020 tri noćenja 39,3%

## UKUPNI TROŠKOVI SMEŠTAJA

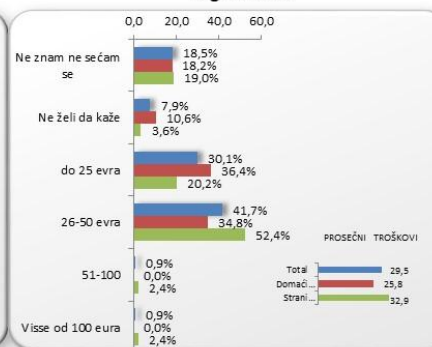
Decembar 2019



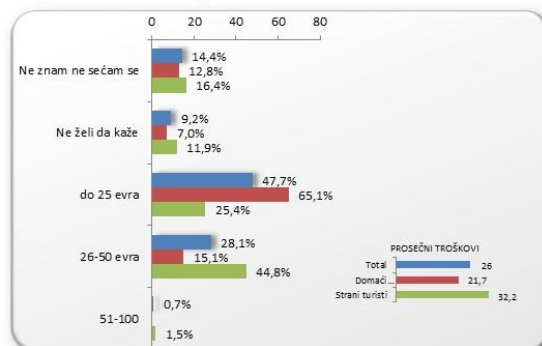
Jul 2020



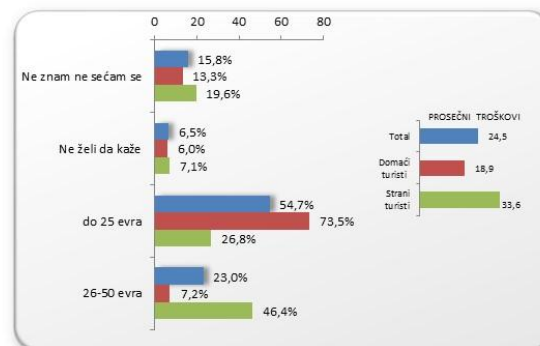
Avgust 2020



Septembar 2020

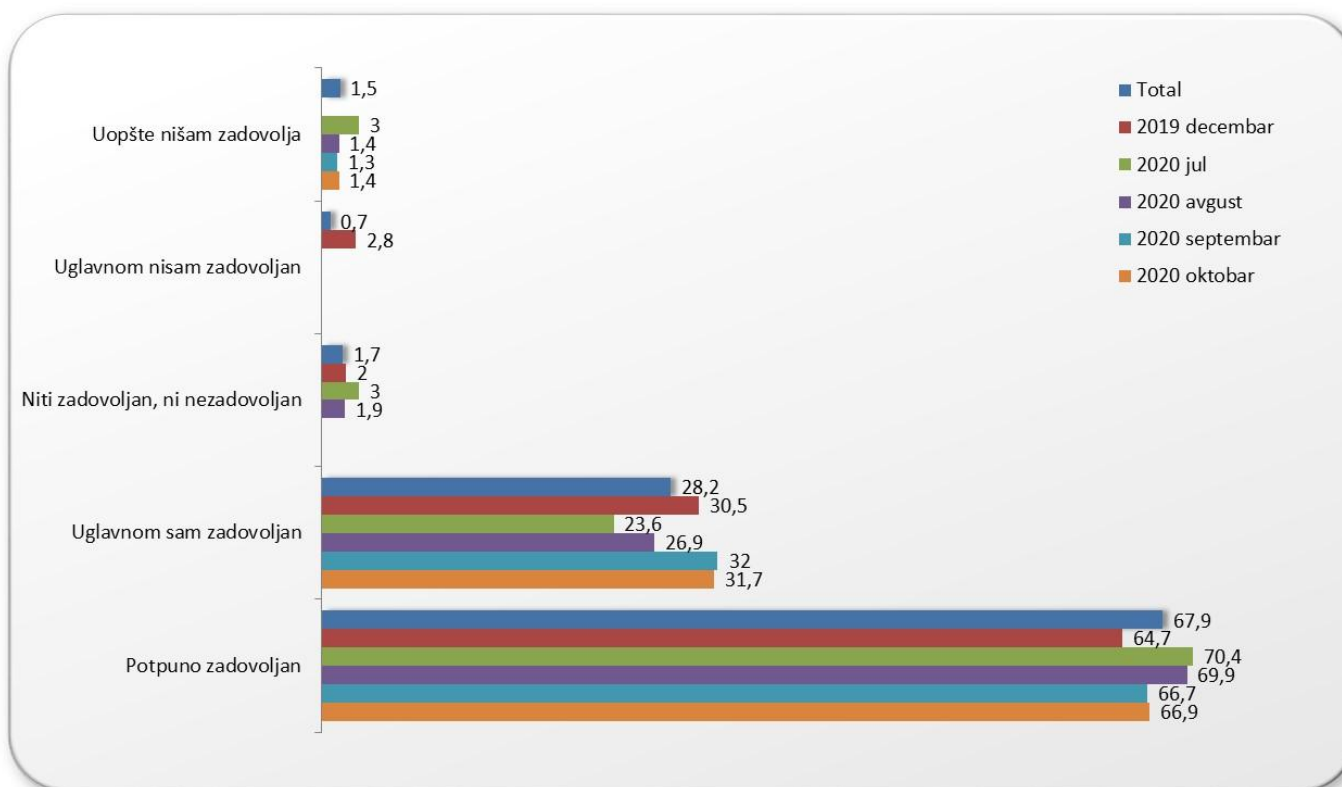


Oktober 2020



U decembru 2019 domaći turisti su na smeštaj najviše trošili do 25 evra 24,8% ta kategorija do 25 evra je najzastupljenija kod domaćih turista u svim mesecima osim u u julu 2020 gde su domaći turisti najviše trošili od 26-50 evra. Strani turisti kontinuirano najviše troše u rasponu od 26-50 evra.

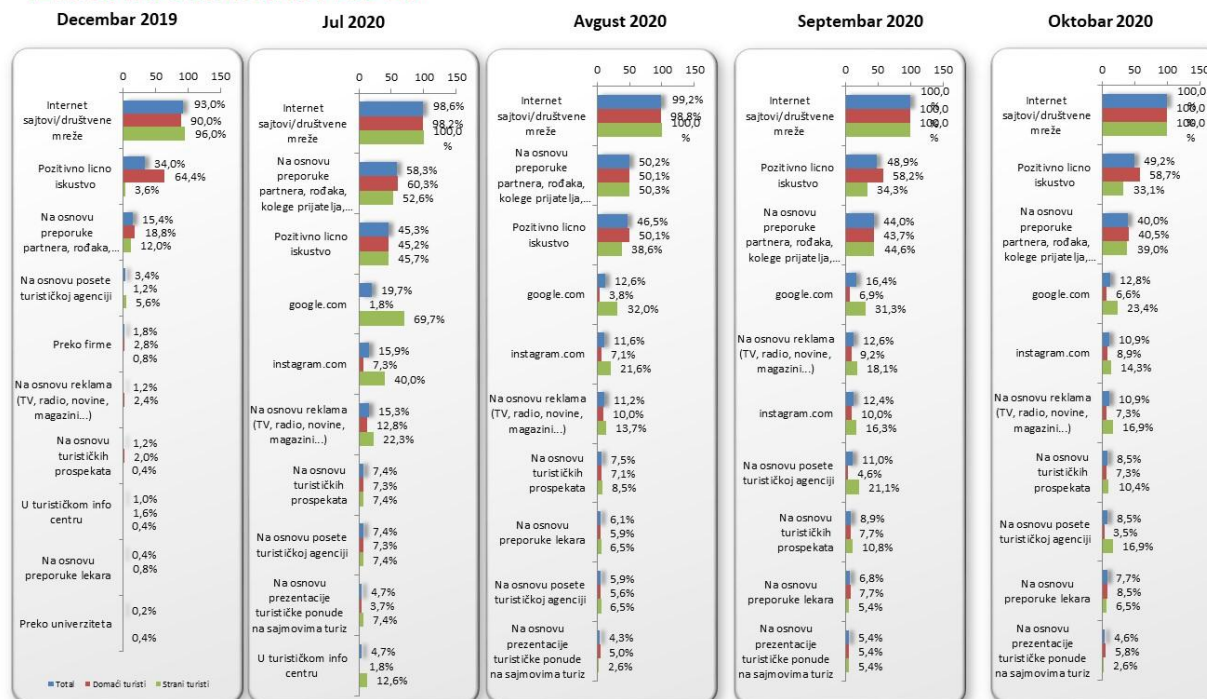
## ZADOVOLJSTVO SMEŠTAJEM



Približno dve trećine turista je zadovoljno smeštajem, Najveće zadovoljstvo zabeleženo je u julu 2020. 70,4%. A najmanje zadovoljstvo u decembru 2019. 64,7%

#### 4. IZVORI INFORMISANJA O NOVOM SADU KAO TURISTIČKOJ DESTINACIJI

##### IZVORI INFORMISANJA TOP 10

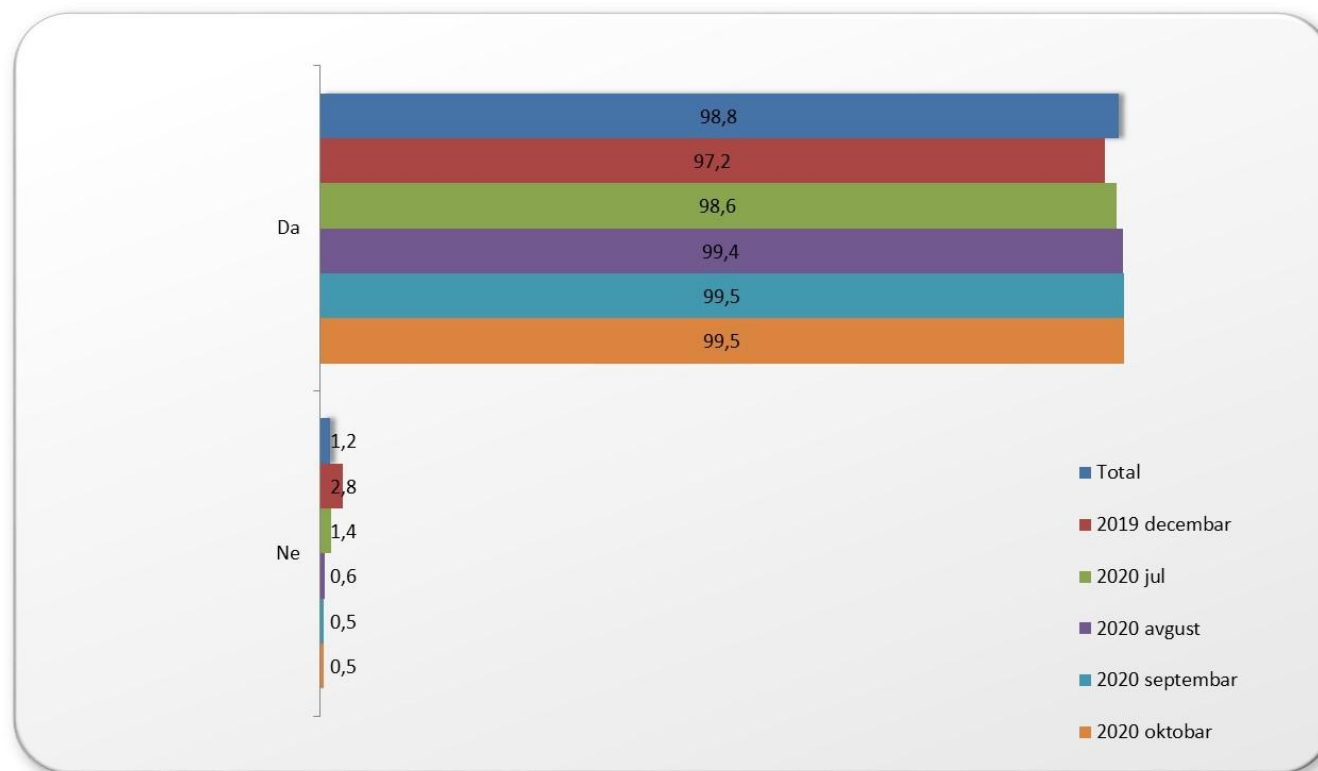


Posmatrano na nivou ukupnih rezultata za sve talase , kao prvi najčešće navođeni izvor informisanja o Novom Sadu kao turističkoj destinaciji, i kod domaćih i kod stranih turista pojavljuju se “Internet društvene mreže”. Decembar 2019. Domaći turisti 90% strani turisti 96%; jul 2020. Domaći turisti 98,2% strani turisti 100%; avgust 2020. Domaći turisti 98,8% strani turisti 100% i u septembru i oktobru kod svih turista je “internet” kao izvor naveden u 100 slučajeva

## 5. PREPORUKE I UTISCI

### PONOVNE POSETE

Skoro svi domaći i strani turisti bi ponovo posetili Novi Sad



## 6. KLJUČNI NALAZI

Svako razvijanje turističke ponude Grada Novog Sada treba da uzme u obzir sledeće ključne nalaze::

- 1 Turiste u Novom Sadu dominantno čine mladi do 30 godina
- 2 Turisti u Novom Sadu su izrazito visoko obrazovani.
- 3 Bijeljina i Banja Luka su gradovi odakle u Novi Sad dolazi najveći broj stranih turista, a iz Beograda dolazi čak 32,7% svih domaćih turista.
- 4 Nešto manje od polovine stranih turista dolazi iz ExYu regiona, kod domaćih turista najviše ih dolazi iz Vojvodine.
- 5 Kao tri najčešće navođena izvora informisanja o Novom Sadu kao turističkoj destinaciji, i kod domaćih i kod stranih turista pojavljuju se: “Preporuke prijatelja, rođaka, kolega...”, i “Internet, društvene mreže”.
- 6 Najčešći saputnici su prijatelji, rođaci i partneri.
9. Turističke posete i posete rođacima i prijateljima su najčešći motivi dolaska.
10. Najzastupljeniji je privatni smeštaj i smeštaj kod rođaka i prijatelja.
12. Najprisutnije je informisanje preko interneta i informacije dobijene od rođaka i prijatelja.
13. Najčešći načini rezervacije smeštaja preko rezervacionog sistema i preko rođaka i prijatelja.
14. Izrazita većina turista 99 bi ponovo posetilo Novi Sad