

Istraživanje zadovoljstva gostiju na adventu u Zagrebu u svrhu poboljšanja turističke ponude

Guček, Matea

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Libertas International University / Libertas međunarodno sveučilište**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:223:863503>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-24**



Repository / Repozitorij:

[Digital repository of the Libertas International University](#)



LIBERTAS MEĐUNARODNO SVEUČILIŠTE ZAGREB

Matea Gućec

Završni rad

ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA GOSTIJU NA ADVENTU U ZAGREBU U SVRHU
POBOLJŠANJA TURISTIČKE PONUDE

Zagreb, travanj 2019.

LIBERTAS MEĐUNARODNO SVEUČILIŠTE LIBERTAS

PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ

Turističko hotelski menadžment

ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA GOSTIJU NA ADVENTU U ZAGREBU U SVRHU
POBOLJŠANJA TURISTIČKE PONUDE

KANDIDAT: Matea Gućec

KOLEGIJ: Istraživanje turističkog tržišta

MENTOR: izv. prof. dr. sc. Sandra Šokčević

Zagreb, travanj 2019.

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2.Podaci o gradu Zagrebu kao turističkoj destinaciji	2
2.1.Geografski položaj i prometna dostupnost Zagreba	2
2.2.Zagreb kao turistička destinacija i sveopća ponuda	3
2.3.Motiv dolaska turista i statistički podaci	4
2.3.1.Motiv dolaska turista u Zagreb	4
2.3.2.Statistika dolaska turista u Zagreb	4
2.3.3. Smještajni objekti u gradu Zagrebu	6
2.3.4. Dolasci i noćenja turista prema vrsti smještajnih objekata	6
2.3.5. Dolasci i noćenja turista prema zemlji prebivališta	6
3. Advent u Zagrebu.....	7
3.1.Povijest Adventa u Zagrebu	7
3.2.Promocija.....	8
3.3. Advent u Zagrebu dio manifestacijskog turizma.....	9
3.3.1.Manifestacijski turizam.....	9
3.3.2.Advent kao manifestacija.....	11
3.4. Lokacije Adventa u Zagreba	12
3.5. Statistički podatci ovogodišnjeg Adventa u Zagrebu	20
4. Istraživanje turističkog tržišta u svrhu poboljšanja turističke ponude na Adventu	21
4.1. Proces istraživanja.....	21
4.2. SWOT analiza	22
4.3. Analiza ankete	23
5. Zaključak.....	28
Literatura	30
Popis grafikona i tablica	31
Prilog	32

1. Uvod

Izniman uspjeh projekta „Advent u Zagrebu“ rezultat je dugogodišnjeg rada Turističke zajednice grada Zagreba na obogaćenju turističke ponude u zimskim mjesecima, izgradnji brenda i snažnoj promociji u suradnji s važnim dionicima, Hrvatskom turističkom zajednicom, turističkom industrijom i Gradom Zagrebom. Mnoštvo zanimljivih sadržaja i svakodnevnih manifestacija stvaraju jedinstvenu sliku glavnog grada u blagdansko vrijeme, a intenzivno se radi i na promidžbi ovog kulturno-turističkog proizvoda. Advent u Zagrebu, točnije događanja koja oživljavaju gradske trgove i ulice za vrijeme Adventa te sadržaji koji doprinose obogaćenju turističke ponude u zimskim mjesecima, doprinose valoriziranju na međunarodnom turističkom tržištu i, u konačnici, brendiranju Zagreba kao nezaobilaznog turističkog odredišta u vrijeme Adventa. Iz godine u godinu razvijaju se bogatiji sadržaji i programi u odnosu na prethodne godine. Iako jedan od najvećih događaja u Zagrebu, Advent nije jedini razlog posjeta turista. Svake godine se bilježi sve veći broj noćenja i to najviše u ljetnim mjesecima. Više je motiva zbog kojih se posjećuje Zagreb i zbog kojeg je Zagreb najbolja city break destinacija u Hrvatskoj. Za tu titulu su zaslužni brojni festivali i manifestacije koje se odvijaju kroz cijelu godinu. Tema završnog rada je istraživanje tržišta u svrhu poboljšanja turističke ponude na Adventu u Zagrebu. Anкета se provela pri završetku Adventa kako bi posjetioci imali priliku što više iskusiti zagrebački Advent i u potpunosti iskazati svoje mišljenje i doživljaj ovogodišnje manifestacije. Kako se Advent iz godine u godinu mijenja i proširuje, anketom se saznalo kakav stav ljudi zapravo imaju o novitetima na Adventu i što bi sve htjeli promijeniti. Cilj istraživanja je dobiti što opširniju sliku o zagrebačkom Adventu i na kojim poljima ga se može poboljšati i proširiti, ili ukloniti nedostatke. Za doneseni zaključak korištene su anketna metoda, metoda analize, deskriptivna metoda, komparativna metoda i statistički podaci iskazani grafovima i u tablicama. Rad se sastoji od pet dijelova, nakon uvoda nalaze se općeniti podaci o gradu Zagrebu, gdje je smještan i kakva je prometna povezanost. Zatim o Zagrebu kao turističkoj destinaciji, glavni motivi dolaska turista i statistički podaci o dolascima i noćenjima kao i podaci o smještajnom kapacitetu u Zagrebu i koji objekt broji najviše noćenja. U trećem poglavlju opisan je Advent u Zagrebu, od povijesti o samom nastanku Adventa i prvih početaka, promocije te ovogodišnjih lokacija i noviteta, kao glavni predmet našeg istraživanja. Četvrto poglavlje sadrži opis procesa istraživanja, SWOT analiza i analiza ankete te na samom kraju zaključak cijelog istraživanja.

2.Podaci o gradu Zagrebu kao turističkoj destinaciji

Postoji više definicija kojima se može opisati turistička destinacija ali se sve svodi na to da je to prostorna cjelina u kojoj se ostvaruje turistički promet, a to može biti bilo koje mjesto koje sadrži turističke kapacitete rekreativnih i društvenih sadržaja. Sama destinacija se može sastajati od više turističkih centara. Raznovrsne manifestacije, povijest i kultura te prirodna obilježja samo su neki od sadržaja što privlače turiste i čine Zagreb turističku destinaciju.

2.1.Geografski položaj i prometna dostupnost Zagreba

Grad Zagreb je smješten na krajnjem jugu Srednje Europe, na prijelazu prema europskom Sredozemlju i udaljen je 170 km od Jadranskog mora. Zauzima krajnji jugozapadni dio Panonske nizine, između alpske, dinarske, jadranske i panonske regije. Zagreb se nalazi u podnožju Medvednice uzduž rijeke Save. Zagreb se sastoji iz Gornjeg grada, Donjeg grada i Novog Zagreba. Zagreb je političko i administrativno središte Hrvatske u kojem je sjedište Hrvatskog državnog sabora, hrvatskog Predsjednika i hrvatske Vlade. Nalazi se u jugozapadnom, rubnom dijelu velike Panonske zavale, a obuhvata područje između Medvednice na sjeveru i cestovne obilaznice na jugu te Podsuseda na zapadu i Sesveta na istoku. Smješten na raskršću cestovnih i željezničkih saobraćajnica. Sve glavne autoceste prolaze kroz Zagreb i granaju se prema raznim dijelovima Hrvatske. Možda najvažnija od njih je autocesta A1 Zagreb – Split-Dubrovnik, koja je u potpunosti završena do Splita.

Druga glavna trasa je na koridoru X Transeuropskih autocestnih mreža, A3 Bregana - Zagreb - Lipovac, koja spaja sjevernu Europu s Turskom preko Balkana i Grčke. Treća glavna trasa je autocesta A6 Zagreb - Rijeka, koja spaja glavni grad s najbližom velikom lukom na Jadranu. Uz te tri glavne grane tu su još i autoceste A4 Zagreb - Goričan koja se u Mađarskoj nastavlja na autocestu prema Budimpešti, te autocesta A2 Zagreb - Macelj, koja pripada Phyrnskoj autocesti od Nürnberga u Njemačkoj do Beograda u Srbiji. Zagreb je također veliko željezničko čvorište. Dvije od tri najvažnija europska koridora u Hrvatskoj prolaze kroz Zagreb. To su Paneuropski Željeznički koridor V (krak b) koji ide od Botova do Rijeke i Paneuropski Željeznički Koridor X koja je najvažniji željeznički pravac u Republici Hrvatskoj. Što se tiče zračnog prometa, Zagreb ima najprometniju zračnu luku u Hrvatskoj pod imenom Franjo Tuđman, izravno povezanu sa 50 destinacija i sa preko 3 milijuna putnika godišnje.

2.2. Zagreb kao turistička destinacija i sveopća ponuda

Na Danima hrvatskog turizma u Hvaru 2018. godine, Grad Zagreb proglašen je kao najbolja turistička destinacija što potvrđuje i činjenica da je najbolja *city break* destinacija u zemlji. Zagreb je svojim cjelogodišnjim radom na smišljanju sadržaja i programa za goste, ali i domaće stanovništvo, pokazao kako i destinacije bez mora mogu biti iznimno uspješne u turističkoj ponudi.

Izložbe u galerijama, noć muzeja koji se održava svake godine u siječnju, ulični festivali *Cest is d'best*, a i razni drugi kao što su festival svijetla, food and film festival, burger festival, we love sound festival, IN music festival, festival animiranog filma te i filmski festival jedni su od najpopularnijih koji su obilježili proteklu godinu.

Preko ljeta je turiste privuklo ljeto na Štrosu koje se održava od svibnja do rujna gdje se održavaju razne radionice priredbe i koncerti. Zagrebačka arena, Dom sportova, sportski klub Šalata i stadion Maksimir glavna su mjesta u Zagrebu na kojim se događaju veći koncerti i sportske manifestacije, a na zagrebačkom Velesajmu raznovrsni sajmovi kroz cijelu godinu. Za posjete Zagreba zimi zaslužan je Advent u Zagrebu koji tri godine zaredom drži titulu najboljeg Adventa u Europi. Izniman rast turističkog prometa od predsezona, preko ljeta do Adventskih dana, Zagreb je rijetka turistička sredina u Hrvatskoj koja je taj rast popularnosti uspjela pretvoriti u turističko obogaćivanje sadržaja i ponude za domaće i strane goste.

Svojom poviješću i raznolikom turističkom ponudom privlači velik broj domaćih i stranih turista. Prema TOMAS istraživanju iz 2012. najposjećenije mjesto u Zagrebu je Trg bana Josipa Jelačića, zatim ga slijedi Gornji grad, Donji grad, katedrala te tržnica Dolac. Visoko na listi nalazi se i groblje Mirogoj koje se smatra jednom od najljepših groblja u Europi zbog svoje arhitekture i samim time što je umjetnička galerija na otvorenom. Za ljubitelje prirode tu je Maksimir, zoološki vrt, Botanički vrt, Jarun, Bundek, Zrinjevac i Sljeme koji također broje velik broj posjetitelja. Zagreb ima i velik broj muzeja i galerija, Mimara, muzej grada Zagreba, Klovićevi dvori, muzej suvremene umjetnosti, arheološki muzej, tehnološki muzej i umjetnički paviljon samo su neki od mnogih za razgledat. Što se tiče povijesno kulturne baštine grada katedrala je jedna od najposjećenijih a čine ju još i crkva sv. Marka, kamenita vrata, kula Lotrščak te Hrvatsko narodno kazalište.

2.3.Motiv dolaska turista i statistički podaci

Mnogo je razloga za posjetit Zagreb, Kao glavni grad Hrvatske bogat povijesno kulturom baštinom, Zagreb nastoji biti u trendu i istražiti što ljude motivira za posjet nekoj destinaciji te, postaje sve popularnije mjesto za posjetiti. Iz godine u godinu Zagreb postaje sve popularniji a to nam i pokazuju statistički podaci o dolascima i noćenjima turista koji najviše noćenja ostvare u hotelima, dok u Zagrebu ima puno više apartmana i privatnih smještaja.

2.3.1.Motiv dolaska turista u Zagreb

Prema TOMAS istraživanju stavovi i potrošnja turista u zagrebu od 1998 do 2012. vidimo da se u odnosu na 1998. godinu u Zagrebu se bilježi znatno povećanje udjela četiriju motiva dolaska gostiju - kratkog odmora u gradu, novih iskustava i doživljaja, zabave i upoznavanja kulturnih znamenitosti grada. U isto vrijeme dolazi do opadanja udjela poslovnih gostiju dok je i dalje to vodeći motiv dolaska u Zagreb.

Domaći gosti i gosti iz regije uglavnom dolaze zbog poslovnih obveza i kongresa/sajma, a gosti iz SAD-a i Japana zbog novih iskustava i doživljaja te upoznavanja kulturnih znamenitosti Zagreba. Udio gostiju motiviranih novim iskustvima i doživljajima, kratkim odmorom u gradu i/ili zabavom najveći je od srpnja do listopada.

2.3.2.Statistika dolaska turista u Zagreb

Iako zimi Zagreb turiste privlači najboljim adventom u Europi, najveći broj turista ipak bilježe ljetni mjeseci. Statistike za 2017.godinu pokazuju da je Zagreb posjetilo 1 286 087 turista i ostvareno je 2 263 568 noćenja, a dosadašnje statistike za 2018.godinu (od siječnja do kraja listopada) pokazuju 1 188 558 posjetitelja i 2 113 711 noćenja. Očekuje se da će 2018.godina nadmašiti prijašnje godine brojem dolaska turista i noćenja kada ubrojimo studeni i prosinac jer nam statistika prijašnjih godina govori da tijekom studenog i prosinca je povećan broj turista radi Adventa.

Tablica 1: Dolasci i noćenja turista u 2018.godini u Zagrebu

2018.	BROJ DOLASKA	BROJ NOĆENJA	PROSJEČAN BROJ NOĆENJA PO DOLASKU
SIJEČANJ	61 823	141 292	2,3
VELJAČA	53 284	101 692	1,9
OŽUJAK	84 821	155 525	1,8
TRAVANJ	104 438	183 879	1,8
SVIBANJ	137 438	234 323	1,7
LIPANJ	140 371	248 589	1,8
SRPANJ	161 231	287 379	1,8
KOLOVOZ	164 189	279 758	1,7
RUJAN	152 689	257 571	1,7
LISTOPAD	128 274	223 703	1,7

Izvor: Državni zavod za statistiku¹

Tablica 2: Smještajni objekti i ukupni broj dolazaka i noćenja u 2018. U Zagrebu

	Broj objekata	Dolasci	Noćenja
Hoteli i slični smještaj	64	853 737	1 350 963
Hoteli	58	746 027	1 166 735
Sobe za iznajmljivanje, apartmani, studio-apartmani, kuće za odmor	211	231 900	566 800
Hosteli	45	102 921	195 948
Ukupno	320	1 188 558	2 113 711

Izvor: Državni zavod za statistiku²

¹ [https://www.dzs.hr/\(10.1.2019.\)](https://www.dzs.hr/(10.1.2019.))

² [https://www.dzs.hr/\(10.1.2019.\)](https://www.dzs.hr/(10.1.2019.))

2.3.3. Smještajni objekti u gradu Zagrebu

Od ukupno 320 smještajnih objekata, 211 objekata obuhvaćaju sobe za iznajmljivanje i apartmani a pod tu kategoriju spadaju još studio-apartmani i kuće za odmor u kojima su uslugu smještaja pružili ugostitelji (pravna ili fizička osoba), kućanstva i obiteljska poljoprivredna gospodarstva, prenoćišta i gostionice s pružanjem usluga smještaja. Hoteli, aparthoteli, integralni hoteli, hoteli baštine i hoteli posebnog standarda čine 20% zagrebačkih objekata za smještaj, dok samih hotela ima 58. Grad Zagreb ima 45 hostela.

2.3.4. Dolasci i noćenja turista prema vrsti smještajnih objekata

Najnovije podatke što se tiče dolaska turista za 2018.godinu imamo do listopada iste, pa sam usporedila ukupne dolaske i noćenja po smještajnim kapacitetima od siječnja do listopada 2017. i 2018.godine. Za 2017. vidimo da je ukupni broj dolaska od toga inozemnih, dok se taj broj u 2018. povećao za 8,6%. 87% dolaska čine inozemni turisti. U 2017. ostvareno je 1.914.906 noćenja, a u 2018. je ostvareno skoro 200 000 noćenja više, također većinu noćenja ostvare inozemni turisti. 1.350.963 noćenja ostvareno u kategoriji hotela, aparthotela, integralnih hotela, hotela baštine i posebnog standarda, nešto više nego 2017.godine. S obzirom da se broj noćenja u hotelima snizio u 2018. vjerujem da su na popularnosti dobili drugi objekti te kategorije. Također se smanjio broj noćenja u hostelima a povećao u sobama za iznajmljivanje i apartmanima.

2.3.5. Dolasci i noćenja turista prema zemlji prebivališta

Najveći broj dolaska ostvaruju inozemni turisti a to su iz Koreje, slijede turisti iz SAD-a, Njemačke, Italije i Kine. Isti poredak vrijedi za obje godine. Najviše noćenja su ostvarili turisti iz SAD-a, Njemačka, Koreja, Italije i Velike Britanije u 2018., a u 2017. je malo drugačiji poredak, SAD, Koreja, Njemačka, Italija i Španjolska čine najveću udio noćenja.³

³ [https://www.jutarnji.hr/vijesti/hrvatska/konacni-podaci-evo-iz-kojih-drzava-je-u-hrvatsku-stiglo-najvise-turista-i-dalje-prednjace-nasi-stari-gosti-ali-iz-jedne-drzave-uocen-je-veliki-rast/6934527/\(11.1.2019.\)](https://www.jutarnji.hr/vijesti/hrvatska/konacni-podaci-evo-iz-kojih-drzava-je-u-hrvatsku-stiglo-najvise-turista-i-dalje-prednjace-nasi-stari-gosti-ali-iz-jedne-drzave-uocen-je-veliki-rast/6934527/(11.1.2019.))

3. Advent u Zagrebu

Iako popularan tek zadnjih par godina, Advent u Zagrebi ima malo dužu povijest. Iako još tad nije bio brendiran pod nazivom *Advent u Zagrebu*, Zagreb je još početkom 2000-tih godina za vrijeme Božića imao kućicu gdje se moglo kupiti za jesti i piti te šator na Trgu bana Josipa Jelačića. Danas možemo naći više od 20 lokacija diljem grada kao dio sveukupne manifestacije koja traje cijeli 12. mjesec. Važu ulogu u stvaranju brenda zaslužna je dobra promocija. Napretkom tehnologije i interneta sve je lakše doći do informacija i napraviti dobru reklamu zbog koje je *Advent u Zagrebu* ovo što je danas.

3.1. Povijest Adventa u Zagrebu

Advent u Zagrebu se razvija intenzivno unazad nekoliko godina. Od 2010. godine je brendiran pod nazivom „Advent u Zagrebu“. Godine 2014. predstavljen je novi koncept „Adventa u Zagrebu“ koji se do današnjeg dana nadopunjuje. Pokretač promidžbene kampanje bio je promotivni film *Advent u Zagrebu* koji se koristio prilikom nastupa na sajmovima, kongresnim burzama, poslovnim radionicama te je podijeljen svim novinarima i agentima koji su došli u Zagreb putem organiziranih studijskih putovanja. Provedena je i promotivna akcija dijeljenja filma te promidžbenih materijala o gradu Zagrebu uz bočice vode, na naplatnim kućicama Lučko, tijekom najprometnijih vikenda krajem srpnja i početkom kolovoza, u cilju pozivanja na Advent u Zagrebu i prezentiranja njegove turističke ponude.

Kreiran je prepoznatljiv *Advent u Zagrebu*, osmišljen unutar Turističke zajednice grada Zagreba, i primjenjivao se na City Light i Billboard plakate te distribuiran na atraktivnim pozicijama u Hrvatskoj i zemljama regije: Slovenija, Srbija, BiH, Italija, Austrija, Mađarska. Pokrenuta je i tematska internet stranica dostupna na 5 jezika: hrvatski, engleski, njemački, španjolski te talijanski. Osmišljeni su i realizirani atraktivni suveniri: kutija s paprenjacima, šalica, čaša, pregača, šibice, nakit za bor u obliku paprenjaka, staklene kugle, deke. Brendirana je i pozornica na Trgu Bana Jelačića kao i Adventska kuća, a sve s ciljem stvaranja prepoznatljivosti te jačanja svijesti o turističkom proizvodu „Advent u Zagrebu“. Od 2010. do 2015. darivalo se i božićno drveće grada Zagreba, okićeno u zagrebačkom duhu gradovima prijateljima kao poziv građanima tih gradova da posjete Zagreb u vrijeme Adventa, i to: Beču, Rimu, Berlinu, Budimpešti, Ljubljani te u Sarajevu

Od početka brendiranja projekta Adventa u Zagrebu (2010.g.) bili su prisutni Advent na Zrinjevcu, Trg bana Jelačića, Božićni sajam, a nakon toga se razvijaju brojni drugi projekti poput Artomata (2011.g.), Fuliranja (2012.g.), Ledenog parka (2014.g.) i Adventa na Europskom trgu (2014.g.) te nadogradnje projekta Fuliranje (od 2015.g. na dvije lokacije - Tomićeva i Kurelčeva). U 2016. godini, Turistička zajednica grada Zagreba s partnerima pripremila je i nove programe za brojne posjetitelje i građane, a posebno izdvajamo Advent na Gornjem gradu koji uključuje: Dvorišta – adventsko izdanje, Advent na Vranicanijevoj livadi, Advent u Galeriji Klovićevi dvori i Advent na Štrosu. Također, 2016. godine adventska događanja dolaze i u Novi Zagreb gdje se moglo posjetiti Novi advent i Ledenu bajku Djeda Mraza. Svakako još treba spomenuti i novitete kao što su Modni advent, Kod Rudolfa, Advent u Dizajn distriktu te Advent u Tunelu.

Uz nacionalnu aviokompaniju Croatia Airlines, važno je istaknuti da je vrijednost Adventa u Zagrebu prepoznala i zrakoplovna kompanija Turkish Airlines, koja je 2015. godine bila službeni prijevoznik u vrijeme Adventa u Zagrebu tijekom kojega je omogućila do 20 posto popusta na cijenu karata na svojim letovima.

3.2.Promocija

Projekt Advent u Zagrebu zajednički financiraju Turistička zajednica grada Zagreba i organizatori pojedinih manifestacija. U strukturi troškova TZGZ snosi cjelokupan trošak promocije u inozemstvu, točnije realizira medijske kampanje u zemljama u okruženju, i to na internetu (Google Adwords, baner, advertorial, Facebook), zatim putem zakupa oglasnih površina (ovisno o kampanji, zakupljuju se billboard, citylight i površine na javnom prijevozu) te putem individualnih aktivnosti, predstavljanja, prezentacije i nastupa na sajmovima. Turistička zajednica grada Zagreba provodi medijske kampanje kako u Hrvatskoj, tako i na značajnim inozemnim tržištima. Događaj se promovira u tiskanim medijima: LufthansaInflight magazin, KLM Inflight magazin, Hi Europe (kinesko tržište), DieWeltReisemagazin; na lokalnoj TV: Z1, Jabuka TV, Net, Mreža tv; na nacionalnoj TV: HRT (Dnevnik, Dobro jutro, Panorama...), NOVA TV (Dnevnik uživo, reportaže), RTL (Vijesti, emisije); na međunarodnim TV postajama: MTV Adria (adventsko Zagrebavanje) te u drugim medijima: Radio Sljeme, oglašavanje na web portalima u Italiji, Austriji, Njemačkoj, Velikoj Britaniji, BIH, Srbiji..., oglašavanje na vlastitim web stranicama, Facebooku, Twitteru, Youtube promotivni filmovi i reportaže, itd. Od 2014. godine je svim posjetiteljima Adventa u Zagrebu pružena i mogućnost obilaska adventskih lokacija uz

pomoć pametnih telefona. Naime, TZGZ je u suradnji s agencijama Bruketa&Žinić OM i Brlog osvježila svoju popularnu mobilnu aplikaciju Zagreb Be There s novom rutom Advent Zagreb. Riječ je o aplikaciji prvotno lansiranoj u ljeto 2014. koja posjetiteljima Zagreba predlaže različite tematske putove za obilazak grada, uz prigodne nagrade.⁴

3.3. Advent u Zagrebu dio manifestacijskog turizma

Zagreb održava mnoge manifestacije kako bi privukao turiste. Doživljaj i iskustvo sve su popularniji motivi za odlazak na određenu destinaciju, još ako su popraćeni sa autohtonim sadržajem nezaobilazan su događaj. U Hrvatskoj se može prisustvovati nekoliko manifestacijama poznatim diljem svijeta. U zadnjih nekoliko godina najpopularnija manifestacija u Zagrebu postala je Advent.

3.3.1. Manifestacijski turizam

Riječ manifestacija dolazi prema lat. *Manifestare što znači* očitovati, jasno pokazati. Prema enciklopediji dvije su definicije manifestacije, a to su "Objavljivanje, vidljivo (vanjsko) očitovanje nekog unutrašnjeg stanja, zbivanja, osjećaja, raspoloženja" i "Javni masovni nastup, kojim se, stupanjem u povorci, nošenjem natpisa i zastava, klicanjem i sl. izražava oduševljenje ili prosvjed povodom nekog događaja, iskazuje slaganje ili protivljenje u odnosu na neku odluku, ličnost i dr." manifestacije nisu osnovane radi turizma, ali turizam znatno utječe na njihov postanak, razvoj, vrijeme održavanja pa i kvalitetu . Manifestacije prema vrsti dijelimo na kulturne ,sportske ,zabavne , vjerske , znanstvene , i gospodarske . Neki od primjera manifestacija u Hrvatskoj su :

kulturne i sportske priredbe -*Splitsko ljeto, Dubrovačke ljetne igre*

festivali - *Filmski festival u Puli, Festival djeteta u Sibeniku*

smotre folklora-*Djakovacki vezovi, Vinkovacke jeseni, Medjunarodna smotra folklora*

viteške igre - *Sinjska alka, moreska*

karnevali i poklade, sajmovi, kongresi i sl.- *Samoborski fasniki, Rijecki karneval, Spancir fest u Varazdinu Božićni sajam*

⁴ Prema podacima stručnog suradnika iz TZGZ-a (14.1.2019.)

Ono što karakterizira manifestacije jest da se radi o jedinstvenom trenutku u vremenu s ceremonijom i ritualom, da bi se zadovoljile posebne potrebe. Najčešće su skupe i zahtijevaju mnogo planiranja i sudionika a održavaju se u kratkom vremenskom periodu, samo jednom a moguće je i jednom godišnje ili svakih par godina obično u isto vrijeme. Druga podjela manifestacija je na Manifestacije prema vrsti organizatora:

- privatni organizator (manifestacije usmjerene na stvaranje profita)
- neprofitne organizacije,
- državne agencije,
- javno
- privatno partnerstvo.

Manifestacije prema veličini i razmjeru učinaka:

- lokalne manifestacije (local/community events),
- velike manifestacije (major events)
- značajne manifestacije (hallmark events) i
- mega manifestacije (mega-events).

Veličina manifestacije je proporcionalna razmjeru učinka, što znači da što je manifestacija veća to će i razmjer učinka biti veći, znači da će manifestacija biti skuplja, posjećenija i zauzimati veću infrastrukturu. Funkcija manifestacije može biti turistička i društvena. **TURISTIČKE FUNKCIJE MANIFESTACIJA** : proširenje turističkog tržišta destinacije, produženje boravka turista u destinaciji, izgradnju imidža destinacije omogućavanje bolje promocije, elementa privlačenja investicija u destinaciju, te elementa atrakcije i animacije u destinaciji

DRUŠTVENE FUNKCIJE MANIFESTACIJA: valoriziraju lokalnu kulturu, tradiciju i običaje, osiguravaju zabavu i rekreaciju sudionika, društvenu koheziju, kulturni i društveni napredak⁵

⁵ https://www.istra-istria.hr/fileadmin/dokumenti/novosti/2016/160229_1_osnove.pdf(15.1.2019.)

3.3.2. Advent kao manifestacija

Značenje riječi advent potječe od latinske riječi adventus što znači dolazak. Advent ili došašće je razdoblje u crkvenoj liturgijskoj godini, vrijeme pripreme za blagdan Božić a ujedno je i početak crkvene godine. Advent počinje 4 tjedna prije Božića, što znači da počinju slavlja, događaji i razne pripreme uoči Božića. Zadnji Advent u Zagrebu počeo je 1.12.2018. i trajao je do 6.1.2019. godine. Na preko 20 lokacija diljem Zagreba mogla se osjetiti čarolija Božića, na svim lokacija neizostavne su razne kućice na kojima se može kupiti za jest i piti, iako tipične kobasice i kuhano vino, u Zagrebu je puno veća gastronomska ponuda. Razni restorani, slastičarnice, palačinkarnice a i barovi dobili su svoju kućicu u sklopu adventa kako bi predstavili svoju ponudu. Iz godine u godinu ponuda je sve veća i raznovrsnija.

Najprivlačniji dio svega mogu se istaknuti lampice diljem grada i okićenost. Da se sve više ulaže govori nam i podatak da je za ukrašavanje potrošeno nešto manje od 5,3 milijuna kuna, dok je prošle godine potrošeno 4,9 milijuna kuna.⁶

Osim hrane i pića na kućicama se mogu kupiti i suveniri, razne rukotvorine i domaći proizvodi. Kroz otprilike 40 dana adventa organizirano je mnoštvo predstava, koncerata i kulturnih događanja na skoro od svakoj lokaciji, može se reći ponešto za svakog.

Može se puno očekivati od adventa s obzirom da je od 22 zemlje konkurencije, 3 godine za redom zaslužno dobio titulu najbolje Adventa u Europi koju dodjeljuje *European Best Destinations*. Također je i 2016. godine dobio nagradu za turistički događaj godine u sklopu tradicionalne turističke manifestacije *Dani hrvatskog turizma*. S obzirom na zaredanu pobjedu, 2018. godine Zagreb nije mogao sudjelovati u izboru za najbolji advent u Europi. Organizacija *European Best Destination* u partnerstvu s 300 europskih turističkih zajednica i EDEN Networkom promovira kulturu i turizam u Europi, a to prate milijuni putnika, medija i profesionalaca iz branše turizma, te se smatra kako prvo mjesto na njihovoj listi donosi nove posjetitelje. Ovogodišnji dobitnik titule je grad Tallinn, glavni i najveći grad Estonije, a iza njega slijede Budimpešta, Strasbourg i Beč.

Iz godine u godinu dolazi do malih izmjena što se tiče samih lokacija i sajмова. 2018. godine dodane su 3 nove lokacije a to su Advent u Maksimiru, Advent Stara Tkalča i Filmski Advent u Prolazu sestara Baković. U Tkalčićevoj su zaživjeli tradicionalni obrti najstarijih zagrebačkih naselja Gradeca i Kaptola, dok je nekadašnji Miškecov prolaz uređen kao set sa snimanja božićnog filma, a kino Europa prikazivalo je božićne filmove za sve uzraste.

⁶ <https://www.vecernji.hr/zagreb/lampice-ce-bit-konkurencija-i-kineskom-zidu-1282169>(14.1.2019.)

3.4. Lokacije Adventa u Zagreba

Na Adventu u Zagrebu 2018. godine moglo se posjetiti 20 lokacija na kojima se odvijala božićna manifestacija. Iako na svakoj od njih su se nalazile kućice sa hranom i pićem i štandovi sa suvenirima, ipak je svaka lokacija po nečemu bila posebna. Navedene su već dugo godina dobro poznate lokacije, a i neki ovogodišnji noviteti.

Tablica 3 Prikaz svih lokacija za vrijeme Adventa u Zagrebu

Advent u Zagrebu 2018.
1. Advent na Europskom trgu
2. Advent na Štrošu
3. Advent na Trgu bana Josipa Jelačića
4. Advent na Zrinjercu
5. Advent u Galeriji Klovićevi dvori
6. Advent u Galeriji Klovićevi dvori (plato Gradec)
7. Advent u tunelu Grič
8. Advent u Prekrižju
9. Advent u Maksimiru (ZOO Zagreb)
10. Advent u prolazu sestara Baković (Miškecov prolaz)
11. Advent Stara Tkalča
12. Božićni sajam (Bogovićeve ulica)
13. Božićni sajam (Gajeve ulica)
14. Fuliranje na Strossmayerovom trgu
15. Ledeni park na Trgu kralja Tomislava
16. Priča s Griča-Advent na Vranicanijevoj livadi
17. Zagrebu s božićnih balkona (koncerti Ad gloriam brassa), Tkalčićeva
18. Zagrebu s božićnih balkona (koncerti Ad gloriam brassa), HNK
19. Zagrebu s božićnih balkona (koncerti Ad gloriam brassa), Kamenita vrata
20. Žive Jaslice na Kaptolu

Izvor: izrada autora

Advent na Europskom trgu

Na Europskom trgu, u pješačkoj zoni nadomak Trga bana Jelačića, održava se manifestacija Advent na Europskom trgu. Na postavljenim štandovima u blizini Trga bana Jelačića prodaju se božićni ukrasi i prigodni suvenirni, a ima i ugostiteljskih sadržaja, kao i glazbenih nastupa. Advent na Europskom trgu je radio svaki dan do 23:00 sata osim na Badnjak kada je radio do 2:00 sata. Ukupno je nastupilo nekoliko desetaka domaćih izvođača kroz sve dane Adventa, a nekoliko dana je popraćeno i izložbama. Natali Dizdar koja je otvorila Advent 1.12., Franka Batelić, Nina Kraljić, Marko Tolja i Geržina samo su neki od izvođača koji su se mogli čuti.

Advent na Štrosu

Strossmayerovo šetalište poznata je gradska šetnica i jedna od najromantičnijih zagrebačkih lokacija. Na šetalištu se tijekom godine održavaju različita događanja, ali je u adventsko doba bilo zapostavljeno. No, proširenje Adventa u zagrebu 2016. zahvatilo je i Štros te se i ondje prvi put održao adventski program. Božićni se sajam na Štros vratio i 2018. godine. Program je obuhvatio brojne glazbene i zabavne nastupe, a organiziran je bio i dječji program, koji se odvijao subotom i nedjeljom u podnevnim satima. Kućice su se pobrinule za odličnu hranu, pa ste mogli kušati brojne specijalitete, kao što su riblji ražnjići, kuhani buncek sa zeljem, germknedle, čobanac, sarme i štošta drugo. Advent je radio svaki dan do 00:00, a blagdanima i praznicima do 2:00, te bio organiziran i doček Nove godine.

Advent na Trgu bana Josipa Jelačića

Za Trg je posebno značajna bila 2015. Koncept obilježavanja adventa na glavnom zagrebačkom trgu te je godine poprilično promijenjen, pa je tako, primjerice, maknuta Adventska kuća ('šator'), ali je zato glavna pozornica i dalje ostala središte svih događanja. No, program se na Trgu ne održava samo na glavnoj pozornici, nego je najpoznatiji gradski trg ugostio još dvije priredbe - na zapadnoj strani Advent zagrebačkih obrtnika, a na istočnoj strani Trga Božićnu bajku. Kao i uvijek, oko Manduševca postavljen je veliki adventski vijenac, a prva se svijeća palila 1. prosinca u 17 sati. Glavna pozornica se nalazila kod kipa Josipa Jelačića i od 1.12. do 23.12. ugostila brojne izvođače te najveći koncert u sklopu Adventa, "Želim život" koji se održao 18.12.2018. već 13. put za redom. Nastupilo je 14 izvođača i prikupljeno je 1, 45 milijuna kuna za daljnji rad zaklade Ana Rukavina.

Božićna bajka na istočnoj strani

S obzirom da je 'šator' 2015. godine maknut, očito se javila potreba za dodatnim sadržajem na Jelačićevom trgu, pa je na njegovu istočnu stranu iste godine postavljena 'Božićna bajka'. Radi se o skupu ugostiteljskih kućica uklopljenih između brojnih 'zasnježenih' božićnih jelki, a cijeli prostor dobio je i dva ulaza. Adventske kućice su radile svaki dan do 23:00 ili vikendom i blagdanima do ponoći, dok je raspored programa bio od srijede do nedjelje, od raznih DJ-eva, bandova i zabavnih dječjih programa.

Advent Zagrebačkih obrtnika

Na zapadnoj strani Trga održava se 'Advent zagrebačkih obrtnika'. On obuhvaća 20-ak kućica na kojima se mogu pronaći brojni unikatni proizvodi, ali i prigodna ugostiteljska ponuda. Obrtnički advent trajao je do 7. siječnja 2019. te je obuhvatio popratni program kao što su radionice licitarskog srca, nastupi Zagrebačkih cinkuša i drugih izvođača i dolazak sv. Nikole i Djeda Božičnjaka.

Advent na Zrinjercu

Božićni sajam na Zrinjercu jedan je od omiljenih u Zagrebu te kroz njega svake godine prođu rijeke ljudi. Zrinjovac bajkovitim božićnim uređenjem ostavlja bez daha. "*Kada pomislite na Božić, mislite li na vaše djetinjstvo i obiteljska okupljanja oko božićnog drvca, božićne pjesme i miris jela vaše bake? Želite li doista proživjeti te sretne uspomene, Advent na Zrinjercu je savršeno mjesto za vas.*" Tako stoji opis Adventa na Zrinjercu koji je potvrdilo mnoštvo posjetitelja.

Osim uživanja u jedinstvenim božićnim ukrasima i ručno izrađenim suvenirima odabranih domaćih majstora, može se uživati i u tradicionalnim - gotovo zaboravljenim - zagrebačkim specijalitetima. Radi se o krpicama sa zeljem, tijestu zagrebačke kuhinje, jabuke u šlafroku i zapečeni štrukli dok se oko starog glazbenog paviljona u aleji platana odvijalo plesanje uz zvukove probranih nota i svaku večer odvijao pomno odabrani glazbeni program. Advent na Zrinjercu otvoren je 1.12. svečanim paljenjem božićnih lampica.

Advent Stara Tkalča

Advent Stara Tkalča jedan je od tri nova programa Adventa u Zagrebu 2018. godine te se među njima ističe posebnim povijesnim ugođajem. U slikovitoj ulici u središtu Zagreba vraća se u povijest i upoznaje stare obrte i zaboravljene priče stanovnika Tkalčićeve ulice. Ponudu su upotpunili domaći proizvodi i suveniri, a posjetitelje su dočekale brojne zanimljive radionice i glazbeni nastupi. Radionice su se održavale svaki dan o 12:00 do 13:00 a neke od njih su: izrada

drvenih jasllica, sadnja božićne zvijezde, izrada modnog nakita, sadnja pšenice, izrada šeširića od lavande...neke su od radionica su bile popraćene glazbenim nastupima u večernjim satima.

Advent u Maksimiru

Još jedna od novih lokacija 2018. je Advent u Maksimiru i Zoološkom vrtu. Novi je program osmišljen za cjelokupnu obitelj te su uvrstili bogatu ponudu edukativno-zabavnih programa za djecu, ali i ponuda za odrasle. Iako je maksimirski advent dijelom prilagođen mališanima, odličan je izbor za sve koji vole nešto mirniji ugođaj i žele izbjeći gužvu koja često vlada na adventskim događanjima u središtu grada. S obzirom da se Maksimir nalazi podalje od centra grada gdje se odvija većina božićnih sajмова, posebno može biti zanimljiv ljudima na istočnom dijelu grada kojima je pristupačniji.

Advent se održava kod glavnog ulaza u Maksimir, od kojeg okićene staze vode prema ZOO-u, koji će adventsko vrijeme također provesti u prilagođenom ruhu. Oko ulaza u Perivoj postavili su kućice s prigodnom gastronomskom ponudom, a organizatori su priredili i grijane paviljone za djecu, u kojima su se odvijali zabavno-edukacijski i animacijski programi. Svečano otvorenje je bilo 2.12. u znaku djela Ivane Brlić Mažuranić, pa je tema bila Šuma Striborova. Advent u Maksimiru se također mogao posjetiti svaki dan i bio popraćenim glazbenim nastupima i dječjim igraonicama.

Advent na Prekrižju

2017. godine Vila Prekrižje prvi je put bila dio programa Adventa u Zagrebu, a nakon pozitivnih reakcija božićni je ugođaj u tom jedinstvenom prostoru bio dio i tijekom ovog došašća. Vila Prekrižje smjestila se na Gornjem Prekrižju i sastavni je dio predsjedničkog kompleksa. Izgrađena je 1942. godine po projektu arhitekta Ivana Zemljaka, koji ju je zamislio kao gradski ljetnikovac. Vila je izvrstan primjer hrvatske tradicijske arhitekture te obiluje drvenim elementima, zidovi su ispunjeni slikama koje prikazuju seoski život, a svakako treba istaknuti i drvene krovove prekrivene slamom. Sveukupno, radi se o idealnom prostoru za nešto autentičniji doživljaj adventa, u kojem se ove godine moglo uživati od 1. do 22. prosinca 2018.

Vilu Prekrižje se može posjetiti bez najave i ulaz se ne plaća, no posjetitelji pri ulasku moraju proći sigurnosni pregled. Mogućnost posjeta za vrijeme Adventa je petkom i subotom od 16:00 do 20:00. Stoga je ZET od subote, 1. prosinca do subote, 22. prosinca uveo izvanrednu

autobusnu liniju koja je vozila od Kaptola preko Mihaljevca do Gornjeg Prekrižja, sa dva autobusa, petkom i subotom od 15.25 do 20.40 sati s polascima svakih 20 minuta, bez zaustavljanja na usputnim autobusnim stajalištima. „*Naša je želja svake godine posvetiti program jednom dijelu naše prelijepo Domovine koja obiluje običajima, pjesmama, plesovima, tradicijom pripremanja jela i ukrašavanja doma u vrijeme Adventa*“, kazala je Predsjednica te najavila kako će ove godine biti predstavljeni običaji Hrvatskog Zagorja, nakon prošlogodišnjeg Adventa koji je bio posvećen slavonskoj blagdanskoj tradiciji.

„*Želja nam je da s ovog našeg brijega ponese lijepu uspomenu na davne dane tradicijskog iščekivanja Božića, na vrijeme i običaje koji žive zahvaljujući svima koji cijene svoju baštinu kojom se svi mi ponosimo*“, poručila je predsjednica Grabar-Kitarović čime je otvorila Advent na Prekrižju.

Advent u tunelu Grič

Tunel Grič nalazi se u samom središtu Zagreba te spaja Mesničku i Radićevu ulicu, a ima i nekoliko odvojaka prema Ilici i Tomičevoj ulici. Za javnost je otvoren sredinom 2016. godine, dok je već u prosincu ugostio svoj prvi adventski program. Rasvjetom i scenografijom htjelo se dočarati ugođaj Božića na Sjevernom polu, a strop je krasila golema 3D-instalacija te je Tunel izgledao doista posebno. Posebna scenografija bila je pripremljena i za prošlogodišnji advent te je tunel prvo izgledao kao ulica iz doba Charlesa Dickensa, odnosno kao ulica starog Gornjeg grada, a kasnije je pripremljena druga scenografija, nazvana 'Želja', koja je obuhvaćala predimenzionirani nakit za bor, darove i dječje igračke.

Za dobru su se atmosferu svakodnevno brinuli zborovi koji su izvodili adventske pjesme, pa je u Tunelu vladao pravi božićni ugođaj. Za ovu su godinu opet pripremljene dvije scenografije, koje su se koristile u različitim razdobljima - prvo je na redu bila 'Muzej realnosti - najvrjednija stvar na svijetu: UNICEF' koja je trajala od 1.12. do 11.12., a nakon toga 'Zimski vrt, čarobni svijet imaginarnog dvorca iz zaleđene bajke' sve do 6.1.2019. Ulaz u tunel Grič je besplatan i šetnja po tunelu traje oko 10-tak minuta te je temperatura 10 stupnjeva. Bilo je i ponešto nastupa u tunelu gdje se moglo uživati u klasičnoj glazbi.

Fuliranje na Strossmayerovom trgu

Fuliranje je jedno od prvih zagrebačkih adventskih događanja. Od 2015. održavalo se na dvije lokacije - u Tomičevoj ulici (kod Uspinjače) i u Kurelčevoj ulici. No, 2017. se godine mjesto radnje promijenilo te je Fuliranje preseljeno na Strossmayerov trg, lokaciju smještenu između dvije iznimno popularne adventske priredbe božićnog sajma na Zrinjevcu i Ledenog parka na Trgu kralja. Pripremljena je bogata gastronomska ponuda, pa se na Fuliranju kao izlagači okupilo 40-ak restorana i barova. tradicionalna hrvatska jela u modernim varijantama, kao i street food kombinacije austrijskih, čeških, švicarskih, skandinavskih, španjolskih, južnoameričkih i azijskih delicija.

Tu je bio i prateći glazbeni program, više od 80 glazbenika, 25 DJ-a i 7 bendova na dvije pozornice. Nedjelje su bile za dječje zborove, a ponedjeljkom, u suradnji s Muzičkom akademijom Zagreb, tu je i repertoar klasične glazbe. Djeci su mogla posjetiti grijanu kuću Djeda Mraza sa svakodnevnim predstavama, a ni kućni ljubimci nisu bili izostavljeni. Dućan Hov-Hov, otvorio je svoj restoran u čijoj ponudi ima neodoljivih i zdravih psećih muffina, brownieja, pereca, orehnjače, lincera, cake popsa i sličnih poslastice namijenjenih isključivo psima. Mogla se pronaći i odjeća i modni dodaci za pse hrvatskog brenda Dawg Swag, te igračke od recikliranih materijala. Vrhunac Festivala je bio besplatan doček Nove godine uz najpoznatiji svjetski label elektronske glazbe Defected.

Advent u Klovićevim dvorima i na platou Gradec

I ove sezone Advent u Klovićevim dvorima donio je bogat zabavni, koncertni, gastro i kulturni program. Klovićevi dvori od 2016. godine proširili su manifestaciju i na plato Gradec. Na platou Gradec održalo se čak 22 koncerta, a svakog vikenda nastupi najpoznatijih hrvatskih bandova: TRAM 11, Songkillers, Cubismo, Dino Dvornik Tribute Band te mnogih drugih. Uz sjajnu koncertnu postavu, po čemu je Advent u Klovićevim već tradicionalno prepoznat, ova sezona donijela je i nekoliko noviteta. Tradicionalna „Najljepša Adventska fotografija“ s idiličnim pogledom na Zagrebačku katedralu koja je proteklih godina osvojila društvene mreže, ove sezone ima čak tri nove i zanimljive adventske kulise na Platou Gradec.

Kao poseban doživljaj tu je bio dolazak Djeda Božićnjaka na plato Gradec, ukrašen s više od sto tisuća lampica. Uz pomoć mobilne aplikacije, posjetitelji su mogli pratiti čarobnu atmosferu na platou Gradec, gdje se svakog dana imalo priliku doživjeti slijetanje Djeda Božićnjaka u pratnji

sobova s dalekog Sjevera. Svatko tko se našao na platou Gradec u tom trenutku, mogao je zabilježiti svoju fotografiju ili video s Djedom Božićnjakom. Iz gastro ponude može se istaknuti istarska i slavonska jela, uz posebnu ponudu ruske kuhinje, čokoladne specijalitete te izbor toplih i hladnih zimskih koktela. U atriju tzv. adventskom kinu puštali su se božićni filmovi besplatno za sve dok su se u galeriji mogle pogledati dvije izložbe, retrospektivnu izložbu Nikole Reiserera i retrospektivu Vladimira Becića, sa 50 % popusta na ulaznicu u večernjim satima.

Advent u prolazu sestara Baković

Tik do Cvjetnog trga, u prolazu znanom i kao Miškecov prolaz, 2018. postavljen je stari filmski studio, prava kulisa za božićni film, gdje se moglo fotografirati i osjećati kao glavni glumac na setu snimanja Božićnog filma, dok su se u kino Europa prikazivali filmovi za sve uzraste. Filmovi su se prikazivali od 17.12. do 6.1. u 11:00 h, a filmovi koji su se mogli vidjeti ove godine su: Božićno čudo, Brothers of the Wind, Božić u Palm Springsu, Operacija Arktik, Karstenov i Petrin divan Božić i posebnu projekciju: Orašar i četiri kraljestva.

Božićni sajam na ulicama u središtu Zagreba

Jedno od najstarijih događanja u sklopu Adventa je božićni sajam smješten u ulicama Donjeg grada gdje su smještene drvene kućice koje u svojoj ponudi imaju ručno izrađene suvenire, od božićnih ukrasa, licitara, i snježnih kuglica, preko slastica, rakija i vina do kapa i rukavica., te bogatu gastro ponudu u kojoj prednjače tradicionalne kobasice, kuhano vino i fritule. Drvene kućice su smještene u Bogovićevoj, Gajevoj, Petrićevoj i Varšavskoj ulici te na Trgu Republike Hrvatske i Trgu bana Josipa Jelačića.

Ledeni park (klizalište) na Trgu kralja Tomislava

Od 2014. među simbolima Adventa U Zagrebu pridružio se i Ledeni park tj. veliko klizalište na Trgu kralja Tomislava. Po uzoru na Ledeni san, klizalište kod Rathausa u Beču, i slične svjetske atrakcije, Zagreb je dobio svoje čarobno klizalište. Naravno, s određenim posebnostima, Ledeni park pokazao se velikim uspjehom i u kratko vrijeme postao vrlo omiljen među Zagrepčanima i

posjetiteljima Adventa u Zagrebu, a zanimljivo je da je 2016. i bečki Ledeni san promijenio raspored održavanja te je otvoren već za adventsko razdoblje, umjesto uobičajenog otvorenja u siječnju, što je najbolja potvrda da je Zagreb dobro procijenio kada je klizalište uvrstio u adventski program. Između Umjetničkog paviljona i spomenika prvom hrvatskom kralju, Tomislavu, prostire se više od 2000 kvadratnih metara klizališta. Od toga, otprilike 800 kvadratnih metara otpada na glavno klizalište, smješteno kod Umjetničkog paviljona, dok se ostatak odnosi na klizačke staze široke dva i pol metra koje vijugaju Trgom. Osim u klizanju, posjetitelji su mogli uživati u bogatoj gastronomskoj ponudi koje nude kućice postavljene oko klizališta. Kao i prošle godine, postavljen je Ledeni vidikovac, platforma na sjeveroistočnom dijelu klizališta (kod prostora za najam klizaljki) s koje se pruža pogled na Ledeni park, ali i cijeli Tomislavac. Bio je tu i prigodni glazbeni program kao i doček Nove godine. Klizalište je otvoreno od 1.12. svaki dan od 10:00 do 23:00. Klizanje po sat vremena plaća se od 15-20 kn a najam klizaljki je 20 kn. Postoji mogućnost na kupnju obiteljskih karata, tjedan škole klizanja i individualni satovi klizanja.

Zagrebu s božićnih balkona (koncerti Ad gloriam brassa)

Jedno od zanimljivih događanja u sklopu Adventa u Zagrebu jest priredba "S božićnih balkona Zagrebu". Ansambl Ad gloriam brasss, inače svirači u Operi HNK-Zagreb i Zagrebačkoj filharmoniji, sastavljen od šestorice limenih puhača i s odabranih zagrebačkih balkona svake nedjelje u prosincu pružao je posjetiteljima jedinstven glazbeni doživljaj, izvodeći obrade najpoznatijih opernih uvertira, tradicionalne božićne pjesme, popularne filmske i latino melodije, polke i valcere... Osim uveseljavanja posjetitelja dobrom glazbom, izvođači žele potaknuti Zagrepčane i njihove goste na upoznavanje predivne arhitekture u središtu grada, zbog čega su se koncerti i izvodili 'na visini' tj. održavali su se na balkonu Tkalčićeve 33 i terasi Galerije Lav kod Kamenitih vrata. Svi nastupi su se održavali nedjeljom u 19 sati. "S božićnih balkona Zagrebu"

Žive jaslice na Kaptolu, ispred Zagrebačke katedrale

Pravi božićni duh na Adventu u Zagrebu posebno se mogao osjetiti na Kaptolu, ispred Katedrale, gdje Zajednica Cenacolo priređuje žive jaslice, prekrasan prikaz Isusovog rođenja i prvih trenutaka života. Scenografija prikazuje Isusovu rodnu štalicu i rodno mjesto Betlehem, a u predstavi sudjeluju Sveta obitelj, mudraci, pastiri, domaće životinje itd. Likove utjelovljuju nekadašnji članovi zajednice Cenacolo, koji poručuju da su jaslice simbol i njihovog rođenja, jer su se u zajednici ponovno rodili. Prostor ispred Zagrebačke katedrale jedno je od najljepših zagrebačkih mjesta tijekom božićnog vremena, pogotovo za najmlađe, koji uživaju u zanimljivim predstavama i u igri s domaćim životinjama. Žive jaslice se mogu vidjeti od 21. prosinca do 6. siječnja 2019.

3.5. Statistički podatci ovogodišnjeg Adventa u Zagrebu

U prosincu u Zagrebu je boravilo 10% više gostiju (122.489), a ostvareno je 15% više noćenja (232.057) u odnosu na prosinac 2017. godine. Odlični su to statistički pokazatelji, a sve zahvaljujući Adventu u Zagrebu koji je i ove godine generirao rast te potvrdio još jednom status top manifestacije. Prema podacima Turističke zajednice grada Zagreba, za razdoblje adventskih i novogodišnjih događanja (30.11.2018. – 06.01.2019.) broj dolazaka je veći za 11% (140.663), a broj noćenja za 15% (271.244) u odnosu na adventska i novogodišnja događanja 2017. godine (01.12.2017. – 07.01.2018.). Naime, u navedenom razdoblju ostvarenih dolazaka domaćih turista je bilo 45.349 (rast 10%) te stranih 95.314 (rast 12%), a, od ukupno zabilježenih noćenja, domaći gosti su ostvarili 82.402 (rast 14%) i strani 188.842 (rast od 16%). Najviše dolazaka je bilo iz Bosne i Hercegovine, Italije, Slovenije, Austrije i Njemačke; dok je najviše noćenja zabilježeno iz: Italije, Bosne i Hercegovine, Njemačke, Austrije i Slovenije. Prema procjenama prošle godine potrošnja generirana Adventom iznosila je više od pola milijarde kuna, a ove godine je sukladno rastu dolaska i noćenja također sasvim sigurno ostvaren i rast u potrošnji.⁷

⁷ [http://hrturizam.hr/istrazivanje-o-zadovoljstvu-posjetitelja-adventa-u-zagrebu-posjetitelji-zele-vise-autohtonih-proizvoda-i-raznovrsnost-ponude/\(20.1.2019.\)](http://hrturizam.hr/istrazivanje-o-zadovoljstvu-posjetitelja-adventa-u-zagrebu-posjetitelji-zele-vise-autohtonih-proizvoda-i-raznovrsnost-ponude/(20.1.2019.))

4. Istraživanje turističkog tržišta u svrhu poboljšanja turističke ponude na Adventu

Više je načina kako se može definirati istraživanje tržišta, ali u suštini je to *sustavni, kontinuirani, objektivni proces skupljanja informacija, te analiziranja istih kako bi poslužile u rješavanju nekog problema, bolje promocije i marketinga i poboljšanja samog poslovanja neke tvrtke.*⁸ Istraživanje turističkog tržišta obuhvaća istraživanje elemenata koji se odnose na turizam i putovanja. Istraživanje tržišta sastoji se od šest koraka, a to su : definiranje problema i ciljevi istraživanja, određivanje izvora podataka i vrste istraživanja, metode i formulari za prikupljanje podataka, određivanje uzorka i prikupljanje podataka, analiza podataka i interpretacija rezultata i sastavljanje izvještaja.

Kako bi znali da li treba započeti istraživanje važno je definirati svrhu i cilj istraživanja. Zatim se odabere izvor podataka koji mogu biti primarni (koje sami prikupimo) i sekundarni (koje nađemo iz drugih izvora) te vrsti istraživanja ovisno o cilju a mogu biti izviđajna, opisna i uzročna. Načini na koji se prikupljaju primarni podaci su ispitivanje i promatranje. Sljedeći korak je ustanoviti uzorak na kojem se vrši ispitivanje tj. skup populacije od koje se može dobiti oni podaci koji trebaju i prikupiti te podatke. Slijedi analiza i interpretacija i za kraj sastavljanje izvještaja u kojem su jasno vidljivi i obrazloženi rezultati. .⁹

4.1. Proces istraživanja

Za početak istraživanja definiran je cilj i odabrane metode po kojima je provedeno istraživanje. Svrha istraživanja je poboljšanje turističke ponude na Adventu u Zagrebu s krajnjim ciljem zadovoljstva gosta tj. potrošača. Korišteni su primarni i sekundarni podaci. Za primarne podatke napravljena je anketa pod nazivom *Zadovoljstvo gostiju na Adventu u Zagrebu u svrhu poboljšanja turističke ponude* i provedena na 110 nasumično odabranih ispitanika putem interneta. Ankete je provedena pri završetku Adventa. Također je primijenjena tehnika promatranja posjetom Adventa kako bi rezultati istraživanja bili što točniji. Od sekundarnih izvora poslužili su novinski članci i istraživanja obavljena od strane turističke zajednice grada Zagreba. Nakon prikupljenih podataka napravljena je analiza ankete i SWOT analiza postojećeg stanja na Adventu te krajnji zaključak.

⁸ izv. prof. dr. sc. Sandra Šokčević, Uvod u istraživanje turističkog tržišta(2016.)/(15.3.2019.)

⁹ izv. prof. dr. sc. Sandra Šokčević, Sadržaj i proces istraživanja tržišta(2016.)/(15.3.2019.)

4.2. SWOT analiza

SWOT analiza je analitička metoda kojom se kroz četiri čimbenika može prikazati određeno stanje nekog okruženja ili situacije. U ovoj SWOT analizi su istražene i prikazane snage, prilike, slabosti i prijetnje koje se tiču Adventa u gradu Zagrebu. Možemo reći da je glavna prednost Adventa veliki turistički prihodi kojima se stvara mogućnost za daljnje poboljšanje samo manifestacije i Zagreba kao turističke destinacije. Iako Advent donosi mnogo prednosti i mogućnosti tu su i nedostaci i prijetnje koji osporavaju razvoj. Jedna od najvećih prijetnji je održivost kvalitete i usluge koja je u padu ove godine s obzirom na 2016. i 2017. godinu.

Tablica 4 SWOT analiza postojećeg stanja na Adventu u Zagrebu

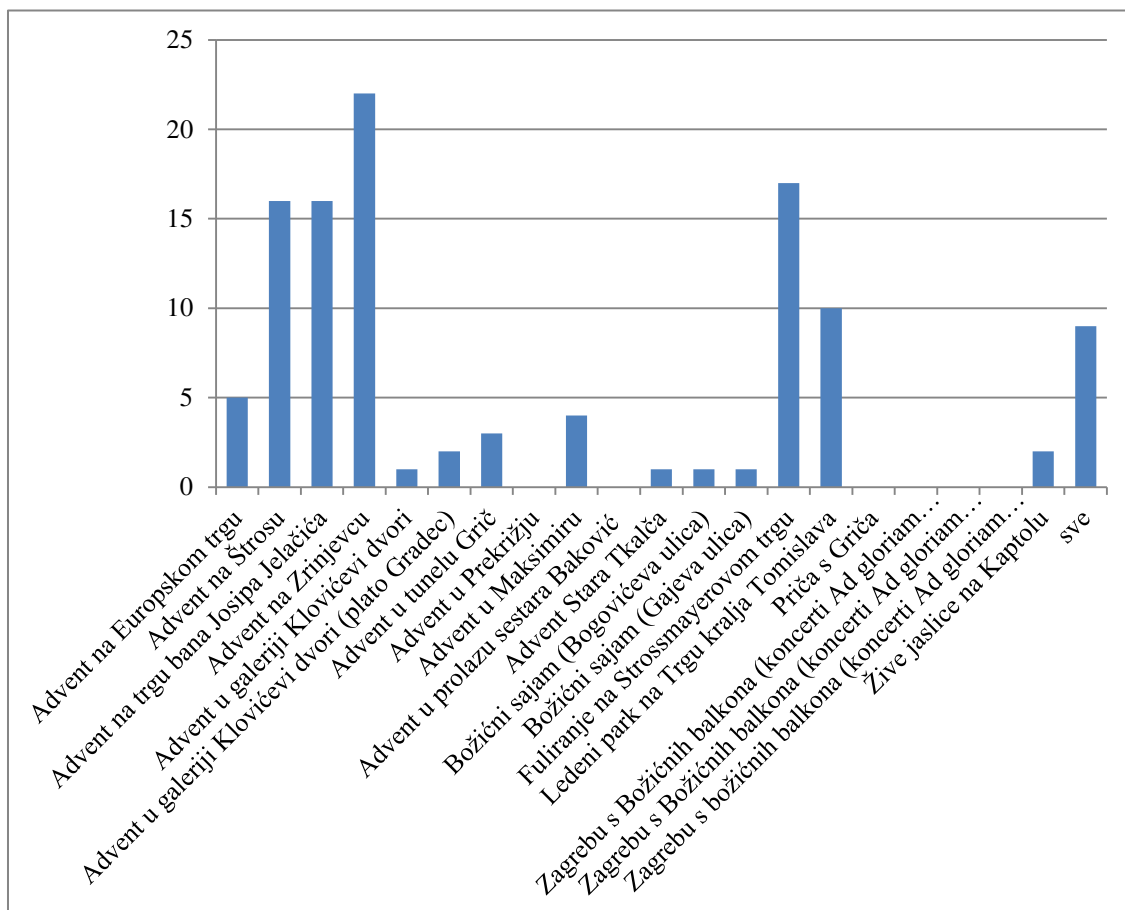
Strengths - Prednosti	Weaknesses - Nedostaci
<ul style="list-style-type: none"> - sve veći broj dolaska i noćenja turista - mogućnost zaposlenja - veliki turistički prihodi i zarada -popunjenost smještajnih kapaciteta -božićna topla atmosfera -besplatan tramvajski prijevoz vikendom -najbolja europska destinacija za vrijeme Adventa -uložena velika financijska sredstva -bogata gastronomska ponuda 	<ul style="list-style-type: none"> - Ograničeno trajanje - Nedostatak hotelskog smještaja - Nedostatak parkirnih mjesta - Prevelike gužve za vrijeme trajanja manifestacije - Lošiji higijenski uvjeti - Loši komentari na društvenim mrežama (previsoke cijene za domaće turiste, mišljenja da ne zaslužuje titulu
Opportunities - Mogućnosti	Threats - Prijetnje
<ul style="list-style-type: none"> -promidžba Zagreba kao turističke destinacija -promicanje hrvatskih autohtonih proizvoda -promicanje hrvatske kulture -više radnih mjesta -proširenje Adventa na ostale dijelove grada -inovacije i veća promocija -izgradnja novih smještajnih objekata 	<ul style="list-style-type: none"> - Vremenske neprilike - Terorizam - Velika konkurencija drugih gradova - Održivost kvalitete usluge i ponude - Povećanje cijena - Povećanje najma kućica

Izvor:izrada autora

4.3. Analiza ankete

Anketa je provedena putem interneta 3. i 4. siječnja 2019. godine pred kraj Adventa. Ispunilo ju je 110 ispitanika od toga 63 osobe ženskog roda i 47 muškog roda. 12,7% osoba u dobi od 0-20 godina je ispunilo anketu, 47,3% u dobi od 21-40, ostalih 40% činile su osobe starije od 40 godina. 84,5% sudionika žive u Zagrebu a samo 2 sudionika su izvan Hrvatske. Od lokacija najveću posjećenost ima Trg bana Josipa Jelačića, čak 89,1% ispitanika, slijedi Advent na Zrinjercu kojeg je posjetilo 85,5% i Ledeni park sa 63,6% od ukupno ispitanih. Najmanji broj ljudi je posjetilo Zagrebu s božićnih balkona i Advent na Prekrižju.

Grafikon 1 Najbolje ocjenjene lokacije na Adventu u Zagrebu

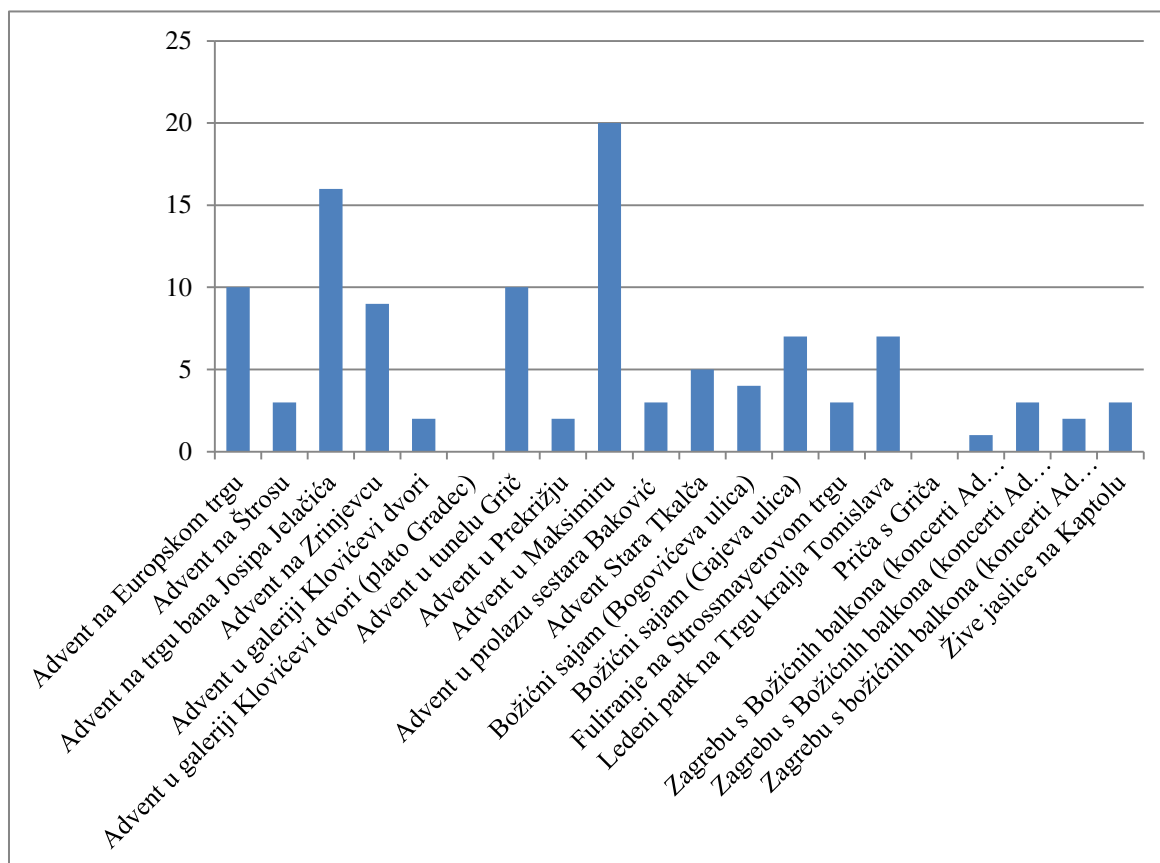


Izvor: izradila autorica prema rezultatima ankete

Grafikon br. 1 prikazuje lokacije Adventa za koje su ljudi glasali da su im se najviše svidjeli. Možemo vidjeti da je najveći broj ljudi uživalo na Adventu na Zrinjercu i Fuliranju na Strossmayerovom trgu, te Adventu na Štrosu i trgu bana Josipa Jelačića, a nešto manji broj ljudi označilo je Advent na Europskom trgu, Ledeni park, Advent u Maksimiru i u Klovićevim

dvorima kao najbolju lokaciju. 8,2 % ispitanih ljudi se nije moglo odlučiti za najdražu lokaciju pa su odabrali sve. Ocjenjujući svoju najdražu lokaciju, nisu svi dali za nju najveću ocjenu. 70,9% ispitanika je ocijenilo sa 5, dok su drugi davali manje ocjenu dajući do znanja, iako najbolja od ostalih lokacija, nije u potpunosti zadovoljila kriterije potrošača.

Grafikon 2 Najlošije ocijenjena lokacija na Adventu u Zagrebu

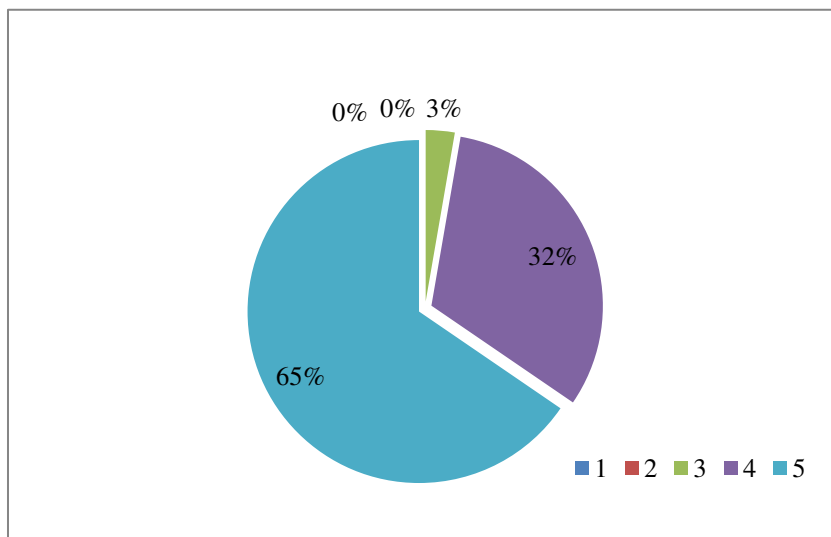


Na grafikonu br.2 možemo vidjeti da kao najlošiju lokaciju izdvajamo Advent u Maksimiru, iako ovogodišnji novitet, izgleda da je razočaralo mnoge posjetitelje. Izgleda da su mišljenja podijeljena kada su u pitanju Advent na Europskom trgu , na Zrinjercu i na glavnom trgu. Ocijenjeni kao najbolje lokacije na Adventu, nisu uspjeli zadovoljiti sve tako da imaju dobrih i loših strana svoje sveukupne ponude. Pokušavajući osvježiti Advent, Maksimir je ove godine dobio svoj Advent. Prednost Adventa u Maksimiru je što je pristupačniji ljudima iz istočnog dijela grada, bliže je za posjetiti a može se osjetiti ugođaj božića i uživati u glazbi, gastronomskoj ponudi i ukrašenosti. Ipak ljudi su naveli Maksimir kao lokaciju sa kojom su najmanje zadovoljni navodeći da je premalo ukrašena, nedostaje kućica i zabavne ponude. Ostale lokacije Adventa su, možemo reći povezane pa se u vrlo kratkom vremenu mogu posjetiti više lokacija i tako se dobi

dojam jednog velikog Adventa i većeg ugođaja nego što je sam Maksimir. Maksimir je veliko područje i bila su prevelika očekivanja što se tiče uređenja i ponude očekujući presliku Adventa u gradu (koji je rasprostranjen na više lokacija) da se očituje u istočnijem dijelu grada. Malo proširenje Adventa u Maksimiru mogao bi iduće godine dovesti još više posjetitelja zbog lokacije koja se izdvaja od ostalih i velike površine za još kućica i lampica (najviše po stazi koja vodi do vidikovca). Kako je dosta ljudi navelo da želi više sadržaja za djecu, Maksimir to nije nedostajalo jer je imao dvije kućice napravljene kao igraonica za djecu.

Okićenosti ne nedostaje na Zrinjercu, Europskom trgu i trgu bana Josipa Jelačića kao ni opće ponude što ih čini najposjećenijom lokacijom. Velika posjećenost stvara i velike gužve koje ispitanici navode kao najveći problem tih lokacija. Drugi razlozi koje su naveli su dosadno i već viđeno, što govori da su se građani Zagreba zasitili Adventa gledajući svaki dan isto.

Grafikon 3 Ocjene ispitanika na Advent u Zagrebu



Izvor: izrada autora

Na dio u anketi kada se morao ocijeniti Advent u Zagreb, 65% ispitanika mu je dalo najveću ocjenu a nitko nije bio toliko razočaran da bi dao ocjenu manju od 3.

Malo više od pola ispitanih ljudi (68 od 110) posjetilo je neki drugi Advent izvan Zagreba, a od njih 68, 64,3% je reklo da im je Advent u Zagrebu ljepši, a 6% njih je izjavilo da je lošiji. Na pitanje da usporede Advent u gradu u kojem su bili (nije naveden grad kojeg su posjetili) i Advent u Zagrebu, odgovori su bili podijeljeni. Jedan dio je rekao da je Advent puno manji sa puno manjom ponudom i ukrasima samim time i lošiji od Zagrebačkog. Drugi dio nije vidio

veliku razliku u Adventima, "više-manje sve isto ili slično". Iako navode Zagreb kao najbolji Advent, svejedno će uvijek otići posjetiti neki drugi, bit je u samom putovanju i činjenici da su negdje drugdje, dašak drugačije kulture i isprobavanje nečeg novog stvara atmosferu kakvu ne mogu dobiti na Adventu u Zagrebu na kojem mogu provoditi svaki dan.

Na pitanje što bi promijenili na Adventu u Zagrebu također su bili podijeljeni odgovori. Pola ispitanika kaže da ne bi ništa promijenilo dok su ostali ipak imali neke prijedloge. Citirani su neki od prijedloga koje su posjetitelji naveli da bih voljelo promijeniti. (tablica br. 5)

Već dugogodišnja ponuda na Adventu dosadila je ponajviše građanima Zagreba koji svaki dan prolaze ulicama i gledaju iste stvari i mirise na koje su navikli, pa bi rado voljeli vidjeti neke nove stvari i mirise raznovrsnije ponude hrane. Većina ljudi ipak najviše spominje gužve i previsoke cijene kao najveći problem. Velike gužve predstavljaju problem jer posjetitelji ne mogu u potpunosti uživati i opustiti se. Predugački redovi na kućicama za hranu i piće, nemogućnost zadržavanja na jednoj kućici dulje vrijeme, izbjegavanje ljudi dok se šćete, velike gužve u tramvajima i busevima koji zbog toga kasne i sama prenapučenost u cijelom gradu stvara nervozu i umanjuje zadovoljstvo na Adventu.

Teško je riješiti problem gužve jer puno ljudi znači veću posjećenost i veći profit za radnike i poboljšanje ekonomskog stanja Zagreba a i turizma u Zagrebu. Jedno od rješenja je smanjiti broj kućica i time povećati prohodnost. Mislim da se time ne bi smanjila i ponuda koja je ionako slična na svim mjestima i ljudima bi bio lakši prolazak. Još bolje rješenje bi bilo rasporediti kućice na druga mjesta. Proširiti Advent na okolne ulice ali da broj kućica ostaje isti kako bi se smanjila koncentracija ljudi na jednom mjestu.

Cijene koje su se prilagodile ostalim europskim zemljama stvaraju problem za domaće posjetitelje s obzirom na niži standard života. Kako prevladavaju domaći turisti na Adventu vidljivo im smetaju cijene jer je ove godine bio najlošiji prihod do sad. Ipak većinu posjetitelja čine ljudi iz Hrvatske, da su cijene niže, više bi trošili a to je ipak u cilju svakog ugostitelja. Ukoliko žele zadržati cijene trebali bi proširiti ponudu ili ju promijeniti inače već sad zasićeni Adventom, ljudi će prestati toliko trošiti i provoditi vrijeme na njemu.

Neki od prijedloga za novitete na Adventu bili su i više sadržaja za malu djecu, više koncerata i događanja. Trebali bi staviti više grijača ili zatvorenih prostora kako bi se dulje vremena moglo provesti na Adventu koji je na otvorenom za vrijeme zime. Prije nekoliko godina bio je šator nasred trga bana Jelačića kojeg su maknuli i sada su samo kućice na otvorenom. Kroz razgovor sa ljudima saznala sam da im je šator bio puno draža opcija nego staviti nekoliko kućica. Unutra je

bila ista ponuda za jesti i piti a moglo se biti na toplom ili barem na trenutak zgrijati. Više manjih šatora ili kućica u kojim bi se moglo provoditi vrijeme također bi riješilo problem. 90% ispitanika izjavilo je da Zagreb zaslužuje titulu najbolje adventa u Europi.

Tablica 5 Prikaz komentara na pitanje "Što biste promijenili na Adventu u Zagrebu?"

"Način upravljanja kretanjem ljudi na mjestima najveće gužve"
"Uvesti nešto inovativnije, nešto što još nije viđeno do sad od hrane pića i ukrasa"
"Manji broj kucica, a kvalitetniju ponudu te cjenovno dostupnu većini. Adventskih kucicaje previše , ponuda je vrlo slična (iste kobasice, instant kuhano vino itd...), a većina cijena su previsoke."
"Poneki sadržaj više za male malu djecu"
"Više bi se bazirala da ljudi osjete duh Božića, malo više reda među standovima, prenatrpano je, nema uzivanja, nego samo jedi , pij i slusaj dum dum glazbu. Fali mi bajkovitosti :D"
"Cijene fritula i hrane koja je preskupa a piće kako gdje"
"Bolja regulacija prometa, proširiti besplatnu vožnju javnim prijevozom na 2 zonu"
"Više javnih wc-a za vrijeme adventa"
"Paa volim dobro pojest i popit i bilo bi idealno kad bih se mogao docepati onih grijaca kraj kucica, al tu se nemre previse pomoc , jedino da stave kraj klupica na zrinjevcu koji extra"
"Samo poboljšanje adventa u Maksimiru"
"Lokacije izvan strogog centra"
"Uredio bih fontanu i prostor oko fontane iznad Importane centra"
"Cijene ugostiteljskih usluga prilagoditi HR standardu"

5. Zaključak

Na Zagreb kao sve popularniju turističku destinaciju utječe mnogo faktora kao što su položaj i prometna dostupnost, raspoloživi smještajni kapacitet i motivi turista za dolazak koji su formiranu prema onome što Zagreb može ponuditi. Da bi privukao više inozemnih gostiju, Zagreb mora poraditi na ponudi zabavnog sadržaja. Iako Zagreb tijekom godine nudi mnogo festivala i događaja, Advent je jedan u kojeg se najviše ulaže. Cilj istraživanja u ovom završnom radu je bilo kako poboljšati Advent u Zagrebu kako bi poraslo zadovoljstvo gostiju i povećali broj posjetitelja. Da bi se došlo do krajnjeg zaključka analizirani su odgovori iz ankete, odgovori ljudi dobiveni putem izravne komunikacije, podaci iz raznih novinskih članaka i recenzije turista na internetu.

Zagreb je od Adventa napravio veliku manifestaciju kojom privlači sve više ljudi iz godine u godinu. Kako je turistički proizvod kreiran prema željama i potrebama turista tako i sadržaj Adventa nastane prema onome za što ljudi pokažu najveći interes. Svrha ovog završnog rada bila je u interesu dosadašnjih i budućih posjetitelja Adventa kako bi i u budućnosti Advent u Zagrebu bio među najboljim i najposjećenijim. Zaključak je donesen prema njihovim izjavama i iskustvima na Adventu. Fokus je bio izdvojiti loše strane Adventa kako bi se mogle poboljšati do godine. Mišljenja ljudi se mijenjaju, ali postoje nedostaci oko kojih se svi slažu. Prevelike gužve, prevelike cijene i komercijalizacija, mogu izdvojiti kao tri najveća nedostatka Adventa.

Velike gužve stvaraju nemir i nervozu tijekom šetnje gradom koja bi trebala biti opuštajuća. Za rješenje ovog problema smanjiti broj kućica tj. maknuti kućice koje blokiraju glavne prolaze i stvaraju ne potrebno nakupljanje ljudi. Određene kućice se mogu i malo više raštrkati po gradu da stvore veću prohodnost. Ne samo da stvaraju gužvu, sve veći broj kućica na Adventu stvara problem komercijalizacije. Sve više sadržaja, događaja, iskorištavanja božićnih motiva za promociju proizvoda, kvantiteta prije kvalitete i fokusiranje na profit i stvaranje jedne velike reklame pretvorili su mirno blagdansko vrijeme u veliku predstavu. Ako se nastavi u tom tonu ljudi će izgubiti interes i neće se vraćati na isto mjesto dvaput. Treba promijeniti koncept nekih lokacija jer većina kućica i događanja nema veze sa Božićem, kako posjetioce treba privući uvijek sa nečim novim, treba se okrenuti na duhovnu stranu i sam smisao Božića. Jedan od najčešće izdvojenih problema na Adventu su previsoke cijene koje rastu iz godine u godinu. Iako inozemnim turistima cijene nisu previsoke, domaćima jesu. Odgovor na zašto su cijene takve je da se želi biti u razini europskog standarda. S obzirom da većinu potrošača na Adventu čine

domaći turisti, cijene bi se trebale smanjiti ili barem nekoliko štandova napraviti posebno za domaće jer ipak se naš standard života razlikuje od drugih u Europi. Analizom svih odgovora postoji još nekoliko prijedloga za poboljšanje Adventa koji se lako mogu riješiti do iduće sezone.

Kao zaključak na cijeli rad može se reći da je vidljivo da je u Advent svake godine uloženo sve više truda i sredstava da bi se održala kvaliteta na kojoj je brend izgrađen. Iako nosi titulu najboljeg Adventa, uvijek ima mjesta za poboljšanje i svake godine mora biti u sklopu s trendovima kako bi to tako i ostalo.

Literatura

Knjige

1. Jovanović, V., Delić, U.: Karakteristike manifestacija i njihov utjecaj na razvoj turizma u Srbiji, Singidunum revija, Beograd, 2010.(15.1.2019.)
2. Kušen E., Turistička atrakcijska osnova, Institut za turizam , 2002(10.1.2019.)
3. Marušić, M., Prebežec ,D. Istraživanje turističkih tržišta, Adeco, Zagreb, 2004(13.3.2019.)
4. Marušić. M., Vranešević, T., : Istraživanje tržišta, Adeco, Zagreb, 2001.(13.3.2019.)
5. Ritchie, B.W., Burns, P., Palmer, C. Tourism Research Methods: Integrating Theory With Practice, CABI Pub, Cambridge, 2005.(14.3.2019.)

Članci

1. Lesić, K.T. OSNOVE TURIZMA MANIFESTACIJA vrste, lokacija i doživljaji, 2016.(15.1.2019.)
2. Mitrović, M. Advent iz prve ruke// 100 posto, 2019.(20.1.2019.)
3. Balija, P. Advent u Zagrebu počinje 1. prosinca, ovo su tri nove lokacije// Večernji list, 2018.(20.1.2019.)

Internet i ostali izvori

- 1.<http://www.adventzagreb.com/>(10.1.2019.)
- 2.<https://www.dzs.hr/> (10.1.2019.)
- 3.<http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=38626>(15.1.2019.)
- 4.<http://hrturizam.hr/istrazivanje-o-zadovoljstvu-posjetitelja-adventa-u-zagrebu-posjetitelji-zele-vise-autohtonih-proizvoda-i-raznovrsnost-ponude/> (22.1.2019.)
- 5.<https://htz.hr/hr-HR/informacije-o-trzistima/informacije-o-trzistima>(20.1.2019.)
- 6.www.infozagreb.hr(11.1.2019.)

7. <https://www.jutarnji.hr/domidizajn/eksterijeri/prednosti-i-mane-zimskog-turizma-u-zagrebu/5459635/>(20.1.2019.)
8. <https://www.putovnica.net/dogadanja>(11.1.2019.)
9. <http://www.referada.hr/wp-content/uploads/2014/07/TURIZAM-skripta-prema-knjizi.pdf>(22.1.2019.)
10. <https://sites.google.com/site/gradzagrebajic1/prometna-povezanost>(12.1.2019.)
11. <https://www.telegram.hr/price/najvaznija-povjesnicarka-zagrebackog-urbanizma-sto-je-sve-krivo-s-izgledom-stilom-i-sadrzajem-adventa/> (25.1.2019.)
12. <https://www.vecernji.hr/zagreb/lampice-ce-bit-konkurencija-i-kineskom-zidu-1282169>(14.1.2019.)
13. <http://www.zagreb-airport.hr/poslovni/o-nama/kljucni-podaci-zanimljivosti/227>(12.1.2019.)
14. Šokčević, S. Uvod u istraživanje turističkog tržišta(2016.)/Libertas, prezentacija/(15.3.2019.)
15. Šokčević, S. Sadržaj i proces istraživanja tržišta(2016.)/Libertas, prezentacija/(15.3.2019.)

Popis grafikona i tablica

Popis tablica

Tablica 1: Dolasci i noćenja turista u 2018.godini u Zagrebu.....	8
Tablica 2: Smještajni objekti i ukupni broj dolazaka i noćenja u 2018. U Zagrebu	8
Tablica 3 Prikaz svih lokacija za vrijeme Adventa u Zagrebu.....	15
Tablica 4 SWOT analiza postojećeg stanja na Adventu u Zagrebu	25
Tablica 5 Prikaz komentara na pitanje "Što biste promijenili na Adventu u Zagrebu?"	30

Popis grafikona

Grafikon 1 Najbolje ocjenjene lokacije na Adventu u Zagrebu	26
Grafikon 2 Najlošije ocijenjena lokacija na Adventu u Zagrebu	27
Grafikon 3 Ocjene ispitanika na Advent u Zagrebu.....	28

Prilog

U prilogu se nalazi anketa koja je korištena u svrhu izrade završnog rada za Sveučilište Libertas.

**ZADOVOLJSTVO GOSTIJU NA
ADVENTU U ZAGREBU U SVRHU
POBOLJŠANJA TURISTIČKE PONUDE**

1. Podaci o sudioniku

*Obavezno

Spol *

M

Ž

Dob *

0-20

21-40

40+

Mjesto stanovanja *

Zagreb

u Hrvatskoj, izvan Zagreba

izvan Hrvatske

DALJE

Nikada ne šalje zaporne putem Google obrasaca.

ZADOVOLJSTVO GOSTIJU NA ADVENTU U ZAGREBU U SVRHU POBOLJŠANJA TURISTIČKE PONUDE

*Obavezno

2. O Zagrebačkom adventu

Odaberite lokacije koje ste posjetili na ovogodišnjem adventu u Zagrebu *

- Advent na Europskom trgu
- Advent na Štroso
- Advent na trgu bana Josipa Jelačića
- Advent na Zrinjercu
- Advent u galeriji Klovičevi dvori
- Advent u galeriji Klovičevi dvori (plato Gradec)
- Advent u tunelu Grič
- Advent na Prekrižju
- Advent u Maksimiru
- Advent u prolazu sestara Baković
- Advent Stara Tkalča
- Božićni sajam (Bogovičeva ulica)
- Božićni sajam (Gajeva ulica)
- Fuliranje na Strossmayerovom trgu
- Ledeni park na Trgu kralja Tomislava
- Priča s Griča (advent na Vranicanijevoj livadi)
- Zagrebu s božićnih balkona (koncerti Ad gloriam brassa), Tkalčićeva
- Zagrebu s božićnih balkona (koncerti Ad gloriam brassa), HNK
- Zagrebu s božićnih balkona (koncerti Ad gloriam brassa), Kamenita vrata
- Žive jaslice na Kaptolu

Odaberite lokaciju koja vam se najviše svidjela *

- Advent na Europskom trgu
- Advent na Štroso
- Advent na trgu bana Josipa Jelačića
- Advent na Zrinjercu
- Advent u galeriji Klovičevi dvori
- Advent u galeriji Klovičevi dvori (plato Gradec)
- Advent u tunelu Grič
- Advent na Prekrižju
- Advent u Maksimiru
- Advent u prolazu sestara Baković
- Advent Stara Tkalča
- Božićni sajam (Bogovičeva ulica)
- Božićni sajam (Gajeva ulica)
- Fuliranje na Strossmayerovom trgu
- Ledeni park na Trgu kralja Tomislava
- Priča s Griča (advent na Vranicanijevoj livadi)
- Zagrebu s božićnih balkona (koncerti Ad gloriam brassa), Tkalčićeva
- Zagrebu s božićnih balkona (koncerti Ad gloriam brassa), HNK
- Zagrebu s božićnih balkona (koncerti Ad gloriam brassa), Kamenita vrata
- Žive jaslice na Kaptolu
- sve

Ocjenite tu lokaciju *

1 2 3 4 5

Odaberite lokaciju koja vam se najmanje sviđjela *

- Advent na Europskom trgu
- Advent na Štrosu
- Advent na trgu bana Josipa Jelačića
- Advent na Zrinjercu
- Advent u galeriji Klovičevi dvori
- Advent u galeriji Klovičevi dvori (plato Gradec)
- Advent u tunelu Grič
- Advent na Prekrižju
- Advent u Maksimiru
- Advent u prolazu sestara Baković
- Advent Stara Tkalča
- Božićni sajam (Bogovičeva ulica)
- Božićni sajam (Gajeva ulica)
- Puliranje na Strossmayerovom trgu
- Ledeni park na Trgu kralja Tomislava
- Priča s Griča (advent na Vranjanijevoj livadi)
- Zagrebu s božićnih balkona (koncerti Ad gloriam brassa), Tkalčićeva
- Zagrebu s božićnih balkona (koncerti Ad gloriam brassa), HNK
- Zagrebu s božićnih balkona (koncerti Ad gloriam brassa), Kamenita vrata
- Žive jaslice na Kaptolu

Ocjenite tu lokaciju *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Što vas je privuklo na tu lokaciju ? *

Vaš odgovor

Što vam se nije sviđjelo i što biste promijenili? *

Vaš odgovor

ADVENTU U ZAGREBU U SVRHU POBOLJŠANJA TURISTIČKE PONUDE

*Obavezno

Odjeljak bez naslova

3. Općenito o adventu

Ocijenite advent u Zagrebu *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Da li ste posjetili neki drugi advent izvan Zagreba *

- da
 ne

Ukoliko jeste, mislite li da je advent u Zagrebu

- bolji
 lošiji
 slični, ne vidim veliku razliku

Što je drugačije na adventima u drugim gradovima?

Vaš odgovor

Što biste izdvojili kao prednost zagrebačkog adventa u odnosu na druge advente

Vaš odgovor

Što biste promijenili na adventu u Zagrebu ? *

Vaš odgovor

Što će vas najviše privući da dođete ponovno na advent ? *

Vaš odgovor

Zaslužuje li Zagreb titulu najboljeg adventa u Europi? *

- da
 ne