

Sveučilište u Zagrebu
Ekonomski fakultet
Studij poslovne ekonomije

**UTJECAJ NISKOBUDŽETNIH ZRAČNIH
PRIJEVOZNIKA
NA RAZVOJ TURIZMA U ZADARSKOJ ŽUPANIJI**

Diplomski rad

Ana Tomić

-

Zagreb, rujan 2019.

Sveučilište u Zagrebu

Ekonomski fakultet

Diplomski sveučilišni studij poslovne ekonomije – Turizam

**UTJECAJ NISKOBUDŽETNIH ZRAČNIH
PRIJEVOZNIKA
NA RAZVOJ TURIZMA U ZADARSKOJ ŽUPANIJI**

**THE INFLUENCE OF LOW COST AIRLINES ON THE
DEVELOPMENT OF TOURISM IN THE ZADAR COUNTY**

Diplomski rad

Ana Tomić

Mentor: Prof.dr.sc. Darko Prebežac

Zagreb, rujan 2019.

Ana Tomić

Ime i prezime studentice

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je ovaj diplomski rad isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu, a što pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Studentica:

U Zagrebu, 25.09.2019.

(potpis)

SAŽETAK

Cilj ovog rada je približiti poslovanje niskobudžetnih zračnih prijevoznika te njihovog velikog utjecaja na gospodarstvo i turizam, kako na jednom užem području tako i na području cijele države. U ovom slučaju je naglasak na Zadarskoj županiji zbog vlastitog iskustva autora. Nije moguće ne zamijetiti u koje sve pore jednog gospodarstva seže ovakav jedan fenomen. Njegov utjecaj je gotovo opipljiv.

Kad se govori o niskobudžetnim zračnim prijevoznicima ne misli se pri tome samo na jeftini ili jeftiniji prijevoz putnika. Ova pojava je mnogo više od toga, fenomen koji se odnosi osim na prijevoza putnika, najvećim dijelom i na promociju jedne destinacije, a samim time dopire posredno ili neposredno do svakog čovjeka u takvoj jednoj destinaciji. Često se može čuti negodovanje domicilnog stanovništva vezano za sufinanciranje lokalne zajednice ovakvih prijevoznika. Nerijetko je takvo negodovanje i za svakog turista braneći se činjenicom da pojedinac koji ne iznajmljuje svoj smještaj ili ne posjeduje uslužni objekt direktno vezan za turizam nema koristi od toga te mu turist i turizam kao takav samo unose nemir u pomalo uobičajen i komforan život (gužve, buka i sl.). Svaki pojedinac koji živi u ovakvom uvjerenju je potpuno u krivu. Turizam je neizmjerljivo važan i za građevinarstvo i za trgovinu i za sve vrste uslužnih djelatnosti koje nisu direktno povezane s turistima, a svi prihodi se slijevaju u gradski proračun, što znači veće blagostanje za sve građane u vidu javnog dobra.

U ovom smislu niskobudžetni zračni prijevoznici imaju veliku ulogu jer svojom ponudom utječu na povećanu potražnju za destinacijom, a najvažnije i na produljenje sezone. Većina prijevoznika posluje u Zadarskoj županiji od početka travnja do kraja listopada, dok u nekim većim gradovima i tokom cijele godine.

SUMMARY

The aim of this paper is to bring low-cost airlines closer to business and their major impact on the economy and tourism, both in one narrow area and across the country. In this case, the emphasis is on Zadar County because of the author's own experience. It is impossible not to notice in which all pores of one economy go back such a phenomenon. Its impact is almost tangible.

When it comes to low cost airlines, we don't just mean cheap or cheap passenger transportation. This phenomenon is much more than that, a phenomenon that relates, in addition to the transportation of passengers, to a large extent to the promotion of one destination, and thus reaches directly or indirectly at every person in such one destination. One can often hear the indignation of the native population regarding the co-financing of the local community by such carriers. It is not uncommon for every tourist to defend himself or herself by defending the fact that an individual who does not rent their accommodation or does not own a service directly related to tourism does not benefit from it, and that tourist and tourism as such only bring discomfort into a somewhat ordinary and comfortable life (crowds, noise, etc.). Every individual living in this belief is completely wrong. Tourism is immeasurably important for both construction and commerce, and for all types of service activities not directly related to tourists, with all revenues flowing into the city budget, which means greater prosperity for all citizens in the form of public goods.

In this regard, low-cost airlines play a large role, as their supply affects the increased demand for the destination and, most importantly, the prolongation of the season. Most carriers operate in Zadar County from the beginning of April until the end of October, while in some major cities and throughout the year.

Sadržaj

SAŽETAK.....	I
SUMMARY.....	II
1. UVOD	1
1.1. Predmet i cilj rada.....	1
1.2. Istraživačke hipoteze rada.....	1
1.3. Metode istraživanja.....	1
1.4. Sadržaj i struktura rada.....	3
2. OBILJEŽJA NISKOBUDŽETNOG ZRAČNOG PRIJEVOZA	4
2.1. Razlika između tradicionalnih i niskobudžetnih zračnih prijevoznika.....	4
2.2. Tržište niskobudžetnih zračnih prijevoznika.....	5
2.3. Vodeći niskobudžetni zračni prijevoznici u Europi	6
2.4. Modeli i strategije niskobudžetnih zračnih prijevoznika	8
2.5. Budućnost niskobudžetnih zračnih prijevoznika u svijetu i u Hrvatskoj	10
3. NISKOBUDŽETNI ZRAČNI PRIJEVOZNICI NA TRŽIŠTU REPUBLIKE HRVATSKE	12
3.1. Razvoj niskobudžetnog tržišta zračnog prometa u Hrvatskoj	12
3.2. Hrvatski niskobudžetni zračni prijevoznici	17
3.3. Pojava niskobudžetnih zračnih prijevoznika u Zadru.....	17
4. ANALIZA TURISTIČKOG I ZRAČNOG PROMETA.....	19
4.1. Analiza turističkog prometa u Zadarskoj županiji	19
4.2. Analiza zračnog prometa u Zračnoj luci Zadar	23
5. ISTRAŽIVANJE MIŠLJENJA LOKALNOG STANOVNIŠTVA O NISKOBUDŽETNIM ZRAČNIM PRIJEVOZNICIMA.....	33
5.1. Ciljevi i metodologija istraživanja	33
5.2. Analiza rezultata ispitivanja.....	33
5.3. Testiranje hipoteza	41
5.4. Ograničenja istraživanja.....	45
6. ZAKLJUČAK	46
POPIS LITERATURE.....	48
POPIS SLIKA.....	50
POPIS TABLICA	50
POPIS GRAFIKONA	51
PRILOG	52
ŽIVOTOPIS.....	55

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj rada

Posljednjih godina se svjedoči ekspanzivnom razvoju zračnog prometa što se uvelike može zahvaliti niskobudžetnim zračnim prijevoznicima koji zauzimaju sve veći udio na tržištu zračnog prometa. Upravo su zato isti predmet ovog istraživanja i analiziranja kao i njihov utjecaj na turizam jedne županije. Teško je izdvojiti samo turizam kao djelatnost na koju utječu već gospodarstvo u cijelosti.

Kako bi se lakše objasnio navedeni utjecaj, prije svega će biti objašnjen način na koji ovi prijevoznici posluju i kako je tekao njihov razvoj.

Jedinstvenim načinom poslovanja, naglašenim marketingom i novim oblikom poslovanja niskobudžetni zračni prijevoznici su jedinstveni fenomen u svijetu koji dopire do svakog sudionika, kako posrednog tako neposrednog. U ovom radu se prikazuju efekti koji ovi prijevoznici imaju na turizam jedne mikrolokacije, što se može uvelike preslikati i na turizam cijele zemlje.

1.2. Istraživačke hipoteze rada

Na osnovu definiranog problema i predmeta istraživanja postavljene su dvije hipoteze koje će se istraživanjem potvrditi ili odbaciti:

H1: Ispitanici su zadovoljni uslugama niskobudžetnih zračnih prijevoznika.

H2: Niskobudžetni zračni prijevoznici značajno su utjecali na turizam u Zadarskoj županiji.

1.3. Metode istraživanja

Za potrebe izrade rada korištene su različite metode istraživanja sukladno problemu, predmetu, ciljevima istraživanja, te hipotezama.

U radu su primijenjene sljedeće znanstvene metode:

- Induktivna metoda - koristi sistemsko i dosljedno induktivno zaključivanje općih zaključaka na temelju pojedinačnih slučajeva (nepotpuna indukcija koja stvara zaključke temeljem manjeg broja pojedinačnih pojava te predikativna kojoj je cilj predviđanje budućih pojava i događaja).
- Deduktivna metoda - koristi sistemsko i dosljedno deduktivno zaključivanje konkretnih, pojedinačnih zaključaka na temelju općih stavova, pojedinačne spoznaje se izvode iz općih istina i spoznaja.
- Kao element deduktivne metode koristi se metoda analize koja raščlanjuje složene zaključke te izučava svaki dio elementa za sebe i u odnosu na druge dijelove, te metoda sinteze koja povezuje izdvojene elemente u jedinstvenu cjelinu u kojoj su upravo ti dijelovi skladno povezani.
 - metoda kvalitativne analize raščlanjuje kvalitativne osobine ekonomskih činjenica omogućujući utvrđivanje ekonomskih zakona i istraživanja istina (npr. ocjene o korisnosti nekog dobra ili utjecaju psiholoških elemenata na potražnju).
- Metoda klasifikacije - sistemska podjela općeg pojma na posebne koje taj pojam obuhvaća, uz naglasak da se u radu koriste obje vrste in e metode; empirijska ili induktivna (prikupljanje činjenica koje se zatim klasificiraju), te racionalna ili deduktivna (koja polazi od općeg).
- Jednostavno opisivanje činjenica, procesa i predmeta u prirodi i društvu empirijski ih povezujući bez znanstvenog tumačenja i objašnjavanja krije metoda deskripcije
- Komparativna metoda - uspoređuje dva promatrana elementa na način da se prvo utvrde njihove zajedničke značajke a zatim one po kojima se razlikuju (postupak ukratko: utvrđivanje sličnih značajki, postavljanje hipoteze u korist novog elementa, provjeravanje hipoteze, uspoređivanje ranije poznatih svojstava i novih svojstava, te klasifikacija novog elementa ili pojave)
- Metodom uzorka se primjenjuje statistička metoda kako bi se ocijenili nepoznati parametri statističkog skupa iz kojeg je uzorak izabran te kako bi se na temelju dobivenih rezultata provjerila istinitost postavljenih hipoteza. Rezultati statističke metode će biti prikazani grafički (histogrami ili strukturni krugovi).¹

¹ Zelenika, R. (1998): Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela: Metodologija znanstvenog istraživanja, Ekonomski fakultet u Rijeci, Rijeka, str. 309-402.

1.4. Sadržaj i struktura rada

Prvi dio se odnosi na uvod u kojem su pojašnjeni predmet, ciljevi i svrha istraživanja te istraživačke hipoteze.

Nadalje, u drugom poglavlju, koje je obrađeno u više dijelova, pojašnjava se način na koju posluju niskobudžetni zračni prijevoznici, te koja je njihova primarna uloga sa stajališta receptivne destinacije. Navedene su i detaljnije objašnjene glavne prednosti i nedostaci ovog fenomena.

U trećem poglavlju objašnjena je pojava i povijest niskobudžetnih zračnih prijevoznika. Opisan je početak razvoja zrakoplovnog tržišta u Hrvatskoj. Nabrojani su niskobudžetni zračni prijevoznici na hrvatskom tržištu, hrvatski niskobudžetni zračni prijevoznici te je opisano poslovanje niskobudžetnih zračnih prijevoznika u Zadru.

Četvrto poglavlje analizira zračni prijevoz u Zračnoj luci Zadar.

Peto poglavlje istražuje mišljenja lokalnog stanovništva o niskobudžetnim zračnim prijevoznicima. Analiziraju se rezultati anketnog istraživanja, testiraju hipoteze, a na kraju poglavlja iznesena su i glavna ograničenja istraživanja.

U zadnjem poglavlju donesen je zaključak na temelju prikupljenih i obrađenih podataka te na temelju vlastitih zapažanja i iskustva autora.

2. OBILJEŽJA NISKOBUDŽETNOG ZRAČNOG PRIJEVOZA

Kad se govori o obilježjima niskobudžetnog zračnog prometa zapravo se može navesti niz povezanih uzročno-posljedičnih efekata koje on donosi.

Obzirom da baziraju svoje poslovanje na optimizaciji troškova, a da ujedno dovode milijune putnika što je u interesu svakoj zajednici ili instituciji, ovi prijevoznici zahtijevaju niže cijene u svakom segmentu kako bi mogli pružiti najnižu moguću cijenu krajnjem korisniku. Iz tog razloga zahtijevaju niže cijene usluga zračnih luka što odgovara dislociranim, manjim zračnim lukama. Iz tog razloga manja je vjerojatnost da će koristiti primarne, centralne zračne luke. Sve i da velike zračne luke mogu servisirati njihove usluge obzirom na visoke kapacitete, uglavnom ne prihvaćaju suradnju radi tradicionalnih prijevoznika koji za sličnu uslugu plaćaju višestruke iznose. Upravo iz tog razloga je izniman rast prometa na sekundarnim zračnim lukama koje objeručke prihvaćaju ove prijevoznike. Uglavnom se radi o zračnim lukama do 2 mil. putnika godišnje. Ovakva ekspanzija je nadmašila postojeće infrastrukture tih sekundarnih zračnih luka čime dolazi do nužne rekonstrukcije infrastrukture i kapaciteta.

2.1. Razlika između tradicionalnih i niskobudžetnih zračnih prijevoznika

S obzirom na cijenu usluge, nemoguće je očekivati istu razinu usluge, što pravi najveću razliku između tradicionalnih i niskobudžetnih zračnih prijevoznika. Znači cijena i razina usluge. Izrazito niska cijena podrazumijeva minimalnu uslugu, prije, za vrijeme i poslije leta.

Kod tradicionalnih zračnih prijevoznika putnici uživaju u uslugama sukladno platežnoj moći i plaćenju karti, što nije slučaj kod niskobudžetnih. Kod njih, nema razlike u putnicima niti platnim razredima, nema dodatnih usluga, tj i ako postoje dodatno se naplaćuju. Njihova usluga se isključivo odnosi na uslugu prijevoza. Također ne postoje programi vjernosti, nagradne igre, promotivni materijali i slično.

Uštede na kojima se baziraju niske cijene ostvaruju se i iz ostalih segmenata, od korištenja manjih zračnih luka, kraćeg zadržavanja u istima i u jeftinijim terminima, kratkih linija, korištenja jednog tipa zrakoplova i to s većim brojem sjedala (jeftinija nabava) pa čak rjeđeg čišćenja kabina, manjeg broja kabinskog osoblja, bez posredovanja agencija, online checkin i sl.

2.2. Tržište niskobudžetnih zračnih prijevoznika

Razvoj niskotarifnih zračnih prijevoznika odvija se paralelno s procesom liberalizacije tj. primjenom sporazuma „Otvoreno nebo“ u posljednjih 20-tak godina na tlu Europe, SAD-a, ali i drugih zemalja koje s ovim tržištima imaju potpisane ugovore o deregulaciji. Sporazum je potpisalo između ostalih i 27 zemalja Europe te se time otvorila mogućnost slobodne konkurencije na interkontinentalnim relacijama prijevoza.²

Deregulacija tržišta zračnog prometa značajno je utjecala na povećano korištenje ali i proširenje spektra svih elemenata marketinških strategija zračnih prijevoznika. Marketinške strategije (niskotarifnih, ali sve više i tradicionalnih) zračnih prijevoznika su se prilagodile stvarnim zahtjevima potražnje, a to dovodi do velikog snižavanja troškova u svim segmentima te poslovanje zračnih prijevoznika u skladu s principima masovnih proizvođača.³

Iako se pojam „niskobudžetni zračni prijevoznici“ često koristi kao da su prijevoznici homogeni, promatranje njihovog poslovanja ukazuje na to da postoje mnoge varijacije niskobudžetnog modela. Svi niskobudžetni, već postojeći, modeli su ili bazirani ili su koristili modificiranu verziju Southwest operativnog modela. Uspjeh niskobudžetnih zračnih prijevoznika može se pripisati onome što se danas naziva strategijom niskobudžetnog vodstva koju su usvojili ti prijevoznici. Glavni cilj niskobudžetne politike je održati troškove minimalnima u usporedbi s konkurentima tj. stvoriti održivu prednost u odnosu na konkurenciju. Glavni „ključ“ ove strategije je da trošak nije jednak cijeni.⁴

Originalni niskobudžetni poslovni model ima sljedeće karakteristike:

- niske cijene zrakoplovnih karata,
- fokusiranje na minimalne troškove i cijene uz maksimalnu učinkovitost,
- koriste se zrakoplovi srednjeg doleta, flotu čini jedan tip zrakoplova jer se na taj način smanjuju troškovi školovanja posada, održavanja zrakoplova te je efikasnost posada veća,
- unutar zrakoplova postoji samo jedna klasa te su razmaci između sjedala smanjeni tako da u zrakoplov stane veći broj sjedala, a samim time i putnika,

² Aćimović, S. (2009): Od nacionalnih avio prevoznika do low-cost kompanija – Efekti uspješne promene marketing strategije, Marketing, vol. 40, no. 3, str. 145.–149.

³ Ibidem, str. 145.-149.

⁴ Cento, A. (2009): The Airline Industry: Challenges in the 21st Century, Chapter 2, SpringerVerlag, Berlin Heidelberg, str. 77.-94.

- prema prometnoj potražnji određuju se odredišta, a na taj način nastoji se povećati iskoristivost zrakoplova,
- kako bi se izbjegli troškovi transfernih putnika niskobudžetni zračni prijevoznici najčešće ciljaju na „point-to-point“ prijevoz – (P2P – izravno letenje),
- koriste se sekundarne zračne luke jer su na njima zračnim prijevoznicima aerodromske usluge najjeftinije, a izbjegavanjem velikih zračnih luka, zbog gustoće prometa, postižu veću točnost svojih letova,
- vrijeme zadržavanja zrakoplova na tlu između letova smanjeno je na minimum kako bi se povećala iskoristivost samog zrakoplova, a iznosi otprilike 25 minuta,
- kako bi se što više uštedjelo uvodi se elektronsko poslovanje, odnosno direktna prodaja karata putem interneta i telefona što je samom korisniku puno jednostavnije,
- zrakoplovno osoblje obučeno je za obavljanje više poslova,
- u zrakoplovima se sva hrana i piće dodatno naplaćuje, i
- niskobudžetni zračni prijevoznici na svojim internetskim stranicama nude čak i rezervacije hotela, iznajmljivanje automobila, itd.⁵

Ideja niskobudžetnog zrakoplovnog koncepta je rezanje troškova kako bi se putniku mogao pružiti proizvod bez ikakvih dodatnih usluga. No, jeftine karte mogu se nabaviti samo ako se mjesto u zrakoplovu rezervira mjesecima unaprijed, u protivnom, karta će koštati isto ili samo malo manje nego što bi ju platili da se putovalo tradicionalnim zračnim prijevoznikom. Osnovna cijena zrakoplovne karte uključuje prijevoz te ručnu prtljagu (težina ručne prtljage određena je od strane pojedinog prijevoznika). Jedan od glavnih nedostataka niskobudžetnih prijevoznika je taj što zrakoplovi slijeću na sekundarne zračne luke koje su najčešće udaljene i više od 50 kilometara od centra grada te tako putnici mogu imati dodatne troškove putovanja i gube vrijeme.⁶

2.3. Vodeći niskobudžetni zračni prijevoznici u Europi

Niskobudžetni zračni prijevoznici prostorno su se prvo razvili u Velikoj Britaniji i Irskoj 1995. godine nakon liberalizacije zračnog prostora između njih.

⁵ Olipra, L. (2012): The impact of low-cost carriers on tourism development in less famous destinations, CITTASLOW: il valore della lentezza per il turismo del futuro, Referred Electronic Conference Proceeding, Perugia/Orvieto, str. 42.-49.

⁶ Vidović, A, Steiner, S., Škurla Babić, R. (2006): Impact of low-cost carriers on the european air transport market, 10th International Conference on Traffic Science ICTS 2006, str. 1.

Nakon toga stvoreni su uvjeti za stvaranje prvog niskobudžetnog zračnog prijevoznika unutar Europe nakon čega se novi model poslovanja širi na ostatak zapadne Europe. Od 1997. godine niskobudžetna mreža sve se više približavala turističkim odredištima na jugu Europe, a od 2002. godine mreža se proširila na Skandinaviju i istočnu Europu.⁷

Na području Europe, Velika Britanija predstavlja najveće i najstarije tržište niskobudžetnih zračnih prijevoznika, a slijede ju Njemačka i Španjolska. Unutar Europe leti oko 60 niskobudžetnih zračnih prijevoznika od kojih su najveći RyanAir i EasyJet. Većina niskobudžetnih prijevoznika pokušava izbjeći međusobnu konkurenciju. Tako je RyanAir usredotočen na manja tržišta i regionalne aerodrome dok se EasyJet bavi većim tržištima i primarnim aerodromima. Oni prate tradicionalnu strategiju upravljanja troškovima kada je riječ o osnovnim uslugama koje se nude.⁸

RyanAir je irski zračni prijevoznik osnovan 1985. godine. Kako bi poboljšali poslovanje počeli su primjenjivati poslovni model koji se temelji na Southwest-ovom niskobudžetnom osnovnom predlošku, ali u nešto oštrijem obliku (npr. plaćanje bezalkoholnih pića na letu). RyanAir je jedan od vodećih europskih zračnih prijevoznika i prvi europski niskobudžetni zračni prijevoznik koji je lansirao revoluciju u zračnom prometu. Godišnje preveze stotinu milijuna putnika na više od 1.800 dnevnih letova iz 86 zračnih luka, povezujući tako preko 200 destinacija u 33 zemlje. RyanAir ima tim koji se sastoji od 12.000 visokoobrazovanog zrakoplovnog osoblja.⁹

EasyJet jedna je od europskih najuspješnijih niskobudžetnih zračnih prijevoznika koji ima jednostavnu strukturu cijena. Na početku prodaje cijene su niske, a kako se bliži datum polaska one se postupno povećavaju. EasyJet ne nudi „last minute“ ponude te nudi samo jednu klasu prijevoza unutar zrakoplova. EasyJet posjeduje flotu od gotovo 200 zrakoplova i leti na 130 destinacija, povezujući 70 zračnih luka u više od 20 zemalja diljem Europe. Tržište easyJet-a sastoji se od putnika koji putovanje plaćaju iz vlastitog budžeta, a ne preko svojih poduzeća. Ključni element uspjeha EasyJet-a primarno je bio njegov pristup određivanju cijena. EasyJet je prepoznao potrebu za niskobudžetnim putovanjima, a svoje marketinške strategije usmjerio je prema pružanju učinkovitijih i jeftinijih letova, zadržavajući pritom što veću kvalitetu usluge.¹⁰

⁷ Gulišija, M. (2009): Sigurnosno-regulatorni aspekti razvoja niskotarifnog zrakoplovnog prijevoznitva, diplomski rad, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, voditelj: Steiner, S., str. 62.

⁸ Krajinović, A., Boflek, B., Nekić, N. (2014): Low-cost strategija u zračnom prijevozu putnika, *Oeconomica Jadertina* 4, 2; 3-32 (članak, znanstveni), str. 19.-25.

⁹ Ibidem, str.19.-25.

¹⁰ Ibidem, str. 19.-25.

2.4. Modeli i strategije niskobudžetnih zračnih prijevoznika

Prijevoznik sam po sebi nije taj koji čini niskobudžetnog zračnog prijevoznika nego model po kojem posluje. Model niskobudžetnih zračnih prijevoznika baziran je prvenstveno na znatno nižim cijenama, koje su posljedica snižavanja troškova poslovanja. Faktori koji to omogućuju su brojni i mogu se po takozvanoj “jednadžbi 3 jednostavnosti“ podijeliti u tri skupine: jednostavnost proizvoda, jednostavnost usluga i jednostavnost poslovanja.¹¹

Njihova se jednostavnost poslovanja temelji na uklanjanju svih nepotrebnih troškova i dodataka koji nisu nužni za odvijanje prometa i povećanje učinkovitosti i ekonomičnosti. Niskobudžetni prijevoznici smanjuju bilo kakve kompleksne troškove koji se sastoje od niza različitih karakteristika čijim smanjenjem postaje moguće ponuditi istu kartu po puno nižoj cijeni. Niskobudžetni prijevoznici jedinstveni su u načinu na kojem se predstavljaju na tržištu. Mogu se razlikovati od tradicionalnih prijevoznika sa punom uslugom u tri dimenzije upravljanja: usvajanje strateškog položaja, utjecaj na organizacijske sposobnosti i tumačenje jednadžbe vrijednosti (ključne vrijednosti poduzeća).

Ove dimenzije u kombinaciji sa jedinstvenim operativnim mogućnostima koje niskobudžetni prijevoznici posjeduju (struktura cijene, sastav flote, struktura ruta, izbor zračnih luka, distribucija i produktivnost) objašnjavaju zašto niskobudžetni prijevoznici mogu nadmašiti tradicionalne zračne prijevoznike.

Niskobudžetni prijevoznici su otporniji od tradicionalnih prijevoznika u vrijeme ekonomske krize. Navodi se nekoliko razloga za tu otpornost:¹²

1. Niži opći troškovi i više varijabli strukture troškova,
2. Manji faktor pokrića opterećenja (faktor opterećenja definiran kao omjer uzgona zrakoplova na svoju težinu te predstavlja globalnu mjeru pritiska (opterećenja) kojoj je struktura zrakoplova izložena,
3. Migracije putnika poslovnih i raznih motiva iz tradicionalnih prijevoznika u niskobudžetne.

Operativno učinkovit zrakoplov čini temeljni element poslovnog modela niskobudžetnih zračnih prijevoznika.

¹¹ Ibidem, str. 19.-25.

¹² Ibidem, str. 19.-25.

Članovi ELFAA-e (European Low Fares Airline Association) upravljaju modernim zrakoplovima (uglavnom Boeingom 737 i Airbusom 320) te su najmlađa i tehnološki najnaprednija zračna flota osigurana programima za zamjenu flote. Poslovni model niskobudžetnih zračnih prijevoznika ima sljedeće osnovne karakteristike:¹³

- Koristi zrakoplove srednjeg doleta, a najprimjerenijima su se pokazala dva tipa zrakoplova A319/320 i B737. Flota je osmišljena oko jednog tipa zrakoplova jer se na taj način povećava efikasnost posada zrakoplova, smanjuju troškovi njihova školovanja, ali i održavanja samih zrakoplova.
- Unutrašnjost zrakoplova izvedena je jednostavno, s jednom klasom i pojednostavljenom uslugom dok je razmak između sjedala smanjen kako bi se u zrakoplov postavilo što veći broj sjedala.
- Destinacije se biraju prema prometnoj potražnji, ali i prema optimalnoj udaljenosti destinacija od njihove matične zračne luke. Na taj način prijevoznici osiguravaju optimalan broj rotacija zrakoplova tijekom jednog dana i povećavaju njegovu iskorištenost. Također prijevoznici ciljaju na prijevoz „od točke do točke“ (direktne letove) čime se izbjegavaju troškovi transfernih putnika te se rutna struktura čini puno fleksibilnijom i jednostavnijom.
- Koristeći sekundarne zračne luke ostvaruju se veliki popusti za aerodromske usluge jer su niskobudžetni prijevoznici većinom glavni korisnici na tim zračnim lukama. Izbjegava se i gust promet na većim zračnim lukama čime se postiže velika točnost letova. Jednostavnim prihvatom i otpremom vrijeme provedeno na zemlji između letova smanjeno je na najmanje čime se također povećava vremenska iskoristivost zrakoplova.
- U zrakoplovima se sva hrana, piće i ostali proizvodi uglavnom prodaju. S obzirom na to da se većinom radi o letovima kraćeg i srednjeg doleta (do dva sata) općenito je upitno služenje hrane na tako kratkim destinacijama.
- Neki niskobudžetni zračni prijevoznici idu toliko daleko u točnosti prijevoza putnika da često drže jedan zrakoplov prizemljen u matičnoj luci kako bi u bilo kojem trenutku mogao zamijeniti pokvareni zrakoplov na jednoj od destinacija.

Novi modeli niskobudžetnih prijevoznika često slijede strategiju diferencijacije dok je izvorni niskobudžetni model utemeljen na troškovnom vodstvu. Troškovno vodstvo je strategija u kojoj poduzeće nastoji postati proizvođač sa najnižim troškovima u svojoj industriji. Veličina poduzeća često je bitna za njegovu troškovnu prednost.

¹³ Ibidem, str.19.-25.

Izvori troškovne prednosti mogu uključivati ekonomiju obujma, vlastitu tehnologiju i ostale čimbenike. Poduzeće koje postigne troškovnu prednost poslovat će iznadprosječno u industriji uz pretpostavku da može određivati cijene jednake industrijskom prosjeku ili blizu njega. Ali, ako kupci određeni proizvod ne smatraju usporedivim s konkurentskim, troškovni vođa je prisiljen smanjiti cijenu kako bi ostvario prodaju.¹⁴

2.5. Budućnost niskobudžetnih zračnih prijevoznika u svijetu i u Hrvatskoj

Europski sektor zračnog prometa mora kontinuirano provoditi inovacije kako bi ostao globalno konkurentan u odnosu na jaku konkurenciju iz Sjeverne Amerike, kao i gospodarstva u nastajanju. Pomak ekonomske moći na istok podrazumijeva nova tržišta za europske zračne prijevoznike te proizvođače u zrakoplovnoj industriji, ali u isto vrijeme i borbu s lokalnom konkurencijom.¹⁵ Prema prognozama Airbusa, u razdoblju 2009-2028. godine, očekuje se rast globalnoga putničkog prometa po stopi od 4,7% godišnje. Ujedno se predviđa i rast broja frekvencija na putničkim rutama više nego dvostruko. Stručnjaci predviđaju da će se povećanje potražnje za uslugama u zračnom prijevozu utrostručiti, a zračni prijevoznici će više nego udvostručiti broj zrakoplova za prijevoz putnika. Aeronautiku i zračni prijevoz treba smatrati strateškim gospodarskim i socijalno-društvenim djelatnostima koje će osigurati budućnost europskih integracija, neovisnost, prosperitet i konkurentnost u globalnoj ekonomiji. Istraživanje i razvojni programi bitni su za razvoj novih ideja. Ulaganja i inovacije u razvoj pogonskih grupa te u strukturu zrakoplova imaju važnu ulogu u razvoju ekološki prihvatljivoga i održivoga zračnog prometa na dulji rok. U isto vrijeme, zračni prijevoz vrlo je izložen socioekonomskim oscilacijama. U budućnosti, zračni prijevoznici nastojat će dalje razvijati nove modele poslovanja koji će biti fleksibilniji i prilagodljiviji potražnji i zahtjevima putnika uz prihvatljive cijene prijevoza. Prvenstveno se ovdje misli na evoluciju niskobudžetnih zračnih prijevoznika kao glavnih nositelja promjena, daljnji razvoj saveza/alijansi te podjela i segmentacija tržišta.¹⁶ Jedna od najvažnijih karakteristika niskobudžetnog poslovnog modela je smanjenje zrakoplovnih troškova svih vrsta. Za menadžere u zračnoj luci, smanjenje troškova svih vrsta znači da poslovanje niskobudžetnih prijevoznika može potencirati niže zrakoplovne prihodovne mogućnosti.

¹⁴ Ibidem, str. 19.-25

¹⁵ Peović, T., Vince, D., Štimac, I. (2012): Razina prilagodbe zračnog prometa Republike Hrvatske trendovima i poslovnom okruženju europskoga zračnog prometa, str. 8.-9.

¹⁶ Ibidem, str. 8-9.

U tom kontekstu, fokus niskobudžetnog zrakoplovnog poslovanja treba biti povezan najprije s mogućnostima zračnih luka. Iako je utjecaj putnika niskobudžetnih prijevoznika na komercijalne prihode zračnih luka beznačajan, niskobudžetni prijevoznici ipak povećavaju progresivno svoj udio na hrvatskom tržištu. Sukladno tom povećanju, postoji i više prilika za povećanje komercijalnih prihoda koje zahtijevaju poboljšanja komercijalnih izvedbi. To podrazumijeva više prostora u terminalima za komercijalne aktivnosti poput više specijaliziranih prodavaonica, svjetskih marki, regionalnih proizvoda, suvenira i ostalih raznolikih usluga. Dakle, maloprodajna diverzifikacija je jedna od ključnih strategija za maksimiziranje komercijalnih prihoda. Kako bi se ona u potpunosti iskoristila, zračne luke se moraju usmjeriti na pravilno planiranje svojih objekata, ali i proširenje terminala ili izgradnju novih.¹⁷

Prognoza Eurocontrola ukazuje na to da će potražnja za zračnim prijevozom premašiti kapacitete zračnih luka, jer one nemaju prostora za daljnju dugoročnu ekspanziju. To će uvjetovati usmjeravanje dijela prometa ka sekundarnim i regionalnim zračnim lukama. U budućnosti će se vjerojatno javiti i problem nedovoljnog kapaciteta uzletno-sletnih staza, što je moguće povećati brzim izlaznim stazama i sustavom staza za vožnju. Kapacitete zračnih luka je moguće povećati boljom iskoristivošću radnog vremena, a raznim komercijalnim aktivnostima stimulirati zračne prijevoznike na korištenje razdoblja za slijetanje i polijetanje koja nisu opterećena. Na taj način bi se izbjegle velike dnevne oscilacije prometnih aktivnosti. Izazov budućeg razdoblja je znatno povećanje učinkovitosti cijelog sustava zračnog prometa. Zračni promet mora se prilagoditi potrebama gospodarstva i građana, povećati međunarodnu konkurentnost u odnosu na druge grane prijevoza te biti kvalitetan i cjenovno prihvatljiv. Sljedeći važan segment na kojemu će se temeljiti daljnji razvoj zračnog prometa je sigurnost. Sigurnosne prijetnje u zadnjih nekoliko godina su se povećale, a posljedica toga je nametanje povećanih sigurnosnih mjera u zračnim lukama. To je rezultiralo povećanjem kašnjenja za putnike, generiranjem zagušenja prometnih tokova na kontrolnim pozicijama, smanjenjem komoditeta i ugone putovanja, usporenjem procesa provođenja sigurnosnih pregleda te znatnim angažiranjem financijskih sredstava za nabavku sigurnosne opreme za pregled putnika i prtljage, povećanjem broja osoblja koje je angažirano na sigurnosnim pregledima te izdaci za njihovo školovanje.¹⁸

¹⁷ Krajnović, A., Nekić, N., Bosna, J. (2016): Utjecaj niskotarifnih zrakoplovnih kompanija na gospodarstvo s posebnim osvrtom na turizam. *Oeconomicus*, 1 (1), str. 91.-107.

¹⁸ Peović, T., Vince, D., Štimac, I. (2012): Razina prilagodbe zračnog prometa Republike Hrvatske trendovima i poslovnom okruženju europskoga zračnog prometa, str. 11.

3. NISKOBUDŽETNI ZRAČNI PRIJEVOZNICI NA TRŽIŠTU REPUBLIKE HRVATSKE

Oduvijek fasciniraju te tone i tone željeza koje tako elegantno odmiču zemlji te se prostiru visoko u nebesa. Nekoć privilegija za one „dubljeg džepa“ sada su pristupačne gotovo svim slojevima društva, niskobudžetni prijevoznici globalizirali su svijet kao nitko do sada.

Prvi poznati prijevoznik ovakvog tipa u svijetu je bio „Pacific Southwest Airlines“ koji je započeo svojim letovima još davne 1949.g. u SAD-u, s početkom u saveznoj državi Kaliforniji. Deregulacijom zračnog prometa 90ih godina prošlog stoljeća ovakav model poslovanja se proširio i u Europu. Do danas, broj prijevoznika koji koriste ovaj model poslovanja je u kontinuiranom porastu.

3.1. Razvoj niskobudžetnog tržišta zračnog prometa u Hrvatskoj

Iako u svijetu posluju već više od desetljeća, u Hrvatsku fenomen niskobudžetnih zračnih prijevoznika dolazi s nekoliko godina zakašnjenja. Razlog treba prvenstveno tražiti u veličini tržišta, odnosno u činjenici da je ukupan godišnji broj prevezenih putnika u Hrvatskoj manji od desetine putnika koji godišnje prođu svjetskim zračnim lukama. Prvi niskobudžetni prijevoznik sletio je iz Londona u Pulu 2006. Bio je to Ryanair. Danas u hrvatske zračne luke slijeće petnaestak niskobudžetnih zračnih prijevoznika, ali karakterizira ih sezonalnost. Veći broj linija i različitost destinacija nesumnjivo bi doprinijeli i boljoj popunjenosti hotelskih kapaciteta, ali zračna luka je samo jedna karika u lancu proizvoda turističke usluge. Potreba je proširivanja ponude na rano proljeće i kasnu jesen, ali tada turistička ponuda kod nas nije takva da bi zainteresirala veći broj putnika. Zbog toga je potrebno ostvariti suradnju svih institucija koje rade na promociji turizma.¹⁹

Open sky sporazumom uvela se potpuna liberalizacija zračnog prometa između država, što u praktičnom smislu znači da zračni prijevoznici obiju ugovornih strana samostalno, bez uplitanja države, s mogućnošću partnerskog komercijalnog dogovora određuju gradove na vlastitom, i državnom području drugih ugovornih strana, koje će takvim prometom biti obuhvaćene.

¹⁹ Gulišija M. (2009): Sigurnosno-regulatorni aspekti razvoja niskotarifnog zrakoplovnog prijevozništva, Sveučilište u Zagrebu, Fakultet Prometnih znanosti, str. 49.

Ugovorne strane određuju učestalost takvog letenja, tip zrakoplova koji će se koristiti te tarife po kojima će se prodavati te usluge. Istodobno, sporazumom se određuje pravo obiju strana na „safety assessment“, odnosno provjeru ispunjavanja međunarodnih zrakoplovnih standarda ICAO-a, što je i uvjet za korištenje prava iz tog sporazuma. Ovaj sporazum predstavlja tek prvu fazu i nezaobilazan uvjet za zaključenje još složenijih sporazuma između Europske unije i Hrvatske koji se tek trebaju postići na putu potpunog usklađivanja zakonodavstva u području zračnog prometa, a koji će rezultirati potpunom liberalizacijom zrakoplovnog tržišta. Na ovakav način Republika Hrvatska se obvezala otvoriti svoje zrakoplovno tržište svim zračnim prijevoznicima Europske unije, bez obzira na nacionalnost prijevoznika i liniju koju taj prijevoznik planira otvoriti.

Uz tako velik broj niskobudžetnih prijevoznika, kao i činjenicu da uz Croatia Airlines postoji još nekoliko manjih domaćih prijevoznika, slika o borbi za putnike postaje jasnija. U Croatia Airlinesu smatraju da dolazak takvih prijevoznika predstavlja izazov s kakvim su već dugo suočeni u međunarodnom prijevozu, ali da se s obzirom na različite vrste usluga koje nude, ipak mogu nadopunjavati. S druge strane, smatraju da nije u redu da zračne luke pod jednakim poslovnim uvjetima daju usluge Croatia Airlinesu i bilo kojem drugom niskobudžetnom prijevozniku koji ima jedno slijetanje dnevno u turističkoj sezoni, nasuprot njima koji imaju desetak slijetanja i uzlijetanja svakog dana u godini. Država tvrdi da neće po svaku cijenu štiti domaće prijevoznike. Važno je da se dogodi napredak koji će nekima sigurno smetati, ali će koristiti građanima i povećati promet na domaćim zračnim lukama.²⁰

Niskobudžetne zračne prijevoznike u najvećoj mjeri karakterizira sezonalnost prometovanja u pojedinim hrvatskim zračnim lukama. U zračnoj luci Pula niskobudžetni zračni prijevoz odvija se samo tijekom turističke sezone. S druge pak strane niskobudžetni prijevoznik u Zagrebu prometuje isključivo u zimskom dijelu godine. Može se pretpostaviti da za takvo poslovanje postoje dva razloga. Prvi je činjenica da je Zagreb turistički znatno atraktivniji i posjećeniji u razdoblju od listopada do travnja, a drugi je da niskobudžetni prijevoznik na taj način pokušava pronaći potencijalne korisnike među poslovnim putnicima.²¹

Zračna luka Zagreb

Prvi niskobudžetni zračni prijevoznik u Zagrebu bio je Germanwings. Danas njegove linije sa Zagrebom, pod imenom Eurowings, pokrivaju gotovo sve veće europske gradove i nekoliko

²⁰ Ibidem, str. 51.

²¹ Ibidem, str. 51.

dalekih destinacija kao Havana na Kubi, Miami, Dominikanska Republika i sl. Povezanost Zagreba Eurowings prijevozom u kraćim i srednjim rutama je prikazan na slici 1.

Slika 1.: Eurowings destinacije s polaskom iz Zagreba- kraće rute

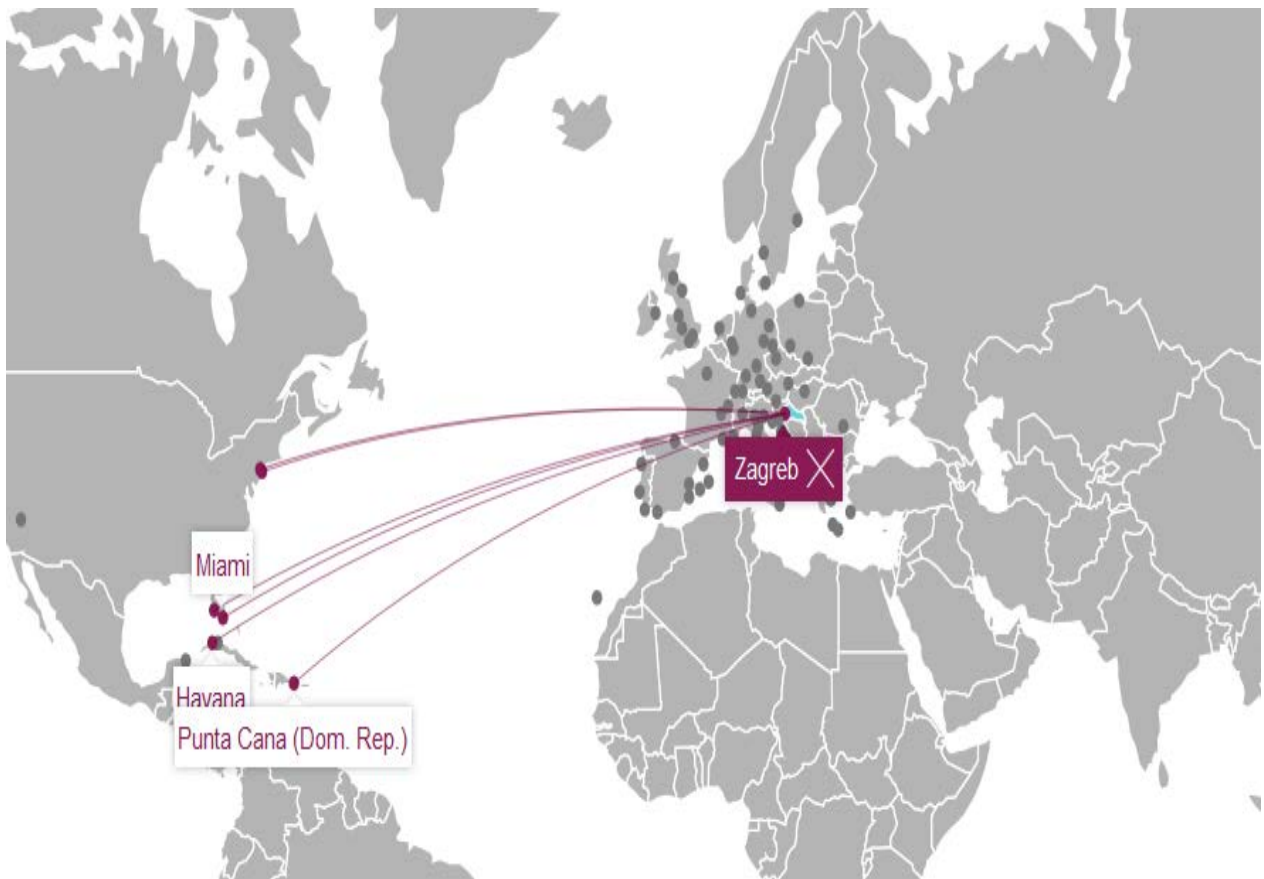


Izvor: <https://www.eurowings.com/en/discover/destinations/route-network.html>

Preko 20 destinacija iz Zagreba je povezano Eurowings prijevoznikom, od susjednih zemalja pa sve do dalekog Miamija ili Havane na Kubi. (slika 1. i 2.).

Osim Eurowingsa iz Zagreba lete i ostali niskobudžetni zračni prijevoznici: Norwegian i Vueling.

Slika 2.: Eurowings destinacije s polaskom iz Zagreba - daleke rute



Izvor: <https://www.eurowings.com/en/discover/destinations/route-network.html>

Zračna luka Split i Zračna luka Dubrovnik

Splitsku Zračnu luku, kao i većinu primorskih aerodroma, opterećuje velika ovisnost o turističkim dolascima i velika vršna opterećenja, posebice u ljetne dane vikenda. Najbrojniji niskobudžetni prijevoznici odabrali su upravo ovu zračnu luku. Redovito slijeću sljedeći niskobudžetni prijevoznici: Ryanair, Eurowings, ali i Easyjet, Norwegian, Vueling, WizzAir, Jet2, putem koji je Split jako dobro povezan sa svim europskim, skandinavskim i ostalim gradovima. Zračna luka Dubrovnik je 1996. godine ostvarivala udio manji od 10 posto, a sada ostvaruje gotovo četvrtinu putničkog prometa u Hrvatskoj. Većina niskobudžetnih prijevoznika slijeće baš u tu zračnu luku: Eurowings, Norwegian, Easyjet, Vueling i Jet2.²² Zahvaljujući navedenim prijevoznicima, a i ostalim tradicionalnim prijevoznicima, Dubrovnik je jako dobro povezan sa svim europskim, skandinavskim i svjetskim gradovima.

²² Gulišija M. (2009): Sigurnosno-regulatorni aspekti razvoja niskotarifnog zrakoplovnog prijevoznitva, Sveučilište u Zagrebu, Fakultet Prometnih znanosti, str. 53.

Zračna luka Pula i Zračna luka Zadar

Zračna luka Pula na krilima niskobudžetnih zračnih prijevoznika je povećala svoj godišnji promet na približno 600.000 putnika zahvaljujući rekonstrukciji 2017.

Od niskobudžetnih zračnih prijevoznika Ryanair je prvi sletio u Pulu iz Londona, a slijedili su ga Eurowings sa svojim njemačkim destinacijama, tadašnji Intersky i Fly Norwegian²³ Danas lete sljedeći LCC prijevoznici: Ryanair, Easyjet, Eurowings, Norwegian i Vueling. Navedeni prijevoznici povezuju ovu regiju s mnogo europskih, skandinavskih i ostalih gradova.

Iako zrakoplovstvo u Zadru ima daleko starije korijene koji sežu na sam početak 20. stoljeća, današnji dan za zračni promet i zrakoplovstvo grada Zadra i zadarskoga kraja ipak je poseban. 19.04.1969. je otvorena, nova, moderna Zračna luka Zadar. Dolaskom niskobudžetnih prijevoznika, prvenstveno Ryanaira 2007. godine, Zračna luka Zadar započinje svoj novi uzlet i do danas je udeseterostručila promet od svoje obnove. Zračna luka Zadar sa 604.000 putnika u 2018. godini 4 je puta više putnika prevezla u odnosu na najbolju predratnu godinu, a 40 puta više u odnosu na prvu sezonu davne 1969. godine.²⁴ Najavljeno je i daljnje proširenje ove zračne luke čime se očekuje i daljnji porast prometa.

Zračna luka Osijek i zračna luka Rijeka

Zračne luke Osijek i Rijeka vrlo su problematične i njihovo poslovanje ne donosi profit. Zbog neisplativosti zatvaranja i ponovno skupog ulaganja u infrastrukturu, opremu i samu gradnju, izlaz bi se mogao potražiti u niskobudžetnim prijevoznicima. Dakako, da bi se moglo udovoljiti zahtjevima povećanog broja putnika, potrebno je proširiti, opremiti i modernizirati postojeće objekte zračnih luka. Danas u zračnoj luci Osijek od niskobudžetnih prijevoznika leti samo Eurowings i to na destinacije Köln i Stuttgart. Do 2017. je letio Ryanair, ali je otkazao suradnju zbog neprihvaćenih uvjeta od strane menadžmenta zračne luke koji su za njih bili neispunjivi.

Riječka zračna luka na otoku Krku za sada također nema dobar potencijal. Postojeći putnički terminal ne zadovoljava prometne potrebe, pa je potrebna njegova obnova i dogradnja. Problem te zračne luke je i konkurencija luka u Puli i Zagrebu, koje su dobro cestovno povezane s Rijekom. Financijska injekcija nužna je zračnoj luci koja je posljednji puta ulaganje doživjela prije više od 35 godina. Od niskobudžetnih prijevoznika trenutno su prisutni samo Ryanair i Eurowings.

²³ Ibidem, str. 54.

²⁴ <https://www.zadar-airport.hr/50-obljetnica-zracne-luke-zadar>

3.2. Hrvatski niskobudžetni zračni prijevoznici

U ovom trenutku u Hrvatskoj ne postoji domaći niskobudžetni zračni prijevoznik iako su postojali neki pokušaji osnivanja. Aviokompanija Dalmatian trebala je Airbusima A320 povezivati Zagreb s 12 europskih destinacija po cijenama od 30 eura naviše. Međutim, kompanija je propala zbog odustajanja jednog od investitora.²⁵

Croatia Airlines je hrvatski nacionalni zračni prijevoznik sa sjedištem u Zagrebu. Osnovana 7. kolovoza 1989. godine pod nazivom Zagal (Zagreb Airlines). Kompanija Zagal počela je raditi s jednim zrakoplovom tipa Cessna 402 C, a bavila se prijevozom pošiljaka UPS-a. Poslije prvih demokratskih izbora u Hrvatskoj, 23. srpnja 1990., Zagal mijenja ime u Croatia Airlines. 5. svibnja 1991., nakon potpisanoga ugovora s Adria Airwaysom, Croatia Airlines obavlja prvi let između Splita i Zagreba. 1. siječnja 1998. Croatia Airlines postaje članicom Udruge europskih zračnih prijevoznika (AEA, Association of European Airlines). Od 18. studenoga 2004. regionalna je članica Star Alliance, a od 1. siječnja 2010. njena punopravna članica.²⁶

3.3. Pojava niskobudžetnih zračnih prijevoznika u Zadru

Početak zračnog prijevoza u Zadru se javlja još davne 1912., ali moderan zračni promet u Zadru započinje izgradnjom zračne luke „Zemunik“ 1969.

Obzirom da je civilna nadograđena uz vojnu pistu, ova zračna luka postaje prva s dvije uzletno-slijetne staze što joj omogućuje veći protok te omogućuje letove i po lošem vremenu. Jedna je rađena od asfalta, a druga je betonska.

Zračna luka Zadar je osnovana prvenstveno radi razvoja turizma, a i gospodarstva cijele regije. Ubrzo je postigla ustaljenih 100.000,00 putnika. Rekordni broj putnika se dogodio 1976. te iznosio 146.129,00, što je postignuto ponovno tek pojavom niskobudžetnih prijevoznika, točnije Ryanaira 2007.

²⁵ 24sata, <https://www.24sata.hr/news/nisu-ni-poletjeli-propala-prva-hrvatska-low-cost-kompanija373014> (15.06.2019.)

²⁶ Croatia Airlines, Wikipedija, https://hr.wikipedia.org/wiki/Croatia_Airlines (15.06.2019.)

Zračna luka Zadar biva potpuno razrušena za vrijeme Domovinskog rata te su trebale godine obnove kako bi ponovno doživjela svoj procvat. U cijelom jednom desetljeću i to od 1996. do 2006. ova zračna luka postepeno napreduje u prihvatu stranih putnika i to od 20.000,00 do 65.000,00.

Pravi procvat se javlja 2007. dolaskom Ryanaira, jednog od najvećih niskobudžetnih zračnih prijevoznika. Od tada je peterostruko veći promet putnika.

Veliki porast prometa prepoznat je od grada Zadra i županije, kao i svih ostalih nacionalnih i lokalnih institucija te se snage udružuju u oglašavanju, a zračna luka Zadar postaje pionir ovakvog poslovanja u Hrvatskoj. Do danas, svake godine se obaraju svi rekordi u brojkama. Gotovo tek obnovljena zračna luka postaje tijesna te vapi za proširenjem. Tako je 2008. sagrađen i VIP terminal, čime postaje omiljena zračna luka za putnike s privatnim zrakoplovima. Važnost ove zračne luke potvrđuje se 2012. kada Ryanair otvara svoju bazu.

Ubrzo se Ryanairu pridružuju i ostali zračni prijevoznici kao Lufthansa, Germanwings (Eurowings), EasyJet i Croatia Airlines proširujući svoju mrežu. Sada je u vlasništvu Republike Hrvatske s 55%, Zadarske županije 20%, grada Zadra 20% te općine Zemunik Donji s 5%.

Dokaz ekspanzivnog rasta prometa ove zračne luke je brojka od gotovo 600.000,00 putnika, što je gotovo deseterostruko više nego prije pojave Ryanaira.

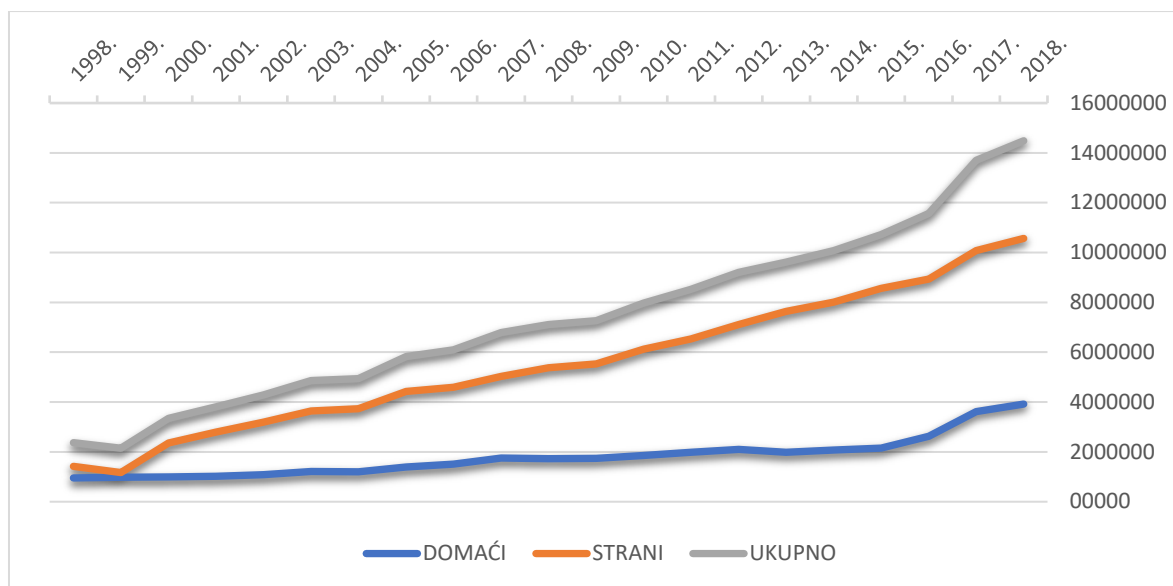
4. ANALIZA TURISTIČKOG I ZRAČNOG PROMETA

Učinak prometa niskobudžetnog zračnog prometa na jedno uže područje, u ovom slučaju Zadarsku županiju prikazan je kroz sljedeća poglavlja. Statistički podaci najbolje ukazuju na veliki porast turističkog prometa što je posljedica ekspanzije zračnog prijevoza na ovom području. Ove brojke nisu jedino uzročno-posljedične veze u ovoj pojavi. Dogodila se ekspanzija cijelog gospodarstva spomenute regije.

4.1. Analiza turističkog prometa u Zadarskoj županiji

Počeci turizma u Hrvatskoj i u Primorju sežu od 19. st. Domovinski rat je prekinuo turizam u ovom području od 1990. pa sve do kraja 1995. Prema dostupnim podacima Turističke zajednice Zadarske županije u razdoblju od 1996. do danas dogodio se procvat turizma područja Zadarske županije, a posebno od pojave niskobudžetnih zračnih prijevoznika. Fizički pokazatelji kretanja turističkog prometa pokazuju da je došlo ne samo do povećanja prometa ukupno, nego i produljenja trajanja sezone koja se proširila s takozvane „špice“ sezone na predsezonski i postsezonski vremenski interval, od travnja pa sve do kraja listopada, odnosno do posljednjih letova (ne računajući pritom stalne, redovne linije tradicionalnih prijevoznika).

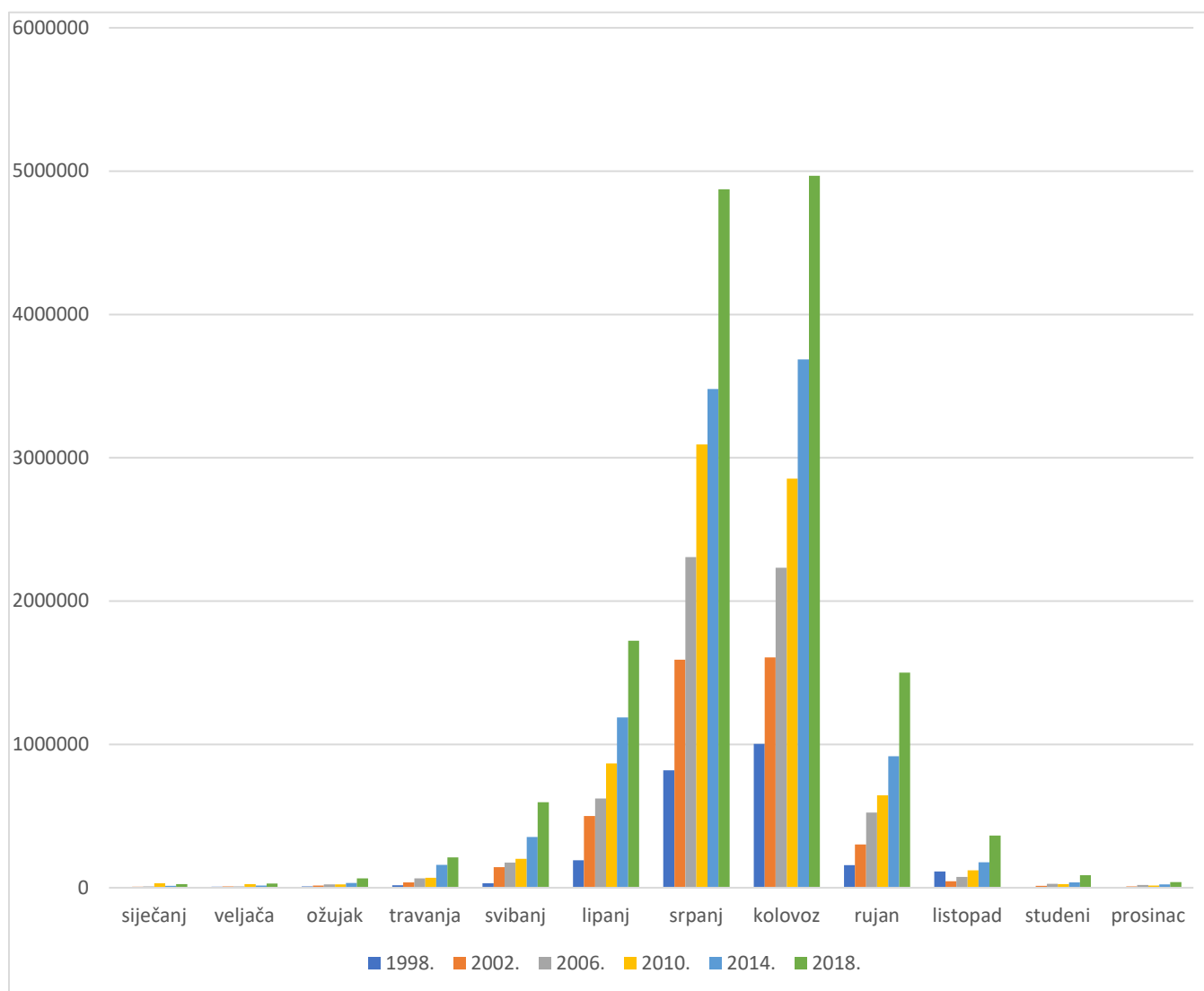
Grafikon 1.: Broj noćenja u Zadarskoj županiji 1998.-2018.



Izvor podataka: TZ općina, gradova i mjesta i Državni zavod za statistiku, e-visitor, izrada autora

Turizam u Zadarskoj županiji bilježi konstantni rast što je vidljivo na grafikonu 1. U iznimnom su porastu noćenja stranih turista što je velikim dijelom rezultat niskobudžetnih prijevoznika koji su dosegli broj prevezenih putnika preko 600.000 u 2018. u Zračnoj luci Zadar. Od pojave niskobudžetnih prijevoznika 2007. do danas broj noćenja u Zadarskoj županiji se udvostručio, a svake godine se bilježi sve veći rast što se može povezati i uvođenjem sve više linija niskobudžetnih prijevoznika u Zadru. Broj noćenja domaćih turista je također u konstantnom porastu, ali ni približno kao strani.

Grafikon 2.: Noćenja u Zadarskoj županiji po mjesecima 1998.-2018.

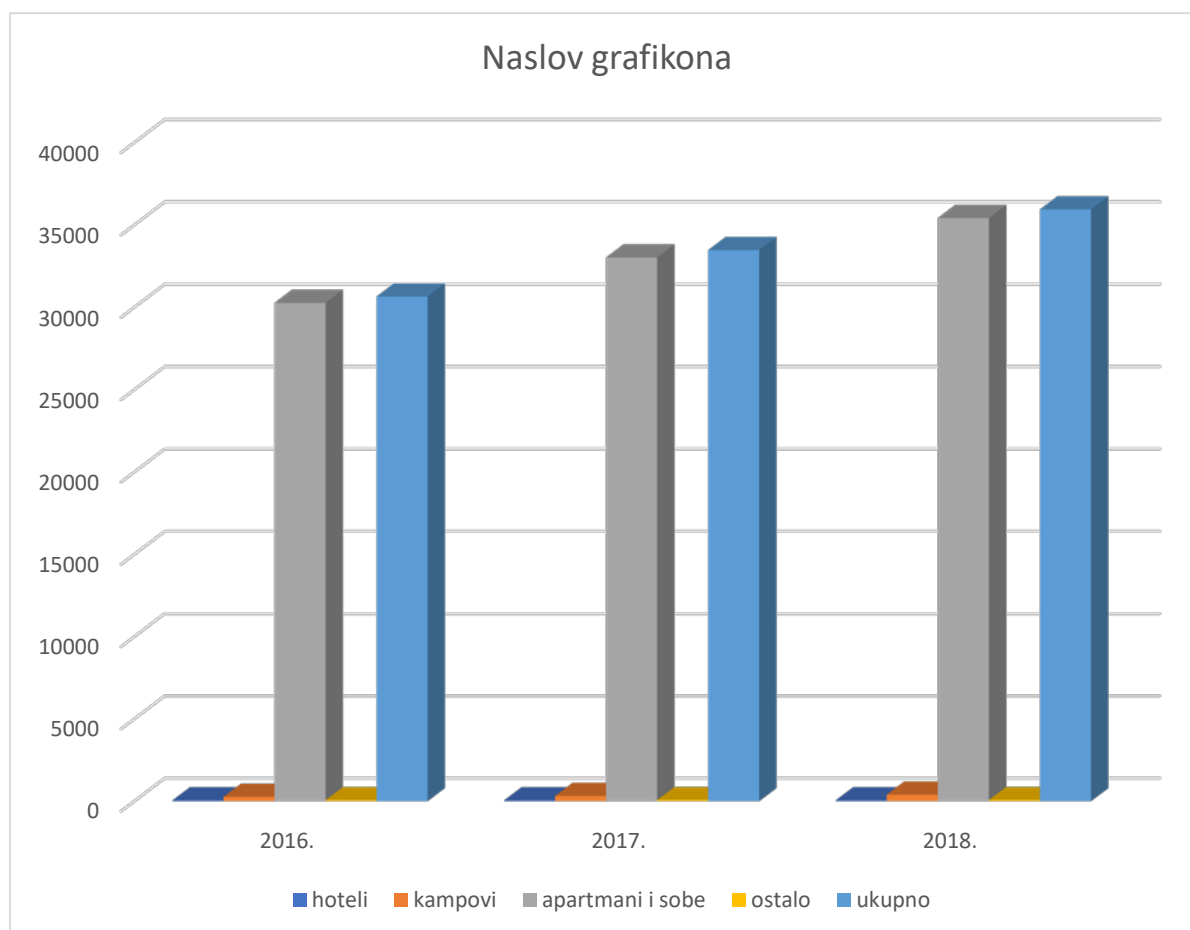


Izvor podataka: Obrazac TU-11, TU-11v, Državnog zavoda za statistiku

Podaci o noćenjima u Zadarskoj županiji po mjesecima u zadnjih 20 godina ukazuju na produljenje sezone. Uzme li se za primjer 2002. godina i 2018., može se uočiti kako je broj noćenja u lipnju i rujnu 2018. veći nego promet u srpnju i kolovozu 2002.

Izrazit porast noćenja se može uočiti zadnjih godina u svim mjesecima, ali posebna je važnost u predsezonskim i postsezonskim mjesecima, osobito od travnja pa sve do kraja listopada. Gotovo preslikan je grafikon zračnog prometa u Zadarskoj županiji. Može se reći da je za ovakav rezultat u noćenjima svakako zaslužan dijelom prijevoz putnika niskobudžetnim prijevoznicima.

Grafikon 3.: Smještajni kapaciteti u Zadru 2016.-2018.



Izvor: Ured državne uprave za turizam, izrada autora

Na grafikonu broj 3. su prikazani smještajni kapaciteti u Zadarskoj županiji u razdoblju od 2016. do 2018. Sukladno rastu prometa dolazi i do rasta ponude smještajnih kapaciteta kako bi se omogućio prihvat povećane potražnje. U svega tri prethodne godine došlo je do povećanja smještajnih objekata za više od 5.000. Najveći porast se dogodio u privatnom smještaju te u kampovima. U strukturi najviše otpada na privatni smještaj koji je najlošije organiziran. Najveći dio privatnog smještaja ima 3 zvjezdice. Veliki dio ima 2 i 1 zvjezdicu, što nije dostatna kvaliteta. Primjetan je manjak kreveta u hotelima. Novost je u ovoj ekspanziji za razliku od dosadašnjih godina je u skoro dvostrukom broju registriranih kampova što je rezultat pojednostavljene procedure i uvjeta pri registraciji ove vrste smještaja.

U Zadarskoj županiji sa zaključno 2017. je registrirano 35.943 smještajna objekta za prihvata turista. Navala potražnje je uvjetovala nagli rast smještajnih objekata, osobito privatnih. Mnoge obitelji su iselile iz vlastitih domova koje iznajmljuju ljeti turistima i na taj način je zadarski stari grad, samo srce grada postalo jedan veliki „hostel“. U centru grada je teško pronaći i najmanji poslovni prostor koji nije iskorišten u turističke svrhe, uglavnom restorane, objekte brze prehrane ili suvenirnice. Preostali dio stanovništva negoduje zbog ovakve promjene koja ih je zatekla.

Dolazi do određenih problema uslijed nagle ekspanzije koja se dogodila stihijski. Naime, infrastruktura koja je ionako zastarjela, nije u mogućnosti prihvatiti toliku masovnost. Međutim, ovdje se radi o ponudi i potražnji i o tome da je gotovo svaki stanovnik pronašao način i priliku za dodatnom zaradom.

Tablica 1.: Dolasci i noćenja u Republici Hrvatskoj po županijama 2018.

ŽUPANIJA	DOLASCI	% UČEŠĆA	NOĆENJA	% UČEŠĆA
ISTARSKA	4.456.640	22,60	28.442.464	26,82
SPLITSKO-DALMATIN.	3.749.198	19,01	19.936.212	18,80
PRIMORSKO-GORANSKA	3.062.612	15,53	19.037.862	17,95
ZADARSKA	1.917.407	9,72	14.485.889	13,66
DUBROVAČKO-NERET.	2.102.872	10,66	8.894.524	8,39
ŠIBENSKO-KNINSKA	1.089.599	5,53	7.156.909	6,75
LIČKO-SENJSKA	812.628	4,12	3.305.600	3,12
GRAD ZAGREB	1.403.012	7,11	2.522.289	2,38
KONTINENT.	1.125.361	5,71	2.274.889	2,14
UKUPNO HRVATSKA	19.719.329	100,00	106.056.638	100,00

Izvor: Hrvatska turistička zajednica

U odnosu na ostatak Hrvatske, Zadarska županija ostvaruje izvrsne turističke rezultate i prema dolascima i broju noćenja smjestila se na četvrto mjesto od ukupno 20 županija, što je prikazano u tablici broj 1. Svojim rezultatima u broju noćenja prednjači pred Zagrebom peterostruko. Dubrovačko područje kao svjetski poznata destinacija ima mnogo manji broj noćenja od Zadarske županije. Učešće Zadarske županije u ukupnom broju noćenja u Hrvatskoj je 13,66%. Zadar i dalje ima potencijala za još boljim rezultatima. Potrebno će biti prilagoditi infrastrukturu i poboljšati dodatnu ponudu. Ono što krase Zadarsko područje su prirodne ljepote i bogata povijest te izvrsna prometna povezanost.

Tablica 2.: Popis dolazaka/noćenja prema zemljama 2017./2018.

ZEMLJE	I-XII 2017.			I-XII 2018.			INDEKS 18/17	
	dolasci	noćenja	%noć.	dolasci	noćenja	%noć.	dolasci	noćenja
Njemačka	262.726	2.201.273	16,06	275.733	2.292.837	15,83	105	104
Slovenija	197.095	1.691.177	12,34	206.919	1.806.686	12,47	105	107
Češka	117.138	874.274	6,38	121.480	907.620	6,27	104	104
Poljska	113.426	839.589	6,12	116.976	870.129	6,01	103	104
Austrija	124.109	808.089	5,89	123.169	809.340	5,59	99	100
Slovačka	87.766	647.423	4,72	93.314	692.598	4,78	106	107
Mađarska	79.163	500.447	3,65	89.405	556.904	3,84	113	111
Italija	72.315	394.948	2,88	73.354	388.629	2,68	101	98
BiH	42.946	283.769	2,07	45.703	295.693	2,04	106	104
Nizozemska	40.496	276.931	2,02	43.716	292.751	2,02	108	106
Francuska	53.846	217.196	1,58	54.880	210.337	1,45	102	97
Ujedinjena Kraljevina	41.324	212.854	1,55	38.771	206.093	1,42	94	97
Srbija	10.105	116.186	0,85	10.816	121.831	0,84	107	105
Švicarska	22.098	114.485	0,84	22.634	121.475	0,84	102	106
Belgija	22.840	114.290	0,83	24.328	119.661	0,83	107	105

Izvor: Turistička zajednica Zadarske županije

Prema broju noćenja i dolazaka u Zadarskoj županiji, što je prikazano u podacima tablice broj 2. najviše turista uvjerljivo dolazi iz Njemačke, a slijede je: Slovenija, Češka, Poljska, Austrija, Slovačka, Mađarska, Italija, BiH i ostale.

4.2. Analiza zračnog prometa u Zračnoj luci Zadar

Razvoj zračnog prometa u Zračnoj luci Zadar je doživio pravi procvat pojavom niskobudžetnih zračnih prijevoznika 2007. Nove destinacije se nižu iz godine u godinu i Zadar postaje povezan s cijelim svijetom putem neba. Dugogodišnji plan i rast prometa je oko 10% godišnje što je održivo posebno zbog ograničenog kapaciteta zračne luke Zadar, a u planu je proširenja i nadogradnje zračne luke.

Slika 3.: Destinacije u svijetu sa direktnim letovima iz Zadra



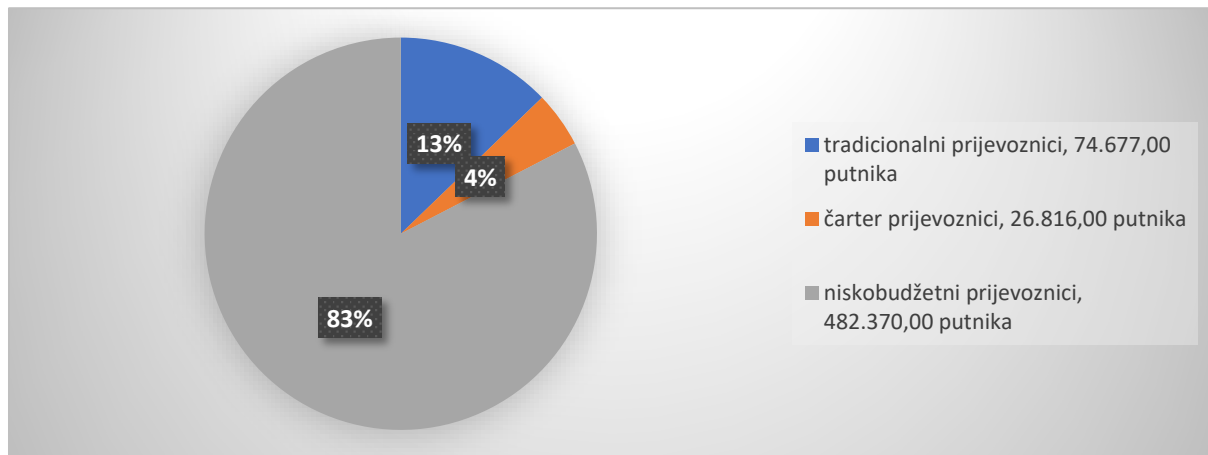
Izvor: Zadar Airport, <https://www.zadar-airport.hr/destinacije#zad> (20.09.2019.)

Na slici broj 3. su prikazane sve destinacije u svijetu s direktnim letovima iz Zadra. Samo u 2018. ugovoreno je novih 6 destinacija označenih na navedenoj slici koje su od velikog značaja za prijevoz putnika i turizam u Zadarskom području: Atena, Zurich, Memmingen, Oslo, Brussels, Frankfurt, čime Zadar postaje direktno povezan s ostatkom svijeta, preko najvećih zračnih prometnica. U sezoni 2018. zračna luka Zadar ulazi s 5 novih zračnih prijevoznika: Aegen Airlines, Norwegian, Germania, Brussles Airlines i Condor, Novim linijama Zadar postaje po prvi put izravno povezan s Grčkom i Švicarskom, što je za ovo područje od izuzetnog gospodarskog i turističkog značaja. Povećanim brojem letova unutar postojećih destinacija te novim destinacijama očekuje se vrlo realan ovogodišnji rast od 10%.

O razvoju zračne luke Zadar najbolje „govore“ brojke u razdoblju od 2007. do 2017., tj. od pojave prvog niskobudžetnog zračnog prijevoznika do danas.

Vrtoglavi peterostruki rast ostvaren je u razdoblju od 10 godina što je u granicama s kapacitetima zračne luke koja vapi za proširenjem i nadogradnjom kako bi mogla prihvatiti i veće brojke.

Grafikon 4.: Struktura prometa po vrsti letova za 2017.



Izvor: Ustupljeni podaci menadžmenta Zračne luke Zadar, 2018.

Na grafikonu broj 4. je prikazana struktura prometa po vrsti letova za 2017. u Zračnoj luci Zadar. Čak 83% prometa zauzimaju niskobudžetni prijevoznici što govori o iznimnoj važnosti takvih prijevoznika za Zračnu luku Zadar u odnosu na ostali promet. Ova zračna luka je gotovo ovisna o ovoj vrsti prijevoza te se sve podređuje zadržici niskobudžetnih prijevoznika koji su od iznimne važnosti za cijelu regiju. Iz tog razloga se subvencionira ostanak najvećih niskobudžetnih prijevoznika i to od Grada Zadar, Zadarske županije pa čak i dijelom pravnih i fizičkih osoba u ovom području.

Slika 4.: Struktura prometa po zemljama za 2017. u Zračnoj luci Zadar

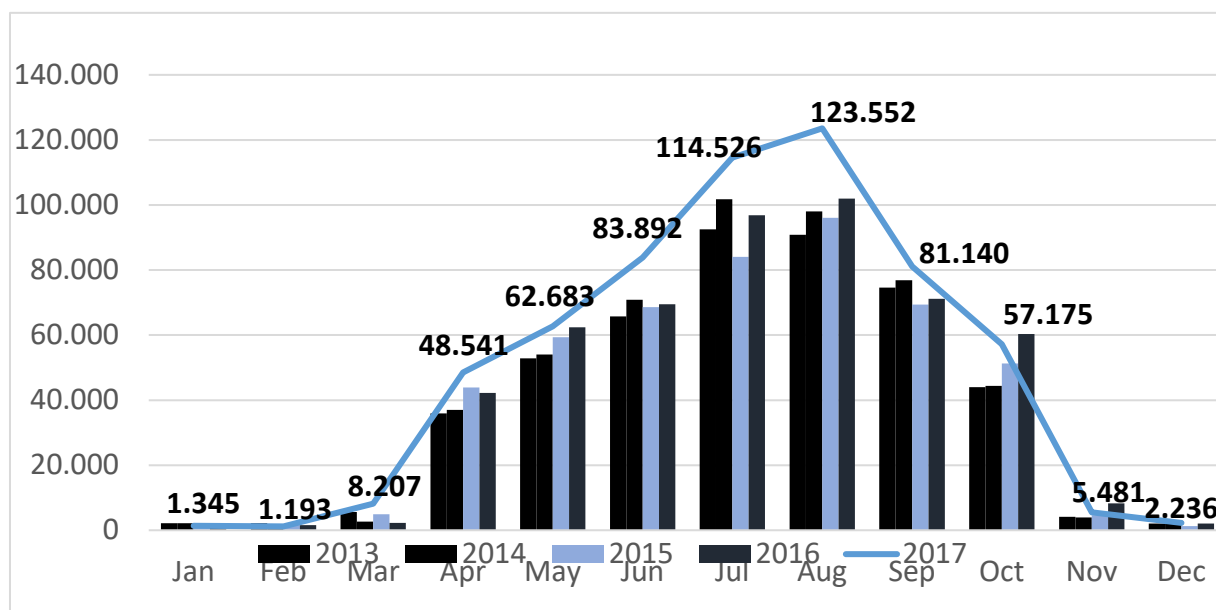
01. NJEMAČKA
(192.366.00 putnika) +4%/2016.
02. VELIKA BRITANIJA
(110.307 putnika) +92%/2016.
03. FRANCUSKA
(51.275 putnika) -3%/2016.
04. ŠVEDSKA
(47.859 putnika) +4%/2016.
05. BELGIJA
(44.048 putnika) -5%/2016.



Izvor: Ustupljeni podaci menadžmenta Zračne luke Zadar, 2018.

Slika broj 4. prikazuje strukturu prometa u Zračnoj luci Zadar po zemljama za 2017. Vidljivo najviše prometa se odnosi na putnike iz Njemačke, zatim Velike Britanije, dok se najmanje odnosi na Belgiju. Vidljiva je zastupljenost gotovo cijele Europe i Skandinavije. Većina turista iz navedenih zemalja ne bi imala priliku i mogućnost za posjet Hrvatskoj da nije ovako dobre povezanosti te niskobudžetne prilike. Britancima je Hrvatska doslovce tek otkriveni dragulj. Mnogi do sada nisu ni čuli za Hrvatsku, a danas je turistička meka broj jedan, a sve zahvaljujući povezanosti letovima i prihvatljivim cijenama. Uz sliku broj 4 su navedeni dodatno i podaci koji se odnose na zemlje s najviše prometa u Zračnoj luci Zadar. Prema podacima ustupljenim iz Zračne luke Zadar, promet putnika iz Njemačke i Švedske se povećao za 4% u odnosu na 2016., a promet putnika iz Velike Britanije je veći čak za 92% u 2017. u odnosu na 2016. Promet putnika iz Francuske je pao za 3%, a iz Belgije za 5%. Na sve ove brojke znatno utječe broj linija i veza koje su prisutne.

Grafikon 5.: Broj putnika po mjesecima 2013.-2017.



Izvor: Ustupljeni podaci menadžmenta Zračne luke Zadar, 2018.

Grafikon broj 5. prikazuje broj putnika po mjesecima u razdoblju od 2013. do 2017. po čemu je vidljiva „sezonalnost“ niskobudžetnog prijevoza. Isto tako, može se zaključiti da „sezona“ traje od travnja pa sve do kraja listopada što je daleko dulje nego turistička sezona u Dalmaciji. Turistička sezona obično započinje u lipnju i završava krajem kolovoza. Ovakvi pokazatelji još jednom ukazuju na važnost niskobudžetnih prijevoznika jer nepobitno produljuju sezonu i to više nego dvostruko. Ovo je još jedan razlog zbog kojeg se trebaju ovakvi prijevoznici zadržati u jednoj turističkoj destinaciji i zemlji općenito. Niti jedna promocija ne može postići ovakav efekt.

Nadalje, grafikon prikazuje da je najveći broj putnika u razdoblju od 2013.-2017.godine bio u kolovozu 2017. (123.552 putnika). Nešto manje putnika bilo je u srpnju 2017. (114.526 putnika). Najmanje putnika je svakako u siječnju i veljači. Na slab promet u ovim mjesecima osim sezonalnosti i potražnje imaju svakako i vremenske (ne)prilike i otežani uvjeti letenja.

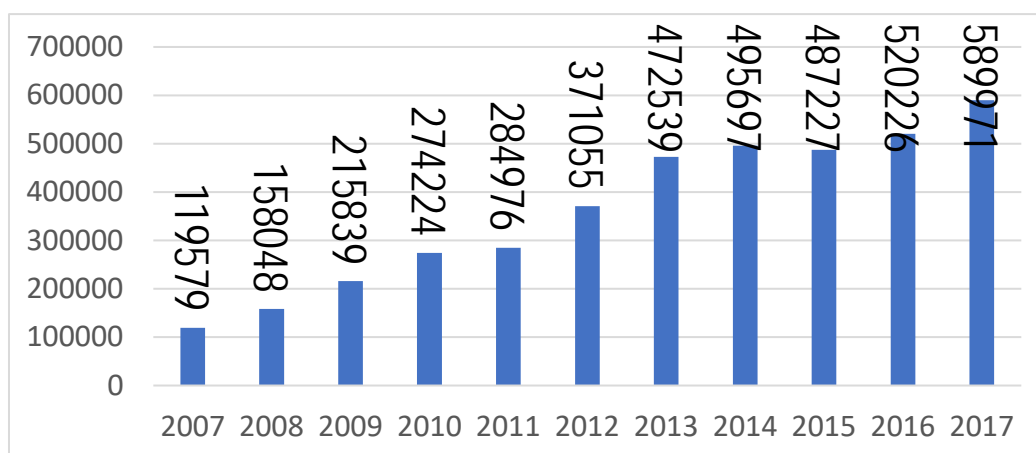
Tablica 3.: Niskobudžetni prijevoznici i destinacije za 2018.

RYANAIR	EUROWINGS	EASYJET	NORWEGIA N	VUELING
Berlin Bremen Frankfurt Memmingen Karlsruhe Duesseldorf Marseille Paris Brussels London Manchester Dublin Gothenborg Stockholm	Hamburg Berlin Duesseldorf Cologne Stuttgart Vienna	Berlin London Milan	Oslo	Barcelona Rome

Izvor: Ustupljeni podaci menadžmenta Zračne luke Zadar, 2018.

Prema broju destinacija u 2018. od niskobudžetnih zračnih prijevoznika najzastupljeniji je Ryanair koji ima čak 14 destinacija, dok je po broju destinacija najmanje zastupljen Norwegian koji je imao samo jednu destinaciju i to Oslo (tablica broj 3.). Ryanair je pionir niskobudžetnih prijevoznika u Hrvatskoj, a posebno u Zadru. O važnosti zračne luke Zadar govori činjenica da je Ryanair otvorio svoju bazu te da se subvencionira njihova prisutnost u Zadru jer se radi o visokoj promociji Zadra i okolice te cijele Hrvatske kao turističke destinacije.-

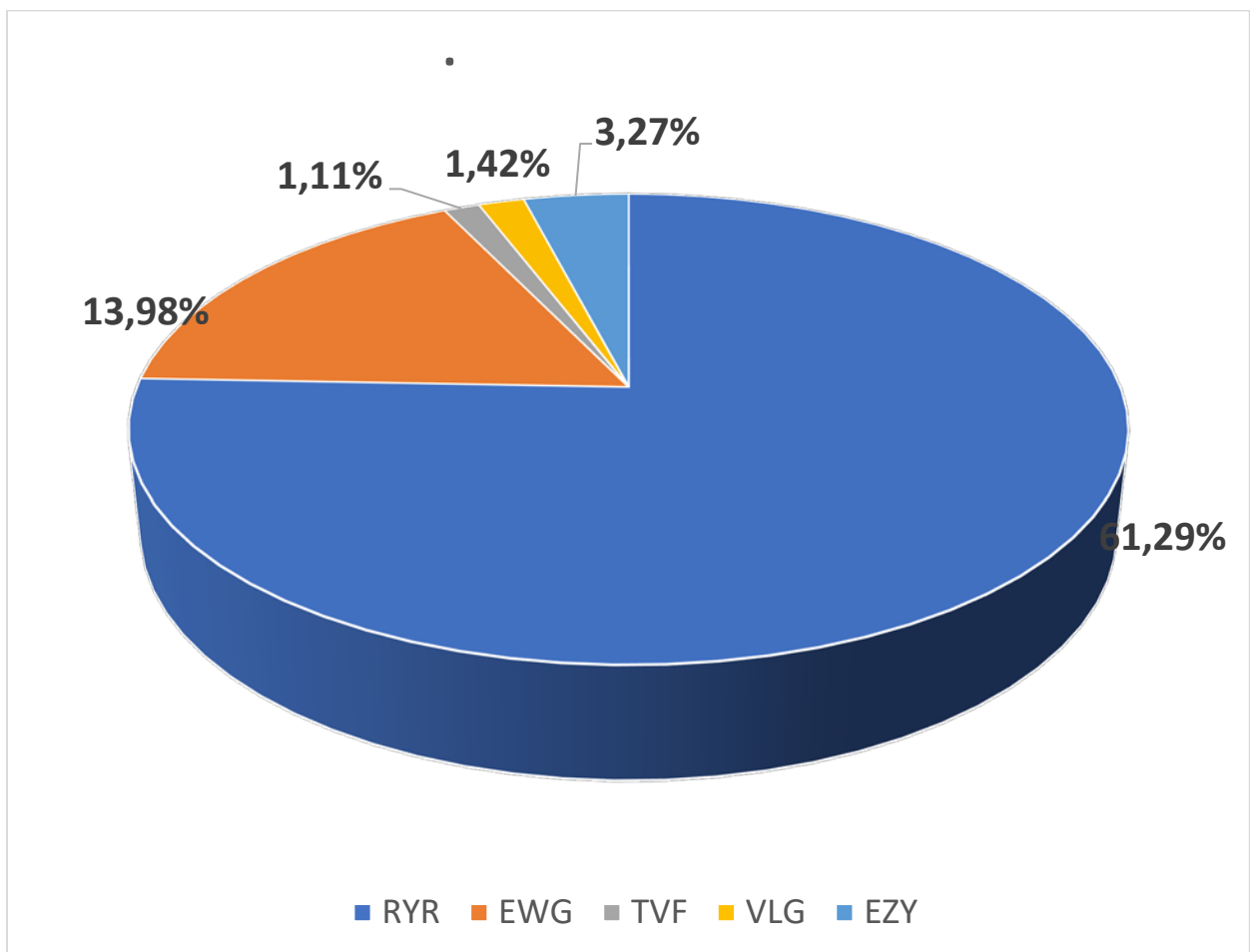
Grafikon 6.: Zračna luka Zadar – ukupan promet (2007.-2017.)



Izvor: Ustupljeni podaci menadžmenta Zračne luke Zadar, 2018.

Ukupan promet zračne luke Zadar u razdoblju od 2007.-2017. je najveći bio 2017. kada je iznosio 589.971, dok je najmanji bio 2007. kada je iznosio 119.579 (grafikon broj 6.). Ovi podaci pokazuju na konstantan rast prometa. I nadalje postoji tendencija rasta jer svake sezone se uvode nove linije i destinacije što traži i dodatno proširenje kapaciteta, kako same zračne luke tako i turističke ponude. Ekspanzivno se otvaraju novi hoteli, grade apartmani, otvaraju se novi restorani i sve je više različite ponude. 2018. godina je završila s brojkom preko 600.000 prevezenih putnika, a u 2019. se očekuje brojka i do 700.000 prevezenih putnika.

Grafikon 7.: Udio LCC u prometu za 2017.

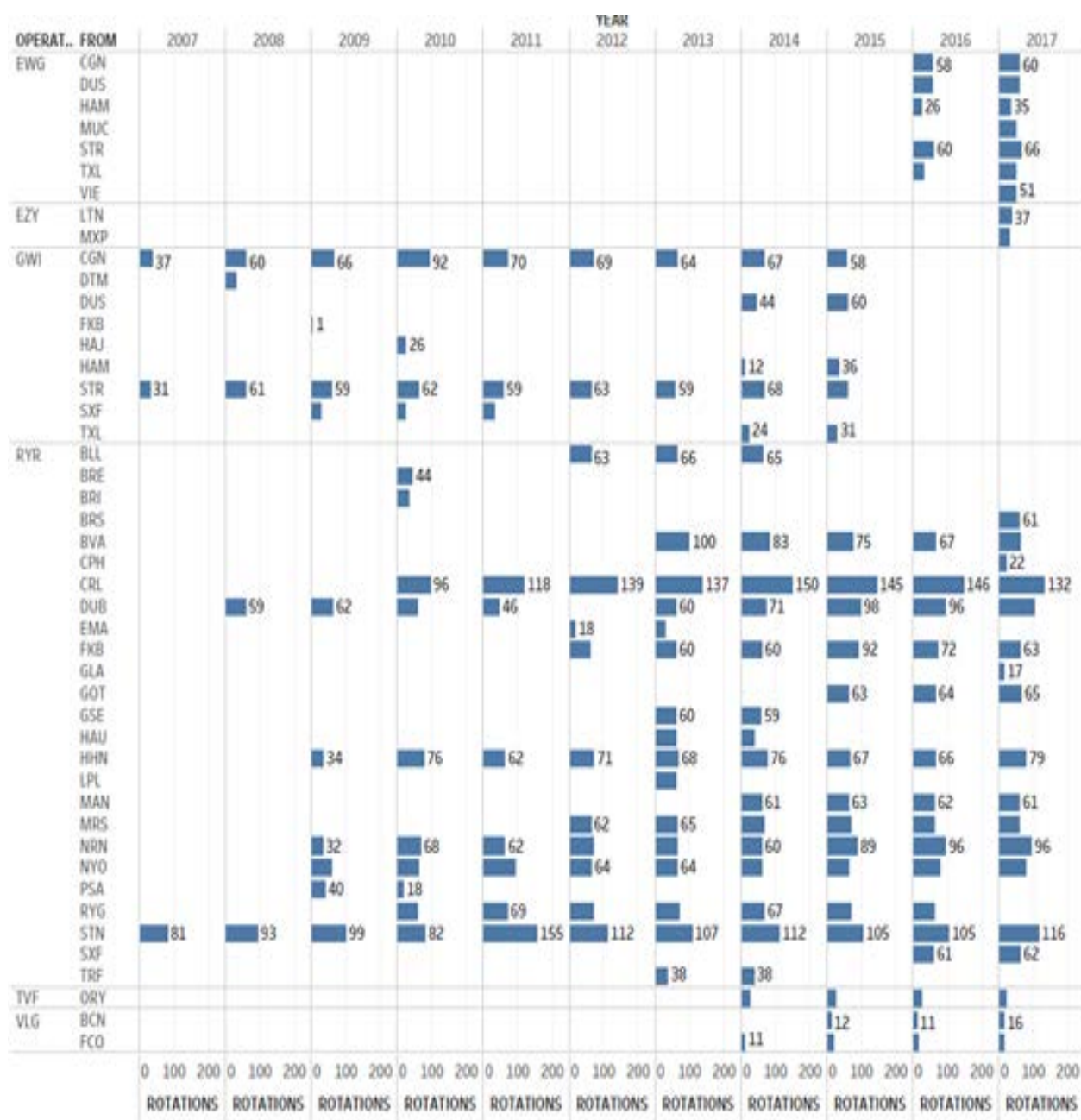


Izvor: Ustupljeni podaci menadžmenta Zračne luke Zadar, 2018.

Prema udjelu LCC u ukupnom prometu u 2017., najzastupljeniji je također bio Ryanair sa ukupno 61,29%, dok je najmanje zastupljen bio Transavia France sa samo 1,11% (grafikon 7.).

Ovi podaci su logični obzirom i na broj destinacija koje broji Ryanair u ovoj zračnoj luci (ranije prikazano u tablici 3.).

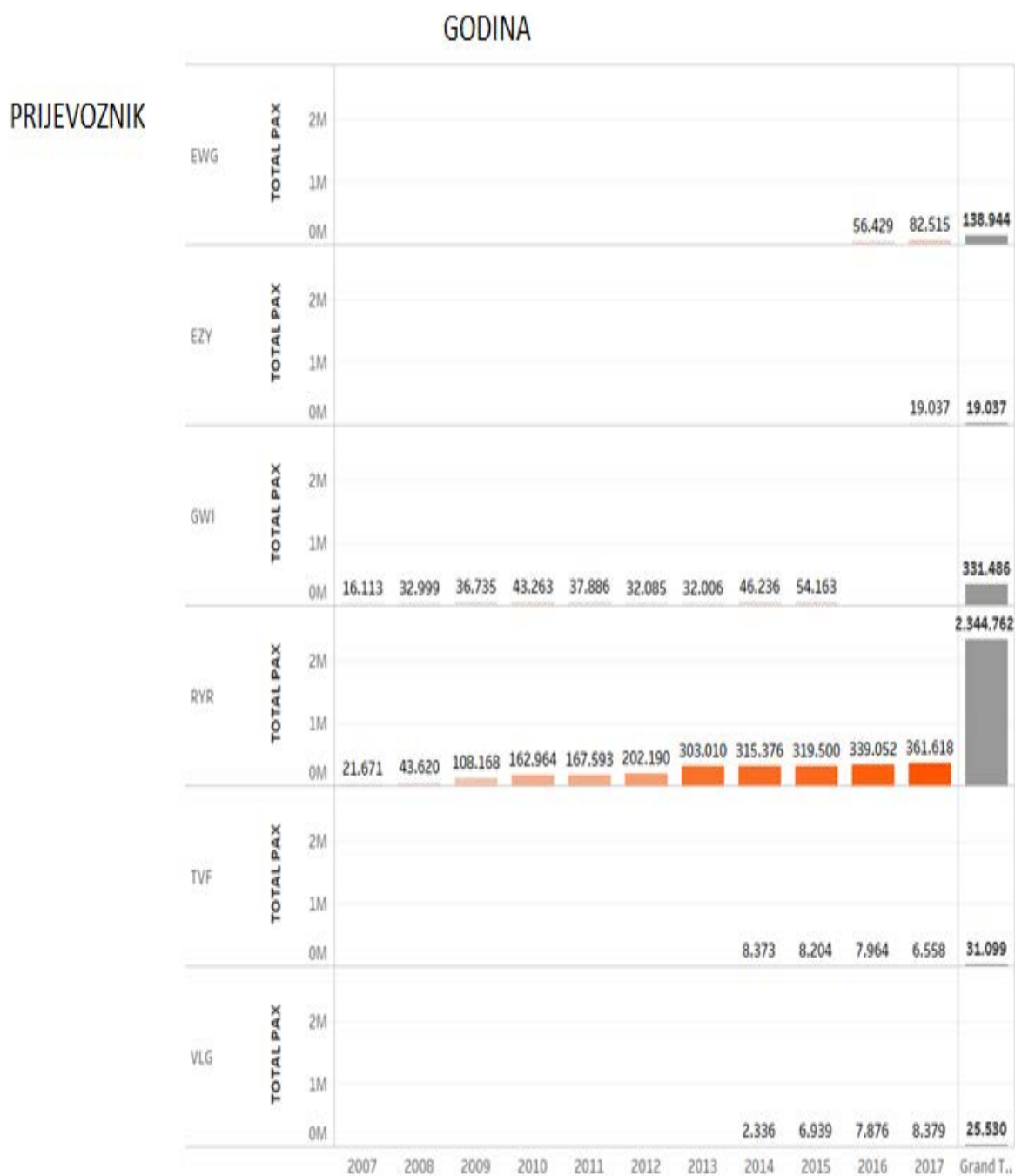
Grafikon 8: Destinacije i rotacije niskobudžetnih zračnih prijevoznika od 2007.-2017.



Izvor: Ustupljeni podaci menadžmenta Zračne luke Zadar, 2018.

Iz grafikona broj 8. vidljivo je da je Ryanair imao najviše destinacija u razdoblju od 2007.-2017. što je već prije konstatirano. Navedeni grafikon dodatno prikazuje da je Ryanair najviše letio u zračne luke u Luksemburgu i Londonu. Ostali prijevoznici su također bitni za ovu zračnu luku i tendencija je uvođenje što većeg broja novih prijevoznika radi sigurnije budućnosti ove destinacije, i svakako što manje ovisnosti od samo jednog velikog prijevoznika kao što je Ryanair.

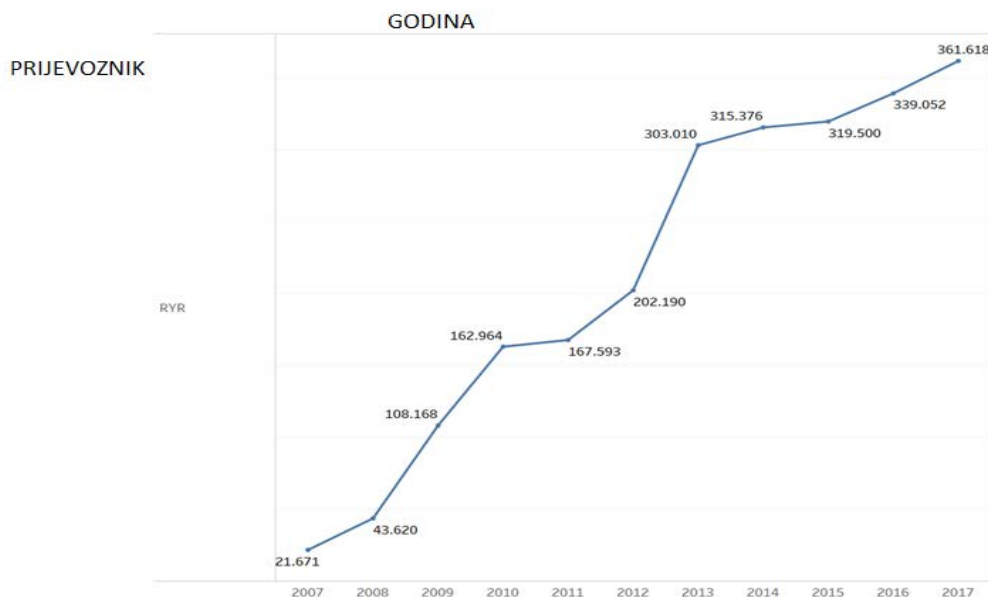
Grafikon 9.: ukupni broj putnika od 2007.-2017. prema prijevoznicima



Izvor: Ustupljeni podaci menadžmenta Zračne luke Zadar, 2018.

Prema ukupnom broju putnika u razdoblju od 2007.-2017. prednjači Ryanair koji je najveći broj putnika imao 2017. kada je isti iznosio 361.618 putnika. Nešto manji broj putnika bio je prethodne godine, tj. 2016. kada je iznosio 339.052 putnika (grafikon 9.). Eurowings je sljedeći prijevoznik koji ima nešto značajniji broj prevezenih putnika u ovoj zračnoj luci s ukupnim (331.486 putnika).

Grafikon 10.: Ryanair – ukupni broj putnika od 2007.-2017.



Izvor: Ustupljeni podaci menadžmenta Zračne luke Zadar, 2018.

Kao najveći prijevoznik po broju destinacija, rotacija, prometa i putnika za ovu receptivnu destinaciju, posebno se ističe Ryanair. Najmanji broj putnika Ryanair je imao 2007. kada je isti iznosio 21.671 putnika. Sljedeće godine je ukupni broj putnika iznosio 43.620 putnika i od tada je skoro svaku godinu rastao do 2017. do rekordnih ukupno prevezenih preko 2 mil. putnika (grafikon 10.). Ovakva tendencija rasta se očekuje i u daljnjim godinama, čemu pridonosi stvaranje baze Ryanaira u zadarskoj zračnoj luci.

Tablica 4.: Ryanair – destinacije od 2007.-2017.

RJR	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	London	London Dublin	London Dublin Stockholm Edinburgh Pisa Frankfurt Weeze airport	London Dublin Stockholm Frankfurt Weeze Oslo Brussels Bremen Bari Edinburgh Pisa	London Dublin Stockholm m Brussels Frankfurt Weeze Oslo	London Stockholm Frankfurt Weeze Oslo Brussels Karlsruhe Marseille	London Dublin Stockholm Frankfurt Weeze Oslo Brussels Karlsruhe Marseille Paris	London Dublin Stockholm Frankfurt Weeze Oslo Brussels Karlsruhe Marseille Paris Manchester	London Dublin Stockholm Oslo Karlsruhe Marseille Manchester Paris Brussels Weeze Frankfurt Gothenborg	London Dublin Stockholm Frankfurt Weeze Brussels Manchester Gothenborg Oslo Karlsruhe Marseille Paris Berlin	London Dublin Stockholm Frankfurt Weeze Brussels Manchester Gothenborg Oslo Karlsruhe Marseille Paris Berlin Bristol Kopenhagen
Broj putnika	21.596	43.620	108.168	162.964	167.593	202.190	302.828	158.123	319.500	338.885	361.618
Rotacije	81	152	387	614	605	735	1111	1068	1003	1039	1066

Izvor: Ustupljeni podaci menadžmenta Zračne luke Zadar, 2018.

Ryanair je 2007. imao tek jednu destinaciju i to London, dok je do 2017. povećao broj destinacija na ukupno 14 (tablica 4.). Kako je rastao broj destinacija tako je rastao i broj putnika i rotacija. U posljednjih deset godina, pojavom Ryanaira u Zadarskoj zračnoj luci, njegov je promet više nego deseterostruko veći. Ne čudi i činjenica da su ove brojke rezultirale otvaranje baze baš u ovoj zračnoj luci.

Tablica 5.: Eurowings – destinacije od 2007.-2017.

GWI/ EWG	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	Stuttgart Cologne	Stuttgart Cologne Dortmund	Stuttgart Cologne Berlin	Stuttgart Cologne Berlin Hannover	Stuttgart Cologne Berlin	Stuttgart Cologne	Stuttgart Cologne	Stuttgart Cologne Duesseldorf Berlin Hamburg	Stuttgart Cologne Duesseldorf Berlin Hamburg	Stuttgart Cologne Duesseldorf Berlin Hamburg	Stuttgart Cologne Duesseldorf Hamburg Munchen Berlin Vienna
Broj putnika	16.113	32.999	36.735	43.263	37.886	32.085	32.006	46.236	54.163	56.429	82.520
Rotacije	68	151	154	206	162	132	124	216	246	235	372

Izvor: Ustupljeni podaci menadžmenta Zračne luke Zadar, 2018.

Eurowings je također važan niskobudžetni prijevoznik u ovoj zračnoj luci te se prema prometu i prevezenim putnicima nalazi na drugom mjestu. Ovaj prijevoznik je 2007. imao u startu dvije destinacije i to Köln i Stuttgart da bi do 2017. broj destinacija povećao na ukupno sedam (tablica 5.). Eurowings također ima ujednačenu tendenciju rasta na ovom području te povećava broj destinacija i promet.

5. ISTRAŽIVANJE MIŠLJENJA LOKALNOG STANOVNIŠTVA O NISKOBUDŽETNIM ZRAČNIM PRIJEVOZNICIMA

5.1. Ciljevi i metodologija istraživanja

Cilj istraživanja je bio ispitati zadovoljstvo lokalnog stanovništva Zadarske županije niskobudžetnim zračnim prijevoznima, te ponuditi smjernice za daljnja ispitivanja kako bi se dobio bolji uvid u zadovoljstvo lokalnog stanovništva.

Istraživanje je provedeno u lipnju 2019. godine korištenjem anketnog upitnika koji je sadržavao 10 pitanja te je proveden online ispitivanjem. Ukupan broj ispitanika N=50.

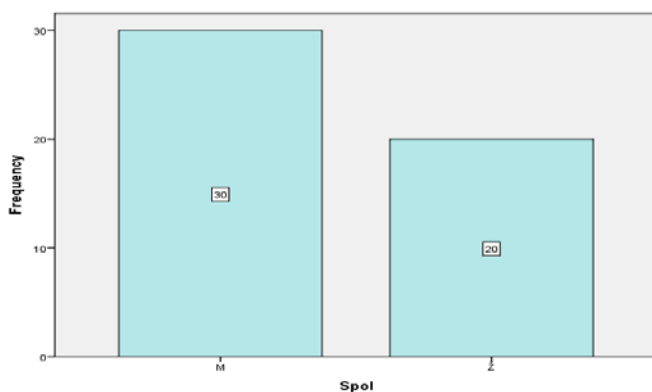
Anketni upitnik priložen je na kraju rada.

Pitanja su strukturirana na način da se u prvom dijelu prikupljaju podaci o ispitanicima (spolu, dobi, obrazovanju, radnom statusu). Potom se ispituje zadovoljstvo lokalnog stanovništva niskobudžetnim zračnim prijevoznima. Na kraju anketnog upitnika ispituje se mišljenje lokalnog stanovništva o utjecaju niskobudžetnih zračnih prijevoznika na turizam u Zadarskoj županiji.

5.2. Analiza rezultata ispitivanja

Na sljedećim grafikonima su zorni prikazani rezultati anketnog ispitivanja zadovoljstva lokalnog stanovništva niskobudžetnim zračnim prijevoznima.

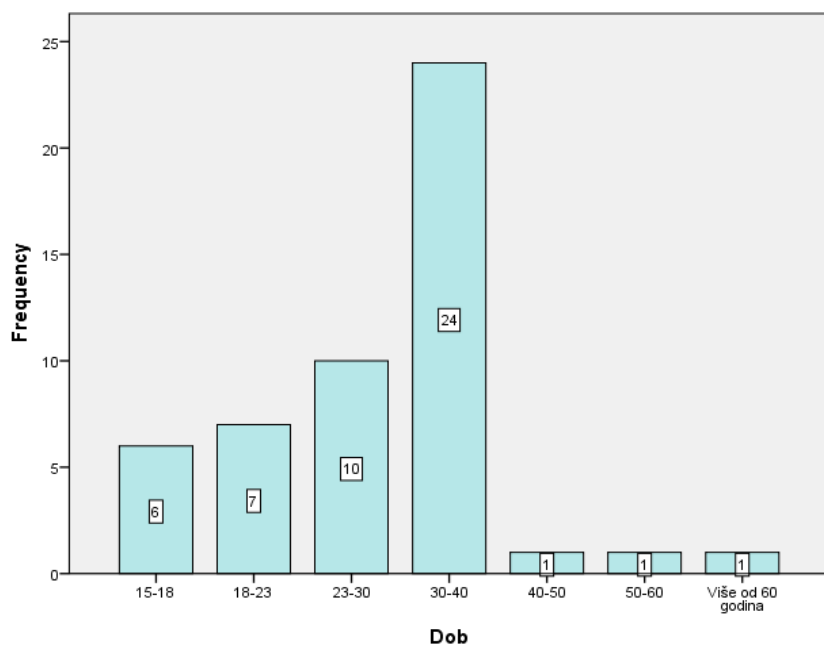
Grafikon 11.: Struktura ispitanika prema spolu



Izvor: Izrada autora

Od ukupno 50 ispitanika, u istraživanju je sudjelovalo 20 ispitanika ženskog spola i 30 ispitanika muškog spola.

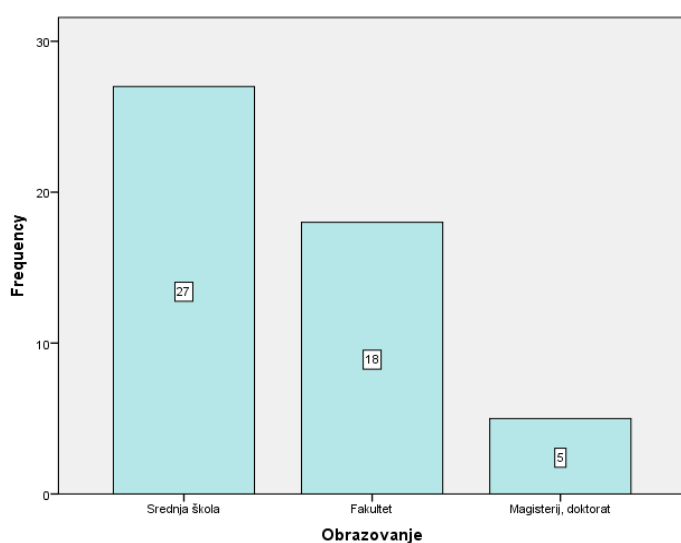
Grafikon 12.: Struktura ispitanika prema dobi



Izvor: Izrada autora

S obzirom na dobnu strukturu, u istraživanju je sudjelovalo najviše ispitanika u dobi od 30-40 godina (24 ispitanika), a najmanje u dobi od 40-50, 50-60 i više od 60 godina (po 1 ispitanik).

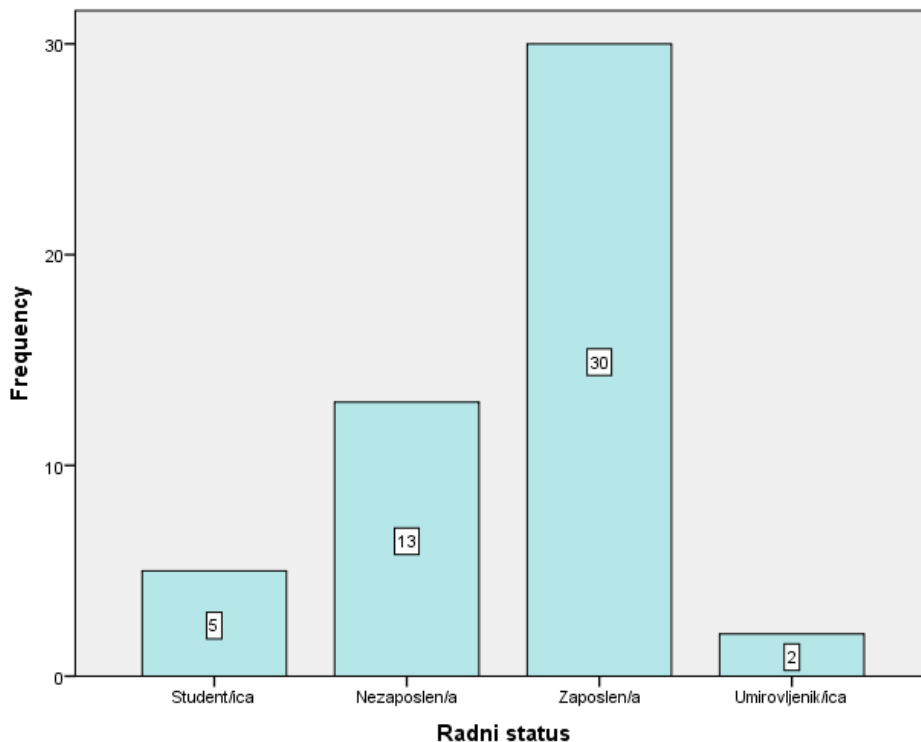
Grafikon 13.: Struktura ispitanika prema obrazovanju



Izvor: Izrada autora

Iz prethodnog grafikona je vidljivo da je u istraživanju sudjelovalo 27 ispitanika koji su završili srednju školu, 18 ispitanika sa završenim fakultetom te 5 ispitanika sa završenim magisterijem ili doktoratom.

Grafikon 14.: Struktura ispitanika prema radnom statusu



Izvor: Izrada autora

S obzirom na radni status, u istraživanju je sudjelovalo 30 ispitanika koji su zaposleni, 13 ispitanika koji su nezaposleni, 5 ispitanika koji studiraju te 2 ispitanika koji su u mirovini.

Tablica 6.: Učestalost korištenja usluga niskobudžetnih zračnih prijevoznika

	Frekvenci ja	Postota k	kumulativni postotak
Vali d	Često	19	38.0
	Poneka d	16	70.0
	Rijetko	15	100.0
	Total	50	100.0

Izvor: Izrada autora

38% ispitanika često koristi usluge niskobudžetnih zračnih prijevoznika, 32% ponekad, dok 30% ispitanika rijetko koristi usluge niskobudžetnih zračnih prijevoznika.

Tablica 7.: Svrha putovanja

		Frekvencija	Postotak	kumulativni postotak
Valid	Ostalo	4	8.0	8.0
	Poslovni put	9	18.0	26.0
	Privatni put	37	74.0	100.0
	Total	50	100.0	

Izvor: Izrada autora

Većina ispitanika putuje privatno niskobudžetnim zračnim prijevoznicima (74%), 18% ispitanika putuje poslovno, dok 8% ispitanika putuje iz ostalih razloga.

Tablica 8.: Preporuka drugima niskobudžetnih zračnih prijevoznika

		Frekvencija	Postotak	kumulativni postotak
Valid	Da	17	34.0	34.0
	Možda	24	48.0	82.0
	Ne	9	18.0	100.0
	Total	50	100.0	

Izvor: Izrada autora

48% ispitanika bi možda drugima preporučili niskobudžetne zračne prijevoznike 34% ispitanika bi preporučili, dok 18% ispitanika ne bi preporučili niskobudžetne zračne prijevoznike.

Tablica 9.: Zadovoljstvo korisnika sigurnošću

		Frekvencija	Postotak	kumulativni postotak
Valid	U potpunosti se ne slažem	6	12.0	12.0
	Ne slažem se	4	8.0	20.0
	Niti se slažem, niti se ne slažem	8	16.0	36.0
	Slažem se	16	32.0	68.0
	U potpunosti se slažem	16	32.0	100.0
	Total	50	100.0	

Izvor: Izrada autora

Iz prethodne tablice je vidljivo da se 32% ispitanika slaže ili u potpunosti slaže sa tvrdnjom da su zadovoljni sigurnošću niskobudžetnih zračnih prijevoznika. 16% ispitanika se niti slaže, niti ne slaže, 12% ispitanika se u potpunosti ne slaže, dok se 8% ispitanika ne slaže sa tvrdnjom da su zadovoljni sigurnošću niskobudžetnih zračnih prijevoznika.

Tablica 10.: Zadovoljstvo korisnika cijenom

	Frekvencija	Postotak	kumulativni postotak
U potpunosti se ne slažem	2	4.0	4.0
Ne slažem se	2	4.0	8.0
Niti se slažem, niti se ne slažem	13	26.0	34.0
Slažem se	17	34.0	68.0
U potpunosti se slažem	16	32.0	100.0
Total	50	100.0	

Izvor: Izrada autora

34% ispitanika je zadovoljno, a 32% ispitanika je u potpunosti zadovoljno cijenom niskobudžetnih zračnih prijevoznika. 26% ispitanika je niti zadovoljno, niti nezadovoljno, dok je po 4% ispitanika nezadovoljno ili u potpunosti nezadovoljno cijenom niskobudžetnih zračnih prijevoznika.

Tablica 11.: Zadovoljstvo korisnika s udobnosti sjedala

	Frekvencija	Postotak	kumulativni postotak
U potpunosti se ne slažem	2	4.0	4.0
Ne slažem se	5	10.0	14.0
Niti se slažem, niti se ne slažem	9	18.0	32.0
Slažem se	20	40.0	72.0
U potpunosti se slažem	14	28.0	100.0
Total	50	100.0	

Izvor: Izrada autora

Iz prethodne tablice vidljivo je da je čak 40% ispitanika zadovoljno s udobnosti sjedala, dok je 28% ispitanika u potpunosti zadovoljno. 18% ispitanika je niti zadovoljno, niti nezadovoljno, 10% ispitanika je nezadovoljno, dok je 4% ispitanika u potpunosti nezadovoljno s udobnosti sjedala.

Tablica 12.: Zadovoljstvo korisnika brzinom usluge

	Frekvencija	Postotak	kumulativni postotak
U potpunosti se ne slažem	5	10.0	10.0
Ne slažem se	4	8.0	18.0
Niti se slažem, niti se ne slažem	8	16.0	34.0
Valid Slažem se	12	24.0	58.0
U potpunosti se slažem	21	42.0	100.0
Total	50	100.0	

Izvor: Izrada autora

42% ispitanika je u potpunosti zadovoljno brzinom usluge, dok je 24% ispitanika zadovoljno. 16% ispitanika je niti zadovoljno, niti nezadovoljno brzinom usluge, 10% ispitanika je u potpunosti nezadovoljno, dok je 8% ispitanika nezadovoljno brzinom usluge.

Tablica 13.: Zadovoljstvo korisnika rasporedom letova

	Frekvencija	Postotak	kumulativni postotak
U potpunosti se ne slažem	6	12.0	12.0
Ne slažem se	6	12.0	24.0
Niti se slažem, niti se ne slažem	12	24.0	48.0
Valid d Slažem se	6	12.0	60.0
U potpunosti se slažem	20	40.0	100.0
Total	50	100.0	

Izvor: Izrada autora

Prema tablici 13. je 40% ispitanika u potpunosti zadovoljno rasporedom letova, dok je 24% ispitanika niti zadovoljno, niti nezadovoljno. Po 12% ispitanika je zadovoljno, nezadovoljno ili u potpunosti nezadovoljno rasporedom letova.

Tablica 14.: Zadovoljstvo korisnika dostupnim destinacijama

	Frekvencija	Postotak	kumulativni postotak
U potpunosti se ne slažem	5	10.0	10.0
Ne slažem se	6	12.0	22.0
Niti se slažem, niti se ne slažem	7	14.0	36.0
Valid Slažem se	13	26.0	62.0
U potpunosti se slažem	19	38.0	100.0
Total	50	100.0	

Izvor: Izrada autora

Iz prethodne tablice je vidljivo da je 38% ispitanika u potpunosti zadovoljno dostupnim destinacijama, 26% ispitanika je zadovoljno, dok je 14% ispitanika niti zadovoljno, niti nezadovoljno dostupnim destinacijama. 12% ispitanika je nezadovoljno, dok je 10% ispitanika u potpunosti nezadovoljno dostupnim destinacijama.

Tablica 15.: Zadovoljstvo korisnika s atraktivnosti ponude

	Frekvencija	Postotak	kumulativni postotak
U potpunosti se ne slažem	5	10.0	10.0
Ne slažem se	3	6.0	16.0
Niti se slažem, niti se ne slažem	16	32.0	48.0
Valid Slažem se	12	24.0	72.0
U potpunosti se slažem	14	28.0	100.0
Total	50	100.0	

Izvor: izrada autora

U tablici 15. je vidljivo da se 32% ispitanika niti slaže, niti ne slaže s tvrdnjom da je zadovoljno s atraktivnosti ponude, dok se 28% ispitanika u potpunosti slaže sa navedenom tvrdnjom.

Nadalje, 24% ispitanika se slaže, 10% ispitanika se u potpunosti ne slaže, dok se 6% ispitanika ne slaže sa navedenom tvrdnjom.

Tablica 16.: Zadovoljstvo korisnika načinom plaćanja

	Frekvencija	Postotak	kumulativni postotak
U potpunosti se ne slažem	3	6.0	6.0
Ne slažem se	6	12.0	18.0
Niti se slažem, niti se ne slažem	11	22.0	40.0
Valid Slažem se	18	36.0	76.0
U potpunosti se slažem	12	24.0	100.0
Total	50	100.0	

Izvor: Izrada autora

Iz prethodne tablice je vidljivo da je 36% ispitanika zadovoljno načinom plaćanja, dok je 24% ispitanika u potpunosti zadovoljno. 22% ispitanika je niti zadovoljno, niti nezadovoljno, 12% ispitanika je nezadovoljno, dok je 6% ispitanika u potpunosti nezadovoljno načinom plaćanja.

Tablica 17.: Zadovoljstvo korisnika uslužnošću osoblja

	Frekvencija	Postotak	kumulativni postotak
U potpunosti se ne slažem	6	12.0	12.0
Ne slažem se	6	12.0	24.0
Niti se slažem, niti se ne slažem	13	26.0	50.0
Valid Slažem se	15	30.0	80.0
U potpunosti se slažem	10	20.0	100.0
Total	50	100.0	

Izvor: Izrada autora

S obzirom na zadovoljstvo uslužnošću osoblja, najviše ispitanika (30%) je zadovoljno uslugom, 26% ispitanika je niti zadovoljno, niti nezadovoljno, dok je 20% ispitanika u potpunosti zadovoljno. Po 12% ispitanika je nezadovoljno ili u potpunosti nezadovoljno uslugom.

Tablica 18.: Zadovoljstvo korisnika preglednošću web stranice

	Frekvencija	Postotak	kumulativni postotak
U potpunosti se ne slažem	9	18.0	18.0
Ne slažem se	8	16.0	34.0
Vali Niti se slažem, niti se ne d slažem	5	10.0	44.0
Slažem se	10	20.0	64.0
U potpunosti se slažem	18	36.0	100.0
Total	50	100.0	

Izvor: Izrada autora

36% ispitanika je u potpunosti zadovoljno preglednošću web stranice, 20% ispitanika je zadovoljno, dok je 18% ispitanika u potpunosti nezadovoljno. 16% ispitanika je nezadovoljno, a 10% ispitanika je niti zadovoljno, niti nezadovoljno preglednošću web stranice.

Analiziranjem rezultata anketnog ispitivanja dolazi se do zaključka da bi korisnici usluga niskobudžetnog prijevoza uglavnom preporučili i drugima korištenje njihovih usluga.

Zadovoljni su cijenom, udobnošću, sigurnošću, rasporedom letova, dostupnim destinacijama, osobljem, načinom plaćanja usluga. Putuju najčešće privatno, turistički. Anketirani ispitanici prema dobnoj strukturi su uglavnom mladi između 30-40 godina, u najvećem broju zaposleni, završenog srednjoškolskog obrazovanja. Od 50 ispitanika sudjelovalo je 30 osoba muškog, a 20 osoba ženskog spola.

5.3. Testiranje hipoteza

Hipoteze su se testirale na način da je prosječna vrijednost tj. aritmetička sredina jednog osnovnog skupa jednaka nekoj pretpostavljenoj vrijednosti. Ispitanici su ocjenjivali slažu li se ili ne slažu sa postavljenim hipotezama. Postavila se pretpostavljena aritmetička sredina i zaključak o prihvatanju ili odbacivanju nulte hipoteze se donio na osnovi aritmetičke sredine iz uzorka.

Ukoliko se aritmetička sredina iz uzorka nalazila između donje i gornje granice intervala prihvatanja hipoteze H_0 , ta se hipoteza prihvaćala kao istinita uz odgovarajući nivo signifikantnosti testa. U suprotnom se hipoteza odbacuje.

Sve navedene hipoteze testirale su se na temelju odgovora ispitanika koji su na postavljena pitanja odgovarali na skali od 1-5, gdje 1 predstavlja najlošiju ocjenu, a 5 najbolju ocjenu. Upravo zbog takve skale, kod svih testiranja hipoteza postavljena je pretpostavka da je aritmetička sredina veća ili jednaka 3.5. Namjerno se nije uzela vrijednost 3 jer se smatra da ta vrijednost nije reprezentativna s obzirom da ispitanici, ako nisu sigurni kako bi odgovorili na neko pitanje, obično odabiru vrijednost 3 koju smatraju neutralnom.

H1: Ispitanici su zadovoljni uslugama niskobudžetnih zračnih prijevoznika.

$H_0 \dots\dots\dots X > 3.5$

$H_1 \dots\dots\dots X \leq 3.5$

Postavlja se pitanje može li se na osnovu zadanog uzorka prihvatiti pretpostavka da je aritmetička sredina veća od 3.5 uz graničnu signifikantnost (statistička značajnost koja daje odgovor na pitanje da li je utjecaj uvjeta koji se istražuje izazvao promjene u promatranom svojstvu) od 5%.

Tablica 19.: Zadovoljstvo niskobudžetnim zračnim prijevoznicima

Statistics

Zadovoljstvo niskobudžetnim zračnim prijevoznicima

<i>N</i>	<i>Valid</i>	<i>50</i>
	<i>Missing</i>	<i>0</i>
<i>Mean</i>		<i>3.78</i>
<i>Std. Deviation</i>		<i>1.298</i>

Izvor: Izrada autora

Na podacima u tablici 19. je vidljivo da je aritmetička sredina iz uzorka 3,78 i veća je od pretpostavljene aritmetičke sredine od 3.5 pa bi se ta hipoteza mogla prihvatiti.

Tablica 20.: Prosječne vrijednosti zadovoljstva niskobudžetnim zračnim prijevoznicima

One-Sample Test						
	Test Value = 3.5					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Zadovoljstvo niskobudžetnim zračnim prijevoznicima	1.525	49	.134	.280	-.09	.65

Izvor: Izrada autora

Iz prethodne tablice vidljivo je da je vrijednost t testa 1,525, dok je tablična vrijednost uz graničnu signifikantnost od 5%, 2,01. Dakle, može se zaključiti da je $|t^*| < t_{tab}$ tj. odbacuje se nulta hipoteza da je aritmetička sredina iz uzorka veća ili jednaka pretpostavljenoj vrijednosti od 3.5.

S obzirom da se odbacila tvrdnja da je aritmetička sredina iz uzorka veća ili jednaka pretpostavljenoj vrijednosti od 3.5, ne može se prihvatiti tvrdnja da su ispitanici zadovoljni uslugama niskobudžetnih zračnih prijevoznika na temelju čega se donosi zaključak o **odbacivanju H1 hipoteze**.

H2: Niskobudžetni zračni prijevoznici značajno su utjecali na turizam u Zadarskoj županiji.

$H_0 \dots \dots \dots X > 3.5$

$H_1 \dots \dots \dots X \leq 3.5$

Postavlja se pitanje može li se na osnovu zadanog uzorka prihvatiti pretpostavka da je aritmetička sredina veća od 3.5 uz graničnu signifikantnost (statistička značajnost koja daje odgovor na pitanje da li je utjecaj uvjeta koji se istražuje izazvao promjene u promatranom svojstvu) od 5%.

Tablica 21.: Utjecaj niskobudžetnih zračnih prijevoznika na turizam u Zadarskoj županiji

Statistics

Utjecaj niskobudžetnih zračnih prijevoznika na turizam u Zadarskoj županiji

N	Valid	50
	Missing	0
Mean		3.90
Std. Deviation		1.249

Izvor: Izrada autora

Aritmetička sredina iz uzorka je 3,90 i veća je od pretpostavljene aritmetičke sredine od 3.5 pa bi se ta hipoteza mogla prihvatiti.

Tablica 22.: Podaci o prosječnim vrijednostima utjecaja niskobudžetnih zračnih prijevoznika na turizam u Zadarskoj županiji

One-Sample Test

	Test Value = 3.5					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Utjecaj niskobudžetnih zračnih prijevoznika na turizam u Zadarskoj županiji	2.264	64	.028	.400	.04	.76

Izvor: Izrada autora

Iz prethodne tablice vidljivo je da je vrijednost t testa 2,264, dok je tablična vrijednost uz graničnu signifikantnost od 5%, 2,01. Dakle, može se zaključiti da je $|t^*| > t_{tab}$ tj. prihvaća se nulta hipoteza da je aritmetička sredina iz uzorka veća ili jednaka pretpostavljenoj vrijednosti od 3.5.

S obzirom da se prihvatila tvrdnja da je aritmetička sredina iz uzorka veća ili jednaka pretpostavljenoj vrijednosti od 3.5, može se prihvatiti tvrdnja da su niskobudžetni zračni prijevoznici značajno utjecali na turizam u Zadarskoj županiji na temelju čega se donosi zaključak o **prihvaćanju H2 hipoteze**.

5.4. Ograničenja istraživanja

U izradi diplomskog rada i dobivanju konačnih rezultata istraživanja nailazilo se na ograničenja. Istraživanje se provelo korištenjem anketnoga upitnika među lokalnim stanovništvom na području Zadarske županije na vrlo malom uzorku (N=50) i to online ispitivanjem. Ovo istraživanje moglo bi se proširiti na način da se ispituju mišljenja većeg broja lokalnog stanovništva kako bi se dobio što opsežniji uvid u njihove stavove i kako bi se u konačnici ti rezultati mogli bolje analizirati.

Stoga se ovaj uzorak nikako ne može smatrati reprezentativnim za donošenje konkretnih zaključaka, ali zasigurno može dati uvid u percepciju lokalnog stanovništava o niskobudžetnim zračnim prijevoznicima. Također, treba imati na umu da prikupljeni odgovori ispitanika možda daju subjektivnu sliku.

U skladu s navedenim dobiveni rezultati ne mogu se poopćavati već ih se može tretirati kao smjernice svima onima koji su uključeni u razvoj turističke ponude Zadarske županije i koji će na temelju tako dobivenih rezultata moći dobiti bolji uvid u utjecaj niskobudžetnih zračnih prijevoznika na turizam i jasniju sliku o tome u kojem smjeru treba krenuti kako bi se turizam Zadarske županije dodatno razvijao.

6. ZAKLJUČAK

Obzirom da niskobudžetni zračni prijevoznici baziraju svoje poslovanje na optimizaciji troškova, a da ujedno dovode milijune putnika što je u interesu svakoj zajednici ili instituciji, ovi prijevoznici zahtijevaju niže cijene u svakom segmentu kako bi mogle pružiti najnižu moguću cijenu krajnjem korisniku. Iz tog razloga zahtijevaju niže cijene usluga zračnih luka što odgovara dislociranim, manjim zračnim lukama. Sve i da velike zračne luke mogu servisirati njihove usluge obzirom na visoke kapacitete, uglavnom ne prihvaćaju suradnju radi tradicionalnih prijevoznika koji za sličnu uslugu plaćaju višestruko više iznose. Upravo iz tog razloga je izniman rast prometa na sekundarnim zračnim lukama koje rado prihvaćaju ove prijevoznike. Uglavnom se radi o zračnim lukama do 2 mil. putnika godišnje. Ovakva ekspanzija je nadmašila postojeće infrastrukture tih sekundarnih zračnih luka čime dolazi do nužne rekonstrukcije infrastrukture i kapaciteta.

Jedinstvenim načinom poslovanja, naglašenim marketingom i novim oblikom poslovanja niskobudžetni zračni prijevoznici su jedinstveni fenomen u svijetu koji dopire do svakog sudionika, kako posrednog tako neposrednog. U ovom radu su prikazani efekti poslovanja ovih prijevoznika na turizam jedne mikrolokacije, što se uz određene razlike može usporediti na turizmu cijele zemlje.

Kako bi se analizirao utjecaj niskobudžetnih prijevoznika na turizam Zadarske županije, u ovom radu se dotaklo razvoja turizma u navedenoj regiji, od početka do danas. Povijesni počeci turizma na Zadarskom području sežu od 19. st. Nakon Domovinskog rata, (1996. na dalje) bilježi se konstantni rast, a od pojave niskobudžetnih prijevoznika do danas turistički promet je udvostručen. Najviše turista uvjerljivo dolazi iz Njemačke, a slijede je: Slovenija, Češka, Poljska, Austrija, Slovačka.

Izrazit porast noćenja se može uočiti zadnjih godina u svim mjesecima, ali posebna je važnost u predsezonskim i postsezonskim mjesecima. Gotovo je identičan i razvoj zračnog prometa u Zadarskoj županiji. Može se reći da je za ovakav rezultat u noćenjima svakako zaslužan dijelom prijevoz putnika niskobudžetnim prijevoznicima. Porastom potražnje dolazi i do promjene ponude te se izgrađuju veliki brojevi novih smještajnih jedinica, osobito kampova i privatnih smještajnih jedinica. Uslijed nagle ekspanzije smještajnih kapaciteta i masovnijeg turizma dolazi do određenih problema kao što je neadekvatna infrastruktura, negodovanje lokalnog stanovništva i sl.

Zračni promet u Zadarskoj županiji je doživio procvat pojavom niskobudžetnih zračnih prijevoznika, 2007. Svake godine se bilježi konstantan rast.

Zadar biva povezan sa sve većim brojem destinacija u Europi i Svijetu. U posljednjih 10 godina promet niskobudžetnih prijevoznika se uvećao peterostruko. Nekoliko prijevoznika leti iz ove Zračne luke, ali daleko najznačajniji je Ryanair i prema broju prevezenih putnika te po broju destinacija. Iza njega slijedi Eurowings. Postoji potencijal i za daljnjim rastom za što bi bila potrebno proširenje zračne luke, što je i u planu. U 2019. godini se očekuje rekordni promet od 700.000 prevezenih putnika. Velika je važnost ove vrste prijevoza u Zadarskoj zračnoj luci jer je udio po strukturi letova, čak 83%. Osim broj prevezenih putnika, ova Zračna luka je značajna zbog eventualnog produljenja sezone jer letovi se odvijaju od travnja pa se do kraja listopada. Detaljnom analizom je utvrđena povezanost produljenja sezone u Zadarskoj županiji zahvaljujući niskobudžetnim prijevoznicima. Ne postoji bolja promocija zemlje od ovakve direktne veze putnika s destinacijom. Iz tog razloga najveće prijevoznike subvencioniraju turističke zajednice i gradovi.

Provedeno je i izviđajno istraživanje. Na temelju analize prikupljenih rezultata, došlo se do zaključka da se ne može prihvatiti tvrdnja da su ispitanici zadovoljni uslugama niskobudžetnih zračnih prijevoznika, ali se može prihvatiti tvrdnja da su niskobudžetni zračni prijevoznici značajno utjecali na turizam u Zadarskoj županiji.

POPIS LITERATURE

1. Aćimović, S. (2009): Od nacionalnih avio prevoznika do low-cost kompanija – Efekti uspješne promene marketing strategije, *Marketing*, vol. 40, no. 3
2. Bajić, J., Tatalović, M., Kučko, K. (2014): Analiza zrakoplovne konkurencije u Hrvatskoj. *Suvremeni promet*, 34 (1/2)
3. Burnać, P. (2010): Liberalizacija infrastrukture u zračnom prometu. *Suvremeni promet*, 30 (1/2)
4. Cento, A. (2009): *The Airline Industry: Challenges in the 21st Century*, Chapter 2, SpringerVerlag, Berlin Heidelberg
5. Croatia Airlines, Wikipedija, https://hr.wikipedia.org/wiki/Croatia_Airlines (15.06.2019.)
6. Dobruszkes, F. (2006): An analysis of European low-cost airlines and their networks. *Journal of Transport Geography*, 14
7. Gulišija, M. (2009): Sigurnosno-regulatorni aspekti razvoja niskotarifnog zrakoplovnog prijevoznitva, diplomski rad, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, voditelj: Steiner, S.
8. Ibidem
9. Krajinović, A., Nekić, N., Bosna, J. (2016): Utjecaj niskotarifnih zrakoplovnih kompanija na gospodarstvo s posebnim osvrtom na turizam, *Oeconomicus* 1, 1; 91-107, (članak, znanstveni)
10. Krajinović, A., Boflek, B., Nekić, N. (2014): Low-cost strategija u zračnom prijevozu putnika, *Oeconomica Jadertina* 4, 2; 3-32 (članak, znanstveni)
11. Mišetić, I., Tatalović M., Malović Beganović I. (2007): Konkurencija na hrvatskom zrakoplovnom tržištu // *Suvremeni promet: časopis za pitanja teorije i prakse prometa* 27, 6; 601-609 (prethodno priopćenje, znanstveni)
12. Olipra, L. (2012): The impact of low-cost carriers on tourism development in less famous destinations, *CITTASLOW: il valore della lentezza per il turismo del futuro*, Referred Electronic Conference Proceeding, Perugia/Orvieto
13. Peović, T., Vince, D., Štimac, I. (2012): Razina prilagodbe zračnog prometa Republike Hrvatske trendovima i poslovnom okruženju europskoga zračnog prometa
14. Prebežac, D (1998) Poslovna strategija zrakoplovnih kompanija
15. Rakar, A. (1997): Deregulacija i liberalizacija prometne djelatnosti i njihov utjecaj na organizaciju javnog putničkog prometa. *Suvremeni promet*, 17 (1/2)

16. Tatalović, M., Mišetić, I., Bajić, J. (2012): Menadžment zrakoplovne kompanije, Mate d. o o., Zagreb
17. Tatalović, M., Mišetić, I., Bajić, J. (2017): Planiranje zračnog prijevoza, Zagreb, Sveučilište u Zagrebu Fakultet prometnih znanosti
18. Vidović, A, Steiner, S., Škurla Babić, R. (2006): Impact of low-cost carriers on the european air transport market, 10th International Conference on Traffic Science ICTS 2006
19. Vidović, A. (2010): Model niskotarifne zrakoplovne operative u Hrvatskoj, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb
20. Vince, D. (2009): Razvoj zračnog prometa u funkciji razvoja ekonomskih odnosa Republike Hrvatske s inozemstvom. Magistarski rad. Zagreb: Ekonomski fakultet
21. Vojvodić, K. (2010): Utjecaj prometovanja niskobudžetnih zrakoplovnih kompanija na međunarodno poslovanje hrvatskih zračnih luka. Doktorski rad. Rijeka: Ekonomski fakultet
22. Vojvodić, K. (2011): Konkurentnost sekundarnih zračnih luka. Suvremeni promet, 31 (1/2)
23. Zadar Airport, <https://www.zadar-airport.hr/destinacije#zad>
24. Zelenika, R. (1998): Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela: Metodologija znanstvenog istraživanja, Ekonomski fakultet u Rijeci, Rijeka
25. Zelenika, R., Pupovac, D. (2000): Od protekcionizma do liberalizacije transporta. Hrvatska gospodarska revija, 49 (10)
26. 24sata, <https://www.24sata.hr/news/nisu-ni-poletjeli-propala-prva-hrvatska-low-cost-kompanija373014> (15.06.2019.)

POPIS SLIKA

Slika 1.: Eurowings destinacije s polaskom iz Zagreba- kraće rute	14
Slika 2.: Eurowings destinacije s polaskom iz Zagreba - daleke rute	15
Slika 3.: Destinacije u svijetu sa direktnim letovima iz Zadra	24
Slika 4.: Struktura prometa po zemljama za 2017. u Zračnoj luci Zadar	25

POPIS TABLICA

Tablica 1.: Dolasci i noćenja u Republici Hrvatskoj po županijama 2018.	22
Tablica 2.: Popis dolazaka/noćenja prema zemljama 2017./2018.	23
Tablica 3.: Niskobudžetni prijevoznici i destinacije za 2018.	27
Tablica 4.: Ryanair – destinacije od 2007.-2017.	31
Tablica 5.: Eurowings – destinacije od 2007.-2017.	32
Tablica 6.: Učestalost korištenja usluga niskobudžetnih zračnih prijevoznika	35
Tablica 7.: Svrha putovanja	36
Tablica 8.: Preporuka drugima niskobudžetnih zračnih prijevoznika	36
Tablica 9.: Zadovoljstvo korisnika sigurnošću	36
Tablica 10.: Zadovoljstvo korisnika cijenom	37
Tablica 11.: Zadovoljstvo korisnika s udobnosti sjedala	37
Tablica 12.: Zadovoljstvo korisnika brzinom usluge	38
Tablica 13.: Zadovoljstvo korisnika rasporedom letova	38
Tablica 14.: Zadovoljstvo korisnika dostupnim destinacijama	39
Tablica 15.: Zadovoljstvo korisnika s atraktivnosti ponude	39
Tablica 16.: Zadovoljstvo korisnika načinom plaćanja	40
Tablica 17.: Zadovoljstvo korisnika uslužnošću osoblja	40
Tablica 18.: Zadovoljstvo korisnika preglednošću web stranice	41
Tablica 19.: Zadovoljstvo niskobudžetnim zračnim prijevoznicima	42
Tablica 20.: Prosječne vrijednosti zadovoljstva niskobudžetnim zračnim prijevoznicima	43
Tablica 21.: Utjecaj niskobudžetnih zračnih prijevoznika na turizam u Zadarskoj županiji	44
Tablica 22.: Podaci o prosječnim vrijednostima utjecaja niskobudžetnih zračnih prijevoznika na turizam u Zadarskoj županiji	44

POPIS GRAFIKONA

<u>Grafikon 1.: Broj noćenja u Zadarskoj županiji 1998.-2018.</u>	19
<u>Grafikon 2.: Noćenja u Zadarskoj županiji po mjesecima 1998.-2018.</u>	20
<u>Grafikon 3.: Smještajni kapaciteti u Zadru 2016.-2018.</u>	21
<u>Grafikon 4.: Struktura prometa po vrsti letova za 2017.</u>	25
<u>Grafikon 5.: Broj putnika po mjesecima 2013.-2017.</u>	26
<u>Grafikon 6.: Zračna luka Zadar – ukupan promet (2007.-2017.)</u>	27
<u>Grafikon 7.: Udio LCC u prometu za 2017.</u>	28
<u>Grafikon 8.: Destinacije i rotacije niskobudžetnih zračnih prijevoznika od 2007.-2017.</u>	29
<u>Grafikon 9.: ukupni broj putnika od 2007.-2017. prema prijevoznicima</u>	30
<u>Grafikon 10.: Ryanair – ukupni broj putnika od 2007.-2017.</u>	31
<u>Grafikon 11.: Struktura ispitanika prema spolu</u>	33
<u>Grafikon 12.: Struktura ispitanika prema dobi</u>	34
<u>Grafikon 13.: Struktura ispitanika prema obrazovanju</u>	34
<u>Grafikon 14.: Struktura ispitanika prema radnom statusu</u>	35

PRILOG

Anketa o niskobudžetnim zračnim prijevoznicima

Poštovani!

U anketnom upitniku su pitanja vezana za niskobudžetne zračne prijevoznike. Ovo anketiranje provodi se kako bi se ispitalo koliko su ispitanici zadovoljni niskobudžetnim zračnim prijevoznicima.

Kako bi podatci odražavali stvarno stanje, molimo Vas za suradnju u ovom istraživanju. Potrebno je odgovoriti na navedena pitanja. Ovo istraživanje zahtjeva 5-7 minuta Vaše pozornosti. Molimo Vas za iskrene odgovore u cilju vjerodostojnosti podataka, koji će se isključivo koristiti u svrhu ovog istraživanja.

1. Spol*

M Ž

2. Dob*

15-18 18-23 23-30 30-40 40-50 50-60 Više od 60 godina

3. Obrazovanje*

Bez osnovne škole Osnovna škola
 Srednja škola Fakultet Magisterij, doktorat

4. Radni status*

Zaposlen/a Student/ica
 Nezaposlen/a Umirovljenik/ica

5. Koliko često koristite usluge niskobudžetnih zračnih prijevoznika?*

Rijetko
 Ponekad
 Često

Koja je uglavnom svrha Vašeg putovanja?*

Poslovni put
 Privatni put
 Ostalo

6. Biste li preporučili drugima putovanje niskobudžetnim zračnim prijevoznicima?*

- Da
- Ne
- Možda

7. Molim ocijenite sljedeće faktore koji utječu na proces donošenja odluke o kupnji karte određenog niskobudžetnog zračnog prijevoznika na skali od 1 do 5 ako 1 znači u potpunosti nevažan factor, a 5 iznimno važan factor.*

	1	2	3	4	5
Sigurnost					
Cijena					
Udobnost sjedala					
Brzina usluge					
Raspored letova					
Dostupne destinacije					
Atraktivnost ponude					
Način plaćanja					
Uslužnost osoblja					
Preglednost web stranice					

8. Molim ocijenite Vaš stupanj slaganja sa tvrdnjama koje se odnose na zadovoljstvo niskobudžetnim zračnim prijevoznikom na skali od 1 do 5 ako 1 znači u potpunosti se ne slažem, a 5 u potpunosti se slažem.*

	1	2	3	4	5
Zadovoljan/na sam uslugama koje sam dobio/la za plaćenu cijenu karte.					
Zadovoljan/na sam ponudom dodatnih usluga.					
Web stranica je vrlo pregledna.					
Zadovoljan/na sam s ponuđenim načinima plaćanja.					
Osoblje raspolaže potrebnim znanjima.					
Uslužnost osoblja je na visokoj razini.					
Zadovoljan/na sam udobnošću putovanja.					
Raspored letova za pojedinu destinaciju je optimalan.					
Vrijeme slijetanja i polijetanja u potpunosti je ispoštovano.					
Osjećaj sigurnosti prilikom putovanja je na visokoj razini.					

9. Molim ocijenite Vaš stupanj slaganja sa tvrdnjama koje se odnose na utjecaj niskobudžetnih zračnih prijevoznika na turizam u Zadarskoj županiji na skali od 1 do 5 ako 1 znači u potpunosti se ne slažem, a 5 u potpunosti se slažem.*

	1	2	3	4	5
Niskobudžetni zračni prijevoznici su utjecali na povećanje broja apartmana i restorana.					
Niskobudžetni zračni prijevoznici utječu na odumiranje malih radnji.					
Izvan sezone grad odumire jer je sve prilagođeno i radi samo za vrijeme sezone.					
Niskobudžetni zračni prijevoznici su utjecali na povećanje broja rent a cara.					
Niskobudžetni zračni prijevoznici su utjecali na ometanje života lokalnom stanovništvu.					
Niskobudžetni zračni prijevoznici su utjecali na povećani dotok novca i povećanje zaposlenosti.					
Uslijed masovnog turizma dolazi do devastiranja obale i prirodnih ljepota.					
Infrastrukturu nije prilagođena za masovni turizam.					

ŽIVOTOPIS

OSOBNE INFORMACIJE

Ana Mrkić



Otona Ivekovića 4, 23210 Biograd na Moru (Hrvatska)

+385 91 3383 927

atomicbnm@gmail.com

Spol **Žensko** | Datum rođenja **20/01/1982** | Državljanstvo **hrvatsko**

RADNO ISKUSTVO

21/06/20
14–
danas

Osobni bankar

Privredna banka Zagreb d.d., Biograd (Hrvatska)

- obavljanje svih poslova vezanih za proizvode/usluge Banke za građanstvo, dijelom i za pravne osobe, uz primjenu i pridržavanje zakona, procedura, odluka, uputa i internih pravila Banke.
- prezentiranje i prodaja proizvoda Banke i Grupe uz pružanje kvalitetne usluge u nastojanju povećanja zadovoljstva klijenata

21/05/20
06–
20/06/20
14

Glavni osobni bankar - viši izvršitelj

Raiffeisenbank Austria Zagreb d.d., Zagreb i Zadar (Hrvatska)

- poznavanje, prodaja i ugovaranje svih proizvoda Banke i Grupe uz poznavanje pratećih zakonskih propisa
- aktivna prodaja, praćenje prodaje te nastojanje u ostvarivanju individualnog i timskog plana
- suradnja s ostalim sektorima Banke

OBRAZOVANJE I OSPOSOBLJAVANJE

15/09/2004.–
danas

Ekonomski fakultet Zagreb, Zagreb (Hrvatska)

15/02/2015–
danas

Opći menadžment

Poslovna škola Dr. Pendl & Dr. Piswanger d.o.o, Zagreb (Hrvatska)

15/09/2000–
01/10/2004

Viši ekonomist za turizam

Ekonomski fakultet Zagreb, Zagreb (Hrvatska)

05/09/1996–
18/05/2000

Opća gimnazija

Srednja škola Biograd na Moru, Biograd (Hrvatska)

22/10/2008–
22/10/2008

HANFA - zastupnik u osiguranju

OSOBN VJEŠTINE

Materinski jezik hrvatski

Ostali jezici

	RAZUMIJEVANJE		GOVOR		PISANJE
	Slušanje	Čitanje	Govorna interakcija	Govorna produkcija	
engleski	B1	B1	B1	B1	B1
talijanski	A1	A1	A1	A1	A1
njemački	B1	B1	B1	B1	B1

Stupnjevi: A1 i A2: Početnik - B1 i B2: Samostalni korisnik - C1 i C2: Iskusni korisnik
Zajednički europski referentni okvir za jezike

Komunikacijske vještine Izražen timski duh, sposobnost brze prilagodbe, dobre komunikacijske vještine, izražene prodajne vještine

Organizacijske / rukovoditeljske vještine Stečene organizacijske i rukovoditeljske vještine u ulozi voditelja poslovnice (zamjenik)

Poslovne vještine Dobra organiziranost, prilagodljivost, ljubaznost, prodajne vještine, timski rad

Digitalna kompetencija

SAMOPROCJENA

Odlično vladanje alatima Microsoft Office i ostalim programima i aplikacijama.