

RAZPRAVE**MOTIVI, POTREBE IN RAVNANJE TURISTOV
V ROGAŠKI SLATINI**

AVTOR

Uroš Horvat

Naziv: dr., mag., profesor geografije in zgodovine, docent

Naslov: Oddelek za geografijo Pedagoške Fakultete Univerze v Mariboru, Koroška cesta 160, SI – 2000 Maribor, Slovenija

E-pošta: uros.horvat@uni-mb.si

Telefon: 02 229 36 51

Faks: 02 251 81 80

UDK: 379.8(497.4 Rogaška Slatina)

COBISS: 1.01

IZVLEČEK

Motivi, potrebe in ravnanje turistov v Rogaški Slatini

V članku so predstavljeni rezultati anketiranja turistov v Rogaški Slatini med letoma 1994 in 1997. Analizirani so: socio-demografska sestava turistov (spolna, starostna, ekonomska) ter sestava glede na izhodiščna območja (države in regije), pglavilni turistični motivi, ki privabljajo goste v Rogaško Slatino, viri informacij, s pomočjo katerih so turisti izvedeli za zdravilišče, pogostost in dolžina bivanja v Rogaški Slatini, razporeditev gostov po namestitvenih objektih, terapevtske, športno-rekreacijske in druge turistične potrebe gostov, izletniška aktivnost turistov v Rogaški Slatini in okolici ter njihovo zadovoljstvo z zdravstveno in turistično ponudbo (pripombe gostov na turistično ponudbo v Rogaški Slatini).

KLJUČNE BESEDE

turizem, geografija turizma, turistično povpraševanje, turistični motivi, zdravilišče, Rogaška Slatina, Slovenija

ABSTRACT

Tourists, their motives, needs and behavior patterns in Rogaška Slatina health resort

The results of the questionnaires administered to tourists in Rogaška Slatina in the period from 1994 to 1997 are presented in this article. Several factors were analyzed: the socio-demographic structure of the tourists (according to their gender, age, and economic status), their countries of origin (state, region), their main tourist motives for visiting Rogaška Slatina, their sources of information about the resort, the frequency and length of the tourists' stay in Rogaška Slatina, their placement according to individual accommodation facilities, the tourists' therapeutic, sport, recreational and other needs, their taking trips in Rogaška Slatina and its surroundings, and their satisfaction with health care and tourist provision (guests' remarks with regard to tourist provision in Rogaška Slatina).

KEY WORDS

tourism, geography of tourism, tourist demand, tourist motives, health resort, spa, Rogaška Slatina, Slovenia

Uredništvo je prispevek prejelo 15. marca 2000.

1. Uvod

Pod pojmom turistične potrebe in motivi razumemo želje in pričakovanja, ki vzpodbujajo in usmerjajo ravnanje turistov (Jeršič 1987, 15). Njihovo preučevanje ima vse pomembnejšo vlogo v turizmu, saj omogoča razložiti navade in ravnanje turistov, poznavanje le-teh pa ima tudi velik praktični pomen za vse oblikovalce turistične ponudbe, zlasti za potrebe marketinga. Željam in pričakovanjem turistov se želi čimbolj prilagoditi turistična ponudba z novimi in raznoterimi turističnimi objekti in napravami (kar ima lahko tudi relevantne pokrajinske učinke) ter s kvalitetnimi turističnimi storitvami. Na ta način si prizadeva v turističnih območjih obdržati svoje stalne goste ali jih celo prevzeti konkurenci.

Motivi za obisk turističnih krajev in območij se razlikujejo in so odvisni od vrste dejavnikov (Zorko 1999, 54–67), hkrati pa se tudi časovno spreminjajo. Spreminjanju navad turistov se poskuša turistična ponudba prilagajati, zato se pojavljajo vedno nove oblike turistične ponudbe, turističnih potovanj in turističnih območij. Zlasti želja po telesni rekreaciji in po novih doživetjih je v sodobnem turizmu pospešila razvoj številnih novih oblik aktivne turistične rekreacije.

S tega vidika je treba poudariti, da sodijo potovanja in bivanja v zdraviliških krajih med relativno stalne in najstarejše vrste turizma v Sloveniji in širše (Zorko 1999, 37 in 45). Zdraviliški turizem izhaja predvsem iz osnovne človekove potrebe po zdravju ali obnavljanju telesnega zdravja. Vendar se tudi pri tej vrsti turizma v zadnjih desetletjih vse bolj uveljavljajo turistični motivi, ki izhajajo iz potrebe po sprostitvi in obnavljanju psihofizičnih moči v smislu zdravstvene preventive ali celo iz rekreacijskih motivov. Zlasti izgradnja turistične infrastrukture v smislu tako imenovanih »termalnih rivier« z obsežnimi in raznoterimi vodnimi površinami in atrakcijami (v Sloveniji na primer v Čateških topličah, Moravskih Toplicah, Atomskih topličah) privablja v zdravilišča nove skupine gostov, katerih motivi in ravnanje so lahko celo v nasprotju s tako imenovano skupino »klasičnih« zdraviliških gostov.

Pri preučevanju turističnih potreb in motivov ter ravnanja gostov v turističnih krajih predstavlja največji problem pridobivanje podatkov. Turistična statistika beleži goste le v turističnih krajih (obseg turističnega prometa po posameznih vrstah namestitvenih zmogljivosti, dinamiko turističnega prometa prek leta in glavna izhodiščna območja gostov po državah). Za ugotavljanje turističnih motivov in ravnanja gostov pa so potrebni posebni postopki zbiranja in analiziranja podatkov.

Najbolj uveljavljeno je anketiranje turistov v turističnem kraju. Na ta način lahko zberemo podatke za osvetljevanje sedanjih turističnih motivov, ki privabljajo goste v določen turistični kraj, turističnih potreb, navad in sestave gostov. Lahko ugotavljamo tudi posamezne socio-geografske skupine turistov z enakim vedenjem v turističnem območju in s tem enakimi vplivi na pokrajino (Jeršič 1985, 58).

Zaradi obsežnosti in finančnih težav je bilo v slovenskih turističnih krajih v zadnjih dveh desetletjih opravljenih izredno malo tovrstnih geografskih raziskav. Izvedene so bile le v manjšem obsegu, zlasti terenska dela in diplomske naloge na Oddelku za geografijo Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani in Oddelku za geografijo Pedagoške fakultete Univerze v Mariboru, ali v sklopu drugih raziskav, na primer raziskav tržišča. Mnogo intenzivneje so se preučevali turistični motivi in rekreacijske navade prebivalcev v izhodiščih turističnih potovanj, to je v večjih slovenskih mestih (Jeršič 1984, 1995 in 1998; Cigale 1999), ki pa predstavljajo nasprotni pol tovrstnih raziskav. V tujini je bilo tovrstno geografsko preučevanje bolj intenzivno (Boeckmann 1975; Bauer 1993), vendar zaradi različnih izhodišč in metod raziskovanj rezultati niso vedno primerljivi. Na tem mestu je treba omeniti tudi številne raziskave za potrebe marketinga, ki med drugimi kazalci analizirajo tudi socio-demografske značilnosti gostov in njihove turistične motive. Med pomembnejšimi so tako imenovane raziskave TOMAS (Touristisches Marktforschungssystem Schweiz), ki so bile prvič izvedene v Švici (Marušič in Weber 1999, 368) in predstavljajo metodološko osnovo za raziskave tudi v drugih državah; na primer anketiranje tujih turistov v poletni sezoni leta 1994 in 1997 v Sloveniji (Škafar Božič 1998) ter anketiranje turistov v obmorskih območjih v poletni sezoni leta 1987, 1989, 1994 in 1997 na Hrvaškem (Marušič in Weber 1999).

Anketiranje turistov v Rogaški Slatini je potekalo v različnih mesecih med letoma 1994 in 1997. Zaradi izvedbenih možnosti ter organizacijskih in finančnih ovir ni bil izdelan vzorčni načrt z natanč-

nim vzorčenjem po stratumih in statističnem koraku, temveč so bili anketiranci izbrani naključno. To pomanjkljivost smo poskušali omiliti tako, da smo se poskušali z vzorcem čim bolj približati povprečni starostni in narodnostni sestavi gostov v zdravilišču ob anketiranju. Reprezentativnost rezultatov smo povečali z natančnimi navodili anketarjem in osebnostnim pristopom do vsakega anketiranca. Anketiranje so z metodo intervjuja izvajali študenti 3. letnika na Oddelku za geografijo Pedagoške fakultete Univerze v Mariboru.

V štirih letih je bilo opravljenih **1300 anket**. Ker je bilo 454 anketirancev v zdravilišču s svojim partnerjem, drugim družinskim članom ali ožjim sorodnikom, torej v dvoje, je bil za oba skupaj izpolnjen le en anketni vprašalnik, tako da ne bi prišlo do podvajanja enakih odgovorov. To pomeni, da se 1300 anket dejansko nanaša na **1754 turistov**, ki so v obravnavanem obdobju bivali ali prišli na obisk v Rogaško Slatino. V večjem delu analize je upoštevanih 1300 anketiranih gostov, pri socio-demografski sestavi gostov pa so ob anketirancih upoštevani tudi njihovi spremljevalci.

S tako obsežnim anketiranjem je bilo **anketiranih 1,2 % vseh gostov v Rogaški Slatini**, ki jih je med letoma 1994 in 1997 naštel Statistični urad Republike Slovenije (v nadaljevanju SURS), nočitve anketirancev pa predstavljajo 1,6 % vseh nočitev. Anketiranje v Rogaški Slatini se uvršča med obsežnejša anketiranja na področju ugotavljanja turističnih potreb in motivov, navad ter struktur turistov v turističnih krajih v Sloveniji v zadnjih letih. Po obsegu in vsebini ga lahko primerjamo le z anketiranjem tujih turistov v Sloveniji, ki ga je v poletni sezoni leta 1994 (Škafar Božič 1995) in 1997 (Škafar Božič 1998) opravil SURS. V zdraviliških krajih so anketirali 629 tujih gostov, ki so predstavljali 0,7 % vseh tujih gostov.

Kljub navedenim pomanjkljivostim vzorčenja menimo, da rezultati anketiranja v Rogaški Slatini nudijo dovolj trdne temelje za osvetlitev obravnavane problematike.

2. Sestava gostov glede na izhodiščna območja

V osemdesetih letih so po podatkih SURS-a največ nočitev ustvarili gosti iz Hrvaške (okrog 35 %), Slovenije (27 %), Avstrije (17 %) in Italije (10 %). V tem obdobju je bila Rogaška Slatina po turističnem obisku (leta 1985 okoli 41.000 gostov in 385.000 nočitev) peti največji turistični kraj v Sloveniji in največje zdravilišče (okoli 20 % vseh ležišč in 25 % vseh nočitev v slovenskih zdraviliščih). Po letu 1990 je zdravilišče zašlo v krizo. Močno se je zmanjšal turistični obisk (leta 1998 okoli 34.000 gostov in 220.000 nočitev) iz drugih republik bivše Jugoslavije (okoli 8 % nočitev) in Slovenije (46 %), povečal pa se je iz tujine (46 %), zlasti iz Italije (22 %) (Horvat 1999, 98–99).

Pri zagotavljanju reprezentativnosti vzorca anketirancev je pomembna tudi težnja po njegovem ujetju z dejansko sestavo po državni pripadnosti, ki jo za obravnavano obdobje navajajo podatki SURS-a. Delež anketirancev iz večine držav z manjšim obiskom so se dokaj dobro ujeli z dejanskim stanjem, le pri deležih anketirancev iz obeh držav z največjim obiskom je prišlo do pomembne razlike. V primerjavi z dejanskim stanjem se je med anketiranci izkazal delež domačih gostov previsok za 15,5 %, delež gostov iz Italije pa prenizek za 15,0 %. Slednje je predvsem posledica problema komunikacije, saj italijanski gostje večinoma niso govorili angleško ali nemško, italijansko govoreči anketarji pa so bili na voljo le občasno.

Največ tujih anketirancev je prišlo v Rogaško Slatino iz **Avstrije in Italije** (po podatkih SURS-a med gosti v zadnjih letih prednjačijo Italijani). Pomembno skupino predstavljajo tudi gosti iz **Hrvaške in Nemčije**, čeprav se njihov obisk v zadnjih desetih letih močno zmanjšuje. Po letu 1995 so z več kot 1 % zastopani tudi gosti iz **Rusije**. Iz drugih držav je prišlo manj kot 1 % anketirancev, skupaj pa le 2,9 % anketirancev (po podatkih SURS-a jih je bilo 5,5 %).

Kar 62,1 % vseh anketirancev je bilo iz **Slovenije**. Zaradi specifičnih indikacij, ki jih ima zdravilišče glede na mineralno vodo, prihajajo v Rogaško Slatino gosti iz cele Slovenije, tudi iz območij, ki imajo svoja termalna zdravilišča. Med anketiranci so bili najbolj zastopani gosti iz osrednje Slovenije, med katerimi je bilo največ ljubljancov in okoličanov. Sledijo jim gosti iz bližnje Podravske in Celjske regije.

Preglednica 1: Sestava anketiranih gostov v Rogaški Slatini med letoma 1994 in 1997 po državni pripadnosti v primerjavi s sestavo vseh gostov po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije (vir: anketiranje v Rogaški Slatini 1994–1997; Letni pregled turizma 1994–1997, SURS).

država	število anketiranih oseb			% anketiranih oseb skupaj	podatki SURS-a	
	moški	ženske	skupaj		število gostov	% gostov
Slovenija	475	615	1090	62,1	68953	46,6
Avstrija	136	151	287	16,4	21197	14,3
Italija	62	64	126	7,2	32907	22,2
Hrvaška	52	57	109	6,2	10001	6,8
Nemčija	38	41	79	4,5	5286	3,6
Švica	5	4	9	0,5	524	0,4
Nizozemska	9	7	16	0,9	226	0,2
Madžarska	2	2	4	0,2	244	0,2
Češka	3	4	7	0,4	339	0,2
Bosna in Hercegovina	2	3	5	0,5	530	0,4
Jugoslavija	–	1	1	0,0	451	0,3
Rusija	10	2	12	0,7	1595	1,1
druge države	4	5	9	0,5	5652	3,7
skupaj	798	956	1754	100,0	147905	100,0

Preglednica 2: Sestava anketiranih domačih gostov v Rogaški Slatini med letoma 1994 in 1997 po regijah.

regija	število anketiranih oseb	% anketiranih oseb
Severnoprimorska	29	2,7
Obalno-Kraška	69	6,3
Notranjska	28	2,6
Gorenjska	65	6,0
Osrednjeslovenska	245	22,5
Zasavska	30	2,7
Posavska.	39	3,6
Celjska	155	14,2
Koroška	47	4,3
Podravska	203	18,6
Pomurska	46	4,2
neznano	75	6,9
skupaj	1090	100,0

3. Socio-demografska sestava gostov

Socio-demografsko sestavo gostov sestavljajo njihova spolna, starostna in ekonomska sestava. Ugotavljali smo tudi način plačila uslug v zdravilišču in pogostost odhoda anketirancev na dopust.

Spolna sestava anketiranih gostov je uravnotežena, saj je bilo anketiranih 45,5 % moških in 54,5 % žensk.

Iz **starostne sestave** anketiranih gostov je razvidno, da prevladujejo starejši gosti. Kar 71,2 % vseh anketirancev je bilo **starejših od 50 let**, pri čemer je treba izpostaviti visok delež **starejših od 70 let**. Mlajših od 19 let je bilo le 0,2 % anketirancev.

Gosti iz Slovenije so nadpovprečno zastopani v starosti do 40 let in podpovprečno v starosti nad 70 let, ravno nasprotno pa velja za goste iz tujine. V povprečju prihajajo najstarejši gosti iz Avstrije. Kar 36,9 % jih je bilo starejših od 70 let. So tradicionalni gosti, saj jih tretjina prihaja v Rogaško Slatino že več kot 10 let.

Preglednica 3: Starostna sestava anketiranih gostov v Rogaški Slatini glede na državno pripadnost.

starost gostov	skupaj	število anketiranih oseb						% anketiranih oseb		
		Slovinci	tujci	Avstrijci	Italijani	Hrvati	drugi	skupaj	Slovinci	tujci
do 39 let	158	136	22	2	7	6	7	9,0	12,5	3,3
40 do 49 let	348	228	120	32	28	20	40	19,8	20,9	18,1
50 do 59 let	396	248	148	56	28	28	36	22,6	22,8	22,3
60 do 69 let	501	300	201	91	36	39	35	28,6	27,5	30,3
70 let in več	351	178	173	106	27	16	24	20,0	16,3	26,0
skupaj	1754	1090	664	287	126	109	142	100,0	100,0	100,0

Glede na **ekonomsko sestavo** so bili gosti razdeljeni v tri skupine. **Osebe z lastnim dohodkom**, to so upokojevcji in rentniki, predstavljajo kar 53,7 % vseh gostov v Rogaški Slatini. Zaradi prevlade starejših gostov predstavljajo **aktivne osebe** le 41 % gostov, **vzdrževane osebe** pa 4,1 % gostov. Med gosti z lastnimi dohodki in vzdrževanimi osebami je bilo več žensk (57,1 %), med aktivnimi pa več moških (51,3 %). Med gosti iz Slovenije so bili nadpovprečno zastopani aktivni, med tujci pa upokojevcji.

Preglednica 4: Ekonomska sestava anketiranih gostov v Rogaški Slatini glede na državno pripadnost.

ekonomska sestava gostov	skupaj	število anketiranih oseb						% anketiranih oseb		
		Slovinci	tujci	Avstrijci	Italijani	Hrvati	drugi	skupaj	Slovinci	tujci
aktivni	718	487	231	65	57	48	61	41,0	44,6	34,7
upokojevcji	942	563	379	204	57	52	66	53,7	51,7	57,1
vzdrževani	72	33	39	14	10	6	9	4,1	3,0	5,9
neznano	22	7	15	4	2	3	6	1,2	0,7	2,3
skupaj	1754	1090	664	287	126	109	142	100,0	100,0	100,0

Anketirance smo razvrstili tudi glede na **način plačila uslug v zdravilišču**. Največ gostov je bilo **samoplačnikov** (69,6 %). Med tujci so to skoraj vsi, med gosti iz Slovenije pa dobra polovica. Delež gostov, ki jim bivanje in zdravstvene usluge krije **zdravstveno zavarovanje**, se po letu 1994 znižuje. Dejansko gre le za goste iz Slovenije, ki med domačimi gosti predstavljajo tretjino vseh anketirancev.

Predvsem pri domačih gostih se pojavlja tudi kombiniran način plačila, to je, da doplačajo za višji nivo namestitve, kot jim ga prizna zdravstveno zavarovanje, ali pa samoplačnik spremlja družinskega člana, ki je tu na zdravljenju prek zdravstvenega zavarovanja. Pod drugo so zajeta plačila podjetij za različne seminarje, zdravstvene preglede in podobno.

Socio-demografsko sestavo gostov posredno odraža tudi **pogostost odhodov anketirancev na dopust**. Le 3 % jih gre na dopust redko, ne vsako leto. Največ anketirancev gre na dopust enkrat na leto (37,2 %). Med njimi so nadpovprečno zastopani starejši od 60 let in anketiranci iz Slovenije. Tretjina anketirancev (32,9 %) gre na dopust dvakrat na leto, 17,2 % pa celo večkrat. Med njimi so nadpovprečno zastopani

mlajši gosti in tujci. Po **dolžini bivanja na dopustu** so izrazito izstopali upokojeanci iz Avstrije, saj jih je bila četrtnina na dopustu več kot 3 tedne na leto.

Preglednica 5: Sestava anketiranih gostov v Rogaški Slatini glede na način plačila.

način plačila	skupaj	število anket glede na državno pripadnost						skupaj	% anket	
		Slovenci	tujci	Avstrijci	Italijani	Hrvati	drugi		Slovenci	tujci
samoplačniki	905	465	440	184	92	81	83	69,6	55,3	95,9
zdravstveno zavarovanje	277	266	11	4	–	4	3	21,3	31,6	2,4
kombinirano	60	58	2	2	–	–	–	4,6	6,9	0,4
drugo	58	52	6	1	–	–	5	4,5	6,2	1,3
skupaj	1300	841	459	191	92	85	91	100,0	100,0	100,0

4. Poglavitni turistični motivi gostov v Rogaški Slatini

Na zastavljeno vprašanje »*Zakaj ste prišli v Rogaško Slatino – kateri je bil poglaviti motiv vašega obiska v zdravilišču?*« je skoraj polovica anketirancev (48,6 %) odgovorila, da so prišli na **zdravljenje** ali na **rehabilitacijo**. V zdravilišče prihajajo najpogosteje sladkorni bolniki, bolniki s težavami želodčne sluznice, žolča, jeter, vnetja črevesja ter tisti, ki trpijo za gastritisom in arteriosklerozo. Zdravstven motiv je v prevladi pri tistih, ki so prišli v Rogaško Slatino prvič (56,8 %), med gosti, ki so tu že bili, pa je takih 43,9 %. Da so tu zaradi zdravljenja, je izjavilo kar 37,7 % samoplačnikov.

Četrtnina (24,0 %) anketirancev je odgovorila, da so prišli v zdravilišče na **dopust** (oddih, sprostitve, rekreacijo). Vendar pa med njimi le petina (20,8 %) ni imela terapij, kar kaže na dejstvo, da so se tudi tisti, ki so prišli v Rogaško Slatino na dopust, za to odločili večinoma iz zdravstvenih in preventivnih vzrokov. Večji del gostov brez terapij predstavljajo spremljevalci gostov, ki so prišli v Rogaško Slatino na zdravljenje. Tako je bilo po oceni pravih dopustnikov le nekaj več kot 6 % gostov. To ne preseneča, saj sodi zdravilišče v Rogaški Slatini med tista slovenska zdravilišča, ki v zadnjih desetih letih niso širila tovrstne ponudbe, kot na primer Čateške toplice, Moravske Toplice ali Atomske toplice.

Kar četrtnina anketirancev (23,1 %) se ni mogla odločiti za primarni motiv. Izjavili so, da so prišli v Rogaško Slatino zaradi kombinacije zdravljenja in oddiha ali pa na katerega od dopolnilnih programov zdravilišča. Torej prevladujejo motivi po ohranitvi zdravja, ki se odražajo v različnih **zdravstveno-preventivnih aktivnostih** (pitje vode, razne masaže in kopeli, dietna prehrana, različne športno-rekreativne aktivnosti, ...). Le pri petih anketiranih je bil glavni motiv shujševalni program, pri treh pa »beauty« program. Zdravstvena preventiva je pogostejša pri starejših gostih (pri 28,4 % gostov starih 70 let in več), pri tistih, ki so v Rogaški Slatini bili že večkrat (30,3 %) in samoplačnikih (28,1 %).

Poleti pride v Rogaško Slatino nekaj več **izletnikov** (3,5 % anketirancev), v času zunaj glavne sezone pa tudi obiskovalcev, ki so prišli na **seminarje** ali druge aktivnosti (0,8 %). Zdravilišče privablja izredno malo enodnevnih izletnikov. Skoraj enotno so ugotavljali, da v kraju ni bazenov, ki bi, v primerjavi z nekaterimi drugimi zdravilišči, privabili več izletnikov.

Glede na prevladujoč motiv za obisk v Rogaški Slatini lahko ugotovimo tudi naslednje:

- glede letnih časov ni pomembnejših razlik, saj tudi poleti prevladuje zdravstven motiv (46,3 % anketirancev), zdravstvena preventiva in oddih pa sta zastopana enakovredno,
- zdravstven motiv je najpogosteje zastopan pri gostih, starejših od 50 let (51 % anketirancev v tej starosti je prišlo v Rogaško Slatino na zdravljenje), sledi pa prihod zaradi zdravstvene preventive (25,8 %); pri gostih, ki so mlajši od 40 let, je zdravstveni motiv še vedno najpogostejši (36,9 %), vendar pa mu, zlasti pri samoplačnikih, sledita oddih in rekreacija (29,7 %),

- domači gosti prihajajo v Rogaško Slatino pretežno na zdravljenje (55,5%), prav tako gosti iz Hrvaške (56,5%), pri gostih iz drugih držav pa sta prevladujoča motiva zdravstvena preventiva in oddih (skupaj 59,7%),
- med gosti, ki prihajajo na zdravljenje, jih dve tretjini (62,2 %) pride v zdravilišče sama, med tistimi, ki so tu zaradi zdravstvene preventive ali oddiha, pa jih je 61,2 % prišlo v Rogaško Slatino s partnerjem ali svojcem.

Preglednica 6: Sestava anketiranih gostov v Rogaški Slatini glede na prevladujoč motiv za obisk zdravilišča ter glede na vir informacij, s pomočjo katerega so izvedeli za zdravilišče.

motiv:	število anket	% anket
zdravljenje (rehabilitacija)	632	48,6
zdravstvena preventiva	301	23,1
dopust, rekreacija, sprostitve	312	24,0
izlet, turistični obisk	45	3,5
drugo (seminar, ...)	10	0,8
skupaj	1300	100,0
vir informacij:		
zdravnikovo priporočilo	580	44,6
prijatelji, znanci, sorodniki	339	26,1
lastne izkušnje in vedenje	222	17,1
turistična agencija	40	3,1
prospekti, RTV oglasi	67	5,2
drugo	41	3,1
brez odgovora	11	0,8
skupaj	1300	100,0

5. Viri informacij, s pomočjo katerih so turisti izvedeli za zdravilišče v Rogaški Slatini

Na zastavljeno vprašanje »Po čigavem nasvetu ste prvič prišli v Rogaško Slatino?«, je kar 44,6 % anketirancev odgovorilo, da so prišli **po zdravnikovem priporočilu**. Sledijo **nasveti prijateljev, znancev ali sorodnikov** ter **lastne izkušnje in vedenje**. Te ugotovitve potrjujejo dejstvo, da je zdravilišče Rogaška Slatina zaradi svojih specifičnih indikacij poznana in priznana turistična destinacija v Sloveniji in širše.

Za anketirance, ki so bili v času anketiranja v zdravilišču prvič, predstavlja zdravnik najpomembnejšega informatorja (49,5 %), sledijo pa prijatelji (22,7 %). Le 5,9 % teh anketirancev je prišlo v Rogaško Slatino prek turistične agencije (vsi so tujci) in 7,8 % prek oglasov. Pri gostih iz Slovenije in Hrvaške je najpomembnejši informator zdravnik, pri gostih iz Italije (65,2 %) in Avstrije (44,0 %) pa so to prijatelji in znanci. To dejstvo je še zlasti pomembno pri promociji zdravilišča v tujini.

6. Pogostost prihodov v Rogaško Slatino

Prvič je bila v Rogaški Slatini dobra tretjina anketirancev (37,0 %). Med njimi je največ gostov iz Slovenije, ki so prišli na zdravljenje prek zdravstvenega zavarovanja (kar 42,7 % anketiranih Slovencev) ter gostov iz bolj oddaljenih držav (49,4 %), predvsem iz Rusije.

Delež gostov, ki se v Rogaško Slatino vračajo **večkrat** (14,3 % jih je bila tu več kot desetkrat; nekateri tudi več kot tridesetkrat), je visok. Med gosti v starosti od 40 do 49 let jih je bila vsaj enkrat tu že polovica, v starosti od 60 do 69 let dve tretjini in v starosti nad 70 let kar tri četrtine (77,2 %). Med njimi je tudi največ gostov, ki prihajajo v Rogaško Slatino vsako leto.

Gosti iz Avstrije in Hrvaške dobro poznajo zdravilišče in se pogosto vračajo. Več kot desetkrat je bilo v Rogaški Slatini kar 33,0 % gostov iz Avstrije in 29,4 % iz Hrvaške. Delež povratnikov je visok tudi med gosti iz Italije (73,9 % jih je bilo v Rogaški Slatini že vsaj enkrat). Največ jih prihaja iz Tržaške, Goriške in Videmske pokrajine, pomemben delež pa predstavljajo zamejski Slovenci.

Zanimiva je pogostost prihodov glede na način plačila. Anketiranci, ki jim zdravljenje plača zdravstveno zavarovanje, so bili v Rogaški Slatini po večini prvič (53,4 %). Vse višji pa postaja delež gostov, ki si prvo zdravljenje v zdravilišču plača sam.

Tujce smo povprašali tudi »*Kolikokrat ste že bili v Sloveniji?*«. Obisk zdravilišča je bil 57 anketirancem iz tujine (12,4 %) povod za prvi prihod v Slovenijo. Med njimi jih je bilo 19 iz Avstrije, 13 iz Italije in 10 iz Rusije. 15 jih je prišlo na zdravljenje, 17 na dopust in 10 na preventivo.

Preglednica 7: Sestava anketiranih gostov v Rogaški Slatini glede na število prihodov v zdravilišče in glede na dolžino bivanja v zdravilišču.

število prihodov:	število anket	% anket
enkrat (prvič)	481	37,0
dvakrat do trikrat	268	20,6
štirikrat do petkrat	183	14,1
šestkrat do desetkrat	182	14,0
enajstkrat do dvajsetkrat	116	8,9
enaindvajsetkrat in več	70	5,4
skupaj	1300	100,0
<hr/>		
dolžina bivanja:		
1 dan	26	2,0
2 do 3 dni	56	4,3
4 do 7 dni	346	26,6
8 do 14 dni	680	52,3
15 do 21 dni	179	13,8
22 dni in več	13	1,0

7. Dolžina bivanja gostov v Rogaški Slatini

Iz podatkov SURS-a izhaja, da se povprečna doba bivanja gostov v Rogaški Slatini zmanjšuje. V sedemdesetih letih je bila okoli 10 dni, v osemdesetih letih okoli 9 dni, v devetdesetih letih pa se je znižala na **6,3 dneva**. Vzroka sta predvsem povečanje deleža samoplačnikov in s tem, ob visokih cenah, krajše bivanje gostov ter povečanje deleža gostov, ki pridejo na zdravniške preglede, na dopust, na razne seminarje in podobno.

Gosti, ki so bili zajeti v anketiranje, so bivali v Rogaški Slatini povprečno **10,6 dneva**. Razkorak med obema navedenima podatkom kaže na dejstvo, da v anketiranje očitno niso bili v dovoljni meri zajeti gosti, ki prihajajo v zdravilišče za krajši čas. Na vprašanje »*Koliko dni nameravate bivati v zdravilišču?*« jih je namreč več kot polovica odgovorila, da namerava bivati od 8 do 14 dni (v letih 1996 in 1997 večji del le 10 dni). Četrtnina anketirancev (26,6 %) je prišla v Rogaško Slatino za 1 teden, 14,8 % pa za 3 tedne

in več. Zabeležili smo le nizek delež enodnevnih izletnikov in gostov, ki so tu bivali od 2 do 3 dni (seminarji, zdravniški pregledi in podobno).

Glede na dolžino bivanja gostov lahko ugotovimo tudi naslednje:

- v Rogaški Slatini ostanejo najdlje gosti, ki so prišli na zdravljenje (63,1 % jih biva od 10 do 14 dni, 18,8 % več kot 14 dni), največji del »dopustnikov« pa ostane v Rogaški Slatini 1 teden (45,5 %),
- gosti, ki pridejo v Rogaško Slatino prvič, bivajo v povprečju od 8 do 14 dni (49,1 % gostov); pri gostih, ki se redno vračajo v zdravilišče, pa se povprečna doba bivanja, med njimi jih 59 % biva v zdravilišču 2 tedna, 16,6 % pa 3 tedne ali več,
- zaradi bližine, možnosti večkratnega vračanja in visokih cen pride veliko Slovencev v Rogaško Slatino le za 1 teden (31,2 %), tujci pa prihajajo najmanj za 10 do 14 dni (57,7 %) ali več (20 %) in le petina tujcev (18,3 %) biva tu le 1 teden.

Opazna je tudi razlika med posameznimi vrstami bivalnih objektov. V novejših hotelih (Donat in Sava), kjer prevladujejo samoplačniki, biva največ gostov od 8 do 14 dni (51 %) ali manj (26,9 %). Tu biva tudi večina gostov, ki pride na seminarje in druge dvodnevne ali tridnevne aktivnosti. V sklopu Zdraviliškega doma, hotela Styria in hotela Strossmayer biva večina gostov 14 dni (61,4 %), v hotelu Slovenija pa 1 teden (50,3 %). V prvem so pretežno domači gosti prek zdravstvenega zavarovanja, v drugem pa samoplačniki.

8. Razporeditev gostov po turističnih namestitvenih objektih

Rezultati anketiranja prikazujejo dokaj podobno razporeditev gostov po namestitvenih zmogljivostih, kot jo prikazuje statistika nočitev Zdravilišča Rogaška Slatina.

Preglednica 8: Razporeditev anketiranih gostov po posameznih turističnih namestitvenih objektih v Rogaški Slatini ter primerjava z deležem nočitev po podatkih Zdravilišča Rogaška Slatina (– ostali anketiranci niso bivali v Rogaški Slatini (enodnevni izletniki), vir: anketiranje v Rogaški Slatini 1994–1997; Zdravilišče Rogaška Slatina 1997; Letni pregled turizma 1997, SURS).*

namestitveni objekti	število anketiranih oseb	% anketiranih oseb	% nočitev po podatkih Zdravilišča
hotel Donat	251	14,7	21,9
hotel Sava	590	34,5	37,6
hotel Zagreb	24	1,4	7,2
hotel Park	26	1,5	1,4
Zdraviliški dom (Grand hotel)	197	11,5	8,2
hotel Styria	256	15,0	6,4
hotel Strossmayer	82	4,8	3,5
hotel Slovenija	194	11,3	8,9
hotel Soča	16	0,9	1,9
vila Golf	21	1,2	–
zasebne sobe	37	2,2	0,8
pri prijateljih	3	0,2	–
drugo	13	0,8	2,2
skupaj *	1710	100,0	100,0

Skoraj polovica anketirancev je bivala v novejših in dražjih **hotelih Donat in Sava**, v katerih je bilo leta 1996 kar 39,4 % vseh turističnih ležišč v Rogaški Slatini (oziroma 47,1 % vseh hotelskih ležišč). Kar 84,7 % vseh gostov v teh objektih je bilo samoplačnikov. Tu je bivala tudi več kot polovica gostov,

ki so prišli v Rogaško Slatino z družino (58 %) ali v organiziranih skupinah (55,7 %). Gosti iz Slovenije so bili v teh hotelih v manjšini (33,6 % vseh domačih gostov). Med tujci je bilo največ gostov iz Avstrije in Italije. Ti so v večini (79,8 %) bivali le v teh objektih, prav tako tudi gosti, ki so bili tu na seminarjih.

Le petina anketiranih samoplačnikov (20,8 %) je bivala v **Zdraviliškem domu, hotelu Styria in hotelu Strossmayer**. Zaradi nižjih cen, so v teh objektih med samoplačniki pretežno le gosti iz Slovenije. Večji del vseh gostov je bilo napotenih prek zdravstvenega zavarovanja (48,6 %). Zaradi nižjih cen ima specifično klientelo tudi **hotel Slovenija**. Kar 86,7 % je bilo samoplačnikov, 76,2 % je bilo gostov iz Slovenije in 60,1 % jih je bilo starejših od 60 let.

V **drugih turističnih namestitvenih objektih** je bival le manjši del anketirancev (5,3 %). Zelo malo jih je bivalo v **zasebnih sobah** (2,2 %); med njimi so bili večinoma gosti iz Slovenije in Hrvaške. Povprečna letna zasedenost ležišč v zasebnih sobah je zelo nizka (le okoli 2 %). Po podatkih SURS-a so v letu 1996 ta ležišča predstavljala kar 15 % vseh nastanitvenih zmogljivosti v Rogaški Slatini, na njih pa je bilo realiziranih le 0,7 % vseh nočitev.

9. Terapevtske potrebe gostov

Temelj zdravstvenih storitev v zdravilišču Rogaška Slatina predstavlja **naravna mineralna voda Donat Mg**, ki je po svoji kemijski sestavi edinstvena na svetu. Zaradi visoke vsebnosti za zdravje posebej koristnih snovi (balneomedicinsko pomembnih ionov) in dokazanih fizioloških učinkov je **učinkovito pomožno zdravilno sredstvo**.

Velik del zdravilnosti pripisujejo **magneziju**, ki ga je v litru vode raztopljenega prek 1000 mg. Magnezij je koencim v več kot 200 metabolnih procesih, omogoča oksidacijo maščobnih kislin, zmanjšuje raven holesterola, trigliceridov in sečne kisline v krvi. V Donatu Mg so tudi sulfati (prek 2000 mg/l), ki v povezavi z magnezijem pospešujejo praznjenja žolčnika in prebavo. Hidrogenkarbonat (prek 8000 mg/l) znižuje kislost želodnega soka, litij (okoli 2,5 mg/l) in bromid (okoli 0,4 mg/l) delujeta anti-depresivno, fluorid (okoli 0,2 mg/l) učinkuje proti zobni gnilobi, številni drugi elementi pa so biokatalizatorji in jih organizem potrebuje za delovanje številnih encimskih reakcij.

Zdravilišče Rogaška je usposobljeno za zdravljenje bolezni požiralnika, želodca in dvanajstnika, tankega in debelega črevesa, bolezni jeter, žolčnika in trebušne slinavke, razne bolezni metabolizma, sladkorne bolezni, zmanjševanja prekomerne teže idr. V ta namen deluje več splošnih in specialističnih ambulant s področja gastroenterologije, kardiologije, fizioterapije, dermatologije, psihiatrije, ginekologije, žilne kirurgije in estetske plastične kirurgije. Od leta 1985 je Zdravilišče registrirano tudi kot Center za preventivo, nadaljevalno zdravljenje in rehabilitacijo gastroenteroloških in metabolnih obolenj.

Zdravilna voda se uporablja pri zdravljenju ustreznih obolenj v obliki **pitne kure** in v obliki **kope-li**. Seznam **drugih terapevtskih postopkov** je zelo dolg. Mednje sodi kineziterapija, hidrokinetoterapija, balneogimnastika, hidrogalvanizacija, elektroterapija, magnetoterapija, termoterapija, mehanoterapija, fototerapija, inhalacijska terapija, akupunktura in tako dalje. Izvaja se tudi peloidna terapija z anorganskim fangom (Čujež 1982, 13–14). Gostom so na voljo razne masaže. Celotna medicinska rehabilitacija poteka v stavbi Terapije na severni strani zdraviliškega parka, levo pa stoji Pivnica za izvajanje pitnih kur. Poleh različnih terapevtskih postopkov so gostom zdravilišča na voljo tudi različni **programi**, ki jih uvajajo v bolj **zdrav način življenja**, izboljšanje psihofizičnih sposobnosti in v izogibanje negativnemu stresu (na primer programi za odvajanje kajenja, programi za hujšanje, rekreativni in sprostitveni programi in podobno).

Zdravilišče vodi evidenco o opravljenih zdravniških in fizioterapevtskih storitvah. Med leti 1986 in 1997 je, podobno kot pri obsegu turističnega prometa, opazno zmanjšanje vseh vrst zdravstvenih in fizioterapevtskih storitev.

Preglednica 9: Število opravljenih zdravniških in terapevtskih storitev v letu 1986 in 1997 (vir: Zdravilišče Rogaska Slatina 1999).

zdravniška storitev	leto 1986	leto 1997
ambulantni pregledi	45117	24052
instrumentalni pregledi	2255	4322
ultrazvočni pregledi	3082	4498
pregledi zdravnika radiologa	4754	6702
cikloergometrija	91	678
EKG	2818	2560
akupunktura	677	617
pregledi medicinske rehabilitacije	30467	15026
skupaj	89261	58455
terapevtska storitev	1986	1997
hidroterapija	189834	83334
elektroterapija	25461	124553
kinezioterapija	83269	–
mehanoterapija	3604	–
medicinska kozmetika	1637	–
ostali postopki	8208	–
fizioterapija na b. odd.	11998	–
skupaj	324011	207887

Med anketiranimi gosti v Rogasški Slatini je med letoma 1994 in 1997 kar 90,8 % vseh anketiranih gostov odgovorilo, da v zdravilišču **uporablja kakšnega od terapevtskih postopkov**, predvsem pitje vode, ročno masažo in mineralne kopeli.

Preglednica 10: Najbolj pogoste vrste terapevtskih postopkov v Rogasški Slatini glede na delež anketiranih gostov, ki jih je uporabil.

vrsta terapevtskega postopka	% anketiranih gostov
pitje vode	53,1
ročna masaža	59,7
podvodna masaža	8,2
mineralne kopeli	46,5
zeliščne kopeli	9,0
fango obloge	16,2
inhalacije	3,8
telovadba	13,7
razgibavanje, fizioterapija	9,2
elektroterapija	3,8
razne terapije (ni določeno)	7,2
drugo	4,9
dietna prehrana	2,6

Desetina anketirancev (9,5 %) je imela za **edini terapevtski postopek pitje mineralne vode**. Kot preventivno sredstvo so vodo pili pretežno gosti, ki so bili na dopustu, ter svojci, ki so spremljali pacien-

ta na zdravljenju. Pitje mineralne vode so kot edino terapevtsko sredstvo nadpovprečno uporabljali tudi gosti, ki so starejši od 70 let.

81,3 % anketirancev je **uporabljalo enega ali več terapevtskih postopkov** po navodilih zdravni-ka. Največ različnih terapevtskih postopkov so uporabili gosti v starosti od 50 do 70 let (86 % vseh) in tisti, ki so prišli v zdravilišče prek zdravstvenega zavarovanja (96,8 %). Terapevtske postopke so bolj uporabljali tujci (84,7 %) kot gosti iz Slovenije (79,4 %).

Najbolj pogosto uporabljen terapevtski postopek je ročna masaža. Zanj se je odločilo kar 59,7 % vseh anketirancev. Sledijo pitje mineralne vode (53,1 %), mineralne kopeli, fango obloge, gimnastika in fizioterapija. Zeliščne kopeli so zastopane nekoliko manj, najbrž zaradi tega, ker so jih anketiranci povezali z mineralnimi kopelmi. 7,2 % anketirancev pa ni specificiralo, katere terapije so imeli. Kot posebni terapevtski postopek smo izpostavili tudi dietno prehrano, ki jo je imelo 2,6 % anketirancev.

10. Rekreatijske potrebe gostov

Poleg različnih vrst terapevtskih postopkov so gostom na voljo tudi različni športno-rekreatijski objekti in naprave, ki popestrijo turistično ponudbo (zlasti tistim, ki so prišli v zdravilišče na oddih in rekreacijo ali na zdravstveno preventivo). V športnem parku so trim steza, mini golf, balinišče, večnamensko športno igrišče, kegljišče in lokostrelsko vadbišče. Igranju tenisa je namenjeno 6 zunanjih igrišč in športna dvorana s 4 igrišči in igriščem za squash. V pokritih objektih so gostom na voljo kopalni bazen (v hotelu Donat), solarij, savne in fitness studio, na prostem pa vadbišče za veliki golf in smučišče z umetnim zasneževanjem na Janini. V času anketiranja še ni bil zgrajen nov termalni bazenski kompleks, ki je začel delovati v letu 1998 ob PTC Sonce.

Na vprašanje »Ali ste se v Rogaški Slatini tudi kaj rekreirali oziroma ali ste uporabljali športno-rekreatijske objekte in naprave?« je tretjina (33,6 %) anketirancev odgovorila, da se **ni rekreirala**. Med njimi so bili nadpovprečno zastopani starejši gosti in gosti, ki so prišli na zdravljenje.

Največ anketirancev (43,6 %) se je sprehajalo, vendar pa je bilo skoraj polovici le-teh **sprehajanje** tudi **edina rekreatijska aktivnost**. Urejen zdraviliški park, okoliški gozdovi in bližnji razgledni vrhovi s slikovito okolico (na primer Bellevue) so zelo primerni za tovrstno obliko rekreacije, vendar pa si gosti želijo boljšo urejenost sprehajalnih poti in njihovo boljšo označbo.

Preglednica 11: Najbolj pogoste rekreatijske aktivnosti v Rogaški Slatini glede na delež anketiranih gostov, ki se je rekreirala.

vrsta rekreatijske aktivnosti	% anketiranih gostov
sprehajanje	43,6
plavanje	37,6
igranje tenisa	11,2
kolesarjenje	2,2
igranje mini golfa	2,1
igranje golfa (na vadišču)	0,6
telovadba	4,1
fitness	5,4
savna	3,4
drugo	0,9

Plavala je dobra tretjina gostov (37,6 %). Delež bi bil višji, če bi bilo na voljo več vodnih površin (ob anketiranju je bil edini pokriti bazen v hotelu Donat). Po mnenju anketirancev je bila to največja

pomanjkljivost v turistični ponudbi zdravilišča. Bazen so uporabljali predvsem gosti, ki so bivali v hotelu Donat (66,7 % vseh anketirancev iz tega hotela). Deleži uporabnikov iz drugih hotelov so nižji (le okoli tretjine gostov).

Z drugimi rekreacijskimi aktivnostmi se je, zaradi dokaj stare starostne strukture, ukvarjal le manjši del gostov. **Tenis** je igralo le 11,2 % anketirancev, medtem ko je **kolesarilo**, igralo **mini golf** ali na **vadišču za pravi golf** vadilo manj kot 2 % anketirancev. **Telovadnico** je obiskalo 4,1 % anketirancev, **fitness** 5,4 % in **savno** 3,4 %.

Glede na navedeno so **obstoječi športno-rekreacijski objekti dokaj slabo izkoriščeni** oziroma po njih, glede na prevladujočo starejšo klientelo, ni pravega povpraševanja. Z rekreacijo se namreč bolj ukvarjajo le gosti, ki so prišli v zdravilišče na dopust (61,5 % vseh) in mlajši od 50 let (61,8 %).

11. Izletniška aktivnost gostov v Rogaški Slatini in okolici

Za ugotavljanje akcijskega radija gostov zdravilišča smo anketirance povprašali »*Ali ste bili v času vašega bivanja v zdravilišču kje na izletu?*«. Pri tem je bilo mišljeno vsako gibanje iz zdraviliško-turistične in oskrbno-storitvene cone Rogaške Slatine.

Kar 44,5 % anketirancev je odgovorilo, da **na izletu niso bili**. Med njimi so bili nadpovprečno zastopani gosti, starejši od 70 let (54,5 %), in tisti, ki so bili tu prek zdravstvenega zavarovanja (56,3 %) ali pa so prišli v Rogaško Slatino brez osebne avtomobila (51 %).

Posebej so izpostavljena najbližja sprehajalna območja, kamor štejemo okoliške hribe in izletniške točke (**Bellevue, Janina, Cvetlični hrib, Tavčarjev hrib, Tržaški hrib**). Ti so bili **edina izletniška točka** 12,5 % anketirancev.

43 % anketirancev je izjavilo, da **so bili na izletu tudi drugje, kot le na okoliških hribih**. Med njimi so nadpovprečno zastopani gosti, ki so prišli v Rogaško Slatino na dopust (60,3 %), tujci (51,6 %, med Italijani kar 59,8 %) in gosti v starosti od 40 do 59 let. Zanimivo je, da se je za izlet odločilo več gostov, ki so v Rogaški Slatini že bili (45 %), kot tistih, ki so bili tu prvič (40,1 %).

Vendar v tem pogledu Rogaška Slatina posebej ne izstopa, saj je manjša prostorska mobilnost gostov značilna tudi za večino drugih tradicionalnih zdraviliških krajev, kjer so prevladujoč motivi zdravljenja, rehabilitacija ali zdravstvena preventiva. Ker so gosti zdravilišča vezani na vsakodnevne terapevtske postopke, so zaradi tega manj mobilni. Prek dneva se večinoma zadržujejo le v zdraviliškem parku ali gredo na sprehod v bližnjo okolico.

Najbolj obiskana izletniška točka so okoliški hribi (naprimer Bellevue). Tu je bila kar četrtnina vseh anketirancev (26,7 %). Sledi obisk **Atomskih toplic** (18,7 %) in območja **Olimja z okolico** (12,6 %). Na tem območju se je razvila prava turistična regija s kopališčem v Atomskih toplicah in več izletniškimi točkami (na primer grad Olimje, kmečki turizem Jelenov greben, kmetija Amon, tovarna čokolade, pivovarna). Območje je zelo zanimivo za tujce, saj je bilo tu na izletu kar 36 % vseh Avstrijcev in 33 % vseh Italijanov, med Slovenci pa le 13,2 %. Velik del izletnikov se je pripeljal organizirano s »turističnim vlakom«. Del anketirancev je tudi izjavil, da se je redno ali občasno peljal z osebnim avtomobilom na **kopanje v Atomske toplice**.

Ker predstavljajo del turistične ponudbe Rogaške Slatine tudi proizvodi iz stekla in kristala, smo med izlete uvrstili tudi obisk industrijske prodajalne pri **steklarni Boris Kidrič** in pri **Steklarski šoli** v Tržišču (10,9 %). Pogostejši izletniški točki sta tudi **Boč** in **Donačka gora** (6,2 % gostov).

Manjši del gostov je bil na izletu na **Ptujski Gori** in na **Ptuj**, v **Mariboru, Celju**, drugje v Sloveniji in na Hrvaškem.

Kljub temu, da se cerkev na **Sladki gori** pojavlja v večih vodnikih, jo je obiskalo le nekaj anketirancev. Izleti na Ptuj in v Maribor so bili večinoma organizirani, ostale pa so anketiranci opravili individualno z osebnimi avtomobili.

Preglednica 12: Najbolj pogosta izletniška območja glede na delež anketiranih gostov v Rogaški Slatini, ki so bili tam na izletu.

izletniška območja	% anketiranih gostov
okolica zdravilišča (Bellevue, ...)	26,7
steklarna v Rogaški Slatini	10,9
Boč, Donačka gora	6,2
območje Olimja (Sopote)	12,6
Atomske toplice (Podčetrtek)	18,7
Ptuj, Ptujška Gora	4,8
Maribor	2,4
Celje	2,0
drugo (v Sloveniji)	5,2
Hrvaška	1,5

12. Zadovoljstvo gostov z zdravstveno in s turistično ponudbo

Anketirance smo povprašali »Kako ste zadovoljni z zdravstveno in s turistično ponudbo v Rogaški Slatini?« Z **zdravstvenimi storitvami** so bili skoraj vsi zelo zadovoljni in niso imeli pripomb. Le nekaj gostov je izjavilo, da ima zdravstveno osebje monopolni položaj in imajo zaradi tega slab odnos do pacientov.

Nekoliko manj enotne so bile **ocene turistične ponudbe**, ki je dobila **povprečno oceno 4,26**. Del anketirancev je kot razlog za nižjo oceno navedel slabo opremo v starejših hotelih, neprijazno osebje, slabo hrano, različna doplačila, hrup, neurejenost okolja in drugo.

Preglednica 13: Ocena turistične ponudbe v Rogaški Slatini, ki so jo dali anketiranci.

ocena turistične ponudbe	število anket	% anket
1 – zelo nezadovoljni	1	0,1
2 – nezadovoljni	32	2,5
3 – še kar zadovoljni	129	9,9
4 – zadovoljni	601	46,2
5 – zelo zadovoljni	537	41,3
skupaj	1300	100,0

Najvišje so turistično ponudbo ocenili starejši gosti (4,45). Ti večinoma niso imeli pripomb in niso pogrešali dodatne ponudbe. Slabše so turistično ponudbo ocenili mlajši gosti (4,06), samoplačniki (4,00), ki za svoj denar zahtevajo boljše storitev, ter gosti, ki so v Rogaški Slatini že bili (4,22). Njihova glavna pripomba je bila, da se objekti in ponudba slabšajo. Zaradi tega se je povprečna ocena 4,32 v letu 1994 znižala na 4,22 v letu 1997. Nekoliko višje od povprečja so turistično ponudbo ocenili le gosti iz Hrvaške in Avstrije.

Na vprašanje »Ali imate kakšno pripombo na turistično ponudbo – kaj pogrešate (zlasti med turistično infrastrukturo)?« je kar 30,3 % anketirancev imelo pripombe. Največ **pripomb na turistično ponudbo** so imeli mlajši gosti (kar 47,7 % teh gostov) in gosti, ki so prišli na dopust (35,9 %).

Največ anketirancev (20,8 %) je **pogrešalo bazene** (tako pokrite kot na prostem). Ugotavljali so, da so že v večini slovenskih zdravilišč zgradili tako imenovane »termalne riviere«, ki so zelo popestri-

le turistično ponudbo. Bazensko ponudbo najbolj pogrešajo gosti, ki so prišli v Rogaško Slatino na dopust (27,9 % anketirancev), mlajši gosti (30,6 %), samoplačniki (24,3 %) in tujci. Kar nekaj med njimi se je redno ali občasno vozilo v Atomske toplice. Z odprtjem termalnega kopališča v Rogaški Slatini (v letu 1998) se je stanje izboljšalo.

Ta struktura gostov je želela tudi **več zabave in razvedrila** (8,6 % anketirancev), kar pa je bilo v nasprotju z zahtevami starejših gostov, ki so želeli mir in so (poleg mineralne vode in zdravstvenih storitev) le-tega ocenjevali kot eno največjih vrednot v zdravilišču. S **kulturnimi prireditvami** je bila večina zelo zadovoljna.

Med mnenji in **pripombami anketirancev** so zanimiva tudi naslednja:

- gosti, ki prihajajo v Rogaško Slatino že vrsto let, ugotavljajo, da se v zadnjih desetih letih ni nič spremenilo na bolje, oziroma da je stanje vedno slabše, ker se hoteli ne obnavljajo, nekateri pa so zaprti ali celo propadajo,
- gosti v Zdraviliškem domu (Grand hotelu) in hotelu Styria se pritožujejo nad opremljenostjo sob in čeprav jih biva tu večina prek zdravstvenega zavarovanja v cenejših penzionih, menijo, da bi bil potreben višji standard (ločena stranišča in kopalnica brez doplačila),
- gosti v hotelu Donat, hotelu Styria in Zdraviliškem domu, ki bivajo na vzhodni strani hotelov ob cesti proti Cvetličnemu hribu, se pritožujejo zaradi prometnega hrupa (dostava v hotele, na primer tovornjaki ob šesti uri zjutraj, lokalni promet), obenem pa ugodno ocenjujejo ureditev dela Celjske ceste v peš-cono,
- nekatere goste moti slaba urejenost okolice, zlasti sprehajalnih poti (želijo boljše označbe, več počivališč, oziroma klopi, več košev za smeti), družine z otroci, ki jih sicer pride v zdravilišče zelo malo, pa pogrešajo otroško igrišče; na ureditev parka gosti niso imeli pripomb.

Med turistično infrastrukturo so imeli anketiranci pripombe le na pomanjkanje vodnih površin in površin za sončenje. Večina gostov ne pogreša novih športno-rekreacijskih objektov in naprav, obstoječe pa zelo malo uporablja. S tega vidika je vprašljiva upravičenost izgradnje pokritega športno-rekreacijskega centra. Za njegovo izkoriščenost bi bilo treba pridobiti večji delež mlajših gostov z drugačnimi motivi, kot so zgolj zdravstveni.

13. Primerjava rezultatov anketiranja v Rogaški Slatini z rezultati drugih anketiranj v slovenskih zdraviliščih

Rezultate anketiranja v Rogaški Slatini smo primerjali z rezultati podobnih anketiranj v slovenskih zdraviliščih v zadnjih desetih letih, čeprav je med primerjanimi analizami cela vrsta razlik, ki zmanjšujejo možnost neposredne primerjave. Najpomembnejša je ta, da obstoječe analize podajajo rezultate anketiranja gostov le **za skupino slovenskih zdravilišč** in ne za posamezne zdraviliške kraje. Še manj primerna je primerjava z rezultati anketiranj v tujini (Bauer 1993).

Leta 1987 je Inštitut za marketing Visoke ekonomsko-komercialne šole Univerza v Mariboru anketiral goste v večjih slovenskih zdraviliščih (Pauko, Lorbek, Rebeušek, Ciglenečki, Babič, Hojnik, Napast 1988). Ankete je izpolnilo 722 gostov, od teh je bilo 63,6 % domačih gostov (to je gostov iz nekdanje Jugoslavije). V anketo je bilo tako zajetih 0,29 % vseh gostov v slovenskih zdraviliščih v letu 1987.

V poletni sezoni leta 1994 je anketiranje tujih turistov v slovenskih zdraviliščih izvedel tedanji Zavod Republike Slovenije za statistiko (Škafar Božič 1995). Anketirali so 629 tujih gostov, ki so predstavljali 0,67 % vseh tujih gostov v slovenskih zdraviliščih v letu 1994 (mednje so šteli tudi turisti iz drugih republik nekdanje Jugoslavije).

Leta 1997 je sledila ponovitev anketiranja tujih turistov (Škafar Božič 1998), vendar so objavljeni le relativni podatki (ni podatka o številu anketiranih gostov).

Leta 1999 je avtor tega prispevka izvedel primerjalno anketiranje v Atomskih toplicah. Vključenih je bilo 339 oseb. Raziskava še ni končana.

Zanimiva je primerjava poglavitnih **motivov**, ki so navedli anketirance, da so se odločili za **prihod v zdravilišče**. Po ugotovitvah Pauka (1988, 37–40) se je več kot tri četrtine takratnih domačih gostov odločilo za obisk zdravilišča zaradi zdravljenja. Danes takšni deleži veljajo predvsem za tako imenovana »klasična« zdravilišča v Sloveniji (med njimi so na primer Rogaška Slatina, Dobrna, Laško in Dolenjske Toplice), ki poleg zdravljenja in zdravstvenih terapij večinoma ne nudijo druge ponudbe, ki bi privabila večji spekter gostov. V nasprotju s temi pa je nekaj slovenskih zdravilišč (na primer Čateške toplice, Moravske Toplice, Atomske toplice) v zadnjem desetletju dopolnilo in spremenilo svojo ponudbo, tako da tja prihaja večina gostov (zlasti v poletni sezoni) na dopust in rekreacijo. Tako imenovane »termalne riviere« z raznoterimi in atraktivnimi vodnimi površinami mnogim predstavljajo nadomestilo za morje. S sindikalnim turizmom ter z oddajanjem počitniških stanovanj in apartmajev se je v teh zdraviliščih bistveno povečal obseg turističnega prometa (vsa tri našeta zdravilišča so v letu 1996 po številu nočitev prehitela Rogaško Slatino), v nekaterih pa so gosti z zdravstvenim motivom celo v manjšini. Tako je na primer v poletni sezoni leta 1999 v Atomske toplice prišlo na zdravljenje, rehabilitacijo ali zdravstveno preventivo le 26,6 % anketirancev, 50,7 % jih je prišlo na dopust, 19,8 % pa je bilo enodnevni kopalni gostov (Horvat 1999).

Tuje goste v slovenska zdravilišča privablja predvsem možnost oddiha, sprostitve in rekreacije, s tem pa je povezana tudi zdravstvena preventiva. Že v prejšnjem desetletju je s temi motivi prišlo kar 68,7 % vseh gostov, v poletni sezoni leta 1997 pa 82,4 %. Šele nato sledi zdravstveni motiv, ki je leta 1987 v slovenska zdravilišča privabil 31,3 % tujcev (Pauko, Lorbek, Rebeušek, Ciglencečki, Babič, Hojnik, Napast 1988, 38), v poletni sezoni leta 1997 pa le 7,4 % (Škafar Božič 1998, 41).

Treba je opozoriti, da je pri rezultatih anketiranja v letu 1994 in 1997 vpliv poletne sezone zelo očiten in nereprezentativen. To ugotavlja tudi Škafarjeva (1995, 40), ki navaja, da so tujci prihajali v zdravilišča julija in avgusta predvsem na počitnice, septembra in oktobra je že bil najpomembnejši zdravstveni motiv. Na nižji delež tujih gostov z zdravstvenim motivom kažejo tudi naše ugotovitve, saj jih je med letoma 1994 in 1997 v Rogaško Slatino s tem motivom prišlo 35,9 %.

Število prihodov v zdravilišče kaže, da je bila ob anketiranju slaba polovica domačih gostov v zdravilišču prvič, dobra tretjina drugič ali tretjič, le nekaj odstotkov pa jih je bilo v zdravilišču že več kot desetkrat. To potrjuje dejstvo, da gre večina Slovencev v zdravilišče le nekajkrat v življenju na zdravljenje, le manjši del pa jih gre na vsakoletno zdravstveno preventivo.

Tuji gosti izkazujejo v Rogaški Slatini višje deleže večkratnih prihodov. Vzrok je predvsem dolgoletna tradicija, indikacije na osnovi edinstvene mineralne vode in poznavanja zdravilišča (predvsem pri Avstrijcih in Hrvatih). Večkratnost prihodov tujcev v druga zdravilišča pa je nižja, saj so nekatera zdravilišča mlajša po nastanku ali pa manj znana. Visok delež tujcev se odloča tudi za spoznavanje in obisk različnih zdravilišč s podobnimi indikacijami.

Povprečna dolžina bivanja gostov se je v zadnjih desetih letih pri domačih gostih zmanjšala za več kot tretjino (po podatkih SURS-a z 8,3 dni na 5,5 dni). Znižal se je predvsem delež gostov, ki so v zdravilišču bivali več kot dva tedna (v Rogaški Slatini je bilo takih le 11,9 %), povečal pa se je delež gostov, ki so bili v zdravilišču le 7 dni (v Rogaški Slatini 31,2 % domačih gostov, v Atomskih toplicah celo 52,3 %). Če je bila dolžina bivanja v zdravilišču v preteklosti povezana predvsem z dolžino trajanja zdravstvenih programov, je danes vse bolj povezana z motivi gostov in njihovimi finančnimi možnostmi.

Pri tujih gostih je opazno, da so v slovenskih zdraviliščih v poletni sezoni leta 1997 bivali največji del le od 4 do 7 dni ali celo manj (Škafar Božič 1998, 42). V celoletnem povprečju je njihova povprečna dolžina bivanja daljša in je podobna kot pri domačih gostih. Tako je na primer v Rogaški Slatini 57,7 % anketirancev iz tujine bivalo od 8 do 14 dni, 20,1 % pa več kot 14 dni. Podobne deleže so imeli tuji gosti v slovenskih zdraviliščih v prejšnjem desetletju (Pauko, Lorbek, Rebeušek, Ciglencečki, Babič, Hojnik, Napast 1988, 37).

Socio-demografska sestava gostov kaže večjo primerljivost med anketiranci v Rogaški Slatini in v slovenskih zdraviliščih v prejšnjem desetletju, medtem ko menimo, da ugotovljena sestava tujih gostov v slovenskih zdraviliščih v poletni sezoni 1994 in 1997 ni reprezentativna za celoletno obdobje.

Glede na rezultate anketiranja v slovenskih zdraviliščih v letu 1987 in v Rogaški Slatini med letoma 1994 in 1997 lahko sklepamo, da je skoraj polovico obiskovalcev zdravilišč starejših od 60 let in neaktivnih. Vendar pa to velja le za tako imenovana »klasična« zdravilišča, ki temeljijo svojo ponudbo predvsem na zdravstvenih uslugah. Anketiranje v Atomskih toplicah kaže, da sicer še vedno prevladuje zrela aktivna generacija med 50 in 65 leti, vendar so močno zastopane tudi mlajše generacije (Horvat 1999). Tudi relativno mlajša **starostna sestava** tujih gostov v slovenskih zdraviliščih v poletni sezoni leta 1997, ko je imelo več kot 60 let le 26,6 % anketirancev (Škafar Božič 1998, 40), je posledica prevladujočega počitniškega in preventivnega motiva ter večjega deleža prehodnih gostov.

Ekonomska sestava gostov iz Slovenije se je v zadnjih desetih letih spremenila v skladu z zmanjšanjem deleža aktivnih oseb in povečanjem deleža upokojenцев. To je skladno tudi z višjim deležem starejših gostov v Rogaški Slatini. Drugačne rezultate dajejo anketiranja v primerjalnih analizah. V slovenskih zdraviliščih je bilo v poletni sezoni 1997 med tujimi gosti upokojenih le 31,6 % anketirancev (Škafar Božič 1998, 40), med vsemi gosti v Atomskih toplicah pa 41,3 % (Horvat 1999).

Anketiranja, vključena v primerjalne analize, sicer niso preučevala **prostorske mobilnosti gostov zdravilišč**, vendar pa v tem pogledu Rogaška Slatina posebej ne izstopa. Omejena prostorska mobilnost gostov je značilna tudi za večino drugih »klasičnih« zdravilišč, v katerih so prevladujoči motivi obiska zdravljenje, rehabilitacija ali zdravstvena preventiva. Ker so gosti zdravilišča vezani na vsakodnevne terapevtske postopke, so zaradi tega manj mobilni. Prek dneva se večinoma zadržujejo le v zdraviliškem parku ali gredo na sprehod v bližnjo okolico. V Rogaški Slatini je sprehajanje v okolici zdravilišča kot rekreacijsko aktivnost navedlo 44 % anketiranih gostov, obenem pa jih je 45 % izjavilo, da v času obiska zdravilišča niso odšli izven osrednjega dela naselja. Izjema so bili le določeni izleti (na primer 19 % gostov je bilo na izletu v Atomskih toplicah), ki pa so povečini tudi vezani na splošno terapijo ter obisk industrijske prodajalne pri rogaški steklarni in steklarski šoli (11 % gostov).

Zadnje primerjano vprašanje je **zadovoljstvo gostov s turistično ponudbo** v zdraviliških krajih. V Rogaški Slatini je bilo kar 46,2 % anketirancev zadovoljnih s turistično ponudbo, 41,3 % pa zelo zadovoljnih. Tuji gosti so bili celo bolj zadovoljni od domačih.

Dokaj visoka ocena turistične ponudbe v Rogaški Slatini sicer kaže na zadovoljstvo gostov (predvsem manj zahtevnih starejših gostov, ki so v večini in tradicionalno prihajajo v zdravilišče zaradi dobrih zdravstvenih uslug in mineralne vode), po drugi strani pa številne bronamerne kritike in pripombe anketiranih gostov kažejo na nujnost izboljšav in sprememb v turistični ponudbi zdravilišča. Sicer bo turistični promet še bolj nazadoval, kot je v zadnjih letih. Med letoma 1994 in 1996 se je število nočitev v Rogaški Slatini zmanjšalo za 23,6 %, število nočitev domačih gostov pa celo za 28,9 %. Vzrokov za zmanjšanje turističnega prometa z anketo nismo mogli ugotoviti, po nekaterih odgovorih pa se da sklepati, da so primarni vzrok za domače goste dokaj visoke cene, tujci pa so se najbolj pritoževali nad slabo dodatno turistično in trgovsko ponudbo, pomanjkanjem zabave in možnostjo plavanja.

Podobno visoko stopnjo zadovoljstva izražajo tudi tuji turisti v slovenskih zdraviliščih v letu 1997 (Škafar Božič 1998, 43), še zlasti pri kakovosti storitev v nastanitvenih objektih, glede kakovosti hrane, razmerja med ceno in kakovostjo, glede gostoljubnosti prebivalstva, pri oceni narave in pokrajine, glede miru in tišine ter osebne varnosti med bivanjem v Sloveniji. Najbolj nezadovoljni so bili glede prometne dostopnosti, cestnih povezav, ter možnosti za nakupe v zdraviliških krajih.

Za nadaljnji razvoj turistične ponudbe v zdraviliških krajih je zato zelo pomembna ugotovitev, da je bila slaba polovica tujih gostov sicer zadovoljna s pestrostjo kulturnih prireditev, možnostjo izbire izletov ter možnostmi za razvedrilo in športne aktivnosti, obenem pa je bila z njimi zelo zadovoljna manj kot petina anketirancev (podobne pripombe so imeli tudi anketiranci v Rogaški Slatini). Na tem segmentu turistične ponudbe torej čaka turistične delavce v zdraviliških krajih še veliko dela.

Z vidika dosedanjih ugotovitev bi bilo priporočljivo čim večje sodelovanje zdravilišča v Rogaški Slatini s sosednjim zdraviliščem v Atomskih toplicah. Turistična ponudba obeh zdravilišč ni konkurenčna, ampak se komplementarno dopolnjuje in obem sledi sodobnim težnjam v razvoju zdravilišč v Evropi, to je visoko razviti in specializirani zdravstveni ponudbi in tako imenovanim doživetjem oziroma rekreaciji.

14. Viri in literatura

- Bauer, A. 1993: Die Bedeutung von Heilbädern für den ländlichen Raum, dargestellt am Beispiel des Heilbades Bad Soden-Salmünster. Rhein-Mainische Forschungen 111. Frankfurt am Main.
- Boeckmann, B. 1975: Beiträge zur geographischen Erforschung des Kurfremden- und Freizeitverkehrs auf Eiderstedt unter besonderer Berücksichtigung Sankt Peter-Ordings. Regensburger Geographische Schriften 7. Regensburg.
- Cigale, D. 1999: Nekateri značilnosti bližnje rekreacije prebivalstva Domžal. Geografski vestnik 71. Ljubljana.
- Horvat, U. 1999: Družbeno geografska preobrazba turistične pokrajine na primeru Rogaške Slatine. Doktorska disertacija, Oddelek za geografijo Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani. Ljubljana.
- Horvat, U. 1999: Rezultati anketiranja gostov v Atomskih toplicah (delovno gradivo). Maribor.
- Jeršič, M. 1984: Prostorski učinki rekreacije prebivalstva Novomeške regije. 13. zborovanje slovenskih geografov. Ljubljana.
- Jeršič, M. 1985: Turistična geografija. Ljubljana.
- Jeršič, M. 1995: Bližnja rekreacija prebivalcev mesta Ljubljane. Dela 11. Ljubljana.
- Jeršič, M. 1998: Bližnja rekreacija prebivalcev Slovenije. Geographica Slovenica 29. Ljubljana.
- Marušič, Z., Weber, S. 1999: Ispitivanje zadovoljstva gostiju u primorskim mjestima Hrvatske – ljetno 1999. Turizam 4/1999. Zagreb.
- Pauko, F., Lorbek, F., Rebeušek, L., Ciglenceki, M., Babič, A., Hojnik, M., Napast, M. 1988: Zdraviliška propaganda SR Slovenije. Turizem v slovenskem gospodarstvu in njegova vloga v dolgoročnem razvoju SRS, Programski sklop Vrednotenje elementov turistične ponudbe, konkurenčnosti in planiranje razvoja turizma v ožjih območjih. Maribor.
- Škafar Božič, A. 1995: Anketa o tujih turistih v Republiki Sloveniji v poletni sezoni 1994. Ljubljana.
- Škafar Božič, A. 1998: Anketa o tujih turistih v Republiki Sloveniji v poletni sezoni 1997. Ljubljana.
- Zorko, D. 1999: Uvod v turizem. Ljubljana.

15. Summary: Tourists, their motives, needs and behavior patterns in Rogaška Slatina health resort

(translated by Nada Šabec)

The terms tourist needs and motives refer to the tourists' desires and expectations which trigger and guide their activities. These needs and motives depend on a number of factors and vary over time. Studies of tourist needs and motives are gaining in significance and are of particular practical importance for those involved in shaping tourist provisions. The purpose of the latter is to accommodate the tourists' wishes and expectations as much as possible by offering new and diverse tourist facilities (which may be relevant to regional development) as well as high-quality tourist services.

Health resort tourism is based on the basic need of people to maintain and improve their health. Visiting and staying in health resorts thus represents a relatively constant and one of the oldest forms of tourism. In recent decades, however, tourist motives have changed and focus more and more on just relaxation, the regeneration of psycho-physical strength in terms of medical prevention, and even simply recreation. The emergence of a specific kind of tourist infrastructure, the so-called »thermal rivieras« with vast water attractions (e.g. Čateške toplice, Moravske Toplice, and Atomske toplice in Slovenia) attract new groups of tourists whose motives and behavior patterns differ from or are even in complete contrast with the motives of the so-called »classic« health resort guests.

Rogaška Slatina is one of the oldest and most prominent health resorts in Slovenia, whose systematic development began at the beginning of the 19th century. The basic healing agent is the Donat Mg mineral water. With its very high content of magnesium (over 1000 mg per liter) and other bal-

neologically and medically beneficial ions and because of its proven physiological effects, it is primarily used as a drinking cure for the diseases of the stomach, duodenum, small and large intestines, liver, gall bladder, pancreas, diabetes etc. The number of tourists reached its peak in the year 1985 (approximately 41,000 guests or 385,000 overnight stays). In the 1980s, the majority of tourists who stayed over night came from Croatia (approximately 35%), Slovenia (27%), Austria (17%), and Italy (10%). That was the period in which Rogaška Slatina ranked fifth on the scale of tourist destinations according to the number of overnight stays and was at the same time the largest health resort (with approximately 20% of all beds and 25% of all overnight stays in Slovene health resorts). The war in the Balkans greatly reduced the number of tourists (in 1998 there were 34.000 of them and 220.000 overnight stays), especially those coming from other former Yugoslav republics (approximately 8% of overnight stays) and Slovenia (46%), while the number of visitors from abroad increased (46%), especially those from Italy (22%).

The questionnaires were administered to the tourists in Rogaška Slatina in the period between 1994 and 1997. 1300 questionnaires were administered, which however refer to 1754 tourists who at the time stayed in or visited the health resort. The sample included as many as 1.2% of all the guests staying in Rogaška Slatina at the time.

The main findings based on the questionnaire analysis with regard to the socio-demographic structure of the tourists, their main tourist motives, frequency and length of their stay in the health resort, their therapeutic, sports, recreational and other tourist needs, and their satisfaction with medical and tourist provisions in Rogaška Slatina, are the following:

- The tourists' structure is balanced in terms of gender (54% of women).
- The majority of guests are elderly, with as many as 71% of them being older than 50 years and 20% older than 70 years. On the average, the oldest tourists come from Austria.
- 54% of all tourists are retired or pensioners, while only 41% belong to the active population.
- 70% of the guests are self-paying guests. Their ratio is increasing, and they have become the prevalent category among Slovene tourists as well (55%).
- Owing to the specific medicinal effects of the mineral water the main motive for visiting the resort is medical treatment and rehabilitation (49%). This is a prevalent motive especially with first-time visitors (57%), older guests and those from Slovenia and Croatia. 23% of the guests came for health-prevention reasons. This motive is most common with self-paying guests, foreigners, and regular visitors who had been coming to Rogaška Slatina for many years. 24% of the tourists came in search of relaxation and recreation, but even among them 80% use at least one of the therapeutic services. Consequently, there were only 6% of those who came simply for holidays (mostly accompanying those who came for treatment).
- As many as 45% of the respondents came to Rogaška Slatina upon their physician's recommendation, and 26% because their friends and acquaintances recommended it. The latter are the main sources of information especially with guests from Italy and Austria, and this fact should be taken into consideration while working on promotion abroad.
- For 37% of the guests this was their first visit to Rogaška Slatina (the largest numbers of tourists exceeding the average come from Slovenia and from more distant countries). The highest ratio of those who visit Rogaška Slatina several times are foreign guests with a higher degree of health prevention awareness. As many as 15% came to the resort more than 10 times.
- The average period of stay is on the decrease (in the 1980s it used to be 9 days, in the 1990s approximately 6 days). As many as 52% of the respondents stayed in the resort from 8 to 14 days. Among those who stay longer are foreign tourists, those who came for treatment or for health-prevention reasons, and those who had been visiting Rogaška Slatina for several years.
- Half of the guests (49%) stay in newer and the more expensive hotels Donat and Sava. They are mostly foreigners and self-paying guests. Only 2% of the guests stay in private rooms, even though private rooms account for 15% of all accommodation facilities.

- 81% of guests took advantage of various therapeutic treatments following their doctor's instructions. The most frequent are manual massage (60% of all the respondents), the drinking of mineral water (53%), mineral baths, fango wrappings, gymnastics, and physiotherapy.
- The guests have at their disposal various recreational facilities such as trim runs, multi-purpose sports playground, archery training ground, a golf course, a ski slope with artificial snow, 6 outdoor tennis courts, a sports hall with 4 tennis courts and a squash court. Despite the options on offer, 44% of the guests did not engage in different recreational activities, but just went for walks in the vicinity of the resort, 38% only swam in the pool (at the time the new thermal pool complex had not been yet built – it was opened in 1998), and 11% played tennis. Sports and recreational facilities are relatively poorly used and there is not sufficient demand for it (which may be due to the older age of the tourists). Only those who came to the resort on holiday and those younger than 50 years take advantage of these facilities to a greater extent.
- As many as 45% of the guests never took a trip outside the resort, 12% only visited the nearby hills, which have good viewpoints (Bellevue, Janina, Cvetlični hrib). In general these three hills are the most popular destination for trips (27% of all the respondents). The next most frequently visited place is the nearby health resort of Atomske toplice (19%), where as many as one third of all foreigners go for occasional or regular swimming.
- Almost all guests are satisfied with the medical services in the resort and there were no complaints. There was less consensus with regard to tourist provisions (on a scale from 1 to 5). The average score was 4.26, but decreased with each year. Most remarks came from younger guests and from those who came on holiday. Most expressed a desire for more swimming pools (this was rectified later by the new thermal riviera) as well as for more entertainment. The latter, of course, was in contradiction with the expectations of the elderly guests who wanted peace and cited that as one of the greatest advantages of the resort. There were quite a few complaints about poorly furnished older hotels.

The comparison with other health resorts in Slovenia shows that Rogaška Slatina belongs to the category of so-called »classic« health resorts (the same as e. g. Dobrna, Laško, Dolenjske Toplice), which offer mostly medical treatment and therapies, but little else that would attract a wider spectrum of guests. Contrary to that, there are some Slovene health resorts (e. g. Čateške toplice, Moravske Toplice, Atomske toplice) that have in the past decade managed to improve and change what they offer to tourists and thus attract guests who come mostly on holidays and for recreational purposes (especially during the summer). The so-called »thermal rivieras«, trade union tourism, and renting out suites and apartments have contributed considerably to the increased number of tourists in these health resorts (in 1996 all three mentioned health resorts showed better results than Rogaška Slatina in terms of tourist numbers). In some, the guest who come for healing reasons are even in the minority.

The mentioned limited space mobility of guests is typical also of most other »classic« health resorts in which the primary motives for visit are treatment, rehabilitation or medical prevention. Since the guests there have daily therapeutic treatment, they spend most of the day in the resort park or take walks in the vicinity.

A relatively high evaluation of the tourist services and facilities in Rogaška Slatina shows that the guest are happy with it (especially the elderly with lesser demands who traditionally come for good medical service and for the mineral water). On the other hand, there are a number of well-intended critical remarks by the respondents which point to the need for improvement and change in tourist provision. Unless this happens, the number of tourists will continue to decrease even more so than in previous years. In view of this, what is on offer to tourists would certainly benefit from greater cooperation with the nearby health resort of Atomske toplice. The resorts are not competing against each other, but rather complement each other and their cooperation would be in line with modern developmental trends of other health resorts in Europe as well.