

Spremembe produkta križarjenj ob pojavu pandemije covida-19

Igor Novel

UP Fakulteta za turistične študije – Turistica

igor.novel@fts.upr.si

Sabina Jugovec

sabina.jugovec@gmail.com

Pojav pandemije covida-19 je svet in s tem celotno gospodarstvo prizadel na številnih področjih, ena najprizadetejših dejavnosti pa je postal turizem. V sestavku predstavljamo posledice pandemije na križarjenja in varnostne ukrepe ponudnikov križarjenj, sprejete zaradi pandemije. Križarjenj se je iz leta v leto udeleževalo več potnikov, v razporede plovb so vključevali vedno več destinacij in gradili nove, okolju prijaznejše križarke, s pojavom virusa pa so ponudniki križarjenj doživeli hud padec števila potnikov in prihodkov. Glede na dolgotrajno prisotnost pandemije je postalo jasno, da je za ponovno oživitev križarjenj in prilagoditev trenutni situaciji v panogo treba vpeljati spremembe ter ustrezno poskrbeti za varnost. Raziskali smo, kako so se razmeram prilagodili ponudniki križarjenj in naredili anketo med slovenskimi potniki. Ugotovili smo, da so ukrepi, ki se izvajajo, ustrezni in da je večina potnikov pripravljena sprejeti vse potrebne postopke, ki se izvajajo.

Ključne besede: covid-19, križarjenja, spremembe poslovanja

Uvod

Pojav virusa covid-19 je »zatresel« svet in spremenil naš vsakdanjik na številnih področjih. Z omejevanjem svobode gibanja so se zaprli marsikateri turistični tokovi. Potovanja, ki so nam bila prej nekaj samoumevnega in precej preprostega, so danes težje izvedljiva ali pa celo neizvedljiva.

Ena izmed najprizadetejših panog v turizmu so križarjenja, saj temeljijo na množičnem turizmu, torej množici ljudi na relativno majhnem mestu. V času, ko se moramo izogibati osebnemu stiku in se držati varnostne razdalje, nas zanima, kako je pojav koronavirusa vplival na to panogo.

Glede na dinamiko situacije ne moremo vedeti, kdaj bo način življenja enak, kot je bil pred pojavom pandemije, in nekateri se že sprašujejo, če

sploh kdaj bo. Tako se strokovnjakom v turizmu in vsem, ki delujejo v tem sektorju, zastavlja mnoga vprašanja:

- Bomo še lahko potovali, kot smo včasih, in kako se bomo prilagodili situaciji do takrat?
- Smo se sploh pripravljeni prilagoditi ali bomo raje počakali na izboljšanje razmer?
- Ali bodo podjetja za križarjenja svoj produkt lahko ponovno postavila na trg oziroma kako ga bodo prilagodila?
- Ali za križarjenja še obstaja interes ali se ljudje zdaj bojijo množičnega turizma?

Poraja se nam torej precej vprašanj, vedno bolj pa se zdi, da je povratak v »normalnost« vse oddaljenejši.

V sestavku se bomo najprej seznanili z nekaj osnovnimi pojmi, povezanimi s pojavom virusa covid-19 in njegovimi posledicami za potovalno panogo. Nato predstavimo križarjenja in njihove značilnosti ter prikažemo spremembe organizacije produkta križarjenj po pojavu virusa covid-19 kot tudi prilagajanje ponudnikov križarjenj temu pojavu in pripravljenost za prilagoditev potnikov nastali situaciji.

Glede na rast turizma v zadnjih letih je jasno eno: ljudje radi potujejo. Ampak, ali so pripravljeni potovati tudi malo drugače? V sestavku se osredotočamo na potrošnike na slovenskem trgu, ki so že pred covidom-19 izbirali produkt »križarjenja«, in raziskujemo, ali so se pripravljeni prilagoditi novim razmeram in kot način potovanja kljub vsemu izbrati križarjenje.

Pojav novega koronavirusa in potovanja v tem obdobju

Novi koronavirus SARS-COV-2 oziroma covid-19 je bil 31. decembra 2019 zaznan na Kitajskem, v mestu Wuhan. Zabeleženih je bilo več primerov pljučnice neznanega vzroka, kasneje pa so ugotovili, da gre za novi koronavirus. Virus je bil 13. januarja 2020 prvič zaznan tudi na Tajskem – to je bil prvi pojav bolezni izven Kitajske.

Zaradi hitrega širjenja virusa je Svetovna zdravstvena organizacija 30. januarja 2020 razglasila izredne zdravstvene razmere. Na ta dan so bili primeri okužb potrjeni že v 18 državah izven Kitajske. Ocenili so, da je tveganje za okužbo na globalni ravni visoko (World Health Organization, 2020).

V drugi polovici februarja 2020 se je virus začel širiti tudi po Evropi. V Italiji je 22. februarja terjal tudi prvo smrtno žrtev, v naslednjih dneh pa se

je pojavljalo vedno več primerov okužbe. Kmalu so začeli virus zaznavati po celotni Evropi. 11. marca 2020 je Svetovna zdravstvena organizacija razglasila pandemijo, do 3. aprila je bilo število okuženih po svetu že višje od enega milijona, do 26. novembra pa je naraslo že čez 60 milijonov (European Centre for Disease Prevention and Control b.l.).

V Sloveniji je bila prva okužba potrjena 4. marca 2020, 12. marca je bila razglašena epidemija, 14. marca pa je virus terjal prvo smrtno žrtev. 31. maja je bilo epidemije konec, ker pa se širjenje virusa ni ustavilo, je bila epidemija ponovno razglašena 19. oktobra; s 27. decembrom se je začelo cepljenje proti virusu (Slovenska tiskovna agencija, 2021). Tako kot drugod po Evropi so bili že ob razglasitvi pandemije tudi v Sloveniji sprejeti strogi ukrepi za preprečevanje okužbe, ki zajemajo socialno distanciranje, karanteno na domu za okužene in ljudi v skupnem gospodinjstvu, nošenje zaščitnih mask, razkuževanje, omejitev gibanja ipd. (Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje, b.l.).

Pojav epidemije je že v preteklosti pokazal, da je skrb za zdravje zelo pomembna tudi v turizmu. Nalezljive bolezni se pri aktivnostih, ki so povezane s potovanji, še hitreje širijo (Edgell idr., 2008).

Zaradi hitrega širjenja virusa covid-19 so do sredine marca 2020 države po vsem svetu sprejele stroge omejitve življenja. Od povsod so prihajala navodila, naj ostanemo doma, prepovedana so bila druženja, prišlo je do zaprtja šol in vseh nenujnih dejavnosti, odpovedani so bili dogodki, zapirali so se hoteli, restavracije ... Države so pozivale svoje državljane k vrnitvi v domovino, precej jih je zaprlo svoje meje ali pa zahtevalo karanteno ob prihodu. Letalski prevozniki so odpovedovali lete, zaustavil se je javni prevoz, potovalne agencije so odpovedovale izlete in potovanja, prav tako so bila odpovedana križarjenja. Turizem je posledično v tem času po vsem svetu strmo upadel (Gössling idr., 2021).

Po podatkih Svetovne turistične organizacije (World Tourism Organization, b.l.) se je v obdobju od januarja do oktobra 2020 število prihodov mednarodnih turistov po svetu v primerjavi z letom 2019, ko so zabeležili skoraj 1,5 milijarde prihodov, znižalo za 72 %. Izgubljenih je bilo od 100 do 120 milijonov delovnih mest v turizmu, finančno izgubo pa ocenjujejo na 1,1 milijarde ameriških dolarjev. Predvidevajo, da bo panoga potrebovala najmanj 2,5 do 4 leta, da se bo vrnila na raven iz leta 2019.

Zaradi omejitev se je na področju potovanj pojavilo precej sprememb, možnosti pa so bile skozi celo leto zelo okrnjene. Spremenil se je celoten potovalni trend, saj so se ljudje raje odločali za potovanja bližje svojemu domu. Povečalo se je število »last minute«-rezervacij, torej tistih v

zadnjem hipu pred odhodom. Več je mlajših potnikov in izletov v naravo ter potovanj z avtom, prav tako pa so potniki postali odgovornejši. Seveda pa so se pojavile tudi nove skrbi glede zdravja in varnosti, ki so precej izrazite (World Tourism Organization, b.l.).

Križarjenja

Eden izmed ciljev tega sestavka je ugotoviti spremembe, ki so se ob pojavu pandemije zgodile pri organizaciji produkta križarjenj, zato bomo v tem delu prispevka najprej predstavili, kaj sploh so križarjenja, kakšna je ponudba na križarkah in kdo križari.

Bull (1996) križarjenja deli na pet različnih tipov. Prvi tip so križarjenja po rekah, kanalih in jezerih, ki so namenjena domačemu trgu. Drugi tip so križarjenja za potnike s posebnimi interesi, ki so npr. izobraževalne ali raziskovalne narave. Pri tretjem tipu gre za daljša križarjenja, kamor spadajo tudi križarjenja okoli sveta, in so bolj luksuzne narave. Četrty tip so daljši trajektni prevozi in peti tip krajša morska križarjenja, ki so tudi najpogostejša in so namenjena množičnemu turizmu. V sestavku se bomo osredotočili na slednji tip križarjenj.

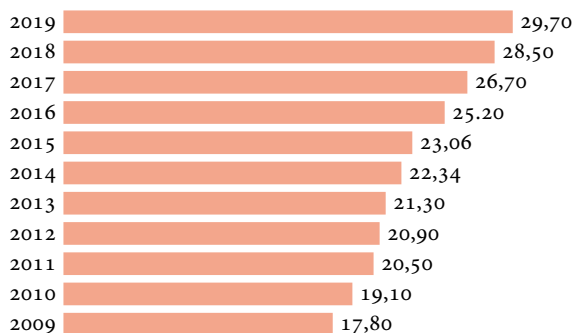
RAZVOJ KRIŽARJENJ

Začetki križarjenj segajo že v 18. stoletje, ko so bile potniške ladje namenjene predvsem transportu potnikov. Najpogostejša so bila dolga potovanja s parniki čez Atlantik. Zaradi razvoja letalske industrije v šestdesetih letih 19. stoletja je začelo ladijsko prevoznništvo upadati, pojavljati so se začela krajša križarjenja in graditi so začeli ladje, ki so bile namenjene izključno turizmu (Avcikurt idr., 2016).

Po letu 1980 je na križarkah plulo že več kot 1,5 milijona potnikov in od takrat so številke samo še naraščale. V začetku so bila križarjenja dostopna samo za potrošnike iz višjega razrednega sloja, z leti in razvojem produkta pa so cene postale vedno dostopnejše. Dandanes so zahteve potrošnikov vedno večje in tudi križarke niso več samo hoteli na vodi, ampak poleg namestitve, prehrane in transporta ponujajo še precej aktivnosti, animacije, storitve wellnessa in še veliko več. Potniki si lahko križarjenje prilagodijo po svojem okusu, saj je možnosti ogromno (Šalamon, 2010).

Leta 1975 je bila ustanovljeno Mednarodno združenje potniških ladjarjev oziroma Cruise Lines International Association (CLIA). Vanj je vključenih več kot 50 ponudnikov križarjenj, ki imajo na trgu križarjenj skupaj več kot 95 % kapacitet. Združenje je namenjeno spodbujanju panoge, izo-

Spremembe produkta križarjenj ob pojavu pandemije covida-19



Slika 1 Število potnikov na križarjenjih po letih (v milijonih, prirejeno po Cruise Lines International Association, b.l.a)

brazevanju, trajnostnemu razvoju in zagovarjanju interesov celotne skupnosti.

Križarjenja so postala ena najhitreje rastočih panog v turizmu. Iz leta v leto se jih je udeleževalo več potnikov in križarke so postajale vedno večje, tehnologija naprednejša, več poudarka pa je bilo namenjenega tudi varstvu okolja. Slika 1 prikazuje število potnikov združenja CLIA, ki so križarili med letoma 2009 do 2019. V letu 2019 je številka dosegla skoraj 30 milijonov, panoga je zagotavljala skoraj 1,8 milijona delovnih mest. Za leto 2020 je bila napovedana rast, vendar se je s pojavom pandemije covida-19 vse zaustavilo. Do sredine marca 2020 so vsi ponudniki križarjenj po svetu zaustavili svoje flote, le nekaj križark pa je kasneje ponovno začelo s plovbo. CLIA (Cruise Lines International Association b.l.c) ocenjuje, da je zaradi pojava pandemije samo med marcem in septembrom 2020 prišlo do izgube 518.000 delovnih mest v panogi.

PONUDBA NA KRIŽARKAH

Kot smo že omenili, se bomo v sestavku osredotočili na križarke, ki so namenjene množičnemu turizmu in plujejo po morju. Vse sodobne križarke potnikom nudijo že precej več kot le prevoz od destinacije A do destinacije B ter nastanitev na ladji. Osnovna ponudba križarjenja, poleg že omenjenega, vključuje tudi razširjen polni penzion, kar pomeni, da potnikom poleg zajtrka, kosila in večerje pripadajo tudi razni prigrizki med obroki. Kar se tiče pijače, so v osnovno ponudbo vključeni le brezalkoholna pijača, kava, sok ali čaj iz samopostrežnih točilnih avtomatov v času zajtrka in kosila. V barih na križarkah in v restavraciji, kjer je postrežena večerja, pa je pijača na voljo za doplačilo. Ponudniki križarjenj

ponujajo tudi različne pakete pijač, za katere pa se lahko potniki odločijo dodatno ob rezervaciji ali na licu mesta, prav tako za doplačilo. Na ladji je poskrbljeno za zabavo, gledališke predstave, šove, razne animacije, varstvo otrok, vključena je tudi uporaba ležalnikov, bazena, jacuzzijev ... Za doplačilo so na voljo tudi storitve wellnessa in lepotne storitve, prevozi z letališč do pristanišč in obratno, torte ali pozornosti za posebne priložnosti ipd. Izleti na kopno niso vključeni v osnovno ceno. Pred pandemijo je vsak potnik na vsaki destinaciji, kjer je ladja pristala, to lahko samostojno zapustil in si destinacijo ogledal individualno ali si po želji rezerviral vodeni ogled, organiziran s strani ponudnika križarjenja ali lokalne agencije.

Pred odhodom na križarjenje je vsak potnik dolžan posredovati svoje osebne podatke. Dodatni dokumenti ali potrdila za vkrcanje do zdaj niso bili potrebni, razen v primeru, če ima potnik kakršne koli posebne potrebe (zdravstvene težave, invalidnost, alergije ipd.).

Glede na rezultate prodaje, kot jih v zadnjih letih beležijo v potovalni agenciji Center križarjenj Atlantica, d. o. o., je na slovenskem trgu največ zanimanja za križarjenja po Sredozemlju, za križarjenja izven Evrope pa potniki najpogosteje izberejo Karibe. Slovenski potniki se najpogosteje odločajo za ponudnika križarjenj msc Cruises ali Costa Crociere S.p.A., ki imata najširšo ponudbo križarjenj po Sredozemlju, poleg tega pa tudi ponujata največ odhodov iz bližnjih pristanišč, kot so Benetke, Trst, Genova ali Savona.

KDO KRIŽARI?

Križarjenja so z leti postala vedno dostopnejša in priljubljenejša med vsemi generacijami. Baker (2016) našteva, da je 29 % potnikov starih med 25 in 39 let, 36 % jih je med 40. in 59. letom starosti, 35 % pa je starejših od 60 let. Največ se jih odloča za križarjenja, ki trajajo od šest do osem noči, kar 80 % pa jih potuje v paru. Potniki, ki so že križarili, so v večini zadovoljni in pravijo, da križarjenja zagotavljajo najboljše razmerje med ceno in kakovostjo, 55 % jih križari letno.

Osebe, ki križarijo, se za rezervacijo v povprečju odločajo približno 5,5 meseca pred odhodom. Da sprejmejo končno odločitev, torej izberejo destinacijo in križarko, potrebujejo manj kot teden dni (Petrick idr., 2007).

V poročilu o potnikih 2018 CLIA (Cruise Lines International Association b.l.b) navaja, da je bila v letih 2016, 2017 in 2018 povprečna starost oseb, ki so se udeležile križarjenja, 46,7 leta, največ pa jih je bilo iz Združenih držav Amerike. Najpriljubljenejša destinacija so Karibi.

Zaradi hudega padca v letu 2020 je CLIA konec omenjenega leta med

4.000 dopustniki iz osmih držav (ZDA, Kanade, Velike Britanije, Avstralije, Nemčije, Francije, Italije in Španije) naredila raziskavo, v kateri sta dve od treh oseb odgovorili, da bi bili pripravljeni iti na križarjenje v roku enega leta, skupaj 74 % bi jih križarilo v naslednjih nekaj letih, 58 % od oseb, ki niso še nikoli križarile, pa bi prav tako najverjetneje križarilo v naslednjih nekaj letih (Cruise Lines International Association, b.l.c).

Spremembe izvajanja produkta križarjenj glede na pojav virusa covid-19

Križarka predstavlja idealno okolje za širjenje virusa, saj se ta na mestu, kjer je veliko število ljudi, lahko še hitreje širi. Prvi primer okužbe se je v februarju 2020 pojavil na križarki Diamond Princess, na kateri je bilo vključno s posadko 3.711 oseb. Na ladji je bila razglašena karantena, vendar se je kljub temu okužilo več kot 700 ljudi (Mallapaty, 2020). Dogodek na križarki je slabo vplival na celotno panogo. Številna pristanišča so zavrnila pristanke križark, kar je ponudnikom križarjenj povzročilo operativne težave (Liu in Chang, 2020).

Kasneje v marcu so bila zaustavljena križarjenja po celem svetu, poleti ali kasneje v jeseni pa so nekateri ponudniki ponovno začeli s plovbo, vendar pod določenimi pogoji. Sprejeti so bili številni ukrepi za preprečevanje pojava okužbe na krovu, s tem pa je bila seveda spremenjena tudi izkušnja križarjenja.

SPREMEMBE VSEBINE PRODUKTA KRIŽARJENJA

Pri pregledu sprememb, ki so jih uvedli ladjarji kot posledico pandemije covid-19, se bomo osredotočili na ponudnika križarjenj MSC Cruises in Costa Crociere S.p.A., ki sta po podatkih potovalne agencije Center križarjenje Atlantica, d.o.o., med slovenskimi potniki najbolj priljubljena, poleg tega pa sta tudi ena redkih ladjarjev, ki sta v letu 2020 ponovno začela s plovbo.

Ponudnik Costa Crociere je po vzoru mednarodnih zdravstvenih smernic svoj varnostni protokol oblikoval s strokovnjaki iz podjetja VITALI (Value in Health Technology and Academy for Leadership and Innovation). Protokol je namenjen varovanju zdravja in vključuje tudi postopke za odziv v primeru pojava virusa covid-19 na ladji (Costa Crociere, 2020). Tudi pri MSC Cruises so se povezali s strokovnjaki s področja medicine in z različnimi organi iz držav, kjer imajo ladje postanke, ter razvili zdravstveni in varnostni protokol (MSC Cruises, 2020).

Evropska agencija za pomorsko varnost je v sodelovanju z Evropskim

centrom za preprečevanje in obvladovanje bolezni (European Maritime Safety Agency in European Centre for Disease Prevention and Control, 2021) v zvezi s pandemijo covid-19 podala smernice in priporočila za postopno ter varno nadaljevanje križarjenj v Evropski uniji. Pripravili so seznam ukrepov, za katere priporočajo, da jih ponudniki križarjenj uvedejo na svojih ladjah. Ta seznam vključuje skrb za informiranost potnikov skozi celo križarjenje, zagotavljanje prostora za primerno telesno razdaljo med potniki, skrb za higieno rok (milo, razkužila), opravljanje kontrol zdravja, uporabo osebne zaščitne opreme, čiščenje in razkuževanje ter postavitev pogojev za osebe, ki gredo na obalo in se ponovno vkrcajo. Organizaciji navajata, da je treba v obzir vzeti tudi prostore na ladji, kjer je ukrepe težje implementirati, in zanje določiti drugačne pogoje ali pa jih začasno zapreti. Ponudniki križarjenj morajo pregledati tudi postopke za nujne primere, da bi se lahko v primeru evakuacije zagotavljala primerna varnostna razdalja med ljudmi ipd. Kar se tiče ravnanja z odpadki, se lahko z odpadki bolnikov s covidom-19 ravna enako kot z odpadki drugih potnikov. Posebno pozornost namenjajo ponudniki križarjenj tudi ogrevalnim, prezračevalnim in klimatskim sistemom, in sicer zaradi možnosti prenosa okužbe preko le-teh. Poudarjajo tudi, da naj bo število zunanjih obiskovalcev na ladjah znižano na minimum.

Med podanimi smernicami in priporočili smo nekatere izbrali za potrebe analize izvajanja ukrepov v praksi na primerih ponudnikov križarjenj Costa Crociere in Msc Cruises. Pri tem je treba vzeti v obzir, da se ukrepi lahko spreminjajo glede na potek pandemije.

Informacije in sporočanje

Za čim boljšo informiranost in obveščenost potnikov o vseh pravilih ter ukrepih so pri Costi Crociere (2020) na vseh javnih območjih na križarki postavili digitalne komunikacijske monitorje, na katerih se predvajajo informacije. V kabinah je na televiziji informativni televizijski program, ki goste informira o ukrepih za zavezitev pandemije na sami ladji za križarjenje. Za zmanjšanje vrst na recepciji so uvedli storitev »Call Me« (slo. »Pokliči me«), ki nudi pomoč po telefonu. Na bolj zasedenih območjih ladje so znaki ali osebje za usmerjanje potnikov, da se lažje orientirajo. Družba Costa Crociere promovira »pametne počitnice« in svetuje, da potniki preko spletne strani www.mycosta.com že pred odhodom rezervirajo morebitne dodatne storitve, na križarjenju pa uporabljajo aplikacijo za pametne telefone Costa App. Veliko informacij na krovu lahko potniki prav tako pridobijo z odčitavanjem QR-kod s svojimi pametnimi telefoni

(npr. jedilnike v restavracijah in menije pijač v barih); tako zagotavljajo večjo varnost oziroma manjšo možnost prenosa bakterij ali virusov zaradi dotikanja menijev v fizični obliki.

MSC Cruises (2020) največji poudarek namenja aplikaciji za mobilne telefone MSC for ME, ki jo potniki lahko naložijo in uporabljajo od trenutka, ko je njihova rezervacija fiksno potrjena. Preko aplikacije si lahko ogledajo ponudbo in aktivnosti na ladji, razpored predstav ter rezervirajo razne storitve, prav tako pa lahko na ladji preko aplikacije komunicirajo z družino ali s prijatelji. V aplikacijo so vključili tudi obvestila in pomembne informacije o situaciji z virusom covid-19, če bi bilo to potrebno.

Na križarkah nove generacije potniki v času križarjenja prejmejo tudi zapestnice MSC for ME, s katerimi lahko opravljajo transakcije na ladji, z njihovo pomočjo pa je znano tudi, kje se gibajo. Imajo interaktivne digitalne zaslone na dotik, preko katerih lahko pridobijo informacije ali rezervirajo dodatne storitve. Prav tako kot pri Costi Crociere so tudi pri MSC Cruises vzpostavili telefonski informacijski center, branje menijev s pametnimi telefoni preko QR-kode in pametne televizije v kabinah. Na vsakem koraku skrbijo za obveščenost potnikov od trenutka, ko naredijo rezervacijo, do vrnitve domov.

Fizična razdalja med potniki

Za zagotavljanje varne telesne razdalje med potniki je ponudnik križarjenj Costa Crociere (2020) znižal možno število potnikov na ladji. Uvedli so urnik za vkrcanje po določenih urah za vsako rezervacijo, da na terminalu ne bi bilo vrst in gneče. V skupnih prostorih na ladji je število ljudi, ki se lahko naenkrat nahajajo v prostoru, omejeno. Enako velja tudi za bazene (odprti so samo zunanji), v jacuzziu pa so lahko naenkrat samo potniki, ki imajo skupno rezervacijo. Ob prihodu v gledališče ali fitnes se naredi prijava, ob izhodu pa odjava, da število oseb, ki se nahajajo v prostoru, ne preseže več kot polovice kapacitet gledališča ali fitnesa. Še vedno je poskrbljeno za zabavo za otroke v otroškem klubu, vendar je treba termin rezervirati vnaprej. V skupini je lahko največ tri ure naenkrat maksimalno sedem otrok. Spremembe so uvedli tudi v restavracijah, ki niso več samopostrežne, ampak so vsi obroki postreženi. Med mizami so razmaki, vhod in izhod v restavracijo sta ločena, za mizo lahko sedijo samo potniki, ki imajo skupno rezervacijo, čas obrokov pa je podaljšan, da v restavraciji ni preveč oseb hkrati. Obvezno je tudi nošenje maske na vseh javnih mestih.

MSC Cruises (2020) zaradi ohranjanja razdalje na ladji predvideva več prostora za vsakega potnika, zato je zasedenost ladje lahko maksimalno 70 % celotnih kapacitet. V javnih prostorih predvideva manj mest za sedenje, ležalniki pri bazenih so ločeni, vse aktivnosti pa potekajo v manjših skupinah. Na dan vkrcanja ima vsak potnik predpisan čas prihoda v пристanišče, mize za informacije pa so na odmaknjenih mestih, da ne nastajajo vrste. Potnike organizator križarjenja naproša, naj vzdržujejo distanco z ostalimi potniki in s posadko, kjer to ni možno, pa naj obvezno nosijo maske. Maske dnevno dobivajo v kabino, dostopne pa so tudi na nekaterih mestih po ladji. Tudi v restavraciji veljajo nova pravila. Za isto mizo lahko sedijo samo potniki s skupno rezervacijo. Potniki, ki so iz različnih držav ali regij, morajo biti ločeni, tudi če so člani iste družine. V takšnih primerih se osebje potrudi, da so mize vsaj v istem delu restavracije.

Kontrole zdravstvenega stanja

Preverjanje zdravstvenega stanja potnikov ponudnik križarjenj Costa Crociere (2020) začne že pred začetkom križarjenja. Ob rezervaciji je treba pridobiti kontaktno telefonsko številko in elektronsko pošto nosilca rezervacije ter potnike opozoriti, da zaradi bolezni, povezanih z dihanjem in imunskim sistemom, vkrcanje na ladjo ni možno. Pogoj za pridobitev dokumentov za vkrcanje je, da vsak potnik v roku 72 ur pred odhodom izpolni spletno prijavo (angl. *online check-in*) za na ladjo, ki vključuje tudi vprašalnik o zdravju. V primeru, da je bil potnik v roku 14 dni pred odhodom pozitiven na covid-19, imel simptome bolezni ali pa je bil v stiku z okuženo osebo, mu je vkrcanje preprečeno. V teh primerih potniki prejmejo refundacijo, če potnik zboli v času križarjenja, pa je ne prejme. Osebe, ki prihajajo iz ogroženih območij, morajo ob vkrcanju predložiti negativen izvid RT-PCR-testa, ki mora biti narejen v 72 urah pred odhodom. Na terminalu pred vkrcanjem izvajajo merjenje temperature in kontrolo zdravja ter vzamejo bris za test. Zdravje potnikov in posadke je prioriteta, zato posadki dnevno merijo temperaturo in spremljajo njeno zdravstveno stanje. Vse ladje imajo zdravstveni center s strokovnim osebjem.

MSC-jev (MSC Cruises, 2020) zdravstveni in varnostni protokol zajema celoten proces, od rezervacije do vkrcanja in življenja na krovu pa vse do vrnitve domov. Zasnovan je tako, da čim bolj zmanjša verjetnost vkrcanja sumljivih potnikov na ladjo in tako zmanjša možnost prenosa virusa ter se izogne temu, da bi ljudje zboleli po koncu križarjenja, ko se vrnejo do-

mov. Protokol vključuje testiranje potnikov, testiranje posadke, načrt za odziv na krizno stanje, izolacijski prostor na ladji ter sledenje potnikom s pametno zapestnico MSC for ME (da se v primeru okužbe ve, kdo je bil v stiku z okuženim potnikom). Vsak potnik mora za pridobitev dokumentov sporočiti svojo kontaktno telefonsko številko, elektronski naslov ter naslov in državo bivanja. MSC Cruises plovbo začena v Italiji, pogoj za vstop v Italijo pa je, da potniki ob vstopu predložijo negativen rezultat molekularnega testa okuženosti s covidom-19, zato enako zahteva tudi ponudnik križarjenj ob vstopu na križarko. Zaradi dodatnih zdravstvenih ukrepov lahko postopek vkrcanja in izkrcanja traja dlje časa.

MSC Cruises (2020) ob vkrcanju poleg varnostnega pregleda in rentgena naredi še zdravstveni pregled, na katerem vsem potnikom izmerijo temperaturo, ki mora biti nižja od 37,5 °C, vsem starejšim od šest let vzamejo bris za test okuženosti s koronavirusom, obvezno pa je tudi izpolniti zdravstveni vprašalnik, ki ga potniki prejmejo že pred odhodom in je del dokumentov za vkrcanje. Odvisno od rezultatov se lahko naredi še sekundarni zdravstveni pregled. Zaradi varnostnih razlogov ima organizator križarjenja pravico, da zavrne vkrcanje potnikom, za katere oceni, da njihovo zdravstveno stanje ni primerno, in tistim, ki ne upoštevajo pravil. Pred vkrcanjem redno testirajo tudi vse člane posadke, ves čas pa spremljajo tudi njihovo zdravstveno stanje.

Med križarjenjem na določenih mestih na ladji dnevno poteka brezkontaktno preverjanje telesne temperature vseh potnikov in posadke. Temperatura se vedno meri tudi po vrnitvi s kopnega. Na sredini križarjenja potnikom ponovno naredijo še dodaten test z odvzemom brisa. V primeru okužbe na ladji gredo okuženi potnik in vsi, ki so bili z njim v stiku, v izolacijo (v tem primeru ima organizator križarjenja tudi pravico, da potnika v sodelovanju z lokalnimi oblastmi izkrca). Na ladji imajo vso potrebno zdravstveno opremo in povečano število usposobljenega zdravstvenega osebja, prav tako pa imajo medicinske ekipe na kopnem. Vsi zdravstveni delavci so usposobljeni za spopadanje s koronavirusom. Vsak potnik s simptomi ima možnost brezplačnega zdravljenja v ladijskem medicinskem centru.

V primeru, da potniku zavrnejo vkrcanje ali ga predčasno izkrcajo, ne prejme refundacije za križarjenje, saj je pogoj podjetja MSC Cruises, da si vsak uredi zavarovanje, ki krije tveganja, povezana z boleznijo covid-19. Podjetje v sodelovanju z zavarovalnico Europ Assistance ponuja zavarovanje Covid Protection Plan (covidni zaščitni načrt), ki pokriva obdobje od dneva, ko je potrjena rezervacija, do konca križarjenja. Kritje zajema

stroške medicinske pomoči, karantene ali morebitne hospitalizacije ter tveganje odpovedi v primeru okužbe z virusom covid-19 ali zaradi obvezne karantene zaradi stika z okuženo osebo. Zavarovanje zavarovanca krije tudi za osebo, ki je z okuženo osebo v kabini, če ima tudi ta oseba urejeno enako zavarovanje.

Skrb za higieno, čiščenje in razkuževanje

Na Costinih križarkah so na vseh glavnih območjih postavljeni številni razpršilniki z razkužilom za higieno rok. Vsa javna mesta so razkužena večkrat dnevno, za ubijanje virusov pa uporabljajo tudi posebne razpršilce, s katerimi osebje vsak dan razkuži kabine. Osebje na ladji ima ustrezno zaščitno opremo za varno opravljanje svojih delovnih nalog. Mize se razkužijo po vsaki uporabi, pred uporabo jacuzzija ali bazena je obvezno razkuževanje rok in spiranje telesa po umivanju z milom, pred in po vsaki uporabi pa se razkužuje tudi oprema za wellness. Imajo tudi nove učinkovitejše filtre za boljši zrak, prezračevalni sistemi filtrirajo svež zrak od zunaj, s tem pa zmanjšajo kroženje notranjega zraka (Costa Crociere, 2020).

Tudi pri MSC Cruises (2020) so vzpostavili višje standarde čistoče. Pogosteje čistijo vse prostore na ladji, uporabljajo pa tudi razpršilce za uničevanje bakterij. Vsaka kabina je dnevno očiščena, na tistih mestih, ki se jih gostje pogosteje dotikajo, pa je čiščenje še temeljitejše. Vzpostavili so nov protokol in vse aktivnosti so organizirane tako, da je med njimi čas za čiščenje in dezinfekcijo vseh stvari ter materialov, ki so v uporabi. Ležalniki pri bazenih se razkužijo po vsaki uporabi in dodatno še vsak večer. Na ladji imajo tudi izolirane cone za osebe, pri katerih sumijo na možnost okužbe. V tem delu je ločen dovod zraka; tudi sicer ni kroženja zraka med kabinami ali med drugimi prostori na ladji. Povsod je urejen dovod svežega zunanega zraka. Dvigala so očiščena vsaj osemindesetkrat dnevno, na vsakih 20 minut pa čistijo in razkužujejo javna stranišča.

Odhod s križarke na destinaciji in vrnitev

Ponudnik križarjenj Costa Cruises (Costa Cruises, b.l.) vsem svojim potnikom svetuje, da se udeležijo njegovih organiziranih izletov, na katerih je poskrbljeno za varnost, saj avtobuse razkužujejo po vsaki uporabi, število ljudi pa je omejeno, da se lahko zagotavlja varna razdalja med potniki, voznikom in vodičem. Uporabljajo se slušalke za enkratno uporabo in razkuževalni robčki. Vodič vedno nosi masko, pred vodenjem pa mu izmerijo temperaturo in opravijo test okuženosti s koronavirusom. Poleg

tega potnikom izmerijo temperaturo pred izkrcanjem z ladje in pred ponovnim vkrcanjem. Če potniki med vodenim ogledom zapustijo skupino in gredo po ogledih individualno, pa jim ni dovoljeno nazaj na ladjo.

Na križarjenju s podjetjem MSC Cruises (2020) je odhod s križarke možen samo v obliki organiziranega izleta. V primeru, da se potnik samostojno izkrca, se to obravnava kot prekinitev križarjenja, zaradi česar ponovno vkrcanje ni možno. Samo na način, da se vsi potniki držijo pravil in ne zapuščajo križarke samostojno, namreč lahko ponudnik križarjenja za zaščito zdravja vseh udeležencev. Če se potniki držijo skupine, se lahko tudi na kopnem zagotavljajo enaki varnostni in zdravstveni standardi kot na ladji, s čimer se poskrbi za varno okolje tudi izven križarke. Vozila na izletih so redno razkužena in imajo dovolj mest za ohranjanje razdalje, voznik in vodič pa morata pred začetkom izleta opraviti zdravstveni pregled, med izletom pa nositi primerno zaščitno opremo. V času izletov morajo potniki upoštevati vsa pravila, ki veljajo na destinacijah, ki jih obiščejo. Ta jim že na začetku predstavi vodič.

MARKETINŠKA STRATEGIJA SPREMENJENE PONUDBE

Da bi se ljudje držali ukrepov, je ponudnik križarjenja Costa Crociere (2020) pripravil akcijsko ponudbo za paket PasseparTour, ki vključuje en poldnevni voden izlet na vsaki destinaciji, kjer ima ladja postanek. Potniki lahko izbirajo med več kot 70 izleti, v primeru, da bi želeli rezervirati katerega izmed izletov, ki ni del paketa, pa prejmejo 25 % popusta. Paket ponujajo po akcijski ceni, da bi ga potnikom čim bolj približali. Poleg raznih znanih turističnih znamenitosti se med izleti obišče več manj znanih točk na destinacijah, kar izkušnjo naredi avtentičnejšo.

Tudi podjetje MSC Cruises (2020) se je, glede na pogoje, ki jih postavlja, odločilo, da potnikom ponudi paket treh vodenih »varnih« izletov po akcijski ceni.

Če pogledamo proti začetku pojava virusa covid-19, se spomnimo marca 2020, ko je prišlo do popolne zaustavitve križarjenj po vsem svetu. Takrat so pri Costi Crociere sprožili akcijo #cruisingsoontogether (slo. #kmalu križarimo skupaj), s katero so ohranjali optimizem in sporočali, da kljub popolnemu zaprtju prihodnost čaka. V marketinški kampanji so za prvi odhod oglaševali, da so se vrnile počitnice, ki smo jih vsi pogrešali. Pripravili so ponudbo po akcijskih cenah, poleg tega pa so vsem potnikom ob rezervaciji podarili paket pijač Pranzo & Cena, ki v času kosila in večerje vključuje določeno pijačo v neomejenih količinah (razni sokovi, vino na kozarec, točeno pivo). Spremenili so tudi splošne pogoje

odpovedi, in sicer so potnikom, ki so križarjenje rezervirali, ponudili možnost brezplačne odpovedi do 48 ur pred odhodom (prej so se storno stroški obračunavali že od prvega dneva fiksne potrditve rezervacije).

Kasneje so v svojih marketinških strategijah za pospeševanje prodaje po večini uporabljali pet elementov:

- znižanje osnovnih cen križarjenj,
- vključevanje dodatnih storitev v osnovno ceno (npr. brezplačni paketi pijač),
- omiljeni splošni pogoji (možnost brezplačne odpovedi križarjenja do 15 dni pred odhodom),
- oglaševanje varnostnega protokola za varovanje zdravja potnikov in hkrati zagotavljanje kakovostnega oddiha,
- akcijske cene organiziranih ekskurzij.

Potnikom, katerih križarjenja so bila skozi celo leto odpovedana, so izdali vavčerje za naslednje križarjenje z vključenim dobroimetjem za osebno porabo na ladji. Na tak način skušajo ljudi pritegniti, da se ponovno odločijo za rezervacijo.

MSC Cruises (2020) je svoja prva križarjenja oglaševal z akcijo Križarite z zaupanjem, v kateri je predstavljal svoj novi varnostni protokol in tako križarjenja označil za varna. Na odhodih v prvi sezoni so predstavili ponudbo Welcome Back (slo. Dobrodošli nazaj) z znižanimi cenami in ponudbo Welcome Back with Excursions (slo. Dobrodošli nazaj z izleti) z znižanimi cenami in vključenimi organiziranimi izleti. Uvedli so fleksibilne pogoje rezervacij, po katerih je bilo možno datum križarjenja brezplačno spremeniti do meseca dni pred odhodom.

V drugem valu epidemije covida-19 so bili vsi ponudniki križarjenj ponovno primorani zaustaviti svoje flote, vendar se je MSC Grandiosa konec januarja 2021 ponovno vrnila na morje. MSC Cruises (2020) zaradi poteka epidemije še vedno nudi enake pogoje rezervacij kot pri odhodih po prvem valu. Svojo marketinško strategijo pa ima vedno bolj osredotočeno na zagotavljanje varnosti potnikom. Zaradi vseh ukrepov, ki se izvajajo na križarki in v celotnem procesu, povezanem s potovanjem, križarjenja promovirajo kot potovanja v »varnem mehurčku«.

Produkt za prihodnjo sezono tržijo z različnimi elementi (MSC Cruises, 2020):

- popusti na križarjenje, ki se lahko kombinirajo z drugimi popusti (npr. popusti za člane kluba MSC ipd.),
- akcijska ponudba s paketom pijač,

- omiljeni splošni pogoji in fleksibilne rezervacije,
- zavarovanje Covid Protection Plan za situacije, povezane z virusom.

V prihodnje imata ponudnika križarjenj Costa Crociere in msc Cruises predviden začetek plovbe za vse več križark, vse pa je odvisno od situacije in poteka pandemije covid-19 po svetu. Vsi ukrepi, ki so bili uvedeni kot posledica pandemije, se lahko po potrebi sproti spreminjajo.

Ocena zanimanja slovenskih potnikov za spremenjen produkt križarjenj

Po analizi sprememb produkta križarjenj oziroma ukrepov, ki jih kot posledica pandemije covid-19 izvajata ponudnika križarjenja Costa Crociere in msc Cruises, ter po pregledu tujih raziskav (Cruise Lines International Association, b.l.a) nas zanima, kakšen bi bil interes slovenskih potnikov za spremenjen produkt križarjenj in kako je pandemija vplivala na njihovo razmišljanje. Da bi preverili, kakšen interes za rezervacije lahko v tej panogi pričakujemo na slovenskem trgu v bližnji prihodnosti, smo opravili raziskavo.

Kot raziskovalni inštrument smo sestavili in uporabili anketni vprašalnik, ki je zajemal 21 vprašanj na 12 straneh. Naš ciljni segment so bile osebe, ki so vsaj enkrat že bile na križarjenju. Vsa vprašanja niso bila namenjena vsem respondentom, saj smo vprašalnik razdelili na tri dele. V prvem delu vprašalnika so vsi vprašani odgovarjali na splošna vprašanja v povezavi s križarjenji. Zanimale so nas navade potnikov pred pojavom pandemije. Nato smo vprašalnik razdelili na dva dela: na enega so odgovarjali samo potniki, ki ne bi šli nikoli več na križarjenje, na drugega pa samo potniki, ki bi še kdaj šli na križarjenje. Osebe, ki so odgovorile, da ne bi več križarile, smo povprašali o razlogih, zakaj ne, in kako bi bilo, če ne bi bilo virusa covid-19. Osebe, ki so odgovorile, da bi še šle na križarjenje, pa smo usmerili v razmišljanje o rezervacijah zdaj, torej v času pandemije, in jih posredno seznanili z ukrepi, ki se trenutno izvajajo na križarkah. Po seznanitvi z ukrepi so bili anketiranci povprašani, ali bi bili pripravljeni potovati ob navedenih ukrepih, in na tej točki smo vprašalnik ponovno razdelili na dva dela. Osebe, ki ne bi bile pripravljene potovati ob izvajanju ukrepov za preprečevanje širjenja virusa covid-19, so z odgovarjanjem zaključile, pri osebah, ki bi bile pripravljene potovati, pa smo ponovili splošna vprašanja iz prvega dela, saj nas je zanimalo, ali je pojav virusa covid-19 prinesel spremembe v razmišljanju potnikov, vidne glede na čas pred virusom.

Anketni vprašalnik smo pripravili na spletni strani www.ika.si. Da bi se izognili morebitnim napakam, smo ga sami večkrat pregledali, pred objavo pa smo ga dali v pregled še dvema osebam. Tako smo dobili potrditev, da so vprašanja jasno zastavljena in razumljiva. Anketo smo razposlali slovenskim potnikom križarjenj, ki so bili zbrani v podatkovni bazi potovalne agencije Center križarjenj Atlantica, d. o. o. Anketiranje smo začeli izvajati 22. marca 2021 in povezavo do vprašalnika najprej poslali nekaj osebam, za katere smo vedeli, da so že bile na križarjenju. Dne 29. marca 2021 pa smo v sodelovanju s potovalno agencijo Center križarjenj Atlantica, d. o. o., povezavo do anketnega vprašalnika preko elektronskih novic posredovali eni izmed baz potnikov, v kateri je 2.940 elektronskih naslovov, in 1.242 od teh jih je elektronsko pošto odprlo. Do 31. marca 2021 je k anketnemu vprašalniku pristopilo 484 oseb, 170 anket je bilo neustrezno rešenih, 44 pa le delno izpolnjenih. Vprašalnik je pravilno in dokončno izpolnilo 270 oseb.

V analizo smo vključili 270 oseb, ki so vprašalnik v celoti izpolnile, od tega je bilo 41 % moških in 59 % žensk. Največ vprašanih, in sicer kar 67 %, je bilo starih od 41 do 65 let, sledili so jim starejši od 65 let, ki jih je bilo 20 % od vseh vprašanih, 12 % je bilo starih od 21 do 40 let, le 1 % pa je bil mlajši od 20 let.

S prvim vprašanjem smo želeli ugotoviti pogostost križarjenj anketirance, zato smo vprašali, kolikokrat so vprašani že bili na križarjenju. Več kot polovica oseb, natančneje 52 %, je križarila že več kot štirikrat, enkrat je bilo na križarjenju 21 % vprašanih, dvakrat 16 % in trikrat 11. Med anketiranci gre po navadi velika večina na križarjenje z družino ali v paru, sledijo osebe, ki potujejo s prijatelji, le štirje od vprašanih pa potujejo sami.

Zanimalo nas je, kakšne so bile navade potnikov pred pojavom pandemije, kam so potovali, koliko časa pred odhodom so oddali rezervacijo in koliko so navadno odšteli za križarjenje. Anketirance smo povprašali o tem, kje vse so že križarili, in jim ponudili več možnih odgovorov ter možnost drugo, pri kateri so lahko sami navedli obiskane destinacije.

Skoraj vsi vprašani, to je 249 oseb oziroma 92 %, so odgovorili, da so že bili na križarjenju po Sredozemlju. Sklepamo, da je bila to najpogostejša destinacija, ker je za slovenski trg tudi najbližje. Po Sredozemlju se je največ potnikov, to je 102 oziroma 38 % od vseh vprašanih, udeležilo križarjenj po Karibskem morju, sledijo Severna Evropa z 68 odgovori, Azija s 34 odgovori, Južna Amerika s 23, Aljaska s sedmimi in Avstralija ter Nova Zelandija s šestimi odgovori, 29 oseb pa je odgovorilo, da so bile

na križarjenju tudi na drugih destinacijah. Med drugimi destinacijami, ki so jih zabeležili, se je s sedmimi odgovori največkrat pojavil Arabski polotok, sledijo čezatlantska križarjenja in Indijski ocean s tremi odgovori, dvakrat Havaji in zahodna obala ZDA ter po enkrat Črno morje, Galapagos, Afrika, križarjenje okoli sveta, Nil, rečna križarjenja, Francoska Polinezija ... Iz odgovorov lahko razberemo, da so anketiranci pred pojavom pandemije križarili po celem svetu.

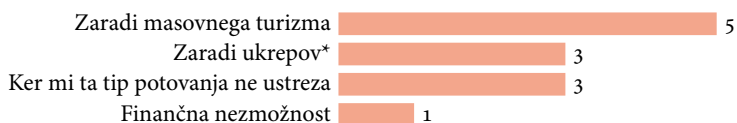
Ker so nas zanimala navade potnikov pri urejanju rezervacij, smo jih vprašali, koliko časa pred odhodom so navadno opravili rezervacijo in koliko so običajno odšteli za križarjenje, vendar samo za namestitev in osnovno ponudbo (torej brez dodatnih storitev, izletov, prevoza do pristanišča ipd.).

Samo štiri osebe so odgovorile, da so rezervacijo opravile več kot dvanajst mesecev pred odhodom, največ (108) pa jih je rezervacijo po navadi opravilo od enega do tri mesece pred odhodom. 91 oseb je odgovorilo, da so rezervacijo urejali od tri do šest mesecev pred odhodom, 41 oseb pa od šest do 12 mesecev pred odhodom. Manj kot mesec dni pred odhodom se je za rezervacijo odločalo 26 oseb. Skupaj 83 % od vseh vprašanih je torej rezervacijo opravilo manj kot šest mesecev pred odhodom. V teoretičnem delu smo ugotovili, da naj bi se potniki pri križarjenjih v povprečju za rezervacijo odločali 5,5 meseca pred odhodom, po naši raziskavi pa bi bilo to povprečje na slovenskem trgu nekoliko nižje. Večina starejših od 65 let je križarjenje rezervirala manj kot tri mesece pred odhodom, medtem ko so mlajše generacije križarjenje po večini rezervirale že prej.

Za križarjenje je 48 % vprašanih običajno odštelo od 500 do 1.000 EUR na osebo, 26 % jih je odštelo od 1.000 do 1.500 EUR na osebo, 13 % od 1.500 do 2.000 EUR, 9 % manj kot 500 EUR in le 3 % več kot 2.000 EUR na osebo. Torej je skupaj 83 % vprašanih za križarjenje odštelo manj kot 1.500 EUR. Ženske so večinoma zapravile manj kot moški. Mlajši od 65 let pa so zapravili manj kot starejši od 65 let. Pri vseh starostnih skupinah je med odgovori prevladoval odgovor od 500 do 1.000 EUR, razen pri starejših od 65 let, kjer je prevladoval odgovor od 1.000 do 1.500 EUR. Če pogledamo celoto, so starejši za križarjenje na splošno odšteli več.

Ko smo pridobili informacije za kasnejšo primerjavo, smo vse anketrance vprašali, ali bi na križarjenje šli še kdaj. 263 jih je odgovorilo, da bi še šli na križarjenje, sedem oseb pa ne bi več križarilo.

Pri osebah, ki so odgovorile, da ne bi več križarile, smo iskali razloge, zakaj. Pri odgovorih so imeli na razpolago več možnih trditev; zanimalo nas je, kateri so glavni razlogi, da se potniki ne bi več udeležili križarjenja,



* Ki se izvajajo kot posledica virusa covid-19 (nošenje maske, testiranje, držanje varnostne razdalje ipd.)

Slika 2 Zakaj ne bi šli več na križarjenje?

in če to izhaja od prej ali imajo takšno mnenje zaradi trenutne situacije s koronavirusom.

Iz slike 2 je razvidno da je pet od sedmih oseb, ki ne bi šle več na križarjenje, na vprašanje, zakaj, odgovorilo, da zaradi množičnega turizma. Med razlogi za ne so po tri osebe izbrale tudi ukrepe, ki se izvajajo kot posledica virusa, oziroma dejstvo, da jim tak tip potovanja ne ustreza. Ena oseba pa na križarjenje ne bi šla več tudi zaradi finančne nezmožnosti.

Pri osebah, ki so odgovorile, da bi šle še na križarjenje, pa so nas najprej zanimali razlogi, zakaj bi šle. Na nadaljnja vprašanja je torej odgovarjalo še 263 oseb. Med odgovori se je najpogosteje ponavljal ta, da na križarjenju vidimo veliko različnih destinacij in veliko novega. Veliko vprašanih je križarjenje označilo tudi za najmanj naporen način potovanja. Poudarili so tudi udobje, izkušnjo, storitve in ponudbo na ladji (hrano, pijačo, zabavo), spoznavanje novih ljudi ter sprejemljivo ceno.

Od oseb, ki bi še šle na križarjenje, smo želeli izvedeti, kaj bi bilo zanje pri rezervaciji najpomembnejše. Navedli smo pet dejavnikov, ki bi jih moral po našem mnenju pred rezervacijo upoštevati vsak potnik. Na vprašanje »Kaj bi bilo za vas pri rezervaciji križarjenja najpomembnejše?« je iz preglednice 1 razvidno, da so bili odgovori precej raznoliki, zato pri končnem rezultatu ni velikih odstopanj. Še vedno so vprašani kot najpomembnejši dejavnik pri odločanju za rezervacijo ocenili destinacijo in

Preglednica 1 Kaj bi bilo za vas pri rezervaciji križarjenja najpomembnejše?

Trditev	Povprečje
Splošni pogoji (pogoji rezervacije, pogoji odpovedi)	2,7
Osebné finance	3,0
Število okuženih z virusom covid-19 na destinacijah	3,0
Destinacija in termin potovanja	3,4
Varnostni ukrepi na destinacijah ter pogoji za vstop/izstop iz države (npr. karantena ob vrnitvi, obvezen RT-PCR-test ipd.)	2,9

Opombe. 1 – najmanj pomembno, 5 – najpomembnejše.

Preglednica 2 Odločitev o cepljenju glede na starost

Odgovor	Starost			
	≤20	21–40	41–65	≥65
Da	1	8	64	27
Ne	2	19	74	5
Tako ali tako se bom cepil/-a	0	10	63	27

Opombe. V odstotkih.

termin potovanja, sledijo osebne finance, na tretjem mestu je število okuženih z virusom covid-19 na destinacijah, na četrtem varnostni ukrepi na destinacijah ter pogoji za vstop oziroma izstop iz države, na zadnjem mestu pa so splošni pogoji (pogoji rezervacije, odpovedi). Sklepamo lahko, da kljub pandemiji pri odločitvah za rezervacijo še vedno prevladujejo osebne želje in zmožnosti posameznika.

V naslednjem sklopu smo anketirance vprašali o pripravljenosti za testiranje ali cepljenje proti virusu covid-19, če bi bil to pogoj za križarjenje. Večina vprašanih (85 %, kar je 223 oseb) bi se bila pred odhodom pripravljena testirati na covid-19, 40 oseb pa se ne bi, tudi če bi bil to pogoj za križarjenje.

Kar se tiče cepljenja, pa bi se, oziroma se bo, 90 oseb (34 %) v vsakem primeru cepilo, 92 (35 %) bi se jih bilo pripravljeno cepiti, če bi bil to pogoj za križarjenje, medtem ko se 81 (31 %) vprašanih ne bi cepilo, tudi če bi bil to pogoj za križarjenje. Iz preglednice 2 lahko vidimo, da se niso pripravljene cepiti predvsem mlajše generacije, medtem ko bi se pri starejših starostnih skupinah večina ljudi cepila.

Anketirance smo v naslednjem delu ankete posredno seznanili z ukrepi, ki se v času nastajanja pričujočega sestavka izvajajo na križarkah. Izbrali smo sedem sprememb pri izvajanju križarjenj. Pri vsakem od naštetih ukrepov so morali oceniti pomembnost posameznega ukrepa, torej v kakšni meri se jim zdijo ukrepi pomembni. Pomembnost so ocenjevali z ocenami od ena do pet, pri čemer je ocena ena pomenila, da se jim zdi ukrep zelo nepomemben, ocena pet pa, da se jim zdi zelo pomemben.

V preglednici 3 so odgovori anketirancev o pomembnosti ukrepov. Anketiranim se od vseh ukrepov zdita najpomembnejša testiranje vseh potnikov in posadke pred vkrcanjem na križarko ter pogostejše čiščenje in razkuževanje prostorov, saj je ta dva ukrepa 66 % vprašanih ocenilo z »zelo pomembno«. Najmanj so respondenti kategorijo »zelo pomembno« pripisali izletom na kopno v organizirani skupini (le 19 %) ter tablam za obveščanje in menije v digitalni obliki (20 %), medtem ko se zdi sede-

Preglednica 3 Ocena pomembnosti ukrepov, ki se izvajajo na križarkah

Ukrepi	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Testiranje vseh potnikov in posadke pred vkrcanjem na križarko	66	19	8	3	3
Dnevno merjenje telesne temperature potnikom in posadki	30	33	17	13	7
Pogostejše čiščenje in razkuževanje prostorov	66	26	5	1	2
Manjše število potnikov na ladji, da se lahko zagotavlja varnostna razdalja	40	35	17	5	3
Table za obveščanje in meniji v digitalni obliki	20	38	26	12	4
Sedenje za mizo samo z osebami, s katerimi potujemo	46	31	14	5	3
Izleti na kopno v organizirani skupini (samostojno izkrcanje iz ladje ni možno)	19	26	27	13	14

Opombe. Naslovi stolpcev: (1) zelo pomembno, (2) pomembno, (3) niti pomembno niti nepomembno, (4) nepomembno, (5) zelo nepomembno.

nje za mizo samo z osebami, s katerimi se potuje, zelo pomembno 46 % vprašanim, manjše število potnikov na ladji je zelo pomembno za 40 % vprašanih, dnevno merjenje telesne temperature pa za 30 %.

Če bi ukrepe glede na dobljene rezultate razdelili po pomembnosti od najpomembnejšega do najmanj pomembnega, bi si sledili (v padajočem vrstnem redu) takole:

1. pogostejše čiščenje in razkuževanje prostorov,
2. testiranje vseh potnikov in posadke pred vkrcanjem na križarko,
3. manjše število potnikov na ladji, da se lahko zagotavlja varnostna razdalja,
4. sedenje za mizo samo z osebami, s katerimi se potuje,
5. table za obveščanje in meniji v digitalni obliki,
6. dnevno merjenje telesne temperature potnikom in posadki,
7. izleti na kopno v organizirani skupini (samostojno izkrcanje ni možno).

Respondente smo nato povprašali, ali bi se ob izvajanju omenjenih ukrepov na križarjenju počutili varne in 241 oseb, kar je 92 % od vprašanih, je na to vprašanje odgovorilo z da. Ob izvajanju ukrepov pa se 22 oseb še vedno ne bi počutilo varno.

Naslednje vprašanje, ki smo ga zastavili, je bilo: »Ali bi bili pripravljeni potovati ob navedenih ukrepih?« Na to vprašanje je 212 vprašanih odgovorilo z da, 51 pa z ne. Osebe, ki so odgovorile z ne, so anketo zaključile,

saj smo od njih prejeli vse želene podatke. Torej, 19 % od vseh oseb, ki bi na križarjenje šle še kdaj, ne bi bilo pripravljeno potovati ob ukrepih, ki se izvajajo kot posledica virusa covid-19.

Osebe, ki so odgovorile, da bi na križarjenje šle kljub izvajanju ukrepov, so v nadaljevanju ankete odgovarjale še na zadnji sklop vprašanj. Najprej nas je zanimalo, kdaj bi najverjetneje šli na križarjenje. Odgovarjalo je 212 oseb, od katerih jih je 157 (74 %) odgovorilo, da bi šli na križarjenje v roku enega leta, 49 (23 %) bi jih šlo na križarjenje čez eno do dve leti, le šest (3 %) od vprašanih pa bi šlo na križarjenje šele čez več kot dve leti.

80 % oseb, ki so križarile trikrat, in 80 % oseb, ki so križarile štirikrat ali več, bi šlo na križarjenje v roku enega leta. Med vprašanimi, ki so bili na križarjenju dvakrat ali enkrat, pa je ta odstotek nižji (62 oziroma 63 % od vprašanih v posamezni skupini).

V nadaljevanju smo ugotavljali spremembe v razmišljanju potnikov pred pandemijo in zdaj, ko je pandemija v teku. Zanimalo nas je, kam bi osebe, ki bi potovale, potovale naslednjič. Največ vprašanih (70 oseb oziroma 33 %) je odgovorilo, da bi križarili po Sredozemlju, na drugem mestu je bilo ponovno Karibsko morje (43 oseb oziroma 16 %) in na tretjem Severna Evropa (37 oseb oziroma 14 %), sledile so Azija, Avstralija/Nova Zelandija, Južna Amerika, Aljaska. Pod možnostjo drugo so vprašani našli npr. transatlantik, Črno morje, arabske države ... Odgovori so bili precej podobni, kot so bili, ko smo spraševali o tem, kam so anketiranci že potovali. Večjih odstopanj ali sprememb v razmišljanju nismo zasledili.

Za Sredozemlje ali Severno Evropo bi se odločilo 54 % od vseh vprašanih žensk in 46 % od vseh vprašanih moških, kar pomeni, da bi več moških kot žensk potovalo v oddaljenejšie destinacije. Nasploh so moški prispevali bolj raznolike odgovore kakor ženske. Preverili smo tudi, kako so anketiranci odgovarjali glede na starostne skupine. Mlajše generacije so za svojo naslednjo destinacijo po večini izbrale Sredozemlje ali Severno Evropo, torej bližnje destinacije, medtem ko bi omenjeni destinaciji izbralo le 50 % starih od 41 do 65 let, ta odstotek pa se še zmanjša pri starejših od 65 let. Torej, starejši potniki bi potovali v oddaljenejšie kraje kot mlajši. Sklepamo, da je tako, ker so starejši lahko že obiskali več krajev. Zanimivo pa se nam zdi, da je razmišljanje takšno kljub pandemiji, saj ravno starejši spadajo med bolj ogrožene. Iz tega sklepamo, da pandemija nima velikega vpliva pri izbiri destinacij. Pred raziskavo smo sklepali, da bo velika večina potnikov za naslednjo destinacijo izbrala Evropo, vendar ni tako. Še vedno skoraj polovica vprašanih želi potovati na oddaljenejšie destinacije, torej dejanskih razlik v razmišljanju tukaj nismo opazili.

Preglednica 4 Čas rezervacije

Obdobje	Mesecev pred potovanjem				
	<1	1–3	3–6	6–12	>12
Pred pandemijo	11	42	30	15	2
V času anketiranja	21	42	23	13	1

Opombe. V odstotkih.

Želeli smo preveriti tudi, ali je pojav pandemije vplival na načrtovanje potovanj, zato nas je zanimalo, kdaj bi potniki opravili rezervacijo. Največ od vprašanih (42 %) bi jo še vedno opravilo od enega do tri mesece pred odhodom, 23 % bi jih rezervacijo opravilo od tri do šest mesecev pred odhodom, 21 % manj kot mesec dni pred odhodom, 13 % od šest do 12 mesecev pred odhodom in le 1 % več kot 12 mesecev pred odhodom.

V preglednici 4 si lahko ogledamo spremembe v rezerviranju potovanja pred in po pojavu covida-19. V prvi vrstici je navedeno, koliko časa pred odhodom so vprašani opravili rezervacijo v času pred pandemijo. V drugi vrstici je navedeno, kdaj bi vprašani opravili rezervacijo v času anketiranja. V obeh primerih so upoštevani samo odgovori potnikov, ki so na vprašanje, ali bi križarili kljub ukrepm, odgovorili z da.

Delež tistih, ki bi rezervacijo opravili od enega do tri mesece pred odhodom, je v obeh primerih popolnoma enak (42 %), minimalna razlika pa je tudi pri tistih, ki bi rezervacijo opravili od 6 do dvanajst mesecev pred odhodom (prej 15, zdaj 13 %). Oseb, ki bi rezervacijo opravile zelo zgodaj, to je več kot 12 mesecev pred odhodom, pa ostaja najmanj, in sicer samo 1 % vprašanih (prej 2 %). Malenkost višja razlika se pojavi pri odgovoru od tri do šest mesecev pred odhodom, za katerega se je prej odločilo 30 % vprašanih, zdaj pa bi se jih 23 %. Najvišja razlika je pri odgovoru manj kot mesec dni pred odhodom, saj bi prej rezervacijo tako blizu odhoda urejalo le 11 % oseb, zdaj pa kar 21 %.

Želeli smo preveriti tudi, ali bodo anketiranci na naslednjih križarjenjih potrošili več, enako ali manj kot na zadnjem križarjenju, ki so se ga udeležili še pred pojavom covida-19. Vrstni red odgovorov je bil v obeh primerih enak. Preglednica 5 prikazuje odgovore o potrošnji pred in po pojavu virusa, upoštevani pa so samo tisti respondenti, ki so odgovarjali na obe vprašanji.

Ko primerjamo, koliko so anketirani odšteli za križarjenje pred pandemijo in koliko bi bili pripravljeni odšteti zdaj, večjih razlik nismo opazili. Povišala sta se odstotek tistih, ki bi bili za križarjenje pripravljeni odšteti do 500 EUR na osebo (za 3 %), torej najmanj, in odstotek tistih, ki bi za

Preglednica 5 Strošek križarjenja

Obdobje	Eurov na osebo				
	<500	500– 1.000	1.000– 1.500	1.500– 2.000	>2.000
Pred pandemijo	7	48	28	14	3
V času anketiranja	10	43	27	12	7

Opombe. V odstotkih.

križarjenje odšteli več kot 2.000 EUR na osebo (za 4 %). Nekateri so torej zaradi posledic pandemije pripravljeni plačati manj, več pa je tistih, ki so zdaj pripravljeni plačati celo več kot prej. 14 od vprašanih bi bilo za križarjenje pripravljenih odšteti več kot 2.000 EUR, medtem ko je prej takšen znesek za križarjenje odštelo samo devet oseb.

Zaključek

Boja proti novemu koronavirusu po več kot enem letu še vedno ni konec. Turizem je že na splošno občutljiv na krize, ki se dogajajo po svetu, sploh, če so povezane z varnostjo in zdravjem. Dlje kot kriza traja, težje se bo vrniti nazaj na raven, na kateri smo bili pred pojavom virusa. Ugotovili smo, da je vpeljevanje ukrepov za preprečevanje širjenja virusa nujno potrebno, vendar prinaša kar nekaj sprememb v načinu potovanja.

Nekatere križarke so pričele s križarjenji, vendar križarjenja ne potekajo več tako, kot so v preteklosti. Za ponovni zagon je bilo treba vpeljati spremembe in nove varnostne protokole. Načrti ponudnikov križarjenj za ponovno vzpostavitev potovanj se iz meseca v mesec spreminjajo, nekateri v letu 2021 že uspešno plujejo, drugi pa se na začetek plovbe pod novimi pogoji še pripravljajo.

V raziskavi smo ugotovili, da je večina potnikov pripravljena sprejeti spremembe in se v bodoče ne želi odpovedati križarjenju. Ukrepi, ki se izvajajo kot posledica pandemije, se večini vprašanih v raziskavi zdijo pomembni. V načinu razmišljanja pred pandemijo in zdaj nismo zasledili večjih razlik. Potniki imajo željo po križarjenju in večina bi kljub ukrepom rada potovala že v roku enega leta. Potrebni pa bodo novi marketinški napor in oblikovanje ustreznih marketinških strategij, usmerjenih v produkt križarjenj, ki bo upošteval omejitve in izkoristil priložnosti nove realnosti. Poseben poudarek bo treba nameniti spremembam in prilagoditvi produkta križarjenj, ki bo potnikom zagotavljal varnost ter hkrati tudi sproščeno preživljanje dopusta.

Zaključimo lahko, da v letu 2021 potniki še vedno čakajo na izboljšanje

pogojev ali pa so morda še premalo seznanjeni z ukrepi, ki se izvajajo. Če nam pandemije ne bo uspelo kmalu zajezi, se bodo potniki sčasoma najbrž bolj pripravljeni prilagoditi novemu sistemu.

Literatura

- Avcikurt, C., Dinu, M. S., Hacio, N., Recep, L. U., Abdullah, E. F. E., in Nuray, S. (2016). *Global issues and trends in tourism*. St. Kliment Ohridski University Press.
- Baker, D. (2016). The cruise industry: Past, present and future. *Journal of Tourism Research*, 14(1), 145–158.
- Bull, A. O. (1996). The economics of cruising: An application to the short ocean cruise market. *The Journal of Tourism Studies*, 7(2), 28–35.
- Costa Crociere. (2020). *Restart cruising together – for agents* (Interno gradivo).
- Costa Cruises. (B.l.). *10 things to know for a totally safe cruise*. <https://www.costacruises.com/cruising-soon-again/safety-above-all.html>
- Cruise Lines International Association. (B.l.a.). *Cruise industry COVID-19 facts and resources*. <https://cruising.org/en/news-and-research/cruise-industry-covid-19-facts-and-resources>
- Cruise Lines International Association. (B.l.b.). *2018 global passenger report*.
- Cruise Lines International Association. (B.l.c.). *State of the cruise industry outlook 2020*.
- Edgell, D. L., Allen, M. D., Smith, G., in Swanson, J. (2008). *Tourism policy and planning: Yesterday, today, and tomorrow*. Routledge.
- European Centre for Disease Prevention and Control. (B.l.). *Timeline of ECDC response to Covid-19*. <https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19/timeline-ecdc-response>
- European Maritime Safety Agency in European Centre for Disease Prevention and Control. (2021, 21. maj). *COVID-19: EU guidance for cruise ship operations*.
- Gössling, S., Scott, D., in Hall, C. M. (2021). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1–20.
- Liu, X., in Chang, Y.-C. (2020). An emergency responding mechanism for cruise epidemic prevention – Taking COVID-19 as an example. *Marine Policy*, 119, 104093. <https://doi.org/10.1016/j.marpol.2020.104093>
- Mallapaty, S. (2020). What the cruise-ship outbreaks reveal about Covid-19. *Nature*, 580(7801), 18. <https://doi.org/10.1038/d41586-020-00885-w>
- MSC Cruises. (2020). *MSC Cruises welcomes you in the safe bubble cruise* (Interno gradivo).
- Petrick, J. F., Li, X., in Park, S.-Y. (2007). Cruise passengers' decision-making processes. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(1), 1–14.
- Slovenska tiskovna agencija. (B.l.). *Koronavirus v Sloveniji: najnovejše novice in ključne informacije o epidemiji*. <https://www.sta.si/v-srediscu/koronavirus2020>
- Šalamon, B. (2010). *Razkošje za obzorjem: kaj vse morate vedeti, preden se odpravite na križarjenje?* Agencija Baribal.

Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje. (B.l.). *Ukrepi za zajezitev širjenja okužb*. <https://www.gov.si teme/koronavirus-sars-cov-2/ukrepi-za-zajezitev-sirjenja-okuzb/>

World Health Organization. (2020, 27. april). *Archived: WHO timeline – COVID-19*. <https://www.who.int/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

World Tourism Organization. (B.l.). *2020: A year in review*. <https://www.unwto.org/covid-19-and-tourism-2020>