



## Оригинално изследване

### Иновативните градски турове на София, предлагани от Асоциация 365: аспекти на преживяването през погледа на потребителите

### Innovative city tours of Sofia provided by the 365 Association: experience aspects through the lens of customers

Антоний Иванов, Георги Иванов, Яна Чучуранова

СУ „Св. Климент Охридски“, Геолого-географски факултет, катедра „Туризъм“,  
1504 София, България, бул. Цар Освободител 15,

Ел. адреси: [toucho.ivanov@gmail.com](mailto:toucho.ivanov@gmail.com), [gogataa1999@gmail.com](mailto:gogataa1999@gmail.com), [yanach14@abv.bg](mailto:yanach14@abv.bg)

Antoniyy Ivanov, Georgii Ivanov, Yana Chuchuranova

Sofia University “St. Kliment Ohridski”, Faculty of Geology and Geography, Department of Tourism,  
1504 Sofia, Bulgaria, 15 Tsar Osvoboditel blvd.,

E-mails: [toucho.ivanov@gmail.com](mailto:toucho.ivanov@gmail.com), [gogataa1999@gmail.com](mailto:gogataa1999@gmail.com), [yanach14@abv.bg](mailto:yanach14@abv.bg)

**Abstract:** The paper presents a study of innovative city tours of Sofia and the experience provided as revealed in the customers' on-line reviews posted on TripAdvisor. It is focused on four city tours which are a representation of recent innovations in Sofia's tourism product. The methodology of a previous study (Dogramadjieva et al., 2019) has been followed and applied to a larger number of reviews and a longer period of time. Through qualitative analysis of TripAdvisor reviews posted in 2017 and 2019, five earlier identified aspects of the tour experience have been confirmed, namely: 1) the guide's skills and personality; 2) enjoyable learning and deeper understanding; 3) local experience and discovery; 4) fun and entertainment; 5) sense of freedom and flexibility. Compared to the previous study results, main aspects of the tour experience remain unchanged; they are ranked in the same order and appear with similar percentages. As far as some discrepancies exist, they are a result of the larger number of processed comments and the slightly different perceptions of the researchers, which is an inevitable limitation of qualitative studies. Results show high level of customer satisfaction proven by the high average scores combined with positive comments composing more than 99% of all 1275 studied reviews. In general, studied tours definitely have a positive effect on the development of Sofia as a tourist destination, although they are a challenge for the traditional tourism business because of the aspect of “free” attendance.

**Key words:**

tour experience, online reviews, TripAdvisor

---

## Въведение

Темата за туристическите преживявания от години предизвиква както академичен, така и прагматичен интерес, защото „икономиката на преживяванията“ (Pine & Gilmore, 1998) е безспорен феномен на постмодерния туризъм и изследванията в тази област помагат на компаниите, предлагащи туристически продукти, да се адаптират по-добре към потенциалните си клиенти и техните възприятия за стойност и качество (Sinclair-Maragh, 2017; Coelho, Gosling & Almeida, 2018). Особено полезна в това отношение е обратната връзка от потребителите, защото на база техните оценки, желания и препоръки се изграждат нови продукти или се подобряват вече съществуващите. Самите туристи се определят като ценен източник на знание и идеи при създаването на незабравимо преживяване (Larsen, Widtfeldt Meged, 2013).

Предлагането на преживявания има огромно значение навсякъде в туристическата индустрия, в т.ч. в градовете, тъй като градският туризъм е един от най-бързо развиващите се и най-силно конкурентните туристически сектори, и много европейски градове се стремят да развият туристическия пазар на краткосрочните градски екскурзии - „city breaks“ (Пенкова, 2008). София не прави изключение, макар че столицата се налага като атрактивна туристическа дестинация едва отскоро (Dogramadjieva, Nikolova & Mitova, 2018). Особен интерес в този контекст представляват иновативните градски турове, които са важен елемент от съвременния градски туристически продукт на София, разнообразяват съществено наличното предлагане и създават стойностни преживявания за туристите (Petkova, Dogramadjieva & Mitova, 2019). През последните няколко години такива турове се предлагат от фирми и неправителствени организации, които са извън обхвата на традиционната туристическа индустрия, но въпреки това имат голям пазарен успех. На най-голяма популярност се радва Асоциация 365, която първа въвежда концепцията за „безплатните“ турове у нас (през 2010 г.) и до днес е номер 1 в класацията на TripAdvisor за градски турове в София.

Настоящият доклад изследва аспектите на туристическото преживяване при участие в градските турове на Асоциация 365 през погледа на потребителите. Обект на изследването са потребителските онлайн коментари за четири градски тура – Free Sofia Tour, Sofia 3-Hour Bulgarian Culture Tour, Communist Walking Tour of Sofia и Sofia Alternative Tour. Първият тур е „безплатен“ (разчитащ на дарения), а останалите три са платени. „Безплатният“ тур е обзорен, докато платените могат да бъдат класифицирани като тематични – насочени към потребители със специфични интереси.

Представените в доклада резултати включват кратко описание на организацията и съдържанието на изследваните турове, а фокусът е поставен върху основните аспекти на туристическото преживяване, изведени чрез ръчно кодиране на потребителски коментари в TripAdvisor. В края на доклада са направени обобщения за удовлетвореността на потребителите и факторите, които превръщат градските турове в преживяване. Анализът е изготвен в периода март-април 2020 г. и е изцяло основан на информация отпреди корона-кризата. Затварянето на света през 2020 г. и свързаните с това последствия за туризма в София, в частност за иновативните градски турове, не са предмет на конкретното проучване.

## Материали и методи

Задоволството на потребителите и аспектите на туристическото преживяване са изследвани чрез извличане, ръчно кодиране и качествен анализ на он-лайн коментари за посочените турове, публикувани на английски език в платформата TripAdvisor през 2017 г. и 2019 г.

Методиката на проучването следва стъпките на предходно изследване на потребителски он-лайн коментари, публикувани в TripAdvisor през 2018 г. (Dogramadjjeva, Mitova & Petkova, 2019), което включва анализ на 13 иновативни тура в град София, предлагани от петима доставчици. Те са избрани въз основа на тяхното съдържание, специфична организация и предни позиции в класацията на TripAdvisor за градски турове в София, без да се включват еднокдневни екскурзии до други места в страната. В предходното проучване са обработени 849 он-лайн коментара, написани на английски от потребители от 57 държави. Те преминават през ръчно кодиране и автоматизиран анализ на повтарящите се думи, като преди това не е пропуснат задълбочения преглед на научна литература в сферата на иновациите и градските туристически обиколки.

Настоящото проучване е фокусирано само върху продуктите на един доставчик (четири градски тура в София, предлагани от Асоциация 365), но разширява времевия обхват и включва значително по-голям брой коментари. По този начин се осигурява по-надеждна основа за цялостен анализ на преживяването, като се дава възможност за проверка и евентуално коригиране на предходните резултати. Методиката на работата включва последователно изпълнение на следните стъпки: най-напред са идентифицирани и свалени всички коментари от TripAdvisor, които ще бъдат обработвани; след това са направени три кръга на предварително паралелно кодиране (с малки извадки от по 30 коментара), за да се уеднакви разбирането на всички участници в проекта; всички свалени коментари са разпределени между различните участници и са кодирани чрез матрицата за кодиране на потребителските коментари от предходното изследване, като е осигурена възможност за допълнение и евентуално регрупиране на изведените категории.

Докладът представя резултатите от анализа на общо 1275 коментара, в т.ч. 746 за 2017 г. и 529 за 2019 г. Над 80% от мненията се отнасят за обзорния Free Sofia Tour, който се оказва най-посещаван и най-коментиран от потребителите.

## Резултати

### Кратко представяне на организацията и изследваните турове

Асоциация 365 е сдружение с нестопанска цел, което развива проекти в областта на туризма, културата и образованието. Организацията предлага един обзорен и няколко тематични маршрута, ориентирани предимно към индивидуалните чуждестранни туристи, дошли за кратко в София, като се стреми да им покаже града, залагайки не просто на предоставянето на информация, а на създаването на преживяване.

Free Sofia Tour се различава значително от останалите три тура, включени в изследването - по модела за реализиране на приходите, както и по своята тематика. Това е обзорен двучасов тур, показващ най-известните места в центъра на София на хората, които не знаят нищо за града и искат да добият най-обща представа. Провежда се ежедневно, по няколко пъти на ден и е воден от гидове-доброволци. Това е „безплатен“ продукт на организацията, който разчита на дарения и функционира на принципа на т.н. tip-based tours, популярни в много градове, особено в Европа (Baker, 2013). Тази характеристика улеснява потребителите, като им дава свобода да „дарят“ колкото желаят на края на тура и дори им оставя възможността да не платят нищо. Това е едно от основните предимства на Free Sofia Tour, което го прави най-посещаван и най-коментиран от изследваните четири тура.

Sofia 3-Hour Bulgarian Culture Tour е тематичен платен продукт, фокусиран върху българската култура и традиции. Той предоставя на потребителите преживяване чрез включване на всички сетива и ги запознава с българските танци, празници, език и азбука. За да е още по-удовлетворяващо участието в тура, се предлага и дегустация на местни храни и напитки. За разлика от Free Sofia Tour, тук цената е фиксирана, като потребителите

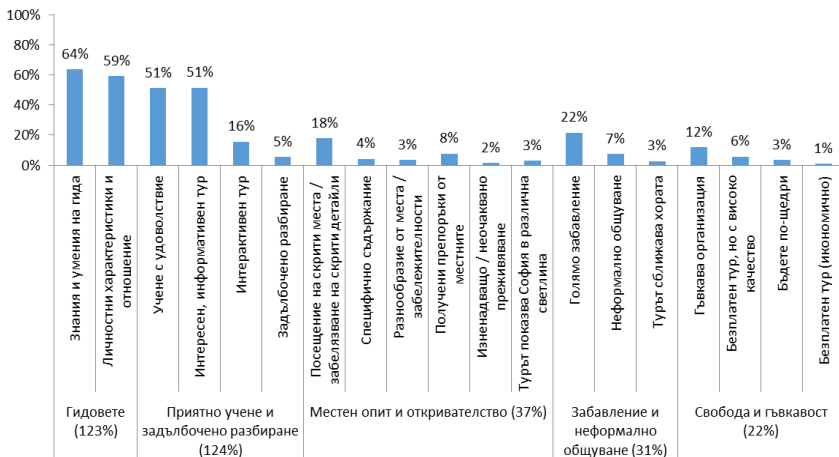
могат да си направят резервация предварително. Това е практиката и при останалите 2 тематични тура.

Communist Walking Tour of Sofia акцентира върху паметниците на комунистическото минало. В него се обсъждат последиците от този исторически период за София и за държавата като цяло. Чрез показването на най-важните места, асоциирани с комунизма, се отправя поглед назад във времето, като се цели очертаването на обективна картина за живота на обикновения българин през този период, изпълнен с противоречия.

Sofia Alternative Tour залага на интерактивно преживяване за туристите по метода „учене чрез игра“. Потребителите имат за задача да открият сами интересни места в града, търсейки ги по картата. Целта им е, след като се справят с различни предизвикателства, да достигнат до гида, който накрая на тура им разкрива тайните на вече откритите забележителности и им обяснява мистериите на София.

### Основни аспекти на туристическото преживяване

Обработените коментари от TripAdvisor потвърждават наличието на пет аспекта на туристическото преживяване, които могат да се считат за определящи за въздействието върху туристите, както и за тяхното удовлетворение от предлаганата услуга (Dogramadjieva et al., 2019). Тези аспекти са засегнати в различна степен в кодираните коментари, като процентното им разпределение е визуализирано във фиг. 1:



**Фигура 1.** Категории, определящи аспектите на туристическото преживяване в туровете на Асоциация 365 – резултати от обработените коментари в TripAdvisor за 2017 и 2019 г.  
**Figure 1.** Categories, defining the experience aspects in the tours of Association 365 - results from the analyzed comments in TripAdvisor for the years 2017 and 2019.

1) Гидът с неговите умения и личностни характеристики. Както е известно, човек върши своята работа най-добре, тогава когато я върши с удоволствие. Туристическите гидове в Асоциация 365, които са доброволци, се превръщат в главен фактор за незабравимото преживяване на повечето туристи. Най-коментирани се оказват знанията и готовността им да отговорят на всякакви видове въпроси, което хората определят като вроден талант или много добра предварителна подготовка. Личностните им характеристики също не остават на заден план. Обект на специални коментари са

ентузиазмът и отношението на гидовете, като в повечето случаи те дори се споменават поименно.

2) Приятно учене и задълбочено разбиране. Според данните от проучването, научаването на нови неща по интересен и атрактивен начин е един от най-коментираните аспекти. Голяма част от туристите, включили се в туровете, отбелязват именно това – как докато са си прекарвали приятно са успели да научат много и да вникнат по-добре в местната история и култура. Източник на вдъхновение и удовлетворение за туристите е прилагането на интерактивни методи, включването им в игри, състезания и дори въвличането им в песни и танци. Сравнително тесен кръг от хора изрично са отбелязали, че ги е впечатлило дълбокото вникване в темата при поднасяне на информацията, но този аспект безспорно има принос за създаването на удовлетворяващо и смислено преживяване.

3) Досег с местната среда и откривателство. Туристическото преживяване става по-впечатляващо чрез посещенията на скрити места, с които само местните са запознати. В много от коментарите се отбелязва, че именно благодарение на тура, в който са се включили, туристите са посетили места, на които никога е нямало да обърнат внимание сами. Възможността да видиш и забележиш неща, до които не всеки може да се докосне, кара туристите да се чувстват специални, което засилва удоволствието от тяхното преживяване. Досегът до местната култура и начин на живот са сред основните елементи, които един турист търси, когато посещава непозната за него дестинация, затова шансът да ги опознае отблизо е толкова ценен. Според изследваните коментари, едно от нещата, които туристите оценяват като ключ към това една обиколка да завърши великолепно, са съветите и препоръките, които получават от гидовете по време и след туровете. Част от туристите отбелязват, че важна характеристика на туровете, която им прави силно впечатление, е опознаването на София в различна светлина. Този аспект е важен при тематичните турове, които предлагат по-дълбоко потапяне в културата и поглеждане на града от различни ъгли (например чрез запознаване с традициите).

4) Забавление и неформално общуване. Участието в такъв тип турове дава възможност на потребителите освен да научат нови неща и да опознаят местната култура, също така да срещнат нови и различни хора. Публиката на изследваните турове е мултинационална и това дава шанс на хора от далечни точки по света да общуват. С тази си характеристика туровете предразполагат към нови запознанства и обмяна на опит между коренно различни хора - по раса, култура, националност и т.н. Забавлението и смехът са сред най-често коментираните неща, които носят удовлетворение на потребителите. Анализът на коментарите отчита, че мнозинството от хората, посетили туровете на Асоциация 365, отбелязват именно забавлението като най-отчетлив фактор за иновативност и приятно преживяване. Научаването на нови неща, маскирано зад игри и забавления, се оказва страхотна идея. Предоставяйки шанс на всеки да участва активно в обиколката и същевременно да се забавлява, гидовете предразполагат участниците към едно позитивно и изпълнено с наслада преживяване. Неформалната комуникация също попада сред основните плюсове на този тип обиколки. Тя кара участниците да се чувстват спокойни и на правилното място, и по този начин те се сближават не само с гида, а и помежду си. Туровете спомагат за преодоляването на така наречените „бариири“ между различните култури, което често води до нови приятелства.

5) Свобода и гъвкавост. Специфичната организация на изследваните турове дава възможност на потребителите да се чувстват независими и свободни, защото не е нужно да се записват предварително и могат да се присъединят или да напуснат тура по всяко време. „Безплатният“ Free Sofia Tour им позволява да преценят дали и колко да платят, което също оказва психологически ефект върху качеството на преживяването. Туристите ясно подчертават, че безплатните турове са също толкова добре организирани, колкото и тези с фиксирана цена. Като най-голямо удобство се изтъква възможността да присъстваш

на определен тур без предварителна резервация - единственото условие е да бъдеш на уреченото място в определен час. Гъвкавата организация е често коментирана от много туристи, които са доволни от начина, по който хората биват разделяни на групи, така че да не се образуват големи тълпи. Добре подбраният маршрут, който не отнема много време и показва най-важните атракции на София, е също едно от най-отличителните неща за туровете на Асоциация 365.

### **Обща оценка на удовлетвореността от страна на потребителите**

Освен текст, коментарите в TripAdvisor включват оценка на туровете от потребителите по скала от 1 до 5. Изчислените средни оценки за разглежданите турове през 2017 и 2019 година показват изключително високо задоволство на туристите: Free Sofia Tour – 4,92; Sofia 3-hour Bulgarian Culture Tour – 4,98; Communist Walking Tour of Sofia – 4,91; Sofia Alternative Tour – 4,92.

Тези почти максимални оценки показват висока обща удовлетвореност на потребителите от предлаганите услуги и постигнатото преживяване. Позитивните възприятия на участниците в туровете са обобщени в представените по-горе категории, а негативните им възприятия са сведени до минимум. Изцяло негативните коментари наброяват едва 7 от общо 1275 и формират само 0,5%. Доколкото ги има, те акцентират върху високата (според някои потребители) цена на платените турове, наличието на несъвършенства в концепцията и организацията на туровете, както и върху неблагоприятните метеорологични условия в конкретния ден. Най-много са негативните коментари за Free Sofia Tour през 2017 г., а за Sofia Alternative Tour през 2017 г. и Sofia 3-Hour Bulgarian Culture Tour през 2019 г. нямат нито един.

## **Заключение**

Изследването на избраните турове на Асоциация 365 показва, че преживяването на туристите в този тип обиколки е пълноценно и познавателно. Това се доказва чрез високите оценки в множеството от коментарите. От една страна, тази неправителствена организация има положителна роля в развитието на София като туристическа дестинация. От друга страна, тя поставя предизвикателства пред традиционния туристически бизнес, чрез въвеждането на модела на „безплатните“ турове в България. Все пак трябва да отбележим, че не само Асоциация 365 провежда този тип турове у нас, а и предизвикателството на „безплатните“ турове е валидно за почти всички големи градове в Европа и на много други места по света.

Представеното изследване е осъществено на базата на голям брой коментари за две години (2017 и 2019) и потвърждава резултатите от предходно проучване с по-ограничен обхват (Dogramadjieva et al., 2019). Изведените основни аспекти на преживяването остават без промяна, ранжирани са в същия ред и имат относително сходна тежест в процентното разпределение. Делът на отделните категории в някои от случаите е идентичен, а в повечето е леко понижен. Разминаванията са резултат от по-големия обем на обработените коментари и неизбежната субективност във възприятията на изследователите, което е основен минус в качествените изследвания по принцип.

Като основен извод от проучването може да бъде посочена високата удовлетвореност на клиентите. Гидовете, като най-коментиран аспект, допринасят в най-голяма степен за приятното преживяване на туристите. Чрез тях информацията достига до потребителите по интересен и вълнуващ начин, което превръща туровете в преживявания. Останалите аспекти, разгледани в доклада, са не по-малко значими и в комбинация с гидовете изграждат цялостния облик на градските обиколки, организирани от Асоциация 365.

Анализът на тези турове може да бъде полезен за бъдещи разработки и позадълбочени проучвания по темата за туристическите преживявания. Друга насока, в която докладът би могъл да допринесе, е да подпомогне развитието на туристическия бизнес като даде идеи на другите туристически фирми за иновативните практики на Асоциация 365, които я правят предпочитана от клиентите, заради удовлетвореността им от преживяването.

## Благодарности

Този доклад е разработен под ръководството на доц. д-р Елка Дограмаджиева в рамките на тематичен изследователски проект „Иновативни градски турове и тематични маршрути в София: детерминанти на преживяването и ключови фактори за успех“, подкрепен от ФНИ на СУ „Св. Климент Охридски“ (договор № 80-10-55 / 13. 04. 2020). Авторите са благодарни за предоставената възможност.

## Литература

- Пенкова, Д. 2008. Урбанизация, глобализация и градски туризъм. Втора Балканска научна конференция „Науката, образованието и изкуството през 21 век“, Съюз на учените в България, Годишник, том II, Благоевград, с. 446-456, ISSN1313-5236
- Baker, V. 2013. The rise of the 'free' city tour. The Guardian
- Coelho, M. d. F., Gosling, M. d. S., Almeida, A. S. A. 2018. Tourism experiences: Core process of memorable trips. Journal of Hospitality and Tourism Management
- Dogramadjieva, E., Mitova R., Petkova E. 2019. Innovative Guided Tours of Sofia City as a Tourist Experience: Analysis of Customers' On-Line Reviews. International Conference "Get Ready for iGeneration: Contemporary Trends in Tourism and Hospitality 2019" – University of Novi Sad, ISBN 978-86-7031-523-5, pp.135-147
- Dogramadjieva, E., Nikolova, V., Mitova, R. 2018. Sofia City as a Tourist Destination: Recent Trends and Development Drivers. In: M. Vodenska, V. Marinov, M. Assenova, E. Dogramadjieva (eds), Traditions and Innovations in Contemporary Tourism. Cambridge Scholars Publishing, pp. 281-304
- Larsen, J., Widtfeldt Meged, J. 2013. Tourists Co-producing Guided Tours. Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism, 13:2, 88-102
- Petkova, E., Dogramadjieva E., Mitova R. 2019. New Kids in Town: Dimensions of Innovativeness of the 'New' City Tours of Sofia, Bulgaria. International Conference "Get Ready for iGeneration: Contemporary Trends in Tourism and Hospitality 2019" – University of Novi Sad, ISBN 978-86-7031-523-5, pp. 116-128
- Pine, J., Gilmore, J. H. 1998. Welcome to the experience economy, Harvard Business Review, pp. 97–107
- Sinclair-Maragh, G. 2017. Assessing Tourism Experiences: The Case of Heritage Attractions, In: The Handbook of Managing and Marketing Tourism Experiences, pp. 487-506
- <https://freesofiatour.com/> - официален сайт на Free Sofia Tour (достъпен на 10.01.2021)
- <https://www.nsi.bg/> - официален сайт на Национален статистически институт (достъпен на 10.01.2021)
- <https://www.tripadvisor.com/> - сайт на платформата TripAdvisor (достъпен на 10.01.2021)
- <https://365association.org/> - официален сайт на Асоциация 365 (достъпен на 10.01.2021)