



ПРИМЕНА DESIGN THINKING ПРИСТУПА У САРАДЊИ СА МИНИСТАРСТВОМ ТУРИЗМА И ОМЛАДИНЕ

У мају 2023. године, Група за иновације у јавним политикама Републичког секретаријата за јавне политике је започела сарадњу са Министарством туризма и омладине кроз потписивање Меморандума о сарадњи. Циљ ове сарадње је била реализација Пилот пројекта „Унапређење рада туристичких организација у области спровођења истраживања тржишта туризма ради унапређења јавних услуга“. У пројекат су били укључени Туристичка организација Србије (ТОС), Туристичка организација Београда (ТОБ), као и велики број туристичких организација јединица локалне самоуправе. Подршку у спровођењу истраживања пружила је агенција за статистичку обраду података Pro Pozitiv.

Током одржаних радионица, примењен је Design Thinking приступ како би се боље разумеле потребе и навике туриста. Такође, спроведена су и Пилот истраживања у Крагујевцу и Сокобањи. Она су обухватила волонтерски рад ученика угоститељско-туристичких школа, који су добили прилику да стекну практично искуство. Показало се да туристи који посећују Београд често немају унапред дефинисане планове, долазе без великих очекивања и истражују град спонтано. Информације најчешће проналазе на интернету (Google, YouTube, друштвене мреже), а путовања организују самостално. Затим, најчешћи мотиви за посету Србији укључују препоруке пријатеља, повољне услове уласка у земљу (безвизни режим за турске држављане), приступачност дестинације (јефтине летови), као и културну блискост. Међутим, забрињавајући је податак да многи туристи нису упознати са другим дестинацијама у Србији ван Београда, што указује на потребу за бољом дистрибуцијом туристичких информација и садржаја. Истраживање је показало и да је перцепција Србије често оптерећена застарелим или нетачним информацијама. Поједини страни туристи чак верују да је у Србији и даље ратно стање, што указује на дубље проблеме у комуникацији имиџа земље. Са друге стране, они који је посете, често су пријатно изненађени. Гостопримство, љубазност и ноћни живот издвајају се као вредности које надмашују очекивања.

Након прикупљања података, уследила је анализа, која је послужила као основ за креирање нових туристичких услуга. Градска туристичка организација Крагујевац развила је два нова туристичка пакета за породице са децом. Први је „Тура традиција“ (едукативно-искуствене активности попут учења краснописа, мешања славског колача, рада у расаднику и часова фолклора, у сарадњи са основном школом „Прота Стеван Поповић“ из Чумића). Други је „РеКреативно поподне“ (организоване активности у Авантура парку и Ботаничкој башти, укључујући радионице за децу). Туристичка организација Београда креирала је нову услугу прилагођену туристима који путују са кућним љубимцима. На званичном сајту ТОБ сада је доступан сет информација о садржајима и локацијама прилагођеним псима, укључујући паркове, ветеринарске амбуланте, хотеле за псе и продавнице опреме.

Овај Пилот пројекат је завршен са идејом да ће се редизајнирати и стандардизовати упитници који ће бити применљиви за спровођење нових интервјуа са туристима у различитим градовима, а да ће добијени резултати бити основ за креирање нових и редизајнирање постојећих услуга туристичких организација.