



PRIMENA DESIGN THINKING PRISTUPA U SARADNJI SA MINISTARSTVOM TURIZMA I OMLADINE

U maju 2023. godine, Grupa za inovacije u javnim politikama Republičkog sekretarijata za javne politike je započela saradnju sa Ministarstvom turizma i omladine kroz potpisivanje Memoranduma o saradnji. Cilj ove saradnje je bila realizacija Pilot projekta „Unapređenje rada turističkih organizacija u oblasti sprovođenja istraživanja tržišta turizma radi unapređenja javnih usluga“. U projekat su bili uključeni Turistička organizacija Srbije (TOS), Turistička organizacija Beograda (TOB), kao i veliki broj turističkih organizacija jedinica lokalne samouprave. Podršku u sprovođenju istraživanja pružila je agencija za statističku obradu podataka Pro Pozitiv.

Tokom održanih radionica, primenjen je Design Thinking pristup kako bi se bolje razumele potrebe i navike turista. Takođe, sprovedena su i Pilot istraživanja u Kragujevcu i Sokobanji. Ona su obuhvatila volonterski rad učenika ugostiteljsko-turističkih škola, koji su dobili priliku da steknu praktično iskustvo. Pokazalo se da turisti koji posećuju Beograd često nemaju unapred definisane planove, dolaze bez velikih očekivanja i istražuju grad spontano. Informacije najčešće pronalaze na internetu (Google, YouTube, društvene mreže), a putovanja organizuju samostalno.

Zatim, najčešći motivi za posetu Srbiji uključuju preporuke prijatelja, povoljne uslove ulaska u zemlju (bezvizni režim za turske državljane), pristupačnost destinacije (jeftini letovi), kao i kulturnu bliskost. Međutim, zabrinjavajući je podatak da mnogi turisti nisu upoznati sa drugim destinacijama u Srbiji van Beograda, što ukazuje na potrebu za boljom distribucijom turističkih informacija i sadržaja. Istraživanje je pokazalo i da je percepcija Srbije često opterećena zastarelim ili netačnim informacijama. Pojedini strani turisti čak veruju da je u Srbiji i dalje ratno stanje, što ukazuje na dublje probleme u komunikaciji imidža zemlje. Sa druge strane, oni koji je posete, često su prijatno iznenađeni. Gostoprimstvo, ljubaznost i noćni život izdvajaju se kao vrednosti koje nadmašuju očekivanja.

Nakon prikupljanja podataka, usledila je analiza, koja je poslužila kao osnov za kreiranje novih turističkih usluga. Gradska turistička organizacija Kragujevac razvila je dva nova turistička paketa za porodice sa decom. Prvi je „**Tura tradicija**“ (edukativno-iskustvene aktivnosti poput učenja krasnopisa, mešanja slavonskog kolača, rada u rasadniku i časova folkloru, u saradnji sa osnovnom školom „Prota Stevan Popović“ iz Čumića). Drugi je „**ReKreativno popodne**“ (organizovane aktivnosti u Avantura parku i Botaničkoj bašti, uključujući radionice za decu). Turistička organizacija Beograda kreirala je novu uslugu prilagođenu turistima koji putuju sa kućnim ljubimcima. Na zvaničnom sajtu TOB sada je dostupan set informacija o sadržajima i lokacijama prilagođenim psima, uključujući parkove, veterinarske ambulante, hotele za pse i prodavnice opreme.

Ovaj Pilot projekat je završen sa idejom da će se redizajnirati i standardizovati upitnici koji će biti primenljivi za sprovođenje novih intervjuova sa turistima u različitim gradovima, a da će dobijeni rezultati biti osnov za kreiranje novih i redizajniranje postojećih usluga turističkih organizacija.