

SVEUČILIŠTE U ZADRU

Proces participativnog planiranja

13. lipnja 2022.

WP 2.4. PPP seminar ili fokus grupa

Izveštaj i analiza fokus grupe

Work Package	WP2 Communication
Activity	PPP
Activity Leader	University of Zadar
Deliverable	D.2.4.4 PPP - Participatory planning process

Document version	Final	Date	13.6.2022.
Type	Report/analysis		
Availability	Internal		
Responsible partner	University of Zadar		

Uvod

U sklopu projekta Excover planirana je provedba procesa participativnog planiranja promotivno-komunikacijskih aktivnosti koje će uključiti dionike lokalnog turističkog razvoja, donositelje odluka na regionalnoj razini, predstavnike ciljanih skupina i predstavnike organizacija uključenih u turističku promidžbu i stvaranje turističkih sadržaja. Zadaća procesa participativnog planiranja je osmišljavanje daljnjih koraka u promociji i integraciji novostvorenih turističkih paketa/ruta, te njihove bolje integracije u postojeće distribucijske kanale na turističkim tržištima. Metodologija fokus grupe uključivala je odabir sudionika koji su u dosadašnjem tijeku provedbe projekata pokazali visok stupanj interesa za uključivanje/sudjelovanje u proces osmišljavanja novih turističkih proizvoda sukladnih projektnim potrebama (manje valorizirane atrakcije na *mainstream* turističkim tržištima). Fokus grupa je provedena u Gospiću, budući da su stručnjaci Sveučilišta u Zadru ondje provodili istraživanja, koja su kasnije dovela do kreacije turističkih paketa. U moderiranom okruženju na otvorenom, prilikom i nakon testiranja turističkih paketa, za sudionike je pripremljen set fiksnih pitanja, ali ostavljena im je i mogućnost pružanja vlastitih interpretacija, izvan pitanjima strukturiranog okvira. Budući da se radilo o kvalitativnom istraživanju uz odgovore sudionika, u tumačenju rezultata određena je uloga pridodana i grupnoj dinamici koja se razvila tijekom rasprava (koje moderator u određenim trenucima nije zaustavljao, nego je s ciljem dobivanja kvalitetnijih povratnih informacija, pratio i ukoliko je bilo potrebno vraćao bliže temi o kojoj se trenutno raspravljalo).

S obzirom na metodološku narav fokus grupe kao participativne metode, gdje se radi o tehnicu potvrdnog istraživanja ili potvrđivanju određenog postojećeg uvjerenja ili iskustva, pitanja su formirana na način da se dobiju nefiltrirani odgovori, oblikovana su da uključuju individualne osjećaje i percepciju, te da na njih nije moguće odgovoriti s jednostavnim „da“ ili „ne“. Upravo iz tog razloga, već malen broj sudionika dovoljan je da se potvrdi ili opovrgne unaprijed definirana hipoteza. Uz postavljena pitanja, od sudionika je zatražena i usmjeravajuća povratna informacija upravo o daljnjim smjerovima razvoja turističkih paketa, idejama za nove projektne ideje kojima bi se turistički paketi nadogradili u budućim projektnim ciklusima, te na taj način povećali vjerojatnost uspješnog životnog ciklusa na turističkom tržištu.

Pitanja odabrana za fokus grupu sastojala su se od dvije skupine. Pitanja u prvoj skupini su u određenoj mjeri kvalifikacijska i kroz njih je bilo važno dobiti povratnu informaciju o stupnju uključenosti pojedinih sudionika u a) projekt Excover i b) razvoj turizma u Ličko-senjskoj županiji (u odnosu na Zadarsku županiju). Druga skupina pitanja trebala je potvrditi/opovrgnuti uklapaju li se Excover turistički paketi u trenutnu turističku ponudu i imaju li kapacitet zaživjeti na turističkom tržištu u današnjim uvjetima i tako usmjeriti buduće promotivne aktivnosti potrebne za dostizanje tih ciljeva.

A) Kvalifikacijska pitanja

1. Koliko projekt Excover može donijeti Ličko-senjskoj županiji?

2. O čemu treba voditi računa pri daljnjem razvoju turizma u Ličko-senjskoj županiji?

B) Usmjeravajuća pitanja

3. Koja je razlika turizma Ličko-senjske županije u odnosu na jadransku obalu i koje su glavne posebnosti s kojima ovo područje odskoče u odnosu na ponudu na Jadranu?

4. Kakvo je vaše iskustvo testiranja 3 nova turistički paketa, proizašla iz projekta Excover, i gdje se ona mogu unaprijediti?

U fokus grupi sudjelovalo je šest osoba, u nastavku izvještaja nalazi se transkript vođenog razgovora, te sadržajna analiza povratnih informacija s preporukama.

Izvještaj o provedenoj aktivnosti

1. Mjesto i vrijeme održavanja fokus grupe

Lokacija: Gospić, Ličko-senjska županija

Datum i vrijeme: Ponedjeljak, 13.06.2022., 8:00 – 9.00

Format: Fokus grupa

2. Lista sudionika (*ime, prezime, organizacija*)

1. Maja Šandrić, OTP banka
2. Ivan Šandrić, OPG Šandrić
3. Moira Šandrić, Atrox d.o.o.
4. Dalibor Mijolović, Mare trade d.o.o.
5. Tihomir Miličević, Reca d.o.o.
6. Iva Bencun, Feral tours d.o.o.

3. Voditeljica (*ime, prezime, zanimanje i vještine*)

Iva Bencun

Zanimanje: vlasnica putničke agencije Feral Tours i predsjednica Zajednice pustolovnog turizma

Vještine i iskustvo: Uz diplomu profesorice stranih jezika ima diplomu Menadžmenta destinacije i već duže vrijeme radi na pospješivanju promocije zadarske regije. Ima dugogodišnje iskustvo u kreiranju programa za charter jahte, avanturističkom turizmu kao i u poznavanju gastro scene u Hrvatskoj. Također, iskusna je i u provođenju radionica i edukacija za dionike u turizmu, kao i za poticanje na uključivanje lokalnog stanovništva.

4. Informacije i početne obavijesti *(sažetak informacija s uvodnog dijela fokus grupe)*

U ime znanstvenog partnera na projektu Excover, Sveučilišta u Zadru, sudionike je pozdravila Iva Bencun, koja je predstavila projekt Excover i njegove ciljeve, aktivnosti i rezultate u završnoj fazi, dajući ujedno uvid u moguće utjecaje na turizam na području Ličko-senjske županije. Sudionicima je pojašnjeno kako je glavni cilj fokus grupe razgovarati o tome koje su prednosti i moguće prilike za razvoj turizma. Većina sudionika se na testiranju novih turističkih paketa prvi put susrela s projektom Excover, stoga su im se na fokus grupi približili prvi rezultati i dosezi projektnih aktivnosti. Cjelokupan koncept testiranja ruta i same fokus grupe osmišljen je kako bi se u Ličko-senjsku županiju dovele nepristrane osobe, koje objektivno mogu sagledati cijelu turističku sliku na ovom području.

Sudionici su se predstavili i izjasnili svoje područje interesa.

5. Detaljan pregled rasprave i svih izjava sudionika *(fokus grupa je bazirana na otvorenom dijalogu koji je potaknut ciljanim pitanjima, ali i znanjem i iskustvima drugih sudionika)*

Iva Bencun: Koliko projekt Excover može donijeti Ličko-senjskoj županiji?

Tihomir Miličević: Iako sam do sada bio upoznat s turističkom ponudom u Ličko-senjskoj županiji, tek sam sada upoznao neke nove lokacije, OPG-ove, ugostiteljske objekte, ali i rute, kojima sam apsolutno oduševljen. Primjerice splav na jezeru Kruščica, OPG Seoski Mir, destilerija Stilanova Lika... Upravo zbog toga smatram da je projekt Excover već sada ispunio prvi cilj – otkrivanje i promociju novih turističkih paketa, ali ovo bi trebao biti samo prvi korak, temelj na kojemu treba dalje graditi turizam na ovom području.

Dalibor Mijolović: Projekt Excover uz turističke dragulje doprinosi i otkrivanju gastronomske ponude, koju smo i mi većim dijelom upoznali na testiranju turističkih paketa. Naime, sve je veća rijetkost pronaći domaće, autohtone namirnice, kojima mala lička mjesta obiluju. Zato i kroz ovaj projekt gastronomija posebno dolazi do izražaja, jer i ona predstavlja skriveni dragulj, kojega još više treba iskoristiti u cjelokupnoj turističkoj ponudi.

Moira Mesić: Budući da su ljubaznost i dobrodošlica domaćina veliki adut Ličko-senjske županije, ovim projektom se još više lokalnog stanovništva može uključiti u razvoj turističke ponude. U svemu tome, pokraj ugostiteljskih objekata, projektom bi se još više domaćeg stanovništva moglo odlučiti na povećanje smještajnih kapaciteta, a samim time i na korištenje alata sharing ekonomije, uz koje bi Lika postala vidljivija i na svjetskom tržištu.

Iva Bencun: O čemu treba voditi računa pri daljnjem razvoju turizma u Ličko-senjskoj županiji?

Ivan Šandrić: Budući da sam i osobno vlasnik OPG-a, najbolje znam s kakvim se problemima i potencijalnim rizicima susreću mala obiteljska gospodarstva, pogotovo u zadarskom zaleđu, koje je se uvelike može usporediti s Ličko-senjskom županijom. Naime, kod ovakvih inicijativa razvoja turističke ponude, važno je voditi računa o dostupnim kapacitetima i očuvanju kvalitete cjelokupne ponude – jer

primjerice dovođenjem velikih skupina turista neminovno dolazi do srozavanja kvalitete, zbog nedostatka kapaciteta. Upravo zato treba naglasak staviti na manje grupe, kojima se može ponuditi istinsko i originalno iskustvo, jer im se OPG-ovi i ostali dionici u turizmu mogu u potpunosti posvetiti i prilagoditi svim njihovim potrebama.

Maja Šandrić: U životu sam proputovala brojne svjetske destinacije, stoga sam usporedila ove turističke pakete s nekima na popularnim lokacijama. Upravo zato, a i s obzirom na činjenicu da smo na turističkim paketima u Gospiću i okolici pješke i na biciklima prešli nekoliko desetaka kilometara, smatram da bi daljnji razvoj adrenalinskog turizma bio pun pogodak. Bilo kakav odmak od prirodne, kulturne i povijesne baštine, u tom bi pogledu bio riskantan potez, jer ovo je već sada prisutno, samo treba nadograditi ponudu.

6. Osvrt na nove turističke pakete i potencijale (*zaključni dio fokus grupe u kojoj sudionici iznose svoja iskustva i ukazuju na potencijale koji bi mogli osigurati održivost turističke ponude, ali nude svoju viziju razvoja turizma na ovom području*)

Iva Bencun: Koja je razlika turizma Ličko-senjske županije u odnosu na jadransku obalu i koje su glavne posebnosti s kojima ovo područje odskaka u odnosu na ponudu na Jadranu?

Tihomir Miličević: Priroda je u Ličko-senjskoj županiji zbilja netaknuta i treba biti svjestan njezinog očuvanja. Ako se žele malo odmaknuti od jadranske obale, turisti ne moraju putovati ni punih sat vremena kako bi ovdje otkrili skrivene turističke dragulje, ali je za razliku od Zadarske županije kvalitetna i standardizirana promocija neophodna, kao i uključivanje lokalnog stanovništva – koje će naposljetku imati najveće koristi od svega.

Ivan Šandrić: Programi koji uključuju hodanje i bicikliranje idealni su za ovaj kraj, budući da ima puno više uređenijih staza, a upravo takav tip turizma doprinosi manjem zagađenju i održivosti cijelog koncepta ovih turističkih paketa. Za razliku od Jadrana, gosti imaju puno više vremena obratiti pažnju na prirodne ljepote krajolika kroz koji prolaze, a ne fokusirati se samo na sunce, more i plažu svakog dana.

Moira Mesić: Iznimno me iznenadila gostoljubivost ličkih domaćina, stoga smatram da u tom pogledu prednjači ovaj, kontinentalni turizam, jer su se iznajmljivači i ugostitelji na Jadranu pomalo prestali truditi, budući da im se turisti neminovno vraćaju svake godine.

Iva Bencun: Kakvo je vaše iskustvo testiranja 3 nova turistički paketa, proizašla iz projekta Excover, i gdje se ona mogu unaprijediti?

Maja Šandrić: Kroz sva 3 turistička paketa, najviše me oduševio sam krajolik, koji je svakako velika prednost. Iako je u nekim slučajevima manjak infrastrukture čak i dobrodošao, dolazimo do problema prihvata velikog broja turista istovremeno. No, to nužno ne mora biti problem, jer je naša grupa dokazala da specijalizirane grupe donose manje opterećenje lokacije i manje zagađenje, dok je

istovremeno veće zadovoljstvo gostiju i domaćina. U konačnici, to je kvalitetna usluga koja se može naplatiti.

Dalibor Mijolović: Do sada nisam ni znao da je Grabovača jedini pećinski park u Europi, pa samim time i u Hrvatskoj, ali i da destilerija Stilanova Lika ima rakije koje su nagrađivane u cijeloj regiji. Smatram da nova 3 turistička paketa obuhvaćaju zbilja najbolje od Ličko-senjske županije, jer uz neizostavnog Nikolu Teslu, fokus stavljaju i na iskustva koja se do sada nisu mogla doživjeti bez posebne preporuke.

Moira Mesić: Turistički paketi donose ponešto za svakoga, ali smatram da ništa od toga ne bi bilo tako kvalitetno da nije lokalnog stanovništva, koje strastvenim radom odašilje pozitivnu viziju Like, koja ima odličnu perspektivu, bez bojazni da se mladi neće prihvatiti poslova u turizmu i nastaviti ovu priču i u budućnosti.

Ivan Šandrić: Svakim novim korakom otkrivali smo neke neistražene dijelove Ličko-senjske županije, dok su novi turistički paketi obuhvatili sve što želimo vidjeti i istražiti. Ponuda kroz ova 3 paketa se može unaprijediti, odnosno obogatiti uključivanjem više lokalnih dionika, uz mogući smještaj na OPG-u ili u rustikalnijoj okolini – što bi turisti posebno znali cijeniti.

Analiza fokus grupe

- Program novih turističkih paketa je dobro posložen i Ličko-senjska županija ima odličnu budućnost u turističkom pogledu;
- Treba biti oprezan s dovođenjem velikih grupa turista, jer s obzirom na smještajne kapacitete ovo područje može ugostiti samo manje grupe, uz fokus na nišnom turizmu;
- Gastronomija i gostoljubivost lokalnog stanovništva najveći su aduti Ličko-senjske županije, kako u odnosu na jadransku obalu, koja je po pitanju ljubaznosti počela zaostajati, tako i u odnosu na ostatak Hrvatske, jer predstavlja destinaciju koja je blizu svemu, a turistima može ponuditi nešto potpuno novo;
- Očuvanje prirode i krajolika ovdje je u prvom planu, stoga biciklizam i hodanje ostaju najbolji načini za otkrivanje skrivenih dragulja, ali i novih turističkih paketa

Preporuke za daljnju promociju turističkih paketa projekta Excover

1. Projekt Excover je već postigao osnovni cilj otkrivanja neistraženih dragulja, dok bi se na temelju kvalitetne promocije moglo ostvariti povećanje broja noćenja, ali i unaprjeđenje kvalitete sadržaja

Sudionici fokus grupe bave se različitim zanimanjima, među kojima su ugostiteljstvo, bankarstvo, turizam i prodaja. Upravo zato su svi dali nepristran feedback na nove turističke proizvode, ali i kompletnu turističku ponudu u Ličko-senjskoj županiji.

Odgovori s fokus grupe koji podupiru ovu preporuku:

“Iako sam do sada bio upoznat s turističkom ponudom u Ličko-senjskoj županiji, tek sam sada upoznao neke nove lokacije, OPG-ove, ugostiteljske objekte, ali i rute, kojima sam apsolutno oduševljen.”
(Tihomir Miličević)

“Iako je u nekim slučajevima manjak infrastrukture čak i dobrodošao, dolazimo do problema prihvata velikog broja turista istovremeno. No, to nužno ne mora biti problem, jer je naša grupa dokazala da specijalizirane grupe donose manje opterećenje lokacije i manje zagađenje, dok je istovremeno veće zadovoljstvo gostiju i domaćina.” (Maja Šandrić)

2. Fokusom na manje skupine turista može se osigurati održivost kvaliteta turističkih paketa, a uz ljubaznost i gostoprimstvo lokalnog stanovništva, turistima se može pripremiti jedinstveno iskustvo

Prema mišljenju sudionika, Ličko-senjska županija trenutno nema smještajnih kapaciteta za velike skupine turista, stoga bi specijalizirane turističke ponude, poput Excover turističkih paketa, u kombinaciji s razvojem nišnog turizma mogle pospješiti održivost i po završetku projekta.

Odgovori s fokus grupe koji podupiru ovu preporuku:

“Budući da su ljubaznost i dobrodošlica domaćina veliki adut Ličko-senjske županije, ovim projektom se još više lokalnog stanovništva može uključiti u razvoj turističke ponude. U svemu tome, pokraj ugostiteljskih objekata, projektom bi se još više domaćeg stanovništva moglo odlučiti na povećanje smještajnih kapaciteta, a samim time i na korištenje alata sharing ekonomije, uz koje bi Lika postala vidljivija i na svjetskom tržištu” (Maira Mesić)

“Priroda je u Ličko-senjskoj županiji zbilja netaknuta i treba biti svjestan njezinog očuvanja. Ako se žele malo odmaknuti od jadranske obale, turisti ne moraju putovati ni punih sat vremena kako bi ovdje otkrili skrivene turističke dragulje, ali je za razliku od Zadarske županije kvalitetna i standardizirana promocija neophodna, kao i uključivanje lokalnog stanovništva – koje će naposljetku imati najveće koristi od svega.” (Tihomir Miličević)

3. Nišni turizam predstavlja mogućnosti, ali i potencijalne opasnosti za daljnji razvoj turističke ponude, stoga bi aktivni turizam, koji je objedinjen i kroz nove turističke pakete mogao ostati glavna prednost Ličko-senjske županije, u odnosu na Jadran, ali i ostatak Hrvatske

Ličko-senjska županija obiluje prirodnom, kulturnom i povijesnom baštinom, ali svako odstupanje od tih okvira predstavlja potencijalne rizike.

Odgovori s fokus grupe koji podupiru ovu preporuku:

“Upravo zato, a i s obzirom na činjenicu da smo na turističkim paketima u Gospiću i okolici pješke i na biciklima prešli nekoliko desetaka kilometara, smatram da bi daljnji razvoj adrenalinskog turizma bio pun pogodak. Bilo kakav odmak od prirodne, kulturne i povijesne baštine, u tom bi pogledu bio riskantan potez, jer ovo je već sada prisutno, samo treba nadograditi ponudu.” (Maja Šandrić)

“Programi koji uključuju hodanje i bicikliranje idealni su za ovaj kraj, budući da ima puno više uređenijih staza, a upravo takav tip turizma doprinosi manjem zagađenju i održivosti cijelog koncepta ovih turističkih paketa. Za razliku od Jadrana, gosti imaju puno više vremena obratiti pažnju na prirodne ljepote krajolika kroz koji prolaze, a ne fokusirati se samo na sunce, more i plažu svakog dana.” (Ivan Šandrić)