

MOBILITÀ SOSTENIBILE DELLE AREE TURISTICHE
LITORALI E DELL'ENTROTERRA
TRANSFRONTALIERO

TRAJNOSTNA MOBILNOST TURISTIČNIH
DESTINACIJ NA OBALI IN V ZALEDJU
ČEZMEJNEGA OBMOČJA

Interreg



UNIONE EUROPEA
EVROPSKA UNIJA

ITALIA-SLOVENIJA



MobiTour

Progetto standard co-finanziato dal Fondo europeo di sviluppo regionale
Standardni projekt sofinancira Evropski sklad za regionalni razvoj

Preverjanje pričakovanj in potreb končnih aplikativnih storitev

Končno poročilo - R6.DS3.1

Različica št. 1 - Final

Author - PP5 ISIG



DOKUMENT	Poročilo - Preverjanje pričakovanj in potreb končnih aplikativnih storitev
ŠIFRA DOSEŽKA	R6.DS3.1
VERZIJA	1 - Final
POTRDITEV	PP5- ISIG
ŠIFRA ID PROJEKTA	MobiTour_1473237994
PROGRAM	CCI-N. 2014TC16RFCB036, Interreg V-A Italy-Slovenia 2014-2020, Decision C (2015) 9285 of 15 December 2015
DOCUMENTO	Report - Verifica delle aspettative e delle necessità degli utenti finali dell'applicazione
CODICE RISULTATO	R6.DS3.1
VERSIONE	1 - Finale
CONFERMATO DA	PP5 - ISIG
CODICE ID DEL PROGETTO	MobiTour_1473237994
PROGRAMMA	CCI-N. 2014TC16RFCB036, Interreg V-A Italy-Slovenia 2014-2020, Decision C (2015) 9285 of 15 December 2015

KAZALO

1	Uvod.....	4
2	Raziskava	5
2.1	Cilji	5
2.2	Metode in načini razdeljevanja vprašalnikov	5
2.3	Rezultati.....	6
2.3.1	Območje Parka Škocjanske jame in Kobilarne Lipica	6
2.3.2	Območje Občine Caorle in Občine Lignano Sabbiadoro.....	6
2.3.3	Območje Občine Piran	7
3	Zaključek o potrebah končnih uporabnikov aplikacije	8

KAZALO SLIK

Slika 1 - Zanimanje za storitve obveščanja in promocije s pomočjo aplikacije za pametne telefone	8
--------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

1 UVOD

V tem poročilu so povzeti rezultati raziskave, opravljeni na posameznih pilotnih območjih projekta MobiTour (v okviru DS3 - Izvajanje) v obdobju med februarjem in decembrom 2018:

- Park Škocjanske jame - PŠJ (SI);
- Kobilarna Lipica (SI);
- Občina Piran (SI);
- Občina Lignano Sabbiadoro (IT);
- Občina Caorle (IT).

Aktivnosti so bile izvedene za doseganje naslednjega cilja:

- preveriti potrebe končnih uporabnikov po aplikaciji za pametne telefone, ki bo izdelana v okviru projekta MobiTour.

Raziskava je bila sestavljena iz dveh faz:

1. **Predhodnih srečanj po tematskih skupinah** - srečanje za vsako pilotno področje v okviru projekta, organizirano z namenom, da se določijo:
 - a. glavni izzivi trajnostne mobilnosti na pilotnem območju;
 - b. potrebe prebivalcev, turistov in državljanov;
 - c. možni ukrepi/strategije za promocijo trajnostne mobilnosti na lokalni, medobčinski in čezmejni ravni.
2. razdelitev vprašalnikov, izdelanih na podlagi podatkov, ki so bili zbrani v okviru tematskih skupin in so bili namenjeni:
 - a. turistom;
 - b. prebivalcem;
 - c. poslovnim subjektom.

V nadaljevanju so navedeni pomembnejši rezultati opravljenih aktivnosti¹.

¹ Pri izvajanju raziskave so bili za vsako aktivnost izdelani dokumenti z rezultati na podlagi pridobljenih odgovorov (na primer: poročila tematskih skupin in predstavitve Power Point s podatki, pridobljenimi v okviru raziskave). Navedeni dokumenti so predstavljali osnovo za sestavo tega poročila.

2 RAZISKAVA

2.1 CILJI

Raziskava je potekala v pilotnih območjih projekta (in sicer v Parku Škocjanske jame, v Kobilarni Lipica, v Občini Piran, v krajih Lignano Sabbiadoro in Caorle) z namenom, da se ugotovijo zanimanje za potencialne možnosti obveščanja in promocije preko posebnih aplikacij za *pametne telefone*, pri končnih uporabnikih storitev trajnostne mobilnosti (in sicer pri prebivalcih, turistih in poslovnih subjektih).

Rezultati raziskave predstavljajo osnovo za razvijanje čezmejnih rešitev in pilotnih sistemov na področju trajnostne mobilnosti v referenčnih območjih.

2.2 METODE IN NAČINI RAZDELJEVANJA VPRAŠALNIKOV

Ob upoštevanju specifičnosti območij, vključenih v projekt, so bili sestavljeni trije različni vprašalniki za naslednja območja, po posameznih ciljnih kategorijah:

- **območje Parka Škocjanske jame in Kobilarne Lipica** - slovensko zaledno območje s skromnimi možnostmi javnih prevozov, kot je bilo ugotovljeno v okviru tematske skupine,
- **območje Občine Lignano Sabbiadoro in Občine Caorle** - italijansko obalno območje, kjer je zlasti poleti veliko prometnih zastojev,
- **območje Občine Piran** - slovensko obalno območje, kjer že obstaja prostorski načrt za trajnostno mobilnost (SUMP).

Izdelani vprašalniki so razdeljeni na naslednje glavne dele:

- I. socialno-demografski podatki,
- II. prevozne navade in pripravljenost za uporabo alternativnih prevoznih sredstev,
- III. zadovoljstvo s storitvami mobilnosti, ki so prisotne v območju,
- IV. potrebe in pričakovanja v zvezi s trajnostno mobilnostjo,
- V. zanimanje za potencialne možnosti obveščanja in promocije preko posebnih aplikacij za pametne telefone,

V okviru raziskave so bili razdeljeni ² vprašalniki (v papirnati obliki in na spletu) na platformi *SurveyMoney*), namenjeni³:

- turistom;
- prebivalstvu;
- poslovnim subjektom.

Vprašalniki so bili prevedeni v italijanščino, slovenščino, angleščino in nemščino⁴.

Raziskava je bila izvedena v času od maja do decembra 2018.

V naslednjih odstavkih so povzeti pomembnejši rezultati za vsako referenčno območje.

² Skladno z dogovorom, sprejetim na sestankih upravnega odbora, je bil vsak partner odgovoren za vodenje in promocijo delitve vprašalnikov v območju v svoji pristojnosti.

³ Za vsako ciljno kategorijo je bil pripravljen poseben vprašalnik.

⁴ Prevod v nemščino je bil uporabljen v Občini Lignano Sabbiadoro in v Občini Caorle.

Opozarjamo, da so v določenih primerih uporabljeni odstotki, v drugih primerih pa samo absolutne vrednosti (če zaradi majhnega števila sodelujočih podatek, izražen v odstotkih, ne pove veliko).

2.3 REZULTATI

2.3.1 Območje Parka Škocjanske jame in Kobilarne Lipica

POVZETEK REZULTATOV

Glede vsebine možne aplikacije za pametne telefone je bil izkazan velik interes za pridobivanje informacij o turističnih poteh in ogledih, za rezervacijo vstopnic oziroma vodenih obiskov (ki so ga izrazili turisti) in za pridobivanje informacij o javnih prevozih.

Na območju Parka Škocjanske jame in Lipice je bilo skupno razdeljenih 392 vprašalnikov (335 turistom in 57 prebivalcem).

Turisti

Z zadnjim vprašanjem se je ugotavljajo zanimanje turistov⁵ za možnost obveščanja in promocije na potencialni aplikaciji za pametne *telefone*. Sodelujoči so izrazili največje zanimanje za:

- informacije o turističnih poteh in izletih (47,9% sodelujočih je »zelo« zainteresiranih),
- možnost rezervacije vstopnic oziroma vodenih obiskov (37% sodelujočih je »zelo« zainteresiranih),
- informacije o javnih prevozih (36,2% sodelujočih je »zelo« zainteresiranih),
- informacije o razpoložljivosti parkirišč (36% sodelujočih je »zelo« zainteresiranih),

Nekateri sodelujoči so izpostavili, da namestitev aplikacije za enodnevni izlet ni smiselna niti preveč koristna. Drugi pa so poudarili, da bi bile informacije na spletnih straneh lahko koristnejše in bolj enostavne za uporabo.

Prebivalci

Prebivalci so bili glede potencialnih razpoložljivih storitev obveščanja in promocije o morebitni aplikaciji za pametne *telefone* najbolj zainteresirani za

- informacije o turističnih poteh in ogledih (43,9% sodelujočih je bilo »zelo« zainteresiranih),
- informacije o javnih prevozih (40,4% sodelujočih je bilo »zelo« zainteresiranih).

Tudi v tem primeru so nekateri sodelujoči poudarili, da aplikacija morda ne bi bila primerna za lokalni kontekst.

2.3.2 Območje Občine Caorle in Občine Lignano Sabbiadoro

POVZETEK REZULTATOV

Tudi glede vsebine morebitne posebne aplikacije za pametne telefone je bilo izraženo veliko zanimanje za pripravo informacij o turističnih poteh in ogledih, javnih prevozih, razpoložljivosti parkirišč in za rezervacijo vstopnic oziroma za vodene obiskov.

⁵ z navedbo »zelo«, »precej«, »malo«, »sploh ne«.

Na območju Občine Caorle in Občine Lignano Sabbiadoro je bilo skupaj razdeljenih 186 vprašalnikov (73 turistom, 105 lokalnim prebivalcem in 8 poslovnim subjektom).

Turisti

Turisti so bili glede potencialnih razpoložljivih storitev obveščanja in promocije o morebitni aplikaciji za pametne telefone najbolj zainteresirani za:

- informacije o turističnih poteh in ogledih (66,7% sodelujočih je bilo »zelo« zainteresiranih),
- informacije o javnih prevozih (60,7% sodelujočih je »zelo« zainteresiranih),
- informacije o razpoložljivosti parkirišč (55,7% sodelujočih je »zelo« zainteresiranih),

Lokalni prebivalci

Sodelujoči so se posebej zanimali za naslednje storitve obveščanja in promocije preko morebitne aplikacije za pametne telefone:

- informacije o turističnih poteh in izletih (67,5% sodelujočih je bilo »zelo« zainteresiranih),
- informacije o razpoložljivosti parkirišč (61% sodelujočih je bilo »zelo« zainteresiranih),
- informacije o javnih prevozih (54,5% sodelujočih je bilo »zelo« zainteresiranih),
- možnost rezervacije turističnih ogledov z vodiči oziroma spremljevalci (52,6% sodelujočih je bilo »zelo« zainteresiranih),
- logistične informacije (51,3% sodelujočih je bilo »zelo« zainteresiranih),
- možnost rezervacije javnih prevoznih storitev »na poziv« (50,6% sodelujočih je bilo »zelo« zainteresiranih).

2.3.3 Območje Občine Piran⁶

POVZETEK REZULTATOV

Na območju občine Piran se je glede na vsebine, ki so na voljo v morebitni namenski aplikaciji za pametne telefone, pojavilo nizko zanimanje turistov, po drugi strani pa so gospodarski subjekti zelo zanimali, da bi lahko imeli informacije v zvezi s potmi / turistične poti, javni prevoz, razpoložljivost prenočišč, logistične informacije in omogočajo rezervacijo storitev javnega prevoza "na klic".

Na območju Občine Piran je bilo skupno zbranih 51 odgovorov (33 turistov, 13 lokalnih prebivalcev in 5 poslovnih subjektov).

Turisti

Turisti na splošno niso posebej zainteresirani za informacije in promocijo preko aplikacij na mobilnem telefonu.

Poslovni subjekti

Sodelujoči so se zanimali za posebne aplikacije, ki bi ponujale informacije o turističnih poteh/izletih, javnih prevozih, možnosti namestitve, logističnih informacijah in bi omogočali rezervacijo javnih prevoznih storitev »na poziv«.

⁶ Zaradi majhnega števila odgovorov je popis podatkov podan v obliki absolutnih vrednosti.

3 ZAKLJUČEK O POTREBAH KONČNIH UPORABNIKOV APLIKACIJE

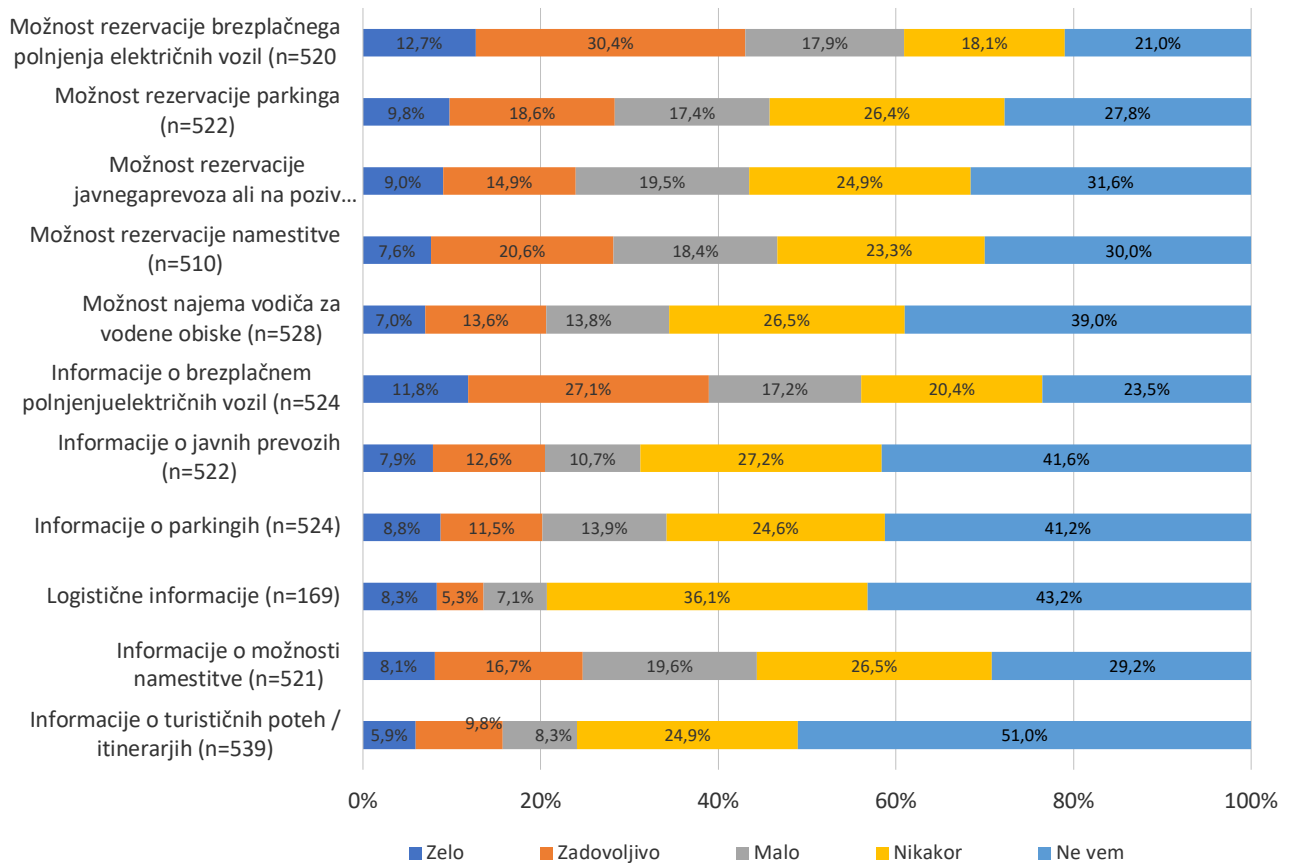
Del raziskave je bil namenjen ugotavljanju potrebe končnih uporabnikov po aplikaciji za *pametne telefone*. Njena izdelava je predvidena v okviru projekta MobiTour na podlagi ugotovljenih potreb turistov, lokalnegaprebivalstva in poslovnih subjektov v zvezi z obveščanjem in promocijo turistične ponudbe v območju.

V okviru tematskih skupin je bila v vseh projektnih območjih nesporno ugotovljena potreba po boljši promociji prostora in lokalne ter čezmejne turistične ponudbe ob hkratnem seznanjanju uporabnikov prevoznih storitev, kot so turisti, lokalno prebivalstvo o načelih mehkih ukrepov trajnostne mobilnosti s pomočjo povezane in enotne strategije obveščanja, tudi na čezmejni ravni, ki bi vključevala izdelavo skupne promocijske aplikacije/platforme.

V **vprašalnikih**, razdeljenih turistom, lokalnemu prebivalstvu in poslovnim subjektom v treh pilotnih območjih, se je s posebnim vprašanjem ugotavljal interes za morebitne storitve obveščanja in promocije s pomočjo aplikacije za *pametne telefone*.

Odgovori (po posameznih območjih so bili analizirani že v predhodnem besedilu) so bili analizirani v celoti, saj se je na tak način ugotavljalo najbolj zanimive vidike za celotno projektno območje.

Slika 1 - Zanimanje za storitve obveščanja in promocije s pomočjo aplikacije za pametne telefone



Na splošno se sodelujoči najbolj zanimajo za možnost pridobivanja **informacij** predvsem o:

- turističnih poteh/ogledih,
- obstoju in razpoložljivosti parkirnih mest,
- javnih prevozih.

Za navedeno velja največje zanimanje v občinah Caorle in Lignano Sabbiadoro.

Zanimivo je preučiti tudi ugotovitve na podlagi nekaterih »odprtih« odgovorov sodelujočih v zvezi s koristnostjo aplikacije za *pametne telefone*. Poudarjajo, da utegne biti vgradnja aplikacije (zlasti za kratke obiske) manj koristna in da vsakdo lažje pride do informacij na spletu.

Kljub temu, da ugotovljeni podatek »količinsko« ni pomemben, navaja k razmisleku o tem, kako se uporabljajo mobilne aplikacije in kateri je najustreznejši način za zadostitev potreb po informacijah in promociji v čezmejnem prostoru.

Globalno mobilno poročilo (Global Mobile Report⁷ (2017) izpostavlja, da je za uporabo aplikacij »še vedno značilno, da je takšnih aplikacij malo«; v Italiji na primer uspe samo 11 aplikacijam prodreti do potencialnih uporabnikov v več kot 20%. Zanimiva je tudi ugotovitev, da »posamezni uporabniki več kot 95% časa, preživetega na mobilnem telefonu, posvetijo 10 glavnim aplikacijam«, zlasti družbenim omrežjem in aplikacijam za pošiljanje sporočil.

⁷ <https://www.iab.it/wp-content/uploads/2017/12/The-Global-Mobile-Report-FINAL-IT.pdf> (str. 30-42)

Na podlagi ugotovitev in potrebe deležnikov ter uporabnikov po obveščanju oziroma koriščenju informacij o turistični ponudbi in lokalni/čezmejni mobilnosti na povezan in enoten način, nova mobilna aplikacija morda ne bi bila najustreznejše sredstvo za zadostitev navedenim potrebam.

Možne alternative, ki naj jih partnerji skupaj ocenijo, bi lahko bile povezane z naslednjim:

- a) razvojem večjezične **spletne strani/portala** z avtomatskim *dotokom informacij* z obstoječih strani; partnerji pri projektu naj skupaj določijo vzpostavitev enotne povezane platforme za učinkovito obveščanje na čezmejni ravni,
- b) uvedba rednih »**sezonskih**« **novic**«, ki jih bi vsak partner prispeval z vnosom pomembnejših informacij preko ustreznega spletnega obrazca, posredovanega po elektronski pošti; objava novic na spletnih straneh partnerjev ter distribuiranje na območjih, kjer je to ustrezno (tudi s QR kodami). Novice bi se lahko vključile tudi v dolgoročno promocijsko strategijo, tudi po izteku izvajanja projekta, s čimer bi se zagotovil trajnostni vidik.