



**19. konferenca
Dnevi slovenske informatike**

QR kode v turistični signalizaciji na destinaciji

Saša Planinc in Emil Juvan

Univerza na Primorskem,

Fakulteta za turistične študije - Turistica

17. 04. 2012



Daljši naslov

Turistični potencial

[Možnosti, ki so na voljo znotraj turistične dejavnosti]

QR kod

[Dvodimenzionalne Quick Response črtne kode]

za signalizacijo in informiranje na destinaciji,

[Usmerjevalne in informativne table ter drugi materiali, ki so obiskovalcu na voljo na destinaciji]

kot del operativne funkcije destinacijskega managementa

[Tista funkcija upravljanja z destinacijo, ki se navezuje na samo izvedbo storitev]

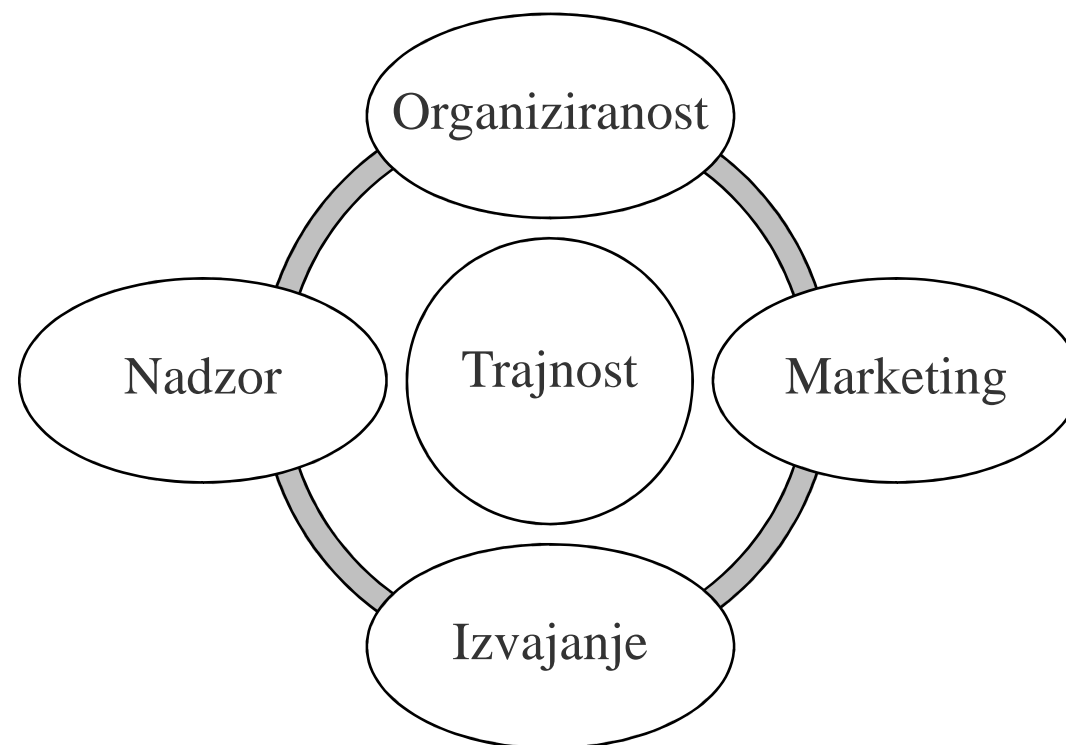


Turizem in destinacijski management

- Turizem je izrazito **interdisciplinarna dejavnost**, med drugim močno povezana tudi z IKT
- Pri **turistični destinaciji** gre za ponudbeno celovitost in prepoznavnost (raznolikost v primerjavi z drugimi destinacijami)
- **Management turistične destinacije** mora zagotavljati konkurenčnost destinacije na globalnem trgu
- **Organizacijski in operativni procesi** turističnega destinacijskega managementa na strani turistične ponudbe
- Izvedbena ali **operativna funkcija** destinacijskega managementa je vezana na samo izvedbo storitev



Procesni vidik destinacijskega managementa



(Juvan, 2010)



Operativna funkcija destinacijskega managementa

- Obiskovalec **v destinaciji** rabi ustrezne informacije o turistični ponudbi in ponudnikih
- **Destinacijski management** mora zagotoviti storitev turističnega informiranja, transferjev, vodenja, usmerjanja in drugo
- Pomembno je doseganje občutka **integriranega delovanja** destinacije pri obiskovalcih
- Pogoste **komunikacijske težave** pri sporazumevanju, **nerazpoložljivost** ustreznih informacij (ponoči **zaprt TIC**) in **slabo informiranje** pomenijo nezadovoljstvo obiskovalcev in slabšo izkoriščenost turističnih kapacitet ter posledično slabši zaslužek



Operativna funkcija destinacijskega managementa

- Poleg **informiranja** igra velik pomen tudi usmerjanje oz. **signalizacija** za potrebe turistične ponudbe
- **Usmerjanje obiskovalcev** do določene infrastrukture (npr. hotelov, postajališč, lekarn in bolnice), ali do posameznih turističnih atrakcij (boljša orientacija obiskovalcev)
- **Neverbalno komuniciranje** turistične destinacije (pomembno predvsem za individualne obiskovalce - raziskovalce)



Primer turistične signalizacije

Znak za naravno znamenitost



<http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200046&stevilka=2131>



Črtne kode

- Že dolgo v uveljavi linearne oz. **eno-dimenzionalne** črtne kode (poenostavljen, pohitren in natančen zajem podatkov, vsebujejo le številke, vgrajeno preverjanje napak)
- Nova generacija sofisticiranih črtnih kod - matrične oz. **dvo-dimenzionalne** (vsebujejo **več podatkov** in poleg številk še ostale **alfanumerične znake**, obvezen **zajem celotne kode** - pomembne referenčne točke, več **različnih formatov** - QR, MaxiCode, Aztec, HCCB, Data Matrix in drugo) - skeniranje oz. dekodiranje z **(mobilno) napravo s kamero in ustrezno (brezplačno) aplikacijo**



QR kode

- QR (Quick Response)
- Začetki 1994 (Denso Wave)
- Velika podatkovna kapaciteta, relativna majhnost, ISO standard
- Verzija 40 in minimalna stopnja odpravljanja napak (L) - nad 4.000 alfanumeričnih znakov
- Številni brezplačni online generatorji



(npr. <http://keremerkan.net/qr-code-and-2d-code-generator>,
<http://www.qrstuff.com>)



QR kode

- Zakodirani podatki:
 - vsebine, ki od uporabnika zahtevajo dostop do omrežja (URL, geolokacija - npr. Google Maps, profil v socialnih omrežjih - npr. Facebook, Twitter, LinkedIn in FourSquare, video - npr. YouTube, podatki za povezavo v WiFi omrežje, e-naslov, elektronska pošta)
 - vsebine namenjene uporabi funkcij mobilnega telefona (telefonska številka, SMS sporočilo)
 - vsebine neodvisne od povezljivosti v razna omrežja (golo besedilo, vizitka - npr. vCard, dogodek - npr. vCalendar)



QR kode v turizmu

- Priljubljeno **komunikacijsko orodje** tudi v turizmu
- Uporabnost **na vseh ravneh** (lokalni, regionalni, nacionalni in nadnacionalni)
- **Področja uporabe**: predvsem **oglaševanje** (večinoma povezave do raznih turističnih spletnih strani), **signalizacija** in **informiranje** na destinaciji (lokalna raven)
- Vpliv na **kakovost** turistične izkušnje
- **Prednosti**: hiter **odziv**, olajšana **orientacija** v destinaciji, časovni **prihranki**, pridobivanje turističnih **informacij**...



QR kode v turistični signalizaciji in informiranju na destinaciji

- **Inovativni pristop** k signalizaciji in informiranju na destinaciji
- Turistične informativne/usmerjevalne **table**, turistične **tiskovine** in drugo **informativno (promocijsko) gradivo**
- Posebej uporabne **vsebine** oz. vrste zakodiranih podatkov (**URL**, **geolokacija**, telefonska **številka**, **vizitka**, **dogodek** za v koledar - lasten urnik na kongresu, golo **besedilo** - informacije o naravnih in kulturnih znamenitosti na prostem, [v muzejih](#))
- Primeri dobre prakse: [STO](#), [Bled](#), [Kamnik](#).



Izkušnje študentov turizma

- Univerza na Primorskem, Fakulteta za turistične študije - **Turistica** iz Portoroža
- **Terenske vaje** pri predmetu **Destinacijski management** - Slovenska Istra (občine Piran, Izola in Koper) in Kras (občine Divača, Sežana in Komen, december 2011 in januar 2012)
- Izziv je bil oblikovati (in valorizirati) čim bolj inovativne in uporabne **idejne predloge** za signalizacijo in/ali informiranje na destinaciji, ki vključujejo QR kode
- **Metodologija**: pregled primerov dobrih praks, brainstorming v manjših skupinah, izdelava predloga in preverjanje na terenu



Izkušnje študentov turizma

- Rešitve:
 - Celovita signalizacija in/ali informiranje na destinaciji
 - Reševanje problemov na mikrolokacijah
 - Skupno 16 idejnih predlogov
 - 7 primerov informiranje in signalizacija
 - 9 primerov le informiranje
 - Prevladovale so razne informativne table, plakati in brošure

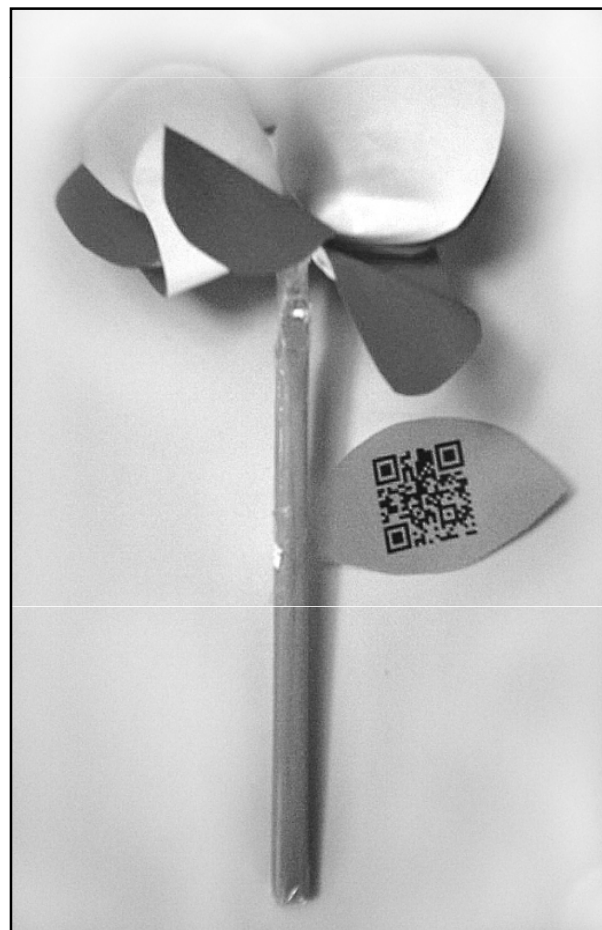


Izkušnje študentov turizma

- Najbolj inovativni predlogi:
 - Informativne table na nastanitvenih obratih s povezavo do spletne strani s podatkom o **razpoložljivosti** sob, cenikom in možnostjo rezervacije
 - Jedilni listi s podatki o **energijski in hranilni vrednosti** jedi ter opisi jedi, vinske etikete s podatki o vinu in pogrinjki z informacijami o kraju in ponudnikih
 - Informativna **tabla za goste iz križark** z zemljevidom in povezavo do informacij
 - Informativna **tabla na plaži** s priročnimi povezavami in informacijami
 - Origami **vrtnice** s podatki o ponudnikih in geolokacijo
 - Usmerjevalne table za **tematsko pot** z nagradno igro za otroke



Primer: Portoroška vrtnica s QR kodami





Omejitve in pogoste težave

- Turistični **potencial** QR kod je neizmerno **velik**, a zaenkrat še relativno **slabo izkoriščen**
- Težave in omejitve:
 - Problem neupoštevanja **omejenega dostopa do omrežja**
 - **Nepripravljenost** spletnih strani **zaslonom** mobilnih naprav
 - **Neažurnost** QR kod
 - **Slaba pojasnila** za nepoznavalce QR kod in neupoštevanje tistih, ki nimajo ustreznih naprav za skeniranje
 - **Vsiljena uporaba** in nerealno ocenjena uporabnost predloga (samo sebi namen)
 - Težave s **skeniranjem** (raje manj besedila)
 - **Zlonamerne** QR kode (URL do zlonamernih spletnih strani)
 - ...



Priložnosti in priporočila

- Potrebno je **dobro premisliti** način aplikacije QR kode in jo smiselno uporabiti predvsem, če prihrani tipkanje
- Rešitev **mora biti v korist** turistični destinaciji in njenim obiskovalcem
- **Kot dodatek** vsem obstoječim načinom informiranja in signalizacije, v **zmerni količini** ter grafično **dobro umeščeno** (lahko tudi umetniško oblikovano), da ni odbijajoče
- Temeljito **testiranje**
- Upoštevanje **nedostopnosti omrežij** in dragega gostovanja
- Prilagoditev **majhnim zaslonom**



Priložnosti in priporočila

- Ustrezna **pojasnila** za nepoznavalce
- **Preverjanje** stanja na terenu
- Skrb za **ažurnost**
- Turizem je delovno intenzivna storitvena dejavnost, zato so QR kode velika priložnost **za racionalizacijo in izboljšanje nekaterih delovnih procesov** (**razbremenitev** recepcije, TIC-ev, reševanje situacij, **ko ni na voljo ustreznega vira** informacij...)
- Odstotek poznavalcev QR kod skokovito narašča in trenutno so še **aktualne** in ljudje radovedni



Priložnosti in priporočila

- **Simbol za vsebino** ob QR kodi (da veš kaj pričakovati ob skeniranju)
- Le **domišljija** omejuje dodatne možnosti aplikacije (npr. popusti preko QR kod, QR kode na majicah, krožnikih...)
- Ugotovitve in priporočila prispevka je možno aplicirati tudi na številna **druga področja** poleg turizma
- Tisti, ki veste več, me prosim dopolnite/popravite



Hvala za vašo pozornost !

VPRAŠANJA, PRIPOMBE, PREDLOGI?

Saša Planinc

sasa.planinc@turistica.si

Emil Juvan

emil.juvan@turistica.si

Univerza na Primorskem, Fakulteta za turistične študije - Turistica
Obala 11a, 6320 Portorož